

BARBARA KROMOLICKA

Uniwersytet Szczeciński

ORCID: 0000-0002-1831-6623

Organizacje poradnicze w sferze usług społecznych

Streszczenie. W artykule omówiono istotę procesu zmian w sferze wsparcia obywateli z uwagi na rozwój usług społecznych, a w nich oferty organizacji poradniczych. W końcowej części rozdziału przedstawiono propozycje standardów poradnictwa jako istotnej usługi społecznej, wypracowane po Kongresie Profesji i Zawodów Pomocowych, który odbył się w Warszawie 2020 roku z inicjatywy Rady ds. Rodziny i Spraw Społecznych Narodowej Rady Rozwoju (NRR)¹ działającej w latach 2016–2024 przy Prezydencie RP.

Słowa kluczowe: system wsparcia społecznego, standardy poradnictwa, polityka społeczna

Advisory Organizations in the Field of Social Services

Abstract. The article discusses the essence of the process of change in the sphere of citizen support in the context of the development of social services, including the range of services offered by counseling organizations. The final part of the article presents proposed counseling standards as an important social service, developed following the Congress of Helping Professions and Occupations, which was held in Warsaw in 2020 on the initiative of the Council for Family and Social Affairs of the National Development Council operating under the President of the Republic of Poland.

Keywords: social support system, counseling standards, social policy

¹ Zadaniem Narodowej Rady było tworzenie płaszczyzny dla debaty programowej na temat rozwoju Rzeczypospolitej Polskiej. Narodowa Rada realizuje swoje zadania przede wszystkim poprzez działalność rad, które zrzeszają ekspertów, teoretyków i praktyków reprezentujących różne środowiska i specjalizacje oraz stanowią zaplecze ekspercko-doradcze dla Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej we wskazanych obszarach tematycznych.

Wprowadzenie

Rozdział nawiązuje do obrad VI Ogólnopolskiej Konferencji Naukowej, organizowanej przez Zakład Poradnictwa Społecznego Wydziału Studiów Edukacyjnych Uniwersytetu im A. Mickiewicza w Poznaniu pod hasłem „Wielowymiarowość pomocy, wsparcia społecznego i poradnictwa. Perspektywa interdyscyplinarna”.

Impulsem do podjęcia tej problematyki zdaniem organizatorów jest:

złożoność i nieprzewidywalność rzeczywistości społeczno-kulturowej, w której człowiek, nie zawsze dysponujący zasobami (lub możliwościami ich odkrywania) do pokonywania życiowych trudności, zmuszony jest coraz częściej poszukiwać pomocy zewnętrznej w sieciach wsparcia socjalizacyjnego, grupach samopomocowych, a także korzystać z profesjonalnego poradnictwa. Wsparcie i pomoc mogą być realizowane w ramach realnych kontaktów interpersonalnych i w przestrzeniach wirtualnych. Pomoc, wsparcie społeczne, poradnictwo mogą być świadczone w odniesieniu do różnych wymiarów funkcjonowania człowieka przez zróżnicowane jednostki/grupy pomagających, dysponujących odmiennymi metodami i technikami pracy w relacjach ze wspomaganimi, mogą być różnie organizowane w kontekście systemowym czy inicjowanym oddolnie przez samych zainteresowanych. Pomoc ta może być formalnie związana z różnymi sektorami funkcjonowania państwa, regionu, społeczności lokalnej².

Problematyka konferencji – podkreślająca znaczenie różnorodnych działań wspierających człowieka uwikłanego w coraz bardziej skomplikowaną, naznaczoną licznymi kryzysami rzeczywistość społeczną – wpisała się w rozpoczęty proces deinstytucjonalizacji [dalej – polityka DI] w sferze pomocowej. Wprawdzie proces DI, zgodnie z założeniami, miał obejmować obszar polityki społecznej, jakim jest opieka instytucjonalna, czyli miejsca zbiorowego zamieszkiwania osób podlegających opiece, jednak działania z tym związane poszerzono o różnego rodzaju aktywności w sferze działania alternatywnego – środowiskowego, umożliwiającego wdrożenie założeń deinstytucjonalizacji, jakim jest rozwój usług społecznych dla obywateli.

W artykule omówiono istotę procesu zmian w sferze wsparcia obywateli z uwagi na rozwój usług społecznych, a w nich oferty organizacji poradniczych. W końcowej części rozdziału przedstawiono propozycję standardów poradnictwa jako istotnej usługi społecznej, wypracowanej po Kongresie Profesji i Zawodów Pomocowych, który odbył się w Warszawie 2020 roku z inicjatywy Rady ds. Rodziny i Spraw Społecznych NRR, działającej jako zaplecze ekspercko-doradcze dla Prezydenta RP.

² Z komunikatu Komitetu programowo-organizacyjnego konferencji, która odbyła się w dniach 3–4 kwietnia 2025 roku na WSE UAM w Poznaniu.

