

Podręcznik wdrażania modelu współpracy instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy

**Problemy i zasoby społeczne – Diagnoza – Mapa interaktywna
– Strategie działania**

Bielsko-Biała 2014



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Autorzy podręcznika: Michał Szyszka, Aneta Wojtusiak, Małgorzata Polak,
Artur Kulas, Arkadiusz Wąsiński, Anna Zasada-Chorab

Redakcja naukowa podręcznika: Michał Szyszka, Arkadiusz Wąsiński

Recenzent: dr hab. Andrzej Niesporek

Autorzy programu szkoleniowego: Aneta Wojtusiak, współpracująca Kinga Dudziak,
Michał Szyszka

Instrukcja obsługi programu komputerowego do tworzenia map interaktywnych:
Pixel Design Studio

Publikacja powstała w trakcie realizacji projektu pn. „Budowanie kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego na przykładzie miasta Bielska-Białej” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Zespół realizujący projekt:

Małgorzata Polak – zastępca dyrektora MOPS w Bielsku-Białej

Artur Kulas – kierownik projektu

Aneta Wojtusiak – specjalista ds. wdrażania projektu

Anna Herma – księgową projektu

Ewa Pszon – koordynator projektu w Powiatowym Urzędzie Pracy w Bielsku-Białej

Michał Szyszka – koordynator projektu w Wyższej Szkole Administracji w Bielsku-Białej

Komitet ekspertów projektu:

dr hab. Krzysztof Czekaj

dr Arkadiusz Wąsiński

dr Michał Szyszka

dr Anna Zasada-Chorab

Projekt okładki i stron tytułowych: Józef Czader

Redakcja techniczna i skład: Józef Czader

Redakcja językowa: Gabriela Lorek

Publikacja dystrybuowana bezpłatnie

Wydanie pierwsze

Nakład 12500 egz.

Wydawnictwo Wyższej Szkoły Administracji w Bielsku-Białej

ISBN 978-83-63705-92-3

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	5
I. Kultura współpracy instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy (Michał Szyszka, Arkadiusz Wąsiński, Anna Zasada-Chorab)	11
1.1. Kultura współpracy międzyinstytucjonalnej w perspektywie budowania partnerstwa lokalnego	11
1.2. Społeczne uwarunkowania deficytów współpracy międzyinstytucjonalnej	16
1.3. Diagnoza problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego – nowe perspektywy aplikacyjne metody map problemów społecznych	18
1.4. Konkluzje i rekomendacje w świetle badań zrealizowanych w ramach projektu	31
II. Współpraca międzyinstytucjonalna oraz międzysektorowa w obszarze pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy (Michał Szyszka, Arkadiusz Wąsiński, Anna Zasada-Chorab)	37
2.1. Społeczny wymiar otoczenia instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy	37
2.2. Instytucje pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy wobec oczekiwań społeczności lokalnych	40
2.3. Znaczenie współdziałania w rozwijaniu partnerstw ze społecznościami lokalnymi	43
2.4. Okiem praktyków: o potrzebie tworzenia modelu współpracy międzyinstytucjonalnej	44
III. Model partnerstwa – współdziałanie instytucji pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy (Małgorzata Polak, Artur Kulas, Aneta Wojtusiak, Michał Szyszka, Arkadiusz Wąsiński, Anna Zasada-Chorab)	49
3.1. Partnerstwo lokalne – podstawowe informacje teoretyczne oraz ich praktyczne implikacje	49
3.2. Identyfikacja deficytów w obszarze współpracy międzyinstytucjonalnej	53
3.3. Rola lidera instytucjonalnego, jako inicjatora i animatora międzysektorowych zespołów badawczych oraz współpracy międzyinstytucjonalnej	55
3.4. Model współpracy instytucji pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy	62
3.5. Etapy wdrażania modelu współpracy międzyinstytucjonalnej i międzysektorowej	64

3.6. Praktyczne zastosowania <i>interaktywnej mapy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego</i>	69
3.7. Konsultacje społeczne: upowszechnianie wyników diagnozy i rekomendowanych kierunków działania	71
3.8. Model współpracy międzyinstytucjonalnej i międzysektorowej – uwagi końcowe	76
3.9. Instruktaż wdrażania modelu współpracy krok po kroku	79
IV. Wspólne opracowywanie diagnoz za pomocą interaktywnych map problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego, jako kluczowe działania w ramach modelu współpracy instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy	89
4.1. Proces zbierania danych pełnych do diagnozy problemów społecznych z wykorzystaniem mapy interaktywnej (Aneta Wojtusiak)	89
4.2. Instrukcja obsługi programu komputerowego do tworzenia map interaktywnych (Pixel Design Studio)	110
4.3. Organizowanie procesu kształcenia pozaformalnego kadr instytucji pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy. Kilka refleksji na temat programu szkoleniowego (Aneta Wojtusiak).....	125
V. Program szkoleniowy dla kandydatów na członków zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego z wykorzystaniem mapy interaktywnej	137
WARSZTAT 1. Wprowadzenie do modelu budowania kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego (Aneta Wojtusiak, współpraca Michał Szyszka)	137
WARSZTAT 2. Budowanie zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego – część pierwsza (Aneta Wojtusiak, współpraca Kinga Dudziak)	147
WARSZTAT 3. Budowanie zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego – część druga (Aneta Wojtusiak, współpraca Kinga Dudziak)	172
WARSZTAT 4. Budowanie zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego – część trzecia (Aneta Wojtusiak, współpraca Kinga Dudziak)	187
Bibliografia	201

WPROWADZENIE

Na przestrzeni ostatnich kilku lat szczególnie wiele wysiłków i działań poświęca się kwestiom współpracy międzyinstytucjonalnej oraz międzysektorowej, zarówno na poziomie programowania, jak i na poziomach lokalnych polityk społecznych. Tendencja ta dotyczy również analizy obecnych form współpracy oraz perspektyw jej rozwoju między instytucjami pomocy i integracji społecznej oraz instytucjami rynku pracy. Należy dodać, że chodzi tutaj o współpracę zarówno między instytucjami publicznymi, jak i niepublicznymi. Podejmowane wysiłki wielu podmiotów z wymienionych sektorów nie powinny dziwić. Truizmem byłoby pytanie: *Czy cele poszczególnych instytucji można skutecznie osiągać, zaniedbując takie aspekty, jak współpraca i dobra komunikacja z otoczeniem instytucjonalnym?* Bez sprawnej komunikacji niewiele działań w ogóle uda się rozpocząć, natomiast bez wsparcia środowiska i aktywnej kooperacji międzyinstytucjonalnej tylko nieliczne z nich mają szansę zakończyć się sukcesem.

Podstawowym celem niniejszego podręcznika jest prezentacja **modelu kultury współpracy instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy** poprzez wspólne opracowywanie diagnoz w oparciu o **mapy zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego**. Prezentowany model został opracowany w ramach projektu *Budowanie kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego na przykładzie miasta Bielska-Białej*. Naturalnie działalność tych podmiotów powinna się wzajemnie uzupełniać, bo tylko w ten sposób możliwe jest stworzenie kompleksowego pakietu usług dla osób korzystających z ich wsparcia. Aby skutecznie podejmować działania na rzecz aktywizacji społeczno-zawodowej w formule zintegrowanej kooperacji międzyinstytucjonalnej, konieczne jest zwiększenie zakresu współpracy w każdym z obszarów działalności podmiotów pomocy społecznej, integracji społecznej i rynku pracy. Kooperacja powinna zatem odbywać się na poziomie wymiany informacji oraz doświadczeń, realizacji diagnoz i analiz we wspólnie tworzonych zespołach ds. diagnozy, a także wzajemnie koordynowanego monitorowania prowadzonych działań. Formuła ta zakłada współdziałanie przedstawicieli tych instytucji w zakresie bieżącej diagnozy niekorzystnych zmian sytuacji społecznej na różnych płaszczyznach funkcjonowania środowiska lokalnego, jak również jego zasobów, do których można się odwołać w procesie aktywizacji i integracji społecznej. Chodzi o diagnozę realizowaną w skali miasta na prawach powiatu, gminy, konkretnej dzielnicy, osiedla, a nawet ulicy. Uzyskane dane, systema-

tycznie aktualizowane, pozwoliłyby efektywnie przeciwdziałać wielu problemom przez podejmowanie właściwych działań w odpowiednim czasie.

Podstawowym narzędziem stosowanym w zrealizowanym projekcie jest wspomniana już **interaktywna mapa problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego**. Stanowi ona wspólną płaszczyznę zbierania, katalogowania, wymiany i udostępniania informacji. Umożliwia zewidencjonowanie pełnego spectrum problemów i zasobów środowisk lokalnych. Mapa to jednak tylko (lub aż) narzędzie. Właściwym celem modelu zakładającego szeroką formułę kultury współpracy międzyinstytucjonalnej jest wypracowanie standardów wzajemnego współdziałania, które zapewnią jego wysoką efektywność. W założeniu projektu model ten ma być pierwszym krokiem do budowania stabilnego partnerstwa międzyinstytucjonalnego i międzysektorowego na rzecz skuteczniejszego działania w obszarach lokalnych polityk społecznych.

W podręczniku ogólnej prezentacji samego modelu towarzyszy szeroki materiał instruktażowy na temat możliwości i zasad jego wdrażania w przestrzeniach konkretnych instytucji – i szerzej – w obszarach lokalnych polityk społecznych. Podręcznik tym samym ma na celu dostarczenie użytkownikom swobodnego *know-how*, a więc wiedzy, jak postępować w praktyce. Zawiera zbiór metod, narzędzi oraz sposobów praktycznego działania na rzecz tworzenia zespołów ds. diagnoz, a także kształtowania reguł i zasad współpracy zapewniających ich efektywne funkcjonowanie. Podręcznik naświetla również założenia organizacji badań społecznych i stawiania diagnoz w środowisku lokalnym oraz sposoby ich graficznej prezentacji w formie map.

Co ważne, praca koncentruje się na technicznych aspektach budowania partnerstw międzyinstytucjonalnych, kwestiach normatywnych i organizacyjnych, koniecznych do osiągnięcia sukcesu tworzonych koalicji. Koherentną częścią podręcznika są rozdziały omawiające: proces zbierania danych pełnych do diagnozy, instrukcję obsługi programu komputerowego do tworzenia map interaktywnych, program szkoleniowy z zakresu budowania zespołów zadaniowych, a także prezentację treści zajęć warsztatowych przybliżających model budowania kultury współdziałania oraz tworzenie zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego.

Podręcznik kierowany jest zarówno do pracowników instytucji, studentów, jak również szerokiego grona odbiorców związanych ze sferą pomocy i integracji społecznej oraz rynkiem pracy. W części praktycznej jest to kompendium wiedzy o charakterze instruktażowym, które odpowiada na pytania: *Jak zawiązać partnerstwa?*, *Jakie są kolejne etapy pracy zespołów ds. diagnozy?*, *Jak prowadzić skuteczne zebrania zespołu?*, *Jak się komunikować?*, *Jakie bariery mogą utrudniać funkcjonowanie zespołu i samego partnerstwa?*

Informacje o projekcie

W lutym 2011 roku Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Bielsku-Białej rozpoczął realizację konkursowego projektu innowacyjnego testującego pn. „Budowanie kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego na przykładzie miasta Bielska-Białej” (Priorytet I. „Zatrudnienie i integracja społeczna”, Działanie 1.4 „Projekty innowacyjne” Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki – Instytucja Wdrażająca: Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w Warszawie). MOPS realizował projekt wraz z dwoma partnerami: bielskim Powiatowym Urzędem Pracy oraz Wyższą Szkołą Administracji w Bielsku-Białej.

Ośrodek otrzymał dofinansowanie na realizację projektu jako jeden z pięciu podmiotów, które uzyskały maksymalną liczbę punktów podczas oceny formalnej i merytorycznej w organizowanym konkursie, oraz jako jedyny przedstawiciel sektora administracji publicznej.

Celem innowacji było wypracowanie profesjonalnych zasad współpracy przedstawicieli instytucji publicznych i niepublicznych z całej Polski zaangażowanych w pomoc i integrację społeczną oraz rynek pracy, działających w 16 zespołach (partnerstwach) w oparciu o model kooperacji stworzony w ramach projektu.

Przedsięwzięcie jest nowatorskie, gdyż dotąd żadna inna instytucja nie podjęła się dogłębnej analizy w skali kraju: 1) wykorzystania mapy problemów społecznych, 2) sposobów gromadzenia danych dotyczących problemów społecznych, 3) obszarów badawczych (np. grupy społeczne, społeczności lokalne, miejscowości, dzielnice, osiedla, ulice) oraz – co istotne – 4) organizacji procesu stawiania diagnoz społecznych w poszczególnych gminach. Wcześniej nie stworzono i nie podjęto się również testowania innowacyjnego modelu współpracy instytucji przy formułowaniu diagnoz społecznych oraz nie upowszechniono i nie włączono w główny nurt polityki tak pionierskiego rozwiązania.

Pierwszy etap realizacji zakończyło opracowanie „Strategii wdrażania projektu innowacyjnego testującego”, która w styczniu 2012 roku została rekomendowana przez Krajową Sieć Tematyczną do akceptacji oraz zaaprobowana przez Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich w Warszawie (co stanowiło warunek dalszej realizacji projektu). Drugi etap realizacji przedsięwzięcia zwińczyło w grudniu 2012 roku przedstawienie wypracowanych produktów projektu na posiedzeniu Krajowej Sieci Tematycznej oraz w Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich. Pozytywny wynik walidacji warunkował możliwość kontynuowania działań projektowych.

Ogólnym celem projektu było zwiększenie zakresu i poprawa jakości mechanizmów współpracy zespołów instytucji publicznych i niepublicznych działających w obszarze pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy przez wy-

pracowanie systemowego modelu kooperacji w ramach prowadzonych wspólnie lokalnych diagnoz społecznych. Grupą docelową użytkowników produktu finalnego są publiczne i niepubliczne podmioty rynku pracy, publiczne instytucje pomocy społecznej oraz niepubliczne organizacje funkcjonujące w obszarze pomocy społecznej z całej Polski, w tym: wojewódzkie i powiatowe urzędy pracy, agencje zatrudnienia, ośrodki pomocy społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie, regionalne ośrodki polityki społecznej, fundacje i stowarzyszenia o charakterze pomocowym. Odbiorcami produktu finalnego są osoby zagrożone wykluczeniem społecznym – stworzony model pośrednio dotyczy rozwiązywania ich problemów, gdyż trafnie postawiona diagnoza pozwoli na podejmowanie adekwatnych do sytuacji działań, które skutecznie dotrą do najbardziej potrzebujących. Podczas etapu testowego w użytkowników właściwych wcielili się pracownicy instytucji rynku pracy oraz pomocy i integracji społecznej, którzy przeszli szkolenie w zakresie modelu współpracy odnośnie prowadzenia wspólnych diagnoz społecznych.

Produkt finalny wnosi do obecnie stosowanej praktyki kilka kluczowych rozwiązań:

- model współpracy publicznych i niepublicznych instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy jest rzetelnym i usystematyzowanym, a co najważniejsze przetestowanym zestawem narzędzi, sposobów postępowania oraz samoorganizowania się podmiotów zainteresowanych prowadzeniem lokalnych diagnoz oraz rozwiązywania rozmaitych problemów i kwestii społecznych;
- zastosowanie tego modelu przyczynia się w istotnym stopniu do inicjowania działalności zespołów ds. diagnoz, budowania platformy porozumienia międzyinstytucjonalnego oraz międzysektorowego;
- w schematycznej, przejrzystej oraz łatwej do przyswojenia formie model jest produktem użytecznym zarówno na gruncie praktyki, jak i teorii społecznej (może być wykorzystywany m.in. przez pracowników różnorodnych instytucji i organizacji zajmujących się szeroko rozumianymi kwestiami społecznymi, oraz w obszarze edukacji i dydaktyki służb społecznych);
- opierając się na nieformalnych relacjach oraz oddolnej inicjatywie osób angażujących się w pracę zespołu ds. diagnoz, wspomniany model pozwala na podjęcie realnej, efektywnej współpracy w sprzyjającej atmosferze na rzecz diagnostyki w środowisku lokalnym – a w dalszej perspektywie na rzecz wspólnych, partnerskich przedsięwzięć społecznych;
- zasięg działania w ramach modelu wychodzi poza obszar wyłącznie instytucjonalny, dzięki czemu można dynamicznie i skutecznie oddziaływać na konkretną społeczność lokalną, organizując konsultacje społeczne bądź wymieniając informacje na temat wyników prowadzonych badań;

- rozwiązania przyjęte w tym modelu sprzyjają inicjowaniu procesów samoorganizowania się społeczności lokalnych na rzecz poprawy sytuacji środowiska, w którym żyją;
- wdrożenie modelu stwarza lokalnym władzom nowe możliwości dostępu do informacji odnośnie rodzimych kwestii społecznych, ponadto możliwe staje się inicjowanie dyskusji czy debaty o faktycznych problemach społecznych. Sprzyja to przeorientowaniu realizowanych strategii, projektów i programów, którego kluczowym kryterium jest przejście od stereotypowego postrzegania rozmaitych zjawisk społecznych do rzeczywistego ich ujmowania – ugruntowanego w rzetelnej analizie danych;
- produkt finalny wnosi do obecnie stosowanej praktyki konkretne rozwiązania metodyczne dotyczące tworzenia oraz funkcjonowania zespołu zadaniowego zorientowanego na diagnozę zjawisk, problemów społecznych oraz zasobów środowiska lokalnego. Pozwala to na wykorzystanie potencjału tkwiącego w każdym specjalistcie – członku zespołu ds. diagnoz, co zwiększa efektywność i wydajność prowadzonych prac diagnostycznych.

W ramach projektu trwającego w latach 2011-2014 zrealizowano następujące zadania:

1. przeprowadzono warsztaty dla uczestników projektu w zakresie „Zakładania zespołów zadaniowych skoncentrowanych na diagnozowaniu problemów społecznych”;
2. przeprowadzono warsztaty dla uczestników projektu dotyczące „Modelu współpracy instytucji z obszaru pomocy społecznej i rynku pracy w trakcie diagnozy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego”;
3. stworzono narzędzia służące analizie i ocenie wypracowanego modelu kooperacji;
4. powołany został międzysektorowy zespół ds. diagnozy problemów społecznych;
5. stworzono „Mapę problemów społecznych i zasobów miasta Bielska-Białej” oraz przeprowadzono jej digitalizację, wykorzystując program komputerowy w systemie Google;
6. w wybranych 12. osiedlach miasta zorganizowane zostały debaty społeczne, które miały na celu konsultację publiczną tworzonego modelu współpracy oraz przekazanie poszczególnym społecznościom lokalnym wyników analiz dotyczących problemów społecznych i zasobów tkwiących w ich środowiskach lokalnych;
7. wypracowano model synergii instytucji z obszaru pomocy społecznej i rynku pracy przy wspólnym przygotowywaniu diagnoz za pomocą map problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego. Obejmuje on zestaw metod, narzędzi, sposobów działania pozwalających budować komitety sterujące ds. diagnoz oraz tryby organizacji badań społecznych i sta-

- wiania diagnoz w środowisku lokalnym, w tym także tworzenie graficznej prezentacji w postaci map. Powstał również program komputerowy do analizy danych i ich interaktywnej prezentacji;
8. opracowano program szkoleniowy dla kandydatów na członków zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego z wykorzystaniem mapy interaktywnej;
 9. przygotowany został *Podręcznik wdrażania modelu kultury współpracy instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy. Problemy i zasoby społeczne – Diagnoza – Mapa interaktywna – Strategie działania*;
 10. nagrano film ukazujący proces realizacji projektu;
 11. zorganizowano konferencję upowszechniającą produkty przedsięwzięcia;
 12. zainicjowane zostały przygotowania do ogólnopolskich seminariów informacyjnych, które będą rozpowszechniały produkty projektu.

Projekt „Budowanie kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego na przykładzie miasta Bielska-Białej” został nagrodzony w konkursie „Samorządowy Lider Zarządzania 2014 – Razem dla rozwoju” organizowanym przez Związek Miast Polskich, Związek Powiatów Polskich oraz Związek Gmin Wiejskich RP, zdobywając II miejsce w kategorii Współpraca międzysamorządowa i międzysektorowa”. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej otrzymał również dyplom za promowanie w swojej pracy metod partycypacji publicznej i budowę kultury współdziałania. Realizowany projekt został także wpisany do rejestru dobrych praktyk Związku Miast Polskich.

I. Kultura współpracy instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy

1.1. Kultura współpracy międzyinstytucjonalnej w perspektywie budowania partnerstwa lokalnego

Wypracowanie standardów i rozwiązań praktycznych w zakresie realnego współdziałania instytucji, organizacji i inicjatyw obywatelskich jest dalekosiędnym celem dążeń w budowaniu partnerstw lokalnych. Warto jednak podkreślić, że u podłoża wizji takiej zmiany reorientującej charakter relacji podmiotów instytucjonalnych z podmiotami obywatelskimi, zakorzenionymi i zarazem reprezentującymi społeczności lokalne, leży myślenie o pracy socjalnej jako działaniu uznającym wartość i znaczenie potencjałów tych społeczności¹. Jest to zatem reorientacja ku podmiotowemu traktowaniu społeczności lokalnych w duchu idei społeczeństwa obywatelskiego, z zachowaniem kluczowych zasad partycypacji i subsydiarności².

Kultura współpracy międzyinstytucjonalnej z założenia wykracza poza granice sektora pomocy społecznej. Zakłada bowiem podmiotowy charakter budowanych partnerstw lokalnych. Etapem końcowym w procesie upowszechniania kultury współpracy jest osiągnięcie stanu, w którym większe i silniejsze podmioty instytucjonalne przyjmują rolę podmiotów wspierających i współdziałających, nie zaś samodecydujących i jednostronnie narzucających swoją wizję działań socjalnych. Etapem pośrednim jest natomiast stan, w którym przy widocznej nierównowadze obu grup podmiotów podejmuje się działania orientujące je na siebie, przełamujące stereotypy i utrwalone antagonizmy w stosunkach społecznych, otwierające je na możliwość wymiany informacji, rozbudzania dialogu społecznego. Etap ten wiąże się z kształtowaniem myślenia i działania mieszkańców w kategoriach obywatelskiego zaangażowania w sprawy wspólnot lokalnych, a także pracowników wspomnianych instytucji

¹ Ch. A. Rapp, D. Saleebey, W. P. Sullivan, *Przyszłość pracy socjalnej opartej na potencjałach* [w:] J.G. Daley (red.), *Współczesna polityka społeczna. Postępy w pracy socjalnej*, Wydawnictwo WSP TWP, Warszawa 2010, s. 116-118.

² M. Załuska, W. Toczyski, E. Leś, J. Boczoń, *Organizacje pozarządowe w społeczeństwie obywatelskim*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 1998, s. 14-18.

rozumiejących potrzebę zwiększania przestrzeni do oddolnego kreowania inicjatyw obywatelskich³.

Przejawem takiego sposobu myślenia jest nakreślenie przez W. Bloka dwóch zasadniczych płaszczyzn profesjonalnej pracy socjalnej w zakresie organizowania społeczności lokalnych, do których zalicza wspieranie inicjatyw słabszych grup społecznych (organizacyjne, strategiczne i edukacyjne) oraz konstruowanie i wspieranie rozwoju społeczności lokalnych. Tę drugą płaszczyznę utożsamia przede wszystkim z formułą stałej pracy badawczej opartej o rozpoznawanie problemów i potrzeb w połączeniu z prognozowaniem aktualnych trendów, a także z przemyślanym stymulowaniem rozwoju tych społeczności⁴.

Odwołanie się w pracy socjalnej do potencjałów społeczności lokalnych wiąże się bowiem z postrzeganiem środowiska jako bogatego w zasoby, które są naturalnym źródłem zróżnicowanych możliwości działania i wewnętrznego oparcia w sytuacjach trudnych. Rozpoznanie zasobów jest kluczowe w rozwiązywaniu problemów. Należy zauważyć, że taka perspektywa postrzegania środowiska skłania do koncentrowania się na jego zasobach. Zamiast nastawienia „interwencyjnego”, w którym dominuje tendencja do szacowania jego problemów, deficytów czy też patologii w celu podejmowania działań naprawczych eliminujących ujawnione negatywne zjawiska, zakłada nastawienie „konstruktywne”⁵. Polega ono na strategiach działania odwołujących się do rozbudzania sił społecznych tkwiących w tym środowisku⁶, w centrum których stoi obywatel, mieszkaniec, człowiek.

Nastawienie „konstruktywne”, w którym równoważnie traktowane są podmioty instytucjonalne, organizacje pozarządowe i rozmaite inicjatywy obywatelskie podejmowane w obrębie społeczności lokalnych, koresponduje z postulatem K. van Ankena kreowania Lokalnej Polityki Społecznej⁷. Postulat ten eksponuje upodmiotowienie, wykształcenie umiejętności oraz współpracę, które z założenia mają się wpisywać w zasadę wspierania aktywizującego. Autor ten stwierdza wprost: „należy ludziom pomóc w poszukiwaniu własnych możliwości, aby mogli wychodzić z sytuacji zacofania społecznego. Od profesjonalisty można wymagać, iż będzie on w stanie pomóc mieszkańcom wykorzystać swój własny potencjał celem poprawy własnej sytuacji”⁸.

³ A. Wąsiński, *Myślenie obywatelskie w świecie homo novus wyzwaniem dla współczesnej edukacji upowszechniającej ideę społeczeństwa obywatelskiego*, Gentes & Nationes, 2012, No. 6, s. 170-172.

⁴ W. Blok, *Praca socjalna w społeczeństwie demokratycznym. Krótkie, ilustrowane wprowadzenie* [w:] W. Blok, P. Czekanowski (red.), *Praca ze społecznościami lokalnymi. Podstawowe materiały z Polski, Holandii i Wielkiej Brytanii*, Gdańsk – Leeuwarden 2001, s. 22.

⁵ Ch. A. Rapp, D. Saleebey, W. P. Sullivan, op. cit.

⁶ W. Theiss, *Radlińska*, Wydawnictwo „Żak”, Warszawa 1997, s. 79-80.

⁷ K. van Anken, *Odkrywając ponownie siłę i znaczenie obywatela. Lokalna Polityka Społeczna: obywatel stoi ponownie w centrum zainteresowania* [w:] W. Blok, P. Czekanowski (red.), op. cit., s. 46-47.

⁸ Ibidem, s. 47.

Warto zauważyć, że nastawienie „konstruktywne” prowadzi do zmiany w środowisku społecznym, ale z udziałem zaangażowanych w nią podmiotów z jego otoczenia wewnętrznego. W myśl Kazimierzy Wódcz chodzi o różne formy aktywizowania środowiska lokalnego, polegające na wspieraniu inicjatyw oddolnych, pobudzaniu społecznej samorządności i zapewnieniu udziału w podejmowaniu decyzji dotyczących spraw lokalnych, które w istocie uruchamiają procesy samoorganizowania się społeczności lokalnych⁹. Takie więc rozumienie zmiany wpisuje się w koncepcję przetwarzania środowiska, w którym podmioty uosabiające lokalne siły społeczne aktywnie uczestniczą we wszystkich etapach tego procesu. Wówczas zmiana ta przybiera postać rozwoju społeczności lokalnej, o którym mówił E. F. Schumacher: „rozwój zaczyna się nie dobrami, ale ludźmi, ich wykształceniem, zorganizowaniem się i dyscypliną. Bez tych trzech warunków wszystkie źródła są ukryte, niewykorzystane, pozostają tylko możliwością”¹⁰.

To głęboko humanistyczne odwołanie się do dobrowolnej aktywności w obrębie środowiska lokalnego ludzi – jednostek, rodzin, wspólnot lokalnych i oddolnych inicjatyw obywatelskich, traktowanych jako podmioty działania społecznego, leży u podstaw budowania społeczeństwa obywatelskiego. Wiąże się ono z kreacją przestrzeni społecznego działania „instytucji, organizacji, grup społecznych i jednostek, rozciągającą się pomiędzy rodziną, państwem i rynkiem, w której ludzie podejmują wolną debatę na temat wartości składających się na wspólne dobro oraz dobrowolnie współdziałają ze sobą na rzecz realizacji wspólnych interesów”¹¹. Kluczowe są w tym kontekście kategorie orientujące myślenie i działanie wszystkich podmiotów lokalnych: przestrzeń działania, równoprawna partycypacja społeczna członków społeczności lokalnych, samostanowienie, dobrowolne współdziałanie na rzecz wspólnego dobra, zaangażowanie i odpowiedzialność obywatelska za sprawy środowiska lokalnego¹².

Nakreślona perspektywa obywatelskiego współdziałania czy też współrzędzenia odwołującego się do zasobów (potencjałów) środowiskowych łączy wszystkie podmioty instytucjonalne i nieinstytucjonalne zainteresowane działalnością na rzecz rozwoju społeczności lokalnych funkcjonujących w obrębie aglomeracji miejskiej w nowe jakościowo struktury społeczne. Są one utożsamiane z lokalnymi partnerstwami publiczno-prawnymi samorządu gminnego,

⁹ K. Wódcz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice 1998, s. 34-35.

¹⁰ E. F. Schumacher cyt. za B. Skrzypczak, *Organizowanie społeczności lokalnej – pedagogiczne uwarunkowania środowiskowej usługi społecznej* [w:] M. Grewiński, B. Skrzypczak (red.), *Środowiskowe usługi społeczne – nowa perspektywa polityki i pedagogiki społecznej*, Wyd. WSP TWP, Warszawa 2011, s. 56.

¹¹ P. Frączak, M. Rogaczewska, K. Wygnański, *Głos w dyskusji na temat wizji rozwoju społeczeństwa obywatelskiego w Polsce*, Luty 2005, s. 4. [<http://www.dialogspoleczny.engo.pl/files/dialogspoleczny.engo.pl/public/Piotr/glos.pdf>]

¹² J. Hausner (red.), J. Górniak, S. Kołdras, S. Mazur, R. Paszkowska, *Komunikacja i partycypacja społeczna. Poradnik*, Kraków 1999, s. 41.

instytucji publicznych i rynkowych, organizacji pozarządowych i grup obywatelskich mieszkańców. Głównymi cechami partnerstw lokalnych są wspomniane już zasoby środowiska oraz struktura i jakość relacji społecznych (międzyludzkich i stowarzyszeniowych), które umożliwiają szeroką partycypację obywatelską mieszkańców w sprawach bezpośrednio ich dotyczących¹³.

Zawiązanie się takiego partnerstwa, a zwłaszcza jego dalsza działalność, łączy się z wytworzeniem atmosfery sprzyjającej podmiotowemu i równoprawnemu traktowaniu się partnerów, rozwijaniu ich kreatywności oraz wypracowywaniu wspólnej, zadowalającej wszystkich partnerów wizji kierunków i strategii rozwoju społeczności lokalnej¹⁴. Oczywiście osiągnięcie takiej atmosfery nie jest łatwe, a czasami w ogóle niemożliwe. Jednak dopiero wówczas można mówić o zaistnieniu warunków koniecznych do tego, by partnerstwo lokalne mogło efektywnie realizować strategię na rzecz rozwoju lokalnego. Naturalną przeszkodą jest przewyciężenie bariery mentalnej utrwalającej dystans między partnerami, które polega na przejściu od indywidualnych, wspólnotowych i instytucjonalnych egoizmów ujawniających się w formie konfliktów interesów – do myślenia w kategoriach dobra wspólnego bądź też wspólnych celów wynikających z definicji tego dobra uznanej przez podmioty współtworzące partnerstwo. Warto dodać, że przewyciężenie nie oznacza zignorowania rzeczywistych konfliktów, lecz znalezienie zadowalającego różne strony rozwiązania, a także „takiego kierowania zmianą społeczną, aby minimalizować pojawienie się kontrowersji w społeczności lokalnej”¹⁵.

Podłożem konfliktu jest zarówno dążenie instytucji do narzucenia swojej wizji skali, struktury i zakresu problemów społecznych oraz sposobów minimalizowania ich skutków, jak też dążenie mieszkańców czy grup obywatelskich do wymuszenia na tych instytucjach własnych oczekiwań i żądań, które niekonięcznie prowadzą do rozwiązania problemu. Proces samoorganizowania się społeczności lokalnej jest obustronnym wykraczaniem poza tak ujmowane antagonizmy i prowadzi do wytworzenia pozytywnych więzi między jednostkami i grupami wewnątrz społeczności lokalnej, jak i z podmiotami z jej otoczenia zewnętrznego. Wydaje się, że w tym właśnie nastawienie „konstruktywne” zmiany społecznej wyraża się najpełniej. Jest to przewyciężanie opozycji lokalizm-centralizm na rzecz kreowania myślenia w kategoriach wspólnoty.

Potwierdzeniem istotnego znaczenia upowszechniania kultury współpracy międzyinstytucjonalnej prowadzącej do budowania partnerstw lokalnych w miastach jest wypracowanie uchwały Rady Ministrów pt.: *Strategia wspierania*

¹³ B. Lewenstein, *Między rządzeniem a współrządzeniem. Obywatelskie modele rozwoju społeczności lokalnej* [w:] B. Lewenstein, J. Schindler, R. Skrzypiec (red.), *Partycypacja społeczna i aktywizacja w rozwiązywaniu problemów społeczności lokalnych*, Wydawnictwo UW, Warszawa 2010, s. 31-40.

¹⁴ J. Hausner (red.), J. Górniak, S. Koldras, S. Mazur, R. Paszkowska, op. cit.

¹⁵ B. Lewenstein, *Między rządzeniem...*, op. cit., s. 35.

rozwoju społeczeństwa obywatelskiego¹⁶. W misji tego dokumentu zawarto postulat **wzmocnienia podmiotowości obywateli i wspólnot lokalnych**, integralnie powiązany z rozwojem instytucji społeczeństwa obywatelskiego. Dla jego realizacji zaplanowano kilka kierunków działania (celów strategicznych), które są związane m.in. z tworzeniem warunków sprzyjających:

- a) osiągnięciu optymalnego poziomu uczestnictwa obywateli w życiu publicznym utożsamianego ze stanem wysokiej świadomości obywateli i ich aktywności indywidualnej w obrębie wspólnot lokalnych (m.in. uczestniczenia obywateli w sprawach publicznych oraz **aktywizacji społeczności lokalnych w partnerstwach lokalnych**);
- b) rozwojowi silnych organizacji pozarządowych uzupełniających funkcjonowanie instytucji publicznych (m.in. **wzmocnienia potencjału trzeciego sektora jako partnera administracji publicznej** oraz **promowania dialogu obywatelskiego jako formy partycypacji obywatelskiej**);
- c) rozwojowi NGOs na rzecz integracji społecznej (m.in. przeciwdziałania ryzyku wykluczenia społecznego poprzez **wzmacnianie roli rodziny i wspólnoty lokalnej** oraz **aktywizacji osób zagrożonych wykluczeniem społecznym**, a także z rozbudzeniem mechanizmów **kompleksowego wsparcia integracji społecznej**);
- d) rozwojowi przedsiębiorczości społecznej (m.in. zatrudnienia w trzecim sektorze, społecznej odpowiedzialności biznesu, **innowacyjnych form przedsiębiorczości społecznej**)¹⁷.

Niewątpliwie zakładane w projekcie budowanie kultury współdziałania w obrębie partnerstwa lokalnego różnych podmiotów utożsamianych z instytucjami społecznymi i rynkowymi, organizacjami pozarządowymi oraz wspólnotami lokalnymi (inicjatywami obywatelskimi) wpisuje się w postulat wzmocnienia podmiotowości obywateli i wspólnot lokalnych. Nie chodzi jednak o wykazanie zbieżności zamysłu i działań projektowych z dokumentem rządowym, lecz o świadome przetwarzanie środowiska lokalnego poprzez tworzenie przestrzeni społecznego dialogu z myślą o różnych podmiotach, które jak dotąd nie łączyły własnych partykularnych celów z celami innych podmiotów. Należy dodać – nie postrzegały siebie nawzajem jako potencjalnych partnerów, a niekiedy nawet definiowały własne potrzeby, oczekiwania i zasoby w opozycji do innych podmiotów. Kultura współdziałania w partnerstwie lokalnym jest – skuteczną jak się zdaje – próbą zorientowania podmiotów lokalnych ku sobie, zbudowania relacji konstruktywnego współdziałania, przeobrażenia dotychczasowych stosunków społecznych w środowisku lokalnym. A zatem sama w sobie jest innowacyjnym odniesieniem się do rzeczywistości społecznej na poziomie

¹⁶ *Strategia wspierania rozwoju społeczeństwa obywatelskiego na lata 2009-2015*. Załącznik do uchwały nr 240/2008 Rady Ministrów z dnia 4 listopada 2008 r. [<http://www.mpips.gov.pl/userfiles/File/pozytek/SWRSO%202009-2015.pdf>]

¹⁷ *Ibidem*, s. 41-52.

lokalnym, dzięki któremu następuje mentalne zbliżenie ludzi, organizacji i instytucji. Jest to fundamentalny czynnik do wytworzenia nowych jakościowo form ich społecznego funkcjonowania. Efektem kultury współdziałania jest wzrastająca świadomość wartości myślenia i działania w kategoriach wspólnotowych (obywatelskich), otwierających przed każdym z tych podmiotów przestrzeń aktywności w obrębie partnerstwa lokalnego.

1.2. Społeczne uwarunkowania deficytów współpracy międzyinstytucjonalnej

Pomimo strategicznego znaczenia rozwoju instytucji społeczeństwa obywatelskiego dla osiągnięcia stanu podmiotowej partycypacji społecznej obywateli i ich wspólnot lokalnych, także kreowania rozbudowanych partnerstw lokalnych bazujących na współdziałaniu różnych podmiotów instytucjonalnych z organizacjami pozarządowymi i inicjatywami obywatelskimi, ujawnia się na tym tle wiele barier i deficytów współpracy. W cytowanym dokumencie rządowym wskazuje się na liczne słabości i zagrożenia w tym zakresie. Zalicza się do nich m.in.¹⁸:

1. niską świadomość obywatelską i związaną z nią niską aktywność obywatelską oraz brak odpowiedzialności za sprawy wspólnot lokalnych;
2. niechęć instytucji państwowych do podejmowania dialogu z obywatelami w zakresie stanowienia polityk publicznych i regulacji prawnych;
3. niski poziom kapitału społecznego związany z niskim wskaźnikiem zaufania do instytucji państwa, a także między instytucjami publicznymi a instytucjami obywatelskimi;
4. niska kultura organizacyjna sektora pozarządowego i utrwalanie się zjawiska tzw. oligarchizacji trzeciego sektora;
5. niechęć samorządów do traktowania NGOów jako równoprawnego partnera w procesie zarządzania społecznościami lokalnymi i regionalnymi;
6. bariery w administracji publicznej w uwzględnianiu partycypacji podmiotów trzeciego sektora w procesach decyzyjnych;
7. słabo rozwinięta struktura instytucjonalna i legislacyjna dla kształtowania się demokracji partycypacyjnej.

Doświadczenie praktyka działającego w sektorze pomocy społecznej, integracji społecznej, rynku pracy lub pozarządowym wydaje się generalnie ten wykaz głównych barier i deficytów potwierdzać. Nie jest tajemnicą, że komunikacja pomiędzy jednostkami pomocy i integracji społecznej, często działających w tych samych obszarach, z tymi samymi społecznościami, nie zawsze wpisuje się w model dobrych praktyk. Zwraca na to uwagę wielu autorów w dostępnych

¹⁸ Ibidem, s. 35-37.

opracowaniach wskazujących, że obecny stan współpracy międzyinstytucjonalnej ujawnia wiele słabości w tym zakresie. Liczne analizy i dokumenty pokazują, iż porozumiewanie się pomiędzy jednostkami pomocy i integracji społecznej, nierzadko pracującymi w tej samej przestrzeni i z tą samą grupą, nie wpisuje się w oczekiwane i postulowane współcześnie standardy.

Na poważne deficyty współpracy wskazuje się m.in. w badaniach zleconych przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej¹⁹, ale także w innych opracowaniach. Wśród najważniejszych można wskazać na publikacje:

1. *Siła i niemoc. O roli współpracy i przyczynach niewydolności aktualnych rozwiązań systemowych w obszarze integracji społecznej*, Stowarzyszenie CRIS, 2011;
2. *Model współpracy IRP i IPS narzędziem efektywnej aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych. Informator*, Stowarzyszenie Ruch Społeczno-Samorządowy „Nasza Metropolia”, Warszawa 2011;
3. *Ewaluacja działań podejmowanych na rzecz wsparcia systemu instytucjonalnego rynku pracy oraz pomocy społecznej w ramach EFS. Raport końcowy*, Instytut Badań Strukturalnych, Warszawa 2008;
4. *Badanie ewaluacyjne: „Ocena realizacji zasady partnerstwa w ramach SPO RZL i PO KL”*. Raport Końcowy, Warszawa 2009;
5. *Model współpracy ośrodka pomocy społecznej, powiatowego urzędu pracy i organizacji pozarządowej w celu realizacji usługi integracji społeczno-zawodowej przetestowany w szesnastu społecznościach lokalnych*, Stowarzyszenie WRZOS, 2013.

W świetle badań zleconych przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej (*Raport końcowy z badania ewaluacyjnego*), najnowszej literatury przedmiotu oraz badań własnych²⁰ można wskazać na następujące kwestie związane z praktyką współpracy:

1. na ponad 100 przebadanych instytucji zdecydowana większość (98%) wskazuje, że współpracowały w przeszłości i nadal współpracę kontynuują;
2. 2% podaje, iż zaniechały współpracy;
3. główne obszary współpracy to wymiana informacji i doświadczeń (95%), wspólne działania na rzecz aktywizacji społeczno-zawodowej osób wykluczonych i/lub zagrożonych wykluczeniem społecznym (89%); prowadzenie zintegrowanych baz danych osób pobierających świadczenia (27%).

Trzeba jednak podkreślić, że wskazana kooperacja ogranicza się często do dość **wąskich obszarów współpracy** (wymiana informacji i doświadczeń, wspólne działania w ramach projektów) i przede wszystkim ma charakter **incy-**

¹⁹ *Raport końcowy z badania ewaluacyjnego. Analiza aktualnej struktury instytucji rynku pracy i instytucji pomocy społecznej w kontekście zakresu ich wzajemnej współpracy, a także głównych obszarów styku*, Warszawa 2009.

²⁰ Zrealizowanych w ramach projektu: Raport: M. Szyszka, Ł. Tomczyk, J. Nowak, *Mapy problemów społecznych. Analiza teoretyczno-empiryczna*, Bielsko Biała 2011.

dentalny. Współpraca ta nie ma obecnie charakteru długofalowych i stabilnych działań realizowanych w formie modeli stałej współpracy. Niezmiernie istotną, w kontekście realizacji projektu, pozostaje kwestia wspólnego prowadzenia diagnoz przez instytucje pomocy, integracji społecznej i rynku pracy. Warto zaznaczyć, że wysoki wskaźnik badanych instytucji (53%) wskazuje na to, iż gros podmiotów próbuje rozwijać dobre praktyki w tym zakresie. Dla pomysłodawców i realizatorów projektu te właśnie instytucje stanowiły punkt wyjścia w projektowaniu rozwiązań modelowych. Fundament, który otworzy wielkie szanse rozwijania tradycji dobrych praktyk, zwłaszcza, gdy opracowane zostaną jako model użyteczny, funkcjonalny, a jednocześnie przystępnie opisany i nietrudny w zastosowaniu.

Model ten wymaga spełnienia warunków, które w założeniu mają wyeliminować najczęściej występujące bariery utrudniające lub nawet blokujące realną współpracę międzyinstytucjonalną. Do najbardziej typowych barier zalicza się:

1. brak woli współpracy, otwartości ze strony instytucji,
2. formalizm, biurokrację, czasochłonne procedury,
3. brak wspólnego systemu informatycznego,
4. brak przepływu informacji między instytucjami oraz trudności komunikacyjne,
5. brak wspólnego celu,
6. postrzeganie partnerów lokalnych jako konkurencji,
7. niską motywację pracowników do angażowania się w dodatkowe przedsięwzięcia,
8. brak inicjatyw oraz pomysłów na wspólne działanie ze strony pracowników i kierownictwa danych instytucji.

1.3. Diagnoza problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego – nowe perspektywy aplikacyjne metody map problemów społecznych

Integralnym elementem funkcjonowania partnerstwa lokalnego powołanego w ramach realizacji projektu jest opracowanie nowoczesnego narzędzia służącego do kompleksowego prezentowania wyników systematycznie sporządzanych i aktualizowanych diagnoz społecznych dla poszczególnych społeczności lokalnych. Tym narzędziem w projekcie jest interaktywna mapa problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego, której głównymi zaletami są wiarygodność i funkcjonalność. Należy się zgodzić z autorami diagnozy problemów społecznych przeprowadzonej na terenie Katowic, że mapa rozumiana „jako forma przedstawiania danych o charakterze przestrzennym wydaje się być niezastąpionym narzędziem badawczym. Uwidacznianie danych na mapie pozwala dostrzec prawidłowość rozmieszczenia zjawisk i umożliwia rozpozna-

nie ich przestrzennych powiązań. W ten sposób pomaga ona w zrozumieniu i tłumaczeniu procesów zachodzących w przestrzeni miejskiej²¹.

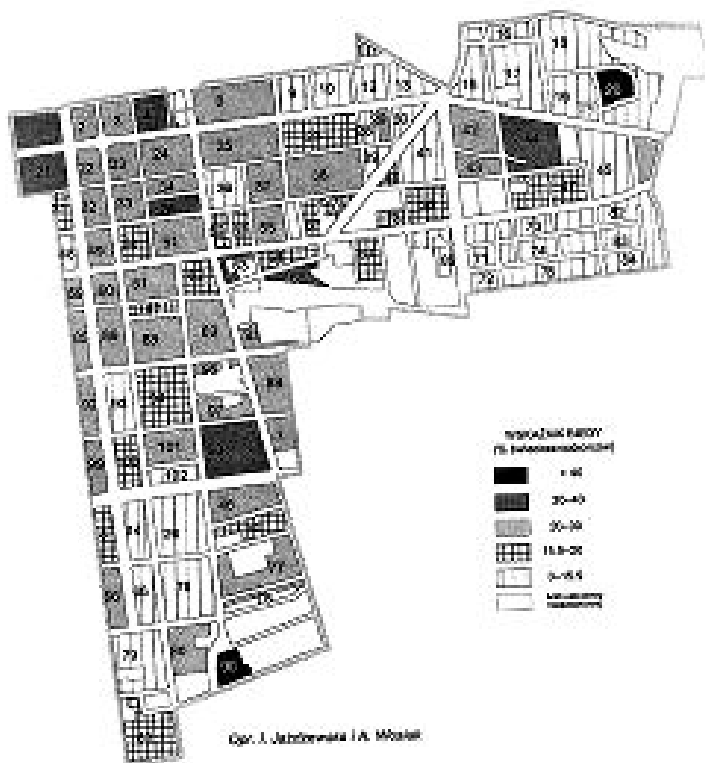
Wiarygodność mapy wynika z metodologii badań, która zakłada przeprowadzenie pełnej diagnozy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego na całej populacji, a nie tylko małej próbie badawczej wyodrębnionej z całej społeczności. Zatem dane prezentowane na mapie są tzw. danymi twardymi, nie zaś ekstrapolowanymi z próby badawczej. Ponadto właściwości technologiczne mapy związane z jej interaktywnością i sieciowością otwierają przed podmiotami współdziałającymi w ramach wyodrębnionego z szerokiego kręgu instytucji i grup obywatelskich współtworzących partnerstwo lokalne zespołu ds. diagnoz nowe możliwości pracy. Dzięki temu zespół może realizować różne zadania równolegle, wzajemnie się uzupełniając i zarazem mając bieżący wgląd w rezultaty działań innych jego członków. Możliwa jest wówczas płynna aktualizacja danych, które zgodnie z określonymi procedurami postępowania mogą być udostępniane w Internecie.

Atrakcyjność mapy wiąże się z kolei z nowymi możliwościami wizualizacyjnymi prezentowania danych, korelującego określone zjawiska z miejscem ich występowania na różnych poziomach uszczegółowienia. Dodatkową zaletą jest łatwość ich wielowariantowego filtrowania poprzez wybór dostępnych kryteriów merytorycznych. Rozwiązanie otwiera ponadto nowe możliwości upowszechniania wiedzy na temat aktualnego stanu problemów społecznych oraz zasobów środowiskowych z wykorzystaniem sieci internetowej. Aspekt upowszechniania rezultatów diagnozy w formie interaktywnej mapy „problemów i zasobów” z założenia ma pogłębiać wiedzę mieszkańców danego miasta o występujących w jego przestrzeni społecznej zjawiskach, ich strukturze, rozkładzie przestrzennym i dynamice zmian. Ma również rozbudzać ich odpowiedzialność obywatelską i zaangażowanie w sprawy swoich wspólnot lokalnych.

Interaktywna mapa „problemów i zasobów” jest nowoczesnym wariantem map stosowanych w badaniach socjologicznych. Przykładem na tradycyjne formy obrazowania danych empirycznych w formie map problemów społecznych są mapy zaprezentowane na rysunkach od 1 do 5.

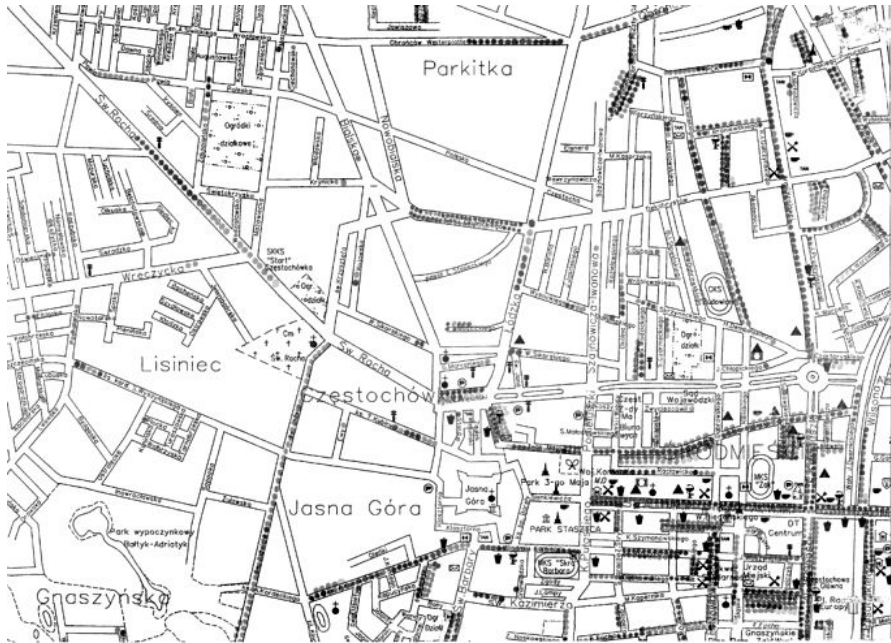
²¹ A. Dudek, A. Jagódka-Dudek, *Cyfrowe mapy problemów społecznych Katowic w diagnozie cech beneficjentów MOPS w latach 2007-2011. Badanie B4*, Katowice 2012, s. 12-13. [http://www.efs.gov.pl/analizyraportypodsumowania/baza_projektow_badawczych_efs/documents/b4_raport_mapy%20problemow_dzielnic_katowic.pdf].

