

Pomoc - wsparcie społeczne - poradnictwo
Od teorii do praktyki



REDAKCJA NAUKOWA
MAGDALENA PIORUNEK

wydawnictwo
adam marszałek

RECENZENCI

prof. zw. dr hab. Krystyna Marzec-Holka
prof. zw. dr hab. Andrzej Radziejewicz-Winnicki

REDAKTOR PROWADZĄCY

Szymon Gumienik

REDAKTOR TECHNICZNY

Paweł Kucypera

KOREKTA

Monika Sieńska

PROJEKT OKŁADKI

Krzysztof Galus

© Copyright by Wydawnictwo Adam Marszałek
Toruń 2010

Publikacja dofinansowana ze środków
Wydziału Studiów Edukacyjnych UAM w Poznaniu

ISBN 978-83-7611-811-6

Wydawnictwo prowadzi sprzedaż wysyłkową:
tel./fax 56 648 50 70, e-mail: marketing@marszalek.com.pl

WYDAWNICTWO ADAM MARSZAŁEK

ul. Lubicka 44, 87-100 Toruń, tel. 56 664 22 35, 56 660 81 60
e-mail: info@marszalek.com.pl, www.marszalek.com.pl
Drukarnia nr 2, ul. Warszawska 52, 87-148 Łysomice, tel. 56 659 98 96

SPIS TREŚCI



MAGDALENA PIORUNEK

O pomocy, wsparciu społecznym i poradnictwie – prolegomena do teoretycznych rozważań i praktycznych odniesień 7

KATEGORIE POMOC I WSPARCIE SPOŁECZNE W BIEGU ŻYCIA CZŁOWIEKA

JERZY MODRZEWSKI

Wsparcie społeczne jako czynnik wzorujący współczesne scenariusze biograficzne 15

EWA BIELSKA

Poradnictwo i wsparcie społeczne jako działalność polityczna i oporowa 50

JACEK KURZĘPA

Kryzys adolescencji i sposoby wsparcia 62

BARBARA HARWAS-NAPIERAŁA

Możliwości wspomaganie rozwoju jednostki na różnych etapach okresu dorosłości 101

MAGDALENA PIORUNEK

Studenci o pomocy psychopedagogicznej. Opinie – Stereotypy – Doświadczenia (Raport z badań) 118

MARIA LAUSCH-CHUDY

O oczekiwaniach młodzieży względem wsparcia społecznego – jakiego wsparcia udzielać? 158

PRZECIWDZIAŁANIE MARGINALIZACJI I WYKLUCZENIU SPOŁECZNEMU

TERESA WILK, AGATA RZYMEŁKA-FRĄCKIEWICZ <i>Jakie wykształcenie – taki los. Bezradność a poczucie odpowiedzialności w kontekście edukacyjnym, społecznym i wychowawczym</i>	175
KATARZYNA PRZEWŁOCKA <i>Zjawisko wyuczzonej bezradności u klientów instytucji pomocy społecznej – przyczyny, konsekwencje i możliwości przeciwdziałania</i>	191
MAŁGORZATA KRAWCZYK-BLICHARSKA, PRZEMYSŁAWA NOWAK <i>Poradnictwo społeczno-zawodowe formą przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu</i>	208
EDWARD NYCZ <i>Działalność Ochotniczych Hufców Pracy a pozycja społeczno-zawodowa jej absolwentów. Z badań nad losami absolwentów OHP</i>	233
ZENON JASIŃSKI <i>Poradnictwo w działalności Ochotniczych Hufców Pracy. Drogi wyjścia z marginalizacji młodzieży defaworyzowanej</i>	262
MARIUSZ JĘDRZEJKO <i>Nowe przestrzenie i typy zaburzeń oraz patologii wśród nieletnich – interpretacja socjopedagogiczna</i>	279
IWONA WERNER <i>(Nie)skuteczność pomagania. Kilka refleksji dotyczących realizacji wybranych projektów aktywizacji zawodowej kobiet</i>	304

POMOC RODZINIE DYSFUNKCYJNEJ

MAŁGORZATA SZPUNAR <i>Asystent rodziny jako działanie profesjonalne na rzecz rodzin wieloprotymowych</i>	331
AGATA MATYSIAK-BŁASZCZYK, MIROSŁAWA ŚCIUPIDER <i>Poznańskie doświadczenia asystentury rodzinnej</i>	355
ELŻBIETA LIPOWICZ <i>Mediacja wobec problemów post-rodzinnej rodziny</i>	373
MONIKA GORYNIA <i>Wsparcie społeczne w formie rodzicielstwa zastępczego. Konsekwencje biograficzne</i>	389

POMOC W SYTUACJACH TRUDNYCH, KRYTYCZNYCH, KRYZYSOWYCH...

HANNA KRAUZE-SIKORSKA <i>Wsparcie społeczne w sytuacji wystąpienia Syndromu Adaptacyjnej Dekompensacji u dzieci i młodzieży z niepowodzeniami szkolnymi</i>	407
ZBIGNIEW BIELAN, ANITA MACHAJ, IZABELA STANKOWSKA <i>Pomoc psychologiczna kobietom po stracie dziecka w okresie ciąży i porodu – charakterystyka doświadczenia, diagnoza i program postępowania</i>	428
ELŻBIETA MARIA MINCZAKIEWICZ <i>Wsparcie społeczne rodzin postawionych wobec dylematu narodzin dziecka z Zespołem Downa i wyzwań związanych z jego wychowaniem</i>	453
MAŁGORZATA RĘBIAŁKOWSKA-STANKIEWICZ <i>Akademia Walki z Rakiem jako forma wsparcia pacjenta z chorobą nowotworową</i>	481
MAGDALENA ZAJĄC <i>Samorząd gminny jako organizator działań w zakresie pomocy dla osób dotkniętych problemem alkoholowym</i>	508
EWA WŁODARCZYK <i>Grupy samopomocowe w doświadczaniu abstynencji alkoholowej</i>	535
ANNA BARTKOWIAK, EWA KARMOLIŃSKA <i>Sponsoring towarzyski – forma zaspakajania własnych potrzeb czy wołania o pomoc?</i>	566
ANNA SZCZĘSNA <i>Zapotrzebowanie na wsparcie społeczne w miejscu pracy na przykładzie profesji nauczycielskiej</i>	599
AUTORZY	614

Magdalena Piorunek



STUDENCI O POMOCY PSYCHOPEDAGOGICZNEJ.
OPINIE – STEREOTYPY – DOŚWIADCZENIA
(RAPORT Z BADAŃ)

Wobec osób potrzebujących pomocy podejmuje się szereg działań mających na celu złagodzenie skutków egzo- i endogennych związanych z zaistnieniem sytuacji bezradności oraz celami prorozwojowymi służącymi realizacji zadań pojawiających się w biegu życia człowieka. Działania takie podejmowane są spontanicznie w obrębie naturalnych grup wsparcia społecznego, a także realizowane w ramach sformalizowanych form interwencji inicjowanej zarówno przez osoby wspierające, jak i wymagające wsparcia różnego typu „specjalistów od pomagania”¹.

¹ Por. rozważania na temat pomocy psychopedagogicznej i wsparcia społecznego np. Heszen-Niejodek I., Ratajczak Z. (red.) (1996). *Człowiek w sytuacji stresu*. Katowice; Sęk H. (1986). *Wsparcie społeczne – co zrobić, aby stało się pojęciem naukowym?* „Przegląd Psychologiczny” nr 3; Sęk H. (1993). *Spoleczno-kliniczne podstawy teoretyczne różnych form pomocy psychologicznej*, [w:] Sęk H. (red.). *Spoleczna psychologia kliniczna*, Warszawa; Sęk H. (2001). *O wieloznacznych funkcjach wsparcia społecznego*, [w:] Cierpiałkowska L., Sęk H. (red.). *Psychologia kliniczna i psychologia zdrowia*. Poznań; Sęk H. (2005). *Rola wsparcia społecznego w sytuacji kryzysu*, [w:] Kubacka-Jasiecka D., Ostrowski T. M. (red.). *Psychologiczny wymiar zdrowia, kryzysu i choroby*. Kraków; Sęk H., Cieślak R. (red.) (2006). *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie*. Warszawa; Hajduk D., Hajduk E. (2008). *O pomocy skutecznej i nieskutecznej*. Zielona Góra; Piorunek M. (2000). *Stres w biografii człowieka. Inspiracje dla profilaktyki i promocji zdrowia*, [w:] Głowacka M.D. *Promocja zdrowia. Konteksty społeczno-kulturowe*. Poznań; Piorunek M. (2000). *Interwencja*

Urynkowienie polskiej gospodarki po przełomie ustrojowym 1989 roku wpłynęło także na zmianę w postrzeganiu usług poradniczych, związanych z pomocą, różnymi formami wsparcia i interwencji w sytuacjach trudnych i kryzysowych. Usługi tego typu zaczęły być postrzegane jak naturalny element gospodarki rynkowej, zaczęły więc podlegać zasadom i regułom analogicznym do innych sektorów usługowych. Przystały w znacznej mierze nosić cechy systemowo organizowanego, zbiurokratyzowanego i zhierarchizowanego układu instytucji sterowanych przez państwo (por. A. Kargulowa, 1996; 2005). Zaczęły nimi rządzić rynkowe zasady popytu i podaży, o ich rozwoju i rozkwicie często decyduje świadomie kreowana moda, która w marketingowo opracowanej formule medialnej skrajnie zindywidualizowanego świata powszechnej konsumpcji skłania do poszukiwania i korzystania z różnych form usług pomocowych, pojawiły się też ich nowe obszary, formy i teści (por. M. Jacyno 2007; E. Siarkiewicz, B. Wojtasik [red.], 2008; A. Kargulowa [red.], 2009; E. Zierkiewicz, V. Drabik-Podgórna [red.], 2010). Jednocześnie pozostały ogromne obszary biedy, marazmu społecznego, patologizacji i społecznej marginalizacji, w obrębie których starają się, z różną efektywnością, funkcjonować wspierane i koordynowane przez państwo systemy pomocy i wsparcia społecznego, spośród których wiele form aktywności jakże często delegowanych jest w obszar działań pozarządowego tzw. trzeciego sektora. (por. K. Marzec-Holka, A. Rutkowska, M. Joachimowska [red.], 2008).

