

The value of fundamental scientific research of foreign scientists on the problem of development of non-formal education as lifelong learning and the development of international cooperation in this sphere is underlined in the article. The relevance of scientific discussion of this problem in native and foreign science been confirmed by the analysis of a wide range of educational research.

The value of cross-sectoral approach in shaping of content foundations of international cooperation the EU in informal education is underlined in the article. Therefore, the interaction of education, youth and social policy is based on the presented study.

In the article the author describes the main content direction of the international cooperation in the field of non-formal education of children and youth, defines the basic forms of realization of content of this process.

The main forms of realization of substantial directions of international cooperation in this field are systematized by the author of the article that based on the analysis of a wide range of information sources.

The prospects for the further research in view of the development of the implementation (content and form) and interconnection of each of the directions of international cooperation EU non-formal education children and youth are defined.

Key words. *European Union, non-formal education, non-formal education of children and studying youth, a meaningful foundation / directions of international cooperation of the EU in the field of NFE children and studying youth, socialization.*

УДК 378

Mariola Mirowska

Akademia im. Jana Długosza w Częstochowie (Polska)

CASE MANAGEMENT (ZARZĄDZANIE PRZYPADKIEM) JAKO SPOŁECZNO-INWESTYCYJNY ELEMENT SYSTEMU USŁUG SPOŁECZNYCH

Artykuł jest poświęcony refleksjom teoretycznym dotyczącym analizy metody case management jako elementu w systemie usług społecznych. W oparciu o literaturę przedmiotu i dokumenty strategiczne Unii Europejskiej i Polski podjęta została próba wyodrębnienia kierunków zmian jakie mają następować w wymiarze jakości życia obywateli państw członkowskich UE. Szczególna koncentracja położona została na usługi aktywnej integracji, których celem jest reintegracja społeczna, reintegracja zawodowa oraz zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego. Metodą sprzyjającą osiągnięciu wymienianych celów może być case management w wymiarze jednostkowym i instytucjonalnym. Zarządzanie przypadkiem to usługa świadczona w sposób zindywidualizowany. Tym sposobem jest dostosowany do potrzeb i możliwości beneficjenta przy pełnym jego zaangażowaniu. To zintegrowany system usług skumulowany w sieci zarządzany przez jednego case managera. Integrowanie różnych usług i zarządzanie nimi przez case managera pozwala na skuteczniejszą społeczną i inwestycyjną odpowiedź na różnorodne i długotrwałe potrzeby użytkowników.

Słowa kluczowe: *usługi społeczne, usługi aktywnej integracji, case management, reintegracja społeczna, reintegracja zawodowa, ubóstwo, marginalizacja, wykluczenie społeczne.*

Wstęp. Komisja Europejska w dokumencie strategicznym *EUROPA 2020*

Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu wymienia pięć głównych celów UE na rok 2020. Wyznaczają one kierunek całemu procesowi zmian w Europie i

wyznaczników działań dla poszczególnych krajów członkowskich. Dotyczą one zatrudnienia, badań i innowacji, zmian klimatu i energii, edukacji oraz walki z ubóstwem. Pokazują kierunek, w którym powinniśmy zmierzać drogą do sukcesu. Taki jest cel strategii Europa 2020. Dla rozważań szczególnie ważnych w tym artykule są założenia dotyczące zatrudnienia i wyższego standardu życia. Strategia pokazuje, że Europa może się rozwijać w sposób inteligentny i zrównoważony, może sprzyjać włączeniu społecznemu, umie szukać i znajdować sposoby na tworzenie nowych miejsc pracy i określać kierunek rozwoju naszych społeczeństw. Przewodniczący Komisji Europejskiej José Manuel Barroso pisze *Warunkiem naszego powodzenia jest pełne zaangażowanie europejskich przywódców i instytucji. Do realizacji nowej strategii potrzebne są skoordynowane działania w całej Europie, obejmujące również partnerów społecznych i przedstawicieli społeczeństwa obywatelskiego. Tylko dzięki współpracy Unia może przewyciężyć kryzys i wyjść z niego wzmocniona. Dysponujemy nowymi narzędziami i mamy nowe ambicje. Nadszedł czas, by je wspólnie urzeczywistnić* [1].