Usługi społeczne w procesie deinstytucjonalizacji

W wielu dokumentach organizacji międzynarodowych, w tym Unii Europejskiej³, wymienia się rozwój usług społecznych jako ważny cel realizowanej polityki społecznej, który powinien stanowić priorytet w działaniach państw poprzez tworzenie strategii i programów rozwoju usług społecznych i socjalnych dla obywateli. W Polsce, podobnie jak w innych państwach członkowskich Unii Europejskiej, w związku z powyższym realizowana jest polityka deinstytucjonalizacji działań pomocowych. Zasadniczy jej kierunek wyznacza dążenie do uśrodkowania różnych form wsparcia, co w praktyce oznacza inwestycje w rozwój usług społecznych dostępnych dla mieszkańców na poziomie lokalnym – gminy, przy ograniczaniu roli placówek opiekuńczych – instytucjonalnych, szczególnie długookresowego, całodobowego pobytu.

Mirosław Grewiński, autor wielu opracowań na temat procesu deinstytucjonalizacji, zauważa, że rozwój usług jest naturalną konsekwencją zmiany społecznej, ponieważ jego zdaniem:

społeczeństwo XXI w. będzie społeczeństwem usługowym, gdyż już dzisiaj w szeroko rozumianych usługach pracuje od 70 do 80% pracowników w krajach europejskich. Społeczeństwo usługowe będzie coraz wyraźniej domagać się nowych usług społecznych, odpowiadających na nowe potrzeby i problemy, które z różnych powodów (w tym finansowych) nie będą mogły być dostarczane przez państwo i sektor publiczny. Stąd też coraz liczniejsze będą usługi komercyjne i rynkowe, ale także usługi w sektorze gospodarki społecznej – jako odpowiedź na nowe zapotrzebowanie społeczne (Grewiński 2013, s. 25).

Według *Popularnej encyklopedii powszechnej* PWN usługi to: „wszelkie czynności o charakterze świadczeń na rzecz innych osób fizycznych lub prawnych, przyczyniające się do zaspokojenia indywidualnych lub zbiorowych potrzeb w inny sposób niż przez transfer własności dobra materialnego; czynności te nie wiążą się bezpośrednio z wytwarzaniem produktów”⁴. Jak podkreśla Mirosława Janoś-Kresło:

usługi określane są mianem „społecznych” również z powodu pochodzenia od określonej zbiorowości lub jej reprezentantów (samorządu lokalnego lub państwa) i finansowania ich ze środków publicznych. [...] Ich celem jest kształtowanie i wzbogacanie zasobów fizycznych i intelektualnych człowieka, w wyniku których oddziaływania tworzy się kapitał ludzki (Janoś-Kresło 2002, s. 14–16)⁵.

³ Ogólnoeuropejskie wytyczne dotyczące przejścia od opieki instytucjonalnej do opieki świadczonej na poziomie lokalnych społeczności, Europejska Grupa Ekspertów ds. Przejścia od Opieki Instytucjonalnej do Opieki świadczonej na Poziomie Lokalnych Społeczności, Bruksela 2012. Wersja w języku polskim www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/17881/12.pdf

⁴ *Popularna encyklopedia powszechna*, M. Szulc (red.), t. 20, Kraków 1998, s. 56.

⁵ M. Janoś-Kresło, *Usługi społeczne w procesie przemian systemowych w Polsce*, Warszawa 2002, s. 14–16.

W Ministerstwie Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej przygotowano w ramach Zespołu do spraw opracowania Strategii deinstytucjonalizacji usług społecznych dokument pt. *Strategia rozwoju usług społecznych. Polityka publiczna na lata 2021–2035*. W dokumencie tym wpisano, że:

usługi społeczne są generalnie dedykowane wszystkim obywatelom, ale w sposób szczególny tym osobom, które z racji swoich indywidualnych cech i szeroko rozumianych uwarunkowań, mogą być narażone na jakikolwiek przejaw wykluczenia społecznego czy dyskryminacji. Dotyczy to w szczególności takich grup jak: a) dzieci, w tym dzieci z niepełnosprawnościami; b) dorosłych osób niesamodzielnych i z niepełnosprawnościami; c) osób mających problemy ze zdrowiem psychicznym; d) osób starszych; e) osób w kryzysie bezdomności; f) wszystkich innych grup zagrożonych ubóstwem i wykluczeniem społecznym⁶.

Kluczową rolę w budowaniu zintegrowanego systemu usług społecznych, rozwoju, integracji i dostępności dla obywateli odgrywają centra usług społecznych. Od strony koncepcyjnej zaprojektowano je tak, aby ich funkcjonowanie:

(1) ukierunkowało inicjatywy w zakresie inwestycji w rozwój sfery społecznej, podejmowane oddolnie przez samorządy lokalne;

(2) było odpowiedzią na potrzeby polskiego społeczeństwa i nowe wyzwania cywilizacyjne;

(3) uwzględniało agendę społeczną Unii Europejskiej oraz kierunki rozwoju krajowej polityki społecznej;

(4) przywróciło właściwe relacje między działaniami powszechnymi, adresowanymi do ogółu mieszkańców, a działaniami selektywnymi w ramach pomocy społecznej;

(5) wspierało rozwój samorządności lokalnej i partnerskiej współpracy międzysektorowej;

(6) stworzyło nowe możliwości rozwoju służb społecznych, pracy socjalnej i pracy środowiskowej (Rymsza 2021, s. 171).