Zapotrzebowanie na różne formy pomocy przyczynia się do coraz szerszej profesjonalizacji działań służących potrzebującym, a z kolei pojawienie się na rynku szerokiej rzeszy „specjalistów od pomagania” wtórnie przyczynia się do poszerzenia kręgów klientów poradni czy innych instytucji pomocowych, bowiem ci ostatni nie próżnują i zgodnie z zasadami konkurencji rynkowej kreują często sztuczne zapotrzebowanie na działania pomocowe. W tej rynkowej grze odnajdują się także instytucje edukacyjne, zwłaszcza uczelnie wyższe różnego typu kształcące psychologów, pedagogów, socjologów, pracowników socjalnych,

i wsparcie społeczne w przebiegu biografii jednostkowej – opinie, potrzeby, bariery korzystania z pomocy profesjonalnej, [w:] Gapik L. (red.). Postępy psychoterapii. T. III. Koncepcje i badania. Poznań.

doradców, terapeutów, trenerów – ludzi o różnej wiedzy i kompetencjach, których *de facto* łączy jedno – wpisanie w specyfikę ich profesji bezpośrednio lub pośrednio zróżnicowanych form działań pomocowych świadczonych osobom potrzebujących, jakkolwiek byśmy tych potrzeb nie opisywali czy zakresu ich realizowania nie definiowali.

Wśród osób zajmujących się problematyką pomocy i wsparcia społecznego w zróżnicowanych sytuacjach biograficznych poczesne miejsce (choćby ze względu na liczbę promowanych każdego roku absolwentów tego kierunku) zajmują pedagodzy. Nie wnikając w szczegółowe rozważania o jakości kształcenia na studiach pedagogicznych czy adekwatności do zapotrzebowania na rynku pracy uzyskiwanych tam kompetencji, musimy stwierdzić, że tę grupę zawodową z założenia przygotowuje się do organizowania, koordynowania, świadczenia, ewaluowania działań pomocowych adresowanych do jednostek i grup społecznych w perspektywie całościowej.

Stąd zrodził się pomysł zdiagnozowania sposobu postrzegania przez studentów kierunków pedagogicznych (różnych specjalności i trybów kształcenia) zjawisk, procesów, komponentów oraz czynników warunkujących pomaganie, obecnych w ich świadomości i werbalizowanych w postaci zawartych w ankiecie wypowiedzi. Badania w postaci klasycznego sondażu diagnostycznego (E. Babbie, 2003; K. Rubacha, 2008) przy wykorzystaniu techniki anonimowej ankiety zawierającej w dużej mierze pytania zamknięte przeprowadzono na losowo dobranej próbie 203 studentów pedagogiki na studiach stacjonarnych i niestacjonarnych poznańskich uczelni publicznych i niepublicznych kształcących na tym kierunku, w roku 2010, a ich selektywne wyniki zostaną przedstawione poniżej w postaci raportu skoncentrowanego na wybranych wątkach weryfikacji empirycznych.

* * *

Antycypowane źródła pomocy i wsparcia mogą być różnicowane przede wszystkim ze względu na rodzaj problemu, wobec którego stajemy się bezradni. Można by z pewnym prawdopodobieństwem założyć, że u różnych osób i grup wsparcia będziemy poszukiwali pomocy w sytuacji wystąpienia problemów związanych z realizowanymi studiami i/lub podjętą pracą zawodową, problemów związanych z sytuacją w rodzinie czy problemów interpersonalnych w relacjach z partnerem.

PROBLEM ZWIĄZANY Z UCZELNIĄ/PRACĄ, KTÓRĄ AKTUALNIE REALIZUJESZ

KATEGORIE OSÓB, DO KTÓRYCH ZWRACANO SIĘ PO POMOC	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
przyjaciele i koledzy	94	46,3
rodzice	32	15,8
pracownicy szkoły	37	18,2
zwierzchnicy w pracy	5	2,5
pomoc specjalistyczna	4	2,0
poszukiwanie informacji w poradnikach/ internecie	21	10,3
samodzielnie	10	4,9
Ogółem	203	100,0

PROBLEM ZWIĄZANY Z SYTUACJĄ RODZINNĄ

KATEGORIE OSÓB, DO KTÓRYCH ZWRACANO SIĘ PO POMOC	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
przyjaciele i znajomi	88	43,3
rodzice	48	23,6
dalsi członkowie rodziny	6	3,0

KATEGORIE OSÓB, DO KTÓRYCH ZWRACANO SIĘ PO POMOC	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
pomoc specjalistyczna	15	7,4
poszukiwanie rady/informacji w poradnikach/internecie	6	3,0
samodzielnie	32	15,8
inne	8	3,9
Ogółem	203	100,0

PROBLEM W RELACJACH INTERPERSONALNYCH Z BLISKIMI NP. PARTNEREM

KATEGORIE OSÓB, DO KTÓRYCH ZWRACANO SIĘ PO POMOC	CZĘSTOŚĆ	PROCENT	PROCENT WAŻNYCH
przyjaciele i koledzy	98	48,3	48,5
rodzice	14	6,9	6,9
inni członkowie rodziny	9	4,4	4,5
pomoc specjalistyczna	12	5,9	5,9
poszukiwanie informacji/rady w poradnikach/ internecie	6	3,0	3,0
samodzielnie	53	26,1	26,2
inne	10	4,9	5,0
Ogółem	202	99,5	100,0
Systemowe braki danych	1	0,5	
Ogółem	203	100,0	

Okazuje się jednak, że niezależnie od specyfiki sytuacji trudnej, z którą mają do czynienia respondenci, grupą osób, której najbardziej ufają i w pierwszej kolejności od niej zwrócą się po wsparcie i pomoc są przyjaciele i koledzy. Uczyni tak w sytuacji problemów w relacjach z partnerem niemal co druga osoba, w sytuacji problemów ze studiami/pracą nieco ponad 46% respondentów, zaś w sytuacji problemów rodzinnych – ponad 43% respondentów. Wydaje się, że, przyjaciele jako intencjonalnie dobierane grono osób, które łączą stosunkowo silne więzi emocjonalne to dla niemal połowy badanych studentów podstawowa i naturalna grupa wsparcia. Przyjaźnie (w mniejszym stopniu koleżeństwo) wymagają pewnej inwestycji emocjonalnej, zaangażowania czasu i aktywności dla ich nawiązania, a zwłaszcza podtrzymywania. Krąg przyjaciół, często ludzi o podobnym typie osobowości, zainteresowaniach, stylu życia łączy stosunkowo wiele cech wspólnych, stanowi on zatem w naszej świadomości stosunkowo pewne i jakże oczywiste zabezpieczenie w sytuacjach trudnych niezależnie od przyczyn ich wystąpienia i charakteru samej sytuacji. Lubimy myśleć (i zapewne doświadczenia życiowe w wielu przypadkach ten stan rzeczy potwierdzają), że mamy wokół siebie bliskich emocjonalnie ludzi, na których możemy polegać, z którymi kontakt jest dla nas często zarówno stosunkowo łatwy technicznie (kryterium dostępności), jak i często okazuje się być efektywny (syntonia motywacji pomocowej).

W przypadku potencjalnego wystąpienia problemów rodzinnych dla niemal co czwartej diagnozowanej osoby oparcie mogą stanowić rodzice, których rola w pozostałych z wymienianych sytuacji trudnych jest już zdecydowanie bardziej ograniczona. W przypadku problemów związanych z uczelnią respondenci stosunkowo często będą się także zwracać do pracowników szkoły czy poszukiwać pomocy o charakterze informacyjnym w poradnikach, internecie. Największą samodzielność w rozwiązywaniu potencjalnych problemów deklarują respondenci w odniesieniu do trudności w relacjach interpersonalnych. W tym wypadku nieco ponad czwarta część z nich wskazuje, że w pierwszej ko-

lejności będzie podejmowała wysiłki w celu samodzielnego poradzenia sobie z problemem. Ten charakter problemów, często najbardziej intymnych zobowiązuje w odczuciach wielu respondentów do nieangażowania innych osób z ich otoczenia społecznego w zmaganie się z nim.

