

es.O.es

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie

EWALUACJA UŻYTECZNOŚĆ TRAFNOŚĆ
EFEKTYWNOŚĆ TRWAŁOŚĆ
SKUTECZNOŚĆ ADEKWATNOŚĆ
EWALUACJA UŻYTECZNOŚĆ TRAFNOŚĆ
EFEKTYWNOŚĆ TRWAŁOŚĆ
ADEKWATNOŚĆ



es.O.es

Biuletyn Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie
ul. Piastowska 32, 30-070 Kraków
tel.: 12 422 06 36; fax 12 422 06 36 wew. 44
e-mail: biuro@rops.krakow.pl
www.rops.krakow.pl

Biuro Projektu „Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej – Etap I”

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie
ul. Piastowska 32, 30-070 Kraków
tel. 12 661 03 00
e-mail: obserwatorium@rops.krakow.pl
www.politykaspoleczna.obserwatoria.malopolska.pl

Zespół redakcyjny:

Wioletta Wilimska – redaktor naczelny
Rafał Barański
Małgorzata Szlązak
Aleksandra Chudy

Okładka:

Łukasz Lubecki

ISSN 1231-2770

Nakład:

1500 egz.

Wydawnictwo współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Osoby chętne do współpracy zapraszamy do podzielenia się swoimi osiągnięciami i ciekawostkami dotyczącymi problematyki społecznej z Państwa terenów.

Skład, druk i oprawa:



EXPOL, P. Rybiński, J. Dąbek, Spółka Jawna
ul. Brzeska 4, 87-800 Włocławek
tel./fax: (054) 232 37 23, 232 48 73
www.expol.home.pl, e-mail: sekretariat@expol.home.pl



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Szanowni Państwo,

Województwo małopolskie jest inicjatorem wielu cennych rozwiązań, w tym także w zakresie polityki społecznej. Jako jedni z pierwszych rozpoczęliśmy działania interdyscyplinarne na rzecz przeciwdziałania przemocy domowej. Zespoły interdyscyplinarne jako grupa specjalistów: pracowników pomocy społecznej, policjantów, kuratorów, przedstawicieli organizacji pozarządowych, ochrony zdrowia, Kościoła i oświaty, zgodnie ze znowelizowaną ustawą o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie, stały się standardem obowiązującym w całej Polsce. Wśród instytucji publicznych byliśmy także prekursorem działań mających na celu rozwój ekonomii społecznej, jako takiego sposobu gospodarowania, który służy aktywizacji zawodowej grup defaworyzowanych, a jednocześnie wytwarza dobra i usługi potrzebne wielu mieszkańcom naszego regionu. Doceniamy również znaczenie wiedzy dla rozwoju regionu. Przykładem tego jest budowa modelu zapewniającego kompleksowy



dostęp do informacji w ramach projektu „Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej”.

Dziś mając już coraz więcej instrumentów do walki z problemami społecznymi warto zwrócić uwagę na rodzącą się konieczność weryfikacji ich trafności czy skuteczności. To działania ważne dla urzeczywistnienia wizji zawartej w Strategii Rozwoju Województwa Małopolskiego 2011 – 2020, zgodnie z którą dążymy do tego, by nasz region był „atrakcyjnym miejscem życia, pracy i spędzania czasu wolnego, europejskim regionem wiedzy i aktywności, silnym wartościami uniwersalnymi, tożsamością i aspiracjami swoich mieszkańców, świadomie czerpiącym z dziedzictwa i przestrzeni regionalnej, tworzącym szanse na rozwój ludzi i nowoczesnej gospodarki”.

Mam nadzieję, że lektura treści niniejszego numeru kwartalnika „es.O.es” skłoni Państwa do refleksji nad zagadnieniami, które z pewnością staną się tendencją kolejnych lat.

Marek Sowa

Marszałek Województwa Małopolskiego

Szanowni Państwo,

Działania podmiotów związanych z realizacją polityki społecznej winny cechować się adekwatnością względem problemów, które dotyczą mieszkańców naszej regionalnej wspólnoty. Powinny być skuteczne i efektywne, bo tylko wtedy w realny sposób przyczynią się do poprawy jakości życia osób i grup znajdujących się w trudnej sytuacji. Adekwatność, skuteczność i efektywność to kluczowe kryteria stosowane w ramach procesu ewaluacji, która staje się zalecanym sposobem oceny jakości naszej bieżącej pracy. Chcąc ułatwić służbom społecznym stosowanie ewaluacji, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie podjął działania mające na celu przybliżenie jej założeń i upowszechnienie metodologii. Dlatego też niniejszy numer biuletynu es.O.es poświęcam przede



wszystkim kontynuacji dyskusji o potrzebie rozwoju działań ewaluacyjnych w sektorze, dalszemu przybliżaniu ich specyfiki, realizowanym inicjatywom, w ślad za konferencją „Ewaluacja – powód do obaw, czy okazja do rozwoju?”. W biuletynie znajdują także państwo rozważania poświęcone superwizji w pracy socjalnej oraz przykład usprawniania pracy służb społecznych korzystających z tej metody w praktyce. Zachęcam również Państwa do zapoznania się z małopolską inicjatywą, jaką jest

Regionalna Platforma Współpracy.

Zapraszam do lektury!

Wioletta Wilimska

Dyrektor Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej
w Krakowie

Spis treści

1.	Spotkania „Ewaluacja – powód do obaw, czy okazja do rozwoju?”, <i>Małgorzata Szlązak</i>	3
2.	Dowody naukowe jako podstawa pracy socjalnej, <i>dr hab. Ryszard Szarfenberg</i>	4
3.	Rola ewaluacji w pomocy społecznej, <i>dr Joanna Staręga-Piasek</i>	7
4.	O ewaluacji bez tajemnic, <i>Monika Bartosiewicz-Niziołek</i>	9
5.	W trosce o jakość – standardy ewaluacji, <i>Monika Bartosiewicz-Niziołek</i>	13
6.	Bariery ewaluacji w pomocy społecznej – proponowane rozwiązania, <i>Małgorzata Szlązak</i>	17
7.	Jak praktycy oceniają skuteczność projektów wspierających podmioty ekonomii społecznej w Małopolsce?, <i>Magdalena Zawodny-Barabanow, Marta Bohdziewicz-Lulewicz</i>	21
8.	Superwizja w pracy socjalnej, <i>Katarzyna Wojtanowicz</i>	23
9.	Superwizje w Ośrodku Pomocy Społecznej w Zabierzowie, <i>Stanisław Myjak, Urszula Szrednicka</i>	25
10.	Aktualności z Regionalnej Platformy Współpracy, <i>Marcin Stolarski</i>	27



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Spotkania „Ewaluacja – powód do obaw, czy okazja do rozwoju?”

Wydarzenia

Próbując odpowiedzieć na tak postawione, nurtujące wielu z nas pytanie, pracownicy ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centów pomocy rodzinie uczestniczyli w dwóch spotkaniach¹ pod tym samym tytułem, zorganizowanych przez Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie oraz warszawski Instytut Rozwoju Służb Społecznych, który zainicjował dyskusję o potrzebie ewaluacji w pomocy społecznej.

luacji w pomocy społecznej”, w którym aktywnie brali udział dostarczając ważnych informacji o tym trudnym zagadnieniu w ich środowisku zawodowym. Zgromadzonym gościom przekazano także egzemplarze podręcznika „Podstawy ewaluacji dla pomocy społecznej”, opracowanego z wykorzystaniem informacji płynących z badania. Zapowiedziano również powstanie przy ROPS w Krakowie „Regionalnej Platformy Współpracy”, której celem



Uczestnicy konferencji „Ewaluacja – powód do obaw, czy okazja do rozwoju?”

Konferencja w Krakowie, zorganizowana 27 maja 2011 r. miała wymiar praktyczny. Była przede wszystkim okazją do zaprezentowania inicjatyw Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie związanych upowszechnianiem ewaluacji w sektorze pomocowym w regionie. Podczas spotkania po raz pierwszy publicznie zaprezentowano uczestnikom wyniki badania „Model ewa-

będzie przede wszystkim profesjonalizacja działań jednostek organizacyjnych pomocy społecznej poprzez wymianę informacji i dobrych praktyk. W odpowiedzi na zdiagnozowane w badaniu problemy, jednym z pól aktywności Platformy, byłoby poszukiwanie konsensusu w kwestii miar czy wskaźników, pozwalających ocenić stopień i tempo realizacji celów pomocy społecznej, co jest szczególnie trudne w przypadku charakterystycznych dla niej tzw. „zadań miękkich”.

W trakcie konferencji poruszono też trudne zagadnienie ewaluacji lokalnych strategii rozwią-

¹ Oba spotkania pt. „Ewaluacja – powód do obaw, czy okazja do rozwoju?” zostały sfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach projektów realizowanych przez organizatorów wydarzenia: „Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej” i „Koordynacja na rzecz aktywnej integracji”.

zywania problemów społecznych oraz zaprezentowano wyniki regionalnego badania ewaluacyjnego projektów pomocy społecznej realizowanych w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki w obszarze „Rozwoju i upowszechnienia aktywnej integracji”.

Z kolei seminarium warszawskie, które odbyło się 8 czerwca 2011 r. dodatkowo poszerzyło zakres dyskusji o refleksje teoretyczne nad zagadnieniem. Uczestnicy seminarium mieli okazję do spojrzenia na ewaluację z perspektywy Polskiego Towarzystwa Ewaluacyjnego i środowiska naukowego, które reprezentowali Pani Monika Bartosiewicz-Niziołek sekretarz PTE i Pan dr hab. Ryszard Szarfenberg z Uniwersytetu Warszawskiego.

Mimo istniejących wielu obaw i trudności związanych z ewaluacją w sektorze społecznym, co wykazało także cytowane na wstępie badanie, o tym jak duża jest w środowisku potrzeba „odrzuć tego co nie warte jest kontynuowania oraz rozwijania, upowszechniania i chwalenia tego co się sprawdziło”, świadczyć może frekwencja na konferencji

² Na podstawie R. Szarfenberg „Kryteria ewaluacji pomocy społecznej”, Uniwersytet Warszawski Instytut Polityki Społecznej, Warszawa wrzesień 2010, str. 42

w Krakowie, która zgromadziła ponad 130 uczestników oraz ożywiona dyskusja podczas spotkania warszawskiego.

Zachęcam Państwa do lektury następujących artykułów („Dowody naukowe jako podstawa pracy socjalnej”, „Rola ewaluacji w pomocy społecznej”, „O ewaluacji bez tajemnic”, „W trosce o jakość – standardy ewaluacji”) będących rozszerzeniem najistotniejszych zagadnień poruszanych podczas opisywanych spotkań. W dalszej części biuletynu prezentujemy także wyniki badania „Model ewaluacji w pomocy społecznej” oraz jeden z efektów wdrażania jego rekomendacji – wspomniany podręcznik „Podstawy ewaluacji dla pomocy społecznej”. Do lektury zachęcamy szczególnie tych z Państwa, którzy nie mieli okazji wziąć udziału w opisywanych wydarzeniach.

Małgorzata Szlązak

Projekt „Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej” Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie
mszslazak@rops.krakow.pl

Dowody naukowe jako podstawa pracy socjalnej

Poniżej prezentujemy Państwu artykuł Pana dr hab. Ryszarda Szarfenberga, naukowca i specjalisty z zakresu polityki społecznej.

Politycy społeczni, menedżerowie społeczni i pracownicy socjalni mogą podejmować decyzje kierując się różnymi przesłankami. Część z nich od razu wykluczmy jako nielegalne i/lub niemoralne, np. decydowanie tak, aby powiększyć własną władzę i zamożność, albo tak, jak tego chce ten, kto nam najwięcej zapłaci, czy tak, aby ci których nie lubimy ucierpieli, a nasi ulubieńcy mieli lepiej. Pozostaje wiele innych przesłanek decyzyjnych, które są dopuszczalne i można je przedstawić jako wiele możliwości pomiędzy dwoma biegunami – intuicją i wiarą w autorytety oraz nauką i krytycznym racjonalizmem. Bliżej którego bieguna ma się znajdować podejmowanie decyzji o zmianie ustawy o pomocy społecznej, o tym jak zorganizować pracę pracow-

ników socjalnych w danej jednostce, czy o tym, jak pomóc konkretnej rodzinie w danej sytuacji?

Skonfrontujmy dwa rodzaje odpowiedzi, których mogą udzielić na te pytania polityk, menedżer lub pracownik ze sfery społecznej:

- 1) z moich doświadczeń zawodowych i życiowych oraz tego co przeczytałam w książkach, słyszałam od mądrych ludzi w prywatnych rozmowach i w mediach wynika, że należy zrobić X;
- 2) z podsumowania najlepszej jakości badań naukowych na temat podobnych reform, sposobów organizowania pracy czy metod pomocy takim rodzinom wynika, że należy zrobić Y.

Który z tych dwóch rodzajów uzasadnienia decyzji w sferze społecznej powinien być zalecany,

docelowy, dominujący, jedynie słuszny? Czy należy wybrać drogę X czy Y, jeżeli się nie pokrywają? Ze względu na to, że metoda naukowa jest tak skonstruowana, aby dać odpowiedź jak najbardziej obiektywną i niestranną, to jej właśnie powinniśmy dać pierwszeństwo przed każdym innym sposobem uzasadniania decyzji wpływających na życie innych w różnej skali (od makro w przypadku polityki społecznej, do mikro, gdy myślimy o pracy socjalnej). Jest to alternatywa dla decyzji podejmowanych na podstawie intuicji i wiary¹. Dopiero gdy nauka z jakichś powodów nie daje odpowiedzi na pytania płynące z praktyki, pozostają inne źródła informacji, mniej wiarygodne, ale za to bardziej dostępne.

Wśród idei, które bardzo konsekwentnie niosą powyższe przesłanie i są obecnie bardzo popularne w świecie na uwagę zasługuje polityka, zarządzanie lub praktyka oparte na dowodach naukowych (ang. *evidence-based policy, evidence-based management, evidence-based practice*). Poniżej skoncentruję się na zagadnieniach dotyczących pracy socjalnej.

Jak wiele innych innowacji w sferze społecznej, najpierw pojawiła się ta idea w obszarze usług medycznych (*evidence-based medicine*) i stamtąd przenika do myślenia o usługach pomocy i integracji społecznej. Zapoznajmy się najpierw jak zdefiniowano to podejście w kontekście pracy z indywidualnym przypadkiem w obszarze medycyny².

- „Sumienne, bezpośrednie i rozważne zastosowania obecnie najlepszych dowodów do podejmowania decyzji o opiece nad pacjentem”.
- „Zastosowanie matematycznych szacunków prawdopodobieństwa korzyści i szkód, wyprobowanych na podstawie wysokiej jakości badań naukowych..., aby podejmować świadome decyzje dotyczące diagnozowania, badania lub leczenia indywidualnych pacjentów”.

Kluczowe pytania, które się nasuwają w związku z tymi definicjami: 1) jakie dowody są najlepszej jakości, a innymi słowy, jakiego rodzaju badania naukowe uznawane są za najbardziej wiarygodne; 2) w jaki sposób podsumować wyniki wielu badań na dany temat o jakości uznanej za co najmniej dobrą. Odpowiedź na te dwa pytania bardzo dobrze charakteryzuje najbardziej pożądaną postać praktyki pomocowej opartej na dowodach nauko-

wych. Po pierwsze, najlepszej jakości wiedzę dają eksperymenty z losowo dobranymi grupami eksperymentalną i kontrolną przeprowadzone na dostatecznie dużych próbach (ang. *randomized controlled trial*). Po drugie, podsumowanie wiedzy płynącej z wielu takich eksperymentów wymaga metodycznego postępowania nazywanego syntezą wyników badań i metaanalizą (ang. *research synthesis, meta-analysis*).

W razie braku najlepszej jakości dowodów należy korzystać z kolejnych ich źródeł, zdając sobie sprawę z ich malejącej wiarygodności, np. wykazanie poprzez test przed interwencją i po niej, w kilku odstępach czasu, pozytywnych i trwałych zmian u większości poddanych jej klientów, nie uprawnia do wnioskowania, że to właśnie dzięki niej zostały one uzyskane. Jest tak dlatego, że na ludzi zawsze oddziałuje wiele czynników o charakterze wewnętrznym i zewnętrznym (szczególnie, gdy bierzemy pod uwagę dłuższy okres), a nie tylko te, które są związane ze świadomymi wysiłkami pomocowymi.

