

**Ewaluacja szkoleń zrealizowanych w roku 2010 oraz przeprowadzenie badań  
potrzeb szkoleniowych wraz z raportem z badań w ramach realizacji projektu  
systemowego Regionalnego Centrum Polityki Społecznej w Łodzi  
Poddziałanie 7.1.3 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki**



## Spis treści

1. Wstęp .....	3
2. Księgowość w instytucjach budżetowych i organizacjach pozarządowych .....	7
3. Prawo Zamówień Publicznych .....	18
4. Metody ograniczające agresję i zaburzenia emocjonalne u dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną .....	27
5. Kodeks Postępowania Administracyjnego w praktyce .....	36
6. Radzenie sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym .....	45
7. Negocjacje i mediacje .....	53
8. Funkcjonowanie zespołów interdyscyplinarnych w zakresie systemu wsparcia osób skazanych..	63
9. Funkcjonowanie zespołów interdyscyplinarnych w zakresie pracy z ofiarą i sprawcą przemyocy...	72
10. Instrumenty i narzędzia aktywnej integracji.....	81
11. Praca asystenta rodziny .....	90
12. Praca z rodziną w sytuacji kryzysowej .....	99
13. Stosowanie przepisów ustawy o świadczeniach rodzinnych i funduszu alimentacyjnym .....	109
14. Wizyty studyjne .....	118
15. Kurs językowy .....	122
16. Potrzeby szkoleniowe i podsumowanie .....	127

## Wykaz użytych skrótów

PO KL – Program Operacyjny Kapitał Ludzki  
RCPS – Regionalne Centrum Polityki Społecznej w Łodzi  
MOPS – Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej  
GOPS – Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej  
MGOPS – Miejsko-Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej  
PCPR – Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie

DPS – Dom Pomocy Społecznej  
ŚDS – Środowiskowy Dom Samopomocy  
S.R. – Sąd Rejonowy  
Z.K. – Zakład Karny  
P. O.-W. – Placówka Opiekuńczo-Wychowawcza  
K.P. – Komenda Policji  
NGO – organizacja pozarządowa



## Wstęp

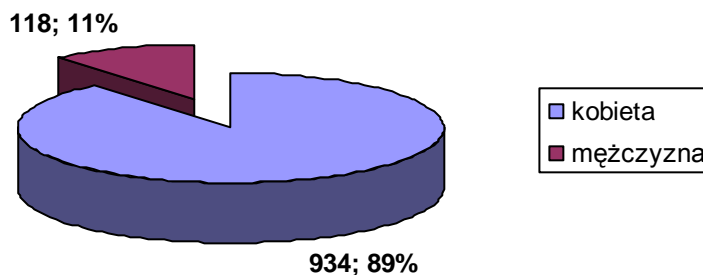
Od 2008 roku Regionalne Centrum Polityki Społecznej w Łodzi w ramach Poddziałania 7.1.3 PO KL „Podnoszenie kwalifikacji kadr pomocy i integracji społecznej” realizuje projekt „Wsparcie i podnoszenie kwalifikacji zawodowych kadr pomocy i integracji społecznej”. Przedmiotem badania ewaluacyjnego, którego wyniki zaprezentowane są w niniejszym raporcie, była realizacja Zadania 1 projektu podjętego w 2010 r.: szkolenie kadr jednostek pomocy i integracji społecznej.

Celem głównym projektu było zwiększenie lub nabycie wiedzy w obszarze zawodowym pracowników i wolontariuszy realizujących zadania z zakresu pomocy i integracji społecznej. Zaplanowano, by w ramach Zadania 1 w projekcie wzięło udział 750 pracowników i wolontariuszy z terenu województwa łódzkiego (680 kobiet i 70 mężczyzn), w tym 340 pracowników socjalnych oraz by jedna osoba mogła wziąć udział w więcej niż jednym, ale nie więcej niż w trzech szkoleniach. Potrzeby szkoleniowe zostały zidentyfikowane na podstawie:

- informacji uzyskanych w trakcie zbierania danych do Bilansu potrzeb pomocy społecznej województwa łódzkiego na 2010 r.,
- danych uzyskanych w ramach ewaluacji projektu realizowanego w 2009r.,
- potrzeb zgłaszanych przez organizacje pozarządowe.

W rezultacie w 2010 roku zlecono przeprowadzenie szkoleń w 14 modułach (tabela nr 1). Zrealizowano 72 szkolenia, dwie wizyty studyjne oraz trzy kursy językowe, a ostateczna liczba beneficjentów wyniosła 1052 osoby (z czego trzy osoby nie zakończyły uczestnictwa zgodnie z zaplanowaną ścieżką wsparcia, dotyczy to uczestników modułu szkoleniowego Prawo Zamówień Publicznych oraz wizyty studyjnej i kursu językowego). Nieco więcej niż co dziesiąta z nich to mężczyzna (11% - 118 osób). Pod względem miejsca pracy 27% uczestników zatrudnionych było na terenie aglomeracji łódzkiej, 32% - w instytucjach w miastach powiatowych, natomiast największa grupa, stanowiąca 41% uczestników – w mniejszych ośrodkach, najczęściej na terenach wiejskich.

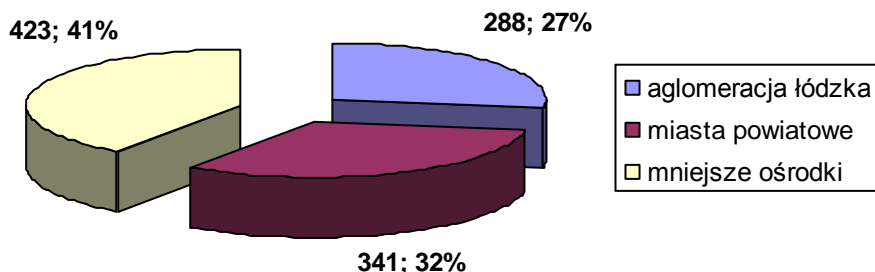
**Wykres 1. Przeszkolone osoby ogółem w podziale ze względu na płeć**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 2. Przeszkolone osoby ogółem w podziale ze względu na miejsce pracy**



**Tabela 1. Ilość szkoleń, ramy czasowe oraz ilość przeszkolonych osób w ramach modułów szkoleniowych zrealizowanych w 2010 r.**

Lp.	Nazwa modułu	Ilość szkoleń	Ramy czasowe	Ilość przeszkolonych osób
1.	KSIĘGOWOŚĆ W INSTYTUCJACH BUDŻETOWYCH I ORGANIZACJACH POZARZĄDOWYCH	5	14.06-20.08.2010	75
2.	PRAWO ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH W PRAKTYCE	8	21.06-14.10.2010	119
3.	METODY OGRANICZAJĄCE AGRESJĘ I ZABURZENIA EMOCJONALNE U DOROSŁYCH OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ	5	28.06-28.10.2010	75
4.	KPA W PRAKTYCE	5	20.07-19.11.2010	100
5.	RADZENIE SOBIE ZE STRESEM I WYPALENIEM ZAWODOWYM	8	29.06-26.11.2010	119
6.	NEGOCJACJE I MEDIACJE	6	20.07-9.10.2010	90
7.	FUNKCJONOWANIE ZESPOŁÓW INTERDYSCYPLINARNYCH W ZAKRESIE SYSTEMU WSPARCIA OSÓB SKAZANYCH	5	17.08-25.11.2010	100
8.	FUNKCJONOWANIE ZESPOŁÓW INTERDYSCYPLINARNYCH W ZAKRESIE PRACY Z OFIARĄ I SPRAWCĄ PRZEMOCY	6	31.08-21.10.2010	120
9.	INSTRUMENTY I NARZĘDZIA AKTYWNEJ INTEGRACJI	7	30.08-25.11.2010	105
10.	PRACA ASYSTENTA RODZINY	5	2.11-17.12.2010	98
11.	PRACA Z RODZINĄ W SYTUACJI KRYZYSOWEJ	7	2.11-17.12.2010	120
12.	STOSOWANIE PRZEPISÓW USTAWY O ŚWIADCZENIACH RODZINNYCH I FUNDUSZU ALIMENTACYJNYM	5	29.11-16.12.2010	100
13.	WIZYTY STUDYJNE	2	15.11-26.11.2010	38
14.	KURSY JĘZYKOWE	3	maj-grudzień 2010	19

Grupy szkoleniowe liczyły od 12 do 22 osób, w przeważającej części przypadków znajdowali się w nich pracownicy z różnych miejscowości i instytucji (poza sytuacjami, gdy na dany termin szkolenia zgłaszała się zbyt mała liczba chętnych uniemożliwiająca zróżnicowany dobór do grupy szkoleniowej), co należy ocenić pozytywnie, jako czynnik przyczyniający się do zwiększenia poczucia



bezpieczeństwa, ale i w szerszym zakresie umożliwiający wymianę doświadczeń zawodowych i nawiązywanie nowych kontaktów, co stanowi efekt dodany podjętych działań.

### **Metodologia badania ewaluacyjnego**

Głównym celem badawczym było dokonanie oceny realizacji wymienionych wyżej 14 modułów szkoleniowych w zakresie efektywności i skuteczności działań szkoleniowych.

Skuteczność działań szkoleniowych odnosi się do stopnia, w jakim realizacja szkoleń przyczyniła się do nabycia bądź zwiększenia wiedzy i umiejętności uczestników w zakresie:

- narzędzi aktywnej integracji,
- metod i sposobów aktywizacji klientów pomocy społecznej,
- form i narzędzi wsparcia indywidualnego i środowiskowego,
- zarządzania jednostkami pomocy i integracji społecznej,
- prawidłowej realizacji zadań w zakresie PO KL,
- budowania i funkcjonowania zespołów interdyscyplinarnych w obszarze pracy z osobami skazanymi oraz pracy ze sprawcami i ofiarami przemocy;

w ramach tej części projektu, która realizowana była poprzez Zadanie 1 projektu: Szkolenie kadr jednostek pomocy i integracji społecznej.

Skuteczność działań szkoleniowych badano wskaźnikiem mierzonym na podstawie odsetka badanych deklarujących posiadanie określonego poziomu wiedzy w obszarach poruszanych w obrębie tematyki danego szkolenia. Jest to zatem wskaźnik zmiany samooceny posiadanej wiedzy, która to samoocena określana była przez badanych za pomocą skali od A do D, gdzie:

A oznacza – nie posiadam wiedzy z tej dziedziny,

B oznacza – posiadam **podstawowy** poziom wiedzy z tej dziedziny,

C oznacza – posiadam **średni** poziom wiedzy z tej dziedziny,

D oznacza – posiadam **wysoki** poziom wiedzy z tej dziedziny.

Ocena poziomu własnej wiedzy dokonywana była dwukrotnie, przed i po szkoleniu, dzięki czemu możliwe było dokonanie analizy zmian w odsetkach wskazań dla poszczególnych punktów skali. Pożądanym kierunkiem zmian jest zmniejszanie się odsetków uczestników opisujących stan swojej wiedzy na poziomie A i B na rzecz zwiększania się odsetków wskazań na poziomie C i D, a w szczególności jak największe minimalizacja odsetków wskazań na poziomie A oznaczającym poczucie braku wiedzy z danej dziedziny.

Jedynie w przypadku wizyt studyjnych oraz kursów językowych zastosowano inną metodę określania skuteczności szkolenia, opartą na wskaźniku przyrostu wiedzy i umiejętności mierzonym na podstawie:



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- odsetka uczestników, którzy zadeklarowali, że w wyniku szkolenia uzyskali wiedzę na temat dobrych praktyk w zakresie pracy socjalnej (w odniesieniu do głównego celu wizyt studyjnych),
- odsetka uczestników, którzy zadeklarowali wzrost umiejętności posługiwania się językiem obcym oraz samooceny zmian w zakresie poszczególnych kompetencji językowych osiągniętych dzięki udziałowi w szkoleniu..

Użyteczność szkoleń, rozumianą jako stopień zadowolenia uczestników szkoleń, badano w odniesieniu do następujących kwestii:

- ogólna ocena zgodności tematyki szkolenia z oczekiwaniami uczestników,
- ocena programu szkolenia w kontekście jego przydatności w dalszej karierze zawodowej, zakresu prezentowanego materiału oraz ilości ćwiczeń praktycznych,
- poziom zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami przedstawianymi na szkoleniu,
- ocena przygotowania merytorycznego oraz sposobu przekazywania informacji przez osobę prowadzącą,
- ocena adekwatności i dalszej przydatności materiałów szkoleniowych,
- ocena organizacyjnej strony szkolenia.

Przedmiotem analizy było zatem zadowolenie z uczestnictwa w szkoleniu wyrażane w formie subiektywnych ocen dotyczących merytorycznych i organizacyjnych aspektów szkolenia.

W celu przeprowadzenia badania ewaluacyjnego wykorzystano analizę statystyczną wyników ankiet ewaluacyjnych przygotowanych przez pracowników Wydziału ds. Pomocy i Integracji Społecznej Regionalnego Centrum Polityki Społecznej w Łodzi, przekazanych firmom wybranym do realizacji szkoleń i przeprowadzanych w miejscu szkoleń przed rozpoczęciem i po ich zakończeniu. Łącznie uzyskano 2499 ankiet (osoby biorące udział w szkoleniach z modułów od 1 do 12 wypełniały ankietę przed i po szkoleniu, natomiast osoby biorące udział w wizycie studyjnej oraz kursie językowym jedną ankietę).



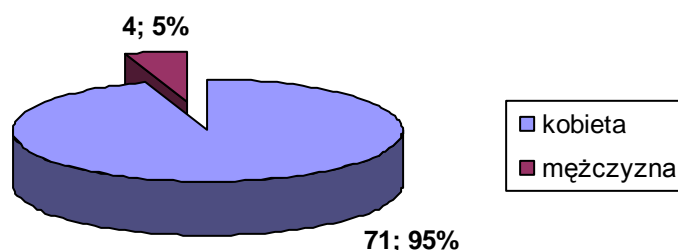
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## KSIĘGOWOŚĆ W INSTYTUCJACH BUDŻETOWYCH I ORGANIZACJACH POZARZĄDOWYCH

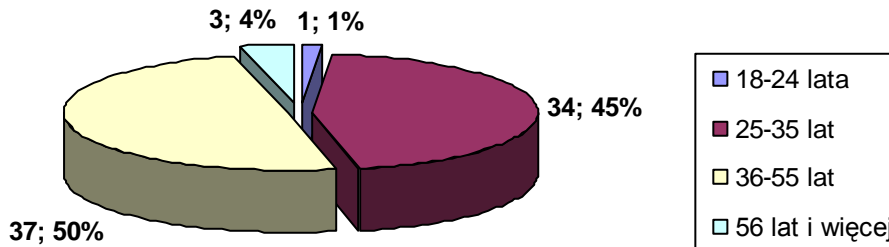
W ramach tego modułu odbyło się 5 szkoleń (w okresie od 14 czerwca do 20 sierpnia 2010 r.), których uczestnikami było łącznie 75 osób. Grupy szkoleniowe liczyły od 14 do 16 osób. Strukturę przeszkolonej grupy prezentują poniższe wykresy.

### Informacje o uczestnikach szkolenia

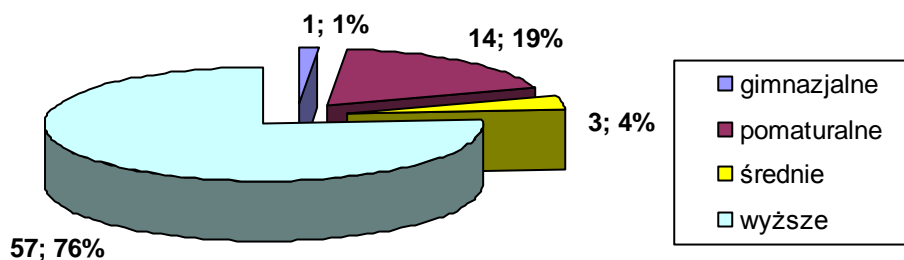
**Wykres 3. Płeć uczestników szkoleń**



**Wykres 4. Wiek uczestników szkoleń**



**Wykres 5. Wykształcenie uczestników szkoleń**

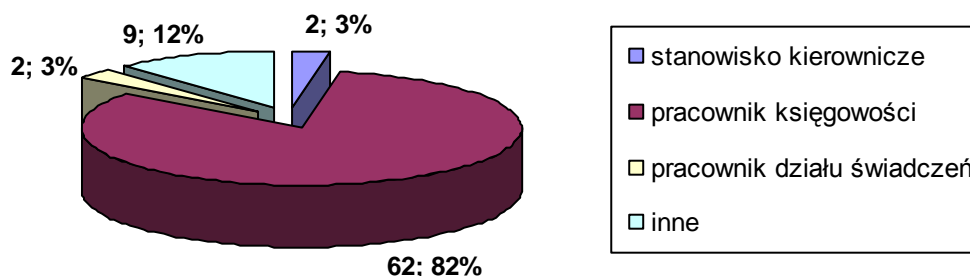


Wśród uczestników szkoleń przeważały kobiety, stanowiąc 95% (71 osób) przeszkolonej grupy, najczęściej były to osoby w wieku 36-55 lat (50 % grupy, tj. 37 osób), tylko jedna osoba miała mniej niż 24 lata, a trzy – więcej niż 56 lat. Znacząca większość uczestników (76%, tj. 57 osób) legitymowała się wykształceniem wyższym (także zawodowym), trzy osoby zadeklarowały posiadanie wykształcenia średniego, w tym ekonomicznego. Niemal co piąta osoba posiadała wykształcenie na poziomie pomaturalnym.

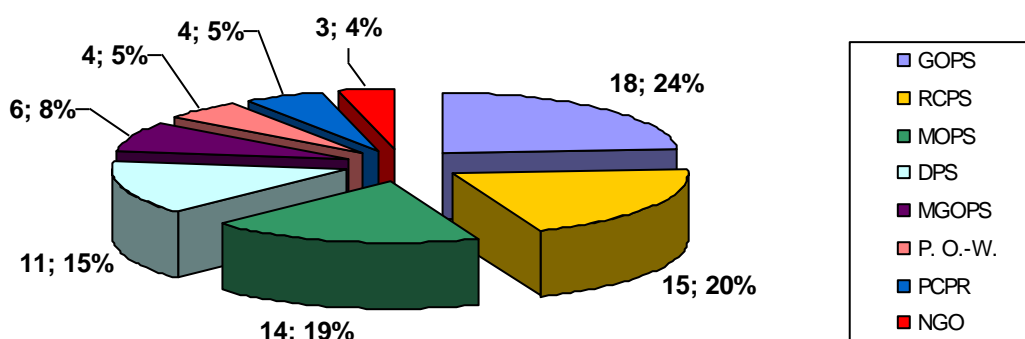


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 6. Stanowisko zajmowane przez uczestników szkoleń**



**Wykres 7. Miejsce pracy uczestników szkoleń**



Przeważająca większość uczestników szkoleń (83%, tj. 62 osoby) to pracownicy działów księgowości, w tym 36 osób zatrudnionych było na stanowisku głównego księgowego. Na kategorię „inne” składa się 9 pracowników RCPS zatrudnionych w wydziałach innych niż finansowo-budżetowy oraz jedna osoba zarządzająca organizacją pozarządową. Jeśli chodzi o miejsce pracy przeszkolonych osób, to najliczniejszą kategorię (51%) stanowią pracownicy ośrodków pomocy społecznej (24%, tj. 18 osób to osoby pracujące na terenach wiejskich, 14 osób stanowiących 19% grupy to pracownicy ośrodków miejskich, a 6 osób – 8% – zatrudnionych było w ośrodkach miejsko-gminnych) Co piąty uczestnik (15 osób) był pracownikiem RCPS, co zgodne jest z założeniami projektu realizowanego przez tę instytucję. 15% (11 osób) to pracownicy domów pomocy społecznej, przeszkolono także po 4 osoby z placówek opiekuńczo-wychowawczych oraz powiatowych centrów pomocy rodzinie. Trzech uczestników szkoleń to pracownicy organizacji pozarządowych.

Najczęstszym źródłem uzyskiwania informacji na temat szkolenia była strona internetowa, na którą wskazało 59 osób (79%), a także e-mail (24 osoby – 32%). Dużo rzadziej uczestnicy szkolenia czerpali o nim informację od znajomych (7 osób) z ulotki (3) czy plakatu (1). 9 osób wskazało RCPS jako bezpośrednie źródło informacji, natomiast 5 osób zadeklarowało, że dowiedziało się o szkoleniu w miejscu pracy. Co do motywów udziału w szkoleniu, to dla 50 osób była to chęć podniesienia kwalifikacji zawodowych, dla 35 – przydatność zagadnień szkolenia w pracy. Ważnym motywem dla 30 osób była ponadto nieodpłatność szkolenia.

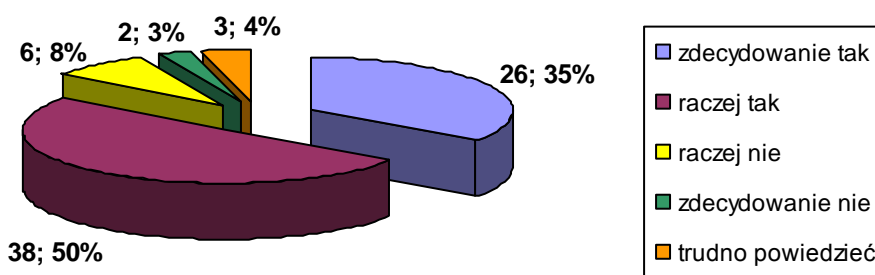


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Znaczna większość (63 osoby, tj. 84%) uczestników szkoleń posiadała już doświadczenie związane z pracą księgową, co zgodne jest z danymi dotyczącymi zajmowanych przez nich stanowisk.

### Ocena poszczególnych elementów szkolenia

**Wykres 8. Ocena tematyki szkolenia w kontekście jej zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia**



85% uczestników szkolenia, czyli 64 osoby odpowiedziały pozytywnie (zdecydowanie tak, raczej tak) na pytanie, czy tematyka szkolenia okazała się zgodna z ich oczekiwaniami. Jedenaście osób stanowiących 15% grupy odpowiedziało na to pytanie negatywnie bądź sformułowało ambiwalentne opinie. Można zatem uznać, że tematyka zaproponowana w ramach szkoleń odpowiadała oczekiwaniom ich uczestników. Poniższa tabela ukazuje natomiast oceny odnoszące się do programu szkolenia.

**Tabela 2. Ocena programu szkolenia (1 – najniższa, 5 – najwyższa) – liczba i odsetek wskazań**

Program szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
przydatność w dalszej karierze zawodowej	2 (3%)	4 (5%)	17 (23%)	19 (25%)	33 (44%)
zakres materiału	0	6 (8%)	12 (16%)	26 (35%)	31 (41%)
ilość ćwiczeń praktycznych	5 (7%)	15 (20%)	17 (23%)	12 (16%)	26 (35%)

Uczestnicy szkoleń wysoko ocenili ich program; najlepiej oceniony został on w kontekście przydatności w dalszej karierze zawodowej – 33 osoby, a zatem 44%, oceniły ten element wskazując najwyższą wartość skali. Relatywnie najslabiej oceniono ilość ćwiczeń praktycznych – ocenę 5 wystawiło 26 osób, natomiast 5 osób oceniło ten element programu wybierając najniższą ocenę na skali. Największe odsetki wskazań w ramach każdego elementu plasują się jednak na najwyższej wartości skali, zatem ogólną ocenę programu szkolenia należy uznać za bardzo pozytywną.

Jak wynika z kolejnej tabeli (nr 3.), ogólnie większym zainteresowaniem uczestników cieszyły się zagadnienia z zakresu księgowości budżetowej – najwyższą liczebnością wskazań charakteryzuje się najwyższy punkt skali, tutaj zanotowano także mniejsze braki w udzielanych odpowiedziach (od 1 do 5 osób nie określiło poziomu swojego zainteresowania którymś z zagadnień). Zagadnienia z zakresu



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

księgowości w organizacjach budżetowych cieszyły się mniejszym zainteresowaniem, o czym świadczy fakt, że dwa z zagadnień zostały ocenione jako najmniej interesujące przez największą grupę oceniających te zagadnienia, a także to, iż na większą skalę wystąpiły tutaj braki odpowiedzi (od 4 do 12 osób nie określiło swojego poziomu zainteresowania którymś z zagadnień). Wyjaśnienia tego faktu można doszukiwać się w składzie przeszkolonej grupy – jedynie 3 osoby pracowały w organizacjach pozarządowych, a pozostali uczestnicy zatrudnieni w instytucjach publicznych mogli być mniej zainteresowani zagadnieniami poruszonymi w drugim bloku.

**Tabela 3. Poziom zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu (1 – najmniej interesujące, 5 – najbardziej interesujące) – liczba i odsetek wskazań**

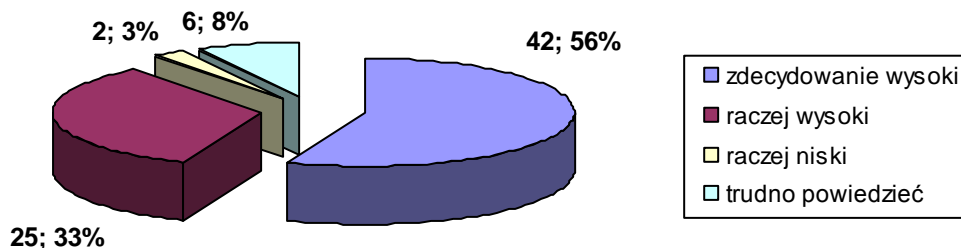
Zagadnienia	Oceny				
	1	2	3	4	5
<b>Księgowość budżetowa</b>					
główne założenia nowej ustawy o finansach publicznych i ustawy wprowadzającej ustawę o finansach publicznych (w tym zasady gospodarowania środkami publicznymi, środki pochodzące z UE, udzielanie dotacji z budżetu)	1 (1%)	6 (8%)	16 (21%)	14 (19%)	34 (45%)
wieloletni plan finansowy państwa, a ustawa budżetowa (zakres budżetu i jego załączników oraz budżet zadaniowy w uzasadnieniu ustawy budżetowej)	2 (3%)	10 (13%)	18 (24%)	8 (11%)	32 (43%)
klasyfikacja dochodów, wydatków, przychodów i rozchodów oraz środków pochodzących ze źródeł zagranicznych	3 (4%)	12 (16%)	10 (13%)	21 (28%)	25 (33%)
klasyfikacja wydatków strukturalnych	2 (3%)	8 (11%)	11 (15%)	19 (25%)	34 (45%)
rozliczanie środków europejskich w świetle nowych Zasad Finansowania POKL	2 (3%)	13 (17%)	15 (20%)	16 (21%)	24 (32%)
<b>Księgowość w organizacjach pozarządowych</b>					
podstawy prawne, zakres przedmiotowy oraz szczególne zasady rachunkowości	2 (3%)	8 (11%)	16 (21%)	15 (20%)	30 (40%)
zasady i polityka rachunkowości (konstruowanie planu kont, dowodów księgowych, ZPF)	3 (4%)	5 (7%)	16 (21%)	13 (17%)	32 (43%)
obowiązki w zakresie podatków i ubezpieczeń społecznych w organizacjach pozarządowych (podatek dochodowy od osób prawnych, podatek dochodowy od osób fizycznych, pozostałe podatki ubezpieczenia społeczne i zdrowotne)	7 (9%)	11 (15%)	12 (16%)	18 (24%)	16 (21%)
koszty, przychody oraz sprawozdawczość finansowa organizacji pozarządowych	13 (17%)	9 (12%)	12 (16%)	12 (16%)	19 (25%)
organizacja pozarządowa jako podatnik podatku VAT (zwolnienie przedmiotowe, podmiotowe, rozliczanie VAT)	18 (24%)	13 (17%)	10 (13%)	11 (15%)	11 (15%)
podatek VAT a odpłatna działalność statutowa i działalność gospodarcza	19 (25%)	15 (20%)	8 (11%)	12 (16%)	9 (12%)

Kolejne wykresy (nr 9. i 10.) prezentują opinie uczestników wobec osoby prowadzącej szkolenie. Wynik na nich zaprezentowane świadczą o dużym zadowoleniu uczestników szkoleń z jakości ich prowadzenia zarówno w odniesieniu do przygotowania prowadzącego jak i do sposobu przekazywania wiedzy (odpowiednio 89% i 93% zdecydowanie i raczej pozytywnych odpowiedzi, przy czym większy jest udział opinii zdecydowanych). Nikt z ankietowanych na żadne z obu pytań nie udzielił odpowiedzi zdecydowanie negatywnej, kilka osób (łącznie 5 wskazań w obu pytaniach) oceniło prowadzącego raczej negatywnie, a kilka (łącznie 8 wskazań) miało mieszane odczucia.

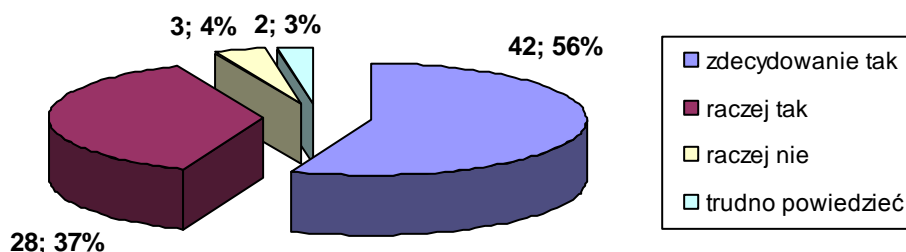


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 9. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia**

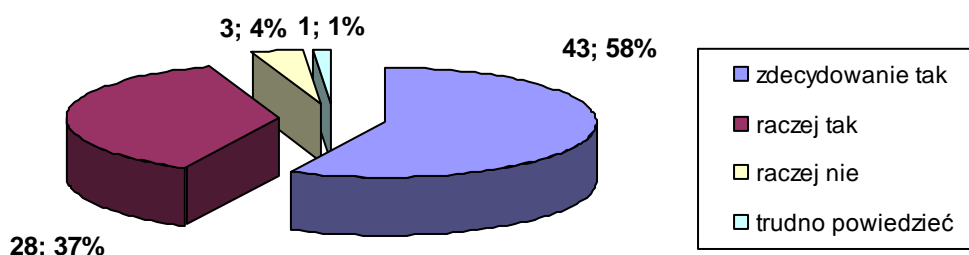


**Wykres 10. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego – czy był jasny i zrozumiały?**

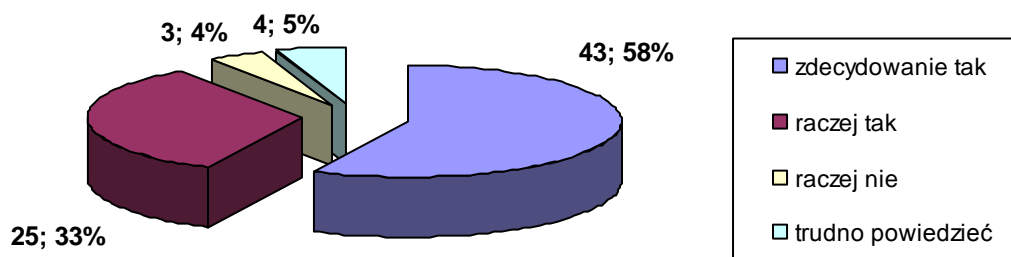


Na podobnie wysokim poziomie utrzymywało się zadowolenie uczestników z otrzymanych materiałów szkoleniowych (wykresy nr 11. i 12. ).

**Wykres 11. Ocena materiałów szkoleniowych – czy odpowiadały tematyce szkolenia?**



**Wykres 12. Ocena materiałów szkoleniowych – czy będą przydatne po zakończeniu szkolenia?**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

W opinii 71 spośród 75 osób odpowiadały one tematyce szkolenia, a 68 osób uznało, że będą dla nich przydatne także po zakończeniu szkolenia.

Ostatnim ocenianym elementem szkoleń była ich organizacja – opinie na temat prezentuje poniższa tabela nr 4. Ocena organizacji szkolenia również sugeruje, że odpowiadała ona potrzebom uczestników. We wszystkich elementach największe odsetki odpowiedzi lokowały się na najwyższym punkcie skali – najlepiej oceniano zakwaterowanie (88% ocen na poziomie 5), relatywnie najgorzej jakość materiałów szkoleniowych (69% ocen na poziomie 5), które jednak, jak obrazują wykresy 11. i 12., pod względem merytorycznym spełniły oczekiwania badanych.

**Tabela 4. Ocena organizacji szkolenia (1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena) – liczba i odsetek wskazań**

Organizacja szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Warunki pracy (sala i oświetlenie)	0	0	1 (1%)	11 (15%)	63 (84%)
Wyposażenie techniczne (rzutnik, laptop, flipchart, ekran multimedialny)	0	0	1 (1%)	9 (12%)	65 (87%)
Jakość materiałów szkoleniowych	0	1 (1%)	6 (8%)	16 (21%)	52 (69%)
Pomoce szkoleniowe (notatnik, długopis)	0	0	5 (7%)	15 (20%)	55 (73%)
Zakwaterowanie	0	1 (1%)	3 (4%)	5 (7%)	66 (88%)
Wyżywienie	1 (1%)	1 (1%)	4 (5%)	9 (12%)	60 (80%)

### Wpływ szkolenia na samoocenę wiedzy uczestników

Wpływ szkolenia na poziom wiedzy uczestników badany był w odniesieniu do każdego z wyodrębnionych obszarów tematycznych. W bloku księgowość budżetowa były to:

- główne założenia nowej ustawy o finansach publicznych i ustawy wprowadzającej ustawę o finansach publicznych,
- wieloletni plan finansowy państwa a ustawa budżetowa,
- klasyfikacja dochodów, wydatków, przychodów i rozchodów oraz środków pochodzących ze źródeł zagranicznych,
- klasyfikacja wydatków strukturalnych,
- rozliczanie środków europejskich w świetle nowych Zasad Finansowania POKL;

natomiast w bloku księgowość w organizacjach pozarządowych:

- podstawy prawne, zakres przedmiotowy oraz szczególne zasady rachunkowości,
- zasady i polityka rachunkowości (konstruowanie planu kont, dowodów księgowych, ZPF),
- obowiązki w zakresie podatków i ubezpieczeń społecznych w organizacjach pozarządowych,
- koszty, przychody oraz sprawozdawczość finansowa organizacji pozarządowych,
- organizacja pozarządowa jako podatnik podatku VAT,
- podatek VAT a odpłatna działalność statutowa i działalność gospodarcza.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Uczestnicy szkolenia proszeni byli o określenie poziomu swojej wiedzy w każdym obszarze na skali od A do D, gdzie:

A oznacza – nie posiadam wiedzy z tej dziedziny,

B oznacza – posiadam **podstawowy** poziom wiedzy z tej dziedziny,

C oznacza – posiadam **średni** poziom wiedzy z tej dziedziny,

D oznacza – posiadam **wysoki** poziom wiedzy z tej dziedziny.

Przedmiotem analizy jest zatem liczebność wskazań dla każdej z wyżej wymienionych kategorii odpowiedzi oraz jej zmiana obserwowana po przeprowadzeniu szkolenia, a więc subiektywne opinie uczestników szkolenia na temat poziomu swojej wiedzy uzyskiwane przed (czerwone słupki na wykresach) i po szkoleniu (słupki niebieskie)\*.

Jak wskazują zobrazowane na wykresach na następujących stronach dane, zmiany w zakresie deklarowanego poziomu wiedzy w przypadku większości obszarów przybrały pożądany kierunek – tzn. po szkoleniu zanotowano mniejsze liczebności wskazań w kategoriach A i B, a większe w C i D, co można interpretować jako wystąpienie subiektywnego poczucia zwiększenia poziomu posiadanej wiedzy u uczestników szkolenia. Biorąc pod uwagę zmiany liczebności dla kategorii A – „nie posiadam wiedzy z tej dziedziny” – największe postępy zaobserwować można w obszarach takich, jak:

- wieloletni plan finansowy państwa a ustawa budżetowa (spadek liczebności wskazań o 20 punktów procentowych),
- rozliczanie środków europejskich w świetle nowych Zasad Finansowania PO KL (spadek o 19 punktów procentowych),
- organizacja pozarządowa jako podatek VAT oraz podatek VAT a odpłatna działalność statutowa i działalność gospodarcza (spadek po 17 punktów).

W każdym badanym obszarze odsetki wskazań w ramach tej kategorii malały, gdy porównać wyniki uzyskane przed i po szkoleniu. Spodziewano się, iż wyniki dla kategorii C i D będą podlegać odwrotnej, rosnącej tendencji – najwyraźniej uwidoczniła się ona (w ramach kategorii D – „posiadam wysoki poziom wiedzy z tej dziedziny”) w niżej wymienionych obszarach:

- klasyfikacja wydatków strukturalnych (wzrost liczebności wskazań o 16 punktów procentowych),
- rozliczanie środków europejskich w świetle nowych Zasad Finansowania PO KL (j.w.).

Wyróżniono także obszary, w ramach których zmiany liczebności dla kategorii C i D nie uległy zmianie bądź zanotowały lekki spadek; są to obszary z bloku drugiego dedykowanego zwłaszcza dla przedstawicieli organizacji pozarządowych: obowiązki w zakresie podatków i ubezpieczeń społecznych w organizacjach pozarządowych (wykres nr 20.) oraz koszty, przychody oraz sprawozdawczość finansowa organizacji pozarządowych (wykres nr 21.). W tym pierwszym obszarze

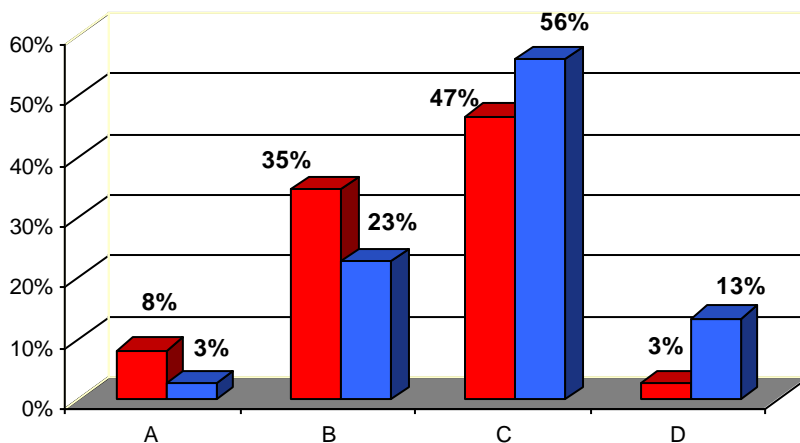
\* Braki odpowiedzi w ankietach przeprowadzanych przed, jak i po szkoleniu, dla obszarów z bloku pierwszego wynosiły od 1% do 8%, natomiast dla obszarów z bloku drugiego – od 7% do 16%, natomiast podstawą procentowania liczebności odpowiedzi dla kategorii A, B, C i D zobrazowanych na wykresach jest 75 osób, czyli całość przeszkolonej grupy, co uprawnia do porównywania wyników uzyskanych przed i po szkoleniu.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

o 2 punkty procentowe zmalał odsetek wskazań dla kategorii C przy jednoczesnym braku zmiany liczebności dla kategorii D – świadczyć to może o lekkim obniżeniu samooceny uczestników szkoleń; jednocześnie w obu tych obszarach zmalał odsetek osób wybierających kategorię A, a wzrósł dla kategorii B. Wy tłumaczenia dla tej tendencji szukać można odwołując się do składu przeszkolonej grupy – na 75 osób jedynie 3 były pracownikami organizacji pozarządowych, można więc założyć, że tematyka podejmowana w ramach tego bloku była znajoma relatywnie niewielkiej części całej badanej grupy. Być może zatem osoby deklarujące przed szkoleniem wyższy poziom wiedzy w tych obszarach, a nie będące pracownikami organizacji pozarządowych, po szkoleniu zweryfikowały i urealniły ocenę swojej wiedzy jako mniejszej, niż zakładały. Ponadto warto zwrócić uwagę na odsetki braków odpowiedzi na pytania, w których proszono o ocenę poziomu posiadanej wiedzy – dla obszarów z bloku pierwszego wynosiły one od 1% do 8%, natomiast dla obszarów z bloku drugiego – od 7% do 16%, co ponownie potwierdza sformułowany wcześniej (przy omawianiu wyników dotyczących stopnia zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami) wniosek dotyczący ogólnie mniejszej wagi przywiązywanej przez badaną grupę do zagadnień poruszanych w bloku drugim.

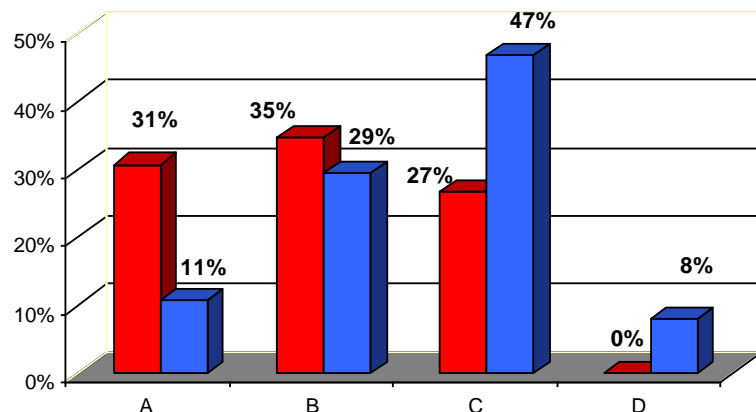
**Wykres 13. Główne założenia nowej ustawy o finansach publicznych i ustawy wprowadzającej ustawę o finansach publicznych**



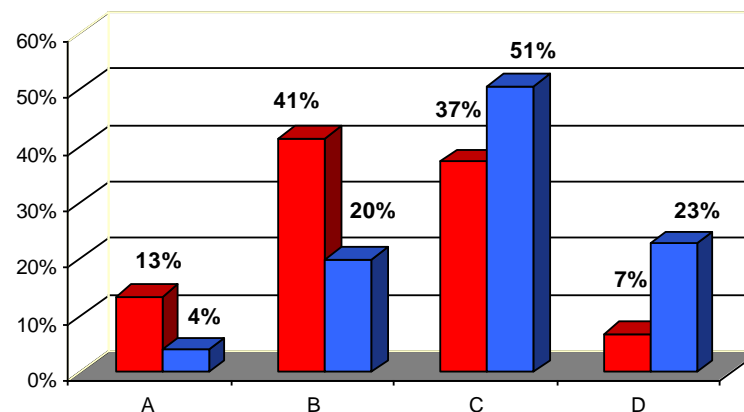


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

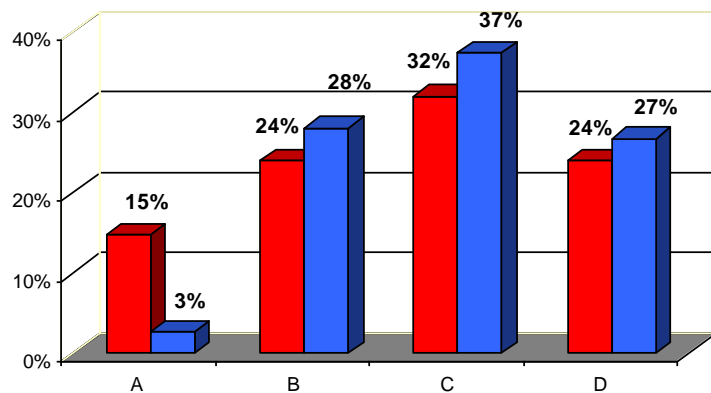
**Wykres 14. Wieloletni plan finansowy państwa a ustawa budżetowa**



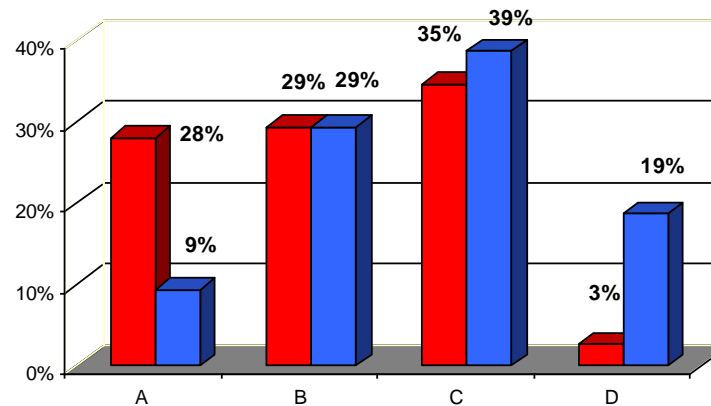
**Wykres 16. Klasyfikacja wydatków strukturalnych**



**Wykres 15. Klasyfikacja dochodów, wydatków, przychodów i rozchodów oraz środków pochodzących ze źródeł zagranicznych**



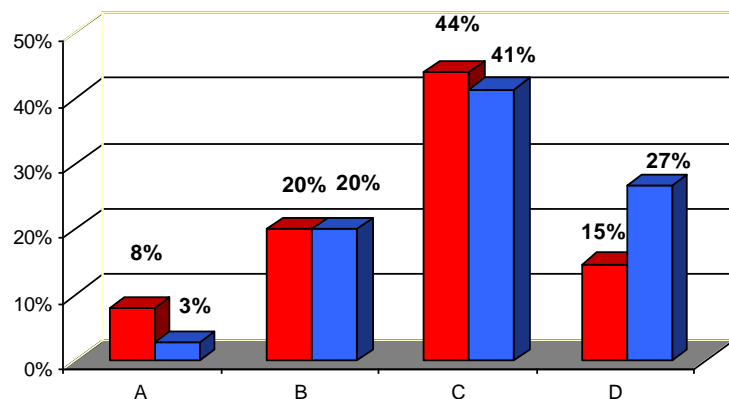
**Wykres 17. Rozliczanie środków europejskich w świetle nowych Zasad Finansowania PO KL**



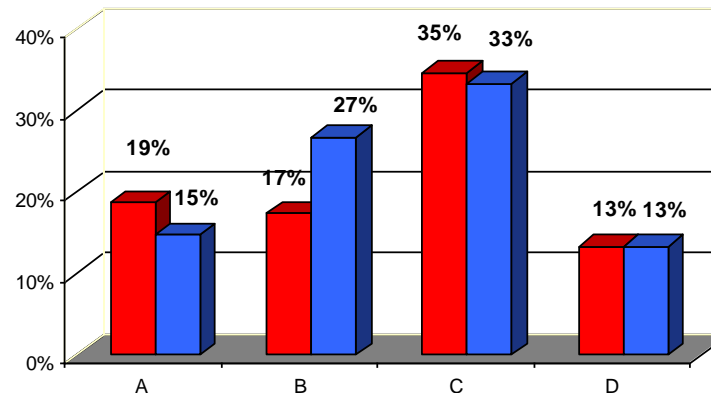


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

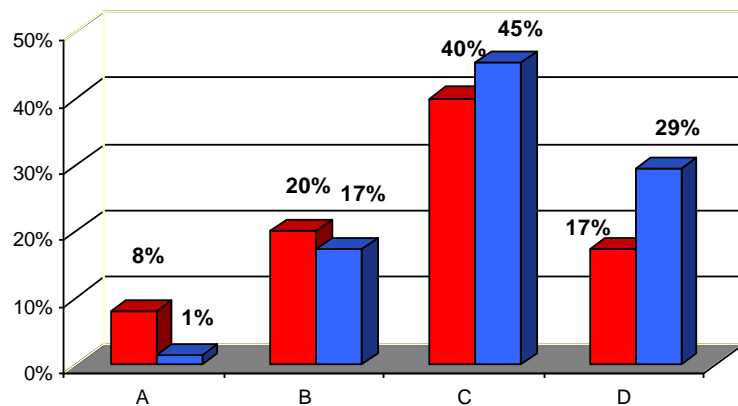
**Wykres 18. Podstawy prawne, zakres przedmiotowy oraz szczególne zasady rachunkowości**



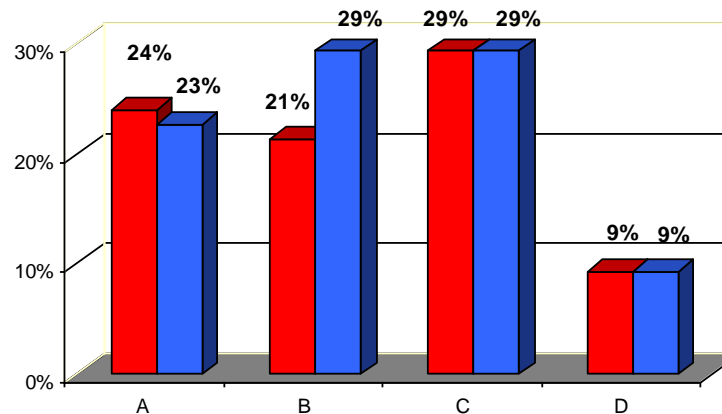
**Wykres 20. Obowiązki w zakresie podatków i ubezp. społ. w NGOs**



**Wykres 19. Zasady i polityka rachunkowości**



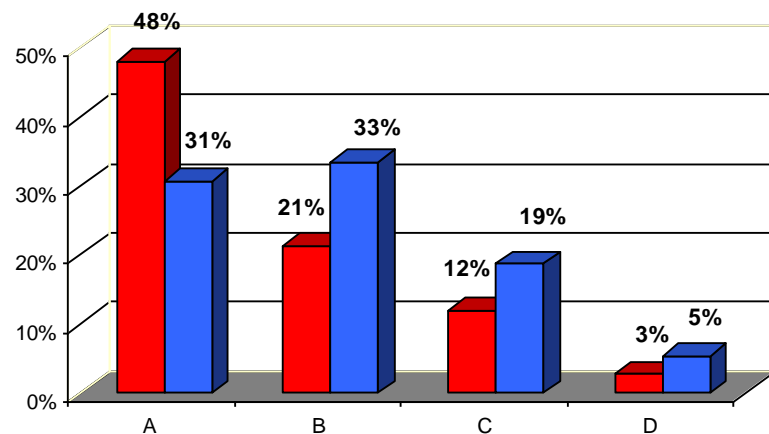
**Wykres 21. Koszty, przychody oraz sprawozda. finan. NGOs**



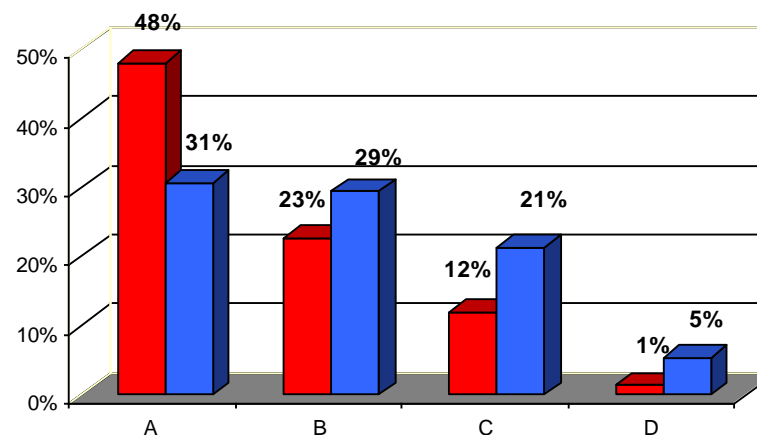


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 22. Organizacja pozarządowa jako podatnik podatku VAT**



**Wykres 23. Podatek VAT a odpłatna działalność statutowa i działalność gospodarcza**



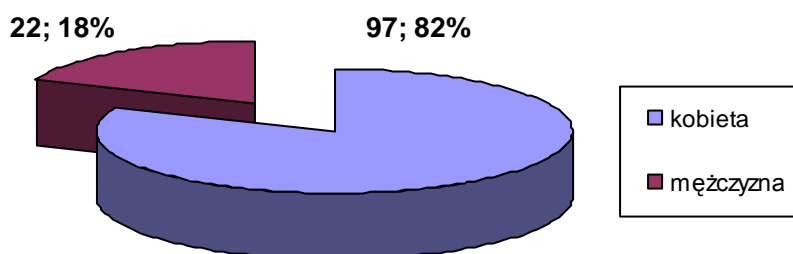


## PRAWO ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH W PRAKTYCE

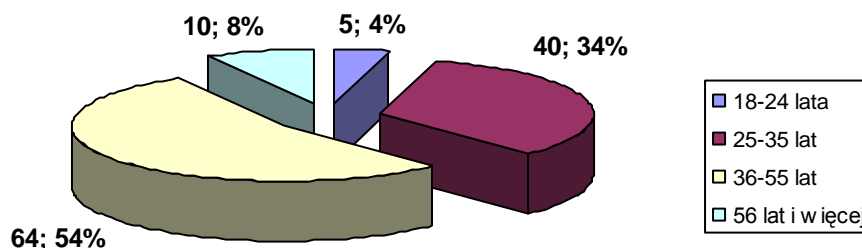
Na ten moduł szkoleniowy złożyło się 8 szkoleń (w okresie od 21 czerwca do 14 października 2010 r.), których uczestnikami było łącznie 119 osób, tj. o jedną mniej, niż przewidywał projekt. Grupy szkoleniowe liczyły od 13 do 16 osób.