W sytuacjach trudnych ludzie stosują różne strategie radzenia sobie z problemem. Wśród nich znajduje się konfrontacja z problemem, zdystansowanie się od niego, samokontrola, poszukiwanie wsparcia społecznego, przyjmowanie odpowiedzialności, pomysłowe rozwiązania problemu, pozytywne przewartościowanie oraz strategie ucieczkowo-unikowe (por. R. Lazarus, S. Folkman, 1984; R. Lazarus, 1986; Z. Jaworowska-Obój, B. Skuza 1989; K. Wrześniewski, 1996; H. Sęk, 2005). Ważny udział w radzeniu sobie z sytuacjami stresowymi, zwłaszcza o dużym natężeniu, czy wręcz noszących znamiona krytycznych wydarzeń życiowych mają moderatory stresu, do których zaliczyć możemy zarówno osobiste zasoby o charakterze kompetencji zaradczych, jak i wsparcie społeczne warunkowane posiadaniem oddanych osób, z którymi łączy nas zażyłość społeczna. Uznaje się, że na rezultat zmagania się jednostki z sytuacjami stresowymi i wydarzeniami krytycznymi wpływ ma między innymi dostarczone jej wsparcie społeczne, o które jednak w wielu sytuacjach osoba potrzebująca winna zabiegać (por. H. Sęk, 2005). Wsparcie to może płynąć zarówno z grup naturalnych, jak i być dostarczane przez profesjonalnie do tego przygotowanych specjalistów. Respondenci mają zróżnicowany stopień akceptacji dla poszukiwania owej profesjonalnej pomocy.

W JAKICH SYTUACJACH RESPONDENT BYŁBY SKŁONNY DO POSZUKIWANIA POMOCY PROFESJONALNEJ

KATEGORIE ZMIENNEJ	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to ostateczność, nie chciałbym raczej korzystać z pomocy specjalistów, poradni, instytucji pomagających	32	15,8
kiedy wyczerpię inne możliwości	72	35,5
bez oporów w sytuacjach, w których nie radzę sobie samodzielnie	48	23,6
każdorazowo kiedy pojawią się trudności	3	1,5
zależnie od okoliczności, trudno mi określić swój stosunek do wszelkiego typu profesjonalistów od pomagania	48	23,6
Ogółem	203	100,0

Równoliczne grupy badanych (23,6%) zadeklarowały pełną akceptację dla korzystania z pomocy profesjonalnej w każdej sytuacji trudnej, w której do jej rozwiązania nie wystarczają zasoby osobiste oraz ambiwalentny, niejednoznaczny stosunek do tego typu działań i traktowanie ich z dużą dozą ostrożności. Co trzeci badany dopuszcza pomoc profesjonalną jedynie pod warunkiem wyczerpania innych możliwości i nieskuteczności pozostałych strategii zaradczych, a dla niemal 16% respondentów taka sytuacja to wręcz ostateczność. Nieco ponad połowa badanych traktuje więc pomoc profesjonalną z dużą dozą ostrożności i nieufności i będzie poszukiwała pomocy w specjalistycznych do tego celu powołanych placówkach dopiero w obliczu braku innych strategii zaradczych, a już z pewnością po wyczerpaniu możliwości związanych z naturalnie odbieranym wsparciem społecznym w grupach nieformalnych.

* * *

Próby wskazywania konkretnych sytuacji życiowych, w których badani byliby skłonni poszukiwać pomocy profesjonalnej pozwoliły stworzyć następującą ich hierarchizację.

ZESTAWIENIE NR 1 (NA PODSTAWIE ODPOWIEDZI NA PYTANIE OTWARTE; WYMIE-NIONO TYLKO TE SYTUACJE, KTÓRE ZWIĄZANE BYŁY Z NAJWYŻSZĄ CZĘSTOTLIWOŚCIĄ WYBORU)

(N=203)

- śmierć bliskich (zwłaszcza nagła) – 32,0 %
- problemy natury psychicznej (np. depresje, nerwice, obniżona samoocena) – 29,1%
- trudna sytuacja zdrowotna (choroba somatyczna) swoja lub bliskich – 26,1%
- problemy rodzinne (komunikacja wewnątrzrodzinna, krytyczne wydarzenia w rodzinie) – 17,2%
- problemy w związku interpersonalnym (z partnerem, budowaniem i utrzymywaniem relacji, radzeniem sobie ze zdradą) – 15,8%
- problemy z wychowaniem i edukacją dzieci – 15,3%
- problemy z pracą (jej utrata, długotrwałe pozostawanie bez pracy, jej poszukiwania, trudne relacje w pracy) – 13,8%
- poczucie bezradności wynikające z braku kompetencji do poradzenia sobie z sytuacją trudną, po wyczerpaniu możliwości skorzystania ze wsparcia nieformalnego – 13,8%.

Respondenci byliby więc skłonni poszukiwać profesjonalnej pomocy i wsparcia w zróżnicowanych sytuacjach bezradności. Wiązą się one z newralgicznymi punktami ich biografii, z reguły towarzyszy im znaczne obciążenie stresowe. Sytuacje te częstokroć noszą znamiona sytuacji zwrotnych w życiu konkretnych jednostek, wymuszając na nich znaczące przekształcenia tożsamościowe. Badani wskazują tu najczęściej na sytuacje straty (śmierć bliskich, choroby psychiczne i somatyczne), problemy w relacjach rodzinnych, partnerskich, z własnymi dziećmi czy pracowniczych. Zaledwie 3% badanych postrzega profesjonalną

pomoc jako potencjalne źródło optymalizacji swojego funkcjonowania. Dzięki różnym formom poradnictwa chcieliby „poznać swoje wnętrze (...) poprawić komunikatywność (...) zwiększyć asertywność...” Tylko 1% diagnozowanych zdecydowanie odżegnuje się od wszelkich form profesjonalnej pomocy.

Wydaje się więc, że u badanych studentów kierunków pedagogicznych odnotowujemy wysoki poziom przyzwolenia dla korzystania z pomocy specjalistów w różnych sytuacjach życiowych, w których samodzielne próby zmagania się z wydarzeniami są obciążone znacznym ryzykiem porażki lub wymagają nadmiernego eksploataowania zasobów jednostki i jej społecznego zaplecza w pokonywaniu trudności, w zmaganiu się z negatywnymi emocjami i ich psychosomatycznymi skutkami. Badani nie doceniają zaś roli poradnictwa i fachowej pomocy psychopedagogicznej w podnoszeniu efektywności swojego funkcjonowania. Mimo potencjalnie wysokiej świadomości społecznej (specyfika studiowanego kierunku) kategoria pomoc ma dla respondentów głównie konotacje terapeutyczne. Promocyjno-profilaktyczne funkcje pomocy (H. Sęk, 1993) pozostają poza ich świadomością. Pozytywny niewątpliwie jest jednak odnotowany w badaniach trend wskazujący na niemal powszechną akceptację badanych dla poszukiwania pomocy profesjonalnej w sytuacjach trudnych. Wielu z nich wskazywało na co najmniej kilka potencjalnych sytuacji, w których skłonni byłiby poszukiwać pomocy dla siebie lub swoich bliskich.

* * *

W następnej kolejności poproszono respondentów o ustosunkowanie się w pięciostopniowej skali do szeregu stwierdzeń dotyczących szeroko pojętej sytuacji pomagania. Wśród deskryptorów sytuacji pomocy wyróżniono społeczny kontekst świadczenia pomocy i uzyskiwania informacji o niej, cechy charakteryzujące pomagającego oraz sposób pomagania.

W pierwszej grupie zagadnień starano się rozstrzygać na ile forma własności placówki pomocowej, determinująca dostępność do niej między innymi poprzez kryterium odpłatności za usługę, jest przez re-

spondentów odnotowywana jako istotna przy wyborze miejsca (w kategoriach instytucjonalnych) świadczenia pomocy. Okazało się to kwestią ważną i bardzo ważną dla około 86% badanych. Oznacza to, że respondenci mają głęboko zakorzenione przeświadczenie o tym, że sektor usług związanych z pomocą psychopedagogiczną i wsparciem społecznym powinien mieć charakter publiczny, a bezpośrednia odpłatność za usługi tego typu stanowi dla zdecydowanej większości badanych podstawową przeszkodę w korzystaniu z nich.

POMOC POWINNA BYĆ UDZIELANA PRZEDE WSZYSTKIM W PUBLICZNYCH, NIE-ODPŁATNYCH PLACÓWKACH

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	77	37,9
to raczej istotna rzecz	98	48,3
trudno określić	16	7,9
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	5	2,5
to nie ma żadnego znaczenia	6	3,0
Ogółem	202	99,5
Systemowe braki danych	1	0,5
Ogółem	203	100,0

Dla nieco ponad 60% respondentów to właśnie ewentualna cena za usługi tego typu stanie się kwestią rudymenarną. Tylko dla około piątej części badanych kwestia ta nie będzie miała istotniejszego znaczenia, a około dziesiąta część diagnozowanych studentów nie formułuje w tej sprawie swojego stanowiska. Wydaje się, że na jego kształt wpływ może

mieć przede wszystkim sytuacja biograficzna osób potrzebujących pomocy i wsparcia, a zwłaszcza jeden z jej zasadniczych rysów – tj. poziom dochodów. Przyglądając się specyfice szeregu sytuacji trudnych i krytycznych w życiu człowieka, musimy z dużą dozą prawdopodobieństwa założyć, że wydarzenia tego typu bardzo często implikują pogorszenie sytuacji materialnej osób doświadczających kryzysów biograficznych, a tym samym utrudniają lub wręcz uniemożliwiają odpłatne korzystanie z różnych komercyjnych form pomocy.