Kroki w pracy socjalnej opartej na dowodach naukowych są analogiczne do tych zalecanych w obszarze medycyny i decyzji dotyczących wyboru metody pielęgnowania czy leczenia dla pacjentów³:

- 1) Przekształcenie potrzeb informacyjnych związanych z ważnymi dla praktyki z danym przypadkiem decyzjami w pytania, na które można odpowiedzieć odwołując się do wyników badań empirycznych⁴.
- 2) Zebranie najlepszych dowodów naukowych dotyczących decyzji praktyka, aby przy ich pomocy odpowiedzieć na pytania postawione w pierwszym kroku.
- 3) Krytyczna ocena zebranych dowodów pod względem ich rzetelności, poziomu stwierdzonego wpływu pomocy (interwencji na wyniki klienta) oraz praktycznej użyteczności.
- 4) Zastosowanie wyników oceny zebranych dowodów w decyzji dotyczącej praktyki, czyli ustalenie, czy dowody można zastosować w danym przypadku i uwzględnienie wartości i preferencji klienta.
- 5) Ewaluacja skuteczności i efektywności realizacji kroków 1-4 w celu ich udoskonalenia w przyszłości.

¹ E. Gambrill, Evidence-based practice: An alternative to authority-based practice, *Families in Society*, vol. 80, nr 4, 1999.

² Obie definicje za: T. Greenhalgh, *How to Read a Paper: The Basics of Evidence-based Medicine*, czwarte wydanie, Wiley-Blackwell, London 2010, s. 1. Omówienie tego podejścia w medycynie po polsku zob. P. Gajewski, R. Jaeschke, J. Brożek, *Podstawy EBM czyli medycyny opartej na danych naukowych dla lekarzy i studentów medycyny*, Medycyna Praktyczna, 2008.

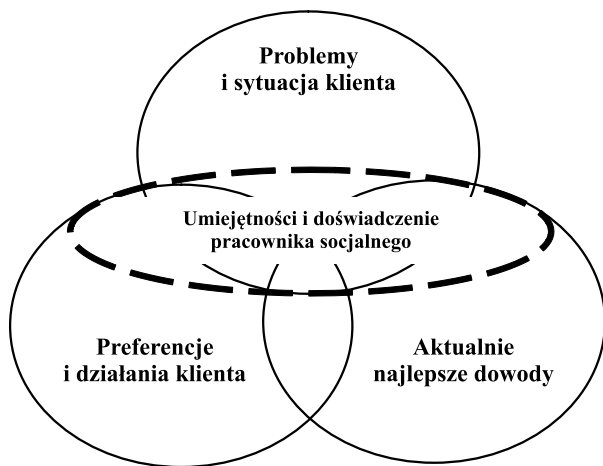
³ E. Gambrill, The Future of Evidence-Based Social Work Practice, w: B. Thyer, M.A.F. Kazi (red.), *International Perspectives on Evidence-based Practice in Social Work*, Venture Press, Birmingham 2004, s. 215-216.

⁴ Co powinny zawierać takie pytania: „elementy opisu populacji pacjentów (P – patients), ocenianej interwencji, (I – intervention), interwencji alternatywnej, z którą była ona porównywana (C – comparison), i sposobu pomiaru ich efektu (O – outcome)...”. Cytat i inne informacje na temat całej procedury: J. Mrukowicz, *Podstawy evidence based medicine (EBM), czyli o sztuce podejmowania trafnych decyzji w opiece nad pacjentami*, *Medycyna Praktyczna Ginekologia i Położnictwo*, 2004/06.

Można tę procedurę zalecać pracownikom socjalnym, edukować do niej w szkołach pracy socjalnej i na świecie się to robi⁵. Biorąc pod uwagę powyżej sformułowane wnioski i problem luki nauka-praktyka, mogliby się tym zająć przede wszystkim wybrani przedstawiciele nauki i praktyki pracy socjalnej (sieć doskonalenia praktyki) w celu przygotowania wspomnianych wyżej wskazówek. Docelowo mogłyby służyć jako system wsparcia decyzyjnego (po oprogramowaniu również w postaci elektronicznej) podpowiadający, co, jak i kiedy można zrobić, aby uzyskać pożądaną zmianę w danym przypadku.

Zwolennicy idei praktyki pracy socjalnej opartej na dowodach naukowych nie twierdzą, że jedyną podstawą decyzji praktyka ma być najbardziej aktualna synteza i metaanaliza wszystkich wysokiej jakości badań eksperymentalnych. W razie jej braku można odwołać się do innego rodzaju badań naukowych, ale poza nauką istnieją również trzy inne akceptowane źródła przesłanek decyzyjnych. Są to: sytuacja klienta oraz jego preferencje dotyczące pomocy, a także wiedza zawodowa i doświadczenie pracownika socjalnego (schemat).

Schemat



Źródło: E. Mullen, A. Shlonsky, *From Concept to Implementation: The Challenges Facing Evidence-Based Social Work*, prezentacja, 22 września 2004, s. 5, (z modyfikacjami).

Podobnie jak to zdarza się w medycynie, również w środowisku pracy socjalnej, idea praktyki zawodowej opartej na podsumowaniach najlepszych dowodów naukowych napotyka na opór i krytykę. W artykule z 2002 r. Leonard Gibbs i Eileen Gambrill, postaci bardzo ważne dla ruchu pracy so-

cialnej opartej na dowodach, wyliczyli i starali się podważyć aż 27 argumentów krytycznych⁶. Na koniec zestawili wyniki kilku badań, nie dotyczących jednak pracy socjalnej, ale dziedzin pokrewnych, z których wynikało, że praktycy pracujący metodami sprawdzonymi naukowo mieli lepsze wyniki w porównaniu z konwencjonalnym podejściem.

Trendy sprzyjające upowszechnianiu praktyki pomocowej (praca socjalna i inne profesje społeczne) opartej na dowodach to między innymi⁷:

- wzrost znaczenia wymogów etycznych, które nakładają obowiązek informowania klientów o tym, jakie korzyści i ryzyka niosą ze sobą różne usługi i metody pomagania;
- większe skoncentrowanie uwagi na krzywdach i szkodach, spowodowanych również wypadkami i błędami, które zdarzają się w praktyce pomagania, a można by im zapobiec;
- ograniczone zasoby przy zwiększonych potrzebach sprawiają, że marnotrawstwo zasobów na pomaganie nieskuteczne lub mniej skuteczne (albo nauczanie rzeczy niepotrzebnych w praktyce kosztem potrzebnych) staje się problemem finansów publicznych, jak i etyki.

Zapewne Czytelnikowi polskiemu powyższe treści wydają się dość odległe. Badania empiryczne w naszej pracy socjalnej, w szczególności nastawione na ewaluowanie interwencji są w powiśkach. Pojawiły się już jednak jaskółki zmian. Za najbardziej obiecującą uważam pracę socjalną według metody zaczerpniętej z psychoterapii skoncentrowanej na rozwiązaniach, promowaną m.in. przez Izabelę Krasiejko na podstawie jej i innych badań empirycznych⁸.

Z pewnością pierwszym warunkiem rozwoju podejścia opartego na dowodach naukowych, a także zasypywania luki między nauką a praktyką, jest prowadzenie badań odpowiadających na problemy praktyki pracy socjalnej. Mam nadzieję, że w tym dziesięcioleciu będziemy świadkami bujnego rozwoju działalności tego rodzaju. Sprzyjać temu będzie wyraźniejsze oddzielenie pracy socjalnej od procedur administracyjnego przyznawania świadczeń materialnych oraz uznanie, że należy

⁵ Patrz specjalny numer *Research on Social Work Practice* pt. *Proceedings of the Conference on Improving the Teaching of Evidence-Based Practice in Social Work* z 2007 r. W obszarze pielęgniarstwa, np.: R.F. Levin, H.R. Feldman (red.), *Teaching Evidence Based Practice in Nursing: A Guide for Academic and Clinical Settings*, Springer, 2006.

⁶ L. Gibbs, E. Gambrill, *Evidence-Based Practice: Counterarguments to Objections*, *Research on Social Work Practice*, vol. 12, nr 3, 2002.

⁷ E. Gambrill, *The Future of Evidence-Based Social Work Practice*, w: B. Thyer, M.A.F. Kazi (red.), *International Perspectives on Evidence-based Practice in Social Work*, Venture Press, Birmingham 2004, s. 217-222.

⁸ I. Krasiejko, *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w pracy socjalnej*, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 2010; oraz tej samej autorki *Praca socjalna w praktyce asystenta rodziny. Przykład Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach*, Wydawnictwo „Śląsk”, Katowice 2011. Patrz też: C. Franklin i in. (red.), *Solution-Focused Brief Therapy: A Handbook of Evidence-Based Practice*, Oxford university Press, 2011. W książce jest też artykuł J.S. Kima, *Examining the Effectiveness of Solution-Focused Brief Therapy: A Meta-Analysis*, zawierający metaanalizę 22 badań, pierwotnie opublikowany w *Research on Social Work Practice* w 2008 r.

ona do wiązki profesji i ról pomocowych, takich jak między innymi: animator, doradca, terapeuta, edukator.

Dr hab. Ryszard Szarfenberg

Uniwersytet Warszawski
Instytut Polityki Społecznej
rszarf.ips.uw.edu.pl; r.szarfenberg@uw.edu.pl

Dr hab. Ryszard Szarfenberg – doktor habilitowany w zakresie nauk o polityce, adiunkt w Instytucie Polityki Społecznej Uniwersytetu

Warszawskiego. Ekspert Narodowej Strategii Integracji Społecznej 2004–2010, Przewodniczący Rady Wykonawczej Polskiego Komitetu European Anti-Poverty Network, Członek Zarządu Głównego Polskiego Towarzystwa Polityki Społecznej. Autor wielu publikacji z zakresu teorii polityki społecznej i welfare state, pomocy społecznej, wykluczenia społecznego, europejskiej i międzynarodowej polityki społecznej. Jego „Krytyka i afirmacja polityki społecznej” (2008) została uznana przez Komitet Nauk o Pracy i Polityce Społecznej Polskiej Akademii Nauk za najlepszą pracę naukową opublikowaną w 2008 r.



Rola ewaluacji w pomocy społecznej

Poniżej przedstawiamy artykuł Pani dr Joanny Staręgi-Piasek, polityka i działaczki społecznej.

Fazą rozpoczynającą, ale także i kończącą każde planowe działanie jest równoczesne uruchomienie procesu jego ewaluacji, aczkolwiek pod tym pojęciem różni autorzy rozumieją często dość zasadniczo różniące się treści. Niektórzy uwypuklają ocenę jako najważniejszy element ewaluacji. Inni oczekują od ewaluacji wspierania określonych wartości, a nawet konstruowania całego systemu wartości i ich pilnowania.

Szczególnego znaczenia nabiera ewaluacja w naukach społecznych ze względu na ich „miękką” charakter. Literatura na ten temat jest bogata, więc łatwo zainteresowanych do niej odesłać. To, na co chcę zwrócić szczególną uwagę wiąże się z edukacyjną i weryfikacyjną funkcją ewaluacji. Edukacyjna stwarza wartość dodaną w całym procesie celowego, planowego działania, które podlega ewaluacji. Natomiast weryfikacja w trakcie procesu działania pozwala na unikanie błędów, podnoszenie skuteczności czy też niwelowanie negatywnych, niezamierzonych skutków. Obie te funkcje szczególnego znaczenia nabierają przy ewaluacji pomocy społecznej.

W systemie polityki społecznej miejsce pomocy społecznej, oczekiwania wobec niej – zarówno formułowane na poziomie legislacji, jak i te, które umocowane są silnie w świadomości społecz-

nej – odbiegają od siebie w sposób znaczący. Jedni uważają, że pomoc społeczna ma „reperować” wszystkie niedociągnięcia innych obszarów polityki społecznej, inni natomiast, że jest to instytucja do wypłacania różnego typu świadczeń, które często mają charakter populistyczny, a troska o ich skuteczność w samym punkcie startu jest wątpliwa. Tak szeroki rozrzut oczekiwań bardzo utrudnia (żeby nie powiedzieć uniemożliwia) stworzenie systemu ewaluacji pomocy społecznej, bowiem w zależności od tego jak zdefiniujemy cel instytucji – pomocy społecznej, tak będziemy dobierali techniki i metody ewaluacji.

Patrząc na pomoc społeczną w kontekście ekonomicznym uwypuklamy zdecydowanie znaczenie jej efektywności, a więc na ile włożone środki przynoszą zamierzone skutki. W prostych, nie chcąc powiedzieć prostackich umysłach, zakłada się, że pomoc społeczna rozwiąże problem bezdomności czy starości, a przecież ona może jedynie pomóc bezdomnemu Kowalskiemu i zaoferować usługi starej Kwiatkowskiej, nie zaś zlikwidować starość czy bezdomność jako immanentne kwestie społeczne.

Przyjmując kontekst aksjologiczny rozumienia pomocy społecznej lokujemy ją jako element ładu społecznego, za utrzymanie, którego odpo-

Ewaluacja – powód do obaw, czy okazja do rozwoju?

wiedzialność bierze na siebie państwo, czyli rząd i społeczeństwo. Oczywiście toczy się obecnie, nie tylko w Polsce, ale i na świecie dyskusja na temat zakresu odpowiedzialności państwa za biednych, starych, niepełnosprawnych.

Przyjmując, że pomoc społeczna uzupełnia i wyrównuje niedostatki skuteczności w innych obszarach polityki społecznej i ponosi wszystkie tego konsekwencje, jesteśmy zobowiązani wyposażyć ją w bardzo bogate instrumentarium, które zarówno pozwoli na przeciwdziałanie negatywnym zjawiskom w kategoriach indywidualnych, jak i wspieranie osób w trudnych sytuacjach życiowych, bez względu na to, dlaczego się w nich znalazły. Czy ze względu na brak zapobiegliwości, czy zaniechań instytucji powołanych w ramach polityk szczegółowych? Konkluzje wynikające z tej dyskusji, przyjęty czy realizowany model państwa wpływać będzie na charakter instrumentów stosowanych w ewaluacji i wynikające z niej wnioski.

Mówiąc o roli ewaluacji w pomocy społecznej należy zwrócić uwagę na wpływ decentralizacji pomocy społecznej na ocenę jej skuteczności. Instytucje samorządu lokalnego, społeczność lokalna, a także klienci, podopieczni pogłębiają różnice w oczekiwaniach wobec pomocy społecznej. Z całą mocą trzeba w tym miejscu stwierdzić, że pomoc społeczna, metody jej działania, jej charakter i atmosfera wokół niej jest silnie uwarunkowana kulturowo; stąd też instrumenty ewaluacji nie tylko powinny, ale i muszą ten element brać pod uwagę. Dlatego też bardzo trudno jest budować uniwersalne, zunifikowane narzędzia ewaluacji w pomocy społecznej.

Z wielu powodów, o których nie miejsce, żeby je wymieniać, pomoc społeczna podlegać powinna procesowi innowacyjności paralelnie do tego jak zmienia się świadomość społeczna, wzrasta na przykład poczucie obywatelskości. Na ile medycyna ratuje i przedłuża życie, na ile na naszych oczach następuje atomizacja rodziny. Między innymi na te zjawiska powinna szybko reagować pomoc społeczna. W jej system powinny być wmontowane elementy dostosowawcze do zmian charakteru społeczeństwa i wartości, które ona uznaje. Ważne byłoby, aby w procesie ewaluacji pomocy społecznej, element innowacyjności i otwartości na zmiany instytucji pomocy społecznej były przewidziane.

Ostatnią kwestią, istotną obecnie dla pomocy społecznej jest pełne wykorzystanie funkcji edukacyjnych w kontekście działań profilaktycznych. Wydaje się ważne, aby z całą mocą zwrócić uwagę na to, że zarówno ocena w ramach ewaluacji, jaki i ocena skuteczności i efektywności będą ne-

gatywne, jak i negatywny jest kontekst w odbiorze pomocy społecznej, jeżeli z całą powagą i mocą nie rozwinie się w obrębie pomocy społecznej profilaktyka. Dotychczas stosowane i omawiane kryteria ewaluacji nie będą stymulowały działań profilaktycznych. Pomoc społeczna biczowana jest i biczuje się brakiem wzrostu liczby rodzin zastępczych, nie zwracając uwagi na to, że ponad 90% dzieci w domach dziecka i w ramach innych form opieki zastępczej to sieroty społeczne, a nie naturalne. Gdzież więc były służby socjalne, kiedy dysfunkcja w rodzinie rozpoczynała się, kiedy rozpoczął się rozpad rodziny.

Czy instytucje pomocy społecznej przygotowane są na zapowiadane zmiany demograficzne w Polsce – szybki i nieunikniony wzrost liczby osób w wieku poprodukcyjnym i wyraźne wydłużanie się średniej życia? Czy pracownicy socjalni przygotowani są na wsparcie osób z uzależnieniami nie tylko alkoholowymi?