### Informacje o uczestnikach szkolenia

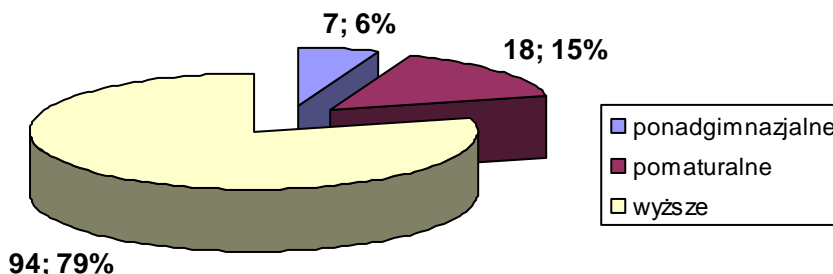
**Wykres 24. Płeć uczestników szkoleń**



**Wykres 25. Wiek uczestników szkoleń**



**Wykres 26. Wykształcenie uczestników szkoleń**

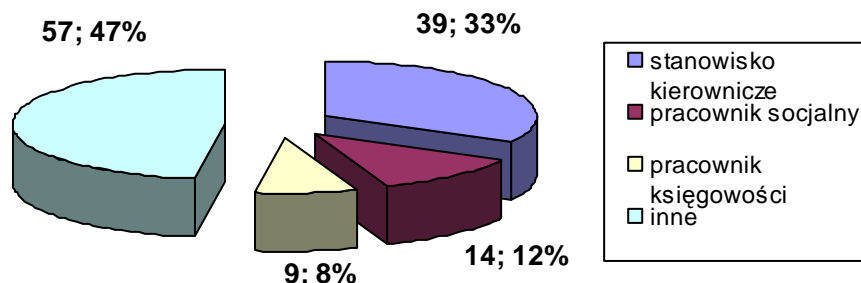


Co piąty uczestnik szkoleń z zakresu Prawa zamówień publicznych w praktyce był mężczyzną, większość uczestników mieściła się w przedziale wiekowym od 36 do 55 lat (54%, tj. 64 osoby), co trzecia osoba była w wieku 25-35 lat. Pod względem wykształcenia 79% uczestników legitymowało się wykształceniem wyższym (w tym zawodowym), 18 osób stanowiących 15% grupy miało wykształcenie na poziomie potaturalnym.

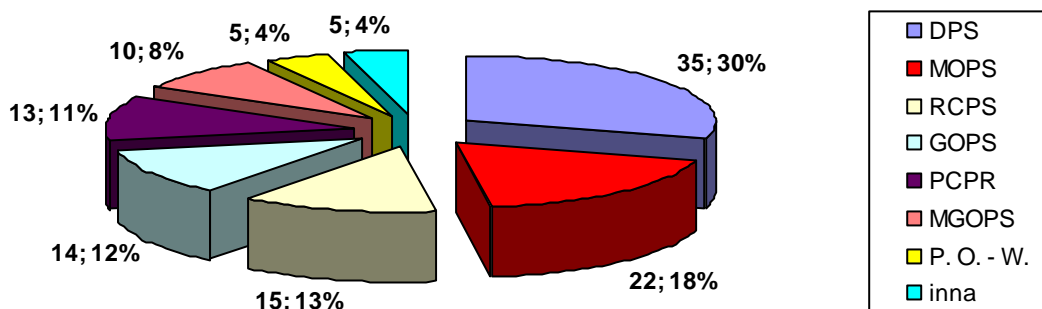


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

### Wykres 27. Stanowisko zajmowane przez uczestników szkoleń



### Wykres 28. Miejsce pracy uczestników szkoleń



Prawie połowa uczestników szkoleń, tj. 57 osób, zajmowała stanowisko, które nie zostało ujęte w zaproponowanej w ankiecie kafeterii – najczęściej są to osoby wykorzystujące w codziennej pracy ustawę Prawo zamówień publicznych: inspektorzy, administratorzy, specjaliści itd., a także 5 osób będących koordynatorami projektów systemowych w swoim miejscu pracy. Duży jest udział osób zajmujących stanowiska kierownicze (39 – w tym 4 osoby na stanowisku dyrektora i 5 zastępców dyrektora). 14 osób to pracownicy socjalni, spośród których 6 zadeklarowało, iż pracując w jednostce organizacyjnej pomocy społecznej (OPS bądź PCPR) bezpośrednio zajmuje się aktywną integracją. Jeśli chodzi o miejsce pracy uczestników szkoleń, to największą grupę stanowią pracownicy domów pomocy społecznej (35 osób, w tym 4 z dziennych domów pomocy społecznej), spory jest także udział pracowników miejskich ośrodków pomocy społecznej (częściej niż co piąty uczestnik szkolenia). Zgodnie z założeniami projektu, przeszkolono także 15 pracowników RCPS.

Informacje na temat szkolenia docierały do ich uczestników najczęściej za pośrednictwem strony internetowej, na którą wskazało 91 osób (76%), prawie co trzecia osoba dowiedziała się o szkoleniu e-mailem. Około 20 osób informację tę otrzymało w miejscu pracy od przełożonego bądź bezpośrednio z RCPS.

Najważniejszą motywacją do wzięcia udziału w szkoleniu była przydatność tematów na nim podejmowanych w pracy – tę przyczynę wskazało 112 osób, czyli 94% uczestników. Ponadto istotne



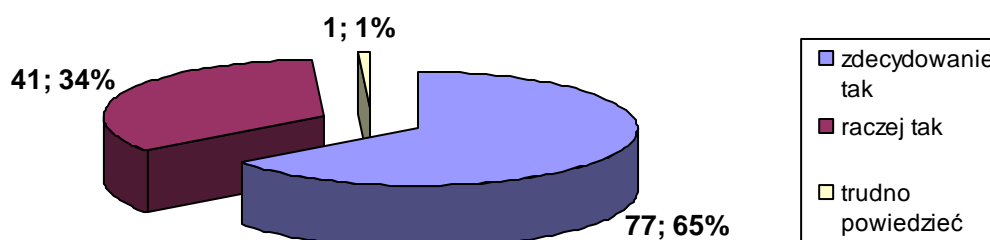
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

okazało się podniesienie kwalifikacji zawodowych (98 osób – 82%). Dla 65 osób (55%) motywatorem była także nieodpłatność szkolenia.

Ponad dwie trzecie uczestników (83 osoby) szkoleń z zakresu prawa zamówień publicznych miało doświadczenie związane z jego stosowaniem w pracy zawodowej, co zresztą wynika z analizowanego wcześniej składu przeszkolonej grupy.

### Ocena poszczególnych elementów szkolenia

**Wykres 29. Ocena tematyki szkolenia w kontekście jej zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia**



Opinie uczestników na temat szkolenia pod kątem jego zgodności z oczekiwaniami okazały się bardzo jednolite – 99% osób uznało, że „zdecydowanie/raczej tak” odpowiadało ono ich oczekiwaniom, przy czym przeważający jest udział opinii zdecydowanych (65%). O zadowoleniu ze szkolenia świadczą także oceny poszczególnych elementów jego programu, dane na ten temat zawiera poniższa tabela.

**Tabela 5. Ocena programu szkolenia (1 – najniższa, 5 – najwyższa)**

program szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
przydatność w dalszej karierze zawodowej	0	3 (3%)	10 (8%)	47 (39%)	59 (50%)
zakres materiału	0	0	12 (10%)	34 (29%)	73 (61%)
ilość ćwiczeń praktycznych	0	2 (2%)	22 (18%)	32 (27%)	63 (53%)

Każdemu elementowi programu szkolenia co najmniej połowa uczestników wystawiła najwyższą (5) ocenę, najwięcej takich ocen uzyskał program pod kątem zakresu materiału. Relatywnie najslabiej oceniono przydatność szkolenia w dalszej karierze zawodowej – trzy osoby oceniły ten element na 2. Niemniej jednak największe odsetki odpowiedzi plasują się na najwyższych punktach skali, co świadczy o pozytywnym bilansie udziału w szkoleniu dokonanym przez jego uczestników. Niewątpliwie jest on związany z poziomem zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami poruszonymi na szkoleniach, który obrazują poniższe dane (tabela nr 6.).



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Tabela 6. Poziom zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu (1 – najmniej interesujące, 5 – najbardziej interesujące) – liczba wskazań**

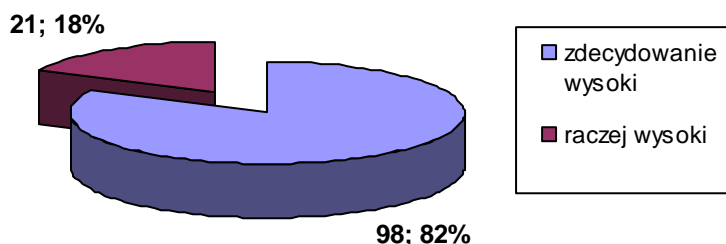
Zagadnienia	Oceny				
	1	2	3	4	5
obowiązujące przepisy prawa w zakresie zamówień publicznych	0	3 (3%)	11 (9%)	45 (38%)	60 (50%)
zasady udzielania zamówień publicznych	0	1 (1%)	10 (8%)	36 (30%)	72 (61%)
rola, uprawnienia i obowiązki osób wykonujących czynności przy udzielaniu zamówienia	1 (1%)	3 (3%)	10 (8%)	37 (31%)	68 (57%)
ustalanie wartości szacunkowej zamówienia	1 (1%)	2 (2%)	6 (5%)	38 (32%)	72 (61%)
tryby udzielania zamówień publicznych	0	1 (1%)	8 (7%)	40 (34%)	70 (59%)
zasady sporządzania Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia	0	1 (1%)	7 (6%)	40 (34%)	71 (60%)
dokumentowanie postępowań o udzielenie zamówienia publicznego	0	2 (2%)	9 (8%)	39 (33%)	69 (58%)

Wynika z nich, że zainteresowanie poszczególnymi zagadnieniami przedstawianymi na szkoleniu sytuowało się na najwyższych punktach zaproponowanej uczestnikom skali. Wszystkie zagadnienia cieszyły się najwyższym (5) zainteresowaniem przynajmniej połowy osób (w przypadku zagadnienia „obowiązujące przepisy w zakresie zamówień publicznych” – 60 osób, tj. 50%, natomiast największe zainteresowanie towarzyszyło zagadnieniom zasad udzielania zamówień publicznych oraz ustalania wartości szacunkowej zamówienia – po 72 osoby, tj. 61%). Jedynie pojedyncze osoby okazały małe zainteresowanie poszczególnymi zagadnieniami, przypisując im na skali ocenę 1 bądź 2.

Podsumowując wyniki zaprezentowane powyżej – szkolenie należy uznać za wysoce zgodne z oczekiwaniami jego uczestników, jego program okazał się satysfakcjonujący (zwłaszcza zakres materiału), a sami uczestnicy wysoce zainteresowani wszystkimi przedstawianymi na nim zagadnieniami.

Kolejne wykresy dotyczą opinii na temat osoby prowadzącej szkolenie, o których sądzić można, że powiązane są z ukazanymi wyżej pozytywnymi opiniami na temat całego szkolenia.

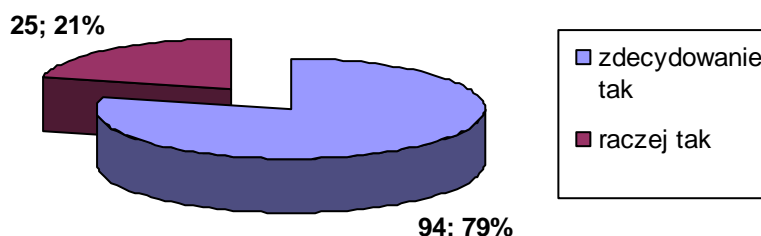
**Wykres 30. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

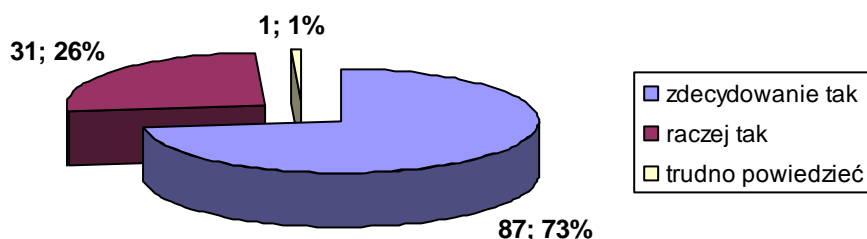
**Wykres 31. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego – czy był jasny i zrozumiały?**



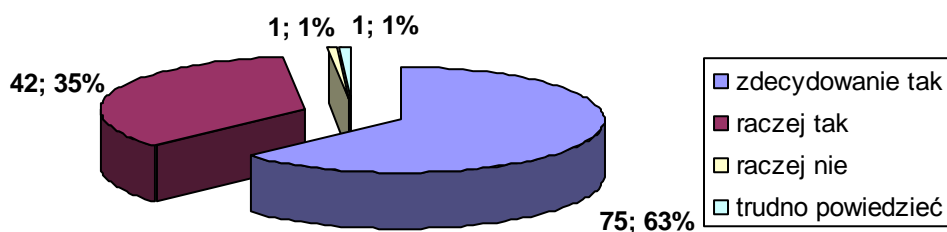
O jednoznacznym zadowoleniu z poziomu prowadzenia zajęć świadczy fakt, że ani jedna osoba oceniając prowadzącego nie wyraziła negatywnych opinii w tym przedmiocie. 82% uczestników, czyli 98 osób uważało, że przygotowanie merytoryczne prowadzącego było na zdecydowanie wysokim poziomie, natomiast 79% (94 osoby) uznało, że przykazywał on informacje w sposób zdecydowanie jasny i zrozumiały. Można zatem wywnioskować, że pozytywne oceny wystawione przez uczestników w odniesieniu do szkolenia i zagadnień na nim poruszanych mogły być w znacznym stopniu zdeterminowane satysfakcjonującym sposobem przekazywania informacji przez osobę prowadzącą.

Ważnym narzędziem utrwalania wiedzy jest wykorzystywanie otrzymanych na szkoleniu materiałów, które powinny odzwierciedlać zakres wiadomości na nim przekazywanych oraz służyć uczestnikom także po jego zakończeniu. Poniższe wykresy obrazują opinię badanych na temat materiałów szkoleniowych.

**Wykres 32. Ocena materiałów szkoleniowych – czy odpowiadały tematyce szkolenia?**



**Wykres 33. Ocena materiałów szkoleniowych – czy będą przydatne po zakończeniu szkolenia?**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Niemal wszyscy uczestnicy szkoleń otrzymane materiały szkoleniowe ocenili jako spełniające warunek adekwatności z programem szkolenia oraz przydatności w okresie po zakończeniu szkolenia. Tylko jedna osoba miała ambiwalentną opinię jeśli chodzi o to, czy materiały odpowiadały tematyce szkolenia, także jedna osoba nie potrafiła ocenić możliwości ich wykorzystywania po zakończeniu szkolenia, a jedna wyraziła opinię, że raczej nie ma takiej możliwości.

Szkolenia oceniano także od strony organizacyjnej – opinie na temat prezentuje poniższa tabela.

**Tabela 7. Ocena organizacji szkolenia (1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena)**

Organizacja szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Warunki pracy (sala i oświetlenie)	0	7 (6%)	9 (8%)	50 (42%)	53 (45%)
Wyposażenie techniczne (rzutnik, laptop, flipchart, ekran multimedialny)	0	0	10 (8%)	30 (25%)	79 (66%)
Jakość materiałów szkoleniowych	0	2 (2%)	10 (8%)	39 (33%)	68 (57%)
Pomoce szkoleniowe (notatnik, długopis)	1 (1%)	7 (6%)	13 (11%)	36 (30%)	62 (52%)
Zakwaterowanie	12 (10%)	10 (9%)	24 (21%)	43 (37%)	26 (23%)
Wyżywienie	5 (4%)	12 (10%)	14 (12%)	45 (38%)	42 (36%)

O ile merytoryczny aspekt szkolenia i jego dopasowanie do swoich oczekiwań uczestnicy ocenili jednoznacznie wysoko, o tyle w kwestii organizacji pojawiały się bardziej ambiwalentne opinie. Co prawda dla wszystkich ocenianych elementów największe odsetki wskazań plasują się na wyższych stopniach skali, lecz niemal co piąta osoba oceniając zakwaterowanie posłużyła się oceną 1 lub 2 (łącznie 22 osoby), a 17 osób oceniało na tym samym poziomie wyżywienie. Niemniej jednak ogólna opinia grupy na temat organizacji szkolenia jest pozytywna, najbardziej w aspekcie wyposażenia technicznego (66% ocen 5).

### **Wpływ szkolenia na samoocenę wiedzy uczestników**

Program szkolenia obejmował następujące zagadnienia:

- obowiązujące przepisy prawa w zakresie zamówień publicznych (ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych z późniejszymi zmianami),
- zasady udzielania zamówień publicznych,
- rola, uprawnienia i obowiązki osób wykonujących czynności przy udzielaniu zamówienia,
- ustalanie wartości szacunkowej zamówienia,
- tryby udzielania zamówień publicznych,
- zasady sporządzania Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia,
- dokumentowanie postępowań o udzielenie zamówienia publicznego.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Uczestnicy szkolenia proszeni byli o określenie poziomu swojej wiedzy w odniesieniu do każdego zagadnienia na skali od A do D, gdzie:

A oznacza – nie posiadam wiedzy z tej dziedziny,

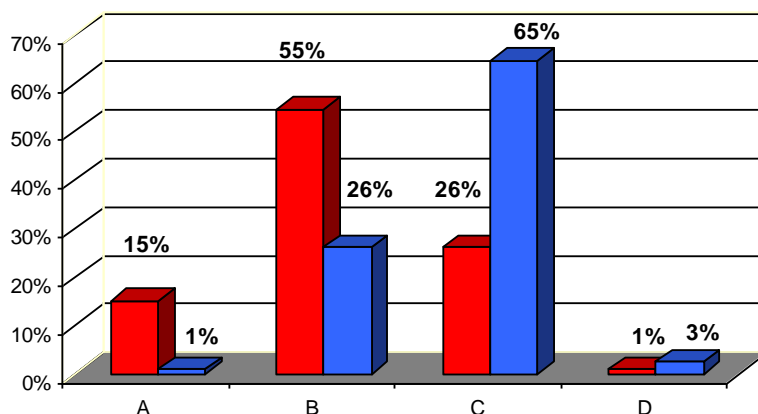
B oznacza – posiadam **podstawowy** poziom wiedzy z tej dziedziny,

C oznacza – posiadam **średni** poziom wiedzy z tej dziedziny,

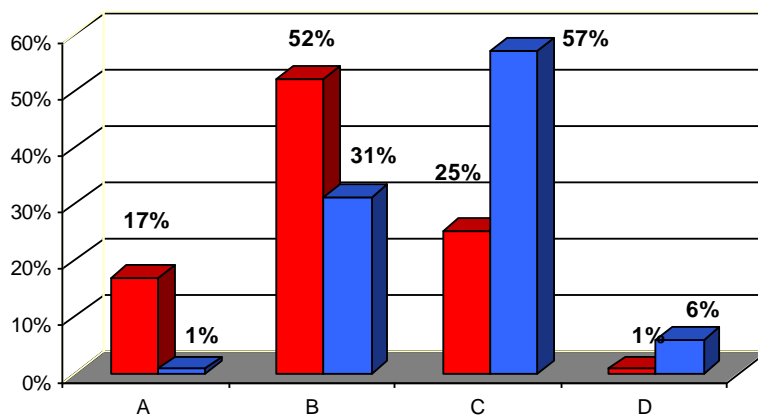
D oznacza – posiadam **wysoki** poziom wiedzy z tej dziedziny.

Poniższe wykresy odzwierciedlają odsetki wskazań dla każdej kategorii (A, B, C i D) – czerwone słupki to wyniki uzyskane w ramach ankiety przeprowadzanej przed szkoleniem, niebieskie – po szkoleniu. Pozwala to prześledzić zmiany liczebności wskazań dla każdej kategorii wywołane udziałem w szkoleniu. Braki odpowiedzi na pytania o wiedzę na temat poszczególnych zagadnień kształtowały się na poziomie od 3 do 8%<sup>†</sup>.

**Wykres 34. Obowiązujące przepisy prawa w zakresie zamówień publicznych**



**Wykres 35. Zasady udzielania zamówień publicznych**

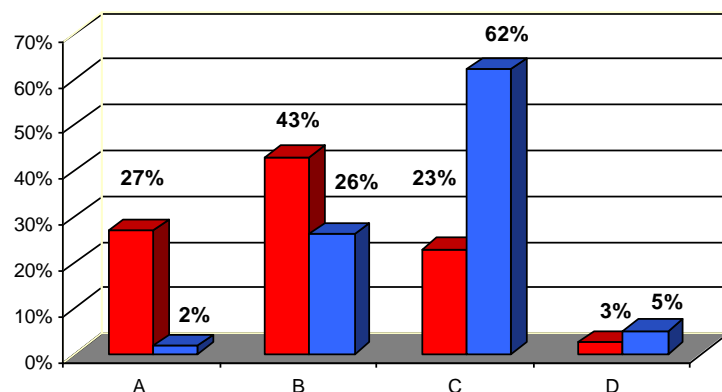


<sup>†</sup> Podstawą procentowania liczebności odpowiedzi dla kategorii A, B, C i D zobrazowanych na wykresach jest 119 osób, czyli całość przeszkolonej grupy, co uprawnia do porównywania wyników uzyskanych przed i po szkoleniu

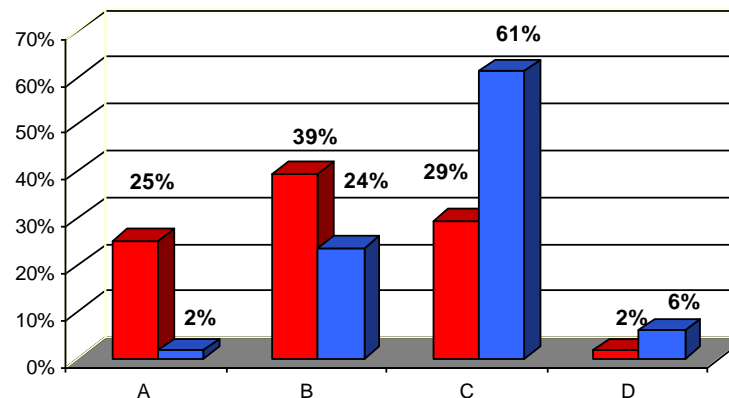


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

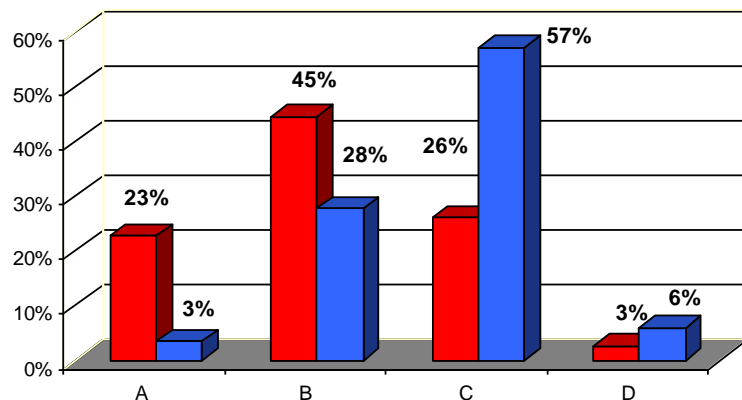
**Wykres 36. Rola, uprawnienia i obowiązki osób wykonujących czynności przy udzielaniu zamówienia**



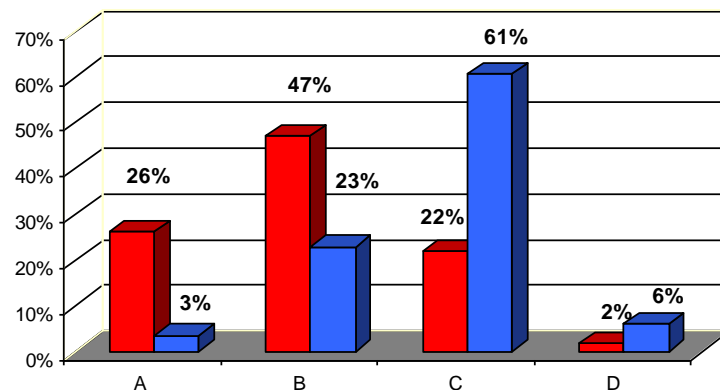
**Wykres 38. Tryby udzielania zamówień publicznych**



**Wykres 37. Ustalanie wartości szacunkowej zamówienia**



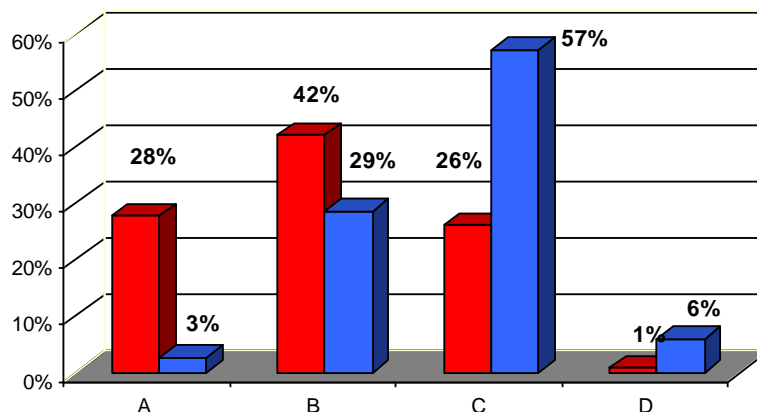
**Wykres 39. Zasady sporządzenia Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

#### Wykres 40. Dokumentowanie postępowań o udzielenie zamówienia publicznego



Jak wynika z powyższych wykresów, we wszystkich analizowanych obszarach tematycznych pojawiła się pozytywna tendencja polegająca na spadku liczebności wskazań w kategoriach A i B oraz wzroście w kategoriach C i D, gdy porównamy wyniki ankiet przeprowadzanych przed i po szkoleniu. Oznacza to, że mała odsetek osób deklarujących brak bądź jedynie podstawowy poziom wiedzy z danej dziedziny, a wzrastał odsetek osób deklarujących posiadanie średniego i wysokiego poziomu wiedzy. Mierząc wpływ szkolenia na subiektywne poczucie posiadanej wiedzy poprzez analizę liczebności odpowiedzi w kategorii A („nie posiadam wiedzy z tej dziedziny”) można stwierdzić, że wpływ ten największy jest w odniesieniu do takich obszarów, jak:

- rola, uprawnienia i obowiązki osób wykonujących czynności przy udzielaniu zamówienia (wykres nr 36. - spadek liczebności w kategorii A o 25 punktów procentowych),
  - dokumentowanie postępowań o udzielenie zamówienia publicznego (wykres nr 40. - spadek jw.).
- Największe wzrosty odsetków odpowiedzi zanotowano w kategorii C („posiadam średni poziom wiedzy z tej dziedziny”), sięgają od 31 do 39 punktów procentowych.

Ogólny wniosek brzmi zatem, że mimo iż prawie połowa uczestników szkoleń zajmowała stanowisko na którym bezpośrednio miała do czynienia ze stosowaniem przepisów prawa zamówień publicznych, to w grupie ujmowanej generalnie istniał duży potencjał pozyskania nowej wiedzy i podniesienia subiektywnego poziomu jej posiadania. Największe odsetki wskazań dotyczą kategorii C, co może oznaczać, że uczestnicy szkoleń wciąż mogą odczuwać potrzebę dalszego doskonalenia się w tej dziedzinie. Skuteczność szkoleń „Prawo Zamówień Publicznych w praktyce” mierzona subiektywnym poczuciem przyrostu wiedzy uczestników należy jednak uznać za wysoką, co koresponduje z również wysoką użytecznością szkoleń w tym module mierzona poziomem zadowolenia uczestników ze sposobu organizacji szkolenia, jego programu, pracy osoby prowadzącej oraz materiałów szkoleniowych.



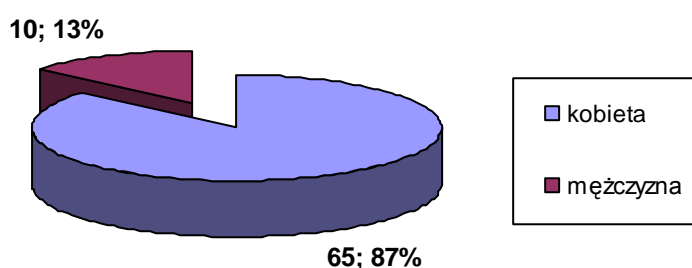
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## **METODY OGRANICZAJĄCE AGRESJĘ I ZABURZENIA EMOCJONALNE U DOROSŁYCH OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ**

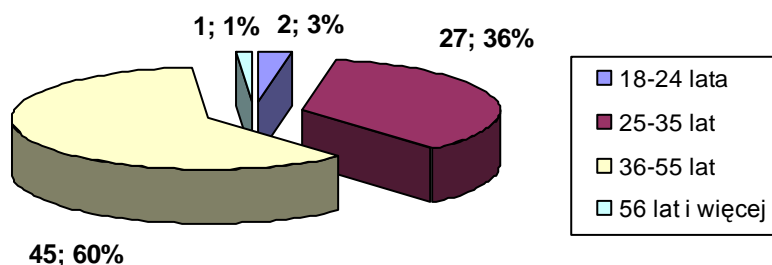
W ramach tego modułu przeprowadzono 5 szkoleń w okresie od 28 czerwca do 28 października, wzięło w nich udział łącznie 75 osób, a grupy szkoleniowe liczyły od 14 do 16 osób. O składzie przeszkolonej grupy informują poniższe wykresy.

### **Informacje o uczestnikach szkolenia**

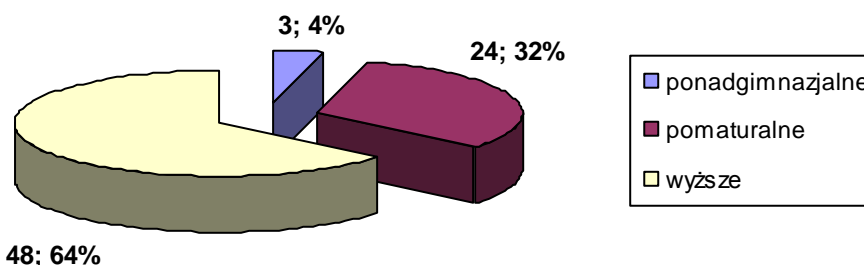
**Wykres 41. Płeć uczestników szkoleń**



**Wykres 42. Wiek uczestników szkoleń**



**Wykres 43. Wykształcenie uczestników szkoleń**

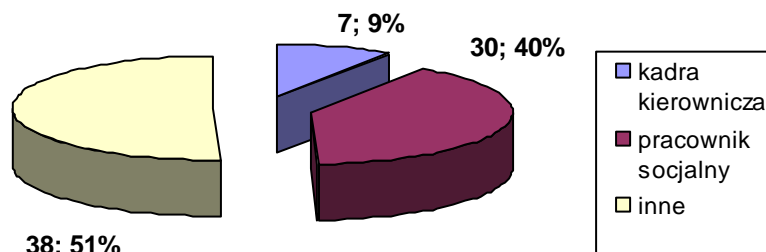


Przeważającą część uczestników szkolenia stanowiły kobiety (65 osób, czyli 87%), pod względem wieku w przeszkolonej grupie znalazły się przede wszystkim osoby w wieku 36-55 lat (60%), częściej niż co trzecia osoba była w wieku 25-35 lat. Wykształcenie większości uczestników było na poziomie wyższym (w tym wyższym zawodowym (64%), 32% osób miało zadeklarowało posiadanie wykształcenia pomaturalnego.

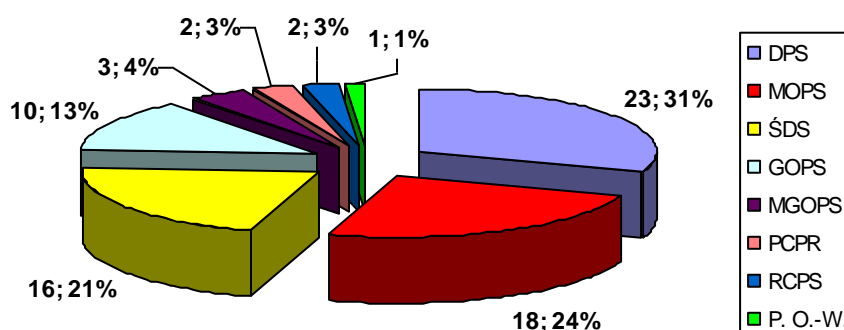


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 44. Stanowisko zajmowane przez uczestników szkoleń**



**Wykres 45. Miejsce pracy uczestników szkoleń**



Jeśli chodzi o strukturę zawodową przeszkolonej grupy, to większość stanowiły osoby zajmujące stanowiska związane bezpośrednio z pracą z osobami niepełnosprawnymi, takie, jak opiekun (14 osób), terapeuta (8 osób), instruktor terapii zajęciowej (6 osób), a także psycholog, pedagog, wychowawca czy instruktor ds. kulturalno-oświatowych – łącznie jest to 38 osób stanowiących ponad połowę grupy. Dużą część grupy to pracownicy socjalni – 30 osób, czyli 40%. Taka charakterystyka grupy potwierdza się w świetle analizy miejsc pracy uczestników szkoleń – trzy najczęstsze to domy pomocy społecznej, środowiskowe domy samopomocy oraz miejskie ośrodki pomocy społecznej.

Najważniejszym źródłem pozyskiwania informacji na temat szkolenia była strona internetowa, na którą wskazało 57 osób. Znacznie mniej, bo odpowiednio 13 i 12 osób o szkoleniu dowiedziało się z e-maila i od znajomych, a 2 osoby – z ulotki. Znaczna część osób – 20 – o szkoleniu została poinformowana w miejscu pracy czy to przez przełożonego czy współpracowników. Motywacją do udziału w szkoleniu najczęściej okazywała się przydatność zagadnień szkolenia w pracy (64 osoby), chęć podniesienia kwalifikacji zawodowych (53 osoby) oraz nabycie praktycznych umiejętności (46 osób), najmniej motywująca była nieodpłatność szkolenia oraz możliwość nawiązania kontaktów i integracji ze środowiskiem zawodowym (po 14 wskazań).

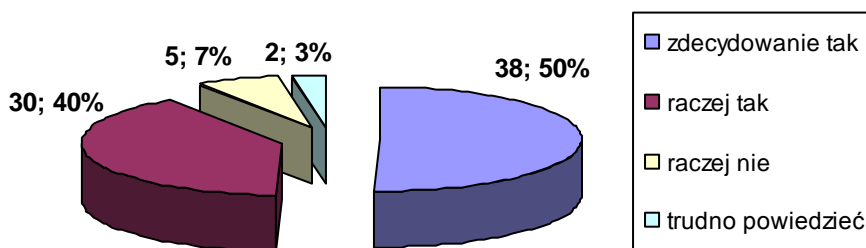
Jeśli chodzi o posiadanie doświadczenia w zakresie wykorzystywania metod będących przedmiotem szkolenia, to 65% grupy (49 osób) zadeklarowało, że ich nie posiada.



### Ocena poszczególnych elementów szkolenia

Ogólną ocenę szkolenia, o której wnioskować można na podstawie ocen, jakie uczestnicy wystawili poszczególnym jego elementom, należy uznać za pozytywną. Po pierwsze, 90% przeszkolonych osób uznało jego tematykę za zgodną ze swoimi oczekiwaniami, przy czym połowa grupy wyraziła w tym zakresie zdecydowanie twierdzące zdanie.

**Wykres 46. Ocena tematyki szkolenia w kontekście jej zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia**



Jedynie 5 osób miało w tym zakresie odmienne zdanie, a 2 nie umiały dokonać oceny. Poszczególne aspekty programu szkolenia również zostały ocenione wysoko – na pięciopunktowej skali każdy z nich został oceniony na 5 przez największą liczbę przeszkolonych. Najwięcej osób zadowolonych było z ilości ćwiczeń praktycznych (48 osób, tj. 64%, przyznało temu elementowi szkolenia ocenę 5).

**Tabela 8. Ocena programu szkolenia (1 – najniższa, 5 – najwyższa)**

Program szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
przydatność w dalszej karierze zawodowej	3 (4%)	1 (1%)	9 (12%)	20 (27%)	42 (56%)
zakres materiału	0	2 (3%)	15 (20%)	19 (25%)	39 (52%)
ilość ćwiczeń praktycznych	0	1 (1%)	7 (9%)	19 (25%)	48 (64%)

Podobnie kształtują się oceny dotyczące stopnia zainteresowania zagadnieniami prezentowanymi na szkoleniu (tabela nr 9). Większość uczestników swój poziom zainteresowania wyraziła posługując się najwyższym (5) punktem skali i odnosi się to do każdego z poruszanych tematów. Najwyraźniej prawidłowość ta ujawnia się w przypadku „sposobów pracy z osobami agresywnymi” (46 osób, czyli 61%), słabiej – w odniesieniu do „warunków stosowania przymusu bezpośredniego” (25 osób stanowiących 33%). W odniesieniu do tych dwóch tematów oceny uczestników okazały się również najbardziej ambiwalentne, tzn. pojawiały się także opinie, że były to najmniej interesujące zagadnienia szkolenia).



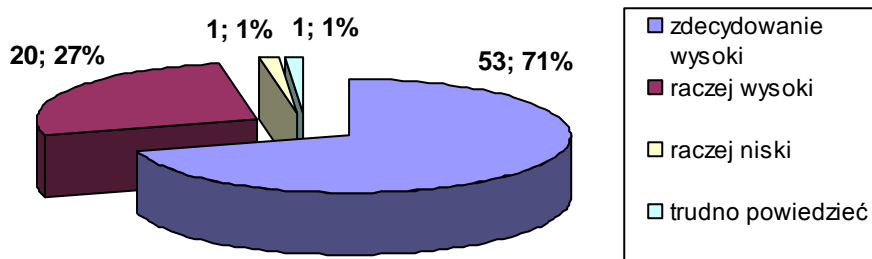
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Tabela 9. Poziom zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu (1 – najmniej interesujące, 5 – najbardziej interesujące) – liczba wskazań**

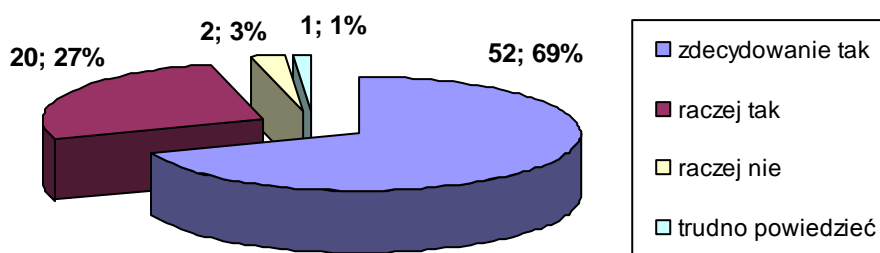
Zagadnienia	Oceny				
	1	2	3	4	5
definicja, przyczyny oraz rodzaje agresji i autoagresji	0	2 (3%)	14 (19%)	21 (28%)	38 (51%)
zaburzenia emocjonalne	0	0	15 (20%)	24 (32%)	35 (47%)
rozwijanie umiejętności obserwacji funkcjonowania i oceny osób niepełnosprawnych intelektualnie	0	4 (5%)	12 (16%)	20 (27%)	38 (51%)
profilaktyka i terapia zachowań agresywnych osób niepełnosprawnych intelektualnie	0	2 (3%)	9 (12%)	18 (24%)	43 (57%)
warunki stosowania przymusu bezpośredniego	4 (5%)	7 (9%)	15 (20%)	22 (29%)	25 (33%)
sposoby pracy z osobami agresywnymi	1 (1%)	1 (1%)	8 (11%)	19 (25%)	46 (61%)

Bezpośrednie przełożenie na poziom zainteresowania poruszonymi zagadnieniami ma opinia na temat osoby prowadzącej szkolenie. W tym aspekcie również można dostrzec zadowolenie uczestników szkoleń, tak pod kątem przygotowania merytorycznego osoby prowadzącej, jak i sposobu, w jaki przekazywała informacje. 71% przeszkolonych uznało, że prezentowała ona zdecydowanie wysoki poziom przygotowania merytorycznego. 69% osób uznało natomiast, że prowadzący przekazywał informacje z sposób zdecydowanie jasny i zrozumiały – tutaj przeciwnego zdania były dwie osoby.

**Wykres 47. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia**



**Wykres 48. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego – czy był jasny i zrozumiały?**

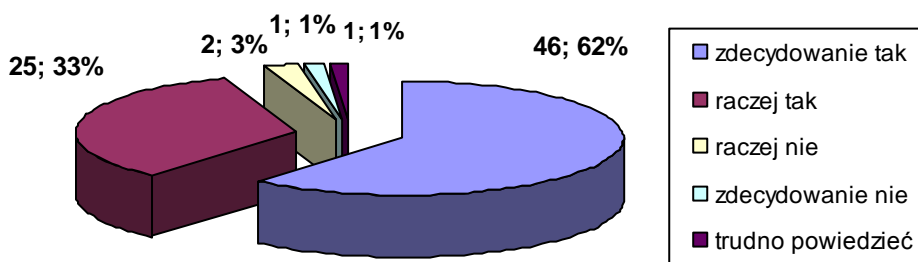




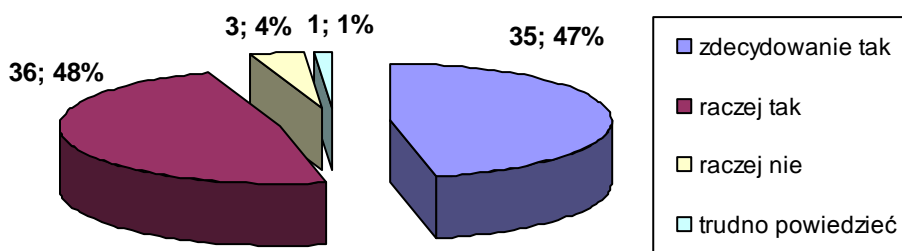
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Materiały szkoleniowe również zostały ocenione pozytywnie (wykresy nr 49 i 50). 62% osób uznało, że zdecydowanie odpowiadały one tematyce szkolenia, a dla 47% będą one zdecydowanie przydatne po zakończeniu szkolenia. Jedynie po 4 osoby miały w tych kwestiach odmienne zdanie bądź trudno im było to ocenić.

**Wykres 49. Ocena materiałów szkoleniowych – czy odpowiadały tematyce szkolenia?**



**Wykres 50. Ocena materiałów szkoleniowych – czy będą przydatne po zakończeniu szkolenia?**



Uczestników poproszono również o wyrażenie opinii na temat organizacji szkolenia i na podstawie danych zawartych w poniższej tabeli można uznać je za jednoznacznie pozytywne. Wysoko oceniono zakwaterowanie i wyżywienie – odpowiednio 88% i 85% grupy wystawiło tym elementom organizacji szkolenia najwyższą ocenę. Nieco słabiej wypadła ocena jakości materiałów szkoleniowych, chociaż aż 69% uczestników oceniło ją na 5. O zadowoleniu uczestników ze sposobu organizacji szkolenia świadczą również znikome odsetki wskazań dla ocen 1 i 2, a małe dla oceny 3.

**Tabela 10. Ocena organizacji szkolenia (1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena)**

Organizacja szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Warunki pracy (sala i oświetlenie)	0	0	4 (5%)	14 (19%)	57 (76%)
Wyposażenie techniczne (rzutnik, laptop, flipchart, ekran multimedialny)	1 (1%)	0	1 (1%)	16 (21%)	56 (75%)
Jakość materiałów szkoleniowych	0	1 (1%)	5 (7%)	17 (23%)	52 (69%)
Pomoce szkoleniowe (notatnik, długopis)	1 (1%)	0	5 (7%)	12 (16%)	56 (75%)
Zakwaterowanie	0	0	1 (1%)	8 (11%)	66 (88%)
Wyżywienie	0	0	1 (1%)	10 (13%)	64 (85%)



## Wpływ szkolenia na samoocenę wiedzy uczestników

W celu zbadania zmiany poziomu wiedzy uczestników szkoleń z zakresu metod ograniczających agresję i zaburzenia emocjonalne u dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną wyodrębniono następujące obszary tematyczne:

- definicja, przyczyny oraz rodzaje agresji i autoagresji (w tym zasady postępowania oraz pozycje ciała pomocne podczas ataku agresji),
- zaburzenia emocjonalne,
- rozwijanie umiejętności obserwacji funkcjonowania i oceny osób niepełnosprawnych intelektualnie,
- profilaktyka i terapia zachowań agresywnych osób niepełnosprawnych intelektualnie (w tym praca i formy zajęć w celu przeciwdziałania agresji i autoagresji oraz eliminacja zachowań trudnych),
- warunki stosowania przymusu bezpośredniego,
- sposoby pracy z osobami agresywnymi (konsekwencja, sposób karania i nagradzania).

Uczestnicy szkolenia proszeni byli o określenie poziomu swojej wiedzy w odniesieniu do każdego zagadnienia na skali od A do D, gdzie:

A oznacza – nie posiadam wiedzy z tej dziedziny,

B oznacza – posiadam **podstawowy** poziom wiedzy z tej dziedziny,

C oznacza – posiadam **średni** poziom wiedzy z tej dziedziny,

D oznacza – posiadam **wysoki** poziom wiedzy z tej dziedziny.

Uzyskane dane dotyczą zatem subiektywnej oceny poziomu posiadanej wiedzy i zmiany tej oceny zobrazowanej na dalszych wykresach w postaci słupków czerwonych (odpowiedzi uczestników uzyskane przed szkoleniem) oraz niebieskich (odpowiedzi uczestników uzyskane po szkoleniu).

Już wstępna analiza danych pozwala stwierdzić zajście pozytywnej zmiany w samoocenie posiadanej przez uczestników wiedzy – w każdym wyróżnionym obszarze tematycznym nastąpiły spadki liczebności wskazań dla kategorii A i B, a wzrosty wskazań dla kategorii C i D. Dane te jednak należy interpretować uwzględniając braki danych pojawiające się, gdy ankietowani nie ocenili poziomu swej wiedzy w którymś z obszarów – w przypadku ankiet przeprowadzanych przed szkoleniem braki te wynoszą od 8 do 15%, w przypadku ankiet przeprowadzanych po szkoleniu od 16 do 23%, zatem należy je ocenić jako znaczące<sup>3</sup>.

Niezależnie od tego faktu, porównując wyniki uzyskane przed i po szkoleniu w każdym obszarze dostrzec można takie pozytywne tendencje, jak:

- znaczący spadek odsetka wskazań dla kategorii A (do 0-1%), co interpretować można w ten sposób, iż żadna z osób oceniających swój poziom wiedzy nie miała poczucia, że szkolenie nie przyczyniło się do jego podwyższenia – najbardziej tendencja ta uwidoczniła się w przypadku

<sup>3</sup> Podstawą procentowania liczebności odpowiedzi dla kategorii A, B, C i D zobrazowanych na wykresach jest 75 osób, czyli całość przeszkolonej grupy, co uprawnia do porównywania wyników uzyskanych przed i po szkoleniu.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

tematu dotyczącego warunków stosowania przymusu bezpośredniego (spadek liczebności w kategorii A o 43 punkty procentowe, tj. o 32 osoby),

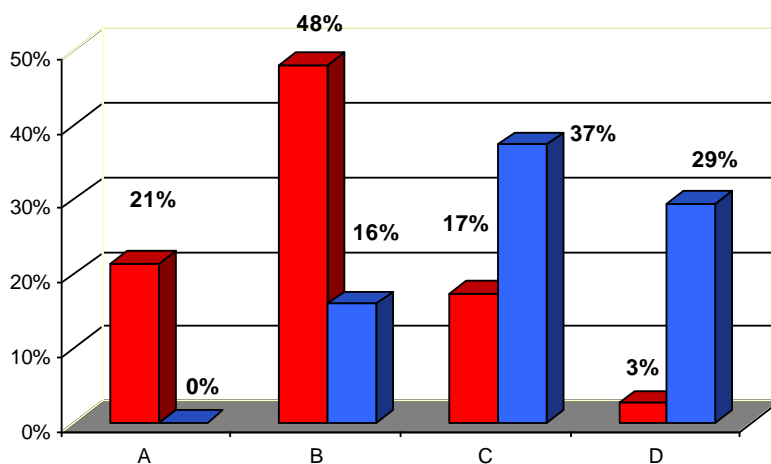
- wzrost liczebności wskazań w kategorii D (z poziomu 0-3%), najbardziej widoczny w przypadku tematu odnoszącego się do sposobów pracy z osobami agresywnymi (wzrost odsetka wskazań o 33 punkty procentowe z poziomu 0%, tj. o 25 osób).

Znaczące spadki liczebności wskazań zaobserwowano ponadto w kategorii B na rzecz kategorii charakteryzujących wyższy od podstawowego poziom wiedzy.

Zestawiając te informacje z danymi dotyczącymi składu przeszkolonej grupy (zajmowane stanowisko/miejsce pracy) oraz posiadanego doświadczenia w wykorzystywaniu metod ograniczających agresję i zaburzenia emocjonalne u dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną, to mimo iż znaczna część uczestników zatrudniona była w instytucjach na co dzień otaczających opieką takie osoby, to relatywnie dużo, bo 65% stwierdziło, że nie posiada doświadczenia w stosowaniu takich metod. Można się zatem domyślać, że w przeszkolonej grupie istniał duży potencjał zwiększania poziomu wiedzy (który obrazują chociażby spadki wskazań w kategoriach A i B) związany z faktem spotykania się w pracy zawodowej z osobami niepełnosprawnymi, które mogą wykazywać zachowania agresywnie i jednocześnie z brakiem umiejętności i użytecznych informacji wspomagających profesjonalne radzenie sobie z nimi. Związek ten wydają się potwierdzać również przedstawione wcześniej dane dotyczące poziomu zainteresowania poszczególnymi tematami, który dla wszystkich tematów plasował się na najwyższym, 5 stopniu zaproponowanej skali.

Do uzyskania tak zadowalających wyników w odniesieniu do samooceny wiedzy uczestników przyczyniło się także z pewnością ich zadowolenie ze sposobu organizacji szkolenia oraz z osoby je prowadzącej.

