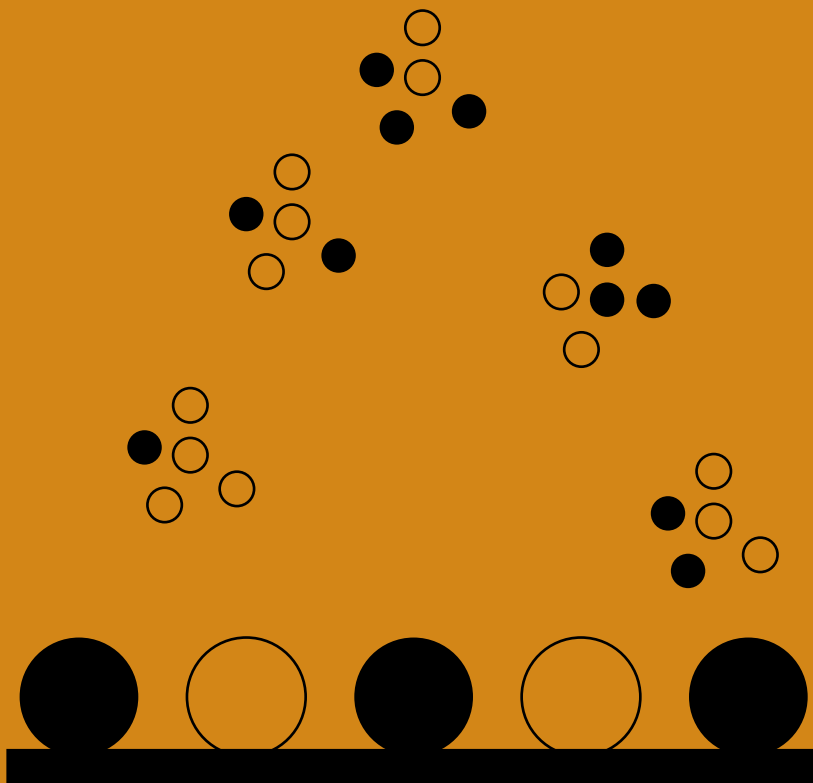


Jak wspierać osoby dorosłe o niskich umiejętnościach podstawowych?

Raport z badania jakościowego w ramach projektu
„Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”





Home

Jak wspierać osoby dorosłe o niskich umiejętnościach podstawowych?

Raport z badania jakościowego w ramach projektu
„Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”



RAPORTY Z BADAŃ FRSE, TOM 2/2019

Jak wspierać osoby dorosłe o niskich umiejętnościach podstawowych? Raport z badania jakościowego w ramach projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”

Autorzy: Jadwiga Fila, Agnieszka Rybińska, Agnieszka Białek
Metodologia badania: Jadwiga Fila
Redakcja: Agnieszka Guzowska

Redaktor prowadzący: Radosław Krąpiec
Korekta: Marcin Grabski (mesem.pl)

Projekt graficzny: Podpunkt
Skład i projekt okładki: Artur Ładno
Druk: Multigraf Drukarnia Sp. z o.o. Bydgoszcz

Wydawca: Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji,
Narodowa Agencja Programu Erasmus+
Al. Jerozolimskie 142A, 02-305 Warszawa
 www.frse.org.pl | kontakt@frse.org.pl

© Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji, Warszawa 2019

ISBN 978-83-65591-93-7

Publikacja została opracowana w ramach projektu *Szansa – nowe możliwości dla dorosłych*, realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój. Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Publikacja bezpłatna



Cytowanie: J. Fila, A. Rybińska, A. Białek, *Jak wspierać osoby dorosłe o niskich umiejętnościach podstawowych? Raport z badania jakościowego w ramach projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”*, Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji, Warszawa 2019

Więcej publikacji Wydawnictwa FRSE:  www.czytelnia.frse.org.pl



Spis treści

1. Kontekst badania	9
1.1. Projekt „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”	9
1.2. Zalecenie Rady Unii Europejskiej: <i>Upskilling Pathways</i>	12
1.3. Umiejętności osób dorosłych w świetle badań	14
2. Metoda badawcza	23
2.1. Badanie jakościowe	23
2.2. Problem badawczy, cel badania i pytania badawcze	26
2.3. Narzędzie badawcze	28
2.4. Organizacje w badaniu	29
2.5. Uczestnicy badania	31
3. Osoby o niskich umiejętnościach podstawowych	33
3.1. Problemy definicyjne	33
3.2. Powody występowania niskich umiejętności podstawowych	38
4. Beneficjenci badanych organizacji	43

Spis treści

5. Sposoby docierania do beneficjentów	49
6. Diagnoza potrzeb osób o niskich umiejętnościach podstawowych	59
7. Oferta edukacyjna	68
7.1. Formy wsparcia w badanych organizacjach	68
7.2. Motywacja uczestników	85
8. Skuteczność oferowanego wsparcia	92
8.1. Pomiar skuteczności	92
8.2. Ewaluacja działań wykonywana przez organizacje	96
9. Efekty wsparcia	98
10. Zmiany proponowane przez respondentów	103
11. Modele współpracy	106
12. Główne wnioski i rekomendacje	109

Wstęp

Niniejszy raport zawiera wnioski z badania jakościowego przeprowadzonego w ramach pierwszej fazy projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”. Projekt jest realizowany przez Fundację Rozwoju Systemu Edukacji (FRSE) w partnerstwie z Instytutem Badań Edukacyjnych (IBE).

Badanie jakościowe zostało zrealizowane w pierwszym kwartale 2019 r. i objęło 50 organizacji z ośmiu województw, które w codziennej działalności zajmują się m.in. wsparciem osób dorosłych o niskich umiejętnościach podstawowych. Badanie o charakterze eksploracyjnym miało na celu opisanie wybranych aspektów modelowych rozwiązań stosowanych przez instytucje działające na rzecz podnoszenia umiejętności podstawowych dorosłych Polaków.

Charakter zebranych danych nie pozwala na traktowanie ich jako reprezentatywnych dla konkretnego typu organizacji w Polsce. Działalność każdej organizacji osadzona jest w odmiennym uwarunkowaniach regionalnych, lokalnych i instytucjonalnych, dlatego powinna być traktowana jako opis konkretnego studium przypadku. Nie oznacza to jednak, że stosowane w jednych miejscach praktyki nie mogą być transferowane do innego regionu lub typu instytucji. Wręcz przeciwnie, sprawdzone i działające rozwiązania mogą stanowić inspirację i dobrą praktykę wartą wdrażania przez inne organizacje działające w obszarze wspierania osób o niskich umiejętnościach podstawowych.

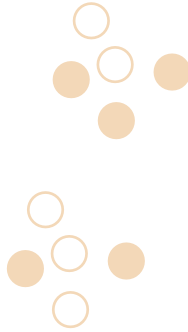
Katalog stosowanych skrótów:

CIS	centra integracji społecznej	MOPS	miejski ośrodek pomocy społecznej
CKU	centrum kształcenia ustawicznego	NGO	organizacja pozarządowa
EFS	Europejski Fundusz Społeczny	NUP	niskie umiejętności podstawowe
FRSE	Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji	OPS	ośrodek pomocy społecznej
GOK	gminny ośrodek kultury	PUP	powiatowy urząd pracy
GOPS	gminny ośrodek pomocy społecznej	UTW	uniwersytet trzeciego wieku
IBE	Instytut Badań Edukacyjnych	WUP	wojewódzki urząd pracy
KE	Komisja Europejska	ZDZ	zakład doskonalenia zawodowego
LGD	lokalna grupa działania	PO WER	Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój
LOWE	lokalny ośrodek wiedzy i edukacji	TIK, ICT	technologie informacyjno-komunikacyjne

W niniejszym raporcie cytaty zostały zanonimizowane oraz przeredagowane pod kątem językowym.

Oznaczenia respondentów używane przy cytatach:

(CKU)	przedstawiciel centrum kształcenia ustawicznego
(Firma Szkoleniowa)	przedstawiciel firmy szkoleniowej
(Kultura)	przedstawiciel instytucji kultury, np. biblioteki publicznej
(LGD)	przedstawiciel lokalnej grupy działania
(LOWE)	przedstawiciel instytucji w projekcie LOWE
(NGO)	przedstawiciel organizacji pozarządowej, fundacji lub stowarzyszenia
(OPS)	przedstawiciel ośrodka pomocy społecznej
(Spółdzielnia)	przedstawiciel spółdzielni socjalnej
(UL)	przedstawiciel uniwersytetu ludowego
(UP)	przedstawiciel wojewódzkiego lub powiatowego urzędu pracy
(UTW)	przedstawiciel uniwersytetu trzeciego wieku
(ZDZ)	przedstawiciel zakładu doskonalenia zawodowego



O badaniu



Home

1. Kontekst badania

1.1. Projekt „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”

Projekt „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych” jest odpowiedzią na Zalecenie Rady Unii Europejskiej z 19 grudnia 2016 r. w sprawie ścieżek poprawy umiejętności: nowe możliwości dla dorosłych (*Upskilling Pathways: New Opportunities for Adults*).

Jego celem jest wypracowanie i przetestowanie innowacyjnych modeli trójstopniowego wsparcia edukacyjnego osób z niskimi umiejętnościami podstawowymi z wybranych kilku grup docelowych. A także przygotowanie końcowych rekomendacji w sprawie włączenia wybranych modeli do systemowych działań krajowych w celu poprawy umiejętności podstawowych dorosłych Polaków¹.

Umiejętności podstawowe są w projekcie rozumiane szerzej niż klasyczne *basic skills*, czyli czytanie, pisanie i rozumienie tekstu, liczenie i rozumowanie matematyczne oraz umiejętność korzystania z nowoczesnych technologii. To szersze ujęcie umiejętności podstawowych w projekcie włącza w zakres zainteresowań także umiejętności społeczne, niezbędne każdemu człowiekowi w codziennym życiu, takie jak komunikacja interpersonalna, dostosowanie się do zmian, praca w zespole, wyznaczanie realistycznych celów życiowych, radzenie sobie w sytuacji konfliktu i rozwiązywanie konfliktów, podejmowanie decyzji, wykazywanie się inicjatywą². Innowacyjność projektu polega na:

- ◆ podejściu do rozwoju umiejętności podstawowych dorosłych jako zagadnienia z obszaru wielu resortów, nie tylko edukacji;
- ◆ usystematyzowaniu działań na rzecz rozwoju umiejętności osób dorosłych według trzech głównych kroków:

1 Źródło: strona projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”: szansa-power.frse.org.pl.

2 Źródło: fiszka projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”. Materiał wewnętrzny FRSE.

- zdiagnozowanie posiadanych umiejętności podstawowych,
- dostosowanie oferty edukacyjnej do indywidualnych potrzeb,
- walidowanie i potwierdzanie nabytych umiejętności (efektów uczenia się);
- ◆ uzupełnieniu tych kroków przez:
 - skuteczne metody docierania do najbardziej potrzebujących i ich motywowania do podjęcia aktywności edukacyjnej,
 - uwzględnienie niestandardowych i innowacyjnych form edukacyjnych,
 - ułatwienie dostępu do dobrej jakości doradztwa edukacyjno-zawodowego,
 - odpowiednie przygotowanie kadry wspierającej rozwój osób z grup docelowych,
 - działania na rzecz koordynacji międzyresortowej i na różnych szczeblach administracji,
 - monitorowanie działań wielu podmiotów,
 - promowanie przykładów dobrych praktyk;
- ◆ łączeniu ofert edukacyjnych z ofertami z innych zakresów resortowych.

Realizacja projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych” jest zaplanowana na lata 2018–2021. Cały projekt będzie składał się z trzech faz, a badanie jakościowe, którego rezultatem jest niniejszy raport, to element fazy pierwszej.

Faza projektu	Zakres
Pierwsza	Określenie grup docelowych i założeń modeli wsparcia osób z niskimi umiejętnościami podstawowymi, łącznie z uznaniem efektów uczenia się.
Druga	Opracowanie i przetestowanie rozwiązań w otwartej formule projektu grantowego.
Trzecia	Opracowanie podsumowującego raportu opisującego testowane modele wraz z analizą ich efektywności.

W październiku 2018 r. w FRSE zorganizowano seminarium „Jak wspierać osoby dorosłe z niskimi umiejętnościami podstawowymi?”, dotyczące stanu badań w obszarze edukacji dorosłych o niskich umiejętnościach podstawowych. Zaproszono ekspertów z tej dziedziny, m.in. andragogów, przedstawicieli uczelni wyższych, osoby zajmujące się ewaluacją programów publicznych, realizatorów projektów w lokalnych instytucjach, pracowników socjalnych i badaczy społecznych. Celem spotkania był przegląd ostatnich badań oraz próba wstępnego zaprojektowania badania jakościowego w oparciu o doświadczenia

innych naukowców. Rezultatem seminarium była wstępna wersja projektu badawczego oraz zarys narzędzi badawczych.

Jednym z celów pierwszej fazy będzie określenie grup docelowych w projekcie, a więc grup osób, u których można zaobserwować największe potencjalne ryzyko występowania niskich umiejętności podstawowych. Projektując badanie jakościowe, jego twórcy, przy wsparciu praktyków i badaczy tego obszaru tematycznego, zidentyfikowali przykładowe grupy tego typu. Są to:

- osoby z niskim poziomem wykształcenia,
- osoby zamieszkujące tereny defaworyzowane,
- uczestnicy wielkich zmian w gospodarce i rynku pracy,
- osoby opuszczające więzienia,
- osoby po długotrwałej hospitalizacji,
- osoby po długim wyłączeniu z aktywności zawodowej (np. rodzice opiekujący się małymi dziećmi, którzy powracają na rynek pracy),
- opiekunowie osób z niepełnosprawnością,
- seniorzy,
- osoby wykluczone i marginalizowane,
- osoby z niepełnosprawnością.

Ostateczne grupy docelowe osób z niskimi umiejętnościami, których będą dotyczyły opracowywane w kolejnej fazie projektu modele wsparcia edukacyjnego, zostaną wyłonione na zakończenie pierwszej fazy na podstawie wyników przeprowadzonych badań, obserwacji, danych zastanych oraz opinii ekspertów. Zakłada się, że rezultaty i rekomendacje końcowe projektu będą wykorzystane do koordynacji krajowych działań i rozwijania krajowych strategii dotyczących systemowego podnoszenia umiejętności podstawowych osób dorosłych.



1.2. Zalecenie Rady Unii Europejskiej: *Upskilling Pathways*

Kontekstem realizacji projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych” jest wspomniane Zalecenie Rady Unii Europejskiej z 19 grudnia 2016 r. w sprawie ścieżek poprawy umiejętności: nowe możliwości dla dorosłych (*Upskilling Pathways: New Opportunities for Adults*). Ma ono mobilizować państwa członkowskie do bardziej systematycznych i skoordynowanych działań na rzecz osób dorosłych z niskim poziomem umiejętności podstawowych lub wykształcenia, co grozi wykluczeniem tych osób z życia zarówno społecznego, jak i gospodarczego.

Zalecenie Rady stawia za główny cel osiągnięcie co najmniej minimalnego poziomu umiejętności podstawowych, rozumianych jako podstawa całego procesu edukacji, w tym doskonalenia zawodowego i uczenia się przez całe życie.

Osiągnięcie tego celu wymaga modyfikacji i unowocześnienia oferty edukacyjnej kierowanej do osób dorosłych. Dotychczasowa oferta, oparta w dużym stopniu na wzorach szkolnych, w świetle wyników badań wydaje się mało skuteczna. Przede wszystkim potrzebna jest zmiana w docieraniu do osób najbardziej potrzebujących wsparcia. Konieczność stworzenia atrakcyjnej i elastycznej oferty wsparcia dorosłych o niskim poziomie umiejętności, w tym działania umożliwiające zmianę zawodu, zostały także wskazane w Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju jako kluczowe dla poprawy jakości kapitału ludzkiego w Polsce³.

Zalecenie Rady Unii Europejskiej kładzie nacisk na następujące aspekty podnoszenia umiejętności podstawowych:

- indywidualna diagnoza umiejętności beneficjenta w celu określenia dokładnych potrzeb i zakresu wsparcia;
- oferta odpowiednio dopasowana do potrzeb, w tym ważny aspekt elastyczności oraz wysokiej jakości wsparcia;
- walidacja nabytych umiejętności, po zakończeniu wsparcia;
- zapewnienie uznawalności nabytych umiejętności na szeroko pojętym rynku pracy oraz rynku edukacyjnym.

3 Na podstawie fiszki projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”. Materiał wewnętrzny FRSE.

W Polsce działa wiele instytucji i organizacji, które swoje działania kierują także do osób, o których mowa w Zaleceniu Rady Unii Europejskiej z 19 grudnia 2016 r. Są to m.in.:

- instytucje formalnej edukacji dorosłych,
- instytucje rynku pracy,
- organizacje samorządowe,
- instytucje kultury, np. biblioteki publiczne, muzea, stowarzyszenia,
- uniwersytety ludowe,
- uniwersytety trzeciego wieku,
- instytucje pomocy społecznej,
- firmy szkoleniowe.

Poza podstawową działalnością wymienionych organizacji działania wspierające kierowane do omawianej grupy beneficjentów mogą mieć także charakter projektowy. Przykładem był projekt „Lokalne Ośrodki Wiedzy i Edukacji”⁴ (LOWE), realizowany w latach 2017–2018. Skierowany był do osób dorosłych z niskimi umiejętnościami, mieszkających na obszarach defaworyzowanych. Zakładał dotarcie do osób dorosłych skupionych wokół lokalnych ośrodków edukacyjnych (najczęściej szkół podstawowych). Odbiorcami wsparcia mieli być okoliczni mieszkańcy, rodzice, dziadkowie dzieci uczęszczających do danej szkoły. W programie podnoszącym umiejętności podstawowe i inne kluczowe kompetencje dorosłych planowano wykorzystać kadrę oraz infrastrukturę szkół podstawowych. Projekt LOWE nie zakładał etapu walidacji ani uznawalności nabytych umiejętności i kompetencji, jego założenia powstały przed opublikowaniem Zalecenia Rady Unii Europejskiej w sprawie ścieżek poprawy umiejętności.

Projekt LOWE, który w wielu lokalizacjach zakończył się sukcesem, można uznać za komplementarny względem projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”. W związku z tym do niniejszego badania jakościowego włączono przedstawicieli szkół realizujących projekt LOWE.

4 Projekt finansowany przez Ministerstwo Edukacji Narodowej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Oś priorytetowa II – Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.14. Rozwój narzędzi dla uczenia się przez całe życie, finansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego. Ośrodki LOWE to centra organizowania i animowania edukacji pozaformalnej i nieformalnej dla osób dorosłych, uruchomione przy szkole funkcjonującej w systemie oświaty, w ramach otwartego ogólnopolskiego konkursu grantowego. Ich operatorami, w fazie pilotażowej, były trzy instytucje – uczelnia, fundacja i organizacja samorządu terytorialnego. Więcej na temat projektu LOWE na przykładzie projektu realizowanego w Krakowie: lowe.fundacjamis.org.pl [dostęp: 20.02.2019].

1.3. Umiejętności osób dorosłych w świetle badań

Istnieje wiele badań i przekrojowych analiz poruszających kwestię poziomu umiejętności i kompetencji wśród osób dorosłych w Polsce i całej Unii Europejskiej. Celem tego raportu nie jest metaanaliza danych zastanych ani synteza wyników dotychczasowych opracowań, dlatego przedstawiony zostanie tylko zarys wyników badań, które opisują deficyty niektórych umiejętności oraz ich konsekwencje.

Tematem deficytów u osób dorosłych w zakresie umiejętności podstawowych zajmowano się w ramach licznych badań realizowanych przez OECD i UE, jak również przez polskie instytucje badawcze, np. Główny Urząd Statystyczny. Wynika z nich, że to w grupie osób pracujących jest największy odsetek tych z niskimi umiejętnościami. Dopiero w dalszej kolejności pojawiają się osoby nieaktywne zawodowo, czyli niepracujące i nieszukające pracy. Warto zauważyć, że właśnie osób nieaktywnych zawodowo jest kilka razy więcej niż osób formalnie bezrobotnych.

Wyniki Międzynarodowego Badania Kompetencji Osób Dorosłych (PIAAC⁵) wskazują, że dorośli w Polsce mają dość niski poziom umiejętności podstawowych: ok. 20 proc. osób dorosłych do 65. roku życia miało poważne problemy z wykorzystaniem tekstów i kalkulacji do radzenia sobie w życiu. Jeszcze słabsze wyniki osiągnięto w zakresie umiejętności cyfrowych (komputerowych i internetowych) – 56 proc. osób dorosłych do 74. roku życia nie miało żadnych kompetencji lub prezentowało bardzo niskie.

Specyfiką Polski jest jeden z najniższych w UE i na świecie odsetek osób dorosłych z niskim wykształceniem (co najwyżej podstawowym lub gimnazjalnym) – 8,7 proc. populacji w 2016 r., przy czym odsetek ten co roku systematycznie maleje. Paradoksalnie, nie ułatwia to organizatorom edukacji dorosłych dostrzegania wagi i rozmiaru zjawiska deficytu umiejętności podstawowych u dorosłych oraz docierania do nich z odpowiednią ofertą edukacyjną. Dodatkowo deficyty w zakresie umiejętności podstawowych są powszechnie odbierane jako rzecz wstydliva.

5 Strona internetowa: bit.ly/2kQRckH, s. 45.

Dynamicznie zmieniające się otoczenie rynku pracy nakłada coraz wyższe wymagania w zakresie kompetencji i umiejętności. Wskazano na to także w punkcie drugim Zalecenia Rady Unii Europejskiej w sprawie ścieżek poprawy umiejętności:

„Oferty pracy w coraz to większym stopniu wymagają zarówno umiejętności wyższego poziomu, jak i o szerszych zakresach. W przyszłości coraz mniejsza liczba miejsc pracy będzie miała podstawowy charakter. Nawet prace, przy których tradycyjnie wymagano niskich kwalifikacji lub nie wymagano żadnych kwalifikacji, obecnie wiążą się z większymi wymaganiami. W zdecydowanej większości miejsc pracy wymagany będzie pewien poziom kompetencji cyfrowych, a w przypadku coraz większej liczby prostych prac wymaga się pewnych podstawowych lub ogólnych umiejętności (takich jak komunikacja, rozwiązywanie problemów, praca zespołowa i inteligencja emocjonalna)”.

Część osób obecnych na rynku pracy nie jest w stanie dopasować się do zmieniających się szybko warunków. Istnieją różne typy takiego niedopasowania⁶:

- **Wertykalne** – poziom edukacji lub umiejętności jest niższy lub wyższy niż wymagania stanowiskowe.
- **Horyzontalne** – poziom edukacji lub umiejętności jest adekwatny, ale nieadekwatne jest pole edukacyjne.
- **Przeedukowanie** – osoba posiada wyższe wykształcenie niż wymagane kwalifikacyjnie na zajmowane stanowisko.
- **Niedoedukowanie** – osoba posiada niższe kwalifikacje od wymaganych na określone stanowisko.
- **Osoba o wyższych umiejętnościach** – sytuacja, w której osoba nie może wykorzystać umiejętności i zdolności w obecnej pracy na zajmowanym stanowisku.
- **Osoba o niższych umiejętnościach** – sytuacja, w której osoba nie posiada umiejętności koniecznych do wykonywania pracy na zajmowanym stanowisku.

Problem niskich umiejętności ma swoje odzwierciedlenie nie tylko w związku z pracą zawodowej, ale jest również dużo szerszym, poważnym problemem społecznym. Konsekwencje tego zjawiska są obecne w niemal wszystkich dziedzinach życia. Zwraca na to uwagę ponownie Rada Unii Europejskiej w punkcie piątym wspomnianego Zalecenia:

6 Za: M. Cylkowska-Nowak, prezentacja podczas wystąpienia w ramach seminarium badawczego: „Jak wspierać osoby dorosłe z niskimi umiejętnościami podstawowymi?”, 8.10.2018 r. Materiał wewnętrzny FRSE.

„Osoby [o niskich umiejętnościach] są w większym stopniu narażone na bezrobocie, częściej dotyka je bieda i wykluczenie społeczne, bardziej zagrożone jest ich zdrowie, średnie trwanie życia jest niższe, podczas gdy ich dzieci są w wyższym stopniu zagrożone osiągnięciem słabych wyników w nauce”.

The Institute for the Future (ITF) publikuje w raporcie *Future Work Skills 2020*⁷ dziesięć umiejętności przyszłości, które będą konieczne, aby pozostać produktywnym i odnaleźć się na rynku pracy w nadchodzącej przyszłości. Są to:

1. umiejętność znajdowania głębszego sensu i istotności zachodzących w gospodarce i rzeczywistości społecznej zjawisk (*sense-making*);
2. umiejętność współodczuwania, pozwalającego zrozumieć otoczenie, wpływać na reakcje i wchodzić w pożądane relacje z innymi (*social intelligence*);
3. umiejętność w myśleniu i znajdowaniu rozwiązań, które wykraczają poza wyuczone schematy (*novel & adaptive thinking*);
4. umiejętność pracy i współpracy w różnych paradygmatach kulturowych (*cross-cultural competency*);
5. umiejętność przekładania ogromnych ilości danych w spójne koncepcje i budowania rozumowania opartego na danych (*computational thinking*);
6. umiejętność krytycznego podejścia i rozwoju treści z nowych środków przekazu i wykorzystywania tych mediów do skutecznej komunikacji (*new-media literacy*);
7. umiejętność i zdolność do rozumienia koncepcji, które wykraczają poza zasięg jednej dyscypliny (*transdisciplinarity*);
8. zdolność do tworzenia i rozwoju zadań i procesów twórczych w taki sposób, by otrzymać pożądany efekt (*design mindset*);
9. umiejętność nadawania ważności informacjom oraz zwiększania ich użyteczności (*cognitive load management*);
10. umiejętność efektywnej współpracy jako członek wirtualnego zespołu (*virtual collaboration*).

Może się wydawać, że powyższy zestaw umiejętności przyszłości w mniejszym stopniu będzie odnosić się do ludzi wykonujących proste i podstawowe prace. Jednak tego typu kompetencje stają się coraz częściej nieodzowne, by w pełni funkcjonować w dzisiejszym społeczeństwie, również poza rynkiem pracy. Znowu wspomina o tym Rada Unii Europejskiej we wspomnianym już Zaleceniu:

„W dzisiejszym społeczeństwie każdy musi posiadać szeroki zestaw umiejętności, wiedzy i kompetencji, w tym wystarczający poziom umiejętności czytania i pisania, umiejętności rozumowania matematycznego i kompetencji

⁷ Strona internetowa: bit.ly/1qHcyc2.

cyfrowych, aby móc w pełni realizować swój potencjał, odgrywać aktywną rolę w społeczeństwie i realizować swoje obowiązki społeczne i obywatelskie”.

W projekcie „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych” przyjęto założenie, że aby móc w pełni funkcjonować w dzisiejszym, dynamicznie zmieniającym się świecie, umiejętności społeczne są równie ważne, co trzy klasyczne umiejętności podstawowe: pisanie i czytanie, liczenie oraz ICT, czyli technologie informacyjno-komunikacyjne. Dlatego one również będą ujęte w opracowywanych modelach wsparcia edukacyjnego osób z niskimi umiejętnościami z wybranych grup docelowych.

Wiedza, umiejętności, kompetencje

Problemy definicyjne związane z pojęciami kompetencji i umiejętności towarzyszą od dawna naukom społecznym. Zależnie od przyjętej koncepcji teoretycznej istnieje wiele definicji pojęcia „umiejętności”. Jedną z nich przytacza Instytut Badań Edukacyjnych w związku z wprowadzeniem Polskiej Ramy Kwalifikacji: „Umiejętności to zdolność wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla uczenia się lub działalności zawodowej”⁸.

Nieco odmiennie umiejętności są definiowane w ramach Europejskiej Ramy Kwalifikacji: „Umiejętności to zdolność do stosowania wiedzy i korzystania z know-how w celu wykonywania zadań i rozwiązywania problemów”⁹.

Na temat umiejętności życiowych na platformie EPAL napisano: „Stanowią element możliwości życia i pracy w określonym kontekście społecznym, kulturowym i środowiskowym. Rodzaje umiejętności życiowych pojawiają się jako odpowiedź na potrzeby jednostki w rzeczywistych sytuacjach życiowych”¹⁰.

Wspólną cechą licznych definicji jest to, że umiejętności są uznawane za modyfikowalne oraz że mogą dotyczyć bardzo różnych sfer ludzkiej aktywności. Umiejętności wraz z wiedzą (rozumianą szerzej niż tylko wiedza akademicka) oraz postawami, tworzą kompetencje. Termin „kompetencje” jest rozumiany jako zdolność podejmowania określonych działań i wykonywania zadań z wykorzystaniem efektów uczenia się i własnych doświadczeń¹¹.

W środowiskach związanych z edukacją najczęściej mówi się o ośmiu kompetencjach kluczowych, rozumianych tak, jak opisano to w Zaleceniu Rady

8 Strona internetowa: bit.ly/2kuOckw, s. 10.

9 Tamże.

10 Strona internetowa: bit.ly/2kUCBVe.

11 Na podstawie fiszki projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”. Materiał wewnętrzny FRSE.

Unii Europejskiej z 22 maja 2018 r. w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie¹². Są to:

1. **Kompetencje w zakresie rozumienia i tworzenia informacji** – obejmują umiejętność czytania i pisania oraz prawidłowego rozumienia informacji pisemnej.
2. **Kompetencje w zakresie wielojęzyczności** – określają zdolność do prawidłowego i skutecznego korzystania z różnych języków w celu porozumiewania się.
3. **Kompetencje matematyczne oraz kompetencje w zakresie nauk przyrodniczych, technologii i inżynierii** – obejmują, w różnym stopniu, zdolność i chęć wykorzystywania matematycznych sposobów myślenia i prezentacji oraz rozumienie zmian powodowanych przez działalność człowieka i rozumienie swojej odpowiedzialności jako obywatela.
4. **Kompetencje cyfrowe** – obejmują umiejętność korzystania z informacji i danych, komunikowanie się i współpracę, umiejętność korzystania z mediów, tworzenie treści cyfrowych, bezpieczeństwo, kwestie dotyczące własności intelektualnej, rozwiązywanie problemów i krytyczne myślenie.
5. **Kompetencje osobiste, społeczne i w zakresie umiejętności uczenia się** – obejmują zdolność radzenia sobie z niepewnością i ze złożonością, umiejętność uczenia się, wspierania swojego dobrostanu fizycznego i emocjonalnego, utrzymania zdrowia fizycznego i psychicznego, odczuwania empatii i zarządzania konfliktami.
6. **Kompetencje obywatelskie** – obejmują rozumienie wspólnych europejskich wartości, znajomość spraw współczesnych, jak i krytyczne rozumienie głównych wydarzeń w historii narodowej, europejskiej i światowej. Ponadto mieszczą w sobie świadomość celów, wartości i polityk, jakimi kierują się ruchy społeczne i polityczne. Niezbędna jest znajomość integracji europejskiej, jak również świadomość różnorodności i tożsamości kulturowych w Europie i na świecie.
7. **Kompetencje w zakresie przedsiębiorczości** – obejmują wyobraźnię, myślenie strategiczne i rozwiązywanie problemów oraz krytyczną i konstruktywną refleksję w ramach ewoluujących procesów twórczych i innowacji. Obejmują zdolność do pracy samodzielnej i zespołowej, mobilizowania zasobów oraz prowadzenia działalności gospodarczej. Uwzględnia to również zdolność podejmowania decyzji finansowych,

¹² Na podstawie Zalecenia Rady z dnia 22 maja 2018 r. w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie; dostęp: bit.ly/2kKBSGe.

- obejmuje pragnienie motywowania innych osób i doceniania ich pomysłów, odczuwanie empatii i troskę o innych ludzi i świat, a także przyjmowanie odpowiedzialności i postaw etycznych w całym procesie.
8. **Kompetencje w zakresie świadomości i ekspresji kulturalnej** – obejmują angażowanie się w rozumienie, rozwijanie i wyrażanie własnych pomysłów oraz odczuwanie swojego miejsca lub swojej roli w społeczeństwie.

W zakres podstawowych umiejętności (tzw. *basic skills*), poza biegłością czytania, pisania i rozumienia tekstu (1) oraz rozumowania matematycznego (3) w stopniu pozwalającym na poruszanie się we współczesnym świecie, wlicza się umiejętność korzystania z technologii cyfrowej (4). Dodatkowo coraz silniej zyskują na znaczeniu kompetencje osobiste, społeczne i obywatelskie (5, 6).

Polska Rama Kwalifikacji definiuje kompetencje społeczne jako „zdolność do kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania”¹³.

W niniejszym badaniu przyjęto właśnie takie rozumienie podstawowych umiejętności, oparte na szerokim pojmowaniu kluczowych kompetencji. Jako umiejętności podstawowe, które służą do zdefiniowania grupy docelowej beneficjentów, przyjęto zatem, w zgodzie z opisanymi powyżej kompetencjami kluczowymi:

- czytanie, pisanie i rozumienie tekstu,
- liczenie i rozumowanie matematyczne,
- umiejętności korzystania z nowych technologii,
- umiejętności społeczne, takie jak: komunikacja interpersonalna, dostosowanie do zmian, praca w zespole, wyznaczanie realistycznych celów życiowych, radzenia sobie w sytuacji konfliktu i rozwiązywanie konfliktów, podejmowanie decyzji, wykazywanie się inicjatywą.

Wciąż problematyczne pozostaje zdefiniowanie poziomu, od którego umiejętności te należy uznać za niskie. W wypadku każdej z nich taki poziom będzie odmienny. Rada Unii Europejskiej zaleca zdobywanie wiedzy i szerszego zestawu umiejętności ukierunkowanych na uzyskanie kwalifikacji na poziomie

¹³ Strona internetowa: bit.ly/2kuOckw.

trzecim lub czwartym Europejskiej Ramy Kwalifikacji, co może sugerować, że poziom niski to poziom co najwyżej drugi lub trzeci.