Centra jako jednostki koordynujące lokalne systemy usługowe są nową instytucją lokalnej polityki społecznej. Stanowią odpowiedź na potrzeby społeczeństwa w zakresie dostępu do kompleksowych usług społecznych na poziomie lokalnym, co związane jest z rosnącym zapotrzebowaniem na te usługi z uwagi m.in. wyzwania cywilizacyjne, wydłużanie się życia ludzkiego, przemianami stylów życia i wzorów funkcjonowania rodziny (Kromolicka 2023, s. 595–596).

A zatem działania CUS, jak zauważają: Szluz, Ostasz Szafran (2023): „wykacza poza świadczenie pomocy społecznej osobom i rodzinom biedniejszym czy społecznie marginalizowanym”, a prowadzi do działania w kierunku zaspokojenia

⁶ *Strategia rozwoju usług społecznych. Polityka publiczna na lata 2021–2035*, MRiPS Warszawa 2021 r.

przejawianych potrzeb mieszkańców w ich środowisku życia. Oznacza to dostęp w jednym miejscu do personalizowanych koszyków (wiązek usług), obejmujących wsparcie ze strony różnych specjalistów i organizacji pomocowych, bez konieczności dokonywania formalnych uzgodnień z każdym z osobna.

Zaletą centrów jest ich umocowanie ustawowe jako podmiotów odpowiedzialnych za koordynację i realizację usług społecznych na poziomie lokalnym (gminy) bez przypisania do określonej „branży pomocowej”. Pozwala to centrom tworzyć w ramach realizacji programów usług społecznych rozbudowaną bazę dostępnych form wsparcia obejmującą nie tylko obszar pomocy społecznej, ale także sfery kultury, zdrowia, rehabilitacji, edukacji i inne. Ich zaletą jest także zdolność uwzględniania w personalizowanych koszykach usług świadczonych przez specjalistów oraz działań wspierających, realizowanych w formule wolontariatu, samopomocy i pomocy sąsiedzkiej. Natomiast istotnym wyróżnikiem centrum usług społecznych jest orientacja na współpracę z lokalnymi usługodawcami, w tym z organizacjami sektora obywatelskiego i przedsiębiorstwami społecznymi, a więc podmiotami o najwyższym wskaźniku społecznościovym (lokalne zakorzenienie organizacji i uśrodkowanie jej działań)⁷.

Jak zauważa Dobroniega Głębocka:

Zmiana składu systemu społecznego wsparcia przez włączenie CUS wyzwoliła potencjał profesjonalistów, potencjał nieformalnych grup i lokalnych liderów (potencjał mieszkańców), potencjał lokalnych władz, potencjał ekspertów zaangażowanych w diagnozowanie i rozwiązywanie problemów społecznych, badanie potrzeb i potencjałów społecznych. Wyzwolenie tych potencjałów jest katalizatorem zmian w lokalnej ofercie usługowej dla mieszkańców oraz zwrótnie – poszerzenie i zwiększenie trafności usług mobilizują zarządających CUS (dyrektorów i OUS) do poszukiwania nowych sposobów integrowania i koordynacji usług [...] zmiana struktury szans i interesów zarówno dotyczy możliwości realizowania misji pomocowej przez pracowników CUS, jak i wiąże się z wcześniejszą zmianą pozycji mieszkańca w dostępie do usług, wynikającą z faktycznej realizacji zasady personalizowania wsparcia (Głębocka 2025, s. 231).

Organizacje poradnicze w sferze usług społecznych

W proces deinstytucjonalizacji jednoznacznie wpisuje się poradnictwo i doradztwo, które stanowią bardzo ważną i pożądaną społecznie usługę. W świadomości społecznej poradnictwo najczęściej wiąże się z pracą zawodową psychologa i coraz częściej prawnika z uwagi na popularyzowaną i ogólnodostępną, nieodpłatną pomoc prawną

⁷ Jak urzeczywistnić środowiskowy model działań pomocowych: „Dziesiątka dla DI”. Wnioski i rekomendacje z cyklu spotkań „Forum Deinstytucjonalizacji: uspołecznienie, upodmiotowienie, personalizacja” organizowanych przez Radę ds. Społecznych Narodowej Rady Rozwoju przy Prezydencji RP, Pałac Prezydencki, Warszawa 30 kwietnia 2025 r

i obywatelską. Kontekst historyczny dostępu obywateli do bezpłatnego poradnictwa obywatelskiego skrótkowo przybliżono w Rządowym Programie Wspierania Rozwoju Organizacji Poradniczych na lata 2022–2033, podkreślając szczególną rolę w tym procesie Zofii i Zbigniewa Romaszewskich, z inicjatywy których działała Komisja Interwencji i Praworządności NSZZ „Solidarność”, której celem było m.in. udzielanie opieki adwokackiej osobom represjonowanym (Program, s. 23–24).

Pierwsze Biura Porad Obywatelskich powstały w Polsce w 1996 roku, jednak dopiero:

po wielu próbach w 2015 r. Sejm uchwalił ustawę o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej, która określa zasady udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, a także zasady realizacji zadań z zakresu edukacji prawnej (Program, s. 25).