Na koniec chcę stwierdzić, że ewaluacja to nauka, ewaluacja to wiedza i o podmiocie ewaluowanym, i o jej zasadach. Ewaluacja to swoista sztuka obserwacji w ruchu, ewaluacja to też wielka sztuka wyobraźni. Wydaje się, że pomocy społecznej wiele potrzeba myśli teoretycznej, analizy doświadczeń i odejścia od schematów ewaluacji. Trzeba skonstruować różne podsystemy ewaluacji, uwzględniające specyfikę tego obszaru polityki społecznej. Trzeba szukać właściwej formy i celów ewaluacji. Trzeba ewaluację traktować poważnie.

Dr Joanna Staręga-Piasek

Instytut Rozwoju Służb Społecznych

Dr Joanna Staręga-Piasek – doktor ekonomii, polityk społeczny, Dyrektor Instytutu Rozwoju Służb Społecznych, posłanka na Sejm RP (1991-2001), wiceminister pracy i polityki społecznej (1990-2000), Pełnomocnik rządu ds. osób niepełnosprawnych (1999-2001). Współtwórca pierwszej powojennej ustawy o pomocy społecznej (z 12 marca 2004 r.). W przeszłości pełniła liczne funkcje w organizacjach społecznych. Była m.in. przewodniczącą Towarzystwa Przyjaciół Dzieci, członkiem Rady Społecznej przy ministrze właściwym ds. pracy. Aktywnie współpracuje z Fundacją Rozwoju Demokracji Lokalnej, Fundacją ITAKA, Akademią Rozwoju Filantropii w Polsce i Wspólnotą Roboczą Związków Organizacji Socjalnych WRZOS. Jest członkiem Rady Programowej Instytutu Spraw Publicznych.



O ewaluacji bez tajemnic

Ewaluacja – powód do obaw, czy okazja do rozwoju?

1. Cztery generacje ewaluacji

Pierwsze ewaluacje pojawiły się w Polsce w połowie lat 90-tych i były prowadzone w ramach projektów finansowanych przez organizacje (zarówno rządowe, jak i pozarządowe) pochodzące z USA oraz Europy Zachodniej. Tamtejsze środowiska, związane głównie z polityką edukacyjną i społeczną, powoli dojrzewały do ewaluacji, stopniowo rozwijając sposób jej rozumienia. W przypadku Polski i innych krajów postkomunistycznych proces ten miał odmienny charakter – praktyki ewaluacyjne zostały przez nie „zaimportowane” w postaci rozwiązań koncepcyjnych¹ towarzyszących wymogowi ewaluowania pomocy finansowanej z funduszy UE. Choć wymóg ten obejmował jedynie poziom programów, ewaluacja szybko rozpowszechniła się również w realizowanych w ich ramach projektach, a także innych przedsięwzięciach finansowanych z pozauństwowych źródeł. Niestety, owej „modzie na ewaluację” na ogół nie towarzyszy pogłębiona refleksja, czy chęć wnikięcia w specyfikę tego zagadnienia, toteż często można się spotkać z nadużywaniem tego terminu w stosunku do praktyk mających z nim niewiele wspólnego.

Dla dogłębnego zrozumienia czym jest ewaluacja warto przeanalizować proces rozwoju tego pojęcia². Choć było ono znane w USA już w latach 30-tych XX w., początkowo postrzegano je wyłącznie przez pryzmat czynności pomiarowych, koncentrując się na rezultatach danej czynności³. Z perspektywy czasu podejście to określono mianem **pierwszej generacji ewaluacji**, którą utożsamiano z badaniem ilościowym. **Druga generacja** polegała na porównywaniu uzyskanych rezultatów z zakładanymi celami. Zmienił się przy tym sposób rozumienia roli ewaluatora, który z konstruktora i użytkownika narzędzi badawczych stał się kontrolerem oraz sprawozdawcą rozliczającym z osiągniętych efektów. **Trzecia generacja ewaluacji** wiązała się z koleją z rozwojem jej funkcji oceniającej, toteż rola ewaluatora nabrała w tym okresie rysu autokratycznego – ewaluacja miała opierać się na ściśle określonych kryteriach i standardach, przynosząc jednoznacz-

ne rozstrzygnięcia służące podejmowaniu decyzji (w tym finansowych) oraz działań naprawczych.

Przełom przyniosły dopiero prace Lee J. Cronbacha, który twierdził, że celem ewaluacji powinno być nie tyle wydawanie obiektywnych, wymiernych ocen, co wspieranie i rozwijanie badanego programu. Spełnienie tego wymogu wiązało się z koniecznością monitorowania przebiegu realizacji interwencji, a nie jak dotąd, skupianiem się jedynie na wynikach końcowych. Efektem podejścia zogniskowanego na procesie i doskonaleniu podejmowanych działań, a nie jedynie sprawozdawczości oraz rozliczaniu z osiągniętych efektów, była potrzeba uwzględnienia większej ilości różnorodnych źródeł informacji i rodzajów danych w celu uzyskania możliwie pełnego oglądu. Nowe spojrzenie na ewaluację towarzyszyło dynamicznemu rozwojowi metod jakościowych. Podejście to zaowocowało odmiennym postrzeganiem funkcji ewaluatora, którego zadaniem stało się wypracowanie społecznie użytecznej wiedzy, pełnienie roli edukatora, konsultanta oraz facylitatora w procesie uczenia się i zmiany społecznej. Obecnie ewaluacja jest traktowana jako użyteczne narzędzie zarządzania różnymi przedsięwzięciami, umożliwiające organizacjom uczącym się przejście z roli realizatora do refleksyjnego obserwatora, analizującego własne poczynania w celu ich doskonalenia. U podwalin nowego modelu ewaluacji leży dialog ze wszystkimi jej interesariuszami oraz kontekst realizacji danej interwencji. Synonimami **czwartej generacji ewaluacji** stały się określenia: „dialogiczna” i „demokratyczna”, oznaczające działanie oparte na wymianie opinii i porozumieniu. Postulat uwzględnienia kontekstu ewaluowanego przedsięwzięcia stanowi ważny element koncepcji „ewaluacji rozwojowej” M. Q. Pattona, który podkreśla, że działań ewaluacyjnych nie można sprowadzać do stosowania gotowych i niezmiennych schematów postępowania. Przeciwnie, ewaluację powinna cechować elastyczność, dostosowanie do określonej sytuacji i potrzeb konkretnej społeczności. Otwartość oraz zaangażowanie różnych stron, reprezentujących odmienne interesy wyraża się np. poprzez negocjowanie ostatecznego kształtu koncepcji i raportu ewaluacyjnego.

¹ Zalecanych przez Komisję Europejską (odnoszących się np. do kwestii kryteriów ewaluacyjnych).

² Por. Korporowicz L., (2000) *Ewaluacja – zaproszenie do rozwoju*, [w:] *Edukacja i dialog*, nr 6, Mazurkiewicz G., red. (2010) *Ewaluacja w nadzorcze pedagogicznym*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.

³ Przedmiotem pomiaru były osiągnięcia uczniów oraz efektywność pracy robotników fabrycznych.

⁴ Pierwsze z nich zostało ukute przez Roberta E. Stake’a, a kolejne przez Berry MacDonalda.

2. Różne oblicza ewaluacji

Pomimo istotnych zmian w rozumieniu pojęcia ewaluacji, które miały miejsce w ciągu ostatnich kilkudziesięciu lat (a może właśnie dzięki nim) wiele instytucji i organizacji tworzy dziś własną definicję tego terminu dostosowaną do ich potrzeb oraz specyfiki prowadzonej działalności. Najczęstsze różnice w tym zakresie wynikają z zaakcentowania roli oceny i wskazania odmiennych jej kryteriów. Na jednym krańcu tego kontinuum sytuują się definicje utożsamiające ewaluację z oceną np.: „ewaluacja to osąd (ocena) wartości interwencji publicznej dokonany przy uwzględnieniu odpowiednich kryteriów (skuteczności, efektywności, użyteczności, trafności i trwałości) i standardów. Osąd dotyczy zwykle potrzeb, jakie muszą być zaspokojone w wyniku interwencji oraz osiągniętych efektów. Ewaluacja oparta jest na specjalnie w tym celu zebranych i zinterpretowanych informacjach za pomocą odpowiedniej metodologii”⁵. Definicja ta przywołuje wszystkie zalecane przez KE kryteria oceny i podkreśla informacyjny walor ewaluacji, jednak słabo eksponuje wątek badawczy, a także całkowicie pomija motyw doskonalenia ewaluowanego obiektu, skupiając się jedynie na ocenie jego wartości. Na uwagę zasługuje też brak elementów charakteryzujących najnowszą generację tego pojęcia – dialogu różnych interesariuszy oraz uwzględnienia specyficznych warunków wdrażania interwencji. Co prawda, definicja sformułowana przez KE również ich nie zawiera, natomiast kładzie nacisk na rolę badania, decyzyjny i rozwojowy wymiar ewaluacji oraz jej różnorodne zastosowania: „ewaluacja to systematyczne badanie wartości albo cech konkretnego programu, planu, działania (...) bądź obiektu (...) z punktu widzenia przyjętych kryteriów, w celu jego usprawnienia, rozwoju lub lepszego zrozumienia. (...) Ewaluacja jest częścią procesu podejmowania decyzji”⁶.

Z kolei na drugim krańcu znajdują się idee odwołujące się do zasadniczych wartości ewaluacji IV generacji, np.: „demokratyczne studia ewaluacyjne to służba na rzecz społeczności, którą informuje się o właściwościach programu edukacyjnego. Uwzględnia się tu pluralizm wartości podzielanych przez członków społeczności, a w toku formułowania podstawowych pytań badawczych bierze się pod uwagę możliwie szeroki zakres ich interesów. (...) Ewaluator systematycznie negocjuje wzajemne relacje ze zlecającymi i uczestnikami programu”⁷, „ewa-

luacja edukacyjna ma charakter dialogiczny wówczas, gdy zorientowana jest w większym stopniu na działania przewidziane w programie, niż na jego zamierzenia docelowe”⁸. Należy podkreślić, że obie te definicje odnoszą się do działań ewaluacyjnych prowadzonych w obszarze edukacji (w Wielkiej Brytanii i USA), podczas gdy w rodzimej oświacie (i innych sferach), ewaluacja jest kojarzona z oceną, rozliczaniem z efektów i kontrolą. Po części może za to odpowiadać spuścizna dawnego reżimu, niski poziom społecznego zaufania i obawa przed „wyciągnięciem konsekwencji”, ale także narzucenie wymogu realizowania ewaluacji, do której potrzeby nasze społeczeństwo nie zdążyło jeszcze samoistnie dojrzeć.

3. Funkcje ewaluacji

Jako jeden z rodzajów badań stosowanych, których zadaniem jest zgłębianie i rozwiązywanie konkretnych problemów, ewaluacja pełni przede wszystkim funkcję użytkową, służąc ich identyfikowaniu, a także poszukiwaniu sposobów działania, które pomogłyby przezwyciężyć, czy choćby zniwelować zdiagnozowane trudności. Jej rola polega na poprawie jakości realizowanych przedsięwzięć, zarówno poprzez ich bieżącą korektę (**ewaluacja formatywna**), jak i doskonalenie post factum, w postaci usprawnienia przyszłych działań np. w ramach kolejnej edycji, czy podobnej interwencji (**ewaluacja konkluzywna**).

W obu tych przypadkach ewaluacja spełnia funkcję edukacyjną oraz decyzyjną, pomagając w zarządzaniu danym przedsięwzięciem, demokratyzując ten proces i pogłębiając poczucie odpowiedzialności, a także podnosząc kompetencje zespołu poprzez wzrost wiedzy oraz samoświadomości. Z tą ostatnią rolą wiążą się kolejne cele ewaluacji polegające na kształtowaniu właściwych postaw, motywowaniu pożądaných zachowań oraz promowaniu określonych relacji i wartości.

Ponadto ewaluacja może pełnić funkcję promocyjną, przyczyniając się do wzrostu wiarygodności i przejrzystości działań danego podmiotu, zwiększenia profesjonalizmu świadczonych usług, a także uzyskania poparcia społecznego dla ewaluowanej inicjatywy. Nie można też pominąć proceduralnej roli ewaluacji polegającej na spełnieniu wymogów instytucji finansującej. Mnogość i różnorodność tych funkcji świadczy o uniwersalnym charakterze ewaluacji. Tę wszechstronność dobrze oddają słowa Robsona: „każdy, kto raz zajmie się ewaluacją, przekona się jak działa «prawo mło-

⁵ Wytyczne w zakresie ewaluacji programów operacyjnych na lata 2007-2013, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego.

⁶ Rozporządzenie Rady UE z dnia 21.06.1999 r. wprowadzające ogólne przepisy dot. funduszy strukturalnych.

⁷ MacDonald B. (1974), za: House E. R. Ewaluacja i jej uprawomocnienie. Główne podejścia [w:] Korporowicz L., red. (1997), Ewaluacja w edukacji,

Ofcyna Naukowa, Warszawa, str. 116-117.

⁸ Stake (1975), za: House E. R., op. cit., str. 16

ta» (...) – dając komuś do ręki młot, zmieniasz jego otoczenie w zbiór rzeczy, które trzeba uderzyć młotem”⁹. Powinniśmy jednak dążyć do tego, by ewaluacja stanowiła jak najbardziej precyzyjne i subtelne narzędzie – nie powodowała zniszczeń, ale wzmacniała i budowała.

4. Warunki udanej ewaluacji i najczęściej popełniane błędy

Realizacja założonych celów ewaluacji jest uzależniona od różnych czynników, jednak do zasadniczych warunków gwarantujących jej powodzenie należą: użyteczność, wykonalność, poprawność i trafność.

Podejmowanie działań ewaluacyjnych mija się z celem, o ile uzyskane wyniki nie zostaną wykorzystane – zdobyte informacje przyswojone, a wypływające z badania wnioski wzięte pod uwagę w procesie podejmowania decyzji. Miarą użyteczności ewaluacji jest dostarczenie przez nią wiedzy, która następnie zostanie **spożytkowana w praktyce**.

Stopień przydatności ewaluacji jest również uwarunkowany jej **wykonalnością**, na którą składają się: właściwe zaplanowanie jej procesu oraz zapewnienie koniecznych zasobów w postaci kompetentnych osób, niezbędnych informacji, wystarczającej ilości czasu i środków finansowych, a także odpowiedniego zaplecza organizacyjnego oraz technicznego. Wszelkie niedobory w tym zakresie muszą zostać uwzględnione na etapie projektowania koncepcji ewaluacji, skutkując np. zawężeniem jej zakresu, ograniczeniem ilości pytań i kryteriów ewaluacyjnych, rezygnacją z pewnych technik badawczych, czy zmniejszeniem liczebności prób. Należy jednak podkreślić, że limity te muszą być wprowadzane z dużą dozą znanstwa, ostrożnością i pełną świadomością grożących temu konsekwencji, gdyż mogą zaważyć na rzetelności wyników i jakości ewaluacji. Realizowanie ewaluacji w sytuacji niedostatecznych zasobów stanowi jeden z najczęściej popełnianych błędów. Brak precyzyjnego podziału zadań i harmonogramu prac, niewskazanie osób odpowiadających za realizację danych czynności, obarczenie odpowiedzialnością za ewaluację pojedynczej osoby (przy braku zaangażowania pozostałych) stanowią z kolei przejaw zaniedbań organizacyjnych, które mogą istotnie obniżyć jakość działań ewaluacyjnych, czy wręcz skutkować ich całkowitą porażką.

Sposób i efekty realizacji tych działań są też uzależnione od poziomu ich **fachowości**, na którą składa się profesjonalizm i doświadczenie w pro-

wadzeniu ewaluacji, poprawność w stosowaniu określonych procedur oraz przestrzeganiu standardów metodologicznych. Brak koncepcji precyzyjnej cel, przedmiot i zakres ewaluacji, pominięcie, bądź błędne sformułowanie pytań i kryteriów ewaluacyjnych, a także niedostateczne informacje na temat sposobu realizacji badania należą do najpoważniejszych błędów popełnianych na etapie planowania. Często spotykane nieprawidłowości obejmują też za szeroki lub zbyt wąski zakres ewaluacji oraz błędy metodologiczne polegające np. na niewłaściwym doborze metod i prób badawczych oraz nieuwzględnieniu wymogu triangulacji (tj. zróżnicowanych źródeł danych, a także metod ich gromadzenia i sposobów analizowania). Błędy występujące w fazie realizacji badania najczęściej prowadzą do niepoprawnej identyfikacji źródeł informacji, niewłaściwego, czy nieumiejętnego posługiwania się technikami i narzędziami badawczymi, a także zaniechania działań służących zwiększeniu poziomu responsywności (np. odsetka zwrotów ankiet). Kolejne błędy wiążą się z etapem podsumowania zebranych informacji i zazwyczaj stanowią efekt braku starannej analizy danych, polegania na subiektywnych ocenach, wysnuwania wniosków w oparciu o nierzetelne wyniki oraz nieuprawnionego przypisywania im reprezentatywności. Nie należy przy tym zapominać, że wymóg poprawności działań ewaluacyjnych odnosi się nie tylko do kwestii metodologicznych, ale również zgodności z prawem oraz zasadami etycznymi. Uczciwa i bezstronna i wolna od nacisków ewaluacja nie powinna stanowić ideału, a standard.