Rysunek 1. Koncentracja biedy w dzielnicy Łódź-Śródmieście w 1996 r.



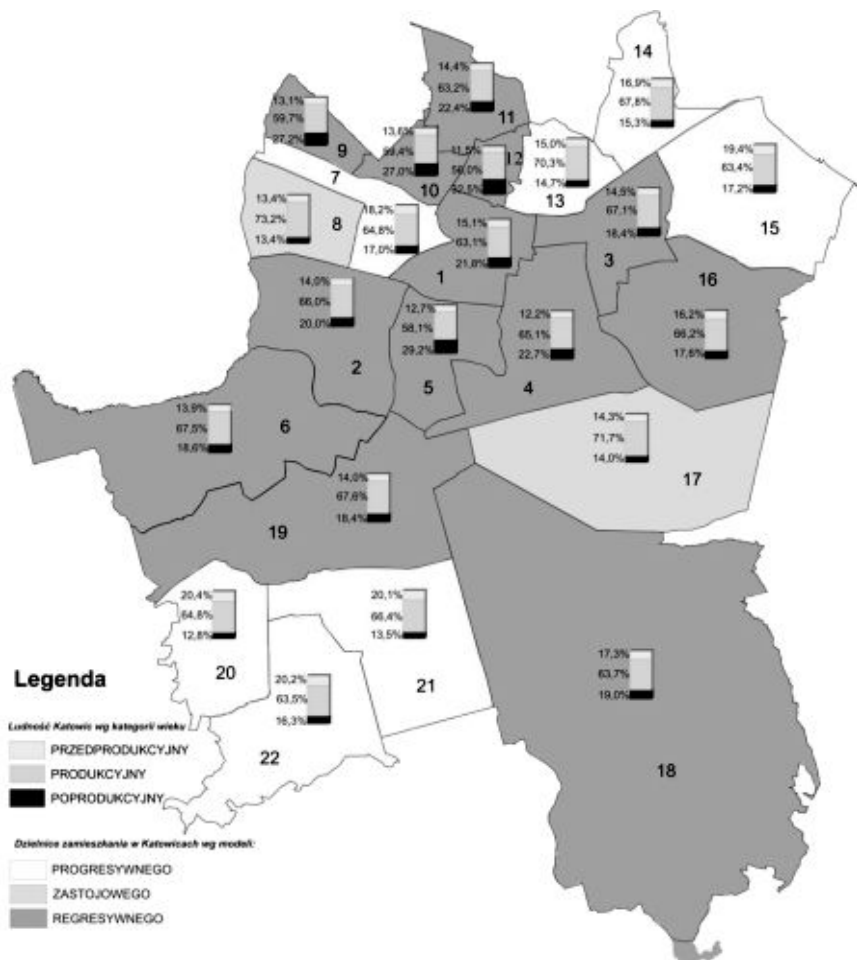
Źródło: W. Warzywoda-Kruszyńska (red.), *[Żyć] Na marginesie wielkiego miasta. Łódź 2001*, s. 59 – za A. Dudek, A. Jagódka-Dudek, *Cyfrowe mapy problemów społecznych Katowic w diagnozie cech beneficjentów MOPS w latach 2007-2011. Badanie B4, Katowice 2012*, s. 8. [http://www.efs.gov.pl/analizyraportypodsumowania/baza_projektow_badawczych_efs/documents/b4_raport_mapy%20problemow_dzielnicy_katowic.pdf]

Rysunek 2. Pomoc społeczna w Częstochowie. Miejsca zamieszkania klientów – środowisk objętych wsparciem Ośrodka Pomocy Społecznej w 2000 r.



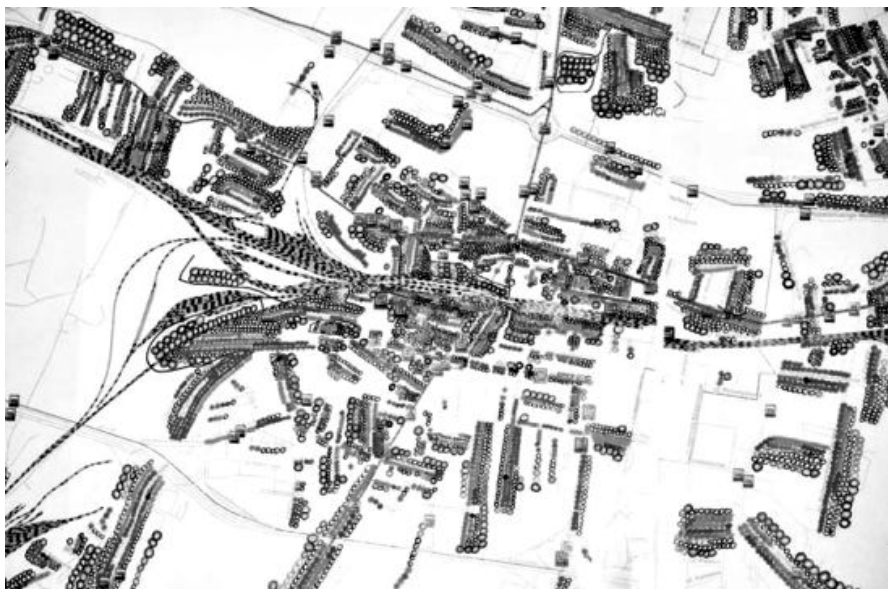
Źródło: K. Czekał, M. Zawartka, *Częstochowa. Społeczność lokalna w procesie zmian*, Wyd. GWSH, Katowice 2005 (mapa załączona na płycie CD) – za A. Dudek, A. Jagódka-Dudek, *Cyfrowe mapy problemów społecznych Katowic w diagnozie cech beneficjentów MOPS w latach 2007-2011. Badanie B4*, Katowice 2012, s. 7 [http://www.efs.gov.pl/analizyraportypodsumowania/baza_projektow_badawczych_efs/documents/b4_raport_mapy%20problemow_dzielnic_katowic.pdf]

Rysunek. 3. Prezentacja dwóch zjawisk na mapie: Ludność według ekonomicznych grup wiekowych oraz charakterystyka ludności Katowic według typów modeli demograficznych

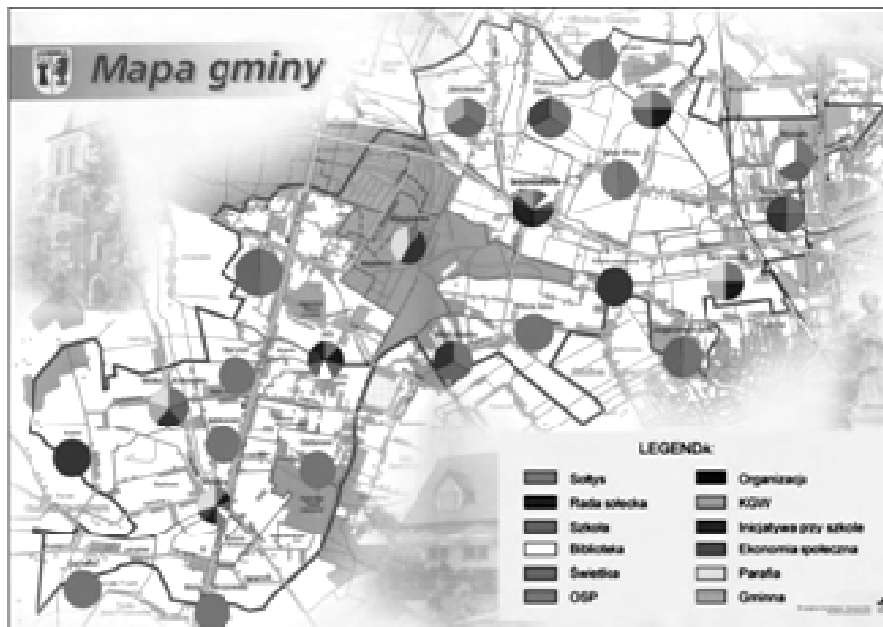


Źródło: A. Jagódka-Dudek, A. Dudek, *Cyfrowe mapy problemów społecznych Katowic w diagnozie cech beneficjentów MOPS w latach 2007-2011. Badanie B4*, Katowice 2012, s. 15. [http://www.efs.gov.pl/analizyraportypodsumowania/baza_projektow_badawczych_efs/documents/b4_raport_mapy%20problemow_dzielnic_katowic.pdf]

Rysunek. 4. Wnioskodawcy i członkowie rodzin objęci wsparciem Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Katowicach w 2010 r.



Źródło: Opracowanie M. Zawartka-Czekaj – za K. Czekaj, *Socjologiczne mapy badawcze w miejskiej polityce społecznej. Od tradycji do współczesnych dobrych praktyk w rozwiązywaniu problemów w mieście* [w:] A. Bartoszek, K. Czekaj, K. Faliszek, A. Niesporek, D. Trawkowska (red.), *Instytucje wsparcia a monitoring problemów społecznych w Katowicach – księga dobrych praktyk*, UM Katowice, Katowice 2012, s. 97. [http://www.efs.gov.pl/analizyraportypodsumowania/baza_projektow_badawczych_efs/documents/podr%C4%99cznik.pdf]

Rysunek. 5. Mapa infrastruktury społecznej w sołectwach

Źródło: *Diagnoza problemów społecznych w Radlinie*, Ośrodek Pomocy Społecznej, Radlin 2004, s. 264. [http://ops.radlin.pl/ops/images/pliki/BiS/diagn_radlin.pdf]

Metoda map jest wewnątrznie zróżnicowana ze względu na to, że sposoby obrazowania zjawisk występujących w przestrzeni społecznej miasta są różnorodne. Tradycyjny podział map ma charakter dwudzielny i dotyczy map punktowych oraz etapowych²². Pierwsza z wymienionych map jest stosowana do odwzorowania zjawiska zgodnie z miejscem jego występowania. Natomiast mapa etapowa zasadniczo służy do ukazania korelacji zjawisk społecznych występujących w danej społeczności lokalnej. W literaturze opisywana jest również inna klasyfikacja map, która obejmuje: mapę punktową, wskaźnikową, stref koncentrycznych i radialną²³. W zależności od faktycznych możliwości realizacji badań empirycznych, przyjętej problematyki badawczej, a także specy-

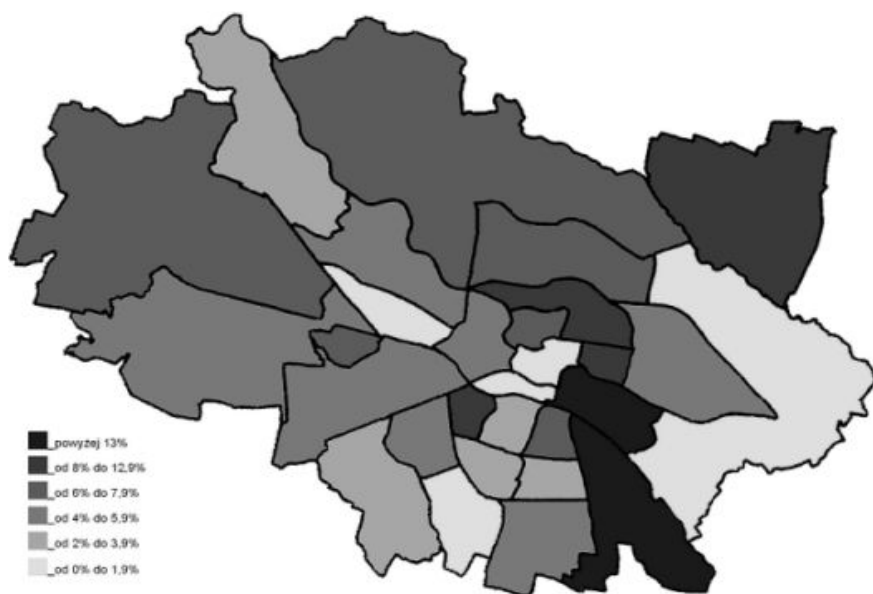
²² K. Czekał, *Socjologia szkoły chicagowskiej i jej recepcja w Polsce*, Wyd. GWSH, Katowice 2007, s. 213-214.

²³ K. Czekał, M. Zawartka, *Częstochowa: społeczność lokalna w procesie zmian*, Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa, Katowice 2005, s.275-276.

fiki ujawniających się w praktyce społecznej rzeczywistych deficytów i problemów stosuje się różne metody i techniki w tym zakresie.

Najczęstsze rodzaje map wraz z przykładami wykorzystywania w badaniach problemów społecznych zostały zaprezentowane na poniższych rysunkach²⁴.

Rysunek 6. Mapa wskaźnikowa – problemy ekonomiczne gospodarstw domowych a ich lokalizacja w przestrzeni miasta



Źródło: Wrocławska Diagnoza Problemów Społecznych,[w:]
<http://www.um.wroc.pl/m3375/p132056.aspx>

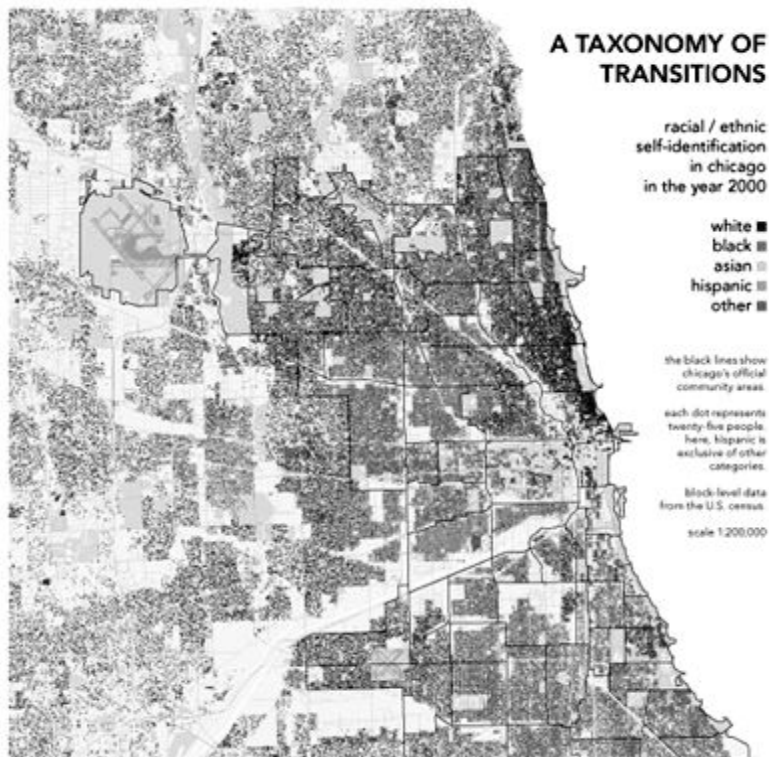
²⁴ Za: Raport: M. Szyszka, Ł. Tomczyk, J. Nowak, *Mapy problemów społecznych. Analiza teoretyczno-empiryczna*, Bielsko Biała 2011

Rysunek 7. Przykładowa mapa punktowa



Źródło: Dokumentacja programu AutoCad 3D Map, [w:] <http://docs.autodesk.com>²⁵

²⁵ http://docs.autodesk.com/MAP/2011/PLK/AutoCAD%20Map%203D%202011%20Help/Map3D_2011_HTML_Help/indexGISskills.html?url=../filesGISskills/WS1a9193826455f5ffa23ce210c8754311511fb.htm,topicNumber=GISskillsdoe2381

Rysunek 9. Przykład mapy punktowej – Stany Zjednoczone

Źródło: Etniczna autoidentyfikacja w Chicago – rok 2000, [w:]

http://mixedmetro.files.wordpress.com/2010/09/rankin_chicago_dots.png

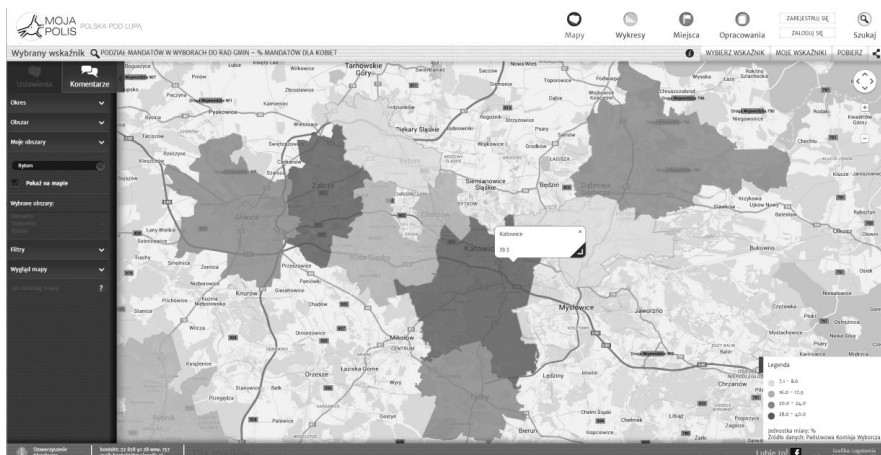
Mapy problemów społecznych, jako jedna z metod przydatnych do wyznaczania kierunków i celów polityki społecznej w skali regionalnej i lokalnej, są wykorzystywane do obrazowania zjawisk społecznych, deficytów i problemów występujących w określonych środowiskach. Pośrednio są więc one przydatne w kształtowaniu warunków życia oraz stosunków międzyludzkich. Zazwyczaj metodę tę wykorzystuje się do wyznaczania strategii działań, które obejmują:

1. wyrównywanie warunków życia i pracy poprzez zaspokajanie potrzeb ludności w różnym wieku,
2. tworzenie równego dostępu w korzystaniu z praw obywatelskich,
3. usuwanie nierówności społecznych,
4. asekurację przed ryzykiem życiowym.

Ze względu na rodzaj i nośnik prezentacji map problemów społecznych można wyróżnić m.in. mapy drukowane (np. ścienne i podręczne zminiaturyzowane) oraz cyfrowe (pasywne i interaktywne). Mapy cyfrowe pasywne różnią się tym od drukowanych, że mogą być przeglądane w urządzeniach cyfrowych, ale sposób prezentacji danych jest tradycyjny, statyczny. Nie dają możliwości filtrowania informacji ze względu na wybrane kryterium merytoryczne. Najnowocześniejszymi formami prezentacji danych są interaktywne mapy cyfrowe, które umożliwiają aktywne wyszukiwanie informacji, pozostawiając dużą swobodę użytkownikowi. W zależności od indywidualnych oczekiwań i preferencji badawczych może on koncentrować się na wybranych kategoriach danych empirycznych lub ich zestawień, które w całej sekwencji wariantów filtrowania są dostępne w algorytmie aplikacji. Ten rodzaj map stwarza obecnie największe możliwości poznawcze, a także użytkowe. Nie ma bowiem znaczenia, jakim urządzeniem cyfrowym dysponuje użytkownik (mobilnym czy stacjonarnym, wyposażonym w duży lub mały ekran), ważne jest, by miał dostęp do sieci i podstawowe umiejętności informatyczne.

Rozwój technologii informacyjnych i powiązane z nim nowe formy pracy, a także oczekiwania sposobów analizy oraz prezentacji danych, powodują, że obecnie coraz częściej stosuje się cyfrowe mapy problemów społecznych. Przykładem obrazującym nowy trend w tej materii jest aplikacja internetowa *Moja Polis* zawierająca całą sekwencję danych dostępnych na poziomie krajowym, wojewódzkim, subregionalnym, powiatowym i gminnym, prezentowanych m.in. w postaci interaktywnych map. Narzędzia te umożliwiają użytkownikowi ustawienie własnych wskaźników oraz kategorii prezentacji danych. Wskaźniki określają graniczne parametry filtrowania typu: okres filtrowania danych (rok, półrocze, kwartał lub miesiąc), obszar (od poziomu krajowego po gminny), filtry (płeć, rodzaj gminy, liczba mieszkańców). Lista kategorii obejmuje złożoną strukturę grup, takich jak: mieszkańcy, obywatele, samorządy, edukacja, gospodarka, fundusze UE, środowisko, przestrzeń, jakość życia, zdrowie i kultura. Wybór jednej z wymienionych kategorii otwiera kolejne opcje związane z wyborem przyporządkowanych do niej subkategorii. Te zaś mogą być doprecyzowywane na poziomie szczegółowych wskaźników. Przejawem możliwości personalizowania analizy danych są opcje wygląd mapy, moje obszary i moje wskaźniki spełniające funkcję niekonwencjonalnych wariantów wyboru ze względu na indywidualne zainteresowania użytkowników. Ważną cechą interaktywnej mapy, która dopełnia jej funkcjonalność, jest umożliwienie użytkownikom pobierania prezentowanych na niej danych liczbowych. Można je łatwo zapisać na nośniku zewnętrznym, wybierając opcję „pobierz”.

Rysunek. 10. Podział mandatów w wyborach do rad gmin w 2010 r. – procent mandatów dla kobiet



Źródło: *Moja Polisa: Polska pod lupą*, [<http://www.mojapolis.pl/pointers/map/1023/>]

Pomimo różnych ograniczeń w zakresie dostępności do pełnych danych na poziomie subkategorii oraz braku możliwości ich odwzorowania w przestrzeni miejskiej (np. ulic, osiedli czy dzielnic) mapy zamieszczane w serwisie *Moja Polisa* wskazują kierunek rozwoju tej metody przestrzennego obrazowania danych empirycznych.

Niewątpliwie w tym kontekście istotnym elementem innowacyjności przedmiotowego projektu jest właśnie opracowanie interaktywnej mapy służącej do diagnozowania problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego. Jej walorem w porównaniu do map z portalu *Moja Polisa* jest uzyskanie o wiele wyższego wskaźnika jej funkcjonalności, a także szczegółowości i kompletności danych pełnych odwzorowujących rozkład badanych zjawisk zgodnie z miejscami ich występowania, tj. budynkami, ulicami, osiedlami i dzielnicami miasta, na terenie którego utworzono partnerstwo lokalne. Szczegółowej prezentacji przedmiotowego produktu poświęcona została część czwarta niniejszego podręcznika.

1.4. Konkluzje i rekomendacje w świetle badań zrealizowanych w ramach projektu

Newralgiczną częścią projektu „Budowanie kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego na przykładzie miasta Bielska-Białej” były badania mające na celu poznanie metod i technik stosowanych przez instytucje w trakcie analizowania problemów społecznych. Do podstawowych konkluzji wysnutych na podstawie tychże badań można zaliczyć:

1. relatywnie dobrą znajomość metody map problemów społecznych;
2. rozbieżne rozumienie terminu **mapa problemów społecznych**, definiowanego często jako diagnoza *in sensu* lub pozyskiwanie i przetwarzanie danych;
3. mapy problemów społecznych, mimo znanych i docenianych w środowiskach atutów, nie wchodzą w spectrum stosowanych systematycznie w jednostkach pomocy społecznej oraz rynku pracy metod diagnozy i prezentacji problemów i zasobów środowisk lokalnych;
4. mapy problemów społecznych (przede wszystkim punktowe) stosowane są doraźnie i jednostkowo oraz niemal wyłącznie przez ośrodki pomocy społecznej, dysponujące w gruncie rzeczy większym potencjałem kadrowym i finansowym.

Podstawowy problem wynika jednak z rozbieżności w rozumieniu (interpretowaniu) samego terminu „mapa problemów społecznych”, a konkretniej, braku jednoznacznych i uznanych szerzej przez instytucje oraz środowiska pomocy i integracji społecznej **definicji mapy**. Z tym problemem wiąże się również niska znajomość pracowników socjalnych metody **punktowych/radialnych/odsetkowych map problemów społecznych**. *In sensu* metoda ta znana jest dokładanie (i prawidłowo definiowana) jedynie w jednostkach (i ich otoczeniu instytucjonalnym), w których była wdrażana. Przede wszystkim w instytucjach pomocy społecznej miast śląsko-zagłębiowskich. Są to m.in. ośrodki w Czeladzi, Zabrze, Żorach, Tychach, Siemianowicach Śląskich, Częstochowie, Rudzie Śląskiej, Świętochłowicach, Tarnowskich Górach oraz (od 2011 roku) w Katowicach.

Uściślając postawioną tezę, terminem „mapa problemów społecznych” określa się w jednostkach administracyjnych gmin, jednostkach pomocy oraz środowiskach związanych z integracją społeczną (warsztaty terapii zajęciowej, zakłady aktywności zawodowej, stowarzyszenia pomocowe etc.) **różnorodne i szeroko klasyfikowane metody diagnozy** (określane czasem jako „mapowanie”) oraz **opisu** (ilustracji) problemów i kwestii społecznych. Mianem „map” deskrybowane są zarówno bieżące, regularnie prowadzone (lub cykliczne) działania diagnostyczne, jak i działania towarzyszące realizacji projektów społecznych, aktywizujących czy edukacyjnych (np. programów aktywności lo-

kalnej, programów przeciwdziałaniu wykluczeniu etc.). Bardzo często określenie „mapy” kojarzone jest z informacjami o problemach zawartymi w oficjalnych dokumentach podstawowych jednostek pomocowych i samorządów terytorialnych, jakimi są „diagnozy problemów społecznych” oraz „strategie rozwiązywania problemów społecznych”, z reguły przygotowywane na okresy 10-15 lat. Reasumując, za mapy problemów uważa się w instytucjach pomocy społecznej i rynku pracy **wszelkie formy gromadzenia i przedstawiania danych dotyczących problemów społecznych lokalnych środowisk.**

W większości ankietowanych placówek diagnoza za pomocą punktowych map społecznych została przeprowadzona jednorazowo: na potrzeby projektu bądź programów unijnych, na zlecenie gminy/miasta, w celu opracowania Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych²⁶. Poza wyjątkami (m.in. Siemianowice Śląskie, Dąbrowa Górnicza) mapy problemów społecznych *in sensu* (mapy punktowe, mapy radialne, mapy odsetkowe) nie wchodzi w spektrum stosowanych systematycznie w jednostkach pomocy społecznej oraz rynku pracy metod diagnozy i prezentacji problemów i zasobów środowisk lokalnych. Mapy te (przede wszystkim jako punktowe) stosowane są doraźnie i jednostkowo oraz niemal wyłącznie przez ośrodki pomocy społecznej, dysponujące większym od innych podmiotów instytucjonalnych, o których mowa w partnerstwie lokalnym, potencjałem kadrowym i finansowym. Tylko w nielicznych placówkach diagnoza prowadzona jest na bieżąco, w regularnych odstępach czasu²⁷.

Wśród najczęściej wymienianych przyczyn braku kontynuacji lub zaniechania diagnozy za pomocą map problemów społecznych wskazywano na: „czasochłonność metody”, „wysokie koszty związane z przygotowaniem map”, „brak kadr”, „szybka dezaktualizacja danych”, a nawet deklarowany brak zapotrzebowania na takie narzędzie diagnostyczne. Jako argument uzasadniający brak zapotrzebowania podawano wypracowane metody diagnostyczne i wy-

²⁶ Np. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Żorach w 1998 roku; Ośrodek Pomocy Społecznej w Rybniku, 2000 rok, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gliwicach. W Ośrodku Pomocy Społecznej w Koszalinie diagnoza prowadzona była na przełomie lat 2008/2009. Po uchwaleniu Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych na lata 2009-2015 zaprzestano analizy metodą punktowych map społecznych. W 2010 roku podejmowano próbę stworzenia punktowej mapy przemocy, jednak ze względów technicznych nie doszło do jej realizacji – mapa jest w wersji opisowej i tabelarycznej. W Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Częstochowie diagnoza jest prowadzona od marca 2011 r. na potrzeby projektu, który zostanie zrealizowany w MOPS. Z kolei Ośrodek Pomocy Społecznej w Rybniku w chwili obecnej nie wykorzystuje metody punktowych map problemów społecznych, jednakże w ramach pilotażowego programu rewitalizacji społecznej pt. „TRAF – Twój: Rozwój, Aktywność, Forma” (okres realizacji 1.09.2011-30.11.2012).

²⁷ Podstawowym źródłem zbierania informacji jest diagnostyka prowadzona na bieżąco przez pracowników społecznych (wywiad środowiskowy, wgląd do kartotek, obserwacja). Ponadto dane statystyczne pochodzą z miejskich instytucji (GUS, PUP, UM, straż miejska, policja, UTW, organizacje pozarządowe) oraz prowadzona jest diagnostyka ze szkół znajdujących w danej dzielnicy/obszarze. Pojawiają się jednak problemy we współpracy pomiędzy ww. instytucjami, często z powodu braku komunikacji oraz przepływu informacji. De facto brakuje sprawdzonych i promowanych szerzej modeli współpracy instytucjonalnej.

kwalfikowane zespoły pracowników socjalnych oraz rozwiniętą współpracę z innymi instytucjami – szkoły, policja, kuratorzy, urzędy pracy.

Ośrodki objęte diagnozą i w których proces ten w dalszym ciągu jest kontynuowany wykorzystują mapy, m.in. planując strategię rozwiązywania problemów społecznych oraz jej ewaluację w programach ds. rewitalizacji miasta, rewitalizacji społecznej. W większości jest to jednak jednorazowe przedsięwzięcie i doświadczenie. Do wyjątków należy Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Siemianowicach Śląskich, w którym taka diagnoza prowadzona jest nieprzerwanie od kilku lat.

Warto zwrócić uwagę na atuty stosowania metody map w praktyce pracy socjalnej. Wymieniane przez respondentów główne korzyści wynikające z zastosowania map problemów społecznych to przede wszystkim:

1. „łatwy do zapamiętania odbiór informacji”,
2. „możliwość śledzenia występowania i nasilenia problemu na przestrzeni czasu”,
3. „przestawione są zasoby ludzkie/instytucjonalne”,
4. „czytelność” i „przejrzystość”,
5. „możliwość adresowania programów przeciwdziałania i rozwiązywania problemów społecznych do mieszkańców konkretnych rejonów miasta”,
6. „monitorowanie i ewaluowanie zmian zachodzących w danym rejonie miasta po wdrożeniu odpowiednich programów”.

Ponadto w ramach stosowania map **„zwiększa się integracja środowiska zaangażowanego w przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu, przestępczości, patologii”**. Podsumowując, ważną zaletą stosowania narzędzia diagnostycznego w postaci mapy problemów społecznych jest wizualna prezentacja danych empirycznych odwzorowująca ich lokalizację na terenie danego miasta oraz unaoczniająca natężenie i strukturę problemów środowiska lokalnego²⁸.

Wprowadzenie do praktyki funkcjonowania instytucji pomocowych i rynku pracy mapy problemów społecznych jako narzędzia diagnostycznego spotyka się z zainteresowaniem, ale i konkretnymi obawami związanymi ze sferą logistyczną i finansową. Pozytywną odpowiedzią na te obiekcje jest mapa interaktywna. Dzięki jej funkcjonalności skraca się czas wykonywania pewnych czynności, ponieważ umożliwia ona import już istniejących danych (które i tak każdy ośrodek pomocy zobligowany jest gromadzić) oraz ich „przekształcanie”

²⁸ Na pytanie *Czy mapami posługują się instytucje współpracujące z ośrodkiem lub inne w tzw. otoczeniu instytucjonalnym?* respondenci wskazali, iż mapy (o ile takie są stosowane) służą **niemal wyłącznie** pracownikom socjalnym oraz przedstawicielom instytucji współpracujących z OPS-em w ramach CAL. W znacznej mierze dominowały odpowiedzi, iż brak jest wiedzy na ten temat. Niemniej jednak, w trakcie przeprowadzonych wywiadów/rozmów telefonicznych z pracownikami bądź kadrą kierowniczą instytucji sugerowano, iż mapy były i są doskonałą formą prezentowania w graficzny sposób informacji władzom samorządowym – osobom decydującym i mającym wpływ na postać i kształt lokalnej pomocy społecznej.

w graficzną postać odwzorowującą rozkład przestrzenny badanych zjawisk. Ponadto taka interaktywna forma prezentacji danych wskazujących na występowanie określonych zjawisk w środowisku lokalnym uprawdopodobnia celową i trafną merytorycznie interwencję w środowisku społecznym na wskazanym terenie miasta. Wskazują na to następujące czynniki:

1. czytelność i precyzyjność w przyporządkowaniu przestrzennym poszczególnych problemów,
2. wyraźne uwidocznienie rodzaju i skali problemu skłania do podejmowania działań,
3. możliwość zastosowania zebranych danych do opracowania wielu dokumentów strategicznych,
4. możliwość wymiany danych z poszczególnymi instytucjami.

Podkreśla się jednak niedosyt informacji (zwłaszcza użytecznych, praktycznych) na temat rozwiązań umożliwiających sprawne, systematyczne, regularne oraz poprawne metodologicznie prowadzenie badań diagnostycznych w obszarach problemów i dysfunkcji społecznych. Zgłaszana jest przede wszystkim potrzeba diagnozy kompleksowej, obejmującej nie tylko częściowe informacje (pojedynczo, np. dochód na członka rodziny, sytuacja zawodowa, alkoholizm etc.), ale szerokie spectrum czynników całościowo ujmującej badane zjawiska (problemów, zjawisk, tendencji społecznych). Taka kompleksowa diagnoza wymaga koordynacji różnych działań równoległe w różnych instytucjach.

Sygnalizowane przez pracowników ośrodków potrzeby dotyczą przede wszystkim dostępu do literatury, szkoleń oraz stosownej infrastruktury technologicznej. Chodzi oczywiście o nieskomplikowane i funkcjonalne narzędzia informatyczne mające zastosowanie w procesie diagnozowania danej społeczności. Z przeprowadzonych rozmów wynika jasno, że oczekiwane zmiany nie mogą wiązać się ze wzrostem nakładu czasu pracy ani też zaangażowania pracowników. Z informacji tych wynika również brak standardów, jak też wypracowanych i sformalizowanych modeli działania oraz konkretnych narzędzi ułatwiających od strony technicznej realizację diagnozy społecznej.

Bardzo istotnym, dość często zgłaszanym problemem jest „brak wymiany i kompatybilności” posiadanej wiedzy między jednostkami pomocowymi, instytucjami rynku pracy, organizacjami pozarządowymi i wspólnotami lokalnymi. Chodzi tu przede wszystkim o wypracowanie standardów współdziałania międzyinstytucjonalnego, gwarantujących spójność przetwarzanych danych i możliwość ich scalenia oraz wymiany między różnymi instytucjami (urzędami pracy, ośrodkami pomocy społecznej, powiatowymi centrami pomocy społecznej, policją, strażą miejską, kuratorami sądowymi). Taka unifikacja procedur i realnych form współpracy powinna być ujęta zarówno w warstwie formalno-prawnej oraz normatywnej (regulującej jej zasady i reguły), jak też metodyczno-narzędziowej, określającej sposoby postępowania w konkretnych przypadkach oraz formułę korzystania z innowacyjnego oprogramowania (np. **inte-**

raktywnej mapy problemów społecznych). Taka wspólna płaszczyzna zbierania, katalogowania, wymiany i udostępniania informacji umożliwiłaby nie tylko stworzenie rejestru pełnego spectrum problemów i zasobów środowisk lokalnych, ale również pozwoliła na efektywniejsze wykorzystanie diagnoz oraz skuteczniejszą współpracę międzyinstytucjonalną.

Co więcej, taka platforma umożliwiłaby upublicznienie danych: przedstawianie ich osobom decyzyjnym, władzom gminy, samorządowi, a także obywatelom (prawo do informacji) czy instytucjom i firmom działającym w lokalnej przestrzeni. Tak rozumiana diagnoza i takie kompleksowe przedstawienie informacji zapewniłoby celowe, racjonalne, a przede wszystkim efektywne współdziałanie różnorodnych instytucji działających lokalnie i dostarczających na różnych poziomach i w różny sposób usług i świadczeń społecznych (samorządu gminy i jego podmiotów społecznych, organizacji pozarządowych, podmiotów ekonomii społecznej).

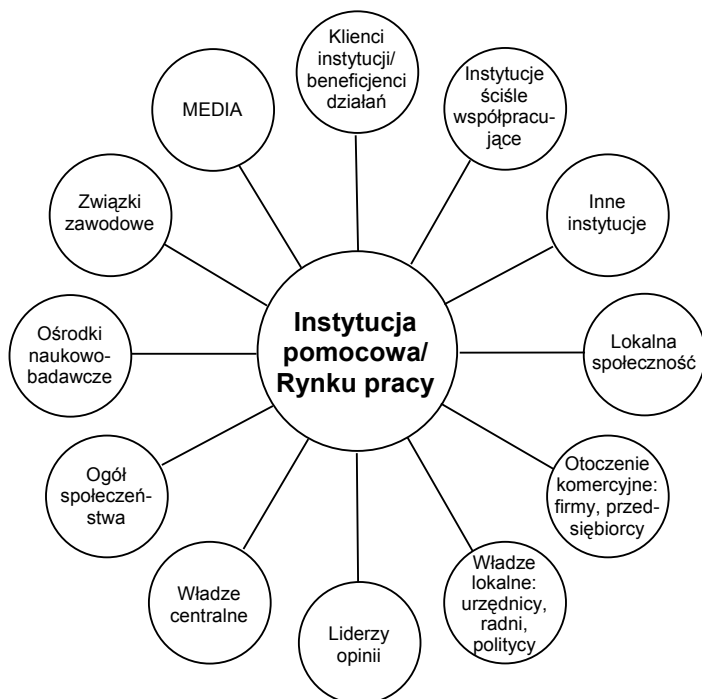
II. Współpraca międzyinstytucjonalna oraz międzysektorowa w obszarze pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy

2.1. Społeczny wymiar otoczenia instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy

Instytucje pomocowe oraz instytucje rynku pracy z uwagi na szczególną rolę i pozycję nie funkcjonują tak, jak organizacje drugiego (a często i trzeciego) sektora – w warunkach wzajemnej konkurencji. W praktyce ich rola i znaczenie w systemie integracji społecznej oraz rynku pracy są tym większe, im bardziej ceniona i przenikająca do praktyki społecznej staje się kultura współdziałania międzyinstytucjonalnego i międzysektorowego. Chodzi o złożone i zróżnicowane formy współpracy i budowania relacji w przestrzeni instytucji publicznych promieniujące na partnerów z sektora organizacji pozarządowych i komercyjnych. Obecnie zgodnie z kierunkami przemian w polityce społecznej, zwłaszcza dezyderatem wielosektorowości oraz zasadą subsydiarności, organizacje trzeciego sektora oraz podmioty komercyjne przejmują coraz większą część zadań publicznych. Instytucjonalna forma pomocy i integracji społecznej mocno ewoluuje i wiele wskazuje na dalszą decentralizację, pluralizm i przenoszenie działań oraz usług na rzecz zewnętrznych jednostek. Biorąc pod uwagę kwestię ograniczonych finansów, programów i funduszy, o jakie organizacje pozarządowe muszą zabiegać, ujawnia się obraz systemu, którego integralnym elementem jest współpraca międzyinstytucjonalna i międzysektorowa. Jest to warunek decydujący o osiągnięciu pełnej funkcjonalności systemu i perspektywach rozwoju wspomnianych organizacji. Istnieje duże prawdopodobieństwo, że tendencja ta będzie się pogłębiać.

Otoczenie społeczne instytucji może być „źródłem nowych możliwości w realizacji jej działań, ale i przyczyną wielu problemów i przeszkód”¹. Poniższy schemat dookreśla to pojęcie, wskazuje na najważniejsze, typowe i potencjalne grupy odbiorców działań, definiowane jako otoczenie instytucjonalne, przestrzeń działań instytucjonalnych i społecznych.

¹ J. Krzyszkowski, *Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej*, Ośrodek Kształcenia Służb Socjalnych i Publicznych, Częstochowa 2010, s. 121.

Schemat 1. Instytucja i jej otoczenie

Opracowanie za: M. Szyszka, *Kształtowanie wizerunku instytucji pomocy społecznej w mediach*, Warszawa 2013, s. 24

Instytucje pomocy, integracji i rynku pracy zawsze są elementem szerszego systemu. W różnym stopniu od jednych grup jesteśmy uzależnieni, z innymi powiązani. Trudno wyobrazić sobie możliwość skutecznego działania w obszarze pomocy społecznej bez rzetelnej diagnozy oraz społecznej akceptacji i współpracy polegającej na zaangażowaniu ze strony otoczenia, zarówno instytucjonalnego, jak i społecznego. Otoczenie nie jest jednorodne: mamy zróżnicowane grupy klientów, odbiorców, współpracowników, partnerów. Bardzo istotny komponent otoczenia zewnętrznego instytucji stanowią lokalne władze – samorząd, nadzór finansowy i merytoryczny instytucji, ale także firmy i przedsiębiorcy.

Tabela 1. Otoczenie instytucji

INSTYTUCJA POMOCOWA / RYNKU PRACY		KOMUNIKACJA	
OTOCZENIE WEWNĘTRZNE	<ul style="list-style-type: none"> - kierownictwo - pracownicy - wolontariusze - stażyści, praktykanci 	<ul style="list-style-type: none"> - głównie bezpośrednia - ciągła: stałe kontakty - formalna i nieformalna - pozioma i pionowa 	
OTOCZENIE ZEWNĘTRZNE	BLIŻSZE	<ul style="list-style-type: none"> - Instytucje partnerskie i współpracujące - społeczność lokalna - otoczenie instytucjonalne, w tym NGO-sy - liderzy opinii - firmy i przedsiębiorcy - władze lokalne - klienci - media lokalne, regionalne, środowiskowe 	<ul style="list-style-type: none"> - częsta - bezpośrednia i pośrednia - wymaga ciągłych zabiegów, „odnawiania” dbałości o jej pozytywny wymiar - ma ogromny wpływ na funkcjonowanie instytucji
	DALSZE	<ul style="list-style-type: none"> - społeczeństwo - władze centralne - osoby i instytucje kształtujące opinię publiczną, naukowo-badawcze - organizacje polityczne - media masowe 	<ul style="list-style-type: none"> - sporadyczna - głównie pośrednia: wielka rola środków masowego przekazu

Opracowanie za: M. Szyszka, *Kształtowanie wizerunku instytucji pomocy społecznej w mediach*, Warszawa 2013, s. 35

Współczesne pojmowanie integracji zakłada nie tylko to, by ludzie mieli świadomość problemów społecznych oraz możliwości pomocy, ale także byli świadomi konieczności **współdziałania**. Jest to jeden z kluczowych warunków powodzenia działań i skutecznego rozwiązywania problemów społecznych.

Aby wykorzystywać dostępne narzędzia pomocy społecznej, trzeba działać wspólnie, angażując i wykorzystując dostępne lokalnie zasoby społeczności, organizacji pozarządowych, towarzystw, liderów i animatorów, jednostek samorządu oraz zakładów, firm i przedsiębiorców. Współdziałanie, kooperacja staje się dzisiaj najważniejszym wyzwaniem sprawnego działania i samoorganizacji

społeczeństw lokalnych. W środowiskach drzemie potężna rezerwa zasobów, środków i możliwości działania. Ten potencjał ujawnia się w różnych okolicznościach, w postaci formalnych lub nieformalnych grup oraz inicjatyw.

2.2. Instytucje pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy wobec oczekiwań społeczności lokalnych

Jak piszą E. Hope i B. Dubicka, *różnicą pomiędzy instytucjami użyteczności publicznej a innymi organizacjami dostarczającymi dowolne „dobra” na rynek jest fakt ich potencjalnego istnienia lub nieistnienia na rynku. O ile brak na rynku tych drugich bądź ich przegrana z punktu widzenia społeczeństwa jako całości ma niewielkie znaczenie, o tyle bankructwo, albo nawet zła kondycja finansowa, a w szczególności negatywna opinia o działalności instytucji użyteczności publicznej mogą mieć dalekosiężne skutki dla całego społeczeństwa*².

Instytucje pomocowe oraz rynku pracy nie odgrywają roli podrzędnej, jak podmioty komercyjnego sektora usług. Wchodzą bowiem w obszar **systemu użyteczności publicznej**, a zatem pełnią kluczową rolę w społecznym wymiarze cyklu życia, samodecydowania i samoorganizowania się społeczności lokalnych. Instytucjonalny system użyteczności publicznej powinien gwarantować ład, porządek społeczny, dostęp do usług społecznych i informacji, bezpieczeństwo socjalne oraz integrację mieszkańców. Jest to sfera zaufania społecznego i szczególnej odpowiedzialności, w której komunikacja, współpraca i kultura stanowią bardzo istotne ogniwa.

W świadomości pracowników socjalnych instytucja pomocowa jest miejscem realizacji i spełnienia zawodowego, ale też wykonywania codziennych obowiązków związanych z różnymi formami wspierania mieszkańców znajdujących się w trudnym położeniu życiowym. Inną optykę przyjmują mieszkańcy jako przedstawiciele społeczności lokalnych, będący faktycznym otoczeniem społecznym dla wspomnianych instytucji. Oczekują oni urzeczywistnienia różnych form partnerstwa w realizacji ważkich dla nich problemów społecznych. W tym kontekście instytucje pomocy i integracji powinny odgrywać czołową rolę w inicjowaniu i wspieraniu procesu scalania społeczności lokalnych oraz wzmacnianiu mechanizmów utrwalających ich pozytywne funkcjonowanie. Drugoplanowe jest dla nich to, czy są to instytucje publiczne, pozarządowe lub prywatne, czy reprezentują sektor pomocy i integracji społecznej, czy rynku pracy (np. OPS, Urząd Pracy, Centrum Integracji Społecznej bądź zakład aktywności zawodowej).

W interesie społeczności lokalnych jest otwarcie się instytucji systemu pomocy społecznej i rynku pracy na ich problemy, potrzeby, ale też pomysły i ini-

² E. Hope (red.), *Public relations instytucji użyteczności i publicznej*, Scientific, Publishing Group, Gdańsk 2005, s. 1.

cyjatywy. Wówczas bowiem ich działalność będzie obejmowała nie tylko zaspokajanie potrzeb społecznych i wyrównywanie deficytów, lecz również partnerską współpracę, animację nowych inicjatyw społeczno-kulturalnych i kreatywny wkład w ich realizację. Niewątpliwie wdrażanie modelu współpracy wychodzi naprzeciw tym oczekiwaniom. Obejmuje bowiem m.in. działania skupione wokół budowania relacji i kooperacji, twórczych inicjatyw, potrzebnych diagnoz, a dalej pozyskiwania społecznego zrozumienia i poparcia, i w efekcie realizowania konstruktywnych zmian w przestrzeniach polityki społecznej.

W partnerskiej relacji instytucji publicznych ze społecznościami lokalnymi ujawnia się sens ich funkcjonowania. Kluczowym kryterium oceny ich działalności jest służebność wobec społeczności lokalnych. Oznacza ona otwartość instytucji publicznych na potrzeby i oczekiwania odbiorcy usług społecznych. Oczywiście ciężko spełnić te kryteria w zamknięciu i odrzuceniu szeroko pojętej współpracy międzyinstytucjonalnej. Obie perspektywy scala wizja wspólnych celów, to jest integracji społecznej i sprawnego współdziałania instytucji z otoczeniem.

Schemat 2. Model oceny działania instytucji publicznych



Lokalne społeczności – mieszkańcy, jako najbliższe otoczenie instytucji pomocowej występują w roli podwójnej; ich społeczna rola polega na byciu „interesantem” (oczekującym zaspokojenia potrzeb) oraz byciem obywatelem (mającym prawo współdecydować o sprawach publicznych). W ramach lokalnego systemu (władzy, administracji, instytucji) mieszkaniec ma bardzo konkretne uprawnienia. Dopelnienie tych praw jest obowiązkiem samorządów i instytucji, w tym jednostek pomocowych oraz podmiotów rynku pracy.

Tabela 2. Prawa obywatela w systemie administracyjno-instytucyjnym

Prawa obywatela w systemie administracji publicznej	Dostęp do informacji o polityce władz, podejmowanych decyzjach, także tych w obszarze pomocy społecznej
	Dostęp do informacji na temat struktury demograficznej oraz problemów i kwestii społecznych, skali ich występowania oraz lokalizacji
	Dostęp do informacji na temat strategii i metod rozwiązywania przez gminę problemów społecznych, poczynionych planów, a także etapu ich realizacji
	Możliwość udziału w podejmowanych decyzjach odnośnie spraw ważnych lokalnie (inwestycje, przeobrażenia, plany)
	Możliwość udziału w dyskusjach na ważne tematy lokalne
	Ocena działalności władz oraz instytucji publicznych ważnych w lokalnej przestrzeni, mających wpływ na ich funkcjonowanie
	Uzyskiwanie pełnej i rzetelnej informacji w zakresie działania instytucji, ich bieżącej działalności, informacji o należnych świadczeniach, prawach
	Być należycie (uczciwie, sprawiedliwie, profesjonalnie) traktowanym przez urzędy i instytucje

Opracowanie własne na podstawie: Z. Knecht, *Public relations w administracji publicznej. Teoria, praktyka, badania*, Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa 2006, s. 44

W kontekście tych właśnie praw i oczekiwań szczególną rolę zyskuje właśnie dostęp do informacji publicznej. Opracowana w projekcie interaktywna mapa problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego otwiera przed mieszkańcami możliwość łatwego dostępu do przestrzennej informacji publicznej. Dzięki możliwościom informatycznym pozwala ona wizualizować miejsce

występowania poszczególnych zjawisk, a także ich strukturę i dynamikę. Co więcej, sprzyja rozwijaniu dyskursu w obrębie powoływanych zespołów oraz poszczególnych społeczności lokalnych, jak również podejmowaniu współpracy w ramach partnerstw o charakterze instytucjonalno-środowiskowym.

2.3. Znaczenie współdziałania w rozwijaniu partnerstw ze społecznościami lokalnymi

Termin współdziałanie nie bez powodu ma w języku polskim wiele synonimów. Wystarczy wymienić kilka z nich, jak: współpraca, kooperacja, sojusz, koordynacja, partnerstwo, sieć, alians, kolaboracja, koalicja, pakt etc., by uświadomić sobie, że pojęcie to odnosi się przede wszystkim do aktywnej relacji co najmniej dwóch podmiotów, wspólnej płaszczyzny działania i wzajemności między nimi. Współdziałanie jest kluczowe z punktu widzenia budowania partnerstwa między instytucjami publicznymi a społecznością lokalną. Partnerstwo oznacza bowiem współdziałanie w czymś, a także bycie partnerem³. Przyjęte w projekcie modelowe rozwiązania budowania trwałych partnerstw lokalnych zakładają właśnie współdziałanie w rozpoznawaniu problemów społecznych i zasobów środowiskowych w celu wspólnego projektowania i realizowania strategii działań naprawczych, korekcyjnych, profilaktycznych i kreatywnych, ukierunkowanych na przeobrażanie realiów życia społeczności lokalnych.