Próba zdefiniowania pojęcia „umiejętności podstawowe” stanowi element przeprowadzonego badania jakościowego, którego rezultaty zaprezentowano w dalszych częściach raportu.



Metodologia



Home

2. Metoda badawcza

2.1. Badanie jakościowe

Badanie w ramach projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych” miało charakter eksploracyjny, cały projekt zaś miał charakter innowacyjny¹⁴. Dlatego jako najlepszą metodę badawczą wybrano badania jakościowe, które pozwalają na dotarcie do wybranej – z reguły mniejszej – grupy rozmówców w sposób zapewniający pogłębione omówienie tematu i dokładną analizę poszczególnych przypadków dobranych w próbie.

Jak pisze Babbie (2013) „Analiza jakościowa to analiza i interpretacja obserwacji, nieoperująca liczbami, nastawiona na odkrywanie podstawowych znaczeń i struktur”¹⁵. Badania jakościowe mogą mieć trzy cele: opis, eksploracja i wyjaśnianie. Podejście eksploracyjne jest odpowiednie w przypadku, gdy przedmiot badań sam w sobie jest stosunkowo nowy lub poszukuje się modelowych rozwiązań, dobrych praktyk istniejących w danej dziedzinie. Innowacyjny charakter projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych” zachęca do przyjęcia podejścia eksploracyjnego w badaniu jakościowym.

Istnieje wiele technik badawczych, które wpisują się w metodykę badań jakościowych, m.in. indywidualne wywiady pogłębione, zogniskowane wywiady grupowe (grupy fokusowe), wywiady narracyjne, wywiady ustrukturyzowane, obserwacje uczestniczące lub nieuczestniczące i wiele innych.

W niniejszym badaniu zdecydowano się na wybór jednej z najpopularniejszych technik w badaniach jakościowych, czyli indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI¹⁶), które w niektórych przypadkach były realizowane w postaci diad i triad.

Powszechność tej metody zdobywania informacji – nie tylko w sytuacji badania, ale i dnia codziennego – podkreśla Denzin (2010): „Żyjemy

14 Na podstawie fiszki projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”. Materiał wewnętrzny FRSE.

15 E. Babbie, *Podstawy badań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013, s. 544.

16 IDI – *individual in-depth interview*.

w społeczeństwie wywiadu, społeczeństwie, którego członkowie zdają się wierzyć, że wywiady generują przydatne informacje o przeżywanym doświadczeniu i jego znaczeniach. Wywiad stał się uważanym za oczywisty elementem naszej zapośredniczonej przez media kultury masowej”¹⁷.

Jak każda inna technika badawcza, indywidualne wywiady pogłębione również mają swoje ograniczenia. Są to m.in. wpływ badacza na respondenta (zwane w socjologii efektem ankieterskim¹⁸) lub trudności związane z rzetelnością¹⁹ badania (powszechne w przypadku badań jakościowych). Ponadto należy pamiętać o deklaracyjnym charakterze udzielanych odpowiedzi. Mimo wielu ograniczeń, jakie niesie za sobą ta technika, „wywiad jest wciąż jednym z najpowszechniejszych i najskuteczniejszych sposobów, by zrozumieć drugiego człowieka”²⁰.

Indywidualny wywiad pogłębiony nie jest zwykłą rozmową, jest zawsze mocno osadzony w kontekście danego badania. Jest on prowadzony według przygotowanego wcześniej scenariusza, rozmowa jest rejestrowana dźwiękowo, co także często wpływa na atmosferę wywiadu i swobodę uczestnika. Jeśli rozmówca nie jest przyzwyczajony do takiej formy badania, może się to wiązać ze stresem i z chęcią jak najlepszego zaprezentowania siebie w czasie rozmowy.

To na osobie prowadzącej wywiad spoczywa ciężar nie tylko merytorycznego prowadzenia rozmowy, ale także nakierowywania respondenta na właściwe tory rozmowy (zgodnie z wytycznymi ze scenariusza wywiadu) oraz pogłębienia kluczowych wątków przez zadawanie dodatkowych pytań. Ważne jest także, by badacz stworzył empatyczną atmosferę w czasie spotkania, wówczas respondent będzie czuł się swobodnie oraz będzie chętnie udzielał odpowiedzi na postawione mu pytania. By odpowiednio przygotować badaczy do tego zadania – w ramach badania, którego dotyczy niniejszy raport – zorganizowano dla nich szkolenie, w trakcie którego, poza oczywistym omawianiem narzędzia badawczego, duży nacisk kładziono również na sposób prowadzenia wywiadu.

W tym obszarze uwagę zwracano przede wszystkim na:

- wdrożenie badacza w obszar edukacji osób dorosłych o niskich umiejętnościach podstawowych – zapoznanie się z materiałami dostarczonymi przez FRSE,

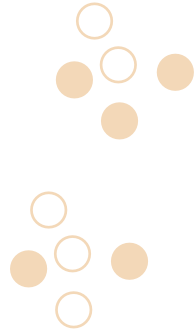
17 N.K. Denzin, *Metody badań jakościowych*, tom 2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010, s. 5.

18 P.B. Sztabiński, *Efekt ankieterski: czy zmienia się tylko respondent?*, źródło: ozkultura.pl/wpis/4004/6.

19 Za: E. Babbie, *Podstawy badań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2013, s. 551. „Rzetelność – właściwość metody pomiaru, polegająca na tym, że przy każdym powtórzeniu obserwacji tego samego zjawiska uzyskalibyśmy ten sam wynik”.

20 N.K. Denzin, *Metody badań jakościowych*, tom 2, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2010, s. 85.

- odpowiednie przygotowanie się badacza do wywiadu
 - każdorazowe zapoznanie się z badaną organizacją,
- zapewnienie respondenta o eksploracyjnym charakterze badania (niektórzy rozmówcy mają tendencję do traktowania badania jakościowego jako kontroli działalności instytucji),
- konieczność poruszenia wszystkich najważniejszych zagadnień ze scenariusza,
- konieczność pogłębiania kluczowych wątków w czasie wywiadu.



2.2. Problem badawczy, cel badania i pytania badawcze

Punktem wyjścia każdego badania społecznego jest konceptualizacja. Na tym etapie dokonuje się sformułowania problemu badawczego, czyli głównego pytania, na które poszukiwana jest odpowiedź.

W niniejszym badaniu problem badawczy brzmiał następująco:

Jak wygląda wsparcie rozwoju osób dorosłych o niskich umiejętnościach podstawowych realizowane przez różnego rodzaju organizacje w Polsce?

Głównym celem badania było wstępne poznanie tematyki, czyli identyfikacja interesujących kwestii związanych z podnoszeniem umiejętności podstawowych osób dorosłych. Zgodnie z przyjętym schematem metodologicznym nie sformułowano na wstępie hipotezy badawczej, która byłaby próbą odpowiedzi na problem badawczy.

Wychodząc od problemu badawczego, można następnie sformułować cel badania oraz szczegółowe pytania badawcze. Główny cel badania był następujący:

Identyfikacja i opisanie przykładów praktyk pracy organizacji na rzecz osób dorosłych o niskich umiejętnościach podstawowych w celu dostarczenia informacji przydatnych do określenia modelowych rozwiązań w tym obszarze.

Pierwsza część tego celu wskazuje na eksploracyjny i poznawczy charakter badania. Jak wskazuje druga część, wyniki niniejszego badania mają dostarczyć wiedzę i rozwiązania, które zostaną wykorzystane przy tworzeniu mappingu obecnego wsparcia oraz ustalaniu warunków naboru grantobiorców. Obie te

części odnoszą się do oczekiwanych efektów pierwszej fazy projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”²¹.

Zgodnie z głównym celem projektu, a także celem badania jakościowego oraz wytycznymi Rady Unii Europejskiej²², postawiono następujące pytania badawcze:

1. Jak zdefiniować osoby o niskich umiejętnościach podstawowych?
2. Jakie są główne obszary działalności badanej organizacji w obszarze wsparcia osób o niskich umiejętnościach podstawowych? Jakie rozwiązania stosuje?
3. Jakie osoby stanowią beneficjentów badanej organizacji?
4. Jakie są sposoby docierania organizacji z ofertą wsparcia do beneficjentów?
5. Czy występuje element diagnozy umiejętności podstawowych? Jeśli tak, jak przebiega?
6. Jakie są potrzeby rozwojowe ze strony beneficjentów?
7. Jak oceniać skuteczność tego typu wsparcia?
8. Jak utrzymywać zainteresowanie i motywację uczestników wsparcia?
9. Jakie są propozycje nowych, systemowych rozwiązań w obszarze wsparcia osób o niskich umiejętnościach podstawowych?

Etapem następującym po konceptualizacji badania jest jego operacjonalizacja. W związku z tym na podstawie powyższych pytań badawczych sformułowano pytania szczegółowe, wykorzystane do utworzenia narzędzia badawczego, czyli scenariusza indywidualnego wywiadu pogłębionego.

21 Na podstawie fiszki projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”. Materiał wewnętrzny FRSE.

22 Zalecenie Rady Unii Europejskiej z 19 grudnia 2016 r. w sprawie ścieżek poprawy umiejętności: nowe możliwości dla dorosłych (2016/C 484/01).

2.3. Narzędzie badawcze

W ramach badania przygotowano scenariusz indywidualnego wywiadu pogłębionego dla każdego typu organizacji²³. Ze względu na to, że badanie było realizowane przez pięciu badaczy i konieczna była kontrola jakości wywiadów dla zapewnienia prawidłowego wnioskowania, zdecydowano się na opracowanie dokładnego scenariusza wywiadu zamiast wyłącznie dyspozycji²⁴ dla badaczy (które tylko nakreślają obszary wymagające omówienia w czasie wywiadu). Struktura scenariusza była wspólna dla wszystkich typów organizacji i składała się z następujących siedmiu części:

1. Wstęp, omówienie celu badania.
2. Przedstawienie zakresu działań organizacji.
3. Charakterystyka grupy docelowej.
4. Charakterystyka wsparcia w zakresie wspierania rozwoju umiejętności podstawowych.
5. Skuteczność wsparcia w zakresie wspierania rozwoju umiejętności podstawowych.
6. Zasoby badanej organizacji.
7. Możliwość transferu stosowanych rozwiązań w zakresie wspierania rozwoju umiejętności podstawowych u osób dorosłych.

Każda z części (poza pierwszą) składała się z pytań podstawowych oraz pytań pogłębiających. Pytania podstawowe były bardziej ogólne, dotyczyły głównego tematu w danej części. Pytania pogłębiające służyły nakierowaniu respondenta na wątki, które mogły jeszcze wzbogacić i poszerzyć jego wypowiedź. Łącznie scenariusz IDI zawierał 48 pytań, w tym 23 pytania pogłębiające. Zadaniem badacza było w możliwie swobodny sposób prowadzić wywiad, z uwzględnieniem wszystkich części scenariusza.

23 O typach instytucji uwzględnionych w badaniu czytaj w kolejnym podrozdziale: Organizacje w badaniu.

24 Taka forma opracowania scenariusza w badaniu wykorzystywana jest w badaniach typu *semi-structured interviews*.

2.4. Organizacje w badaniu

W badaniu wzięło udział 50 organizacji, które w ramach swojej działalności realizowały zadania związane z rozwojem umiejętności podstawowych u osób dorosłych.

Dobór organizacji do badania był celowy – nie miał charakteru losowego, o czym należy pamiętać, przyglądając się wynikom badania²⁵. Organizacje pochodzą z ośmiu wybranych województw. Wszystkie zajmują się pewnymi aspektami pracy nad rozwojem dorosłych, szczególnie osób o niskich umiejętnościach podstawowych. Zgodnie z celem badania wybrano podmioty, które prowadzą lub prowadziły projekty nakierowane na wsparcie oferowane takim beneficjentom.

Typologia badanych organizacji:

Typ organizacji	Liczba organizacji w badaniu	Przykładowe organizacje
Obszar kultury i wsparcia seniorów	5	uniwersytety trzeciego wieku, biblioteki publiczne, stowarzyszenia zajmujące się wsparciem seniorów
Instytucje formalnej edukacji dorosłych	4	centra kształcenia ustawicznego
Instytucje doskonalenia zawodowego	7	zakłady doskonalenia zawodowego oraz firmy szkoleniowe prowadzące szkolenia dla osób dorosłych o niskich umiejętnościach podstawowych
Instytucje pomocy społecznej	8	ośrodki pomocy społecznej, spółdzielnie socjalne
Urzędy pracy	3	powiatowe i wojewódzkie urzędy pracy
Organizacje z obszarów wiejskich, lokalne grupy działania	7	uniwersytety ludowe, lokalne grupy działania
Organizacje pozarządowe	11	fundacje, stowarzyszenia
Instytucje w projekcie LOWE	5	szkoły uczestniczące w projekcie LOWE
RAZEM:	50	

²⁵ Oznacza to, że wnioski z badania nie mogą być uogólniane na całość populacji lub na dany typ organizacji. Wyniki należy traktować jak opis charakterystyki konkretnej badanej organizacji.

Badaniem zostały objęte organizacje z następujących województw:

- śląskiego,
- małopolskiego,
- wielkopolskiego,
- dolnośląskiego,
- pomorskiego,
- warmińsko-mazurskiego,
- mazowieckiego,
- łódzkiego.

Nie wszystkie organizacje wybrane w pierwszej grupie do badania wzięły udział w wywiadach. W przypadku siedmiu z nich konieczne było zastąpienie ich organizacjami pochodzącymi z listy rezerwowej. Najczęstszym powodem odmowy był brak dyspozycyjności odpowiednich osób w czasie realizacji badania.



2.5. Uczestnicy badania

W ramach badania jakościowego przeprowadzono głównie wywiady indywidualne, w kilku przypadkach odbywały się diady (jeden badacz, dwóch respondentów) lub triady (jeden badacz, trzech respondentów). Podczas 50 wywiadów (50 organizacji badanych) odpowiedzi udzieliło łącznie 66 respondentów.

Respondentami były najczęściej osoby kierujące daną organizacją (dyrektorzy, kierownicy, członkowie zarządów). W przypadku podmiotów biorących udział w projekcie LOWE byli to najczęściej koordynatorzy tego projektu. W kilku wywiadach uczestniczyli także koordynatorzy projektów edukacyjnych realizowanych w obszarze podnoszenia umiejętności podstawowych.

Wszyscy rozmówcy wyrazili zgodę na nagrywanie wywiadów, co znacznie usprawniło proces realizacji wywiadu²⁶. Przeciętnie jedna rozmowa trwała 60 min.

Zaproszenie rozmówcy do udziału w IDI było każdorazowo zadaniem badacza. Aby podnieść wiarygodność badaczy²⁷, FRSE udostępniło list polecający, który był często wykorzystywany przy pierwszym kontakcie z respondentem. Zawierał on krótki opis projektu oraz zapraszał do udziału w wywiadzie.

26 W przeciwnym razie badacz byłby zobowiązany do przeprowadzania wywiadu i jednoczesnego notowania wypowiedzi respondenta.

27 Część badaczy była współpracownikami FRSE.

Wyniki badania



Home

3. Osoby o niskich umiejętnościach podstawowych

3.1. Problemy definicyjne

Bo dla jednego umiejętność podstawowa to może być pisanie, czytanie, tak w mowie, jak i w piśmie, a dla drugiego umiejętność podstawowa to wykonywanie danego zawodu na poziomie szkoły zawodowej, technikum czy też kursu, który daje uprawnienia. (ZDZ)

W badaniu nie zidentyfikowano jednej ogólnie przyjętej lub rozpoznawanej definicji osób o niskich umiejętnościach podstawowych. Organizacje definiują tę grupę osób głównie z perspektywy swojej oferty i działalności statutowej, wskazując np. na niskie kwalifikacje zawodowe osób dorosłych objętych wsparciem lub niską znajomość obsługi komputera czy też – bardziej ogólnie – deficyty w poruszaniu się w przestrzeni wirtualnej. Umiejętności podstawowe są definiowane przez pryzmat wykształcenia, kwalifikacji zawodowych, jak i nauki podstawowych umiejętności związanych z funkcjonowaniem w społeczeństwie osób z niepełnosprawnością. Tak np. instytucje rynku pracy posługują się definicją z Ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy²⁸. W ich przypadku nacisk położony jest na poziom wykształcenia osób, a nie ich sytuację społeczną, a do grupy zaliczane będą osoby zarówno pracujące, jak i oddalone od rynku pracy, które posiadają deficyty w obszarze kwalifikacji zawodowych. Inne organizacje utożsamiają osoby dorosłe o niskich umiejętnościach podstawowych głównie z grupą seniorów, do których kieruje się działania związane np. z rozwojem kompetencji społecznych, komunikacyjnych, porozumiewania się (w tym w językach obcych). Część organizacji posługuje się określeniem niskich kompetencji społecznych, mimo że zdaje sobie sprawę z tego, że np. brak umiejętności czytania nie wchodzi w definicję tych kompetencji. Jeszcze inne definiują osoby o niskich umiejętnościach

²⁸ Ustawa z 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, Dz. U. 2019, poz. 511.

podstawowych jako osoby trudniej radzące sobie w życiu, potrzebujące wsparcia. Niskie umiejętności wiążą z brakiem umiejętności interpersonalnych: radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych, rozwiązywania problemów rodzinnych, ale również z brakiem znajomości podstawowych praw i obowiązków, nawyków pracy, ponoszenia odpowiedzialności.

Niektóre organizacje patrzą zaś na badaną grupę przez pryzmat zapisów projektów lub programów, z których finansują działania doradcze czy szkoleniowe. To źródła finansowania determinują, czy dana osoba kwalifikuje się do grupy beneficjentów, czy nie, i to one zawężają potencjalnych odbiorców działań – do np. osób z wykształceniem maksymalnie średnim (czyli ograniczenie poziomu wykształcenia formalnego), o niskim statusie ekonomicznym czy też do osób biernych zawodowo. Dla niektórych organizacji szkolących osoby dorosłe w konkretnych zawodach umiejętności podstawowe są definiowane przez efekty kształcenia dla danego kursu, określające, jakie umiejętności mają osiągnąć kursanci po przejściu całej ścieżki nauki.

Często jest tak, że sponsorzy czy instytucje publiczne, które dają nam środki na działania, na różne przedsięwzięcia, doprecyzowują, kogo rozumiej przez niskie kwalifikacje. (NGO)

Jednakże większość instytucji realizujących zawodowe programy szkoleniowe zwraca uwagę na konieczność rozwijania umiejętności nie tylko *stricte* zawodowych. Pojawia się wspólny zbiór umiejętności niezbędnych do rozwoju uczestnika, wykraczających poza umiejętności zawodowe. Należą do niego: czytanie ze zrozumieniem, umiejętność interpretacji tekstu, liczenie, pisanie, umiejętność komunikacji, pracy w zespole, funkcjonowania w grupie osób, umiejętność myślenia, kojarzenia, logicznego postępowania, podstawowej znajomości funkcjonalności urządzeń elektronicznych, w tym podstawowej obsługi komputera, wyszukiwania informacji w internecie. Instytucje działające w obszarze rynku pracy często podkreślają, że potrzeby szkoleniowe związane są w dużym stopniu z umiejętnościami komputerowymi i językowymi, na co zwracają uwagę pracodawcy. Konieczność znajomości TIK jest też podkreślana w kontekście komunikacji w dzisiejszym świecie, nie tylko zawodowym. Osoby, które nie potrafią korzystać z internetu, tracą możliwości nie tylko zdobycia pracy, ale także pogłębienia wiedzy, znalezienia potrzebnych informacji czy nawiązania kontaktów.

Wracając do niskich kompetencji, wychodzimy z założenia, że każdy człowiek powinien mieć podstawowy pakiet, na odpowiednim poziomie, takie ABC, bo bez niego nie ma dalszych liter alfabetu. Więc jeśli ktoś na poziomie ABC ma braki, to nie wiadomo, jak by się starał, będzie mu trudno przejść na kolejne poziomy. W związku z tym to, o czym od lat się mówi,

czyli umiejętność czytania, pisania, rozumienia tekstu, instrukcji, rysunków technicznych, w kontekście zawodów bardziej technicznych, staje się w zasadzie bazą do wszystkiego. Nie tylko do pracy, nie tylko do rozwoju, ale również w ogóle do funkcjonowania. (UP)

Zbiór ten jest wspólny dla osób zarówno młodszych, jak i starszych, mniej lub bardziej doświadczonych zawodowo, niezależnie od poziomu sprawności fizycznej, formalnego wykształcenia i sytuacji społeczno-zawodowej. Jak wskazał jeden z respondentów, dla jednej grupy (np. z niskim wykształceniem) niski poziom kompetencji będzie związany z podstawową umiejętnością czytania i pisania, dla innej (np. z wykształceniem wyższym) – z otwartością na innych i odnalezieniem się w szerszej społeczności. Niskimi umiejętnościami podstawowymi mogą charakteryzować się więc osoby biernie zawodowo, jak i pracujące, nawet na stanowiskach kierowniczych, osoby o niższym i wyższym wykształceniu, o niższym lub wyższym statusie ekonomicznym.

Niskie umiejętności podstawowe dotyczą też osób już pracujących. Nawet kadry kierowniczej. (OPS)

To np. ktoś z tytułem profesora, sześćdziesięciokilkulatek jeszcze w wieku produkcyjnym, ale z zupełnym brakiem podstawowych kompetencji cyfrowych. (UP)

Najczęściej wskazywano osoby, które mają problemy z liczeniem, pisaniem, czytaniem, przy czym – doprecyzowując – często nie chodzi o posiadanie ogólnej umiejętności czytania i pisania, ale o poprawność pisania, bez błędów językowych, ortograficznych lub stylistycznych, oraz czytanie ze zrozumieniem. W przypadku tego drugiego podawano przykłady braku zrozumienia treści umów, zapisów marketingowych, co skutkowało podejmowaniem nieprzemyślanych decyzji finansowych. Brak umiejętności streszczenia dopiero co przeczytanego materiału pisanego utrudnia komunikację z innymi ludźmi, a brak zrozumienia tekstów, np. instrukcji obsługi, utrudnia korzystanie z urządzeń.

Natomiast na kursach komputerowych trzeba też wykazać się pewną umiejętnościami myślenia, kojarzenia, pewnego logicznego postępowania. I tutaj wychodzą deficyty właśnie tych umiejętności podstawowych związanych z czytaniem, z rozumieniem, związanych z liczeniem. (ZDZ)

W przypadku umiejętności liczenia respondenci wskazywali na problemy z podstawową wiedzą matematyczną, która dla wielu technicznych umiejętności jest kluczowa (np. obliczanie nieskomplikowanych procentów, przeliczanie miar potrzebne do obsługi wózków przewożących ciężary).

Takie deficyty wychodzą chociażby przy szkoleniach fryzjerskich czy kosmetycznych, na których przygotowujemy do egzaminów czeladniczych. Trzeba zdać część egzaminu teoretycznego i w związku z tym obliczyć np. proporcje wody utlenionej. I teraz się pojawia problem, że najpierw trzeba powtórzyć obliczenie procentów. (ZDZ)

Ludzie czasem nie potrafią powiedzieć, ile tona ma kilogramów. Poźniej na egzaminie trzeba zrobić np. redukcję udźwigu na zasadzie dźwigni i oni nie są w stanie tego zrobić. A to są umiejętności podstawowe: umieć dzielić, dodawać, odejmować, mnożyć, czytać ze zrozumieniem, np. dokumentację techniczno-ruchową. (ZDZ)

Z kolei w przypadku osób z niepełnosprawnością intelektualną przed umiejętnościami liczenia, czytania lub pisania ważniejsze są takie umiejętności jak dbałość o higienę, samodzielność, umiejętność przygotowania posiłków czy rozumienie wartości pieniądza. Respondenci zauważali, że niektóre osoby z niepełnosprawnością intelektualną nigdy nie nabędą umiejętności czytania, pisania czy liczenia lub nauczą się tego w niewielkim stopniu. Wsparcie osób dorosłych nie koncentruje się na rozwoju umiejętności podstawowych *per se*, ale na czynnościach codziennych oraz kwalifikacjach zawodowych.

Kilkukrotnie wskazywano na pozostawanie osób dorosłych w pewnej alienacji, bez codziennego kontaktu z innymi ludźmi, czy ograniczenia tych kontaktów do najbliższej rodziny, co z kolei wpływa negatywnie na umiejętności nawiązywania kontaktów z osobami spoza rodzinnego otoczenia, przebywania i rozmawiania z osobami w obrębie swojego sąsiedztwa. W przypadku tych osób często problemem jest nie brak kwalifikacji (lub nie tylko), ale również brak umiejętności budowania relacji międzyludzkich. Kwestia wykształcenia nie ma tu też większego znaczenia – respondenci wskazywali osoby dorosłe z wyższym wykształceniem, które posiadają takie deficyty jak brak otwartości na innych, skrajny introwertyzm, bierność zawodowa i społeczna, brak umiejętności funkcjonowania w większej grupie ludzi. Kluczową kwestią jest tutaj umiejętność budowania relacji, porozumiewania się, dostosowania się do różnych sytuacji życiowych.

O poziomie niskich umiejętności podstawowych może świadczyć również długie pozostawanie bez pracy, okres odsunięcia od rynku pracy, podczas którego część umiejętności społeczno-zawodowych ulega zatarciu i dewaluacji. Zalicza się do nich nie tylko umiejętności *stricte* zawodowe, ale również utratę pewnych kompetencji społecznych, takich jak umiejętność pracy w zespole, komunikacji czy funkcjonowania w grupie. Podano także przykład Polaków powracających po latach z zagranicy, którym proste z pozoru czynności, związane z wypełnianiem dokumentacji urzędowej, sprawiały znaczne problemy.

To wyszło zupełnie przypadkiem na zajęciach z obsługi komputera: te osoby po prostu miały problemy ze znalezieniem liter na klawiaturze. Wcześniej sami byśmy na to nie wpadli. Oceniam to jako pewnego rodzaju wtórny analfabetyzm. Zaobserwowaliśmy to u osób dorosłych, w wieku mniej więcej 40–50 lat. (CKU)

Dla części respondentów niskie umiejętności podstawowe kojarzą się z niskimi umiejętnościami społecznymi. Na ich poziom wpływa wiele różnych czynników, począwszy od niskiego poziomu wykształcenia, a skończywszy na problemach rodzinnych, wychowawczych, związanych z przebywaniem w określonym środowisku społecznym. Wówczas kwestia świadomości obywatelskiej, kulturowej, zdrowotnej czy nawet szacunku dla siebie i dla innych staje się istotna. Z kolei, zdaniem jednego z respondentów, życie zawodowe także wpływa zwrotnie na umiejętności społeczne.

Jeżeli ktoś ma jakieś problemy z funkcjonowaniem zawodowym, to najczęściej one też się przenoszą gdzieś szerzej na jego funkcjonowanie społeczne. (ZDZ)

Podjmując próbę stworzenia, na podstawie wypowiedzi respondentów, wspólnej definicji osób dorosłych o niskich umiejętnościach podstawowych, można przyjąć następujące jej brzmienie:

Osoby o niskich umiejętnościach podstawowych to osoby aktywne bądź nieaktywne na rynku pracy, posiadające takie deficyty w obszarze czytania ze zrozumieniem, pisania, rozumowania matematycznego, umiejętności cyfrowych i (lub) w obszarze kompetencji społecznych, które nie pozwalają na skuteczną obecność na rynku pracy lub aktywność w społeczności lokalnej bądź na godne samodzielne życie i których brak powoduje lub może powodować wykluczenie społeczne.

3.2. Powody występowania niskich umiejętności podstawowych

Na podstawie wypowiedzi respondentów można stwierdzić, że głównymi czynnikami decydującymi w dużym stopniu o niskim poziomie umiejętności podstawowych osób dorosłych są: środowisko oraz czas bierności zawodowej i (lub) społecznej.

Wśród przyczyn wpływających na poziom umiejętności podstawowych najczęściej wymieniane są uwarunkowania lokalne, kulturowe, społeczne, przy czym zalicza się do nich zarówno miejsce zamieszkania (oddalenie od rozwiniętych ośrodków miejskich), jak i kulturę oraz przekonania społeczności lokalnej, w tym przede wszystkim – rodziny. Często padały słowa o dziedziczeniu biedy, zaniedbaniu, patologiach w rodzinie i najbliższym środowisku, brakach wzorców społecznych wyniesionych z rodziny, która nie zaspokajała potrzeb i nie wspierała procesu rozwojowego, a także o obawach przed zmianą i niepowodzeniem. Wskazywano środowisko, które demotywuje do uczenia się i do aktywności zawodowej, z którym trudno walczyć, co często kończy się podporządkowaniem i powielaniem zarówno stylu wychowania, jak i stylu życia. Na skutek powtarzanych wzorów pojawiają się ucieczki w alkoholizm, uzależnienie od substancji psychoaktywnych czy konflikty z prawem. Wskazywano na brak odpowiedniej systemowej pomocy doradczej lub psychologicznej na wcześniejszych etapach życia, które mogłyby przyczynić się do zapobieżenia lub zmniejszenia poziomu zaniedbań w rozwoju w późniejszych okresach.

Nie mają pieniędzy na to, by dojechać i zainwestować swój czas, na dodatkową edukację. Plus, oczywiście, jak ktoś ma domu niepełnosprawne dziecko czy osobę zależną starszą, to też już jest wykluczony, siłą rzeczy, bo nie ma z kim zostawić tego bliskiego. I sprawa się zamyka. A takie osoby, np. młode matki, chciałyby dojechać do przedszkola czy żłobka oddalonego o 2 czy 3 km, ale nie mają samochodu. I w związku z tym dzieci zostają w domu. W konsekwencji taka bierność staje się to naturalna w społeczeństwie. (ZDZ)

To zaczyna się od okresu, kiedy wpływ na kształtowanie osobowości jeszcze mają rodzice. Środowisko, w jakim się oni znajdują, niskie wykształcenie, czyli – co za tym idzie – niska samoocena powodują, że nasi klienci nie chcą zmian, naprawdę się ich boją. (OPS)

Do tej kategorii czynników – nazwijmy je – zewnętrznych dochodzi brak dostępu lub ograniczony dostęp do informacji, niski poziom edukacji wyniesionej ze szkoły, sytuacja ekonomiczna. Niektórzy respondenci zauważają, że barierą dla starszych osób w podnoszeniu niskich umiejętności cyfrowych jest kryterium ekonomiczne – komputer i dostęp do internetu pozostaje urządzeniem poza zasięgiem finansowym dla wielu osób. Nie mając potrzeby używania komputera wcześniej w pracy, nie przyswoiły sobie umiejętności obsługi tego urządzenia, a w obliczu braku środków finansowych na jego prywatny zakup naukę obsługi komputera oraz opłacenie dostępu do internetu postrzegają jako czynność niepotrzebną. Czynniki finansowe to nie jedyna przyczyna wpływająca na niski poziom umiejętności cyfrowych dużej grupy starszego pokolenia. Brak dostępu do TIK, nienadążanie za zmianami w tym zakresie, ale także brak wiedzy, do czego można wykorzystać komputer i internet w życiu nie tylko zawodowym, wpływa na poziom rozwoju tych umiejętności wśród seniorów. W tym przypadku niedostateczny poziom umiejętności może wynikać wprost z wieku i nieświadomości nieuchronności zmian zachodzących w dzisiejszym świecie.

Mamy takie grupy, które nigdy w życiu nie pisały CV na komputerze, życiorysu na komputerze. I to jest taka podstawowa bariera, bo np. wywodzą się – to w przypadku osób starszych – jeszcze z takich grup społecznych, które dostawały nakaz pracy, ktoś przychodził i powiedział: „Potrzebuję takiej i takiej osoby”. I z tych jeszcze mechanizmów czasów PRL-u, kiedy wszyscy mieli pracować, dla wszystkich praca była i nigdy nie szukali pracy. (NGO)

Z kolei kategoria czynników wewnętrznych obejmuje negatywne przyzwyczajenia, stagnację, przystosowanie się i akceptację sytuacji, brak motywacji do aktywizacji i chęci do zmiany. Trudną sytuację osób mieszkających w środowiskach defaworyzowanych pogłębia brak wiary w swoje możliwości, brak samoświadomości oraz świadomości własnych kompetencji, poczucie niskiej wartości, brak potrzeby nauki i dalszego rozwoju. Przykładem demotywacji do nauki i zdobywania nowych kwalifikacji jest sytuacja, gdy osoby o niskich umiejętnościach podstawowych objęte szkoleniami ułatwiającymi zdobycie kwalifikacji zawodowych mają problemy ze zdaniem egzaminów zawodowych, gdyż informacja o niskim stopniu zdawalności tych egzaminów zniechęca przedstawicieli środowiska lokalnego do aktywności edukacyjnej. Jeżeli brak umiejętności podstawowych (np. umiejętność sprawnego czytania) nie przeszkadza w codziennym funkcjonowaniu, bo można sobie bez nich poradzić, to nie ma potrzeby zmiany tego stanu rzeczy. Podano przykład problemów ze zrozumieniem przepisów prawnych, powodujących konieczność zgłoszenia się do specjalisty – nie po specjalistyczną poradę, ale po wyjaśnienie

czytanego tekstu. Niski poziom umiejętności podstawowych może wynikać również z braku motywacji do działania lub braku wiedzy na temat możliwości rozwoju po skończeniu edukacji formalnej.