Europa 2020 to wizja społecznej gospodarki rynkowej dla Europy XXI wieku. Strategia Europa 2020 obejmuje trzy wzajemnie ze sobą powiązane priorytety:

- rozwój inteligentny: rozwój gospodarki opartej na wiedzy i innowacji;
- rozwój zrównoważony: wspieranie gospodarki efektywniej korzystającej z zasobów, bardziej przyjaznej środowisku i bardziej konkurencyjnej;

- rozwój sprzyjający włączeniu społecznemu: wspieranie gospodarki o wysokim poziomie zatrudnienia, zapewniającej spójność społeczną i terytorialną.

UE musi określić, gdzie chce się znaleźć w roku 2020? W tym celu Komisja proponuje wytyczenie kilku nadrzędnych, wymiernych celów UE:

- wskaźnik zatrudnienia osób w wieku 20-64 lat powinien wynosić 75%;
- liczbę osób przedwcześnie kończących naukę szkolną należy ograniczyć do 10%, a co najmniej 40% osób z młodego pokolenia powinno zdobywać wyższe wykształcenie;
- liczbę osób zagrożonych ubóstwem należy zmniejszyć o 20 mln [1].

Case management w systemie usług społecznych

Szczególnie ważną jedną z siedmiu przewodnich inicjatyw wymienianych w strategii „Europa 2020” jest współpraca państw członkowskich Unii Europejskiej w zakresie walki z ubóstwem i wykluczeniem społecznym. Wobec różnorodnych wymiarów ubóstwa i wykluczenia społecznego konieczne staje się zintegrowane działanie UE i poszczególnych państw członkowskich. Rozwiązywanie kwestii ubóstwa dotyczy rozwoju człowieka w ciągu całego życia. *Niektóre grupy ludności okazały się być szczególnie narażone na zagrożenie ubóstwem. Odnosi się to przede wszystkim do dzieci, młodzieży, rodzin niepełnych, gospodarstw domowych z osobami zależnymi, osób ze środowisk migranckich, niektórych mniejszości etnicznych (np. Romów), osób*

niepełnosprawnych. Równie widoczne są różnice między kobietami i mężczyznami – kobiety zazwyczaj są bardziej zagrożone niż mężczyźni [4].

Pewnych antidotum może być ochrona socjalna i dostęp (sprawny) do podstawowych usług. *Obecnie konieczna jest większa skuteczność, poprzez konsolidację usług i ich lepsze świadczenie, oraz mobilizację większej liczby zaangażowanych osób i instrumentów. Istotne jest również to, aby polityka zajęła się dwoma kluczowymi wyzwaniami: zapobieganiem, które jest najskuteczniejszym i najtrwalszym sposobem zwalczania ubóstwa i wykluczenia społecznego oraz wczesną interwencją, aby uniknąć sytuacji, w której osoby, które popadły w ubóstwo, pozostały uzależnione od nawet trudniejszej i bardziej problematycznej sytuacji społeczno-ekonomicznej [4].*

W celu zapewnienia spójności społecznej i terytorialnej, tak aby korzyści płynące ze wzrostu gospodarczego i zatrudnienia były szeroko dostępne, a osoby ubogie i wykluczone społecznie mogły żyć godnie i aktywnie uczestniczyć w życiu społeczeństwa powstało szereg programów, jak na przykład *Program na rzecz nowych umiejętności i zatrudnienia [8]* czy *Europejski program walki z ubóstwem*[4]. Mają one na celu:

- zwiększyć elastyczność i bezpieczeństwo zatrudnienia na rynku pracy (tzw. model flexicurity)
- dostosować kwalifikacje pracowników do potrzeb rynku pracy obecnie i w przyszłości
- poprawić jakość miejsc pracy i warunki pracy.

Programy tego typu zmierzają do tworzenia większej ilości miejsc pracy (zapobieganie bezrobociu), aby gospodarka mogła się rozwijać i pozostać konkurencyjna. Począwszy od 2012 r. liczba ludności w wieku roboczym kurczy się. Aby nasze systemy pomocy społecznej mogły pozostać stabilne, potrzeba jest zwiększyć liczbę osób pracujących.

Szczególną eksplozję odczuwamy w zakresie zapotrzebowania na usługi społeczne. Ich beneficjentami są często całe rodziny, młodzi i starzy. Rozmiary instytucji i organizacji w zakresie świadczenia tych usług rozrastają się a efekty ich działań często mało są widoczne i wyrażają dezaprobatę beneficjentów dla działań tych podmiotów i niskie zadowolenie ze świadczonych usług.