ISTOTNYM KRYTERIUM WYBORU OSOBY POMAGAJĄCEJ JEST DLA MNIE CENA ZA JEJ USŁUGĘ

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	33	16,3
to raczej istotna rzecz	94	46,3
trudno określić	25	12,3
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	30	14,8
to nie ma żadnego znaczenia	17	8,4
Ogółem	199	98,0
Systemowe braki danych	4	2,0
Ogółem	203	100,0

Badani, poszukując pomocy, będą w różny sposób weryfikować informacje na temat specjalistów oraz placówek świadczących tego typu usługi. Okazuje się, że zdecydowanie najpewniejszym źródłem informacji dla respondentów stają się naturalne sieci wsparcia, z pomocy których z reguły korzysta się w pierwszej kolejności. Niemal 80% badanych

właśnie u rodziny i znajomych będzie poszukiwała informacji i opinii o określonych specjalistach z zakresu pomagania. Internet jako wiarygodne źródło informacji w tym względzie potraktuje już tylko około 1/4 badanych. Dla niemal połowy diagnozowanych studentów, mimo dominującej roli internetu traktowanego jako podstawowe źródło informacji i wiedzy o świecie, medium to nie będzie miało wpływu na sprawdzanie wiarygodności osób pomagających, ponieważ albo nie będą tam w ogóle poszukiwać informacji tego typu, albo nie będą ich traktować jako wiarygodnych.

BĘDĘ SIĘ STARAŁ ZEBRAĆ INFORMACJE O SPECJALIŚCIE, DO KTÓREGO SIĘ UDAJĘ OD ZNAJOMYCH, RODZINY

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	49	24,1
to raczej istotna rzecz	109	53,7
trudno określić	20	9,9
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	16	7,9
to nie ma żadnego znaczenia	7	3,4
Ogółem	201	99,0
Systemowe braki danych	2	1,0
Ogółem	203	100,0

NAJWIARYGODNIEJSZYM ŹRÓDŁEM INFORMACJI O SPECJALISTACH RÓŻNEGO TYPU JEST INTERNET

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	8	3,9
to raczej istotna rzecz	48	23,6
trudno określić	51	25,1
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	55	27,1
to nie ma żadnego znaczenia	39	19,2
Ogółem	201	99,0
Systemowe braki danych	2	1,0
Ogółem	203	100,0

W relacji pomocowej niezwykle istotny jest stosunek osoby wspieranej do osoby pomagającej i wzajemne zaufanie interpersonalne będące podstawą powstania związku pomocowego. W literaturze wskazuje się na wiele cech osoby świadczącej pomoc, które mogą przyczynić się do postrzegania jej jako autentycznej, godnej zaufania (por. m.in. J. Mellibruda, 1980; L. M. Brammer, 1984; H. Sęk, 1993). Pomagający winien kierować się intencją bezinteresownego działania na rzecz wspomaganego, okazywać szacunek, zainteresowanie i autentyczną troskę o jego los, powinien być zdolny do zachowania własnej odrębności w kontakcie z osobą wspomaganą, odznaczać się zdolnością do rzeczywistego przyzwolenia na odrębność klienta, posługiwać się efektywnie komunikacją werbalną i niewerbalną, być zdolnym do pewnej plastyczności swojego zachowania w zależności od potrzeb wspomaganego.

Jakie cechy opisujące osobę pomagającą mają znaczenie dla respondentów? W celu uzyskania odpowiedzi na tak sformułowane pytanie

poproszono respondentów o ustosunkowanie się do kilku wybranych kategorii opisu osoby pomagającej, takich jak – płeć, wiek, formalne wykształcenie pomagającego, jego stopień komunikatywności oraz uogólnione pierwsze wrażenie, jakie pojawia się w kontakcie z tą osobą.

Tylko nieco ponad czwarta część badanych deklaruje znaczenie płci pomagającego. Pozostali bądź nie przywiązują do tego wagi (w znacznej większości), bądź nie określili swojego stanowiska w tej kwestii. Te zgeneralizowane deklaracje nabierają zapewne nieco odmiennego znaczenia w sytuacji konkretnych, bardzo specyficznych problemów życiowych jednostek. Możemy jednak przyjąć, że dla znacznej części badanych studentów pedagogiki płeć osoby pomagającej nie jest kwestią istotną przy podejmowaniu decyzji o korzystaniu z jej usług, być może także nie różnicuje wyniku wstępnych weryfikacji puli kandydatów do świadczenia owej pomocy.

PŁEĆ OSOBY ŚWIADCZĄCEJ POMOC MA ZNACZENIE

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	15	7,4
to raczej istotna rzecz	41	20,2
trudno określić	33	16,3
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	45	22,2
to nie ma żadnego znaczenia	68	33,5
Ogółem	202	99,5
Systemowe braki danych	1	0,5
Ogółem	203	100,0

Wiek osoby pomagającej także nie ma istotnego znaczenia w ocenach respondentów. Zaledwie nieco ponad 14% badanych deklaruje, że wiek pomagającego zbliżony do wieku wspomaganego ma dla nich znaczenie, a 1/4 studentów przywiązuje wagę do zasady starszeństwa pomagającego skojarzonej zapewne w potocznej świadomości z większym doświadczeniem życiowym tej osoby.

ISTOTNE JEST, ABY OSOBA UDZIELAJĄCA PORAD BYŁA W MOIM WIEKU LUB NIE-ZNACZNIE STARSZA

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	9	4,4
to raczej istotna rzecz	19	9,4
trudno określić	34	16,7
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	77	37,9
to nie ma żadnego znaczenia	63	31,0
Ogółem	202	99,5
Systemowe braki danych	1	0,5
Ogółem	203	100,0

POSZUKAM KOGOŚ ZNACZNIE STARSZEGO ODE MNIE, BARDZIEJ DOŚWIADCZONEGO

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	17	8,4
to raczej istotna rzecz	34	16,7
trudno określić	30	14,8
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	69	34,0
to nie ma żadnego znaczenia	52	25,6
Ogółem	202	99,5
Systemowe braki danych	1	0,5
Ogółem	203	100,0

Już jednak formalne przygotowanie zawodowe i wyształcenie specjalisty, do którego potencjalnie mogliby udać się respondenci, ma dla nich kluczowe znaczenie. Ponad 80% z nich deklaruje przywiązywanie dużej lub bardzo dużej wagi do tego formalnego aspektu funkcjonowania osoby pomagającej. W badanej grupie studentów tylko niewielki odsetek z nich (4,4%) nie podnosi indywidualnego znaczenia tego faktu. Należy w tym miejscu podkreślić, że sformalizowane oczekiwania i wymagania dotyczące przygotowania zawodowego osób świadczących pomoc nie muszą mieć prostego przełożenia na ich rzeczywiste kompetencje w sferze pomocy psychopedagogicznej. Wydaje się jednak, że studenci kierunków pedagogicznych, których przedmiotem kształcenia są między innymi zagadnienia związane ze wspomaganiem człowieka w cyklu jego życia, mają pełną świadomość znaczenia profesjonalnego przygotowania osób trudniących się pomocą dla ich wiarygodności, a stosowne

dypłomy i certyfikaty uprawomocniają ich posiadaczy w pełnionych rolach zawodowych.

ZWRACAM UWAGĘ NA WYKSZTAŁCENIE I PRZYGOTOWANIE ZAWODOWE SPECJALISTY, DO KTÓREGO SIĘ UDAJĘ (TYTUŁ ZAWODOWY TEJ OSOBY, POSIADANE CERTYFIKATY)

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	87	42,9
to raczej istotna rzecz	80	39,4
trudno określić	24	11,8
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	9	4,4
Ogółem	200	98,5
Systemowe braki danych	3	1,5
Ogółem	203	100,0

Badani jednoznacznie też podkreślają, że komunikatywność pomagającego ma dla nich pierwszoplanowe znaczenie. O ile płeć, wiek, a nawet wykształcenie (tak przecież dla badanych istotne) mają znaczenie dla pewnej tylko części badanych, o tyle komunikatywność osoby pomagającej ma znaczenie niemal dla wszystkich. Respondenci w sytuacji trudnej, w której dopuszczają do świadomości możliwość poszukiwania pomocy, chcą ją uzyskiwać w warunkach względnie emocjonalnie komfortowych. Chcą w pomagającym widzieć osobę sympatyczną, niezdyktansowaną, z którą łatwo nawiązać kontakt, co zrozumiałe zwłaszcza, że wsparcie emocjonalne ma dla wielu najistotniejsze znaczenie, a wydaje się, że mogą go dostarczać przede wszystkim osoby o takich właśnie cechach.