Wydaje mi się, że brak świadomości oraz przyzwyczajenie i akceptacja własnej sytuacji powodują, że osoby te często nie mają motywacji do zmian. Dostosowują się do sytuacji, w której się znajdują. Mamy tę fantastyczną zdolność i osoby te zamiast to zmienić, po prostu się przyzwyczaiły. (NGO)

Na niski poziom kompetencji podstawowych (w tym społecznych) wpływa również bierność zawodowa, pozostawanie przez dłuższy czas poza sferą zatrudnienia. Powody braku aktywności zawodowej są bardzo różnorodne, w tym związane z niemożnością znalezienia pracy na rynku lokalnym oraz z brakiem możliwości przemieszczania się w jej poszukiwaniu do innych miejsc, co powoduje często długotrwałe bezrobocie. Z czasem, obok dewaluacji kompetencji zawodowych, barierą w funkcjonowaniu osób na rynku pracy jest brak wiedzy i umiejętności poruszania się po nim, poszukiwania zatrudnienia, w tym chociażby umiejętności autoprezentacji. Dochodzi do tego bariera psychologiczna, strach przed wprowadzeniem zmian, co z kolei negatywnie przekłada się na życie rodzinne i na funkcjonowanie w społeczeństwie.

Ktoś ma nieadekwatne wykształcenie i nie ma zapotrzebowania na taki zawód, w związku z tym nie jest zatrudniany od wielu lat. W związku z tym z roku na rok jest mu coraz trudniej. Jeśli nie ma nawyku pracy, to oczywiście pewne postawy bardzo trudno mu zmienić. To już jest kwestia takich podstawowych nawyków, jak np. systematyczne wstawanie, podejmowanie jakiegos wysiłku. (UP)

Jest to również adekwatne do sytuacji osób przebywających poza systemem zatrudnienia na skutek długoletniej opieki nad dziećmi, osobami z niepełnosprawnością lub osobami starszymi. Respondenci podkreślali, że często wyklucza ich to nie tylko z aktywności zawodowej, ale także społecznej. W przypadku osób o niskim statusie materialnym jest to jeszcze bardziej spotęgowane.

Generalnie u nich życie składa się z tego, by wstać rano, nakarmić dzieci, zawieźć do przedszkola i później je odebrać. Czyli to wyklucza ich też z życia kulturalnego i społecznego, gdzie można nabyć obycia się w grupie, nabyć pewnych umiejętności komunikacyjnych, interpersonalnych. Osoby mające niski poziom i status społeczny zazwyczaj nigdzie nie wychodzą. Są po prostu zamknięci w czterech ścianach. (Spółdzielnia)

Z drugiej strony na niski poziom aktywności zawodowej wpływać może brak chęci i motywacji do poszukiwania pracy, szczególnie przez przebywanie w otoczeniu podtrzymującym bierny styl życia, zniechęcającym do jakiegokolwiek aktywności. Jednym z często wskazywanych przez respondentów powodów jest obawa przed utratą świadczeń socjalnych. Panuje przekonanie, że osoby nieaktywne nie widzą potrzeby doskonalenia się, obawiając się, że uczestnictwo w jakichkolwiek zajęciach spowoduje utratę świadczeń socjalnych. Co więcej, model życia oparty na korzystaniu głównie z systemu opieki społecznej przechodzi często z rodziców na dzieci, umacnia przekonanie o tym, że opłacalne jest pozostawanie w domu, co w konsekwencji wzmacnia postawy roszczeniowe i potęguje bierność zawodową.

Natomiast według ich kryteriów to oni są dobrze przystosowani do realiów, w których żyją. Potrafią się dobrze obracać pomiędzy GOPS-em, MOPS-em, urzędem pracy, lawirować tak, że tu z banku żywności, tu dofinansowanie takie, tu takie, tu renta, tu złożyć wniosek, tu się zatrudnić, ale nie pójść do pracy, zaraz się zwolnić, żeby dostać coś następnego. Także według naszych kryteriów to oni są słabo funkcjonujący, ale w ich świecie są wysoko funkcjonujący, dobrze sobie radzą w tym świecie, w którym żyją. W większości, nie wszyscy, bo niektórzy są naprawdę biedni, tacy niezaradni – ci w ogóle sobie nie radzą, ale to jest mniejszość. (ZDZ)

Do grupy pań została skierowana prośba o wzięcie udziału w rekrutacji do projektu. Bardzo długo trzeba je było do tego przekonywać. Ponieważ z ich punktu widzenia udział w projektach z tego zakresu powodował obawę utraty zasiłku, czyli jedynej pomocy od państwa. (Spółdzielnia)

Niektórzy wypowiadający się (szczególnie reprezentujący instytucje z obszaru edukacji formalnej osób dorosłych) wskazywali na system szkolny jako nieprzystosowany do kształtowania tych umiejętności, które wpływają pozytywnie w późniejszych latach życia na indywidualny rozwój kompetencji. To, jak bardzo istotne jest nabycie umiejętności podstawowych w trakcie kształcenia formalnego, podkreślali respondenci pracujący z osobami z niepełnosprawnością intelektualną. W przypadku tej grupy wskazywano, że niewystarczające wsparcie ze strony systemu edukacji powoduje, iż osoby te nie nabywają umiejętności czytania, pisania lub liczenia, choć potencjalnie niektóre z nich mogłyby te umiejętności do pewnego stopnia nabyć. W konsekwencji wpływa to negatywnie na funkcjonowanie tej grupy w dorosłym świecie. Ważne jest podtrzymywanie poziomu umiejętności, które mogą zanikać wraz z wiekiem. Warto jednak podkreślić, że w przypadku tej grupy, wśród

najczęściej wymienianych deficytów kompetencyjnych są te związane z ogólnym funkcjonowaniem w społeczeństwie, przy czym indywidualnie u każdej osoby – ze względu na specyfikę przypadku i powód niepełnosprawności.

Jeżeli ktoś ma nawyk wyniesiony ze szkoły, polegający na pewnym schemacie uczenia się, później idzie do pracy, gdzie wymaga się od niego realizowania pewnych zadań przez kilkadziesiąt lat, to najczęściej przechodząc na emeryturę, w zależności od stopnia tego wykształcenia formalnego, chce poznawać inne rzeczy i rozwijać swoje zainteresowania, na które pracując, nie miał czasu. Najtrudniej dotrzeć do tego środowiska i osób z tym najniższym wykształceniem, ponieważ osoby te nie mają nawyku uczenia się i poznawania pewnych rzeczy, raczej ograniczają się do tego, co robili przez całe życie, i chyba na tym poziomie pozostają. (Kultura)

4. Beneficjenci badanych organizacji

Jak opisano w części dotyczącej metodologii, badane grupy respondentów pochodziły z ośmiu typów organizacji zaangażowanych w różne działania edukacyjne na rzecz osób dorosłych. Należą do nich: organizacje z obszaru kultury i wsparcia seniorów, instytucje formalnej edukacji dorosłych, instytucje doskonalenia zawodowego, instytucje pomocy społecznej, urzędy pracy, organizacje z obszarów wiejskich (w tym LGD), organizacje pozarządowe oraz instytucje w projekcie LOWE.

Niniejszą część raportu przygotowano w odniesieniu do poszczególnych typów organizacji, wskazując ich wspólne cechy w zakresie obszaru działalności oraz grup docelowych. Opisane poniżej wnioski dotyczą jedynie badanych organizacji i zostały sformułowane na podstawie odpowiedzi respondentów badanych grup. Nie wszystkie z nich mogą być rozszerzane na populację danego typu organizacji, np. w skali całego kraju.

Instytucje doskonalenia zawodowego

Wśród klientów instytucji zajmujących się doskonaleniem zawodowym największą grupę stanowią osoby pracujące oraz osoby bezrobotne lub zagrożone utratą pracy, chcące podnieść lub zmienić swoje kwalifikacje zawodowe. Grupa ta nie jest homogeniczna pod względem wieku, poziomu wykształcenia, typu miejsca zamieszkania czy statusu społecznego. Bardzo często beneficjentami są osoby z grup defaworyzowanych, czyli długotrwale bezrobotni, podopieczni MOPS-ów, osoby zagrożone ubóstwem, wykluczeniem społecznym. Większość badanych organizacji powołuje się na zapisy konkursów i projektów dofinansowanych ze środków unijnych. Kluczowe dla definiowania beneficjentów są wówczas wytyczne pochodzące z tych zapisów. To one narzucają charakterystykę beneficjentów i wymagają określenia liczebności grup docelowych. Wówczas dla każdego projektu opracowywany jest profil uczestników, np. osoby bezrobotne niezarejestrowane w PUP, osoby w wieku 50+, kobiety, osoby z niepełnosprawnością, osoby zwolnione z pracy lub zagrożone zwolnieniem, osoby poniżej 30. roku życia. W tym ujęciu podawano przykłady projektów zarówno dla 30, jak i dla 300 beneficjentów. Liczebność grup szkoleniowych jest bardzo różna, od 10 osób do kilkudziesięciu. Często jest ona podyktowana liczbą stanowisk pracy (w przypadku szkoleń zawodowych) oraz dostępnością sprzętu.

Podmioty prowadzące doskonalenie zawodowe współpracują z różnego rodzaju instytucjami, wśród których dominują urzędy pracy, ośrodki pomocy społecznej, centra pomocy rodzinie. Specyfika projektu przesądza o wyborze organizacji pomagających przy rekrutacji na szkolenia i zajęcia – wówczas do instytucji działających w obszarze pomocy danym grupom osób kierowana jest informacja o projektach w formie elektronicznej lub papierowej (ulotki).

W wypowiedziach respondentów najczęściej pojawiało się pozyskiwanie wiedzy o beneficjentach od instytucji rynku pracy (przytoczono także przykład analizy barometru zawodów w regionie). W części organizacji diagnoza potencjalnych uczestników dokonywana jest na podstawie informacji zbieranych przez pracowników socjalnych (np. GOPS). Natomiast w przypadku szkoleń komercyjnych to pracodawcy dysponują wiedzą na temat potencjalnych uczestników i to oni kierują swoich pracowników na zajęcia.

Instytucje formalnej edukacji dorosłych

Beneficjentami instytucji działających w obszarze edukacji formalnej dorosłych są osoby pełnoletnie wywodzące się z różnych środowisk społecznych, o niejednorodnym poziomie wykształcenia, statusie społeczno-ekonomicznym i rodzinnym. Występuje tu bardzo szerokie zróżnicowanie beneficjentów – od osób z niepełnosprawnością, przez osoby długotrwale bezrobotne, samotne matki, kobiety powracające po przerwie na rynek pracy, absolwentów szkół średnich chcących ukończyć szkołę lub zdobyć kwalifikacje zawodowe, osoby studiujące chcące zdobyć dodatkowy zawód, po osoby na stanowiskach kierowniczych. Charakterystyka beneficjentów zależy od rodzaju projektów – wspomniano o tak szczegółowo określonych grupach uczestników, jak policjanci, osoby z niepełnosprawnością, młodzież, nauczyciele czy ofiary przemocy domowej. Liczba beneficjentów jest zależna od specyfiki zajęć i waha się od kilkudziesięciu osób w liceach do nawet kilkuset na kwalifikacyjnych kursach zawodowych.

Obszar kultury i wsparcia seniorów

W tego typu organizacjach wspólnym mianownikiem charakterystyki grup beneficjentów jest wiek – najczęściej są to osoby starsze. Duża część z nich to emeryci, ale również opiekunowie osób starszych lub osób z niepełnosprawnością, matki wychowujące dzieci oraz osoby prowadzące własną działalność gospodarczą. Nie jest to jednak regułą, gdyż działaniami tego typu organizacji objęte są również osoby młodsze, np. przed 30. rokiem życia. Charakterystyka grupy zależy od charakteru zajęć prowadzonych przez dany podmiot. Tak np. w przypadku uniwersytetów trzeciego wieku są to najczęściej osoby na emeryturze, na ogół po 60. roku życia, ale także

i młodsze. Badani respondenci wskazywali, że najczęściej są to kobiety, przy czym dominują osoby z wykształceniem średnim i wyższym. Szkoły aktywnego seniora są zaś różnorodne pod względem płci i wieku, chociaż z reguły są to uczestnicy powyżej 50. roku życia, a ze wsparcia w większości korzystają osoby z wyższym wykształceniem.

Liczba osób objętych wsparciem tego typu instytucji jest różna i zależy od charakteru zajęć: uniwersytety trzeciego wieku obejmują swoim działaniem grupy liczące po kilkaset osób – wspomniano o 600, a nawet 700 słuchaczach rocznie. Ponadto, jak wskazują niektórzy przedstawiciele tych organizacji, liczba ta wzrasta z roku na rok.

Instytucje w projekcie LOWE

Lokalne ośrodki wiedzy i edukacji to projekt systemowy finansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS) w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER). Oparty jest na idei angażowania szkół jako lokalnych centrów edukacyjnych w tworzenie oferty edukacyjnej dla dorosłych mieszkańców. Celem projektu LOWE jest rozwijanie umiejętności i kompetencji tych dorosłych mieszkańców obszarów defaworyzowanych (głównie rodziców, dziadków i opiekunów dzieci, ale także każdego innego dorosłego mieszkańca), którzy posiadają niskie umiejętności podstawowe i którym uczestnictwo w projekcie ułatwi ich podniesienie. Z tego punktu widzenia grupa beneficjentów LOWE jest bardzo zróżnicowana – są to osoby od 28. do 70. roku życia, pracujące i niepracujące (z przewagą tych drugich), zarówno z niskim, jak i z wyższym wykształceniem. Wyraźnie zaznacza się obecność seniorów (emerytów i rencistów), najmniej liczna jest grupa osób przed 40. rokiem życia. Projekty w poszczególnych LOWE realizowane są dla grup od 30 do 200 osób. Liczebność grup zależy od rodzaju zajęć – duże grupy w ramach zajęć sportowych (nawet po 45–50 osób), mniej na kursach komputerowych i językowych (po kilka, kilkanaście osób) czy zajęciach artystycznych lub rękodzielniczych.

Organizacje pozarządowe

Beneficjentami badanych organizacji są osoby znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej i (lub) trudnej sytuacji na rynku pracy, w tym osoby długotrwale bezrobotne, osoby z niepełnosprawnością (w tym intelektualną), osoby, które doświadczyły bezdomności, osoby uzależnione, ofiary przemocy czy opuszczające zakłady karne. Mogą to być zarówno osoby młode, jak i starsze, o różnym stopniu wykształcenia (od wykształcenia podstawowego po wyższe) i zróżnicowanej sytuacji społeczno-ekonomicznej. Specyfika działań danej organizacji określa odbiorców wsparcia – mogą to być organizacje świadczące bezpłatną pomoc prawną, pomoc socjalną, terapeutyczną, doradztwo

w zakładaniu firmy, szkolenia zawodowe i inne. Organizacje te mogą również zawężyć lub dawać pierwszeństwo grupom, do których chcą kierować działania – np. działalność jednego ze stowarzyszeń skupia się na aktywizacji zawodowej młodych dorosłych osób z grupy NEET²⁹. Mogą obejmować swoją pomocą zarówno beneficjentów z najbliższych okolic, jak i z terenu całego kraju (jak np. w przypadku fundacji zajmującej się wsparciem osób z niepełnosprawnością). Specyfika działań organizacji określa też liczebność grup objętych wsparciem – tak np. w przypadku organizacji świadczącej bezpłatne porady prawne jest to kilkaset porad w ciągu roku, w innej organizacji w szkoleniach bierze udział około 500 osób rocznie. Kolejna fundacja wskazuje liczbę od stu do kilku tysięcy osób, co jest zależne od zakresu działalności w danym roku. Same grupy szkoleniowe w tej organizacji liczą od kilku do kilkudziesięciu osób, w zależności od tematyki.

Organizacje z obszarów wiejskich, lokalne grupy działania

Beneficjentem organizacji działających na rzecz wspierania osób dorosłych na obszarach wiejskich jest społeczność lokalna, najczęściej zamieszkująca okoliczne wsie, przy czym organizacje te mogą i często zajmują się realizacją działań o znacznie szerszym zasięgu, nawet ogólnopolskim. Charakterystyka grup docelowych wiąże się z realizowanymi w danej chwili działaniami. Jedna z organizacji koncentruje się na pracy z dwiema grupami – seniorami powyżej 70. roku życia i z kobietami (młodymi gospodyniami wiejskimi), inna prowadzi projekty kierowane do osób z kategorii NEET oraz osób zagrożonych ubóstwem lub wykluczeniem społecznym, przy czym ze względu na warunki określone w projekcie przeważają osoby młode, do 30. roku życia. Niektóre z badanych organizacji – lokalne grupy działania – przy naborze uczestników do projektów odwołują się do zasad rekrutacji opisanych w lokalnej strategii rozwoju lub strategii rozwoju obszaru na lata 2014–2020. Są to np. osoby długotrwale bezrobotne, osoby bezrobotne w wieku 18–34 lata, kobiety, osoby powyżej 50. roku życia, osoby z niepełnosprawnością. Z tego też względu istotną grupę osób wspieranych przez jedną z badanych organizacji stanowią kobiety oraz osoby po 50. roku życia. Liczebność grup objętych wsparciem zdeterminowana jest często wskaźnikami projektowymi. Pracuje się na ogół w grupach kilkunastoosobowych, ale i to także zależy od charakteru zajęć. Istotną rolę przy pozyskiwaniu informacji o potencjalnych beneficjentach odgrywają samorządy gminne. Jedna z organizacji wykorzystuje dane statystyczne na temat beneficjentów, które właśnie pochodzą z urzędów gminy. Na ich podstawie

29 NEET (ang. *not in employment, education or training*) – młodzież pozostająca poza sferą zatrudnienia i edukacji, czyli osoby, które jednocześnie nie uczą się, nie pracują ani nie przygotowują się do zawodu.

identyfikowane są grupy wymagające wsparcia oraz diagnozowane są problemy tych grup. Inna powołuje się na zapisy strategii rozwoju obszaru na lata 2014–2020, której opracowanie zostało poprzedzone badaniami wewnętrznymi identyfikującymi osoby do 25. roku życia, osoby 50+ oraz kobiety jako grupy defaworyzowane na tym obszarze.

Instytucje pomocy społecznej

Katalog potencjalnych grup docelowych objętych wsparciem instytucji działających w obszarze pomocy społecznej jest bardzo szeroki. Upraszczając, można powiedzieć, że grupę docelową stanowią ci wszyscy beneficjenci, którzy wymagają wsparcia ze strony pracowników socjalnych. Jak przyznają badani, ich beneficjenci są bardzo zróżnicowani – są wśród nich osoby z niepełnosprawnością (w tym intelektualną), osoby nadużywające alkoholu, chorujące psychicznie lub z zaburzeniami psychicznymi, rodziny dysfunkcyjne i (lub) niewydolne wychowawczo, osoby niepotrafiące poradzić sobie z żałobą, depresją lub przemocą w rodzinie, byli więźniowie, osoby bezdomne, uzależnione od różnego rodzaju substancji, młodzież wypadająca z systemu edukacji, ale także osoby starsze, np. z demencją lub znajdujące się w trudnej sytuacji finansowej. Liczba beneficjentów objętych wsparciem ośrodków jest różna – respondenci wskazywali od stu osób do kilku tysięcy rocznie (dane statystyczne są rokrocznie ujmowane w raporcie z działalności) – i wiąże się z zakresem działalności (i populacją) danego ośrodka, przy czym można znaleźć organizacje, które swoim zasięgiem obejmują cały kraj (np. prowadzące hostel dla bezdomnych).

Urzędy pracy

Działalność urzędów pracy regulują przepisy prawa, w tym Ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy³⁰. Ich beneficjentami są przede wszystkim osoby bezrobotne, osoby pracujące i równocześnie poszukujące pracy, a także osoby nieaktywne zawodowo. Są to osoby w różnym wieku, różnej płci, z różnym wykształceniem, o różnym statusie społeczno-ekonomicznym, zamieszkujące zarówno obszary miejskie, jak i wiejskie. Wojewódzkie urzędy pracy pełnią także funkcję instytucji pośredniczącej we wdrażaniu programów unijnych. W ich ramach można otrzymać dofinansowanie np. na szkolenia językowe, komputerowe, kursy prawa jazdy, szkolenia zawodowe umożliwiające zmianę lub nabycie nowych kompetencji zawodowych czy też usługę doradztwa zawodowego skierowaną do osób pracujących. Niektóre z urzędów obejmują

³⁰ Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, Dz. U. 2019, poz. 511.

wsparciem doradczym również grupy osób osadzone w więzieniach, do których kierowane jest wsparcie w ramach poradnictwa zawodowego przed rozpoczęciem szukania przez nich zatrudnienia na rynku pracy.

W przypadku tych instytucji trudno pisać o liczebności grup beneficjentów, jak i liczebnościach w ramach poszczególnych zajęć. Wystarczy analiza statystyki dotyczącej zarejestrowanych bezrobotnych w regionach, by móc określić, jak duże są potencjalne grupy wsparcia tych urzędów³¹. W wojewódzkich urzędach pracy wiedza o grupach docelowych generowana jest z racji statutowych zadań tych instytucji. W ich strukturach znajdują się działy analityczne, z doświadczeniem w analizie danych i w prowadzeniu badań. Przedstawiciel jednego z badanych urzędów pracy podkreślał wagę budowania sieci współpracy z organizacjami lokalnymi. Oprócz wykorzystywania partnerstw, używane są także informacje przekazywane przez członków wojewódzkiej rady rynku pracy.

31 Należy pamiętać o rozróżnieniu między wojewódzkimi a powiatowymi urzędami pracy.

5. Sposoby docierania do beneficjentów

We wcześniejszej części raportu opisano trudności i niejednoznaczności związane ze zdefiniowaniem osób o niskich umiejętnościach podstawowych. Jak wynika z przeprowadzonego badania, nie ma jednej wspólnej definicji, a każdy podmiot odmiennie definiuje takie osoby, patrząc przez pryzmat realizowanego wsparcia. Zdarza się również, że organizacje w ogóle nie definiują pojęcia umiejętności podstawowych, a swoje działania adresują do wszystkich chętnych, którzy się zgłoszą. Wówczas instytucje spodziewają się tego, że zakres oferowanego wsparcia sam będzie przyciągał osoby o określonych deficytach. Jednak – jak się okazuje – nie zawsze takie podejście jest skuteczne.

Właśnie dlatego jednym z celów badawczych było poznanie skutecznych sposobów docierania do potencjalnych beneficjentów z ofertą wsparcia. Beneficjenci ujęci w badaniu – a więc osoby o niskich umiejętnościach podstawowych – często są wykluczeni cyfrowo (nie korzystają z internetu) ani nie poszukują aktywnie sposobów na zmianę swojej sytuacji. Nierzadko są to osoby bierne, w sensie zarówno zawodowym, jak i obywatelskim czy społecznym. To osoby, które w wielu przypadkach bardzo rzadko opuszczają swoje domy (z powodu choroby, wieku, niepełnosprawności) lub kontaktują się wyłącznie z jednym typem instytucji, np. ośrodkiem pomocy społecznej czy ośrodkiem zdrowia.

Postanowiono sprawdzić, jak powszechne w innych dziedzinach życia sposoby komunikacji są skuteczne w docieraniu z informacją do omawianej grupy docelowej. Mimo tego, że w badaniu uwzględniono różne typy instytucji, ich praktyki w zakresie docierania do beneficjentów wsparcia są bardzo podobne. Przytoczone w dalszej części raportu sposoby pozyskiwania beneficjentów do wsparcia są syntezą wniosków dotyczących różnych typów instytucji. Metody te zostały uszeregowane zgodnie z częstotliwością stosowania, na podstawie deklaracji respondentów.

Osobiste polecenia, marketing szeptany

Niezależnie od typu organizacji i specyfiki grupy docelowej oparcie się o osobiste kontakty oraz docieranie do beneficjentów poprzez sieci znajomych jest najpopularniejszym i zarazem najskuteczniejszym sposobem rozprzestrzeniania informacji.

Podmiotom oferującym wsparcie często trudno jest rozpocząć nowe działanie, gdy grupa uczestników musi być zebrana od zera. Z kolei po pierwszej, trudnej fazie inicjującej projekt zwykle znajduje się coraz więcej chętnych, którzy dowiadują się o działaniach organizacji od osób ze swojego otoczenia.

Ludzie, którzy tu mieszkają, przyszli na zajęcia – i to była największa siła. Opowiadają później o tym swojemu otoczeniu, zachęcają. W pierwszym miesiącu było tylko 20 zgłoszeń, a w kolejnym liczba uczestników rosła lawinowo. Zadziałało. (LOWE)

Dużo osób przychodzi do nas dlatego, że usłyszało coś od znajomych lub ktoś inny z ich środowiska korzystał z naszych inicjatyw. (NGO)

Osobiste kontakty opierają się zwykle na współuczestniczeniu w tej samej lokalnej społeczności i na codziennych kontaktach. Mieszkańcy jakiejś miejscowości, dzielnicy, jakiegoś osiedla tworzą nieraz wzajemnie wspierającą się grupę, w której wymiana informacji działa bardzo szybko. W związku z tym instytucje często opierają się na takich właśnie indywidualnych kontaktach swoich beneficjentów, aby rozpowszechnić informacje o swojej działalności.

Widzę, że takie osoby też się starają. Działa taka siatka informacyjna. Ktoś dostaje e-mail informacyjny i wie, że trzeba zadzwonić do Danusi czy Zosi i jej przekazać te informacje. Bo ona przecież e-maili nie odbiera. Więc tak się ratują. (LGD)

Jak podkreślali liczni rozmówcy, polecenie od osoby z własnego środowiska jest najlepszą i najskuteczniejszą zachętą. Obserwowany na wielu polach wpływ marketingu szeptanego jest ogromny.

Pojechanie do MOPS-u, GOPS-u, zawieszenie jakichś plakatów niewiele daje. Najlepiej działa coś innego – niektórzy pięknie to nazywają „marketing szeptany”. Osoba idzie, widzi, mówi innym i rozmawiają o tym. Jeden drugiego zarażał. I jeszcze jakieś koło swoje mieli, później całe przyszło do nas. (LOWE)

Poczta pantoflowa! Oni żyją w swoich grupach, ludzi podobnych, bo to ludzi łączy, że mają podobne problemy, są w podobnym wieku. Więc ci ludzie częściej ze sobą rozmawiają niż ludzie, których nic nie łączy. To jest oczywiste. (ZDZ)

Rozmówcy nierzadko opowiadali, że w drugiej fali naboru beneficjentów do projektu lub do drugiej edycji wsparcia zgłaszało się kilkakrotnie więcej chętnych niż w pierwszym etapie. Jest to właśnie efekt skutecznego marketingu szeptanego.

Podobnie często stosowany sposób docierania do beneficjentów oparty na kontaktach osobistych to indywidualne zapraszanie potencjalnych beneficjentów do udziału w projektach przy okazji ich kontaktu z daną instytucją. Najczęściej osoby o niskich umiejętnościach podstawowych nie są świadome realizowania programów przeznaczonych właśnie dla nich. W takiej sytuacji to zadaniem instytucji (najczęściej ośrodków pomocy społecznej) jest dotarcie z informacją do osoby z grupy docelowej.

Przychodzą do nas klienci załatwić pewne sprawy. Wykorzystujemy takie wizyty, by opowiadać o projektach. Praktycznie jest tak, że kto by do nas nie przyszedł, to coś dla niego znajdziemy, dla pracujących, dla bezrobotnych... Bo to jest tak, że kiedy ktoś mieszka na wsi, przyjeżdża do tego miasta może raz, dwa razy w miesiącu, więc skąd ma wiedzieć, że coś takiego jest organizowane? (ZDZ)

Internet, media społecznościowe, lokalne media

Za drugą równie skuteczną metodę rozpowszechniania informacji, jak reklama szeptana i osobiste polecenia innych uczestników, rozmówcy uznają sieć internet. Wbrew temu, czego można by się spodziewać w odniesieniu do osób wykluczonych cyfrowo, lokalne media oraz sieć internet to bardzo często wykorzystywane źródło informacji.

Niezależnie od wieku osób w grupie docelowej, ich statusu ekonomicznego czy społecznego, media społecznościowe i strona internetowa instytucji to zwykle pierwsze miejsca, gdzie zamieszczana jest informacja na temat nowych projektów, możliwego wsparcia i oferowanych usług. Dzięki łatwemu dostępowi do internetu te informacje rozprzestrzeniają się najczęściej bardzo szybko pośród szerokiej grupy odbiorców.

Facebook to był największy sukces. Nawet nie zdążyłam wydrukować plakatów, tylko zamieściłam post na Facebooku i informację na stronie gminy i już miałam 24 osoby na dwa najbliższe szkolenia. Facebook naprawdę robi cuda. (LOWE)

Wielokrotnie zdarzało się, że informacja zamieszczona na popularnym portalu z ogłoszeniami w internecie rozprzestrzeniała się szybciej niż informacja przekazywana bezpośrednio przez osoby zainteresowane.

Przede wszystkim promocja. Musimy rozpromować projekt, żeby w ogóle ludzie się dowiedzieli, że coś takiego jest, że mają taką możliwość. W poniedziałek dałam ogłoszenie o 15 i następnego dnia koleżanka od samego rana przez dwie godziny nie robiła nic innego niż odbieranie telefonów w tej sprawie. W poprzednim projekcie było tak samo. W niecałe 24 godziny było prawie 200 odsłon ogłoszenia. (Firma Szkoleniowa)

Aby internet stanowił skuteczny środek komunikacji, ważne jest odpowiednie podejście ze strony pracowników instytucji. Nie wszystkie organizacje, z którymi rozmawiano, mają pracowników, którzy chcą i potrafią przekazywać informacje o realizowanych projektach przez media społecznościowe czy portale z ogłoszeniami. Jednak szczególnie te, które opierają się na młodej kadrze, radzą sobie w tych kwestiach znakomicie.

Bardzo dużą zaletą naszej tutaj działalności jest to, że zajmują się tym od pewnego czasu osoby młode, które nie podchodzą do komputera jak kot do psa albo pies do jeża. Jesteśmy grupą 30+, w każdym razie to jest dobre, że zajmują się tym ludzie, którzy wzrastali z tą technologią. Dlatego może też to tak skutecznie zaczęło funkcjonować, bo są ludzie, którzy to czują. (LOWE)

Oczywiście media społecznościowe czy portale z ogłoszeniami bliższe są odbiorcom młodszym, którzy mają dostęp do komputera, smartfonu czy tabletu oraz mają podstawową wiedzę na temat tego, jak odszukać potrzebne informacje. Warto pamiętać, że nie wszystkie grupy beneficjentów równie chętnie zaglądają na strony internetowe. Szczególnie wśród seniorów nacisk kładziony na analogową formę przekazywania informacji wciąż jest znaczny.

Wydawało mi się, że jakoś dotrę do tych ludzi, bo mam możliwości komunikacyjne, mam telefon. Dzwonię, nie odpowiada. Telefony stacjonarne powyłączone na przestrzeni ostatnich czterech, pięciu lat. E-maile nieużywane. A wydawało się, że skoro nauczyliśmy ich jak obsługiwać, założyliśmy e-mail, zrobiliśmy bazę danych, mamy komunikację. Jednak to tak nie działa. (NGO)

Bliska współpraca z innymi organizacjami

Przedstawiciele każdej z badanych organizacji, które działają w obszarze podnoszenia umiejętności osób dorosłych, powtarzali, że warunkiem prężnego działania jest wsparcie oraz wzajemna pomoc innych, podobnych organizacji na danym terenie. Na pierwszym miejscu najczęściej wymieniano współpracę z gminą, burmistrzem czy sołtysiem. To właśnie lokalny samorząd ma duży udział w upowszechnianiu informacji na temat realizowanych projektów, a także oferowanego wsparcia przez organizacje działające w danej wsi czy małym mieście.

Zaczelśmy od informacji na stronie gminy. Zwolaliśmy też radnych i sołtysów z okolicznych miejscowości. Oni mieli za zadanie w swoich miejscowościach, tam, gdzie do mieszkańców mają łatwiejszy dostęp, promować i o tym mówić. Przyszło dokładnie 65 osób, bo tyle było. Miały być dwie grupy, było sześć. (LOWE)

Wielu rozmówców podkreślało, że dobra współpraca z samorządem, również w zakresie rozpowszechniania informacji o projektach, jest bardzo ważna. Gminy często służą pomocą w organizowaniu punktów konsultacyjnych, doradczych czy informacyjnych. Często tego typu działania są realizowane przy okazji większych imprez w lokalnej społeczności.

Mamy wiele działań, spotkania doradcze w każdej gminie, punkty doradcze. Raz albo dwa razy w roku na większych imprezach, np. na dożynkach, zawsze jest nasz punkt informacyjny. Później warsztaty z wypełniania wniosków, spotkania informacyjne czy spotkania na sesjach w każdej gminie, żeby przedstawić wszystkim radnym, jakie działania realizujemy i do kogo są kierowane. (LGD)

Inną instytucją powszechnie wspierającą osoby o niskich umiejętnościach podstawowych są ośrodki pomocy społecznej. Poza sytuacjami, kiedy MOPS-y lub GOPS-y same oferują wsparcie w zakresie podnoszenia umiejętności podstawowych, często służą pomocą innym organizacjom w docieraniu do potencjalnych beneficjentów. Może to być organizowane dwojako: przez przekazywanie informacji, gdzie konkretnie szukać osób, które mogą być zainteresowane podnoszeniem takich umiejętności, lub przez kierowanie osób wymagających wsparcia bezpośrednio do podmiotów, które taką pomoc realizują.

Przede wszystkim takie zestawienie z ośrodka pomocy społecznej. Tutaj GOPS ma dostęp do tych osób, które korzystają z różnych takich świadczeń, i GOPS wie, gdzie te osoby są i mają problemy, i te osoby po prostu skierował do nas. I gdy przychodziły te osoby, to dawali ulotkę, bo mieliśmy ulotkę, żeby się zwrócili do nas, dzwonili. I te osoby dzwoniły i mówiły, że mam problem i chciałabym na jakieś zajęcia przyjść. I tutaj kierowaliśmy, proponowaliśmy i te osoby przychodziły. (LOWE)

Liczni respondenci podkreślali, że projekty tego typu powinny być realizowane w partnerstwie. Jeśli przy jednym projekcie współpracuje kilka organizacji, to szansa na dotarcie do szerokiego grona potencjalnych odbiorców jest znacznie większa.