Kiedy możemy mówić o realnym partnerstwie? Wówczas, gdy są spełnione najważniejsze kryteria:

1. istnieje stabilny układ instytucjonalny, w którym uczestniczą lub który współtworzą przedstawiciele różnych grup interesu;
2. zaangażowane podmioty łączą wspólne lub podobne cele (wspólnota interesów);
3. zaangażowane podmioty łączą wspólne lub podobnie zdefiniowane problemy (wspólnota problemów);
4. zaangażowane we współpracę instytucje łączą swoje wysiłki i zasoby, aktywnie współdziałając na rzecz rozwiązania zlokalizowanych w przestrzeni miasta problemów;
5. za sprawą zdobytych doświadczeń oraz kompetencji partnerzy wzajemnie się pobudzają, inspirują oraz wspólnie tworzą rozwiązania konkretnych problemów;
6. podejmujący współpracę partnerzy są w stanie dzielić się wzajemnie zadaniami oraz przejmować w części odpowiedzialność za ryzyko związane z realizacją wspólnej strategii.

³ Słownik Języka polskiego PWN, Warszawa 2014, s. 585.

Jedną z najbardziej podstawowych zalet współpracy jest możliwość podzielenia wszystkich zadań, rozłożenia nakładów materialnych i niematerialnych na poszczególne podmioty, świadomość współodpowiedzialności za podejmowane działania oraz wspólnej koncentracji na podnoszeniu efektywności prac. Warto też dodać, że sukces jest liczony podwójnie, bowiem – w perspektywie odbiorców i beneficjentów – udało się nie tylko zrealizować cele polityki społecznej, ale zrobić to w sposób, który zawsze nobilituje (partnerstwo). Wspólne działania ponadto uwiarygodniają instytucje uczestniczące w partnerstwie oraz skupiają na nich uwagę otoczenia. Kooperacja umożliwi również realizację działań bardziej złożonych, a nawet spektakularnych – jak ma to miejsce w przypadku wspólnej diagnozy z użyciem metody map. Jeżeli jest coś, co przyciągnie do organizowanych przez instytucje partnerskie działań lokalne społeczności, to właśnie otwartość, oryginalne pomysły, zaangażowanie oraz możliwość partycypacji: aktywnego i twórczego udziału.

Nietrudno o konkluzję, że wiele ze wskazanych w tym rozdziale kryteriów (warunków) współpracy zakłada dobrą, wielostronną komunikację oraz wzajemne poznanie się przedstawicieli instytucji uczestniczących w partnerstwie. Istotną rolę odgrywa zatem jakość komunikacji wewnątrz instytucji. Podczas zrealizowanych w ramach projektu warsztatów i szkoleń do takiego właśnie wniosku zgodnie dochodziło większość pracowników różnych jednostek, zarówno obszaru pomocy i integracji społecznej, jak i rynku pracy. Znaczenie mają w tym kontekście praktyczne rozwiązania w zakresie polityki informacyjnej w dużych instytucjach publicznych.

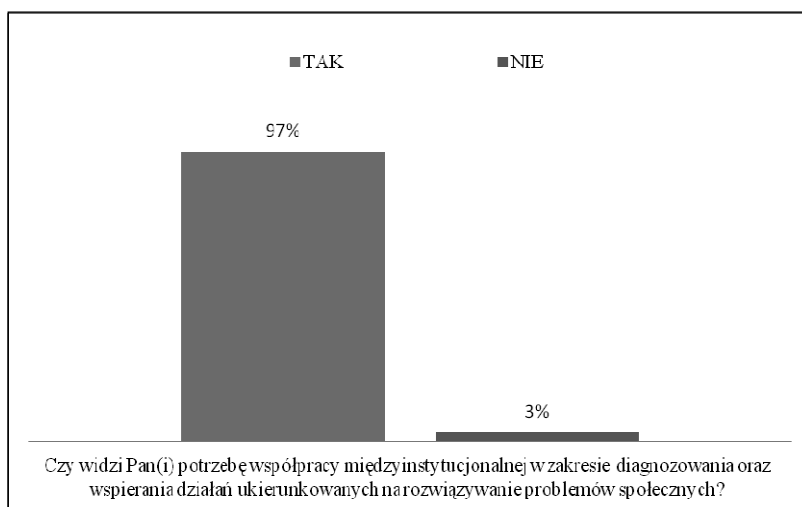
2.4. Okiem praktyków: O potrzebie tworzenia modelu współpracy międzyinstytucjonalnej

Trudno uogólniać i sprowadzać do wspólnego mianownika różne modele i praktyki, jednak na podstawie zgromadzonych doświadczeń oraz dostępnych raportów można wnioskować, że sytuacja jest daleka od ideału. Pracownicy instytucji pomocowych generalnie podkreślają brak standardów komunikacyjnych wypracowanych i konsekwentnie stosowanych w swoich placówkach. Wskazują na brak dobrej komunikacji utrudniającej właściwą współpracę między komórkami i koordynacji działań. Jeszcze gorzej opisywana jest wymiana informacji (i współpraca) pomiędzy instytucjami.

Nakreślona sytuację deficytów blokujących dobrą komunikację i współpracę wewnątrzinstytucjonalną i międzyinstytucjonalną potwierdzają wypowiedzi uczestników warsztatów i szkoleń realizowanych w ramach projektu. Ankiety przeprowadzono podczas warsztatu wyjazdowego w Wiśle, równolegle przeprowadzono wywiady pogłębione w tej tematyce z przedstawicielami innych instytucji. Objęte badaniem osoby nie mają wątpliwości co do potrzeby współpracy międzyinstytucjonalnej dotyczącej wspólnego diagnozowania struktury

i dynamiki istotnych dla nich zjawisk społecznych, a także współdziałania w zakresie aktywności ukierunkowanych na rozwiązywanie problemów społecznych. Niemal wszyscy uczestnicy uznali za ważną, a wręcz kluczową, z punktu widzenia realnych możliwości wdrożenia modelu innowacyjnego potrzebę wypracowania wspólnych standardów i form współpracy oraz otwartej i wielostronnej komunikacji w obrębie instytucji i w relacjach z innymi partnerami instytucjonalnymi.

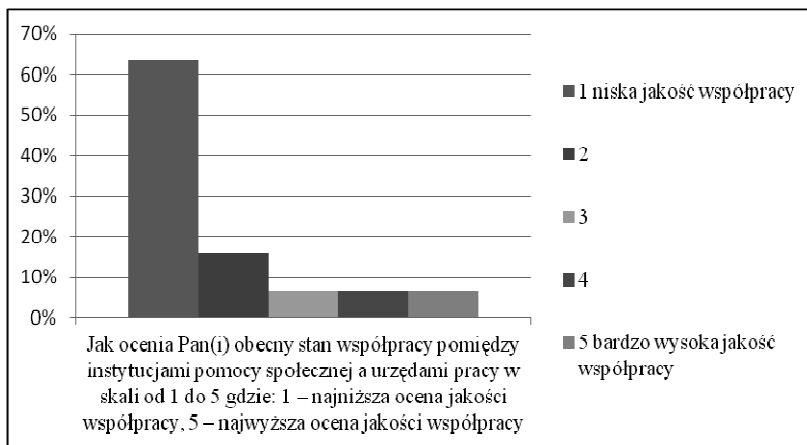
Wykres 1. Potrzeba współpracy międzyinstytucjonalnej w zakresie diagnozowania oraz wspierania działań ukierunkowanych na rozwiązywanie problemów społecznych.



Źródło: badania własne

Uczestnicy krytycznie ocenili obecny stan współpracy między instytucjami pomocy społecznej a urzędami pracy, określając jej jakość jako niską. Tylko nieliczni ocenili tę współpracę wyżej. Niewątpliwie wypowiedzi te prowokują do refleksji w co najmniej dwóch aspektach. Z jednej strony wskazują na świadomość korzyści wynikających ze współpracy między instytucjami i na wysiłki podjęcia pewnych form współdziałania. Z drugiej zaś strony nawet niska jakość współpracy świadczy o działaniach w tym zakresie, o jakichś wysiłkach, które być może nie doprowadziły jeszcze do spektakularnych rezultatów, są jednak podejmowane. Należy podkreślić, że zrozumienie korzyści wpływających ze współpracy między instytucjami oraz woła partnerstwa w tym zakresie nadal nie są powszechne w skali całego systemu pomocowego w naszym kraju.

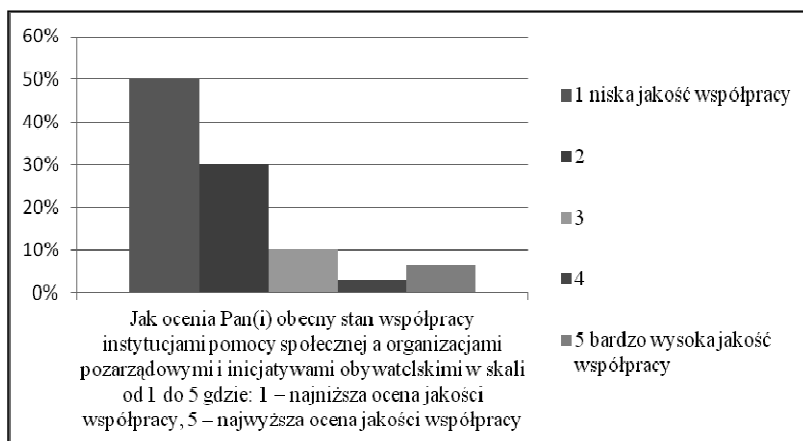
Wykres 2. Ocena stanu współpracy pomiędzy instytucjami pomocy społecznej a urzędami pracy



Źródło: badania własne

Nieco lepiej, choć również dość krytycznie oceniana jest jakość współpracy pomiędzy instytucjami pomocy społecznej a organizacjami pozarządowymi i podmiotami obywatelskimi funkcjonującymi w Bielsku-Białej oraz pobliskich miastach i miejscowościach z regionu. Co prawda odnotowano więcej pozytywnych ocen wskazujących na wysoką jakość współpracy z podmiotami pozarządowymi oraz obywatelskimi, jednak zdecydowanie przeważają opinie krytyczne. Oznacza to, że mimo utrwalanych w ostatnich latach doświadczeń wynikających z podejmowanej sporadycznie formuły partnerskiego współdziałania, dominuje przekonanie o licznych barierach i deficytach ujawniających się w sferze komunikacyjnej i proceduralnej. Zwłaszcza aspekt nadmiernego biurokratyzowania wszelkich przedsięwzięć z podmiotami charakteryzującymi się dużą dynamiką i elastycznością działania wskazywany był jako kluczowy w kontekście wypracowania standardów partnerstw lokalnych.

Wykres 3. Ocena stanu współpracy pomiędzy instytucjami pomocy społecznej a organizacjami pozarządowymi i inicjatywami obywatelskimi



Źródło: badania własne

Do najpoważniejszych problemów w zakresie obecnego stanu współpracy międzyinstytucjonalnej respondenci zaliczyli przede wszystkim:

1. brak dobrej woli urzędników/pracowników;
2. skomplikowane procedury biurokratyczne, nadmiar spraw administracyjnych;
3. nadmierne obciążenie obowiązkami pracowników instytucji pomocy, integracji społecznej i rynku pracy;
4. brak jednolitych zasad współpracy oraz platform/narzędzi umożliwiających sprawną komunikację i wspólne działania;
5. brak obszarów wspólnej aktywności zawodowej;
6. brak dobrej komunikacji wewnątrz instytucji oraz instytucji z otoczeniem zewnętrznym.

Respondenci jednoznacznie wskazują na docenianie przez pracowników instytucji pomocy, integracji społecznej i rynku pracy znaczenia i roli współpracy międzyinstytucjonalnej. Co więcej, w wypowiedziach deklarują wolę współpracy i uczestniczenia we wspólnych inicjatywach w ramach partnerstwa lokalnego. Jednocześnie mają świadomość deficytów w dotychczas podejmowanych okazjonalnie formach kooperacji międzyinstytucjonalnej. Zwracają uwagę na niewykorzystywane dotąd możliwości działań, brak wspólnie wypracowanych standardów postępowania partnerskiego oraz narzędzi ułatwiających bieżące monitorowanie i realizację zaplanowanych zadań.

Wspomniana gotowość do współdziałania była łatwa do wychwycenia podczas dyskusji z respondentami, spotkań roboczych zespołów zadaniowych oraz pozostałych prac w trakcie przygotowania projektu, w tym warsztatów i szkoleń prowadzonych przez trenerów i ekspertów zewnętrznych. Przytoczone dane oraz obserwacje osób niezwiązanych z projektem potwierdzają realne zapotrzebowanie na model współpracy międzyinstytucjonalnej i międzysektorowej. Zebrany materiał empiryczny oparty o wspólne prowadzenie diagnozy w tym zakresie nie wymaga dalszego uzasadniania ani argumentowania. Opracowanie **modelu współpracy** wpisującego się w priorytetowe dla instytucji obszary działań (**wspólne prowadzenie diagnoz problemów i zasobów środowisk lokalnych**) wychodzi bowiem naprzeciw najważniejszym oczekiwaniom i potrzebom zgłaszanym przez uczestników reprezentujących podmioty, które w zamyśle projektu są kluczowe dla utworzenia partnerstwa lokalnego.

III. Model partnerstwa

– współdziałanie instytucji pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy

3.1. Partnerstwo lokalne – podstawowe informacje teoretyczne oraz ich praktyczne implikacje

Kluczowym elementem systemowego modelu współdziałania jest właśnie współpraca o charakterze międzyinstytucjonalnym, która przekracza tradycyjne linie podziałów pomiędzy **ośrodkiem pomocy społecznej a urzędem pracy**, a także pomiędzy instytucjami publicznymi a niepublicznymi, działającymi w obszarach pomocy, integracji społecznej oraz aktywizacji na rynku pracy.

Proponowany model ma na celu stworzenie kompletnego instrumentarium działań na rzecz nawiązania relacji oraz rozwinięcia kooperacji pomiędzy instytucjami. Jego główną osią, motorem napędowym jest tworzenie partnerstw lokalnych, a w ich ramach interdyscyplinarnych zespołów ds. diagnozy zajmujących się diagnozami społecznymi. Integralnym komponentem wspomnianego modelu kultury współdziałania międzyinstytucjonalnego i międzysektorowego w ramach utworzonych partnerstw lokalnych jest interaktywna mapa *on-line* służąca do wizualizacji przestrzennej diagnozowanych zjawisk społecznych. W oparciu o wypracowane standardy współpracy w wymiarze formalno-prawnym, komunikacyjnym i organizacyjnym to nowoczesne narzędzie otwiera nowe możliwości w zakresie systemowych rozwiązań dotyczących wieloaspektowego, dogłębnego diagnozowania problemów społecznych. Warto podkreślić, że pozwala na prowadzenie diagnoz społecznych z uwzględnieniem ich specyfiki i wewnętrznej dynamiki rozwojowej, a także zasobów środowisk lokalnych, które jak dotąd są słabo rozpoznane i w niewielkim stopniu wykorzystywane w aktywizacji i integracji społecznej.

Czym jest partnerstwo lokalne? W świetle tego, co już wskazano termin ten zakłada:

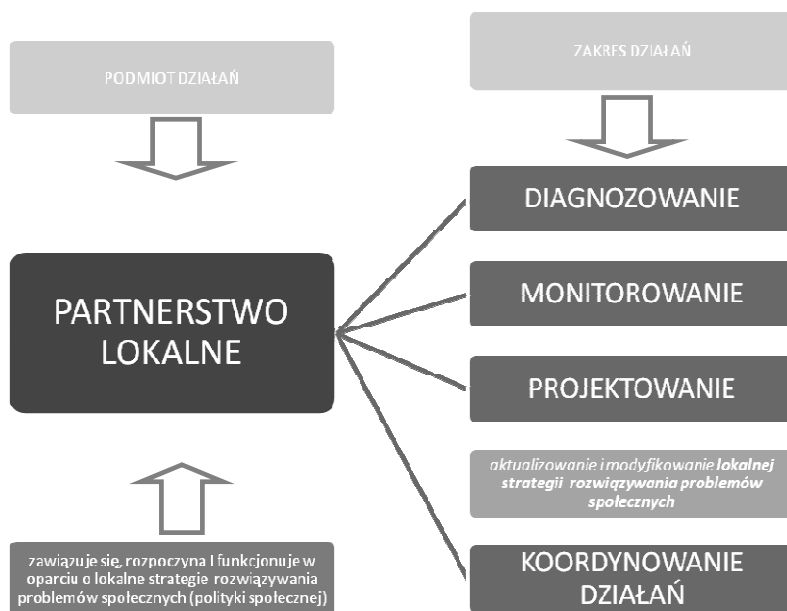
1. Utworzenie w znaczeniu formalno-prawnym partnerstwa lokalnego, w ramach którego dokonuje się proces:
 - nawiązania i umacniania trwałych relacji współpracy między instytucjami;

- powołania zespołu ds. diagnozy oraz struktury podrzędnych zespołów zadaniowych;
 - nawiązania i utrwalania relacji współpracy z przedstawicielami społeczności lokalnych;
 - zbudowania indywidualnych więzi między pracownikami tychże instytucji.
2. Opracowanie diagnozy społecznej i monitorowanie dynamiki zmian w zakresie rozwoju problemów społecznych, ich struktury i specyfiki w kontekście poszczególnych społeczności lokalnych.
 3. Projektowanie strategii rozwiązywania zdiagnozowanych problemów społecznych i rozbudzania zasobów środowiska lokalnego, na które składa się:
 - konsultowanie potrzeb i oczekiwań na poziomie poszczególnych społeczności lokalnych;
 - opracowanie struktury celów działania w uporządkowaną i zhierarchizowaną sekwencję celów krótko- i długookresowych;
 - utworzenie lokalnej strategii działań wielowariantowych poddawanych konsultacji z przedstawicielami społeczności lokalnych biorącymi udział w pracach partnerstwa lokalnego.
 4. Realizowanie zaprojektowanych działań zgodnie z przyjętą lokalną strategią rozwiązywania problemów społecznych oraz jej aktualizowanie i modyfikowanie na podstawie monitorowania trafności i skuteczności podjętych działań, a także dalszych prac diagnostycznych.
 5. Koordynowanie działań w ramach realizacji lokalnej strategii rozwiązywania problemów podejmowanych przez podmioty instytucjonalne i indywidualne współtworzące partnerstwo lokalne, jak również z nim współpracujące.

Kluczowym założeniem modelu partnerstwa lokalnego jest rozwijanie różnorodnych form współdziałania instytucji i organizacji z różnych sektorów i różnych branż w ramach związanych więzi formalnych, ale też nieformalnych, na rzecz aktywizacji i integracji społeczności lokalnych. Partnerstwa lokalne, choć ich inicjatorami są instytucje z sektora pomocowego, integracji społecznej i rynku pracy, mają w rezultacie działań długofalowych kształtować nową jakość funkcjonowania społeczności lokalnych. Można ją osiągnąć przez rozbudzanie postaw obywatelskiego zainteresowania sprawami lokalnymi i gotowości angażowania się w działania profilaktyczne, naprawcze, interwencyjne, a także rozwojowe, których celem jest przetwarzanie środowiska w duchu idei szeroko rozumianej pedagogizacji środowiska lokalnego¹.

¹ W. Theiss, *Radlińska*. op. cit., s. 70-81.

Schemat 3. Model partnerstwa lokalnego ukazujący długofalowe perspektywy wspólnie podejmowanych działań



Opracowanie: Michał Szyszka, Arkadiusz Wąsiński, Anna Zasada-Chorab

Jak już wspomniano, w centrum naszej propozycji leży inicjowanie **mechanizmów współpracy** pracowników instytucji publicznych i niepublicznych działających w obszarze pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy. Tworzenie partnerstw lokalnych i rozwijanie kooperacji jest jednym z ważniejszych przejawów społeczeństwa obywatelskiego na poziomie społeczności lokalnych oraz kultury funkcjonowania instytucji. Siłą partnerstw lokalnych jest przełamywanie barier mentalnych, formalnych i społecznych; tworzenie wspólnych przestrzeni komunikowania się i współdziałania; wprowadzanie twórczego „fermentu” do przestrzeni życia społecznego integrującej zarówno instytucje i organizacje, jak i wspólnoty lokalne; rozbudzanie sił społecznych na rzecz realizacji przyjętych celów współpracy; również wypracowywanie modelowych rozwiązań efektywnego i zarazem partnerskiego współdziałania.

Schemat 4. Obszary horyzontalne i zadania działalności partnerstwa międzyinstytucjonalnego

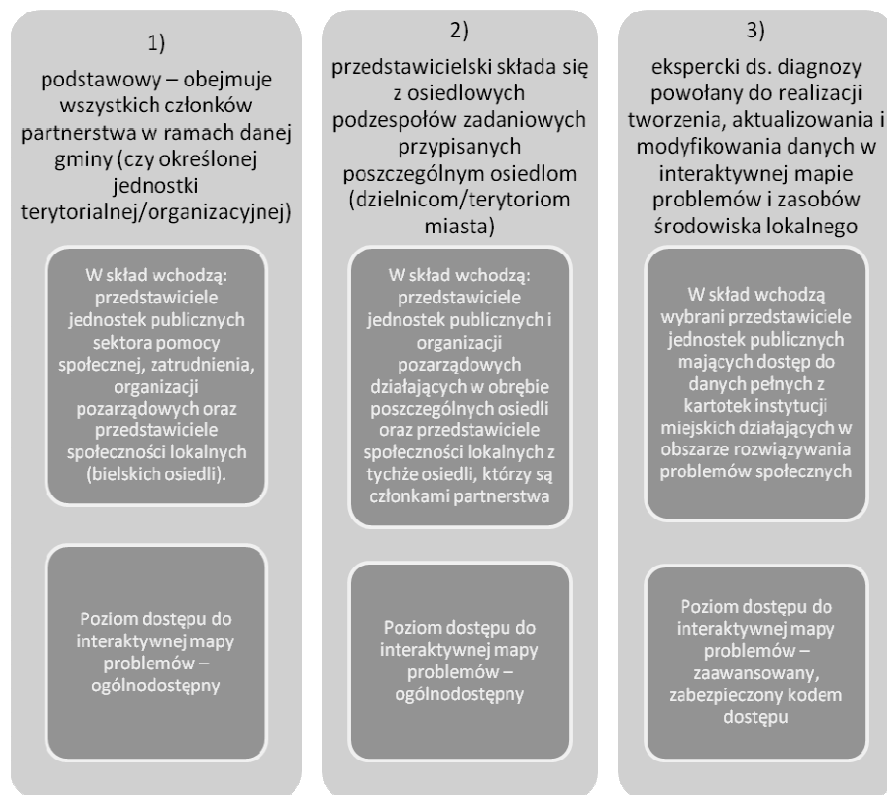


Opracowanie: Michał Szyszka, Arkadiusz Wąsiński, Anna Zasada-Chorab

To, co uwalnia dynamikę działania podejmowanego w ramach partnerstw lokalnych, jest ich niejednorodna i otwarta na dowolne, zgodnie z lokalnymi potrzebami oraz możliwościami struktura, o której można powiedzieć, że jest wielosektorowa, międzyinstytucjonalna, interdyscyplinarna i zarazem quasi-formalna. O składzie partnerstwa i zakresie jego aktywności decydują lokalni partnerzy, którzy powodowani przeświadczeniem o konieczności działania zdołają się porozumieć i wypracować jego wspólną formułę. Do zasadniczych celów kształtowania się partnerstw lokalnych należy zatem zaliczyć:

1. zawiązywanie nowych form współpracy pomiędzy instytucjami publicznymi, organizacjami niepublicznymi i społecznościami lokalnymi na rzecz rozwiązywania problemów lokalnych; istotą nowych form współpracy jest przełamywanie dotychczasowych formalnych i mentalnych barier uniemożliwiających realizację niekonwencjonalnych, lecz skutecznych strategii działania;
2. stymulowanie i wspieranie społeczności lokalnych do samoorganizowania się, które dokonuje się na drodze przełamywania zbiorowego przeświadczenia o bezsilności i braku możliwości skutecznego działania na rzecz lokalnej wspólnoty.

Schemat 5. Trzy proponowane struktury partnerstwa lokalnego



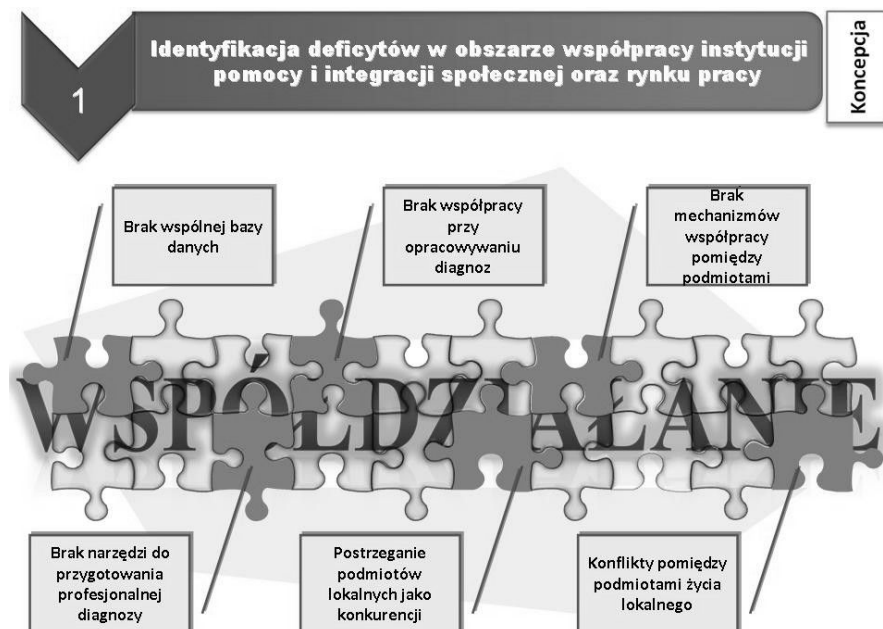
Opracowanie: Arkadiusz Wąsiński, Michał Szyszka, Anna Zasada-Chorab

3.2. Identyfikacja deficytów w obszarze współpracy międzyinstytucjonalnej

Idea oraz podstawowe założenia niniejszego projektu zostały opracowane przez jego lidera, czyli pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, natomiast działania projektowe były szeroko konsultowane z partnerem naukowym – Wyższą Szkołą Administracji w Bielsku-Białej, reprezentowaną przez komitet ekspertów, a także innymi partnerami instytucjonalnymi. Działania projektowe wynikały z zauważonych przez autorów deficytów współpracy międzyinstytucjonalnej, co zostało potwierdzone zrealizowanymi we własnym zakresie kwerendą i badaniami. Główne deficyty współpracy ilustruje schemat

nr 6. Deficyty te zostały zaklasyfikowane w sześć grup problemów. Kluczową barierą blokującą otwarcie się na współpracę instytucji pomocowych i rynku pracy jest postrzeganie siebie jako instytucji konkurencyjnych, a nie partnerskich. Zatem pierwszy etap działań prowadzących do utworzenia partnerstwa wiąże się z przełamaniem tego stereotypu i przewartościowaniem postaw pracowników reprezentujących wymienione instytucje. Drugą istotną barierą również mającą charakter psychologiczny są konflikty między podmiotami funkcjonującymi w środowisku lokalnym. Nie sposób pomyśleć o podjęciu jakichkolwiek działań, jeśli utrwalone od dłuższego czasu nieporozumienia nie zostaną rozwiązane, a w ich miejsce nie zbuduje się pomostów otwierających wzajemną współpracę.

Schemat 6. Identyfikacja deficytów w obszarze współpracy instytucji pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy



Opracowanie: Aneta Wojtusiak, Artur Kulas, Kinga Dudziak na podstawie *Raport końcowy z badania ewaluacyjnego. Analiza aktualnej struktury instytucji rynku pracy i instytucji pomocy społecznej w kontekście zakresu ich wzajemnej współpracy, a także głównych obszarów styku*. Warszawa 2009, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, s. 128

Pozostałe grupy problemów mają charakter organizacyjny i wiążą się z różnego rodzaju brakami bądź deficytami utrudniającymi harmonijną współpracę międzyinstytucjonalną. Chodzi przede wszystkim o brak:

1. wypracowanych mechanizmów (procedur) kooperacji między instytucjami publicznymi i komercyjnymi, a także organizacjami pozarządowymi oraz inicjatywami obywatelskimi; jest to istotne ograniczenie możliwości współpracy dla pracowników instytucji publicznych, którzy nie mogą postępować w sposób niekonwencjonalny, nieujęty w ramy formalno-prawne i organizacyjne;
2. współpracy w opracowywaniu diagnoz (każda z instytucji opracowuje diagnozy cząstkowe we własnym zakresie, ale się nimi nie dzieli z innymi, mimo że pracują z tymi samymi grupami klientów);
3. wspólnej bazy danych, a więc możliwości wzajemnego korzystania z zasobów informacyjnych o tych samych klientach, z którymi różne instytucje pracują, w celu rozwiązania ich problemów;
4. wystandaryzowanych narzędzi do opracowywania diagnoz, którymi dysponaliby wszyscy współpracujący ze sobą przedstawiciele partnerskich instytucji.

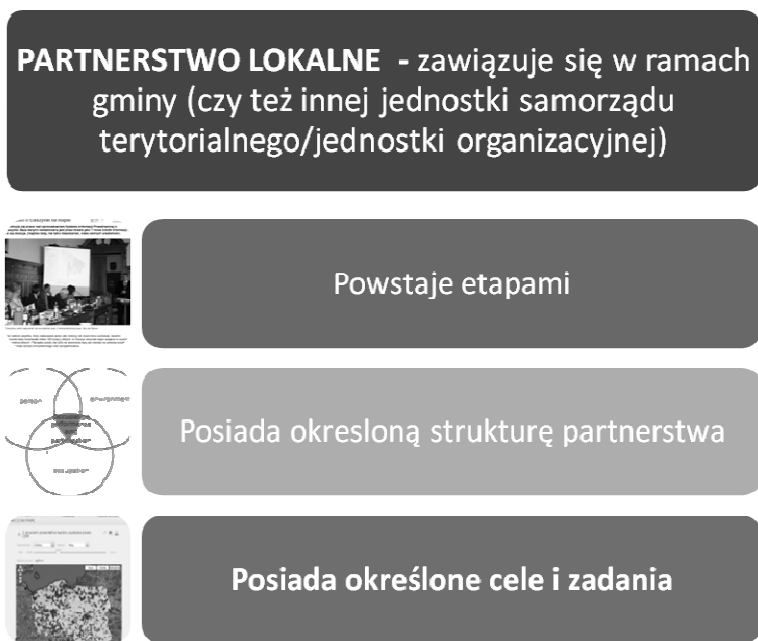
3.3. Rola lidera instytucjonalnego, jako inicjatora i animatora międzysektorowych zespołów badawczych oraz współpracy międzyinstytucjonalnej

Zagadnienie lokalnego lidera eksponuje bardzo ważny element procesu nawiązywania i rozwijania współpracy na poziomie lokalnym, a dalej inicjowania procesu samoorganizowania się społeczności lokalnych oraz aktywnej integracji na rzecz pozytywnych zmian. Bez osoby lub grupy (formalnej albo nieformalnej), przejawiającej szczególnie mocno ukształtowaną i trwałą postawę odpowiedzialności za sprawy lokalne oraz gotowość do podjęcia działania na ich rzecz, nie byłby spełniony jeden z podstawowych warunków samoorganizowania się społeczności we wstępnej fazie tego procesu. Co więcej, brak lidera na dowolnym etapie procesu samoorganizowania się społeczności wpływa negatywnie na dynamikę, zakres i efektywność działań realizowanych w całości przez wspólnotę lokalną lub działań, w których ona partycypuje w ramach projektów prowadzonych przez podmioty zewnętrzne. Warto zwrócić uwagę na to, że lider, niezależnie od charakteru, jest swoistą forpocztą działań podejmowanych w obrębie społeczności w duchu idei społeczeństwa obywatelskiego, które inicjują proces wewnętrznych przemian w sposobie funkcjonowania zbiorowości. Wszak jest osobą (grupą lub instytucją) przeświadczoną o wartości dobra wspólnego i konieczności działania ukierunkowanego na jego chronienie oraz pomnażanie. Ponadto wykazuje się szczególnego rodzaju odwagą przejścia na

swoje barki ciężaru odpowiedzialności za działania, których końcowe rezultaty mogą okazać się zarówno sukcesem, jak i porażką.

Jedną z funkcji prezentowanego modelu współpracy jest stworzenie standardów i narzędzi umożliwiających inicjowanie i rozwijanie realnej współpracy w różnych okolicznościach i kontekstach, także w środowiskach o nieufirmowanej jeszcze kulturze współpracy instytucjonalnej, ubogich w zasoby, w których brakuje naturalnych liderów, zarówno w sensie osobowym, jak i instytucjonalnym. Dlatego w szerszym ujęciu liderem lokalnym powinna być – w omawianym kontekście – **konkretna instytucja**, np. ośrodek pomocy społecznej, organizacja pozarządowa, instytucja rynku pracy. Jednostki pomocy i integracji społecznej, realizujące konkretne publiczne zadania w zakresie pomocy i integracji społecznej, wydają się tu w sposób naturalny predestynowane do podejmowania takiej właśnie roli lokalnego, instytucjonalnego lidera. To właśnie z ich inspiracji powinien tworzyć się, a następnie przy nich być umocowany międzyinstytucjonalny oraz międzysektorowy zespół ekspercki ds. diagnozy, wykazany w omawianym modelu. By przejąć funkcje lidera, zespół ten powinien scalać różne środowiska, różnych specjalistów, stwarzać swym członkom szersze i oparte o zasady synergii zasady funkcjonowania i podejmowania nowych inicjatyw. Wspólnie prowadzona diagnoza ma szansę stać się płaszczyzną rozwijania współpracy, zacieśniania więzi, a dalej podejmowania zbiorowej odpowiedzialności za losy przestrzeni lokalnej oraz aktywności na rzecz dokonywania pozytywnych zmian.

Tak zbudowany zespół – lider instytucjonalny, funkcjonujący w oparciu o modelowe mechanizmy współpracy pracowników instytucji publicznych i niepublicznych działających w obszarze pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy, ma szansę być dostrzeżony i doceniony przez całą społeczność, co może przełożyć się na jego pozycję we wspólnocie i charakter późniejszych z nią relacji. Lider jako grupa prowadząca diagnozę, świadoma potrzeb i problemów społeczności wpływa na kształt zbiorowej świadomości źródeł, skali i mechanizmów kształtowania się problemów społecznych w środowisku lokalnym. Przyczynia się więc do wspólnotowego odkrywania tego, czym jest dla członków społeczności dobro wspólne. W ten sposób to właśnie instytucja ma szansę wyzwalać energię zbiorową zorientowaną na dobro wspólne. Owo wyzwolenie energii wiąże się z uruchamianiem psychospołecznych mechanizmów integrowania się we wspólnocie i zarazem wspólnotowego współdziałania w celu wypracowania strategii działania rozwiązujących obecne lub antycypowane problemy społeczne.

Schemat 7. Charakterystyka partnerstwa lokalnego

Opracowanie: Michał Szyszka, Arkadiusz Wąsiński, Anna Zasada-Chorab

Partnerstwo zawarte w opisywanym projekcie miało charakter formalny (podpisane umowy partnerskie pomiędzy instytucjami a liderem partnerstwa Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Bielsku-Białej), co jednak nie wpłynęło na przesadne sformalizowanie podejmowanych wspólnie działań. Przeciwnie, stworzyło szeroką perspektywę do wspólnych spotkań, działań, powołania zespołu ds. diagnozy oraz owocnej kooperacji.

Proces formalno-prawnego i organizacyjnego powstawania partnerstwa lokalnego przebiega zgodnie z przedstawioną poniżej sekwencją etapów, których brzegowymi zdarzeniami są pojawienie się idei powstania partnerstwa oraz podpisanie umowy partnerskiej i podjęcie działań zespołu ds. diagnozy.

Schemat 8. Etapy powstawania partnerstwa lokalnego: od idei do podpisania umowy i rozpoczęcia działań zespołu ds. diagnozy

Etapy powstawania i funkcjonowania partnerstwa

Upowszechnienie informacji o idei powstania partnerstwa lokalnego (gminnego) łączącego siły społeczne w wymiarze instytucjonalnym z siłami społecznymi funkcjonującymi w ramach społeczności lokalnych

Wyłonienie członków partnerstwa spośród przedstawicieli:

- instytucji publicznych z sektora pomocy społecznej i zatrudnienia,
- organizacji pozarządowych z sektora aktywizacji społecznej i zawodowej, rekreacyjno-sportowych i animacji społeczno-kulturalnej,
- społeczności lokalnych z poszczególnych osiedli Bielska-Białej.

Zapoznanie się i integracja członków w ramach partnerstwa na różnych jego poziomach (m.in. w ramach wspólnie realizowanych warsztatów i szkoleń)

Wypracowanie wspólnego języka porozumiewania się i kanałów komunikacyjnych w ramach osiedlowych podzespołów zadaniowych i zespołu eksperckiego (j.w.)

Przełamywanie barier mentalnych o charakterze międzyinstytucjonalnym i środowiskowym

Wypracowanie metod współpracy w ramach osiedlowych podzespołów zadaniowych i zespołu eksperckiego

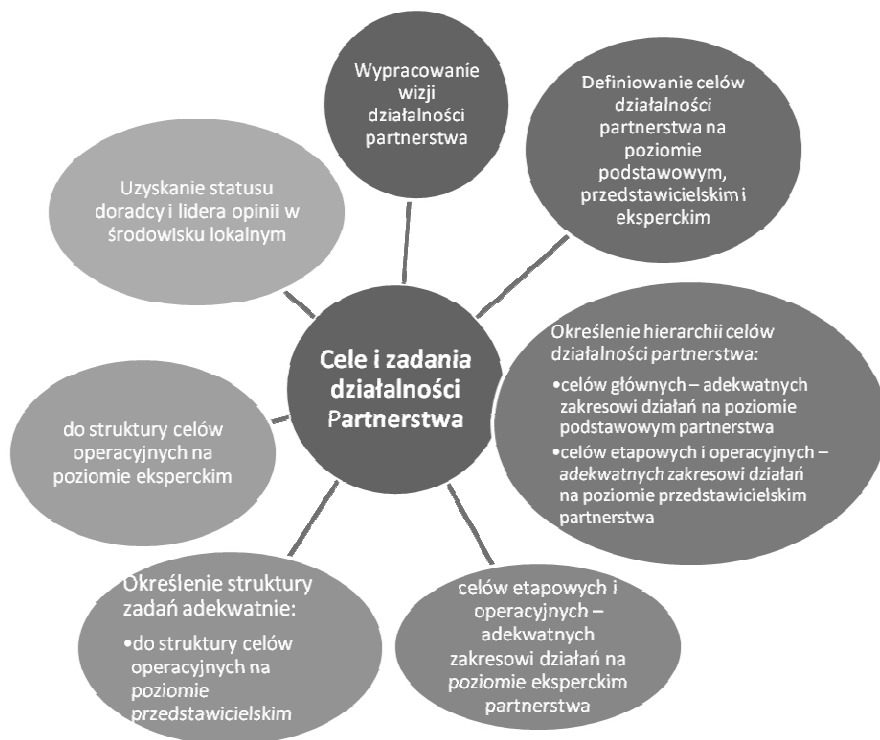
Podpisanie oficjalnego dokumentu - umowy partnerskiej

Opracowanie: Arkadiusz Wąsiński, Michał Szyszka, Anna Zasada-Chorab

Trzeba podkreślić, że wspólne prowadzenie diagnozy (proponowane jako punkt wyjścia w projekcie) stanowi swego rodzaju zaczyn do dalszych działań. Właściwym i długofalowym celem są dalsze aktywności w obszarze szeroko pojętej polityki społecznej: monitorowania, ewaluacji działań, ale także przygotowywania wspólnych projektów, partycypacyjnego tworzenia dokumentów programowych (m.in. strategii rozwiązywania problemów społecznych, strategii rozwoju regionalnego, szczegółowych programów rozwiązywania konkretnych problemów społecznych, budowania przestrzeni pomocy i integracji spo-

lęcznej). Perspektywę tę ukazuje graficzne wprowadzenie do modelu partnerstwa, a w szczególności matryca *Celów i zadań partnerstwa lokalnego*.

Schemat 9. Cele i zadania działalności partnerstwa międzyinstytucjonalnego

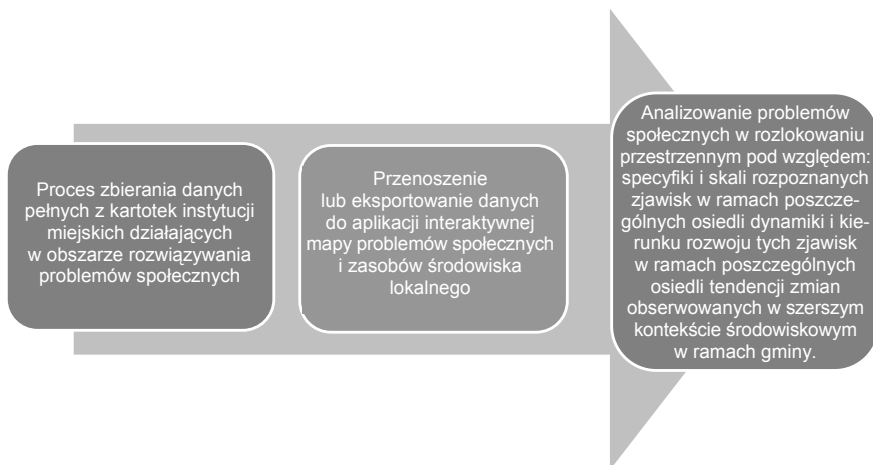


Opracowanie: Michał Szyszka, Arkadiusz Wąsiński, Anna Zasada-Chorab

Matryca celów funkcjonowania partnerstwa lokalnego obejmuje zakres wspólnych działań ujmowanych w następujących obszarach:

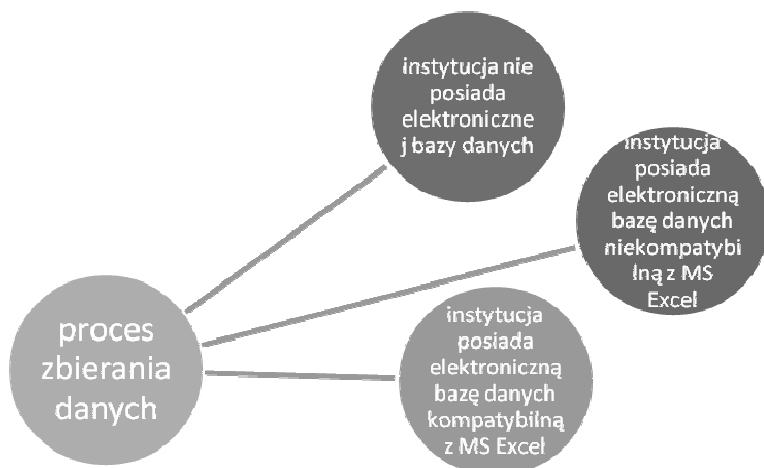
1. diagnoza i zbieranie danych;
2. wspólne monitorowanie podejmowanych przez instytucje działań;
3. projektowanie działań w ramach partnerstwa;
4. koordynowanie działań międzyinstytucjonalnych;

Schemat 10. Diagnoza

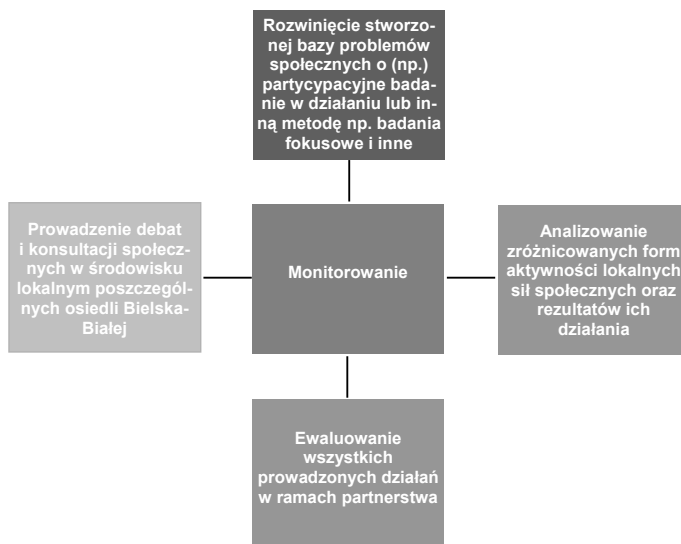


Opracowanie własne: Arkadiusz Wąsiński, Michał Szyszka, Anna Zasada-Chorab

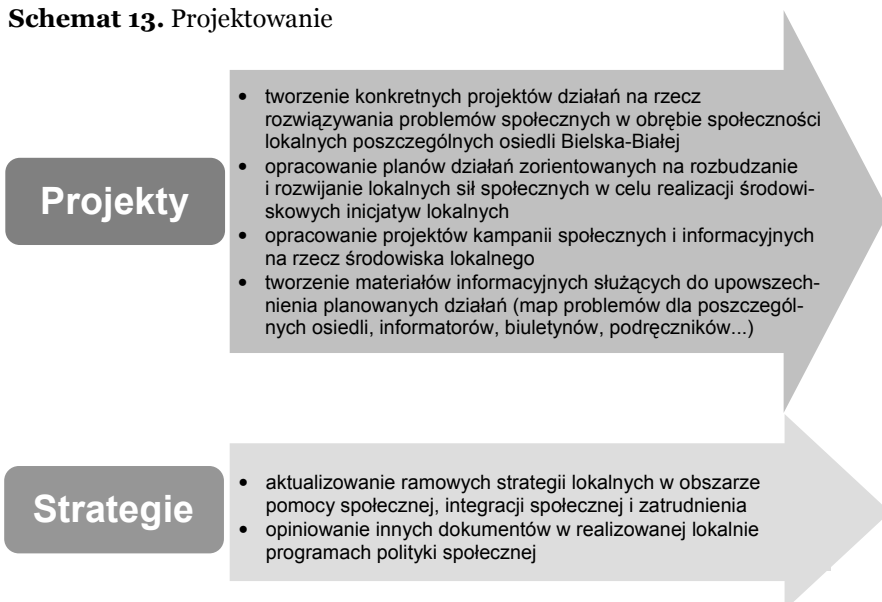
Schemat 11. Proces zbierania danych w ramach prowadzonych działań diagnostycznych



Opracowanie własne: Arkadiusz Wąsiński, Michał Szyszka, Anna Zasada-Chorab

Schemat 12. Monitorowanie

Opracowanie: Arkadiusz Wąsiński, Michał Szyszka, Anna Zasada-Chorab

Schemat 13. Projektowanie

Opracowanie: Arkadiusz Wąsiński, Michał Szyszka, Anna Zasada-Chorab

Schemat 14. Koordynowanie działań

Opracowanie: Arkadiusz Wąsiński, Michał Szyszka, Anna Zasada-Chorab

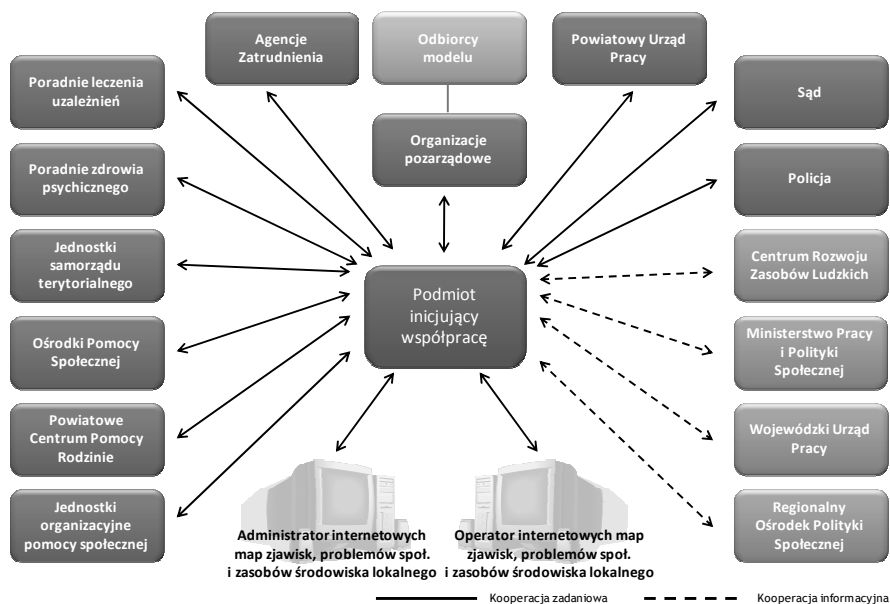
Efektywnie działające partnerstwo międzyinstytucjonalne inicjuje proces samopoznawania własnego potencjału społeczności i wydobywania ukrytych sił społecznych. Tworzy również pewne wzorce postępowania poprzez transparentną postawę w stosunku do spraw społeczności lokalnej, rozwinięte standardy komunikowania się i współdziałania z ludźmi (członkami społeczności) w relacjach interpersonalnych, grupowych oraz z pozostałymi partnerami instytucjonalnymi. Instytucja lidera jest w równym stopniu istotna w perspektywie społeczności, co w tworzących się partnerstwach, które stanowią szczególne wyzwanie nie tylko dla osób reprezentujących społeczność lokalną, ale także dla przedstawicieli instytucji i organizacji. Jedni mają przeświadczenie o niewielkim znaczeniu w zderzeniu z możliwościami działania partnerów instytucjonalnych, a drudzy szereg obaw o możliwość realnego współdziałania przełamującego formalizm organizacyjno-administracyjny.

3.4. Model współpracy instytucji pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy

Istotę modelu współdziałania, a przede wszystkim jego funkcjonalność w szerokim zakresie kooperacji międzyinstytucjonalnej ukazuje kolejna grafika. Proponowany model, mimo że obejmuje grupę ściśle określonych działań,

ma charakter otwarty, co przekłada się na jego adaptowalność – możliwość wdrażania w różnych instytucjach, na różnych szczeblach, w rozmaitych kontekstach lokalnych polityk społecznych.

Schemat 15. Wymiary współpracy w ramach proponowanego modelu



Opracowanie: Aneta Wojtusiak, Artur Kulas, Kinga Dudziak

Jak widać na schemacie, nie zostało precyzyjnie dookreślone, jaki typ podmiotu inicjuje kooperację. Tego typu działania mogą zostać podjęte przez różnych liderów instytucjonalnych, pomimo że naturalnie predestynowanym do tej roli wydaje się ośrodek pomocy społecznej (z uwagi na zasoby kadrowe i instytucjonalne, rolę pełnioną w środowisku etc.). Współpraca obejmuje dwa wymiary: organizacyjny (bezpośrednia współpraca) oraz teleinformatyczny (w schemacie oznaczony liniami przerywanymi). Beneficjentami prowadzonych działań są z kolei nie tylko klienci i użytkownicy przedsięwzięć z zakresu pomocy społecznej oraz aktywizacji zawodowej, lecz również całe spectrum instytucji polityki społecznej, przede wszystkim w wymiarze lokalnym, ale i na poziomie krajowym.