Kolejnym warunkiem udanej ewaluacji jest jej **trafność**, ściśle związana z kryterium użyteczności. Możliwość wykorzystania wyników badania ewaluacyjnego w dużej mierze zależy od tego, czy uwzględniono w nim kluczowe dla oszacowania wartości danego przedsięwzięcia informacje i czynniki, a także od momentu realizacji pomiaru. Przeprowadzenie badania w nieodpowiednim czasie – zbyt wcześnie lub za późno (kiedy projekt jeszcze się nie rozpoczął¹⁰ lub istotne dla jego realizacji decyzje już zapadły) – sprawia, że ewaluacja staje się mało, bądź wcale nieprzydatna. Analogiczna sytuacja ma miejsce wówczas, gdy jej wyniki zbyt późno trafiają do odbiorców. Wymóg trafności obejmuje ponadto proces formułowania wniosków i rekomendacji. Zalecenia, którym nie przypisano terminów realizacji oraz adresatów mają niewielkie szanse na wdrożenie, podobnie jak te, których treść nie została wcześniej uzgodniona i dostosowana do możliwości odbiorcy. Uchybie-

⁹ Robson C. (1995), *Projektowanie ewaluacji*, [w:] Korporowicz L., red. (1997), op. cit., str. 150.

¹⁰ Chodzi tu o ewaluację bieżącą, okresową lub końcową.

nia te z pewnością nie wyczerpują listy możliwych błędów związanych z prowadzeniem ewaluacji, jednak uświadamiają stopień trudności i złożoności tego zadania.

5. Pseudoewaluacja

Wymóg zapewnienia wysokiej jakości sprawia, że niektóre ewaluacje nie zasługują w pełni na to miano. Należy pamiętać, że jest to rodzaj działania „bardzo wrażliwy na reakcje społeczne”¹¹, wymagający wskazania zarówno mocnych, jak i słabych stron danego przedsięwzięcia, co może rodzić obawy i towarzyszącą im pokusę podejmowania działań pozorowanych, które z założenia mają służyć innym celom, niż deklarowane. Oba te czynniki odpowiadają za realizowanie tzw. pseudoewaluacji, które zostały po raz pierwszy opisane (w nieco żartobliwym tonie, choć sam problem ma charakter pryncypialny) pod koniec lat 60-ych¹². Fakt, że zjawisko to jest nadal aktualne (można je zaobserwować również na polskim gruncie) świadczy o jego uniwersalności. Pseudoewaluacje mogą obejmować różne działania, za którymi kryją się rozmaite motywacje np.:

- **mydlenie oczu** – koncentrowanie się na powierzchniowych, nieistotnych elementach,
- **wybielanie** – usilne tuszowanie trudności i niepowodzeń,
- **krecia robota** – działania zmierzające do uzyskania wymiernych korzyści politycznych, wynikających z zakończenia lub kontynuowania interwencji,
- **pozorowanie** – „celebrowanie rytuału ewaluacji bez rzeczywistego zainteresowania albo zamia-

ru wykorzystania jej ustaleń”¹³, a jedynie dla zaspokojenia wymogów formalnych,

- **odwlekanie** – celowe opóźnianie, bądź unikanie pewnych działań i decyzji pod pretekstem potrzeby przeprowadzenia ewaluacji (tzw. gra na zwłokę).

Ryzyko wykorzystywania działań ewaluacyjnych w instrumentalny sposób dostrzega również Michael Q. Patton wskazując na ewaluację¹⁴:

- **szybką i pobieżną** – prowadzoną jak najmniejszym kosztem,
- **mierzoną w kilogramach** – jej głównym wyróżnikiem jest „opasy raport”, jednak do tej kategorii należałoby również zaliczyć raporty pisane techniką kopiuj-wklej, bazujące na wcześniejszych lub równolegle prowadzonych badaniach,
- **opartą na przeświadczeniach i szacunkach** – sprowadzającą się do „formułowania wniosków nie popartych danymi”,
- **«po uważaniu»** – wskazującą jedynie na dobre relacje z zespołem projektowym.

Choć każda z pseudoewaluacji ma inny charakter, ich ciężar gatunkowy i konsekwencje są porównywalne. Profesjonalny, szanujący swoją pracę ewaluator powinien w porę zdemaskować te motywacje i za wszelką cenę unikać angażowania się w tego typu działania.

Monika Bartosiewicz-Niziołek

sekretarz Polskiego Towarzystwa Ewaluacyjnego,
koordynatorka ds. szkoleń,
niezależna ewaluatorka
monika.bartosiewicz-niziolek@pte.org.pl

¹¹ Robson C. (1995), op. cit., str. 147.

¹² Zob. Suchman (1967), za: Robson C. (1995), op. cit., str. 147

¹³ Tamże, str. 155.

¹⁴ Zob. Patton M. Q. (1981), tamże, str. 147.



W trosce o jakość – standardy ewaluacji

1. Proces powstawania standardów ewaluacji

Tworzenie standardów wynika zazwyczaj z potrzeby odwołania się do pewnych reguł i kryteriów opisujących wzorcowy stan rzeczy. Dążenie to ma na celu wypracowanie określonych norm i procedur gwarantujących odpowiednią jakość. Ewaluacja, z racji ciężącej na niej odpowiedzialności, jest dziedziną szczególnie wymagającą przestrzegania ustalonych zasad i wartości. Jest też sztuką, w której można i należy się doskonalić.

Od momentu włączenia Polski do struktur unijnych, rozwój ewaluacji w naszym kraju cechuje wyjątkowa dynamika, napędzana głównie wymogami Komisji Europejskiej. Sytuacja ta często sprawia wrażenie swoistego boomu na ewaluację, rodząc troskę o jakość, którą łatwo zagubić w pogoni za ilością. Inicjatywa opracowania standardów ewaluacji stanowiła przede wszystkim przejaw dbałości o wzrost potencjału i kultury ewaluacyjnej w Polsce.

Realizacji tego dalekosiężnego zadania, o trudnym do przecenienia znaczeniu, podjęło się Polskie Towarzystwo Ewaluacyjne. Jest to najstarsza (funkcjonująca od 2000 r.) i zarazem najbardziej liczna organizacja skupiająca osoby profesjonalnie zajmujące się, a także zainteresowane ewaluacją. Towarzystwo przyjęło za swój cel wzbogacanie wiedzy na temat ewaluacji, budowanie i upowszechnianie kultury ewaluacyjnej, a także organizowanie oraz integrację środowiska ewaluatorów.

Zrealizowany przez PTE w 2008 r. projekt pod nazwą „Wspólnie tworzymy standardy ewaluacji w Polsce”¹ ściśle odpowiadał tym dążeniom, na co wskazywało duże zaangażowanie się w tę inicjatywę przedstawicieli różnorodnych środowisk – począwszy od administracji publicznej, instytucji naukowych i uczelni wyższych, poprzez organizacje pozarządowe, firmy badawcze i konsultingowe, a skończywszy na niezależnych ewaluatorach. Bogactwo doświadczeń i różnorodność perspektyw reprezentowanych przez uczestników tego przedsięwzięcia niewątpliwie przesądziły o randze i wartości efektów prowadzonych przez nich prac. Projekt poświęcony wypracowaniu standardów ewaluacji stanowił duże wyzwanie, nie tylko ze względów logistycznych, ale przede wszystkim

z uwagi na pionierski charakter, toteż realizowane w jego ramach prace miały charakter etapowy.

Pierwszy krok polegał na przeanalizowaniu standardów wypracowanych przez cztery towarzystwa ewaluacyjne: amerykańskie (American Evaluation Association), brytyjskie (United Kingdom Evaluation Society), szwajcarskie (Swiss Evaluation Society) oraz australazjatyckie (Australasian Evaluation Society). Materiały te powstały nie tylko w odmiennych warunkach kulturowych, ale i w różnym czasie (tj. na przestrzeni blisko 10 lat), toteż odzwierciedlają wielorakie podejścia do kwestii zasad stanowiących punkt odniesienia w procesie ewaluacji. Standardy amerykańskie koncentrują się na wartościach i kompetencjach, na których powinna opierać się praca ewaluatorów. Brytyjskie stanowią raczej zbiór ogólnych wytycznych w tym zakresie, natomiast szwajcarskie bazują na kryteriach, jakim powinna sprostać wysokiej jakości ewaluacja. Z kolei standardy wypracowane na gruncie doświadczeń australijskich i nowozelandzkich akcentują wielofazowość procesu ewaluacji. Pomimo znacznego zróżnicowania, uniwersalny charakter tych dokumentów stanowił inspirację w pracach nad polskimi standardami. Warto przy tym podkreślić, iż dokument sygnowany przez PTE ma oryginalny charakter, uwzględniający rodzimą specyfikę oraz potencjał ewaluacyjny.

W ramach kolejnego etapu realizacji projektu, jego uczestnicy zostali podzieleni – zgodnie z deklarowanymi preferencjami – na pięć grup roboczych zajmujących się wyodrębnionymi obszarami tematycznymi obejmującymi: kwestie etyczne, kontraktowanie ewaluacji, współpracę pomiędzy jej wykonawcami i zamawiającymi, zagadnienia metodologiczne, a także związane z raportowaniem i wykorzystaniem wyników ewaluacji.

W efekcie współpracy około 60-ciu osób reprezentujących cały wachlarz środowisk związanych z ewaluacją powstał dokument pn. „Standardy ewaluacji”, który może służyć jako punkt odniesienia na etapie planowania, zamawiania oraz realizacji ewaluacji, a także wykorzystywania jej wyników. Standardy mają na celu wsparcie osób zaangażowanych w ten proces, zarówno po stronie instytucji zamawiających, jak i wykonawców, w zapewnieniu najwyższej jakości prowadzonych prac².

¹ Przedsięwzięcie to zostało sfinansowane przez Unię Europejską w ramach programu Środki Przejściowe 2005 Wzmocnienie zdolności ewaluacyjnych w sektorze publicznym.

² Standardy stanowią efekt doświadczeń zebranych gł. w ramach ewaluacji projektów finansowanych ze środków publicznych, jednak znajdują również zastosowanie w odniesieniu do sektora prywatnego oraz po-

Dokument ten pełni ważną rolę w ujednoczeniu sposobu rozumienia kluczowych dla ewaluacji pojęć, a także respektowaniu fundamentalnych zasad etycznych i wartości leżących u jej podłoża. Składa się on z kilku elementów: słownika zawierającego definicje zasadniczych terminów, preambuły oraz czterech kolejnych rozdziałów opisujących reguły postępowania odnoszące się do kolejnych etapów procesu ewaluacji.

2. Postanowienia ogólne

Pierwszy rozdział Standardów zawiera uwagi wstępne, które zostały rozwinięte w dalszej części tego dokumentu w formie kwestii towarzyszących procesowi ewaluacji. Odwołano się przy tym do zasadniczych wartości, bez których prowadzenie ewaluacji traci sens: niezależności, rzetelności, uczciwości oraz obiektywizmu. Szczególny nacisk położono na demokratyczny i bezstronny charakter ewaluacji, wolny od jakichkolwiek nacisków przebieg formułowania wniosków i rekomendacji, a także uwzględnienie równości i poszanowanie różnic³ wszystkich podmiotów zaangażowanych w ten proces. Podkreślono też równorzędną rolę zamawiającego oraz wykonawcy w dbaniu o jakość każdego z etapów prowadzonych prac. Spełnieniu tego warunku służy odpowiedni poziom zaangażowania i kompetencji, który powinien cechować obie strony. Brak równowagi w tym zakresie stanowi poważne zagrożenie dla wartości prowadzonej ewaluacji ze względu na niedostatek stosownej wiedzy, umiejętności i doświadczenia ze strony wykonawcy, bądź niedostrzeżenie tych deficytów przez zamawiającego.

3. Planowanie ewaluacji

Kolejny rozdział Standardów odnosi się do początkowego etapu procesu ewaluacji tj. do planowania. Szczególną uwagę zwrócono w nim na **zasadność podejmowania decyzji o przeprowadzeniu ewaluacji**, która powinna być podjęta w odpowiedzialny sposób, mający na względzie dobro publiczne oraz racjonalne gospodarowanie środkami finansowymi⁴. Zapis ten ma istotne znaczenie z punktu widzenia formalnego wymogu jakim objęta jest znaczna część prowadzonych obecnie ewaluacji. Liczne doświadczenia prowadzą do wniosku, że ewaluacja, która nie wynika z rzeczywistej potrzeby, nie ma większego znaczenia dla sposobu zarządzania danym przedsięwzięciem. W tej sy-

tuacji głównym walorem działań ewaluacyjnych, w miejsce zdobycia wiedzy i jej praktycznego wykorzystania, jest spełnienie wymagań instytucji finansującej. Podejście to nosi znamiona fasadowości, ponieważ służy czysto biurokratycznym celom – nie towarzyszy mu intencja wprowadzania zmian i doskonalenia danego przedsięwzięcia, co rodzi negatywne skutki. Nie dość, że takie praktyki prowadzą do marnotrawstwa szeroko pojętych zasobów (zarówno ludzkich, ze względu na znaczny nakład niepotrzebnej pracy, jak i finansowych oraz czasowych), to grożą kształtowaniem niewłaściwych, cynicznych postaw wobec ewaluacji wśród wszystkich jej interesariuszy. Zjawisko to w szczególności dotyczy beneficjentów oczekujących na poprawę skierowanych do nich działań. Nieliczenie się z opinią tej grupy osób może powodować spadek ich zaangażowania oraz niechęć do brania udziału w kolejnych przedsięwzięciach i towarzyszących im badaniach (nie wspominając już o wiarygodności wyników uzyskanych w efekcie pozorowanej ewaluacji).

Obok zasadności, równie istotne znaczenie dla powodzenia działań ewaluacyjnych ma **precyzyjne określenie celu, przedmiotu i zakresu badania**, staranny wybór kryteriów, formułowanie ważnych pytań ewaluacyjnych, a także logiczna spójność wszystkich tych elementów. Podejmowanie przemyślanych decyzji oraz osiągnięcie przez różnych interesariuszy konsensusu w kwestii ostatecznego kształtu koncepcji badania stanowią jeden z zasadniczych gwarantów jakości i użyteczności ewaluacji. Korzyści wynikające ze współpracy pomiędzy zamawiającym i wykonawcą w fazie planowania, polegające na wspólnym wypracowaniu projektu ewaluacji, są uwarunkowane ich partnerską relacją. Szczególną wagę w tworzeniu atmosfery zaufania i otwartości, bez których nie sposób mówić o udanej ewaluacji, przypisuje się też jasnemu określeniu i wyartykułowaniu wszystkich jej celów, a także wskazaniu sposobu wykorzystania wyników badania. Posiadanie ukrytych powodów, dla których zleca się przeprowadzenie ewaluacji rodzi pokusę manipulowania wynikami badań w celu osiągnięcia różnorodnych korzyści. Zaspokajanie przy pomocy ewaluacji doraźnych potrzeb politycznych jest działaniem niedopuszczalnym, karygodnym i całkowicie wypaczającym jej sens.

Kolejną kwestią jest **realistyczne określenie sposobu prowadzenia ewaluacji**, polegające, z jednej strony, na dostosowaniu strategii realizacji badania do omówionych powyżej elementów, a z drugiej, na uwzględnieniu niezbędnych dla podjęcia działań ewaluacyjnych zasobów (ludzkich,

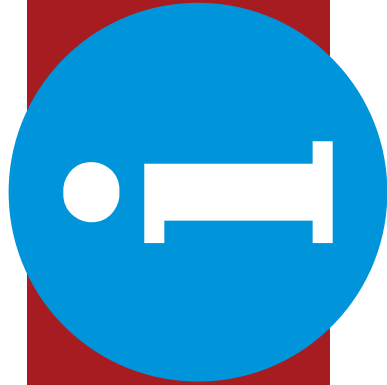
zarządowego, a także ewaluacji o charakterze wewnętrznym (w mniejszym stopniu dotyczą natomiast procesu autoewaluacji).