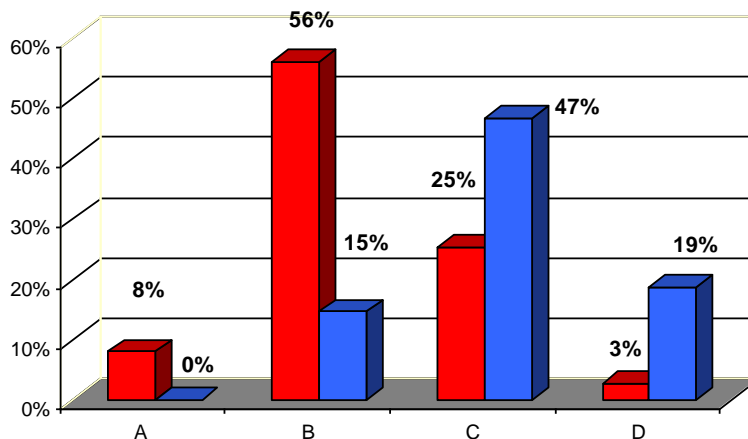
### Wykres 51. Definicja, przyczyny oraz rodzaje agresji i autoagresji



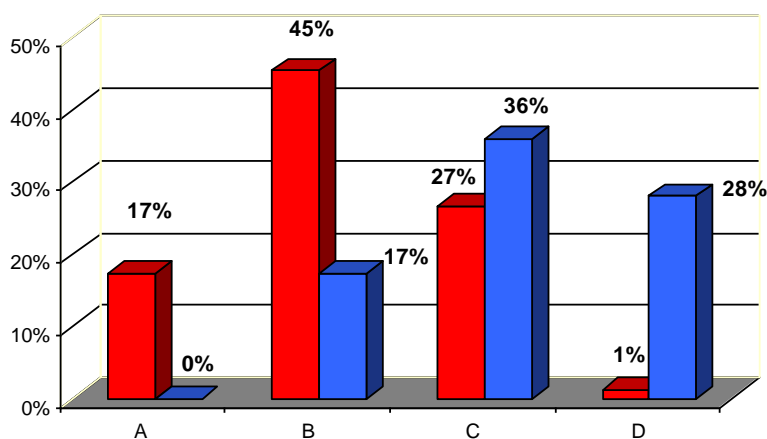


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

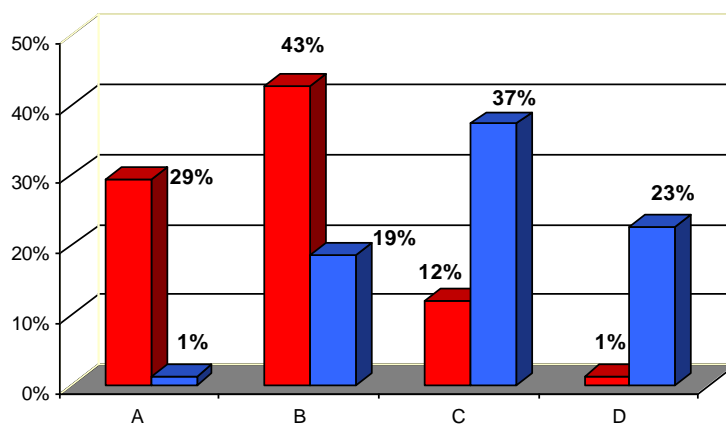
**Wykres 52. Zaburzenia emocjonalne**



**Wykres 53. Rozwijanie umiejętności obserwacji funkcjonowania i oceny osób niepełnosprawnych intelektualnie**



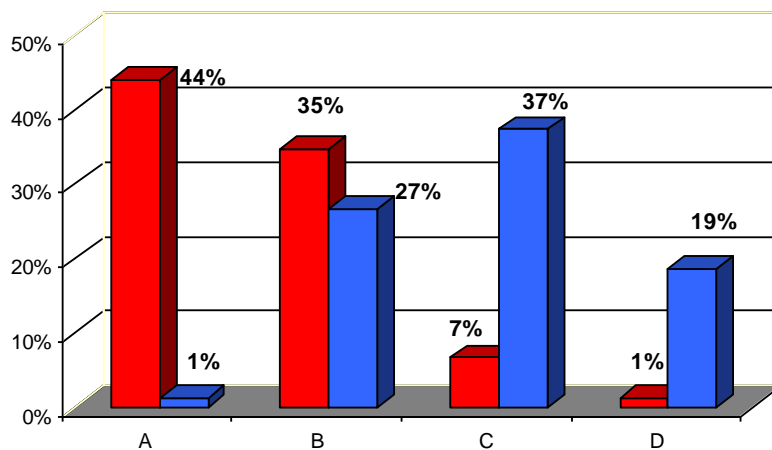
**Wykres 54. Profilaktyka i terapia zachowań agresywnych osób niepełnosprawnych intelektualnie**



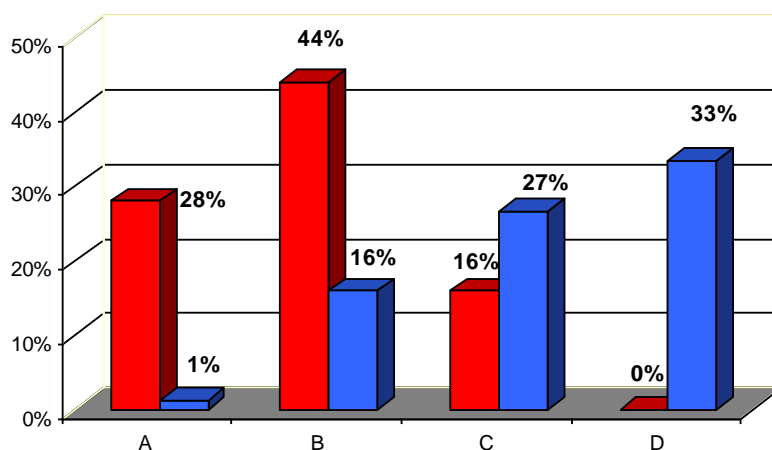


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 55. Warunki stosowania przymusu bezpośredniego**



**Wykres 56. Sposoby pracy z osobami agresywnymi**



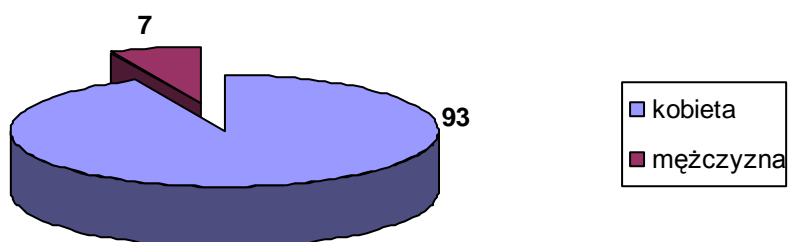


## KPA W PRAKTYCE

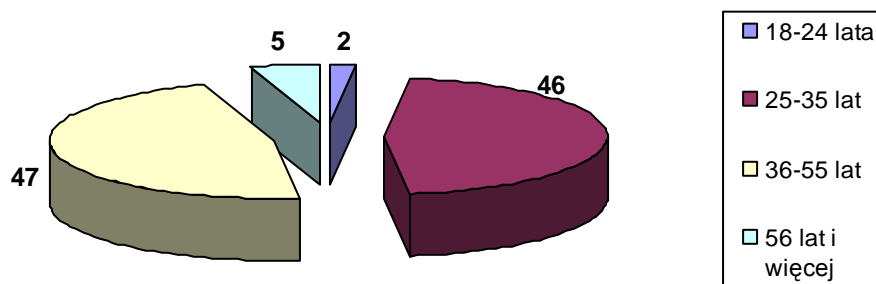
Szkolenia z zakresu stosowania Kodeksu Postępowania Administracyjnego przeprowadzono dla 5 grup szkoleniowych w okresie od 20 lipca do 19 listopada. Łącznie przeszkolono 100 osób, ich charakterystykę demograficzną przedstawiają poniższe wykresy.

### Informacje o uczestnikach szkolenia

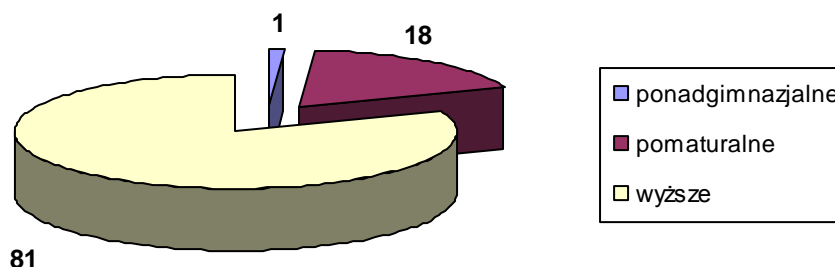
**Wykres 57. Płeć uczestników szkoleń**



**Wykres 58. Wiek uczestników szkoleń**



**Wykres 59. Wykształcenie uczestników szkoleń**

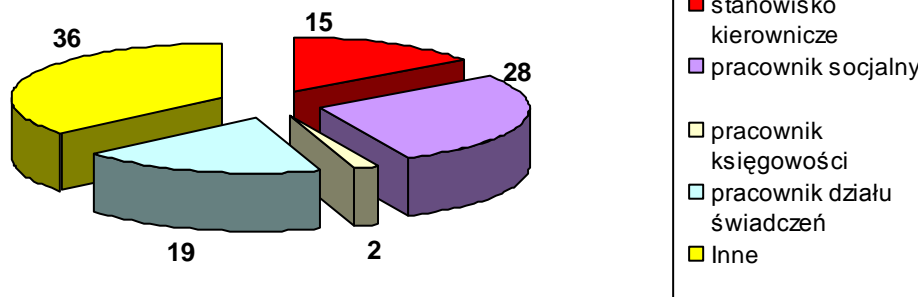


Z zaprezentowanych powyżej danych wynika, że przeważającą część przeszkolonej grupy stanowiły kobiety – 93%. Niemal równy był udział osób w wieku z przedziału 25-35 lat oraz 36-55 lat, pięć osób miało więcej niż 56 lat. Pod względem poziomu wykształcenia grupa zdominowana była przez uczestników z wykształceniem wyższym, którzy stanowili 81%. Ogólnie zatem grupy szkoleniowe były silnie sfeminizowane, a uczestnicy dobrze wykształceni.

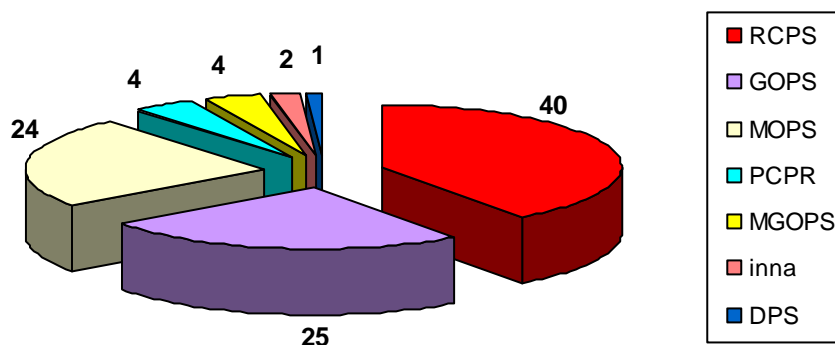


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 60. Stanowisko zajmowane przez uczestników szkoleń**



**Wykres 61. Miejsce pracy uczestników szkoleń**



Największy odsetek uczestników szkoleń – 36% - stanowiły osoby zajmujące stanowiska ujęte na wykresie jako „inne”. Były to przeważnie osoby, które swoją pracę zawodową wykonują wykorzystując przepisy kodeksu postępowania administracyjnego, w tym przede wszystkim wydają decyzje administracyjne. Do grupy tej zaliczają się także pracownicy Regionalnego Centrum Polityki Społecznej w Łodzi pracujący w wydziałach innych niż Wydział ds. Koordynacji Świadczeń Rodzinnych. Drugą co do wielkości grupą zawodową byli pracownicy socjalni – 28%, trzecią pracownicy działu świadczeń (19%). Jeśli chodzi o miejsce pracy uczestników, to zgodnie z założeniami projektu realizowanego przez RCPS przeszkolono 40 pracowników tej instytucji i stanowią oni największą grupę wśród przeszkolonych. Częściej niż co drugi uczestnik był pracownikiem gminnego, miejskiego bądź miejsko-gminnego ośrodka pomocy społecznej (odpowiednio 25, 24 i 4%).

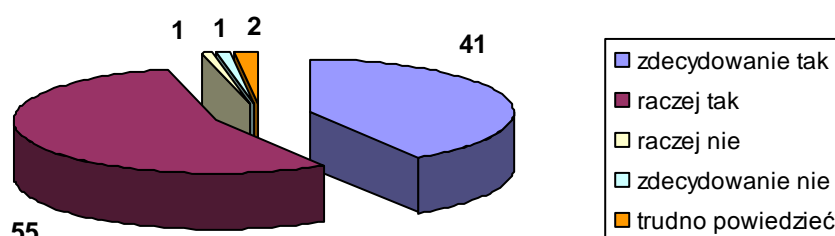
Informacje o szkoleniu najczęściej pozyskiwane były dzięki stronie internetowej (67 wskazań), 35 osób wskazało także swoje miejsce pracy (w tym RCPS) jako źródło informacji. Do udziału w szkoleniu uczestników motywowała najczęściej przydatność jego zagadnień w pracy (84 osoby), a także chęć podniesienia kwalifikacji zawodowych (70 osób). 83 osoby zadeklarowały posiadanie doświadczenia w wykorzystywaniu przepisów KPA, co zresztą znajduje odzwierciedlenie w zaprezentowanym powyżej składzie zawodowym grupy.



### Ocena poszczególnych elementów szkolenia

Pierwszym z ocenianych elementów była tematyka szkolenia ujmowana ogólnie w kontekście użyteczności mierzonej stopniem jej zgodności z oczekiwaniami uczestników. Poniżej wykres obrazuje, iż była ona zdecydowanie (41%) bądź raczej (55%) zgodna z oczekiwaniami większości przeszkolonej grupy. Jedynie dwie osoby miały inną opinię na ten temat, a kolejnym dwóm trudno było ocenić tę kwestię.

**Wykres 62. Ocena tematyki szkolenia w kontekście jej zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia**



Również wśród ocen dotyczących programu szkolenia (tabela nr 11) przeważały te pozytywne, czyli 4 i 5. 4 było oceną wskazywaną najczęściej w odniesieniu do tych aspektów programu, jak przydatność w dalszej karierze zawodowej oraz zakres materiału. Ilość ćwiczeń praktycznych najczęściej oceniano natomiast wykorzystując najwyższy poziom skali, ale ogólna ocena tego elementu szkolenia jest dosyć ambiwalentna – niemal co dziesiąta osoba oceniła go na 2.

**Tabela 11. Ocena programu szkolenia (1 – najniższa, 5 – najwyższa) – liczba/odsetek wskazań**

program szkolenia	Ocena				
	1	2	3	4	5
przydatność w dalszej karierze zawodowej	1	0	9	46	44
zakres materiału	0	0	13	45	42
ilość ćwiczeń praktycznych	0	9	16	33	42

Analiza poziomu zainteresowania uczestników poszczególnymi zagadnieniami prezentowanymi na szkoleniu (tabela nr 12) wskazuje, że ich największą uwagę przyciągnął temat radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w pracy z klientem (57 osób oceniło swoje zainteresowanie nim przy użyciu najwyższego punktu skali). Pozostałe tematy również cieszyły się dużym zainteresowaniem – do jego określenia najczęściej wybierano oceny 4 i 5. Relatywnie mniej interesujące okazało się zagadnienie obowiązujących przepisów w zakresie postępowania administracyjnego oraz stosowanie KPA w praktyce, co nie zmienia ogólnego wniosku, że zagadnienia szkolenia przyciągnęły uwagę znacznej większości przeszkolonej grupy.



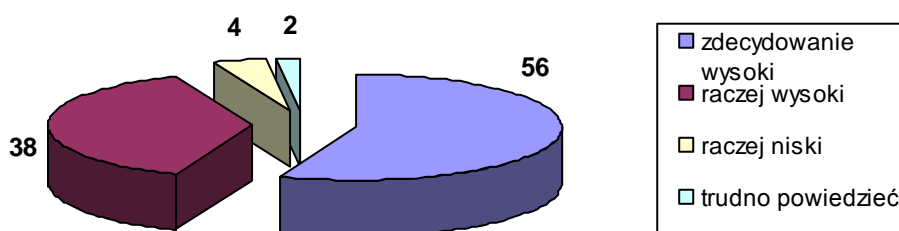
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Tabela 12. Poziom zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu (1 – najmniej interesujące, 5 – najbardziej interesujące) – liczba /odsetek wskazań**

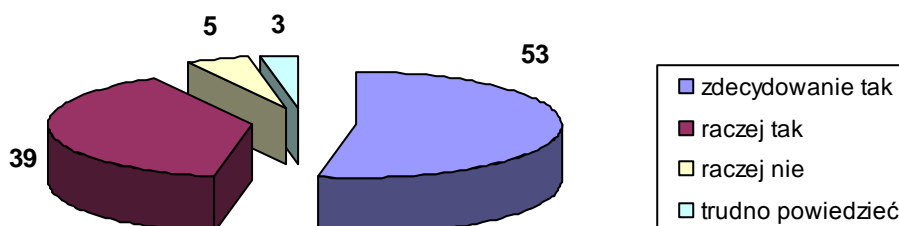
Zagadnienia	Oceny				
	1	2	3	4	5
obowiązujące przepisy prawa w zakresie postępowania administracyjnego	2	2	14	46	36
stosowanie KPA w praktyce	3	3	9	37	48
etyka urzędnicza w postępowaniu administracyjnym	0	0	9	44	47
uwarunkowania obsługi klienta (techniki i etapy)	0	0	7	47	46
profil klienta oraz umiejętność stosowania narzędzi skutecznej komunikacji z klientem	0	0	7	46	47
radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w pracy z klientem	0	0	4	39	57

Kolejne wykresy prezentują opinie uczestników szkolenia na temat osób je prowadzących. W ramach tego modułu program szkolenia podzielony został na dwie części, pierwszą dotyczącą stosowania przepisów KPA i drugą przybliżającą kwestię pracy z klientem, każda z części poprowadzona była przez inną osobę.

**Wykres 63. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia w części dotyczącej stosowania przepisów KPA**



**Wykres 64. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego w części dotyczącej stosowania przepisów KPA – czy był jasny i zrozumiały?**

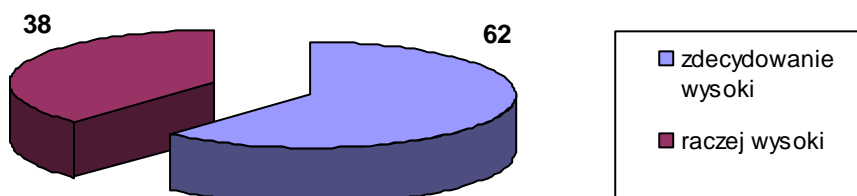


Powyższe wykresy prezentują dane odnoszące się do opinii na temat pierwszego prowadzącego, które wskazują na generalne zadowolenie z jego wkładu w szkolenie. Ponad połowa uczestników poziom jego przygotowania merytorycznego oceniła jako zdecydowanie wysoki oraz uznała, że w zdecydowanie jasny i zrozumiały sposób przekazywał on informacje. Nieliczne są opinie przeciwe bądź ambiwalentne (6-8 osób). Opinie na temat drugiego prowadzącego są jeszcze bardziej pozytywne, wśród nich nie pojawia się ani jeden głos niezadowolony. Ponadto opinie 62-68% uczestników są zdecydowanie pozytywne.

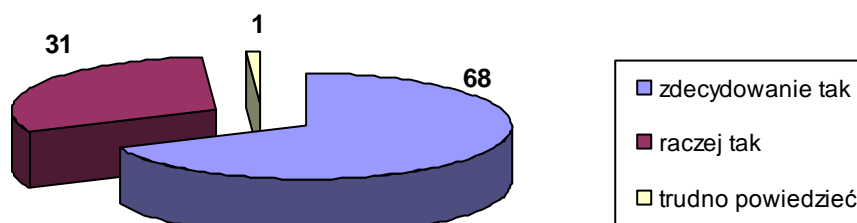


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 65. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia w części dotyczącej pracy z klientem**

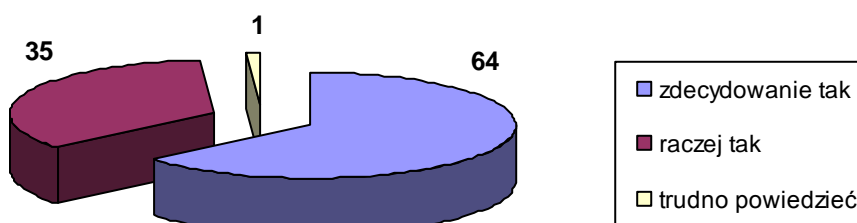


**Wykres 66. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego w części dotyczącej pracy z klientem – czy był jasny i zrozumiały?**

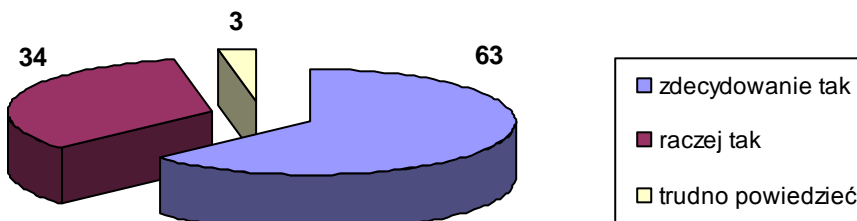


Przeszkolone osoby proszone były także o ocenę otrzymanych materiałów szkoleniowych. Opinia na ich temat pozwala wierzyć, że będą stanowiły użyteczne narzędzie utrwalania zdobytej na szkoleniu wiedzy. Według 99% uczestników odpowiadały one bowiem tematyce szkolenia, a 97% oceniło je jako przydatne także po zakończeniu szkolenia.

**Wykres 67. Ocena materiałów szkoleniowych – czy odpowiadały tematyce szkolenia?**



**Wykres 68. Ocena materiałów szkoleniowych – czy będą przydatne po zakończeniu szkolenia?**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Tabela 13. Ocena organizacji szkolenia (1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena) – liczba/odsetek wskazań**

Organizacja szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Warunki pracy (sala i oświetlenie)	0	2	7	33	58
Wyposażenie techniczne (rzutnik, laptop, flipchart, ekran multimedialny)	0	0	2	20	78
Jakość materiałów szkoleniowych	0	0	3	28	69
Pomoce szkoleniowe (notatnik, długopis)	0	0	2	19	79
Zakwaterowanie	0	0	0	11	89
Wyżywienie	0	0	1	7	92

Ocenę szkolenia zamykają opinie na temat jego organizacji w aspektach wymienionych w powyższej tabeli. Wynika z niej, że uczestnicy najbardziej zadowoleni byli z zakwaterowania i z wyżywienia, biorąc pod uwagę częstość wyboru najwyższego (5) punktu skali. Organizacja szkolenia została wysoko oceniona właściwie w każdym elemencie, wskazania uczestników kumulowały się wokół ocen 4 i 5.

Podsumowując, ocenę szkoleń w module „KPA w praktyce” dokonaną przez ich uczestników należy uznać za pozytywną, mimo pojedynczych głosów niejednoznacznych bądź negatywnych. Niemniej jednak szkolenie tak od strony organizacyjnej, jak i merytorycznej spełniło oczekiwania większości osób. W dalszej części przedstawione zostaną dane dotyczące samooceny uczestników odnośnie poziomu wiedzy z zakresu poruszanego na szkoleniach oraz jej zmian obserwowanych po szkoleniach.

### **Wpływ szkolenia na samoocenę wiedzy uczestników**

Dla dokładniejszego oszacowania zmian w zakresie samooceny uczestników dotyczącej posiadanej wiedzy tematyka szkolenia podzielona została na następujące obszary:

- obowiązujące przepisy prawa w zakresie postępowania administracyjnego,
- stosowanie przepisów KPA w praktyce (rozpoznanie sprawy administracyjnej, organ prowadzący, strony w postępowaniu, zagadnienia „techniczno – procesowe”, prowadzenie postępowania, rozstrzygnięcia w postępowaniu, postępowanie przed organem II instancji, postępowanie szczególne w kpa, skargi i wnioski),
- etyka urzędnicza w postępowaniu administracyjnym,
- uwarunkowania obsługi klienta (techniki i etapy),
- profil klienta oraz umiejętność stosowania narzędzi skutecznej komunikacji z klientem, w tym zasady prowadzenie rozmów telefonicznych z klientami,
- radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w pracy z klientem.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Prezentowane w dalszej części wykresy dotyczą zmiany w samoocenie posiadanej wiedzy w każdym z wyżej wymienionych obszarów, którą ankietowali mogli określić z wykorzystaniem czteropunktowej skali od A do D, gdzie:

A oznacza – nie posiadam wiedzy z tej dziedziny,

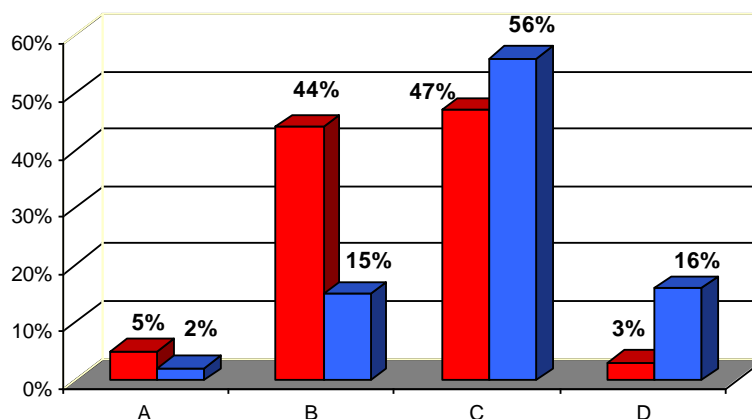
B oznacza – posiadam **podstawowy** poziom wiedzy z tej dziedziny,

C oznacza – posiadam **średni** poziom wiedzy z tej dziedziny,

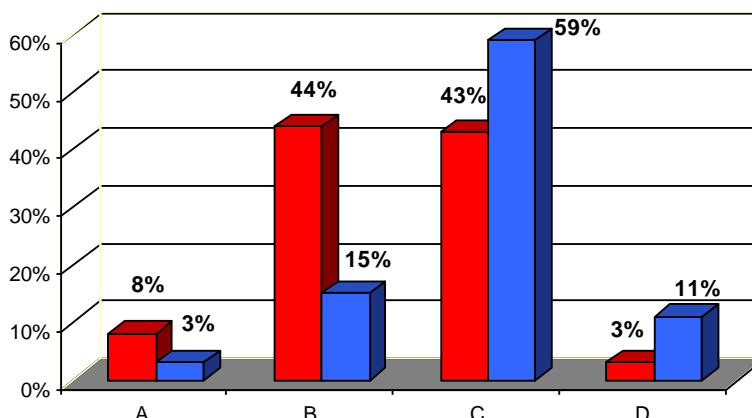
D oznacza – posiadam **wysoki** poziom wiedzy z tej dziedziny.

Słupki na wykresach obrazują ilość wskazań dla każdej kategorii w danym obszarze (słupki czerwone to wyniki uzyskane przed szkoleniem, niebieskie – po szkoleniu)<sup>4</sup>.

**Wykres 69. Obowiązujące przepisy prawa w zakresie postępowania administracyjnego**



**Wykres 70. Stosowanie przepisów KPA w praktyce**

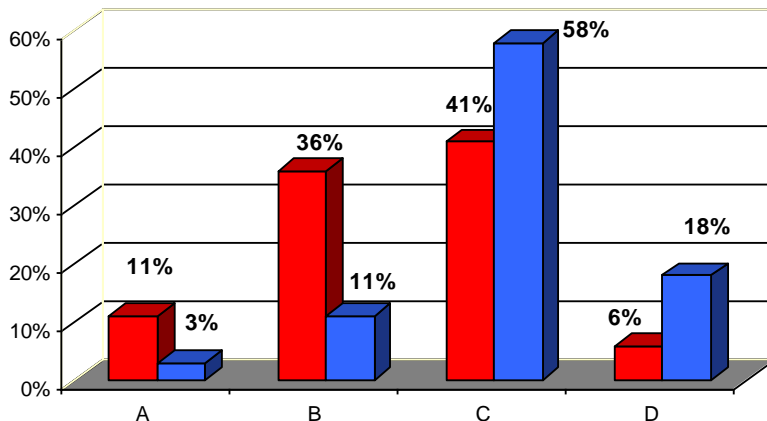


<sup>4</sup> Braki odpowiedzi w ankietach przeprowadzanych przed, jak i po szkoleniu wynoszą od 1 do 12%, natomiast podstawą procentowania liczebności odpowiedzi dla kategorii A, B, C i D zobrazowanych na wykresach jest 100 osób, czyli całość przeszkolonej grupy, co uprawnia do porównywania wyników uzyskanych przed i po szkoleniu.

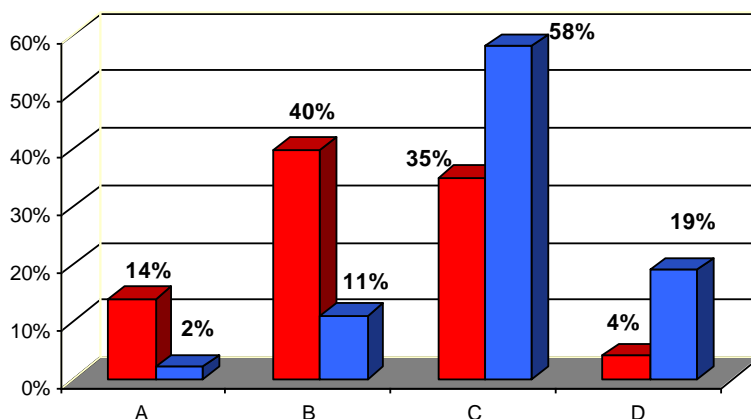


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

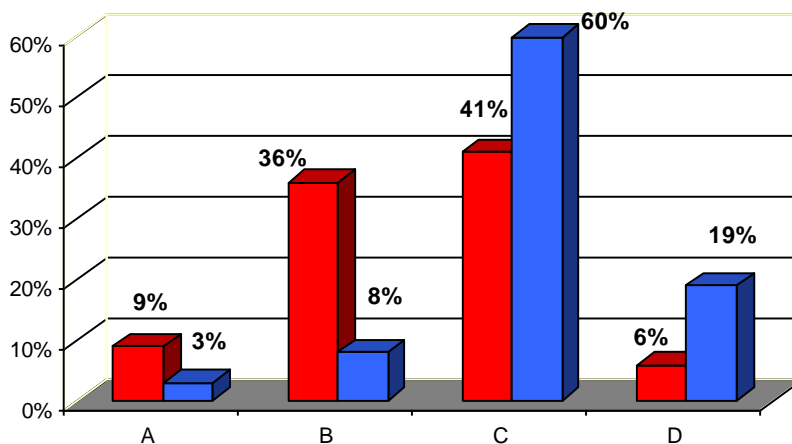
**Wykres 71. Etyka urzędnicza w postępowaniu administracyjnym**



**Wykres 72. Uwarunkowania obsługi klienta**



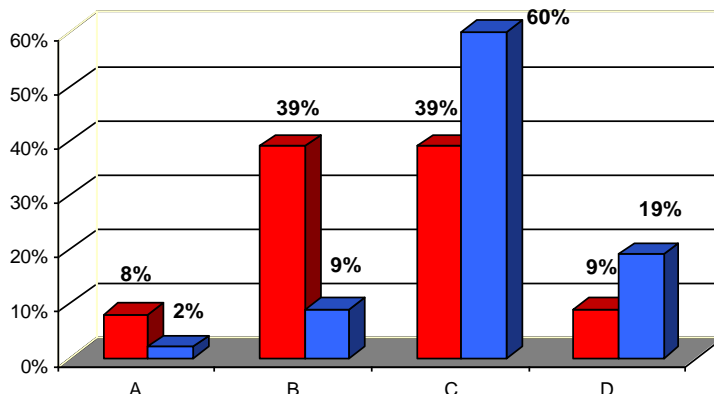
**Wykres 73. Profil klienta, umiejętność stosowania narzędzi skutecznej komun.**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 74. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w pracy z klientem**



Już wstępna analiza powyższych danych pozwala dostrzec pozytywną tendencję wyrażającą się w spadku odsetka osób, które stwierdziły, że w ogóle nie posiadają wiedzy w danej dziedzinie (kategoria A) – mimo iż nie było ich wiele jeszcze przed przeprowadzeniem szkolenia, co związane jest z tym, że 83 zadeklarowały posiadanie doświadczenia w wykorzystywaniu KPA, to grupa ta pod szkoleniu okazała się jeszcze mniejsza. Największe spadki w tej kategorii zanotowano zwłaszcza w obszarze „uwarunkowania obsługi klienta”. Najbardziej jednak zmalały odsetki wskazań w kategorii B („posiadam podstawowy poziom wiedzy”) na korzyść kategorii C i D – od 25 punktów procentowych w obszarze „etyka urzędnicza w postępowaniu administracyjnym” do 36 punktów procentowych w obszarze „radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w pracy z klientem”. Analizując dane pod kątem liczebności wskazań dla kategorii D, oznaczającej najwyższy stopień samooceny, dostrzec można, że osiągając przed szkoleniem 3-9% wskazań, po szkoleniu zanotowała już od 11 do 19% wskazań. Oznacza to, że w niektórych obszarach - „uwarunkowania obsługi klienta”, „profil klienta oraz umiejętność stosowania narzędzi skuteczniejszej komunikacji” oraz „radzenie sobie z trudnymi sytuacjami” – niemal co piąty uczestnik szkolenia miał po zakończeniu szkolenia poczucie osiągnięcia wysokiego poziomu wiedzy w tematyce dotyczącej zwłaszcza tzw. miękkich umiejętności dotyczących efektywnego komunikowania się i pokonywania trudności w relacjach z klientami.

Podsumowując, pozytywne oceny uczestników co do programu szkolenia, zainteresowania poszczególnymi obszarami, poziomu wiedzy prowadzących i sposobu przekazywania przez nich informacji przełożyły się na wyraźny wzrost ich samooceny w odniesieniu do posiadanej wiedzy, zwłaszcza z poziomu podstawowego do poziomów średniego i wysokiego. Przeszkolone osoby, w większości stosujące przepisy kodeksu postępowania administracyjnego na co dzień, skorzystały zatem ze szkolenia pogłębiając swoją wiedzę, natomiast o osobach nie posiadających podobnego doświadczenia (co wyrażało się wybieraniem kategorii A dla oceny swoich kompetencji) można sądzić, że przynajmniej częściowo zniwelowały braki w tym zakresie, a dotyczy to przede wszystkim treści z drugiej części szkolenia, a zatem umiejętności pracy z klientem.

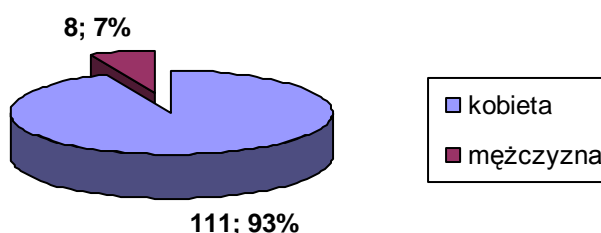


## **RADZENIE SOBIE ZE STRESEM I WYPALENIEM ZAWODOWYM**

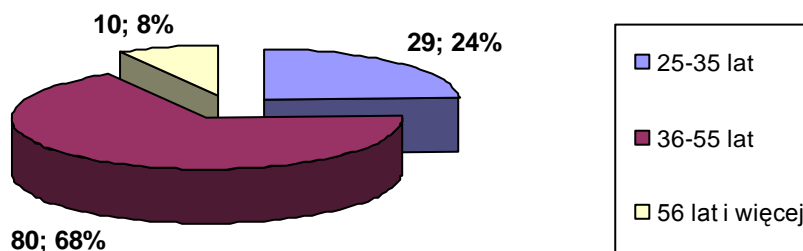
W ramach tego modułu odbyło się 8 szkoleń (w okresie od 29 czerwca do 26 listopada 2010 r.), których uczestnikami było łącznie 119 osób. Grupy szkoleniowe liczyły od 12 do 17 osób. Strukturę przeszkolonej grupy prezentują poniższe wykresy.

### **Informacje o uczestnikach szkolenia**

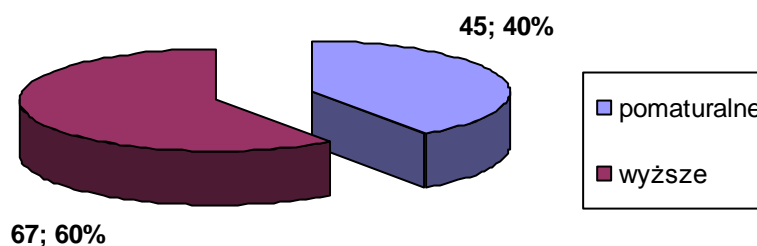
**Wykres 75. Płeć uczestników szkoleń**



**Wykres 76. Wiek uczestników szkoleń**



**Wykres 77. Wykształcenie uczestników szkoleń**

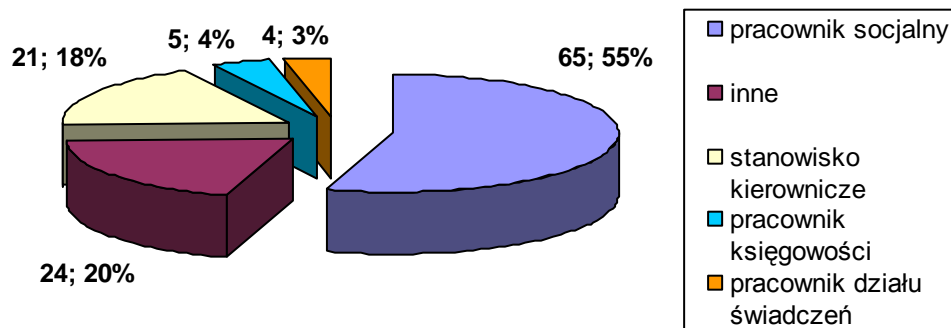


Zdecydowaną większość uczestników szkoleń z tego modułu stanowiły kobiety (93%), a największy udział miały osoby w przedziale wiekowym 36-55 lat (68%). Osiem procent uczestników miało 56 lat lub więcej. Pod względem wykształcenia w grupie tej pojawiły się tylko dwie kategorie osób - o wykształceniu pomaturalnym (40%) i pozostające w większości osoby o wykształceniu wyższym (60%). Powyższe charakterystyki wydają się być powiązane z zaprezentowaną dalej strukturą zawodową przeszkolonej grupy, w której ponad połowę stanowią pracownicy socjalni (wykres nr 78) - jest to zawód silnie sfeminizowany i o określonych wymogach dotyczących poziomu wykształcenia.

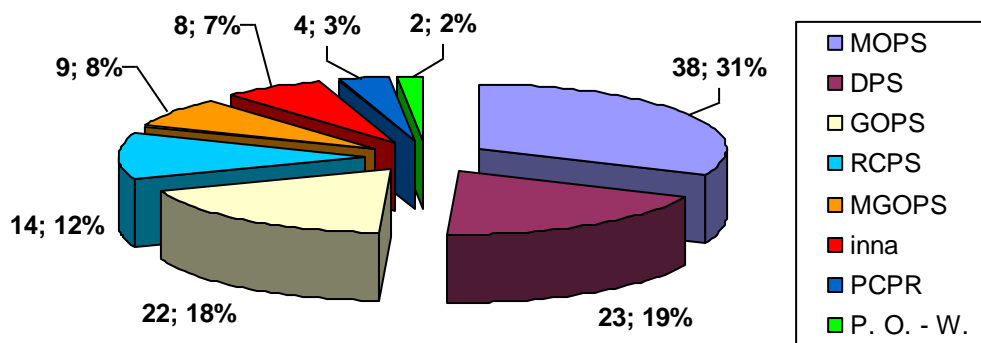


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 78. Stanowisko zajmowane przez uczestników szkoleń**



**Wykres 79. Miejsce pracy uczestników szkoleń**



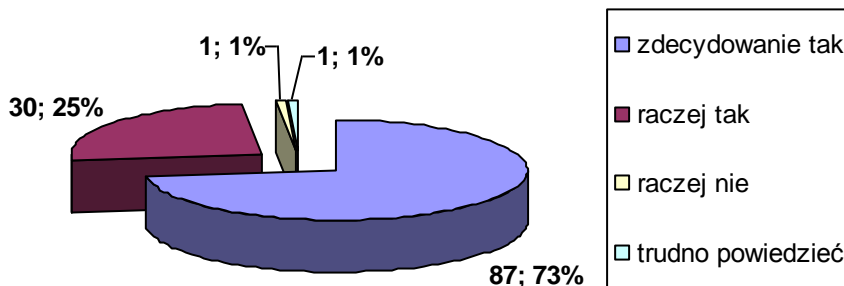
Drugą co do wielkości grupę osób przeszkolonych stanowiły osoby zajmujące stanowiska kierownicze (kierownicy ośrodków, sekcji, wydziałów, w tym dwie osoby na stanowiskach dyrektorskich). Po kilku reprezentantów mieli pracownicy księgowości oraz działu świadczeń (odpowiednio 5 i 4 osoby). Na kategorię „inne”, obejmującą 24 uczestników, składa się m.in. 9 pracowników RCPS (nie wykonujących obowiązków z zakresu świadczeń rodzinnych, księgowości bądź nie będące na stanowisku kierowniczym), a także 3 pielęgniarki, psycholog, opiekun w domu pomocy społecznej czy wychowawca z pogotowia opiekuńczego.

Głównym źródłem informacji na temat szkolenia była strona internetowa (dla 91 osób), a także znajomi (28 osób). Dwadzieścia osób uzyskało ją w miejscu pracy od przełożonego bądź kolegów i koleżanek. 19 osób zostało poinformowane mailowo. Najbardziej motywujące dla uczestników szkoleń była przydatność zagadnień szkolenia w pracy (dla 75 osób) oraz nadzieja na uzyskanie praktycznych umiejętności (dla 72 osób). Ważna dla 59 osób okazała się możliwość nawiązania kontaktów oraz integracji ze środowiskiem zawodowym. Większość osób (80, czyli 67%), nie miała wcześniej doświadczenia w zakresie wykorzystywania metod i technik radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym.



### Ocena poszczególnych elementów szkolenia

**Wykres 80. Ocena tematyki szkolenia w kontekście jej zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia**



Łącznie dla 98% uczestników szkolenia okazało się ono zgodne z ich oczekiwaniami (dla 73% - zdecydowanie zgodne). Jedynie dwie osoby nie podzieliły tej opinii. Należy zatem przyjąć, że przedstawiona uczestnikom tematyka wysoce odpowiadała ich potrzebom. Podobnie pozytywny obraz rysuje się, jeśli chodzi o oceny poszczególnych elementów programu, które prezentuje poniższa tabela.

**Tabela 14. Ocena programu szkolenia (1 – najniższa, 5 – najwyższa) – liczba i odsetek wskazań**

Program szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
przydatność w dalszej karierze zawodowej	1 (1%)	1 (1%)	10 (8%)	23 (19%)	84 (71%)
zakres materiału	0	1 (1%)	4 (3%)	32 (17%)	82 (69%)
ilość ćwiczeń praktycznych	1 (1%)	0	5 (4%)	28 (24%)	85 (71%)

Ponad dwie trzecie uczestników przyznało najwyższą (5) ocenę każdemu z ocenianych elementów. Szczególną uwagę warto zwrócić na kwestię ilości ćwiczeń praktycznych, która, biorąc pod uwagę odsetki ocen 4 i 5, została oceniona najwyżej, a co szczególnie istotne jest biorąc pod uwagę wskazany wcześniej fakt, że dla 72 osób (60%) motywacją do udziału w szkoleniu była nadzieja na uzyskanie praktycznych umiejętności w zakresie radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym.

Kolejne dane zawarte w tabeli nr 15 potwierdzają, że największym zainteresowaniem uczestników (wyrażonym odsetkiem wskazań 5 punktu skali) cieszyły się zagadnienia stresu w pracy i w życiu osobistym (91% wskazań) oraz metod i technik radzenia sobie ze stresem (90%). Relatywnie mniej popularne okazały się zagadnienia teoretyczne (definicja, źródła i mechanizmy powstawania stresu - 56% wskazań oraz definicje wypalenia zawodowego, jego symptomy, przyczyny i skutki - 57%). Ogólne poziom zainteresowania poszczególnymi tematami należy uznać za wysoki, czego dowodzą także bardzo niskie odsetki wskazań na 1 i 2 stopień skali zainteresowania.



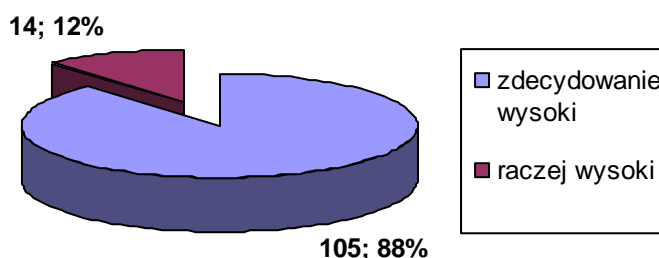
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Tabela 15. Poziom zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu (1 – najmniej interesujące, 5 – najbardziej interesujące) – liczba i odsetek wskazań**

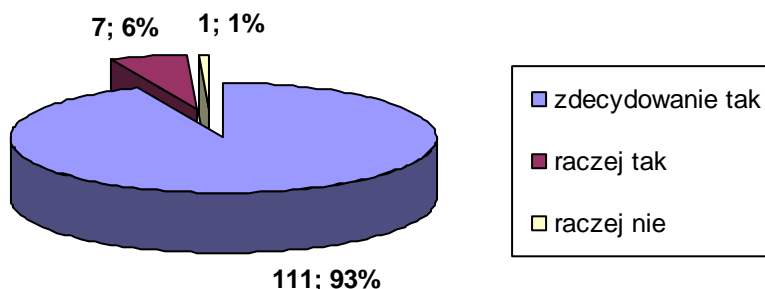
Zagadnienia	Oceny				
	1	2	3	4	5
definicja oraz źródła i mechanizmy powstawania stresu	1 (1%)	3 (3%)	13 (11%)	34 (29%)	67 (56%)
stres w pracy oraz stres w życiu osobistym (w tym objawy i skutki stresu)	0	1 (1%)	5 (4%)	20 (17%)	91 (76%)
metody i techniki radzenia sobie ze stresem, asertywność	0	0	5 (4%)	22 (18%)	90 (76%)
definicje wypalenia zawodowego oraz jego symptomy, przyczyny i skutki	0	3 (3%)	11 (9%)	35 (29%)	68 (57%)
sposoby radzenia sobie z wypaleniem zawodowym	0	3 (3%)	6 (5%)	25 (21%)	83 (70%)

Kolejne wykresy prezentują opinie uczestników wobec osoby prowadzącej szkolenie.

**Wykres 81. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia**



**Wykres 82. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego – czy był jasny i zrozumiały?**



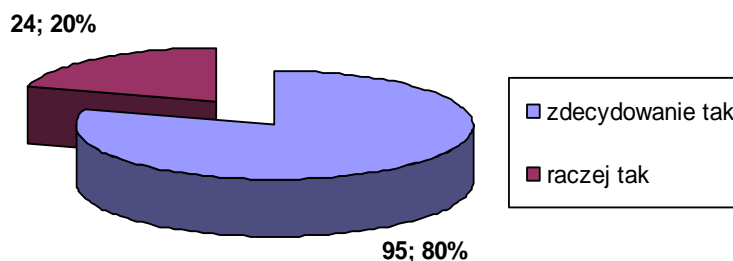
Opinie te są wpisują się w ogólnie pozytywną ocenę szkolenia - odpowiednio 88% i 93% osób uznało, że prowadzący szkolenie legitymował się zdecydowanie wysokim przygotowaniem merytorycznym oraz w zdecydowanie jasny i zrozumiały sposób przekazywał informacje. Tylko jedna osoba miała w tej drugiej kwestii odmienne zdanie, ponadto przewaga odsetek opinii zdecydowanych nad niepewnymi („raczej tak”) jest znacząca. Można zatem uznać, że sposób prowadzenia zajęć znacząco przyczynił się do pozytywnego odbioru całego szkolenia.

Innym podlegającym ocenie elementem były materiały szkoleniowe (wykresy nr 83 i 84).

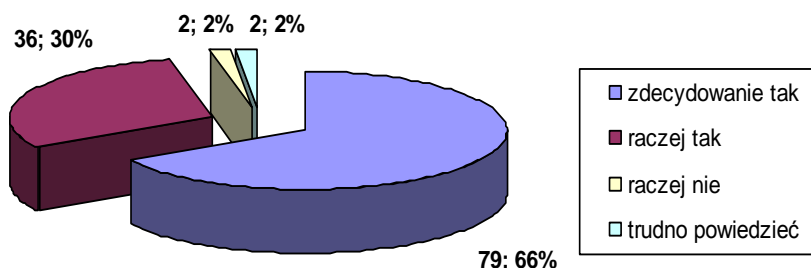


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 83. Ocena materiałów szkoleniowych – czy odpowiadały tematyce szkolenia?**



**Wykres 84. Ocena materiałów szkoleniowych – czy będą przydatne po zakończeniu szkolenia?**



Zadowolenie z ich utrzymywało się również na wysokim poziomie - według 80% uczestników zdecydowanie odpowiadały one tematyce szkolenia (przy braku opinii negatywnych bądź ambiwalentnych), dla 66% będą one zdecydowanie przydatne po zakończeniu szkolenia (przy czym dwie osoby uznały je raczej za nieprzydatne, a dwóm trudno było sformułować opinię).

W ślad za pozytywnymi ocenami dotyczącymi merytorycznej strony szkoleń idą dobre opinie na temat ich organizacji (tabela nr 16).

**Tabela 16. Ocena organizacji szkolenia (1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena) – liczba i odsetek wskazań**

Organizacja szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Warunki pracy (sala i oświetlenie)	1 (1%)	1 (1%)	9 (8%)	31 (26%)	76 (64%)
Wyposażenie techniczne (rzutnik, laptop, flipchart, ekran multimedialny)	0	0	6 (5%)	26 (22%)	86 (72%)
Jakość materiałów szkoleniowych	0	1 (1%)	2 (2%)	25 (21%)	90 (76%)
Pomoce szkoleniowe (notatnik, długopis)	0	2 (2%)	3 (3%)	18 (15%)	95 (80%)
Zakwaterowanie	0	0	0	14 (12%)	104 (87%)
Wyżywienie	0	0	1 (1%)	10 (8%)	107 (90%)

Ocena organizacji szkolenia również sugeruje, że odpowiadała ona potrzebom uczestników. We wszystkich elementach największe odsetki odpowiedzi lokowały się na najwyższym punkcie skali – najlepiej oceniano wyżywienia (90% ocen na poziomie 5), relatywnie najgorzej warunki pracy (64%).



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Podsumowując, ocena sformułowana przez uczestników wobec zawartości merytorycznej szkolenia, jego organizacji oraz prowadzenia, a także otrzymanych materiałów sugeruje, że spełniło ono oczekiwania przeszkolonych osób, a uczestnictwo w nim przyczyniło się do nabycia praktycznych umiejętności radzenia sobie w sytuacjach stresu oraz wypalenia zawodowego, które stanowią szczególne zagrożenie dla osób pracujących w obszarze pomocy społecznej.

### Wpływ szkolenia na samoocenę wiedzy uczestników

Wpływ szkolenia na poziom wiedzy uczestników badany był w odniesieniu do każdego z wyodrębnionych obszarów tematycznych, a były to:

- definicja oraz źródła i mechanizmy powstawania stresu,
- stres w pracy oraz stres w życiu osobistym (w tym objawy i skutki stresu),
- metody i techniki radzenia sobie ze stresem, asertywność,
- definicje wypalenia zawodowego oraz jego symptomy, przyczyny i skutki,
- sposoby radzenia sobie z wypaleniem zawodowym.

Uczestnicy szkolenia proszeni byli o określenie poziomu swojej wiedzy w każdym obszarze na skali od A do D, gdzie:

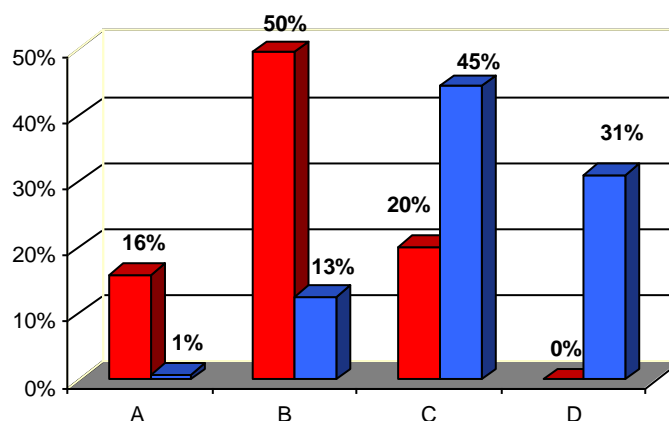
A oznacza – nie posiadam wiedzy z tej dziedziny,

B oznacza – posiadam **podstawowy** poziom wiedzy z tej dziedziny,

C oznacza – posiadam **średni** poziom wiedzy z tej dziedziny,

D oznacza – posiadam **wysoki** poziom wiedzy z tej dziedziny.