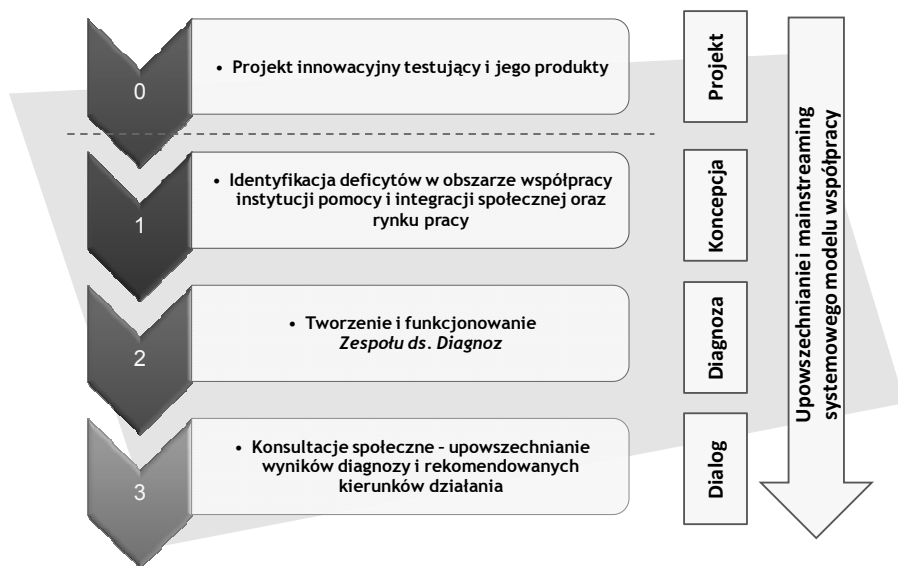
3.5. Etapy wdrażania modelu współpracy międzyinstytucjonalnej i międzysektorowej

Poniższe schematy ukazują główne założenia oraz pragmatyczne wymiary modelu wdrażanego w ramach niniejszego projektu. W tym przypadku partnerstwo organizacyjne zawiązane zostało pomiędzy Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Bielsku-Białej (lider instytucjonalny), Powiatowym Urzędem Pracy w Bielsku-Białej (partner projektu) oraz Wyższą Szkołą Administracji w Bielsku-Białej (partner projektu). W skład zespołu ds. diagnoz weszli nie tylko pracownicy tych instytucji, ale także lokalnych organizacji pozarządowych (m.in. Bielskie Stowarzyszenie Artystyczne „Teatr Grodzki”).

Kolejne schematy przedstawiają poszczególne etapy tworzenia partnerstwa lokalnego, a więc wdrażanie wypracowanego modelu współpracy w realiach środowiska lokalnego.

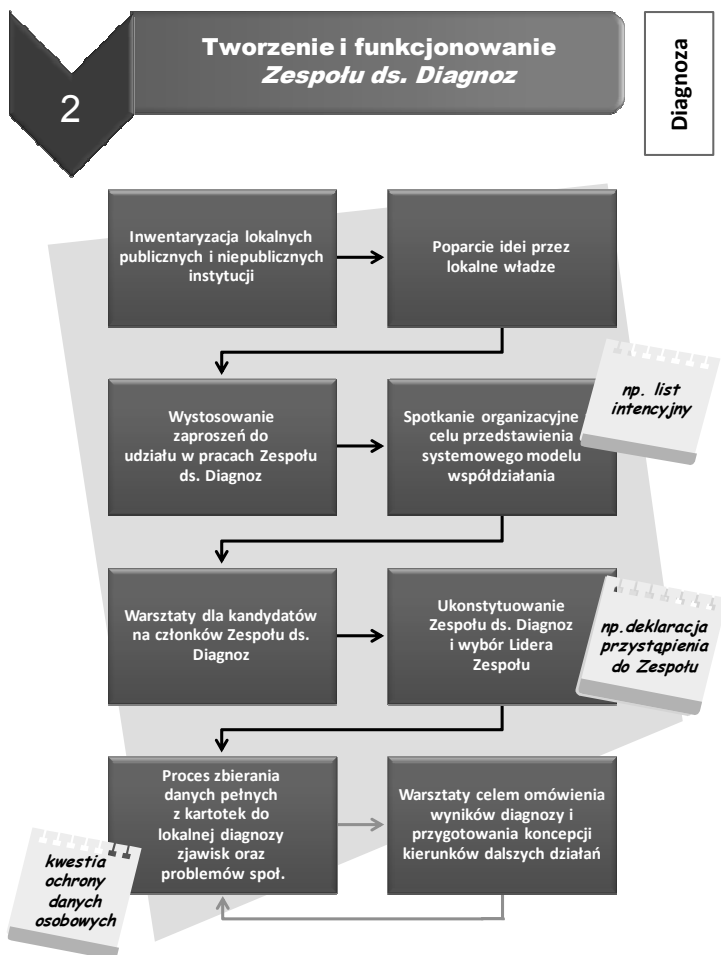
Schemat 16: Systemowy model współpracy

Systemowy model współpracy instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy przy wspólnym opracowywaniu lokalnych diagnoz



Kamieniem milowym tworzenia modelu współpracy jest wybór, a następnie ukonstytuowanie się zespołu ds. diagnoz, który w założeniu projektowym ucieleśnia ideę partnerstwa lokalnego. Zespół ten skupia w sobie przedstawicieli różnych instytucji o różnej proveniencji, podejmujących w wielostronnym uzgodnieniu wspólną wizję problemów społecznych i realnych możliwości oddziaływania na zastaną rzeczywistość, a także współdziałania na rzecz poszczególnych dzielnic i osiedli.

Schemat 17. Tworzenie i funkcjonowanie zespołu ds. diagnoz



Metodykę funkcjonowania zespołu ukazuje powyższy schemat, kwestia ta została również szerzej omówiona w dalszej części podręcznika. Zakłada się, że zespół ds. diagnozy powinien liczyć 6-10 osób. Istotne znaczenie ma też kryterium reprezentatywności zespołu. Ważne w tym kontekście jest to, by w skład zespołu wchodziła reprezentacja nie tylko lidera instytucjonalnego, ale jak najszerszej grupy lokalnie funkcjonujących instytucji pomocy i integracji społecznej, rynku pracy oraz lokalni liderzy inicjatyw obywatelskich. Trzeba także pamiętać o odpowiednim doborze uczestników, którzy powinni charakteryzować się komunikatywnością i zaangażowaniem oraz wewnętrzną motywacją do działania. Nade wszystko ważne jest określenie ram ich aktywności w formule partnerstwa lokalnego, czyli swego rodzaju przyzwolenie macierzystej instytucji.

Formowanie zespołu ds. diagnoz w ramach partnerstwa lokalnego jest procesem kilkuetapowym, w którym decydującą rolę odgrywa instytucja lidera, inicjująca działania. Z badań opartych o obserwację kolejnych etapów prac zespołu wyraźnie dało się zauważyć, iż w początkowej fazie przedsięwzięcia zainteresowanie i wręcz emocjonalne deklaracje poparcia pomysłu, a nawet chęci uczestnictwa w projekcie jego członków przeplatały się ze studzeniem emocji i uśpionym wyczekiwaniem na kolejne zdarzenia ze strony kadry kierowniczej w ich macierzystych instytucjach. Deklaracja władz samorządowych i innych podmiotów instytucjonalnych, choć konieczna, nie jest jednak wystarczająca do tego, aby pomysł innowacyjny, mający przeobrażać rzeczywistość, mógł się dokonać niejako sam z siebie.

Dlatego w powstawaniu zespołu ważną rolę odgrywają kadry kierownicze – dyrektorzy i kierownicy zaangażowanych w partnerstwo instytucji, którzy powinni inicjować w wymiarze formalno-prawnym możliwość realnego współdziałania pracowników tych placówek, a także lider partnerstwa i zarazem zespołu ds. diagnoz. Pomysłowość i autorytet lidera tego typu działania oraz optymizm w koordynowaniu pierwszych kroków (przygotowanie pism, zaproszeń, strony internetowej itp.) mogą doprowadzić do korzystnej sytuacji, polegającej na tym, że po początkowej aprobacie innowacyjnego pomysłu naturalnie następują kolejne etapy formowania zespołu.

Początkowa faza budowania zespołu jest przeważnie dość trudna dla uczestników, zwłaszcza tych spoza ośrodka pomocy społecznej i urzędu pracy, m.in. ze względu na dyskomfort związany z poczuciem anonimowości i brakiem wzajemnych relacji w grupie. W tej sytuacji siłą rzeczy prym wiodą pracownicy głównych instytucji partnerskich, ponieważ współpracują ze sobą na niwie zawodowej. Problemy komunikacyjne mogą zostać przezwyciężone przez trenerów – animatorów spotkań, którzy zgodnie z planem prowadzą dużą część pierwszych warsztatów i przełamują lody między uczestnikami projektu. Oczywiście sytuacja dużego dystansu ulega po pewnym czasie diametralnej zmianie, kiedy to następuje proces wewnętrznej integracji uczestników projektu wchodzących w skład zespołu ds. diagnoz. Wówczas sami podejmują różne formy

aktywności dynamizujące prace zespołu i ujawniające się w narastającym poczuciu odpowiedzialności za rezultaty ich wspólnej pracy.

Ukonstytuowanie zespołu ds. diagnoz dokonuje się tak naprawdę zarówno w znaczeniu formalnym, jak i mentalnym. Rozpoczyna się wtedy kolejny etap jego funkcjonowania, który jest związany z podjęciem właściwych zadań.

Prace zespołu dotyczą procesu zbierania danych pełnych z kartotek/akt koniecznych dla opracowania lokalnej diagnozy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego. Ponadto wiąże się z określeniem struktury potrzeb i oczekiwań społeczności lokalnych oraz precyzowaniem kryteriów merytorycznych umożliwiających selekcjonowanie i filtrowanie sekwencji danych w programie komputerowym tzw. mapy interaktywnej służącej do generowania przestrzennej mapy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego (patrz kolejne części). Co prawda nad stroną informatyczną pracowali specjaliści z dziedziny IT, ale bez wielokrotnych konsultacji i testowania programu w wersjach roboczych przez członków zespołu interaktywna mapa nie byłaby funkcjonalna z punktu widzenia potrzeb uczestnika partnerstwa lokalnego.

Zakłada się, że w przyszłości partnerstwo obejmie współdziałanie rozbudowanej sieci urzędów, instytucji, organizacji i placówek ze znaczącym udziałem przedstawicieli sektora niepublicznego – ma to być mocny sojusz dla powstrzymania dynamicznie rozwijających się negatywnych zjawisk i procesów w środowisku lokalnym (zob. schemat kooperacji międzyinstytucjonalnej). Zgodnie ze współczesnymi tendencjami w pracy socjalnej, strategię takich działań mają być realizowane przy aktywnym współdziałaniu przedstawicieli społeczności lokalnych. Chodzi bowiem o to, by w procesie projektowania strategii działań oraz ich realizacji autentycznie odwoływano się do zasobów społeczności poszczególnych osiedli, ulic i kamienic w celu faktycznego włączenia ich do różnych przedsięwzięć prowadzących do pełniejszej integracji społecznej i ożywienia ich aktywności obywatelskiej.

Warto zwrócić uwagę na efektywność tak rozumianego międzyinstytucjonalnego zespołu. Podczas badań realizowanych w trakcie testowania modelu członkowie zespołu ds. diagnoz wielokrotnie podkreślali szereg jego pozytywnych aspektów związanych ze zniesieniem barier o charakterze instytucjonalnym oraz powiązaną z tym faktem otwartością współdziałania w grupie. Polega ona na realizacji poszczególnych zadań z pominięciem czasochłonnych i demotywnych procedur, które zbytnio formalizują ustalony tok postępowania. Wspomniana otwartość okazała się szczególnie ważna dla przedstawicieli organizacji pozarządowych, którzy początkowo byli przekonani, że ich udział w pracach zespołu będzie z założenia drugoplanowy. Szybko jednak przekonali się o tym, że intencja utworzenia zespołu ds. diagnoz autentycznie wpisuje się w ideę kooperacyjności przekraczającej dotychczasowe bariery i podziały. Celem powstania zespołu jest bowiem łączenie, budowanie pomostów dla wypracowania aktywnych form współdziałania. Taka atmosfera pracy sprzyjała zgła-

szeniu wielu pomysłów rozwiązań różnych problemów pojawiających się na poszczególnych etapach formowania się i funkcjonowania zespołu. Również motywowała uczestników do bycia aktywnymi, angażowania się podczas kolejnych spotkań. Ważnym atutem podkreślanym przez badanych jest także zdynamizowanie przepływu informacji dzięki wypracowanym kanałom bezpośredniej komunikacji pomiędzy członkami zespołu.

Uwagi organizacyjne

W procesie budowania zespołu trzeba zwrócić uwagę na regularność kontaktów jego członków oraz dobór odpowiedniego miejsca sprzyjającego komunikacji i dobrej współpracy. Dobrze, gdy jest to odpowiednia sala seminaryjna jednej z instytucji partnerskich. Spotkania takie mogą wówczas odbywać się cyklicznie w pomieszczeniach, którymi dysponują uczestnicy partnerstwa.

Kluczowym elementem umożliwiającym efektywną pracę zespołu są kompetencje jego członków w zakresie obsługi innowacyjnego narzędzia: ***interaktywnej mapy problemów i zasobów środowiska lokalnego***. Ważnym wprowadzeniem do zdobycia wiedzy i praktycznych umiejętności w tym zakresie może być również warsztat przybliżający diagnozę i posługiwanie się mapami punktowymi.

Częścią projektu „Kultura współpracy instytucji z obszaru pomocy społecznej i rynku pracy w ramach diagnozy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego” były dwa wyjazdowe dwudniowe warsztaty. Członkowie zespołu ds. diagnoz pracowali metodą mapy punktowej w podgrupach nad opracowaniem diagnoz społeczności lokalnych poszczególnych bielskich osiedli. Z perspektywy późniejszych zadań zespołu wynika, że warsztaty zaowocowały nowym spojrzeniem na pracę z klientem i doprowadziły do zmiany perspektywy w rozumieniu praktycznego zastosowania mapy interaktywnej. Zdecydowana większość członków wysoko ocenia sam przebieg warsztatów, jak też ich późniejszą przydatność w pracach zespołu ds. diagnoz.

Uwagi uczestników

Warto przywołać często wyrażane opinie członków zespołu, którzy na zadane im pytanie „Z jakimi problemami zetknęliście się Państwo we wdrażaniu modelu współpracy w ramach prac zespołu ds. diagnoz?”, odpowiadali kładąc nacisk na kilka szczegółowych aspektów:

Mam kłopot w nawiązywaniu nowych kontaktów i przyzwyczajaniu się do sposobu pracy nieznanymi mi ludzi. Dużo dały mi warsztaty komunikacyjne, które ułatwiły znalezienie miejsca w zespole. Nie mówię już o cyklicznych spotkaniach zespołu, bardzo merytorycznych i zupełnie zmieniających moje widzenie wielu spraw w pracy zawodowej.

Chyba najbardziej obawiałam się, że moje kompetencje nie będą przydatne w pracach zespołu. Na szczęście wszyscy uczyliśmy się czegoś nowego i od początku czułam się bardzo dobrze w grupie uczestników. Momentem przełomowym były warsztaty w Szczyrku, gdzie poczułam, że stanowimy prawdziwy zespół.

Początek warsztatów był dość typowy (wiadomo jak to integracja), ale później było dynamicznie. Okazało się, że kilku ludzi z zespołu w ogóle nie znałam od strony ich kompetencji i doświadczenia zawodowego. I przekonałam się do lidera, który okazał się osobą, która buduje atmosferę i scala zespół.

Najczęstszą trudnością był dla mnie brak czasu na spotkania zespołu. Ale same prace w zespole przebiegały w bardzo dobrej atmosferze i chęci współpracy. Lider o wszystkim powiadał mailowo, przypominał. Nie dało się o niczym zapomnieć. Nie dało się też nie myśleć, bo zaraz ktoś zadawał jakieś pytanie i był wstyd.

3.6. Praktyczne zastosowania interaktywnej mapy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego

Proces zbierania danych do diagnozy zjawisk i problemów społecznych oraz zasobów środowiska lokalnego przy wykorzystaniu map internetowych zostanie opisany w dalszej części podręcznika. Niemniej wato poświęcić kilka słów komputerowemu programowi do generowania mapy. Stanowi on bowiem jedno z istotnych narzędzi wykorzystywanych w pracy zespołu ds. diagnoz. Innowacyjność proponowanego modelu współpracy polega między innymi na wykorzystaniu internetowego narzędzia: interfejsu umożliwiającego zbieranie danych do diagnozy problemów społecznych oraz zasobów środowiska lokalnego przy wykorzystaniu map internetowych.

Z perspektywy użytkownika mapy należy podkreślić, że interfejs programu nie jest skomplikowany i nawiązuje do znanych z innych aplikacji rozwiązań graficznych, funkcji oraz typowych sposobów postępowania. Można powiedzieć, że jest narzędziem intuicyjnym i przyjaznym użytkownikowi. Co równie ważne, jest funkcjonalny. Czytelne są zastosowane w nim tryby: logowania, wyszukiwania dostępnych kategorii mapy, edycja map (miast, ulic, dzielnic, zasobów), także sposoby filtrowania danych zgodnie z indywidualnymi kryteriami użytkowników.

Metody pozyskiwania materiałów źródłowych z baz danych instytucji korespondują z tym, w jaki sposób są gromadzone i archiwizowane informacje, które poddawane będą dalszej analizie w procesie inwentaryzacji i diagnozy pro-

blemów społecznych². Możliwe opcje w tym obszarze obejmują następujące przypadki:

1. instytucja nie posiada elektronicznej bazy danych lub w bazie tej nie widnieją wszystkie potrzebne do analizy (diagnozy) informacje – *Case 1*;
2. instytucja posiada elektroniczną bazę danych, jednakże z różnych przyczyn nie jest możliwy bezpośredni eksport informacji do plików Microsoft Office Excel – *Case 2*;
3. instytucja posiada elektroniczną bazę danych i jest możliwy bezpośredni eksport potrzebnych informacji do plików Microsoft Office Excel – *Case 3*.

Szczegółowo kwestie te zostały omówione w czwartym rozdziale podręcznika.

Wymienione warianty są wyjściem naprzeciw realnym potrzebom współpracy w ramach partnerstwa lokalnego. Są one związane ze zróżnicowanym stanem zaawansowania informatycznego i organizacyjnego poszczególnych podmiotów partnerskich. Udostępnienie programu odpowiadającego różnemu stopniowi zaawansowania technologicznego i organizacyjnego otwiera przed każdym z nich możliwość zbierania danych pełnych na tych samych zasadach. Na tym właśnie polega inkluzyjny charakter partnerstwa uosabiającego się w zespole ds. diagnoz, które nie wyklucza żadnego podmiotu zainteresowanego uczestnictwem w jego pracach, niezależnie od posiadanego oprogramowania bądź zorganizowania i kompletności własnej bazy danych. Każdy podmiot może włączyć się do prac zespołu, postępując według jednego z trzech możliwych wariantów zbierania danych pełnych.

Niewątpliwą zaletą tak pomyślanego procesu zbierania danych i importowania ich z arkusza Microsoft Office Excel jest kompletność i wiarygodność. Wynika ona z tego, że prezentowane dane są ugruntowane w faktach, a więc nie bazują na uogólnieniu lub przybliżeniu (np. jak ma to miejsce w przypadku ekstrapolacji na całą populację danych zebranych na wybranej próbie badawczej). Idea tworzenia wspomnianej mapy polega właśnie na pełnym odzwierciedleniu stanu faktycznego, nie zaś na opiniach i deklaracjach respondentów z próby badawczej i wnioskowaniu na tej podstawie o całej populacji. Wartość poznawcza tworzonej mapy on-line wiąże się z faktycznym obrazowaniem przestrzennym badanych zjawisk na terenie miasta wywiedzionych z danych pełnych, a nie z ekstrapolacji danych z małej próby na całą populację. Zastosowana w modelu strategia gromadzenia i przetwarzania informacji nawiązuje do nowych rozwiązań wizualizacji danych pełnych wykorzystujących nowoczesne

² Proces zbierania danych do diagnozy zjawisk i problemów społecznych oraz zasobów środowiska lokalnego przy wykorzystaniu map interaktywnych opiera się na autorskim opracowaniu metody inwentaryzowania, prezentacji i analizy zjawisk oraz problemów społecznych, stworzonym przez prof. Krzysztofa Czekaję – eksperta w projekcie *Budowanie kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego na przykładzie miasta Bielska-Białej w latach 2011-2012*.

technologie informacyjne, których głównymi atutami w tym przypadku są interaktywność, sieciowość i mobilność.

Opinie uczestników działań

Wola zaangażowania się członków zespołu w proces aktualizowania elektronicznej bazy danych mapy wiąże się z ich przeświadczeniem odnośnie wartości wykonywanej pracy. Warto zwrócić uwagę na charakterystyczne wypowiedzi uczestników. Wskazują oni, że pomimo początkowych trudności związanych z koniecznością uczenia się struktury innowacyjnego narzędzia, swoistej logiki jego funkcjonowania, nie żałują wysiłku i czasu pracy własnej w tym zakresie. Uczestnicy uważają, że korzyści tej pracy należy oceniać w perspektywie wieloletniej. Opinie te są powszechne wśród członków zespołu i potwierdzają udaną ich samorealizację. Warto przywołać dość często formułowane podczas wywiadu wypowiedzi w rodzaju:

Obawiałem się, że nie uda nam się określić poprawnych kryteriów i parametrów zapewniających funkcjonalność mapy. Przyznam, że jest to dla mnie nowe doświadczenie.

Przez pewien czas nie umiałam sobie wyobrazić, o co chodzi z tą mapą interaktywną, tzn. w jaki sposób będzie można na niej pracować. Jednak gdy dziewczyny z zespołu wyjaśniły mi różne niejasności, okazało się, że program jest dość łatwy w obsłudze.

Ja i komputer to dwa światy. Kiedy więc zorientowałam się, że głównym narzędziem w pracach zespołu będzie mapa komputerowa, chciałam zrezygnować z udziału w projekcie. O dziwo jednak, mogłam częściowo skorzystać z posiadanych już umiejętności, a sama mapa ma wiele rozwiązań, które stosuje się intuicyjnie. Bardzo mnie to w sumie ucieszyło.

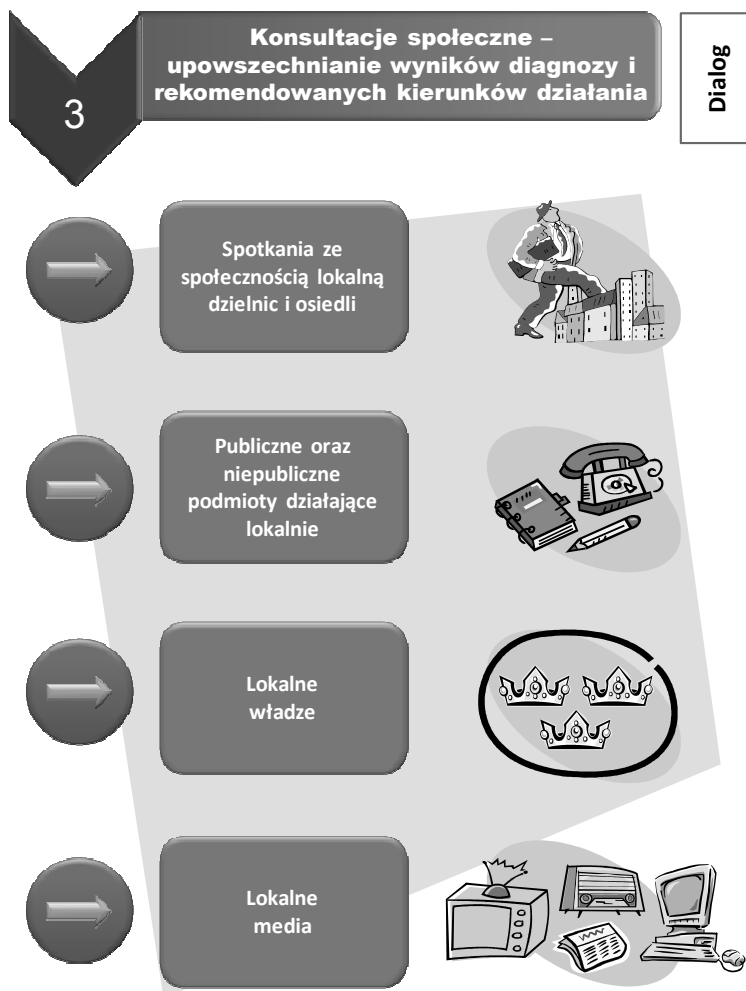
Praca w zespole nad opracowaniem bazy danych do mapy wiele mnie nauczyła i otworzyła mi oczy na nowe możliwości pracy z moimi klientami wykorzystujące interaktywną mapę.

3.7. Konsultacje społeczne – upowszechnianie wyników diagnozy i rekomendowanych kierunków działania

Warunkiem powodzenia przedsięwzięcia utożsamianego z budową partnerstwa lokalnego i zarazem stworzenia okoliczności organizacyjnych sprzyjających jego trwałemu funkcjonowaniu jest wola współdziałania z nim władz samorządowych, podmiotów instytucjonalnych działających w sektorach pomocowym, rynku pracy, edukacji, bezpieczeństwa, a także lokalnych mediów i społeczności. Z tego właśnie powodu kolejnym niezmiernie istotnym krokiem

w całym przedsięwzięciu jest – zgodnie z zasadami partycypacji – przeprowadzenie w szerszym zakresie konsultacji społecznych w ramach procedur przyjętych w instytucjach pomocowych. Warto także zadbać o odpowiedni PR prowadzonych działań, którymi na pewno zainteresują się lokalne władze, jak również środki masowego przekazu: media lokalne i środowiskowe.

Schemat 18. Konsultacje społeczne – upowszechnianie wyników diagnozy i rekomendowanych kierunków działania



W projekcie podjęto wysiłek upowszechniania wyników diagnozy i rekomendowanych kierunków działania, przekazując stosowne informacje zarówno władzom samorządowym i podmiotom instytucjonalnym działającym lokalnie, jak też mediom (lokalne tytuły prasowe oraz radio). Informacje te w formie rozbudowanej i pełnej są dostępne też na stronie internetowej projektu (www.kooperacjaplus.eu). Przyjęcie szerszej strategii informacyjnej należy uznać za niezbędne z punktu widzenia zwiększenia szansy na dotarcie do różnych grup wiekowych, które preferują odmienne medialne kanały informacyjne.

Ważnym aspektem upowszechniania wyników są debaty społeczne z przedstawicielami społeczności lokalnych organizowane w trakcie i po zakończeniu działań zespołu ds. diagnoz. Formuła debat powinna mieć charakter otwarty i masowy. Co oznacza, że organizatorzy powinni dążyć do jak największego rozpropagowania całego przedsięwzięcia w celu jak najliczniejszego w nim udziału mieszkańców poszczególnych osiedli. Zaproszenia do udziału w debacie mogą być realizowane w formie akcji informacyjnej i plakatowej³. Kampania informacyjna polega na ustalaniu z przedstawicielami dzielnic czy rad osiedli terminu i miejsca debat. Z kolei lokalni liderzy i osoby zaangażowane w dzielnicę społeczną, wykorzystując swoje utarte kanały komunikacyjne, mogą przekazywać informacje m.in. dyrektorom szkół, domów kultury i innych ważniejszych placówek kulturalno-oświatowych oraz rekreacyjno-sportowych funkcjonujących na terenie ich osiedli, także zwierzchnikom komisariatów i straży miejskiej. Do akcji informacyjnej warto włączyć również pracowników Centrum Wpieranania Aktywności Lokalnej oraz organizacji pozarządowych.

Jak wynika z doświadczeń MOPS w Bielsku-Białej, w debatach przeważnie uczestniczą mieszkańcy osiedli, członkowie poszczególnych spółdzielni mieszkaniowych i rad osiedli, przedstawiciele instytucji oświatowych i pomocowych działających na terenie osiedli. W kilku przypadkach przybyli również radni rady miejskiej oraz przedstawiciele straży miejskiej i policji.

Przedmiotem odbytych w ramach projektu spotkań były zasadniczo cztery obszary problemowe:

1. prezentacja modelu współpracy instytucji rynku pracy i pomocy społecznej oraz interaktywnych map problemów społecznych i zasobów w wersji elektronicznej;
2. wyniki badań dotyczące problemów społecznych występujących na terenie osiedla;
3. zasady budowania partnerstwa społecznego;
4. sposoby rozwiązywania lokalnych problemów społecznych oraz prezentacja dobrych praktyk MOPS w zakresie aktywizacji mieszkańców w ramach organizowania społeczności lokalnych.

³ Akcja plakatowa polega na umieszczeniu w ważniejszych miejscach przestrzeni społecznej poszczególnych osiedli (tablicach ogłoszeń, w szkołach i domach kultury, w obrębie boisk sportowych itp.) plakatów informujących o inicjatywie zorganizowania debaty społecznej, do udziału w której zapraszani są wszyscy mieszkańcy.

Obszary te nawiązują do najbardziej istotnych problemów, które zdiagnozowano odrębnie dla każdego osiedla. Jednakże prezentacja wyników diagnozy z założenia odbiegała od konwencjonalnej formuły często spotykanej w tego typu sytuacjach. Chodziło z jednej strony o osiągnięcie założonych celów działań, z drugiej zaś o powiązanie ich z oczekiwaniami zaproszonych na debaty mieszkańców osiedli i innych gości. Prezentacja występujących w poszczególnych osiedlach problemów społecznych, które ze względu na specyfikę struktury wiekowej, a także innych czynników socjologicznych ujawniały znaczące różnicowania co do skali, dynamiki zmian i tendencji rozwojowych, odbywała się z zastosowaniem opracowanej interaktywnej mapy problemów i zasobów środowisk społecznych w obrębie poszczególnych osiedli. Nie chodzi jednak o epatowanie uczestników debat nowymi technologiami (interaktywna mapa jest wyświetlana za pomocą rzutnika multimedialnego wprost z laptopa), lecz o nowe możliwości samopoznawania słabych i mocnych stron przez mieszkańców społeczności lokalnych oraz nowe formy współpracy z partnerami instytucjonalnymi działającymi na rzecz tych wspólnot.

Przeprowadzona diagnoza problemów społecznych występujących w poszczególnych osiedlach oraz prezentacja interaktywnej mapy stały się przyczynkiem do omówienia nowej formuły współdziałania społeczności lokalnych z partnerami instytucjonalnymi działającymi na rzecz tychże społeczności w postaci lokalnych partnerstw społecznych. Kluczowym punktem debat było omówienie znaczenia budowania partnerstw w skutecznym rozwiązywaniu nasilających się problemów społecznych i przeciwdziałaniu nowym negatywnym zjawiskom, jak też promowaniu pozytywnych form aktywizacji społecznej w obrębie poszczególnych osiedli i ulic. Walorem działań jest od strony psychologiczno-komunikacyjnej otwartość ich członków na dialog, wzajemne porozumienie i współpracę, a od strony organizacyjnej bezpośredni kontakt ze sobą, brak procedur postępowania administracyjnego typowego w zarządzaniu instytucjami i wewnętrzne kanały komunikacyjne ułatwiające bieżące konsultowanie planowanych działań i aktualnych kwestii. Struktura osobowa planowanych osiedlowych partnerstw społecznych powinna zakładać udział osób prywatnych pragnących angażować się w sprawy wspólnot lokalnych, przedstawicieli rad osiedli i spółdzielni mieszkaniowych, jak też reprezentantów organizacji pozarządowych działających na rzecz rozwiązywania różnych problemów społecznych oraz pracowników ośrodków pomocy społecznej i urzędów pracy. Oczywiście nie wyklucza się udziału przedstawicieli przedsiębiorstw z sektora biznesu i przemysłu zainteresowanych partycypowaniem w działaniach prospołecznych na rzecz mieszkańców konkretnych osiedli. Zasady budowania partnerstw mają w tym kontekście charakter metodyczny, ukazujący strategię działań (kroków), które należy zrealizować, aby doprowadzić do ich utworzenia.

Należy nadmienić, że przebieg debat warunkują w głównej mierze postawy i osobiste doświadczenia przybyłych na nie uczestników – mieszkańców. Stąd

ich dramaturgia znacząco się od siebie różni, czego nie można z góry przewidzieć.

Z doświadczeń bielskich: przebieg spotkań na poszczególnych osiedlach był zróżnicowany i polegał albo na żywiołowych dyskusjach, pytaniach i polemikach, albo na stosunkowo ograniczonym zainteresowaniu nowymi możliwościami współdziałania wywiedzionego z niewiary w szansę powstania partnerstw. W pierwszym wariancie debaty stanowiły prawdziwe wyzwanie dla moderatorów, którzy musieli opanować i powściągnąć spontaniczne wypowiedzi uczestników oraz równoległe dyskusje toczone w konsekwencji prezentowanych wyników diagnozy problemów społecznych i modelu współpracy w ramach partnerstw lokalnych. Żywiołowości wypowiedzi uczestników zazwyczaj jednak towarzyszyła troska o dobro wspólne. Zwykle kończyły się pozytywnymi konkluzjami. Ich rezultatem są planowane kolejne spotkania w gronie osób zainteresowanych utworzeniem partnerstw działających na rzecz ich osiedli lub wybranych ulic. Drugi wariant nie wzbudzał silnych emocji wśród uczestników, którzy, choć z uwagą przyjmowali prezentowane informacje, zadawali stosunkowo niewiele pytań i raczej nie chcieli wdawać się w dyskusje. Dominującym tonem ich wypowiedzi była niewiara w powodzenie ambitnych planów pobudzana przez pesymistyczną wizję realiów społecznych i kondycji miasta oraz kraju. Choć nie kwestionowali wartości samego modelu współdziałania w ramach partnerstwa, nie byli w stanie wskazać, kto z ich społeczności byłby w stanie się w taki projekt zaangażować, sami również nie przejawiali takiej gotowości. Organizatorzy debat postanowili promować w tych osiedlach model współpracy w ramach partnerstwa w formie stałego dialogu z przedstawicielami tych społeczności za pośrednictwem różnego rodzaju akcji realizowanych przez pracowników Centrum Wpierania Aktywności Lokalnej CAL.

Opinie uczestników

Spotkania ze społecznościami lokalnymi wywołały duże wrażenie na członkach zespołu. Na pytanie „Jaki był odbiór testowanego modelu przez przedstawicieli społeczności lokalnych bielskich osiedli?” padały różnorakie odpowiedzi:

W zależności od osiedla nieco inny. Tam, gdzie najwięcej występuje od lat problemów społecznych, najwięcej jest oczekiwań kierowanych pod adresem MOPS i stosunkowo najmniejsze zainteresowanie interaktywną mapą i ideą modelu współpracy. Ale na części debat osiedlowych zauważyłam znaczące zainteresowanie mapą, zwłaszcza możliwością dostępu w Internecie.

Dość męczące były debaty społeczne, na których prezentowaliśmy założenia modelu współpracy i obsługę mapy. Już po tych spotkaniach stwierdziłem jednak, że warto było się wysilić. Wtedy doceniłem też kompetencje i zaangażowanie w projekt lidera i wielu jego uczestników.

Byli tacy, którzy zareagowali na naszą mapę dość entuzjastycznie, uważając, że to pomoże w lepszej diagnozie problemów społecznych, z jakimi borykają się mieszkańcy osiedli, ale przede wszystkim pozwoli znacznie lepiej rozpoznać zasoby ich środowiska, tak ważne przy realizacji różnych inicjatyw społecznościowych.

Początkowo mieszkańcy wykazywali dość dużą nieufność co do samej propozycji innowacji. Oczekiwali podania różnych przykładów obrazujących praktyczne wykorzystanie mapy w diagnozowaniu problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego.

Niektórzy mieszkańcy osiedli nie widzieli sensu tworzenia mapy i naszego udziału w tym projekcie. Nie widzieli jej praktycznego zastosowania. Zawsze też byli tacy, którym cały model się podobał i próbowali innym spontanicznie wyjaśnić ich wątpliwości, przedstawiając model w pozytywnym świetle.

Dość szybko dochodzili do przekonania, że nasza mapa może im się przydać w lepszym rozpoznaniu możliwości mieszkańców ich osiedla.

Znaczenie debat wiąże się zatem nie tylko z faktem przekazywania informacji o prowadzonych działaniach, których wdrożenie przekłada się na jakość funkcjonowania tych społeczności, ale przede wszystkim z próbą oddziaływania edukacyjnego w bezpośrednim kontakcie z mieszkańcami. Podczas debat nie chodzi tylko o to, żeby przedstawić mieszkańcom przygotowaną z myślą o nich nowość, zaprezentować mapę interaktywną jako multimedialny gadżet, lecz by mogli się oni dowiedzieć, co jest podłożem wdrażanego modelu współdziałania międzyinstytucjonalnego i poznać szczegółowy mechanizm działania partnerstwa lokalnego. Co ważniejsze, debaty są okazją, aby zaciekawić nową propozycją, wyjaśnić, na czym ona polega, próbą rozwiania różnorodnych wątpliwości. To szansa sprzyjająca zaproszeniu do autentycznego współdziałania z partnerstwem. Ideą systemowego modelu współdziałania jest bowiem budowanie pomostów łączących podmioty instytucjonalne działające w obrębie zespołu ds. diagnoz ze społecznościami lokalnymi, których dotyczy działalność partnerstwa.

3.8. Model współpracy międzyinstytucjonalnej i międzysektorowej – uwagi końcowe

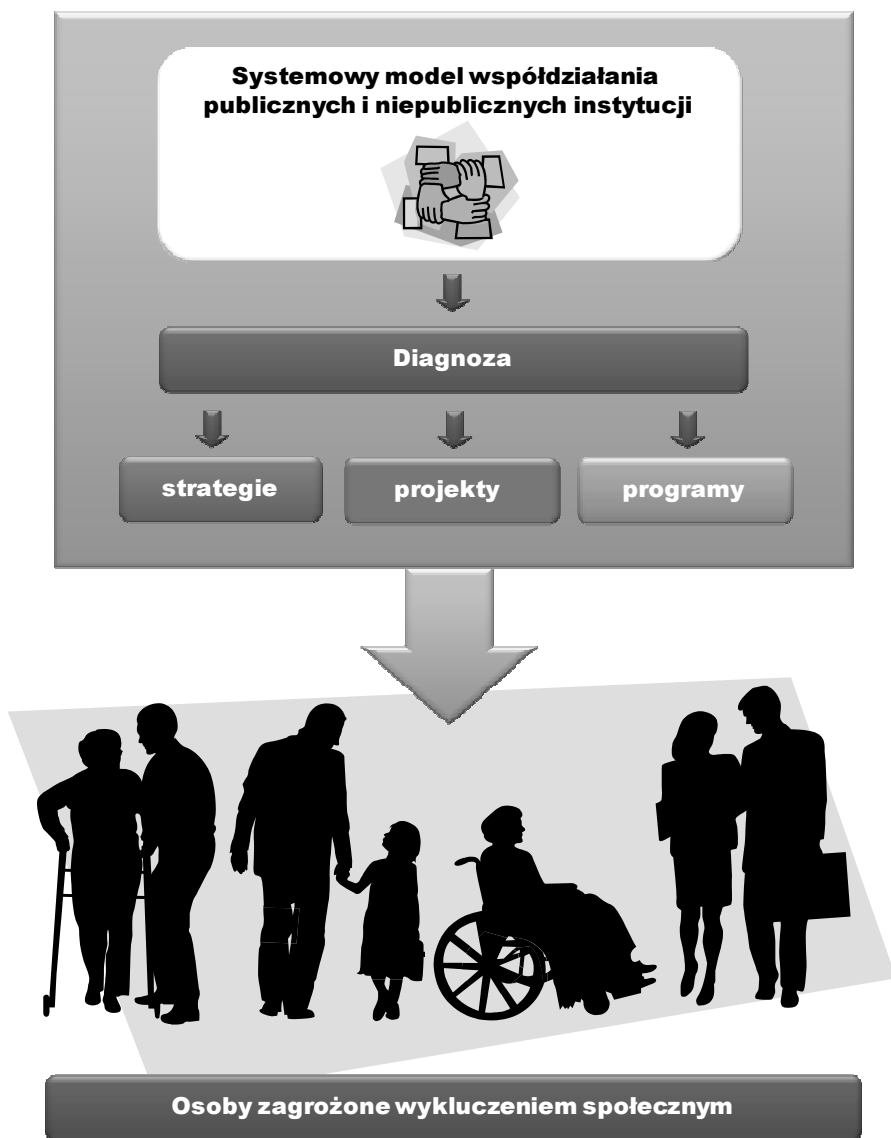
Nietrudno o konkluzję na temat szerokiego spectrum możliwości wynikających z wdrażania prezentowanego modelu współpracy. Zasadnicze kierunki i perspektywy możliwych dalszych działań zostały wskazane we wcześniejszej części, przywołuje je poniższy schemat.

Także uczestnicy projektu bardzo pozytywnie oceniają wypracowany model. Z wypowiedzi praktyków wynika, że koronnymi atutami modelu są:

- a) poszerzenie perspektywy w zakresie metodyki pracy z wymagającymi wsparcia klientami i poznanie nowego modelu współdziałania w sektorze pomocy społecznej i na rynku pracy;
- b) poszerzenie wiedzy związanej z lokalną siecią instytucji społecznych, a zwłaszcza organizacji pozarządowych działających na rzecz integracji społecznych i w obszarze zatrudnienia;
- c) nawiązanie nowych i trwałych kontaktów zawodowych przełamujących szereg barier międzyinstytucjonalnych i międzysektorowych;
- d) wykreowanie w ramach zespołu ds. diagnoz nowej jakości utożsamianej z kulturą współpracy pomiędzy przedstawicielami instytucji i organizacji partnerskich;
- e) wspólne opracowanie diagnozy problemów społecznych występujących w społecznościach lokalnych osiedli Bielska-Białej.

Niezależnie od kontekstu, zdobyta wiedza, umiejętności, kontakty i doświadczenia zawodowe są wartością samą w sobie i na pewno będą w przyszłości owocowały. Ponadto wypracowane zasady i reguły współdziałania w ramach zespołu ds. diagnoz wraz ze stworzoną interaktywną mapą internetową pozostaną trwałym rezultatem wykonanej pracy. Co więcej, trwałość efektów wdrożonego modelu polega również na tym, że prace w ramach zespołu mogą być nadal kontynuowane w celu aktualizacji mapy i dalszego opracowywania diagnozy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego. Partnerstwo współdziałania łączące potencjał różnych instytucji i organizacji pozarządowych może dynamicznie się rozwijać, rozszerzając z jednej strony zakres swojej działalności, a z drugiej strony efektywność realnego wsparcia osób i grup zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Schemat 19: Systemowy model współdziałania publicznych i niepublicznych instytucji – implikacje praktyczne



3.9. Instruktaż wdrażania modelu współpracy krok po kroku

Podmioty decydujące się na wdrożenie innowacji powinny podjąć następujące działania:

- 1. Podmiot inicjujący kooperację z wykorzystaniem prezentowanego modelu przeprowadza inwentaryzację lokalnych publicznych oraz niepublicznych instytucji pomocy, integracji społecznej oraz rynku pracy w celu zbudowania bazy potencjalnych partnerów do współpracy na rzecz lokalnych diagnoz społecznych.**
 - Etap testowania produktu pokazał, iż najkorzystniejsza jest sytuacja, w której podmiot inicjujący to ośrodek pomocy społecznej. W zasięgu oddziaływania OPS znajduje się bowiem najszersze spectrum zjawisk i problemów społecznych. Nie wyklucza to bynajmniej innych podmiotów z inicjowania współpracy i pełnienia funkcji lidera partnerstwa na rzecz lokalnych diagnoz.
- 2. Uzyskanie przez podmiot inicjujący współpracę poparcia lokalnych władz dla podejmowanego przedsięwzięcia.**
 - Ośrodki pomocy społecznej jako jednostki podległe samorządom nie mogą podejmować działań bez ich aprobaty. Zgoda na wdrożenie modelu może przyjmować różną formę – listu intencyjnego, pisemnej akceptacji lub zarządzenia prezydenta miasta/burmistrza/wójta. Dokument ten dodatkowo uwiarygodnia i nadaje rangę podejmowanemu przedsięwzięciu.
- 3. Podmiot inicjujący współpracę wystosowuje zaproszenia do konkretnych publicznych i niepublicznych instytucji do udziału w pracach zespołu ds. diagnoz.**
 - Zaproszenia przyjmują formę pisemną, wstępnie informując potencjalnych partnerów o podstawowych założeniach modelu współpracy. Dla powodzenia całego przedsięwzięcia kluczowym partnerem jest powiatowy urząd pracy. Czynnikiem sprzyjającym nawiązaniu współpracy międzyinstytucjonalnej niewątpliwie będzie zainicjowanie spotkania dyrektorów ośrodka pomocy społecznej i urzędu pracy celem omówienia istoty modelu oraz ról pełnionych przez oba podmioty. Należy przyjąć, iż nie wszystkie podmioty wybrane do kooperacji przyjmą zaproszenie, dlatego konieczne jest wystąpienie z propozycją do większej grupy potencjalnych partnerów niż ta, która docelowo ma utworzyć zespół ds. diagnoz. Optymalna liczba osób uczestniczących w pracach nad lokalnymi diagnozami to 6-10 osób. Jednakże samo zawiązanie partnerstwa może dotyczyć dowolnej liczby podmiotów – w zależności od ich indywidualnej gotowości do przystąpienia do prac nad diagnozą.

4. Podmiot inicjujący współpracę przygotowuje spotkanie organizacyjne w celu szerszego przedstawienia modelu współpracy.

- Wiedza na temat modelu może być przekazana w oparciu o materiały z niniejszego podręcznika oraz wykorzystując istniejące już internetowe mapy zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego (dostępnych na stronie www.kooperacjaplus.eu). Spotkanie organizacyjne stwarza okazję, by zaprezentować wszystkie działania umożliwiające wdrożenie modelu współpracy, jak również wstępnie ustalić kompetencje poszczególnych podmiotów w realizacji konkretnych zdań (np. organizacji warsztatów).

5. Organizacja warsztatów dla kandydatów na członków zespołu ds. diagnoz oraz kolejnego poświęconego omówieniu wyników diagnozy i przygotowaniu koncepcji kierunków dalszych działań.

- Wykorzystanie potencjału własnego partnerów (kadrowego, lokalowego, technicznego itd.) przy zastosowaniu gotowego programu szkoleniowego, który jest elementem modelu i został zamieszczony w tej publikacji – umożliwia znaczącą minimalizację kosztów związanych z prowadzeniem warsztatu. Wymiana zasobów między stronami partnerstwa sprzyja budowaniu kultury współdziałania między nimi, wzmacniając poziom zaangażowania i partycypacji oraz zachodzące w ramach kooperacji wzajemne transakcje.
- Możliwe jest również zlecenie warsztatu jednostce zewnętrznej. Szkolenie prowadzą zewnętrzni trenerzy, korzystając z gotowego programu szkoleniowego, będącego ogniwem modelu (warsztat poza miejscem pracy, z noclegami oraz dodatkowym programem integrującym uczestników). Niemniej jednak wymaga to zaangażowania większych środków finansowych.

6. Ukonstytuowanie zespołu ds. diagnoz.

- Na tym etapie konieczne jest określenie ram dalszej współpracy. Wszyscy członkowie dotychczasowego partnerstwa mogą podpisać formalny list intencyjny lub umowę partnerską na rzecz prowadzenia wspólnych diagnoz w środowisku lokalnym. Kooperacja może również mieć charakter nieformalny, wówczas nie jest konieczne tworzenie i podpisywanie żadnych dokumentów. Wybór konkretnej opcji pozostaje po stronie członków dotychczasowego partnerstwa. Ukonstytuowanie zespołu ds. diagnoz może odbywać się w oparciu o pisemne deklaracje przedstawicieli konkretnych podmiotów wchodzących w skład partnerstwa, ale dopuszczalny jest także nieformalny charakter członkostwa, eliminujący przygotowywanie wszelkich dokumentów. Jeżeli jednak dany samorząd terytorialny będzie oczekiwał, że działalność zespołu ds. diagnoz będzie opierać się na podstawach prawnych (uchwałach rady gminy/miasta lub zarządzeniach wójta, burmistrza czy prezydenta określających zasady funkcjonowania zespołów ds. diagnoz)

– konieczne jest sformalizowanie partnerstwa. A co za tym idzie musi zostać sporządzona dokumentacja określająca współpracę partnerską (list intencyjny bądź umowa partnerska, deklaracja przystąpienia do zespołu ds. diagnoz).

7. Proces zbierania danych pełnych z kartotek/akt do lokalnej diagnozy zjawisk i problemów społecznych.

- Praca zespołu ds. diagnoz w procesie gromadzenia danych wymaga:
 - zawarcia między partnerami umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych klientów korzystających ze wsparcia konkretnych podmiotów;
 - udostępniania przez partnerów zasobów informacyjnych dotyczących swoich beneficjentów, klientów, interesantów, które są zbierane i przetwarzane w różnych programach informatycznych (np. Syriusz, Pomost);
 - dostępu do sprzętu komputerowego z łączem internetowym, przeglądarką stron www jak Internet Explorer czy Mozilla Firefox;
 - wsparcia informatyka danej instytucji w celu wygenerowania potrzebnych informacji;
 - wykupienia rocznego hostingu dla powstających map internetowych na serwerze;
 - korzystania z darmowego programu komputerowego do tworzenia map internetowych;
 - wyznaczenia operatora internetowych map oraz przeszkolenia tej osoby w zakresie obsługi darmowego programu komputerowego do tworzenia map internetowych.

8. Aktualizacja produktu finalnego u użytkowników.

- Aktualizacja opierać się będzie na realizacji kolejnych cykli badawczych. Każdy cykl badawczy kończy się diagnozą, którą można wykorzystać do tworzenia projektów, programów albo strategii rozwiązywania problemów społecznych w gminach w określonym roku lub innym przedziale czasowym.
- Zaprezentowany proces zbierania danych ma charakter uniwersalny. Do użytkowników należy wybór problemów, zjawisk społecznych poddanych badaniu i określaniu wskaźników. Niemniej z uwagi na aktualny brak podstaw prawnych do przetwarzania danych wrażliwych, określonych w ustawie o ochronie danych osobowych, nie jest możliwe umieszczanie na mapie informacji, które ujawniają bezpośrednio lub w kontekście: pochodzenie rasowe, etniczne, poglądy, polityczne, przynależność partyjną, związkową, stan zdrowia, przekonania religijne, filozoficzne, przynależność wyznaniową, kod genetyczny, nałogi, życie seksualne, oraz tych, które dotyczą skazań, mandatów karnych, orzeczeń o ukaraniu, innych orzeczeń wydanych w postępowaniu sądowym lub administracyjnym.

- Należy ponadto dążyć do takiej organizacji badań, aby była najbardziej optymalna, a zarazem najtańsza i niewymagająca zbyt dużego nakładu pracy. Dlatego najbardziej korzystnym wariantem jest oparcie całego procesu badawczego na elektronicznej obróbce baz danych znajdujących się w posiadaniu poszczególnych instytucji.
- Pierwszy cykl badawczy jest swoistym krokiem wyjściowym do postawienia diagnozy problemów społecznych w danym terenie. Uruchomienie kolejnych cykli badawczych zależy od potrzeb danej gminy czy instytucji, np. gdy potrzebna jest strategia rozwiązywania problemów społecznych na dany okres, gmina opracowuje program rozwiązywania konkretnego problemu społecznego albo przygotowuje ocenę zasobów pomocy społecznej. Wtedy na bazie powołanego już zespołu ds. diagnozy należy uruchomić kolejny proces badawczy. Dana gmina może ustalić częstotliwość cykli badawczych – przykładowo co roku, co 3 lata, 5 lat.
- Bieżąca aktualizacja map powinna dotyczyć informacji odnoszących się do zasobów środowiska lokalnego, bowiem dla potencjalnych odbiorców ważne jest poznanie aktualnych danych teleadresowych instytucji działających na wybranym terenie oraz diagnoza dzisiejszego systemu infrastruktury socjalnej, aby na konkretnym obszarze terytorialnym nie dublować identycznych projektów społecznych.