Potrzeba poradnictwa rozumianego jako systematyczne wsparcie procesów zmian, uczenia się, pracy i projektowania życia wzrosła wraz z przyspieszonym tempem przemian w życiu zawodowym, jak również z coraz pilniejszą koniecznością ciągłego uczenia się w pracy. Jednakże sięgamy po umiejętności i podejścia poradnicze również w wychowaniu dzieci i budowaniu naszych codziennych relacji partnerskich, rodzinnych, sąsiedzkich i obywatelskich. [...] poradnictwo stało się zinstytucjonalizowaną formą interwencji w całym wachlarzu dziedzin, które dopiero od niedawna zostały wyodrębnione i sformalizowane, takich jak: kariera, praca nad tożsamością, utrzymywanie zdolności do pracy, nauka pracy, integracja w nowym społeczeństwie po migracji itp. (Vehvilainen 2021, s. 63–64).

Nie ulega wątpliwości fakt, iż zapotrzebowanie na poradnictwo wrasta wraz z postępującym procesem zmiany społecznej, odsłaniającej wciąż nowe problemy, na które obywatele poszukują gotowych rozwiązań. Obserwowalnym dowodem na to jest zwiększające się zapotrzebowanie na różnego rodzaju poradniki, w których ludzie poszukują gotowych recept na rozwiązanie nękających ich problemów. Jednak, jak zauważa Alicja Kargulowa:

Bezasadnie mówi się m.in., że poradnictwo, którego nazwa pochodzi od słowa porada, dotyczy ludzi nieodwracalnie pokrzywdzonych przez los: niepełnosprawnych [...] dotkniętych „beznadziejną bezradnością”, czyli osób, które nie są w stanie samodzielnie kierować swoim życiem i wymagają opieki innych. [...] Jest to stanowisko nie do końca słuszne, a nawet krzywdzące przez nadawanie terminowi „poradnictwo” stygmatyzującego charakteru. [...] Poradnictwo bowiem jest taką formą pomocy, jakiej oczekują ludzie „normalni” tzn. osoby zaradne, choć w danej chwili niepewne co do podejmowanych przez siebie decyzji, stojące wobec alternatywnych wyborów (Kargul 2010, s. 10).

Istotnie, jak zauważa Mieczysław Malewski: „Mozaikowość życia, zmienność i nieprzewidywalność pozbawiła ludzi zdolności do projektowania przyszłości, a stawa w sytuacji ciągłego ryzyka i niepewności” (Malewski 2003, s. 16–17). Sytuacja ta stwarza ogromne zapotrzebowanie na wspieranie jednostek w podejmowaniu

życiowych decyzji czy też łagodzenie ich rozlicznych następstw, co jest zadaniem instytucji terapeutycznych i poradniczych.

Odpowiedzą na to zadanie jest rozwój organizacji poradniczych, które „realizują funkcję usługową oraz przyjmują na siebie artykulację i rzecznictwo interesów osób i grup społecznych, przyczyniają się do budowy społeczeństwa obywatelskiego, w którym osoby, które z różnych powodów znalazły się na peryferiach życia społecznego, mogą korzystać z praw przysługujących obywatelom w demokratycznym społeczeństwie”⁸.

Rządowy Program Wspierania Rozwoju Organizacji Poradniczych na lata 2022–2033 przygotowany i realizowany jest w Narodowym Instytucie Wolności. Program jest odpowiedzią na postulaty środowiska organizacji poradniczych po raz pierwszy tak mocno artykułowane podczas Kongresu Poradnictwa, który odbył się 1 lipca 2019 roku pod patronatem Prezydenta RP z inicjatywy ówczesnej Rady ds. Rodziny i Spraw Społecznych Narodowej Rady Rozwoju we współpracy z Narodowym Instytutem Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego (dalej jako NIW-CRSO) oraz Kongresu Profesji i Zawodów Pomocowych, zorganizowanego w lutym 2020 roku⁹.

Efektem prac tego Kongresu Poradnictwa było właśnie wypracowanie podstaw pod przywołany rządowy program wspierania organizacji poradniczych, przedstawienie założeń ustawy o realizowaniu usług społecznych przez centra usług społecznych, którą Prezydent RP podpisał dn. 19 lipca 2019 roku z mocą wejścia w życie od stycznia 2020 roku. Natomiast efektem Kongresu Profesji i Zawodów Pomocowych było wypracowanie programu wsparcia przeznaczonego dla organizacji pozarządowych zajmujących się poradnictwem oraz propozycji standardów łączących różnorodne rodzaje poradnictwa.

Rządowy Program Wspierania Rozwoju Organizacji Poradniczych na lata 2022–2033 prowadzony przez Narodowy Instytut Wolności jest kontynuacją programu rozwoju społeczeństwa obywatelskiego, jednak teraz wprost jest adresowany do organizacji poradniczych działających na rzecz upodmiotowienia osób doświadczających trudności życiowych, niesamodzielnych, niezaradnych życiowo, znajdujących się w kryzysie, wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem społecznym, kształtując tym samym system wartości wspólnoty i wyrażając interesy społeczeństwa obywatelskiego [NIW].

W Programie przyjęto, że „organizacje poradnicze to organizacje obywatelskie świadczące usługi poradnicze. W zależności od potrzeb obywateli korzystających

⁸ Rządowy Program Wspierania Organizacji Poradniczych na lata 2022–2033. Załącznik do uchwały nr 160/2022 Rady Ministrów z dnia 19 lipca 2022 www.niv.gov.pl/nasze-programy/orgnizacje [dostęp: 21.10.2025].