Można zadać sobie pytanie i zastanawiać się dlaczego zadowolenie klientów z usług w zakresie opieki, pomocy, edukacji, zatrudnienia etc. jest tak niskie?

Przecież fundusze europejskie w postaci na przykład Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS) lub Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego (EFRR) zabezpieczają możliwości realizacji szeregu projektów odnoszących się do realizacji usług aktywnej integracji o charakterze: społecznym, zawodowym, edukacyjnym czy zdrowotnym [10].

Usługi aktywnej integracji – usługi, których celem jest:

a) odbudowa i podtrzymanie umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu (reintegracja społeczna) lub

b) odbudowa i podtrzymanie zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (reintegracja zawodowa) lub

c) zapobieganie procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego [10].

A może błąd leży nie w treści usług, bo przecież słusznie dotyczą reintegracji społecznej, reintegracji zawodowej i zapobieganiu procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego, ale w formie ich świadczenia. Może konieczne staje się zwrócenie uwagi na zindywidualizowanie usług, dostosowanie do potrzeb i możliwości danej osoby.

Za jeden z najważniejszych celów polityki włączenia społecznego uważane jest uczestnictwo osób dotkniętych ubóstwem – zarówno jako narzędzie upodmiotowienia jednostki, jak i pod względem mechanizmu zarządzania. I w tym względzie pomocna w zintegrowanym modelu usług społecznych może się wydawać metoda zarządzania indywidualnym przypadkiem – case management (CM) przy pełnym uczestnictwie beneficjenta.

Pojęcie jak i metoda zarządzania przypadkiem wywodzi się z gruntu amerykańskiego. Na terenie Europy szczególnie widoczna jest w Wielkiej Brytanii i Niemczech. W tych drugich koncepcja case management znajduje się w wielu ustawach, dotyczących zatrudnienia, pomocy młodzieży, integracji osób z niepełnosprawnością czy w doradztwie imigracyjnym. W 2005 roku case management został tam znormalizowany i certyfikowany jako zawód [3].

To co jest ważne w koncepcji case management to konieczność zaopatrzenia użytkownika w każdym przypadku w indywidualny plan pomocy. W tym przypadku wszystkie usługi, pochodzące z różnych źródeł, a więc instytucji czy organizacji pełnią rolę służebną wobec zindywidualizowanego przypadku. W jednym miejscu, jeden prowadzący, a jest nim case manager diagnozuje sytuację klienta, opracowuje razem z nim plan pomocy, następnie nadzoruje zaplanowany w czasie plan działań. Sam nie dostarcza żadnej usługi ale korzysta z oferty innych profesjonalistów i organizuje je, monitoruje i ewaluje. Do takich czynności wymagane jest odpowiednie przygotowanie merytoryczne zarządzającego, uwzględniające transparentność działań i odpowiednie kompetencje w duchu etycznych zasad pomagania.

Ważna jest rola wspomagane go, którego traktujemy jako prawomocnego członka społeczności. Już na etapie układania planu pomocy jego udział jest zasadniczy i podmiotowy. Pomimo, że kieruje procesem pomocy zarządzający menadżer to użytkownik jest współodpowiedzialny za każdy krok integracji. W tym znaczeniu, że jest on wdrażany (edukowany) do coraz większej samodzielności.

Doświadczenia niemieckie w zakresie wdrażania metody case management pokazują, że w licznych obszarach działań jest ona skuteczna. Implementacja zarządzania przypadkiem na polski (i nie tylko) grunt jest możliwa w zakresie usprawniania działania systemu usług społecznych pod warunkiem, że po pierwsze ustawodawca usankcjonuje prawnie istnienie i ważność case managera w strukturze zawodów. Na chwilę obecną namiastkę takiego działania praktykują na przykład pracownicy socjalni, ale jest to idea a nie sprawnie funkcjonująca organizacja z zakresu zarządzania [2; 5-7]. Brak unormowań prawnych to brak świadomości, że zarządzanie takim procesem to profesjonalna strukturyzacja przebiegu działania, zarządzanie obszarami oraz sieciami, zarządzanie ewaluacją przy określeniu efektywności i wydajności oraz ocena za pomocą wymiernych wskaźników. Zrozumienie tej idei to reorganizacja działającego systemu usług w kierunku wykorzystania metody case management jako istotnego społeczno-inwestycyjnego elementu zarządzania zmianą. Kończąc te rozważania słowami Przewodniczącego Komisji Europejskiej José Manuel Barroso *-realizacji nowej strategii potrzebne są skoordynowane działania* – może warto uznać tą nową strategią case management jako zindywidualizowany i zintegrowany system usług aktywnej integracji?