³ O charakterze kulturowym, rasowym, etnicznym, światopoglądowym, religijnym, politycznym, a także niepełnosprawności, wieku, płci oraz orientacji seksualnej.

⁴ Kwestia ta ma szczególne znaczenie w przypadku przedsięwzięć finansowanych ze środków publicznych.

Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie





MAŁOPOLSKI INFORMATOR SPOŁECZNY



Małopolski Informator Społeczny (MIS) to baza instytucji pomocy i integracji społecznej mająca ułatwić identyfikację i kontakt z tego rodzaju jednostkami w regionie, a także współpracę pomiędzy nimi.

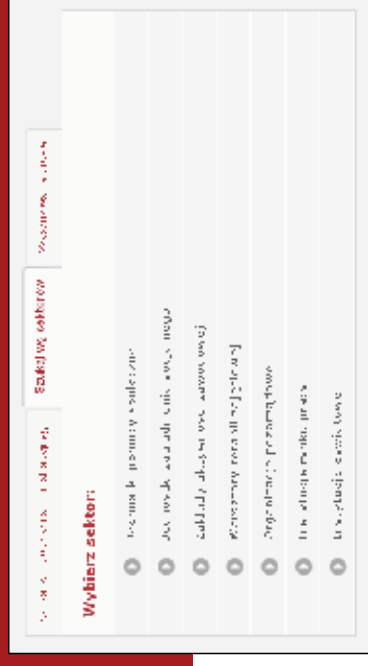
Wybór jednostek, o których są gromadzone dane, dokonany został przede wszystkim w oparciu o definicję jaką podaje „Szczegółowy Opis Priorytetów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013”.

Dodatkowo w Informatorze zgromadzono dane o instytucjach rynku pracy i instytucjach oświatowych, a także linki do zidentyfikowanych baz danych innych podmiotów powiązanych ze sferą pomocy i integracji społecznej (w tym placówek opieki długoterminowej, lecznictwa odwykowego, terapii uzależnień).

BAZA DANYCH

W MIS można znaleźć informacje o:

- jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej określonych w ustawie o pomocy społecznej (m.in. powiatowe centra pomocy rodzinie, domy pomocy społecznej, ośrodki interwencji kryzysowej)
- jednostkach zatrudnienia socjalnego (centra integracji społecznej, kluby integracji społecznej)
- organizacjach pozarządowych działających w sferze pomocy i integracji społecznej
- zakładach aktywności zawodowej
- warsztatach terapii zajęciowej
- instytucjach rynku pracy (m.in. powiatowe urzędy pracy, ochotnicze hufce pracy)
- instytucjach oświatowych (m.in. młodzieżowe ośrodki wychowawcze, poradnie psychologiczno-pedagogiczne, uniwersytety trzeciego wieku)



ZALETY MIS

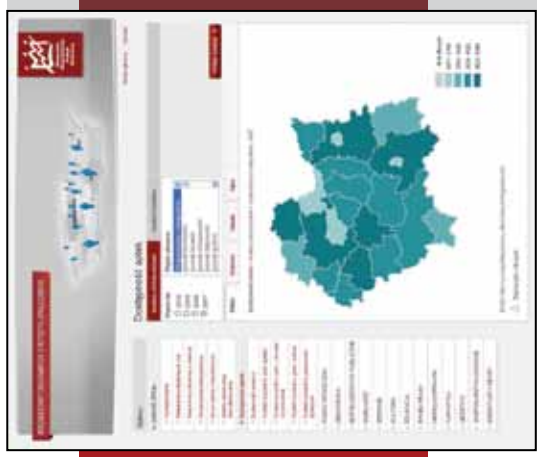
- Wszystkie dane w jednym miejscu
- Możliwość pobrania danych do komputera
- Czytelne karty opisu jednostki (oprócz typowych danych tele-adresowych również informacje dodatkowe)
- Łatwe wyszukiwanie jednostek
- Bieżąca aktualizacja danych
- Możliwość uczestnictwa w kompletowaniu i aktualizacji baz
- Ponad 900 jednostek w bazie

AKTUALIZACJA DANYCH

Dwa razy w roku administrator witryny wykona mailową wysyłkę powiadomień do jednostek zgromadzonych w bazie, z prośbą o potwierdzenie własnych danych lub ich korektę. Dane można również aktualizować samodzielnie, nie czekając na zaproszenie od administratora (formularz „Aktualizuj...” znajdujący się pod kartą każdej instytucji w bazie).

Małopolski Informator Społeczny powstał w Regionalnym Ośrodku Polityki Społecznej w Krakowie i jest zarządzany przez zespół Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej. Witrynę można znaleźć bezpośrednio pod adresem: www.mis.rops.krakow.pl lub na stronie projektu: www.politykaspoleczna.obserwatoria.malopolska.pl (zakładka MIS).





INTERNETOWY OBSERWATOR STATYSTYK SPOŁECZNYCH



Internetowy Obserwator Statystyk Społecznych (IOSS) to witryna wizualizująca wskaźniki społeczne. „Obserwator” jest zarazem rozbudowaną bazą danych statystycznych, jak i interaktywnym narzędziem pracy. Dzięki zastosowaniu w „Obserwatorze” rozwiązańom, monitoring sytuacji społecznej staje się kompetencją wszystkich zainteresowanych.

STATYSTYKI

„Obserwator” obrazuje różnorodne dane statystyczne dotyczące Małopolski, w tym opisujące:

- jakość i standard życia mieszkańców
- sytuację demograficzną regionu
- bezpieczeństwo publiczne
- stan zdrowia Małopolan
- dostęp do kultury i innych społecznych dóbr

Baza danych „Obserwatora” jest aktualizowana na bieżąco, a lista prezentowanych statystyk podlega rozbudowie.

- Najwcześniejsze dane charakteryzują 2007 rok
- Dane pochodzą wyłącznie z wiarygodnych źródeł
- Statystyki w większości dostępne są na poziomie kraju, województwa, powiatów i gmin
- Z „OPISU” statystyki można dowiedzieć się, jak została wyliczona i z jakich danych skonstruowana

KORZYŚCI

„Obserwator” umożliwia:

- analizę wybranych statystyk przy pomocy mapy, wykresu i tabeli
- pobieranie z witryny gotowych map, wykresów i tabel w formie „obrazków”
- pobieranie danych jednorocznych z poszczególnych gmin i powiatów („ANALIZA ZRÓŻNICOWANIA”)
- zestawianie statystyk z różnych lat na poziomie gmin, powiatów, województwa i kraju („ANALIZA TRENDÓW”)
- dostęp do plików źródłowych i możliwość ich zapisu na komputerze użytkownika

„Obserwator” ułatwia:

- dostęp do informacji w krótszym czasie – gromadząc dane z różnych źródeł w jednym miejscu
- analizę i interpretację informacji – prezentując dane w opracowaniu graficznym
- obserwację zmian – przedstawiając zestawienia statystyk z kolejnych lat

Internetowy Obserwator Statystyk Społecznych powstał w regionalnym Ośrodku Polityki Społecznej w Krakowie w ramach „Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej” i jest dostępny w serwisie internetowym Projektu (zakładka: „Obserwator”) oraz bezpośrednio pod adresem www.obserwator.rops.krakow.pl

Kontakt:



Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie

ul. Piastowska 32, 30-070 Kraków

tel.: 12 661 03 00, fax: 12 422 06 36 w. 44

e-mail: obserwatorium@rops.krakow.pl

www.politykaspoleczna.obserwatoria.malopolska.pl



ROPS
KRAKÓW
REGIONALNY OŚRODEK POLITYKI SPOŁECZNEJ



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Małopolska

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

organizacyjnych, technicznych, finansowych, informacyjnych oraz czasowych). Przy znacznych deficytach w tym zakresie lepiej zaniechać, bądź odroczyć prowadzenie ewaluacji, zamiast z góry skazywać ją na porażkę. Podczas planowania działań ewaluacyjnych należy kierować się zasadą „mierz zamiary na siły”, a nie na odwrót. Zakres badania, podobnie jak ilość i rodzaj zastosowanych metod badawczych oraz towarzyszących im analiz muszą ściśle odpowiadać zasobom, które mamy do dyspozycji. Lepiej rozsądnie ograniczyć zakres badania, niż narażać się na ryzyko niewykonania wszystkich zakładanych działań i/lub „nieskonsumowania” części danych (np. z uwagi na przeznaczenie zbyt małej ilości czasu na ich analizę), czy pozostawienia bez odpowiedzi niektórych pytań badawczych. Współpraca z doświadczonym ewaluatorem na etapie planowania badania może posłużyć niwelowaniu tego typu błędów, dlatego wykonawca powinien mieć możliwość wniesienia do koncepcji badania własnego wkładu merytorycznego, który ją urealni, uzupełni i wzbogaci. Wykluczenie ewaluatora z tego zadania może skutkować marnotrawstwem zasobów przeznaczonych na jego realizację, żywieniu nierealistycznych oczekiwań, czy wręcz kardynalnymi błędami metodologicznymi. Ponadto zamawiający oraz wykonawca powinni wspólnie zidentyfikować ryzyka, które mogą towarzyszyć działaniom ewaluacyjnym oraz przygotować strategię przeciwdziałania potencjalnym trudnościom⁵.

Wszystkie kwestie odnoszące się do współpracy z ewaluatorem uświadamiają wagę decyzji związanej z jego wyborem. W procesie tym istotne jest **określenie przejrzystych kryteriów selekcji** oraz **zapewnienie** wszystkim potencjalnym wykonawcom równych szans. Wybór ewaluatora powinien bazować na jakości przygotowanej przez niego oferty (zaproponowanej metodologii, dotychczasowego doświadczenia oraz składu zespołu badawczego), a nie jedynie wysokości oferowanej ceny. Zagadnienie wyboru ewaluatora wiąże się też z wymogiem **zapewnienia niezależności ewaluacji**. W przypadku występowania stosunku zależności wykonawcy od zlecającego (bądź przedmiotu ewaluacji), czy konfliktu interesów, ewaluator powinien otwarcie przyznać, że taka sytuacja ma miejsce i/lub odstąpić od realizacji działań ewaluacyjnych. **Zapewnienie zgodności z zasadami etycznymi** stanowi konieczny warunek ewaluacji.

4. Realizacja ewaluacji

Kwestia współpracy zamawiającego z wykonawcą, opartej na stałym dialogu i wzajemnym szacunku, ma równie istotne znaczenie w fazie realizacji badania. Gwarantem powodzenia podejmowanych na tym etapie działań jest **zapewnienie trafności i rzetelności badań ewaluacyjnych**, zachowanie należytej staranności w ich prowadzeniu, a także analizowaniu zgromadzonych danych oraz wyciąganiu wiarygodnych, bazujących na dowodach wniosków. **Zapewnieniu wysokiej jakości ewaluacji** służy odpowiedni potencjał merytoryczny i organizacyjny, którym powinna dysponować każda ze stron, a także podejmowanie działań zgodnych z ustalonym budżetem, zakresem i harmonogram prac. To ostatnie zagadnienie wiąże się z wymogiem **przestrzegania warunków umowy**, która powinna w równym stopniu zabezpieczać interesy zamawiającego oraz wykonawcy poprzez jasne i precyzyjne wskazanie przysługujących im praw, a także obowiązków i zakresu odpowiedzialności każdej ze stron. Sumienne i lojalne traktowanie zapisów umowy nie powinno wykluczać możliwości jej modyfikacji w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności. Odchodząc od kwestii formalnych warto podkreślić, że wymóg **dbałości o partycypacyjność i jakość współpracy** odnosi się nie tylko do relacji pomiędzy zamawiającym i wykonawcą, ale również postawy wobec osób badanych, przejawiającej się w okazywaniu im szacunku, zagwarantowaniu anonimowości oraz poufności, przejawianiu wrażliwości i empatii, a także zachowywaniu neutralności i obiektywizmu.

5. Komunikowanie i wykorzystanie wyników ewaluacji

Sposób prezentacji uzyskanych wyników oraz forma raportowania powinny odpowiadać celom ewaluacji i potrzebom zamawiającego, niemniej jednak funkcją działań podejmowanych w końcowym etapie tego procesu jest **zapewnienie rzetelności raportu ewaluacyjnego, zachowanie przejrzystości jego struktury i języka, a także sformułowanie precyzyjnych wniosków i rekomendacji**. Język raportu powinien być jasny i zrozumiały, dostosowany do jego odbiorców. Struktura tego dokumentu powinna obejmować następujące elementy: cele, przedmiot i zakres ewaluacji, kryteria i pytania ewaluacyjne, informacje metodologiczne (wykorzystane techniki badawcze, opis przebiegu badania, ew. napotkane trudności oraz sposoby ich przezwyciężania, poziom realizacji próby), uzyskane wyniki, wnioski i rekomendacje, a także spis treści i streszczenie. Wyniki badania należy przedstawić w skrupulatny i wnikliwy sposób, umożli-

⁵ Standardowy element każdej ewaluacji powinien stanowić jej projekt (tj. opis koncepcji badania np. w formie raportu metodologicznego), w którym zostają doprecyzowane – poza ww. elementami – kwestie metodologiczne, sposób organizacji badania, niezbędne dokumenty i dane oraz warunki wzajemnej współpracy.

wiający udzielenie wyczerpujących odpowiedzi na pytania ewaluacyjne. Godną polecenia praktyką jest wskazanie ograniczeń w procesie wnioskowania (np. brak możliwości generalizowania uzyskanych wyników), a także daty zakończenia procesu gromadzenia danych (tzw. daty granicznej, ang. *cut-off date*). Wnioski i rekomendacje zawarte w raporcie powinny być oparte na rzetelnej analizie danych, gwarantującej ich wiarygodność. Absolutnie niedopuszczalne jest ingerowanie przez zamawiającego w wyniki badania – modyfikacja treści raportu może odbywać się wyłącznie za zgodą ewaluatora. Zwiększeniu użyteczności i możliwości wdrożenia proponowanych zaleceń może posłużyć konsultowanie ich trafności w formie dyskusji odbywającej się w gronie interesariuszy. Kolejnym rozwiązaniem służącym temu celowi jest kierowanie rekomendacji do konkretnych adresatów, wraz ze wskazaniem terminu realizacji. Duży stopień szczegółowości zaleceń również przyczynia się do zwiększenia prawdopodobieństwa ich **wykorzystania w procesach decyzyjnych**. Rekomendacje mogą dotyczyć nie tylko kwestii problemowych, ale również mocnych stron przedmiotu ewaluacji – w tym przypadku zaleca się kontynuowanie działań przynoszących pozytywne efekty. Dobrą praktyką jest podsumowanie wniosków

i rekomendacji w formie tabelarycznej, ze wskazaniem obszaru występowania i skalą ważności danego zjawiska, jego skrótowym opisem (i ew. powodowanych skutków), wyszczególnieniem konkretnych zaleceń zawierających adresata i termin wdrożenia, a także przewidywanych korzyści wynikających z wprowadzenia proponowanych zmian. Celem wszystkich tych działań jest wzmocnienie akceptacji oraz motywacji do wdrażania wskazanych zaleceń.

Standardy ewaluacji zostały wydane w wersji papierowej oraz zamieszczone na stronie internetowej Polskiego Towarzystwa Ewaluacyjnego. Warto podkreślić, iż PTE postrzega prace nad tym dokumentem jako trwający, otwarty na debatę proces towarzyszący rozwojowi potencjału i kultury ewaluacyjnej w naszym kraju, toteż zachęca do zgłaszania uwag, które można przesyłać na adres pte@pte.org.pl, bądź za pośrednictwem forum internetowego prowadzonego w ramach strony www.pte.org.pl.

Monika Bartosiewicz-Niziołek,

sekretarz Polskiego Towarzystwa Ewaluacyjnego,
koordynatorka ds. szkoleń,
niezależna ewaluatorka
monika.bartosiewicz-niziolek@pte.org.pl



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



„Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej – Etap I”
Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Barierzy ewaluacji w pomocy społecznej – proponowane rozwiązania

Tytułem wprowadzenia

W biuletynie „es.O.es” nr 3/2010 informowaliśmy Państwa o zakończeniu badania „Model ewaluacji w pomocy społecznej” i rozpoczętych na jego podstawie pracach nad praktycznym podręcznikiem dla małopolskich kadr. Dziś oba produkty – będące pierwszymi takimi inicjatywami w Małopolsce – są już dostępne. Poniżej, zachęcając Państwa do zapoznania się z pełną wersją raportu badawczego, jak i skorzystania z podręcznika, prezentujemy szerszą informację na ten temat.