⁹ Byłam jedną z inicjatorek organizacji wspomnianego Kongresu, podczas którego prowadziłam pracę Sekcji Poradnictwa Psychologicznego i Terapeutycznego. Warszawa 2019, Gmach Politechniki Warszawskiej.

ze wsparcia różnicować je będzie charakter świadczonych usług poradniczych” (Program, s. 6).

Ze względu na dziedzinę życia w ramach programu wspierane jest świadczenie usług poradniczych traktowanych jako usługi społeczne pierwszego kontaktu w następujących obszarach:

- poradnictwo prawne; przekazanie osobie zwracającej się o poradę informacji o obowiązujących przepisach i praktycznych konsekwencjach ich zastosowania, o przysługujących jej uprawnieniach lub spoczywających na niej obowiązkach, w tym w związku z toczącym się postępowaniem przygotowawczym, administracyjnym, sądowym lub sądownoadministracyjnym;
- poradnictwo obywatelskie, profilowane w zależności od potrzeb osób korzystających ze wsparcia, w tym nieodpłatną mediację;
- poradnictwo psychologiczne skierowane do osób w sytuacji kryzysu;
- poradnictwo rodzinno-pedagogiczne dotyczy zarówno relacji rodziny ze środowiskiem zewnętrznym, jak i wewnętrznych problemów rodziny. Obejmuje różne formy pomocy udzielanej dzieciom i dorosłym;
- poradnictwo konsumenckie: opiniowanie projektów aktów prawnych dotyczących praw i interesów konsumentów, tworzenie i upowszechnianie konsumenckich programów edukacyjnych, testowanie produktów i usług, prowadzenie poradnictwa konsumenckiego oraz pomoc konsumentom w dochodzeniu roszczeń, udział w opracowywaniu norm dotyczących produktów wprowadzanych na rynek;
- poradnictwo prozdrowotne; związane ze wzrastającą zachorowalnością na choroby cywilizacyjne, starzeniem się społeczeństwa, są przyczyną rosnącego zapotrzebowania na rzecznictwo na rzecz pacjentów oraz niesienie im wsparcia i pomocy, a także podnoszenie świadomości, i edukację zdrowotną;
- poradnictwo zawodowe. Istotne na przestrzeni rozwoju całej kariery zawodowej. Ma ono szczególnie istotne znaczenie m.in. dla osób z niepełnosprawnościami, do których potrzeb nie jest odpowiednio przystosowane wsparcie publicznych służb zatrudnienia (Program, s. 7–10).

Przyjęte cele strategiczne Programu ukierunkowane są na wzmocnienie działalności statutowej pożytku publicznego i rozwoju instytucjonalnego organizacji poradniczych jako partnera państwa w procesie upodmiotowienia obywateli, co jest podstawowym wyznacznikiem działania centrum usług społecznych. Docelowo przyjmuje się także w zgodzie z założeniami działania CUS, że poradnictwo jako rozwiązanie systemowe powinno mieć charakter powszechny, a nie selektywny z możliwością prowadzenia usługi zarówno nieodpłatnej, jak i płatnej.

Rządowy Program za podstawowe cele przyjmuje:

- 1) rozwój instytucjonalny poradnictwa i zwiększenie możliwości działania;
- 2) podnoszenie efektywności oferty i skuteczności działania;
- 3) wzmocnienie oddziaływania społecznego.

Przyjęte cele realizowane są w czterech priorytetach obejmujących: 1. rozwój instytucjonalny w kierunku osiągnięcia stabilności i nowoczesności w organizacjach poradniczych, co w efekcie ma przyczynić się do poprawy jakości świadczonych usług dla obywateli; 2. wsparcie realizacji usług poradniczych dzięki podniesieniu wysokości dotacji finansowej; 3. edukacja – upowszechnienie – integracja; 4. re-branding¹⁰.

Z rządowego Programu wspierającego organizacje poradnicze korzystają głównie fundacje (50,6%) i stowarzyszenia (38,3%), a w zdecydowanie mniejszym stopniu: związki stowarzyszeń (4,9%); kościoły/związki wyznaniowe (2,5%); spółdzielnia socjalna (2,5%); izba rzemieślnicza (1,2%)¹¹. Organizację pozarządową wyłania się corocznie w otwartym konkursie ofert, przeprowadzanym jednocześnie na powierzenie prowadzenia punktów przeznaczonych na udzielanie nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego (Program, s. 13).

Liczba udzielonych porad przez organizacje poradnicze korzystające z rządowego programu według danych w roku 2023 wynosiła 156 747. Realizowano głównie porady: psychologiczne dla osób dorosłych; prawne; psychologiczne dla młodzieży; rodzinno-pedagogiczne; zawodowe; obywatelskie; prozdrowotne.

Prowadzone przez NIW konsultacje w zakresie obszarów poradnictwa, które powinien wspierać i rozwijać Rządowy Program, wskazują, że należy poszerzyć usługę z zakresu dostępności do poradnictwa psychologicznego, szczególnie dla dzieci i młodzieży, zdrowotnego i rodzinnego. Dodatkowo wskazano na konieczność rozwoju usług poradniczych dla seniorów, migracyjnego, ekologicznego, pracowniczego oraz finansowego.