UWAGA

Zważywszy na to, iż w polskim systemie legislacyjnym nie istnieje obecnie przepis dający podstawę do przetwarzania w ramach map danych wrażliwych dotyczących beneficjentów instytucji przystępujących do przygotowania diagnozy, niedopuszczalne jest ich upublicznianie.

Nawiązując do powyższej uwagi, koniecznym wydaje się podjęcie działań, zmierzających w kierunku zmian prawnych, aby produkt mógł uwzględniać dane wrażliwe, w szczególności odnoszące się do stanu zdrowia, nałogów czy informacji o przestępczości osób na konkretnym terenie. Dane dotyczące tych problemów społecznych posiadają przede wszystkim ośrodki pomocy społecznej, zespoły ds. orzekania o stopniu niepełnosprawności oraz policja. Dzisiaj ośrodki pomocy społecznej są zobowiązane ustawowo do opracowywania różnorodnych analiz, badań, na podstawie których tworzona jest ocena zjawisk rodzących zapotrzebowanie na pomoc społeczną, a także bardzo ważny dokument dla każdego samorządu – strategia rozwiązywania problemów społecznych. Podstawą prawną tego typu działań są następujące przepisy ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2009 r. Nr 175, poz. 1362 z późn. zm.): art. 15 pkt 4) Pomoc społeczna polega w szczególności (oprócz innych enumeratywnie wskazanych działań) na analizie i ocenie zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej; art. 16a ust. 1. Gmina, powiat i samorząd województwa przygotowują ocenę zasobów

pomocy społecznej w oparciu o analizę lokalnej sytuacji społecznej i demograficznej; art. 16a ust. 3. Ocena, o której mowa w ust. 1 obejmuje osoby i rodziny korzystające z pomocy społecznej, rodzaje ich problemów oraz ich rozkład ilościowy; art. 16b ust. 1. Gmina i powiat opracowują strategię rozwiązywania problemów społecznych a samorząd województwa strategię w zakresie polityki społecznej; art. 16b ust. 2 pkt 1) Strategia, o której mowa w ust. 1, zawiera w szczególności diagnozę sytuacji społecznej; art. 17 ust. 1 pkt 1) i 2) Do zadań własnych gminy o charakterze obowiązkowym należy: opracowanie i realizacja gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych ze szczególnym uwzględnieniem programów pomocy społecznej, profilaktyki i rozwiązywaniu problemów alkoholowych i innych, których celem jest integracja osób i rodzin z grup szczególnego ryzyka; sporządzenie, zgodnie z art. 16a, oceny w zakresie pomocy społecznej; art. 110 ust. 4. Ośrodek pomocy społecznej koordynuje realizację strategii, o której mowa w art. 17 ust. 1 pkt 1; art. 112 ust. 9. Powiatowe centrum pomocy rodzinie koordynuje realizację strategii, o której mowa w art. 19 pkt 1; art. 19 pkt 1) i 18) Do zadań własnych powiatu należy: opracowanie i realizacja powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych, ze szczególnym uwzględnieniem programów pomocy społecznej, wspierania osób niepełnosprawnych i innych, których celem jest integracja osób i rodzin z grup szczególnego ryzyka – po konsultacji z właściwymi terytorialnie gminami; sporządzenie, zgodnie z art. 16a, oceny w zakresie pomocy społecznej.

Powyższe przepisy dają podstawę prawną do tworzenia różnorodnych analiz, ocen, diagnoz problemów społecznych, jednakże w oparciu o dane statystyczne, obrazujące głównie teren całego miasta, gminy. Ośrodki pomocy społecznej mogą we własnym zakresie dokonywać głębszej analizy danych statystycznych i identyfikować problemy społeczne, np. w ujęciu dzielnicy, osiedla czy nawet ulicy, ale wymaga to od pracowników wygenerowania danych przy użyciu chociażby programu komputerowego, jak Pomost albo Excel. Niewyobrażalne jest opracowanie danych bez użycia programów informatycznych, kiedy w dużych miastach mowa jest o wielu tysiącach osób korzystających z pomocy, a uwzględniając także członków ich rodzin, to informacje te rozrastają się do dziesiątek, nawet setek tysięcy. Niemniej analiza może być prowadzona tylko w obszarze danych z ośrodków, najlepiej bez udziału instytucji zewnętrznych, jak powiatowe urzędy pracy bądź policja, aby nie narazić się inspektorom GIODO. Wykluczone jest przetwarzanie danych wrażliwych, gdyż aktualnie nie ma szczególnego przepisu dającego podstawę prawną do obróbki tego typu materiałów na potrzeby rzeczonych analiz, ocen i diagnoz. Kłopotliwa, z perspektywy ochrony danych osobowych, jest kwestia identyfikacji problemów społecznych na terenie ulicy, osiedla, dzielnicy, umożliwiająca kierowanie skutecznych rozwiązań socjalnych wprost do beneficjentów, grup, społeczności lokalnych. Wymaga to sięgnięcia po dane osobowe określające PESEL (identyfikacja wieku życia i płci), miejsce zamieszkania (wystarczy nazwa

ulicy i nr budynku) oraz dysfunkcję albo powód korzystania z systemu pomocy społecznej. Jeśli nasza analiza, ocena, diagnoza problemów społecznych opierać się będzie tylko na danych z obszaru gminy, miasta, nie mając wiedzy obiektywnej na temat istniejących problemów dzielnicy, osiedla, ulicy, a nawet budynku, w którym znajduje się koncentracja ubóstwa, patologii, nie można traktować opracowanych dokumentów strategicznych, programów rozwiązywania problemów społecznych czy programów rozwoju obszarów zdegradowanych, jako sposobów oddziaływania na realne potrzeby i problemy. Tego typu dokumenty niejednokrotnie są opracowywane, bowiem tego wymaga ustawa, stając się także celem samym w sobie, czasem zalegają w szufladzie lub półce, są odkurzone przy okazji sprawozdań bądź kontroli.

Rozwiązania podane przez nas w produkcie finalnym, oprócz narzędzi do skutecznej analizy, diagnozy problemów społecznych w określonym samorządzie, dają również impuls do zmiany podejścia w tworzeniu diagnoz, a na ich podstawie różnych dokumentów strategicznych, programów. Dokonują przemiany postępowania – z urzędniczego na poziomie jednej instytucji na kooperative, partnerskie, interdyscyplinarne, a nawet (co jest konieczne zważywszy na potrzeby obywatelskie społeczności lokalnych) partycypacyjne. Niestety, obowiązująca ustawa o pomocy społecznej daje możliwość, wręcz staje się obowiązkiem realizacji różnorodnych, szczegółowo opisanych instrumentów pomocy społecznej, bez wyraźnego jednak skupienia się na diagnozie, analizie problemów społecznych, na podstawie których budowane są przecież sposoby ich ograniczenia czy eliminacji. Nie mówiąc już o kwestii szczególnych podstaw prawnych do przetwarzania danych osobowych. Chyba że ustawodawca miał na myśli dokonywanie diagnoz przy użyciu danych czysto statystycznych.

Dlatego przy okazji upowszechnienia produktu projektu i włączenia go do głównego nurtu polityki należy wziąć pod uwagę zmiany zapisów ustawy o pomocy społecznej, aby dać możliwość samorządom lokalnym wdrożenia narzędzi diagnostycznych do głębokiej analizy problemów społecznych uwzględniających szerokie ich spectrum, wykorzystując potrzebne dane (również wrażliwe), stosując interdyscyplinarny model współdziałania różnorodnych instytucji w kierunku tworzenia diagnozy, a dalej różnorodnych dokumentów strategicznych, programów czy projektów społecznych.

Dobrym przykładem zmian prawnych, które mogłyby przyczynić się do rozwoju diagnoz problemów społecznych w samorządach, ale także promocji partycypacyjnego podejścia do tworzenia strategii rozwiązywania problemów społecznych, są sposoby przyjęte w ustawie o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie. W ustawie tej w art. 9a mowa jest o tym, że gmina podejmuje działania na rzecz przeciwdziałania przemocy w rodzinie przede wszystkim w ramach pracy w zespole interdyscyplinarnym. W skład zespołu wchodzi wszystkie instytucje. W analogiczny sposób można wprowadzić zapis w ustawie o pomocy społecznej, dający możliwość gminom sporządzania diagnoz problemów spo-

lecznych, w szczególności w ramach pracy w gminnym zespole ds. diagnozy problemów społecznych. Zespół powoływany byłby przez wójta, burmistrza albo prezydenta miasta. Jego skład mogliby tworzyć przedstawiciele takich instytucji, jak: jednostki organizacyjne pomocy społecznej, powiatowy urząd pracy, urząd stanu cywilnego, gminna komisja rozwiązywania problemów społecznych, gminny zespół ds. orzekania o stopniu niepełnosprawności, policja, oświata, ochrona zdrowia, sąd (kuratorzy sądowi), organizacje pozarządowe oraz innych działających na rzecz rozwiązywania problemów społecznych. Członkowie zespołu wykonywaliby zadania w ramach obowiązków służbowych lub zawodowych; byłiby odpowiedzialni za opracowanie cyklicznych diagnoz problemów społecznych w oparciu o mapy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego, także przekazywanie samorządom raportów diagnostycznych. Członkowie zespołu braliby udział w opracowaniu strategii rozwiązywania problemów społecznych, oceny zasobów pomocy społecznej, programu rewitalizacji obszarów zdegradowanych.

Zawarty w ustawie o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie art. 9c reguluje kwestię ochrony danych osobowych, w tym także szczególnie chronionych, oraz zasad poufności wszelkich informacji i danych. Zastosowanie podobnego zapisu przy regulacji funkcjonowania gminnych zespołów ds. diagnozy problemów społecznych dałoby podstawę prawną do przetwarzania danych osobowych w trakcie prac nad diagnozą, czego aktualnie brakuje i co paraliżuje realizację działań diagnostycznych przy użyciu danych osobowych, szczególnie tych wrażliwych.

WAŻNE!

Niezmiernie istotne w procesie wdrażania modelu współpracy instytucji pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy jest świadome kontrolowanie toku tworzenia i obsługi narzędzi, począwszy od etapu założeń teoretycznych, projektowania komunikacji, konceptu systemu informatycznego, podręcznika, szkoleń, a skończywszy na jego całościowym mechanizmie wdrażania i ewaluacji. W zrozumieniu pozytywnych cech modelu współpracy oraz jego ograniczeń w trakcie tworzenia przez autorów służyła zaprezentowana poniżej analiza SWOT⁴.

⁴ Jest to jedna z najpopularniejszych technik analitycznych, służących logicznemu porządkowaniu informacji według uniwersalnie określonych kategorii. Przyjmuje postać tabelaryczną (macierzy), a jej zastosowanie może odbywać się w różnych sektorach działalności społecznej. Na jej podstawie można dokonywać analizy prowadzonych przedsięwzięć, projektów, rozwiązań biznesowych, społecznych.

Tabela 3. Analiza SWOT

	Pozytywne	Negatywne
Wewnętrzne (cechy organizacji)	<p>Aktywne włączanie pracowników instytucji do zespołów celem prowadzenia współpracy.</p> <p>Wspólne prowadzenie diagnozy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego.</p> <p>Rozwijanie płaszczyzn komunikacji międzyinstytucjonalnej.</p> <p>Tworzenie map problemów społecznych (i zasobów), jako odpowiedź na wymagania z ustaw i rozporządzeń w tym ewaluacji strategii rozwiązywania problemów społecznych.</p> <p>Wzmacnianie kapitału ludzkiego organizacji „pomocowych” oraz instytucji rynku pracy.</p> <p>Wzmacnianie kapitału rzeczowego organizacji pomocowych (infrastruktura).</p> <p>Doświadczenie w diagnostyce, w tym w tworzeniu tradycyjnych map problemów społecznych.</p>	<p>Deficyty zasobów ludzkich instytucji.</p> <p>Wysoki poziom biurokratyzacji instytucji pomocy, integracji społecznej i rynku pracy.</p> <p>Brak odpowiednio wykwalifikowanego, interdyscyplinarnego zespołu osób zajmujących się problemem map społecznych.</p> <p>Dobór nieodpowiedniej kadry.</p> <p>Brak sprzętu informatycznego.</p> <p>Nieznajomość zagadnień związanych z systemami informacji przestrzennej, pozyskiwaniem i obrabianiem danych.</p> <p>Ograniczenia czasowe związane z konstruowaniem i wdrażaniem aplikacji oraz jej późniejszą obsługą.</p> <p>Obawa przed niepowodzeniem inicjatywy.</p> <p>Obawa pracowników przed dodatkowymi obowiązkami.</p>
Zewnętrzne (cechy otoczenia)	<p>Duża ilość danych możliwych do pozyskania z różnych instytucji zajmujących się szeroko rozumianą pomocą i polityką społeczną.</p> <p>Programy finansowe m.in. ze strony Unii Europejskiej.</p> <p>Ustawy ułatwiające podejmowania działań.</p> <p>Duża ilość narzędzi diagnostycznych, modeli współpracy oraz aplikacji systemów GIS-owych.</p>	<p>Nieznajomość zagadnień prawa autorskiego przy korzystaniu z wybranych aplikacji komputerowych.</p> <p>Brak zaangażowania otoczenia instytucjonalnego, brak chęci włączania się w działania środowisk lokalnych.</p> <p>Nienależyte zabezpieczenie aplikacji magazynującej dane.</p> <p>Brak standaryzacji kodowania danych w bazie danych.</p>

	<p>Informacje na temat kapitału ludzkiego uporządkowane w formie cyfrowej.</p> <p>Możliwość skorzystania z wielu darmowych aplikacji dostępnych w Internecie przy tworzeniu mniej zaawansowanych map.</p> <p>Możliwość włączania się środowisk lokalnych w prowadzone inicjatywy.</p>	<p>Brak standardów ujednoczających przesyłu danych z instytucji oddolnych (np. gmina) do odgórnych (np. powiat).</p> <p>Mała ilość literatury dotyczącej metodyki konstruowania tego typu systemów.</p>
--	---	---

Opracowanie własne na podstawie: M. Szyszka, Ł. Tomczyk, J. Nowak, *Mapy problemów społecznych. Analiza teoretyczno-empiryczna*, Bielsko Biała 2011

Zważywszy na wszelkie możliwości, zagrożenia oraz wypracowane dobre praktyki, można uogólnić, że wdrożony model współpracy ma szansę przełożyć się na następujące perspektywy:

- wytworzenie przyjaznej kultury współpracy pomiędzy kadrą działającą w obszarze rynku pracy oraz pomocy i integracji społecznej;
- głębsze poznanie lokalnych problemów społecznych pozwalające podejmować skuteczne projekty, co wpłynie na efektywność wydawanych środków publicznych;
- zwiększenie kompetencji i wiedzy tych pracowników w prowadzeniu przydatnych diagnoz społecznych przy wykorzystaniu sprawdzonych i skutecznych metod badawczych;
- uporządkowanie i standaryzacja metod i technik badawczych służących stawianiu trafnych diagnoz społecznych;
- zapewnienie i upowszechnienie dostępu podmiotom społecznym oraz mieszkańcom gmin do zintegrowanych informacji dotyczących problemów społecznych i zasobów oraz zwiększenie udziału mieszkańców w tworzeniu polityki społecznej gmin w myśl idei społeczeństwa obywatelskiego.

IV. Wspólne opracowywanie diagnoz za pomocą interaktywnych map problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego, jako kluczowe działania w ramach modelu współpracy instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy

4.1. Proces zbierania danych pełnych do diagnozy problemów społecznych z wykorzystaniem mapy interaktywnej

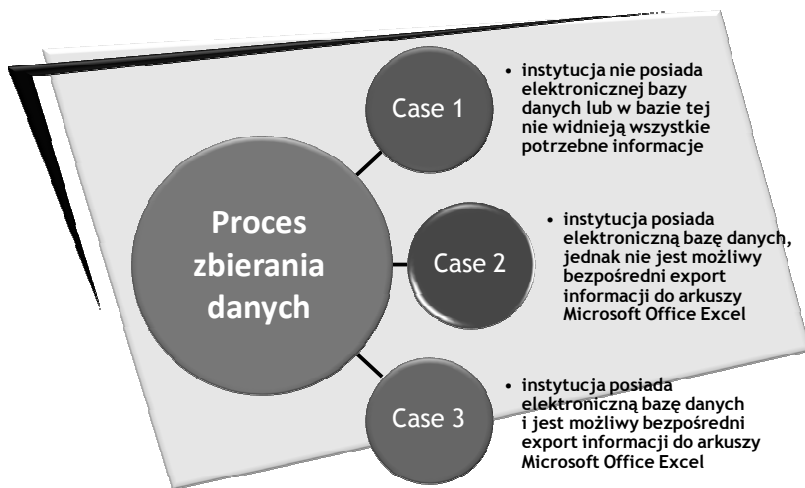
Identyfikacja zjawisk i problemów społecznych, które dotyczą mieszkańców konkretnych miast, wsi czy regionów, możliwa jest w oparciu o wykorzystanie różnorodnych metod i technik badawczych stosowanych na gruncie nauk społecznych. Jedną z płaszczyzn poznania zjawisk i problemów występujących we współczesnych zbiorowościach miejskich i wiejskich są fakty odnotowane w bazach danych (kartotekach i aktach) rozmaitych instytucji. W badaniach tego typu analizie poddawana jest cała dokumentacja wybranych podmiotów działających na rzecz mieszkańców danego miasta (wsi), zatem możemy mówić o tzw. badaniach pełnych (całościowych), wobec których bezzasadny staje się zarzut, iż są one mniej lub bardziej właściwie dobraną próbą badawczą¹.

Analiza zasobów informacyjnych instytucji pozwala na odtworzenie charakterystyki społeczno-demograficznej osób widniejących w studiowanych archiwach/kartotekach/aktach, czyli umożliwia pozyskanie kluczowej wiedzy o faktycznych klientach, beneficjentach, pacjentach bądź interesantach w okresie objętym badaniem. Samo tworzenie interaktywnych map problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego jest dopełnieniem procesu diagnozy

¹ K. Czekał, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekał, *Ruda Śląska. Od problemów społecznych górnośląskiego miasta do polityki miejskiej*, Katowice 2009, s. 22; zob. też: K. Czekał, M. Zawartka, *Częstochowa. Społeczność lokalna w procesie zmian*, Katowice 2005, s. 18-19; T. Michalski, *Statystyka. Podręcznik*, Warszawa 2004, s. 17; A. Wojtusiak, *Diagnoza i inwentaryzacja problemów współczesnej rodziny. Spojrzenie na metody*, [w:] *Problemy współczesnej rodziny polskiej*, M. Klimek, B. Więckiewicz [red.], Lublin 2012, s. 216-218.

i jednocześnie jej finalnym etapem. Mapa, jako jedna z technik gromadzenia i graficznej prezentacji informacji o obszarach podlegających procesom dezorganizacji społecznej, wizualizuje dystrybucję przestrzenną zjawisk i problemów społecznych w naturalnych obszarach (ulice, osiedla, dzielnice)².

Schemat 20. Proces zbierania danych pełnych w instytucjach działających w obszarze zjawisk i problemów społecznych – schemat możliwych opcji



Źródło: na podstawie rękopisu A. Wojtusiak przy współudziale K. Dudziak, *Proces zbierania danych pełnych w instytucjach działających w obszarze zjawisk oraz problemów społecznych*, Bielsko-Biała 2012

Sposób pozyskiwania danych z kartotek instytucji, działających w obszarze rozmaitych kwestii społecznych uzależniony jest od tego, w jaki sposób gromadzone i archiwizowane są informacje, które poddawane będą dalszej analizie³. Możliwe opcje w tym obszarze prezentuje schemat nr 20.

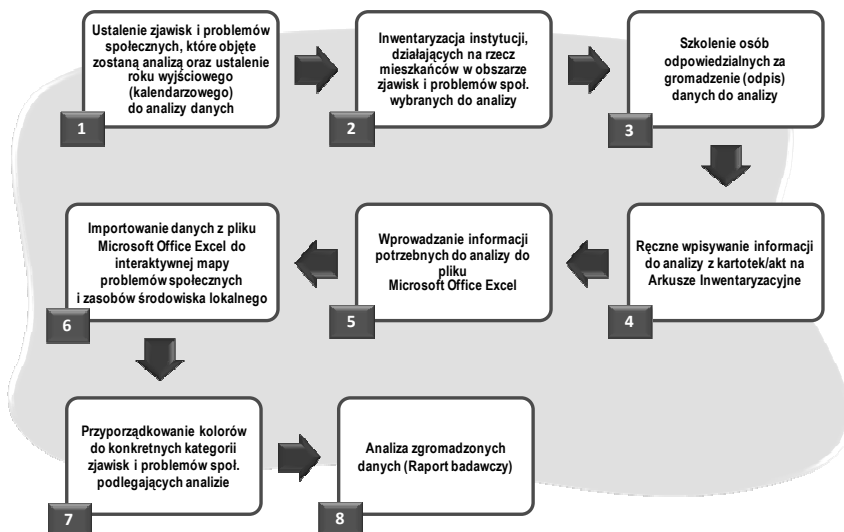
² K. Czekał, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekał, *Ruda Śląska. Od problemów...*, s. 25; K. Czekał, *Socjologia szkoły chicagowskiej i jej recepcja w Polsce*, Katowice 2007; zob. też: K. Czekał, *Socjologiczne mapy badawcze w miejskiej polityce społecznej. Od tradycji do współczesnych dobrych praktyk w rozwiązywaniu problemów w mieście*, [w:] A. Bartoszek, K. Czekał, K. Faliński, A. Niesporek, D. Trawkowska, *Instytucje wsparcia a monitoring problemów społecznych w Katowicach. Księga dobrych praktyk*, Katowice 2012.

³ Proces zbierania danych do diagnozy zjawisk i problemów społecznych oraz zasobów środowiska lokalnego przy wykorzystaniu map interaktywnych opiera się na autorskim opracowaniu metody inwentaryzowania, prezentacji i analizy zjawisk oraz problemów społecznych, autorstwa prof. Krzysztofa Czekała – eksperta w projekcie *Budowanie kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego na przykładzie miasta Bielska-Białej w latach 2011-2012*.

Na łamach niniejszego opracowania, każdy *case* rozwinięty został w postaci wizualizacji odrębnego procesu, ukazującego krok po kroku kolejne fazy zbierania danych pełnych z kartotek instytucji. Poszczególne etapy opatrzono komentarzem oraz wzbogacono praktycznymi wskazówkami ułatwiającymi zarówno przygotowanie interaktywnych map problemów społecznych, jak również korzystanie z nich w codziennej pracy.

Niezależnie od tego, w jaki sposób gromadzone i archiwizowane są informacje, które poddaje się następnie dalszej analizie, pewne kroki w procesie zbierania danych pełnych są tożsame we wszystkich *case'ach*. Na kanwie najbardziej wieloaspektowego i złożonego procesu zachodzącego w przypadku, gdy badana instytucja nie posiada elektronicznej bazy danych lub w bazie tej nie widnieją wszystkie potrzebne do analizy informacje (*Case 1*) – przygotowano także wskazówki i praktyczne dyrektywy dla pozostałych dwóch procesów (*Case 2, Case 3*).

Schemat 21. Proces zbierania danych pełnych z kartotek: instytucja nie posiada elektronicznej bazy danych lub w bazie tej nie widnieją wszystkie potrzebne informacje (*Case 1*)



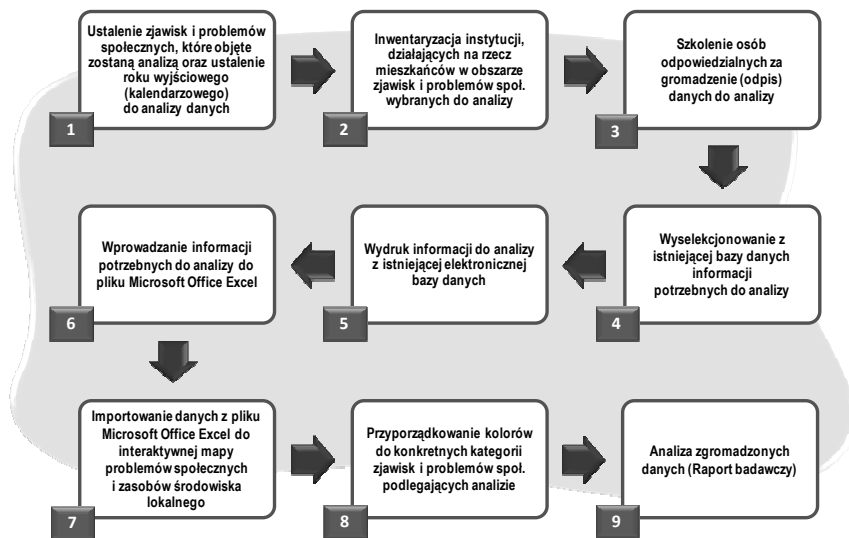
Źródło: opracowanie własne

Inny przypadek (*Case 2*) odnosi się do sytuacji, w której instytucja działająca w obszarze wybranych do analizy zjawisk i problemów społecznych posiada elektroniczną bazę danych, jednakże z różnych przyczyn nie jest możliwy bez-

pośredni eksport informacji do arkuszy Microsoft Office Excel. Kolejne etapy działań w ramach takiej sytuacji zaprezentowano graficznie na schemacie nr 22.

Elementami faktycznie wyróżniającymi *Case 2* od pozostałych toków postępowania są kroki: nr 4 (wyselekcjonowanie z istniejącej bazy danych informacji potrzebnych do analizy) oraz nr 5 (wydruk informacji do analizy z istniejącej elektronicznej bazy danych). Podobnie jak ma to miejsce w przypadku *Case'a 1*, dane wymagają ręcznego wprowadzenia do plików Microsoft Office Excel, z których przesyłane będą do interaktywnej mapy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego oraz opcjonalnie do komputerowych programów statystycznych.

Schemat 22. Proces zbierania danych pełnych: instytucja posiada elektroniczną bazę danych, ale nie jest możliwy bezpośredni eksport informacji do arkuszy Microsoft Office Excel (*Case 2*)

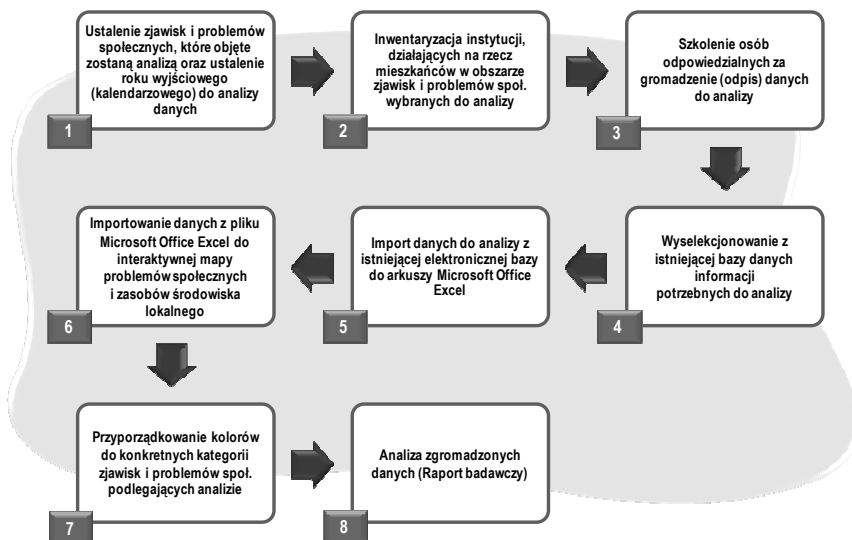


Źródło: opracowanie własne

Zdecydowanie najbardziej korzystna z punktu widzenia zespołu ds. diagnoz jest sytuacja, gdy badana instytucja posiada elektroniczną bazę danych i jest możliwy bezpośredni eksport potrzebnych informacji do arkuszy Microsoft Office Excel. Stanowi to bowiem podstawę dla szybkiej diagnozy, jednocześnie nie generując dodatkowych kosztów i obciążenia zadaniami. Poszczególne eta-

py działań składające się na ten przypadek (*Case 3*) zaprezentowano graficznie na schemacie nr 23.

Schemat 23. Proces zbierania danych pełnych: instytucja posiada elektroniczną bazę danych i jest możliwy bezpośredni eksport informacji do arkusza Microsoft Office Excel (*Case 3*)



Źródło: opracowanie własne

Elementami odróżniającymi *Case 3* od pozostałych prezentowanych toków postępowania jest przebieg kroków: nr 4 (wyselekcjonowanie z istniejącej bazy danych informacji potrzebnych do analizy) oraz nr 5 (import danych do analizy z istniejącej elektronicznej bazy do arkusza Microsoft Office Excel). W przedstawianym procesie pozyskiwania danych do analizy wyłącznie w kategoriach oczywistości należy rozpatrywać udział operatorów programów wspomagających funkcjonowanie konkretnych instytucji (np. Pomost lub Syriusz) lub/i informatyków-programistów, którzy, wykorzystując swoją profesjonalną wiedzę, zrealizują działania przewidziane w kroku 4 i 5.

Jak już wspomniano, najbardziej złożony proces to *Case 1*, dlatego też będzie on stanowił punkt odniesienia dla prezentacji *Case'a 2* oraz *Case'a 3*. W dalszej części opracowania scharakteryzowane zostaną więc następujące

elementy procesu zbierania danych pełnych do diagnozy problemów społecznych z wykorzystaniem mapy interaktywnej⁴:

1. kwestia ustalania zjawisk i problemów społecznych, które objęte zostaną badaniem oraz wyboru roku wyjściowego (kalendarzowego) do analizy danych;
2. zagadnienie inwentaryzacji instytucji działających na rzecz mieszkańców w obszarze zjawisk i problemów społecznych wybranych do analizy;
3. wytyczne do szkolenia osób odpowiedzialnych za gromadzenie (odpis) danych do analizy;
4. zasady ręcznego wpisywania informacji do analizy z kartotek/akt na *arkusze inwentaryzacyjne*;
5. zasady wprowadzania informacji potrzebnych do analizy do pliku Microsoft Office Excel;
6. importowanie danych z pliku Microsoft Office Excel do interaktywnej mapy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego;
7. zasady przyporządkowania kolorów do konkretnych kategorii zjawisk i problemów społecznych podlegających analizie;
8. wskazówki dotyczące analizy zgromadzonych danych oraz opracowania *raportu badawczego*.

Krok 1.

Ustalenie zjawisk i problemów społecznych, które objęte zostaną badaniem oraz ustalenie roku wyjściowego (kalendarzowego) do analizy danych

Pierwszym etapem w procesie pozyskiwania danych z kartotek/akt instytucji jest ustalenie, które konkretne zjawiska i/lub problemy społeczne zostaną objęte faktyczną analizą. A zatem zespół ds. diagnoz musi odpowiedzieć na pytania: *w jakim celu prowadzi diagnozę i co chce badać?* Inwentaryzacja zjawisk i problemów społecznych nigdy nie jest celem samym w sobie⁵. Zdobyta wiedza winna być zastosowana dla przewidywania, ulepszania indywidualnych oraz społecznych warunków, w których funkcjonują miejskie i wiejskie spo-

⁴ Opracowanie powstało z wykorzystaniem fragmentów niepublikowanego rękopisu: A. Wojtusiak przy współudziale K. Dudziak, *Proces zbierania danych pełnych w instytucjach działających w obszarze zjawisk oraz problemów społecznych*, Bielsko-Biała 2012.

⁵ M. Zawartka-Czekaj, *Diagnoza zjawisk i problemów społecznych w Katowicach z perspektywy podstawowych instytucji polityki społecznej w 2010 roku*, [w:] *Diagnoza problemów społecznych i monitoring polityki społecznej dla aktywizacji zasobów ludzkich w Katowicach*, A. Bartoszek, K. Czekaj, D. Trawkowska [red.], Katowice 2012, s. 54.

łeczności, jednak nade wszystko proces poznania pozwala na wprowadzanie pożądaných zmian⁶.

Gromadzenie informacji dotyczących zjawisk i problemów społecznych jest kluczowym ogniwem procesu tworzenia m.in.: programów oraz projektów działania społecznego i socjalnego (np. działania edukacyjne, animacyjne, programy aktywności lokalnej), jak i zwartego, a także efektywnego systemu polityki społecznej – poprzez strategie rozwoju obszarów miejskich i wiejskich czy strategie rozwiązywania problemów społecznych⁷. Przy czym nieco inny będzie zakres inwentaryzowanych kwestii, gdy mają one posłużyć za podstawę dla opracowania np. projektu socjalnego dla osób uzależnionych od alkoholu korzystających ze wsparcia OPS, a inny w przypadku konieczności przygotowania np. miejskiego programu działań na rzecz osób starszych.

Na wstępie istotne jest także określenie tzw. roku wyjściowego dla prowadzonej analizy, które powinno opierać się na założeniu, iż najbardziej odpowiedni jest ostatni pełny rok kalendarzowy ujmujący wszystkie kartoteki/akta czy zasoby informacyjne powstałe na przestrzeni od 1 stycznia do 31 grudnia. W ten sposób uwzględniona zostanie zmienność w czasie dynamiki występowania określonych zjawisk i problemów społecznych odnotowanych w dokumentacji instytucji. Wybór roku wyjściowego to wyznaczenie swoistej stopki, która jest punktem odniesienia dla zespołu ds. diagnoz w przypadku prowadzenia kolejnych badań⁸.

Działania polegające na ustaleniu zjawisk i problemów społecznych, które objęte zostaną analizą oraz wybraniu roku wyjściowego (kalendarzowego) do analizy danych, przebiegają identycznie we wszystkich trzech *case'ach*.

⁶ Zob. A. Comte, *Rozprawa o duchu filozofii pozytywnej. Rozprawa o całokształcie pozytywizmu*, B. Skarga [oprac.], Warszawa 1973, s. 4.

⁷ Zob. K. Czekaj, A. Wojtusiak, *Badanie niepełnosprawności w warunkach miejskich. Od teorii do praktyki społecznej*, [w:] *Sprostać wyzwaniom. Rodzina w obliczu długotrwałej choroby i niepełnosprawności*, A. Mazur, M. Fatyga [red.], Stalowa Wola 2012, s. 55-58; zob. też: K. Czekaj, M. Zawartka, *Częstochowa. Społeczność lokalna...*, s. 262-271; K. Czekaj, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekaj, *Świętochłowice. Kwestia społeczna – polityka społeczna – planowanie społeczne*, Katowice 2006, s. 11; M. Zawartka-Czekaj, *Diagnoza zjawisk i problemów społecznych w Katowicach...*, s. 54; 57; A. Wojtusiak, *Program aktywności lokalnej jako droga ku aktywizacji oraz integracji środowiska lokalnego. Casus osiedla Wapienica w Bielsku-Białej*, [w:] *Współczesne kierunki rozwoju pomocy społecznej*, M. Klimek, J. Czerw [red.], Stalowa Wola 2010, s. 308.

⁸ Zob. K. Czekaj, M. Zawartka-Czekaj, *Fakty, miejsca i instytucje na mapach badawczych w socjologii miasta*, „Acta Universitatis Lodzianensis. Folia Sociologica” 2011, nr 36, s. 73; zob. też: K. Czekaj, M. Zawartka, *Częstochowa. Społeczność lokalna...*, s. 14; 18-19.

Krok 2.

Inwentaryzacja instytucji działających na rzecz mieszkańców w obszarze zjawisk i problemów społecznych wybranych do analizy

Wybór zjawisk i problemów społecznych ustalonych do analizy będzie jednocześnie wyznaczał obszary, w których należy identyfikować instytucje potencjalnie posiadające dane interesujące zespół ds. diagnoz. Pierwsza inwentaryzacja zjawisk i problemów społecznych, stanowiąc punkt odniesienia dla kolejnych aktualizacji, powinna dotyczyć **przynajmniej najważniejszych instytucji** działających na rzecz mieszkańców danego miasta, wsi czy regionu⁹. Przydatne mogą okazać się informacje pozyskane z kartotek (akt/archiwów) lub sprawozdań m.in. jednostek samorządu terytorialnego (urzędu miejskiego, urzędu gminy, starostwa powiatowego); ośrodka pomocy społecznej (MOPS, MOPR, GOPS, PCPR); ośrodka interwencji kryzysowej; urzędu pracy; sądu (przestępczość i wykroczenia skazane prawomocnymi wyrokami); Zakładu Ubezpieczeń Społecznych; zakładów opieki zdrowotnej; domów dla bezdomnych i noclegowni; zespołu ds. orzekania o niepełnosprawności; ośrodka przeciwdziałania problemom alkoholowym (dawna izba wytrzeźwień); zarządu oświaty; policji; straży miejskiej (straży gminnej); straży pożarnej.

Nie wszystkie ww. podmioty dostarczą nam informacji, w oparciu o które będziemy tworzyć interaktywną mapę problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego. Jednakże np. informacje statyczne ze sprawozdań i materiałów wewnętrznych mogą okazać się niezwykle użyteczne na poziomie opracowywania *raportu badawczego*, bowiem nakreślą szerszy kontekst badanych kwestii oraz mogą stać się dodatkowym materiałem do analizy i poznania zależności przyczynowo-skutkowych diagnozowanych zjawisk. Jeśli zatem zespół ds. diagnoz pracuje nad przygotowaniem programu przeciwdziałania przemocy w rodzinie, konieczne jest sporządzenie listy wszystkich instytucji, które udzielają szeroko rozumianego wsparcia ofiarom przemocy oraz działają na rzecz resocjalizacji jej sprawców (np. OPS – przemoc w rodzinie jako powód trudnej sytuacji życiowej skłaniającej do korzystania z pomocy społecznej – wnioskodawcy; OPS – członkowie rodzin osób stosujących przemoc, jako pośredni beneficjenci systemu oraz swoisty „kapitał dezorganizacji społecznej”¹⁰; ośrodek interwencji kryzysowej; powiatowe centrum pomocy rodzinie, zespół interdyscyplinarny przeciwdziałania przemocy w rodzinie). Im więcej instytucji dokonano analizy informacji posiadanych w swoich zasobach, tym pełniejsza diagnoza badanego zjawiska. Zapraszając więc do współpracy przedstawicieli konkret-

⁹ K. Czekał, *Od redaktora tomu słowem wprowadzenia...* [w:] *Bielsko-Biała. Zjawiska i problemy społeczne 2010: fakty i opinie*, K. Czekał [red.], Bielsko-Biała 2012, s. 7.

¹⁰ Zob. *Wezwani do działania. Zasoby społeczne w profilaktyce zachowań destrukcyjnych*, I. Niewiadomska, M. Kalinowski [red.], Lublin 2010; zob. też: *Diagnoza problemów społecznych i monitoring polityki społecznej dla aktywizacji rozwoju zasobów ludzkich w Katowicach*, A. Bartoszek, K. Czekał, D. Trawkowska [red.], Katowice 2012.

nych instytucji działających na rzecz przeciwdziałania przemocy w rodzinie, zespół ds. diagnoz pozyska obraz faktycznej skali tego zjawiska (pozna 100% przypadków – nie próbkę) oraz będzie mógł odtworzyć charakterystykę pod kątem: wieku, płci i lokalizacji przestrzennej (na poziomie dzielnicy/osiedla) miejsc zamieszkania osób dotkniętych zjawiskiem przemocy lub/i sprawców przemocy.

Działania polegające na inwentaryzacji instytucji działających na rzecz mieszkańców w obszarze zjawisk i problemów społecznych wybranych do analizy przebiegają identycznie we wszystkich trzech *case'ach*.

Krok 3.

Szkolenie osób odpowiedzialnych za gromadzenie (odpisywanie) danych do analizy

To, jakie informacje są kluczowe dla zespołu ds. diagnoz determinowane jest przede wszystkim przez cel prowadzonych badań. Nie można jednakże zapominać, iż niejednokrotnie potrzebne dane mogą nie być gromadzone w analizowanych bazach lub też ograniczenia natury prawnej, technicznej, czasowej bądź finansowej uniemożliwiają ich pozyskanie.

Rysunek 11: Przykładowy *klucz kodowy* w procesie zbierania danych pełnych do diagnozy zjawisk i problemów społecznych z wykorzystaniem mapy interaktywnej

Przykładowy Klucz Kodowy

<i>specyfika udzielonego wsparcia i/lub interwencji</i>	<i>oznaczenie kodowe*</i>
ubóstwo	1
sieroctwo	2
bezdomność	3
potrzeba ochrony macierzyństwa	4
w tym: wielodzietność	5
...	...
alkoholizm	14

* Kody przyjęto na podstawie numerów w tabeli Rozdziału 4 Sprawozdania MPIPS-03: powody przyznania pomocy

Już na wstępie warto podkreślić, iż od tego, jakie informacje zdobędzie zespół ds. diagnoz na temat osób i zjawisk społecznych, zależy kompleksowość charakterystyki badanych kwestii. Innymi słowy, zakres zdobytych informacji przełoży się wprost na wiedzę o faktycznej skali zjawiska i rzeczywistych klientach, beneficjentach, pacjentach czy interesantach objętych badaniem oraz na temat kontekstu historycznego, społecznego i demograficznego zaistnienia tych zjawisk.

Aby możliwe stało się utworzenie interaktywnej mapy problemów społecznych, należy pozyskać następujące informacje o osobach widniejących w bazach danych: 1) ulica zamieszkania z numerem domu (wskazującym na dzielnicę lub osiedle zamieszkania); 2) kod problemu, czyli specyfika udzielonego wsparcia i/lub interwencji (np. główny powód korzystania z pomocy społecznej); 3) identyfikator (numer kartoteki/akt); 4) pesel (wskazujący na wiek oraz identyfikujący płeć).

Szkolenie nie jest niczym innym, jak po prostu przekazaniem najistotniejszych założeń badań pracownikom, którzy będą zajmowali się osobiście odpisywaniem danych. Najbardziej korzystne dla procesu diagnozy jest zaangażowanie takich osób do współpracy przy pozyskiwaniu informacji z akt/kartotek, które w swojej codziennej pracy mają do czynienia z ww. bazami danych. Osoby te mogą w sposób znaczący pomóc w realizacji przedstawianego procesu, ponieważ ich głównym zasobem jest doświadczenie w pozyskiwaniu i wprowadzaniu informacji oraz korzystaniu z określonej bazy danych (znają mocne i słabe strony istniejącego archiwum). W przypadku OPS analiza kartotek wnioskodawców oraz odpisywanie danych na *arkusze inwentaryzacyjne* może być prowadzone np. przez pracowników socjalnych ośrodka.

Omawiane szkolenie jest także okazją, aby ustalić obowiązujące kanały komunikacji – z kim, w jaki sposób i w jakich sytuacjach należy kontaktować się podczas procesu badawczego.

Wyzwaniem na etapie odpisywania danych może okazać się niejednorodny sposób zapisywania nazw ulic, co najczęściej zdarza się w przypadku nazw wielozłonowych, typu: ul. Jana III Sobieskiego (przykładowe aliasy: Sobieskiego; J. Sobieskiego; J. III-go Sobieskiego) bądź błędnie podane nazwy ulic, np. ul. Zielna, zamiast ul. Zielona. Kluczowe jest więc ustalenie obowiązującego wszystkich standardu odpisywania nazw ulic, aby możliwa była dalsza analiza zebranego materiału w następnych etapach procesu. Przeporządkowywanie ulic do granic dzielnic lub osiedli (zgodnie z obowiązującymi uchwałami) również może nastęrczać trudności, jeżeli np. nie istnieje aktualny spis ulic danego miasta lub występują w nim błędy (w tym popularnie zwane literówki). Pomocny może okazać się aktualny ulicowy plan miasta, który pozwoli rozwiązać zaistniałe wątpliwości.

Należy także wspólnie ustalić, w jaki sposób oznaczać będziemy określone formy wsparcia i/lub interwencji, z których korzystali poszczególni klienci

w danej instytucji. Opracowanie *klucza kodowego* polegało będzie na wypracowaniu zbioru skrótów, symboli (najczęściej cyfr lub/i kombinacji liter), które konsekwentnie stosowane będą w odniesieniu do konkretnych informacji. Pozwoli to znacząco zminimalizować czas potrzebny na odpisywanie z kartotek/akt danych do analizy, ponieważ zamiast każdorazowego, pełnego wpisywania do *arkuszy inwentaryzacyjnych* np. powodu korzystania z pomocy społecznej określanego jako: „bezradność w sprawach opiekuńczo-wychowawczych i prowadzenia gospodarstwa domowego”, wystarczy użyć dla tej zmiennej ustalonego wcześniej kodu – powiedzmy: 9 (np. opierając się na numeracji z tabeli w rozdziale 4. sprawozdania MPiPS-03: powody przyznania pomocy). Zastosowanie *klucza kodowego* ma także znaczenie podczas nanoszenia danych na interaktywną mapę problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego. Wynika to z faktu, iż oprogramowanie do digitalizacji map z wykorzystaniem technologii Google Maps wykonane w ramach projektu operuje właśnie kodami przy jej tworzeniu (vide: *Instrukcja obsługi programu komputerowego do tworzenia map interaktywnych*). Ponadto kodowanie przekształca informacje opisowe z akt i kartotek badanych instytucji w dane, które można będzie ująć liczbowo (np. w programach statystycznych lub arkuszu kalkulacyjnym Microsoft Office Excel).

Na szkolenie należy zabrać ze sobą i omówić opracowane uprzednio *arkusze inwentaryzacyjne* (narzędzie wykorzystywane do gromadzenia – wpisywania – informacji dla prowadzonej inwentaryzacji i diagnozy zjawisk oraz problemów społecznych).

Jeżeli osoby odpowiedzialne za odpisanie informacji z kartotek/akt będą je także wprowadzały do arkuszy Microsoft Office Excel, podczas spotkania można również przedstawić główne zasady odnoszące się do kroku nr 5.

Szkolenie osób odpowiedzialnych za gromadzenie danych do analizy (odpisywanie lub generowanie danych z programów wspomagających funkcjonowanie konkretnych instytucji, np. Pomost, Syriusz), jak również ustalenie *klucza kodowego* dla specyfiki udzielonego wsparcia lub/i interwencji – konieczne są w różnym zakresie we wszystkich trzech *case'ach*.

Krok 4.


Ręczne wypisywanie informacji do analizy z kartotek/akt na arkusze inwentaryzacyjne

Po przeszkoleniu osoby odpowiedzialne za pozyskanie danych do analizy zajmują się faktycznym odpisaniem potrzebnych informacji. Działanie to wymaga dostępu do kartotek/akt beneficjentów, pacjentów czy interesantów w okresie objętym badaniem.

Ustalony zakres informacji potrzebnych do utworzenia mapy interaktywnej znajduje odzwierciedlenie w konstrukcji *arkuszy inwentaryzacyjnych*, które stanowią będą kartki zawierające po cztery pola dla każdego odpisywanego przypadku. Wynika to z faktu, iż oprogramowanie do digitalizacji map zjawisk, problemów społecznych oraz zasobów środowiska lokalnego z wykorzystaniem technologii Google Maps wykonane w ramach projektu wymaga od operatorów wprowadzenia następujących informacji:

- ulica zamieszkania z numerem domu (wskazującym na dzielnicę lub osiedle zamieszkania);
- kod problemu, czyli specyfika udzielonego wsparcia i/lub interwencji (np. główny powód korzystania z pomocy społecznej);
- identyfikator (numer kartoteki/akt);
- pesel (wskazujący na wiek oraz identyfikujący płeć).

Rysunek 12: Wzór arkusza inwentaryzacyjnego w procesie zbierania danych pełnych do diagnozy zjawisk i problemów społecznych z wykorzystaniem mapy interaktywnej



Arkusz Inwentaryzacyjny

1) ulica zamieszkania z numerem domu			
2) kod problemu specyfika udzielonego wsparcia (interwencji)			
3) identyfikator (nr teczki/akt)			
4) pesel			
1) <i>sobieskiego 1</i>	1) <i>11 listopada 8</i>	1)	1)
2) 9	2) 18	2)	2)
3) III/92	3) XIX/28	3)	3)
4) 77012345678	4) 59012345678	4)	4)

Osoba odpisująca dane z kartotek/akt na *arkusz inwentaryzacyjny* powinna: w pole nr 1 wpisać ulicę zamieszkania z numerem domu; w pole nr 2 wpisać kod problemu, czyli specyfiki udzielonego wsparcia i/lub interwencji; w pole nr 3 wpisać identyfikator (numer kartoteki/akt); w pole nr 4 wpisać pesel. Na jednym *arkuszu inwentaryzacyjnym* można zgromadzić informacje na temat wielu osób (beneficjentów, pacjentów czy interesantów).

Za dane osobowe, zgodnie z art. 6 *Ustawy o ochronie danych osobowych*, uważa się wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej. Przy czym za osobę możliwą do zidentyfikowania przyjmuje się taką, której tożsamość można określić bezpośrednio lub pośrednio, w szczególności przez powołanie się na numer identyfikacyjny albo jeden bądź kilka specyficznych czynników określających jej cechy fizyczne, fizjologiczne, umysłowe, ekonomiczne, kulturowe lub społeczne¹¹. Ponieważ pozyskiwane z kartotek/akt/baz danych informacje są danymi osobowymi, w sposób szczególny należy chronić przed dostępem osób nieuprawnionych *arkusze inwentaryzacyjne* oraz wszelkie dokumenty powstałe w procesie badawczym i zawierające dane osobowe.

- ◆ *Case 2* (instytucja posiada elektroniczną bazę danych, jednakże z różnych przyczyn nie jest możliwy bezpośredni eksport informacji do plików Microsoft Office Excel) – krok 4. polega na wydruku pożądaných informacji z bazy danych instytucji;
- ◆ *Case 3* (instytucja posiada elektroniczną bazę danych i jest możliwy bezpośredni eksport potrzebnych informacji do plików Microsoft Office Excel) – krok 4. realizowany będzie przez informatyka-programistę, który wygeneruje pożądanę informację z bazy danych instytucji i przeprowadzi ich import do plików Microsoft Office Excel, przyporządkowując kody do poszczególnych zjawisk i problemów zgodnie z przyjętym *kluczem kodowym*;

Krok 5.