Badanie zrealizowane zostało w Regionalnym Ośrodku Polityki Społecznej w Krakowie w ramach projektu „Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej”. Jakich informacji poszukiwaliśmy i dlaczego? Przekładając cel badawczy na język praktyki, można powiedzieć, iż chodziło nam o uzyskanie wiedzy potrzebnej dla projektowania wsparcia dla kadr, ważnego dla upowszechnienia ewaluacji w sektorze pomocy społecznej w regionie. Prowadząc wywiady z pracownikami i kierownikami jednostek dążyliśmy przede wszystkim do uzyskania informacji o tym, jakie działania ich zdaniem mogłyby przyczynić się do zniwelowania przeszkód i ograniczeń związanych z dokonywaniem ewaluacji. Tłem dla tych rozważań były opinie o potrzebie ewaluacji i korzyściach z niej



płynących, rozmowy o stopniu przygotowania kadr do takich zadań, obawach i napotykanym trudnościach. I właśnie obawom i napotykanym trudnościom oraz pierwszym inicjatywom mają-

cym na celu ich przewyżczenie poświęcony jest niniejszy tekst.

Barierzy ewaluacji w pomocy społecznej

Barierzy związane z prowadzeniem ewaluacji w obszarze pomocy społecznej zidentyfikowane w trakcie badania można podzielić generalnie na kilka podstawowych typów. Pierwszy z nich to barierzy o charakterze kompetencyjnym związane z brakiem przygotowania kadr do prowadzenia ewaluacji oraz zrozumieniem jej funkcji przez szerokie grono osób kluczowych dla całego procesu. Innym typem barier są ograniczenia związane z celami pomocy społecznej oraz specyfiką oferowanego wsparcia i jego odbiorców. Pojawiają się także problemy systemowe w obrębie zasobów, zwłaszcza kadrowych i finansowych, którymi dysponują jednostki. W badaniu zostały zidentyfikowane również dylematy odnoszące się do wykorzystywania wyników badań w praktyce. Poniżej szczegółowe kwestie ilustrujące te tezy, poparte wypowiedziami pracowników i kadry zarządzającej małopolskich ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie.

Pierwszą ze zidentyfikowanych w badaniu barier jest brak wiedzy o tym jak przeprowadzać ewaluację w projektach z obszaru aktywnej integracji realizowanych w sektorze w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Projekty i problem z ewaluacją w ich obrębie były podkreślane w badaniu głównie ze względu na fakt, iż jest to w zasadzie jedyny obszar, w którym podejmowane są próby działań ewaluacyjnych. W tym kontekście badani wskazywali na brak wytycznych, wiedzy praktycznej oraz podejmowanie działań intuicyjnych.

„(...) przy realizacji projektów właśnie tych współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej, pojęcie [ewaluacja] powinno być znane, aczkolwiek, powiedzmy, ono

Ewaluacja – powód do obaw, czy okazja do rozwoju?

w teorii jest znane, w praktyce jest bardzo ciężko dociec, jak ta ewaluacja miałaby wyglądać”

„(...) nie mamy żadnych wytycznych, nie mamy mierników, wskaźników, coś, czego byśmy się musieli trzymać tak naprawdę”

„Mi się wydaje, że generalnie brakuje tak jakby samego określenia, na czym ta ewaluacja ma polegać (...) Każdy działa po swojemu, każdy próbuje to realizować w jakiś sposób, a przypuszczam, że część prób będzie nietrafiona (...)”

Barierą dla ewaluacji w pomocy społecznej, według jej praktyków, jest także trudność w mierzeniu tzw. rezultatów „miękkich”, typowych dla działań pomocowych. Warto wspomnieć, iż ten problem był podnoszony zarówno w kontekście przeszkód dla ewaluacji w sektorze, jak i z perspektywy warunków niezbędnych do jej prowadzenia – podkreślano konieczność opracowania wzorcowego katalogu wskaźników specyficznych dla charakteru działań pomocy społecznej. Konieczność opracowania odpowiednich wskaźników czy też zasad ich konstruowania była też wskazywana jako pożądana forma wsparcia pracowników socjalnych w przeprowadzaniu ewaluacji. Poniżej wypowiedzi obrazujące ten problem, pokazujące także stanowisko kadr odnośnie dotychczasowych prób ewaluacyjnych.

„ (...) nasze projekty, (...) [ich] specyfika (...) jest bardzo trudna, bo my mamy wszystkie te projekty miękkie. Trudno jest badać, czy ktoś podniósł poziom czy tego czy tamtego. Łatwiej by nam było ewaluować powiedzmy, w takich projektach, jak realizuje Powiatowy Urząd Pracy (...)”

„Łatwiej jest zliczyć. Trudniej jest mówić o miękkich efektach, które trzeba (...) nazwać”

„W każdym projekcie pisze się o tym ... rezultaty miękkie – metodami jakościowymi, rezultaty ilościowe - metodami ilościowymi, ale pisze się...”

„ (...) w projekcie są cele, w projekcie są ewaluacje i potem przeprowadzam tą ewaluację i to nie ma z tym nic wspólnego. Ta ankieta, którą dysponowałam, w żaden sposób nie pokaże czy te cele zostały osiągnięte”

Respondenci mówili również o niedostosowaniu wykorzystywanych narzędzi ewaluacyjnych do potrzeb osób korzystających z oferowanego wsparcia. Tu warto zwrócić uwagę na wykorzystywanie głównie kwestionariuszy ankiet w dotychczasowych próbach ewaluacji. Niedoceniane są przykładowo takie metody jak obserwacja – względnie prosta i dostosowana do nieliczbowych rezultatów działań.

„(...) nie do końca osoby [beneficjenci] były w stanie te ankiety wypełnić (...)”

Kolejną wskazywaną barierą, ale też i potrzebą jest problem z monitorowaniem losów klien-

tów po zakończeniu udziału np. w projekcie. Pracownicy sami mówią o tym, że rzeczywisty skutek interwencji pomocy społecznej możemy pokazać dopiero po jakimś czasie. Najczęstszy rodzaj stosowanych ewaluacji tj. ocena bezpośredniego wsparcia np. użyteczności szkolenia czy udziału w zajęciach integracyjnych z perspektywy uczestnika i bezpośrednio po ich zakończeniu nie pokaże wpływu na sytuację danej osoby.

„To też jest pewna ewaluacja, którą na wyrost robimy, bo nie można uznać, że jeden wyjazd wprowadzi (...) zmiany, prawda?”

„Po pierwsze, jeżeli ewaluacja powinna być prowadzona... [to] co najmniej, nie wiem, po pół roku, czego się już absolutnie nie robi. Projekt się kończy, sprawa się zamyka, papier odkłada się (...)”

„ (...) no dobrze, my wydamy te pieniądze, ale w jaki sposób mamy sprawdzać co te pieniądze zmieniły w rodzinie? (...) bo najważniejsza powinna być ewaluacja i monitoring beneficjenta, tu się nie dzieje nic. Tak jak Pani mówi kończy się projekt, nikt nie oczekuje, że my pociągniemy dalej (...)”

Inną obawą pracowników ośrodków pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie w kontekście ewaluacji jest problem z brakiem czasu tj. obawa przed obciążeniem pracowników dodatkowymi obowiązkami, związana z tym, że jednostki nie mają odpowiednio liczebnych zespołów, by prowadzić ewaluację podejmowanych działań. Jest to ograniczenie związane z warunkami funkcjonowania większości, jak wynika z badań, małopolskich jednostek pomocy społecznej. Kadra zarządzająca podnosiła też kwestię wielu i różnorodnych zadań cedowanych na pomoc społeczną. Tu wskazywano na konieczność powstania ustawy o zawodzie pracownika socjalnego. Szefowie jednostek wskazywali także na ograniczenia budżetowe – brak środków na dokonywanie ewaluacji.

„Pytanie jest w związku z obłożeniem pracą, czy będzie czas na ewaluację? To jest niezbędne ogniwo, ale przy tym natłoku obowiązków...”

„(...) ale jeszcze raz się powtórzę, mając dwóch pracowników na ileś tam środowisk, nie wiem, czy by to nie obciążało nas i tak naprawdę naszej aktywności w pracy by nie zmniejszyło”

„Ja myślę, że warto oceniać, bo jeśli są jakieś błędy, to warto jest [je] poprawić i nie popełnić jeszcze raz tego błędu, ale tak jak Pani tutaj mówi, faktycznie u nas też zasoby są małe i, po prostu, brak czasu. Są inne rzeczy, które są ważniejsze”

Bardzo istotnym problemem, a może najistotniejszym jest obecna w środowisku obawa przed wykorzystaniem wyników ewaluacji do wyciągania konsekwencji wobec pracowników, którzy byli od-

powiedzialni za ewaluowane zadanie. Utożsamianie ewaluacji z kontrolą jest zjawiskiem dalece niepożądanym, niezależnie o jakich interesariuszach procesu ewaluacji mówimy – czy to o odbiorach wniosków z badań, w tym władzach lokalnych czy to o jednostkach, których działania są poddawane ewaluacji. Poniżej kolejne cytaty, tym razem pokazujące obawy przed skutkami „złych” wyników ewaluacji.

„I rzeczywiście jest taka obawa, że jeżeli rzetelnie ocenię pracę wobec klienta, robiłem wszystko, ale się nie powiodło, to być może ktoś oceni mnie za to źle. To pytanie pojawiło się nie bez powodu, takie obawy są”
„Bo uważam, że największą barierą będzie lęk przed konsekwencjami”
„(...) wyniki [ewaluacji] biją w nas”

Z jednej strony obawiamy się konsekwencji służbowych w razie wskazania w wyniku przeprowadzonej ewaluacji obszarów „do naprawy”, z drugiej strony obawiamy się własnego zniechęcenia, w tym przypadku mając na uwadze specyfikę pracy i wiedzę o tym, że oczekiwania wobec pomocy społecznej są różnie definiowane – przez społeczeństwo, klientów, władze.

„(...) to taki miecz obosieczny (...) Nikt nie chce usłyszeć, że działania, które podejmuje są nieskuteczne (...) no, jednak człowiek angażuje się w tą pracę (...). Ja nie wiem, czy bym się nie załamała, jakbym usłyszała, że działania, które realizuję z poświęceniem są nieskuteczne”
„[Pomoc społeczna] jest taką niewdzięczną pracą, bo trudno tutaj jakby, powiedzmy, tylko o takie pozytyw (...).”
„Jeśli pracownik czerpie z tej informacji to nieraz jest też tak, że niestety zniechęcamy. To nie jest tak, że wszystko przykuwamy na sukces, ten brak sukcesu to jest to, co nieraz deprymuje i potem na przykład niechętnie się wysłuchuje krytyki lub oceny”

Pracownicy pomocy społecznej obok własnego zniechęcenia ewentualnym brakiem sukcesu w wynikach ewaluacji obawiają się także reakcji klientów na udział w badaniach ewaluacyjnych. Bowiem kolejną barierą odnajdywaną w ich wypowiedziach jest ryzyko „popsucia” relacji z odbiorcami wsparcia. Tu jeszcze raz warto podkreślić, że bezpośredni kontakt nie jest jedyną metodą uzyskiwania informacji niezbędnych przy dokonywaniu ewaluacji. W cytatach ilustrujących tę barierę, po raz kolejny pojawia się także myślenie w kategoriach ewaluacja = kontrola.

„Dla nas byłoby dobre [wypełnianie ankiet przez rodziny zastępcze]. Informacja zwrotna byłaby potrzebna (...). Byłoby cenne to, co uzyskamy, ale wydaje mi się, że oni by czuli się jeszcze tacy bardziej przez nas kontrolowani (...) a znowu jesteście, a byliście niedawno”

„To im [rodzinom] na pewno pomaga, ale to jest kolejna kontrola, kolejny nadzór i mogłoby to spowodować, że stosunki między pracownikami socjalnymi, a tymi rodzinami ulegną pogorszeniu, a tego byśmy nie chcieli”

I kolejny aspekt, czyli co po ewaluacji? – wykorzystanie wniosków i rekomendacji w praktyce. W świetle wyników badania istnieje, poparta dotychczasowymi doświadczeniami kadr pomocy społecznej, obawa iż rekomendowane zmiany nie będą wdrożone lub nie będzie możliwości ich wprowadzenia, co w szczególności podkreślali szefowie jednostek biorących udział w badaniu. Zwrócili oni uwagę na ograniczenia związane z zapleczem infrastrukturalnym, którym dysponują jednostki (brak możliwości zatrudnienia specjalistów np.: psychologa, niedysponowanie niektórymi placówkami, na przykład świetlicami środowiskowymi) – w takiej sytuacji może się zdarzyć, że instytucja pomocy społecznej nie będzie miała możliwości podjąć działań skutecznych wobec danego klienta czy grupy mieszkańców, nawet pomimo wiedzy wyniesionej z ewaluacji na temat tego, jakie działania podjąć powinna.

„ludzie boją się słowa > ewaluacja<, to z punktu widzenia urzędników nie jest bezpodstawne (...) boją się doświadczeni tym, na czym kończyły się poprzednie ewaluacje. To miało charakter doraźny (...) ludzie mieli przez jakiś czas statystyki, dokonywali porównań i w ich odbiorze nikt nie skorzystał”
„Po uzyskaniu tej ewaluacji, oceny, nie ma możliwości wprowadzenia zmian”

Jednakże wyniki ewaluacji mogą wpłynąć dodatnio na rozwój infrastruktury pomocowej w gminie czy powiecie, co trafnie obrazuje poniższa wypowiedź jednego z uczestników przeprowadzonych wywiadów.

„O wiele trudniej jest doprowadzić do przekucia efektów procesu ewaluacji na konkretne decyzje (...), gdzie ten proces jest uzależniony od osób niezwiązanych z tym systemem. Oczywiście łatwiej kogoś przekonać jeżeli wysuwa mu się szereg argumentów. O tyle to jest skuteczne”

Podręcznik dla małopolskich kadr



W odpowiedzi na potrzeby zgłoszone podczas badania powstał podręcznik „Podstawy ewaluacji dla pomocy społecznej” wprowadzający w trudną tematykę zagadnień ewaluacyjnych. Podstawową zaletą opracowania (obok bazowania na

przykładach wziętych z praktyki pomocy społecznej) jest fakt, iż nie poruszono w nim wszystkich zagadnień i nie omówiono dokładnie całego procesu ewaluacyjnego z uwzględnieniem wszelkich kwestii natury praktycznej, teoretycznej, etycznej itd. Skupia się ono wokół zasadniczych zagadnień: Czym jest ewaluacja? Jak się do niej zabrać? Jak jest rola prezentacji wyników? Z podręcznika możemy dowiedzieć się w jakim celu przeprowadza się ewaluację, jakie są jej kryteria, czym ona na pewno nie jest, co odróżnia ją od monitoringu audytu czy kontroli. Korzystając z opracowania poznamy podstawowe zasady konstruowania wskaźników oraz ich przykłady typowe dla działań podejmowanych w sektorze. Dowiemy się także jaka jest różnica pomiędzy wynikami badań, wnioskami z nich płynącymi i formułowanymi rekomendacjami, a także tego jakie działania można podjąć po ewaluacji.

Dokonany wybór pewnych zagadnień, jest wyborem świadomym. Bowiemy celem publikacji jest opowiedzenie w sposób praktyczny o ewaluacji, tak aby czytelnicy mogli sami zastosować podane wskazówki. Podręcznik jest przeznaczony przede wszystkim dla praktyków, którzy pragną wykonać pierwszy krok na drodze do zgłębienia zagadnienia

czy podejmują się prób przeprowadzania ewaluacji realizowanych działań.

Na zakończenie

Zapraszam Państwa do odwiedzenia strony Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej” (www.politykaspoleczna.obserwatoria.malopolska.pl) zakładki „EWALUACJA”. Tu znajdą Państwo raporty z badania „Model ewaluacji w pomocy społecznej”, stąd można także pobrać elektroniczną wersję podręcznika „Podstawy ewaluacji dla pomocy społecznej”. W tym miejscu gromadzimy również inne ciekawe opracowania związane z ewaluacją.

„Ewaluacja działań obszaru integracji społecznej” jest ponadto ważnym – systematycznie rozwijanym – zbiorem publikacji w Internetowej Bibliotece Małopolskich Obserwatoriów. Zapraszamy!