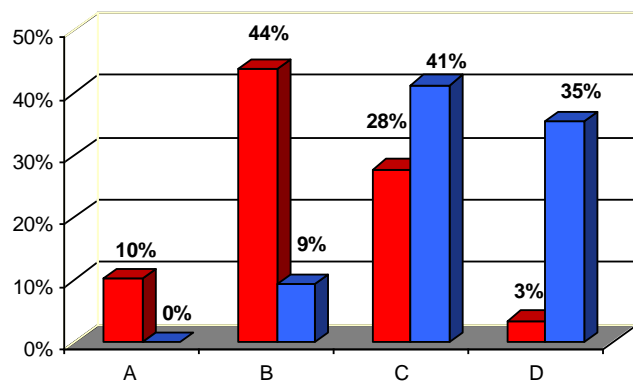
### Wykres 85. Definicja oraz źródła i mechanizmy powstawania stresu



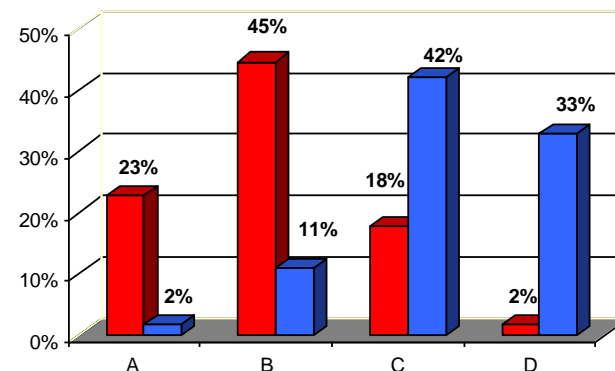


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

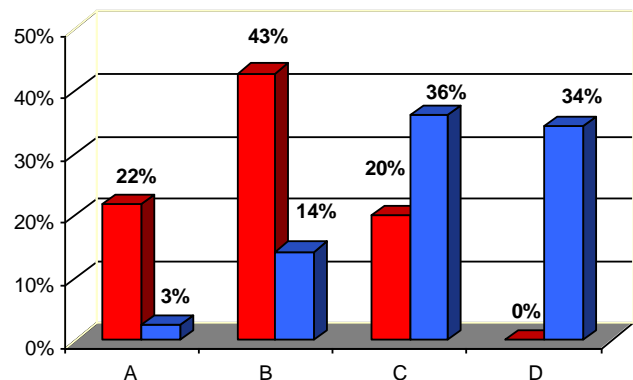
**Wykres 86. Stres w pracy oraz stres w życiu osobistym (w tym objawy i skutki stresu)**



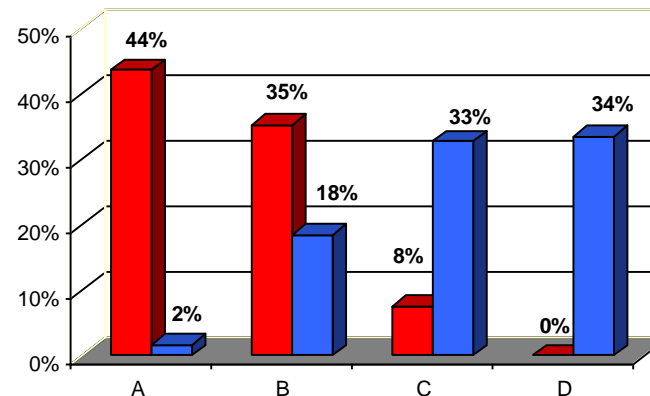
**Wykres 88. Definicje wypalenia zawodowego oraz jego symptomy, przyczyny i skutki**



**Wykres 87. Metody i techniki radzenia sobie ze stresem, asertywność**



**Wykres 89. Sposoby radzenia sobie z wypaleniem zawodowym**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Przedmiotem analizy jest zatem liczebność wskazań dla każdej z kategorii odpowiedzi oraz jej zmiana obserwowana po przeprowadzeniu szkolenia, a więc subiektywne opinie uczestników szkolenia na temat poziomu swojej wiedzy uzyskiwane przed (czerwone słupki na wykresach) i po szkoleniu (słupki niebieskie)<sup>5</sup>.

We wszystkich obszarach tematycznych bardzo wyraźnie uwidacznia się pozytywna tendencja, wyrażająca się w spadku liczebności wskazań w kategoriach A i B oraz wzrostach w kategoriach C i D, gry porównać wyniki uzyskane przed i po szkoleniu. Oznacza to, że uczestnicy po udziale w szkoleniu byli bardziej skłonni do oceniania poziomu swojej wiedzy z zakresu prezentowanych treści jako pozostającej na średnim i wysokim poziomie. Wzrost wskazań dla kategorii D („posiadam wysoki poziom wiedzy z tej dziedziny”) w przypadku każdego obszaru tematycznego wyniósł ponad 30 punktów procentowych. Uzyskanym danym warto przyjrzeć się także pod kątem odsetków wskazań dla kategorii A („nie posiadam wiedzy z tej dziedziny”) – obserwujemy tutaj duże spadki, z poziomu 44-10% do poziomu 3-0%, największe dla tematu „Sposoby radzenia sobie z wypaleniem zawodowym” (spadek o 42 punkty procentowe). Można zatem przypuszczać, że szkolenie w szczególności przyczyniło się do nabycia bądź udoskonalenia praktycznych umiejętności pozwalających lepiej funkcjonować w zawodzie zaliczanym do grupy wyjątkowo narażonych na ryzyko wystąpienia syndromu wypalenia zawodowego (biorąc pod uwagę fakt, że 55% uczestników stanowili pracownicy socjalni), ale także w innych rolach zawodowych, w tym związanych z zarządzaniem instytucjami i ludźmi.

Analiza danych zaprezentowanych na powyższych wykresach wskazuje także, że choć początkowo duży odsetek uczestników deklarował posiadanie podstawowego poziomu wiedzy z poszczególnych obszarów (kategoria B – odsetki odpowiedzi od 50 do 35%), to wzrosty liczebności odpowiedzi w kategoriach C i D wskazują na istnienie sporego potencjału poszerzania wiedzy, która, jak wspomniano wcześniej, okazała się nie tylko interesująca, ale i przekazana została w sposób spełniający oczekiwania szkolonych osób. Jest to szczególnie ważne w kontekście przytaczanej wcześniej informacji, iż dla 80 osób stanowiących 67% grupy szkolenie to stanowiło pierwszą okazję do zapoznania się z metodami radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym.

<sup>5</sup> Braki odpowiedzi w ankietach przeprowadzanych przed, jak i po szkoleniu dla poszczególnych obszarów wynosiły od 11% do 15%, natomiast podstawą procentowania liczebności odpowiedzi dla kategorii A, B, C i D zobrazowanych na wykresach jest 119 osób, czyli całość przeszkolonej grupy, co uprawnia do porównywania wyników uzyskanych przed i po szkoleniu.

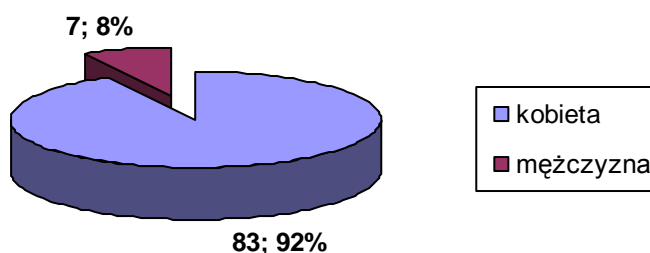


## NEGOCJACJE I MEDIACJE

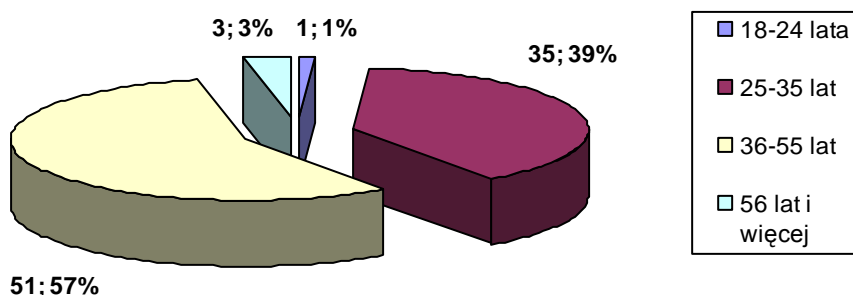
W ramach tego modułu odbyło się 6 szkoleń (w okresie od 20 lipca do 9 października 2010 r.), których uczestnikami było łącznie 90 osób. Grupy szkoleniowe liczyły od 14 do 16 osób. Strukturę przeszkolonej grupy prezentują poniższe wykresy.

### Informacje o uczestnikach szkolenia

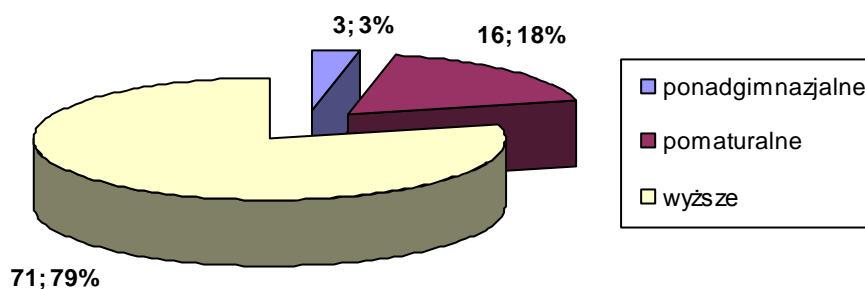
**Wykres 90. Płeć uczestników szkoleń**



**Wykres 91. Wiek uczestników szkoleń**



**Wykres 92. Wykształcenie uczestników szkoleń**

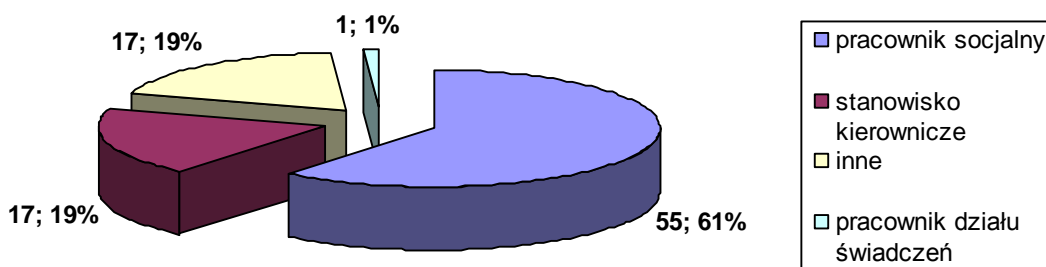


Grupa przeszkolona w ramach tego modułu podobnie jak w przypadku opisywanych wcześniej charakteryzuje się znaczącą przewagą kobiet (92% grupy). Większość uczestników (57%) to osoby w przedziale wiekowym 36-55 lat. Pod względem wykształcenia ponad ¾ grupy stanowiły osoby z wykształceniem wyższym.

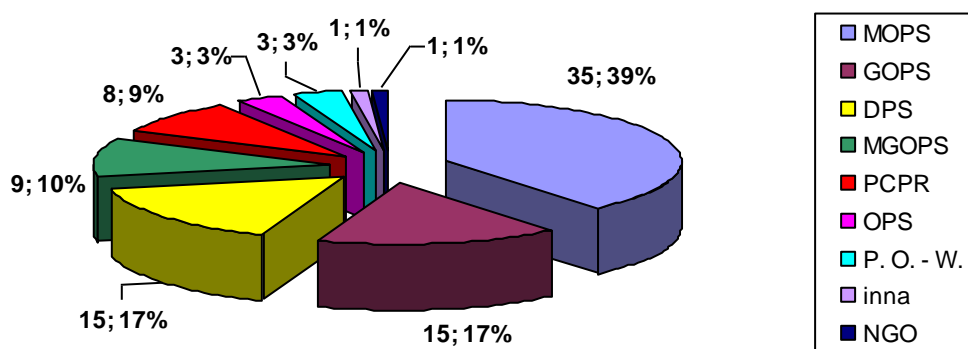


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 93. Stanowisko zajmowane przez uczestników szkoleń**



**Wykres 94. Miejsce pracy uczestników szkoleń**



Wśród uczestników szkoleń z zakresu negocjacji i mediacji przeważali pracownicy socjalni (61% grupy). Prawie co piąta osoba zajmowała stanowisko kierownicze (17 uczestników, w tym 6 osób na stanowisku dyrektorskim). Tyle samo liczy grupa osób zebranych w kategorii „inne stanowisko” i byli to m.in. trzech opiekunów zatrudnionych w domach pomocy społecznej, dwóch psychologów, dwóch specjalistów pracy z rodziną, asystent rodziny, terapeuta zajęciowy, wychowawca w domu dziecka, koordynator projektu systemowego w ośrodku pomocy społecznej. Instytucje, z których rekrutowali się uczestnicy szkoleń to przede wszystkim ośrodki pomocy społecznej, zwłaszcza z obszarów miejskich (39% - miejskie, 17% - gminne oraz 10% - miejsko-gminne). Duży udział (17%) mieli pracownicy zatrudnieni w domach pomocy społecznej.

Uczestnicy dowiadywali się o możliwości udziału w szkoleniu przede wszystkim dzięki stronie internetowej (70 osób). Na pozostałe źródła informacji wskazują mniejsze już mniej osób: 23 pozyskały wiedzę na ten temat dzięki znajomym, 14 poprzez e-mail, 5 osób wskazało ulotkę informacyjną. Piętnaście osób stwierdziło, że dowiedziało się o szkoleniu drogą służbową w miejscu pracy. Najczęstszą motywacją do udziału w nim była przydatność jego zagadnień w pracy (dla 76 osób), dla 52 osób istotne było nabycie praktycznych umiejętności, 43 osoby miały nadzieję na podniesienie kwalifikacji zawodowych.

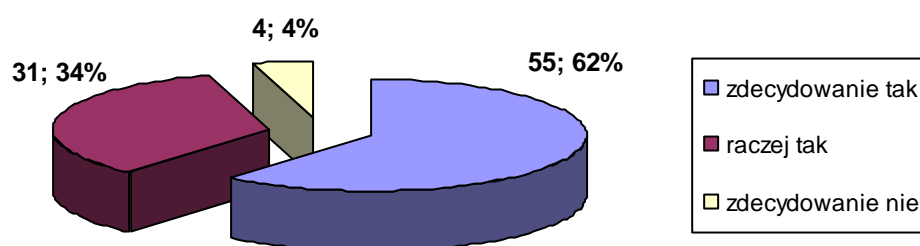
Nieco więcej niż dwie trzecie osób (61 na 90) nie miało do tej pory doświadczeń związanych z wykorzystywaniem technik negocjacji i mediacji.



## Ocena poszczególnych elementów szkolenia

Szkolenie oceniane było pod kątem wielu elementów dotyczących tak jego merytorycznej treści, jak i sposobu organizacji. Dane na ten temat zawierają poniższe tabele i wykresy. Pierwszy z nich dotyczy ogólnego zadowolenia z udziału w szkoleniu.

**Wykres 95. Ocena tematyki szkolenia w kontekście jej zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia**



Wskaźnikiem jest tutaj poziom zgodności oczekiwań uczestników z zaproponowaną na szkoleniu tematyką. Łącznie 96% osób uznało, że były one zgodne (w tym duża przewaga opinii zdecydowanych - 62%). Niemniej jednak 4 reprezentowały zdecydowanie przeciwne stanowisko, co lekko rzutuje na ogólnie pozytywny odbiór tematyki szkolenia. Bardziej szczegółowe informacje przedstawia poniższa tabela zawierająca oceny poszczególnych elementów programu szkolenia.

**Tabela 17. Ocena programu szkolenia (1 – najniższa, 5 – najwyższa) – liczba i odsetek wskazań**

Program szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
przydatność w dalszej karierze zawodowej	0	1 (1%)	4 (4%)	33 (37%)	52 (58%)
zakres materiału	0	1 (1%)	11 (12%)	23 (26%)	55 (61%)
ilość ćwiczeń praktycznych	0	1 (1%)	8 (9%)	27 (30%)	54 (60%)

Wynika z niej, że uczestnicy szkoleń w dużym stopniu byli skłonni oceniać program szkolenia za pomocą najwyższego punktu skali, a zatem 5. Wszystkie elementy programu porównywane pod tym względem oceniono prawie identycznie, chociaż najbardziej pozytywnie odebrano zakres przedstawianego materiału. Gdy przeanalizować jednak odsetki wskazań dla niższych punktów skali, zwłaszcza 4, okazuje się, że program cieszył się największym uznaniem głównie w kontekście jego przydatności w dalszej karierze zawodowej, co istotne jest przede wszystkim z uwagi na wskazany wcześniej fakt, że 76 uczestników szkolenia miało nadzieję, iż jego zagadnienia okażą się potrzebne dla ich pracy.

Przedstawione dalej dane (tabela nr 18) informują, które z poruszanych zagadnień okazały się dla nich szczególnie interesujące. Wynika z nich, że również w tej kwestii większość uczestników oceniała zaproponowane na szkoleniu tematy bardzo wysoko. Ogólnie za najbardziej interesujące



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

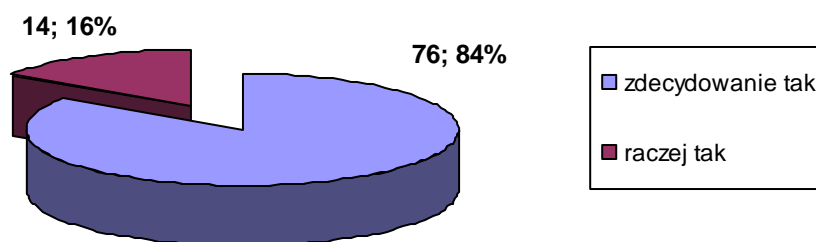
należy uznać zagadnienie metod i technik negocjacji (łącznie 94% ocen 4 i 5), technik mediacyjnych w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych i społecznych (łącznie 90% ocen 4 i 5), a także manipulacji w procesie negocjacji (łącznie 86% ocen 4 i 5). Wyraźnie mniejszym zainteresowaniem cieszył się temat technik wywierania wpływu, który uzyskał 46% ocen najbardziej pozytywnych, natomiast łącznie 5% uczestników przyznało mu ocenę 1 bądź 2. Całościowy ogląd danych wskazuje jednak, że poruszane na szkoleniu tematy okazały się dla uczestników atrakcyjne i znaczące odsetki ocen dla każdego z nich plasują się na najwyższych punktach skali.

**Tabela 18. Poziom zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu (1 – najmniej interesujące, 5 – najbardziej interesujące) – liczba i odsetek wskazań**

Zagadnienia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Przyczyny powstawania konfliktów i sposoby ich rozwiązywania	0	3 (3%)	11 (12%)	30 (33%)	46 (51%)
Metody i techniki negocjacji	0	1 (1%)	5 (6%)	25 (28%)	59 (66%)
Manipulacja w procesie negocjacji	1 (1%)	2 (2%)	9 (10%)	22 (24%)	56 (62%)
Rola i narzędzia mediacji	0	3 (3%)	9 (10%)	32 (36%)	46 (51%)
Techniki mediacyjne w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych i społecznych	0	2 (2%)	7 (8%)	23 (26%)	58 (64%)
Techniki wywierania wpływu	3 (3%)	2 (2%)	10 (11%)	34 (38%)	41 (46%)
Niewerbalna komunikacja w negocjacjach i mediacjach	1 (1%)	1 (1%)	12 (13%)	29 (32%)	47 (52%)

Poziom zainteresowania proponowaną tematyką nieodłącznie wiąże się z oceną sposobu prowadzenia zajęć. Dalsze wykresy (nr 96 - 99) prezentują dotyczące tego informacje, które odnoszą się do dwóch osób przekazujących uczestnikom wiedzę odrębnie z zakresu negocjacji oraz mediacji. Już wstępna analiza wskazuje, że przeszkolone osoby bardzo pozytywnie postrzegały obu trenerów tak w kontekście ich przygotowania merytorycznego, jak i jasności prezentowania informacji z danego obszaru.

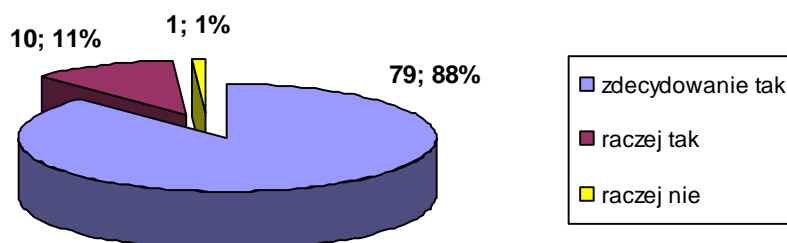
**Wykres 96. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia w części dotyczącej negocjacji**



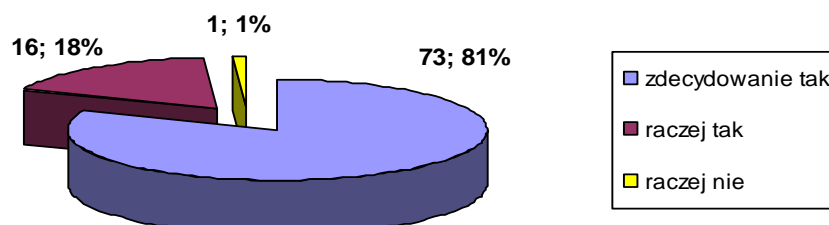


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

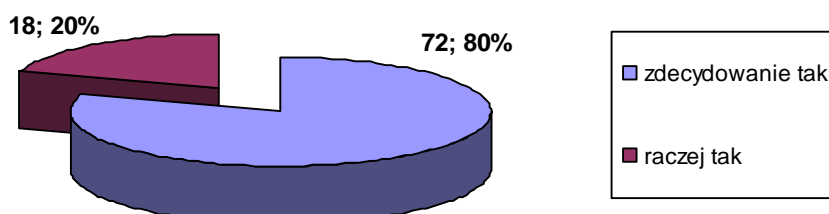
**Wykres 97. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego zajęcia w części dotyczącej negocjacji – czy był jasny i zrozumiały?**



**Wykres 98. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia w części dotyczącej mediacji**

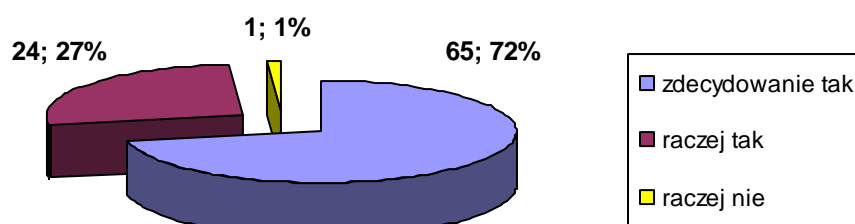


**Wykres 99. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego zajęcia w części dotyczącej mediacji – czy był jasny i zrozumiały?**



Przeważające odsetki odpowiedzi (od 80 do 88%) to oceny zdecydowanie pozytywne, znikomy procent uczestników wyrażał przeciwną opinię. Warto przy tym zauważyć, że pod kątem odsetka odpowiedzi zdecydowanych nieco lepiej oceniony został prowadzący szkolenie w części dotyczącej negocjacji.

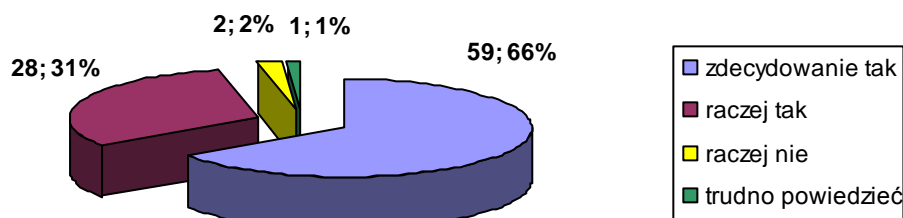
**Wykres 100. Ocena materiałów szkoleniowych – czy odpowiadały tematyce szkolenia?**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 101. Ocena materiałów szkoleniowych – czy będą przydatne po zakończeniu szkolenia?**



Sposobem utrwalania zdobytej na szkoleniu wiedzy jest efektywne korzystanie z materiałów szkoleniowych, opinie na ich temat prezentują wykresy nr 100 i 101. Zadowolenie z nich utrzymywało się również na bardzo wysokim poziomie z przewagą opinii zdecydowanie pozytywnych mimo kilku odpowiedzi negatywnych bądź ambiwalentnych.

Analiza powyższych danych wskazuje zatem na spójnie pozytywną ocenę merytorycznej zawartości szkolenia, wyrażającej się wysokim poziomem zainteresowania prezentowanymi tematami oraz zadowoleniem ze sposoby ich przedstawiania.

Szkolenia oceniane były także pod kątem ich organizacji – opinie na temat prezentuje poniższa tabela.

**Tabela 19. Ocena organizacji szkolenia (1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena) – liczba i odsetek wskazań**

Organizacja szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Warunki pracy (sala i oświetlenie)	0	7 (6%)	9 (8%)	50 (42%)	53 (45%)
Wyposażenie techniczne (rzutnik, laptop, flipchart, ekran multimedialny)	0	0	10 (8%)	30 (25%)	79 (66%)
Jakość materiałów szkoleniowych	0	2 (2%)	10 (8%)	39 (33%)	68 (57%)
Pomoce szkoleniowe (notatnik, długopis)	1 (1%)	7 (6%)	13 (11%)	36 (30%)	62 (52%)
Zakwaterowanie	12 (10%)	10 (9%)	24 (21%)	43 (37%)	26 (23%)
Wyżywienie	5 (4%)	12 (10%)	14 (12%)	45 (38%)	42 (36%)

Poziom organizacji szkolenia w ocenie uczestników był najwyższy jeśli chodzi o wyposażenie techniczne miejsca szkolenia (66% ocen na poziomie 5) oraz jakość materiałów szkoleniowych (57% ocen 5). Relatywnie słabiej oceniono wyżywienie (nieco częściej niż co trzecia osoba oceniła je na 5), oraz zakwaterowanie, które co dziesiąty uczestnik szkolenia ocenił najniżej na zaproponowanej skali.

**Wpływ szkolenia na samoocenę wiedzy uczestników**

Na potrzeby oszacowania zmian w samoocenie posiadanej przez uczestników wiedzy, badano ją w odniesieniu do następujących obszarów tematycznych:

- przyczyny powstawania konfliktów i sposoby ich rozwiązywania,



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- metody i techniki negocjacji,
- manipulacja w procesie negocjacji,
- rola i narzędzia mediacji,
- techniki mediacyjne w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych i społecznych,
- techniki wywierania wpływu,
- niewerbalna komunikacja w negocjacjach i mediacjach.

Uczestnicy oceniali poziom swojej wiedzy w w/w obszarach przed i po szkoleniu, mając do wyboru cztery stopnie skali:

A oznacza – nie posiadam wiedzy z tej dziedziny,

B oznacza – posiadam **podstawowy** poziom wiedzy z tej dziedziny,

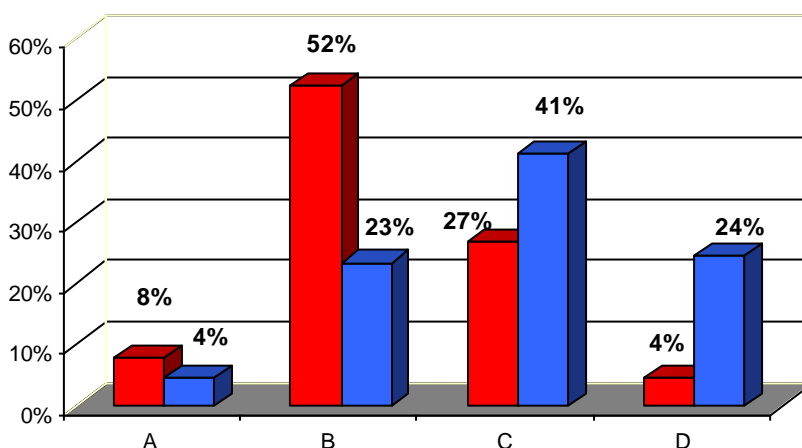
C oznacza – posiadam **średni** poziom wiedzy z tej dziedziny,

D oznacza – posiadam **wysoki** poziom wiedzy z tej dziedziny.

Poniższe wykresy prezentują odsetki wskazań dla poszczególnych stopni - słupki czerwone dotyczą stanu przed szkoleniem, niebieskie - po szkoleniu. Ocenie podlega zatem zmiana liczebności wskazań dla stopni A, B, C i D jako odzwierciedlenie zmian w samoocenie posiadanej przez uczestników wiedzy<sup>6</sup>.

Już wstępna analiza danych zawartych na poniższych wykresach pozwala wnioskować, że zmiana ta okazała się pozytywna, co wyraża się w spadkach liczebności odpowiedzi w kategorii A, a wzrostach liczebności dla kategorii C i D, co oznacza, że w porównaniu do sytuacji przed szkoleniem, po szkoleniu więcej osób skłonnych było wyżej oceniać posiadaną wiedzę.

**Tabela 102. Przyczyny powstawania konfliktów i sposoby ich rozwiązywania**

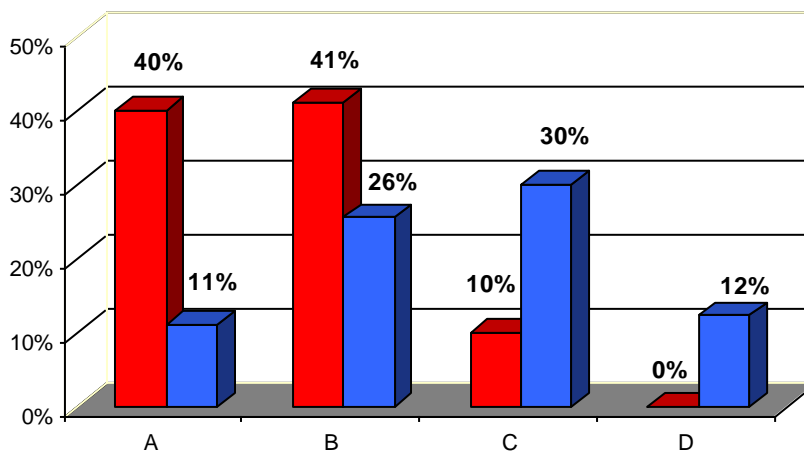


<sup>6</sup> Braki odpowiedzi w ankietach przeprowadzanych przed, jak i po szkoleniu dla poszczególnych obszarów wynoszą od 7 do 19%, natomiast podstawą procentowania liczebności odpowiedzi dla kategorii A, B, C i D zobrazowanych na wykresach jest 90 osób, czyli całość przeszkolonej grupy, co uprawnia do porównywania wyników uzyskanych przed i po szkoleniu.

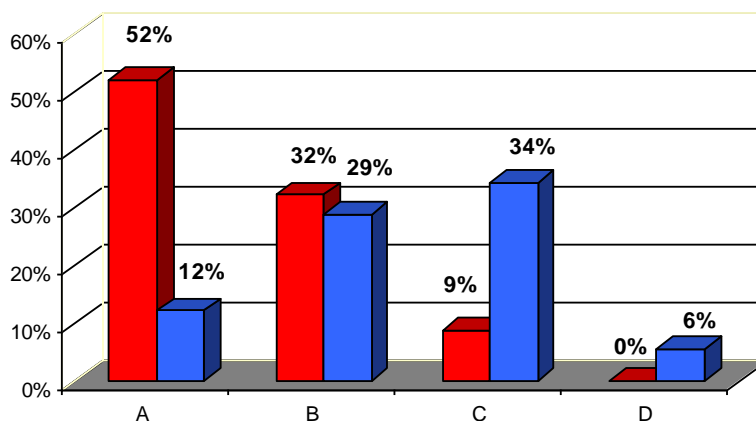


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

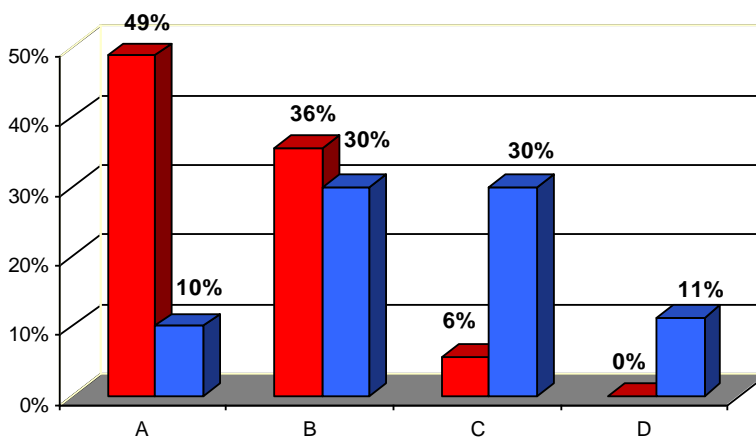
**Tabela 103. Metody i techniki negocjacji**



**Tabela 104. Manipulacja w procesie negocjacji**



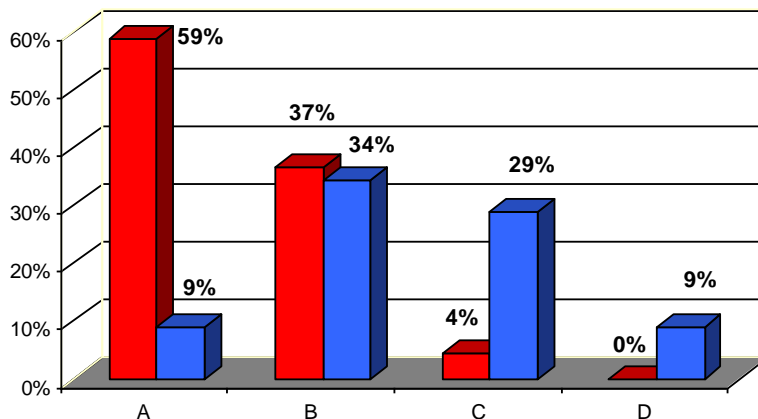
**Tabela 105. Rola i narzędzia mediacji**



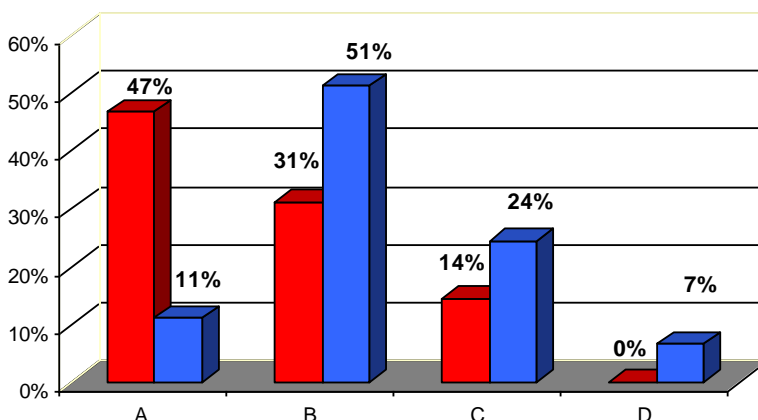


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

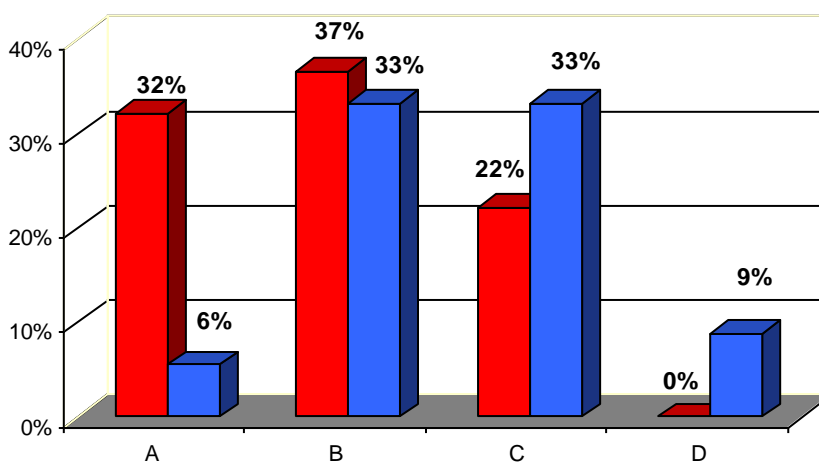
**Tabela 106. Techniki mediacyjne w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych i społecznych**



**Tabela 107. Techniki wywierania wpływu**



**Tabela 108. Niewerbalna komunikacja w negocjacjach i mediacjach**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Jedną z najwyraźniejszych tendencji są wyraźne spadki odsetków odpowiedzi w kategorii A oznaczającej poczucie zupełnej niewiedzy w danym temacie - największe było ono dla tematu „techniki mediacyjne w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych i społecznych” i również dla niego, należącego do jednego z najbardziej interesujących w ocenie uczestników, zanotowano największy spadek odsetków odpowiedzi uzyskanych po szkoleniu (o 50 punktów procentowych). Interesujące są także zmiany liczebności wskazań dla kategorii D symbolizującej poczucie posiadania wysokiego poziomu wiedzy - przed szkoleniem w odniesieniu do prawie wszystkich tematów (oprócz „przyczyn powstawania konfliktów i sposobów ich rozwiązywania”) żaden z uczestników nie określił swojej wiedzy przy użyciu tej kategorii. Po szkoleniu natomiast zaobserwowano wzrosty wskazań - po od 6 do 20 punktów procentowych. Największe jednak wzrosty wskazań zanotowała kategoria C („posiadam średni poziom wiedzy z tej dziedziny”) - od 10 do 25 punktów procentowych, największe dla obszarów tematycznych:

- manipulacja w procesie negocjacji,
- techniki mediacyjne w rozwiązywaniu konfliktów rodzinnych i społecznych.

Ogólną ocenę wpływu, jaki udział szkolenia wywarł na samoocenie posiadanej przez uczestników wiedzy, należy zatem uznać za pozytywną. Biorąc pod uwagę, że w momencie rozpoczęcia szkolenia tylko co trzeci uczestnik deklarował posiadanie doświadczenia w wykorzystywaniu technik negocjacji i mediacji, zadowalający jest fakt znaczącego zmniejszenia się grona osób przeświadczonych o swoim braku wiedzy z tej dziedziny oraz pojawienie się u poszczególnych uczestników poczucia posiadania wiedzy na średnim, a nawet wysokim poziomie.

Te pozytywne zmiany łączą się z generalnie pochlebną opinią, jaką na temat szkolenia wyrazili jego uczestnicy i można wnioskować, że zadowolenie ze sposobu prowadzenia oraz organizacji szkolenia, a przede wszystkim zaproponowanej tematyki, przełożyło się na wzrost poczucia posiadania wiedzy na dość wysokim poziomie.



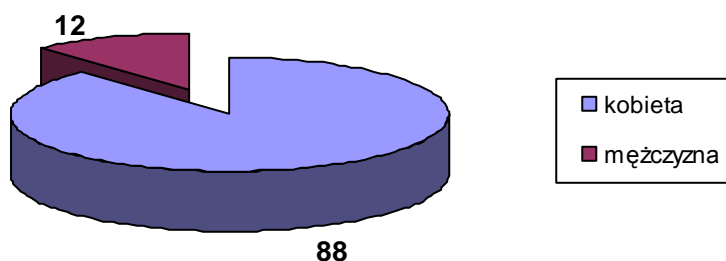
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## FUNKCJONOWANIE ZESPOŁÓW INTERDYSCYPLINARNYCH W ZAKRESIE SYSTEMU WSPARCIA OSÓB SKAZANYCH

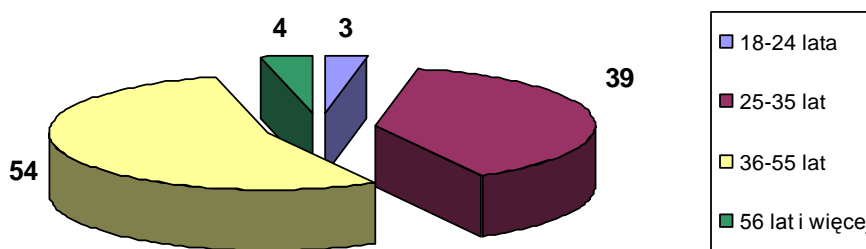
W ramach tego modułu odbyło się 5 szkoleń (w okresie od 17 sierpnia do 25 listopada 2010 r.), których uczestnikami było łącznie 100 osób. Grupy szkoleniowe liczyły po 20 osób. Strukturę przeszkolonej grupy prezentują poniższe wykresy.

### Informacje o uczestnikach szkolenia

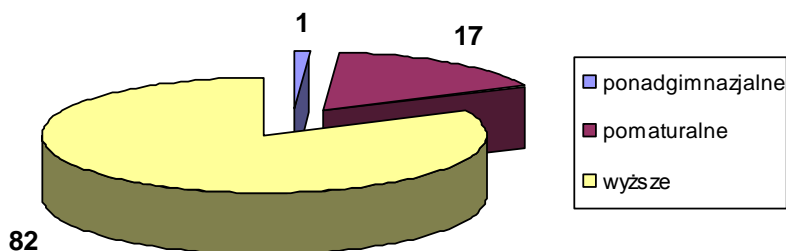
Wykres 109. Płeć uczestników szkoleń



Wykres 110. Wiek uczestników szkoleń



Wykres 111. Wykształcenie uczestników szkoleń



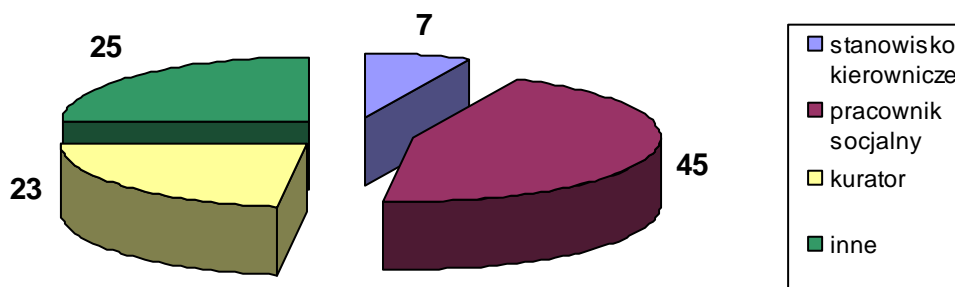
Podobnie jak w przypadku szkoleń w pozostałych modułach, grupa ta charakteryzuje się znaczącą przewagą udziału kobiet nad mężczyznami. Najczęściej reprezentowaną grupą wiekową było 36-55 lat, przy jednoczesnym sporym udziale osób w wieku 25-35 lat. Pod względem wykształcenia największa liczba uczestników (82 osoby) legitymowała się nim na poziomie wyższym, natomiast 17 osób miało wykształcenie pomaturalne.

Kolejne wykresy (nr 112 i 113) charakteryzują grupę w kontekście zajmowanego stanowiska oraz miejsca pracy.

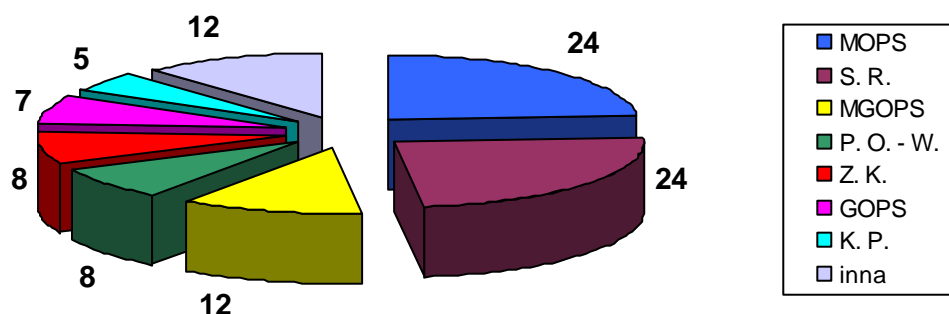


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 112. Stanowisko zajmowane przez uczestników szkoleń**



**Wykres 113. Miejsce pracy uczestników szkoleń**



Największą grupę wśród przeszkolonych osób stanowili pracownicy socjalni w liczbie czterdziestu pięciu. Druga co do wielkości kategoria zawodowa to kuratorzy (23 osoby). Siedmiu uczestników zajmowało stanowiska kierownicze, w tym dwie osoby - dyrektorskie. Wśród licznej grupy osób zaliczonych do kategorii „inne” znalazło się m.in. 6 opiekunów zatrudnionych w pogotowiu opiekuńczym, 4 dzielnicowych, 3 wychowawców oraz czterech innych pracowników zakładów karnych, osoby zatrudnione w areszcie śledczym i inne. Struktura miejsc pracy uczestników szkoleń odzwierciedla oczywiście strukturę zawodową, i tak najczęstszymi miejscami pracy przeszkolonych osób były miejskie i miejsko-gminne ośrodki pomocy społecznej (łącznie 36 osób) oraz sądy rejonowe (24 osoby). Po ośmiu reprezentantów miały placówki opiekuńczo-wychowawcze oraz zakłady karne. Biorąc pod uwagę przedmiot szkolenia, a zatem funkcjonowanie zespołów interdyscyplinarnych w zakresie systemu wsparcia osób skazanych, można uznać, że grupa szkoleniowa stanowiła dobrą reprezentację kategorii zawodowych oraz instytucji, które powinny być zaangażowane w tworzenie i sprawne działanie takich zespołów.

Najczęstszym źródłem informacji na temat szkolenia była strona internetowa (68 wskazań), na pozostałe źródła wskazywano już rzadziej (e-mail - 21 osób, miejsce pracy - 20 osób, znajomi - 19 osób). Chęć podniesienia kwalifikacji okazała się najważniejszym motywem udziału w szkoleniu (66 wskazań), istotna była także możliwość nabycia praktycznych umiejętności (53 wskazania).

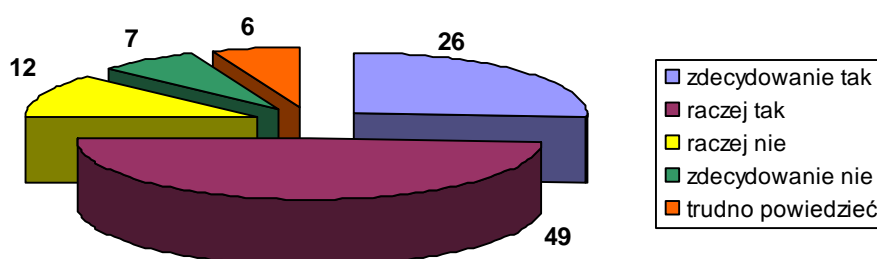
Rzadziej niż co piąty uczestnik szkoleń z tego modułu (18 osób) deklarował, że posiada doświadczenie w wykonywaniu zadań w zakresie funkcjonowania zespołów interdyscyplinarnych w zakresie systemu wsparcia osób skazanych.



### Ocena poszczególnych elementów szkolenia

Prezentowane dalej dane dotyczą odbioru szkolenia przez jego uczestników tak w kontekście jego organizacji, jak i zawartości merytorycznej. Wykres nr 114 prezentuje ogólną ocenę tematyki szkolenia.

**Wykres 114. Ocena tematyki szkolenia w kontekście jej zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia**



Wynika z niej, że łącznie  $\frac{3}{4}$  uczestników szkolenia było zadowolonych z prezentowanej na nim tematyki, a 26 osób wyraziło w tej kwestii zdecydowanie pozytywną opinię. Co czwarty uczestnik miał jednak przeciwne zdanie (w tym siedem osób zdecydowanie przeciwne) bądź nie umiał jasno sformułować swojej oceny. Być może wynika to z faktu, że w szkoleniu tym uczestniczyły osoby reprezentujące instytucje z różnych obszarów: pomocy społecznej, sądownictwa, służby penitencjarnej i stąd wynikały odmienne oczekiwania co do szkolenia, a następnie rozbieżne opinie na jego temat. Dane zamieszczone w poniższej tabeli (nr 20) wskazują jednak, że sam program szkolenia został oceniony raczej pozytywnie.

**Tabela 20. Ocena programu szkolenia (1 – najniższa, 5 – najwyższa) – liczba i odsetek wskazań**

Program szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
przydatność w dalszej karierze zawodowej	3	6	28	35	28
zakres materiału	1	8	25	37	29
ilość ćwiczeń praktycznych	14	21	20	20	25

W ocenie poszczególnych aspektów programu przeważają te korzystne, czyli 4 i 5. Pod tym względem najlepiej oceniono zakres prezentowanego materiału. Najbardziej ambiwalentne oceny dotyczą z kolei ilości ćwiczeń praktycznych: co prawda co czwarty uczestnik ocenił ten wymiar szkolenia na 5, ale co piąty na 2, a 14 osób użyło do oceny tego elementu najniższego punktu skali. Ogólną opinię na temat programu szkolenia można jednak uznać na zadowalającą, zwłaszcza w kontekście informacji, jakie na temat zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami niesie tabela nr 21.

Podobnie, jak w przypadku aspektów programu, również zagadnienia poruszane podczas szkolenia gromadziły przeważnie oceny 4 i 5, oznaczające najwyższy poziom zainteresowania. Tak



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

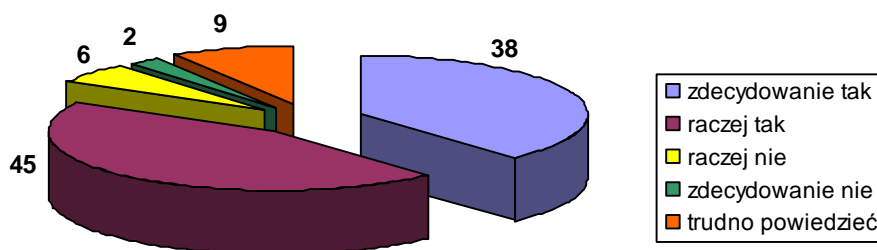
mierzoną, największą uwagę uczestników przeciągnęły tematy „metod i środków oddziaływań penitencjarnych w warunkach izolacji więziennej” (łącznie 83 oceny 4 i 5) oraz „system pomocy postpenitencjarnej świadczonej przez więziennictwo” (łącznie 81 takich ocen). Relatywnie najsłabszym zainteresowaniem cieszyło się zagadnienie „resocjalizacji w instytucji pozarządowej”, biorąc pod uwagę liczebność wskazań dla 1 i 2 punktu skali. Generalnie poziom zainteresowania zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu pozostawał na dosyć wysokim poziomie.

**Tabela 21. Poziom zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu (1 – najmniej interesujące, 5 – najbardziej interesujące) – liczba i odsetek wskazań**

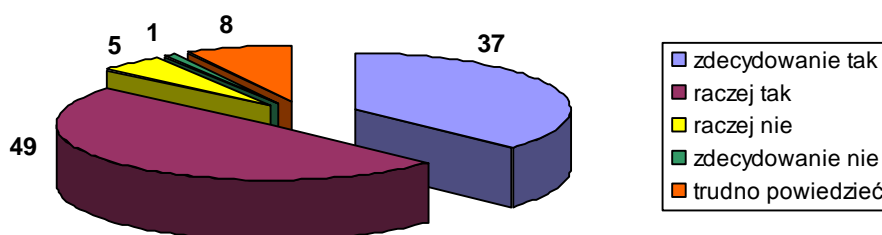
Zagadnienia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Psychologiczna charakterystyka osoby pozbawionej wolności	8	7	19	28	38
Metody i środki oddziaływań penitencjarnych w warunkach izolacji więziennej	1	4	12	38	45
System pomocy postpenitencjarnej świadczonej przez więziennictwo	0	5	14	41	40
Oddziaływania na skazanych w warunkach wolnościowych – system kurateli sądowej dla dorosłych	2	8	21	33	36
Specyfika pracy kuratorów z podopiecznymi	4	8	23	28	37
Resocjalizacja w instytucji pozarządowej	4	14	30	31	21
Współpraca z osobami skazanymi poszukującymi pracy	3	14	28	33	22

Poniższe wykresy przedstawiają dane dotyczące opinii uczestników na temat osób prowadzących szkolenia – w przypadku tego modułu było ich bowiem kilka.