Mieliśmy o tyle łatwiej, że na terenie naszej gminy jest centrum integracji społecznej, jest GOPS, z którym współpracujemy bardzo owocnie. Uważam, że bez współpracy, w pojedynkę, nic nie można stworzyć, więc mogliśmy dotrzeć do tych osób, które potrzebowały pomocy, albo nawet do tych, które nie zdawały sobie z tego sprawy. Kiedy ktoś przychodzi do GOPS-u i chce złożyć jakieś dokumenty, panie mówią, że może skorzystać z LOWE, informują, że są takie i takie zajęcia. I to działa! (LOWE)

W niektórych przypadkach to urzędy pracy kierują swoich beneficjentów do instytucji, w których będą mogli podnieść swoje umiejętności podstawowe, jest to wówczas najczęściej element pewnego programu szkoleniowego opracowanego dla danego odbiorcy (najczęściej osoby bezrobotnej). Wykonawcą takich szkoleń zwykle są zakłady doskonalenia zawodowego lub instytucje szkoleniowe czy fundacje i stowarzyszenia (np. w przypadku staży i praktyk).

Czasami realizujemy projekty partnerskie, właśnie z GOPS-em, z gminą, z urzędem pracy, i innymi instytucjami, które wspierają np. osoby niepełnosprawne. Te organizacje mają ludzi, a my wiemy, jak to robić. Oni przekazują nam tych klientów, a my ich tam stawiamy na nogi, szkolimy, wspieramy. (ZDZ)

Innymi podmiotami, które dostarczają informacji na temat potencjalnych beneficjentów, są biblioteki, ośrodki kultury, stowarzyszenia i fundacje, które zajmują się pomocą lub działalnością dla szeroko pojętej społeczności lokalnej. Ponadto jadłodajnie, schroniska dla bezdomnych, ośrodki PCK, czyli wszyscy, którzy są blisko mieszkańców i na co dzień stanowią punkty kontaktowe dla osób mieszkających w okolicy. Te instytucje mogą posiadać bezpośrednie kontakty i być dobrym punktem łączącym lub służyć za środek przekazu informacji na temat realizowanego wsparcia.

Oczywiście korzystamy z pomocy fundacji, stowarzyszeń, kół gospodyń wiejskich czy innych lokalnych instytucji. Bo tak z zewnątrz to jest trudno dotrzeć. Ksiądz czy sołtys zwykle te informacje też roznosi. Poza tym w każdej wsi jest też jakaś tablica ogłoszeń. (ZDZ)

W społecznościach lokalnych równie ważną rolę odgrywają stowarzyszenia, np. koła gospodyń wiejskich, koła emerytów i rencistów. Nie należy również zapominać o roli organizacji wyznaniowych, szczególnie w mniejszych miejscowościach, które mogą stanowić skuteczny kanał rozpowszechniania informacji np. na temat realizowanych projektów.

Ambona to skuteczne „medium”. Na naszym terenie jest kilka parafii, więc ogłoszenia podczas mszy były bardzo pomocne. Poza lokalną gazetą, stronami internetowymi, Facebookiem jest to dodatkowa reklama. (LOWE)

Autopromocja organizacji

Kolejny często wspominany przez rozmówców sposób docierania organizacji do potencjalnych beneficjentów opiera się na działaniach autopromocyjnych. Niektóre instytucje, zależnie od typu i charakteru działalności, uczestniczą w różnego rodzaju targach i imprezach promocyjnych, w trakcie których mogą

przedstawić swoją ofertę szerszemu gronu odbiorców. Korzystają z tego najczęściej instytucje szkoleniowe lub zakłady doskonalenia zawodowego, które aktywnie poszukują uczestników swoich kursów i szkoleń. Autopromocja często odbywa się też na różnego rodzaju spotkaniach informacyjnych lub w punktach konsultacyjnych prowadzonych przy okazji innych imprez lokalnych, takich jak np. gminne dożynki czy dni miejscowości.

W związku z tym niektóre z badanych podmiotów mają opracowaną strategię komunikacji, zgodnie z którą rozpowszechniają informacje o swojej działalności. Plan komunikacji daje możliwość przygotowania spójnego przekazu kierowanego do różnych odbiorców przy rozmaitych okazjach. Ważnym aspektem, zdaniem respondentów, okazał się język, którym instytucje posługują się w przekazie kierowanym do potencjalnych beneficjentów. Jedna z badanych organizacji zauważyła, że język „urzędniczy” nie jest odpowiedni do rozpowszechniania informacji. Nie dość, że jest niezrozumiały dla odbiorców, to jeszcze często odstrasza od kontaktu z instytucją. W związku z tym podjęto działania mające na celu przystosowanie przekazu do specyfiki grupy docelowej.

Musieliśmy zdecydowanie wyjść z naszych biur. I to był dla nas rodzaj szoku, dla wszystkich pracowników, przejść na zupełnie inny język, odnaleźć radość pracy na festynie czy święcie kapusty. Zupełnie zmieniliśmy język, którym się posługujemy. Gdy pojechaliśmy na pierwsze spotkanie z sołtysami, to ja swoje wystąpienie długo ćwiczyłam, pytałam bliskich o porady, jak mówić do ludzi. Kiedy żegnałam się z organizatorem, usłyszałam: „Następnym razem to niech pani tak prosto powie”. (UP)

Jest to dobry przykład analizy własnych działań i komunikatów dokonywanej przez instytucję oraz zwrócenie uwagi na to, czy podjęte działanie w ogóle ma odzwierciedlenie w oczekiwanych rezultatach.

Badane organizacje zgodnie podkreślają, że najlepszym sposobem na dotarcie z ofertą do jak najszerszego grona uczestników jest dywersyfikacja ogłoszeń. Dlatego większość korzysta z kilku różnych sposobów: od stron internetowych i mediów społecznościowych przez targi i konferencje po plakaty na tablicach ogłoszeń oraz bezpośrednie kontakty z mieszkańcami i lokalnymi organizacjami. Komunikaty instytucji są kierowane zarówno do masowego odbiorcy, czyli do całych grup społecznych, jak i do jednostek (spersonalizowany komunikat skierowany do konkretnych osób).

Strona internetowa oraz Facebook to są dwa podstawowe kanały, którymi zarządzamy informacjami. Oprócz tego współpracujemy z kołem gospodyń wiejskich. Mamy dobrego księdza, który zawsze poleci nas z ambony. No i plakaty oraz ogłoszenia w lokalnych mediach. Dzięki temu wszystkiemu ludzie się do nas zapisują. (UL)

Niektóre z organizacji opierają swoją promocję na pracy wolontariuszy lub tzw. streetworkerów. Osoby te osobiście informują o ofercie organizacji, zachęcają do kontaktu, do udziału w zajęciach. Często, szczególnie w przypadku stowarzyszeń działających w obszarze pomocy społecznej, wsparcia osób uzależnionych lub pokrzywdzonych, takimi wolontariuszami są osoby, które same były w przeszłości beneficjentami danej organizacji. Pokazując swój przykład, zachęcają osoby z grupy docelowej do podjęcia kontaktu i poszukania wsparcia.

Mamy grupę streetworkerów. Zaczynaliśmy od ulicy, rozmawialiśmy z ludźmi. Natomiast teraz nam się tak służba rozwinęła, że dzwonią do nas i kuratorzy, i opieka społeczna, sądy, policja, więzienia i zwykle już u nas nie ma miejsc. (Spółdzielnia)

Korzystanie z dotychczasowych kontaktów

Niektóre z organizacji, które oferują długotrwałe wsparcie dla zamkniętej grupy osób, korzystają przede wszystkim z własnych baz zawierających dane beneficjentów. Mogą to być różnego rodzaju listy mailingowe lub np. numery telefonów podawane przez uczestników przy zapisywaniu się. Niektóre projekty wymagają powracania do tych samych odbiorców w określonych odstępach czasu i wówczas takie rozwiązanie jest najbardziej skuteczne.

Nie zawsze jednak kontakt, najczęściej e-mailowy, jest wystarczający. Często osoby z grupy docelowej nie korzystają regularnie z poczty elektronicznej i wówczas ten kanał rozpowszechniania informacji jest nieskuteczny.

Kiedy zajęłam się uniwersytetem, pierwsza rzecz, którą zrobiłam, to zgromadziłam adresy mailowe. Pomyślałam, że łatwiej mi będzie kontaktować się mailami, nie jestem w stanie komunikować się telefonicznie czy osobiście ze wszystkimi. Ale sytuacja wygląda tak, że na około 100 osób kontakt mailowy mam może do 30, przy czym niekiedy ktoś adres mailowy ma, ale poczty w ogóle nie odczytuje. (LGD)

Niektórzy przedstawiciele instytucji, biorąc pod uwagę typ beneficjentów, wybierają bardziej bezpośrednie formy kontaktu, aby powrócić do uczestników sprzed np. kilku lat.

Jedna z organizacji pozarządowych działająca dla seniorów stosowała bardziej bezpośrednie formy kontaktu z byłymi uczestnikami – pracownik organizacji osobiście roznosił zaproszenia do udziału w nowym projekcie do beneficjentów mieszkających w pobliżu. Wszyscy rozmówcy zgodnie podkreślali, że sposób komunikacji musi być każdorazowo dopasowany do charakteru grupy docelowej, do której instytucja chce dotrzeć z informacją.

Beneficjenci sami zgłaszają się do organizacji

Odmienny model pozyskiwania beneficjentów opiera się w dużej mierze na uczestnikach, którzy sami aktywnie poszukują wsparcia i sami zgłaszają się po pomoc. Tego typu rozwiązanie zostało zidentyfikowane w przypadku ZDZ czy instytucji pomocy społecznej.

My nie poszukujemy grupy docelowej. Grupa docelowa poszukuje nas, z uwagi na to, że nie ma w ogóle oferty dla tych osób na rynku pracy. Więc docierają do nas osoby, które dowiedziały się od znajomych, że coś takiego jak spółdzielnia socjalna istnieje. (Spółdzielnia)

Jak jednak wynika z badania, sami beneficjenci niezbyt często z własnej inicjatywy poszukują możliwości podniesienia kompetencji czy umiejętności podstawowych. W gronie badanych organizacji osobiste poszukiwanie przez beneficjentów wsparcia jest rzadkością.

Praktyczne efekty szkolenia i odpłatność za wsparcie

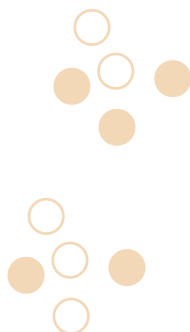
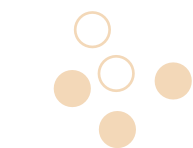
Rozmówcy w wywiadach podkreślali, że obecnie nie jest łatwo zdobyć beneficjentów, szczególnie osoby dorosłe, do projektów związanych z podnoszeniem umiejętności podstawowych. Dostępna oferta szkoleniowa jest na tyle szeroka, że instytucje często mają problemy, aby zapewnić wymaganą liczebność grupy w ramach projektów.

To, czy będzie duży odzew ze strony potencjalnych uczestników, zależy od dopasowania wsparcia do ich prawdziwych potrzeb. Ważne jest także odpowiednie przedstawianie i opisywanie efektów proponowanego projektu. Tak jak w przypadku pewnego stowarzyszenia, którego ogólne kursy komputerowe nie cieszyły się dużym zainteresowaniem wśród seniorów, ale pokazanie realnych umiejętności, które słuchacz nabędzie (tj. napisanie maila do wnuka, wysłanie zdjęcia), zachęcało do udziału. Dużo łatwiej było zachęcić uczestników, przedstawiając im praktyczne i przydatne efekty szkolenia, które będą mogli wykorzystać w codziennym życiu.

Należy finansować wszystkie szkolenia związane z umiejętnościami, z obsługi nowoczesnych technologii, takich podstawowych, żeby sprawdzić konto w ZUS-ie, umówić się do lekarza, kupić bilet. To są podstawy, ale, niestety, okazuje się, że brakuje na to pieniędzy. W konsekwencji mamy coraz więcej osób wykluczonych, szczególnie dlatego, że technologia błyskawicznie się zmienia. Rzeczywistość się za szybko zmienia i dorośli sobie z tym nie radzą. I na pewno ciągle edukacja związana z własnymi finansami, spotkania z zarządzania własnym budżetem, skąd się bierze, jakie składki, jakie są możliwości oszczędzania, kredyty, które się gdzieś tam pobiera. Też taka prawnicza wiedza podstawowa, żeby ludzie się nie pogubili, mogli się czuć bezpiecznie w swoim życiu. (Kultura)

We wszystkich regionach Polski, w których realizowane było badanie, podkreślano, że grupa docelowa projektu (a więc osoby o niskich umiejętnościach podstawowych) to osoby, dla których bardzo ważne jest, czy kierowana do nich oferta wsparcia jest płatna, czy bezpłatna. W przypadku wprowadzenia nawet drobnych opłat instytucje mają problem z zebraniem wystarczającej liczby chętnych.

I tak naprawdę do tych osób trzeba docierać poprzez darmową edukację, darmowe zainteresowania. Gdy trzeba za coś zapłacić, pojawia się problem. (UL)



6. Diagnoza potrzeb osób o niskich umiejętnościach podstawowych

W przeprowadzonym badaniu wiele uwagi poświęcono zagadnieniom związanym z diagnozą potrzeb beneficjentów objętych wsparciem. Trafna i solidna diagnoza wydaje się koniecznym elementem każdego działania wspierającego rozwój umiejętności. Pozwala odpowiednio dopasować podejmowane działania do realnych potrzeb i deficytów występujących u beneficjentów. W rzeczywistości diagnoza wygląda odmiennie w różnych typach organizacji oraz typach działań. Nie wszędzie jest obecna i nie zawsze odgrywa kluczową rolę.

Podczas wywiadów rozmawiano nie tylko o diagnozie potrzeb beneficjentów, ale także o sposobach określania poziomu umiejętności i wiedzy tych osób. Pytano także, czy przeprowadzana jest diagnoza potrzeb z perspektywy rynku pracy, a więc jakich kompetencji i umiejętności brakuje pracownikom, które są pożądane w punktu widzenia pracodawców.

Z diagnozą potrzeb ściśle związane są także kryteria doboru do wsparcia w projektach. W niektórych przypadkach takie kryteria w ogóle nie występowały (wszyscy chętni mogli uczestniczyć w projekcie czy wsparciu), w innych natomiast były bardzo precyzyjne i szczegółowo określone (tzn. wyłącznie ściśle ustalony typ beneficjentów mógł ubiegać się o udział).

Instytucje doskonalenia zawodowego

Wywiady przeprowadzone w zakładach doskonalenia zawodowego ukazały duże zróżnicowanie między poszczególnymi instytucjami, zarówno w organizowaniu szkoleń i projektów edukacyjnych, jak i m.in. w obszarze diagnozy beneficjentów. Mówiąc o diagnozie potrzeb w ZDZ-ach, należy spojrzeć na to zagadnienie z kilku perspektyw: pojedynczego uczestnika szkoleń, uczestnika instytucjonalnego (skierowanego przez inną instytucję) oraz samego ZDZ-u jako organizatora szkoleń – wówczas mowa jest o diagnozie potrzeb szeroko pojętego rynku pracy.

W pierwszej kolejności rozmówcy opisywali przypadki, gdy do ZDZ-ów uczestnicy zgłaszają się samodzielnie po wsparcie i w celu podniesienia swoich umiejętności czy kompetencji zawodowych. Najczęściej zostaje wówczas przeprowadzona pogłębiona diagnoza, której efektem jest stworzenie ścieżki kariery zawodowej i rozwoju uczestnika. W diagnozie uczestniczy zwykle

doradca zawodowy, również często psycholog, coach, a nawet broker edukacyjny. Osoby te wraz z beneficjentem opracowują indywidualny plan rozwojowy, który jest planem działań pod kątem edukacyjnym i szkoleniowym na najbliższy czas. W ramach takiej diagnozy często wykorzystywane są specjalistyczne narzędzia, jak testy psychologiczne, pozwalające na analizę predyspozycji, mocnych stron, jak również deficytów i obszarów wymagających poprawy.

W wielu tego rodzaju diagnozach kluczowym elementem jest rozmowa kwalifikacyjna potencjalnego beneficjenta z przedstawicielami ZDZ, w czasie której poznaje się motywacje i plan działania uczestnika wsparcia. Jak podkreślali rozmówcy podczas badania, dobra rekrutacja jest podstawą powodzenia i skuteczności kursu czy szkolenia. Źle dobrani uczestnicy, o niskiej motywacji lub kierowani wyłącznie motywacją zewnętrzną – jak pokazuje doświadczenie – szybko rezygnują z zajęć i szkolenia nie przynoszą zamierzonych efektów. W projektach aktywizacyjno-zawodowych są zatem zazwyczaj realizowane elementy diagnozy indywidualnej, na podstawie której dobiera się szkolenie dla beneficjenta.

Przedmiotem rozmowy jest przede wszystkim ustalenie przydatność szkolenia w kontekście indywidualnej sytuacji danej osoby. Czy to szkolenie zawodowe rzeczywiście wpłynie na zmianę sytuacji zawodowej tej osoby, zwiększy jej szanse zatrudnienia. Jeżeli jest to ktoś pracujący, to czy np. zwiększy szanse albo na zmianę pracy, albo awans w danym miejscu. Czasem ktoś chce zmienić pracę, czasem ktoś chce awansować w swoim miejscu pracy, a czasem chce zmienić pracę po to, żeby awansować. Są też ludzie, którzy chcą otworzyć własną działalność, szczególnie w sektorze usługowym. Ale chodzi o to, żeby to nie było szkolenie dla kaprysu, tylko żeby rzeczywiście przekładało się na efekty związane ze zmianą sytuacji tych osób. Szczególnie że chętnych jest dużo. (ZDZ)

Zakłady doskonalenia zawodowego niejednokrotnie realizują wsparcie w ramach projektów (często konkursowych), w których typ beneficjenta został wcześniej zdefiniowany, a wymagania względem beneficjentów są wpisane w formalne kryteria doboru do projektów. Wówczas diagnoza jest częścią projektu. Jak podkreślali rozmówcy, zdarza się, że grupa docelowa jest opisana tak szczegółowo, że trudno jest znaleźć uczestnika odpowiadającego tym kryteriom.

Diagnoza najczęściej dotyczy działań projektowych, zarówno we własnych projektach, jak i w projektach zleconych. Prowadzimy agencję doradztwa zawodowego, więc ona daje nam możliwość szerszego spojrzenia na sytuację. I diagnoza to jest najczęściej wykorzystanie kompetencji zwłaszcza pracy doradcy zawodowego. Czasem w połączeniu z psychologiem, ale generalnie ten największy ciężar spoczywa jednak na doradcy. (ZDZ)

Innym rodzajem działalności ZDZ-ów są projekty szkoleniowe realizowane na zlecenie innych instytucji, np. urzędów pracy lub ośrodków pomocy społecznej. W takiej sytuacji to instytucje zlecające szkolenie definiują grupę docelową lub bezpośrednio kierują swoich beneficjentów na szkolenie realizowane w ZDZ. Wówczas zakład doskonalenia pełni wyłącznie funkcję prowadzącego szkolenie i nie zajmuje się etapem rekrutacji czy diagnozy potrzeb.

Podczas rozmów na temat diagnozy potrzeb przedstawiciele ZDZ-ów często nawiązywali także do diagnoz rynku pracy, które sporządzają przy projektowaniu szkoleń i kursów planowanych w przyszłości. Jest to najczęściej analiza oparta na danych pochodzących z urzędu pracy, lokalnych danych demograficznych i zatrudnieniowych, danych z Głównego Urzędu Statystycznego, z której wynika, jakie zawody, a nawet kompetencje i umiejętności, są szczególnie poszukiwane przez pracodawców. Analiza taka jest zwykle przeprowadzana przed przestąpieniem do realizacji szkolenia lub kursu, by działania szkoleniowe podejmowane przez zakłady doskonalenia zawodowego odpowiadały potrzebom rynku pracy.

Natomiast jeżeli realizujemy projekty unijne, to dokonujemy diagnozy. Czyli projekty są wspierane diagnozą, sprawdzamy, które zawody są deficytowe. Ponadto, gdy już są przyjęte osoby do projektu, mają tworzone indywidualne plany, z których wynika możliwość ukończenia danego kursu, predyspozycje, kwalifikacje, ale również i predyspozycje zdrowotne, czy są wskazania, by w ogóle mogli pójść na dany kurs. (ZDZ)

Urzędy pracy

W urzędach pracy diagnoza beneficjentów przebiega w nieco bardziej ustrukturyzowany sposób. Zgodnie z obowiązującymi przepisami³² urzędy pracy przygotowują indywidualny plan działania³³ (IPD) dla swoich beneficjentów, który zawiera m.in. element diagnozy potrzeb uczestnika. Jest on tworzony dla każdej osoby zgłaszającej się do urzędu, w ścisłej współpracy beneficjenta z doradcą zawodowym (zwanym także doradcą klienta).

Przy pomocy specjalistów przeprowadzana jest identyfikacja potrzeb szkoleniowych i każdemu z beneficjentów przypisany jest tzw. profil³⁴. Profilowanie pomocy to ustalenie dla bezrobotnego charakteru wsparcia,

³² Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, Dz. U. 2019, poz. 511.

³³ Indywidualny plan działania (IPD) to plan działań obejmujących podstawowe usługi rynku pracy wspierane instrumentami rynku pracy w celu zatrudnienia bezrobotnego lub poszukującego pracy. Więcej: psz.praca.gov.pl/-/926329-indywidualny-plan-dzialania.

³⁴ Więcej na temat profilowania pomocy: psz.praca.gov.pl/-/69796-profilowanie-pomocy.

oznaczającego właściwy ze względu na jego potrzeby zakres form pomocy określonych w Ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Pomoc może obejmować m.in. pośrednictwo pracy, poradnictwo zawodowe, szkolenia lub finansowanie i dotowanie różnego rodzaju działań realizowanych na rzecz bezrobotnych.

Wśród rozmówców reprezentujących urzędy pracy pojawiały się dość rozbieżne opinie na temat przeprowadzanej diagnozy. Niektórzy podkreślali, że diagnoza w ramach IPD jest bardzo wszechstronna – dotyczy nie tylko sytuacji zawodowej beneficjenta, ale także potrzeb szkoleniowych, sytuacji ekonomicznej, społecznej, lokalowej, rodzinnej itd. Z kolei w innym urzędzie pracy deklarowano, że jest ona bardzo fragmentaryczna i dotyczy wyłącznie aspektu zawodowego, nie odnosi się do innych sfer życia.

Wszyscy respondenci zgodnie podkreślali, że IPD jest planem elastycznym, który może być modyfikowany w przypadku zmiany sytuacji lub preferencji szkoleniowych osoby bezrobotnej.

Jeśli chodzi o kryteria doboru do projektów czy szkoleń realizowanych przez urzędy pracy, to zwykle są one szczegółowo określone. Projekty adresowane są do specyficznych grup docelowych, które zostały określone na podstawie analiz potrzeb lokalnego rynku pracy.

Zdarza się czasami, że grupy beneficjentów szczególnie potrzebujących wsparcia są przyjmowane do projektów w pierwszej kolejności, nawet jeśli w danym działaniu nie są określone jako grupa docelowa. Urząd pracy dokonuje wyboru beneficjentów każdorazowo w oparciu o kryteria doboru, jak również o analizę lokalnego rynku pracy.

Na pewno w pierwszej kolejności pod uwagę brana jest sytuacja ekonomiczna. Nawet jeżeli nie wymaga tego projekt, to w pierwszej kolejności bierzemy np. kobiety. I jeżeli tego wymaga projekt – czasami są prowadzone zajęcia typowo dla mężczyzn, jednak jeśli w pierwszej kolejności zgłaszają się kobiety, to są przyjmowane. Są grupy docelowe, którym trudniej jest znaleźć pracę, czyli np. osoby powyżej 50. roku życia, z niskim wykształceniem, takie osoby, którym jest trudniej na rynku. Więc nawet jeżeli nie mówi o tym dokumentacja konkursowa, to my taką informację zaznaczamy i w pierwszej kolejności takie osoby przyjmujemy. (UP)

Instytucje pomocy społecznej

Instytucje pomocy społecznej w zakresie diagnozy potrzeb swoich beneficjentów są zbliżone do urzędów pracy. Diagnoza najczęściej jest przeprowadzana przez pracowników socjalnych, nierzadko we współpracy z doradcą zawodowym i z wykorzystaniem profilowania pochodzącego z urzędu pracy. Jak deklarują rozmówcy, czasami wykorzystywane są narzędzia diagnostyczne w postaci testów psychologicznych, które mają pomóc w zdefiniowaniu mocnych i słabych

stron beneficjenta. Rozmowy z doradcą zawodowym najczęściej skupiają się na określeniu oczekiwań i efektów zaplanowanych działań.

Niektórzy pracownicy socjalni, szczególnie pracujący w OPS dłuższy czas, mają bardzo dokładną wiedzę na temat historii, potrzeb i możliwości beneficjentów swojego ośrodka. W takiej sytuacji rola diagnozy potrzeb beneficjenta jest mniejsza. Przeprowadzana jest ona raczej na zasadzie obserwacji podopiecznych i ma najczęściej charakter nieformalny.

Nieco inna sytuacja występuje w przypadku przyjmowania uczestników na warsztaty terapii zajęciowej. Tego rodzaju wsparcie wymaga bardzo dogłębnej diagnozy i analizy potrzeb psychologicznych uczestników. Rekrutacja wiąże się wówczas z bardzo dokładną diagnozą psychologiczną, w ramach której sprawdzana jest szczegółowo lista różnych umiejętności uczestników. Jak deklarują rozmówcy z ośrodków pomocy społecznej, osobom z niepełnosprawnością intelektualną oferowane jest bardzo zindywidualizowane podejście.

W rozmowach z przedstawicielami opieki społecznej pojawił się także wątek stałych odbiorców pomocy. Niektórzy beneficjenci ośrodków ze wsparcia otrzymywanego od pomocy społecznej robią swój sposób na życie. Korzystają nieustannie z różnych form pomocy, popadając w ten sposób w bierność zawodową. Uzależnienie od otrzymywanej pomocy i jej ciągłość sprawiają, że nie poszukują sposobów na zmianę swojej trudnej sytuacji życiowej. Dla instytucji pomocy społecznej tego typu beneficjenci są dużym obciążeniem, wsparcie dla nich angażuje bowiem wiele zasobów (zarówno finansowych, jak i kadrowych), z kolei beneficjenci ci nie dążą w żaden sposób do usamodzielnienia. Powody takiego całkowitego polegania na instytucji pomocy społecznej mogą być bardzo różne. Osoby te często nie radzą sobie w szybko zmieniającym się świecie czy nie mają kwalifikacji, które pozwalają podjąć jakąkolwiek pracę, czasami też są uzależnione lub przewlekle chore. Nierzadko powodem utrzymywania stałego kontaktu z ośrodkiem pomocy społecznej jest samotność, wówczas ośrodek jest jedynym miejscem, które pozwala na kontakt z innymi ludźmi.

Czasami kieruje nimi [beneficjentami] samotność. Czasami kieruje nimi to, że robią sobie z tego jakby bazę do nawiązywania nowych relacji, i społecznych, i zawodowych, sieci kontaktów. Nie mają zaspokojonych potrzeb bycia w grupie, bycia zauważonym, bycia w sytuacji gdy ktoś się nimi zajmuje. A czasami są to osoby, które notorycznie korzystają z pomocy społecznej i kalkulują, czy im się to opłaca. Potrafią przyjąć i powiedzieć: „Dlaczego wy płacicie za staż tyle, skoro w innym projekcie można dostać 200 złotych więcej?” Mają dokładnie wyliczone, które ośrodki pomocy społecznej ile dają w ramach pomocy żywnościowej. I meldują się tam, gdzie ta pomoc jest wyższa. (NGO)

Instytucje formalnej edukacji dorosłych

Przeprowadzone wywiady jasno wskazują, że w centrach kształcenia ustawicznego diagnoza poziomu wiedzy beneficjentów przed przystąpieniem do wsparcia nie jest przeprowadzana. Poziom kandydata jest określany na podstawie świadectwa ostatniego skończonego etapu edukacyjnego lub wyniku uzyskanego na egzaminach.

Niektórzy rozmówcy mówili wprost, że zrezygnowano z egzaminów kwalifikacyjnych do CKU, gdyż rekrutacja zawierająca element diagnozy poziomu wiedzy działała odstraszająco na kandydatów. Potencjalni słuchacze nie byli chętni do zdawania egzaminów wstępnych i w efekcie w ogóle nie podejmowali próby kontaktu z CKU.

Kryteria doboru są potrzebne, gdy jest mniej miejsc niż chętnych. U nas dotychczas nie było takiej sytuacji, dlatego każdy, kto chce się uczyć, może to zrobić. Kryterium jest jedno – trzeba mieć skończoną odpowiednią szkołę. Przepisy prawa oświatowego właśnie w sytuacji, gdy jest więcej chętnych niż miejsc, przewidują dodatkowe kryteria: dochód czy oceny z poprzedniej szkoły. (CKU)

Jedyna diagnoza, jaka była realizowana w badanych CKU, dotyczyła rozeznania na rynku i diagnozy aktualnych potrzeb szkoleniowych w regionie z perspektywy pracodawców i zakładów pracy. Pracownicy centrów kształcenia śledzą wytyczne projektów i priorytety programów regionalnych tak, aby oferta proponowana słuchaczom była jak najlepiej dopasowana do prawdziwych potrzeb rynku pracy.

Obszar kultury i wsparcia seniorów. Organizacje z obszarów wiejskich

Te dwa rodzaje organizacji charakteryzują się bardzo podobnym podejściem do zagadnienia diagnozy beneficjentów. W przypadku seniorów najczęściej nie jest przeprowadzana diagnoza umiejętności. Uczestniczą oni głównie w zajęciach kierowanych wyłącznie do nich, czy to w ramach uniwersytetów trzeciego wieku (UTW), czy innych projektów adresowanych do tej grupy wiekowej. Najczęściej nie ma żadnych warunków wstępnych dla uczestników i decyduje kolejność zapisów. Często także spotkania są w pełni otwarte i mogą w nich brać udział wszyscy zainteresowani.

Staramy się zawsze zrobić tyle kursów, by pasowało wszystkim chętnym. Więc z reguły decydującym elementem jest kolejność zgłoszeń. I tego się trzymamy. (UL)

Podobnie jest w przypadku działań realizowanych na terenach wiejskich, np. przez lokalne grupy działania. Diagnoza dotycząca uczestników jest

realizowana tylko wtedy, gdy jasno wymagają tego zapisy konkursowe lub projektowe. W przeciwnym razie wsparcie jest oferowane wszystkim chętnym osobom, które spełniają warunki formalne (np. wiek lub miejsce zamieszkania). Rozpoznanie potrzeb uczestników zwykle odbywa się w sposób niesformalizowany. Jak podkreślają respondenci, najczęściej definiowane są one w luźnych rozmowach lub są zgłaszane bezpośrednio przez uczestników w formie oddolnej inicjatywy.

Oprócz wywiadów robimy też badania satysfakcji użytkowników. Pytamy wtedy m.in. o to, co moglibyśmy, jako instytucja kultury, jeszcze zrobić. (Kultura)

Specyfiką aktywnych środowisk senioralnych – jak również środowisk silnie zakorzenionych w społeczności lokalnej (szczególnie na terenach wiejskich) – jest to, że osoby organizujące wsparcie najczęściej wywodzą się wprost z tych grup społecznych, dlatego doskonale znają potrzeby i zainteresowania danej grupy.

Organizacje pozarządowe

Wsparcie oferowane przez organizacje pozarządowe ma bardzo zróżnicowany charakter. Profil działalności NGO determinuje to, czy diagnoza potrzeb beneficjentów jest realizowana, oraz jej potencjalną formę i zakres.

Diagnoza jest zwykle szczegółowo wykonywana w przypadku projektów realizowanych z wykorzystaniem zewnętrznych funduszy, np. projektów finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego. Wówczas najczęściej element diagnozy poziomu wiedzy, umiejętności czy kompetencji beneficjenta jest wpisany w wymagania formalne projektu. Często diagnoza dokonywana na wstępie działania jest powiązana z podobnym pomiarem po zakończeniu wsparcia, w celu sprawdzenia efektywności i skuteczności podjętych działań. Obejmuje nieraz równocześnie kilka perspektyw – zarówno perspektywę potrzeb beneficjenta, jak i perspektywę potrzeb rynku pracy czy instytucji oferujących szkolenia.

W przypadku wsparcia oferowanego osobom z niepełnosprawnością diagnoza jest zwykle przeprowadzana (często z wykorzystaniem testów diagnostycznych) i zawiera elementy konsultacji z psychologiem lub terapeutą. Podobnie jak w przypadku innych grup beneficjentów, zazwyczaj jest także uzupełniana konsultacją z doradcą zawodowym.

Organizacje pozarządowe działające w obszarze wsparcia na rynku pracy dokonują diagnozy, która dotyczy nie tylko sytuacji zawodowej i edukacyjnej beneficjenta, ale często również jego sytuacji społecznej i rodzinnej. Jak podkreślali rozmówcy, ma ona często charakter interdyscyplinarny i jest połączeniem analizy potrzeb indywidualnych beneficjenta z potrzebami lokalnego rynku pracy oraz dostępnymi zasobami.

Ważne jest także zidentyfikowanie poziomu ogólnych umiejętności społecznych przydatnych na rynku pracy, niezależnie od wykonywanego zawodu. Rozmówcy podkreślali, jak bardzo ważna jest prawidłowa diagnoza deficytów lub mocnych stron w obszarze kompetencji społecznych beneficjenta. Tylko wszechstronne i wielokierunkowe podejście może w konsekwencji doprowadzić do zaprojektowania skutecznej ścieżki wsparcia.