Małgorzata Szlązak

Projekt „Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej” Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie
mszslazak@rops.krakow.pl

The screenshot shows the website interface for 'Małopolskie Obserwatorium Polityki Społecznej'. The main navigation menu on the left includes: Strona główna, Aktualności, O projekcie, Balans i analizy, Ewaluacja (highlighted), Biblioteka, Internetowy Obserwator Statystyk Społecznych, Małopolski Informator Społeczny (MIS), Media o polityce społecznej, Współpraca, Kontakt, and Newsletter. The main content area is titled 'Ewaluacja' and contains the following text:

„To co sie warte jest kontynuowania powinniśmy odrzucić bez żalu, co się sprawdziło powinno być chwalone, rozwijane i upowszechniane” R. Scaferberg

Działania Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej, mające wspierać efektywność przedsięwzięć w obszarze polityki społecznej, koncentrują się głównie wokół zapewnienia realizowanym badaniom i inicjatywom dostępu do informacji istniejących. Dodatkowo w ramach realizacji III. celu szczegółowego projektu „Jakościowa ocena skuteczności rozwiązań wdrażanych w obszarze polityki społecznej” przeprowadzana jest ewaluacja działań pomocowych i budowanie instrumentarium dla kadry w tym zakresie.

Z wykorzystaniem rekomendacji płynących z badania „Model ewaluacji w pomocy społecznej” powstał podręcznik „Podstawy ewaluacji dla pomocy społecznej”, skierowany w szczególności do kadry OPS i PCPR w naszym regionie. Podręcznik jest swoistym przewodnikiem i zaproszeniem do wspólnej „podróży” po procesie ewaluacji w sektorze pomocowym, będącym wkładem w budowę standardów w tym zakresie. Wdrażając kolejne rekomendacje z m/w badania w projekcie ROPS „Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadry pomocy społecznej” uruchomiono doradztwo z zakresu „monitoringu i ewaluacji w projektach systemowych” (mobilni doradcy).

Budując instrumentarium dla kadry przeprowadzono także cykl szkoleń „Ewaluacja działań w obszarze pomocy i integracji społecznej” skierowanych do pracowników podmiotów pomocy i integracji społecznej z terenu województwa małopolskiego. Celem szkolenia było dostarczenie wiedzy na temat ewaluacji, jej typów i możliwych obszarów zastosowania. Uczestnicy szkolenia pozyskali również umiejętności z zakresu projektowania ewaluacji oraz zlecenia tego typu badań podmiotom zewnętrznym.

Pobierz materiały szkoleniowe: [część 1](#), [część 2](#), [część 3](#)

Konferencja pn. „Ewaluacja – powód do obaw, czy okazja do rozwoju?” to kolejna inicjatywa projektu włączająca regionalne kadry polityki społecznej w dyskusję o potrzebie ewaluacji w sektorze pomocowym. We współpracy z Instytutem Rozwoju Służb Społecznych zorganizowane dwa spotkania pod powyższym tytułem - 27.05.2011 r. w Krakowie i 08.06.2011 r. w Warszawie. Poniej udostępniemy Państwu wybrane prezentacje.

The right sidebar contains 'Aktualności projektu' with items like 'Konferencja „Problemy społeczne Małopolski i ich instytucjonalne wymiary. Refleksje teoretyczne i praktyczne rozwiązania”', 'Zakończono badanie „Przemoc w rodzinie w opinii Małopolan”', 'O przemocy w Chrzanowie', 'Ankieta na temat Internetowego Obserwatora Statystyk Społecznych', and 'Więcej...'. Below it is 'Media o polityce społecznej' with items like 'Zarabiasz mniej, zajmij się dziećmi', 'Albo dzieci, albo katastrofa', and 'Polacy: mało dzieci, krótki żywot'. The footer features the logo of 'Małopolskie Obserwatoria Rozwoju Regionalnego'.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekty współfinansowane przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Jak praktycy oceniają skuteczność projektów wspierających podmioty ekonomii społecznej w Małopolsce?

System wsparcia ekonomii społecznej

W czerwcu bieżącego roku zakończono realizację projektu pn: „Badanie opinii na temat skuteczności realizowanych interwencji służących rozwojowi ekonomii społecznej w Małopolsce”.

Zrealizowane w okresie 27–30 maja 2011 r. badanie jakościowe przeprowadzone zostało metodą zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI) wśród koordynatorów i pracowników merytorycznych projektów realizowanych w ramach Poddziałania 7.2.2 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki; osób zarządzających spółdzielniami socjalnymi oraz przedstawicieli organizacji pozarządowych, które uzyskały wsparcie w ramach tych projektów. Celem badania było pozyskanie opinii respondentów o skuteczności wsparcia ekonomii społecznej w województwie i sformułowanie na tej podstawie rekomendacji dla komponentu regionalnego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki budując tym samym efektywny model wsparcia podmiotów ekonomii społecznej (PES) w ramach Programu.

W wyniku przeprowadzonych wywiadów, wyłoniło się kilka ważnych wniosków i rekomendacji istotnych dla dalszego rozwoju ekonomii społecznej w Małopolsce. Oto najważniejsze z nich:

- Pomimo promowania idei partnerstwa i zachęcania do współpracy międzysektorowej, badanie wykazało niewystarczający poziom integracji i wymiany informacji pomiędzy poszczególnymi grupami interesariuszy, zwłaszcza spółdzielcami. Jest to proces, który powinien być rozwijany oddolnie. Administracja publiczna powinna stwarzać przestrzeń do tego typu działań (dobrym przykładem jest tu Małopolski Pakt na Rzecz Ekonomii Społecz-

nej) udostępniać i promować narzędzia do wymiany informacji oraz popularyzować dobre praktyki w tym zakresie.

- Kolejnym zgłaszanym przez uczestników badania problemem jest niewystarczający sposób koordynacji działań Ośrodków Wsparcia Ekonomii Społecznej. Liczebność ośrodków, w ich opinii, jest optymalna, natomiast ważne by ich działalność skoordynował jeden podmiot, a w nim konkretne osoby. Taki model zwiększyłby szanse na dobry przepływ informacji oraz w efekcie bardziej skuteczną pomoc osobom i instytucjom zainteresowanym powołaniem podmiotów ekonomii społecznej.
- Uczestnicy badania uważają, iż należy dołożyć starań, by ekonomia społeczna w Małopolsce była głębiej osadzona w szerszym systemie społeczno - instytucjonalnym. W budowanie systemu wsparcia ekonomii społecznej w regionie należy włączyć, poprzez partnerstwa lokalne, przedstawicieli jednostek samorządu terytorialnego. Jednostki samorządu terytorialnego mogą być doskonałym partnerem i odbiorcą usług małopolskich podmiotów ekonomii społecznej. Rekomenduje się by mocniej kreować popyt na produkty i usługi oferowane przez PES, oraz informować i zachęcać przedstawicieli administracji publicznej do stosowania klauzul społecznych w ramach prowadzonych zamówień publicznych. Również przedsiębiorcy prywatni, szczególnie na szczeblu lokalnym, mogą stać się bardziej istotnym partnerem dla PES.
- Badani zauważyli również problem związany z możliwością prawną udzielania dotacji jedynie

spółdzielniom socjalnym. Wyklucza to wsparcie innych form organizacyjno-prawnych podmiotów ekonomii społecznej prowadzących działalność społeczną i ekonomiczną (m.in. działalność gospodarcza organizacji pozarządowych), które mogą nieraz zapewniać większą trwałość i skuteczność działania. Niestety daje się zaobserwować sytuację, kiedy dotacje stanowią główną motywację do założenia spółdzielni socjalnej, a niewystarczający stopień weryfikacji wniosków aplikacyjnych może też spowodować, że spółdzielnie nie będą potrafiły efektywnie wykorzystać otrzymanej dotacji. Nikt nie ma jednak wątpliwości, że bezpośrednie wsparcie finansowe jest działaniem niezbędnym dla funkcjonowania i rozwoju podmiotów ekonomii społecznej i jest na nie duże zapotrzebowanie.

- Wśród rekomendacji jak wdrażać udzielanie dotacji w Małopolsce, wskazano: poszerzenie grupy odbiorców dotacji o organizacje pozarządowe prowadzące działalność gospodarczą, pogłębioną ocenę wniosków o dotacje skupioną na biznesowym wymiarze przedsięwzięcia i szansach na przetrwanie na konkurencyjnym rynku, lepsze przygotowanie potencjalnych założycieli spółdzielni na trudności związane z funkcjonowaniem tego typu podmiotów. Warto również zwiększyć stopień przewidywalności i standaryzacji przyznawania dotacji, choćby przez przypisanie tego zadania jedynie jednej organizacji w całym województwie. Organizacja ta powinna jednak ściśle współpracować z pozostałymi instytucjami wspierającymi ekonomię społeczną w Małopolsce.
- Respondenci, stwierdzili że wszystkie oferowane formy wsparcia podmiotów ekonomii społecznej (szkolenia, doradztwo, usługi księgowo-prawne, marketingowe oraz dotacje) są przydatne. Brakuje jedynie klarownej infor-

macji na temat ich dostępności. Wśród oferowanych form wsparcia najczęściej uwag krytycznych zebrały szkolenia i promocja. Wynika to głównie z faktu prowadzenia szkoleń przez teoretyków, nie posiadających praktycznego doświadczenia. Brakuje szkoleń specjalistycznych dla pomiotów ekonomii społecznej funkcjonujących już od dłuższego czasu, mających praktykę i posiadających znacznie wyższe oczekiwania co do standardów i zakresu wiedzy przekazywanej w trakcie szkoleń.

- Obecnie stosowane formy wsparcia podmiotów ekonomii społecznej nie są w wystarczającym stopniu ukierunkowane na wsparcie popytu na produkty i usługi przez nie oferowane. Promocja w zbyt małym stopniu koncentruje się na produktach i usługach PES oraz nie dociera do pożądaných odbiorców tychże produktów, czyli przedstawicieli instytucji publicznych i biznesu. Ciekawym zaproponowanym pomysłem na lepszą promocję działalności podmiotów ekonomii społecznej w regionie jest wprowadzenie „przedstawiciela handlowego” podmiotu, który wspiera PES w zdobywaniu zamówień i zleceń.

Zachęcamy do zapoznania się z bardziej szczegółowymi wynikami badania umieszczonymi na stronie Małopolskiego Obserwatorium Polityki Społecznej w zakładce: „Badania i analizy/zakończone” (www.politykaspoleczna.obserwatoria.malopolska.pl)

Magdalena Zawodny-Barabanow
Marta Bohdziewicz-Lulewicz

Projekt „Akademia Rozwoju Ekonomii Społecznej”
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej
w Krakowie
mzawodny@rops.krakow.pl
mlulewicz@rops.krakow.pl

Supervizja w pracy socjalnej

O konieczności zastosowania supervizji w zawodach pomagania wskazuje się od dłuższego czasu. W jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej jest to jednak praktyka stosowana bardzo rzadko.

Znowelizowana w marcu br. ustawa o pomocy społecznej daje pracownikom socjalnym prawo do „korzystania z poradnictwa prowadzonego przez supervizorów pracy socjalnej, które ma na celu zachowanie i wzmocnienie kompetencji zawodowych, utrzymanie wysokiego poziomu świadczonych usług oraz przeciwdziałanie zjawisku wypalenia zawodowego w porozumieniu z pracodawcą co do wyboru formy i osoby udzielającej porad”¹.

Supervizja – pojęcie, funkcje i formy

Pojęcie supervizji zostało zaczerpnięte z angielskiego słowa *supervision*, które oznacza nadzór, kontrolę, kierowanie. W praktyce jednak zastosowanie supervizji nie odnosi do czynności kontrolnych czy nadzorczych, ale do czynności konsultacyjno-wspierających mających na celu wzmocnienie pracownika w wykonywaniu jego obowiązków służbowych, wydobyciu oraz rozwijaniu jego potencjału, wiedzy i umiejętności.

W Polsce zastosowanie supervizji odnosimy najczęściej do określenia roli pracownika socjalnego wobec klienta pomocy społecznej, stąd też często wskazuje się na supervizję pracy socjalnej. W tym rozumieniu Jerzy Szmagałski wskazuje na dwa zakresy zastosowania supervizji w pracy socjalnej. Po pierwsze definiuje supervizję jako metodę doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych. W tym rozumieniu supervizja pełni funkcję edukacyjną służącą m.in. aktualizacji kompetencji zawodowych i wspierającą pracownika w pokonywaniu psychologicznych trudności oraz funkcję konsultacyjną opierającą się na kompetencjach innych specjalistów. Po drugie Szmagałski wskazuje na użycie supervizji jako metody zwiększającej efektywność placówek pracy socjalnej, realizowanej obok funkcji edukacyjnej i wspierającej. Funkcja ta – organizatorska, sprowadza się do koordynacji i kontroli wykonywania zadań przez pracowników socjalnych. Jest więc traktowana jako metoda zarządzania. W obydwu zakresach zastosowania supervizja powinna być prowadzona zgodnie z wymogami formalnymi. W zakresie

doskonalenia zawodowego są to limity regularnych spotkań z uprawnionymi supervizorami, natomiast supervizja służąca poprawie efektywności pracy socjalnej powinna być stałym elementem funkcjonowania placówki².

Z założenia supervizja w pracy socjalnej może więc spełnić 3 funkcje:

- Funkcja administracyjna polegająca na koordynacji działań pracowników w placówce i ze społecznością (np. współpracy z innymi placówkami), pracy z personelem i kierownictwem nad opracowaniem polityki i procedur wspierających działania placówki.
- Funkcja edukacyjna, jako specyficzny rodzaj doskonalenia kadry, w której szkolenie jest podporządkowane potrzebom danego pracownika pracującego z określonymi przypadkami, napotykanego określone problemy i wymagającego zindywidualizowanego programu edukacyjnego.
- Funkcja wspierająca nakierowana na pomoc w radzeniu sobie przez pracownika ze stresem zawodowym i traumatycznymi incydentami, liczbą i złożonością przypadków składających się na obciążenie w pracy³.

Ważnym elementem w efektywnym zastosowaniu supervizji jest osoba supervizora. Funkcję tę może pełnić specjalista zewnętrzny lub wewnętrzny, a także przełożony. Zarówno nałożone funkcje supervizji, jak i osoba supervizora odgrywają niebagatelne znaczenie w jej zastosowaniu. Już samo poddanie swojej pracy supervizji budzi szereg obaw, niepokoju i wątpliwości. W sytuacji, kiedy rolę supervizora powierzymy osobom z zewnątrz warto zadbać, aby byli to specjaliści, którzy posiadają odpowiednie kwalifikacje, przygotowanie merytoryczne i doświadczenie oraz predyspozycje osobowościowe do tej specyfiki supervizowania, jaką jest praca socjalna. J. Krzyszkowski wskazuje również na trudności jakie mogą pojawić się w sytuacji, gdy supervizji podejmuje się przełożony. *Mogą pojawić się u niego obawy, że pracownicy posiadają wyższe od niego kwalifikacje, wiedzę i doświadczenie zawodowe. Personel może postrzegać supervizję jako formę kontroli. Sama supervizja może się zmienić w kolejną odprawę czy zebranie personelu*⁴.

¹ Ustawa z dnia 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy o pomocy społecznej oraz ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, art. 121a.1

² J. Szmagałski, *Supervizja pracy socjalnej. Zastosowania i dylematy*, IRSS, Warszawa 2009, s. 17-18.

³ Jak wyżej, s. 21-22.

⁴ J. Krzyszkowski, *Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej*, Omega – Praxis, Łódź 1997, s. 198

Kolejnym czynnikiem w zastosowaniu superwizji jest forma prowadzonych oddziaływań. W praktyce stosuje się superwizje: w grupach (3 do 7 osób o podobnym zakresie doświadczeń i zadań zawodowych), w zespołach (grupa pracownicza podejmująca wspólne działania), koleżeńskie (często nazywane również superwizją nieformalną, polegającą na wzajemnym wspieraniu się w zespole pracowniczym bez wskazywania lidera) oraz indywidualne (pracownik socjalny w relacji z superwizorem). Coraz częściej, wraz z postępem technologicznym, wskazuje się na możliwości wykorzystania narzędzi teleinformatycznych do realizowania superwizji, m.in. internetu do prowadzenia oddziaływań on-line.

Jak wskazuje cytowana na wstępie ustawa o pomocy społecznej pracownik socjalny ma prawo do wyboru formy i osoby udzielającej superwizji.

Korzyści z poddawania swojej pracy superwizji

W dyskusji nad koniecznością wprowadzenia superwizji w pracy socjalnej ciągle pojawiają się dylematy: obowiązek, konieczność czy ratunek?