Wnioski. Analiza dokumentów strategicznych Unii Europejskiej jak i programów krajowych państw członkowskich wyraźnie wskazuje na ważność zapisów, dotyczących podnoszenia jakości życia obywateli. Szczególną rolę w tym względzie mają odgrywać programy dążące do reintegracji społecznej, zawodowej oraz zapobieganiu procesom ubóstwa, marginalizacji i wykluczenia społecznego. Pomocna i konieczna w tym względzie staje się reorganizacja systemu świadczenia usług aktywnej integracji. Pewną alternatywą dla podnoszenia dobrostanu osób i rodzin, szczególnie tych, którzy nie radzą sobie z wieloma problemami może być metoda case management. Istota jej sprowadza się do zindywidualizowanego podejścia do beneficjenta w zintegrowanym systemie usług dostarczanych mu w odpowiedniej ilości, we właściwym czasie i miejscu. Zarządzanie przypadkiem może się okazać ciekawą alternatywą i elementem społeczno-inwestycyjnym europejskiego zarządzania dobrą zmianą.

Bibliografia

1. EUROPA 2020 Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu Społecznemu [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://ec.europa.eu/eu2020/pdf/1_PL_ACT_part1_v1.pdf.
2. Kaźmierczak T. Case management jako formuła koordynacji usług społecznych i innych działań służb publicznych – przypadek aktywizacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych / T. Kaźmierczak, M. Rymśa // Profesjonalna praca socjalna. Nowy paradygmat czy niedokończone zadanie? / redakcja naukowa Krzysztof Piątek, Katarzyna Szymańska-Zybertowicz. – Toruń : Wydawnictwo Edukacyjne „AKAPIT”, 2011,.
3. Klie T. Zarządzanie przypadkiem a usługi społeczne / T. Klie // Podręcznik usług społecznych- przykład Niemiec ; red. A. Evers, R. G. Heinze, T. Olk, przekład K. Sosnowska, Redakcja naukowa i językowa przekładu M. Grewiński, E. Przeddecka. – Warszawa, 2013.

4. Komunikat komisji do parlamentu europejskiego, rady, europejskiego komitetu ekonomiczno-społecznego oraz komitetu regionów Europejska platforma współpracy w zakresie walki z ubóstwem i wykluczeniem społecznym: europejskie ramy na rzecz spójności społecznej i terytorialnej, SEK(2010) 1564 wersja ostateczna [Електронний ресурс]. – Режим доступу :

<http://www.mg.gov.pl/files/upload/8418/Ubostwo.pdf>.

5. Mirowska M. Innowacyjna formuła prowadzenia przypadku, *Pedagogika*, tom XXIII / M. Mirowska. – Częstochowa : Wydawnictwo AJD, 2014.

6. Mirowska M. Zarządzanie przypadkiem 50 + w pracy socjalnej / M. Mirowska // Aktywizacja zawodowa osób 50+ wyzwaniem dla rynku pracy ; redakcja naukowa B.J. Ertelt, J. Górna. – Częstochowa : Wydawnictwo AJD, 2015.

7. Poradnik Elementy metody Case Management w pracy z klientami z niepełnosprawnością w publicznych służbach zatrudnienia województwa śląskiego, konsultacje naukowe B.J. Ertelt, M. Mirowska. – Wrocław, 2015.

8. Program na rzecz nowych umiejętności i zatrudnienia: [Електронний ресурс]. – Режим доступу :

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=pl&catId=958>

9. Smrokowska-Reichmann A. Zarządzanie przypadkiem – Case Management (CM) w pracy socjalnej // Nowe kierunki i tendencje w organizacji i zarządzaniu pomocą społeczną / pod red. A. Skowrońskiej. – Warszawa, 2013.

10. Wytyczne w zakresie realizacji przedsięwzięć w obszarze włączenia społecznego i zwalczania ubóstwa z wykorzystaniem środków Europejskiego Funduszu Społecznego i Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego na lata 2014-2020 [Електронний ресурс]. – Режим доступу :

https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o_funduszach/dokumenty/projekt-wytycznych-w-zakresie-realizacji-przedsiwziec-w-obszarze-wlaczania-spolecznego-i-zwalczania-ubostwa-z-wykorzystaniem-srodkow-efs-i-efrr-na-lata-2014-2020.