CHCĘ, ŻEBY POMAGAJĄCY BYŁ SYMPATYCZNY, CIEPŁY, KOMUNIKATYWNY

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	136	67,0
to raczej istotna rzecz	60	29,6
trudno określić	5	2,5
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	1	0,5
Ogółem	202	99,5
Systemowe braki danych	1	0,5
Ogółem	203	100,0

Dla ponad $\frac{3}{4}$ badanych istotny dla oceny specjalisty od pomagania jest też efekt, jaki powstaje w świadomości wspomaganego w trakcie pierwszej z nim relacji. Ów efekt pierwszeństwa związany z psychicznym nastawieniem uczestnika relacji do współpartnera interakcji spowodowany często podświadomym odbiorem jego osoby wywołany często zewnętrznymi, wydawałoby się drugorzędnymi cechami deskryptywnymi, wskazywany jest jako istotny przez wielu badanych. Wydaje się jednak, że respondenci zaznajomieni z podstawami psychologii i pedagogiki winni mieć świadomość zarówno powstawania efektu pierwszeństwa, jak i mechanizmu tzw. efektu halo, związanego z tendencją do automatycznego pozytywnego lub negatywnego przypisywania cech osobowościowych na podstawie pozytywnego lub negatywnego wrażenia. Ten istotny błąd atrybucji może przyczynić się do pewnego zniekształcenia obrazu uczestnika interakcji, bowiem przypisanie określonej cechy, właściwości danej osobie wpływa na skłonność do przypisywania jej także innych niezaobserwowanych cech zgodnych ze znakiem emocjonalnym pierwszego przypisanego atrybutu (E. Aronson, T. D. Wil-

son, R. M. Akert, 1997; W. Wosińska, 2004). Badani jednak, niezależnie od swojego przynajmniej podstawowego przygotowania w tym zakresie, deklarują ogromną wagę jaką przykładają do pierwszego wrażenia zbudowanego w kontakcie z osobą pomagającą.

ISTOTNE JEST PIERWSZE WRAŻENIE, JAKIE ROBI SPECJALISTA, JEGO WYGLĄD I SPOSÓB ZACHOWANIA

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	57	28,1
to raczej istotna rzecz	99	48,8
trudno określić	24	11,8
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	19	9,4
to nie ma żadnego znaczenia	4	2,0
Ogółem	203	100,0

Osoby poszukujące pomocy z reguły nastawiają się w określony sposób wobec samej sytuacji udzielania porad i świadczenia pomocy. Różne mają wobec niej oczekiwania i różnie też definiują jej cele, a tym samym przypisują odpowiedzialność za rozwiązanie sytuacji trudnej w różnych proporcjach pomagającemu i wspomaganemu. Oczekują też zróżnicowanej aktywności partnerów tej interakcji. Cechy te, charakteryzujące sytuację świadczenia pomocy, są także dystynktywnymi cechami pewnej ogólnej filozofii pomagania, u podstaw której leży akceptacja dla określonych typów, modeli poradnictwa (A. Kargulowa, 1986; B. Wojtasik, 1993) i skojarzonej z nimi szeroko pojętej koncepcji człowieka.

Oczekiwanie uzyskania gotowych rozwiązań, konkretnych rad, wskazówek, dyrektyw dotyczących schematu postępowania wspomagane, które sytuuje odpowiedzialność za rozwiązanie problemu po stronie wspomagającego, występującego w tej sytuacji w charakterze eksperta jest charakterystyczne dla poradnictwa dyrektywnego. W tym typie poradnictwa specjalista formułuje gotowe dyrektywy postępowania, którym winien podporządkować się radzący się. Ale i oczekiwania wspomagane są w tym zakresie jednoznaczne, on także oczekuje, że specjalista znajdzie i wskaże właściwe rozwiązanie sytuacji problemowej. Okazuje się, że niemal trzech na czterech respondentów tak właśnie formułuje swoje oczekiwania. Dla nich profesjonalista od pomagania ma udzielać przede wszystkim gotowych rad i konkretnych wskazówek odnośnie do dalszego postępowania. Tylko dla 15% badanych nie ma to aż tak dużego znaczenia.

ZALEŻY MI, ŻEBY SPECJALISTA UDZIELIŁ MI KONKRETYCH RAD I JASNO POWIEDZIAŁ JAK MAM SIĘ ZACHOWAĆ, CO ROBIĆ

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	91	44,8
to raczej istotna rzecz	60	29,6
trudno określić	21	10,3
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	25	12,3
to nie ma żadnego znaczenia	5	2,5
Ogółem	202	99,5
Systemowe braki danych	1	0,5
Ogółem	203	100,0

W dialogowym modelu poradnictwa istotą staje się interakcja doradca–radzący się, w ramach której wspólnie próbują rozwiązać problem, angażując się w te działania obopólnie. Doradca winien raczej udzielać wyjaśnień, odpowiadać na pytania, przeprowadzać konsultacje, w toku których wspólnie zdefiniują problem i wytyczą kierunek postępowania. Taka postawa jest ważna dla 95% procent badanych. Mają więc oni świadomość konieczności zainwestowania aktywności własnej, a nade wszystko przeświadczenie o wadze odpowiedzialności personalnej za rozwiązywanie własnego problemu, której bynajmniej nie znosi współodpowiedzialność leżąca po stronie osoby wspierającej.

OCZEKUJĘ, ŻE SPECJALISTA UDZIELI MI WYCZERPUJĄCYCH WYJAŚNIEŃ NA TEMAT MOJEGO PROBLEMU I ODPOWIE NA WSZYSTKIE MOJE PYTANIA.

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	149	73,4
to raczej istotna rzecz	44	21,7
trudno określić	6	3,0
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	2	1,0
to nie ma żadnego znaczenia	1	0,5
Ogółem	202	99,5
Systemowe braki danych	1	0,5
Ogółem	203	100,0

Badani – jako studenci pedagogiki, a więc zapewne osoby o typie osobowości społecznej (Holland) oraz relatywnie wysokim poziomie inteligencji emocjonalnej mają także pełną świadomość, że w toku interakcji pomocowej niezwykle ważna jest umiejętność słuchania i aktywizowania klienta przez doradcę. Taka postawa specjalisty wiąże się w pewnym stopniu z liberalnym modelem poradnictwa, w ramach którego empatia, kongruencja doradcy oraz jego umiejętności komunikacyjne mają na celu wyzwolenie aktywności własnej radzącego się. Wyniki przeprowadzonych weryfikacji wskazują jednoznacznie, że studenci są tego faktu świadomi. Umiejętność słuchania i aktywizującego prowadzenia rozmowy przez specjalistę od pomagania są powszechnie uważane za co najmniej ważne kwestie przez diagnozowanych studentów.

Należy podkreślić, że oczekiwania związane z formułą świadczenia pomocy są zapewne różnicowane ze względu na specyfikę problemu, z którym potencjalny radzący się zgłasza się do specjalisty od pomagania, co nie przeszkadza przypuszczać, że istnieją pewne zgeneralizowane nastawienia wobec pomagającego i sytuacji udzielania przez niego pomocy. Studenci kierunków humanistycznych mimo, iż mają wysoką świadomość i zapewne wiedzę na temat znaczenia i reguł konstruktywnej komunikacji w toku rozwiązywania sytuacji trudnej, znają także znaczenie wielu czynników podnoszących efektywność świadczonej pomocy (takich, jak np. aktywność własna radzącego się), prezentują jednocześnie w znacznej większości „orientację na gotową radę” ze skłonnością do delegowania odpowiedzialności za rozwiązanie personalnego problemu na pomagającego. Trudno taki pogląd pogodzić z pożądanym celem świadczenia pomocy, jakim jest wytworzenie u wspomaganego postaw proaktywnych, ukształtowanie poczucia sprawstwa i koherencji.

SPECJALISTA MUSI PRZEDE WSZYSTKIM UMIEĆ SŁUCHAĆ, TAK PROWADZIĆ ROZMOWĘ, ŻEBY KLIENT MÓGŁ ZNALEZĆ ROZWIĄZANIE SWOJEJ TRUDNEJ SYTUACJI

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	140	69,0
to raczej istotna rzecz	62	30,5
trudno określić	1	0,5
Ogółem	203	100,0

W relacjach pomocowych, także tych sprofesjonalizowanych i instytucjonalizowanych pewne znaczenie dla ich kształtu i odbioru ze strony wspomaganych ma kontekst pozapersonalny, w którym ta interakcja przebiega. Dla trzeciej części badanych istotne jest środowisko przedmiotowe, w którym udzielana jest pomoc, a zwłaszcza techniczne wyposażenie gabinetu specjalisty – pedagoga lub psychologa. Mimo iż tego typu środki pełnią przecież zaledwie pomocniczą rolę w sytuacji poradniczej, a w wielu z nich nie mają żadnego wpływu na rzeczywistą jakość udzielanej pomocy stanowią dla co trzeciego badanego istotny atrybut osoby pomagającej i sytuacji pomocowej. Potoczne obserwacje także potwierdzają obecny (co nie znaczy powszechny) w poradnictwie trend (czy wręcz oczekiwanie klientów poradnictwa) „chowania się specjalisty za monitorem komputera”. W skomplikowanym ponowoczesnym świecie konsumpcji i narastającej technicyzacji życia społecznego to środki techniczne wydają się składowymi relacji pomocowych mogącymi uprawomocnić pomagającego i zbudować jego pozycję jako osoby kompetentnej i wiarygodnej w oczach klienta. Wydaje się także, że szczególnie często będą z nich korzystać doradcy cynicy (cynicy anomijni i „cynicy gracze” por. A. Kargulowa, 2005, s. 185), którzy mając świadomość własnej bezsilności wobec rzeczywistych problemów klienta, godzą się na stwarzanie pozorów kompetentnego pomagania, udzielając doraźne-

go wsparcia bądź wykorzystując sytuację pomocową do potwierdzenia swojej przewagi nad klientami, którą łatwiej wykreować w obecności „specjalistycznego sprzętu” (abstrahując tu oczywiście od sytuacji, w których sprzęt ten jest niezbędny np. do postawienia prawidłowej diagnozy czy prowadzenia efektywnej terapii).