Ewaluacja realizowanego Rządowego Programu Organizacji Poradniczych wskazuje na dodatkowe, pozytywne procesy, które zaszły w organizacjach na skutek wsparcia skierowanego do organizacji poradniczych, co obrazuje wykres nr 1.

Przedstawiane dane wskazują przede wszystkim na efekty służące podnoszeniu jakości świadczonych usług poradniczych dzięki wzrostowi kompetencji pracowników świadczących usługi i wdrożeniu standardów usług poradniczych. Podkreślić należy, że badane organizacje poradnicze podkreśliły pozytywne znaczenie nawiązanej współpracy z innymi podmiotami i ekspertami, co sprzyjało działaniom kompleksowym w sferze poradniczej. „Usieciowienie” różnorodnych działań w sferze usług społecznych to istotna wartość funkcjonującego w środowiskach lokalnych centrum usług społecznych, opierającego się o siły środowisk lokalnych.

¹⁰ Dane pozyskane z NIW wskazują, że roczny budżet Programu to 15 mln zł, w tym na priorytet 1, 2, 3 w roku 2024 przeznaczono 600 tys. zł (500 tys. w roku 2022), a na realizację priorytetu 4 w okresie 3 lat – 1 500 mln zł w edycji 2024 (800 tys. w roku 2022 na 2 lata).

¹¹ Dane NIW przedstawione na roboczym spotkaniu z Radą ds. Społecznych NRR w lutym 2025 roku.



Wykres 1. Pozytywne procesy, które zaszły w organizacjach na skutek wsparcia skierowanego do organizacji poradniczych

Źródło: Dane prezentowane na spotkaniu NIW z Radą ds. Społecznych NRR, luty 2025 roku w oparciu o Rządowy Program Wspierania Rozwoju Organizacji Poradniczych na lata 2022–2033. Realizacja, efekty, plany. Komitet do spraw Pożytku Publicznego, NIW.

Standardy usług poradniczych wypracowane przez Radę ds. Rodziny i Spraw Społecznych¹² NRR działającą przy Prezydencie RP w latach 2015–2020

Po wspomnianym już Kongresie Poradnictwa, zorganizowanym 1 lipca 2019 roku przez Kancelarię Prezydenta RP z inicjatywy Rady ds. Rodziny i Spraw Społecznych Narodowej Rady Rozwoju pod patronatem Prezydenta RP, we współpracy z Narodowym Instytutem Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego, podjęte zostały działania nad wypracowaniem rozwiązań sprzyjających rozwojowi i integracji poradnictwa, w tym przygotowanie projektu standardów poradnictwa wspólnych dla wszystkich głównych nurtów poradnictwa: prawnego, obywatelskiego, psychologicznego, rodzinnego, konsumenckiego, zawodowego i prozdrowotnego. Spośród zainteresowanych tą problematyką uczestników Kongresu Poradnictwa zawiązała się grupa robocza, której działania koordynował dr hab. Piotr Szukalski, profesor Uniwersytetu Łódzkiego i członek Rady ds. Rodziny i Spraw Społecznych Narodowej Rady Rozwoju.

¹² Od 2020–2025 Radę ds. Społecznych NRR.

Rezultatem pracy Grupy Roboczej jest wypracowana propozycja standardów¹³ łączących różnorodne rodzaje poradnictwa, w tym skupienie się na najważniejszych cechach wspólnych rzetelnej i skutecznej pracy osób zajmujących się poradnictwem.

Poniższe standardy nie wyczerpują zatem wszystkich wskazówek i wymagań odnośnie do etycznego, skutecznego i kompetentnego doradzania, uwzględniając, że każda specjalność poradnicza ma swoją specyfikę, niekiedy wymagania prawne, kodeksy etyczne czy dobre zwyczaje, które powinny być uwzględniane przy wykonywaniu poradnictwa.

1. **Profesjonalizm:**

- a) informacje, konsultacje i porady udzielane są tylko przez uznane za kompetentne – zgodnie z wymaganiami i zakresem działania przez organizującą poradnictwo danego rodzaju instytucję czy organizację – osoby, przygotowane zarówno merytorycznie, metodologicznie, jak i w zakresie umiejętności miękkich;
- b) osoba udzielająca porady jest odpowiedzialna za przebieg pracy z klientem;
- c) porady udzielane są w sposób dostosowany do zdolności poznawczo-fizycznych klienta;
- d) praca z klientem powinna być dookreślona przez kontrakt doradczy zawierający: cel doradztwa, formy pracy, warunki współpracy i miejsce realizowania usług doradczych. Kontrakt doradczy ma charakter umowy ustnej albo pisemnej;
- e) w razie potrzeby, a w zwłaszcza w trudnych lub skomplikowanych sprawach, osoba udzielająca porady konsultuje się z innym specjalistą w danej dziedzinie, przekierowuje klienta do innych specjalistów bądź współpracuje z innymi podmiotami w zakresie, do jakiego uzyskała od klienta pisemne upoważnienie;
- f) jeżeli klient nie posługuje się językiem polskim, osoba udzielająca porady powinna posługiwać się językiem zrozumiałym dla klienta w stopniu przynajmniej komunikatywnym lub skorzystać z pomocy osoby tłumaczącej albo przekierować w miarę możliwości klienta do innej osoby mającej kwalifikacje i znającej jej język;
- g) osoba udzielająca porady ma obowiązek przekazać informację o innych usługach, z jakich jej zdaniem w danym przypadku klient mógłby skorzystać;
- h) każda osoba udzielająca porad ma obowiązek stałego podnoszenia swoich kwalifikacji, w tym poprzez korzystanie z pomocy osób bardziej doświadczonych;
- i) osoba udzielająca porad powinna wspomagać mniej doświadczone osoby w tym względzie;

¹³ www.standardy_poradnictwa_kprp.pdf zaakceptowane przez Radę ds. Rodziny i spraw Społecznych NRR przy Prezydencie RP.