Instytucje w projekcie LOWE

W przypadku projektów LOWE wymagania projektowe nakładały obowiązek wykonania diagnozy przed uruchomieniem zajęć. Dlatego też w każdym projekcie LOWE przeprowadzono badanie potrzeb. Odbywało się ono w różnych formach – najczęściej była to ankieta elektroniczna dostępna na stronie internetowej szkoły, gminy lub w mediach społecznościowych.

Jak wspomniano, często poza formą elektroniczną do badania potrzeb mieszkańców stosowano metody bardziej tradycyjne – ankiety papierowe lub bezpośrednie konsultacje i rozmowy. W procesie tym często oprócz szkoły (która w niemalże wszystkich projektach LOWE była głównym realizatorem projektu³⁵), brały udział: urząd gminy, sołtysi, wójtowie i radni, lokalne ośrodki kultury, biblioteki, sąsiednie szkoły czy lokalne stowarzyszenia.

Za pomocą ankiet przebadaliśmy ponad 100 osób. Oprócz tego zebraliśmy informacje od dyrektora gminnego ośrodka kultury, z czym ludzie przychodzą, o co pytają. I tak powstały pierwsze zajęcia. Później, gdy ludzie zaczęli przychodzić i LOWE zyskało rozgłos. Następnne zajęcia przygotowaliśmy na podstawie rozmów z beneficjentami. (LOWE)

Nieco inna sytuacja dotyczyła diagnozy poziomu wiedzy lub umiejętności indywidualnych beneficjentów. Z założenia wsparcie oferowane w ramach projektu LOWE było kierowane do wszystkich osób dorosłych zamieszkałych na danym terenie³⁶, co oznacza, że najczęściej nie było żadnych kryteriów dostępu. Każdy więc, kto zapisał się na zajęcia i zmieścił się w limicie miejsc, mógł w nich uczestniczyć. Jak mówili respondenci, limity miejsc były także często niwelowane poprzez organizację kolejnych grup szkoleniowych, tak by wszyscy zainteresowani mogli skorzystać ze wsparcia.

³⁵ Jeden projekt LOWE był realizowany przez urząd gminy.

³⁶ W niektórych projektach LOWE wsparcie było dostępne dla wszystkich osób zainteresowanych, niezależnie od miejsca zamieszkania, warunkiem było posiadanie obywatelstwa polskiego. Częściej jednak ograniczone było dla mieszkańców gminy lub powiatu. Warunkiem koniecznym uczestnictwa był ukończony 18. rok życia.

Jedynie w niektórych przypadkach, np. zajęć z języka obcego lub kursów komputerowych, była czasami dokonywana diagnoza poziomu uczestników, aby przydzielić ich do odpowiednich grup zaawansowania. Czasami też warunki lokalowe (np. liczba stanowisk komputerowych) determinowały maksymalną wielkość grupy.

Przeprowadzenie diagnozy umiejętności beneficjentów nie było konieczne w przypadku większości zajęć. Jeden z respondentów podkreślał bezzasadność takiej diagnozy, która jest dokonywana na podstawie deklaracji i autoewaluacji uczestników, i nie ma odzwierciedlenia w rzeczywistości.

Diagnostyka przeważnie wychodzi na pierwszych zajęciach. Nie możemy zrobić diagnozy, zanim nie zaczniemy z ludźmi pracować, zanim nie zobaczymy co oni umieją, co robią. Diagnoza typu: „czy pan potrafi to, czy pani potrafi to” nie jest żadną diagnozą. Umie wszystko, zanim go nie sprawdzimy. (LOWE)

7. Oferta edukacyjna

7.1. Formy wsparcia w badanych organizacjach

Autorzy opublikowanego w 1996 r. raportu³⁷ dla UNESCO Międzynarodowej Komisji ds. Edukacji dla XXI w. pod przewodnictwem Jacques'a Delorsa zalecają organizację uczenia się wokół czterech filarów:

1. *Learning to know* (uczyć się, aby wiedzieć) – przez szeroko pojętą edukację ogólną z możliwością jej pogłębienia w wybranych dziedzinach, co sprzyja rozwinięciu umiejętności uczenia się przez całe życie.
2. *Learning to do* (uczyć się, aby działać) – choć działanie można postrzegać jako umiejętność wykonywania pewnych zadań w pracy, to w szerszym kontekście dotyczy posiadania umiejętności radzenia sobie z różnorodnymi sytuacjami, często nieprzewidywalnymi w pracy, do której niejednokrotnie jednostki nie są przygotowane.
3. *Learning to be* (uczyć się, aby być) – przez wykazywanie się indywidualną odpowiedzialnością przy realizacji wspólnych celów, co bezpośrednio przekłada się na kolejną umiejętność.
4. *Learning to live together* (uczyć się, by żyć we wspólnocie) – przez zrozumienie innych jednostek, ich historii, tradycji, wartości, co motywuje ludzi do współdziałania, ale też ułatwia rozwiązywanie konfliktów w inteligentny i pokojowy sposób.

Ze względu na przeobrażenia ekonomiczno-społeczne, dokonujące się na przełomie XX i XXI w., szczególnie szybkie tempo rozwoju nowoczesnych technologii, systemy edukacji również musiały diametralnie się zmienić, tak by kształtować społeczeństwo oparte na wiedzy. Dostrzeżono, że umiejętności tzw. twarde (kompetencje zawodowe) są komplementarne w stosunku do umiejętności tzw. miękkich, a ich połączenie i umiejętne wykorzystywanie ułatwia rozwiązywanie trudności na różnych szczeblach organizacyjnych

³⁷ Raport Edukacja: jest w niej ukryty skarb. Źródło: bit.ly/2kXQIP2.

struktury społecznej, zawodowej, gospodarczej. W tym świetle kształcenie jako ciągły rozwój, a nie tylko sama nauka, stało się fundamentem budowania kapitału intelektualnego społeczeństwa.

Odnosząc się do poprzednio opisanych filarów, wyodrębniono³⁸ trzy rodzaje uczenia się:

- Uczenie się **formalne** (*formal learning*) – uczenie się przez udział w programach kształcenia i szkolenia prowadzących do uzyskania kwalifikacji.
- Uczenie się **pozaformalne** (*non-formal learning*) – uczenie się zorganizowane instytucjonalnie, jednak poza programami kształcenia i szkolenia prowadzącymi do uzyskania kwalifikacji.
- Uczenie się **nieformalne** (*informal learning*) – uczenie się niezorganizowane instytucjonalnie, realizowane w sposób zamierzony lub niezamierzony.

W badaniu ujęto organizacje, które wspierają dorosłych głównie w uczeniu się pozaformalnym. Jak wykazała analiza wypowiedzi rozmówców, bez względu na typ organizacji oferowane wsparcie można scharakteryzować przy użyciu następujących kategorii:

- **Typ wsparcia** – jest przede wszystkim określeniem, czy wsparcie miało charakter indywidualny, czy grupowy. Czasami w badanych instytucjach łączono oba podejścia, choć zdecydowanie częściej występowało wsparcie grupowe.
- **Charakter wsparcia** – określa rodzaj proponowanych zajęć. Mogą to być zajęcia w formie wykładu, kursu, praktycznych warsztatów, wycieczki, zajęć sportowych. Mogą obejmować wyłącznie wsparcie edukacyjne lub też dodatkowe komponenty (np. wsparcie finansowe, prawne).
- **Tematyka wsparcia** – dotyczy głównych obszarów tematycznych powiązanych z opisywanymi wcześniej umiejętnościami podstawowymi, które obejmuje szkolenie.
- **Czas trwania** – dotyczy okresu trwania wsparcia, z tym, że nie obejmuje wyłącznie czasu trwania bezpośredniego kursu czy szkolenia, ale również to, jak długo instytucja pozostaje

38 Źródło: *Perspektywa uczenia się przez całe życie*. Załącznik do uchwały nr 160/2013 Rady Ministrów z 10 września 2013 r. Źródło: bit.ly/2mufukP.

w kontakcie z uczestnikiem, nawet po formalnym zakończeniu działań³⁹.

Wszystkie te cechy są w głównej mierze determinowane przez specyfikę grupy docelowej, do której kierowane jest wsparcie. Dlatego też w jednej organizacji może ono przybierać zróżnicowane formy, zależnie od tego, kto jest jego odbiorcą.

W dalszej części zebrano najpopularniejsze formy wsparcia występujące w badanych ośmiu typach organizacji. Należy pamiętać, że nie są to reprezentatywne dane ukazujące charakter działalności dla danego typu instytucji w Polsce. Jest to jednak analiza jednostkowych, konkretnych przykładów organizacji, które realizują wsparcie edukacyjne dla osób o niskich umiejętnościach podstawowych. Ich działania mogą być powszechnie stosowane lub też być innowacyjne i wyjątkowe, ze względu na specyfikę danej organizacji.

Instytucje pomocy społecznej

Badane instytucje pomocy społecznej to osiem organizacji – ośrodki pomocy społecznej różnego szczebla (powiatowe, gminne) oraz spółdzielnie socjalne. Grupy docelowe, którymi się zajmują, to zarówno osoby korzystające regularnie z pomocy społecznej, jak i beneficjenci uczestniczący okazjonalnie w oferowanym wsparciu. Są to i osoby o różnych formach niepełnosprawności, i osoby o różnych deficytach (często w zakresie umiejętności podstawowych) lub z wielu powodów wykluczone. Ta bardzo szeroka grupa docelowa działań instytucji pomocy społecznej determinuje równie szeroki zakres działań.

Instytucje pomocy społecznej: ośrodki pomocy społecznej, spółdzielnie socjalne

Typ wsparcia	Wsparcie najczęściej grupowe z elementami wsparcia indywidualnego (pod kątem terapeutycznym lub psychologicznym).
Charakter wsparcia	Szkolenia, kursy, warsztaty, spotkania z psychologiem, doradcą zawodowym.
Tematyka wsparcia	Szkolenia nakierowane na nabycie lub podnoszenie umiejętności zawodowych, szkolenia mające na celu rozwój uczestnika w wielu obszarach, m.in.: społecznym, zawodowym, osobistym, rodzinnym.
Czas trwania wsparcia	Najczęściej kilka tygodni.

³⁹ Z wypowiedzi respondentów wynika, że w przypadku grup docelowych objętych niejednokrotnym wsparciem okres finansowania wsparcia do 12 miesięcy jest traktowany jako krótkoterminowy.

Pierwsze z wymienionych powyżej instytucji to ośrodki pomocy społecznej. Ich działalność opiera się na zapisach zawartych w Ustawie o pomocy społecznej⁴⁰, które ściśle precyzują zakres świadczonych usług. Ich kluczową rolą jest pomoc w przezwyciężaniu trudnych sytuacji życiowych, obejmująca także sferę wsparcia finansowego i społecznego. Działalność edukacyjna tych instytucji nie jest ujęta w ich podstawowym zakresie działalności, mimo to często jest realizowana, np. w ramach projektów.

Oferowany typ wsparcia to głównie wsparcie indywidualne, szczególnie w zakresie pomocy socjalnej. Z kolei w obszarze wsparcia edukacyjnego najczęściej występuje to o charakterze grupowym.

Charakter pomocy określają najczęściej projekty edukacyjne nakierowane głównie na podnoszenie umiejętności społecznych, choć zdarzają się również takie, które podnoszą umiejętności zawodowe beneficjentów. Najczęściej są to kursy lub szkolenia stacjonarne. Wsparcie indywidualne opiera się często na konsultacjach z doradcą zawodowym.

Badając zakres tematyczny oferowanych kursów czy szkoleń, zaobserwowano wyraźne różnice w preferencjach kobiet i mężczyzn. W większości przytaczanych wypowiedzi respondenci wskazywali, że mężczyźni decydują się na szkolenia zawodowe, takie jak kurs prawa jazdy, operatora wózków widłowych czy kurs spawalniczy, choć zdarzają się czasami przypadki, że również kobiety biorą udział w kursach prawa jazdy kategorii C. Natomiast kobiety preferowały kursy kosmetyczne (np. stylizacja paznokci, fryzjerstwo, *grooming*) oraz kursy szycia, florystyczne, gospodarowania budżetem czy też kurs z zakresu psychologii związany z rodzicielstwem. Dużym zainteresowaniem, bez względu na płeć, cieszyły się warsztaty terapii zajęciowej, kulinarne, komputerowe, manualne, psychospołeczne, treningi pamięci, zajęcia teatralne, zajęcia z poligrafii.

Tego rodzaju wsparcie trwało zwykle kilka tygodni. Nie zawsze było realizowane bezpośrednio przez ośrodek pomocy społecznej. Czasami ośrodek wyłącznie kierował swoich beneficjentów do udziału we wsparciu oferowanym przez inne instytucje.

Drugim rodzajem instytucji pomocy społecznej ujętej w badaniu były spółdzielnie socjalne. Działają one w obszarze ekonomii społecznej i wypracowały nieco inny model pracy z osobami o niskich umiejętnościach podstawowych. Spółdzielnie socjalne realizują swoje zadania statutowe na podstawie Ustawy o spółdzielniach socjalnych⁴¹ i mają większą swobodę działania, jeśli chodzi o podnoszenie umiejętności podstawowych niż omawiane wcześniej ośrodki pomocy społecznej. Zgodnie ze wspomnianą ustawą spółdzielnia socjalna działa

40 Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz. U. 2004 Nr 64 poz. 593.

41 Ustawa z dnia 27 kwietnia 2006 r. o spółdzielniach socjalnych, Dz.U. 2006 Nr 94 poz. 651.

na rzecz społecznej oraz zawodowej reintegracji jej członków oraz pracowników. Może również prowadzić działalność społeczną i oświatowo-kulturalną na rzecz swoich członków, pracowników oraz ich środowiska lokalnego.

Typ oferowanego przez spółdzielnie wsparcia obejmuje zarówno wsparcie indywidualne (np. pomoc terapeutyczna, psychologiczna), jak i grupowe (szkolenia, nauka poprzez pracę). Charakter wsparcia jest w dużym stopniu zdefiniowany przez sposób działania spółdzielni – jej pracownicy (z których nie wszyscy są członkami spółdzielni) uczą się, wykonując określoną pracę. Często uczestnikom oferowane są także działania towarzyszące, w postaci kursów i szkoleń, w obszarze zarówno zawodowym, jak i osobistym.

W spółdzielniach socjalnych działania podnoszące umiejętności podstawowe są zogniskowane na umiejętnościach tzw. miękkich, których członkowie i pracownicy spółdzielni nie nabyli w swoim środowisku, a dotyczą umiejętności komunikacyjnych, interpersonalnych, umiejętności pracy w grupie, umiejętności rozmowy, rozwiązywania konfliktów, które stanowią fundament dalszego rozwoju we wszystkich obszarach: społecznym, zawodowym, osobistym, rodzinnym.

Jednak w Polsce większość osób umiejętności podstawowe, czyli pisanie, czytanie, na poziomie szkolnym nabyła. Ale za to tych umiejętności społecznych naszym podopiecznym często brakuje, ponieważ wiele lat spędzili na ulicy. Często wychowali się w rodzinach, w których nie miał im kto tych umiejętności społecznych – prawidłowego funkcjonowania w społeczeństwie – przekazać. (Spółdzielnia)

Inną formą podnoszenia umiejętności podstawowych są warsztaty organizowane we współpracy z lokalnym rynkiem pracy. W badanych spółdzielniach organizowano np. kursy somelierskie lub dla baristów, z których mogli korzystać wybrani członkowie spółdzielni socjalnej. Rozmówcy wspominali także o spotkaniach warsztatowych łączących praktyczne szkolenie z wyjściem integracyjnym.

Później organizowaliśmy wyjścia integracyjne do innych restauracji. Spotykaliśmy się wtedy z szefami kuchni, którzy nam opowiadali o swoich pomysłach na dania. Więc może to nie były formalne szkolenia, ale spotkania te miały na celu podwyższanie umiejętności i pokazywanie innych rodzajów kuchni, innego spojrzenia na gastronomię. To takie spotkania edukacyjno-szkoleniowe. (Spółdzielnia)

Odrębną podkategorią wśród spółdzielni społecznych są te utworzone z myślą o osobach z niepełnosprawnością, wykluczonych z rynku pracy lub narażonych na wykluczenie społeczne. W związku z ograniczeniami poznawczymi osób z niepełnosprawnością intelektualną szkolenia do nich kierowane są

ukierunkowane na poznawanie siebie, swoich możliwości, rozwój umiejętności interpersonalnych, komunikację, rozwiązywanie konfliktów i adaptację społeczną.

W ramach fundacji realizujemy coś, co można nazwać warsztatami interpersonalnymi. Ale tam nie tłumaczy się teorii savoir-vivre'u czy nie mówi się o tym, że w społeczeństwie należy zachowywać się tak albo tak. Bardziej bazujemy na treningu umiejętności społecznych, czyli na pokazywaniu zjawiska, sprawdzeniu, w jaki sposób dana osoba to robi naturalnie – spontanicznym przyjrzeniu się, jakie do tej pory miała schematy, oraz pokazaniu alternatywy i korzyści z niej wynikających. (Spółdzielnia)

Instytucje doskonalenia zawodowego

W ramach grupy instytucji zajmujących się doskonaleniem zawodowym ujęto ZDZ oraz firmy szkoleniowe prowadzące szkolenia dla osób dorosłych.

Instytucje doskonalenia zawodowego: zakłady doskonalenia zawodowego, firmy szkoleniowe

Typ wsparcia	W rzeczywistości zawsze grupowe, czasami indywidualne doradztwo zawodowe (w przypadku ZDZ).
Charakter wsparcia	Szkolenia, kursy, warsztaty praktyczne, często kończące się certyfikatem lub nawet państwowymi uprawnieniami. Spotkania indywidualne z doradcą zawodowym.
Tematyka wsparcia	Najczęściej wsparcie w obszarze podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Nieco rzadziej szkolenia z zakresu umiejętności „miękkich”.
Czas trwania wsparcia	Od kilkutygodniowych kursów do ponadrocznych cykli szkoleniowych zakończonych egzaminami.

Formy wsparcia oferowane przez zakłady doskonalenia zawodowego są w dużej mierze skierowane do precyzyjnie określonego odbiorcy, który trafia do ZDZ w celu zmiany lub podniesienia kwalifikacji zawodowych. Często zdarza się tak, że na kursy zawodowe trafiają pracownicy skierowani przez swojego pracodawcę. Są to tzw. kursy zamawiane. W takiej sytuacji jest to zawsze wsparcie grupowe. Charakter tego wsparcia to szkolenia lub kursy dające konkretne kwalifikacje, czasami w połączeniu z uprawnieniami zawodowymi.

Tematyka zajęć jest naturalną wypadkową potrzeb lokalnego rynku pracy, położenia geograficznego i możliwości technicznych danego ZDZ. Najczęściej jednak rozmówcy wymieniali formy wsparcia edukacyjnego w zakresie szkoleń zawodowych, kursów czeladniczych, które kończą się uzyskaniem certyfikatu, takich jak kursy spawalnicze, operatora koparki czy wózków widłowych, kierowcy kategorii C, zawodów związanych z obróbką metali, np. ślusarze, frezerzy, szlifierze, ale też mechaników montażu maszyn i urządzeń, elektroenergetyków, spawaczy, czy pracowników ochrony mienia. Dużo rzadziej wsparcie obejmuje uniwersalne umiejętności podstawowe, niezwiązane z konkretnym zawodem.

Inną grupą odbiorców działań edukacyjnych są osoby, które same poszukują możliwości podniesienia lub zdobycia nowych kwalifikacji zawodowych. W przypadku ZDZ korzystają oni najczęściej z oferty szkoleniowej w ramach różnych projektów. Projekty realizowane w ramach EFS, o których wspominali respondenci, zogniskowane były na działaniach aktywizacyjno-zawodowych i skierowane do osób już wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem społecznym i zawodowym. Zakres wsparcia to najczęściej konsultacje doradcy zawodowego, psychologa, z zakresu pośrednictwa pracy, warsztaty prawne, szkolenia komputerowe, ale również kursy wizażu, autoprezentacji, prac konserwatorskich, pomocniczych, porządkowych, kursy przygotowujące osoby niskow kwalifikowane do zawodu pracownika gospodarczego.

Przedstawiciele instytucji, które uczestniczyły w badaniu, zarówno charakter, jak i czas wsparcia uzależniali od jego formy organizacyjnej i grupy docelowej. Np. kursy zawodowe, które kończą się certyfikatami, trwają średnio ok. 300 godzin. Niektóre kursy czy szkolenia – zaledwie 16 godzin, ale podejmowano się również realizacji złożonych, wielopoziomowych projektów, w które zaangażowani byli specjaliści z różnych dziedzin, i siłą rzeczy były to zadania długotrwałe, trwające nieraz 12 miesięcy i dłużej.

Firmy szkoleniowe swoją działalność dopasowują w dużym stopniu do zapotrzebowania na lokalnym rynku pracy. Niejednokrotnie ofertę dostosowują elastycznie – tak, by zdobyć jak najwięcej uczestników. Tematyka i forma tych zajęć najczęściej z założenia jest bardzo podobna do szkoleń oferowanych przez ZDZ, jednak nierzadko firmy szkoleniowe nie dysponują aż tak rozbudowanym zapleczem technicznym czy kadrowym. W badanych przypadkach, oferowane przez nie szkolenia lub kursy były wyraźnie krótsze niż te oferowane przez ZDZ.

Instytucje formalnej edukacji dorosłych

Ujęte w badaniu instytucje działające w systemie edukacji formalnej obejmowały centra kształcenia ustawicznego. Kształcenie odbywa się tam w instytucjach szkolnych i edukacyjnych, państwowych i prywatnych, zgodnie z zatwierdzonymi podstawami programowymi dla danego poziomu. Cechą zinstytucjonalizowanego nauczania jest sam proces edukacyjny, ukierunkowany na zdobycie pewnych umiejętności potwierdzonych formalnym dokumentem.

Instytucje formalnej edukacji dorosłych: centra kształcenia ustawicznego

Typ wsparcia	Prawie wyłącznie charakter grupowy.
Charakter wsparcia	Szkolenia i kursy, często kończące się egzaminem.
Tematyka wsparcia	Szkolenia zawodowe lub zakres programowy ujęty na konkretnym poziomie nauczania edukacji formalnej.
Czas trwania wsparcia	Bardzo zróżnicowany – od kilkutygodniowych kursów do kilkuletnich cykli szkoleniowych.

Synteza informacji pozyskanych w trakcie badania ujawnia obraz form oferowanego wsparcia organizowanego w CKU. Są to głównie licea ogólnokształcące dla dorosłych oraz szkoły policealne. Ta forma organizacyjna narzuca charakter wsparcia, który jest specyficzny dla systemu edukacji formalnej.

W tej chwili mamy trzy rodzaje szkół. Wygasające klasy gimnazjalne, klasy siódme i ósme szkoły podstawowej. Te dwie placówki prowadzone są w systemie stacjonarnym. Oprócz tego mamy liceum ogólnokształcące. I system zaoczny, w którym zajęcia odbywają się co drugi weekend. Mieliliśmy w międzyczasie kursy zawodowe, było technikum. Ale jakoś te szkoły nie cieszyły się dużą popularnością i z powodu braku naboru przestały u nas funkcjonować. (CKU)

Poza podstawowym profilem działalności CKU oferują także kwalifikacyjne kursy zawodowe oraz kursy maturalne. Często do tego typu instytucji uczęszczają osoby pracujące, trenujące wyczynowo sport lub równolegle uczęszczające do szkół muzycznych. Najbardziej powszechne jest wsparcie grupowe. Obecnie bardzo rzadko podejmowane są działania indywidualne (np. związane z doradztwem zawodowym), co przez respondentów jest wskazywane jako słaba strona działalności CKU. Nauczyciele mówili o potrzebie pracy indywidualnej ze słuchaczami, szczególnie w zakresie doradztwa zawodowego i wsparcia psychologicznego. Brak wystarczającej liczby godzin, które można poświęcić na takie działania, niektórzy nauczyciele rekompensują np. godzinami wychowawczymi.

Dużą bolączką tych szkół jest to, że w programie nauczania, niestety, w ogóle nie ma czegoś takiego jak godzina wychowawcza. Jeśli ci uczniowie nie przychodzą na zajęcia, które są dla nich obowiązkowe, tym trudniej ich zmobilizować do tego, żeby przyszli na zajęcia dodatkowe. I w związku z tym nie ma możliwości zrobić zajęć, które są koniecznością. To np. spotkania z psychologiem albo z pedagogiem. Nie ma mowy o indywidualnym wsparciu, które uważam, że jest czymś, co tym słuchaczom jest na tym etapie najbardziej potrzebne. (CKU)

Nauczyciele CKU muszą elastycznie podchodzić do kształtowania oferty edukacyjnej dla dorosłych. Tematyka wsparcia badanych instytucji oparta jest na obserwacji rynku pracy, poziomu bezrobocia, współpracy z przedsiębiorcami. Skutkiem takiego podejścia są „szyte na miarę” kwalifikacyjne kursy zawodowe, często realizowane we współpracy z pracodawcami.

Czas trwania wsparcia jest bardzo zróżnicowany – zależy każdorazowo od charakteru działania. W przypadku formalnej edukacji dorosłych mogą to być kilkutygodniowe szkolenia lub kursy podnoszące kwalifikacje zawodowe (często realizowane w ramach projektów) albo nawet kilkuletnia nauka (w systemie zaocznym lub wieczorowym), np. w celu przygotowania do matury.

Urzędy pracy

W badaniu wzięły udział powiatowe oraz wojewódzkie urzędy pracy. Instytucje te działają przede wszystkim na podstawie przepisów Ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy⁴².

Urzędy pracy: powiatowe oraz wojewódzkie

Typ wsparcia	Głównie wsparcie indywidualne (IPD), szkolenia grupowe.
Charakter wsparcia	Szkolenia i kursy, wsparcie doradcy zawodowego i często również psychologa, czasami wsparcie w formie dodatkowego stypendium.
Tematyka wsparcia	Szkolenia „twarde” – zawodowe oraz szkolenia „miękkie”.
Czas trwania wsparcia	Bardzo zróżnicowany – zależy każdorazowo od sytuacji beneficjenta UP.

Zakres działalności urzędów pracy jest bardzo szeroki i obejmuje różne aspekty. Zgodnie z obowiązującym prawem podstawowymi usługami rynku pracy są: pośrednictwo pracy, poradnictwo zawodowe oraz organizacja szkoleń. Oznacza to, że UP mogą prowadzić działalność szkoleniową także w obszarze podnoszenia umiejętności podstawowych swoich klientów. Przy omawianiu form wsparcia oferowanych przez te instytucje zostaną wzięte pod uwagę, zgodnie z tematem badania, wyłącznie działania o charakterze edukacyjnym.

Typ wsparcia to najczęściej wsparcie indywidualne. Nawet jeśli działania edukacyjne mają charakter grupowy (np. szkolenia, kursy), to są dopasowywane do uczestników każdorazowo po indywidualnej diagnozie (IPD). Działania związane z doradztwem zawodowym lub wsparciem psychologicznym mają charakter indywidualny.

Tematyka wsparcia jest bardzo szeroka i określona w pewnym sensie przez sam rynek pracy. Katalog wsparcia edukacyjnego obejmuje zarówno

⁴² Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, Dz.U. 2019 poz. 511.

szkolenia „twarde”, skupione wokół kwalifikacji zawodowych, jak i szkolenia „miękkie”, oparte na rozwoju kompetencji społecznych czy osobistych. Bazą podejmowanych działań jest doradztwo zawodowe, które stanowi element konieczny do stworzenia IPD i przypisania profilu każdej zarejestrowanej osobie bezrobotnej. Jak wynika z doświadczeń rozmówców, inny jest rytm podnoszenia umiejętności podstawowych w mniejszych miejscowościach, a inny w dużych miastach. Pracownicy urzędów w mniejszych miejscowościach spotykają się z większymi trudnościami dostosowania oferty szkoleniowej do uczestnika. Każda oferta musi być wszak wpleciona w rytm życia danego człowieka.

Charakter oferowanego wsparcia jest również zróżnicowany – są to zarówno szkolenia, kursy kwalifikacyjne, jak i doradztwo indywidualne. Czasami, zdaniem rozmówców, poza wsparciem edukacyjnym stosowany jest także komponent wsparcia finansowego, w formie stypendiów dla uczestników.

Czas wsparcia jest wysoce zindywidualizowany. Obejmuje nie tylko okres trwania konkretnego szkolenia czy kursu, ale także wsparcie dostępne po ich formalnym zakończeniu, takie jak możliwość konsultacji z doradcą zawodowym lub psychologiem.

Organizacje pozarządowe

Podmioty trzeciego sektora, które są zaangażowane w organizowanie i prowadzenie usług edukacyjnych dla osób dorosłych, różnią się między sobą pod względem celów statutowych, czego wynikiem jest różnorodność grup objętych wsparciem oraz form wsparcia. Wspólnym mianownikiem dla wszystkich omawianych organizacji pozarządowych jest jednak fakt, że podnoszenie umiejętności podstawowych w dużej mierze dotyczy kompetencji społecznych związanych z funkcjonowaniem w społeczeństwie.

Organizacje pozarządowe

Typ wsparcia	Najczęściej wsparcie indywidualne.
Charakter wsparcia	Szkolenia, warsztaty, praktyczna nauka, wsparcie prawne, psychologiczne, terapeutyczne, czasami połączone ze wsparciem materialnym.
Tematyka wsparcia	Umiejętności „miękkie”, rzadziej umiejętności „twarde” – głównie kompetencje społeczne. Rozwijanie umiejętności osób z niepełnosprawnością i osób wykluczonych.
Czas trwania wsparcia	Dopasowywane indywidualnie.

Oferta NGO w zakresie edukacji dorosłych obejmuje różne obszary tematyczne, zarówno poradnictwo prawne, psychologiczne, terapeutyczne, programy z zakresu pomocy rodzicielskiej, jak i np. kursy komputerowe, kosmetyczne, kursy dla opiekunek środowiskowych osób starszych i dzieci

czy aktywizację zawodową. Organizowane są również praktyki w domach opieki ale także kursy z obszaru poszerzania umiejętności podstawowych oraz zawodowe.

Organizowane są szkolenia nie tylko z zakresu „twardych” kompetencji zawodowych, ale również i „miękkich”. Bez względu na profil działalności NGO dużą część oferty edukacyjnej stanowią spotkania ze specjalistami, ukierunkowane na kształtowanie kompetencji społecznych osób, które wypadły z rynku pracy i chcą na niego wrócić, a także takich, które nigdy nań nie trafiły (np. osoby zazwyczaj wywodzące się ze środowiska, którego przedstawiciele mają trudności ze znalezieniem pracy w dłuższym okresie). Dlatego szkolenia obejmują m.in. takie tematy jak pisanie CV czy przygotowanie się do rozmowy kwalifikacyjnej. Ważnym elementem szkoleń jest również poradnictwo psychologiczne związane np. z podnoszeniem samooceny czy samorozwojem.

Nasza działalność to przede wszystkim poradnictwo skierowane do kobiet, poradnictwo psychologiczne, prawne, pomoc socjalna, ale też doradztwo zawodowe. Ale też takie rozwojowe, „miękkie”. Umiejętności związane z samorozwojem kobiet, poznawaniem swoich różnych mocnych i słabych stron, uczenia się panowania nad emocjami. Miałyśmy również zajęcia z samoobrony kobiet, wzmacniania kompetencji wychowawczych oraz warsztat dotyczący komunikacji z nastolatkami. (NGO)

Ważnym elementem oferty działania badanych NGO było wsparcie w zakresie prawnym. Porady dotyczyły najczęściej zagadnień spełniania obowiązku alimentacyjnego, rozwodów, przemocy w rodzinie i jej konsekwencji oraz opieki nad niepełnoletnimi dziećmi. Niektóre NGO organizują całodobowe dyżury telefoniczne, zazwyczaj pełnione przez psychologów. Organizacje – szczególnie te, które prowadzą działalność od wielu lat – mają rozbudowaną sieć kontaktów instytucjonalnych, oferują szeroki wachlarz informacji o szkoleniach czy nawet dostępnych miejscach pracy w innych organizacjach. Ich oferta jest zatem bardzo szeroka i zróżnicowana.

Działania niektórych podmiotów trzeciego sektora sprofilowane są na wsparcie osób dotkniętych niepełnosprawnością. W takich przypadkach instytucje organizują edukację w zakresie podnoszenia umiejętności podstawowych, w ramach zajęć terapii zajęciowej, których zadaniem jest przygotowanie do samodzielnego życia – np. zajęcia uczące samoobsługi, higieny, przygotowania posiłków, wykonywania czynności codziennego życia. Sporadycznie podejmowane są również działania mające na celu przygotowanie podopiecznych do wejścia na rynek pracy.

Innym typem organizacji pozarządowej są podmioty organizujące wsparcie dla osób dotkniętych bezdomnością lub opuszczających zakłady karne. Tacy

beneficjenci to często osoby niedojrzałe społecznie i indywidualnie, posiadające problemy z motywacją. Rozwijanie umiejętności podstawowych w ich przypadku dotyczy wyuczenia umiejętności funkcjonowania w społeczeństwie, w najbliższym otoczeniu. Skuteczną metodą wsparcia, zdaniem respondentów, jest nauka umiejętności „miękkich” w mikrospołeczności, w której każdy członek jest odpowiedzialny za swoje zadania, a ich wykonanie jest rozliczane przez tę społeczność.

W metodzie społeczności terapeutycznej podstawowym założeniem jest mikrospołeczność. Czyli każdy członek społeczności przyjmuje odpowiednie role, a co za tym idzie, odpowiedzialności. Czyli są osoby, które są odpowiedzialne za kuchnię i muszą się z tego wywiązywać. Są osoby, które są odpowiedzialne za utrzymanie porządku w domu. Są też osoby, które pełnią funkcję nadzorującą, czyli sprawdzają, by nikt nie był pod wpływem substancji psychoaktywnych. (NGO)

W działalności NGO wsparcie jest udzielane przez zespół pracowników oraz specjalistów zewnętrznych, takich jak psycholog, terapeuta, pracownik socjalny, a czasami również prawnik czy kurator. W działania aktywizacyjne osób dorosłych, które przebywały poza rynkiem pracy, zaangażowani są także doradcy zawodowi, których wiedza i doświadczenie są koniecznym elementem przy szacowaniu indywidualnego potencjału. Charakter wsparcia obejmuje nie tylko działania edukacyjne. Badane organizacje pozarządowe udostępniają również np. osobom pozostającym w kryzysie bezdomności mieszkania chronione lub zapewniają posiłki.