**Wykres 115. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzących zajęcia**



**Wykres 116. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzących – czy był jasny i zrozumiały?**

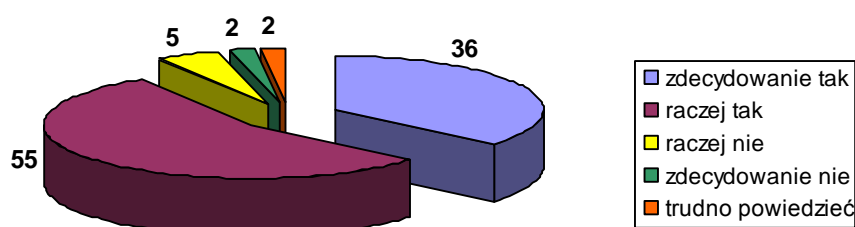




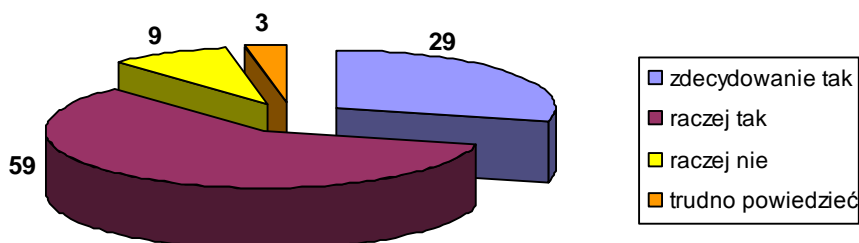
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Tutaj także przeważają pozytywne opinie z licznymi odsetkami bardzo pozytywnych. Według zdania największej części przeszkolonej grupy prowadzący prezentowali raczej wysoki poziom przygotowania merytorycznego (45 wskazań) oraz w raczej jasny i zrozumiały sposób przekazywali informacje (49 wskazań). Relatywnie często pojawiały się odpowiedzi oznaczające problem ze sformułowaniem wyraźnej opinii (9 w przypadku pytania o poziom przygotowania oraz 8 w przypadku pytania o sposób przekazywania informacji), a także odpowiedzi o negatywnym zabarwieniu. Niemniej jednak jakość prowadzenia zajęć odpowiadała większości uczestników.

**Wykres 117. Ocena materiałów szkoleniowych – czy odpowiadały tematyce szkolenia?**



**Wykres 118. Ocena materiałów szkoleniowych – czy będą przydatne po zakończeniu szkolenia?**



Podobnie opinie kształtowały się w odniesieniu do materiałów szkoleniowych (wykresy 117 i 118). Większość uczestników oceniła, że odzwierciedlały one materiał prezentowany na szkoleniu, a także, że będą przydatne już po jego zakończeniu. W nieco mniejszym, niż w przypadku pytań o prowadzących, pojawiały się odpowiedzi negatywne bądź ambiwalentne.

Ostatnia tabela w części prezentującej opinie na temat szkolenia dotyczy sposobu jego organizacji. Została ona oceniona pozytywnie (znaczną przewagę ocen 4 i 5 nad 1 i 2), zwłaszcza w odniesieniu do zakwaterowania oraz wyżywienia, chociaż w tych kwestiach uczestnicy wyrazili również kilka negatywnych opinii (ocena 1).

Podsumowując, mimo iż wśród przedstawionych powyżej opinii na temat różnych aspektów szkoleń z tego modułu pojawiają się czasami relatywnie liczne oceny niekorzystne, to biorąc pod uwagę znaczne zróżnicowanie grup szkoleniowych pod względem doświadczeń zawodowych oraz instytucji zatrudniających uczestników można stwierdzić, że szkolenie spełniło oczekiwania większości



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

z nich, zwiększając być może tym samym szanse na coraz częstsze tworzenie i dobre funkcjonowanie zespołów interdyscyplinarnych.

**Tabela 22. Ocena organizacji szkolenia (1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena) – liczba i odsetek wskazań**

Organizacja szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Warunki pracy (sala i oświetlenie)	0	4	15	31	50
Wyposażenie techniczne (rzutnik, laptop, flipchart, ekran multimedialny)	0	1	12	31	56
Jakość materiałów szkoleniowych	1	1	16	38	44
Pomoce szkoleniowe (notatnik, długopis)	0	1	8	29	62
Zakwaterowanie	6	6	9	14	65
Wyżywienie	6	4	10	11	69

### Wpływ szkolenia na samoocenę wiedzy uczestników

W celu zmierzenia wpływu szkolenia na samoocenę posiadanej przez uczestników wiedzy, w ramach programu szkolenia wyodrębniono następujące obszary tematyczne:

- psychologiczna charakterystyka osoby pozbawionej wolności,
- metody i środki oddziaływań penitencjarnych w warunkach izolacji więziennej,
- system pomocy postpenitencjarnej świadczonej przez więziennictwo,
- oddziaływania na skazanych w warunkach wolnościowych – system kurateli sądowej dla dorosłych,
- specyfika pracy kuratorów z podopiecznymi,
- resocjalizacja w instytucji pozarządowej,
- współpraca z osobami skazanymi poszukującymi pracy.

Uczestników proszono o określenie poziomu swojej wiedzy w każdym z w/w obszarów za pomocą skali od A do D, gdzie:

A oznacza – nie posiadam wiedzy z tej dziedziny,

B oznacza – posiadam **podstawowy** poziom wiedzy z tej dziedziny,

C oznacza – posiadam **średni** poziom wiedzy z tej dziedziny,

D oznacza – posiadam **wysoki** poziom wiedzy z tej dziedziny.

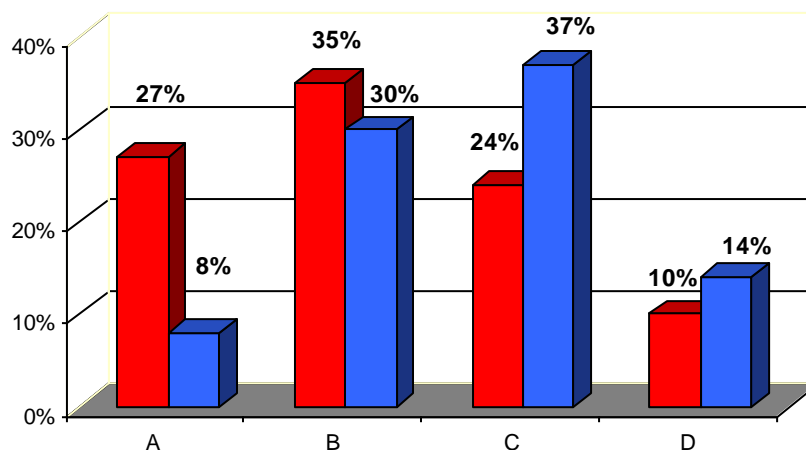
Analizie podlegać będą zmiany liczebności wskazań dla poszczególnych kategorii od A do B obserwowanych przed i po szkoleniu, którym odpowiadają odpowiednio czerwone i niebieskie słupki na poniższych wykresach<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Braki odpowiedzi w ankietach przeprowadzanych przed, jak i po szkoleniu wynoszą od 1 do 12%, natomiast podstawą procentowania liczebności odpowiedzi dla kategorii A, B, C i D zobrazowanych na wykresach jest 100 osób, czyli całość przeszkolonej grupy, co uprawnia do porównywania wyników uzyskanych przed i po szkoleniu.

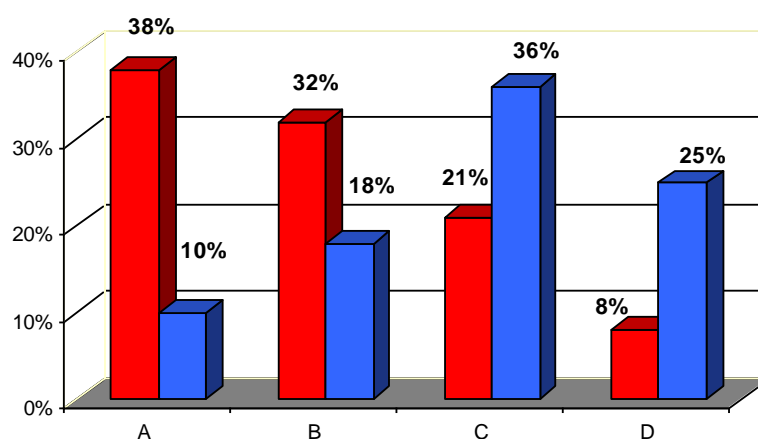


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

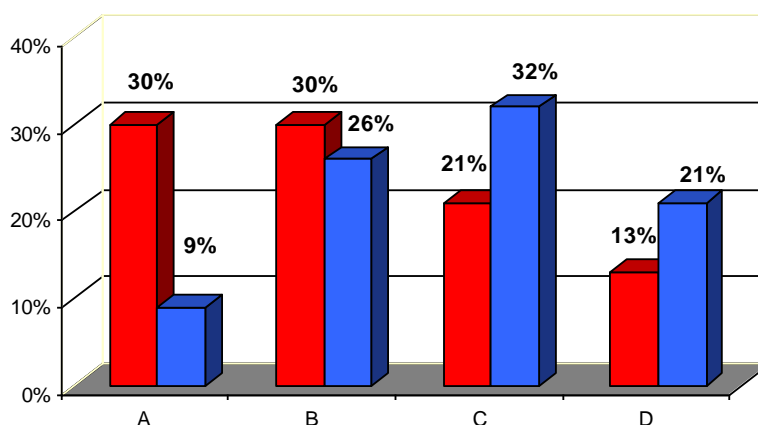
**Wykres 119. Psychologiczna charakterystyka osoby pozbawionej wolności**



**Wykres 120. Metody i środki oddziaływań penitencjarnych w warunkach izolacji więziennej**



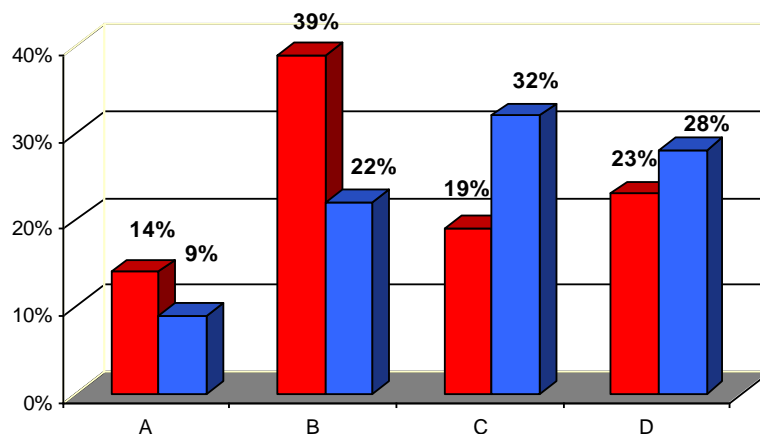
**Wykres 121. System pomocy postpenitencjarnej świadczonej przez więzennictwo**



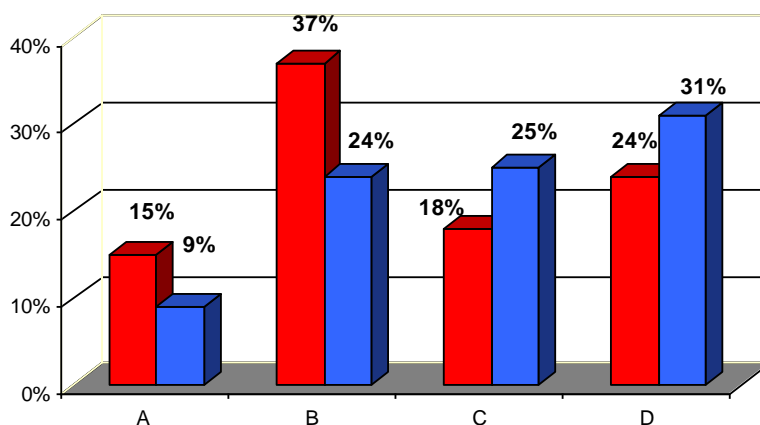


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

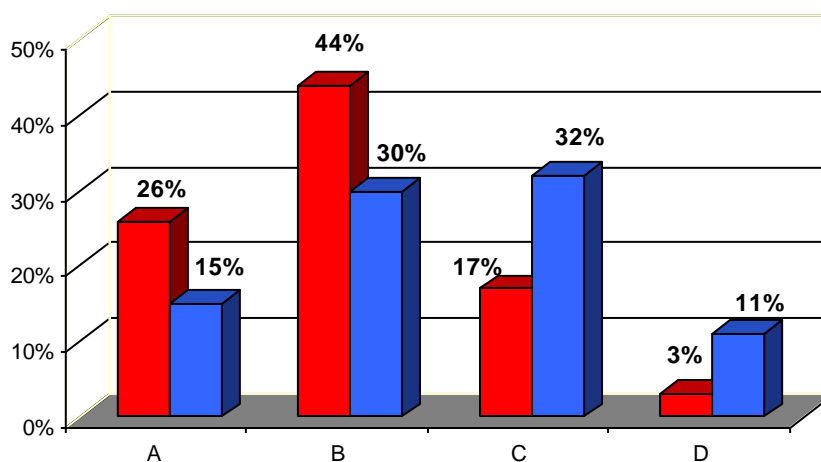
**Wykres 122. Oddziaływania na skazanych w warunkach wolnościowych – system kurateli sądowej dla dorosłych**



**Wykres 123. Specyfika pracy kuratorów z podopiecznymi**



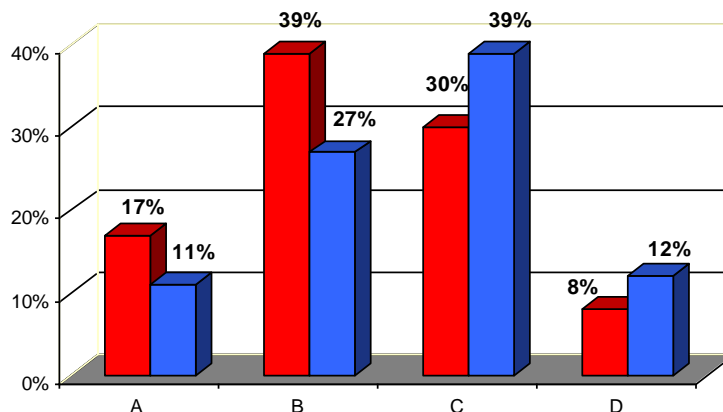
**Wykres 124. Resocjalizacja w instytucji pozarządowej**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 125. Współpraca z osobami skazanymi poszukującymi pracy**



Najniższy poziom samooceny (mierzony odsetkiem odpowiedzi udzielonych w kategorii A) dotyczył zagadnień z obszaru metod i środków oddziaływań penitencjarnych w warunkach izolacji więziennej (wykres 120), tutaj także nastąpił największy spadek odsetka odpowiedzi oznaczających zupełny brak wiedzy z tej dziedziny (o 28 punktów procentowych). Najmniejszy odsetek wskazań dla kategorii A dotyczył tematyki oddziaływania na skazanych w warunkach wolnościowych i systemu kurateli sądowej dla dorosłych (wykres 122) – 14%, co wynika za pewne ze sporego udziału kuratorów wśród uczestników szkoleń. Ogólnie rzecz ujmując, we wszystkich obszarach zanotowano spadki wskazań w kategorii A, jednak wyniki uzyskane po szkoleniu wskazują, że nadal od 8 do 15% uczestników miało poczucie braku wiedzy w określonych dziedzinach.

Warto zatem przyrzeć się zmianom zachodzącym na przeciwnym biegunie skali, czy w odniesieniu do kategorii D symbolizującej wysoką samoocenę posiadanej wiedzy. Także tutaj największe zmiany zaobserwować można dla zagadnienia metod i środków oddziaływań penitencjarnych w warunkach izolacji więziennej (wzrost wskazań o 17 punktów procentowych). Być może związane jest to wizytą w zakładzie karnym w Opolu Lubelskim, która stanowiła element programu każdego ze szkoleń przeprowadzonych w ramach tego modułu i pozwoliła na zdobycie adekwatnych informacji w bezpośredni i efektywny sposób. Analizując jednak inne obszary dostrzegamy, że chociaż we wszystkich z nich pojawiły się pożądane wzrosty odsetków wskazań, to pozostają one już na niższym poziomie: od 4 do 8 punktów procentowych. Ogólna tendencja, charakterystyczna dla większości analizowanych obszarów, polega na przepływach liczebności wskazań między środkowymi kategoriami B i C, które jednocześnie zgromadziły największe odsetki odpowiedzi – oznacza to, że większość uczestników przed szkoleniem przeświadczona była o posiadaniu podstawowej znajomości poruszanej tematyki, a udział w szkoleniu pozwolił na podniesienie jej na wyższy poziom. Wydaje się to zadowalającym efektem, biorąc pod uwagę, że grupa jako całość charakteryzowała się niewielkim doświadczeniem w zakresie przedmiotu szkolenia (jedynie 18% osób zadeklarowało fakt wcześniejszego wykonywania zadań w zakresie funkcjonowania zespołów interdyscyplinarnych w zakresie systemu wsparcia osób skazanych).



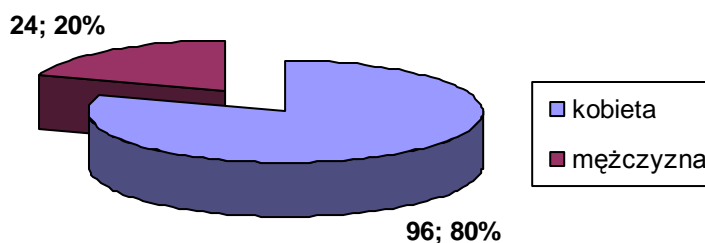
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## FUNKCJONOWANIE ZESPOŁÓW INTERDYSCYPLINARNYCH W ZAKRESIE PRACY Z OFIARĄ I SPRAWCĄ PRZEMOCY

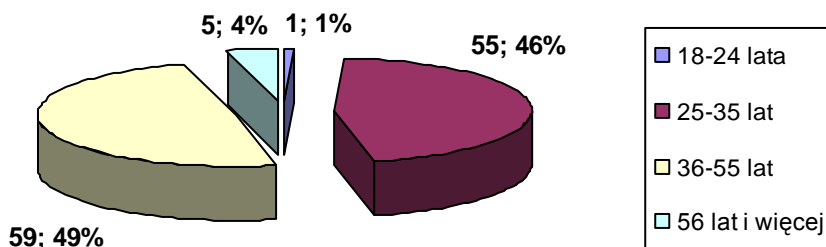
Moduł ten objął sześć szkoleń, które odbyły się w okresie od 31 sierpnia do 21 października 2010 r. Przeszkolono łącznie 120 osób, grupy szkoleniowe liczyły od 19 do 22 osób. Poniższe wykresy prezentują skład przeszkolonej grupy.

### Informacje o uczestnikach szkolenia

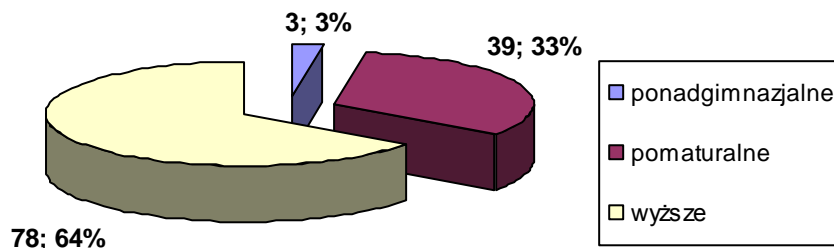
Wykres 126. Płeć uczestników szkoleń



Wykres 127. Wiek uczestników szkoleń



Wykres 128. Wykształcenie uczestników szkoleń

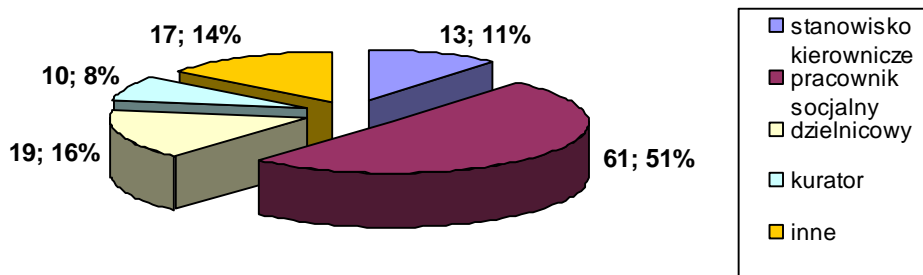


Co piąty uczestnik szkoleń w tym module był mężczyzną (24 osoby). Niemal połowa uczestników należała do grupy wiekowej 36-55 lat (59 osób), znaczący jest także odsetek osób w wieku 25-35 lat. Pod względem wykształcenia przeważały osoby posiadające je na poziomie wyższym (78 osób), co trzeci uczestnik legitymował się wykształceniem pomaturalnym.

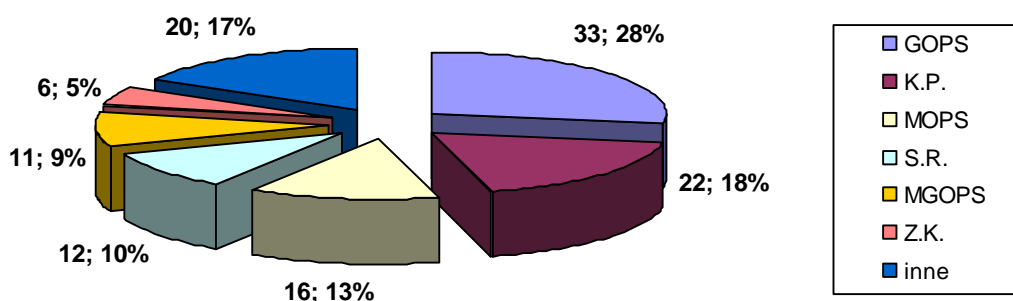


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 129. Stanowisko zajmowane przez uczestników szkoleń**



**Wykres 130. Miejsce pracy uczestników szkoleń**



Nieco ponad połowa uczestników wykonywała zawód pracownika socjalnego (61 osób), drugą co do wielkości grupą zawodową reprezentowaną na szkoleniach byli funkcjonariusze policji – dzielnicowi (19 osób). Jedenaście procent uczestników (tj. 13 osób) zajmowało w swoich instytucjach stanowiska kierownicze. Wśród osób zaliczonych do kategorii „inne” znalazło się m.in. pięciu psychologów, czterech pracowników Regionalnego Centrum Polityki Społecznej, czterech wychowawców zatrudnionych w placówce opiekuńczo-wychowawczej lub zakładzie karnym.

Największy odsetek osób przeszkolonych to pracownicy jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, przede wszystkim ośrodków pomocy społecznej (z terenów wiejskich – 33 osób, z terenów miejskich – 16 osób, a także 11 osób zatrudnionych w ośrodkach miejsko-wiejskich), oraz ujętych w kategorii „inne” miejskich ośrodków pomocy rodzinie (6 osób), powiatowych centrów pomocy rodzinie (4 osoby) oraz placówek opiekuńczo-wychowawczych (4 osoby), a także Regionalnego Centrum Polityki Społecznej (4 osoby). Dwadzieścia dwie osoby zatrudnione były w komendach policji, a co dziesiąta – w sądzie rejonowym.

Najczęstszą drogą uzyskiwania informacji o szkoleniu była strona internetowa (94 wskazania). Dwadzieścia trzy osoby o możliwości udziału w szkoleniu dowiedziały się dzięki e-mailowi, 23 usłyszało o tym od znajomych. Osiemnastu uczestników zostało poinformowanych o szkoleniu w pracy przez przełożonych. Dla największej grupy osób (84) najważniejszym motywem udziału w szkoleniu była przydatność poruszanych na nim zagadnień w pracy, a także związana z tym chęć podniesienia kwalifikacji zawodowych (73 wskazań). Siedemdziesięciu dwóch uczestników szkoleń (60%) stwierdziło, że nie posiada doświadczenia związanego z pracą w zespole interdyscyplinarnym w zakresie pracy z ofiarą i sprawcą przemocy.

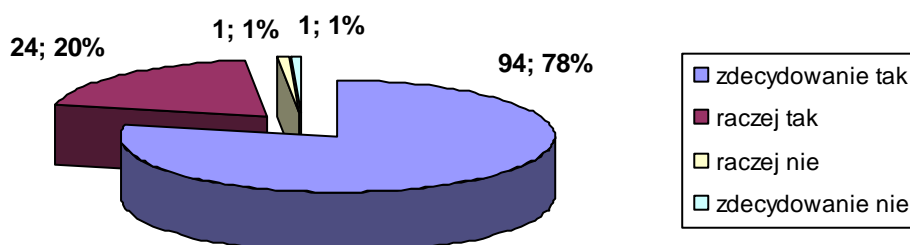


## Ocena poszczególnych elementów szkolenia

Kolejne wykresy prezentują dane dotyczące opinii uczestników na temat szkoleń, tak w kwestii ich organizacji, jak i zawartości merytorycznej.

Ogólna opinia osób przeszkolonych, odzwierciedlająca się w stopniu zgodności tematyki szkolenia i ich oczekiwań, o której informuje wykres nr 131, wskazuje, że byli oni w znaczącej większości zadowoleni z udziału w szkoleniu – łącznie uzyskano 98% pozytywnych odpowiedzi, a 78% z nich było zdecydowanie pozytywnych.

**Wykres 131. Ocena tematyki szkolenia w kontekście jej zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia**



Z opinią tą korespondują dane przedstawione w poniższej tabeli, dotyczące oceny poszczególnymi aspektami programu szkolenia – oceny te w przypadku każdego z aspektów oscylują wokół najwyższego, piątego punktu skali. Z tego punktu widzenia najlepiej oceniona została ilość ćwiczeń praktycznych (83% ocen na poziomie 5). Warto zauważyć, że ani jeden uczestnik szkoleń do oceny programu nie wykorzystał najniższych punktów skali, co również może świadczyć o zadowoleniu z prezentowanego na nim materiału.

**Tabela 23. Ocena programu szkolenia (1 – najniższa, 5 – najwyższa) – liczba i odsetek wskazań**

Program szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
przydatność w dalszej karierze zawodowej	0	0	3 (3%)	29 (24%)	88 (73%)
zakres materiału	0	0	4 (3%)	20 (17%)	96 (80%)
ilość ćwiczeń praktycznych	0	0	3 (3%)	18 (15%)	99 (83%)

Które z przedstawionych zagadnień cieszyły się zatem największym zainteresowaniem (mierzonym również na skali od 1 do 5)? Informuje o tym tabela nr.... – wszystkie zagadnienia okazały się bardzo interesujące dla większości uczestników, o czym świadczy ilość wskazań dla najwyższego, 5 stopnia skali. Tutaj także niemal nikt nie użył 1 i 2 jej stopnia. W szczególności dwóm tematom - metody udzielania wsparcia ofiarom przemocy w rodzinie oraz postępowania wobec sprawców przemocy w rodzinie, a także współpraca z innymi instytucjami w zakresie przeciwdziałania przemocy



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

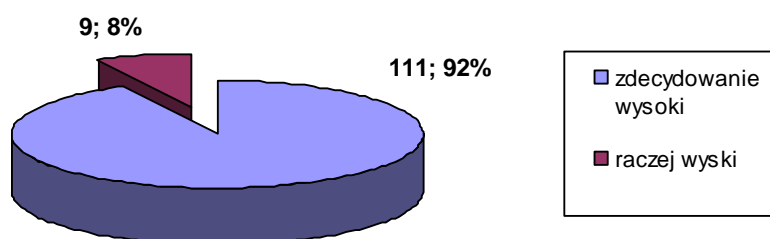
- uczestnicy poświęcili najwięcej uwagi (trzy czwarte z nich uznało je za interesujące w najwyższym stopniu). Relatywnie za najmniej interesujące oceniono problematykę podstaw prawnych pracy z ofiarami i sprawcami przemocy.

**Tabela 24. Poziom zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu (1 – najmniej interesujące, 5 – najbardziej interesujące) – liczba i odsetek wskazań**

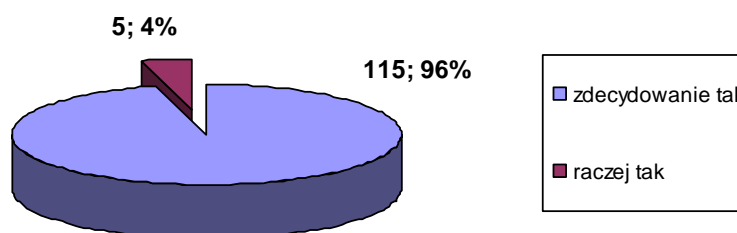
Zagadnienia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Przeciwdziałanie przemocy w rodzinie	0	0	3 (3%)	29 (24%)	88 (73%)
Metody udzielania wsparcia ofiarom przemocy w rodzinie oraz postępowania wobec sprawców przemocy w rodzinie	0	0	3 (3%)	27 (23%)	90 (75%)
Metody interwencji kryzysowej w pracy z ofiarami i sprawcami przemocy	0	0	4 (3%)	37 (31%)	79 (66%)
Podstawy prawne pracy z ofiarami i sprawcami przemocy	0	2 (2%)	12 (10%)	42 (35%)	64 (53%)
Współpraca z innymi instytucjami w zakresie przeciwdziałania przemocy	0	0	5 (4%)	25 (21%)	90 (75%)
Zakres zadań i kompetencje członków zespołu interdyscyplinarnego	0	0	3 (3%)	31 (26%)	86 (72%)

Kolejne wykresy prezentują informacje dotyczące oceny osoby prowadzącej zajęcia w ramach tego modułu. Oceny te są w całości pozytywne, przy czym znacząco przeważają te zdecydowanie pozytywne. Dziewięćdziesiąt dwa procent uczestników uznało zatem, że poziom przygotowania merytorycznego prowadzącego był zdecydowanie wysoki (wykres nr 132), zaś 96% sposobów przekazywania przez niego informacji uznało za zdecydowanie jasny i zrozumiały (wykres nr 133).

**Wykres 132. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia**



**Wykres 133. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego – czy był jasny i zrozumiały?**

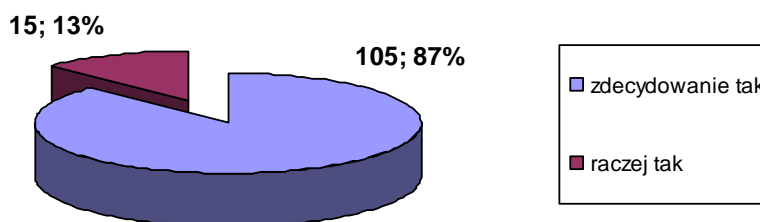




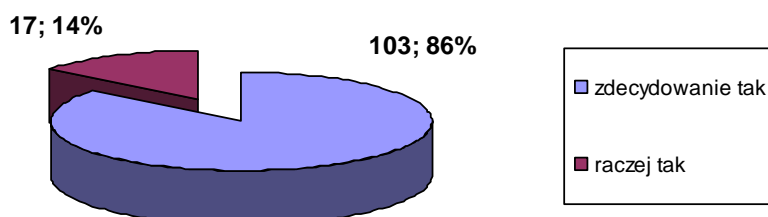
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wyłącznie pozytywne opinie uczestnicy wyrażali również na temat otrzymanych materiałów szkoleniowych, chociaż nieco większe były odsetki odpowiedzi niezdecydowanych (wykresy nr 134 i 135). W ocenie 87% osób materiały szkoleniowe zdecydowanie odpowiadały tematyce szkolenia, natomiast dla 86% będą one zdecydowanie przydatne już po zakończeniu szkolenia.

**Wykres 134. Ocena materiałów szkoleniowych – czy odpowiadały tematyce szkolenia?**



**Wykres 135. Ocena materiałów szkoleniowych – czy będą przydatne po zakończeniu szkolenia?**



Zadowolenie z uczestnictwa w szkoleniu dotyczy także sposobu jego organizacji (tabela nr 25). Biorąc pod uwagę odsetki wskazań dla najwyższego punktu skali (5), najlepiej oceniono pomoce szkoleniowe (92% ocen na poziomie 5) oraz jakość materiałów szkoleniowych (87% ocen na poziomie 5). W tym kontekście najniższe oceny dotyczyły warunków pracy.

**Tabela 25. Ocena organizacji szkolenia (1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena) – liczba i odsetek wskazań**

Organizacja szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Warunki pracy (sala i oświetlenie)	1 (1%)	4 (3%)	5 (4%)	31 (26%)	79 (66%)
Wyposażenie techniczne (rzutnik, laptop, flipchart, ekran multimedialny)	0	0	4 (3%)	28 (23%)	88 (73%)
Jakość materiałów szkoleniowych	0	0	2 (2%)	13 (11%)	104 (87%)
Pomoce szkoleniowe (notatnik, długopis)	0	1 (1%)	0	9 (8%)	110 (92%)
Zakwaterowanie	0	1 (1%)	4 (3%)	25 (21%)	90 (75%)
Wyżywienie	1 (1%)	2 (2%)	9 (8%)	18 (15%)	90 (75%)



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Podsumowując część dotyczącą opinii uczestników na temat szkolenia, należy zauważyć, że pomijając jednostkowe oceny negatywne, znaczącą większość zyskały opinie pozytywne, w tym – zdecydowanie pozytywne. Szczególnie dobrze oceniono osobę prowadzącą szkolenia z tego modułu, a taki właśnie jej odbiór z pewnością wpłynął na stanowisko uczestników odnośnie merytorycznej zgodności szkoleń z ich oczekiwaniami, a także atrakcyjność prezentowanego materiału. Również oceny wystawione poszczególnym elementom organizacji szkolenia świadczą o dużym poziomie zadowolenia.

### **Wpływ szkolenia na samoocenę wiedzy uczestników**

Dla dokładniejszego oszacowania wpływu, jakie wywarł udział w szkoleniu na samoocenę uczestników w zakresie posiadanej wiedzy, tematyka szkolenia podzielona została na następujące zagadnienia:

- przeciwdziałanie przemocy w rodzinie,
- metody udzielania wsparcia ofiarom przemocy w rodzinie oraz postępowania wobec sprawców przemocy w rodzinie,
- metody interwencji kryzysowej w pracy z ofiarami i sprawcami przemocy,
- podstawy prawne pracy z ofiarami i sprawcami przemocy,
- współpraca z innymi instytucjami w zakresie przeciwdziałania przemocy,
- zakres zadań i kompetencje członków zespołu interdyscyplinarnego (w tym zwoływanie zespołu interdyscyplinarnego oraz ochrona danych osobowych oraz tajemnica zawodowa w pracy zespołów interdyscyplinarnych).

Zmiany w samoocenie posiadanej wiedzy badano w odniesieniu do każdego z w/w obszarów, poziom posiadanej wiedzy uczestnicy określali na czterostopniowej skali od A do D, gdzie:

A oznacza – nie posiadam wiedzy z tej dziedziny,

B oznacza – posiadam **podstawowy** poziom wiedzy z tej dziedziny,

C oznacza – posiadam **średni** poziom wiedzy z tej dziedziny,

D oznacza – posiadam **wysoki** poziom wiedzy z tej dziedziny.

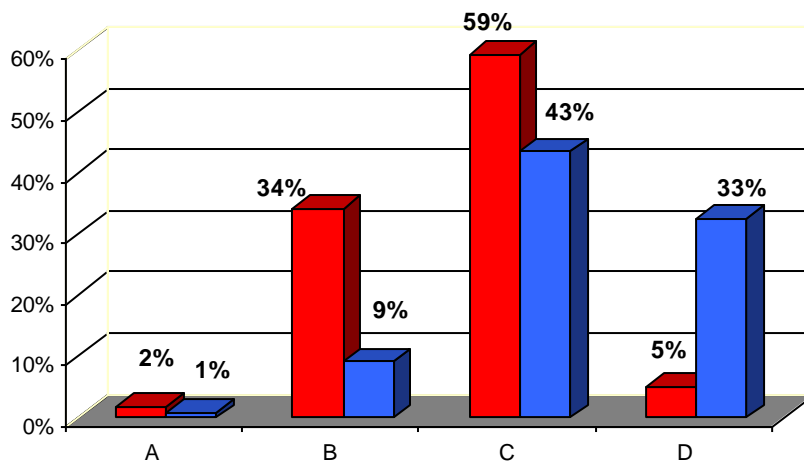
Analizie danych zaprezentowanych na poniższych wykresach będzie podlegała zatem zmiana liczebności wskazań dla poszczególnych kategorii (stopni) skali; odsetki wskazań uzyskane przed szkoleniem obrazują czerwone słupki, a po szkoleniu – niebieskie słupki na wykresach<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Braki odpowiedzi w ankietach przeprowadzanych przed, jak i po szkoleniu wynoszą od 4 do 18%, natomiast podstawą procentowania liczebności odpowiedzi dla kategorii A, B, C i D zobrazowanych na wykresach jest 120 osób, czyli całość przeszkolonej grupy, co uprawnia do porównywania wyników uzyskanych przed i po szkoleniu.

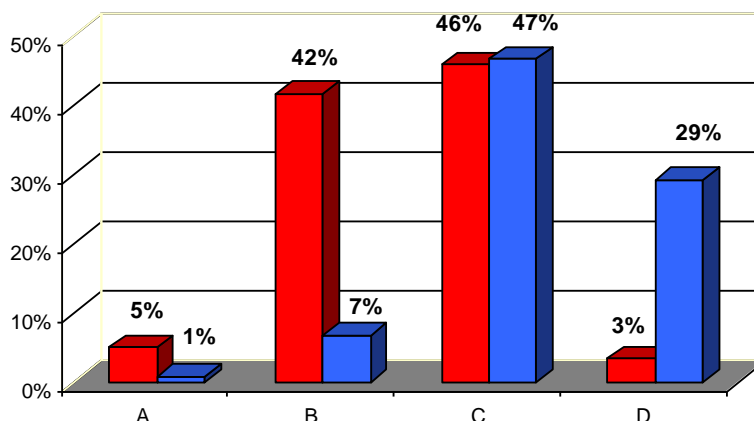


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

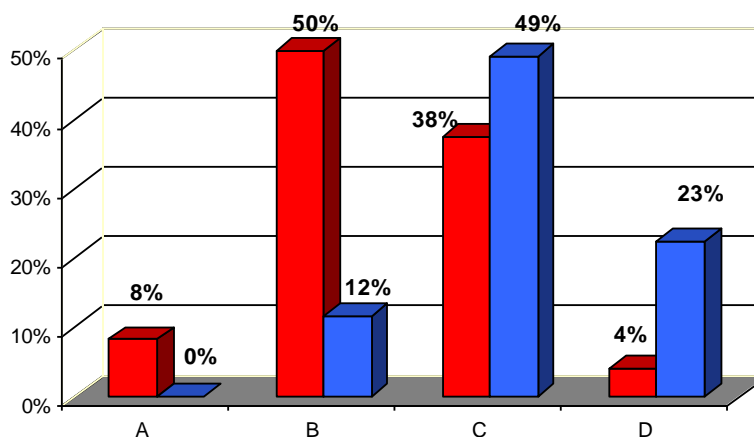
**Wykres 136. Przeciwdziałanie przemocy w rodzinie**



**Wykres 137. Metody udzielania wsparcia ofiarom przemocy w rodzinie oraz postępowania wobec sprawców przemocy w rodzinie**



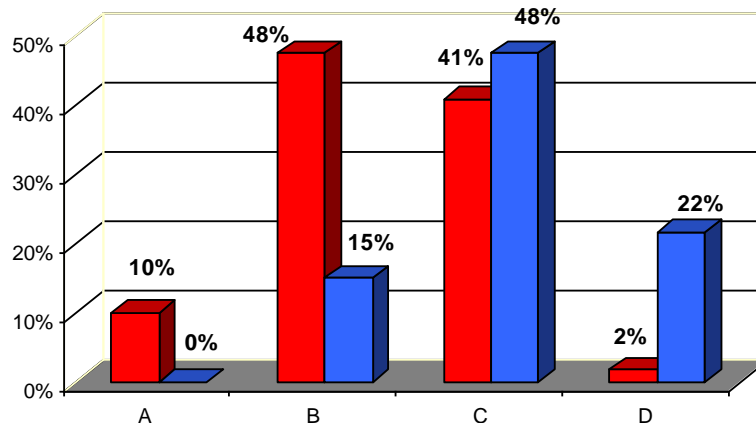
**Wykres 138. Metody interwencji kryzysowej w pracy z ofiarami i sprawcami przemocy**



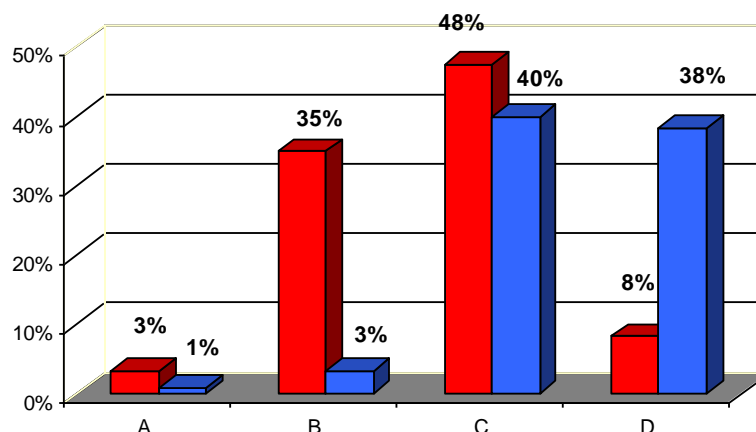


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

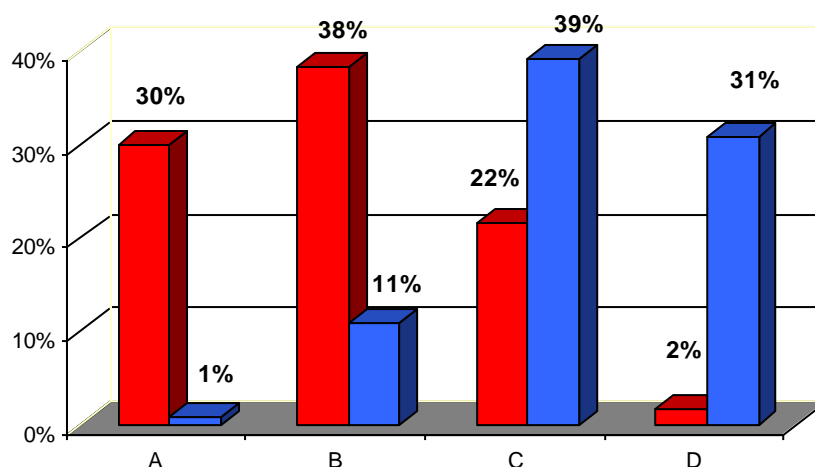
**Wykres 139. Podstawy prawne pracy z ofiarami i sprawcami przemocy**



**Wykres 140. Współpraca z innymi instytucjami w zakresie przeciwdziałania przemocy**



**Wykres 141. Zakres zadań i kompetencje członków zespołu interdyscyplinarnego**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Już wstępna analiza danych zaprezentowanych na powyższych wykresach pozwala stwierdzić, że w odniesieniu do każdego z obszarów zauważalna jest pozytywna zmiana polegająca na zwiększaniu się odsetków wskazań dla kategorii C i D (posiadam średni/wysoki poziom wiedzy) kosztem odsetków wskazań dla kategorii A i B (brak/podstawowy poziom wiedzy). Odsetki wskazań dla kategorii A zanotowane przed szkoleniem mieściły się w przedziale 2-30%, po szkoleniu – 0-1%, co oznacza, że niemal nikt po zakończeniu szkolenia nie miał poczucia braku wiedzy odnośnie jego przedmiotu. Równie duże zmiany, lecz o przeciwnym, wzrostowym kierunku, są charakterystyczne dla kategorii D – przed szkoleniem odsetki wskazań wynosiły od 2 do 8%, po szkoleniu od 22 do 38%. Najsilniejsze tego typu zmiany można zaobserwować zwłaszcza w temacie zakresu zadań i kompetencji członków zespołu interdyscyplinarnego (wykres nr 141), co jest szczególnie cenne z uwagi na deklarowany przed szkoleniem przez 60% uczestników brak doświadczenia w pracy w zespole interdyscyplinarnym.

Największe spadki dostrzegalne są w kategorii B („posiadam podstawowy poziom wiedzy z tej dziedziny”), która niemal we wszystkich obszarach zanotowała przed szkoleniem najwyższe odsetki wskazań. Świadczyć to może o tym, że większość uczestników już przed szkoleniem miała poczucie posiadania pewnych informacji dotyczących funkcjonowania zespołów interdyscyplinarnych w zakresie pracy z ofiarą i sprawcą przemocy, a udział w szkoleniu – na co wskazują rosnące liczebności wskazań w kategoriach C i D – pozwolił te informacje poszerzyć i pogłębić.

W przypadku szkoleń zorganizowanych w ramach tego modułu można zatem uznać, że pozytywne zmiany, jakie zaobserwowano w zakresie samooceny posiadanej przez uczestników wiedzy są powiązane z bardzo korzystnymi opiniami, jakie posiadali oni na temat tak organizacyjnej, jak i merytorycznej strony szkoleń. Szkolenia te można zatem ocenić jako skuteczne i użyteczne, co jest tym cenniejszym efektem, jeśli wziąć pod uwagę zróżnicowanie zawodowe przeszkolonych grup i związane z tym być może zróżnicowane oczekiwania odnośnie tematycznej zawartości szkolenia.

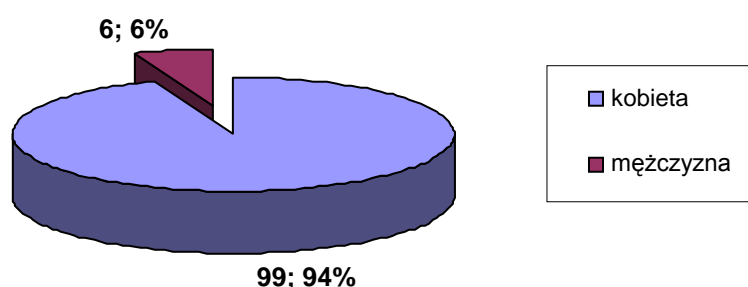


## INSTRUMENTY I NARZĘDZIA AKTYWNEJ INTEGRACJI

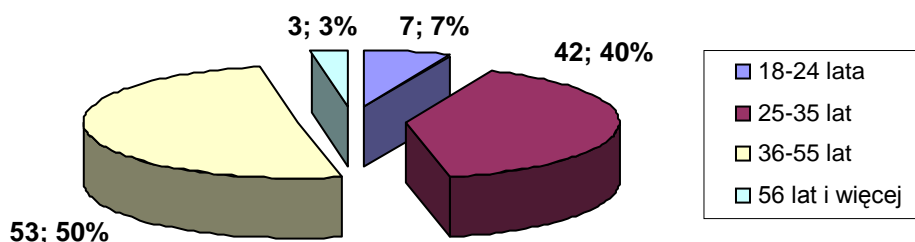
Szkolenia w ramach tego modułu zostały zrealizowane w okresie od 30 sierpnia do 25 listopada 2010 r., przeszkolono 7 grup liczących od 14 do 16 uczestników – łącznie 105 osób. Ich cechy społeczno-demograficzne prezentują poniższe wykresy

### Informacje o uczestnikach szkolenia

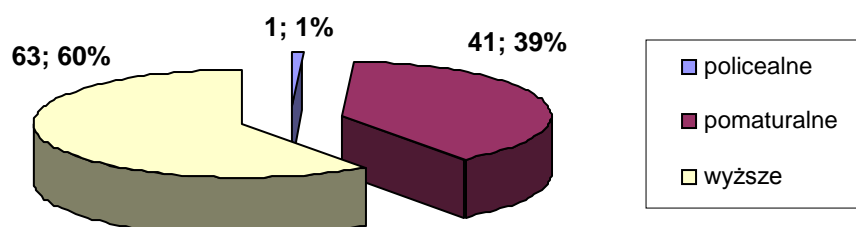
**Wykres 142. Płeć uczestników szkoleń**



**Wykres 143. Wiek uczestników szkoleń**



**Wykres 144. Wykształcenie uczestników szkoleń**



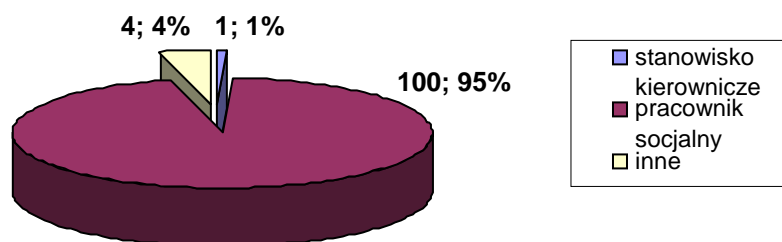
Przeszkolona grupa charakteryzowała się znacznym stopniem feminizacji (kobiety stanowiły 94%), jednym z najwyższych wśród wszystkich zrealizowanych modułów. Co druga przeszkolona osoba znajdowała się w przedziale wiekowym 36-55 lat, ale liczącą grupę stanowiły także osoby w wieku od 25 do 35 lat (40%). Siedmiu uczestników nie ukończyło 24 roku życia. Pod względem wykształcenia przeważały osoby posiadające wykształcenie na poziomie wyższym (60%). Trzydzieści dziewięć procent uczestników legitymowało się wykształceniem pomaturalnym.



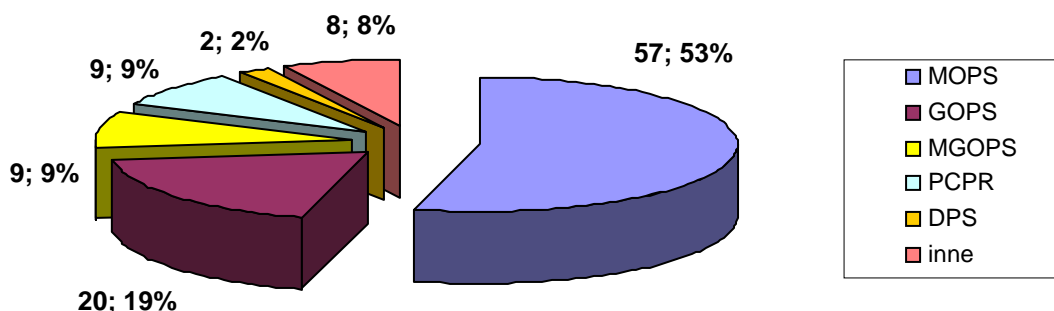
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Znaczące sfeminizowanie przeszkolonej grupy było związane z zajmowanym przez większość jej większość członków stanowiskiem (wykres nr 145) – 95% wykonywało zawód pracownika socjalnego, charakteryzujący się znaczącą przewagą kobiet nad mężczyznami go reprezentującymi.

**Wykres 145. Stanowisko zajmowane przez uczestników szkoleń**



**Wykres 146. Miejsce pracy uczestników szkoleń**



Charakterystyka przeszkolonej grupy z punktu widzenia instytucji zatrudniających uczestników szkoleń uwidacznia, że ponad połowa osób pracowała w ośrodkach pomocy społecznej z terenów miejskich (57 osób) niemal co piąta – w ośrodkach z terenów wiejskich (20 osób).

Informacje na temat szkolenia najczęściej uzyskiwano dzięki stronie internetowej (78 wskazań). Pozostałe źródła informacji były rzadziej wykorzystywane – dla 19 osób było to miejsce pracy, dla 18 – znajomi, a dla 16 – wiadomość e-mail. Najbardziej motywująca do udziału w szkoleniu była przydatność jego zagadnień w pracy (83 wskazania), ale także możliwość podniesienia kwalifikacji zawodowych (66 wskazań). Czterdzieści pięć osób wyraziło nadzieję poznania nowych rozwiązań dotyczących pracy zawodowej.

Nieco mniej niż co piąty uczestnik (20 osób) zadeklarował, że nie posiada doświadczenia w wykonywaniu zadań związanych ze stosowaniem instrumentów i narzędzi aktywnej integracji.