- j) osoba udzielająca porad jest gotowa poddać kontroli i ocenie swoje działania, współpracując z osobami i podmiotami do tego uprawnionymi;
- k) osoba udzielająca porad w przypadku, gdy jest świadkiem postępowania niezgodnego ze standardami poradnictwa podczas pracy z klientem przez inną osobę udzielającą porady, jest zobowiązana do osobistej interwencji (np. rozmowa w cztery oczy) lub powiadomienia o tym fakcie osoby formalnie odpowiedzialnej;
- l) osoba udzielająca porad powinna być objęta ubezpieczeniem od odpowiedzialności zawodowej.

13. Rzetelność:

- a) porady udzielane są po pełnym przeanalizowaniu przedstawionych przez klienta informacji i dokumentacji oraz odpowiednich, aktualnych przepisów prawa;
- b) porady udzielane są w sposób rzetelny, konkretny i możliwie wyczerpujący;
- c) osoba udzielająca porady nie przekazuje informacji, których nie jest pewna;
- d) w przypadku niemożności kontynuacji pracy z klientem udzielający porady jest zobowiązany do przekazania za zgodą klienta informacji niezbędnych do zachowania ciągłości poradnictwa innemu profesjonalście.

5. Poufność:

- a) porady i konsultacje udzielane są w warunkach i na zasadach poufności;
- b) osobom trzecim nie są udzielane informacje na temat prowadzonych spraw oraz klientów bez uzyskania od tych ostatnich pisemnej zgody;
- c) zasada poufności obowiązuje bezterminowo;
- d) sposób przechowywania dokumentacji uniemożliwia dostęp do niej osobom niepowołanym;
- e) zebrane od klienta informacje nie mogą zostać wykorzystane do celów innych niż związane z opracowaniem i udzielaniem porady, chyba że za zgodą klienta albo po ich zanonimizowaniu;
- f) w przypadku konsultacji merytorycznej z innymi specjalistami udzielający porady zapewnia anonimowość klienta;
- g) klient jest informowany o ograniczeniach zasady poufności, np. obowiązku przekazania informacji na temat prowadzonej sprawy na żądanie sądu, prokuratury lub innego uprawnionego organu albo w sytuacji uzyskania od klienta informacji o popełnieniu przestępstwa;
- h) udzielający porady dąży do zapewnienia komfortu i intymności warunków świadczenia usługi w ramach obiektywnych warunków lokalowych.

9. Bezstronność:

- a) każda osoba uprawniona do uzyskania pomocy musi być traktowana w taki sam sposób;
- b) udzielający porady ma obowiązek opierać się na obiektywnych kryteriach, a nie na osobistych przekonaniach i uprzedzeniach;

- c) udzielający porady nie udziela porad stronom tego samego konfliktu, chyba że wszystkie strony konfliktu wyrażają na to zgodę.
- 4. **Samodzielność klienta:**
 - a) informacje oraz porady udzielane są z poszanowaniem autonomii klienta;
 - b) udzielający porady wypracowuje z klientem możliwe rozwiązania problemu i przedstawia ich konsekwencje, uwzględniając zarówno zalety, jak i wady poszczególnych rozwiązań, nie podejmuje jednak ostatecznej decyzji za klienta;
 - c) udzielający porady w miarę możliwości zachęca klienta do aktywności i mobilizuje go do samodzielnego działania i uczestniczenia w rozwiązywaniu sprawy.
- 4. **Prawo odmowy prowadzenia sprawy:**
 - a) osoba udzielająca porady może odmówić prowadzenia sprawy w razie wystąpienia konfliktu sumienia lub konfliktu interesów, w miarę możliwości powinna jednak wskazać inną osobę mogącą udzielić kompetentnej porady;
 - b) osoba udzielająca porady może odmówić prowadzenia sprawy, jeśli klient odnosi się do niej w sposób sprzeczny z zasadami współżycia społecznego (w tym, gdy jest pod wpływem substancji psychoaktywnych), obraża ją, grozi bądź próbuje nakłonić do działań nieetycznych lub sprzecznych z obowiązującym w Polsce prawem.
- 3. **Niekomercyjny charakter usługi poradniczej:**
 - a) żądanie oraz przyjmowanie od klienta za prowadzenie sprawy lub udzielenie informacji wynagrodzenia lub innej korzyści, niż te wynikające z zasad organizacji, w ramach której doradca jest zatrudniony, jest niedopuszczalne;
 - b) świadczenie jakichkolwiek odpłatnych usług na rzecz aktualnie obsługiwanego klienta w czasie poza pracą w danej organizacji jest niedopuszczalne;
 - c) udzielający porady nie może polecać usług komercyjnych swoim klientom.