РЕЗЮМЕ

Мировска М. Кейс-менеджмент (ведение случая) как социально-инвестиционный элемент системы социальных услуг.

В статье рассматриваются теоретические основы метода ведения случая в качестве элемента системы социальных услуг. На основании анализа нормативных и стратегических документах Европейского Союза и республики Польши была предпринята попытка раскрыть направление тех изменений, которые должны иметь место в измерении качества жизни граждан государств-членов ЕС. Особое внимание было уделено услуге активной интеграции, целью которой является социальная и профессиональная реинтеграция а также предотвращения бедности, маргинализации и социального исключения. Метод «кейс-менеджмента» с его индивидуальным и институциональным измерениями может быть использован для более благоприятного освоения и достижения целей клиентом. Метод «кейс-менеджмента» является услугой, предоставляемой в индивидуальном порядке. Таким образом, он адаптирован к потребностям и возможностям получателя при непосредственном его участии. Это интегрированная система услуг клиенту в сети под управлением менеджера случая. Интеграция различных услуг и управления ими менеджером ведения случая позволяет более эффективно реализовать социальную и инвестиционную поддержку разнообразных и долгосрочных потребностей пользователей.

Ключевые слова: социальные услуги, услуги активной интеграции, ведение случая, социальная реинтеграция, профессиональная реинтеграция, бедность, маргинализация, социальное исключение.

АНОТАЦІЯ

Міровська М. КЕЙС-менеджмент (ведення випадку) як соціально-інвестиційний елемент системи соціальних послуг.

У статті розглядаються теоретичні засади методу ведення випадку у якості елемента системи соціальних послуг. На підставі аналізу нормативних і стратегічних документах Європейського Союзу та республіки Польщі була зроблена спроба розкрити напрямки тих змін, які мають мати місце у вимірі якості життя громадян держав-членів ЄС. Особливу увагу було приділено послугі активної інтеграції, метою якої є соціальна та професійна реінтеграція а також запобігання бідності, маргіналізації і соціального виключення. Метод «кейс-менеджменту» з його індивідуальним та інституційним вимірами може бути використаним для більш сприятливого освоєння та досягнення цілей. Метод «кейс-менеджменту» є послугою, що надається в індивідуальному порядку. Таким чином, він адаптований до потреб і можливостей одержувача за безпосереднього його участю. Це інтегрована система послуг клієнту в мережі під управлінням менеджера випадку. Інтеграція різних послуг і управління ними менеджером випадку дозволяє більш ефективно зреалізувати соціальну і інвестиційну підтримку різноманітних і довгострокових потреб користувачів.

SUMMARY

Mirowska M. Case management as a social-investment element of the social services system.

The article is devoted to the theoretical foundations of the method of case management as an element in a social services system. Based on the analyses of the legislation and strategic documents of the European Union and Poland there was made an attempt to reveal the directions of the changes which take place in the dimension of the quality of life of the people who are the citizens of EU Member States. The particular attention is focused on the active integration services which are aimed at social and vocational reintegration and preventing poverty, marginalization and social exclusion. Case management with its individual and institutional dimensions can be used for more favourable achieving goals. The method of case management is a service which is provided in an individualized way. This way it is adapted to the needs and possibilities of the beneficiary at his full commitment. This is an integrated services system which is accumulated in the network and which is managed by one case manager. The integration of a variety of services which are managed by the manager allows more effective social and investment support of the various and long-term users' needs.

The German experience implementation of the case management method shows that it is effective in many areas. The introduction of the case management method on Polish soil (and not only) in order to improve the system of social services is a possible subject to the legitimization and introduction in the list of professions. The primary inclusion of this method can already be seen at the level of practice of a social worker, but not at the level of the actual functioning of the organizations. The lack of the necessary legal norms is, at present, the lack of understanding of the fact that case management is a professional activity involving the structuring of courses of actions, spheres of management and networks. The understanding of this idea will cause a reorganization of the services of the operating system, where the method of case management will be an important social investment element of change management.

Key words: social services, active integration services, case management, social reintegration, vocational reintegration, poverty, marginalization, social exclusion.