GABINET SPECJALISTY (PEDAGOGA, PSYCHOLOGA) POWINIEN BYĆ DOBRZE WYPOSAŻONY NP. W KOMPUTER, MULTIMEDIA...

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	21	10,3
to raczej istotna rzecz	46	22,7
trudno określić	49	24,1
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	66	32,5
to nie ma żadnego znaczenia	21	10,3
Ogółem	203	100,0

Badani w większości mają świadomość, że pomaganie to proces złożony w czasie i często wymaga wielokrotnych kontaktów ze specjalistą, którego kompetencje i skuteczność działania można ocenić dopiero w dłuższej perspektywie temporalnej. Respondenci raczej nie nastawiają się zakup usługi pomocowej „typu instant”, deklarując, iż tempo (*de facto* charakterystyczna dla ponowoczesności – natychmiastowość) uzyskiwania pomocy, wsparcia, porady w rozwiązywaniu problemów nie mają dla nich większego znaczenia. Przeciwnie stanowisko jest charakterystyczne dla około 1/5 badanych. Gremialnie (w ponad 80%) zgadzają się także co do tego, że rzeczywiste kompetencje pomagającego można ocenić tylko, gdy kontakt z danym specjalistą będzie miał charakter relacji długotrwałej.

NASTAWIAM SIĘ NA SZYBKIE ROZWIĄZANIE PROBLEMU, ZBYT CZĘSTE I DŁUGO-TRWAŁE WIZYTY U SPECJALISTY TO Z REGUŁY STRATA CZASU

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	18	8,9
to raczej istotna rzecz	35	17,2
trudno określić	69	34,0
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	53	26,1
to nie ma żadnego znaczenia	26	12,8
Ogółem	201	99,0
Systemowe braki danych	2	1,0
Ogółem	203	100,0

LICZY SIĘ WIEDZA I KOMPETANCJA POMAGAJĄCEGO, KTÓRE MOŻNA OCENIĆ TYLKO W DŁUŻSZYM KONTAKCIE

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT
to dla mnie zdecydowanie ważna kwestia	89	43,8
to raczej istotna rzecz	82	40,4
trudno określić	26	12,8
to ma dla mnie niewielkie znaczenie	5	2,5
to nie ma żadnego znaczenia	1	0,5
Ogółem	203	100,0

* * *

Kolejnym zadaniem dla badanych było wskazanie maksymalnie trzech, spośród dwudziestoelementowej kafeterii, cech, właściwości, które powinny ich zdaniem charakteryzować „dobrego” specjalistę od pomagania. Najczęściej wskazywane przez respondentów przymiotnikowe określenia specjalistów świadczących usługi pomocowe w kolejności pojawiających się wskazań (ograniczono się tylko do najczęściej przywoływanych) tworzą następujący ranking²:

1. wykształcony (45,8% wskazań);
2. skuteczny (45,3%);
3. empatyczny (38,9%);
4. cierpliwy (31,0%);
5. sympatyczny (23,6%);
6. tolerancyjny (20,7%);
7. zdecydowany (10,8%), solidny (10,8%);
8. optymistyczny (9,9%).

Przyszli pedagodzy podkreślają zatem rolę wykształcenia w profesjonalnym pełnieniu ról osób wspierających, pomagających, doradzających. Często wskazują na skuteczność tych osób, jakkolwiek trudno w tym miejscu przesądzać o wskaźnikach owej skuteczności, które z pewnością charakteryzuje dyferencjacja i zindywidualizowanie. Kolejne cztery kategorie są charakterystyczne dla osób o wysokim poziomie inteligencji społecznej, która predystynuje je do pełnienia funkcji właśnie w obrębie wsparcia, pomocy społecznej, doradztwa różnego typu (empatia, cierpliwość, sympatia – zapewne w stosunku do wspomaganego oraz rozumiana jako pewien sposób bycia pomagającego, a także tolerancja). Co ciekawe, dla co dziesiątego badanego optymizm jako cecha osoby pomagającej jest ważny, co znajduje jednakże uzasadnienie w specyfice przytłaczającej większości sytuacji trudnych, którym oprócz stresu towarzyszy smutek, lęk czy stany depresyjne. Co dziesiąty badany

² Por. rozważania o pożądanych cechach osób pomagających w Szczukiewicz P. (2005). *O pomaganiu i psychoterapeutach. Kształtowanie się postaw wobec profesjonalnej pomocy psychologicznej*. Lublin; Murgatroyd S. (2000). *Poradnictwo i pomoc*. Poznań; Egan G. (2002). *Kompetentne pomaganie*. Poznań.

oczekiwałby także zdecydowania i solidności ze strony pomagającego profesjonalisty.

* * *

Kolejna seria, zawartych w przeprowadzonej ankiecie, poleceń dotyczyła ustosunkowania się badanych (w trzystopniowej skali) do stwierdzeń ogólnych odnośnie do świadczenia pomocy jako strategii i formy działalności o charakterze makrospołecznym. Część z tych stwierdzeń (w ankiecie były one wymieszane) wiązała się postawą akceptacji przede wszystkim dla samodzielnego radzenia sobie z pojawiającymi się w życiu sytuacjami trudnymi oraz sceptycyzmu wobec skuteczności, celowości i organizacji pomocy w skali makrospołecznej (seria A). Kolejne zaś stwierdzenia wiązały się z większym przyzwoleniem dla profesjonalnie realizowanej w skali kraju pomocy psychopedagogicznej i socjalnej (seria B).

Poniżej zostaną przedstawione w postaci tabelarycznej deklaracje badanych w odniesieniu do obydwu serii stwierdzeń.

SERIA A.

W RÓŻNYCH PROBLEMACH ZDECYDOWANIE LEPIEJ RADZIĆ SOBIE SAMEMU

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT	PROCENT WAŻNYCH
zgadzam się	85	41,9	42,5
nie mam zdania	29	14,3	14,5
nie zgadzam się	86	42,4	43,0
Ogółem	200	98,5	100,0
Systemowe braki danych	3	1,5	
Ogółem	203	100,0	

ZDECYDOWANIE ZA DUŻO OSÓB KORZYSTA W POLSCE Z RÓŻNYCH FORM POMOCY INSTYTUCJONALNEJ

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT	PROCENT WAŻNYCH
zgadzam się	22	10,8	11,0
nie mam zdania	88	43,3	44,0
nie zgadzam się	90	44,3	45,0
Ogółem	200	98,5	100,0
Systemowe braki danych	3	1,5	
Ogółem	203	100,0	

**ZBYT WIELU LUDZI STAŁE KORZYSTA Z POMOCY TAK, ŻE SIĘ DO TEGO PRZY-
ZWYCZAJA**

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT	PROCENT WAŻNYCH
zgadzam się	85	41,9	42,9
nie mam zdania	75	36,9	37,9
nie zgadzam się	38	18,7	19,2
Ogółem	198	97,5	100,0
Systemowe braki danych	5	2,5	
Ogółem	203	100,0	

Z POMOCY SPECJALISTÓW KORZYSTAJĄ GŁÓWNIEMIE LUDZIE SŁABI

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT	PROCENT WAŻNYCH
zgadzam się	17	8,4	8,5
nie mam zdania	26	12,8	13,1
nie zgadzam się	156	76,8	78,4
Ogółem	199	98,0	100,0
Systemowe braki danych	4	2,0	
Ogółem	203	100,0	

SPECJALIŚCI OD POMAGANIA (PSYCHOLOGOWIE, PEDAGODZY) NIE BUDZĄ ZAUFANIA

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT	PROCENT WAŻNYCH
zgadzam się	13	6,4	6,6
nie mam zdania	64	31,5	32,7
nie zgadzam się	119	58,6	60,7
Ogółem	196	96,6	100,0
Systemowe braki danych	7	3,4	
Ogółem	203	100,0	

W KRAJU JEST ZDECYDOWANIE ZA DUŻO OSÓB, KTÓRE ZAJMUJĄ SIĘ POMAGANIEM W RÓŻNEGO TYPU PLACÓWKACH PORADNICZYCH, INSTYTUCJACH POMOCY ITD.