Oferowane wsparcie – ze względu na tematykę działań – ma charakter głównie indywidualny. Jednak warto podkreślić, że zajęcia prowadzone w grupach, takie jak szkolenia czy warsztaty, są również obecne w ofercie wsparcia organizacji pozarządowych.

Czas trwania wsparcia oferowanego przez NGO jest bardzo zróżnicowany i zależy od potrzeb indywidualnego uczestnika. Wsparcie może być jednorazowe i krótkotrwałe lub długotrwałe, np. w przypadku pracy z osobami z niepełnosprawnością, które najczęściej pozostają pod opieką organizacji przez długie lata.

Jesteśmy tak długo, jak potrzebuje ta osoba. Właśnie też w tym roku Fundusz Sprawiedliwości narzucił to, żeby pomocą obejmować tylko osoby, które są do trzech miesięcy po opuszczeniu więzienia i maksymalnie przez trzy miesiące. Nie wyobrażam sobie czegoś takiego. Przez trzy miesiące ten człowiek niewiele robi – chyba że się go obejmie wsparciem pół roku przed wyjściem na wolność. To wtedy miałoby jakiś sens. Ale przez trzy miesiące niewiele się zrobi z tym człowiekiem. (NGO)

Organizacje z obszarów wiejskich, lokalne grupy działania

Działania skierowane do osób z niskimi umiejętnościami podstawowymi na obszarach wiejskich są inicjowane przez różnego typu podmioty wspierające mieszkańców: stowarzyszenia, fundacje, uniwersytety ludowe, lokalne grupy działania, sektor publiczny oraz lokalnych przedsiębiorców. Głównym zadaniem lokalnych instytucji jest rozwój obszarów wiejskich. Oferta obejmuje wsparcie w zakresie zdobywania środków finansowych na rozwijanie i podejmowanie działalności gospodarczej oraz wsparcie w zakresie wzmocnienia kapitału społecznego.

Organizacje z obszarów wiejskich, lokalne grupy działania

Typ wsparcia	Najczęściej wsparcie grupowe.
Charakter wsparcia	Szkolenia praktyczne, warsztaty, doradztwo prawne, psychologiczne, wsparcie finansowe. Wycieczki, spotkania o charakterze kulturowym.
Tematyka wsparcia	Bardzo szeroki zakres tematyczny, zależny w pełni od specyfiki danej organizacji i grupy docelowej.
Czas trwania wsparcia	Bardzo zróżnicowany – zależny od charakteru działania.

W obszarze działań edukacyjnych w badanych uniwersytetach ludowych i lokalnych grupach działania tematyka wsparcia obejmowała szkolenia informacyjne dotyczące przygotowania wniosku o dofinansowanie projektu z różnych źródeł publicznych, szkolenia dla liderów lokalnych w zakresie działań społecznych, czy aktywizujących na obszarach wiejskich, np. szkolenie z animacji społecznej, z dobrych praktyk. Badane organizacje oferowały różne rodzaje wsparcia w zakresie doradztwa, szkoleń oraz finansów. Tematyka działań podejmowanych przez instytucje działające na obszarach wiejskich często nawiązywała do lokalnej kultury i tradycji. Był to element, który, zdaniem rozmówców, skutecznie przyciągał chętnych i wzbudzał zainteresowanie potencjalnych uczestników.

Naprawdę warto inwestować w kulturę i działania związane z tradycją. To bardzo ważny element podnoszenia kompetencji podstawowych osób mieszkających na terenach wiejskich albo w małych miastach. To najlepsza droga do tego, żeby dotrzeć do tych osób. Reklamowanie kursów musi być związane z tematyką, która te osoby zainteresuje. W małych miastach i na wsiach tradycja i kultura to są najważniejsze wartości. I na naszych terenach właśnie taka tematyka jest najlepiej przyjmowana. (UL)

Niektóre działania były kierowane do bardzo ściśle określonej grupy docelowej, jak seniorzy. W tym przypadku organizowano m.in. wycieczki edukacyjne,

spotkania z ekspertami lub szkolenia z nowoczesnych technologii (np. obsługi smartfonów).

Organizujemy różnego rodzaju aktywności, nie tylko kursy czy zajęcia szkolne. Mamy też spotkania koła gospodyń wiejskich czy emerytów. Wszystko to kręci się w ramach historii, kultury, tradycji. Są to nieodzowne elementy tych spotkań. Bez nich te osoby po prostu nie przyjdą, nie będą zainteresowane. (UL)

Charakter wsparcia to nie tylko działania szkoleniowe, ale również czasami wsparcie finansowe lub prawne. Największym zainteresowaniem badanych LGD cieszyły się projekty oferujące dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej lub stypendia dla młodych za odbycie stażu. Szczególnie popularne były także szkolenia gwarantujące zdobycie konkretnych umiejętności, jak wizaż, prawo jazdy, prowadzenie księgowości czy rozwijanie umiejętności w obszarze IT.

Wsparcie miało charakter grupowy, szczególnie w zakresie oferowanych szkoleń. Odmiennie było w przypadku indywidualnego doradztwa prawnego, psychologicznego czy np. dotyczącego założenia działalności gospodarczej.

Czas trwania wsparcia jest trudny do oszacowania – od jednorazowych warsztatów przez kilkutygodniowe kursy po cykliczne spotkania o tematyce kultury lokalnej realizowane nieprzerwanie od kilku lat.

Obszar kultury i wsparcia seniorów

Usługi edukacyjne organizowane w ramach edukacji pozaformalnej skierowane do seniorów świadczone są przez różne instytucje społeczne, m.in. przez domy kultury, teatry, muzea, biblioteki publiczne, centra edukacyjne, uniwersytety trzeciego wieku.

Obszar kultury i wsparcia seniorów

Typ wsparcia	Wsparcie grupowe.
Charakter wsparcia	Szkolenia praktyczne, warsztaty, doradztwo, cykliczne spotkania, wycieczki, współorganizacja kulturalnych wydarzeń lokalnych.
Tematyka wsparcia	Szkolenia z zakresu nowoczesnych technologii, zdrowia, prawa, finansów, praw obywatela, szkolenia językowe, działalność kulturalna.
Czas trwania wsparcia	Zależny od możliwości uczestników, z tendencją do długotrwałych działań.

Tematyka szkoleń kierowanych do osób w wieku tzw. późnej dorosłości jest zróżnicowana, bo dotyczy bowiem odbiorców, którzy prezentują często bardzo wysoki potencjał intelektualny, i ma na celu utrzymanie ich aktywności społecznej, rzadziej zawodowej. W przypadku badanych uniwersytetów trzeciego wieku zakres działalności jest bardzo szeroki. Prowadzą zajęcia usprawniające

fizycznie, zajęcia komputerowe, naukę języków obcych we współpracy z innymi podmiotami, seminaria o zdrowiu, żywieniu, zajęcia rozwijające pamięć i intelekt, zajęcia z rękodzieła artystycznego. W zdecydowanej większości tematy szkoleń, które wpisują się w zakres umiejętności podstawowych, sprowadzają się do szkoleń z nowoczesnych technologii i obsługi komputera, bezpiecznego poruszania się w internecie.

Właśnie podstawowe kursy informatyczne są szczególnie polecane starszym osobom.

Jak obsługiwać się pocztą, wyszukiwarką, edytorem tekstu... Dziś ważne jest, żeby wszyscy potrafili poruszać się w mediach społecznościowych, odbierać i wysyłać pocztę elektroniczną, korzystać ze wszystkich udogodnień związanych z informatyzacją np. urzędów, przychodni zdrowia czy innych instytucji. (UTW)

Dużą popularnością cieszą się wykłady z zakresu prawa w wymiarze praktycznym, jak unikanie oszustw, kontakty z bankiem, notariuszem, regulacja majątku.

Wybraliśmy tę tematykę na podstawie informacji o potrzebach osób zainteresowanych tego typu spotkaniami. Najczęściej dotyczyło to majątku, sporządzania testamentów i wywiązywania się z umów zawieranych telefonicznie, sprzedaży bezpośredniej na pokazach itd. Mieliśmy też pogadanki o upadłości konsumenckiej. (UTW)

Badane UTW aktywnie działają na płaszczyźnie realizowania kontaktów międzypokoleniowych. Współpracują z domami kultury, przedszkolami, nieformalnymi grupami lokalnymi i innymi placówkami. Poza tradycyjnymi wykładami seniorzy aktywnie uczestniczą w innych akcjach społecznych, np. organizują pikniki, współpracują z trudną młodzieżą z ośrodka socjoterapii.

W przypadku badanych bibliotek publicznych oferta wsparcia seniorów obejmuje następujące formy: warsztaty i szkolenia, wykłady i spotkania tematyczne prowadzone przez seniorów wolontariuszy, zajęcia sportowe, gry, wycieczki i wyjścia grupowe oraz działalność artystyczną (zespół poetycko-muzyczny).

Tematyka wsparcia dotyczy podstawowych umiejętności cyfrowych – głównie szkoleń z obsługi komputera, korzystania z internetu i mediów społecznościowych. Tematyka wykładów jest bardzo szeroka i zależy od osobistych doświadczeń seniorów, gdyż opiera się na wolontariacie beneficjentów. Pojawiają się zatem następujące tematy: sztuki walki, nauka gry w brydża czy prowadzenie wykładów tematycznych o podróżach.

Opisywane wsparcie ma charakter wyłącznie grupowy. Jest to jedno z założeń pomocy kierowanej do seniorów. Celem takich działań jest nie tylko rozwijanie

ich umiejętności podstawowych, ale – według rozmówców – przede wszystkim zaangażowanie seniorów w działania w grupie, zmotywowanie do wyjścia z domu i zaangażowanie w życie społeczności lokalnej.

Czas trwania jest wysoce zróżnicowany – zależy od charakteru działań. Jednakże osoby w wieku senioralnym, jeśli tylko mają możliwości zdrowotne, zdaniem rozmówców, są zazwyczaj chętne do angażowania się w tego typu działania przez dłuższy czas.

Instytucje w projekcie LOWE

Instytucje uczestniczące w projekcie LOWE oferowały wsparcie edukacyjne dla osób dorosłych z wybranych regionów Polski w ramach edukacji pozaformalnej.

Instytucje w projekcie LOWE

Typ wsparcia	Wsparcie grupowe.
Charakter wsparcia	Szkolenia, kursy, wykłady, warsztaty praktyczne, doradztwo, wycieczki jedno- lub kilkudniowe, zajęcia sportowe.
Tematyka wsparcia	Zajęcia językowe, informatyczne, z zakresu doradztwa zawodowego, prawnego, podnoszenia umiejętności „miękkich”, zajęcia fitness, zajęcia kulturowe.
Czas trwania wsparcia	Bezpośrednie wsparcie trwało około osiem miesięcy.

Działalność LOWE miała zwiększyć zaangażowanie osób dorosłych w edukację przez możliwość wykorzystania zasobów lokalnej szkoły oraz innych zaangażowanych instytucji jako miejsca rozwoju własnych umiejętności.

Typ oferowanego wsparcia to przede wszystkim wsparcie grupowe. W jednym z badanych LOWE próbowano zaoferować wsparcie indywidualne w formie konsultacji z doradcą zawodowym, jednak nie spotkało się to z zainteresowaniem odbiorców.

Tematyka wsparcia edukacyjnego dorosłych obejmowała najczęściej naukę języków obcych, rozwijanie podstawowych umiejętności komputerowych, wiedzy z zakresu udzielania pomocy przedmedycznej, kurs prawa jazdy czy zajęcia sportowe. Umiejętności „miękkie” były rozwijane w zakresie wsparcia psychologicznego, umiejętności autoprezentacji, negocjacji, przygotowywania CV. Tematy zajęć były ściśle dopasowane do potrzeb lokalnych odbiorców. W jednym z badanych LOWE zorganizowano kurs kwalifikacyjny z podstaw księgowości dla rolników oraz z podstaw prowadzenia działalności agroturystycznej.

Szeroki zakres tematyczny oferowanego wsparcia pociąga za sobą także różne formy organizacyjne zajęć. Były to nie tylko szkolenia i wykłady, ale również bardzo często praktyczne warsztaty, spotkania z ekspertami, zajęcia ruchowe

czy zajęcia połączone z różnymi formami wyjazdowymi, np. do ośrodków kultury (muzea, teatry, galerie) lub kilkudniowe pobyty połączone ze szkoleniami.

Najbardziej potrzebne są kursy języków obcych kończące się certyfikatami europejskimi. Również podstawowe umiejętności komputerowe w ramach systemu e-obywatel, a więc korzystanie z szeroko rozumianej technologii cyfrowej w funkcjonowaniu codziennym. Organizowane były również zajęcia z udzielania pomocy przedmedycznej, też kończące się certyfikatem. Oprócz tego mieliśmy też zajęcia fitness połączone z zajęciami na basenie, masaże z podstawowym kursem masażu (...). A także przygotowanie w zakresie umiejętności agroturystyki i spotkania z prawnikami, i lekcje pisanie podań, odwołań, wniosków. (LOWE)

Czas trwania wsparcia był ściśle związany z realizacją projektu LOWE. Sam projekt trwał formalnie rok (a w rzeczywistości, w badanych przypadkach, oferowane wsparcie trwało średnio około ośmiu miesięcy⁴³). Przez wszystkich rozmówców roczny okres trwania projektu był uznany za zbyt krótki.

Nawet gdybyśmy mieli zostać w tych samych ramach kosztowych, ale rozciągając to w ramach czasowych, to na pewno miałyby to dużo lepszy efekt. (LOWE)

43 Poza wsparciem jednorazowym, np. w formie wycieczek, pojedynczych spotkań czy warsztatów.

7.2. Motywacja uczestników

Literatura przedmiotu ukazuje motywację jako stan gotowości do podjęcia określonego działania na skutek oddziaływań biologicznych, umysłowych, behawioralnych i społeczno-kulturowych⁴⁴.

Motywy różnią się między sobą wrażliwością na bodźce środowiskowe i na wpływy społeczno-kulturowe. W tym ujęciu można je podzielić na dwie grupy wpływów, które oddziałują na jednostkę i wprawiają ją w proces działania – są nimi motywacja wewnętrzna i zewnętrzna. Do pierwszej grupy można zaliczyć: potrzeby, ambicje, plany, swobodę działania, możliwość wykorzystania i rozwoju umiejętności czy też możliwość awansu, do drugiej grupy – oceny, kary, nagrody, wpływ innych osób i bodźców, takich jak krytyka, działania dyscyplinarne oraz nagrody (np. podwyżka pensji, awans lub pochwała)⁴⁵.

Po wyjaśnieniu pojęcia „motywacja” łatwiej będzie zrozumieć mechanizm funkcjonowania motywu jako celowego i świadomego działania ludzkiego. W przeprowadzonym badaniu, bez względu na typ organizacji, zaobserwowano występowanie tych dwóch typów motywatorów: zewnętrznych (instytucjonalnych) i wewnętrznych (indywidualnych).

Motywacja zewnętrzna

Do motywatorów zewnętrznych stosowanych przez organizacje realizujące działania z zakresu szeroko rozumianej edukacji dorosłych należy zaliczyć instrumenty finansowe i pozafinansowe.

Do grupy instrumentów finansowych należą: wypłaty grantów za uczestnictwo w programie, środki na rozpoczęcie działalności gospodarczej, wynagrodzenie otrzymywane w ramach wykonywanych prac, posiłki wydawane podczas szkoleń/kursów, zwrot kosztów za dojazd na szkolenia oraz materiały szkoleniowe.

Głównym wabikiem do wzięcia udziału w projekcie są pieniądze, które można dostać, oraz to, że nie trzeba za nic płacić. Uczestnikom bardzo podoba się to, że na konto wpływają pieniądze, nawet jeżeli nieduże, to jednak większe niż zasiłek z OPS. (NGO)

44 P. Zimbardo, R.L. Johnson, V. McCann, *Psychologia. Kluczowe koncepcje. Motywacja i uczenie się*, t. 2, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010.

45 M. Armstrong, *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa 2001, s. 109, L. Niebrzydowski, *Wpływ motywacji na uczenie się*, Nasza Księgarnia, Warszawa 1972, s. 25.

Jednym z rzadziej spotykanych rozwiązań, a interesującym przykładem wykorzystania instrumentów finansowych w ramach motywacji zewnętrznej, było wypłacanie wynagrodzenia za pracę, zarówno beneficjentom programu, jak i pracodawcom. Aktywizowane zawodowo kobiety, których nieobecność na rynku pracy spowodowana była macierzyństwem, otrzymywały środki finansowe na zwrot kosztów podróży, pokrycie kosztów opieki nad dzieckiem. Z kolei pracodawca, który przystąpił do projektu, otrzymywał dofinansowanie do stanowiska pracy, a opiekun stażystki dostawał dodatkowe wynagrodzenie.

Wynagrodzenie za staż wynosi 1017 zł, a dla osób dojeżdżających z innej miejscowości dodatkowo 100 zł więcej. Jeżeli ktoś pełni opiekę nad osobą zależną, nad dzieckiem w tym okresie i musi zapewnić mu opiekę, to przysługuje kolejny dodatek. Są też korzyści dla pracodawcy, który organizując staż – otrzymuje 500 zł brutto na wyposażenie stanowiska pracy i wyznaczenie opiekuna stażysty. Dodatkowo opiekun dostaje dodatek w wysokości 500 zł.(LGD)

Pozafinansowe instrumenty, które są częścią zasobu motywatorów zewnętrznych, to również możliwość uzyskania certyfikatów, dyplomów, które uprawniają do wykonywania zawodu, korzystania z doradztwa zawodowego, opieki terapeuty, psychologa, trenera, odbycia bezpłatnego stażu u pracodawcy. Ponadto to rozbudowana oferta szkoleniowa instytucji, jej infrastruktura, jak i wykwalifikowana kadra pracowników lub ekspertów zewnętrznych zatrudnionych do realizacji zadań projektowych.

Mamy takie ambicje, żeby wpływać również na motywację do uczenia się tych osób. Więc te usługi poradnictwa, które w ramach projektów do tego mają zmierzać, czyli jak najskuteczniej i jak najlepiej zmotywować osoby, zwłaszcza te o niskich kwalifikacjach, ale również osoby powyżej 50. roku życia, niezależnie od ich wykształcenia, do tego, żeby wierzyły w siebie, żeby potrafiły sięgać po oferty szkoleniowe, żeby wiedziały, na co je stać, czego mogą oczekiwać i jak mogą się rozwijać. (UP)

Wyjątkowym instrumentem pozafinansowym z szerokiego zakresu motywatorów zewnętrznych był telefoniczny i osobisty kontakt pracowników jednej z organizacji pozarządowych podejmowany z beneficjentami, którego celem było zachęcenie do ukończenia udziału w projekcie. Beneficjenci pochodzili z defaworyzowanego środowiska. Borykali się z trudnościami takimi jak brak wiary we własne możliwości, brak umiejętności utrzymania koncentracji podczas zorganizowanych szkoleń zawodowych i przyzwyczajenie do aktualnych warunków życia.

Pamiętam taką sytuację wiele lat temu: pani zniknęła. Po jakimś czasie jedna z koleżanek, która jej pomagała, dostała wezwanie do sądu w sprawie przeciwko tej pani. Okazało się, że była oskarżona o zabicie swojego partnera. Zabiła w akcie jakiejś desperacji, rozdarcia i to był powód, dla którego zniknęła. Więc ważne jest, żeby dawać jakiś sygnał, w jakiej sytuacji jesteśmy – niezależnie od tego, z jakiego powodu się wycofujemy. Uczestnicy wracają, czasem nawet po latach, z kolejnymi problemami. (NGO)

W ramach analizowanych przypadków dwa rozwiązania zasługują szczególnie na omówienie, ponieważ rolę motywatora zewnętrznego odgrywa w nich kara. Pierwszym z nich, który zastosowano w jednym z krótkoterminowych projektów, było wynagrodzenie w formie co miesiąc wypłacanego stypendium. Wprowadzono jednak zapis w umowie, którą beneficjent podpisywał przed przystąpieniem do projektu, w której godził się na zwrot uzyskanych środków w przypadku rezygnacji z udziału w projekcie.

Jeśli Unia Europejska, czyli my wszyscy, daje pieniądze na to, żebyś mógł przejść jakąś ścieżkę, mógł zmienić swoje życie, i chcemy cię wspierać, to musisz wziąć za to odpowiedzialność. W związku z tym zobowiązujesz się, że jeśli zrezygnujesz z tego projektu bez ważnego powodu, a nie w sytuacjach losowych, to musisz zwrócić pieniądze, które od nas dostałeś. Są to duże pieniądze – 11 tys. zł. To jest tzw. straszak. (NGO)

Drugim, nie mniej ciekawym, zastosowaniem było wdrożenie motywatora zewnętrznego – obowiązek 80 i 90 proc. frekwencji w dwóch typach zajęć. Jeśli kryterium frekwencji nie było spełnione, uczestnik był usuwany z programu.

To już regulaminy wymuszają na nas, a my na uczestnikach, żeby jednak uczestniczyli w zajęciach. Jeżeli ktoś by nie chodził na 90 proc. spotkań, to siłą rzeczy nie zdobędzie tych kwalifikacji. (ZDZ)

O ile przy krótkoterminowych formach wsparcia uczestnicy byli w stanie utrzymać frekwencję na wysokim poziomie, o tyle przy długoterminowych formach, np. rocznych czy dłuższych, frekwencja na zajęciach spadała i początkowy zapał przygasał. Może być to spowodowane tym, że osobom słabo zmotywowanym trudniej utrzymać koncentrację na dalekosiężnym celu i czekać na odroczone w czasie efekty swoich działań.

Wciąż obawiam się o frekwencję. Dlatego myślimy o włączeniu partnerów i nowych aktywnościach, żeby to było coś ciekawego. Gdy przychodzi mało osób, motywacja uczestników spada. Ale nie ciągniemy nic na siłę, bo lepszy niedosyt niż przesyt. Z tymi zajęciami też tak się staramy nie szarżować, żeby nie było ich za dużo. (LOWE)

Z kolei w innym przypadku, samo uczestnictwo w grupie szkoleniowej czy terapeutycznej i jej wsparcie przekonywało osobę o obniżonej motywacji wewnętrznej do kontynuowania zajęć.

Samym motorem była grupa i pytanie: Jak to, nie przyjedziesz na następne zajęcia? Masz być! I też ciekawość zajęć. A później był już nawyk i regularność. (LOWE)

Zarówno w przypadku ZDZ i prywatnych firm szkoleniowych, jak i w centrach kształcenia ustawicznego można wyróżnić dwa typy uczestników rynku edukacyjnego pod kątem motywacji zewnętrznej. Pierwszy to osoby poszukujące podniesienia umiejętności, które wykazują się większą determinacją w dążeniu do osiągnięcia swojego celu.

Mieliśmy taką, nawet sporą, grupę osób w wieku przedemerytalnym. Ponieważ był przepis, który mówił, że jeśli w chwili przejścia na emeryturę ma się wykształcenie średnie, jest wyższy współczynnik przeliczania świadczenia. Były po to, żeby dostać wyższą emeryturę. Te osoby były zdeterminowane, by się dokształcać. Na początku wyciągnięcie ich do tablicy było bardzo trudne, a w ostatnich klasach było tak, że na matematyce same się same zgłaszały do rozwiązywania zadań. (CKU)

Drugi typ uczestników to osoby, które zostały zobligowane przez okoliczności zewnętrzne, np. pracodawców, do podniesienia kwalifikacji zawodowych w wyniku zmian technologii lub przez chęć zmiany warunków życiowych.

Są też takie osoby, które są skierowane przez zakłady pracy. Również takie, którym pracodawca kazał przyjść i musiały to zrobić. (ZDZ)

Motywacja wewnętrzna

Motywacja do podnoszenia umiejętności podstawowych w rozumieniu niniejszego badania, koniecznych do godnego życia i skutecznego funkcjonowania w otoczeniu społeczno-zawodowym, wynika z indywidualnych potrzeb. W zrealizowanym badaniu wyraźnie zarysował się podział motywatorów wewnętrznych w zależności od typu uczestnika.

Zdaniem rozmówców, takie umiejętności jak zdolność do autorefleksji, skuteczne zarządzanie czasem i informacjami, konstruktywna praca z innymi, zachowanie odporności na stres oraz zarządzanie własnym uczeniem się i karierą zawodową nie są priorytetami uczestników projektów kierowanych do osób o niskich umiejętnościach podstawowych. Często powodem takiej sytuacji jest poczucie bezradności. Związane jest ono z przyzwyczajeniem się do sytuacji, w której osoba tkwi od lat, lęk przed wprowadzeniem zmian,

wcześniejsze doświadczenia braku akceptacji, ucieczka w uzależnienia, które wpłynęły na brak umiejętności skoncentrowania się na nauce, a w efekcie brak odpowiedniej socjalizacji. Osoby te często mają znaczne trudności z motywacją wewnętrzną. Inne bariery indywidualne, które osłabiają tę motywację, to np. wczesne macierzyństwo oraz brak potrzeby podejmowania pracy ze względu na wypłacane świadczenia.

Mówimy o osobach, które naprawdę przeżyły głębokie traumy, ale również o takich, które pozostają w trudnej sytuacji już od wielu, wielu lat i mają włączoną bezradność. Często żyją w pewnych środowiskach, pewnych sytuacjach, w biedzie, do której się przyzwyczajają. W związku z tym zmiana jest dla nich trudna do przeprowadzenia. One się też często boją tej zmiany. Dlatego jest to grupa bardzo wymagająca. U takich osób trzeba przez cały czas podtrzymywać motywację. Szybko się zniechęcają. Im nauka nie sprawia przyjemności. One nie uczą się dla samej nauki, żeby po prostu podnieść kwalifikacje. (ZDZ)

W opinii rozmówców, ze względu na przeszłe zaniedbania społeczno-kulturowe, część beneficjentów nie wykazywała potrzeby czy wewnętrznej motywacji do wprowadzenia zmian w swoim życiu. W wyniku przebytej terapii i udziału w projekcie, wypracowywano umiejętność samodzielnego motywowania się do aktywności. Efektem podejmowanych działań była lepsza umiejętność funkcjonowania w społeczności, a nawet wyjście z bezdomności, usamodzielnienie się, wyjście z nałogów, znalezienie pracy, założenie rodziny, poczucie satysfakcji, sprawczości oraz zwiększonej autonomii.

Bo z jednej strony początek tej historii to na ogół jest jednak to, że trzeba popracować nad motywacją osoby. Bo to jest taka osoba, która działa w ramach wyuczonej bezradności, czyli jest przekonana o tym, że niezależnie za co się weźmie, to i tak to się nie uda, więc po co w ogóle się zabierać. Czyli to jest zadanie dla psychologa, coacha, w zależności od tego, kto funkcjonuje w zespole. (NGO)

Jeśli chodzi zaś o motywację beneficjentów do uczestnictwa w programach, to wraz z powszechnością projektów z EFS atrakcyjność udziału w organizowanych projektach w znacznym stopniu zmalała, co może być tłumaczone przyzwyczajaniem do tak zorganizowanych form szkolenia.

Środki unijne w ramach EFS dały możliwość kompleksowego wsparcia potrzebującym. Po drugie, działania dodatkowe bardzo uatrakcyjniały to wsparcie i na początku projekty cieszyły się dużym zainteresowaniem. Natomiast w miarę upływu czasu zaczęło się okazywać, że chętnych jest mniej – mimo że projektodawcy proponują różne atrakcje. Nastąpił przesyt. Więc teraz trzeba bardzo zabiegać o zwrócenie uwagi na różne inicjatywy, które organizujemy. (UP)

Jak podkreślali rozmówcy, motywacja uczestników silnie wpływa na skuteczność wsparcia. Jeśli beneficjent jest zmotywowany i uczestniczy regularnie w zajęciach, to jest to podstawa, aby można było mówić o skuteczności działania. Respondenci od wielu lat pracujący w obszarze podnoszenia umiejętności osób dorosłych, kładą nacisk na odpowiednią rekrutację uczestników. Jak mówi jedna z respondentek:

Trwałość jest pochodną przeprowadzonej rekrutacji. (ZDZ)

Jedynie w sytuacji, gdy beneficjentami będą osoby chętne do zmiany swojej sytuacji, odpowiednio zmotywowane i gotowe włożyć pracę w proponowane działanie, będzie można mówić o efektywnym i skutecznym wsparciu. Osoby pracujące od lat w badanych instytucjach zauważają, że jeśli uczestnik sam się zgłasza na szkolenie (i również sam za nie płaci), jest dużo bardziej zmotywowany – widać to np. po frekwencji i po zaangażowaniu. Z kolei zajęcia, które są oferowane za darmo, generują często mniejszą motywację i zaangażowanie.

To nieprawda, że oferta bezpłatna na pewno przyciągnie dużo osób. Wręcz przeciwnie. Ja zaobserwowałam coś takiego, że od momentu, kiedy zaczęliśmy dawać ludziom wszystko bezpłatnie, nie ma szacunku do tego, co oferujemy. Ludzie się zapisują, a później nie przychodzą. I osoba prowadząca zajęcia jest przygotowana na 50, a przychodzi pięć albo nikt. Jakoś tak mam wrażenie, że po prostu sami nauczyliśmy społeczeństwo, że wszystko nam się należy. (Kultura)

W wypowiedziach uczestników z różnych środowisk wybrzmiało przekonanie o tym, że inną motywację wewnętrzną przejawiały osoby pozostające na rynku pracy, które chciały podnieść swoje kompetencje zawodowe, inną zaś osoby, które korzystają z różnych form wsparcia socjalnego.

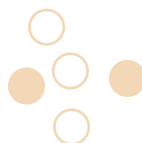
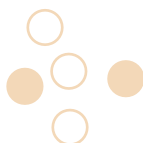
Odrębną grupę społeczną stanowią słuchacze uniwersytetów trzeciego wieku oraz korzystający z innych placówek kultury, takich jak biblioteki publiczne – są to w przeważającej większości osoby w wieku 60+ lub osoby na emeryturze. Ich potrzeby w obszarze podnoszenia umiejętności podstawowych są całkowicie odmienne od potrzeb grup omawianych wcześniej. Ich motywacja jest zwykle bardzo silna – nie tylko dążą do pozyskania nowej wiedzy lub umiejętności, ale w tych działaniach nierzadko poszukują również kontaktu ze środowiskiem zewnętrznym i drugim człowiekiem. Dlatego stosunkowo często i regularnie (na miarę swoich możliwości np. zdrowotnych) uczestniczą w kierowanych do nich zajęciach.

75 proc. moich porad jest związanych z doradztwem stricte cyfrowym. Tematy są różnorodne. Dzięki temu przychodzą np. seniorzy z tabletem, ze smartfonem i proszą o pomoc w obsłudze.

Myślę, że ok. 50 proc. chętnie wraca i chętnie by 10 razy uczestniczyło w tym samym, a druga połowa to są osoby całkiem nowe. (Kultura)

Co ciekawe, respondenci zauważyli także zależność między miejscem zamieszkania i statusem społecznym a poziomem motywacji beneficjentów. Według rozmówców osoby z mniejszych miejscowości są bardziej zdeterminowane w dążeniu do osiągnięcia swojego celu na polu edukacyjnym.

Nie chcę wysuwać zbyt daleko idących wniosków, ale nadal moje obserwacje są takie od wielu lat, że bardziej zaangażowane w różnego rodzaju działania edukacyjne są osoby z mniejszych miejscowości, osoby o niższym statusie społecznym, osoby, które rzeczywiście chcą coś zmienić w swoim życiu i przyjeżdżają tutaj, do tego CKU, z odległych miejscowości. Ta motywacja jest dużo wyższa. (CKU)



8. Skuteczność oferowanego wsparcia

8.1. Pomiar skuteczności

Pomiar skuteczności interwencji w obszarze działań społecznych to obszerny i złożony temat⁴⁶. Efekty działań edukacyjnych lub rozwojowych mogą być mierzone przy wykorzystaniu konkretnych wskaźników (ilościowych lub jakościowych), które zostały określone na początku wsparcia.

Najczęściej oszacowanie efektu działania uzyskuje się przez pomiar kluczowych parametrów „na wejściu” (przed interwencją) oraz „na wyjściu” (po interwencji). Jednakże nie zawsze taki pomiar jest możliwy do przeprowadzenia. Tego rodzaju podejście sprawdza się najlepiej w przypadku wskaźników ilościowych, jak liczba osób, które znalazły zatrudnienie w określonym czasie po odbyciu szkolenia.

W przypadku pozostałych typów danych (np. danych jakościowych) stosuje się często schemat badania zakładający występowanie – obok grupy badanej poddanej działaniu – tzw. grupy kontrolnej, której parametry są mierzone przed rozpoczęciem interwencji i której parametry są jak najbardziej zbliżone do parametrów grupy badanej. W efekcie – po zakończeniu wsparcia – można zmierzyć efekt wpływu działania na grupę badaną w porównaniu z grupą kontrolną. Powtarzając taki schemat, najlepiej kilkakrotnie, można zmierzyć czysty wpływ interwencji na badane parametry grupy, czyli tzw. efekt netto⁴⁷ działania.

Jak pokazano we wcześniejszych rozdziałach, wsparcie osób dorosłych oferowane przez instytucje włączone do badania miało bardzo zróżnicowany charakter. Było to zarówno wsparcie *stricte* szkoleniowe czy edukacyjne (np. kursy komputerowe, językowe), jak i wsparcie o charakterze rozwojowym na poziomie osobistym.