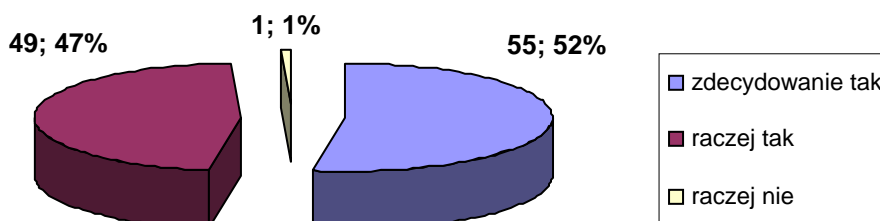
## Ocena poszczególnych elementów szkolenia



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Ocena szkolenia odwołuje się do opinii uczestników dotyczących tak merytorycznej zawartości, jak i strony organizacyjnej szkolenia. Poniższy wykres (nr 147) obrazuje ogólne przekonanie osób biorących udział w szkoleniu na jego temat.

**Wykres 147. Ocena tematyki szkolenia w kontekście jej zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia**



Wynika z niego, że 99% uczestników oceniło tematykę szkolenia jako spełniającą ich oczekiwania, przy czym opinia 52% osób jest w tym przedmiocie zdecydowanie pozytywna. Wysokie oceny dotyczą także programu szkolenia (tabela nr 26)

**Tabela 26. Ocena programu szkolenia (1 – najniższa, 5 – najwyższa) – liczba i odsetek wskazań**

Program szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
przydatność w dalszej karierze zawodowej	0	1 (1%)	6 (6%)	27 (26%)	71 (68%)
zakres materiału	0	1 (1%)	8 (8%)	27 (26%)	69 (66%)
ilość ćwiczeń praktycznych	0	1 (1%)	13 (12%)	26 (25%)	65 (62%)

Każdy z aspektów programu szkolenia zgromadził największy odsetek ocen na najwyższym, piątym poziomie – w tym kontekście najlepiej oceniono przydatność szkolenia w dalszej karierze zawodowej (68% ocen na poziomie 5). Nieco mniej korzystne zdanie wyrażono na temat ilości ćwiczeń praktycznych, jednak ujmując rzecz ogólnie, program szkolenia został zaopiniowany pozytywnie, uwzględniając pojedyncze jedynie oceny na poziomie 2 oraz ich brak na poziomie 1. Inne światło na program szkolenia rzucają jednak informacje dotyczące stopnia zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami poruszonymi w jego ramach (tabela nr 27).

Wynika z nich, że dużo większą uwagę uczestnicy przywiązywali do kwestii związanych wykorzystywaniem kontraktu socjalnego niż programu aktywności lokalnej, co wyrażają odsetki wskazań dla poszczególnych punktów skali. Zagadnienia odnoszące się do realizacji programu aktywności lokalnej oceniane były bardziej ambiwalentnie, niż te dotyczące kontraktu socjalnego, gromadząc więcej wskazań na poziomie 1 i 2 (sugerujące zupełny brak bądź bardzo niski stopień zainteresowania tematem), a mniej na najwyższych punktach skali (po 41% dla obu zagadnień dotyczących programu aktywności lokalnej). Pod tym względem za najbardziej interesującą dla uczestników szkolenia należy uznać problematykę procedury realizacji kontraktu socjalnego.

**Tabela 27. Poziom zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**(1 – najmniej interesujące, 5 – najbardziej interesujące) – liczba i odsetek wskazań**

Zagadnienia	Oceny				
	1	2	3	4	5
kontrakt socjalny jako narzędzie aktywizacji osób i rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym	0	0	4 (4%)	22 (21%)	79 (75%)
elementy procedury realizacji kontraktu socjalnego	0	0	7 (7%)	14 (13%)	84 (80%)
wykorzystywanie umiejętności psychospołecznych w realizacji kontraktu socjalnego z osobą zagrożoną wykluczeniem społecznym	0	0	3 (3%)	21 (20%)	81 (77%)
elementy realizacji programu aktywności lokalnej	1 (1%)	6 (6%)	18 (17%)	36 (34%)	43 (41%)
realizowanie programu aktywności lokalnej w partnerstwie	1 (1%)	6 (6%)	20 (19%)	34 (32%)	43 (41%)

Być może fakt tak zróżnicowanego poziomu zainteresowania można wyjaśnić, odwołując się do informacji na temat wykorzystywania obu narzędzi aktywnej integracji w ramach realizowanych przez ośrodki pomocy społecznej oraz powiatowe centra pomocy rodzinie projektów systemowych w ramach Działania 7.1 PO KL – powszechnie wykorzystywany jest kontrakt socjalny, natomiast program aktywności lokalnej jest dużo mniej popularnym narzędziem aktywizacji<sup>9</sup>. Z tego powodu uczestnicy szkoleń za bardziej przydatne, a zatem w większym stopniu przyciągające uwagę uznali zagadnienia realizacji kontraktu socjalnego, jako że najczęstszą motywacją do udziału w szkoleniu była właśnie przydatność jego tematyki w pracy, rzadszą natomiast – możliwość poznania nowych rozwiązań.

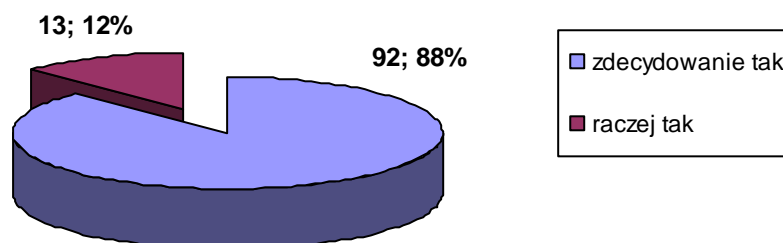
Zróżnicowanie to może być jednak także skutkiem sposobu pracy osób prowadzących szkolenie – problematykę realizacji obydwu narzędzi aktywnej integracji przybliżyły bowiem inne osoby. Informacje na temat zadowolenia ze sposobu prowadzenia zajęć prezentują wykresy nr 148 - 151. Już wstępna ich analiza wskazuje, że mimo iż opinie na temat obydwu osób prowadzących należy uznać za korzystne, to prowadzący zajęcia w części dotyczącej programu aktywności lokalnej został oceniony nieco słabiej, na co wskazują mniejsze odsetki ocen zdecydowanie pozytywnych oraz pojawiające się opinie negatywne (zwłaszcza w odniesieniu do jasności i zrozumiałości przekazywanych informacji – 8% uczestników uznało, że sposobu przekazywania informacji przez tego prowadzącego raczej nie można opisać w taki sposób). Tymczasem prowadzący zajęcia w części dotyczącej kontraktu socjalnego zabrał same pozytywne opinie przy znacznej przewadze tych zdecydowanych).

**Wykres 148. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia w części dotyczącej kontraktu socjalnego**

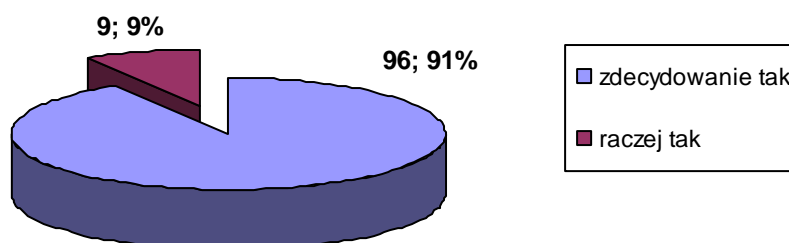
<sup>9</sup> Wyniki badania ewaluacyjnego projektów systemowych OPS i PCPR realizowanych w ramach Działania 7.1 PO KL, przeprowadzonego w 2010 r. – w ramach anonimowej ankiety internetowej spośród 131 przebadanych instytucji 96,2% zadeklarowało wykorzystywanie w projekcie realizowanym w 2009 r. kontraktu socjalnego, a jedynie 6,7% - programu aktywności lokalnej.



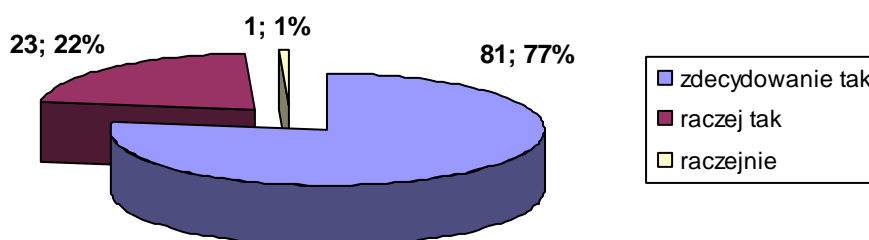
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



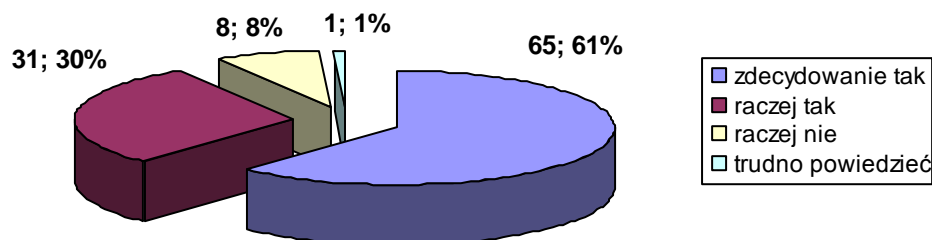
**Wykres 149. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego w części dotyczącej kontraktu socjalnego – czy był jasny i zrozumiały?**



**Wykres 150. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia w części dotyczącej programu aktywności lokalnej**



**Wykres 151. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego w części dotyczącej programu aktywności lokalnej – czy był jasny i zrozumiały?**



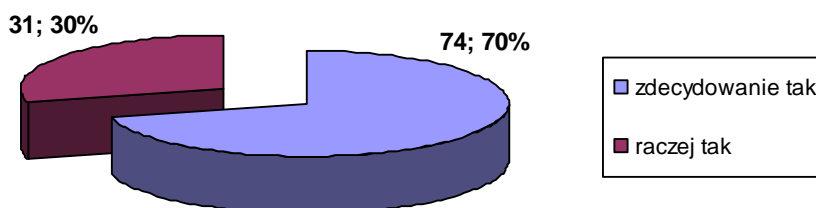
Kolejne dwa wykresy (nr 152 i 153) prezentują opinie uczestników na temat otrzymanych materiałów szkoleniowych. Brak ocen negatywnych tak w odniesieniu do zgodności ich treści



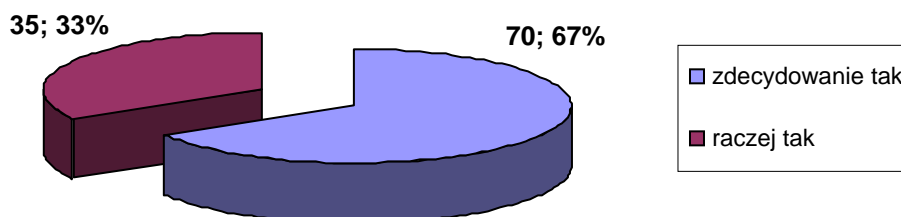
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

z tematyką szkolenia, jak i ich przydatności po jego zakończeniu oraz znaczące odsetki ocen zdecydowanie pozytywnych sugerują, że materiały te będą stanowiły użyteczne narzędzie utrwalania zdobytej na szkoleniu wiedzy.

**Wykres 152. Ocena materiałów szkoleniowych – czy odpowiadały tematyce szkolenia?**



**Wykres 153. Ocena materiałów szkoleniowych – czy będą przydatne po zakończeniu szkolenia?**



Ostatnie informacje dotyczące oceny szkolenia odnoszą się do sposobu jego organizacji (tabela nr 28). Biorąc pod uwagę odsetki wskazań na najwyższy punkt zaproponowanej skali uznać można, że uczestnicy szkolenia byli bardzo zadowoleni z poszczególnych elementów tej organizacji. Dotyczy to zwłaszcza wyposażenia technicznego miejsca szkolenia, natomiast słabiej oceniono warunki pracy (salę i oświetlenie). Najbardziej rozbieżne opinie (mierzone odsetkami wskazań dla każdego punktu skali) dotyczą wyżywienia oraz zakwaterowania, natomiast ogólna opinia na temat organizacji szkolenia jest pozytywna, o czym świadczy także brak ocen na poziomie 1.

**Tabela 28. Ocena organizacji szkolenia (1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena) – liczba i odsetek wskazań**

Organizacja szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Warunki pracy (sala i oświetlenie)	0	1 (1%)	7 (7%)	30 (29%)	67 (64%)
Wyposażenie techniczne (rzutnik, laptop, flipchart, ekran multimedialny)	0	0	2 (2%)	18 (17%)	85 (81%)
Jakość materiałów szkoleniowych	0	0	3 (3%)	22 (21%)	80 (76%)
Pomoce szkoleniowe (notatnik, długopis)	0	0	5 (5%)	18 (17%)	81 (77%)
Zakwaterowanie	0	2 (2%)	8 (8%)	18 (17%)	76 (72%)
Wyżywienie	0	4 (4%)	13 (12%)	15 (14%)	72 (69%)

**Wpływ szkolenia na samoocenę wiedzy uczestników**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

W powiązaniu z powyższymi informacjami dotyczącymi użyteczności szkoleń w tym module badano także ich skuteczność wyrażającą się zmianami w samoocenie poziomu posiadanej przez uczestników wiedzy. Samoocenę tę określano w odniesieniu do następujących obszarów składających się na tematykę szkolenia:

- kontrakt socjalny jako narzędzie aktywizacji osób i rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym,
- elementy procedury realizacji kontraktu socjalnego,
- wykorzystywanie umiejętności psychospołecznych w realizacji kontraktu socjalnego z osobą zagrożoną wykluczeniem społecznym,
- elementy realizacji programu aktywności lokalnej,
- realizowanie programu aktywności lokalnej w partnerstwie.

Użyto w tym celu skali składającej się z punktów od A do D, gdzie:

A oznacza – nie posiadam wiedzy z tej dziedziny,

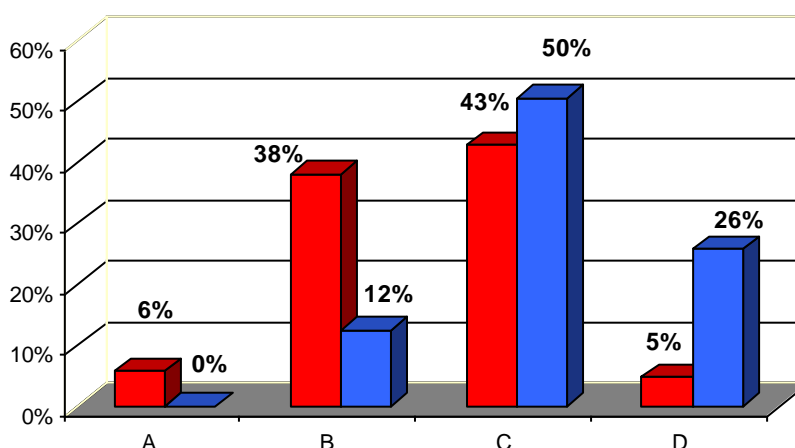
B oznacza – posiadam **podstawowy** poziom wiedzy z tej dziedziny,

C oznacza – posiadam **średni** poziom wiedzy z tej dziedziny,

D oznacza – posiadam **wysoki** poziom wiedzy z tej dziedziny.

Analizie podlegają zatem zmiany w odsetkach wskaźników dla poszczególnych punktów skali obserwowane dzięki porównaniu stanu przed szkoleniem (słupki czerwone) i po szkoleniu (słupki niebieskie), zobrazowanych na poniższych wykresach<sup>10</sup>.

**Wykres 154. Kontrakt socjalny jako narzędzie aktywizacji osób i rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym**

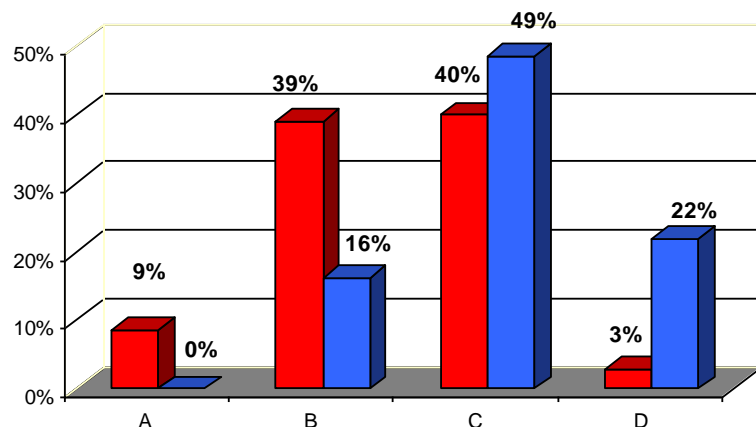


<sup>10</sup> Braki odpowiedzi w ankietach przeprowadzanych przed, jak i po szkoleniu dla poszczególnych obszarów wynoszą od 9 do 15%, natomiast podstawą procentowania liczebności odpowiedzi dla kategorii A, B, C i D zobrazowanych na wykresach jest 105 osób, czyli całość przeszkolonej grupy, co uprawnia do porównywania wyników uzyskanych przed i po szkoleniu.

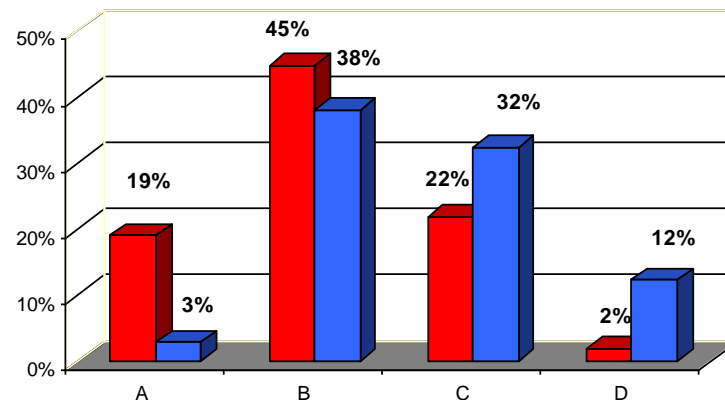


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

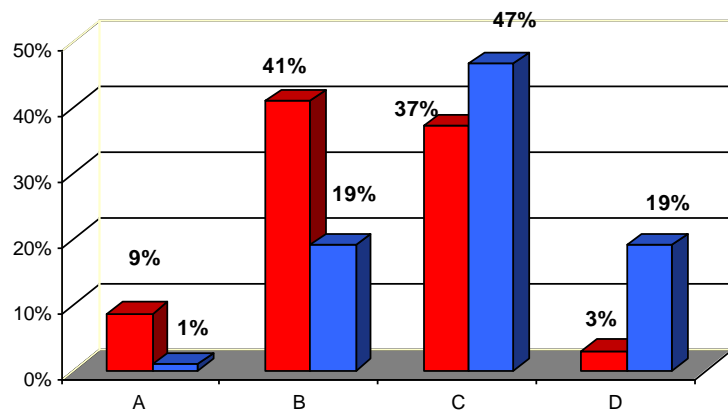
**Wykres 155. Elementy procedury realizacji kontraktu socjalnego**



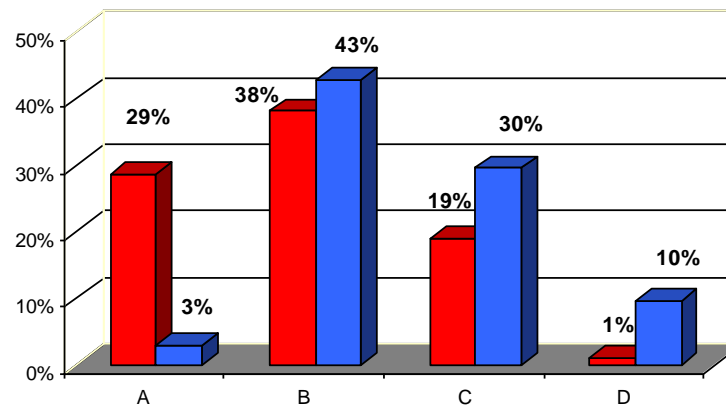
**Wykres 157. Elementy realizacji programu aktywności lokalnej**



**Wykres 156. Wykorzystywanie umiejętności psychospołecznych...**



**Wykres 158. Realizowanie programu aktywności lokalnej w partnerstwie**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Informacje zawarte na powyższych wykresach potwierdzają wcześniejsze stwierdzenia na temat zróżnicowanego poziomu wykorzystywania oraz zainteresowania obydwoma narzędziami aktywnej integracji. Odwołując się do odsetków wskazań dla kategorii A („nie posiadam wiedzy z tej dziedziny”), uzyskanych przed szkoleniem w każdym z obszarów można zauważyć, iż były one wyższe w przypadku zagadnień dotyczących programu aktywności lokalnej (od 19 do 29%), a niższe - kontraktu socjalnego (od 6 do 9%). Po szkoleniu natomiast odsetki wskazań dla tej kategorii w odniesieniu do problematyki kontraktu socjalnego spadły do poziomu 0-1%, natomiast programu aktywności lokalnej – 3%. Warto przyrzeć się również dynamice zmian dla kategorii D („posiadam wysoki poziom wiedzy z tej dziedziny”). Przed szkoleniem odsetki wskazań były tutaj nieco wyższe w przypadku tematyki kontraktu socjalnego niż programu aktywności lokalnej, natomiast różnica ta pogłębiła się po szkoleniu – zagadnienia realizacji kontraktu socjalnego osiągnęły wskazania w kategorii D na poziomie 19-26%, natomiast programu aktywności lokalnej – 10-12%.

O wyższej samoocenie posiadanej wiedzy na temat kontraktu socjalnego świadczy także fakt, że porównując zmiany odsetków wskazań przed i po szkoleniu widać, że największy odpyw nastąpił tutaj z kategorii B na rzecz kategorii C, a zwłaszcza D; a w odniesieniu do programu aktywności lokalnej – z kategorii A do B i C. W punkcie wyjściowym samoocena posiadanej wiedzy była zatem wyższa w przypadku kontraktu socjalnego i na wyższym poziomie utrzymała się również po zakończeniu szkolenia. Niemniej jednak w odniesieniu do każdego obszaru można zaobserwować pozytywne tendencje polegające na spadku liczebności wskazań dla kategorii A i B oraz wzroście dla kategorii C i D.

Podsumowując, biorąc pod uwagę opinie uczestników na temat merytorycznej strony szkolenia oraz zmiany zaobserwowane w odniesieniu do samooceny posiadanej przez nich wiedzy należy podkreślić, że choć ogólna ocena szkolenia kształtuje się pozytywnie, to widać wyraźną różnicę ocen między zagadnieniami dotyczącymi kontraktu socjalnego, cieszącymi się wyższym zainteresowaniem i w opinii uczestników lepiej prezentowanymi przez prowadzącego, a tymi na temat programu aktywności lokalnej, uznanymi za mniej godne uwagi oraz przedstawianymi w mniej zadowalający sposób. To przełożyło się na poziom samooceny własnej wiedzy uczestników, już w punkcie wyjścia wyższy w odwołaniu do zagadnień kontraktu socjalnego (jako narzędzia częściej stosowanego w praktyce zawodowej), podwyższony silniej niż w przypadku kwestii programu aktywności lokalnej zapewne także dzięki wyraźnie większemu zainteresowaniu tymi właśnie zagadnieniami. Warto tutaj zwrócić uwagę na postulaty sformułowane przez niektórych uczestników w odpowiedzi na pytanie dotyczące preferowanej długości szkolenia, dotyczące konieczności rozdzielenia problematyki stosowania kontraktu socjalnego oraz programu aktywności lokalnej w postaci odrębnych szkoleń.

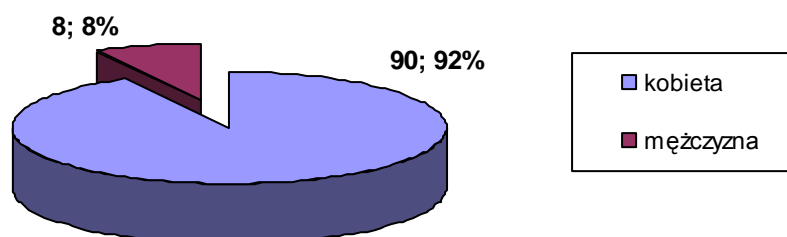


## PRACA ASYSTENTA RODZINY

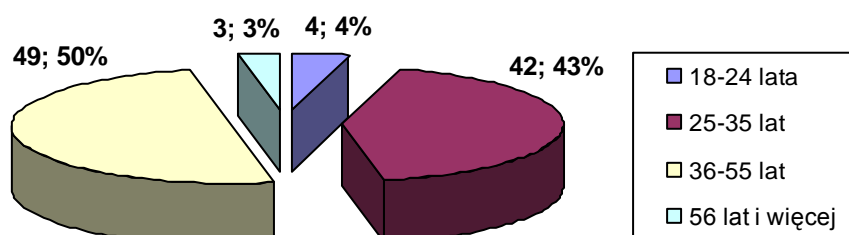
W ramach tego modułu przeprowadzono 5 szkoleń w okresie od 2 listopada do 17 grudnia. W każdym z nich wzięło udział od 19 do 20 uczestników, łącznie 98 osób. Strukturę przeszkolonej grupy prezentują poniższe wykresy.

### Informacje o uczestnikach szkolenia

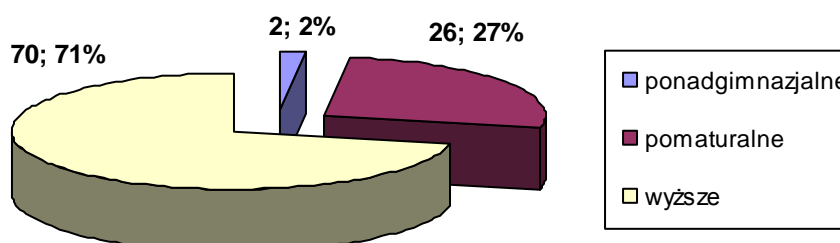
Wykres 159. Płeć uczestników szkoleń



Wykres 160. Wiek uczestników szkoleń



Wykres 161. Wykształcenie uczestników szkoleń



Pod względem płci w grupie przeważały kobiety, stanowiąc 92% uczestników. Co druga osoba znajdowała się w przedziale wiekowym od 36 do 55 lat, sporą część stanowiły także osoby w wieku od 25 do 35 lat. Osoby o wykształceniu wyższym stanowiły 71% wszystkich uczestników, ale częściej niż co czwarta osoba legitymowała się wykształceniem na poziomie pomaturalnym.

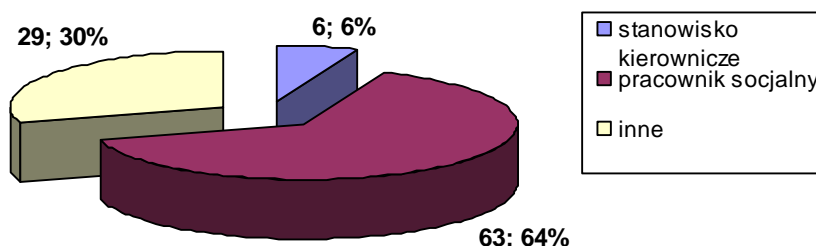
Wśród uczestników szkoleń w ramach tego modułu najliczniejszą grupą zawodową byli pracownicy socjalni (64%), 6% osób zajmowało natomiast stanowiska kierownicze. Niemal co trzeci uczestnik (29 osób) zakwalifikowany został do kategorii „inne stanowisko”, w grupie tej znaleźli się



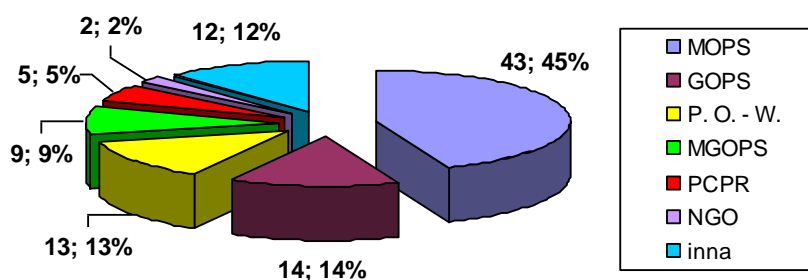
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

m.in. specjaliści pracy z rodziną (3 osoby), asystenci rodziny (9 osób), wychowawcy zatrudnieni w placówkach opiekuńczo-wychowawczych (6 osób), dwaj pedagodzy oraz czterej pracownicy Regionalnego Centrum Polityki Społecznej w Łodzi.

**Wykres 162. Stanowisko zajmowane przez uczestników szkoleń**



**Wykres 163. Miejsce pracy uczestników szkoleń**



Struktura miejsca zatrudnienia uczestników szkolenia wskazuje, że większość z nich pracuje w instytucjach funkcjonujących na terenach miejskich (miejskie ośrodki pomocy społecznej – 45%). Czternaście procent osób to pracownicy gminnych ośrodków pomocy społecznej. Znaczącą, trzynastoprocentową grupę stanowią osoby zatrudnione w placówkach opiekuńczo-wychowawczych. Dwie osoby były przedstawicielami organizacji pozarządowych.

Najbardziej popularnym źródłem pozyskiwania informacji na temat szkolenia była strona internetowa (79 wskazań), pozostałe kanały informacyjne okazały się dużo rzadziej wykorzystywane (e-mail – 17 wskazań, znajomi – 16 wskazań, miejsce pracy – 8 osób). Pod względem motywacji stojących za zgłoszeniem się do szkolenia na pierwszym miejscu uplasowała się przydatność zagadnień szkolenia w pracy (77 wskazań), następnie chęć podniesienia kwalifikacji zawodowych (67 wskazań) oraz poznania nowych rozwiązań dotyczących pracy zawodowej (66 wskazań).

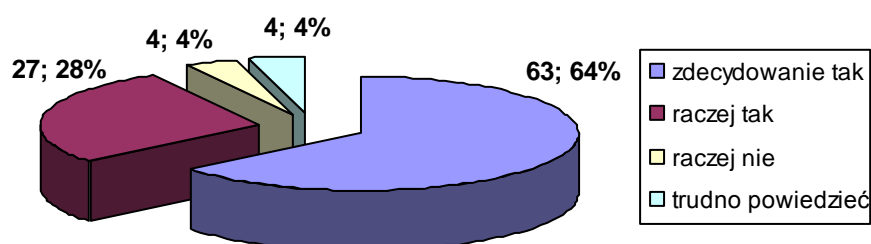
Na pytanie o posiadanie doświadczenia w wykonywaniu zadań związanych z pracą asystenta rodziny twierdząco odpowiedziało 29 osób, czyli mniej niż jedna trzecia uczestników. Grupę tą jako całość można zatem uznać za względnie nie zaznajomioną z tematyką poruszaną na szkoleniu, co potwierdzają również prezentowane w dalszej części dane dotyczące samooceny posiadanej w tym zakresie wiedzy.



## Ocena poszczególnych elementów szkolenia

Oceny formułowane przez uczestników na temat poszczególnych elementów szkolenia informują o poziomie ich zadowolenia zarówno z merytorycznej, jak i organizacyjnej strony szkolenia. Pierwszy z wykresów (nr 164) odzwierciedla ogólny poziom satysfakcji z udziału w szkoleniu.

**Wykres 164. Ocena tematyki szkolenia w kontekście jej zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia**



Satysfakcja ta odnosi się do poziomu zgodności między tematyką szkolenia a oczekiwaniami uczestników jej dotyczącymi. Jak prezentuje to powyższy wykres, mimo iż oceny są dosyć zróżnicowane, to przeważająca ich część jest zdecydowanie pozytywna (64%), łącznie opinie pozytywne to 92% wszystkich opinii. Osiem osób wyraziło przeciwne zdanie bądź miało problem z jego wyraźnym sformułowaniem. Podobna różnorodność dotyczy opinii na temat programu szkolenia (tabela nr 29).

**Tabela 29. Ocena programu szkolenia (1 – najniższa, 5 – najwyższa) – liczba i odsetek wskazań**

Program szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
przydatność w dalszej karierze zawodowej	2 (2%)	5 (5%)	10 (10%)	30 (31%)	51 (52%)
zakres materiału	0	2 (2%)	12 (12%)	23 (23%)	61 (62%)
ilość ćwiczeń praktycznych	5 (5%)	4 (4%)	5 (5%)	29 (30%)	55 (56%)

Mimo, że każdy z aspektów programu szkolenia najczęściej ocen uzyskał na najwyższym, piątym poziomie, to opinie uczestników wyrażane były za pomocą wszystkich punktów skali, także tych najniższych. Z tego punktu widzenia najbardziej ambiwalentnie oceniono ilość ćwiczeń praktycznych (prawie co dziesiąty uczestnik wystawił ocenę 1 bądź 2, ale jednocześnie 86% - ocenę 4 bądź 5), najbardziej spójne opinie dotyczyły zaś zakresu materiału. Niemniej jednak przeważająca część ocen dla każdego elementu programu plasuje się na najwyższych punktach skali, co pozwala sądzić, że odpowiada ł on potrzebom uczestników.

Bardziej szczegółowe informacje na temat oceny zawartości treściowej szkolenia zawiera tabela nr 30. Wynika z nich, że poszczególne zagadnienia poruszane na szkoleniu dla przeważającej części uczestników okazały się bardzo interesujące, osiągając wysoki poziom wskazań na



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

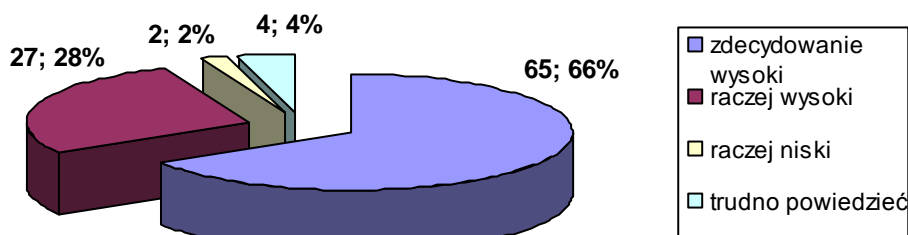
najwyższym punkcie skali. W tym kontekście można powiedzieć, że największą uwagę przyciągnęły zagadnienia roli, zagadnień i celów asystenta rodziny oraz uprawnienia asystenta rodziny (po 64% ocen na poziomie 5). Część poruszanych tematów została jednak oceniona dosyć ambiwalentnie, gromadząc oceny zarówno na najwyższym, jak i najniższym poziomie skali (m.in. prowadzenie dokumentacji pracy asystenta rodziny). Niemniej jednak w przypadku każdego z zagadnień ponad połowa osób określała swoje zainteresowanie nimi jako wysokie.

**Tabela 30. Poziom zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu (1 – najmniej interesujące, 5 – najbardziej interesujące) – liczba i odsetek wskazań**

Zagadnienia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Rola, zadania i cele asystenta rodziny	0	3 (3%)	5 (5%)	27 (28%)	63 (64%)
Wymagania wobec asystenta rodziny – niezbędne kwalifikacje, kompetencje i predyspozycje osobowościowe	0	4 (4%)	6 (6%)	29 (30%)	59 (60%)
Uprawnienia asystenta rodziny	0	2 (2%)	9 (9%)	24 (24%)	63 (64%)
Różnice w obszarze działania pracownika socjalnego a asystenta rodziny	1 (1%)	3 (3%)	10 (10%)	23 (23%)	51 (52%)
Praca asystenta z rodziną – m.in. nawiązanie pierwszego kontaktu, komunikowanie się, motywowanie do zmiany i działania	3 (3%)	2 (2%)	12 (12%)	22 (22%)	59 (60%)
Prowadzenie dokumentacji pracy asystenta rodziny	3 (3%)	9 (9%)	10 (10%)	24 (24%)	52 (53%)
Asystent rodziny jako instrument aktywnej integracji	0	7 (7%)	9 (9%)	29 (30%)	53 (54%)

Obraz ten dopełniony jest opiniami uczestników wyrażanymi wobec osoby prowadzącej szkolenie (wykresy 165 i 166). Podobnie, jak w przypadku poprzednich danych, obserwujemy tutaj rozbieżność polegającą na przeważającym odsetku ocen zdecydowanie pozytywnych przy jednoczesnej obecności nielicznych ocen negatywnych i ambiwalentnych. Warto zauważyć, że ocen negatywnych jest nieco mniej w odniesieniu do poziomu przygotowania merytorycznego osoby prowadzącej, a trochę bardziej niezadowoleni uczestnicy byli ze sposobu przekazywania przez nią informacji. Podsumowując, prowadzący szkolenie spotkał się z ogólnie dobrym odbiorem wśród uczestników za wyjątkiem kilku opinii negatywnych bądź nieokreślonych.

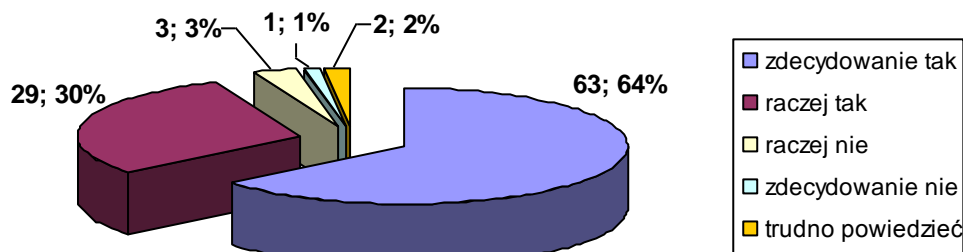
**Wykres 165. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia**





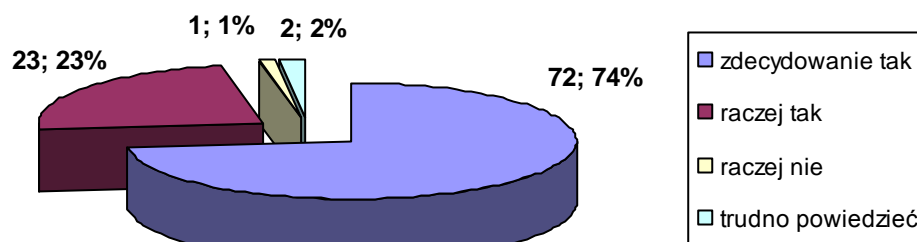
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 166. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego – czy był jasny i zrozumiały?**

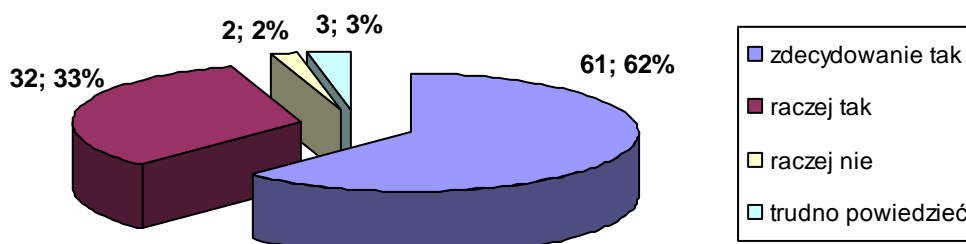


Podobna konstatacja dotyczy zadowolenia z otrzymanych materiałów szkoleniowych, chociaż tutaj oceny negatywne/ambiwalentne pojawiają się na jeszcze mniejszą skalę. W opinii większości uczestników materiały szkoleniowe zdecydowanie odpowiadały tematyce szkolenia (74%), a także będą zdecydowanie przydatne po zakończeniu szkolenia (62%).

**Wykres 167. Ocena materiałów szkoleniowych – czy odpowiadały tematyce szkolenia?**



**Wykres 168. Ocena materiałów szkoleniowych – czy będą przydatne po zakończeniu szkolenia?**



Ostatnim z analizowanych aspektów szkolenia była jego organizacja. W każdym z zawartych w tabeli nr 31 aspektów tej organizacji uczestnicy wyrazili opinie świadczące o dużym zadowoleniu. Poszczególne elementy zdobyły oceny plasujące się najczęściej na najwyższym (5) punkcie skali, ani jeden nie został oceniony z wykorzystaniem oceny najniższej. Za najbardziej satysfakcjonujące można uznać wyposażenie techniczne miejsca szkolenia (82% ocen na poziomie 5) oraz zakwaterowanie (81% ocen).



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Tabela 31. Ocena organizacji szkolenia (1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena) – liczba i odsetek wskazań**

Organizacja szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Warunki pracy (sala i oświetlenie)	0	1 (1%)	6 (6%)	31 (32%)	60 (61%)
Wyposażenie techniczne (rzutnik, laptop, flipchart, ekran multimedialny)	0	0	2 (2%)	16 (16%)	80 (82%)
Jakość materiałów szkoleniowych	0	2 (2%)	7 (7%)	24 (24%)	65 (66%)
Pomoce szkoleniowe (notatnik, długopis)	0	0	7 (7%)	25 (26%)	66 (67%)
Zakwaterowanie	0	2 (2%)	7 (7%)	10 (10%)	79 (81%)
Wyżywienie	0	2 (2%)	7 (7%)	13 (13%)	76 (78%)

### Wpływ szkolenia na samoocenę wiedzy uczestników

Analiza zmian, jakie dzięki udziałowi w szkoleniach pojawiły się w odniesieniu do samooceny ich uczestników, pozwala określić poziom skuteczności zrealizowanych szkoleń. Wpływ szkoleń na poziom wiedzy uczestników badany był w odniesieniu do każdego z wyodrębnionych obszarów tematycznych:

- rola, zadania i cele asystenta rodziny,
- wymagania wobec asystenta rodziny – niezbędne kwalifikacje, kompetencje i predyspozycje osobowościowe,
- uprawnienia asystenta rodziny,
- różnice w obszarze działania pracownika socjalnego a asystenta rodziny,
- praca asystenta z rodziną – m.in. nawiązanie pierwszego kontaktu, komunikowanie się, motywowanie do zmiany i działania,
- prowadzenie dokumentacji pracy asystenta rodziny,
- asystent rodziny jako instrument aktywnej integracji.

Uczestnicy dwukrotnie proszeni byli o określenie swojego poziomu wiedzy w każdym z w/w obszarów (przed i po szkoleniu) na skali od A do D, gdzie:

A oznacza – nie posiadam wiedzy z tej dziedziny,

B oznacza – posiadam **podstawowy** poziom wiedzy z tej dziedziny,

C oznacza – posiadam **średni** poziom wiedzy z tej dziedziny,

D oznacza – posiadam **wysoki** poziom wiedzy z tej dziedziny.

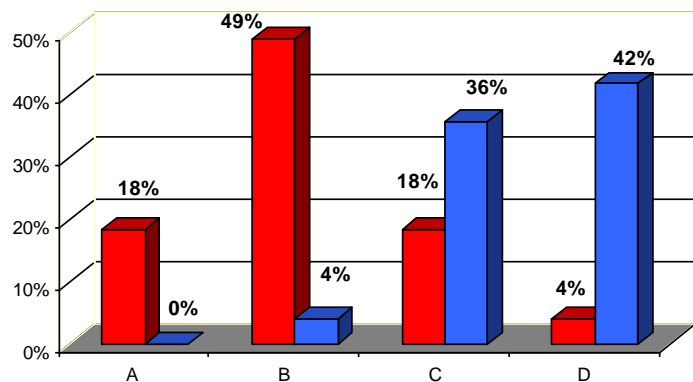
Przedmiotem analizy jest zatem zmiana odsetków wskazań w każdej kategorii odpowiedzi w ramach poszczególnych obszarów<sup>+++</sup> (wskazania uzyskane przed szkoleniem – czerwone słupki, wskazania po szkoleniu – słupki niebieskie).

<sup>+++</sup> Braki odpowiedzi w ankietach przeprowadzanych przed, jak i po szkoleniu, dla poszczególnych obszarów wyniosły od 7% do 19%, natomiast podstawą procentowania liczebności odpowiedzi dla kategorii A, B, C i D zobrazowanych na wykresach jest 98 osób, czyli całość przeszkolonej grupy, co uprawnia do porównywania wyników uzyskanych przed i po szkoleniu.

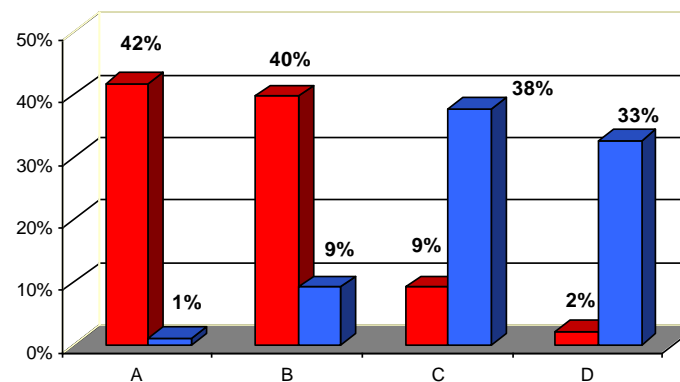


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

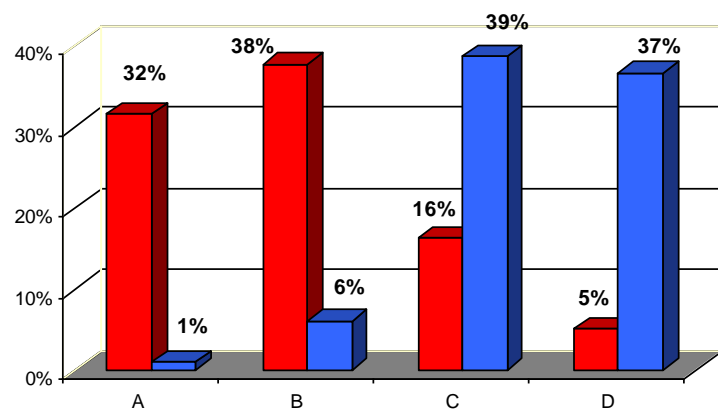
**Wykres 169. Rola, zadania i cele asystenta rodziny**



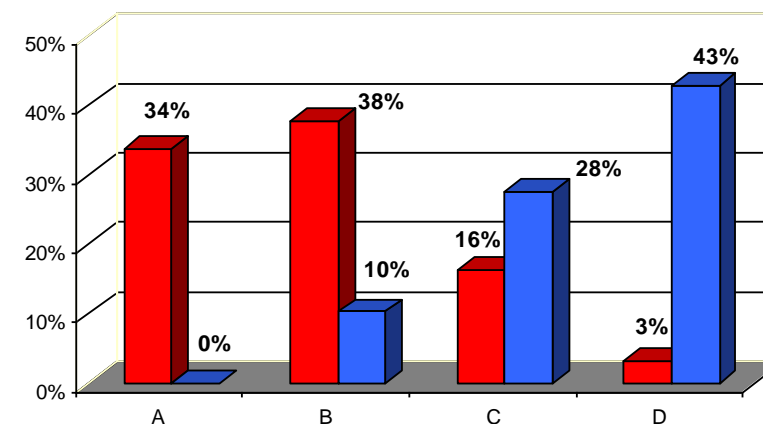
**Wykres 171. Uprawnienia asystenta rodziny**



**Wykres 170. Wymagania wobec asystenta rodziny – niezbędne kwalifikacje, kompetencje i predyspozycje osobowościowe**



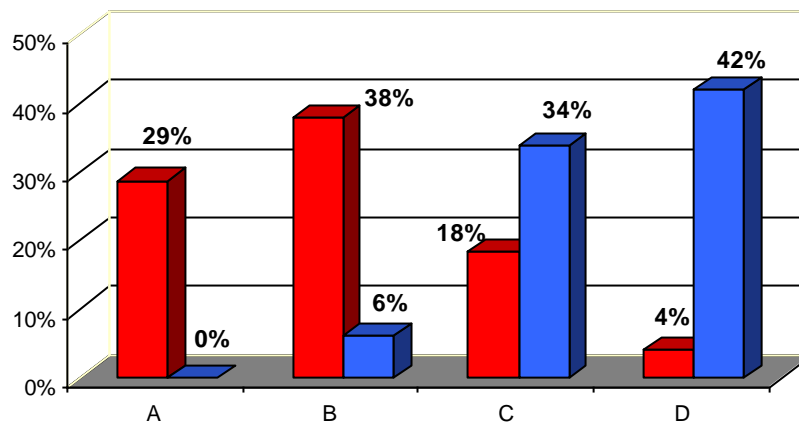
**Wykres 172. Różnice w obszarze działania pracownika socjalnego a asystenta rodziny**



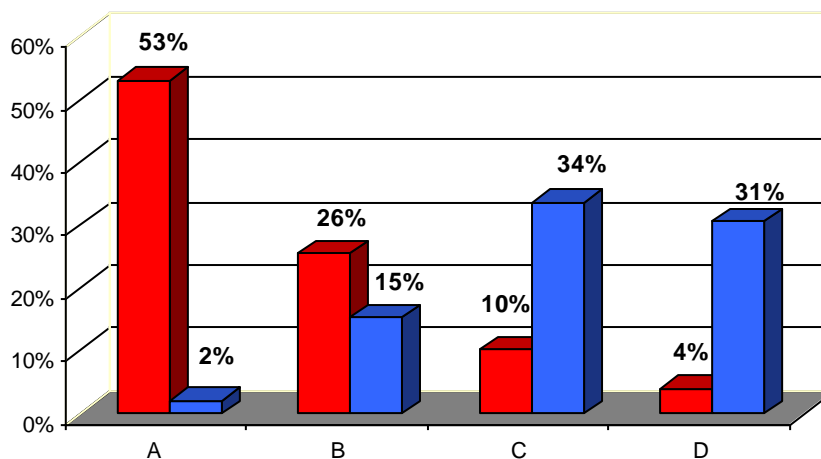


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

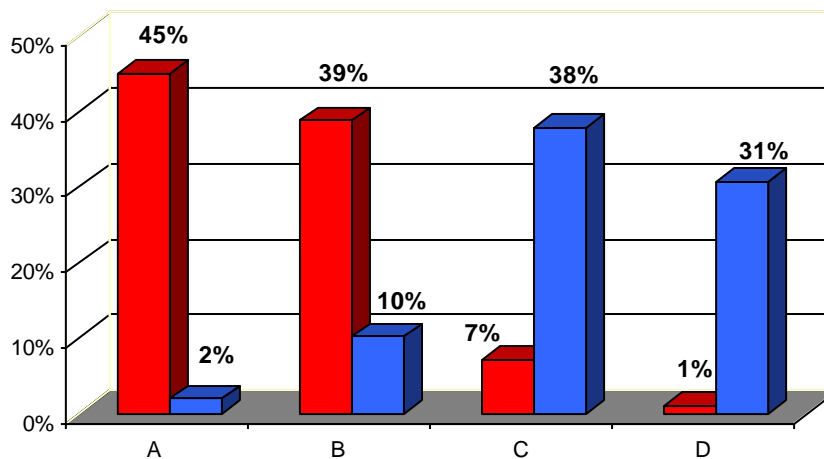
**Wykres 173. Praca asystenta z rodziną**



**Wykres 174. Prowadzenie dokumentacji pracy asystenta rodziny**



**Wykres 175. Asystent rodziny jako instrument aktywnej integracji**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Już wstępna analiza ukazuje pozytywny trend w zakresie zmian samooceny posiadanej wiedzy, wyrażający się w spadkach liczebności w kategoriach A i B, oznaczających niższy poziom samooceny na rzecz wzrostów obserwowanych dla kategorii C i D, wybieranych przez osoby mające wyższą samoocenę posiadanej wiedzy – w przypadku uczestników szkoleń z tego modułu jest to bardzo wyraźna zmiana.

Tendencja ta jest o tyle znacząca, że mniej niż co trzecia osoba zadeklarowała na początku szkolenia brak doświadczenia w wykonywaniu zadań związanych z pracą asystenta rodziny, co zresztą odzwierciedlone jest w odsetkach wskazań dla kategorii A (kształtujących się w poszczególnych obszarach na poziomie od 18 do 53%). Pod tym względem za najmniej znane uczestnikom zagadnienie prowadzenia dokumentacji asystenta rodziny (wykres 174).

Widoczną zmianą są znaczące wzrosty odsetków odpowiedzi dla kategorii D, z 1-5% uzyskanych przed szkoleniem do 31-43% po szkoleniu, co świadczy o dużej skuteczności działań szkoleniowych. Efekt ten był szczególnie silny w przypadku kwestii różnic w obszarze działania pracownika socjalnego a asystenta rodziny (wykres 172 – wzrost o 40 punktów procentowych).