Wprowadzanie informacji potrzebnych do analizy do pliku Microsoft Office Excel

Dane zgromadzone na *arkuszach inwentaryzacyjnych* wymagają przepisania do plików Microsoft Office Excel, z których przesyłane mogą być zarówno do programów statystycznych, jak i finalnie do interaktywnej mapy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego. Jeżeli instytucja nie dysponuje żadnym programem służącym do statystycznej analizy danych, może wykorzystać w tym celu oprogramowanie Microsoft Office Excel, które pomoże w odтворzeniu społeczno-demograficznej charakterystyki osób widniejących w ana-

¹¹ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1182).

lizowanej bazie danych oraz pozwoli na ujęcie ilościowe badanych kwestii. Ważne jest jednak ustalenie i bezwzględne przestrzeganie obowiązującego wszystkich standardu przepisywania informacji do plików Microsoft Office Excel. Tylko wówczas możliwa będzie dalsza sprawna analiza zebranego materiału w następnych etapach procesu. Poniżej zamieszczono kilka praktycznych wskazówek:

1. wszystkie informacje dotyczące jednego beneficjenta, pacjenta czy interesanta wpisać w czterech osobnych komórkach jednego wiersza w pliku Microsoft Office Excel;
2. w pierwszą kolumnę wpisać ulicę zamieszkania a po spacji numer domu (w tej samej komórce); w drugą kolumnę wpisać kod problemu, czyli specyfikę udzielonego wsparcia i/lub interwencji; w trzecią kolumnę wpisać identyfikator (numer kartoteki/akt); w czwartą kolumnę wpisać pesel – czynności te powtarzamy w odniesieniu do wszystkich pozyskanych informacji zgromadzonych na *arkuszach inwentaryzacyjnych*;
3. konsekwentnie stosować kodyfikację ustaloną w *kluczach kodowych*;
4. wpisując informacje, stasować funkcję „caps lock” (pisać wszystko wersalikami);
5. przed nazwą ulicy nie wpisywać skrótu „ul.”;
6. w jednym pliku Microsoft Office Excel należy zgromadzić informacje na temat wszystkich rodzajów problemów z konkretnej instytucji, czyli dane wszystkich osób (beneficjentów, pacjentów czy interesantów) widniejących w kartotekach/aktach/bazach danych jednostki, korzystających ze jej wsparcia z różnych powodów (powstanie mapa multiproblemowa);
7. w jednym pliku Microsoft Office Excel należy zgromadzić informacje na temat jednego, określonego problemu z konkretnej instytucji, czyli dane wszystkich osób (beneficjentów, pacjentów czy interesantów) widniejących w kartotekach/aktach/bazach danych jednostki, korzystających ze jej wsparcia z tego samego jednego powodu (powstanie mapa jednoproblemowa).

W przypadku OPS pomoc przyznawana klientom obejmuje 20 powodów trudnej sytuacji życiowej (opierając się na kategoryzacji z tabeli w rozdziale. sprawozdania MPiPS-o3). Odpisując główne powody korzystania z pomocy społecznej można:

- stworzyć jeden plik Microsoft Office Excel z danymi klientów, wówczas powstanie interaktywna mapa ukazująca na pojedynczej planszy lokalizację przestrzenną miejsc zamieszkania klientów z uwzględnieniem głównego powodu korzystania przez nich z pomocy społecznej;
- stworzyć osobne pliki Microsoft Office Excel z danymi klientów na każdy powód korzystania z pomocy, wówczas powstanie 20 map interaktywnych prezentujących lokalizację przestrzenną miejsc zamieszkania klientów z uwzględnieniem konkretnego rodzaju powodu korzystania przez nich z pomocy społecznej.

Rysunek 13. Wprowadzanie informacji z *arkuszy inwentaryzacyjnych* do pliku Microsoft Office Excel w procesie zbierania danych pełnych do diagnozy zjawisk i problemów społecznych z wykorzystaniem mapy interaktywnej

	A	B	C	D	E	F	G
1	ulica	kod problemu	identyfikator	pesel			
2	ulica zamieszkania z numerem domu	kod problemu	identyfikator	pesel			
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14					Dane klienta "A"		
15	Dane klienta "B"						
16	Dane klienta "C"						
17	zielona 1	mops9	III/39	71234567890			
18	11 listopada 5	mops12	IV/17	81234567890			
19	sobieskiego 3	mops4	XV/56	61234567890			
20	zielna 12	mops15	VI/12	41234567890			

Źródło: opracowanie własne

Poza informacjami takimi, jak: ulica zamieszkania z numerem domu, kod problemu, identyfikator (numer kartoteki/akt) oraz pesel, wszelkie dane dodatkowo umieszczone w pliku Microsoft Office Excel nie będą pobierane przez program komputerowy generujący mapy interaktywne.

- ♦ *Case 3* (instytucja posiada elektroniczną bazę danych i jest możliwy bezpośredni eksport potrzebnych informacji do plików Microsoft Office Excel) – opisane powyżej działania nie są realizowane.

Działania polegające na wprowadzaniu informacji potrzebnych do analizy do pliku Microsoft Office Excel przebiegają identycznie w przypadkach *Case 1* oraz *Case 2*.

Krok 6.

Importowanie pliku Microsoft Office Excel do interaktywnej mapy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego

Importowanie pliku Microsoft Office Excel z zebranymi informacjami możliwe staje się przez zastosowanie kilku niezwykle prostych czynności. Szczegółowo ujęte zostały one w *Instrukcji obsługi programu komputerowego do tworzenia map interaktywnych*. W tym miejscu należy z całą mocą podkreślić, iż każda z instytucji sama wgrzywa dane pozyskane z własnych zasobów informacyjnych (kartoteki/akta/bazy danych).

Po zaimportowaniu informacji do programu komputerowego generującego mapy interaktywne następuje automatyczne odnotowanie:

- daty pierwszego wprowadzenia danych do programu;
- identyfikatora użytkownika, który jako pierwszy wprowadza dane do programu.

Ponadto system komputerowy zapewnia również:

- możliwość nadawania indywidualnych identyfikatorów i haseł dostępu do programu dla wszystkich jego użytkowników;
- dostęp do informacji o źródle pochodzenia danych w przypadku pozyskiwania ich od osób trzecich;
- dostęp do informacji o odbiorcach danych, dacie i zakresie ich udostępnienia;
- dostęp do informacji o sprzeciwie osób wobec przetwarzania ich danych osobowych;
- sporządzenie i wydrukowanie raportu, który zawiera wszystkie wymienione powyżej informacje.

Aby sprostać wyzwaniu, jakim jest bezpieczeństwo danych osobowych, w programie komputerowym do tworzenia map interaktywnych zastosowana jest ochrona kryptograficzna przesyłanych informacji, a logowanie do programu odbywa się przez zabezpieczony protokół http (następuje szyfrowanie przesyłania informacji niezbędnych do zalogowania). Co najistotniejsze, po zaimportowaniu danych do programu trwale usuwane są również pliki CSV zawierające wprowadzone dane osobowe. Wszystkie informacje prezentowane są pod postacią znaczników (w wybranym kolorze) znajdujących się w granicach danego osiedla (dzielnicy).

Działania polegające na inwentaryzacji instytucji działających na rzecz mieszkańców w obszarze zjawisk i problemów społecznych wybranych do analizy przebiegają identycznie we wszystkich trzech *case'ach*.

Krok 7.

Przyporządkowanie kolorów do konkretnych kategorii zjawisk i problemów społecznych podlegających analizie

By interaktywna mapa była czytelna – czyli mogła spełnić swoją funkcję w procesie diagnozy społecznej – istotne jest wyraźne zróżnicowanie kolorystyczne znaczników pokazywanych na niej poszczególnych zjawisk i problemów społecznych. Niebagatelne znaczenie ma w tym przypadku konsekwentne stosowanie określonych zasad przyporządkowywania kolorów do zjawisk i problemów poddawanych analizie.

I tak, tworząc (a następnie aktualizując w kolejnych latach) interaktywną mapę pokazującą np. miejsca zamieszkania świadczeniobiorców OPS, którzy uzyskali pomoc na podstawie *Ustawy o pomocy społecznej*, wskazane jest każdorazowo stosowanie tych samych, ustalonych pierwotnie kolorów dla oznaczania konkretnych zjawisk i problemów społecznych. Wcześniejsze przyjęcie np. znacznika ciemnozielonego w przypadku miejsc zamieszkania klientów, dla których ubóstwo jest główną przyczyną korzystania z pomocy ośrodka, winno skutkować stosowaniem tych ustaleń w kolejnych aktualizacjach mapy. Bez wątpienia ułatwi to użytkownikom korzystanie z powstałych map interaktywnych, gdyż konkretne zjawisko czy problem społeczny kojarzony będzie z konkretnym kolorem. Nie należy używać zbliżonych odcieni lub takich samych barw dla oznaczenia różnych zjawisk bądź problemów społecznych. Szczegółowo kwestie te ujęte zostały w *Instrukcji obsługi programu komputerowego do tworzenia map interaktywnych*.

Przyporządkowanie kolorów do konkretnych kategorii zjawisk i problemów społecznych konieczne jest we wszystkich trzech *case'ach*.

Krok 8.

Analiza zgromadzonych danych (raport badawczy)

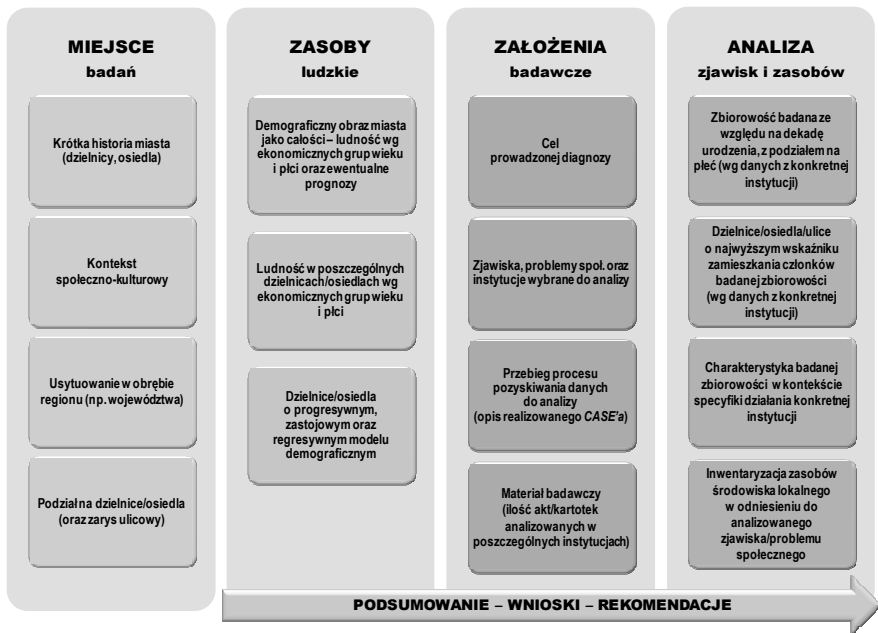
Raport prezentujący wyniki prowadzonych dociekań badawczych przyjmować może różną postać. W zależności od tego, jaki zakres danych zgromadzono oraz czy *zespół ds. diagnozy* dysponuje programem statystycznym do dalszej analizy danych, raport będzie bardziej lub mniej szczegółowy. Informacje pozyskane z akt i kartotek (baz danych) pokazane będą na interaktywnej mapie problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego.

Celem uporządkowania oraz ułatwienia analiz informacji program komputerowy generujący interaktywne mapy udostępnia użytkownikom filtry (włączanie następuje przez zaznaczenie wybranej opcji), odnoszące się do następujących zagadnień: 1) zasobów instytucjonalnych (tutaj: mapa aktywności biel-

szych organizacji pozarządowych, mapa instytucji pomocy społecznej, mapa instytucji rynku pracy); 2) filtru osiedla; 3) filtru płci; 4) filtru wieku (dekady urodzenia); 5) filtru problemu.

Najlepiej, aby raport w możliwe najszerszym stopniu obejmował wszystkie zagadnienia poddawane analizie. Nie można przy tym pominąć faktu, iż badane zjawiska i problemy społeczne nie występują w środowiskowej próżni – dotyczą mieszkańców konkretnego miasta, regionu, wybranej wsi czy dzielnicy. „Mówiąc o środowisku społecznym, powinno się pamiętać, że jego częścią składową jest określona przestrzeń urbanistyczna, która niejednokrotnie może wzmacniać, jeśli nie kształtować specyficzne dysfunkcje społeczne osób i rodzin”¹². Wobec powyższego, kompleksowo przygotowany *raport badawczy* odnosi się do następujących elementów: 1) miejsca prowadzonych badań; 2) zasobów ludzkich badanego miejsca; 3) przyjętych założeń badawczych i zastosowanej metodologii; 4) szczegółowej analizy zjawisk i problemów społecznych poddanych badaniu.

Rysunek 14. Przykładowa struktura *raportu badawczego*



Źródło: opracowanie własne

¹² K. Czekał, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekał, *Świętochłowice. Kwestia społeczna...*, s. 20.

Przykładowa struktura *raportu badawczego* pokazuje, jakie elementy mogą być przydatne podczas konstruowania takiego dokumentu (Rysunek 14). Warto jeszcze wtrącić kilka słów na temat modułu zatytułowanego: „*Charakterystyka badanej zbiorowości w kontekście specyfiki działania konkretnej instytucji*”. W ramach wspomnianej części *raportu badawczego* następuje bowiem faktyczne odtworzenie obrazu społeczno-demograficznego osób, które widnieją w kartotekach/aktach badanych instytucji. Jeżeli analizie poddawano zasoby informacyjne ośrodka pomocy społecznej, dowiadujemy się więc, kim jest, czym charakteryzuje się wnioskodawca OPS, który korzystał ze wsparcia w konkretnym roku; jeżeli analizie poddawano zasoby informacyjne urzędu pracy, wówczas zdobędziemy wiedzę na temat tego, kim jest, czym charakteryzuje się niepracujący klient tej instytucji. Dane prezentowane w tym module *raportu badawczego* odnoszą się do specyfiki działania badanych instytucji i w tym kontekście ujmować będą osoby, które widnieją w analizowanych aktach/kartotekach.

Rysunek 15. Przykładowy zapis widoku wyświetlanego na monitorze użytkownika mapy interaktywnej (*screenshot*)



Źródło: <http://kooperacjaplus.eu/component/kplus/?view=gmap>

Opracowywany *raport badawczy* może zostać wzbogacony również o ilustracje ukazujące przestrzenne rozmieszczenie konkretnych badanych zjawisk na terenie miasta i poszczególnych osiedli (tzw. *screenshots*, czyli zapisy aktualnego widoku wyświetlanego na monitorze użytkownika mapy interaktywnej). Ponadto wsparciem dla prowadzonej analizy danych jest panel liczący (znajdujący się po prawej stronie ekranu), wskazujący ilość osób na mapie w liczbach bezwzględnych i w ujęciu procentowym.

Analiza zgromadzonych danych i opracowanie *raportu badawczego* konieczne jest we wszystkich trzech *case'ach*.

Proces zbierania danych pełnych do diagnozy zjawisk i problemów społecznych z wykorzystaniem mapy interaktywnej a korzyści dla praktyki społecznej – uwagi podsumowujące

Na łamach niniejszego opracowania po raz pierwszy usystematyzowano wiedzę dotyczącą samego procesu zbierania danych do diagnozy zjawisk i problemów społecznych oraz zasobów środowiska lokalnego przy wykorzystaniu map interaktywnych¹³. Opis ten w sposób szczegółowy obejmuje poszczególne elementy wspomnianego procesu w porządku chronologicznym z podziałem na przypadki, kiedy¹⁴:

1. instytucja nie posiada elektronicznej bazy danych lub w bazie tej nie widnieją wszystkie potrzebne do analizy (diagnozy) informacje – *Case 1*;
2. instytucja posiada elektroniczną bazę danych, jednakże z różnych przyczyn nie jest możliwy bezpośredni eksport informacji do plików Microsoft Office Excel – *Case 2*;
3. instytucja posiada elektroniczną bazę danych i jest możliwy bezpośredni eksport potrzebnych informacji do plików Microsoft Office Excel – *Case 3*.

Proces zbierania danych przedstawiono w przejrzystej oraz łatwej do przyswojenia formie, co powoduje, iż jest użyteczny dla praktyki społecznej. Nie tylko dostarcza on gotowych, uniwersalnych schematów działania, możliwych do powtórzenia w kolejnych latach analizy, ale również standaryzuje stosowaną

¹³ Proces zbierania danych do diagnozy zjawisk i problemów społecznych oraz zasobów środowiska lokalnego przy wykorzystaniu map interaktywnych opiera się na autorskim opracowaniu metody inwentaryzowania, prezentacji i analizy zjawisk oraz problemów społecznych, autorstwa prof. Krzysztofa Czekaja – eksperta w projekcie *Budowanie kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego na przykładzie miasta Bielska-Białej* w latach 2011-2012.

¹⁴ *Opis produktu finalnego projektu innowacyjnego testującego*. Tytuł projektu: *Budowanie kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego na przykładzie miasta Bielska-Białej*, projektodawca: MOPS w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała 2012, s. 5-6.

metodologię, przez co umożliwia porównywanie wyników badań prowadzonych w rozmaitych instytucjach. Ponadto omawiany proces jest usystematyzowanym schematem postępowania, który został przetestowany przez praktyków i specjalistów zainteresowanych prowadzeniem lokalnych diagnoz oraz rozwiązywaniem problemów i kwestii społecznych.

Realizacja procesu inwentaryzacji i diagnozy rozmaitych zjawisk społecznych i zasobów środowiska lokalnego prowadzona według zaproponowanych logarytmów postępowania:

1. Pozwala w efektywny sposób uzyskać potrzebne informacje, bowiem analizie poddawana jest cała dostępna baza danych konkretnej instytucji, wobec czego opieramy się na faktach znajdujących potwierdzenie w dokumentacji, a nie na przypuszczeniach czy stereotypach. Dzięki temu poznajemy faktyczną strukturę problemów, kwestii społecznych i spraw, z jakimi mieszkańcy miasta zwracają się do określonej instytucji.
2. Umożliwia instytucjom odtworzenie charakterystyki własnej pod kątem:
 - celów i obszarów działania – kto jest faktycznym klientem, beneficjentem, pacjentem, interesantem, wnioskodawcą, świadczeniobiorcą (możliwość odtworzenia charakterystyki społeczno-demograficznej osób widniejących w badanych archiwach/kartotekach/aktach – poznajemy prawdziwy obraz społeczno-demograficzny osób widniejących w bazach danych);
 - organizacji pracy;
 - struktury instytucji;
 - zasobów materialnych (np. rodzaj systemu informatycznego, forma zbierania oraz archiwizowania danych);
 - zasobów ludzkich – system komunikacji, wiedza i umiejętności pracowników;
 - potencjału instytucji – czy dana instytucja nastawiona jest na rozwój, otwarta na zmiany.
3. Stanowi okazję do poznania pewnych aspektów systemu zarządzania instytucją (polityka bezpieczeństwa informacji, sprawność obowiązujących procedur wewnętrznych, regulaminu czy organizacji pracy poszczególnych pracowników).
4. Sprzyja profesjonalizacji kadr rynku pracy, pomocy i integracji społecznej, jest bowiem źródłem nowych umiejętności i kompetencji – dot. członków zespołu ds. diagnoz, dot. szkolenia osób odpowiedzialnych za gromadzenie (odpisywanie) danych do analizy; dot. szkolenia osób odpowiedzialnych za wprowadzanie i aktualizację danych do interaktywnych map (operatorów map).
5. Zmienia podejście pracowników instytucji do wykonywanej pracy – zyskują oni poczucie mocy sprawczej, słuszności i efektywności działania, możliwości oddziaływania na przyszłość (planowanie i wykonywanie pracy oraz oddziaływanie na klientów).

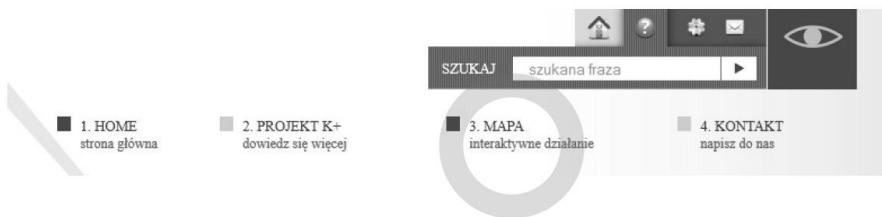
4.2. Instrukcja obsługi programu komputerowego do tworzenia map interaktywnych

1. Rozpoczęcie korzystania z serwisu

- w przeglądarce internetowej wpisujemy adres strony www.kooperacjaplus.eu



- wybieramy z menu **MAPA INTERAKTYWNE DZIAŁANIE**



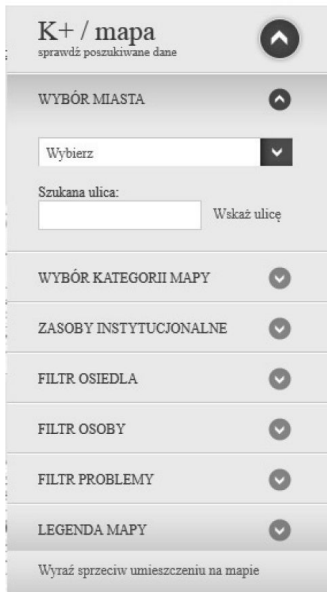
- zobaczymy zawartość nowej podstrony



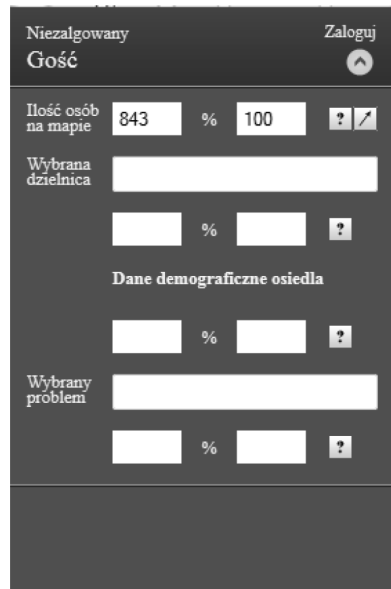
- aby powiększyć mapę należy nacisnąć na + przy bocznym menu mapy



- widok możliwych filtrów



- widok tabeli informacyjnej



- przykładowy widok zaznaczonego punktu na mapie



- przykładowy widok zaznaczonego punktu na mapie

ilość osób na mapie

wybrana dzielnica

wybrany problem

Zalogowany Super User
Wyloguj

Ilość osób na mapie	250	%	100.00	?
Wybrana dzielnica	Os. Grunwaldzkie			
	4754	%	2.73	?
Dane demograficzne osiedla				
	2	%	0.04	?
Wybrany problem				
	1	%	0.02	?

stosunek aktualnie widocznej liczby osób do liczby wszystkich osób na mapie

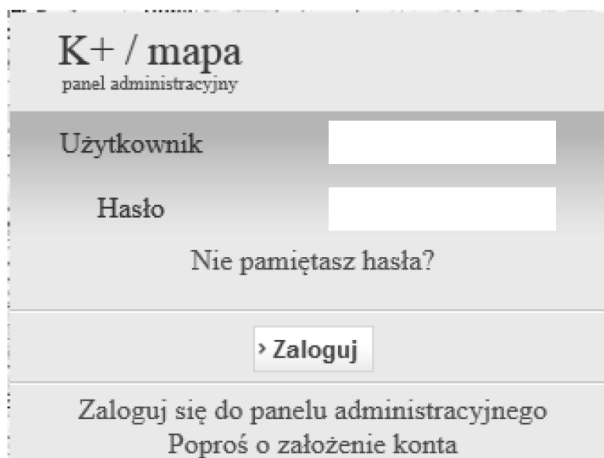
wyjaśnienie danego punktu

2. Logowanie do serwisu

- w prawym panelu informacyjnym naciskamy na **ZALOGUJ**



- wpisujemy LOGIN i HASŁO

A screenshot of a login form. At the top, it says 'K+ / mapa' and 'panel administracyjny'. Below that are two input fields: 'Użytkownik' and 'Hasło'. Under the 'Hasło' field is a link that says 'Nie pamiętasz hasła?'. At the bottom of the form is a button labeled '> Zaloguj'. Below the button, there are two lines of text: 'Zaloguj się do panelu administracyjnego' and 'Poproś o założenie konta'.

3. Logowanie do panelu administracyjnego

- widokstrony logowania do panelu www.kooperacjaplus.eu/administrator

Joomla® jest wolnym oprogramowaniem wydany na warunkach GNU Powszechnej Licencji Publicznej.

- wpisujemy LOGIN i HASŁO

- widokstrony panelu po zalogowaniu

Aktualnie zalogowani				
Nazwa	Klient	ID	Poprzednia obecność	Wyloguj
Super User	Witryna	42	2014-12-01 23:43:44	
Przykładowy edytor	Zaplecze	44	2014-12-01 23:47:57	

[5 najpopularniejszych artykułów](#)
[5 najnowszych artykułów](#)

Joomla® jest wolnym oprogramowaniem wydany na warunkach GNU Powszechnej Licencji Publicznej. Wersja 1.7.0

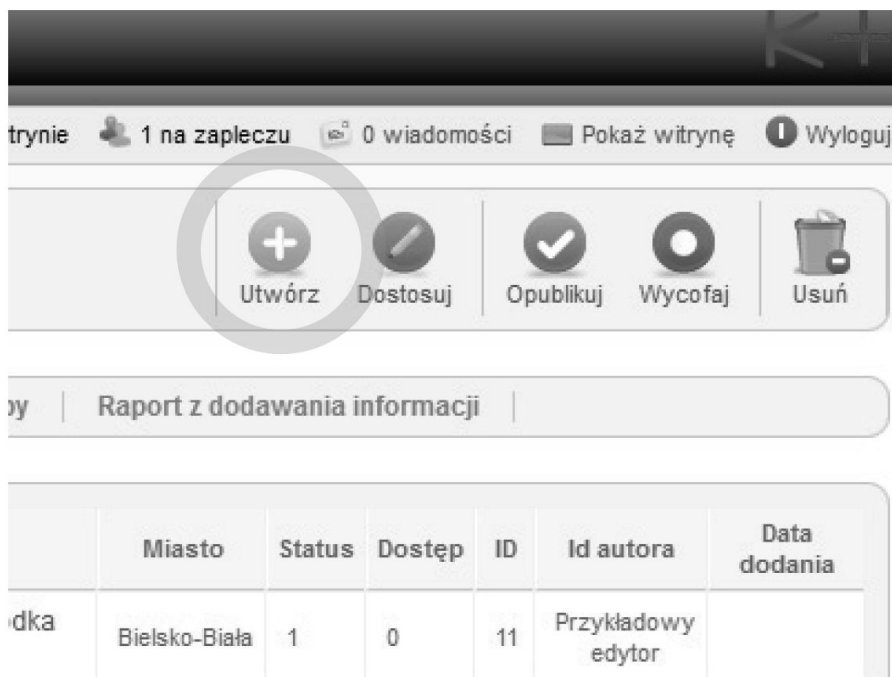
- tworzenie nowej mapy lub edycja już istniejących



- widok strony panelu edycji map

<input type="checkbox"/>	Nazwa	Miasto	Status	Dostęp	ID	Id autora	Data dodania
<input type="checkbox"/>	Poltzeba ochrony macierzyństwa: Miejsce zamieszkania wnioskodawców objętych pomocą Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.	Bielsko-Biala	1	0	11	Przykładowy edytor	
<input type="checkbox"/>	Uboństwo: Miejsce zamieszkania wnioskodawców objętych pomocą Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.	Bielsko-Biala	1	0	13	Przykładowy edytor	
<input type="checkbox"/>	Bezrobocie: Miejsce zamieszkania wnioskodawców objętych pomocą Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.	Bielsko-Biala	1	0	14	Przykładowy edytor	
<input type="checkbox"/>	Rodzina wielodzietna: Miejsce zamieszkania wnioskodawców objętych pomocą Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.	Bielsko-Biala	1	0	15	Przykładowy edytor	
<input type="checkbox"/>	Rodzina niepełna: Miejsce zamieszkania wnioskodawców objętych pomocą Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.	Bielsko-Biala	1	0	16	Przykładowy edytor	
<input type="checkbox"/>	Bezrobocie: Miejsca zamieszkania osób pozostających bez pracy zarejestrowanych w powiatowym urzędzie pracy.	Bielsko-Biala	1	0	17	Super User	
<input type="checkbox"/>	Sierdwo: Miejsce zamieszkania wnioskodawców objętych pomocą Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.	Bielsko-Biala	1	0	18	Przykładowy edytor	
<input type="checkbox"/>	Bezdoność: Miejsce zamieszkania wnioskodawców objętych pomocą Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.	Bielsko-Biala	1	0	22	Przykładowy edytor	
<input type="checkbox"/>	Klęska Żywiołowa: Miejsce zamieszkania wnioskodawców objętych pomocą Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.	Bielsko-Biala	1	0	24	Przykładowy edytor	
<input type="checkbox"/>	Przykładowa mapa problemów mieszkańców miasta Bielska-Białej	Bielsko-Biala	1	1	25	Super User	
<input type="checkbox"/>	Przykład 13	Bielsko-Biala	0	0	26	Super User	
<input type="checkbox"/>	przykładowa mapa11	Bielsko-Biala	1	0	30	Przykładowy edytor	
<input type="checkbox"/>	przykładowa mapa	Bielsko-Biala	1	0	31	Przykładowy edytor	
<input type="checkbox"/>	ALKOHOLIZM2014	Bielsko-Biala	1	0	43	Przykładowy edytor	2014-10-22 10:16:15
<input type="checkbox"/>	ALKOHOLIZM2015	Bielsko-Biala	1	0	44	Przykładowy edytor	2014-10-22 10:19:26

- aby utworzyć nową mapę wybieramy **UTWÓRZ**



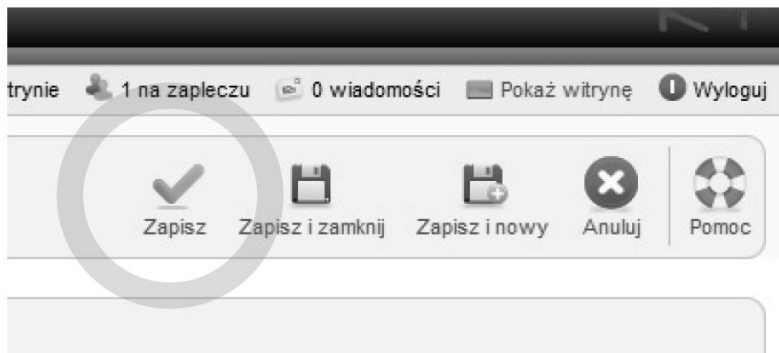
The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a navigation bar with the following elements: "trynie", a user icon, "1 na zapleczu", "0 wiadomości", "Pokaż witrynę", and "Wyloguj". Below this is a toolbar with five buttons: "Utwórz" (highlighted with a red circle), "Dostosuj", "Opublikuj", "Wycofaj", and "Usuń". Below the toolbar is a section titled "Raport z dodawania informacji". At the bottom, there is a table with the following data:

	Miasto	Status	Dostęp	ID	Id autora	Data dodania
dka	Bielsko-Biała	1	0	11	Przykładowy edytor	

- widok panelu
- wpisujemy dane do panelu
(PRZEDROSTEK - identyfikator w stylu MOPSBB lub PUPBB)

Nazwa projektu	
Nazwa *	<input type="text"/>
Przedrostek ident. *	<input type="text"/>
Rok *	<input type="text"/>
Miasto	<input type="text" value="Wybierz miasto"/>
Źródło pozyskania danych do mapy	<input type="text" value="brak"/>
Odbiorcy danych	
MOPS w Bielsku-Białej	<input type="checkbox"/>
Zakres:	<input type="text"/>
URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej	<input type="checkbox"/>
Zakres:	<input type="text"/>
URZĄD PRACY w Bielsku-Białej	<input type="checkbox"/>
Zakres:	<input type="text"/>
Status	<input type="text" value="Nieopublikowano"/>
Dostępna dla wszystkich	<input type="text" value="Nie"/>
ID	0

- po wpisaniu danych zapisujemy nową mapę



- po zapisaniu projektu pojawi się nowe pole

Lista problemów

Dodaj nowy problem

Kod problemu

Nazwa problemu

- wpisujemy kod oraz nazwę problemu
(kod problemu pobieramy z pliku excel)

	A	B	C	D	E
1	ulica	kod problemu	identyfikator	pesel	
2		mops13			
3		mops13			
4		mops13			
5		mops13			
6		mops13			
7		mops13			
8		mops13			
9		mops13			
10		mops13			
11		mops13			
12		mops13			
13		mops13			
14		mops13			
15		mops13			
16		mops13			
17		mops13			
18		mops13			
19		mops13			
20		mops13			
21		mops13			
22		mops13			
23		mops13			
24		mops13			
25		mops13			
26		mops13			
27		mops13			
28		mops13			
29		mops13			

- ręcznie musimy wpisać każdy kod oraz nazwę

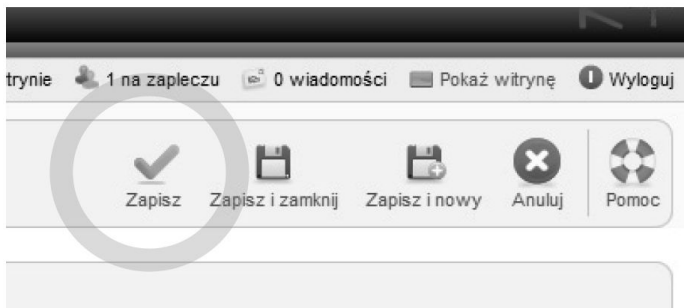
Lista problemów

Dodaj nowy problem

Kod problemu

Nazwa problemu

- zapisujemy projekt



- widok panelu po zapisie pierwszego kodu

Nazwa projektu

Nazwa *

Przedrostek ident. *

Rok *

Miasto

Źródło pozyskania danych do mapy

Odbiorcy danych

MOPS w Bielsku-Białej

Zakres:

URZĄD MIEJSKI w Bielsku-Białej

Zakres:

URZĄD PRACY w Bielsku-Białej

Zakres:

Status

Dostępna dla wszystkich

ID 31

Import z pliku CSV

Wczytaj plik: Nie wybrano pliku.

wczytaj plik

Lista problemów

Podziel problem według płci

Podziel problem według wieku

Kod problemu

Nazwa problemu

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6 ● 7 ● 8 ● 9 ● 10 ● 11 ● 12 ● 13 ● 14 ● 15

● 16 ● 17 ● 18 ● 19

usuń problem

Dodaj nowy problem

Kod problemu

Nazwa problemu

- widok wpisanych problemów na naszej mapie

Lista problemów

Podziel problem według pki
Podziel problem według wieku

Kod problemu

Nazwa problemu

kplus_10px_0004 ●

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15
 16 17 18 19

usuń problem

Podziel problem według pki
Podziel problem według wieku

Kod problemu

Nazwa problemu

kplus_10px_0004 ●

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15
 16 17 18 19

usuń problem

Podziel problem według pki
Podziel problem według wieku

Kod problemu

Nazwa problemu

kplus_10px_0004 ●

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15
 16 17 18 19

usuń problem

Podziel problem według pki
Podziel problem według wieku

Kod problemu

Nazwa problemu

kplus_10px_0004 ●

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15
 16 17 18 19

usuń problem

Podziel problem według pki
Podziel problem według wieku

Kod problemu

Nazwa problemu

kplus_10px_0004 ●

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15
 16 17 18 19

usuń problem

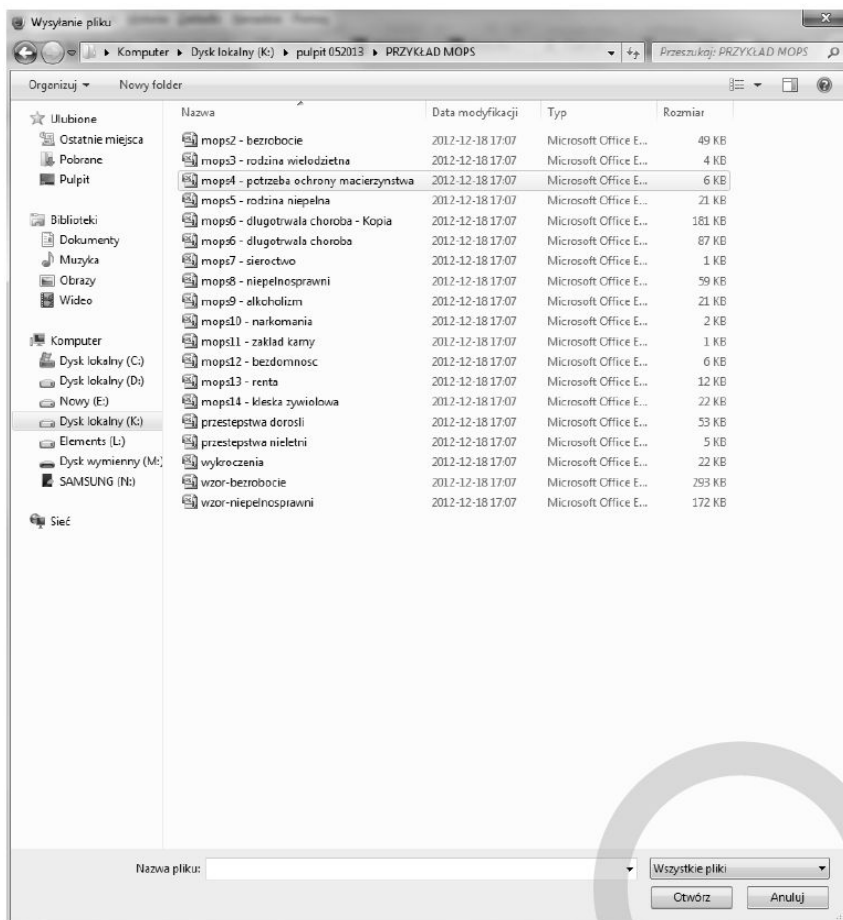
- aby zaimportować dane musimy wczytać plik excel

Import z pliku CSV

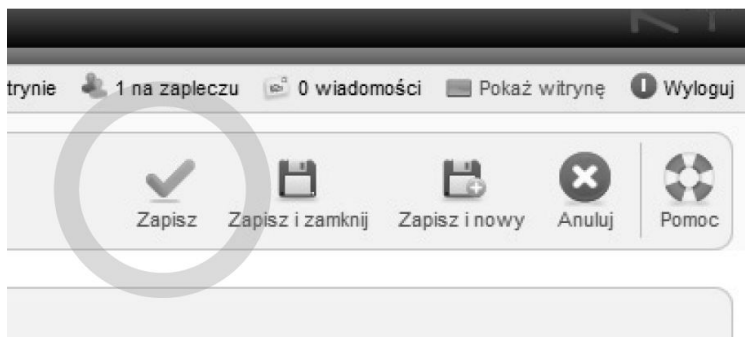
Wczytaj plik: Nie wybrano pliku.

wczytaj plik

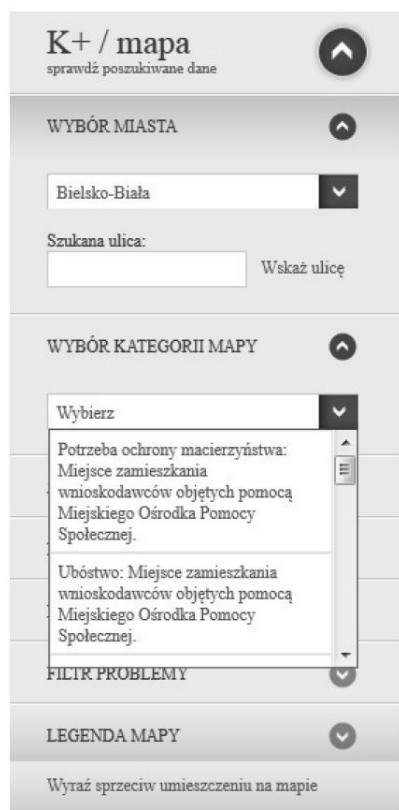
- po wybraniu przycisku przeglądamy wybieramy interesującą nas bazę danych



- po wybraniu pliku zapisujemy projekt



- po zapisaniu projektu możemy odszukać naszą mapę w lewym panelu mapy



- widok naszej mapy



4.3. Organizowanie procesu kształcenia pozaformalnego kadr instytucji pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy. Kilka refleksji na temat programu szkoleniowego

Jednym z elementów składających się na produkt finalny wypracowany w ramach projektu „Budowanie kultury współdziałania (...)” jest program szkoleniowy dla kandydatów na członków komitetów sterujących/zespołów ds. diagnoz, w którym zawarte są metody dydaktyczne przygotowujące ich do pracy w komitetach/zespołach. Treści wspomnianego programu szkoleniowego opierają się na elementach stanowiących komponenty innowacyjnego modelu współpracy instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy przy wspólnym opracowywaniu diagnoz za pomocą interaktywnych map problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego.

Szkolenie bazuje na inwentaryzacji i diagnozie oraz analizie danych pełnych zbieranych w konkretnych instytucjach będących członkami partnerstwa, przez co uczestnicy mają możliwość sprawdzenia zdobywanych umiejętności i kompetencji podczas pracy nad faktami społecznymi, nie zaś hipotetycznymi założeniami stworzonymi niejako sztucznie na potrzebę szkolenia. Zatem wypracowane produkty są przydatne w praktyce społecznej, pomagają w realizacji rozmaitych strategii, projektów czy programów odpowiadających na rzeczywi-

ste potrzeby społeczne¹⁵. Podczas szkolenia pracownicy poszczególnych instytucji zdobywają również wiedzę z zakresu obsługi programu komputerowego służącego do tworzenia interaktywnych map problemów społecznych oraz zasobów środowiska lokalnego. Operatorzy map interaktywnych mogą więc w kolejnych latach prowadzić aktualizację danych, co nie wymaga dodatkowych nakładów finansowych oraz czasowych ze strony danej jednostki.

Przedstawiany program szkoleniowy składa się z czterech warsztatów. Podczas pierwszego spotkania pt. „Wprowadzenie do modelu budowania kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego”¹⁶, uczestnicy:

- poznają założenia modelu budowania kultury współdziałania;
- poznają przedstawicieli innych instytucji i organizacji działających w obszarze zatrudnienia, pomocy i integracji społecznej;
- systematyzują wiedzę dotyczącą skutecznej komunikacji;
- identyfikują bariery w komunikacji oraz szerzej – współpracy między instytucjami obszaru pomocy, integracji społecznej i rynku pracy.

Tematyka zogniskowana wokół zagadnienia pt. „Budowanie zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego”¹⁷ to kolejne trzy warsztaty. W części pierwszej uczestnicy szkolenia:

- systematyzują wiedzę dotyczącą tego, czym są zjawiska społeczne, problemy społeczne oraz zasoby środowiska lokalnego;
- poznają przebieg procesu diagnozy zjawisk i problemów społecznych (zasady i warunki efektywnej diagnozy);
- uczą się jak przeprowadzić inwentaryzację oraz diagnozę zjawisk i problemów społecznych z zastosowaniem metody badań pełnych;
- poznają zasady tworzenia i funkcjonowania *zespołu ds. diagnoz*.

Podczas kolejnej odsłony warsztatu uwaga koncentruje się na:

- mapie zjawisk i problemów społecznych;
- zasadach obsługi programu do tworzenia map interaktywnych;
- opracowaniu pierwszej diagnozy zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego z wykorzystaniem mapy interaktywnej;
- przygotowaniu rekomendowanych kierunków działań profilaktycznych i naprawczych wobec zidentyfikowanych problemów społecznych;
- metodach/sposobach upowszechniania wyników diagnozy i inwentaryzacji kwestii społecznych.

¹⁵ K. Czekaj, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekaj, *Ruda Śląska. Od problemów społecznych górnośląskiego miasta do polityki miejskiej*, Katowice 2009, s. 22; zob. też: K. Czekaj, M. Zawartka, *Częstochowa. Społeczność lokalna w procesie zmian*, Katowice 2005, s. 18-19; T. Michalski, *Statystyka. Podręcznik*, Warszawa 2004, s. 17. A. Wojtusiak, *Diagnoza i inwentaryzacja problemów współczesnej rodziny. Spojrzenie na metody*, [w:] *Problemy współczesnej rodziny polskiej*, M. Klimek, B. Więckiewicz [red.], Lublin 2012, s. 216-218.

¹⁶ Opracowanie: Aneta Wojtusiak, współpraca Michał Szyszka.



¹⁷ Opracowanie: Aneta Wojtusiak, współpraca Kinga Dudziak.

Ostatni blok szkoleniowy to:

- systematyzacja wiedzy dotyczącej Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych (SRPS);
- poznanie możliwości zastosowania interaktywnych map problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego przy opracowywaniu lokalnych SRPS;
- zastosowanie w praktyce zdobytej wiedzy (opracowanie SRPS dla wybranej dzielnicy miasta).

Szczegółowe, ale jednocześnie przejrzyste konспекty poszczególnych zajęć przygotowano w łatwej do przyswojenia formie, wzbogacono o dodatkowe wskazówki dla trenera-animatora spotkań oraz wzory materiałów do wykorzystania podczas warsztatów (np. flipcharty, w oparciu o które można przygotować prezentacje multimedialne lub wykorzystać wprost zaproponowane rozwiązania), dzięki czemu możliwe staje się wykorzystanie zasobów kadrowych partnerów. Wzory materiałów do ćwiczeń dla uczestników szkolenia (tzw. *hand-out*) można kopiować i powiększać za pomocą kserokopiarki lub zeskanować do komputera i wydrukować w dowolnej liczbie egzemplarzy.

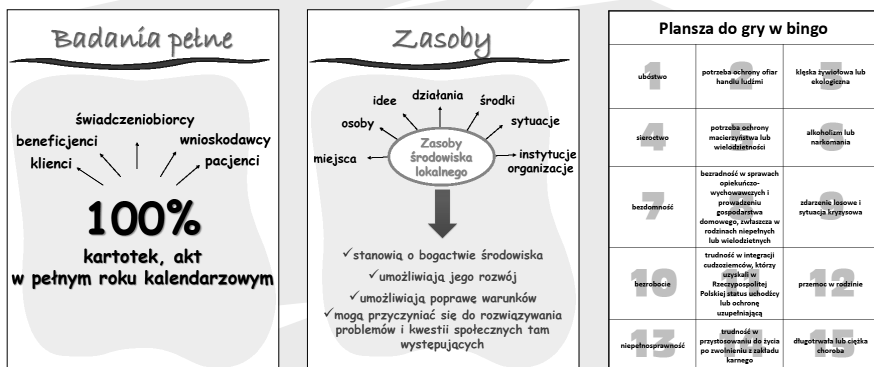
Rysunek 16. Fragment strony z konспекtu szkoleń dla kandydatów na członków zespołów ds. diagnoz

IKONA	AKTYWNOŚĆ	WSKAZÓWKI
<p>7. <i>upowszechnianie wyników diagnozy</i></p>	<p>Zapytaj: inwentaryzacja i diagnoza zjawisk, problemów społecznych oraz zasobów środowiska lokalnego w konkretnej dzielnicy została przeprowadzona. Przygotowaliśmy także rekomendowane kierunki dalszych działań. Jaki powinien być następny krok Zespołu ds. Diagnoz?</p>	<p>⇒ Jeżeli US nie podali oczekiwanej odpowiedzi, naprowadź ich dodatkowymi pytaniami:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kto powinien poznać wyniki diagnozy? - w jaki sposób można dotrzeć do osób i instytucji potencjalnie zainteresowanych wynikami diagnozy i planowanymi działaniami?
	<p><i>Podyskutujcie chwilę na ten temat. Zapisuj propozycje na Flipie.</i></p>	<div data-bbox="759 1161 908 1362" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><i>Co po diagnozie?</i></p> <p>Konsultacje społeczne – upowszechnienie wyników diagnozy i rekomendowanych kierunków dalszego działania poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> - spotkania ze społecznością lokalną; - spotkania z publicznymi oraz niepublicznymi podmiotami działającymi lokalnie; - kontakt z władzami lokalnymi; - komunikowanie wyników oraz kierunków dalszych działań lokalnym mediom oraz poprzez lokalne media; </div>
	<p>Uzyskaj: Konsultacje społeczne – upowszechnianie wyników diagnozy i rekomendowanych kierunków dalszego działania poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> - spotkania ze społecznością lokalną; - spotkania z publicznymi oraz niepublicznymi podmiotami działającymi lokalnie; - kontakt z władzami lokalnymi; - komunikowanie wyników oraz kierunków dalszych działań lokalnym mediom oraz poprzez lokalne media; 	

Źródło: A. Wojtusiak, współpraca K. Dudziak, *Budowanie zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego – część pierwsza (warsztat 2)*

Wymiana zasobów między stronami partnerstwa sprzyja jednocześnie budowaniu kultury współdziałania pomiędzy nimi, wzmacniając poziom zaangażowania i partycypacji oraz wzajemne transakcje zachodzące w partnerstwie. Wykorzystanie potencjału własnego partnerów (lokalowego, kadrowego, technicznego itd.) przy zastosowaniu gotowego programu szkoleniowego, który jest elementem modelu i zamieszczony został w podręczniku – umożliwi znaczącą minimalizację kosztów związanych z przeprowadzeniem warsztatów.

Rysunek 17. Przykłady wzorów flipchart’ów i materiału do ćwiczeń podczas warsztatów



Źródło: A. Wojtusiak, współpraca K. Dudziak, *Budowanie zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego* – część pierwsza (warsztat 2)

Podkreślenia wymaga również fakt, iż proponowany program szkoleniowy ma charakter otwarty, czyli w zależności od zasobów czasowych, kadrowych, finansowych instytucji, ale – co najistotniejsze – w zależności od faktycznych potrzeb uczestników warsztatów, istnieją możliwości rozbudowywania poszczególnych modułów szkolenia. Tak więc w sytuacji, gdy przeprowadzenie warsztatów zostanie zlecone firmie szkoleniowej przy zastosowaniu gotowego programu zamieszczonego w tym podręczniku, trenerzy mogą wzbogacić program np. o bardziej rozbudowany moduł dotyczący komunikacji. W każdej sytuacji, niezależnie od wybranej opcji, warsztaty można zorganizować poza miejscem pracy – z noclegami oraz dodatkowym programem integrującym uczestników.

Zastosowane w konspektach piktogramy (ikony) ułatwiają trenerowi poruszanie się po poszczególnych modułach warsztatów, sprzyjają także szybszemu opanowaniu treści szkolenia. Dodatkowo na wstępie każdego konspektu wydzielony został tzw. obszar organizacyjny, który ma na celu ułatwienie pracy początkującym szkoleniowcom-animatorom warsztatów. W jego ramach zamieszczono spis wszystkiego, co potrzebne będzie podczas przeprowadzenia konkretnego szkolenia członków zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego z wykorzystaniem mapy interaktywnej.