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT	PROCENT WAŻNYCH
zgadzam się	7	3,4	3,5
nie mam zdania	70	34,5	34,7
nie zgadzam się	125	61,6	61,9
Ogółem	202	99,5	100,0
Systemowe braki danych	1	0,5	
Ogółem	203	100,0	

DO OSÓB NAJBARDZIEJ POTRZEBUJĄCYCH Z REGUŁY I TAK WSPARCIE, POMOC, PORADY NIE DOCIERAJĄ

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT	PROCENT WAŻNYCH
zgadzam się	117	57,6	57,9
nie mam zdania	53	26,1	26,2
nie zgadzam się	32	15,8	15,8
Ogółem	202	99,5	100,0
Systemowe braki danych	1	0,5	
Ogółem	203	100,0	

Co charakterystyczne dla ustosunkowań respondentów do tej serii siedmiu stwierdzeń, to przede wszystkim to, że o ile deklaracja samodzielnego rozwiązywania swoich problemów i radzenia sobie z trudnościami zyskała tyle samo zwolenników co przeciwników, to w odniesieniu do pozostałych kwestii rysuje się stosunkowo klarowny obraz badanych jako zwolenników psychopedagogicznej pomocy instytucjonalnej, udzielanej przez specjalistów. Badani wprawdzie nie zawsze potrafią zająć stanowisko w sprawie liczby osób korzystających z pomocy instytucjonalnej (ponad 40% z nich nie ma zdania odnośnie do oceny czy zbyt duża liczba osób korzysta z takiej pomocy) i w znacznej większości zgadzają się (lub nie deklarują jednoznacznie swojego stanowiska – kategoria „nie mam zdania”) w kwestii ewntualnego przyzwyczajania się wspomaganych do (uzależniania od) świadczonej pomocy, wyrażają już jednak zdecydowany sprzeciw wobec stygmatyzacji osób poszukujących pomocy jako ludzi słabych, podnoszą swoje zaufanie do pedagogów i psychologów jako specjalistów od pomagania, bynajmniej nie uważając, że ich liczba w kraju jest zbyt duża, zwłaszcza, że zdaniem respondentów często pomoc do najbardziej potrzebujących nie dociera w sposób efektywny (co może dowodzić także słabości organizacyjnych na różnych poziomach jej funkcjonowania).

SERIA B.

DOSTĘP DO RÓŻNYCH FORM POMOCY JEST MIARĄ ROZWOJU CYWILIZACYJNEGO KRAJU

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT	PROCENT WAŻNYCH
zgadzam się	158	77,8	78,6
nie mam zdania	32	15,8	15,9
nie zgadzam się	11	5,4	5,5
Ogółem	201	99,0	100,0
Systemowe braki danych	2	1,0	
Ogółem	203	100,0	

POSZUKIWANIE PROFESJONALNEJ POMOCY W SYTUACJACH TRUDNYCH JEST BARDZO WAŻNE

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT	PROCENT WAŻNYCH
zgadzam się	171	84,2	85,1
nie mam zdania	23	11,3	11,4
nie zgadzam się	7	3,4	3,5
Ogółem	201	99,0	100,0
Systemowe braki danych	2	1,0	
Ogółem	203	100,0	

W POLSCE BRAKUJE OSÓB, KTÓRE ZAJMUJĄ SIĘ POMOCĄ PSYCHOPEDAGOGICZNĄ, PORADNICTWEM

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT	PROCENT WAŻNYCH
zgadzam się	88	43,3	43,6
nie mam zdania	86	42,4	42,6
nie zgadzam się	28	13,8	13,9
Ogółem	202	99,5	100,0
Systemowe braki danych	1	0,5	
Ogółem	203	100,0	

POWINNO SIĘ KSZTAŁCIĆ WIĘCEJ OSÓB, KTÓRE ZAWODOWO ZAJMUJĄ SIĘ POMAGANIEM LUDZIM W SKOMPLIKOWANYCH SYTUACJACH ŻYCIOWYCH

STOPIEŃ AKCEPTACJI	CZĘSTOŚĆ	PROCENT	PROCENT WAŻNYCH
zgadzam się	138	68,0	68,7
nie mam zdania	50	24,6	24,9
nie zgadzam się	13	6,4	6,5
Ogółem	201	99,0	100,0
Systemowe braki danych	2	1,0	
Ogółem	203	100,0	

Badani w sposób jednoznaczny (ze znaczną przewagą wskazań wyrażających akceptację – niemal 80%) traktują dostęp do instytucji pomocy różnego typu jako miarę cywilizacyjnego rozwoju kraju i uznają konieczność poszukiwania i korzystania z pomocy specjalistycznej w sytuacjach trudnych (ponad 80% wypowiedzi akceptujących). Z mniejszą pewnością wyrażają przekonanie o niedoborach w zakresie liczby specjalistów zajmujących się pomocą psychopedagogiczną, po to, by niemal w 70% wypowiedzi uznać konieczność zwiększenia liczby osób kształcących się z myślą o realizowaniu swoich ról zawodowych w obrębie poradnictwa, pomocy psychopedagogicznej i socjalnej. To ostatnie przeświadczenie wydaje się zresztą uzasadnione w sytuacji, gdy część respondentów przynajmniej w jakimś stopniu będzie w nieodległej przyszłości takie właśnie role realizować.

* * *

Zaskakująco wielu respondentów wskazuje na swoje osobiste doświadczenia (bezpośrednie – personalne lub pośrednie – dotyczące osób

z najbliższej rodziny lub innych bliskich) z pomagającymi specjalistami – pedagogami, psychologami, terapeutami, doradcami. Z takiej pomocy korzystało 52,7% badanych. Była ona odniesiona do całego spektrum problemów życiowych, spośród których na plan pierwszy wybijają się te związane z trudnościami w relacjach (partnerskich, rodzinnych), trudnymi sytuacjami rozwojowo-wychowawczymi z dziećmi, radzeniem sobie ze stresem w sytuacjach szczególnie obciążających emocjonalnie (egzamin, matura, radzenie sobie z nauką), chorobą i śmiercią osób bliskich czy wreszcie te, które według klasycznych typologii mieszczą się w obrębie poradnictwa zawodowego. W 70% przypadków doświadczenia osób korzystających z różnych form pomocy okazały się pozytywne, a 1/5 tych respondentów ocenia je bardzo wysoko.

Wyniki analiz wykazały istnienie istotnego statystycznego związku (wykazanego testem Chi-kwadrat Pearsona) w odniesieniu do następujących zmiennych³:

1. osobistych doświadczeń z korzystaniem z pomocy psychopedagogicznej oraz braku akceptacji badanych dla konieczności samodzielnego radzenia sobie z trudnościami i problemami (Chi-kwadrat Pearsona: wartość: 8,901; df-2; istotność asymptotyczna dwustronna – 0,012);
2. wieku badanych oraz ich przeświadczenia o zbyt dużej liczbie osób korzystających z różnych form pomocy instytucjonalnej (Chi-kwadrat Pearsona: wartość: 7,197; df-2; istotność asymptotyczna dwustronna – 0,027);
3. osobistych doświadczeń z korzystaniem z pomocy psychopedagogicznej oraz ich przeświadczenia o zbyt dużej liczbie osób korzystających z różnych form pomocy instytucjonalnej (Chi-kwadrat Pearsona: wartość: 6,239; df-2; istotność asymptotyczna dwustronna – 0,044);
4. wieku badanych oraz ich akceptacji dla stwierdzeń o zbyt dużej liczbie korzystających z pomocy, co w konsekwencji prowadzi do uzależnienia się wspieranych od różnych form jej świadczenia (Chi-

³ W nawiasach podano tylko wartości dla testu Chi-kwadrat, ze względu na objętość proponowanego tekstu pominięto tabele krzyżowe dla poszczególnych par zmiennych.

-kwadrat Pearsona: wartość: 11,332; df-2; istotność asymptotyczna dwustronna – 0,003);

5. wieku badanych oraz przeświadczenia, że z pomocy korzystają przede wszystkim ludzie słabi (Chi-kwadrat Pearsona: wartość: 7,823; df-2; istotność asymptotyczna dwustronna – 0,020);
6. zaufania do specjalistów od pomocy oraz osobistych doświadczeń z korzystaniem z pomocy psychopedagogicznej (Chi-kwadrat Pearsona: wartość: 6,471; df-2; istotność asymptotyczna dwustronna – 0,039).

Bliższa jakościowa analiza par zmiennych, pomiędzy którymi wykazano statystycznie istotne zależności wskazuje na to, że:

1. osoby, które z pomocy psychopedagogicznej już skorzystały w mniejszym stopniu wykazują akceptację dla konieczności samodzielnego radzenia sobie z trudnościami (nie uważają tego ani za celowe, ani za konieczne). Można więc domniemywać, że ich doświadczenia związane z korzystaniem z różnych form pomocy psychopedagogicznej były na tyle pozytywne, że respondenci ci zaakceptowali taki sposób poszukiwania i świadczenia pomocy, nie traktują go jako stygmatyzującego, w preferowanych przez nich stylach zmagania się z trudnościami biograficznymi nie ma miejsca na imperatyw samodzielnego (samotnego?) radzenia sobie z przeciwnościami;
2. starsi respondenci (po 25 roku życia) częściej są zdania, że zbyt dużo osób w kraju korzysta z różnych form pomocy instytucjonalnej. W kulturze terapeutycznej zindywidualizowanego społeczeństwa poszukiwanie i korzystanie z różnych form pomocy, wsparcia, doradztwa stało się naturalne, czy wręcz modne, zwłaszcza dla ludzi młodych wzrastających w otoczeniu takich właśnie wzorców, w przypadku nieco starszych respondentów funkcjonują zapewne jeszcze stereotypy związane z korzystaniem z pomocy przede wszystkim przez osoby niesamodzielne, niezaradne, odbiegające od przyjętych „norm” społecznych, co nieco częściej prowadzi do wniosków o stygmatyzującej roli pomocy wobec jej beneficjentów;
3. podobne zdanie (odnośnie zbyt dużej liczby beneficjentów wszelkiego typu pomocy) mają także osoby, które same z takiej pomocy sko-