Być może tak dużą dynamikę zmian wyjaśnić można odwołując się do składu przeszkolonej grupy (ze znaczącą przewagą pracowników socjalnych) oraz do specyfiki zawodu asystenta rodziny. Obszar pracy tak asystenta rodziny, jak i pracownika socjalnego obejmuje osoby i rodziny zagrożone wykluczeniem społecznym, z tym, że specyficznym celem asystenta rodziny jest wspieranie rodzin w osiągnięciu stabilizacji życiowej umożliwiającej prawidłowe wychowywanie dzieci. Realizacja tego celu wymaga ścisłej współpracy z pracownikiem socjalnym – te dwie profesje spotykają się zatem we wspólnych dążeniach i być może dlatego kwestie wydające się uczestnikom początkowo niejasne (zapewne także z uwagi na względnie małe rozpowszechnienie zawodu asystenta rodziny), skutkując dosyć niskim poziomem samooceny własnej wiedzy, po szkoleniu okazały się ściśle związane z problematyką ich pracy.

Podsumowując, w przeważającej części zdecydowanie pozytywne (przy pojawiających się nielicznych ocenach ambiwalentnych bądź negatywnych) opinie na temat merytorycznej zawartości szkolenia oraz sposobu jego prowadzenia i organizacji, przełożyły się na bardzo korzystne zmiany w zakresie samooceny posiadanej wiedzy.

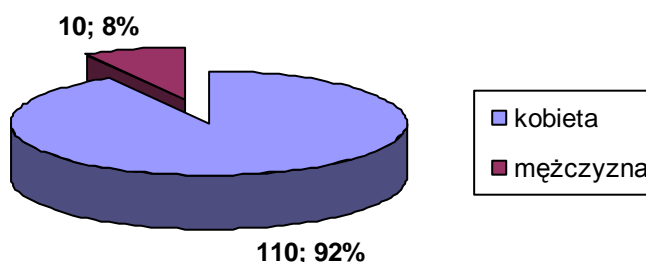


## PRACA Z RODZINĄ W SYTUACJI KRYZYSOWEJ

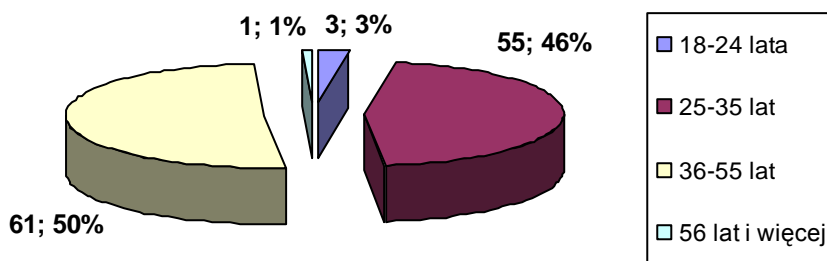
W ramach tego modułu odbyło się siedem szkoleń w okresie od 2 listopada do 17 grudnia 2010 r., łącznie wzięło w nim udział 120 osób, grupy szkoleniowe liczyły od 15 do 18 uczestników. Struktura przeszkolonej grupy zaprezentowana jest dalej.

### Informacje o uczestnikach szkolenia

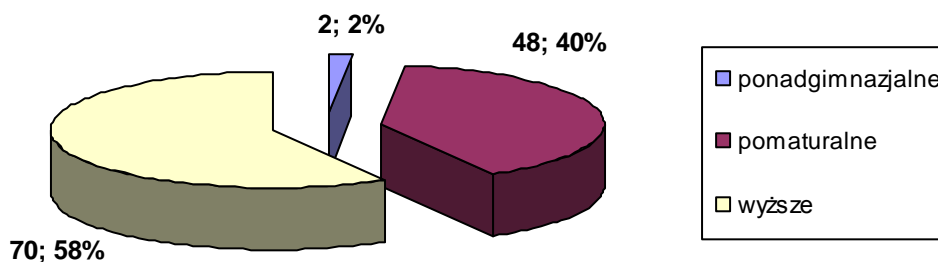
Wykres 176. Płeć uczestników szkoleń



Wykres 177. Wiek uczestników szkoleń



Wykres 178. Wykształcenie uczestników szkoleń



Podobnie jak w przypadku pozostałych modułów, grupa uczestnicząca w szkoleniach z zakresu pracy z rodziną w kryzysie charakteryzowała się znacznym stopniem feminizacji – kobiety stanowiły 92%. Co drugi uczestnik należał do grupy wiekowej 36-55 lat. Pod względem wykształcenia przeważały osoby posiadające je na poziomie wyższym (58%), duży był także udział osób z wykształceniem pomaturalnym (40%).

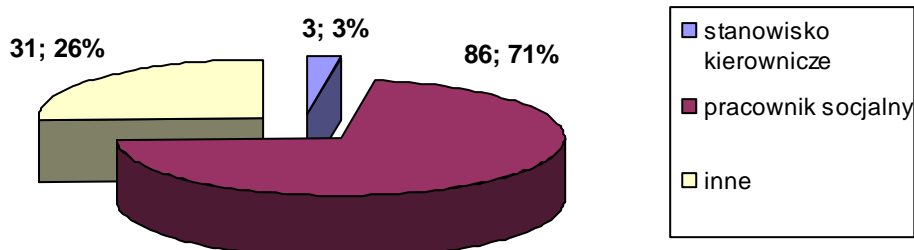
Największą grupę zawodową wśród uczestników szkoleń stanowili pracownicy socjalni (71%, wykres nr 179). Nieliczne osoby zajmowały stanowisko kierownicze, natomiast wśród osób



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

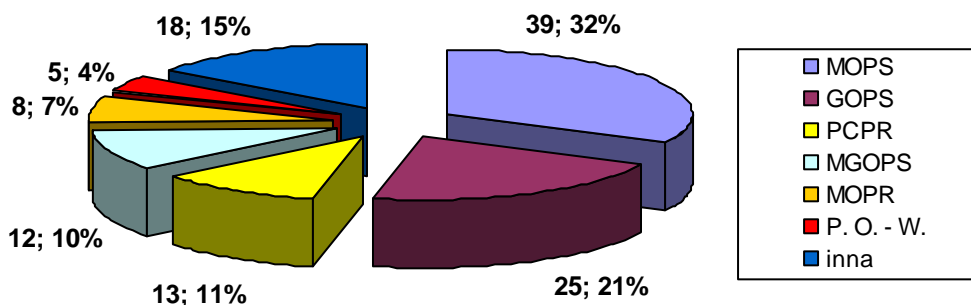
zaliczonych do kategorii „inne stanowisko” znaleźli się przede wszystkim wychowawcy (8 osób), psychologowie (7 osób), terapeuci, w tym terapeuci zajęciowi (6 osób)

**Wykres 179. Stanowisko zajmowane przez uczestników szkoleń**



Strukturze zawodowej przeszkolonej grupy odpowiada oczywiście struktura zatrudnienia (wykres nr 180), i tak najczęstszym miejscem pracy uczestników były ośrodki pomocy społecznej (miejskie – 32%, gminne – 21%, miejsko-gminne – 10%), miejskie ośrodki pomocy rodzinie (7%) oraz powiatowe centra pomocy rodzinie (11%). Ponadto w szkoleniu wzięli udział pracownicy placówek opiekuńczo-wychowawczych, środowiskowych domów samopomocy (po 5 osób), 4 pracowników Regionalnego Centrum Polityki Społecznej w Łodzi, a także dwóch przedstawicieli organizacji pozarządowych.

**Wykres 180. Miejsce pracy uczestników szkoleń**



Uczestnicy o szkoleniu najczęściej dowiadywali się poprzez stronę internetową (93 wskazania), dosyć popularnym źródłem informacji byli także znajomi (32 wskazania) oraz e-mail (21 wskazań). Co do motywacji stojących za udziałem w szkoleniu, to dla większości osób była to przydatność zagadnień szkolenia w pracy (93 wskazania), nadzieja na poznanie nowych rozwiązań dotyczących pracy zawodowej (79 wskazań) oraz chęć podniesienia kwalifikacji zawodowych (70 wskazań).

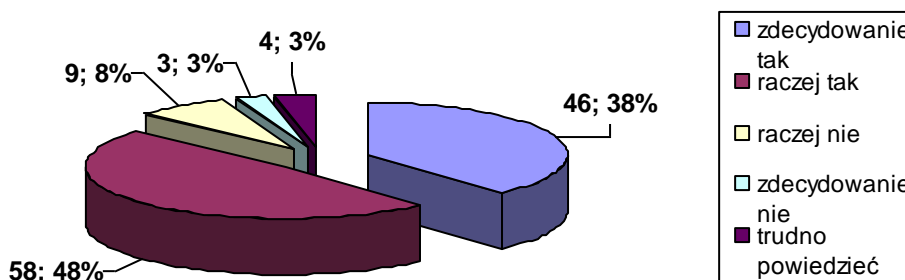
Deklaracje uczestników sugerują, że stanowili oni grupę w dużym zakresie posiadającą już doświadczenie z pracą z rodziną w sytuacji kryzysowej, co zresztą wydaje się oczywiste biorąc pod uwagę chociażby przeważający udział pracowników socjalnych, jednak niemal co czwarty uczestnik (28 osób – 23%) stwierdził, że nie posiada takiego doświadczenia.



### Ocena poszczególnych elementów szkolenia

Poddane ocenie elementy szkolenia dotyczą zarówno jego merytorycznej zawartości, jak i organizacji. Uczestników zapytano przede wszystkim o zgodność tematyki szkolenia z ich oczekiwaniami – dane na ten temat zawiera wykres nr 181.

**Wykres 181. Ocena tematyki szkolenia w kontekście jej zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia**



Wynika z nich, że wśród uczestników zanotowano całe spektrum odpowiedzi, od zdecydowanie pozytywnych po zdecydowanie negatywne. Najczęściej pojawiająca się odpowiedź to ta, że tematyka szkolenia była raczej zgodna z oczekiwaniami (48%), spory odsetek osób uznał się za zdecydowanie spełniającą oczekiwania. Z drugiej strony łącznie 14% uczestników wyraziło przeciwnie zdanie bądź trudno im było sformułować swoją opinię.

Podobna tendencja wyrażająca się w niejednorodności opinii pojawiła się w przypadku oceny poszczególnych aspektów programu szkolenia (tabela nr 32).

**Tabela 32. Ocena programu szkolenia (1 – najniższa, 5 – najwyższa) – liczba i odsetek wskazań** Błąd! Nieprawidłowe łącze.

W przypadku każdego z aspektów programu największe odsetki ocen plasowały się na najwyższym, piątym punkcie skali, co sugeruje, że mimo pojawienia się pewnej ilości ocen na poziomie 1 i 2, program szkolenia spełniał wymagania uczestników. W kontekście odsetków ocen na wszystkich punktach skali należy uznać, że ogólnie najlepiej oceniono zakres poruszanego na szkoleniu materiału.

Ocenie została poddana także treściowa zawartość szkolenia w odniesieniu do poziomu zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami prezentowanymi podczas szkolenia. Z danych umieszczonych w tabeli nr 33 wynika, że większość osób określała swoje zainteresowanie danymi tematami wykorzystując najwyższe punkty skali (4 i 5). Można przyjąć, że największym zainteresowaniem cieszyło się zagadnienie kryzysu rodziny i jej funkcjonowania w sytuacjach kryzysowych (52% ocen na poziomie 5). Z drugiej strony, biorąc pod uwagę także odsetki wskazań na najniższy punkt skali, najmniejsze zainteresowanie uczestników towarzyszyło zagadnieniom poradnictwa prawnego dla osób dotkniętych klęską.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Tabela 33. Poziom zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu (1 – najmniej interesujące, 5 – najbardziej interesujące) – liczba i odsetek wskazań**

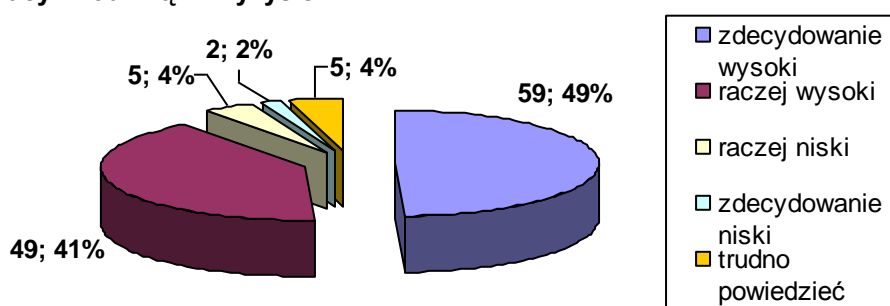
Zagadnienia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Podstawowe pojęcia dotyczące rodziny	5 (4%)	12 (10%)	26 (22%)	37 (31%)	40 (33%)
Kryzys rodziny – funkcjonowanie rodziny w sytuacjach kryzysowych, komunikacja w rodzinie w kryzysie, reakcja na stratę, mechanizmy obronne	1 (1%)	3 (3%)	16 (13%)	38 (32%)	62 (52%)
Podstawy interwencji kryzysowej	3 (3%)	13 (11%)	22 (18%)	43 (36%)	39 (33%)
Diagnoza środowiska rodziny w pracy pracownika socjalnego	2 (2%)	13 (11%)	19 (16%)	38 (32%)	48 (40%)
Umiejętności interpersonalne w pracy z rodziną	4 (3%)	4 (3%)	22 (18%)	42 (35%)	48 (40%)
Prawo rodzinne i opiekuńcze	5 (4%)	8 (7%)	25 (21%)	43 (36%)	39 (33%)
Poradnictwo prawne dla osób dotkniętych klęską	10 (8%)	8 (7%)	26 (22%)	41 (34%)	35 (29%)

Jeśli chodzi o opinie na temat sposobu prowadzenia szkolenia, to odnoszą się one do dwóch osób prowadzących szkolenie w odrębnych częściach:

- praca z rodziną w kryzysie,
- prawo rodzinne i opiekuńcze oraz poradnictwo prawne dla osób dotkniętych klęską.

Obydwaj prowadzący zostali ocenieni na podobnym poziomie – z przewagą ocen zdecydowanie pozytywnych i nielicznych ocen negatywnych bądź ambiwalentnych. I tak łącznie 90% uczestników uznało poziom przygotowania merytorycznego osoby prowadzącej zajęcia w części dotyczącej pracy z kryzysie za wysoki, a łącznie 93% odebrało sposób przekazywania przez niego informacji jako jasny i zrozumiały (wykresy nr 182 i 183).

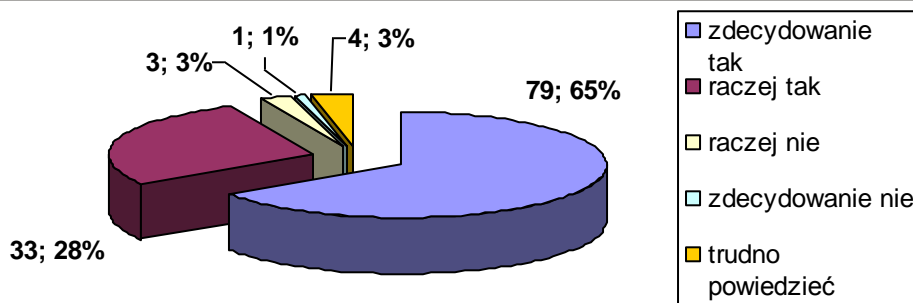
**Wykres 182. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia w części dotyczącej pracy z rodziną w kryzysie**



**Wykres 183. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego w części dotyczącej pracy z rodziną w kryzysie – czy był jasny i zrozumiały?**

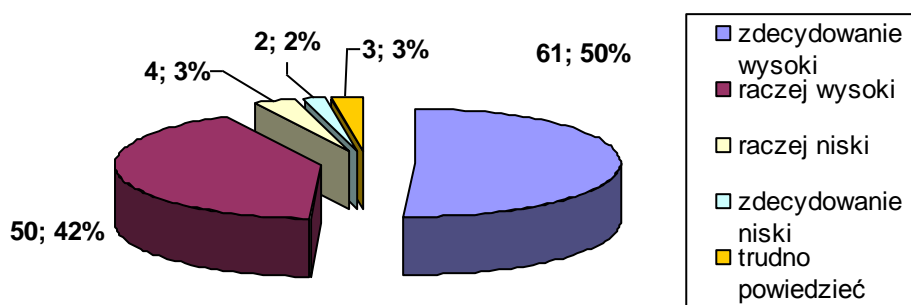


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

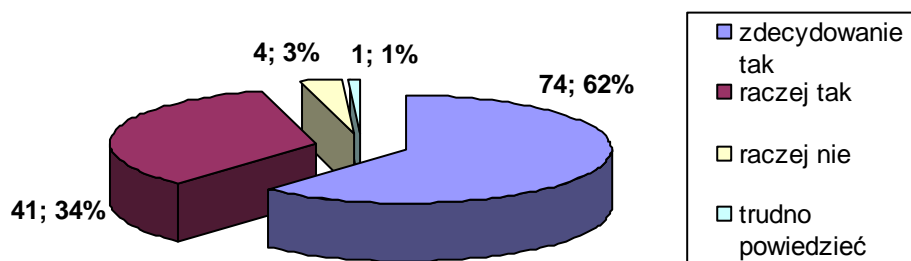


Zbliżone, choć nieco wyższe pozytywne wskazania charakteryzują opinie na temat drugiego prowadzącego (wykresy nr 184 i 185). Prezentowany przez niego poziom merytoryczny przez 92% uczestników został oceniony jako wysoki, a sposób przekazywania informacji jako jasny i zrozumiały przez 96% uczestników.

**Wykres 184. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia w części dotyczącej prawa rodzinnego i opiekuńczego i poradnictwa prawnego dla osób dotkniętych klęską**



**Wykres 185. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego w części dotyczącej prawa rodzinnego i opiekuńczego i poradnictwa prawnego dla osób dotkniętych klęską – czy był jasny i zrozumiały?**



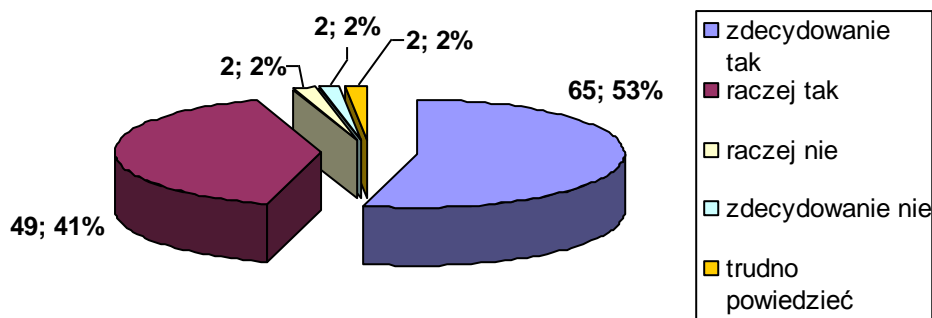
Ocenie poddane zostały także materiały szkoleniowe jako ważne narzędzie utrwalania zdobytej podczas szkolenia wiedzy. Tutaj także przeważały oceny pozytywne – łącznie 94% uczestników uznało je za odpowiadające tematyce szkolenia (wykres nr 186), natomiast 93% za przydatne po zakończeniu szkolenia (wykres nr 187). Zatem mimo pojawiających się nieliczne opinie



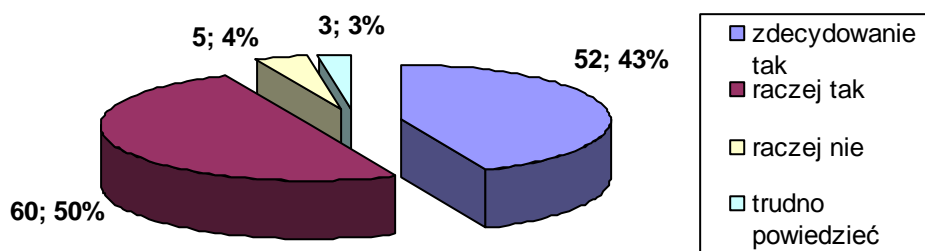
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

negatywnych bądź nieokreślonych można uznać, że materiały szkoleniowe okazały się dla uczestników użyteczne.

**Wykres 186. Ocena materiałów szkoleniowych – czy odpowiadały tematyce szkolenia?**



**Wykres 187. Ocena materiałów szkoleniowych – czy będą przydatne po zakończeniu szkolenia?**



Ostatnim ocenianym elementem jest organizacja szkolenia. Jak wynika z danych zaprezentowanych w poniższej tabeli, odpowiadała ona potrzebom uczestników – największe odsetki odpowiedzi dotyczą ocen na poziomie 5, niewielkie są odsetki ocen na poziomie 1 czy 2. Najwyżej oceniono wyżywienie, nieco słabiej – jakość materiałów szkoleniowych oraz warunki pracy.

**Tabela 34. Ocena organizacji szkolenia (1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena) – liczba i odsetek wskazań**

Organizacja szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Warunki pracy (sala i oświetlenie)	0	1 (1%)	7 (6%)	38 (32%)	74 (62%)
Wyposażenie techniczne (rzutnik, laptop, flipchart, ekran multimedialny)	0	0	1 (1%)	30 (25%)	89 (74%)
Jakość materiałów szkoleniowych	1 (1%)	1 (1%)	8 (7%)	35 (29%)	75 (63%)
Pomoce szkoleniowe (notatnik, długopis)	2 (2%)	3 (3%)	11 (9%)	25 (21%)	79 (66%)
Zakwaterowanie	1 (1%)	2 (2%)	4 (3%)	24 (20%)	89 (74%)
Wyżywienie	0	1 (1%)	5 (4%)	21 (18%)	93 (78%)

**Wpływ szkolenia na samoocenę wiedzy uczestników**



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wpływ, jaki szkolenie wywarło na samoocenę wiedzy posiadanej przez uczestników, badany był w odniesieniu do następujących zagadnień:

- podstawowe pojęcia dotyczące rodziny,
- kryzys rodziny – funkcjonowanie rodziny w sytuacjach kryzysowych, komunikacja w rodzinie w kryzysie, reakcja na stratę, mechanizmy obronne,
- podstawy interwencji kryzysowej,
- diagnoza środowiska rodziny w pracy pracownika socjalnego,
- umiejętności interpersonalne w pracy z rodziną,
- prawo rodzinne i opiekuńcze,
- poradnictwo prawne dla osób dotkniętych klęską.

Uczestnicy dwukrotnie proszeni byli o określenie swojego poziomu wiedzy w każdym z w/w obszarów (przed i po szkoleniu) na skali od A do D, gdzie:

A oznacza – nie posiadam wiedzy z tej dziedziny,

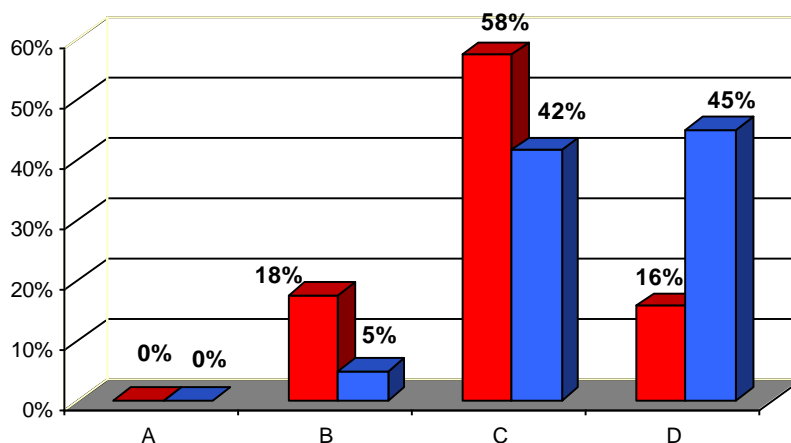
B oznacza – posiadam **podstawowy** poziom wiedzy z tej dziedziny,

C oznacza – posiadam **średni** poziom wiedzy z tej dziedziny,

D oznacza – posiadam **wysoki** poziom wiedzy z tej dziedziny.

Przedmiotem analizy jest zatem zmiana odsetków wskazań w każdej kategorii odpowiedzi w ramach poszczególnych obszarów<sup>12</sup> (wskazania uzyskane przed szkoleniem – czerwone słupki, wskazania po szkoleniu – słupki niebieskie).

**Wykres 188. Podstawowe pojęcia dotyczące rodziny**

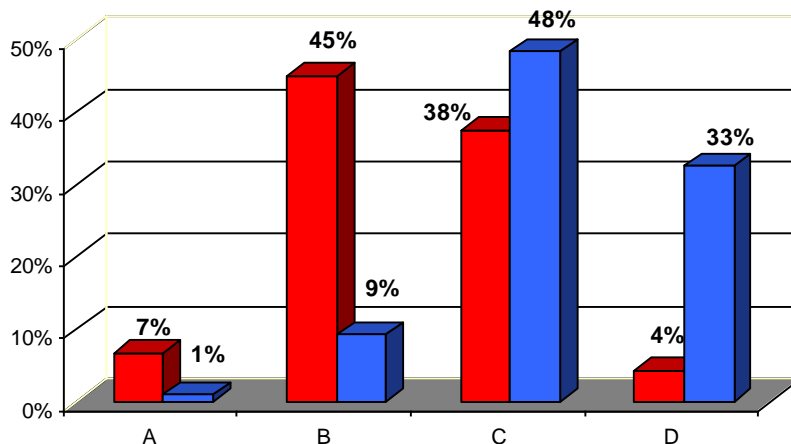


**Wykres 189. Kryzys rodziny – funkcjonowanie rodziny w sytuacjach kryzysowych**

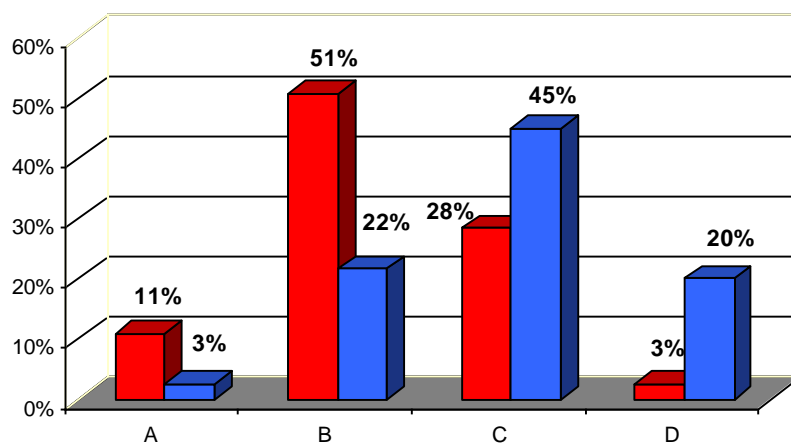
<sup>12</sup> Braki w odpowiedziach w ankietach przeprowadzanych przed, jak i po szkoleniu, dla poszczególnych obszarów wynosiły od 5% do 12%, natomiast podstawą procentowania liczebności odpowiedzi dla kategorii A, B, C i D zobrazowanych na wykresach jest 120 osób, czyli całość przeszkolonej grupy, co uprawnia do porównywania wyników uzyskanych przed i po szkoleniu.



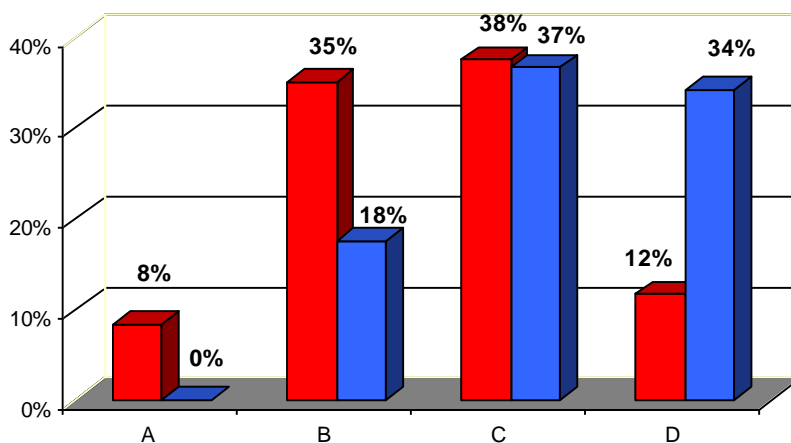
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Wykres 190. Podstawy interwencji kryzysowej



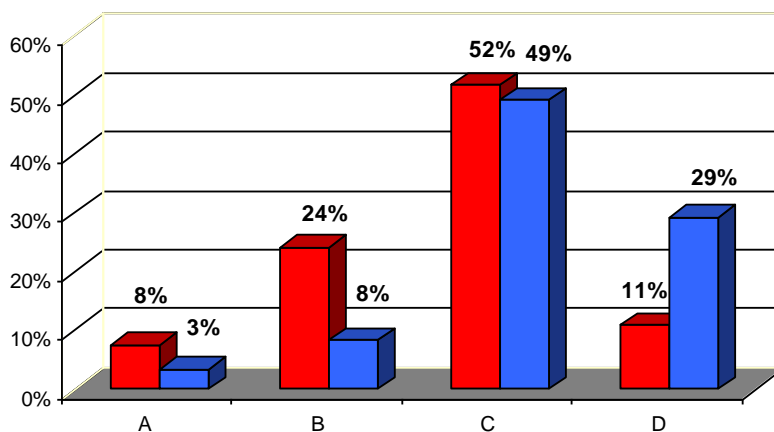
Wykres 191. Diagnoza środowiska rodziny w pracy pracownika socjalnego



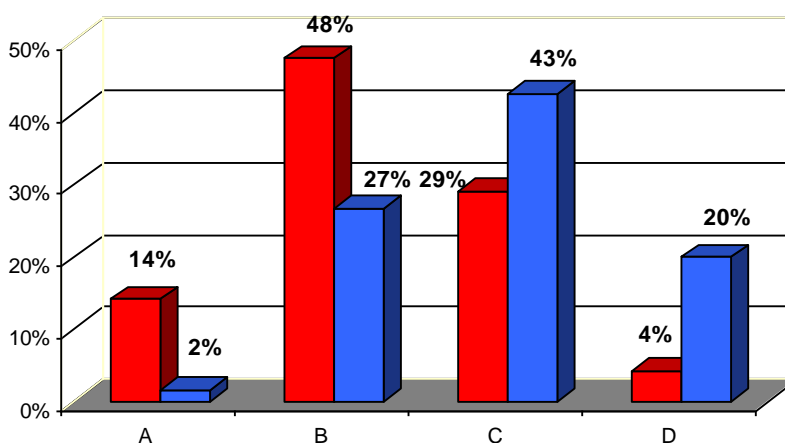


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

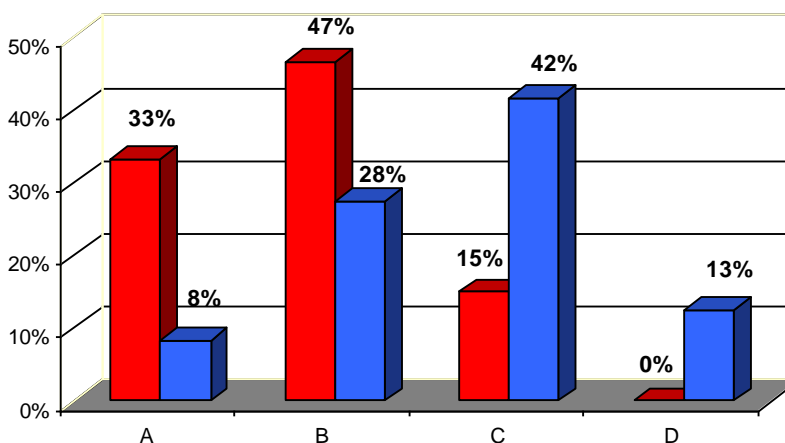
**Wykres 192. Umiejętności interpersonalne w pracy z rodziną**



**Wykres 193. Prawo rodzinne i opiekuńcze**



**Wykres 194. Poradnictwo prawne dla osób dotkniętych klęską**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

W przypadku większości zagadnień można zaobserwować pozytywny trend polegający na zmniejszaniu się odsetka wskazań w kategorii A i B, a wzroście w kategoriach C i D. Analiza odpowiedzi uzyskanych przed szkoleniem wskazuje, że dziedziną, w której samoocena posiadanej przez uczestników wiedzy sytuowała się najniżej, było poradnictwo prawne dla osób dotkniętych klęską (33% odpowiedzi w kategorii A), natomiast najlepiej uczestnicy oceniali swoją wiedzę z zakresu podstawowych pojęć dotyczących rodziny (nikt nie zadeklarował braku wiedzy, 16% osób oceniło jej poziom jako wysoki).

Jeśli wziąć pod uwagę zmiany w zakresie liczebności kategorii A dla poszczególnych zagadnień, to o ile przed szkoleniem kształtowały się one na poziomie 0-33%, po szkoleniu zmniejszyły się do poziomu 0-8% - zmiana ta najsilniej uwidoczniła się w przypadku wspomnianej wyżej kwestii poradnictwa prawnego dla osób dotkniętych klęską. Warto także przyjrzeć się drugiej skrajnej kategorii, oznaczającej wysoką samoocenę posiadanej wiedzy – przed szkoleniem wskazania dla kategorii D kształtowały się na poziomie 0-16%, natomiast po szkoleniu na poziomie 13-45%. Tutaj największa zmiana (o 29 punktów procentowych) dotyczyła zagadnień związanych z podstawowymi pojęciami dotyczącymi rodziny oraz z pojęciem kryzysu rodziny, odnośnie których już przed szkoleniem uczestnicy deklarowali relatywnie najwyższy poziom wiedzy.

Podsumowując, mimo iż ponad trzy czwarte uczestników potwierdziło posiadanie doświadczenia z zakresu pracy z rodziną w sytuacji kryzysowej, to na podstawie danych zgromadzonych przed szkoleniem można było zidentyfikować obszary, na których odczuwali braki swojej wiedzy – przede wszystkim te związane z kwestiami prawa i poradnictwa prawnego. Choć nie wszystkie zagadnienia cieszyły się najwyższym zainteresowaniem największej części uczestników, to udział w szkoleniu poskutkował widocznym wzrostem samooceny posiadanej wiedzy m.in. w tych właśnie obszarach, a także jej umocnieniem w przypadku zagadnień dotyczących pracy z rodziną (tak aspektów teoretycznych zjawiska rodziny i kryzysu rodziny, jak i dotyczących diagnozowania środowiska rodziny, niezbędnych w pracy pracownika socjalnego). Abstrahując zatem od nielicznie pojawiających się opinii negatywnych bądź ambiwalentnych, dane dotyczące zmian w samoocenie własnej wiedzy świadczą, że szkolenie w tym module można uznać za użyteczne.

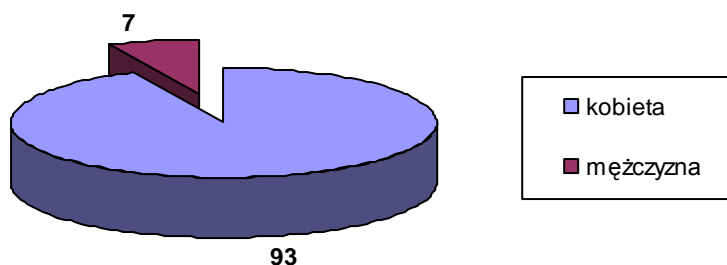


## STOSOWANIE PRZEPISÓW USTAWY O ŚWIADCZENIACH RODZINNYCH I FUNDUSZU ALIMENTACYJNYM

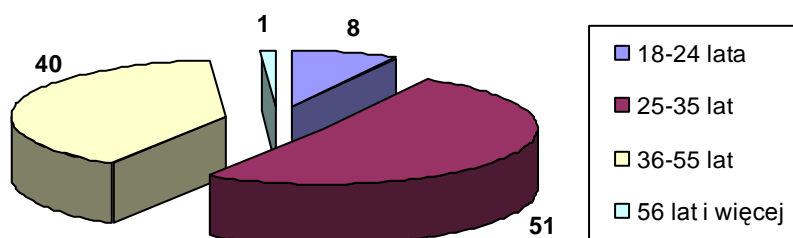
W ramach tego modułu odbyło się pięć szkoleń w okresie od 29 listopada do 16 grudnia 2010 r., łącznie wzięło w nich udział 100 osób, grupy szkoleniowe liczyły od 19 do 22 uczestników. Strukturę całej przeszkolonej grupy prezentują dalsze wykresy.

### Informacje o uczestnikach szkolenia

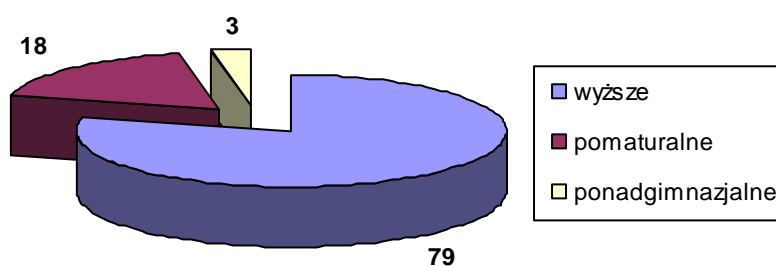
**Wykres 195. Płeć uczestników szkoleń**



**Wykres 196. Wiek uczestników szkoleń**



**Wykres 197. Wykształcenie uczestników szkoleń**



Wśród uczestników szkoleń przeważały kobiety, stanowiąc 93% grupy. Pod względem wiekowym dominowały osoby poniżej 35 roku życia, w tym co drugi uczestnik należał do przedziału wiekowego 25-35 lat. Wyraźną przewagę uzyskały osoby o wykształceniu wyższym (79% grupy).

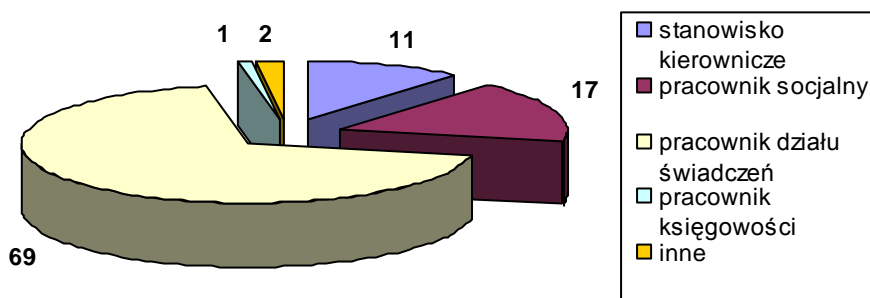
Kolejne wykresy (nr 198 i 199) zawierają informacje na temat zajmowanego przez uczestników stanowiska oraz miejsca ich pracy. Ze względu na tematykę modułu grupa szkoleniowa zdominowana była przez pracowników działu świadczeń (69%). Inne, mniej liczne grupy, to



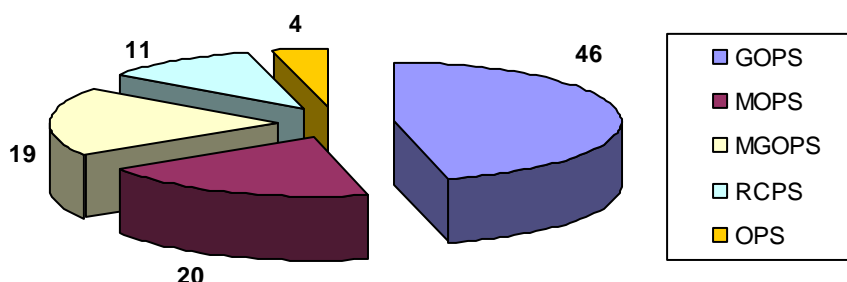
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

pracownicy socjalni (17%) oraz osoby zajmujące stanowiska kierownicze (11%). Znaczącą część stanowiły osoby pracujące na terenach wiejskich (pracownicy gminnych ośrodków pomocy społecznej – 46%), co piąty uczestnik zatrudniony był w ośrodku miejskim. W szkoleniach wzięło udział także 11 pracowników Regionalnego Centrum Polityki Społecznej w Łodzi.

**Wykres 198. Stanowisko zajmowane przez uczestników szkoleń**



**Wykres 199. Miejsce pracy uczestników szkoleń**



Najczęstszym źródłem uzyskiwania informacji o szkoleniu była strona internetowa (79 wskazań), mniej informacyjne okazały się wiadomości e-mail (28 wskazań), a także wiadomości od znajomych (24 wskazania). Trzydzieści osób o szkoleniu dowiedziało się w miejscu pracy. Do udziału w szkoleniu jego uczestników najczęściej motywowała przydatność zagadnień szkolenia w pracy (86 wskazań), a także, choć w mniejszym stopniu, możliwość podniesienia kwalifikacji zawodowych (62 wskazania) oraz chęć poznania nowych rozwiązań dotyczących pracy zawodowej (58 wskazania).

Deklaracje uczestników dotyczące posiadania doświadczenia w zakresie stosowania przepisów ustawy o świadczeniach rodzinnych i funduszu alimentacyjnym, uzyskane przed szkoleniem świadczą o tym, że była to grupa dysponująca już określoną wiedzą na ten temat – tylko jedna osoba stwierdziła, że nie ma takiego doświadczenia. Potwierdzają to także dane dotyczące samooceny posiadanej wiedzy, która to ocena najczęściej wyrażała się w przekonaniu o posiadaniu średniego bądź wysokiego poziomu wiedzy (bardziej szczegółowe informacje na ten temat w dalszej części raportu).

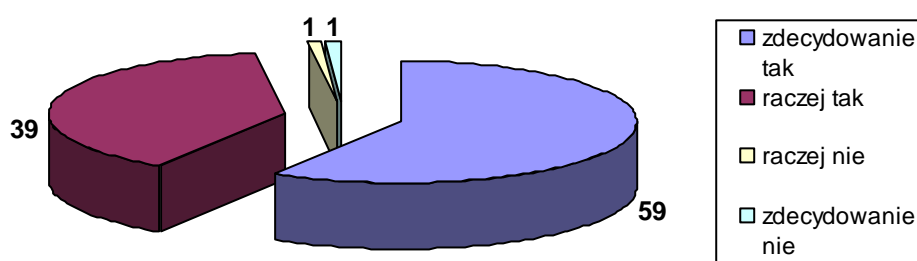


## Ocena poszczególnych elementów szkolenia

Oceniane elementy szkolenia to zarówno te odnoszące się do jego merytorycznej zawartości i sposobu jej przekazywania, jak i organizacyjnej strony szkolenia.

Pierwsze z prezentowanych danych dotyczą ogólnie tematyki oraz programu szkolenia. Jak wskazują dane zawarte na wykresie nr 200, tematyka szkolenia okazała się zgodna z oczekiwaniami uczestników – 59% przeszkolonych osób sformułowało w tym zakresie zdecydowanie pozytywną opinię, z tendencji tej wyłamują się jedynie opinie jedynie dwóch osób.

**Wykres 200. Ocena tematyki szkolenia w kontekście jej zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia**



Korzystne oceny charakterystyczne są także dla programu szkolenia (tabela nr...). Poproszeni o ocenę poszczególnych jego aspektów na skali od 1 do 5, uczestnicy najczęściej wybierali najwyższe punkty skali – w przypadku wszystkich trzech aspektów największe odsetki ocen sytuują się na piątym jej punkcie. Warto zauważyć, że w tym kontekście za najlepiej ocenioną należy uznać przydatność szkolenia w dalszej karierze zawodowej, co dobrze koresponduje z dominującymi w grupie motywacjami stojącymi za udziałem w szkoleniu.

**Tabela 35. Ocena programu szkolenia (1 – najniższa, 5 – najwyższa) – liczba i odsetek wskazań**

Program szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
przydatność w dalszej karierze zawodowej	1	0	2	30	67
zakres materiału	0	0	3	37	60
ilość ćwiczeń praktycznych	0	2	4	31	63

Kolejna tabela (nr...) zawiera dane obrazujące poziom zainteresowania konkretnymi zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu. Wynika z nich, że uczestnicy docenili merytoryczną zawartość szkolenia, wyrażając swoje zainteresowanie tymi zagadnieniami z wykorzystaniem najwyższych punktów skali (w tym największe odsetki odpowiedzi sytuują się na poziomie 5). Za najbardziej przyciągające uwagę można uznać kwestie obowiązujących przepisów prawa w zakresie świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego (75% wskazań na poziomie 5) oraz pracy z klientem (74% wskazań na poziomie 5). Warto także podkreślić nieliczne jedynie wskazania na poziomie 1 lub 2.



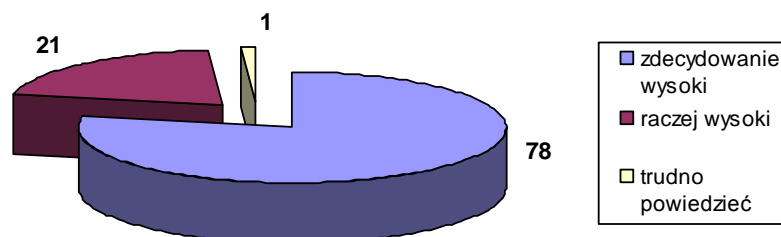
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Tabela 36. Poziom zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami poruszonymi na szkoleniu (1 – najmniej interesujące, 5 – najbardziej interesujące) – liczba i odsetek wskazań**

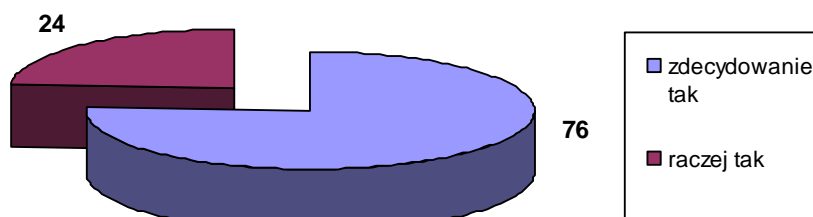
Zagadnienia	Oceny				
	1	2	3	4	5
obowiązujące przepisy prawa w zakresie świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego	0	1	0	23	75
dokumentacja niezbędna do przyznania świadczeń	0	3	9	37	51
wyliczanie dochodu	0	1	8	27	64
wydawanie, zmiana, uchylenie decyzji	1	1	12	29	55
zasady współpracy pomiędzy organami właściwymi dłużnika, wierzyciela oraz komornikami sądowymi	1	4	9	32	53
współpraca instytucji szczebla gminnego i województwa w sprawach świadczeń rodzinnych w kontekście przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego	0	2	12	29	57
praca z klientem (budowanie i utrzymywanie pozytywnych relacji z klientem, zasady postępowania w trudnych sytuacjach)	0	1	0	25	74

Bezpośredni związek z wyżej scharakteryzowanym poziomem zainteresowania poszczególnymi zagadnieniami ma sposób przekazywania informacji przez osoby prowadzące – kolejne wykresy prezentują opinie uczestników na ich temat. Szkolenie prowadzone było przez dwie osoby w dwóch odrębnych częściach: świadczenia rodzinne i fundusz alimentacyjny oraz praca z klientem. Opinie te w przypadku obu prowadzących są bardzo korzystne, z nieco większą przewagą ocen zdecydowanych nad raczej pozytywnymi w przypadku prowadzącego zajęcia w części dotyczącej pracy z klientem.

**Wykres 201. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia w części dotyczącej świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego**



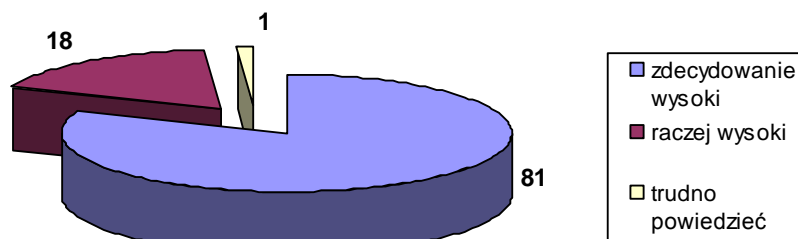
**Wykres 202. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego w części dotyczącej świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego – czy był jasny i zrozumiały?**



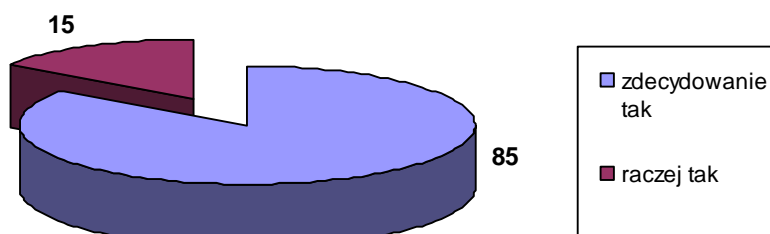


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Wykres 203. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia w części dotyczącej pracy z klientem**

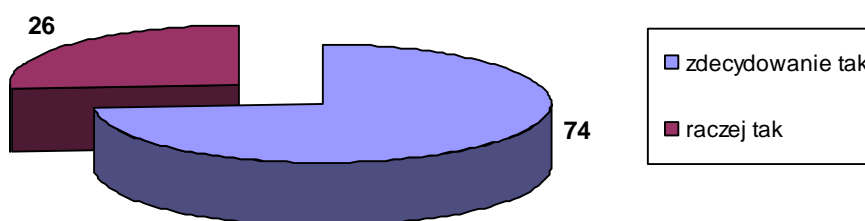


**Wykres 204. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego w części dotyczącej pracy z klientem?**

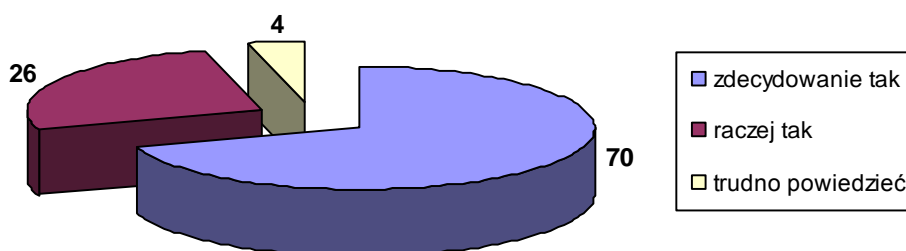


Podobnie pozytywne opinie dotyczą otrzymanych przez uczestników materiałów szkoleniowych – w opinii 74% zdecydowanie odpowiadały one tematyce szkolenia, a dla 70% będą zdecydowanie przydatne po zakończeniu szkolenia (wykresy nr 205 i 206).

**Wykres 205. Ocena materiałów szkoleniowych – czy odpowiadały tematyce szkolenia?**



**Wykres 206. Ocena materiałów szkoleniowych – czy będą przydatne po zakończeniu szkolenia?**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Ocenie uczestników poddana została także organizacyjna strona szkoleń i jak wynika z danych zaprezentowanych w tabeli nr 37, satysfakcjonowała ona ich w wysokim stopniu (każdy z opiniowanych elementów organizacji szkolenia uzyskał co najmniej 80% ocen na poziomie 5 i poza dwoma przypadkami ani jednej oceny na poziomie 1, 2 lub 3). Najwyżej uczestnicy ocenili zakwaterowanie oraz wyżywienie.

**Tabela 37. Ocena organizacji szkolenia (1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena) – liczba i odsetek wskazań**

Organizacja szkolenia	Oceny				
	1	2	3	4	5
Warunki pracy (sala i oświetlenie)	0	0	1	15	84
Wyposażenie techniczne (rzutnik, laptop, flipchart, ekran multimedialny)	0	0	0	16	84
Jakość materiałów szkoleniowych	0	0	0	20	80
Pomoce szkoleniowe (notatnik, długopis)	0	1	0	16	83
Zakwaterowanie	0	0	0	13	87
Wyżywienie	0	1	2	10	87

### **Wpływ szkolenia na samoocenę wiedzy uczestników**

W celu przeprowadzenia dokładniejszej analizy wpływu szkolenia na samoocenę wiedzy posiadanej przez uczestników, tematykę szkolenia podzielono na następujące zagadnienia:

- obowiązujące przepisy prawa w zakresie świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego,
- dokumentacja niezbędna do przyznania świadczeń ,
- wyliczanie dochodu,
- wydawanie, zmiana, uchylenie decyzji,
- zasady współpracy pomiędzy organami właściwymi dłużnika, wierzyciela oraz komornikami sądowymi,
- współpraca instytucji szczebla gminnego i województwa w sprawach świadczeń rodzinnych w kontekście przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego,
- praca z klientem (budowanie i utrzymywanie pozytywnych relacji z klientem, zasady postępowania w trudnych sytuacjach).