Rysunek 18. Piktogramy stosowane w konspektach szkoleń dla kandydatów na członków zespołów ds. diagnoz



Źródło: opracowanie własne

Na końcu każdego konspektu znajdują się również praktyczne wskazówki dotyczące organizacji spotkań w ramach omawianego programu szkoleń. Osoby stawiające pierwsze kroki w roli szkoleniowców-animatorów warsztatów mogą więc skorzystać z gotowej listy, aby upewnić się, czy ich uwadze nie umknął któryś z elementów. Wśród istotnych kwestii, o które organizator szkolenia powinien zadbać, można wskazać:

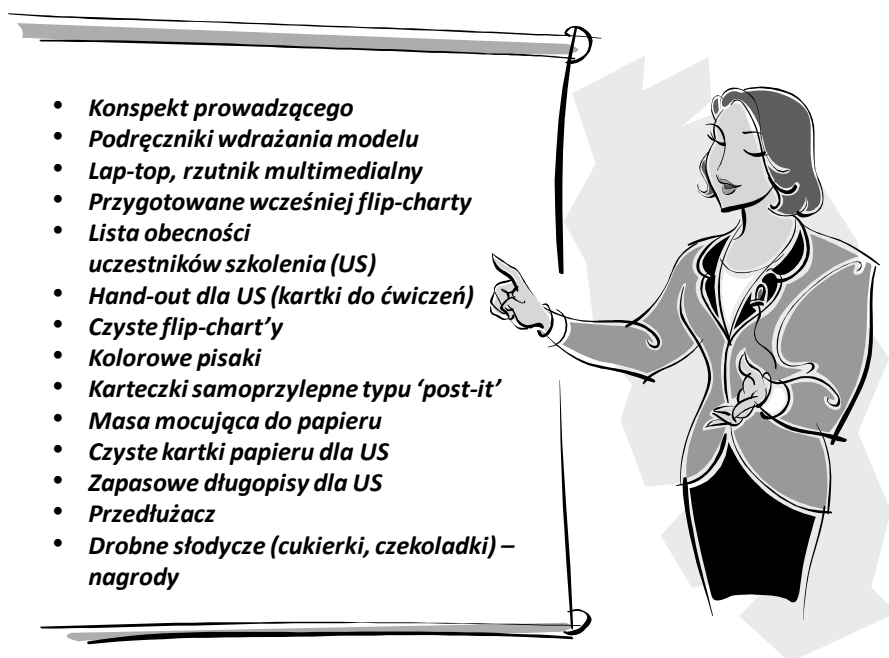
1. termin szkolenia (należy ustalić, kiedy odbędzie się warsztat i upewnić, że w tym samym czasie nie mają miejsca żadne inne ważne wydarzenia, które uniemożliwią zaproszonym osobom uczestnictwo w szkoleniu);
2. rezerwacja sali na spotkanie;
3. ustalenie listy uczestników szkolenia oraz listy osób, do wiadomości których powinno się przesłać informację o planowanym spotkaniu;
4. powiadomienie uczestników szkolenia o spotkaniu (informację o planowanym warsztacie lub zmianie jego terminu czy miejsca należy wysłać z wyprzedzeniem przynajmniej kilku dni);
5. zakres przesłanych informacji (należy podać: cel spotkania, datę, miejsce, godzinę rozpoczęcia, czas trwania spotkania – w przybliżeniu; informacje o tym, co trzeba przygotować wcześniej lub przynieść ze sobą – jeżeli szkolenie tego wymaga; wskazówkę dotyczącą obowiązującego ubioru – jeżeli spotkanie ma charakter nieformalny i nie obowiązuje strój biznesowy, przekaz to do wiadomości uczestników);
6. przygotowanie lub/i sprawdzenie listy wszystkich rzeczy potrzebnych do przeprowadzenia warsztatu;
7. sprawdzenie sali, w której będzie odbywać się spotkanie – wielkość oraz wyposażenie;
8. catering – napoje oraz ewentualny poczęstunek dla uczestników.

Z organizacyjnego punktu widzenia dobrze, aby zapraszane osoby potwierdziły np. dwa dni przed spotkaniem swoją obecność na szkoleniu. Ponadto w dniu warsztatu osoba prowadząca powinna pojawić się w sali wcześniej, aby wszystko przygotować do szkolenia i osobiście powitać uczestników spotkania.

„Zacieranie różnic między pojęciami takimi, jak: trening, szkolenie, kształcenie, edukacja wynika ze zmian w oczekiwaniach ludzi dorosłych wobec różnego rodzaju aktywności edukacyjnych. Odchodzi się bowiem od oddziaływania na jedną sferę osobowości człowieka. Obecnie [...] jednocześnie kształtuje się umiejętności usprawniające działanie ludzi, postawy i przekonania uczestników, co doprowadza do funkcjonowania w bardziej efektywny, elastyczny sposób¹⁸. Podejmując próbę scharakteryzowania omawianych warsztatów, należy zwrócić uwagę, iż program szkoleniowy:

- ukierunkowany jest na przekazanie praktycznej wiedzy, zdobycie konkretnych umiejętności oraz aktywne włączanie uczestników w rozmaite działania (charakter warsztatowy);

¹⁸ E. Dębska, *Chaos pojęciowy wokół szkoleń i treningów. Próba uporządkowania terminologii*, „Edukacja Dorosłych” 2012, nr 1, s. 29.

Rysunek 19. Organizacja pracy szkoleniowca-animatora spotkań

Źródło: opracowanie własne

- daje możliwość wykorzystania potencjału własnego partnerów w zakresie lokalowym, technicznym, organizacyjnym itd. – nie ma bowiem konieczności zatrudniania zewnętrznych trenerów (sprzyja to kreowaniu sieci powiązań międzysektorowych i budowaniu kultury współdziałania między partnerami, minimalizuje również nakłady finansowe związane z przeprowadzeniem warsztatów);
- systematyzuje wiedzę dotyczącą tego, czym są zjawiska społeczne, problemy społeczne oraz zasoby środowiska lokalnego, wdraża w przebieg procesu diagnozy zjawisk i problemów społecznych (uczestnicy poznają zasady i warunki efektywnej diagnozy);
- umożliwia uczestnikom zdobycie wiedzy oraz przećwiczenie inwentaryzacji i diagnozy zjawisk i problemów społecznych z zastosowaniem metody badań pełnych w sytuacji, kiedy: instytucja nie posiada elektronicznej bazy danych lub w bazie tej nie widnieją wszystkie potrzebne do analizy (diagnozy) informacje – *Case 1*; instytucja posiada elektroniczną bazę danych, jed-

nakże z różnych przyczyn nie jest możliwy bezpośredni eksport informacji do plików Microsoft Office Excel – *Case 2*; instytucja posiada elektroniczną bazę danych i jest możliwy bezpośredni eksport potrzebnych informacji do plików Microsoft Office Excel – *Case 3*;

- przygotowuje uczestników do wykorzystania wypracowanego modelu współpracy oraz interaktywnej mapy w procesie opracowywania strategii, programów i projektów rozwiązywania problemów społecznych;
- umożliwiła uczestnikom szkolenia poznanie zasady tworzenia i funkcjonowania efektywnego *zespołu ds. diagnoz* (potrafią wskazać korzyści płynące z pracy w zespole zadaniowym przy diagnozach zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego, ustalają zasady współpracy obowiązujące w *zespole* oraz poprawiają swoje kompetencje komunikacyjne celem zwiększenia efektywności działań między pracownikami publicznych i niepublicznych instytucji z obszaru pomocy i integracji społecznej oraz rynku pracy);
- pozwala uczestnikom: zdobyć wiedzę na temat interaktywnych map problemów społecznych, metodyki ich tworzenia, poznać korzyści płynące z ich zastosowania.

Ponieważ prezentowany model współpracy powstał w ramach projektu współfinansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego, właściwym punktem odniesienia dla definiowania pojęć są ramy i wytyczne funkcjonujące na gruncie dokumentów Unii Europejskiej. Na kartach „Szczegółowego opisu priorytetów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki” wskazano jednoznacznie, iż podnoszenie potencjału kadrowego i organizacyjnego przez publiczne służby zatrudnienia, jak również instytucje systemu pomocy społecznej, odgrywa nie tylko szczególnie istotną rolę w zwiększaniu szans na zatrudnienie osób bezrobotnych i poszukujących pracy, ale ma także kluczowe znaczenie dla poprawy skuteczności działań podejmowanych przez te podmioty. Niezbędne jest zatem systematyczne podnoszenie kompetencji kadr sektora rynku pracy i pomocy społecznej przez szkolenia i inne formy kształcenia pracowników bezpośrednio zajmujących się aktywizacją zawodową oraz wsparciem osób korzystających z pomocy społecznej. „Szczegółowy opis priorytetów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki” definiuje też pojęcie kształcenia formalnego, pozaformalnego i nieformalnego¹⁹.

¹⁹ *Szczegółowy opis priorytetów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (1 lipca 2014)*, Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju [oprac.], Warszawa 2014, s. 23; 360-361.

Rysunek 20. Kształcenie pozaformalne w świetle SZOP POKL

kształcenie pozaformalne

(*nonformal learning*), to kształcenie instytucjonalne i sformalizowane realizowane poza programami umożliwiającymi zdobycie uznawanych w danym systemie prawnym kwalifikacji (typowym przykładem są szkolenia oparte na doświadczeniu firm, korporacji, organizacji społecznych)

Źródło: opracowanie na podstawie *Szczegółowy opis priorytetów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (1 lipca 2014)*, Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju [oprac.], Warszawa 2014, s. 360-361

Przyjęty przez Radę Ministrów w 2013 roku dokument strategiczny „Perspektywa uczenia się przez całe życie” został opracowany celem zapewnienia spójności działań na rzecz ciągłego poszerzania wiedzy (uczenia się) określonych w strategiach rozwoju, w tym działań na rzecz spójności krajowego systemu kwalifikacji, z uwzględnieniem kontekstu europejskiego i krajowej specyfiki²⁰. W dokumencie zwrócono uwagę na fundamentalne znaczenie zmian w podejściu do kształcenia i szkolenia dorosłych. Transformacja ta powinna polegać na respektowaniu i uznawaniu wiedzy oraz umiejętności (w tym również doświadczenia zawodowego i społecznego), które nabyte zostały nie tylko w toku kształcenia formalnego. Promowanie dobrych praktyk uczenia się dorosłych ma urzeczywistniać się poprzez:

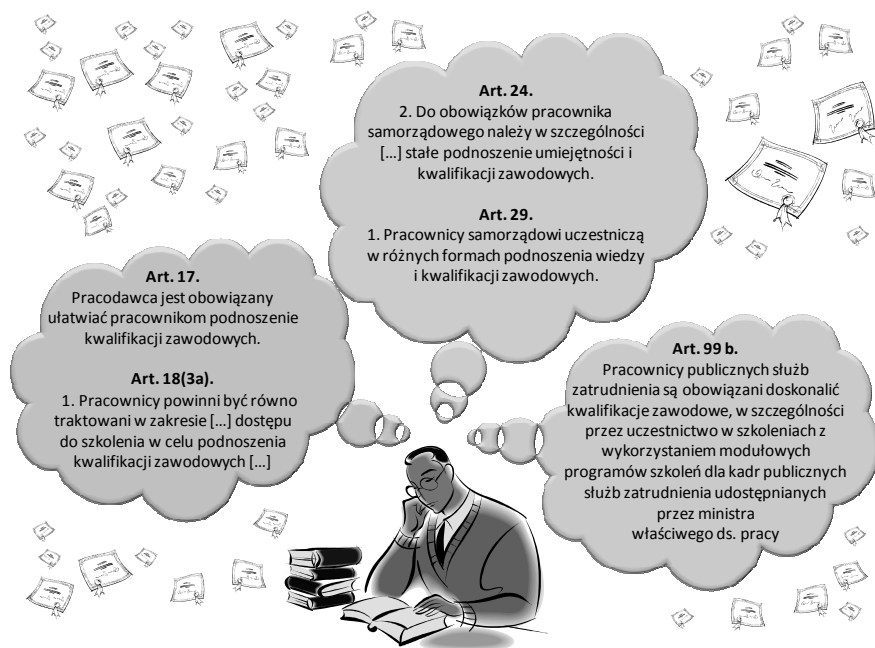
- promowanie aktywizujących metod dydaktycznych, w tym wzajemnego uczenia się osób szkolonych;
- włączanie szkoleń w systemy gromadzenia i transferu osiągnięć prowadzących do uzyskania kwalifikacji.

²⁰ Załącznik do Uchwały Nr 160/2013 Rady Ministrów z dnia 10 września 2013 roku w sprawie przyjęcia dokumentu strategicznego „Perspektywa uczenia się przez całe życie”, s. 1.

Rozwijanie modelu uczenia się dorosłych, którego podstawą jest uczenie praktyczne, w tym uczenie się w pracy oraz w zorganizowanych formach działania wspólnot obywateli, ma przybrać następującą postać:

- promowanie najlepszych wzorów powiązań pomiędzy kształceniem na wszystkich poziomach i uczeniem się w kontekście pozaformalnym;
- inicjowanie i promowanie standardów uczenia się w pracy (w firmach i organizacjach społecznych) w oparciu o system obejmujący: sposoby identyfikowania osób zdolnych do pełnienia funkcji edukacyjnych w środowisku pracy, uczenia się w miejscu pracy, oceny efektów takiego uczenia się oraz ich doceniania, w tym wewnętrznego awansu zawodowego, bazującego na wzroście kompetencji pracowników²¹.

Rysunek 21. Podnoszenie umiejętności i kwalifikacji zawodowych – podstawy prawne



Źródło: opracowanie własne na podstawie Ustawy z dnia 26 czerwca 1974 roku Kodeks pracy, Ustawy z dnia 21 listopada 2008 roku o pracownikach samorządowych, Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 roku o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy

²¹ Załącznik do Uchwały Nr 160/2013..., s. 41-42

Program szkoleniowy powstały w ramach realizacji projektu partnerskiego innowacyjnego testującego pn. „Budowanie kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudniania i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego na przykładzie miasta Bielska-Białej” włącza do praktyki społecznej przytoczone powyżej dyrektywy.

Wdrożenie modelu współpracy przedstawionego w niniejszym podręczniku, a zatem również udział w proponowanych szkoleniach, to także okazja rozwoju kompetencji społecznych i zawodowych pracowników szeroko rozumianych służb społecznych. Profesjonalizacja kadr rynku pracy oraz pomocy i integracji społecznej może zaistnieć na drodze omówionego procesu kształcenia pozaformalnego, by w praktyce przełożyć się na jakość wspólnie świadczonego wsparcia i interwencji wobec osób zagrożonych wykluczeniem społecznym.

W perspektywie długofalowej najbardziej efektywna realizacja wszystkich zadań państwa w zakresie promocji zatrudnienia, łagodzenia skutków bezrobocia oraz aktywizacji zawodowej, jak również pomoc osobom i rodzinom w przezwyciężaniu trudnych sytuacji życiowych możliwa jest przede wszystkim przez wzmacnianie i ustawiczny rozwój kultury współdziałania kadr rynku pracy i pomocy społecznej.

Kształcenie pozaformalne z definicji realizowane jest poza programami umożliwiającymi zdobycie kwalifikacji uznawanych w danym systemie prawnym. W tym miejscu pojawia się kwestia uznawalności kompetencji pozyskanych i rozwijanych w toku omówionych szkoleń. Samo zaś pojęcie uznawalności nierozzerwalnie łączy się z pojęciem walidacji kompetencji oraz uzyskania certyfikatu czy też zaświadczenia o uczestnictwie w szkoleniu. W kontekście rozwoju zawodowego warto przypomnieć, iż stałe podnoszenie umiejętności i kwalifikacji zawodowych w szczególności należy do obowiązków pracowników samorządowych²². Powinni oni być równo traktowani w zakresie dostępu do szkoleń podnoszących ich kwalifikacje, a pracodawca jest zobowiązany ułatwiać im to zadanie²³. Jednakże wspomniane przepisy prawa nie wskazują, z jakiego typu form kształcenia należy korzystać i w jaki sposób poświadczyć owo uczestnictwo, aby podjęte działania wypełniły znamiona „podnoszenia kwalifikacji”. Tym samym otwierają one furtkę dla kształcenia ustawicznego realizowanego drogą kształcenia pozaformalnego.

²² Art. 24. ust. 2, pkt 7 oraz Art. 29. Ustawy z dnia 21 listopada 2008 roku o pracownikach samorządowych; Art. 99^b. Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 roku o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

²³ Art. 17. Art. 18^{3a}. Art. 94 Ustawy z dnia 26 czerwca 1974 roku Kodeks pracy.

V. Program szkoleniowy dla kandydatów na członków zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego z wykorzystaniem mapy interaktywnej

WARSZTAT 1.

Wprowadzenie do modelu budowania kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego

Aneta Wojtusiak, współpraca Michał Szyszka

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

1. *obszar organizacyjny*

Na spotkaniu potrzebne będą:

- konspekt prowadzącego
- podręczniki wdrażania modelu
- laptop, rzutnik multimedialny
- przygotowane wcześniej flipcharty (patrz: wzory)
- lista obecności dla uczestników spotkania (US)
- czyste flipcharty
- kolorowe pisaki
- karteczki samoprzylepne typu 'post-it'
- masa mocująca do papieru
- czyste kartki papieru dla US
- zapasowe długopisy dla US
- przedłużacz



Zapisz na flipchartcie



Wypracujcie wspólnie z grupą



Zapytaj



Powiedz



Podsumuj



Ćwiczenie

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

2. wprowadzenie, cele oraz ice breaker



- ✓ Powitaj US, przedstaw się.
- ✓ Upewnij się, że wszyscy US zapisali się na listę obecności.
- ✓ Tematem dzisiejszego spotkania jest: **Wprowadzenie do modelu budowania kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego.**

Omów cele spotkania.

Zawieś w widocznym miejscu wcześniej przygotowany flip z celami szkolenia.

W czasie spotkania:

1. Poznanie założenia modelu budowania kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego;
2. Poznanie przedstawicieli innych instytucji i organizacji działających w obszarze zatrudnienia, pomocy i integracji społecznej;
3. Usystematyzujecie wiedzę dotyczącą skutecznej komunikacji;
4. Zidentyfikujecie bariery w komunikacji oraz szerzej – współpracy między instytucjami obszaru pomocy, integracji społecznej i rynku pracy.

Cele spotkania

1. Poznanie założenia modelu budowania kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego;
2. Poznanie przedstawicieli innych instytucji i organizacji działających w obszarze zatrudnienia, pomocy i integracji społecznej;
3. Usystematyzujecie wiedzę dotyczącą skutecznej komunikacji;
4. Zidentyfikujecie bariery w komunikacji oraz szerzej – współpracy między instytucjami obszaru pomocy, integracji społecznej i rynku pracy.

Zacznijmy od ćwiczenia, które pozwoli nam się lepiej poznać.



Ćwiczenie: US siadają w okręgu, kolejno każda osoba przedstawia się (imię, nazwisko, instytucja/organizacja, pełniona funkcja).

Kolejna rundka służy zapamiętaniu imion poszczególnych US. W tym celu US kolejno podają swoje imię oraz pozytywną cechę charakteru, która zaczyna się na tę samą literę, co imię (np. dokładny Dawid, wesóło Wiktoria itd.).

Następnie poproś US, aby usiedli w okręgu zgodnie z alfabetyczną kolejnością imion.



Ćwiczenie: US mają około 10 minut na przeprowadzenie krótkich rozmów, podczas których powinni znaleźć **JEDNĄ** wspólną cechę charakteru lub upodobanie z każdym z pozostałych US.

Mam i ja!

Krzysztof	
Agnieszka	
Ola	
Zbyszek	
Krzyszyna	
Lukasz	
Waldosia	

⇒ Grupa będzie mogła dostrzec mocne strony procesu budowania dobrych relacji

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

US wpisują te informacje w odpowiednim polu tabeli na flipie. Proszą, aby postarali się wspólnie podsumować to ćwiczenie. Jakie wnioski? Co pokazuje nam tabela?



Powiedz: Aby nasza wspólna praca podczas dzisiejszego spotkania była bardziej efektywna, pomocny będzie kontrakt grupowy.



Zapytaj: Czym jest kontrakt grupowy? Czy mieliście okazję spotkać się z kontraktem grupowym podczas szkoleń lub warsztatów?



Uzyskaj:

- to wytyczne, które pomagają zespołowi w wykonaniu założonej pracy;
- to ustalenia, dotyczące sposobu pracy oraz wzajemnych kontaktów i relacji pomiędzy członkami zespołu;
- kontrakt grupowy można wykorzystać do oceny efektywności pracy zespołu.



Powiedz: Najlepiej, aby zasady pracy włączane do kontraktu były formułowane jako twierdzenia (np. punktualnie przychodzimy na zajęcia zamiast: nie spóźniamy się).



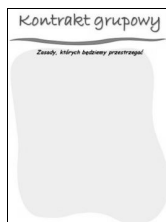
Poproś US, aby zastanowili się nad zasadami, które będą obowiązywały podczas tego i następnych spotkań. Zebrane od grupy pomysły zapisz na flipie, przeczytaj je wszystkie ponownie, podsumuj.

Flip zawieś w widocznym miejscu.



Podsumuj: Ustalone zasady do kontraktu grupowego można stosować w trakcie wszystkich naszych spotkań (nie ma konieczności ponownego opracowywania kontraktu od zera). Istotne, aby kontrakt był zaakceptowany przez wszystkich i powieszony w widocznym miejscu podczas spotkania. Kontrakt grupowy zyskuje ważność przede wszystkim w sytuacjach, gdy zasady w nim określone nie są przestrzegane.

- ⇒ Przykłady zasad do kontraktu grupowego:
- wykorzystuj dobre pomysły innych osób
 - wyłącz telefon komórkowy
 - traktuj innych z szacunkiem



3. komunikacja



Ćwiczenie: Podziel uczestników na zespoły 4-5-osobowe. Zespoły wybierają swoich sekretarzy, którzy będą zapisywać hasła. Następnie ogłaszasz konkurs zaznaczając, że na zwycięską grupę czeka nagroda.



Powiedz: Celem niniejszego ćwiczenia jest doprecyzowanie pewnego bardzo ważnego pojęcia. Ćwiczenie pomoże nam wspólnie zrozumieć, jak różne może

Arkusze papieru (flip), pisaki

- ⇒ Zadanie polega na opracowaniu przez zespoły własnej koncepcji tego, na czym polega skuteczna i efektywna komunikacja. Ćwiczenie pomoże zrozumieć zarówno

IKONA**AKTYWNOŚĆ****WSKAZÓWKI**

być rozumienie jednoznacznej z pozoru kwestii. Jedną z ciekawych i skutecznych metod na uzyskanie wspólnego zdania jest burza mózgów.

Wyjaśnij: Celem konkursu jest podanie, jak największej ilości synonimów i skojarzeń – słów odpowiadających treścią podanemu hasłu. Najważniejsza jest ilość, każda odpowiedź jest dobra, nie należy się zastanawiać tylko podawać i pisać. Czas: 2-3 minuty. Trzy, cztery... Hasło: **komunikacja**.

Rozstrzygnij konkurs, ogłoś, która grupa napisała na arkuszu najwięcej haseł. Pogratuluj zwycięzcom i poinformuj że nagrodą jest... pierwszeństwo w prezentacji własnej opracowanej w dalszej kolejności ćwiczenia definicji ;-)



Powiedz: O ile celem pierwszej części ćwiczenia było uzyskanie maksymalnej ilości skojarzeń, to celem drugiej części burzy mózgów jest odpowiednia, konstruktywna selekcja.



Przejdź do drugiego etapu ćwiczenia:

Teraz zbieramy najlepsze i najbardziej adekwatne hasła. Każdy z członków grup ma za zadanie wybrać z listy od 1 do 4 (lub 5) haseł najlepiej oddających istotę komunikacji. Wybieramy hasła przez naniesienie gwiazdek. Każdy z uczestników dysponuje 4 (lub 5) gwiazdkami, które nanosi na arkusz. Można przykładowo wybrać: cztery hasła, nanosząc na każde jedną gwiazdkę, dwa – przydzielając każdemu dwie gwiazdki lub trzy, dzieląc odpowiednio według ważności.

W efekcie na każdym z arkuszy wyjawia się hasłowy zarys rozumienia przez grupę komunikacji. Najlepsze hasła obudowane są gwiazdkami, hasła bez gwiazdek powinniśmy wykreślić.

Dokończ ćwiczenie: Zadaniem każdej grupy będzie teraz stworzenie – na bazie zaznaczonych gwiazdkami haseł – definicji lub rozumienia skutecznej komunikacji. Każda z grup przygotowuje własną interpretację i przedstawia ją pozostałym uczestnikom w formie prezentacji. Ważne jest, aby w prezentacji zachować regułę wyjścia przed uczestników szkolenia oraz udziału wszystkich członków grupy.



Podsumuj i omów wykonane ćwiczenie, przedstawione definicje rozumienia skutecznej komunikacji.

uczestnikom oraz Tobie, w jaki sposób różne grupy rozumieją i postrzegają kontekst komunikacyjny. Ćwiczenie odegra również ważną rolę integracyjną

⇒ Pamiętaj o pierwszeństwie zwycięzców konkursu! ;-)

Filpy z hasłami i definicjami rozwiń na ścianie lub tablicy

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

4. *bariery w komunikacji*

Powiedz: W miejscach pracy spędzamy około jedną trzecią doby. Atmosfera w miejscu pracy, dobra komunikacja i współpraca pracowników wpływa na nasze nastawienie, samopoczucie, to czy lubimy to miejsce, a jednocześnie stanowi jeden z warunków skutecznych działań w obszarze pomocy i integracji społecznej. Bez dostępu do zasobów informacyjnych, dobrej komunikacji oraz współpracy niewiele działań uda się pomyślnie zrealizować. Jednocześnie trudno wyobrazić sobie miejsce pracy idealne, pozbawione wad. Wszyscy mamy świadomość, iż w naszym środowisku funkcjonują różnorodne i szeroko uwarunkowane bariery, wąskie gardła i zapory komunikacyjne.

⇒ Zadanie polega na wspólnym zlokalizowaniu i opisaniu najbardziej charakterystycznych barier w komunikacji oraz współpracy wewnątrz instytucji pomocy, integracji społecznej i rynku pracy. Efektem ćwiczenia będą wypowiedzi ustne oraz graficzne ilustracje (personifikacje), pokazujące najbardziej typowe i powszechne bariery oraz problemy wskazane przez uczestników szkolenia



Ćwiczenie: Podziel uczestników szkolenia na zespoły tak, aby w każdym z nich znajdowały się osoby reprezentujące różne instytucje/organizacje. Zadaniem każdego z zespołów jest w ramach dyskusji – wyłonienie i opisanie na karcie papieru (flip) znanych z własnego podwórka barier i wąskich gardeł: *co utrudnia nam pracę? co powoduje, że jest ona mniej efektywna?*

Arkusze papieru (flip), pisaki

⇒ Zachęć zespoły do przyjęcia żartobliwej konwencji rysunków
⇒ Uważaj na atmosferę dyskusji. Pilnuj, aby konstruktywne ćwiczenie nie przerodziło się w utyskiwanie i narzekania

Poproś zespoły o wyłonienie w toku dyskusji najważniejszych problemów.

Zaproponuj zespołom narysowanie ilustracji barier/problemów komunikacyjnych w miejscu pracy.

Poproś o prezentację i opisanie przygotowanych ilustracji.



Podsumuj: Zapisuj na flipcharcie najważniejsze tezy. Następnie poprowadź moderowaną dyskusję na temat przyczyn barier w komunikacji i sposobów, jak sobie z nimi radzić. Postaraj się wylać i wyeksponować pozytywne wnioski i konkluzje oraz dobre praktyki przedstawione przez US.

5. *współpraca między instytucjami*

Powiedz: W obszarach pomocy, integracji społecznej i wsparcia rynku pracy dobra komunikacja oraz współpraca międzyinstytucjonalna odgrywają szczególną rolę. Bowiemy bez dobrej komunikacji wewnątrz instytucji niewiele działań można zacząć. Natomiast bez współdziałania/kooperacji niewiele inicjatyw kończy się pełnym sukcesem.

⇒ Ćwiczenie służy zlokalizowaniu najbardziej typowych barier w komunikacji oraz szerzej – współpracy między instytucjami obszaru pomocy, integracji społecznej i rynku pracy.

IKONA**AKTYWNOŚĆ****WSKAZÓWKI**

Zwróć uwagę, że zarówno instytucje pomocy, integracji społecznej i rynku pracy pracują w dużej mierze z tym samym klientem i w tym samym środowisku.



Zapytaj: Jak kształtuje się kwestia współpracy międzyinstytucjonalnej w naszym lokalnym środowisku? Gdzie współpraca przebiega w sposób modelowy, przynosi efekty, gdzie współpracy i komunikacji brakuje? Zapytaj o doświadczenia US w tym zakresie.

Krótką dyskusję potraktuj jako „zajawkę” oraz wprowadzenie do właściwego ćwiczenia.



Ćwiczenie: Podziel US na zespoły tak, aby w każdym z nich znajdowały się osoby reprezentujące różne instytucje/organizacje.

Zadaniem każdego z zespołów jest przygotowanie wyczerpujących odpowiedzi na cztery wskazane niżej pytania:

- Jakie są Waszym zdaniem największe problemy w zakresie współpracy międzyinstytucjonalnej?
- Jakie są przyczyny wskazanych problemów?
- Jakie są Waszym zdaniem pozytywne strony obecnego stanu współpracy międzyinstytucjonalnej?
- Jakie macie propozycje w zakresie polepszenia współpracy międzyinstytucjonalnej?



Podsumuj: Poproś zespoły o przedstawienie i omówienie wyników pracy. Poszczególne arkusze (flipy) wywieś w widocznym miejscu. Znajdź punkty wspólne i te, które składają się na specyfikę konkretnych instytucji.

Poprowadź moderowaną dyskusję na temat rozwiązywania problemów międzyinstytucjonalnych, jak nawiązywać i prowadzić współpracę, zaproponuj omówienie dobrych praktyk.

Ćwiczenie pomoże uczestnikom wzajemnie – u źródła – dowiedzieć się, gdzie leżą przyczyny problemów, jak przedstawiciele instytucji wzajemnie się postrzegają i jakie mają pomysły na usprawnienie wspólnych działań

⇒ Zwróć uwagę, że ta teza odnosi się do wniosków wypracowanych przez zespoły w poprzednim ćwiczeniu

Arkusze papieru (flip), pisaki

⇒ Uważaj na emocje uczestników i arbitralne oceny, zwłaszcza pracowników odrębnych instytucji: „Powinnościści...” „Musicie...”. Uważaj na stereotypowe ujęcia „wy zawsze”, „wy nigdy”...

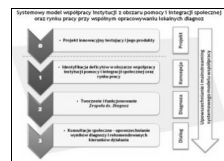
6.**wprowadzenie do modelu budowania kultury współdziałania**

Powiedz: Model budowania kultury współdziałania, w który jesteście wdrażani wypracowany został poprzez:

- prace nad przeprowadzeniem lokalnej diagnozy zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego;
- prace nad utworzeniem interaktywnej mapy, pokazującej m.in. lokalizację tych kwestii.

Rozdaj US kserokopie ilustracji przedstawiających model. Kolejno omów poszczególne jego komponenty.

⇒ Informacje i materiały dotyczące modelu budowania kultury współdziałania zaczerpnij z podręcznika wdrażania modelu;



IKONA**AKTYWNOŚĆ****WSKAZÓWKI**

Podkreśl, że model jest rzetelnym i usystematyzowanym, a co najważniejsze przetestowanym zestawem narzędzi, sposobów postępowania oraz samoorganizowania się podmiotów zainteresowanych prowadzeniem lokalnych diagnoz oraz rozwiązywania rozmaitych problemów i kwestii społecznych.

Zasięg działania modelu wychodzi poza obszar wyłącznie instytucjonalny. Może on oddziaływać na konkretną społeczność lokalną przez konsultacje społeczne czy komunikowanie wyników prowadzonych badań.

Poprzez wdrożenie modelu lokalne władze mają nie tylko dostęp do informacji dot. lokalnych kwestii społecznych, ale możliwe staje się zainicjowanie dyskusji, debaty o faktycznych problemach społecznych. Sprzyja to reorientacji w realizowanych strategiach, projektach i programach od stereotypowego postrzegania rozmaitych zjawisk społecznych do rzeczywistego ich ujmowania.

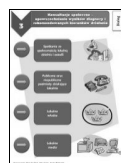
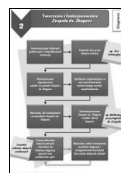
Podkreśl: W model wpisane jest założenie dot. powstania międzyinstytucjonalnego/ międzysektorowego zespołu ds. diagnoz. Jesteście potencjalnymi członkami pierwszego takiego zespołu w naszym mieście. Macie niepowtarzalną okazję uczestniczyć w opracowaniu pierwszej w historii miasta diagnozy problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego z wykorzystaniem badań pełnych oraz mapy interaktywnej.

Członkowie zespołu ds. diagnoz:

1. usystematyzują wiedzę dotyczącą tego, czym są zjawiska społeczne, problemy społeczne oraz zasoby środowiska lokalnego;
2. dowiedzą się jak przebiega proces diagnozy zjawisk i problemów społecznych – poznają zasady i warunki efektywnej diagnozy;
3. nauczą się, jak przeprowadzić inwentaryzację oraz diagnozę zjawisk i problemów społecznych z zastosowaniem metody badań pełnych;
4. poznają zasady tworzenia i funkcjonowania zespołu ds. diagnoz.
5. dowiedzą się, czym jest interaktywna mapa problemów społecznych i zasobów;
6. poznają zasady i przećwiczą obsługę programu do tworzenia map interaktywnych;
7. przygotują rekomendowane kierunki działań profilaktycznych i naprawczych w obszarze zidentyfikowanych problemów społecznych;
8. dowiedzą się, jak upowszechniać wyniki diagnozy i inwentaryzacji kwestii społecznych.

Zajęcia przewidziane są w formie warsztatowej.

Podyskutujcie chwilę na ten temat. To dobry moment na udzielanie odpowiedzi na ewentualne pytania.



⇒ Pokaż US przykładową interaktywną mapę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego, która powstała w Bielsku-Białej

7. zakończenie warsztatu



Powiedz: Teraz omówimy korzyści i obawy dotyczące naszego spotkania.

Najpierw zajmijcie się *korzyściami*, a potem *obawami*. Zebrane informacje możesz zapisać na flipie, przeczytaj je wszystkie ponownie, podsumuj.



Sformułujcie ewentualne problemy w formie pytań, np. „Jak zrobić...” albo „Szkoda, że nie wiedziałem...”



Omówcie:

- ✓ Czego się nauczyliśmy?
- ✓ Jakie podejmiecie działania polegające na zastosowaniu zdobytego doświadczenia/wiedzy/umiejętności?
- ✓ Z kim powinniście się podzielić zdobytą wiedzą i umiejętnościami?



Ustalcie termin kolejnego spotkania i kanały komunikacji – z kim i w jaki sposób będziecie się kontaktować.

Podziękuj US za aktywne uczestnictwo w warsztatach.

Podsumowanie	
korzyści	obawy

Cele spotkania

1. Poznać założenia modelu budowania kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego;
2. Poznać przedstawicieli innych instytucji i organizacji działających w obszarze zatrudnienia, pomocy i integracji społecznej;
3. Usystematyzujecie wiedzę dotyczącą skutecznej komunikacji;
4. Zidentyfikujecie bariery w komunikacji oraz szerzej - współpracy między instytucjami obszaru pomocy, integracji społecznej i rynku pracy;

Mam ją!

Krzysztof
Agnieszka
Ola
Zbyszek
Krystyna
Łukasz
Małgosia

Kontrakt grupowy

Zasady, których będziemy przestrzegać

Podsumowanie

korzyści	obawy
----------	-------

CO POWINIENES ZROBIĆ PRZED WARSZTATEM?

1. Ustal, kiedy odbędzie się warsztat i upewnij, że w tym samym czasie nie mają miejsca żadne inne ważne wydarzenia.
2. Zarezerwuj salę na spotkanie.
3. Ustal listę uczestników szkolenia oraz spis osób, do wiadomości których powinienes przesłać informację o planowanym spotkaniu.
4. Wyślij do uczestników szkolenia informację o planowanym spotkaniu z wyprzedzeniem przynajmniej kilku dni.
5. Przesyłając do uczestników informację o szkoleniu, podaj:
 - ✓ cel spotkania,
 - ✓ datę,
 - ✓ godzinę,
 - ✓ czas trwania spotkania (w przybliżeniu),
 - ✓ miejsce,
 - ✓ informacje o tym, co należy przygotować wcześniej lub przynieść ze sobą (jeżeli szkolenie tego wymaga),
 - ✓ obowiązujący ubiór (jeżeli spotkanie ma charakter nieformalny i nie obowiązuje strój biznesowy, przekaz to uczestnikom).
6. Przed spotkaniem przygotuj listę wszystkich rzeczy potrzebnych do przeprowadzenia warsztatu.
7. Pamiętaj, aby wcześniej obejrzeć salę, w której będzie odbywać się spotkanie – jej wielkość oraz wyposażenie.
8. Zadbaj o napoje oraz ewentualny poczęstunek dla uczestników.
9. Poproś zapraszone osoby o potwierdzenie obecność na szkoleniu.
10. W dzień szkolenia bądź w sali wcześniej, aby sprawdzić, czy wszystko jest gotowe do rozpoczęcia i osobiście powitać uczestników.

WARSZTAT 2.

Budowanie zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego – część pierwsza

Aneta Wojtusiak, współpraca Kinga Dudziak

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

1. obszar organizacyjny

Na szkoleniu potrzebne będą:

- konspekt prowadzącego
- podręczniki wdrażania modelu
- laptop, rzutnik multimedialny
- przygotowane wcześniej flipcharty (patrz: wzory)
- lista obecności dla uczestników szkolenia (US)
- hand-out dla US
- czyste flipcharty
- kolorowe pisaki
- karteczki samoprzylepne typu 'post-it'
- masa mocująca do papieru
- czyste kartki papieru dla US
- zapasowe długopisy dla US
- przedłużacz
- drobne słodycze (cukierki, czekoladki) – nagrody



Zapisz na flipchartcie



Wypracujcie wspólnie z grupą



Zapytaj



Powiedz



Podsumuj



Ćwiczenie

2. wprowadzenie



- ✓ Powitaj US, przedstaw się.
- ✓ Upewnij się, że wszyscy US zapisali się na listę obecności.
- ✓ Tematem dzisiejszego warsztatu jest **Budowanie zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego.**
- ✓ Warsztat składa się z dwóch części, termin kolejnego warsztatu uzależniony jest od kilku kwestii, o których porozmawiamy w trakcie szkolenia.
- ✓ Zbierz oczekiwania US w zakresie: wiedzy oraz praktycznych umiejętności, które chcą zdobyć podczas szkolenia.

IKONA **AKTYWNOŚĆ** **WSKAZÓWKI**



Rozdaj w tym celu US po trzy karteczki samoprzylepne post-it w dwóch kolorach. Poproś, aby wykorzystując krataczki w jednym kolorze, napisali: „Chcę się dowiedzieć...”. Wykorzystując krataczki w drugim kolorze, US mają określić: „Chcę umieć...”.



US przyklejają wypisane karteczki do przygotowanego wcześniej flipa w odpowiednich miejscach. Flip z zebranymi oczekiwaniami zawiesz w widocznym miejscu. Podsumuj oczekiwania US.

Nasze oczekiwania

wiedza	umiejętności
--------	--------------

Zacznijmy dziś od ćwiczenia...

3. ice breaker gra w bingo



Ćwiczenie: Rozdaj US planszę do gry w bingo. Zadaniem US jest wyobrażenie sobie, iż reprezentowana przez nich instytucja/organizacja uczestniczy w opracowaniu lokalnej strategii rozwiązywania problemów społecznych. Poproś, aby wybrali i zaznaczyli (znakiem „X”) 4 spośród zjawisk, które w ich ocenie wymagają w pierwszej kolejności umieszczenia w takim dokumencie.

US rozmawiają ze sobą wzajemnie. Mają odnaleźć jak najwięcej osób, które zaznaczyły 4 takie same zjawiska. Jeżeli uda się tego dokonać – wołają BINGO i ćwiczenie się kończy.

Plansza do gry w bingo

Plansza do gry w bingo			
	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami
	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami
	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami
	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami
	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami	Współpraca z innymi instytucjami i organizacjami

⇒ Istnieje małe prawdopodobieństwo, iż znajdą się osoby, które wskażą 4 identyczne zagadnienia. Jeżeli jednak uda się dopasować plansze – pogratuluj US szybkości działania!



Zapytaj:

- Dlaczego wybrali określone zjawiska, a inne odrzucili?
- Dlaczego udało się/nie udało się znaleźć identycznie wypełnionych plansz?



Powiedz: Niezwykle trudno jest znaleźć identyczne plansze, ponieważ każdy z nas nieco inaczej postrzega rzeczywistość społeczną, w której funkcjonuje. Np. mój sąsiad jest narkomanem i wraz ze swoimi znajomymi wstrzykują sobie narkotyki na klatce schodowej budynku, w którym mieszkam. Bliskość tego człowieka, a także bezpośredni kontakt z kwestią uzależnienia może powodować, że rozciągam i uogólniam tę sprawę na szerszą populację, powiedzmy dzielnicy. Na postrzeganie danych zjawisk jako istotnych i wymagających natychmiastowej interwencji wpływają także nasze doświadczenia zawodowe: pracujemy z osobami niepełnosprawnymi – wówczas to ich sprawy wysuwają się na pierwszy plan.

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI



Podsumuj: Tak więc nie można opracowywać strategii, projektów czy programów, opierając się wyłącznie na subiektywnych spostrzeżeniach – ponieważ przygotowane działania nie będą odpowiadać na FAKTYCZNE potrzeby. Konieczna jest wcześniejsza inwentaryzacja oraz diagnoza zjawisk i problemów występujących w obrębie danego miasta, wsi, dzielnicy czy ulicy.

4. cele szkolenia



Omów cele sesji szkoleniowej.

Zawieś w widocznym miejscu wcześniej przygotowany flip z celami szkolenia.

W czasie szkolenia:

1. usystematyzujecie wiedzę dotyczącą tego, czym są zjawiska społeczne, problemy społeczne oraz zasoby środowiska lokalnego;
2. dowiecie się, jak przebiega proces diagnozy zjawisk i problemów społecznych – poznacie zasady i warunki efektywnej diagnozy;
3. nauczycie się, jak przeprowadzić inwentaryzację oraz diagnozę zjawisk i problemów społecznych z zastosowaniem metody badań pełnych;
4. poznacie zasady tworzenia i funkcjonowania zespołu ds. diagnoz.

Model budowania kultury współdziałania, w który jesteście wdrażani podczas kolejnych sesji szkoleniowych, wypracowany został poprzez:

- prace nad przeprowadzeniem lokalnej diagnozy zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego;
 - prace nad utworzeniem interaktywnej mapy pokazującej m.in. lokalizację tych kwestii.
- ✓ Przedstaw US „mapę drogową” pracy podczas sesji szkoleniowej (roadmap).
- ✓ Przypomnienie/uaktualnienie zasad współpracy z kontraktu grupowego.

Cele szkolenia

1. Usystematyzujecie wiedzę dotyczącą tego, czym są zjawiska społeczne, problemy społeczne oraz zasoby środowiska lokalnego;
2. Dowiecie się jak przebiega proces diagnozy zjawisk i problemów społecznych – poznacie zasady i warunki efektywnej diagnozy;
3. Nauczycie się jak przeprowadzić inwentaryzację oraz diagnozę zjawisk i problemów społecznych z zastosowaniem metody badań pełnych;
4. Poznacie zasady tworzenia i funkcjonowania Zespołu ds. Diagnoz;

Nasza droga

1. Wprowadzenie
2. Gra w BINGO
3. Cele szkolenia
4. Problem społeczny, zjawiska społeczne, zasoby środowiska lokalnego
5. Pojęcie diagnozy społecznej
6. Proces zbierania danych pełnych

Kontrakt grupowy

Zasady, których będziemy przestrzegać

5. problem społeczny, zasoby środowiska, diagnoza



Powiedz: Tworzenie map problemów społecznych jest dopełnieniem procesu diagnozy i jednocześnie jej finalnym etapem. To adaptacja techniki kartograficznej na potrzeby badań rozmaitych zjawisk społecznych. Mapa, jako jedna z technik gromadzenia i graficznej prezentacji informacji o obszarach podlegających pro-

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

cesom dezorganizacji społecznej, wizualizuje dystrybucję przestrzenną zjawisk i problemów społecznych w naturalnych obszarach (ulice, osiedla, dzielnice)¹. Zanim przejdziemy do tworzenia map, postaramy się ustalić, czym jest „zjawisko społeczne”, czym „problem społeczny”, a czym są „zasoby środowiska lokalnego”.



Zapytaj: Co w waszym zdaniu oznacza termin „problem społeczny” a co oznacza określenie „zjawisko społeczne”? Czy są to pojęcia oznaczające to samo? A może jednak odnoszą się do różnych zagadnień?



Zaproś US do burzy mózgów. Poproś, aby podawali skojarzenia z tymi pojęciami oraz przykłady zjawisk i problemów społecznych – zapisuj wszystkie propozycje na flipach.



Uzyskaj: Problem społeczny²:

- to zjawisko niepożądane;
- porusza społeczność, opinię publiczną;
- wydaje się możliwy do przezwyciężenia na drodze zbiorowego działania;
- stanowi zagrożenie dla społeczeństwa;
- jest faktem społecznym, tzn. istnieje obiektywnie;
- to rozbieżność między tym, co jest, a tym, czego się chce, czyli między rzeczywistym a uznawanym za właściwy stanem rzeczy;
- „zjawisko społeczne” to pojęcie szersze – każdy problem społeczny jest zjawiskiem społecznym, nie każde zjawisko społeczne jest jednak problemem społecznym (np. niepełnosprawność).



Ćwiczenie: Postaramy się teraz rozszyfrować, co kryje się pod pojęciem: „zasoby środowiska lokalnego”?

Rozdaj kartki z flipcharta oraz pisaki i poproś, aby US podzielili się na grupy/pary i narysowali schematycznie, jakie skojarzenia pojawiają się w odniesieniu do terminu „zasoby środowiska lokalnego”. Kolejno każda grupa/para prezentuje swoją wizję.

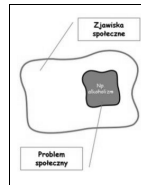


Uzyskaj:

- zasoby można podzielić np. na: ludzkie, materialne, ekonomiczne, polityczne, instytucjonalne, itp. – w zależności od przyjętego kryterium;
- zasoby o charakterze materialnym (finanse, nieruchomości, w tym np.: miejsca, skupiające mieszkańców, jak i miejsca do wykorzystania itp.; w tym miejscu należy także zwrócić uwagę na kanały komunikacyjne, poprzez które możliwe jest kontaktowanie się ze społecznością);

Problem społeczny
Definicja
Przykłady

Zjawisko społeczne
Definicja
Przykłady



Kartki z flipcharta, pisaki dla US

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

- zasoby w działaniu – to potencjał wykorzystywany na co dzień (środki finansowe, zasoby naturalne, infrastruktura);
- zasoby to również możliwości, są cechą szczególną danej społeczności lub grupy (przeszłość/doświadczenie/tradycje, czyli historia społeczności, dzięki której powstały szczególnie rodzaju więzy między jej członkami; wydarzenia bieżące, które łączą lub dzielą daną społeczność; szczególnie zasoby naturalne lub materialne, np.: pustostan, który może w przyszłości stać się salą sportową dla mieszkańców).



Podsumuj: (pokaż flip) Zasoby środowiska lokalnego są to takie miejsca, osoby, sytuacje, działania, idee, instytucje, środki, które stanowią o bogactwie tego środowiska, umożliwiając jego rozwój, poprawę warunków i mogą przyczynić się do rozwiązywania rozmaitych problemów i kwestii społecznych tam występujących.

Gromadząc informacje na temat zasobów, rozumianych jako instytucje oraz organizacje działające na rzecz rozwiązywania określonych problemów czy kwestii społecznych, konieczne jest pozyskanie następujących danych:

- nazwa organizacji, ulica, kod pocztowy, numer telefonu, e-mail, strona www
- w przypadku NGO można także podać np. ilość dotacji udzielonych z budżetu gminy, kwotę dotacji udzielonych z budżetu gminy.



Zapytaj: Czy w bieżącej pracy braliście bezpośrednio udział w prowadzeniu prac diagnostycznych? Czy byliście członkiem zespołu, który prowadził diagnozę społeczną? Jeżeli tak, to czego dotyczyło badanie? A może słyszeliście o podobnych inicjatywach w innych działach, instytucjach? Kto zechce podzielić się swoimi doświadczeniami w tym obszarze?

Jeżeli nie ma takiej osoby – przejdź od razu do ćwiczenia.



Ćwiczenie: Zastanówmy się nad tym, co to jest diagnoza zjawisk i problemów społecznych? Jak można zdefiniować pojęcie „diagnozy”? Dobierzcie się w pary i postarajcie stworzyć własną gwiazdę skojarzeń z tym pojęciem.



Rozdaj czyste kartki do ćwiczenia „Gwiazda skojarzeń – diagnoza zjawisk i problemów społecznych”. Pary na ochotnika prezentują swoje przemyślenia. Dyskusja na forum: co to jest diagnoza? Wypracowanie wspólnej, grupowej definicji pojęcia.

⇒ Zachęć do rozmowy na ten temat:

- dlaczego prowadzono badania?
- kiedy to było?
- kto brał w tym udział?
- jaki był cel diagnozy?
- jakie zjawiska badano?
- w jaki sposób zbierano dane?
- kto wykorzystywał wyniki?
- bariery w realizacji diagnozy?

Kartki, pisaki

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI



Uzyskaj: Diagnoza to³:

- rozpoznanie stanu na podstawie zebranych danych;
- wyjaśnienie, określenie obecnej fazy i przewidywanego kierunku rozwoju;
- rozpoznanie przyczyn badanego stanu, ocena objawów i możliwości przemian;
- rozpoznanie sił najbliższego otoczenia, na którym można oprzeć działania korygujące (zasoby).



Zapytaj: W jakim celu prowadzi się diagnozę społeczną? Czy jest ona potrzebna w praktyce społecznej? Podyskutujcie chwilę na ten temat.



Zapisuj propozycje na flipie.



Uzyskaj: Diagnoza pozwala m.in⁴:

- odpowiedzieć na pytanie, jak jest;
- odpowiedzieć na pytanie, jaka jest skala zjawiska;
- odpowiedzieć na pytanie, dlaczego tak jest;
- odpowiedzieć na pytanie, kogo dotyczą konkretne zjawiska i problemy społeczne (powstałe charakterystyka społeczno-demograficzna klientów, beneficjentów, pacjentów, itd.);
- poznać dystrybucję przestrzenną konkretnych zjawisk, problemów i zasobów środowiska lokalnego – wiemy gdzie są umiejscowione;
- przygotować podstawy do działania społecznego ukierunkowanego na pożądaną zmianę;



Zapytaj: Skąd czerpać informacje do diagnozy zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego?



Zapisuj propozycje na flipie.



Uzyskaj:

- badania ankietowe;
- analiza dokumentów instytucji dot. jej działania;
- analiza dokumentów instytucji dot. jej klientów, beneficjentów, pacjentów;
- wywiady indywidualne i grupowe;
- wywiady z informatorami społecznymi;
- wywiady z ekspertami społecznymi;
- dane statystyczne;
- obserwacja uczestnicząca.



IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI



Powiedz: Chwilę poświęćmy jeszcze zasadom i regułom, których należy przestrzegać, aby diagnoza spełniła swoją rolę – pozwoliła poznać interesujące nas zjawiska, problemy społeczne i zasoby środowiska lokalnego.