Bogate doświadczenia zagraniczne w zastosowaniu superwizji w pracy socjalnej wskazują na szereg korzyści zarówno dla instytucji, jak i pracowników. Jak wskazuje J. Szmagałski w swoim opracowaniu, powołując się na zachodnich autorów, w podejmowaniu rozwiązywania problemów społecznych i rodzinnych rezygnacja z poddawania swojej pracy superwizji, jest nie tylko ryzykowna, ale wręcz niebezpieczna⁵. Tak, więc warto poddać głębszej refleksji dylematy związane z obowiązkiem, koniecznością czy „ratunkiem” dla prawidłowego wykonywania powierzonych nam obowiązków.

Jako jedną z podstawowych korzyści dla zastosowania superwizji w pracy socjalnej wskazuje się na ograniczanie stresu pracownika i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu. Praca w zawodzie pomagania niewątpliwie narażona jest na ciągłe przeżywanie sytuacji stresowych, które w konsekwencji doprowadzić mogą do wypalenia emocjonalnego, obniżenia poczucia własnej wartości, kompetencji i sprawczości. Systematyczne omawianie tych sytuacji w relacji z superwizorem pozwoli na nabranie dystansu, analityczne ich przepracowanie oraz określenie skutecznych strategii dalszego działania. W konsekwencji poddania swojej pracy refleksji i omówieniu możemy „natrafić” na nieodkryte dotychczas pokłady własnych możliwości i sił do dalszego „pomagania”.

Natomiast dla kierowników zachętą do wprowadzenia superwizji w zarządzanych przez nich jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, może być zarówno wzmocnienie pracownika socjalnego w wykonywaniu swoich codziennych obowiązków, sprawniejsza i skuteczniejsza pomoc klientowi, ale także efektywne zarządzanie „firmą”.

Częstą przyczyną konfliktów pomiędzy administracją a pracownikiem pierwszej linii są zasady, przepisy i organizacja pracy oddalona od codziennej praktyki. Możliwość omówienia tych sytuacji oraz dostosowanie wymogów i uwarunkowań formalnych do działań bezpośrednich wpłyną na obniżenie poziomu frustracji obydwu stron.

Na zakończenie

Praca socjalna staje się coraz bardziej wymagająca oraz odpowiedzialna. Przed pracownikiem socjalnym stawia się nowe wyzwania i oczekiwania społeczne. Kształcony do działań praktycznych, nie może jednak zapominać o ważności zastosowania metod naukowych, choćby zaczerpniętych z psychologii, w celu wnikliwszego poznania istoty ludzkiego działania i doświadczeń: myśli, zachowań i uczuć⁶. Zastosowanie superwizji w pracy socjalnej nie posiada dłuższych tradycji, kończy się na etapie przygotowania zawodowego, jednak w psychologii i psychoterapii ma bogate doświadczenia, z których warto korzystać.

Warto również czerpać z doświadczeń już wprowadzanych projektów superwizji w naszych rodzimych palcówkach nie tylko w Polsce, ale i w Małopolsce. Za jedną z dobrych praktyk może posłużyć Ośrodek Pomocy Społecznej w Zabierzowie, który wdrożył superwizję pracowników w ramach realizacji projektu systemowego. Oczekujemy z zainteresowaniem kolejnych przykładów dobrych praktyk, które z przyjemnością, jako Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie rozpowszechnimy.

Katarzyna Wojtanowicz

Kierownik Działu Polityki Społecznej
Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej
w Krakowie
kwojtanowicz@rops.krakow.pl

⁵ J. Szmagałski, *Superwizja pracy socjalnej...*, op.cit, s. 69

⁶ C.Sutton, *Psychologia dla pracowników socjalnych*, GWP, Gdańsk 2004, s. 1-2.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Superwizje w Ośrodku Pomocy Społecznej w Zabierzowie

Dobre praktyki

Od 2008 r. w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Zabierzowie w ramach projektu „Ku samodzielności – praca systemowa z rodziną zagrożoną wykluczeniem społecznym” prowadzone są superwizje.

W artykule „Superwizja w pracy socjalnej” Katarzyna Wojtanowicz przestawiła, jakie funkcje może pełnić superwizja w pracy socjalnej. Na potrzeby naszego Ośrodka skupiliśmy się na funkcji edukacyjnej i wspierającej, wprowadziliśmy superwizje „z perspektywy mocnych stron” w duchu empowerment z wykorzystaniem podejścia skoncentrowanego na rozwiązaniach. Podejście empowerment wymaga od pracownika socjalnego umiejętności dania klientowi przestrzeni do podejmowania własnych wyborów i decyzji, jak zmienić swoje życie. Z drugiej strony konieczna jest umiejętność towarzyszenia wspierającego podczas szukania nowych rozwiązań i we wprowadzaniu ich w życie, a zatem określanie zasobów, określanie realistycznych celów, przekazywanie pozytywnych informacji zwrotnych, prowadzenie rozmowy i stawianie pytań tak, by klient potrafił określić swoje cele, doświadczył własnej skuteczności w analizowaniu pozytywnych zdarzeń z przeszłości, by klient potrafił znaleźć swoje rozwiązania i swoje sposoby wprowadzenia ich w życie. Podczas superwizji pracownicy pracują nad taką postawą wobec klienta, z drugiej strony doświadczają takiego traktowania przez superwizora. Skoncentrowanie na rozwiązaniach kładzie nacisk na współpracę w relacji superwizji.

W naszym Ośrodku pracownicy korzystają zarówno z superwizji indywidualnych jak i grupowych. W ramach indywidualnych sesji superwizyjnych przewidziane jest miejsce na:

- refleksje na własną pracę superwizowanego pracownika,

- doskonalenie umiejętności takiego poznawania życia i doświadczeń klientów, które pokazuje ich możliwości radzenia sobie z trudnymi sytuacjami,
- doskonalenie umiejętności patrzenia na klienta jako na członka systemu rodzinnego (budowania planu pomocy całej rodzinie),
- doskonalenie umiejętności patrzenia na ośrodek pomocy społecznej jako na element zespołu instytucji zaangażowanych we wspieranie danej rodziny (budowanie zespołów specjalistów z różnych instytucji),
- wsparcie superwizowanych pracowników w szukaniu rozwiązań dla trudnych emocjonalnie sytuacji w pracy.



Superwizje grupowe w Gminnym Ośrodku Pomocy Społecznej w Zabierzowie

Natomiast superwizje grupowe są ukierunkowane na tworzenie zespołów wspierających osobę i rodzinę we wprowadzaniu zmian.

Budowanie planów pomocy rodzinie podczas superwizji indywidualnych

Pierwszym etapem pracy pracownika socjalnego z klientem jest przeprowadzanie diagnozy trudnej sytuacji życiowej oraz przygotowanie planu pomocy. Plan ten powinien obejmować cały ob-

szar funkcjonowania rodziny podzielony na pięć bloków: komunikacja w rodzinie, życie codzienne rodziny, rozwój dzieci, rozwój rodziców i życie społeczne rodziny. W tworzeniu diagnozy i planu pomocy brana jest pod uwagę opinia psychologa i doradcy zawodowego zatrudnionych w projekcie. Pożyteczna okazała się również wspólna rozmowa pracownika socjalnego i superwizora z klientem w jego domu. Klient pełnił rolę gospodarza, czuł się doceniony, dzięki temu, że był u siebie czuł się bezpiecznie i łatwiej mu było rozmawiać szczerze i otwarcie. Natomiast pracownik socjalny miał okazję do doskonalenia swoich umiejętności prowadzenia rozmowy w nurcie empowerment.

Plan pomocy jest propozycją dla klienta. Po jego ewentualnej modyfikacji i akceptacji staje się programem współpracy: klient i jego rodzina – zespół specjalistów i instytucji wspierających. Jest też podstawą zawieranego kontraktu socjalnego.

Budowanie interdyscyplinarnego zespołu specjalistów wspierających rodzinę podczas superwizji grupowych

W superwizjach grupowych uczestniczą pracownicy ośrodka oraz specjaliści z innych instytucji związanych z rodziną. Najliczniej reprezentowane są szkoły, świetlice i poradnia psychologiczno-pedagogiczna. W takim modelu pracy socjalnej bardzo ważna jest wymiana informacji pomiędzy specjalistami oraz ustalenie działań poszczególnych osób i instytucji. Podczas superwizji specjaliści dzielą się na zespoły składające się z osób, które działają na rzecz konkretnej rodziny. Superwizor dzieli swój czas pomiędzy poszczególne grupy, w zależności od potrzeb. Celem jego działań jest wsparcie pracowników w poszukiwaniu pozytywnych rozwiązań. W ten sposób wokół pracownika socjalnego budowany jest interdyscyplinarny zespół specjalistów wspierających rodzinę.

Mamy nadzieję, że poprzez pracę w zespołach interdyscyplinarnych kształtujemy nowy wizerunek pracownika socjalnego w środowisku – jako osoby, która nie tylko bezpośrednio świadczy pomoc, lecz także organizuje i koordynuje sieć wsparcia społecznego dla danej osoby i rodziny.

Korzyści wynikające z superwizji

Superwizje w Ośrodku Pomocy Społecznej w Zabierzowie podlegają ewaluacji. Ewaluator pytał pracowników socjalnych o przydatność superwi-

zji, o obszary w jakich była ona realizowana, ocenę przeprowadzonych superwizji i propozycje zmian.

Z przeprowadzonych badań wynika, że superwizje:

- ułatwiają wprowadzanie w Ośrodku zmian poprzez minimalizowanie stresu nimi wywołanego,
- pomagają we wprowadzaniu i zastosowaniu narzędzia, jakim jest plan pomocy rodzinie,
- pomagają w procesie komunikacji z klientem,
- pomagają w usprawnianiu pracy z klientami,
- pomagają w usprawnianiu komunikacji między pracownikami, w tym w budowaniu zespołu pracowniczego,
- pomagają w komunikacji na linii pracownicy – kierownik,
- pomagają w usprawnianiu organizacji, między innymi przez poprawę procesu komunikacji i organizacji pracy.

Wszyscy pracownicy socjalni potwierdzili użyteczność superwizji. W podziale na poszczególne obszary przydatność superwizji została oceniona następująco: plan pomocy rodzinie (100%), praca z klientem (100%), praca nad relacjami między pracownikami ośrodka (100%), praca nad radzeniem sobie z trudnymi sytuacjami w pracy (60%), praca nad indywidualnymi problemami pracownika (50%).

Perspektywy superwizji w ośrodkach pomocy społecznej

Ostatnie zmiany w ustawie o pomocy społecznej dają pracownikom socjalnym prawo do korzystania z poradnictwa prowadzonego przez superwizorów pracy socjalnej. Czy to oznacza, że superwizja będzie obecna w każdym z ośrodków pomocy społecznej? Na przeszkodzie w upowszechnianiu superwizji mogą stanąć różne bariery: mentalne, finansowe i organizacyjne. W naszym ośrodku widzimy wielki pożytek z tego, że prowadzone są superwizje, bardzo ważne, że prowadzone są na miejscu. W związku z tym wydaje nam się uzasadnionym poszukiwanie sposobów na wdrażanie superwizji, szczególnie w małych ośrodkach oraz na prowadzenie ich w miejscu łatwo dostępnym dla pracowników.

Stanisław Myjak

kierownik GOPS Zabierzów
myjak@zabierzow.org.pl

Urszula Szrednicka

superwizor w GOPS Zabierzów



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

We współpracy

Aktualności z Regionalnej Platformy Współpracy

Z inicjatywy Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie rozpoczyna działalność Regionalna Platforma Współpracy. Ma ona za zadanie łączyć jednostki pomocy i integracji społecznej w regionie, tak by umożliwić im wypracowywanie systemowych rozwiązań z zakresu przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu oraz usprawnić przepływ informacji i wiedzy zarówno między nimi, jak i innymi instytucjami zaangażowanymi w rozwiązywanie problemów społecznych w województwie małopolskim. Efektem aktywności Regionalnej Platformy Współpracy będą wspólnie wypracowywane przez Radę Platformy stanowiska w kluczowych dla sektora kwestiach. Zadaniem Regionalnej Platformy Współpracy jest konsultowanie na poziomie regionu: nowych rozwiązań proponowanych przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, w tym także o charakterze legislacyjnym, dokumentów programowych Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, jak również inicjatyw regionalnych i lokalnych w województwie małopolskim.

Nominowani do Rady Regionalnej Platformy Współpracy zostali:

Przedstawiciele administracji samorządowej szczebla regionalnego:

- **Wioletta Wilimska** – Dyrektor Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie
- **Alina Paluchowska** – Wicedyrektor Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie

Przedstawiciel administracji rządowej:

- **Małgorzata Lechowicz** – Dyrektor Wydziału Polityki Społecznej Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Krakowie

Partner społeczny:

- **Janusz Olesiński** – Dyrektor FRDL Małopolskiego Instytutu Samorządu Terytorialnego i Administracji

Natomiast w okresie do lipca 2011 r. odbyły się spotkania w subregionach, w trakcie których zostali wybrani przedstawiciele do Rady Platformy, są to:

Subregion I

- **Agnieszka Biela** – z-ca Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Krakowie
- **Józefa Grodecka** – Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie
- **Lech Kochański** – Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Miechowie
- **Jolanta Radecka** – Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Babicach

Subregion II

- **Ewa Gądek** – Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gromniku
- **Anna Kwaśniak** – pracownik socjalny Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Borzęcinie
- **Ryszarda Zakrzewska-Zachwieja** – Dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Wieliczce
- **Małgorzata Proszowska** – Kierownik Działu pracy środowiskowej i świadczeń Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Tarnowie

Subregion III

- **Krzysztof Cieżak** – Dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Suchej Beskidzkiej
- **Renata Matejko** – Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Kętach
- **Wanda Olejniczak** – Kierownik Gminnego Ośrodka Pomocy Społecznej w Makowie Podhalańskim
- **Dorota Poczowska** – Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Kalwarii Zebrzydowskiej

Subregion IV

- **Piotr Gofroń** – Dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Myślenicach

- **Leszek Bajorek** – z-ca Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Nowym Sączu
- **Barbara Grabiak** – Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Podegrodziu



Dyskusja na temat projektu nowego narzędzia służącego ocenie zasobów pomocy społecznej



Wojciech Kozak Wicemarszałek Województwa Małopolskiego wraz z Wiolettą Wilimską Dyrektorem Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie wręczają akt powołania na członka Rady Regionalnej Platformy Współpracy.



Wojciech Kozak Wicemarszałek Województwa Małopolskiego wraz z Wiolettą Wilimską Dyrektorem Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie wręczają akt powołania na członka Rady Regionalnej Platformy Współpracy.

- **Sabina Kogut** – Kierownik Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Mszanie Dolnej

14 września 2011 r. Wojciech Kozak wicemarszałek Województwa Małopolskiego wraz z Wiolettą Wilimską Dyrektorem Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Krakowie uroczystie zainaugurowali prace Rady Regionalnej Platformy Współpracy. W drugiej części spotkania została przeprowadzona dyskusja poświęcona, przygotowanemu przez Instytut Rozwoju Służb Społecznych w Warszawie, w porozumieniu z Departamentem Pomocy i Integracji Społecznej Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, projektowi nowego narzędzia służącego ocenie zasobów pomocy społecznej. Rada Platformy przygotowała stanowisko w tej sprawie przekazane Ministerstwu Pracy i Polityki Społecznej oraz Instytutowi Rozwoju Służb Społecznych.

Kolejne tygodnie działalności Regionalnej Platformy Współpracy koncentrowały się na zagadnieniach związanych ze wsparciem rodziny oraz na ekonomii społecznej jako narzędziu rozwoju lokalnego. Pierwszemu tematowi poświęcone było seminarium odbywające się w dniach 4-7 października 2011 r. pt „Trudności rodzicielstwa – sztuka pomocy”, w trakcie którego zostały omówione kwestie:

- ustawy z dnia 9 czerwca 2011 roku o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej,
- realizacji zadań powiatu w zakresie przeciwdziałania przemocy w rodzinie z udziałem przedstawicieli Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego,
- systemu wczesnego wspomagania rozwoju dziecka z niepełnosprawnością oraz jego rodziny z udziałem przedstawicieli Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych Oddział w Krakowie oraz Departamentu Zdrowia i Polityki Społecznej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego.

Kolejny temat – ekonomia społeczna – zgromadził członków Regionalnej Platformy Współpracy na spotkaniu grupy roboczej, która w dniach 12-14 października 2011 r. pracowała nad założeniami wieloletniego regionalnego planu działań na rzecz promocji i upowszechniania ekonomii społecznej oraz rozwoju instytucji sektora ekonomii społecznej i jej otoczenia w Małopolsce.

Marcin Stolarski

Projekt „Szkolenie i doskonalenie zawodowe kadr pomocy społecznej” Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie
mstolarski@rops.krakow.pl