Uczestnicy oceniali poziom swojej wiedzy w w/w obszarach przed i po szkoleniu, mając do wyboru cztery stopnie skali:

A oznacza – nie posiadam wiedzy z tej dziedziny,

B oznacza – posiadam **podstawowy** poziom wiedzy z tej dziedziny,

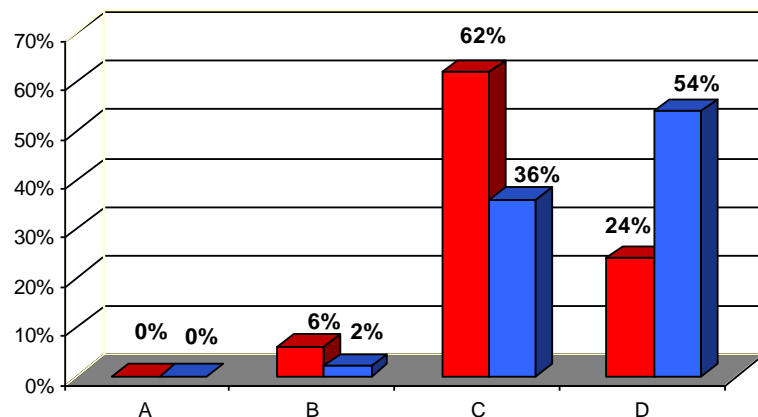
C oznacza – posiadam **średni** poziom wiedzy z tej dziedziny,

D oznacza – posiadam **wysoki** poziom wiedzy z tej dziedziny.

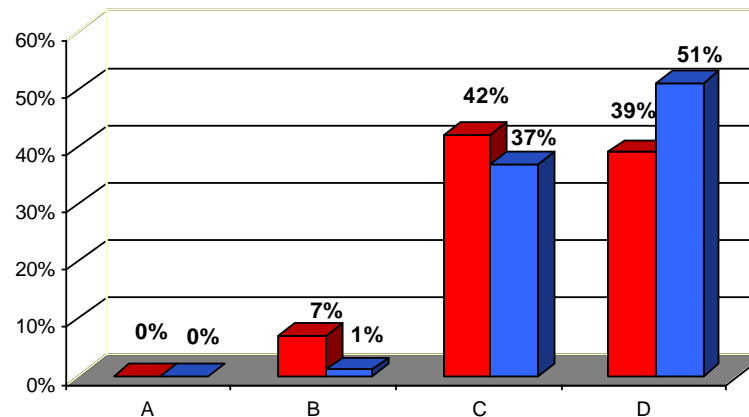


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

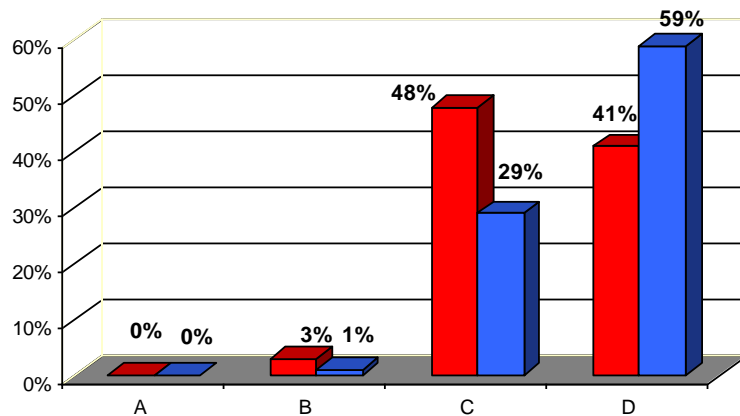
**Wykres 207. Obowiązujące przepisy prawa w zakresie św. rodz. i FA**



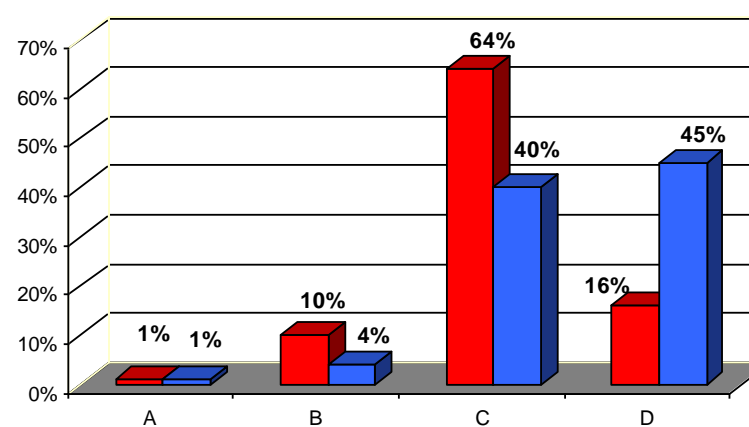
**Wykres 209. Wyliczanie dochodu**



**Wykres 208. Dokumentacja niezbędna do przyznania świadczeń**



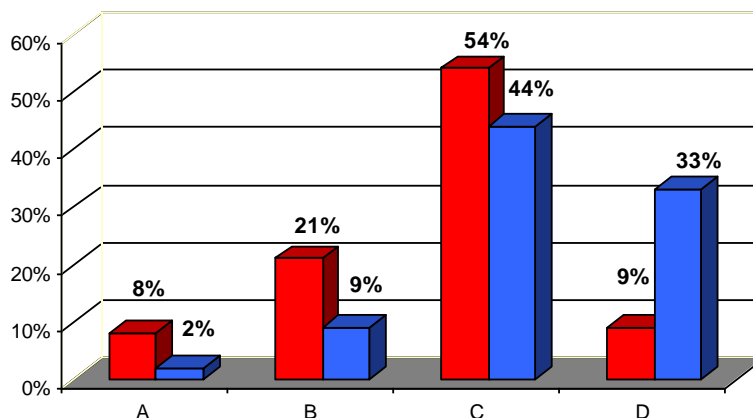
**Wykres 210. Wydawanie, zmiana, uchylene decyzji**



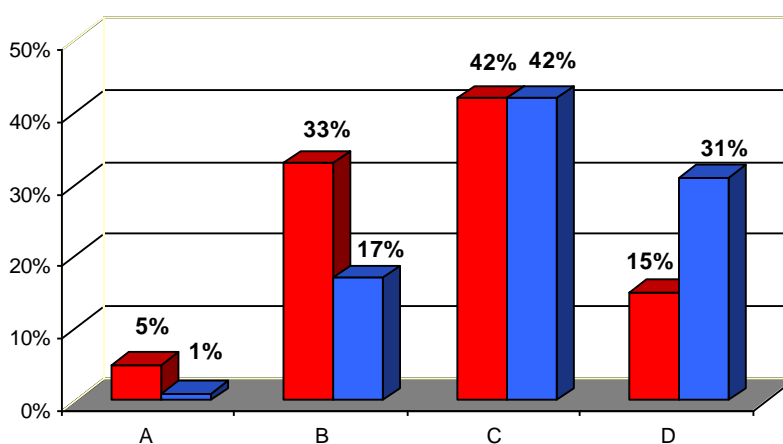


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

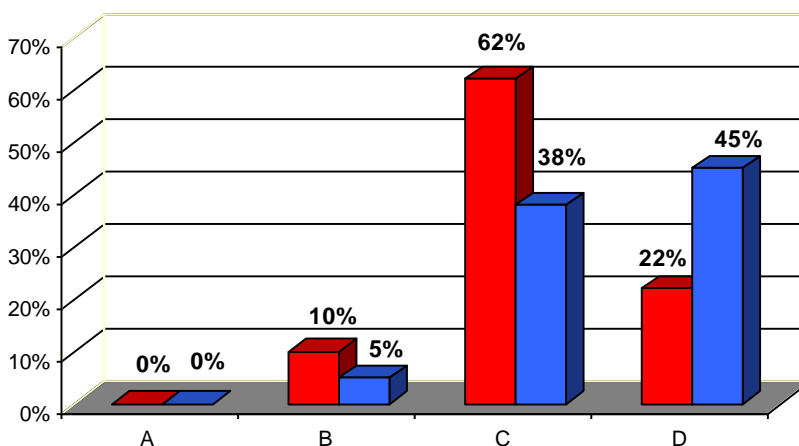
**Wykres 211. Zasady współpracy pomiędzy organami właściwymi dłużnika, wierzyciela oraz komornikami sądowymi**



**Wykres 212. Współpraca instytucji szczebla gminnego i województwa w sprawach świadczeń rodzinnych w kontekście przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego**



**Wykres 213. Praca z klientem (budowanie i utrzymywanie pozytywnych relacji z klientem, zasady postępowania w trudnych sytuacjach)**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Powyższe wykresy prezentują odsetki wskazań dla poszczególnych stopni - słupki czerwone dotyczą stanu przed szkoleniem, niebieskie - po szkoleniu. Ocenie podlega zatem zmiana liczebności wskazań dla stopni A, B, C i D jako odzwierciedlenie zmian w samoocenie posiadanej przez uczestników wiedzy<sup>13</sup>.

Jak zostało to zaznaczone wcześniej, uczestnicy szkolenia posiadali już doświadczenie w stosowaniu w praktyce przepisów prawa w zakresie świadczeń rodzinnych i funduszu alimentacyjnego i uwidacznia się to na zaprezentowanych powyżej wykresach – w przypadku wielu zagadnień ani jeden uczestnik nie zadeklarował zupełnego braku wiedzy (kategoria A), nieliczne takie wskazania dotyczyły jedynie kwestii zasad współpracy pomiędzy organami właściwymi dłużnika, wierzyciela oraz komornikami sądowymi, a także współpracy instytucji szczebla gminnego i wojewódzkiego w sprawach świadczeń rodzinnych w kontekście przepisów o koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego (po 8% wskazań dla kategorii A). Przed szkoleniem poziom swojej wiedzy uczestnicy najczęściej określali jako średni (kategoria C), a zmiana, jaką można zaobserwować po szkoleniu najczęściej polegała na wzroście odsetków odpowiedzi w kategorii D (oznaczającej wysoki poziom wiedzy) kosztem odsetków odpowiedzi w kategorii C – oznacza to, że dzięki szkoleniu samoocena związana z poczuciem posiadania wiedzy na określonym, średnim poziomie została wzmocniona, co wydaje się być ściśle związane z ogólnym zadowoleniem ze szkolenia i świadczyć o jego skuteczności i użyteczności.

<sup>13</sup> <sup>13</sup> Braki odpowiedzi w ankietach przeprowadzanych przed, jak i po szkoleniu dla poszczególnych obszarów wynoszą od 2 do 12%, natomiast podstawą procentowania liczebności odpowiedzi dla kategorii A, B, C i D zobrazowanych na wykresach jest 100 osób, czyli całość przeszkolonej grupy, co uprawnia do porównywania wyników uzyskanych przed i po szkoleniu.



## WIZYTY STUDYJNE

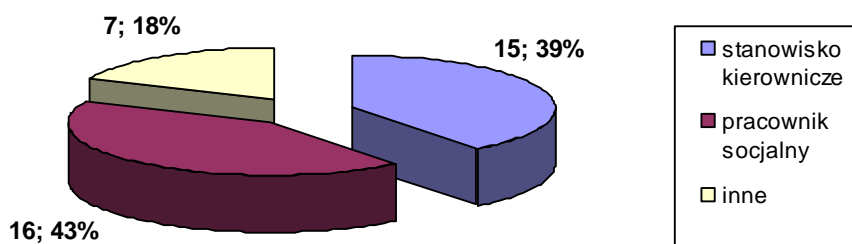
W ramach realizowanego przez Regionalne Centrum Polityki Społecznej w Łodzi projektu systemowego w roku 2010 po raz pierwszy pracownikom jednostek organizacyjnych pomocy społecznej udzielono wsparcia w postaci zorganizowania dwóch wizyt studyjnych. Odbłyły się one w okresie od 15 do 19 listopada oraz od 22 do 26 listopada, wzięło w nich udział łącznie 38 osób.

Wizyty studyjne miały na celu zapewnienie uczestnikom możliwości zapoznania się z dobrymi praktykami w zakresie pracy socjalnej oraz z funkcjonowaniem jednostek pomocy i integracji społecznej spoza województwa łódzkiego celem poszerzenia wiedzy dotyczącej możliwości działań na rzecz osób zagrożonych wykluczeniem społecznym.

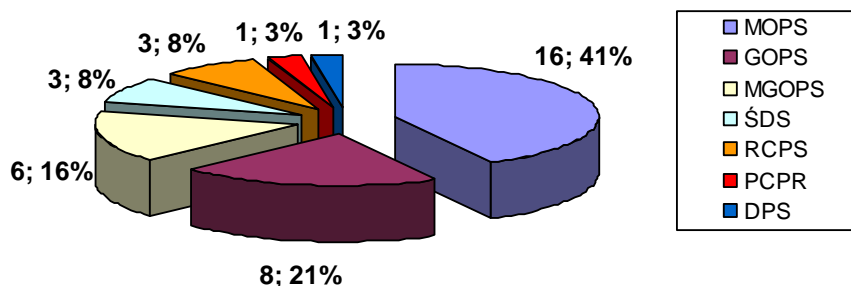
### Informacje o uczestnikach wizyt studyjnych

Uczestnikami wizyt studyjnych było 35 kobiet oraz 3 mężczyzn, przeważały osoby w przedziale wiekowym 36-55 lat (29 osób) oraz wykształceniu wyższym (34 osoby). Poniższe wykresy prezentują dane na temat stanowiska oraz miejsca pracy uczestników.

**Wykres 214. Stanowisko zajmowane przez uczestników wizyt studyjnych**



**Wykres 215. Miejsce pracy uczestników wizyt studyjnych**



Największą część grupy, która wzięła udział w wizytach studyjnych, stanowią pracownicy socjalni (16 osób), liczny był także udział osób (15) zajmujących stanowiska kierownicze. Oprócz tego w wizytach wzięło udział trzech terapeutów, jeden pedagog oraz trzech pracowników Wydziału ds. Pomocy i Integracji Społecznej Regionalnego Centrum Polityki Społecznej w Łodzi. Główne miejsca



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

pracy uczestników szkoleń to miejskie, gminne oraz miejsko-gminne ośrodki pomocy społecznej (łącznie 30 osób było pracownikami tych instytucji).

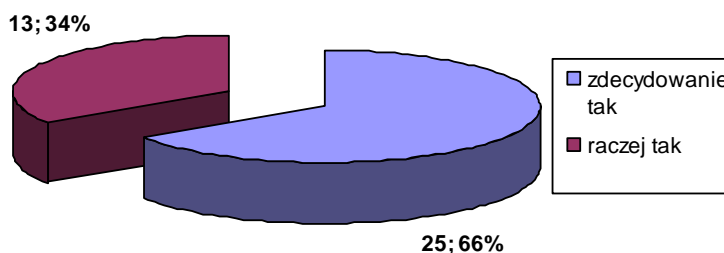
Najczęstszym źródłem informacji o wizycie studyjnej była strona internetowa (31 wskazań), a także znajomi (17 wskazań). Główną motywacją do wzięcia w niej udziału okazała się chęć poznania nowych rozwiązań dotyczących pracy zawodowej (29 wskazań), ale i nadzieja na nawiązanie kontaktów i integrację ze środowiskiem zawodowym (23 wskazania). Spośród 38 uczestników obydwu wizyt jedynie siedem osób brało wcześniej udział w takiej formie szkoleniowej.

### Ocena poszczególnych elementów wizyty studyjnej

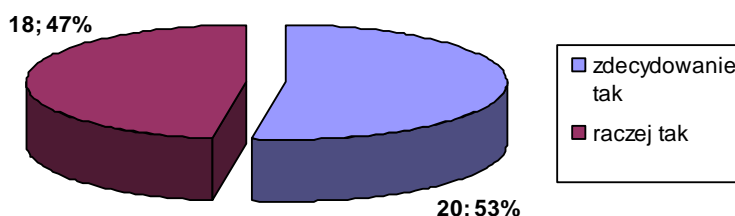
W dalszej części zaprezentowane zostaną opinie uczestników wizyty studyjnej dotyczące różnych aspektów i informujące o skuteczności i użyteczności tej formy wsparcia.

Kolejne wykresy wskazują, że uczestnicy byli bardzo zadowoleni z udziału w wizycie studyjnej, o czym świadczy brak opinii negatywnych, a także przewaga, jaką wśród opinii pozytywnych zyskały te zdecydowane. Dane zaprezentowane na wykresie nr 216 dowodzą, że dla 66% uczestników tematyka wizyty była zdecydowanie zgodna z ich oczekiwaniami, a według 53% (wykres nr 217) zdecydowanie pozwalała ona zapoznać się z dobrymi praktykami w zakresie pracy socjalnej, co stanowiło główny cel wizyty.

**Wykres 216. Ocena tematyki wizyty studyjnej w kontekście jej zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia**



**Wykres 217. Czy udział w wizycie studyjnej pozwolił zapoznać się z dobrymi praktykami w zakresie pracy socjalnej?**



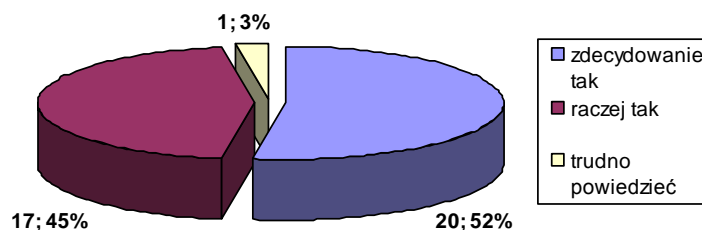
W ślad za tymi opiniami idzie przekonanie na temat przydatności takiej formy wsparcia w dalszej karierze zawodowej – ponad połowa uczestników była przeświadczona, że udział w wizycie studyjnej zdecydowanie przyniesie wymierne korzyści dla ich życia zawodowego (wykres nr 218).



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Trzydzieści pięć na 38 osób stwierdziło ponadto, że w efekcie udziału w wizycie studyjnej uzyskali wiele nowych i potrzebnych im informacji.

**Wykres 218. Czy udział w wizycie studyjnej będzie przydatny w dalszej karierze zawodowej?**

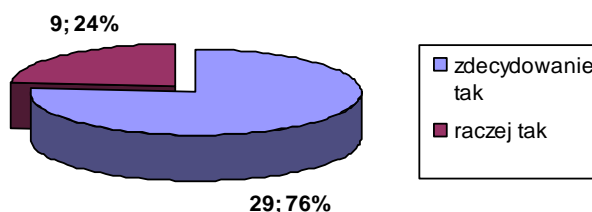


Jest to zgodne z danymi dotyczącymi zainteresowania dobrymi praktykami prezentowanymi podczas wizyt w poszczególnych instytucjach (tabela nr 38) – oceny każdej z nich plasowały się na najwyższym punkcie skali (5). Pod tym względem największym zainteresowaniem cieszyły się działania, z którymi uczestnicy mogli się zapoznać w Urzędzie Miejskim w Bielsku-Białej.

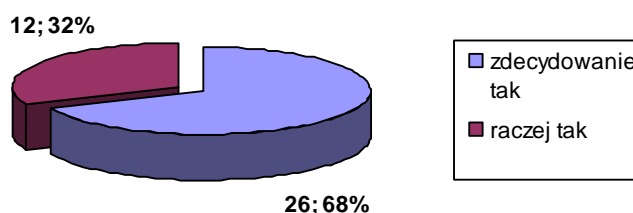
**Tabela 38. Poziom zainteresowania dobrymi praktykami prezentowanymi przez poszczególne instytucje (1 – najmniej interesujące, 5 – najbardziej interesujące) – liczba wskazań**

Instytucja	Oceny				
	1	2	3	4	5
Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Bielsku-Białej	0	0	0	7	31
Urząd Miejski w Bielsku-Białej	0	0	0	4	34
Żywiecka Fundacja Rozwoju	0	1	10	13	14
Caritas Archidiecezji Katowickiej – Zakład Aktywności Zawodowej w Mikołowie	0	0	0	8	30
Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej/Centrum Rehabilitacji Osób z Zaburzeniami Psychicznymi	0	0	0	5	33

**Wykres 219. Ocena materiałów szkoleniowych – czy odpowiadały tematyce wizyty studyjnej?**



**Wykres 220. Ocena materiałów szkoleniowych – czy będą przydatne po zakończeniu wizyty stud.?**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Powyższe wykresy (nr... i ...) obrazują opinie uczestników wobec otrzymanych materiałów szkoleniowych. Wynika z nich, że w przekonaniu wszystkich uczestników wizyty otrzymane materiały szkoleniowe odpowiadały jej tematyce (w tym 76% odpowiedzi zdecydowanie pozytywnych), a także będą przydatne już po zakończeniu wizyty (w tym 68% odpowiedzi zdecydowanie pozytywnych).

Organizacja wizyty studyjnej również została oceniona wysoko – każdy z aspektów wartościowany był najczęściej z wykorzystaniem najwyższego, piątego punktu skali i pod tym względem najlepiej oceniono wyżywienie, zaś relatywne najslabiej – pomoce dydaktyczne (tabela nr 39).

**Tabela 39. Ocena organizacji wizyty studyjnej (1 – najniższa ocena, 5 – najwyższa ocena) – liczba wskazań**

Organizacja wizyty studyjnej	Oceny				
	1	2	3	4	5
Jakość materiałów szkoleniowych	0	0	0	4	34
Pomoce dydaktyczne (długopis, notatnik)	0	0	2	9	27
Zakwaterowanie	0	0	0	7	31
Wyżywienie	0	0	0	1	37

Podsumowując, z opinii wyrażonych przez ankietowanych wynika, że wizyta studyjna okazała się dla nich pozytywnym doświadczeniem (dla 31 osób pierwszym tego rodzaju). Świadczą o tym zarówno oceny wystawione pod adresem organizacji samej wizyty, jak i jej zawartości merytorycznej, czyli dobrych praktyk, z którymi uczestnicy zapoznawali się w poszczególnych instytucjach. Warto zauważyć, że oceny te niemal w całości są pozytywne, w tym zanotowano duży odsetek opinii zdecydowanie pozytywnych. Można zatem uznać, że moduł ten zaoferował jego uczestnikom skuteczne i użyteczne wsparcie, o czym niech świadczą wyrażane w ankietach ewaluacyjnych opinie:

*Wizyta studyjna to praktyczna forma pozyskiwania informacji o dobrych praktykach i innowacyjnych działaniach w pomocy społecznej.*

*Po raz pierwszy uczestniczyłam w wizycie studyjnej i bardzo odpowiada mi ta forma dokształcania.*



## KURS JĘZYKOWY

W ramach realizowanego projektu systemowego przewidziano objęcie wsparciem w formie kursu językowego 20 pracowników Regionalnego Centrum Polityki Społecznej w Łodzi. Po dokonaniu analizy preferencji językowych oraz stopnia już posiadanych umiejętności językowych osoby, które zgłosiły chęć udziału w kursie językowym, zostały podzielone na trzy grupy:

- uczestnicy kursu języka niemieckiego na poziomie A2 (3 osoby),
- uczestnicy kursu języka angielskiego na poziomie A1 (10 osób),
- uczestnicy kursu języka angielskiego na poziomie A2 (7 osób).

Ostatecznie kurs ukończyło 19 osób, zajęcia odbywały się od końca maja do początku grudnia 2010 r., dwa razy w tygodniu po dwie godziny.

### Informacje o uczestnikach kursu

Spośród dziewiętnastu osób, które ukończyły kurs, osiemnaście stanowiły kobiety. Większość osób (11) mieściła się w przedziale wiekowym 25-35 lat. Osiemnaście osób legitymowało się wykształceniem na poziomie wyższym, jedna – pomaturalnym. Największą grupę uczestników kursów stanowili pracownicy Wydziału ds. Koordynacji Świadczeń Rodzinnych (7 osób), 5 osób było pracownikami Wydziału ds. Pomocy i Integracji Społecznej, 3 osoby – Wydziału ds. Uzależnień, 2 – Wydziału Organizacyjnego, udział w kursie wzięły także jeden pracownik Wydziału Kontroli oraz jeden pracownik Wydziału ds. Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

Najczęstszym motywem decyzji o uczestnictwie w kursie była chęć nabycia bądź udoskonalenia praktycznych umiejętności posługiwania się językiem (19 osób). Dla piętnastu osób istotny był fakt przydatności języka obcego w pracy, 9 osób upatrywało w kursie okazję do podniesienia kwalifikacji zawodowych. Dla znacznej części osób (8) istotny był nieodpłatny charakter tego wsparcia.

Większość uczestników, bo 16 osób, miało już wcześniejsze doświadczenia związane z nauką języka w formie kursu.

### Ocena poszczególnych elementów szkolenia

Przy analizie przedstawionych dalej danych należy pamiętać, że wyrażone przez uczestników opinie dotyczą trzech kursów, dane te zatem prezentują pewien uśredniony obraz skuteczności oraz użyteczności wsparcia zaoferowanego w ramach tego modułu.

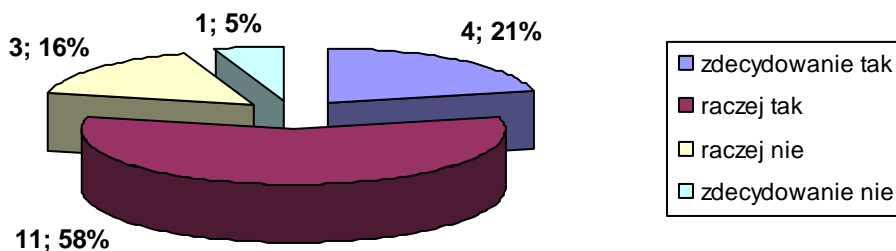
Jak wynika z danych zawartych na wykresie 221, większość uczestników, łącznie 15 osób uznało, że udział w kursie językowym spełnił ich oczekiwania, w tym cztery osoby wyraziły zdecydowaną opinię w tym zakresie. Także cztery osoby miały przeciwne zdanie sygnalizując, że kurs



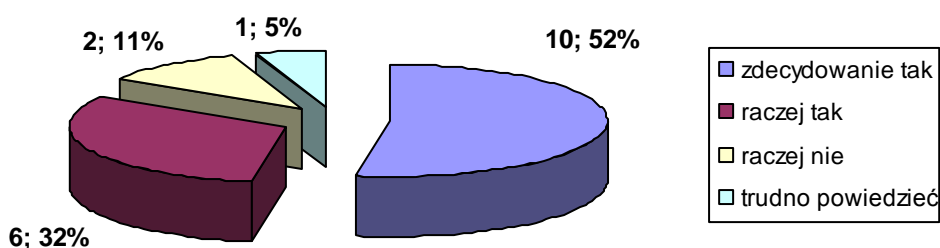
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

nie do końca (w przypadku jednej osoby – zupełnie nie) odpowiadał ich oczekiwaniom. Taką zatem ogólną ocenę wstępną kursów należy uznać za dość ambiwalentną, a w celu jej doprecyzowania warto odwołać się do dalszych danych.

**Wykres 221. Ocena kursu w kontekście jego zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia**



**Wykres 222. Czy udział w kursie językowym pozwolił Panu/i nabyć/zwiększyć umiejętności związane z posługiwaniem się językiem obcym?**



Uczestnicy zapytani precyzyjnie o to, czy udział w kursie językowym przyczynił się do zwiększenia ich kompetencji językowych, udzielili tym razem odpowiedzi o bardziej pozytywnym zabarwieniu. 10 osób wyraziło w tej kwestii zdecydowanie twierdzące zdanie, trzy były przeciwne bądź nie umiały dokonać takiej oceny. Zatem można sądzić, iż mimo tego, że kursy nie odpowiadały w pełni bądź częściowo oczekiwaniom znacznej części osób, to ich uczestnicy byli w dużej mierze skłonni wyrazić silne przekonanie o wzroście własnych umiejętności.

Na to przekonanie wywarł wpływ zapewne odbiór programu kursów, opinie na temat poszczególnych jego aspektów prezentuje poniższa tabela.

**Tabela 40. Ocena programu szkolenia (1 – najniższa, 5 – najwyższa) – liczba wskazań**

Program	Oceny				
	1	2	3	4	5
przydatność w dalszej karierze zawodowej	0	2	4	8	5
zakres materiału	1	3	2	10	3
atrakcyjność programu	2	3	2	7	5



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Program kursów oceniono najwyżej w kontekście zakresu materiału, jaki obejmował. Największa grupa uczestników przyznała temu, jak zresztą i pozostałym elementom ocenę 4. Relatywnie najslabiej oceniono atrakcyjność programu, która zgromadziła siedem ocen na poziomie 4, ale również największą spośród wszystkich elementów łączną ilość ocen na poziomie 1 i 2. Abstrahując od tego faktu, można jednak przyjąć, że program kursów został odebrany raczej pozytywnie. Kolejne zatem pytanie: jak w związku z tym uczestnicy szacowali zmiany konkretnych kompetencji językowych w porównaniu z sytuacją przed uczestnictwem w kursie (tabela nr 41)?

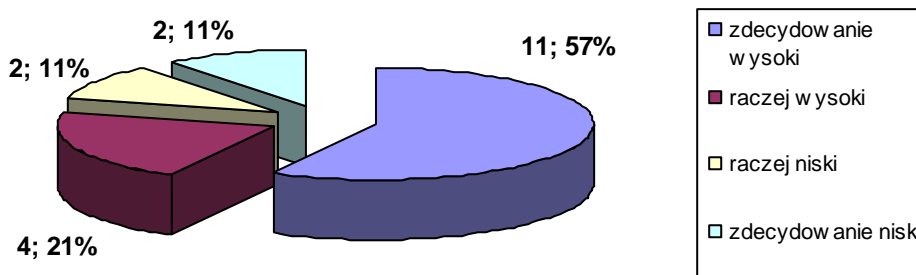
**Wykres 41. Ocena zmian w zakresie posiadanych kompetencji językowych (1 – „nie uległy zmianie”, 5 – „zdecydowanie się poprawiły”) – liczba wskazań**

Kompetencje językowe	Oceny				
	1	2	3	4	5
mówienie	0	3	3	9	4
pisanie	0	3	6	7	3
rozumienie ze słuchu	0	1	5	7	6
zakres słownictwa	0	4	6	4	5
znajomość gramatyki	0	2	4	8	5

Jak wynika z powyższych danych, szacunki te bliskie były stwierdzeniu, iż dzięki uczestnictwie w kursie poszczególne umiejętności zdecydowanie się poprawiły. Wydaje się, że dotyczy to zwłaszcza rozumienia ze słuchu, w którym to zakresie sześciu uczestników oceniło swoje postępy wykorzystując najwyższy punkt zaproponowanej skali. Relatywnie najslabiej uczestnicy oceniali swoje postępy w odniesieniu do zakresu słownictwa, ale z drugiej strony cieszą się pozytywnymi zmianami, jakie dostrzegli oni w kwestii tzw. czynnego posługiwania się językiem, czyli w odniesieniu do pisania, ale przede wszystkim mówienia w obcym języku.

Dalsze wykresy zawierają informacje odnoszące się do tego, w jaki osoby prowadzące zajęcia były postrzegane przez uczestników. Wykresy nr 223 i nr 224 dotyczą trzech polskich lektorów, którzy prowadzili większość zajęć podczas kursów. Wynika z nich, że zarówno poziom przygotowania merytorycznego lektorów, jak i sposób przekazywania przez nich informacji przez większość grupy (odpowiednio 57 i 53%) oceniany był jednoznacznie pozytywnie.

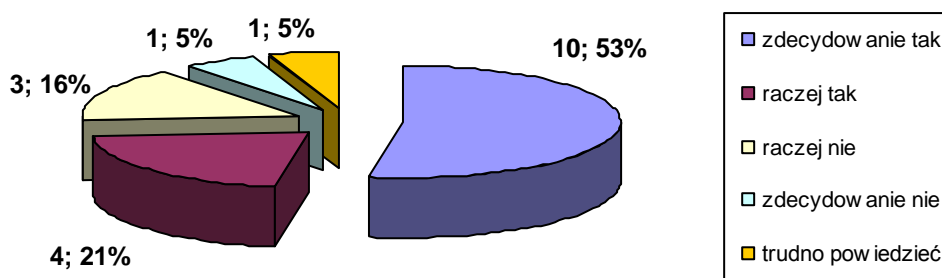
**Wykres 223. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia (lektor polski)**





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

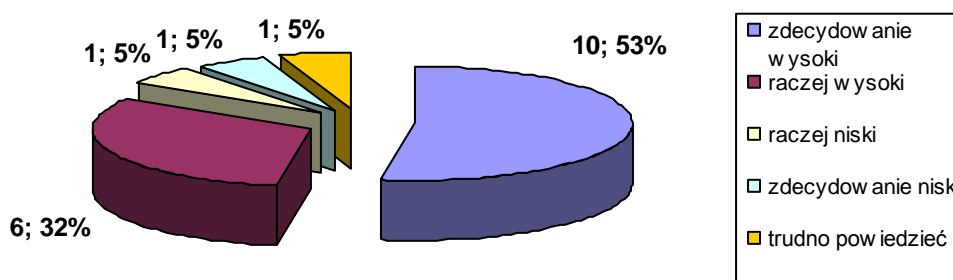
**Wykres 224. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego – czy był jasny i zrozumiały? (lektor polski)**



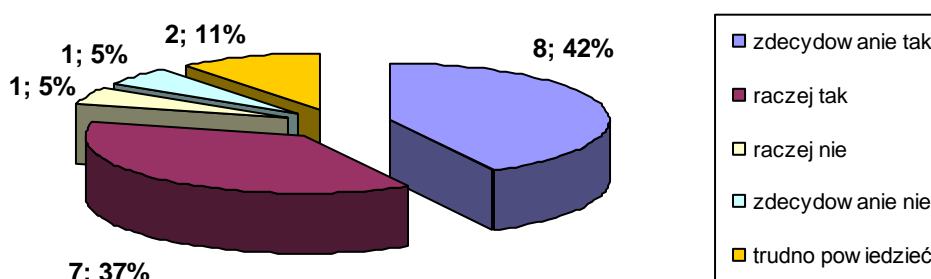
Duże są także udziały odpowiedzi również pozytywnych, choć już nie tak zdecydowanych („raczej wysoki”, „raczej tak”). Równocześnie pojawiają się pojedyncze głosy negatywnie bądź ambiwalentnie oceniające sposób prowadzenia zajęć, jak i osobę samego prowadzącego. Niemniej jednak ogólna ocena wystawiona osobom prowadzącym zajęcia świadczy o zadowoleniu większości osób biorących w nich udział.

Proszone były one także o ogólną ocenę tzw. lektorów natywnych języka angielskiego oraz niemieckiego, którzy prowadzili część zajęć. W przypadku kursu języka niemieckiego była to jedna osoba, w przypadku języka angielskiego - trzy osoby.

**Wykres 225. Ocena poziomu przygotowania merytorycznego prowadzącego zajęcia (native speaker)**



**Wykres 226. Ocena sposobu przekazywania informacji przez prowadzącego – czy był jasny i zrozumiały? (native speaker)**



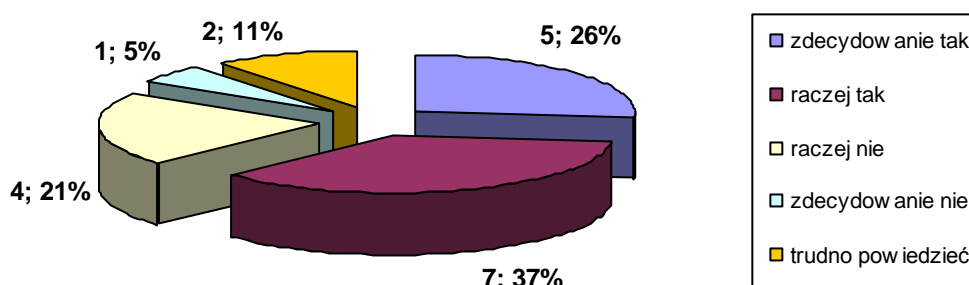


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Także tutaj przeważały raczej pozytywne oceny, a w przypadku pytania o poziom merytorycznego przygotowania lektorów natywnych (wykres 225) – zdecydowanie pozytywne. Analogicznie, jak w odniesieniu do lektorów polskich, pojawiały się pojedyncze opinie negatywne bądź ambiwalentne, chociaż ogólna ocena pracy native speakerów (wykres 226) również świadczy o satysfakcji, jaką czerpała większość uczestników z zajęć przez nich prowadzonych.

Ostatnim ocenianym elementem były materiały szkoleniowe, a zatem podręczniki, zeszyty ćwiczeniowe oraz inne materiały, które po zakończonym kursie pozostały do dyspozycji uczestników. Opinie na temat ich przydatności prezentuje wykres nr... - są one w większości raczej pozytywne, co oznacza, że uczestnicy nie wykluczają, że będą korzystać z tych materiałów w późniejszym okresie. Jednak łącznie siedem osób ma co do tego wątpliwości.

**Wykres 227. Ocena materiałów szkoleniowych – czy będą przydatne po zakończeniu szkolenia?**



Podsumowując, moduł językowy, który spośród wszystkich objął najmniejszą liczbę uczestników, charakteryzuje się przy tym największą rozbieżnością ocen, co tłumaczyć można różnymi czynnikami - np. faktem, że mimo zakwalifikowania się na kurs o tym samym poziomie, jego uczestnicy reprezentowali jednak odmienny stopień znajomości języka, co być może odgrywało znaczącą rolę w tak niewielkich grupach szkoleniowych i rzutowało następnie na oceny tak całego kursu, jak i osób go prowadzących. Innym wyjaśnieniem może być kwestia samego procesu zbierania danych, które mając dać odpowiedź na pytanie o skuteczność i efektywność wsparcia udzielonego w ramach danego modułu, w tym przypadku dotyczą w pewnym sensie trzech odmiennych szkoleń. Uwzględniając te okoliczności, należy jednak podkreślić, że w ocenach formułowanych przez uczestników przeważają te raczej oraz zdecydowanie pozytywne, co pozwala sądzić, że w przypadku znacznej większości osób kurs spełnił stawiane przed nim oczekiwania.



## **Potrzeby szkoleniowe kadr instytucji pomocy i integracji społecznej uczestniczących w szkoleniach w ramach projektu**

W ramach przeprowadzonego badania ewaluacyjnego potrzeby szkoleniowe uczestników analizowane były w oparciu o wyniki ankiety przeprowadzonej przed szkoleniem – analiza ta dotyczyła zarówno preferowanych treści, jak i formy szkoleń. Łącznie uzyskano 1259 ankiet, z których wynika, że niemal wszyscy badani (1243 wskazania – 99%) wyrazili chęć dalszego udziału w różnych formach kształcenia oferowanych przez Regionalne Centrum Polityki Społecznej w Łodzi.

W odniesieniu do treści kształcenia, to, jak wynika z danych zaprezentowanych w tabeli nr 42, osoby uczestniczące w szkoleniach w 2010 r. w przyszłości najchętniej poszerzałyby wiedzę z zakresu metod i form pracy z rodziną i grupą, w szczególności w odniesieniu do kwestii:

- przemocy w rodzinie (572 wskazania, co stanowi 45% wszystkich wskazań),
- mediacji rodzinnych (550 wskazań, 43%).

Innym obszarem cieszącym się szczególnym zainteresowaniem są szkolenia interpersonalne, w tym stres i wypalenie zawodowe (604 wskazania, 47%), negocjacje i mediacje (588 wskazań, 46%), asertywność (555 wskazań, 43%), komunikacja interpersonalna (509 wskazań, 40%).

Największe potrzeby szkoleniowe dotyczą jednak zagadnienia z obszaru środowiskowej pracy socjalnej, a mianowicie kwestii pracy z trudnym klientem. Chęć podniesienia swojej wiedzy i umiejętności na tym polu zadeklarowała ponad połowa uczestników wszystkich szkoleń (660 wskazań, 52%). Często pojawiającą się prawidłowością było wskazywanie przez badanych zagadnień analogicznych do tych, wokół których obracała się tematyka szkoleń będących ich udziałem, co świadczyć może o chęci pogłębiania pozyskanej już wiedzy.

Najbardziej preferowaną formą kształcenia (wykres nr 228) w 86% przypadków (1083 wskazania) byłyby szkolenia i warsztaty, a zatem można uznać, że większości uczestników odpowiadała forma wsparcia zaproponowana w ramach projektu. Ponadto uzyskano 918 opinii (73%) świadczących o zadowoleniu z długości szkolenia obejmującej trzy dni, jednocześnie 134 opinie (11%) dotyczyło krótszej, dwudniowej długości szkolenia, a 140 opinii (11%) form dłuższych (od 4 do 7 dni, opinie takie czasem uzasadniano szerokim zakresem materiału prezentowanego na szkoleniu). W 24% przypadków (304 wskazania) preferowaną formą doksztalcenia byłaby wizyta studyjna, przy czym warto zauważyć, że najchętniej wskazywana była ona przez uczestników dwóch wizyt studyjnych zorganizowanych w ramach projektu realizowanego w 2010 r. Podobnie zatem, jak w przypadku potrzeb dotyczących treści doksztalcenia, preferencje odnośnie form szkoleniowych również są silnie zdeterminowane faktem uczestnictwa w określonych ich rodzajach.



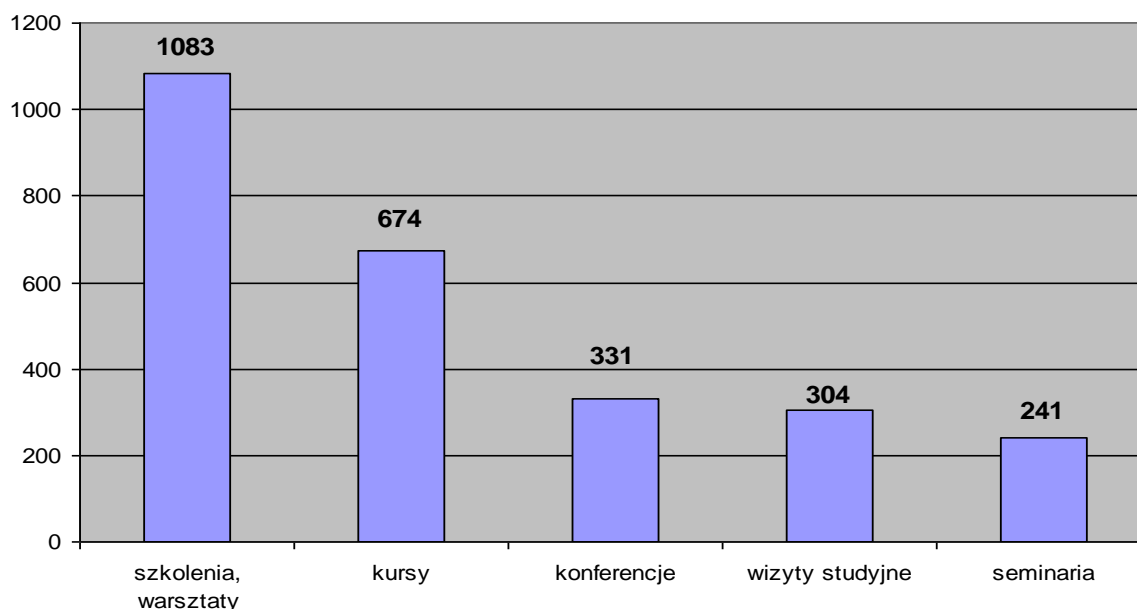
Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

**Tabela nr 42. Preferencje dotyczące treści dalszego kształcenia**

Lp.	Temat		ilość wskazań	% wskazań
1	narzędzia realizacji projektów systemowych	kontrakt socjalny	397	31%
		program aktywności lokalnej	300	23%
		program integracji społecznej i zawodowej osób niepełnosprawnych	255	20%
		program indywidualny	230	18%
2	metodyka pracy socjalnej		75	6%
3	metody i formy pracy z rodziną i grupą	przemoc w rodzinie	572	45%
		konferencja grupy rodzinnej	174	14%
		mediacje rodzinne	550	43%
		lokalny system opieki nad dzieckiem i rodziną	363	28%
		asystent rodzinny	313	24%
4	środowiskowa praca socjalna	praca socjalna z rodziną wielopokoleniową	184	14%
		praca środowiskowa	250	20%
		praca z trudnym klientem	660	52%
		problematyka rodzicielstwa zastępczego	203	16%
		problematyka przemocy	474	37%
5	animacja lokalna	CAL	138	11%
		animator społeczny	323	25%
6	partnerstwo lokalne	praca metodą lokalnych zespołów interdyscyplinarnych	456	36%
		budowanie partnerstw lokalnych	241	19%
		realizacja programów partnerskich	186	15%
		koordynacja działań PCPR i PUP	155	12%
7	ekonomia społeczna	KIS jako instrument aktywizacji (tworzenie i funkcjonowanie)	179	14%
		Centrum Integracji Społecznej	259	20%
		tworzenie i funkcjonowanie spółdzielni socjalnych	192	15%
8	innowacja w działaniach pomocy społecznej		280	22%
9	przygotowanie/aktualizacja strategii rozwiązywania problemów społecznych		116	9%
10	szkolenia interpersonalne	stres i wypalenie zawodowe	604	47%
		negocjacje i mediacje	588	46%
		budowanie i motywowanie zespołu	346	27%
		asertywność	555	43%
		komunikacja interpersonalna	509	40%
11	poprawa systemu zarządzania jednostką	metody zarządzania	403	32%
		planowanie	284	22%
		finanse i księgowość	199	16%
12	prawo	zamówienia publiczne	257	20%
		kodeks postępowania administracyjnego	454	36%
		ustawa o pomocy społecznej	437	34%
		ustawa o finansach publicznych	219	17%
13	zarządzanie w projekcie	metody zarządzania	322	25%
		planowanie	297	23%
		rozliczanie projektu	275	22%
		promocja projektu	233	18%



### Wykres nr 228 Preferencje dotyczące form dalszego kształcenia – liczba wskazań



### PODSUMOWANIE

Przeprowadzone badanie ewaluacyjne wykazało, iż:

1. Najczęstszą i najważniejszą motywacją do wzięcia udziału w szkoleniu była przydatność jego zagadnień w pracy (938 wskazań – 74%), drugą w kolejności – możliwość podniesienia kwalifikacji zawodowych (761 wskazań – 60%). Najslabiej motywująca była możliwość nawiązania kontaktów i integracja ze środowiskiem zawodowym, choć okazała się istotna w przypadku prawie co trzeciego wskazania (363 wskazania – 29%).
2. Potrzeby szkoleniowe uczestników oscylują wokół kwestii istotnych dla pracowników socjalnych stanowiących największą grupę wśród przeszkolonych osób: metody i formy pracy z rodziną i grupą, środowiskowa praca socjalna w kontekście pracy z trudnym klientem oraz szkolenia interpersonalne, przede wszystkim z zakresu stresu i wypalenia zawodowego, na które szczególnie narażeni są pracownicy socjalni, ale i przedstawiciele innych zawodów pomocowych (terapeuci, opiekunowie, asystenci rodziny). Najmniej preferowane okazały się tematy związane z metodyką pracy socjalnej, przygotowaniem bądź aktualizacją strategii rozwiązywania problemów społecznych, z metodą Centrum Aktywności Lokalnej, a także z koordynacją działań PCPR i PUP. Chęć dalszego udziału w różnych formach kształcenia oferowanych przez RCPS wyraziła zdecydowana większość badanych, najchętniej w trzydniowych szkoleniach warsztatowych, choć

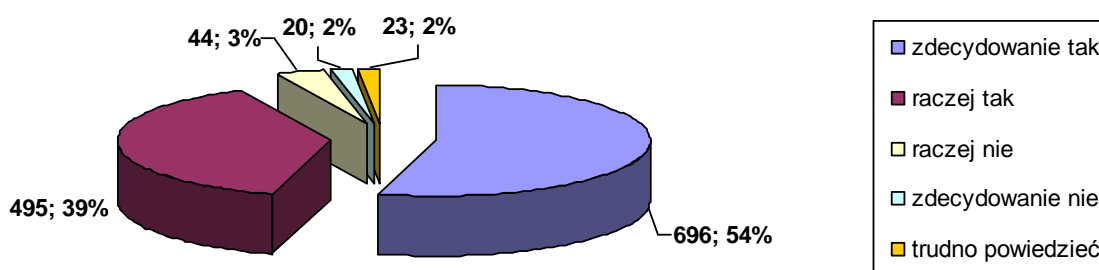


Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

pojawiły się głosy o potrzebie zorganizowania dłuższych form szkoleniowych (4-5dniowych) w przypadku szkoleń o dużym zakresie materiału, a także szkoleń interpersonalnych.

- Przeprowadzone w ramach Zadania 1 projektu „Wsparcie i podnoszenie kwalifikacji zawodowych kadr pomocy i integracji społecznej” szkolenia charakteryzowały się dużym poziomem użyteczności rozumianym jako stopień zadowolenia uczestników szkoleń zarówno wobec merytorycznych, jak i organizacyjnych aspektów szkolenia. Do ich zrecenzowania badani najczęściej wykorzystywali najwyższe punkty proponowanych skal ocen. W przypadku ogólnej oceny tematyki szkoleń jedynie 7% wszystkich wskazań miało negatywny bądź ambiwalentny, a przeważały opinie zdecydowanie pozytywne wydzźwięk (wykres 229).

**Wykres 229. Ocena tematyki szkolenia w kontekście jej zgodności z oczekiwaniami uczestników szkolenia - ogółem**



Skumulowane oceny programu szkoleń w poszczególnych modułach również wskazują na wysoki poziom ich użyteczności – ponad połowa wszystkich wskazań to oceny na poziomie najwyższym, co świadczy o dużym zadowoleniu uczestników z prezentowanego na szkoleniach zakresu materiały, ilości ćwiczeń praktycznych, a także o przekonaniu o przydatności przedstawianych treści w dalszej karierze zawodowej.

**Tabela 43. Ocena programu szkolenia (1 – najniższa, 5 – najwyższa) – liczba i odsetek wskazań - ogółem**

Program szkolenia	Oceny:				
	1	2	3	4	5
przydatność w dalszej karierze zawodowej	1%	2%	10%	31%	55%
zakres materiału	0	2%	12%	30%	56%
ilość ćwiczeń praktycznych	2%	5%	12%	25%	55%

Podobne charakterystyki dotyczą opinii na temat osób prowadzących szkolenia (w kontekście ich przygotowania merytorycznego i sposobu przekazywania informacji), materiałów szkoleniowych (w kontekście ich adekwatności wobec programu szkolenia oraz przydatności po zakończeniu szkolenia), a także organizacyjnej strony szkolenia.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4. Skuteczność przeprowadzonych szkoleń przejawiała się natomiast w zmianach zachodzących w zakresie samooceny posiadanej przez uczestników wiedzy. Tak rozumiana skuteczność analizowana na podstawie odsetka badanych deklarujących posiadanie określonego poziomu wiedzy w obszarach poruszanych w obrębie tematyki danego szkolenia, w przypadku wszystkich modułów okazała się dość wysoka – po szkoleniach zaobserwowano spadek odsetka osób deklarujących brak wiedzy z danej dziedziny, a wzrost odsetka osób twierdzących, że posiadają wiedzę na średnim bądź wysokim poziomie. Wydaje się, że zmiany te nie były uzależnione były wcześniejszych doświadczeń zawodowych uczestników i w każdym module zaobserwowano wzrost samooceny uczestników szkoleń w odniesieniu do posiadanej przez nich wiedzy. Szczególnie dynamiczne zmiany (wyrażające się w znaczącym zmniejszeniu się odsetka osób deklarujących brak wiedzy z danej dziedziny), dotyczące wszystkich bądź niemal wszystkich obszarów tematycznych danego szkolenia, zaobserwowano wśród uczestników szkoleń z modułów:

- Prawo Zamówień Publicznych,
- Metody ograniczające agresję i zaburzenia emocjonalne u dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną,
- Radzenie sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym,
- Negocjacje i mediacje,
- Praca asystenta rodziny.

Znaczący wzrost odsetków osób deklarujących posiadanie wiedzy na wysokim poziomie można było natomiast dostrzec w przypadku uczestników szkoleń w modułach:

- Metody ograniczające agresję i zaburzenia emocjonalne u dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną,
- Radzenie sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym,
- Funkcjonowanie zespołów interdyscyplinarnych w zakresie pracy z ofiarą i sprawcą przemocy,
- Praca asystenta rodziny,
- Praca z rodziną w sytuacji kryzysowej.

W przypadku pozostałych modułów szkoleniowych najczęstszym kierunkiem zmian w samoocenie był spadek odsetków deklaracji o posiadaniu podstawowego poziomu wiedzy na rzecz poziomu średniego.