46 Zobacz więcej: M.W. Lipsey, D.S. Cordray, *Evaluation Methods for Social Intervention*, „Annual Review of Psychology” 2000, nr 51, s. 345-75.

47 Zobacz więcej: *Teoria i praktyka ewaluacji interwencji publicznych*, pod red.: K. Olejniczak, M. Kozak, B. Ledzion, 2008; s. 432. Źródło: bit.ly/2IZ00oN.

Podejście badanych instytucji do pomiaru skuteczności swoich działań jest bardzo zróżnicowane – niektóre starają się ją regularnie mierzyć, podczas gdy inne wykonują tylko krótką ewaluację, mającą na celu zbadanie satysfakcji uczestników. Właściwie – jak wynika z obserwacji – powszechnie nie stosuje się złożonych pomiarów skuteczności udzielonego wsparcia, w tym wspomnianych wyżej pomiarów porównawczych.

W niniejszym rozdziale opisano sposoby pomiaru skuteczności oraz metody ewaluacji (jeśli była realizowana), o których mówili respondenci. W dalszej części rozdziału podsumowano efekty wsparcia, zaobserwowane i opisane przez rozmówców.

W związku z masowym występowaniem wskaźników ilościowych instytucje, które zajmują się podnoszeniem umiejętności i kompetencji w wymiarze rynku pracy, najczęściej określają skuteczność swoich działań w odniesieniu właśnie do nich. Działalność tych instytucji jest weryfikowana poprzez wypełnianie założonych przez nie wcześniej wskaźników ilościowych, związanych np. ze znalezieniem zatrudnienia przez uczestników szkoleń. Takim wskaźnikiem może być również np. liczba uzyskanych przez beneficjentów zaświadczeń, certyfikatów, świadectw ukończenia kursu. W instytucjach, które zajmują się również edukacją formalną, często takim wskaźnikiem jest np. zdawalność egzaminów zawodowych.

Mamy twarde wskaźniki, które musimy zrealizować. Jest ich całe mnóstwo. Ileś tam osób musi mieć indywidualne plany. Ileś z kolei osób musi pozyskać kompetencje społeczne, czyli przejść te warsztaty. Są w zasadzie taką kompetencją społeczną. Ileś osób musi podnieść motywację do powrotu na rynek pracy. Ileś tam osób musi podnieść swoje kwalifikacje zawodowe, przejść szkolenia. (Firma Szkoleniowa)

Najczęściej skuteczność mierzona jest wskaźnikami zatrudnienia na rynku pracy. Może to być po prostu znalezienie zatrudnienia lub np. wyjazd za granicę. Miernikiem skuteczności wsparcia jest to, do czego – zdaniem respondentów – zmuszają również wytyczne projektów konkursowych, o które aplikują, i w następstwie zapisy umów z proponowanymi wskaźnikami, np. 12 osób z 22 objętych wsparciem musi podpisać umowę o pracę na co najmniej trzy miesiące. Są to wtedy wskaźniki obiektywne, jednocześnie łatwo mierzalne.

Niektóre z form wsparcia oferowane przez badane instytucje to działania krótkotrwałe lub wręcz jednorazowe, np. warsztaty, wycieczki lub wydarzenia kulturalne. W takim przypadku trudno mówić o pomiarze skuteczności działania. Warto pamiętać, że jednak nieco inny jest cel tego typu działań. Mają one otworzyć beneficjenta na nowe doświadczenia, pokazać nowe miejsca, formy rozrywki, stopniowo nauczyć obcowania z kulturą itd. Zmiany w takim

obszarze nie są widoczne w krótkiej perspektywie czasowej, po jednorazowym działaniu, lecz raczej kumulują się w postaci wzbogaconego doświadczenia osobistego uczestnika.

Zdaniem rozmówców, o skuteczności wsparcia świadczy także jego popularność. Osoby zadowolone z otrzymanej pomocy kierują do instytucji swoich znajomych – to, zdaniem respondenta, potwierdza skuteczność udzielanego wsparcia doradczego i szkoleniowego. Uczestnicy uważają otrzymane wsparcie za wartościowe.

Oceną jest uczestnictwo, czyli nogami decydują. Zaciągają następnych. Nie musimy sztucznej oceny, typu ankieta czy coś. Nie, jeżeli tu przychodzisz, to znaczy, że jesteś zadowolona. Jeżeli nie przychodzisz, to znaczy, że albo nie masz czasu, albo tobie się to nie podoba i to jest ta ocena dla mnie, uczestnictwo. (UTW)

Innymi, niemierzalnymi efektami skutecznego wsparcia jest wartość dodana uczestnictwa w różnego rodzaju zajęciach, sprowadzająca się do „wyrwania się z domu”. Zdaniem innej respondentki, szczególnie ważne jest to przy osobach długotrwale bezrobotnych lub takich, które nigdy nie pracowały. Sytuacja ta dotyczy głównie kobiet. Prawdziwym efektem działania jest „wyrwanie” beneficjenta z bezradności, braku poczucia sprawczości i jego długoterminowa aktywizacja.

Sprawdzamy, na ile w wyniku tej naszej propozycji te osoby budują nowe relacje, wchodzi w kontakty, nawiązują więzi społeczne, i sprawdzamy ich samopoczucie, czy ono się jakoś poprawia. No, te miękkie przedsięwzięcia mają charakter długofalowy, więc te zmiany są czasem widoczne po długim czasie, tak? (NGO)

W przypadku instytucji opieki społecznej miernikiem skuteczności wsparcia jest wychodzenie beneficjentów z systemu pomocy społecznej, co oznacza, że osoba nie potrzebuje już tak intensywnej pomocy i radzi sobie sama. Rozmówcy podkreślali, że skuteczność wsparcia jest mierzona oceną efektu końcowego. Jeśli z 30 osób objętych wsparciem MOPS jedna osoba się uaktywni, to jest uznawane za sukces. W przypadku udziału w projektach, w zależności od ich specyfiki, za skuteczne uznaje się, jeśli 50 lub 75 proc. uczestników ukończy projekt. W tego typu instytucjach jak MOPS-y, GOPS-y, OPS-y wskaźniki ilościowe są interpretowane inaczej niż np. w urzędach pracy. Nawet jeśli wsparcie jest efektywne w przypadku jednej osoby na całą grupę, to ten sukces wiąże się z poprawą jakości życia, wyjściem z kryzysowej sytuacji, czasami z bezdomności, z uzależnienia, co oznacza wielką zmianę w życiu konkretnego człowieka. Mimo, że zmiana była jednostkowa, takie działanie będzie uznane za skuteczne.

Cel będzie osiągnięty wówczas – tak jak z Ustawy o pomocy społecznej – jeżeli osoba, rodzina się usamodzielnia, przestanie korzystać z pomocy finansowej, czyli uzyska, powiedzmy, zatrudnienie czy samodzielnie będzie finansowo mogła funkcjonować. (OPS)

Nieco inaczej rozmówcy oceniają skuteczność działań skierowanych do seniorów. Skuteczność – ich zdaniem – opiera się na aktywizacji, radości, wyjściu z domu, oderwaniu się od problemów zdrowotnych, chęci bycia ze sobą. Celem jest zmiana samopoczucia i zaangażowanie uczestników we wspólne działania. Długofalowe efekty wsparcia w postaci podniesienia umiejętności czy wiedzy nie są w tym przypadku kluczowe.

W odniesieniu do osób z niepełnosprawnością skuteczność wsparcia jest szczególnie trudna do zmierzenia. Działania skierowane do nich mają na celu sprawienie, by beneficjenci byli tak samodzielni w swoim codziennym życiu, w jakim stopniu jest to możliwe, np. posiadali umiejętność korzystania z transportu publicznego, umiejętność posługiwania się pieniędzmi, przygotowania prostych posiłków, potrafili dbać o higienę codzienną, komunikować się. Efekty mogą być obserwowane tylko w dłuższej perspektywie czasowej i przez osoby z bezpośredniego otoczenia beneficjentów. Są to zmiany bardzo trudne do obiektywnego czy ilościowego zmierzenia.

8.2. Ewaluacja działań wykonywana przez organizacje

Z tematem skuteczności wsparcia w dużym stopniu związany jest temat ewaluacji działań prowadzonych przez badane instytucje w sposób nieco bardziej sformalizowany. W przypadku realizowania przez organizację projektów zewnętrznych zwykle element ewaluacji był tam obecny. Najczęściej bowiem badanie ewaluacyjne stanowi jeden z etapów realizacji projektu i jest wymagane do jego sfinalizowania i rozliczenia.

Powszechnie w takich sytuacjach ewaluacja przybierała formę ankiety, która była *de facto* badaniem satysfakcji uczestników z otrzymanego wsparcia, szkolenia itd. Sami beneficjenci raczej niechętnie podchodzili do wypełniania takich ankiet, uznając je często – według rozmówców – za „zbędną papierologię”. Warto jednak podkreślić, że to, co rozmówcy uznają za ewaluację, najczęściej jest badaniem satysfakcji z uczestnictwa w określonych formach wsparcia. Czasami uczestnicy sami wracają do instytucji z pozytywną informacją zwrotną dotyczącą uzyskanego wsparcia.

To też podzielimy na dwie części. Po pierwsze, wskaźnik projektu, a po drugie, satysfakcja. Wskaźnik projektu to oczywiście bardzo twarde i mierzalne najłatwiej, czyli po prostu zatrudnienie. Natomiast, w kwestii satysfakcji są to telefony, podziękowania. Bardzo często to się przeplata między sobą, ale największą satysfakcję mają ci, którzy bezpośrednio pracują z tymi osobami. Natomiast największą satysfakcję mają koordynatorzy projektów, którzy znają te osoby i wiedzą, kto naprawdę chciał się zaktywizować i kto ten cel osiągnął. (UP)

Niekiedy podchodzono do ewaluacji bardziej kompleksowo i porównywano efekty wsparcia ze stanem początkowym. Ankiety przeprowadzone przed szkoleniem czy kursem zestawiano z wynikami ankiet po zakończeniu wsparcia. Jednak, jak wynika z badania, były to jednostkowe przypadki.

Powtarzającą się kwestią były trudności ze zwrotem ankiet ewaluacyjnych, szczególnie jeśli były to ankiety internetowe. Wielu beneficjentów nie dzieliło się z organizatorem swoją oceną zajęć czy dalszymi losami. Dobrowolne wypełnianie ankiet najczęściej zdarzało się w przypadku osób, które chciały opowiedzieć o swoich sukcesach. Osoby, które niewiele zmieniły w swoim życiu, niechętnie dzielą się takimi refleksjami.

Kontaktujemy się z uczestnikami, wysyłamy ankietę ewaluacyjną po sześciu miesiącach.

Niestety niewiele tych ankiet do nas wraca i najczęściej od osób, które mają coś pozytywnego do zakomunikowania. Natomiast nie otrzymujemy informacji o tym, że tam coś jest do zmiany. (ZDZ)

Jeśli ewaluacja nie była formalnie wymagana, szczególnie zaś w sytuacji, gdy środki na nią nie zostały zaplanowane w budżecie, czasami była realizowana w formie ustnej – uczestnicy zajęć byli proszeni o dokonanie podsumowania, wyciągnięcie wniosków, przekazanie sugestii oraz dokonanie ogólnej oceny zajęć. Niektóre instytucje były bardzo otwarte, zwłaszcza na krytyczne uwagi, gdyż na ich podstawie możliwe były modyfikacja i udoskonalanie tych elementów szkolenia, które uczestnicy uznali za wymagające poprawy.

Ankiety ewaluacyjne rozdajemy na miejscu i wtedy ludzie mogą wyrazić opinię zarówno pozytywną, jak i negatywną. A dla nas tak naprawdę cenniejsze są opinie negatywne niż pozytywne. Jeżeli ktoś wnosi jakąś uwagę, to my możemy się do tego odnieść i wykorzystać podczas kolejnych szkoleń. Więc tak naprawdę dla każdego rozsądnego organizatora zebranie właśnie negatywów, jest cenne, bo one pozwalają doskonalić usługi. (ZDZ)

W innym przypadku respondenci twierdzili, że za ewaluację wystarczy im obserwacja uczestników i ocena umiejętności praktycznych dokonywana przez prowadzącego na koniec cyklu zajęć. Zdaniem rozmówców, tylko prowadzący zajęcia – jako osoba bezpośrednio nadzorująca postępy podopiecznych – jest w stanie ocenić przyrost wiedzy lub umiejętności, a finalnie ocenić, czy zajęcia w takiej formie przynoszą efekty.

Według niektórych respondentów nieco bardziej systematycznie do tematu ewaluacji podchodzą instytucje działające w obszarze formalnej edukacji dorosłych lub doskonalenia zawodowego. W CKU i w ZDZ zwykle, choć też nie zawsze, prowadzony jest monitoring efektów nauczania, w związku z przeprowadzaniem przez te instytucje np. egzaminów zewnętrznych. Jednakże dalsze zawodowe i edukacyjne losy słuchaczy po opuszczeniu instytucji nie są zwykle systematycznie badane.

W przypadku urzędów pracy monitoring losów absolwentów wsparcia trwa tak długo, jak uczestnik jest zarejestrowany w urzędzie pracy jako osoba bezrobotna. Po podjęciu zatrudnienia kontakt z taką osobą najczęściej się urywa. Dalszy monitoring jest możliwy dopiero w sytuacji ponownego zarejestrowania się jej jako osoby bezrobotnej.

9. Efekty wsparcia

Celem niniejszego badania nie była ocena efektywności lub skuteczności wsparcia udzielanego przez poszczególne instytucje. Mimo to, poszukując skutecznych modeli wsparcia osób dorosłych o niskich umiejętnościach podstawowych, należy patrzeć również na efekty, jakie to wsparcie może przynieść.

Efekty są oczywiście bardzo zróżnicowane – zależnie od czasu trwania wsparcia, intensywności i zakresu, którego dotyczyło. W dalszej części rozdziału zostaną przedstawione przykłady efektów działań badanych instytucji w obszarze podnoszenia umiejętności podstawowych osób dorosłych.

W przeważającej części przypadków efekty, o których mowa, miały charakter pozytywny. Wsparcie w obszarze zwiększania szans zatrudnienia – czyli wszelkiego rodzaju projekty aktywizacyjne lub doksztalcające – najczęściej, w porównaniu z innymi formami wsparcia, skutkowało znalezieniem zatrudnienia przez uczestników szkoleń. Co więcej, zatrudnialność to bardzo łatwo i precyzyjnie mierzalna zmienna, zatem tego typu efekty jak podjęcie pracy są możliwe do zaobserwowania przez instytucje wspierające. Przy tych działaniach efektem szkoleń było nie tylko znalezienie zatrudnienia lub awans w dotychczasowym miejscu pracy, ale również otwarcie własnej działalności gospodarczej.

Kiedy szkolimy osoby w danym kierunku i później zaczynają one otwierać własne zakłady pracy, albo znajdują pracę. Kiedy rozwijają jakiś biznes po naszych przeszkoleniach i my się o tym dowiadujemy, że coś funkcjonuje po naszych szkoleniach. Kiedy zakładają się nowe spółdzielnie i pytają nas o możliwości współpracy czy pomocy. To są dla nas sygnały, które mówią, że coś się udało. (Spółdzielnia)

Jak podkreślali rozmówcy, całościowe wsparcie, obejmujące zarówno umiejętności *stricte* związane z pracą, jak i umiejętności „miękkie” skutkuje większymi szansami na znalezienie zatrudnienia.

Dzięki nabyciu umiejętności „miękkich” i innych dodatkowych umiejętności 30 osób podjęło nową pracę dzięki ofertom, które dostały, a pięć znalazło sobie pracę. Po pół roku sytuacja zaczęła się zmieniać – 20 dostało pracę, 10 znalazło. Kilka osób wyjechało też za granicę do pracy, choć naszym celem było, by znaleźli ją w Polsce. (LOWE)

W instytucjach zajmujących się formalnym doskonaleniem zawodowym osób dorosłych respondenci podkreślali, że efekty szkolenia w bardzo dużym stopniu zależą od motywacji i frekwencji uczestników. W przypadku szkoleń zawodowych te były zwykle na najwyższym poziomie. Wynika to z faktu, że zdanie egzaminu zawodowego jest dla słuchaczy ważnym celem, a potwierdzenie nowych kwalifikacji bardzo cenne. Dlatego ich motywacja do pracy, jak również frekwencja jest bardzo wysoka, co przekłada się wprost na wyniki egzaminów.

Przedstawiciele instytucji szkolących podkreślali, że wysoka frekwencja na zajęciach jest konieczna, by uczestnik mógł uzyskać pożądany efekt na egzaminie końcowym. Zaniedbania w tym obszarze, ze względu na bardzo ograniczony czas, są najczęściej niemożliwe do odrobienia.

Jeżeli ktoś ma niską frekwencję na zajęciach, to po prostu nie jest w stanie opanować całego materiału. Wtedy próbujemy nadrobić materiał z taką osobą, ale jest to uzależnione od tego, czy wykładowca ma takie możliwości. (ZDZ)

Nie tylko samo szkolenie przedmiotowe w zakresie rozwijania umiejętności daje pozytywne efekty. W projektach związanych z obszarem rynku pracy i podnoszeniem poziomu zatrudnienia równie ważne jest trafne doradztwo zawodowe. W ramach wywiadów omawianych było wiele przykładów, w których beneficjenci ukierunkowani odpowiednio przez doradcę zawodowego odnosili sukcesy. Zdaniem rozmówców, całościowe wsparcie, zawierające element doradztwa zawodowego, przynosiło najlepsze efekty.

Kilka osób zgłosiło się do projektu. Wybraliśmy im szkolenia, określiliśmy ścieżkę zawodową. Później poszły na szkolenia i na staże. Przykładowo: jedna dziewczyna zrobiła kurs księgowości kadry, poszła na staż do biura rachunkowego i do dziś tam pracuje. Uważam, że to był świetny wybór, bo jest bardzo skrupulatna, dokładna, wcześniej pracowała w sklepie, w ośrodku wczasowym, ale zwalniali ją, bo np. nie było dalszego zapotrzebowania na jej dotychczasową pracę. Nareszcie się to zmieniło. (ZDZ)

Efekty działań badanych instytucji dotyczą nie tylko rynku pracy lub zmiany sytuacji zawodowej beneficjentów – nie mniej ważne są efekty społeczne, określane jako „miękkie”. Rezultatem szkoleń może być podniesienie samoświadomości uczestników, efekty psychologiczne, takie jak podniesienie poczucia własnej wartości, poczucia sprawczości i odpowiedzialności za swoje życie. To może być również pewne przewartościowanie w życiu, np. poświęcanie większej ilości czasu na rozwijanie własnych zainteresowań lub potrzeb czy zajmowanie się swoim zdrowiem.

Jedne wartości możemy zmierzyć, innych nie. Kto znalazł pracę, a przed projektem jej nie miał, a kto podczas, albo po projekcie ją znalazł. Ale tutaj też duże znaczenie ma wyjście z domu osób, które do tej pory byłyby zamknięte. Np. mieliśmy panią, która niedawno urodziła dziecko i po prostu zamknęła się z nim w domu, nigdzie nie wychodziła. I nagle powiedziała tak do męża: „Jest joga, ja wychodzę, ty masz zostać z dzieckiem, czy chcesz, czy nie”. I o to też nam chodzi. Żeby dać kobietom możliwość powrotu do formy sprzed ciąży. Żeby zrobiły coś dla siebie. Na początku zaczynaliśmy z 15 kobietami, a później było ich już 45. (LOWE)

W przypadku wsparcia kierowanego do osób dojrzałych i seniorów, efekty są często nieco inne niż w przypadku pozostałych grup beneficjentów. Zajęcia dla seniorów niekoniecznie mają na celu wprost podniesienie poziomu konkretnych umiejętności uczestników. Nierzadko równie ważne jest samo „wciągnięcie” uczestnika w proces uczenia się, „wyciągnięcie” go z domu, ćwiczenie pamięci, zainspirowanie do spotkań z ludźmi, do aktywnego spędzania czasu, dopasowanego do możliwości.

Po trzech latach edukacji seniorzy mówią, że wciąż mają obawę przed używaniem języka obcego, ale rozumieją podstawowe zwroty. Postępy nie są duże, bo to tylko jedna lekcja w tygodniu, nie jest to jakiś intensywny kurs. Ale to im się bardzo podoba, bo chyba też chodzi o takie ćwiczenie umysłu, sprawnego myślenia, zapamiętywania słówek, logicznego myślenia w konstrukcjach gramatycznych. (Kultura)

Popularnymi formami wsparcia kierowanymi do osób dojrzałych były kursy podnoszenia umiejętności cyfrowych, najczęściej związane z obsługą komputera i narzędzi internetowych. Rozmówcy wielokrotnie wspominali o pozytywnych efektach takich szkoleń, które sprawiają, że seniorzy stają się bardziej samodzielni w nowoczesnym świecie.

Szkolenia kierowane do uczestników z niepełnosprawnością są z kolei odpowiednio sprofilowane do ich potrzeb. Jednak efekty tych działań są nieraz w pełni porównywalne z efektami szkoleń ogólnodostępnych. Przykład takiej sytuacji opisała jedna z respondentek, pracująca z osobami z niepełnosprawnością:

Mamy chłopaka ze znaczną niepełnosprawnością, który obsługuje dwie hafciarki komputerowe. I tego też się nauczył z nami, ale nie został wysłany na żaden kurs. Najpierw towarzyszył pracownikowi, który obsługuje hafciarkę, później pomagał w przygotowywaniu bardzo drobnych elementów, od podawania nici po wkładanie materiałów w tamborek. Uczył się stopniowo, myślę, że około pół roku. Doszedł do tego, że w tej chwili potrafi obsługiwać dwie równocześnie. I to jest sukces! (Spółdzielnia)

Efekty wsparcia realizowanego przez badane instytucje nie są widoczne w życiu jedynie bezpośrednich uczestników. Często mają dużo szerszy zasięg, przez swoje oddziaływanie na całą społeczność lokalną, w której te osoby na co dzień funkcjonują. Dzięki niektórym projektom, jak m.in. LOWE, społeczności lokalne wypracowały nowe formy integracji lokalnej, powstały nowe miejsca, w których ludzie mogą się spotykać, lub dotychczasowe miejsca publiczne, np. szkoły, zyskały nowe funkcje i dzięki temu skupiają wokół siebie mieszkańców.

Zaangażowanie instytucji w tego typu wsparcie przynosi pozytywne efekty również jej samej. Rozmówcy często mówili o ociepleniu wizerunku instytucji i o docenianiu wkładu pracy przez lokalną społeczność. W opisywanych przypadkach np. urząd gminy przestał być tylko „nieprzyjaznym” urzędem, a stał się ośrodkiem realizującym szkolenia dla mieszkańców. Podobnie szkoła podstawowa, szczególnie przy projektach LOWE, stała się ośrodkiem skupiającym nie tylko dzieci oraz ich rodziców, ale również sąsiadów czy dziadków, którzy sami korzystali z zajęć w ramach projektu.

Efekty działań oferowanych przez instytucje nie zawsze jednak były tak spektakularne. Jak mówili rozmówcy, osoby zmieniające swoje życie i osiągające sukces, nawet w mikroskali, są jednak wciąż wyjątkami. Oczywiście takie historie są bardzo motywujące i uzasadniają sens pracy z beneficjentami, jednak, zdaniem niektórych respondentów, to raczej pojedyncze przypadki.

Mamy niewiele osób, które osiągają jakiś sukces, o którym gdzieś słyszymy. Ostatnio rzeczywiście poczynania jednej osoby śledziłam. Słuchaczka w tej chwili jest na jednym z ostatnich etapów studiów i dała mi znać, że dostała stypendium ministra. Oczywiście to są pojedyncze przypadki, ale trzeba się z nich cieszyć. (CKU)

Jak wynika z badania, wsparcie – szczególnie finansowe – mogło mieć także niepożądany wpływ na beneficjentów. Opisywano sytuacje, gdy pomoc udzielana w dłuższej perspektywie czasowej przynosiła demoralizujące efekty. Niektórzy beneficjenci szybko przyzwyczajali się do systematycznego wsparcia (do regularnie otrzymywanej pomocy socjalnej doszło jeszcze wsparcie finansowe związane z działaniami edukacyjnymi, np. stypendia za udział) i stawali się stałymi, długoterminowymi odbiorcami świadczeń. Otrzymywana kwota w pełni zaspokajała ich podstawowe potrzeby i jednocześnie nie wymagała dużego wysiłku. Prowadziło to zatem nieraz do zostawiania „przewlekłym beneficjentem” i uzależniania się od tego jedyne go źródła przychodów.

Na pewno zwrot kosztów dojazdu to jest kluczowa sprawa. Być może też zwrot kosztów opieki, natomiast w kwestii stypendiów, czyli pieniędzy wypłacanych wprost, łatwo „wylać dziecko z kąpielą”. Europejski Fundusz Społeczny służy aktywizacji, a nie wypłacie świadczeń.

A później się okazuje, że to piąte czy dziesiąte uczestnictwo w projekcie, to już jest jakby takie dodatkowe źródło świadczeń socjalnych. (ZDZ)

W związku z tym osoby organizujące wsparcie przestrzegają przed nadmiernym wynagradzaniem uczestników projektów, gdyż łatwo w takim przypadku o „wychowanie sobie” roszczeniowego beneficjenta, który będzie dążył do zachowania takiego status quo na lata. Popierano zwrot kosztów dojazdu dla uczestników lub zapewnienie cateringu w czasie kilkugodzinnego szkolenia, jednakże wypłata stypendium szkoleniowego za samo uczestnictwo była zdecydowanie kwestionowana.

Obserwuję jako już wieloletni organizator, że zbyt szeroka oferta działań towarzyszących działa demoralizująco. Na pewno takie działanie, które jest bardzo istotne, to zwrot kosztów dojazdu. Dla wielu osób dojazd naprawdę stanowi barierę. I to jest takie działanie, które nie jest w żaden sposób demoralizujące, dlatego że ono rzeczywiście zwraca nakłady, które te osoby muszą ponosić. Pewnie kwestia obiadów, poczęstunków. Nie każdego jest stać na to, żeby sobie obiad w czasie sześć- czy siedmiogodzinnego szkolenia zapewnić. Natomiast, jeżeli już chodzi o wypłaty stypendium szkoleniowego, to naprawdę, moim zdaniem, trzeba postępować z tym bardzo rozważnie. Dlatego że w przypadku wielu osób długotrwale bezrobotnych to te działania towarzyszące stają się celem, a nie nabycie kwalifikacji. (ZDZ)

10. Zmiany proponowane przez respondentów

Rozmówcy z badanych instytucji przekazali w ramach badania wiele sugestii, jak prowadzić wsparcie rozwojowe osób o niskich umiejętnościach podstawowych. Część z respondentów opisywała tym samym dobre i sprawdzone rozwiązania stosowane we własnych instytucjach. Respondenci przedstawiali pomysły zmian, na poziomie zarówno lokalnym jak i systemowym, będące odpowiedzią na ich obserwacje i wnioski płynące z codziennej pracy.

Pierwsze sugerowane zmiany ustawodawcze dotyczą kwestii „opłacalności” pozostawiania bezrobotnym. Zdaniem respondentów, niektórzy uczestnicy wsparcia postrzegają przejście na uregulowany rynek pracy jako nieopłacalne. Zbyt niska płaca minimalna sprawia, że utrzymywanie się wyłącznie z zapomóg oraz zasiłków socjalnych okazuje się dla osób bezrobotnych, po prostu, bardziej atrakcyjne.

Gdyby minimalna krajowa była zdecydowanie wyższa, gdyby te osoby poczuły różnicę pomiędzy minimalną pensją gwarantowaną a tym, co oni uzyskują, pomocą społeczną z różnego rodzaju datków. Bo oni sobie po prostu kalkulują. I są świadomi tego, gdzie są zniżki, gdzie są dotacje, kiedy za węgiel, kiedy ośrodki, kiedy ubrania... I gdy przychodzą i mówią nam: „Pani proponuje pracę za 2,1 tys. brutto? Nie przyjdę nawet za 2,8 tys. Bo ja mam na czarno 3,5 tys. Żona 1,8 tys., do tego zasiłki, to nam wychodzi 5-7 tys. nieoficjalnych dochodów. A pani mi proponuje kurs i pracę za najniższą krajową?”. I tu sprawa się rozбивa najbardziej o system. (ZDZ)

Inną grupą, której cechy indywidualne przeszkadzają w funkcjonowaniu w społeczeństwie, są osoby uzależnione od substancji psychoaktywnych czy od alkoholu. Osoby te znajdują się w takiej sytuacji życiowej, że nie chcą wyjść z bezdomności czy uzależnienia. Jeśli ponadto otrzymują zasiłki, to ich motywacja do zmiany jest właściwie zerowa.

Zróżnicować finanse, jeżeli chodzi o minimalną krajową w stosunku do tych zasiłków, które otrzymują, żeby oni poczułi realną różnicę w momencie podjęcia pracy, a zostania na bezrobociu. Bo jeżeli teraz oni to kalkulują finansowo, to jesteśmy na straconej pozycji. (ZDZ)

Rozmówcy sugerowali zatem, że należałoby pomyśleć o wzmocnieniu współpracy międzyinstytucjonalnej na poziomie lokalnym, w celu przeciwdziałania pogłębianiu się patologii, zaczynając efektywne działania od szkoły.

Inną proponowaną zmianą jest odejście od wypłaty stypendiów szkoleniowych dla uczestników, które zdaniem respondentów działają demoralizująco. Nawet jeśli beneficjent podpisał zobowiązanie do zwrotu otrzymanych środków w przypadku rezygnacji ze szkolenia, to w rzeczywistości takie opłaty nie są egzekwowane, ponieważ formalnie uczestnik nie dysponuje zasobami finansowymi.

Taki przykład: mamy kursanta, który uczestniczy w projekcie i nie płaci za szkolenie. A w tej samej grupie są osoby, które płacą. One się angażują, a on robi, co chce, bo przecież on nie poczuł tego finansowo. Czyli ważne jest włączenie w ten proces jakiegoś zobowiązania. Co prawda jest zapis w umowie, że jeśli ktoś zrezygnuje albo nie dotrzyma warunków, będzie zwracał koszty. Jak on je zwróci, kiedy nie ma żadnych dochodów? Komornika to on już ma dawno. To jest dla niego po prostu abstrakcja i tylko się będzie z tego śmiał. (ZDZ)

Niektórzy respondenci byli przeciwni tzw. profilowaniu bezrobotnych przez urzędy pracy. Twierdzili, że przy tak niskim poziomie bezrobocia jak obecnie utrzymywanie tego podziału nie ma sensu. Ich zdaniem, wielu beneficjentów urzędów pracy dąży do uzyskania trzeciego profilu, który zapewnia im dostęp do zasiłków oraz ubezpieczenia, i po osiągnięciu tego tracą jakiegokolwiek zainteresowanie znalezieniem pracy.

W ogóle nie powinno być żadnych profili, bo one paraliżują system. Kiedy było bardzo dużo zarejestrowanych, to wtedy było w porządku, ale teraz jest inaczej. Oni celowo dążą do tego, żeby dostać trzeci profil, żeby nikt ich nie „tykał”, on ma ubezpieczenie i robi co chce. Kiedy bezrobocie jest już tak niskie, profile powinny być zlikwidowane, bo ktoś jak jest zarejestrowany, to rozumiem, że chce iść do pracy. Te profile to jest teraz nasza zmora. (UP)

Inna proponowana zmiana systemowa dotyczyła kryteriów formalnych przy doborze beneficjentów do projektów. Niektóre projekty zakładają bardzo wystrzone kryteria doboru uczestników, które nie odpowiadają rzeczywistości. Często realizatorzy wsparcia borykali się z problemem dotarcia do tak ściśle wyselekcjonowanej grupy uczestników. Ponadto osoby w skrajnie trudnej sytuacji często w ogóle nie były zainteresowane otrzymaniem wsparcia i zmianą swojej sytuacji.

Wydaje mi się, że trzeba dobrze się zastanowić przede wszystkim nad ustaleniem grupy uczestników. Żeby jednak dopuścić osoby w trudnej sytuacji. Żeby spróbować określić wiele obszarów wykluczenia. Nie trzeba upierać się przy tym, by to już był ktoś w skrajnie trudnej

sytuacji, np. matka z dziesięciorgiem dzieci mieszkająca na obszarach wiejskich. Bo też trzeba się zastanowić, czy ta osoba ma realną szansę skorzystania z tego, co my jej dajemy. Chcielibyśmy, żeby ona wróciła na rynek pracy, ale zastanówmy się, czy ona realnie może wrócić. Czy być może ktoś, kto ma tylko jedno dziecko i pięć lat nie pracuje, to już nie jest wystarczający problem. My od razu staramy się sięgnąć do tych najtrudniejszych grup, a być może to wcale nie jest metoda. Bo ci ludzie nie mogą, nie chcą, unikają. (ZDZ)

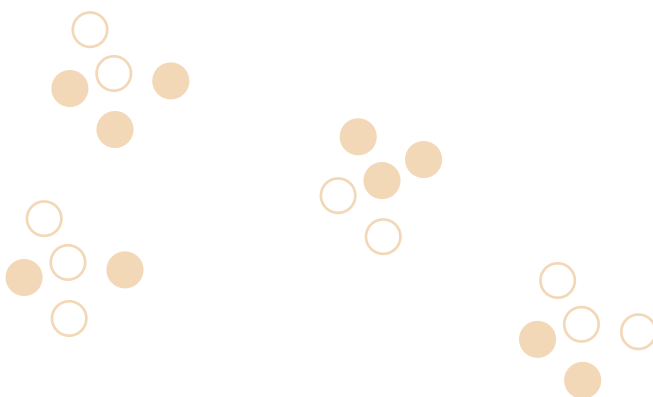
Wśród przedstawicieli ZDZ-ów pojawiły się głosy dotyczące zmiany i zaostżenia przepisów, które regulują edukację pozaformalną, szczególnie w odniesieniu do firm szkoleniowych. Podkreślano konieczność podniesienia formalnych wymagań oraz regularnej kontroli takich placówek, podobnie jak ma to miejsce wobec ZDZ-ów, oferujących zbliżoną ofertę edukacyjną.