- rzystały. Tu zapewne do ukształtowania takiego przekonania przyczyniają się rzeczywiste, niezbyt optymistyczne (a przecież częste w praktyce społecznej) sytuacje, w których z różnych form pomocy korzystają wcale nie ludzie najbardziej jej potrzebujący;
4. starsi respondenci są bardziej radykalni w ocenie kontekstów sytuacji pomocowych, bowiem w ich przeświadczeniu zbyt wielu korzystających z różnych form pomocy się od niej uzależnia. Wydaje się to zrozumiałe w świetle ich przekonań o generalnie zbyt dużej liczbie beneficjentów wszelkich typów pomocy (por. pkt 2);
 5. młodszy respondenci częściej nie traktują korzystania z pomocy psychopedagogicznej jako objawu słabości, co wpisuje się doskonale we wspomnianą wcześniej swoistą modę na korzystanie z różnych form pomocy psychopedagogicznej, stające się synonimem zaradności w chaosie płynnej rzeczywistości, z którą trudno zmagać się samemu, zwłaszcza wobec malejącej roli naturalnych grup wsparcia w coraz bardziej zindywidualizowanych społeczeństwach (Z. Bauman, 2006, 2007a, 2007b);
 6. specjaliści zajmujący się świadczeniem pomocy częściej nie budzą zaufania u osób, które z takiej pomocy jeszcze do tej pory nie skorzystały, co wydaje się naturalne wobec zgeneralizowanego lęku i niepewności związanych z sytuacjami trudnymi, krytycznymi czy kryzysowymi, zagrażającymi stabilności obrazu samego siebie, w których dodatkowo musimy powierzać swoje słabości innym, przynajmniej przejściowo przyjmując postawy defensywne. Niewykluczone także, że pewna rezerwa w ocenie „specjalistów od pomagania” ma związek bądź z panującymi w społeczeństwie stereotypami na temat niskiej skuteczności tego typu usług, bądź rzeczywistym ich poziomem odbiegającym od przyjętych w tym względzie standardów.

* * *

Badana grupa studentów okazała się stosunkowo słabo wewnętrznie zróżnicowana w swoich poglądach, przekonaniach, opiniach na temat pomagania i pomagających, co nie powinno budzić zdziwienia, bowiem

weryfikacjom empirycznym poddani zostali studenci jednego kierunku nauczania – pedagogiki (różnych wprawdzie trybów kształcenia i różnych uczelni). Okazali się oni grupą, która wprawdzie ulega pewnym stereotypom związanym ze świadczeniem pomocy (np. skuteczna pomoc powinna wiązać się z udzielaniem gotowych rad, w kraju zbyt dużo osób korzysta z pomocy instytucjonalnej), ale wystawia stosunkowo wysokie oceny zarówno świadczonej pomocy psychopedagogicznej, bazując na własnych (wydaje się zaskakująco częstych) doświadczeniach korzystania z różnych jej form, wykazuje też pełną akceptację dla wszelkich form instytucjonalnej pomocy, której beneficjentów stara się nie traktować jak ludzi słabych i niezaradnych, dając im prawo do nieodpłatnej, realizowanej przez wykształconych specjalistów pomocy i wsparcia społecznego. Badani też mając stosunkowo wysoką świadomość konieczności pozyskiwania zewnętrznej pomocy w sytuacjach trudnych, kryzysowych, krytycznych, uprawomocnili w rzeczywistości społecznej „specjalistę od pomagania” jako osobę wykształconą o określonych cechach osobowych (komunikatywny, umiejący słuchać, empatyczny...). Wydaje się też, że nie tylko postrzegają siebie jako potencjalnych wspomaganych, ale także jako przyszłych wspomagających. Jakkolwiek ich opinii, ocen i poglądów nie można traktować jako reprezentatywnych dla całej populacji (musimy założyć, na co zresztą wskazuje znaczna jednorodność wypowiedzi badanych), że w większym stopniu niż przeciętnie reprezentują oni typ społeczny osobowości, dysponują też pewną choćby elementarną wiedzą na temat pomagania, to stanowią oni grupę osób stosunkowo otwartą na poszukiwanie i korzystanie z wszelkich form pomocy, także profesjonalnej, co wydaje się szczególnie istotne wobec rosnącej liczby tych, którzy w zindywidualizowanej rzeczywistości permanentnych zmian i egzystencjonalnego ryzyka mogą się efektywnie zmagać z biograficznymi wyzwaniem tylko przy pomocy innych.

BIBLIOGRAFIA

- Aronson E., Wilson T. D., Akert R. M. (1997). *Psychologia społeczna. Serce i umysł*. Poznań.
- Babbie E. (2003). *Badania społeczne w praktyce*. Warszawa.
- Bauman Z. (2006). *Płynna nowoczesność*. Kraków.
- Bauman Z. (2007a). *Płynne czasy. Życie w epoce niepewności*. Warszawa.
- Bauman Z. (2007b). *Płynne życie*. Kraków.
- Brammer L. M. (1984). *Kontakty służące pomaganiu*. Warszawa.
- Egan G. (2002). *Kompetentne pomaganie*. Poznań.
- Hajduk D., Hajduk E. (2008). *O pomocy skutecznej i nieskutecznej*. Zielona Góra.
- Heszen-Niejodek I., Ratajczak Z. (red.) (1996). *Człowiek w sytuacji stresu*. Katowice.
- Jacyno M. (2007). *Kultura indywidualizmu*. Warszawa.
- Jaworowska-Obój Z., Skuza B. (1986). *Pojęcie wsparcia społecznego i jego funkcje w badaniach naukowych*. „Przegląd Psychologiczny” nr 3.
- Kargulowa A. (1986). *Poradnictwo jako wiedza i system działań. Wstęp do poradownictwa*. Wrocław.
- Kargulowa A. (1996). *Przeciw bezradności. Nurty – opcje – kontrowersje w poradnictwie i poradownictwie*. Wrocław.
- Kargulowa A. (2005). *O teorii i praktyce poradnictwa*. Warszawa.
- Kargulowa A. (red.) (2009). *Poradownictwo. Kontynuacja dyskursu*. Warszawa.
- Lazarus R. (1986). *Paradygmat stresu i radzenia sobie*. „Nowiny Psychologiczne” nr 3–4.
- Lazarus R., Folkman S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York.
- Murgatroyd S. (2000). *Poradnictwo i pomoc*. Poznań.
- Marzec-Holka K., Rutkowska A., Joachimowska M. (red.) (2008). *Praca społeczna i polityka społeczna. Obszary współdziałania wobec wykluczenia społecznego*. Bydgoszcz.
- Mellibruda J. (1980). *Ja, ty, my*. Warszawa.
- Piorunek M. (2000). *Stres w biografii człowieka. Inspiracje dla profilaktyki i promocji zdrowia*, [w:] Głowacka M. D. (red.). *Promocja zdrowia. Konteksty społeczno-kulturowe*. Poznań.
- Piorunek M. (2000). *Interwencja i wsparcie społeczne w przebiegu biografii jednostkowej – opinie, potrzeby, bariery korzystania z pomocy profesjonalnej*, [w:] Gapik L. (red.). *Postępy psychoterapii*. T. III. *Koncepcje i badania*. Poznań.

- Rubacha K. (2008). *Metodologia badań nad edukacją*. Warszawa.
- Sęk H. (1986). *Wsparcie społeczne – co zrobić, aby stało się pojęciem naukowym?*. „Przegląd Psychologiczny” nr 3.
- Sęk H. (1993). *Spoleczno-kliniczne podstawy teoretyczne różnych form pomocy psychologicznej*, [w:] Sęk H. (red.). *Spoleczna psychologia kliniczna*. Warszawa.
- Sęk H. (2001). *O wieloznacznych funkcjach wsparcia społecznego*, [w:] Cierpiałkowska L., Sęk H. (red.). *Psychologia kliniczna i psychologia zdrowia*. Poznań.
- Sęk H. (2005). *Rola wsparcia społecznego w sytuacji kryzysu*, [w:] Kubacka-Jasiecka D., Ostrowski T. M. (red.). *Psychologiczny wymiar zdrowia, kryzysu i choroby*. Kraków.
- Sęk H., Cieślak R. (red.) (2006). *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie*. Warszawa.
- Siarkiewicz E., Wojtasik B. (red.) (2008). *Być doradcą! Doświadczenia i refleksje*. Wrocław.
- Szczukiewicz P. (2005). *O pomaganiu i psychoterapeutach. Kształtowanie się postaw wobec profesjonalnej pomocy psychologicznej*. Lublin.
- Wojtasik B. (1993). *Doradca zawodu. Studium teoretyczne z zakresu poradnictwa*. Wrocław.
- Wosińska W. (2004). *Psychologia życia społecznego*. Gdańsk.
- Wrześniewski K. (1996). *Style a strategie radzenia sobie ze stresem*, [w:] Heszen-Niejodek I., Ratajczak Z. (red.). *Człowiek w sytuacji stresu*. Katowice.
- Zierkiewicz E., Drabik-Podgórna V. (red.) (2010). *Poradnictwo w kulturze indywidualizmu*. Wrocław.