Przedstawione powyżej dane NIW (wykres nr 1), obrazujące wyniki z prowadzonej ewaluacji działania organizacji poradniczych wpieranych Programem, wskazują, że 56,8% organizacji poradniczych wdrożyło standardy usług poradniczych, opierając się na materiale opracowanym przez Radę ds. Społecznych NRR.

Podumowanie

W sytuacji coraz większego zapotrzebowania obywateli na różnego rodzaju wsparcie rozwój organizacji poradniczych jest koniecznością, zwłaszcza że organizacje te wciąż stanowią niezbyt liczną grupę. Dostrzec także należy, że „poradnictwo nabiera coraz bardziej zróżnicowanego charakteru, stając się jednocześnie holistycznie traktowaną działalnością wspierającą człowieka w linii jego życia” (Piorunek 2007, s. 62).

Należy zatem podjąć działania na rzecz budowania, rozwijania, wspierania zarówno samych organizacji poradniczych, jak i standaryzacji ich aktywności. Jest ku temu ogromna szansa z uwagi na powstające centra usług społecznych w środowiskach lokalnych na poziomie gminy, oferujące szereg zróżnicowanych usług dla obywateli w odpowiedzi na zgłaszane przez nich zapotrzebowanie m.in. w zakresie wsparcia poradniczego.

To rosnące zainteresowanie wsparciem w ramach poradnictwa rodzi zapotrzebowanie na edukację osób posiadających niezbędne przygotowanie do pracy w sferze poradnictwa i doradztwa.

Konieczne jest także objęcie systemowym wsparciem organizacji poradniczych. Dotychczasowa praktyka dotycząca działania organizacji poradniczych niestety, podobnie jak cały sektor organizacji pozarządowych, nie ma stałego systemowego wsparcia, co oznacza, że organizacje muszą stale aplikować o środki na działanie, nie mając żadnej pewności co do powodzenia w zakresie złożonego wniosku. Ten brak zabezpieczenia na działania w dłuższej perspektywie skutecznie zniechęca organizacje do szerszego rozwijania swojego działania oraz do zapewnienia wysokiej jakości w zakresie oferowanych usług.

Zaskakiwać może także fakt, że istotną barierą w działaniu organizacji pozarządowych, w tym i poradniczych, jest współpraca z administracją publiczną. Uzgodnienia w zakresie składanego projektu, lista koniecznych załączników, którymi każdorazowo należy uwiarygodnić istnienie organizacji, zajmuje bardzo dużo czasu i energii, która mogłaby być spożytkowana na konkretne działanie wobec osób potrzebujących wsparcia.

Dużą nadzieję są zatem centra usług społecznych, które zabiegają o zintegrowanie działań także w zakresie III sektora, co powinno sprzyjać upowszechnieniu informacji o działaniu organizacji poradniczych, a pośrednio wzmocnieniu ich społecznego potencjału.

BIBLIOGRAFIA

- Głębocka D. (2025), *Potencjały centrów usług społecznych w zmianie – interpretacje. Komentarz do zrealizowanych badań*, w: *Centra usług społecznych. Potencjał intencjonalnie wywołanej zmiany w lokalnej polityce społecznej w Polsce*, M. Rymsza, A. Karwacki, (red.), Warszawa.
- Grewiński M. (2013), *Usługi społeczne i socjalne jako wspólny obszar polityki i ekonomii społecznej*, „*Ekonomia Społeczna*”, nr 3, s. 24–39.
- Janoś-Kresło M. (2002), *Usługi społeczne w procesie przemian systemowych w Polsce*, Warszawa, s. 14–16.
- Kargul A. (2010), *Studia nad kondycją poradnictwa w Polsce*, „*Edukacja Dorosłych*”, nr 10, s. 9–26.
- Kromolicka B. (2023), *Wsparcie rodziny w centrum usług społecznych – propozycje działań*, „*Polityka Społeczna*”, t. 595–596, nr 11–12.

- Malewski M. (2003), *Poradnictwo wobec zmieniających się wzorów ludzkiego życia*, w: *Doradca – profesja, pasja, powołanie?*, B. Wojtasik, A. Kargul (red.), (Materiały ze Światowego Kongresu Poradnictwa Zawodowego IAEVG-AIOSP), Vol. I, Warszawa, s. 12–22.
- Narodowy Instytut Wolności, Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego www.niw.gov.pl/nasze-programy/organizacje-poradnicze/
- Piorunek M. (2007), *Deontologiczne konteksty działalności doradcy zawodowego*, w: *Poradnictwo między etyką a techniką*, V. Drabik-Podgórna (red.), Kraków.
- Rządowy Program Wspierania Organizacji Poradniczych na lata 2022–2033. Załącznik do uchwały nr 160/2022 Rady Ministrów z dnia 19 lipca 2022 www.niv.gov.pl/nasze-programy/organizacje
- Rymsza M. (2021), *Dlaczego centrum usług społecznych*, w: *Centrum Usług Społecznych: Od koncepcji do wdrożenia przepisów ustawy*, M. Rymsza (red.), Warszawa.
- Vehvilainen S. (2021), *Kierunki i dylematy poradnictwa. Próba syntezy*, „Studia Poradnicze/Journal of Counselling”, vol. 10, s. 63–80.