Ponadto wielu rozmówców podkreślało problem ogromnej ilości biurokracji związanej z realizacją projektów edukacyjnych. Krytykowano zbyt dużą liczbę administracyjnych czynności dotyczących dokumentacji projektowej.

Te projekty, np. EFS-owskie, są tak zbiurokratyzowane na nasze własne życzenie.

Te wszystkie przetargi, procedury, to podcina nam wszystkim skrzydła. Ja rozumiem, trzeba być uczciwym, trzeba się rozliczyć z każdej złotówki, ale to przekracza już niekiedy możliwości wielu z nas. (CKU)

Dodatkową trudność sprawia sprawozdawczość, na którą w projektach nie ma przewidzianych środków, a jest bardzo czasochłonna. Nakłada to dodatkowe obowiązki na kadrę realizującą projekty i wzbudza jej niechęć.



11. Modele współpracy

Synteza wypowiedzi rozmówców wyłoniła trzy modele współpracy: zewnętrzny, wewnętrzny i mieszany. Pierwszy z nich występuje, gdy dochodzi do współpracy między instytucjami, np. przy opisywanych powyżej sposobach dotarcia do potencjalnych beneficjentów, gdy NGO kontaktują się z urzędami pracy, by pozyskać chętnych do udziału w projekcie, korzystając tym samym z zasobów tego drugiego. Innym modelem współpracy jest ten, który można zaobserwować wewnątrz instytucji. Tam proces przebiega w dwóch kierunkach: poziomym – między pracownikami, oraz pionowym – między pracownikami instytucji a uczestnikami projektów.

- I. **Model zewnętrzny:** dotyczy współpracy między instytucją oferującą wsparcie beneficjentom a innymi instytucjami współpracującymi.

Współpraca partnerska w obszarach: zarządzanie projektami, kwestie formalne, administrowanie projektami, w których biorą udział beneficjenci. Jest to współpraca na poziomie instytucjonalnym, na rzecz beneficjentów, bez ich osobistego zaangażowania.

- II. **Model wewnętrzny:** dotyczy współpracy i relacji wewnątrz instytucji.
 - Współpraca **wewnętrzna pozioma**, między pracownikami instytucji, odbywa się na różnych szczeblach, m.in. administracyjnym, na rzecz beneficjentów, jednak bez ich udziału. Głównie polega na obserwacji beneficjentów, ich funkcjonowania w przestrzeni publicznej i wymianie doświadczeń tak, aby dostosować wsparcie do potrzeb interesariuszy projektu.
 - Współpraca **wewnętrzna pionowa**, między pracownikami instytucji a beneficjentami, oparta na indywidualnym modelu działania. Jeśli beneficjent trafia do instytucji, jej pracownicy dostosowują rozwój umiejętności podstawowych do już posiadanych umiejętności beneficjentów lub ich cech immanentnych.

Nasza spółdzielnia oferuje usługi, które są jakby odzwierciedleniem tego, co potrafią ludzie. Jeśli umieją budować, to my mamy dział budowlany. Kiedy pojawi się ktoś, kto ładnie maluje kubki, mamy ręcznie malowane galanterię. Ostatnio pojawił się ktoś, kto zajmował się produkcją mebli kuchennych, zabudową wnęk, więc stworzyliśmy dział meblarski. (Spółdzielnia)

W przypadku osób z dysfunkcjami intelektualnymi w jednym z badanych ośrodków model współpracy instytucja – beneficjent polegał na dostosowaniu godzinowego modelu aktywizacji zawodowej do możliwości osoby z niepełnosprawnością. W efekcie każda z zatrudnionych osób pracuje w dogodnych dla siebie godzinach, żeby być jak najbardziej efektywna mimo swoich ograniczeń. Wspierany jest tym samym naturalny rytm dobowy. Rozliczenie godzin pracy następuje w systemie trzymiesięcznym, co powoduje, że pracownik nie jest zmuszony do przebywania na zwolnieniu lekarskim, gdy czuje się przepracowany.

W ramach naszego modelu aktywizacji troszeczkę inaczej podchodzimy do sposobu rozliczania godzin pracy. Mamy pięcioro pracowników z niepełnosprawnością, z których każdy pracuje w innych godzinach, żeby wspierać ich naturalny system funkcjonowania, ich biorytm, ich gotowość do podejmowania wyzwania, jakim jest praca. Rozliczamy godziny w systemach trzymiesięcznych po to, żeby pracownik, który ma gorszy dzień, gorzej funkcjonuje, nie musiał z tego powodu iść po L4 ani brać urlopu, tylko był w stanie w innych dniach nadrobić godziny, które tego dnia musiałby stracić. I poprzez właśnie takie podejście od czterech lat udaje nam się utrzymywać stan osobowy pracowników z niepełnosprawnością bez zmian. (Spółdzielnia)

Beneficjenci przebywający razem uczą się od siebie nawzajem podstawowych umiejętności społecznych.

Gdy są już w procesie zdrowienia, poznajemy się i wtedy wyciągamy z nich talenty, które przecież każdy ma. Nie ma kogoś, kto nic nie potrafi. Jeden jest bardziej ogarnięty, drugi mniej. I dla każdego z nich znajdujemy jakieś rozwiązanie. (Spółdzielnia)

III. Model mieszany

Model ten został wyodrębniony na podstawie modelu działania spółdzielni socjalnych. Taka instytucja zatrudnia beneficjentów jako swoich pracowników, którzy świadczą usługi, np. prace remontowo-budowlane, stolarskie na rzecz innych podmiotów gospodarczych. Instytucja przygotowuje osoby, które doświadczyły kryzysu psychicznego i trafiły do programu wsparcia, przepracowały program trzystugodzinowego kursu, dającego kwalifikacje do podjęcia pracy jako terapeuta. Wypracowany został model „naucz się i przekaz wiedzę”. Absolwenci, którzy sami byli kiedyś beneficjentami, stali się pracownikami i pracują na rzecz innych beneficjentów instytucji.

Jest to model pracy przeznaczony raczej dla specyficznych grup docelowych, takich jak: więźniowie opuszczający zakłady penitencjarne czy osoby po pobytach w ośrodkach psychiatrycznych. Występuje również model, w którym

wsparcie indywidualne jest udzielane przez instytucję organizującą szkolenie,
a wsparcie grupowe zapewniane jest w ramach współpracującej instytucji.

Zdecydowanie model współpracy. Wiadomo, że jedna instytucja może to zrobić, ale to by była orka na ugorze. My np. wspieramy się z Fundacją X. I to już działa na tyle modelowo, że przyjeżdżają do nas osoby, które chciałyby założyć spółdzielnie socjalne. I takich spotkań w tygodniu mamy kilka. Przyjeżdżają do nas osoby z całej Polski. Dowiadują się, jak to działa, jakie stosujemy rozwiązania... Spotykamy się i rozmawiamy o tym, od czego w ogóle zacząć, i jak wyjść z jakąś inicjatywą, żeby takie miejsce powstało. (Spółdzielnia)

12. Główne wnioski i rekomendacje

Jak wynika z badań prowadzonych w ramach Bilansu Kapitału Ludzkiego⁴⁸ tym, co wpływa na aktywność edukacyjną osób dorosłych, jest w głównej mierze:

- dotychczasowy poziom wykształcenia (najbardziej aktywne są osoby z wykształceniem wyższym),
- wiek (najbardziej aktywne są osoby dorosłe do 30. roku życia),
- status zawodowy (osoby pracujące częściej korzystają z ofert kształcenia pozaformalnego, szczególnie osoby na stanowiskach kierowniczych oraz specjalistycznych).

Osoby, które już osiągnęły pewien poziom edukacyjny, chętniej podejmują aktywność uczenia się i łatwiej kontynuują swoją ścieżkę rozwojową. Jednocześnie, nieaktywni zawodowo oraz bezrobotni wykazują najniższy poziom aktywności edukacyjnej. Świadomość potrzeby podnoszenia umiejętności podstawowych jest, niestety, niewielka właśnie u osób najbardziej tego potrzebujących. Systemowe wsparcie rozwoju tych osób jest poważnym wyzwaniem dla decydentów, na zarówno poziomie lokalnym, krajowym, jak i unijnym.

Wyniki badania wskazują, że identyfikacja jednej wspólnej definicji osób o niskich umiejętnościach podstawowych okazała się niemożliwa. Grupa ta jest określana każdorazowo inaczej, zależnie od realizowanych działań i kryteriów w nich stosowanych, nawet w ramach działalności jednej organizacji. Określenie poziomu niskich umiejętności jest wyjątkowo trudne i wiele organizacji oferujących wsparcie nie wypracowało dotychczas takiej definicji. Kryteria doboru uczestników do wsparcia są nierzadko odgórnie narzucone przez ramy konkursowe lub regulaminy projektów, a działania realizatorów projektów zogniskowane są na rekrutacji według tych warunków.

Zgodnie z zapisami projektu „Szansa – nowe możliwości dla dorosłych”, w poczet umiejętności podstawowych wliczono trzy klasyczne umiejętności (*basic skills: literacy, numeracy, ICT skills*), czyli czytanie i rozumienie tekstu, liczenie i rozumowanie matematyczne oraz umiejętność korzystania z nowych technologii. Umiejętności te były szeroko rozumiane przez respondentów. Ponadto w badaniu wzięto pod uwagę (zgodnie z obowiązującym nazewnictwem

⁴⁸ BKL, *Rozwój kompetencji – uczenie się osób dorosłych i podmioty oferujące usługi rozwojowe*, PARP, 2018. Źródło: bit.ly/2m2YUly.

w obszarze kompetencji kluczowych⁴⁹) kompetencje osobiste, społeczne i w zakresie umiejętności uczenia się. Szczególnie zwracano uwagę na umiejętności niezbędne każdemu człowiekowi w życiu, takie jak m.in.: komunikacja interpersonalna, dostosowanie do zmian, praca w zespole, wyznaczanie realistycznych celów życiowych, radzenie sobie w sytuacji konfliktu i rozwiązywanie konfliktów, podejmowanie decyzji, wykazywanie się inicjatywą. Wyniki przeprowadzonego badania wskazują, że ta grupa kompetencji stanowi bardzo ważny element rozwoju osobistego.

Jednym z głównych problemów zidentyfikowanych w badaniu była kwestia dotarcia do beneficjentów i zachęcenia ich do udziału we wsparciu edukacyjnym. Osoby o niskich umiejętnościach podstawowych w ograniczonym stopniu samodzielnie poszukują projektów związanych z podnoszeniem tych umiejętności. Do uczestników najczęściej docierają instytucje oferujące wsparcie lub są oni zachęceni do udziału w projektach przy okazji kontaktu z organizacją, często w związku z innym tematem. Zdarza się także, że podmioty, które mają najwięcej kontaktów z osobami o niskich umiejętnościach podstawowych (np. OPS), same kierują beneficjentów do innych instytucji udzielających wsparcia. Osoby o niskich umiejętnościach podstawowych często nie są świadome, że są realizowane pewne programy adresowane właśnie do nich, dlatego takie pokierowanie jest szczególnie ważne.

Najbardziej powszechną metodą docierania do beneficjentów o niskich umiejętnościach podstawowych jest – zdaniem respondentów – komunikacja poprzez media społecznościowe, strony internetowe organizacji (w przypadku osób młodych) oraz – co szczególnie efektywne – rekomendacje osób, które w takim wsparciu już uczestniczą. Efektywnym sposobem dotarcia do beneficjentów jest również zachęcanie do podejmowania aktywności edukacyjnej przez organizacje, które mają z nimi regularny kontakt. Podmioty te często informują i zachęcają do uzyskania wsparcia edukacyjnego w innych organizacjach.

DOCIERANIE DO BENEFICJENTÓW

Rekomendacja: zaleca się skuteczną wymianę informacji między organizacjami działającymi na rzecz osób dorosłych o niskich umiejętnościach podstawowych w zakresie prowadzonych lub planowanych działań edukacyjnych. Organizacje pozostające w regularnym kontakcie z potencjalnymi beneficjentami (działające na ich rzecz na co dzień) mogą pośredniczyć w rekrutowaniu uczestników działań edukacyjnych poszukiwanych przez prowadzące je organizacje.

⁴⁹ Więcej – s. 18.

Jak wynika z przeprowadzonych wywiadów, beneficjenci są zwykle zainteresowani kierowaną do nich ofertą w przypadku, gdy uczestnictwo w niej jest bezpłatne. Nawet mała opłata pobierana od uczestników wpływa na znaczną redukcję liczby osób rzeczywiście zainteresowanych wzięciem udziału w zajęciach. Beneficjenci bardzo doceniają, jeśli w ramach kierowanej do nich oferty mogą otrzymać jakieś wymierne korzyści, np. certyfikaty, państwowe uprawnienia, materiały dydaktyczne, gadżety lub wręcz wsparcie finansowe. Z drugiej jednak strony całkowicie darmowe wsparcie często nie jest szanowane przez beneficjentów, pojawiają się problemy z frekwencją oraz ciągłością uczestnictwa w zajęciach. Brak formalnych zobowiązań ze strony uczestników wpływa negatywnie na **efektywność zajęć**. Respondenci uważają, że beneficjenci bardziej respektują szkolenia i kursy (np. zawodowe), które sami współfinansują. Sugerowano zatem, by w tego typu projektach edukacyjnych uczestnicy ponosili część kosztów, co wpłynie na podniesienie poczucia sprawczości i bezpośrednio przełoży się na wzrost motywacji do kontynuowania zajęć.

ODPŁATNOŚĆ ZA WSPARCIE EDUKACYJNE

Rekomendacja: rozważenie wprowadzenia symbolicznych opłat za uczestnictwo w formach edukacyjnych oraz zobowiązanie do ciągłości uczestnictwa (w przypadku zajęć ciągłych, takich jak kursy, szkolenia itp.).

Tym, co silnie motywuje dorosłych, szczególnie w trudnej sytuacji materialnej, jest udzielane **wsparcie finansowe**. W badaniu podkreślano, że o ile zwrot kosztów dojazdu czy zapewnienie wyżywienia w trakcie kilkugodzinnego szkolenia jest zalecane, o tyle zdecydowana większość rozmówców wypowiadała się krytycznie na temat wypłacania uczestnikom stypendiów za sam udział w szkoleniu. Wskazywano zjawisko „przewlekłego beneficjenta”, a więc osoby, która stara się stale korzystać z tego typu wsparcia tylko w celu otrzymywania stypendium, a nie po to, by realnie podnieść swoje umiejętności. W rezultacie prowadzi to do uzależnienia beneficjenta od otrzymywanej pomocy finansowej i przynosi skutek odwrotny do zamierzonego. Często przywoływano przykłady sytuacji osób, które nie chciały wejść na rynek pracy i poszukać zatrudnienia, gdyż korzystając ze stypendiów oferowanych w ramach różnych projektów oraz dodatkowo świadczeń pomocy społecznej, dostawały miesięcznie satysfakcjonującą ich kwotę pieniędzy.

WSPARCIE FINANSOWE UCZESTNIKÓW

Rekomendacja: zaleca się prowadzenie rozważnej polityki przyznawania stypendiów beneficjentom za sam udział w formach edukacyjnych oraz monitorowanie skuteczności udzielanej pomocy osobom regularnie z niej korzystającym.

Inną ważną kwestią jest **czas trwania wsparcia edukacyjnego**, który jest zależny od wielu czynników – charakteru i tematyki wsparcia, finansowania, regulaminów projektowych. Szczególnie w przypadku dłuższych projektów mających na celu przywrócenie lub wdrożenie beneficjenta na rynek pracy ważne jest, by wsparcie w rozwoju obejmowało łącznie wszystkie elementy: diagnozę potrzeb uczestnika, aktywizację zawodową⁵⁰ (obejmującą szkolenia zawodowe i rozwojowe), której efektem jest znalezienie zatrudnienia, oraz monitorowanie dalszych losów beneficjenta, po zakończeniu bezpośredniego wsparcia. Jeśli dana instytucja sama nie zajmuje się pośrednictwem pracy lub poszukiwaniem zatrudnienia, może wejść we współpracę z instytucjami, które się w tym specjalizują. Ważne jest jednak, by wszystkie wspomniane elementy były obecne w takim całościowym podejściu.

ELEMENTY WSPARCIA AKTYWIZACJI ZAWODOWEJ

Rekomendacja: w projektach aktywizacji zawodowej osób dorosłych o niskich umiejętnościach podstawowych dobrze jest wprowadzić następujące elementy: diagnoza potrzeb uczestników, aktywizacja zawodowa (obejmująca element szkolenia i rozwoju), wsparcie w zakresie poszukiwania zatrudnienia oraz monitorowanie dalszych losów osób objętych projektami (dalsze kontakty, podtrzymywanie motywacji do rozwoju).

W przypadku grup beneficjentów, którzy wymagają aktywizacji zarówno społecznej, jak i zawodowej, skutecznym sposobem, zdaniem respondentów, okazała się **praca w grupie**. W przypadku takich uczestników rozwijanie umiejętności podstawowych dotyczy wyuczenia umiejętności funkcjonowania

50 Aktywizacja zawodowa rozumiana jest jako wszelkiego rodzaju przedsięwzięcia podejmowane w celu zapewnienia równowagi na rynku pracy, a także niedopuszczenia do powstawania problemów natury ekonomicznej i społecznej. Przykładem aktywizacji zawodowej bezrobotnych są konkretne usługi rynku pracy, z których może skorzystać osoba bezrobotna. Źródło: P. Ciszek i in., *Encyklopedia kadr i płac*, Grupa Wydawnicza Infor, Warszawa 2015.

w społeczeństwie oraz w najbliższym otoczeniu. Praca w grupie przy konkretnym przedsięwzięciu polega na podziale obowiązków i przypisaniu odpowiedzialności za wybrane zadania do konkretnego uczestnika. Kształtowanie umiejętności „miękkich” oparte na realnej współpracy z innymi i wzajemnej obserwacji oraz rozliczanie przez grupę z wykonania przydzielonych zadań okazały się, zdaniem respondentów, efektywne. Możliwość uczenia się od siebie nawzajem, przez obserwację innych, jest bardzo polecana przez rozmówców. Rozwój tych umiejętności korzystnie wpływa na rozwój zawodowy beneficjentów. Badacze zidentyfikowali stosowanie z sukcesem przez niektóre organizacje objęte wywiadami tzw. modelu mieszanego, w którym instytucja zatrudnia beneficjentów jako swoich pracowników i są oni odpowiedzialni za wykonanie określonej pracy w zespole pracowniczym.

PRACA W GRUPIE

Rekomendacja: jako skuteczne działania edukacyjne można polecić wykonywanie pracy w grupie przy osobistej odpowiedzialności uczestników za realizację określonego zadania projektowego. Pozwoli to na podniesienie umiejętności w obszarze komunikacji, negocjacji, pracy z innymi, rozwiązywania problemów, radzenia sobie w trudnej sytuacji oraz poczucia odpowiedzialności za przypisane zadania.

Szczególnie ważne jest wsparcie udzielane po zakończeniu bezpośrednich działań edukacyjnych. Osoby dorosłe o niskich umiejętnościach podstawowych często popadają w schemat wyuczony bezradności i w przypadku problemów na początku wchodzenia lub powrotu na rynek pracy czy do samodzielnego życia, mogą nie poradzić sobie same w nowej dla nich sytuacji. Dlatego zaleca się, by **kontakt z beneficjentem był kontynuowany** również po formalnym zakończeniu działań edukacyjnych.

Respondenci biorący udział w badaniu mieli dużą trudność w oszacowaniu skuteczności udzielanego wsparcia. Skuteczność była najczęściej mierzona w projektach, w których opierano się na wskaźnikach ilościowych, takich jak liczba osób, które znalazły zatrudnienie w określonym czasie po projekcie. Takie dane są łatwo mierzalne oraz łatwo weryfikowalne. Dużo trudniej **zmierzyć skuteczność działania**, jeśli obejmuje ono np. podnoszenie kompetencji społecznych albo kulturowych, a jeszcze trudniej zmierzyć poprawę jakości życia na skutek poprawy umiejętności.

Pytani o ewaluację efektów swojej pracy z osobami dorosłymi przedstawiciele badanych organizacji najczęściej mówili o badaniach

satysfakcji przeprowadzanych wśród uczestników realizowanych projektów. W niektórych przypadkach ewaluacja była częścią projektu zaplanowaną w jego ramach i wówczas była realizowana. Z kolei duża część organizacji biorących udział w badaniu w ogóle nie dokonywała ewaluacji swojej pracy w zakresie działań edukacyjnych skierowanych do osób dorosłych o niskich umiejętnościach podstawowych.

KONTAKT Z BENEFICJENTEM PO ZAKOŃCZENIU WSPARCIA

Rekomendacja: w projektach aktywizacyjnych osób dorosłych ważne jest utrzymanie kontaktu z beneficjentem także po formalnym zakończeniu działań edukacyjnych, czyli dalszy monitoring jego losów w celu podtrzymania motywacji do ciągłego rozwoju oraz ewentualnej dalszej pomocy.

Jak wybrzmiało w badaniu, **zbyt krótki czas realizacji projektów** to wspólna bolączka kilku typów organizacji. Podmioty zajmujące się przywracaniem bądź przygotowywaniem beneficjentów o niskich umiejętnościach podstawowych do wejścia na rynek pracy narzekają, że projekty trwające kilka miesięcy nie spełniają swojego zadania.

Podobne opinie pojawiły się w przypadku projektów LOWE: działania na rzecz lokalnej społeczności dorosłych trwały zbyt krótko – wielokrotnie w wywiadach podkreślano, że okres ten powinien zostać wydłużony, najlepiej dwukrotnie. Co ciekawe, proponowano nawet, by przy zachowaniu dotychczasowego budżetu projektu wydłużyć czas realizacji zadań.

CZAS TRWANIA WSPARCIA

Rekomendacja: w przypadku osób dorosłych z niskimi umiejętnościami podstawowymi konieczny jest odpowiednio długi okres wsparcia edukacyjnego, pozwalający na wywołanie pozytywnej zmiany w świadomości tych osób. Biorąc pod uwagę wcześniejszą rekomendację dotyczącą sugerowanych elementów składowych wsparcia, zaleca się relatywne wydłużenie czasu realizacji działań edukacyjnych kierowanych do osób dorosłych o niskich umiejętnościach podstawowych.

W poszukiwaniu skutecznych modeli wsparcia edukacyjnego osób dorosłych sprawdzano, w których okresach roku oferta zajęć czy szkoleń cieszy się największym zainteresowaniem. Respondenci z różnych typów instytucji

podkreślali, że szczególnie w przypadku zajęć organizowanych dla uczestników pochodzących z mniejszych miejscowości i terenów wiejskich najlepszym okresem w roku na wzięcie udziału w projektach są miesiące jesienno-zimowe. Nawet osoby niezwiązane z rolnictwem deklarują w tym okresie roku większą dyspozycyjność, co dobrze wziąć pod uwagę przy planowaniu wsparcia trwającego np. kilka miesięcy.

ROZPLANOWANIE WSPARCIA W CZASIE ROKU

Rekomendacja: w przypadku zajęć organizowanych dla uczestników pochodzących z mniejszych miejscowości i terenów wiejskich najlepszym okresem w roku na wzięcie udziału w projektach jest jesień i zima.

Ważnym elementem w wypowiedziach respondentów była kwestia właściwego doboru uczestników do danej formy wsparcia edukacyjnego, a co z tym związane, odpowiedniej **diagnozy potrzeb beneficjentów**. Diagnoza umiejętności podstawowych uczestników powinna mieć charakter interdyscyplinarnej. Element diagnozy nie zawsze był obecny w badanych inicjatywach (z różnych przyczyn, m.in. brak takiego wymogu, brak środków finansowych lub brak potrzeby, gdyż pracownicy instytucji uważają, że sami dobrze wiedzą, jakie wsparcie dla jakich osób jest potrzebne), jednak tam, gdzie był on obecny, wskazywano na wyższy poziom efektywności wsparcia. Odpowiednio dobrani beneficjenci są podstawą efektywnego szkolenia czy kursu.

DIAGNOZA POTRZEB EDUKACYJNYCH

Rekomendacja: konieczna jest szczegółowa indywidualna i interdyscyplinarna diagnoza potrzeb edukacyjnych osób dorosłych z niskimi umiejętnościami podstawowymi, w celu zaoferowania dostosowanych do tych potrzeb form i treści edukacyjnych.

Sukces inicjatyw edukacyjnych jest mierzony sukcesami i zaangażowaniem osób uczących się. Odpowiednia **motywacja uczestników** to jeden z kluczowych warunków powodzenia działań edukacyjnych. Regularne uczestnictwo i zaangażowanie osoby uczącej się jest konieczne, by efekty były widoczne. Niewystarczająca motywacja do uczenia się dotyczy zwłaszcza osób bezrobotnych, wykluczonych czy o niskich umiejętnościach. Często osoby takie popadają w chroniczną apatię, a poczucie bezradności sprawia, że w ogóle nie są

chętnie do podjęcia wysiłku, by zmienić swoją sytuację. Konieczna jest wówczas indywidualna praca psychologa z taką osobą nad podnoszeniem jej samooceny i budzeniem potrzeby zmiany. Zdaniem respondentów, często głównym problemem beneficjentów są czynniki osobowościowe, a praca nad nimi wymaga **pomocy psychologicznej**.

POMOC PSYCHOLOGICZNA

Rekomendacja: w działaniach o charakterze edukacyjno-rozwojowym skierowanych do osób o niskich umiejętnościach podstawowych zaleca się zapewnienie możliwości korzystania z indywidualnej pracy ze specjalistą z przygotowaniem psychologicznym.

Oferta edukacyjna badanych organizacji jest zróżnicowana, zależnie od typu tych podmiotów i charakteru grupy docelowej osób dorosłych objętych działaniami. Oferowano zarówno wsparcie incydentalne, jednorazowe, w postaci kilkugodzinnych spotkań, warsztatów czy szkoleń, przez formy całodniowe, aż po długotrwałe, wielomiesięczne, ciągłe wsparcie edukacyjne w ramach cyklicznych spotkań. Oferta obejmowała zajęcia stacjonarne i wyjazdowe, np. wycieczki o charakterze edukacyjnym. Niektóre organizacje pozostawały w kontakcie z beneficjentami jeszcze długo po formalnym zakończeniu działań – odbywało się to albo w ramach monitoringu efektów albo z oddolnej inicjatywy pracowników danej organizacji.

Respondenci podkreślali, że **tematyka działań** w przypadku osób dorosłych jest kwestią kluczową. W sytuacji, gdy osoby dorosłe dysponują ograniczoną ilością czasu, który mogą przeznaczyć na swój rozwój, oferta do nich kierowana musi być „uszyta na miarę” ich potrzeb i możliwości.

Rozmówcy zwracali uwagę, że szczególnym zainteresowaniem cieszą się formy edukacyjne obejmujące tematy praktyczne, które mogą realnie poprawić jakość życia beneficjentów. Do takich szkoleń zaliczano m.in.: obsługę komputera pod kątem bankowości elektronicznej, korzystanie z elektronicznych urzędów, zakupy biletów przez internet itd. Chętnych nie brakowało również na szkolenia związane z zarządzaniem finansami czy szkolenia z bezpieczeństwa w sieci.

Szczególnie polecane przez respondentów były rozwiązania stosowane w kilku instytucjach realizujących projekt LOWE, czyli elastyczność programu szkolenia i dopasowywanie tematyki zajęć na bieżąco do potrzeb uczestników. Takie zasady działania bardzo doceniali uczestnicy, którzy mieli poczucie, że instytucja naprawdę wsłuchuje się w ich potrzeby i organizuje wsparcie z myślą o nich. Respondenci zwracali także uwagę na to, by w zakresie tematycznym

kursów i szkoleń obecny był element związany z lokalną tożsamością kulturową, tradycjami itp. Tematyka ta jest bliska szczególnie osobom mieszkającym w małych miejscowościach i może być skuteczną zachętą do udziału w zajęciach.

TEMATYKA WSPARCIA EDUKACYJNEGO

Rekomendacja: zaleca się, by działania edukacyjne dla dorosłych z niskimi umiejętnościami podstawowymi miały jak najbardziej praktyczny wymiar, a tematyka nawiązywała do codziennych potrzeb osób dorosłych. W przypadku terenów wiejskich oraz mniejszych miejscowości warto włączyć elementy związane z dziedzictwem kulturowym i tradycjami społeczności lokalnej.

Wsparcie edukacyjne osób dorosłych ma również na celu, czasem w dalszej perspektywie, zmianę sytuacji tych osób na rynku pracy. Może to dotyczyć zarówno podniesienia określonych umiejętności czy kompetencji zawodowych, przebranżowienia, jak i powrotu do zatrudnienia po długim okresie nieobecności na rynku pracy. Dlatego **udział doradcy zawodowego** we wsparciu jest bardzo ważny. Wdrożenie doradztwa zawodowego lub coachingu (dostępnego indywidualnie dla uczestników) jako stałego elementu szkoleń było bardzo doceniane przez beneficjentów. Ponadto ważne jest jak najbardziej zindywidualizowane podejście do każdego uczestnika i każdorazowe poszukiwanie optymalnych rozwiązań.

DORADZTWO ZAWODOWE

Rekomendacja: planując wsparcie w obszarze aktywizacji na rynku pracy, warto zapewnić bezpośredni udział doradcy zawodowego lub coacha, który pomoże ustalić cel działania, bazując na indywidualnych predyspozycjach, aspiracjach i możliwościach uczestników.

Jak podkreślali rozmówcy, bazą sprawnego działania instytucji wspierających rozwój osób dorosłych z niskimi umiejętnościami jest zespół pracowników. Odpowiedni dobór pracowników zmotywowanych do tego rodzaju pracy, którzy czują misję w swoich działaniach, to podstawa sukcesu. Nie mniej ważne są warunki lokalowe. Określone formy wsparcia wymagają czasami specyficznego wyposażenia. Przystarzały sprzęt, nieprzystosowane sale, brak koniecznych modernizacji i dostosowań, np. do potrzeb osób z niepełnosprawnością, są czynnikiem hamującym rozwój działalności edukacyjnej.

Analizując formalną stronę organizacji wsparcia edukacyjnego osób dorosłych w różnego rodzaju instytucjach, podkreślano, że najbardziej efektywnym sposobem działania z perspektywy podmiotu jest znalezienie organizacji chętnej do nawiązania współpracy. **Projekty realizowane w partnerstwach** z innymi organizacjami pozwalają znacznie poszerzyć zakres działania. Często jedna instytucja nie dysponuje kadrą z różnych obszarów, jak doradztwo zawodowe, coaching, przedmiotowe szkolenia zawodowe i wsparcie terapeutyczne. Wówczas najlepszym rozwiązaniem jest realizacja projektu z inną jednostką, która ma takie zasoby kadrowe. Jest to jedno z modelowych rozwiązań zidentyfikowanych w ramach badania (model zewnętrzny) – lokalna współpraca między organizacją oferującą wsparcie edukacyjne beneficjentom a innymi organizacjami działającymi na rzecz osób dorosłych.

LOKALNE PARTNERSTWO ORGANIZACJI

Rekomendacja: zaleca się, by organizacje realizujące działania edukacyjne dla osób dorosłych o niskich umiejętnościach podstawowych nawiązywały partnerstwa z innymi organizacjami. Pozwoli to na rozszerzenie zakresu działań edukacyjnych, podniesienie ich jakości oraz uzyskanie efektu synergii świadczonego wsparcia.



Home

Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji (FRSE) funkcjonuje od 1993 roku. Jest jedyną w Polsce instytucją z tak dużym doświadczeniem w zarządzaniu edukacyjnymi programami europejskimi. W latach 2007–2013 koordynowała w Polsce programy „Uczenie się przez całe życie” (Erasmus, Leonardo da Vinci, Comenius i Grundtvig) oraz „Młodzież w działaniu”. Obecnie pełni funkcję Narodowej Agencji Programu Erasmus+ na lata 2014–2020. Równolegle realizuje europejskie inicjatywy informacyjno-edukacyjne: eTwinning, Eurodesk Polska, Eurydice, Europass, ECVET i EPALE. Wspiera również współpracę z krajami Wschodu, poprzez Polsko-Litewski Fundusz Wymiany Młodzieży, Polsko-Ukraińską Radę Wymiany Młodzieży oraz Centrum Współpracy SALTO z Krajami Europy Wschodniej i Kaukazu. Od 2014 roku FRSE uczestniczy we wdrażaniu Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój.

Fundacja jest też organizatorem wielu wydarzeń edukacyjnych, w tym konkursów promujących rezultaty projektów (EDUinspiracje i EDUinspirator, European Language Label, Selfie+). Koordynuje obchody Europejskiego Tygodnia Młodzieży oraz współorganizuje wydarzenia odbywające się w ramach Europejskiego Dnia Języków. Prowadzi działalność analityczno-badawczą oraz wydawniczą (jest wydawcą m.in. kwartalników: „Języki Obce w Szkole” oraz „Europa dla Aktywnych”).

Projekt *Szansa – nowe możliwości dla dorosłych*, w ramach którego opracowano niniejszy Raport, jest odpowiedzią na Zalecenie w sprawie ścieżek poprawy umiejętności: Nowe możliwości dla dorosłych przyjęte przez Radę Unii Europejskiej 19 grudnia 2016 r. Celem projektu jest wypracowanie i przetestowanie innowacyjnych modeli wsparcia edukacyjnego osób dorosłych o niskich umiejętnościach podstawowych. Projekt jest realizowany przez Fundację Rozwoju Systemu Edukacji w partnerstwie z Instytutem Badań Edukacyjnych.

szansa
NOWE MOŻLIWOŚCI DLA DOROSŁYCH



Home