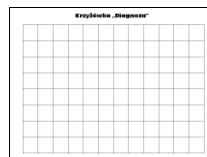


Rozdaj kartki do ćwiczeń „Krzyżówka – diagnoza”. US dobierają się w pary lub trójki. Należy wypełnić krzyżówkę w taki sposób, aby litery z poszczególnych słów – oznaczających zasady dobrej diagnozy – stworzyły słowo DIAGNOZA.

Przykładowo wypełniony arkusz:

			D	o	k	l	a	d	n	o	ś	ć		
		w	I	e	d	z	a							
		f	A	k	t	y								
z	a	a	N	a	ż	o	w	a	n	i	e			
		a	N	a	l	i	z	a						
		p	O	t	r	z	e	b	y					
			Z	e	s	p	ó	l						
z	m	i	A	n	a									

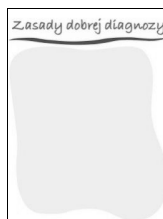
Krzyżówka „diagnoza”



Omówienie propozycji, zapisanie na flipie wspólnie wypracowanych zasad dobrej diagnozy.



Podsumuj: Inwentaryzacja oraz diagnoza zjawisk i problemów społecznych nigdy nie jest celem samym w sobie. Zdobyta wiedza powinna być zastosowana dla przewidywania, ulepszania indywidualnych oraz społecznych warunków, w których funkcjonują miejskie i wiejskie społeczności, jednak nade wszystko proces poznania jest podstawą dla wprowadzania pożądanych zmian. Pozwala odpowiedzieć na faktyczne potrzeby społeczne⁵.



6. zespół ds. diagnoz



Ćwiczenie: Zadanie polegać będzie na zapamiętaniu pewnej sekwencji liczb. Wyobraź sobie, że dzwoni do Ciebie pracownik recepcji hotelu, w którym masz nocować podczas delegacji i podaje numer rezerwacji. Jesteś w taksówce, nie masz jak zanotować tych 20 cyfr, a bez tego numeru nie zostaniesz wpuszczony do pokoju. Stodką nagrodę wygra osoba, która zapamięta numer rezerwacji.

Przygotuj cukierki lub czekoladki

⇒ Sekwencja do zapamiętania może być dowolna, najważniejsze, aby była dość długa. Jeżeli uda się komuś zapamiętać za pierwszym razem – pogratuluj i wręcz nagrodę!

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

Podyktuj: 1, 0, 5, 0 2, 8, 7, 0 1, 2, 0, 3 9, 8, 2, 6 2, 4, 7, 9

Dowiedz się, czy ktoś potrafi odtworzyć podany ciąg liczb? Sprawdź poprawność.



Powiedz: Zaraz zobaczycie, że można podejść do tematu nieco inaczej i każdy z US odniesie sukces w tym zadaniu. Podzielcie się na zespoły, powiedzmy 5-osobowe.



Ćwiczenie: Zadanie polegać będzie na zapamiętaniu pewnej sekwencji liczb. Wyobraźcie sobie, że dzwoni do jednego z was pracownik recepcji hotelu, w którym wasza grupa ma nocować podczas delegacji i podaje numer rezerwacji. Jesteś w taksówce, nie masz jak zanotować tych 20 cyfr, a bez tego numeru nie zostaniecie wpuszczeni do pokoi. Słodką nagrodę wygra zespół, który poprawnie odtworzy kolejność. Pomyślcie chwilę i wypracujcie strategię działania pozwalającą na zwycięstwo w tej konkurencji.

Podyktuj: 2, 1, 8, 0 9, 8, 0, 7 5, 3, 1, 2 7, 5, 2, 4 7, 9, 3, 0

⇒ Sekwencja dla zespołów musi być dostosowana do ilości osób – np. zespoły 3-osobowe sekwencja 3x5 liczb, zespoły 4-osobowe sekwencja 4x4 liczby, zespoły 5-osobowe 5x4 liczby



Zapytaj: Czy jest zespół, który potrafi odtworzyć podany ciąg liczb? Sprawdź poprawność. Zapytaj, jaką strategię zastosowali członkowie zwycięskiego zespołu? Jaką strategię zastosowały zespoły, którym nie udało się osiągnąć celu?



Podsumuj: Podział zadania pomiędzy poszczególnych członków zespołu zwiększa szanse na końcowy sukces wszystkich. Wystarczyło podzielić się zapamiętanymi modułami: pierwsza osoba zapamiętuje pierwszy moduł, druga drugi moduł, itd. Mały wkład jednej osoby = sukces zespołu i słodka nagroda dla wszystkich członków zwycięskiej grupy!



Powiedz: W procesie diagnozy oraz inwentaryzacji zjawisk i problemów społecznych również praca zespołowa pozwala na optymalizację działań. Najciekawsze efekty można uzyskać, kiedy współpracują ze sobą specjaliści z różnych dziedzin.



Zapytaj: Zastanówmy się teraz wspólnie, jakie są mocne strony prowadzenia diagnozy w międzyinstytucjonalnych i międzysektorowych zespołach?



Podyskutujcie chwilę na ten temat. Poproś jednego z uczestników, aby zapisywał propozycje na flipie.

IKONA**AKTYWNOŚĆ****WSKAZÓWKI****Uzyskaj:**

- minimalizowanie kosztów związanych z zatrudnieniem zewnętrznych specjalistów (firm badawczych, consultingowych);
- wykorzystanie potencjału tkwiącego w każdym specjalistcie-członku zespołu ds. diagnoz, co zwiększa efektywność i wydajność prowadzonych prac diagnostycznych;
- wymiana informacji oraz doświadczeń pomiędzy członkami zespołu;
- szersze spojrzenie (interdyscyplinarne) na rozmaite kwestie i problemy społeczne;
- łatwiejszy dostęp do informacji stanowiących podstawy diagnozy;
- możliwe staje się podjęcie realnej, efektywnej współpracy w sprzyjającej atmosferze na rzecz diagnostyki w środowisku lokalnym;
- wypracowanie platformy porozumienia i kanałów komunikacji oraz budowanie relacji (zwłaszcza nieformalnych);
- praca zespołowa przyspiesza proces edukacji i doskonalenia, wprowadza elementy automotywacji;
- powstające strategie, programy, projekty odpowiadają na faktyczne potrzeby lokalne.



Powiedz: Zadaniem zespołu ds. diagnoz jest działanie na rzecz inwentaryzacji oraz diagnozy zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego. W oparciu o wyniki prowadzonych analiz możliwe będzie przygotowywanie odpowiednich strategii, programów, projektów. Zespół ds. diagnoz tworzą przedstawiciele rozmaitych instytucji i organizacji działających w obszarze pomocy, integracji społecznej oraz rynku pracy. Aby działalność tego zespołu była możliwie najbardziej efektywna, konieczne jest określenie ram współpracy.



Ćwiczenie: *US dobierają się w grupy i zastanawiają nad tym, jakie warunki muszą być spełnione, aby praca zespołu ds. diagnoz była efektywna – aby zespół osiągał zamierzone cele. Innymi słowy: jak zorganizować efektywny zespół ds. diagnoz.*



Omówienie propozycji, zapisanie na flipie wniosków. Dlaczego te elementy są ważne?

**Uzyskaj:**

1. Sformalizowanie współpracy poprzez np.:
 - imienną deklarację przystąpienia do zespołu (zaakceptowana przez dyrektora instytucji/NGO, którą reprezentujemy);



IKONA**AKTYWNOŚĆ****WSKAZÓWKI**

- podpisanie międzyinstytucjonalnej, międzysektorowej umowy partnerskiej na rzecz prowadzenia diagnoz w środowisku lokalnym;
 - uchwała rady miejskiej/prezydenta/wójta w sprawie powołania zespołu ds. diagnoz;
 - opracowanie statutu-regulaminu, określenie celów (misji) realizowanych przez zespół;
2. Organizacja struktury wewnętrznej zespołu poprzez np.:
- wybór przewodniczącego zespołu;
 - wybór protokolanta;
 - przydzielenie konkretnych funkcji poszczególnym członkom zespołu;
 - wyznaczenie 2 osób jako operatorów internetowej mapy (będą zajmować się wprowadzaniem i aktualizacją danych w programie komputerowym);
3. Ustalenie zasad współpracy poprzez np.:
- kontrakt obowiązujący wszystkich podczas spotkań zespołu;
 - określenie kanałów komunikacji;
 - określenie zasad monitoringu i ewaluacji (nadzoru oraz oceny efektów pracy).

⇒ Jeżeli US wyrażą potrzebę omówienia podczas szkolenia konkretnych dokumentów (np. umowy partnerskiej, deklaracji przystąpienia do zespołu), zajmijcie się tym zagadnieniem podczas pracy w grupach

⇒ Podkreśl, że zespoły ds. diagnoz w prezentowanym modelu budowania kultury współdziałania wykorzystują analizę dokumentów dot. klientów, beneficjentów, pacjentów konkretnych instytucji czy NGO. W tym kontekście niezmiernie ważne staje się spełnienie wymogów w zakresie ochrony danych osobowych



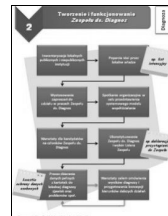
Podsumuj: Jak najbardziej dopuszczalny jest również charakter nieformalnego członkostwa i nieformalnego partnerstwa na rzecz lokalnych diagnoz – wówczas nie będzie konieczne tworzenie i podpisywanie wszystkich ww. dokumentów. Jeżeli jednak dany samorząd terytorialny będzie oczekiwał, iż działalność zespołu ds. diagnoz opierać się będzie o regulacje legislacyjne znajdujące się w prawie lokalnym w formie uchwały rady gminy/miasta lub zarządzenia wójta, burmistrza, prezydenta, dotyczących powołania zespołów ds. diagnoz – to konieczne jest sformalizowanie partnerstwa, a co za tym idzie przygotowanie dokumentów określających współpracę partnerską (list intencyjny lub umowa partnerska, deklaracja przystąpienia do zespołu ds. diagnoz).



Omów proces tworzenia i funkcjonowania zespołu ds. diagnoz.

Możesz rozdać US podręczniki wdrażania modelu i odwołując się do konkretnych stron zwrócić uwagę na:

- poszczególne etapy tworzenia i funkcjonowania zespołu;
- dokumenty związane z określonymi etapami.



IKONA**AKTYWNOŚĆ****WSKAZÓWKI**

Podyskutujcie na ten temat.
Ewentualne obawy US zapisz na flipie, aby móc później odnieść się do nich.



Podsumuj: Po naszych warsztatach nastąpić powinien etap faktycznego ukonstytuowania zespołu ds. diagnoz. Po uregulowaniu wszystkich formalnych kwestii (umowa partnerska, deklaracje członkostwa, ochrona danych osobowych, uchwała itd.) zaczniecie wspólnie prowadzić inwentaryzację oraz diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego.

7. proces zbierania danych pełnych



Wróć do flipa: Informacje do diagnozy.

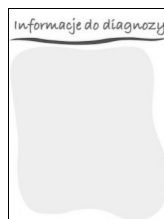
Powiedz: Identyfikacja zjawisk i problemów społecznych możliwa jest w oparciu o wykorzystanie rozmaitych metod i technik badawczych stosowanych na gruncie nauk społecznych.

Jedną z płaszczyzn poznania – jak mówiliśmy wcześniej – są informacje odnotowane w bazach danych (kartotekach i aktach) rozmaitych instytucji, czyli fakty.

Część danych gromadzona jest w programach informatycznych, część po prostu w kartotekach konkretnych klientów – wyłącznie w wersji pisanej, papierowej⁶.

Model budowania kultury współdziałania poprzez wspólne prowadzenie diagnoz lokalnych zakłada, iż analizie poddawana jest cała dokumentacja wybranych instytucji/organizacji działających na rzecz mieszkańców danego miasta.

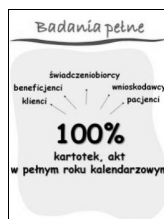
Omów flip: Analiza całej dokumentacji instytucji czy organizacji oznacza, iż zdobywamy informacje dot. 100%, czyli wszystkich klientów, beneficjentów, świadczeniobiorców, pacjentów, wnioskodawców, którzy w danym roku korzystali z szeroko rozumianego wsparcia danej instytucji. Analiza pełnych zasobów informacyjnych określana jest mianem badań pełnych⁷.



Zapytaj: Jakie są ich zdaniem mocne strony, a jakie obawy pojawiają się w odniesieniu do badań pełnych, czyli obejmujących wszystkie dokumenty danych instytucji?



Zacznijcie od obaw, propozycje zapisz na flipie.



IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI



Uzyskaj – w przypadku badań pełnych⁸:

- bezzasadny staje się zarzut, iż są to badania na mniej lub bardziej właściwie dobranej próbie badawczej;
- opieramy się na faktach znajdujących potwierdzenie w dokumentacji, a nie na przypuszczeniach czy stereotypach;
- mamy obraz faktycznej skali zjawiska bądź problemu społecznego (poznaliśmy 100% przypadków nie próbkę);
- mamy prawdziwy obraz społeczno-demograficzny faktycznego beneficjenta czy klienta (poznaliśmy 100% przypadków nie próbkę);
- poznajemy faktyczną strukturę problemów, kwestii, spraw, z jakimi zwracają się mieszkańcy miasta do konkretnej instytucji.



Omów slajd/flip: Sposób pozyskiwania danych z kartotek instytucji, działających w obszarze rozmaitych kwestii społecznych, uzależniony jest od tego, w jaki sposób gromadzone i archiwizowane są informacje, które poddawane będą dalszej analizie. Możliwe są 3 opcje – przedstaw istniejące możliwości (case 1, 2, 3).



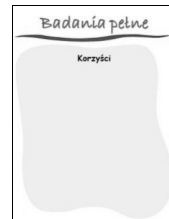
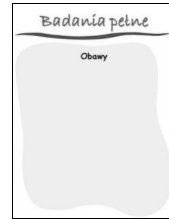
Ćwiczenie: Podziel US na zespoły (tak, aby w każdym z nich znajdowały się osoby reprezentujące różne instytucje/organizacje). Rozdaj układanki dot. procesu zbierania danych pełnych – każdy zespół otrzymuje 3 zestawy (case 1, 2, 3). Zadanie polega na ułożeniu w prawidłowej kolejności poszczególnych kroków składających się na dany proces. Poszczególne zespoły prezentują swoje propozycje przebiegu konkretnych procesów – dyskusja, wypracowanie wspólnego stanowiska.

Na koniec rozdaj każdemu uczestnikowi kopię prawidłowego przebiegu każdego case'a.

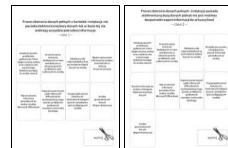


Podsumuj: Niezależnie od tego, w jaki sposób gromadzone i archiwizowane są informacje, które poddaje się następnie dalszej analizie, pewne kroki w procesie zbierania danych pełnych są tożsame we wszystkich case'ach.

Na kanwie najbardziej wieloaspektowego i złożonego procesu zachodzącego w przypadku, gdy badana instytucja nie posiada elektronicznej bazy danych lub w bazie tej nie widnieją wszystkie potrzebne do analizy informacje (Case 1) – przygotowano również wskazówki i praktyczne dyrektywy dla pozostałych dwóch procesów (Case 2, Case 3).



Układanki dot. procesu zbierania danych pełnych – każdy zespół otrzymuje 3 zestawy (case 1,2,3)



Kopia prawidłowego przebiegu poszczególnych case'ów

⇒ Informacje dotyczące przebiegu poszczególnych procesów zaczerpnij z podręcznika wdrażania modelu;

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

CASE 1

**Omów** przebieg Case'a 1.

Możesz rozdać US podręczniki wdrażania modelu i odwołując się do konkretnych stron zwrócić uwagę na:

- kategorie informacji potrzebne do diagnozy, a dot. osób widniejących w kartotekach/bazach danych;
- wzory kluczy kodowych;
- wzory arkuszy inwentaryzacyjnych;
- przykładową strukturę raportu badawczego.



Podyskutujcie na ten temat.

Ewentualne obawy US zapisz na flipie, aby móc później odnieść się do nich.



- ⇒ Informacje dotyczące przebiegu procesu zbierania danych pełnych zaczerpnij z podręcznika wdrażania modelu;

CASE 2

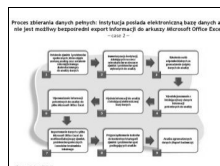
**Omów** przebieg Case'a 2.

Powiedz: Elementami faktycznie wyróżniającymi Case 2 od pozostałych toków postępowania są kroki: nr 4 (wyselekcjonowanie z istniejącej bazy danych informacji potrzebnych do analizy) oraz nr 5 (wydruk informacji do analizy z istniejącej elektronicznej bazy danych). Podobnie jak ma to miejsce w przypadku Case'a 1, dane wymagają ręcznego wprowadzenia do plików Microsoft Office Excel, z których przesyłane będą do interaktywnej mapy zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego oraz opcjonalnie do komputerowych programów statystycznych.



Podyskutujcie chwilę na ten temat.

Ewentualne obawy US zapisz na flipie, aby móc później odnieść się do nich.

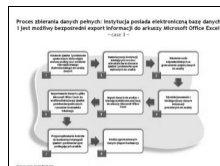


- ⇒ Informacje dotyczące przebiegu procesu zbierania danych pełnych zaczerpnij z podręcznika wdrażania modelu

CASE 3

**Omów** slajd: przebieg Case'a 3.

Powiedz: Elementami odróżniającymi Case 3 od pozostałych prezentowanych toków postępowania jest przebieg kroków: nr 4 (wyselekcjonowanie z istniejącej bazy danych informacji potrzebnych do analizy) oraz nr 5 (import danych do analizy z istniejącej elektronicznej bazy do arkusza Microsoft Office Excel). W przedstawianym procesie pozyskiwania danych do analizy wyłącznie w kategoriach oczywistości należy rozpatrywać udział operatorów programów wspomagających funkcjonowanie konkretnych instytucji (np. Pomost lub Syriusz) lub/i informatyków-programistów, którzy, wykorzystując swoją profesjonalną wiedzę, zrealizują działania przewidziane w kroku 4 i 5.



- ⇒ Informacje dotyczące przebiegu procesu zbierania danych pełnych zaczerpnij z podręcznika wdrażania modelu

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI



Podyskutujcie chwilę na ten temat.
Ewentualne obawy US zapisz na flipie, aby móc później odnieść się do nich.

8. zakończenie warsztatu



Wróć do flipa z oczekiwaniami US.
Omów krótko każde z oczekiwań, zapytaj, czy konkretne kwestie zostały wystarczająco dokładnie wyjaśnione podczas spotkania.

- ✓ Sprawdź, czy zrealizowałeś cele/spelniliś oczekiwania uczestników?
- ✓ Przeanalizuj kontrakt grupowy w celu oceny efektywności pracy zespołu.



Powiedz: Teraz omówimy korzyści i obawy dotyczące naszego warsztatu.



Najpierw zajmijcie się korzyściami, a potem obawami.
Zebrane informacje możesz zapisać na flipie, przeczytaj je wszystkie ponownie, podsumuj.

Sformułujcie ewentualne problemy w formie pytań, np. „Jak zrobić...” albo „Szkoda, że nie wiedziałem...”



Omówcie:

- ✓ Czego się nauczyliśmy?
- ✓ Jakie podejmiecie działania polegające na zastosowaniu zdobytego doświadczenia/wiedzy/ umiejętności?
- ✓ Z kim powinniście się podzielić zdobytą wiedzą i umiejętnościami?



Poproś US, aby po formalnym ukonstytuowaniu zespołu ds. diagnoz zastanowili się wspólnie, które zjawiska i problemy społeczne wymagają poznania (inventaryzacji i diagnozy) – krok 1. w procesie zbierania danych.

⇒ **WAŻNE:** Na następne zajęcia konieczne jest, aby zespół ds. diagnoz przygotował:

- bazy zasobów środowiska lokalnego (wszystkich instytucjonalnych oraz NGO działających w obszarze rozwiązywania problemów społecznych, które zespół wybierze do inventaryzacji i diagnozy);
- dane demograficzne dot. całego miasta oraz poszczególnych dzielnic (wiek przedprodukcyjny, produkcyjny i poprodukcyjny z podziałem na płeć);
- bazy informacji dot. klientów, pacjentów, beneficjentów, wnioskodawców itd. z instytucji wybranych do badania.

Bazy powinny być przygotowane w programie Microsoft Office Excel.

Nasze oczekiwania	
wiedza	umiejętności

Kontrakt grupowy	
<i>Zasady, któreś ustalony przestrzegasz!</i>	

Podsumowanie	
korzyści	obawy

- ⇒ Pozyskać należy: nazwę organizacji, ulicę, kod pocztowy, nr telefonu, e-mail, stronę www; w przypadku NGO można także podać np. ilość dotacji udzielonych z budżetu gminy, kwotę dotacji udzielonych z budżetu gminy

IKONA**AKTYWNOŚĆ****WSKAZÓWKI**

Posyłając zaproszenie na kolejne warsztaty, przypomnij US o zabraniu ze sobą powyższych materiałów.

⇒ **WAŻNE:**

Termin kolejnego warsztatu musi uwzględniać czas potrzebny na ukonstytuowanie się zespołu ds. diagnoz (np. podpisanie listów intencyjnych czy deklaracji współpracy) oraz na zebranie danych dot. zjawisk i problemów, które poddawane będą analizie.



Podziękuj US za aktywne uczestnictwo w warsztatach.

⇒ Pozyskać należy: ulicę zamieszkania z numerem domu (wskazującym na dzielnicę lub osiedle); kod problemu (specyfika udzielonego wsparcia lub interwencji) – np. powody korzystania z pomocy społecznej itd.; identyfikator (nr kartoteki/sprawy); pesel (identyfikujący płeć i wiek)

- 1 K. Czekaj, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekaj, *Ruda Śląska. Od problemów społecznych górnośląskiego miasta do polityki miejskiej*, Katowice 2009, s. 25; K. Czekaj, *Socjologia szkoły chica-gowskiej i jej recepcja w Polsce*. Katowice 2007; zob. też: K. Czekaj, *Socjologiczne mapy badawcze w miejskiej polityce społecznej. Od tradycji do współczesnych dobrych praktyk w rozwiązywaniu problemów w mieście*, [w:] A. Bartoszek, K. Czekaj, K. Faliszek, A. Niesporek, D. Trawkowska, *Instytucje wsparcia a monitoring problemów społecznych w Katowicach. Księga dobrych praktyk*, Katowice 2012.
- 2 Zob. np.: K. Frysztacki, *Problem społeczny*, [w:] *Encyklopedia socjologii*, Tom III, Warszawa 2000, s. 5.
- 3 Zob. np.: W. Okoń, *Nowy słownik pedagogiczny*, Warszawa [b.r.], sub voce: *diagnoza*, s. 53; *Socjologia. Przewodnik encyklopedyczny*, Kraków 2008, sub voce: *diagnoza społeczna*, s. 41.
- 4 Zob. np.: W. Okoń, *Nowy słownik...*, s. 53; *Socjologia. Przewodnik ...*, s. 41.
- 5 M. Zawartka-Czekaj, *Diagnoza zjawisk i problemów społecznych w Katowicach z perspektywy podstawowych instytucji polityki społecznej w 2010 roku*, [w:] *Diagnoza problemów społecznych i monitoring polityki społecznej dla aktywizacji zasobów ludzkich w Katowicach*, A. Bartoszek, K. Czekaj, D. Trawkowska [red.], Katowice 2012, s. 54; A. Comte, *Rozprawa o duchu filozofii pozytywnej. Rozprawa o calokształcie pozytywizmu*, B. Skarga [oprac.], Warszawa 1973, s. 4.
- 6 K. Czekaj, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekaj, *Ruda Śląska. Od problemów społecznych górnośląskiego miasta do polityki miejskiej*, Katowice 2009, s. 22; zob. też: K. Czekaj, M. Zawartka, *Częstochowa. Społeczność lokalna w procesie zmian*, Katowice 2005, s. 18-19; A. Wojtusiak, *Diagnoza i inwentaryzacja problemów współczesnej rodziny. Spojrzenie na metody*, [w:] *Problemy współczesnej rodziny polskiej*, M. Klimek, B. Więckiewicz [red.], Lublin 2012, s. 216-21.
- 7 K. Czekaj, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekaj, *Ruda Śląska...*, s. 22; zob. też: K. Czekaj, M. Zawartka, *Częstochowa...*, s. 18-19; T. Michalski, *Statystyka. Podręcznik*, Warszawa 2004, s. 17.
- 8 K. Czekaj, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekaj, *Ruda Śląska...*, s. 22; zob. też: K. Czekaj, M. Zawartka, *Częstochowa...*, s. 18-19; T. Michalski, *Statystyka...*, s. 17.

BUDOWANIE ZESPOŁÓW
ZADANIOWYCH ZORIENTOWANYCH NA
WSPÓLNĄ DIAGNOZĘ ZJAWISK,
PROBLEMÓW SPOŁECZNYCH
I ZASOBÓW ŚRODOWISKA LOKALNEGO

Część pierwsza

Nasze oczekiwania

wiedza umiejętności

Cele szkolenia

1. Usystematyzujecie wiedzę dotyczącą tego, czym są zjawiska społeczne, problemy społeczne oraz zasoby środowiska lokalnego;
2. Dowiedziecie się jak przebiega proces diagnozy zjawisk i problemów społecznych - poznacie zasady i warunki efektywnej diagnozy;
3. Nauczycie się jak przeprowadzić inwentaryzację oraz diagnozę zjawisk i problemów społecznych z zastosowaniem metody badań pełnych;
4. Poznacie zasady tworzenia i funkcjonowania Zespołu ds. Diagnoz.

Nasza droga

1. Wprowadzenie
2. Gra w BINGO
3. Cele szkolenia
4. Problem społeczny, zjawisko społeczne, zasoby środowiska lokalnego
5. Pojęcie diagnozy społecznej
6. Proces zbierania danych pełnych

Kontrakt grupowy

Zasady, których będziemy przestrzegać



Problem społeczny

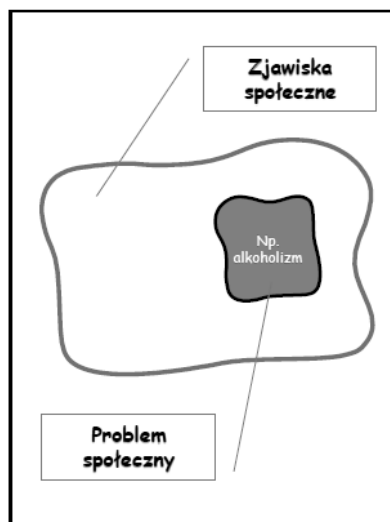
Definicja

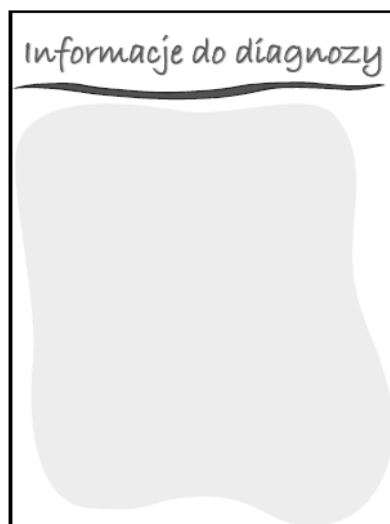
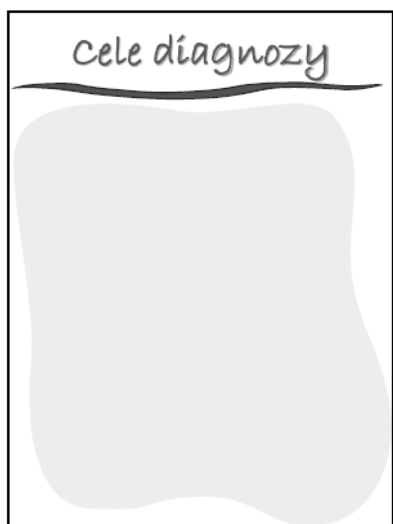
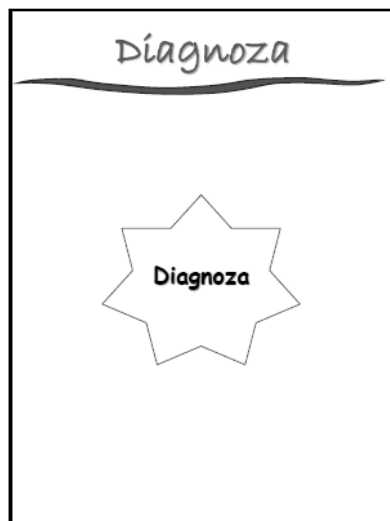
Przykłady

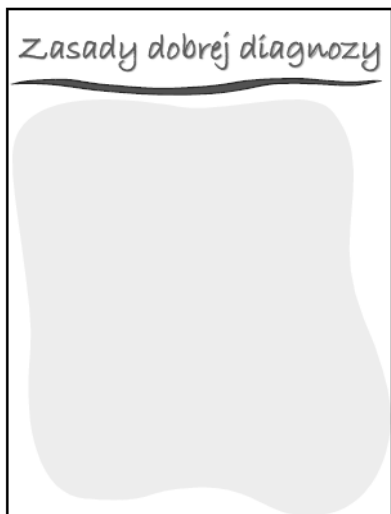
Zjawisko społeczne

Definicja

Przykłady









Badania potrzebne

Obawy





Badania potrzebne

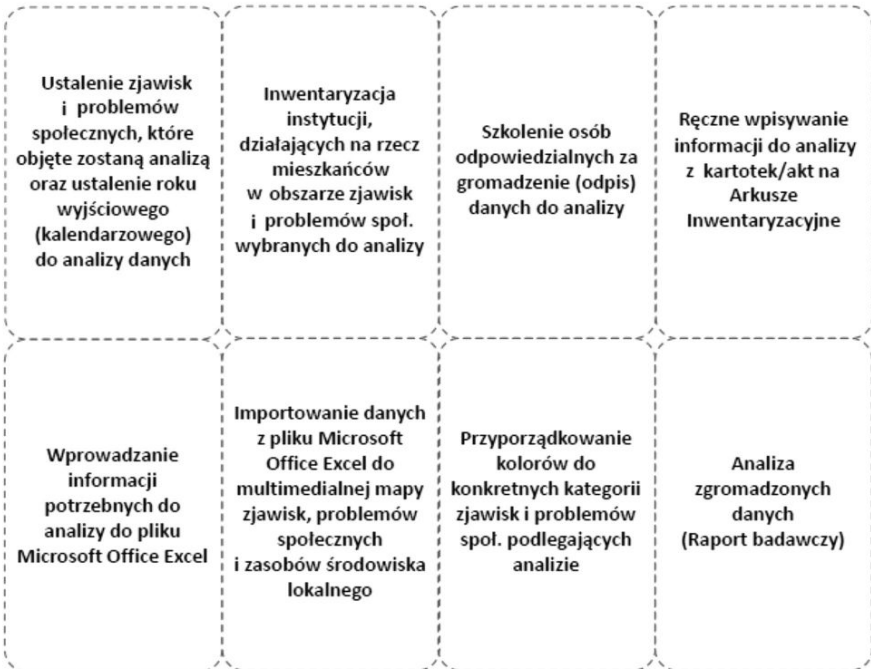
Korzyści



Podsumowanie

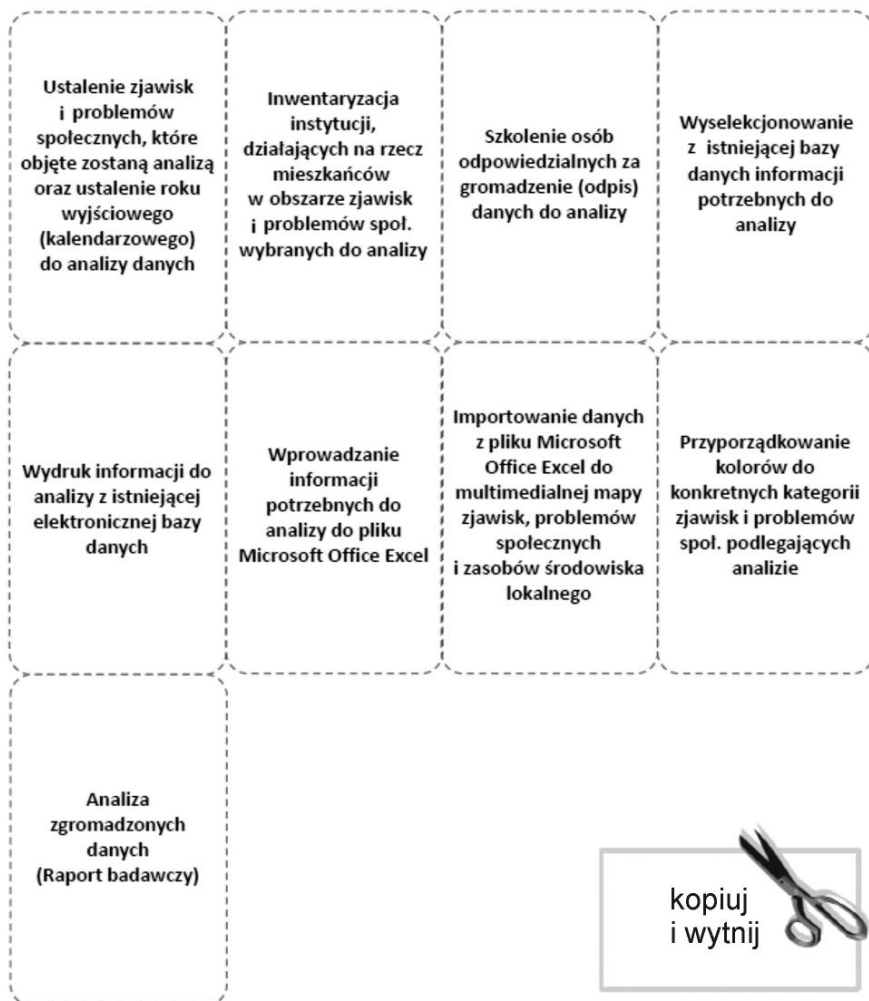
korzyści	obawy
	

Proces zbierania danych pełnych z kartotek: instytucja nie posiada elektronicznej bazy danych lub w bazie tej nie widnieją wszystkie potrzebne informacje
– case 1 –

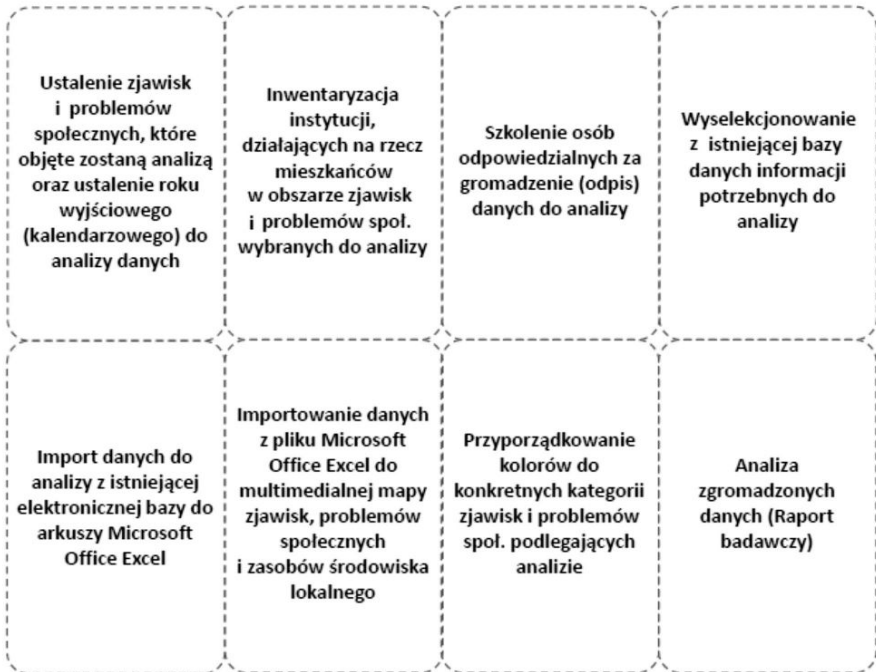


Proces zbierania danych pełnych: instytucja posiada elektroniczną bazę danych, ale nie jest możliwy bezpośredni export informacji do arkuszy Microsoft Office Excel

– case 2 –



**Proces zbierania danych pełnych: instytucja posiada elektroniczną bazę danych i jest możliwy bezpośredni export informacji do arkusza Microsoft Office Excel
– case 3 –**



CO POWINIENIEŚ ZROBIĆ PRZED WARSZTATEM?

1. Ustal, kiedy odbędzie się warsztat i upewnij, że w tym samym czasie nie mają miejsca żadne inne ważne wydarzenia.
2. Zarezerwuj salę na spotkanie.
3. Ustal listę uczestników szkolenia oraz zestawienie osób, do wiadomości których powinieneś przesłać informację o planowanym spotkaniu.
4. Wyślij do uczestników szkolenia informację o planowanym spotkaniu z wyprzedzeniem przynajmniej kilku dni.
5. Przesyłając do uczestników informację o szkoleniu, podaj:
 - ✓ cel spotkania,
 - ✓ datę,
 - ✓ godzinę,
 - ✓ czas trwania spotkania (w przybliżeniu),
 - ✓ miejsce,
 - ✓ informacje o tym, co należy przygotować wcześniej lub przynieść ze sobą (jeżeli szkolenie tego wymaga),
 - ✓ obowiązujący ubiór (jeżeli spotkanie ma charakter nieformalny i nie obowiązuje strój biznesowy, przekaz to uczestnikom).
6. Przed spotkaniem przygotuj listę wszystkich rzeczy potrzebnych do przeprowadzenia warsztatu.
7. Pamiętaj, aby wcześniej obejrzeć salę, w której będzie odbywać się spotkanie – jej wielkość oraz wyposażenie.
8. Zadbaj o napoje oraz ewentualny poczęstunek dla uczestników.
9. Poproś zapraszaną osobę o potwierdzenie obecności na szkoleniu.
10. W dzień szkolenia bądź w sali wcześniej, aby sprawdzić, czy wszystko jest gotowe do rozpoczęcia i osobiście powitać uczestników.

WARSZTAT 3.

Budowanie zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego – część druga

Aneta Wojtusiak, współpraca Kinga Dudziak

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

1. obszar organizacyjny

Na szkoleniu potrzebne będą:

- konspekt prowadzącego
- podręczniki wdrażania modelu
- laptop z połączeniem do Internetu, przeglądarką Mozilla Firefox, rzutnik multimedialny
- przygotowane wcześniej flipcharty (patrz: wzory)
- lista obecności dla uczestników szkolenia (US)
- hand-out dla US
- czyste flipcharty
- kolorowe pisaki
- karteczki samoprzylepne typu 'post-it'
- masa mocująca do papieru
- czyste kartki papieru dla US
- zapasowe długopisy dla US
- przedłużacz
- drobne słodycze (cukierki, czekoladki) – nagrody



Zapisz na flipchartcie



Wypracujcie wspólnie z grupą



Zapytaj



Powiedz



Podsumuj



Ćwiczenie

2. wprowadzenie oraz ice breaker



- ✓ Powitaj US.
- ✓ Upewnij się, że wszyscy US zapisali się na listę obecności.
- ✓ Spotykamy się na drugiej części warsztatu dot. **Budowania zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego.**
- ✓ Przypomnij zagadnienia, którymi zajmowaliście się podczas poprzedniego warsztatu omawiając flip:
 - usystematyzowaliśmy wiedzę dotyczącą tego, czym są zjawiska społeczne, problemy społeczne oraz zasoby środowiska lokalnego;

Cele szkolenia

1. Usystematyzujecie wiedzę dotyczącą tego, czym są zjawiska społeczne, problemy społeczne oraz zasoby środowiska lokalnego;
2. Znamiecie się jak przebiega proces diagnozy zjawisk i problemów społecznych - poznacie zasady i warunki efektywnej diagnozy;
3. Nauczycie się jak przeprowadzić inwentaryzację oraz diagnozę zjawisk i problemów społecznych z zastosowaniem metody badań pełnych;
4. Poznacie zasady tworzenia i funkcjonowania Zespołu ds. Diagnozy;

IKONA**AKTYWNOŚĆ****WSKAZÓWKI**

- dowiedzieliście się, jak przebiega proces diagnozy zjawisk i problemów społecznych – poznaliście zasady i warunki efektywnej diagnozy;
- nauczyliście się, jak przeprowadzić inwentaryzację oraz diagnozę zjawisk problemów społecznych z zastosowaniem metody badań pełnych;
- poznaliście zasady tworzenia i funkcjonowania zespołu ds. diagnoz.



Ćwiczenie: Poproś US, aby usiedli w okręgu. Jedna z osób rozpoczyna opowiadanie o tym, jak przebiegał proces gromadzenia danych, używając następującego zdania: „Zbieranie danych pełnych...”. Każda kolejna osoba dopowiada jedno zdanie tak, by w sposób logiczny łączyło się z poprzednim.

⇒ Jeżeli US spodoba się to ćwiczenie (są rozbawieni, łatwo przebiegła cała rundka) można kontynuować, stosując inny wątek przewodni, np.: jedna osoba mówi „Podczas zbierania danych największym zaskoczeniem okazało się...”, kolejna osoba mówi natomiast: „Podczas zbierania danych największym wyzwaniem okazało się...”



Podsumuj: Jak mieliśmy okazję się przekonać, proces inwentaryzacji i diagnozy zjawisk, problemów społecznych oraz zasobów środowiska lokalnego był dla wszystkich źródłem rozmaitych uczuć i emocji. Co najważniejsze, koncentracja na realizacji zadania była elementem stanowiącym podstawę dla ukonstytuowania się zespołu ds. diagnoz.



Zapytaj: Zanim przejdziemy do omówienia tego, co przewidziane zostało na dzisiejsze spotkanie, bardzo proszę o informację zwrotną dot. tego, jak przebiegał proces organizacji zespołu ds. diagnoz? Czy sformalizowano współpracę? Jeżeli tak, to w jakiej formie? Jak wygląda struktura wewnętrzna zespołu (np. czy wybrano operatora mapy)? Które podmioty nie przystąpiły do partnerstwa na rzecz opracowania diagnoz lokalnych (z jakiego powodu)? Jakie zasady współpracy obowiązują? Co z monitoringiem i ewaluacją? Czy będzie uchwała władz lokalnych powołująca zespół?

⇒ Dyskusja jest zasadna, jeżeli prowadzącym szkolenie jest osoba spoza zespołu ds. diagnoz



Porozmawiajcie chwilę na ten temat, pozwól US na podzielenie się doświadczeniami, obawami, omówcie mocne i słabe strony tego, co się wydarzyło. W jaki sposób można było uniknąć ewentualnych trudności? Co zrobić, aby nie wystąpiły ponownie podobne problemy?

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

3. cele szkolenia



Powiedz: Teraz przejdziemy do omówienia celów dzisiejszego warsztatu.

Zawieś w widocznym miejscu wcześniej przygotowany flip z celami szkolenia.

W czasie szkolenia:

1. dowiedzieć się, czym jest interaktywna mapa problemów społecznych i zasobów środowiska;
2. poznać zasady i przeciwzycie obsługę programu do tworzenia interaktywnych map problemów społecznych i zasobów;
3. opracujecie pierwszą w mieście diagnozę problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego z wykorzystaniem mapy interaktywnej;
4. przygotujecie rekomendowane kierunki działań profilaktycznych i naprawczych;
5. dowiedzieć się, jak upowszechnić wyniki diagnozy i inwentaryzacji kwestii społecznych.

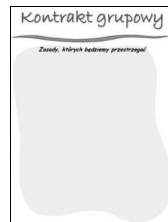
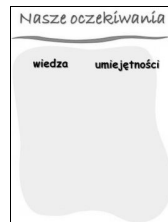
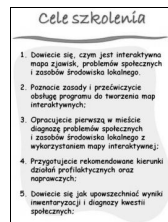


- ✓ Zbierz oczekiwania US w zakresie: wiedzy oraz praktycznych umiejętności, które chcą zdobyć podczas szkolenia. „Chcę się dowiedzieć...” oraz „Chcę umieć...”.

Zapisuj zgłaszane kwestie na flipie.



- ✓ Przypomnienie/uaktualnienie zasad współpracy z kontraktem grupowego – możesz wykorzystać flip z poprzedniego szkolenia i ewentualnie uzupełnić o nowe ustalenia.



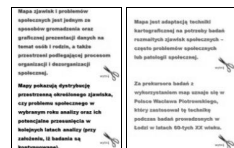
4. mapa zjawisk i problemów w praktyce społecznej



Ćwiczenie: Podziel US na zespoły i rozdaj układanki dot. mapy – każdy zespół otrzymuje zestaw składający się z kilku notatek. Każda notatka jest wydrukowana innym kolorem (lub innym rodzajem czcionki lub na innym kolorze papieru – muszą w sposób wyraźny odróżniać się od siebie). Zadanie polega na ułożeniu prawidłowego szyku zdań z notatek. Poszczególne zespoły prezentują swoje propozycje; dyskusja, wypracowanie wspólnego stanowiska.

Na koniec rozdaj każdemu uczestnikowi kopię notatki „Mapa zjawisk i problemów społecznych w pigułce”.

Układanka: „Mapa zjawisk i problemów społecznych w pigułce”



IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

**Uzyskaj:**

1. Mapa zjawisk i problemów społecznych jest jednym ze sposobów gromadzenia oraz graficznej prezentacji danych na temat osób i rodzin, a także przestrzeni podlegającej procesom organizacji i dezorganizacji społecznej.
2. Mapy pokazują dystrybucję przestrzenną⁹ określonego zjawiska czy problemu społecznego w wybranym roku analizy oraz ich potencjalne przesunięcia w kolejnych latach analizy (przy założeniu, iż badania są kontynuowane)¹⁰.
3. Mapa jest adaptacją techniki kartograficznej na potrzeby badań rozmaitych zjawisk społecznych – często problemów społecznych lub patologii społecznej¹¹.
4. Za prekursora badań z wykorzystaniem map uznaje się w Polsce Wacława Piotrowskiego¹², który zastosował tę technikę podczas badań prowadzonych w Łodzi w latach 60. XX wieku¹³.

Kopia notatki „Mapa zjawisk i problemów społecznych w pigułce”



Podsumuj: Mapy znane są w praktyce społecznej od 180 lat. Model budowania kultury współdziałania, w który jesteście wdrażani podczas kolejnych warsztatów, wykorzystuje mapę, ale w sposób gruntowny unowocześnia sposób jej przygotowania i pracę z tym narzędziem.



Zapytaj: Jakie zjawiska i problemy społeczne zespół ds. diagnoz postanowił poddać inwentaryzacji i diagnozie? Dlaczego dokonano takiego wyboru? Co przesądziło o wyborze tych zagadnień?



Zebrałe informacje możesz zapisać na flipie, przeczytaj je wszystkie ponownie, podsumuj.

5. obsługa internetowej mapy



Powiedz: Teraz zajmiemy się obsługą programu do tworzenia interaktywnych map zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego. Zobaczycie, w jaki sposób wybrane przez was zagadnienia zostaną przekształcone w znaczniki na mapach. Będę kolejno pokazywać poszczególne funkcje i omawiać panel użytkownika oraz administratora.

Nie ma konieczności, aby wszyscy członkowie zespołu ds. diagnoz posiadali biegłość w obsłudze programu do tworzenia map, ponieważ dodawanie informacji oraz ich aktualizacja to rola przewidziana dla wybranego z zespołu OPERATORA (ewentualnie operatorów).

Konieczny jest komputer z podłączaniem do Internetu oraz przeglądarką Firefox, rzutnik multimedialny

⇒ Informacje dotyczące obsługi programu do tworzenia internetowych map zaczerpnij z podręcznika *wdrażania modelu – Instrukcja obsługi programu komputerowego do tworzenia map interaktywnych*

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

Pokaż, w jaki sposób załadować dane do mapy, korzystając z baz przyniesionych przez US. Omów panel użytkownika oraz administratora mapy. Zespół ds. diagnoz ma szansę na wspólne ustalenie szczegółów dot. powstających map np. kolorów przyporządkowanych poszczególnym zjawiskom – pozwól US działać zgodnie z zasadami wypracowanymi przez nich samych.

6.

mapa a diagnoza zjawisk, problemów i zasobów środowiska lokalnego



Powiedz: Tworzenie map zjawisk i problemów społecznych jest dopełnieniem procesu diagnozy. Mapa, jako jedna z technik gromadzenia i graficznej prezentacji informacji o obszarach podlegających procesom dezorganizacji społecznej, wizualizuje dystrybucję przestrzenną zjawisk i problemów społecznych w naturalnych obszarach (ulice, osiedla, dzielnice)¹⁴. Teraz postaramy się wykorzystać zebrane informacje celem przygotowania diagnozy oraz wypracowania kierunków dalszych działań profilaktycznych, korygujących, naprawczych.

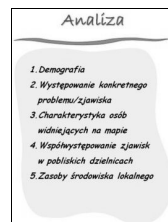


Wypracuj z grupą: Podziel US na zespoły. Każdy zespół będzie miał za zadanie przeprowadzić analizę dzielnicy pod kątem:

1. **Demograficznym:** czy dzielnica ma charakter zastojowy (taka sama ilość osób w wieku przedprodukcyjnym i poprodukcyjnym), progresywny (więcej osób w wieku przedprodukcyjnym niż poprodukcyjnym) czy regresywny (więcej osób w wieku poprodukcyjnym niż przedprodukcyjnym);
2. **Występowania konkretnego problemu/zjawiska:**
 - ilość osób widniejących na mapie przedstawiającej konkretne zjawisko/problem;
 - stosunek aktualnie widocznej ilości osób na mapie do wszystkich osób na mapie;
 - stosunek liczby osób w dzielnicy/osiedlu do wszystkich mieszkańców miasta;
 - stosunek liczby osób wyświetlonych na danej ulicy do liczby wszystkich osób w dzielnicy/osiedlu;
 - stosunek liczby osób z wybranym problemem na danej ulicy do liczby wszystkich osób w dzielnicy/osiedlu;
 - dystrybucja przestrzenna – gdzie występuje największe skupisko problemu/zjawiska i co może być tego przyczyną;

⇒ US podejmują decyzję, która dzielnica miasta będzie poddawana analizie pod kątem występujących tam zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego

Kartki z flipcharta, różnokolorowe pisaki dla każdego zespołu



⇒ Wykorzystać należy przyniesione przez US materiały i dane

⇒ Każdy zespół ma na bieżąco dostęp do interaktywnej mapy (lub map), korzysta z informacji generowanych automatycznie

⇒ Istotne, aby US dzielili się swoją wiedzą zawodową oraz doświadczeniami podczas warsztatów

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

3. **Charakterystyki osób widniejących na mapie:** płeć i wiek (dekada urodzenia), charakterystyka udzielonego wsparcia;
4. **Współwystępowania zjawisk w pobliskich dzielnicach:** jakie zjawiska i problemy występują, czy wpływają na dzielnicę poddawaną analizie, jeżeli tak, to na czym polega ten wpływ;
5. **Istniejących zasobów środowiska lokalnego:** czy, a jeśli tak, to jakie instytucje oraz NGO funkcjonują w dzielnicy.



Każdy zespół prezentuje wyniki swojej pracy. Omówienie propozycji, dyskusja, zapisanie na flipie wspólnie wypracowanych wniosków.

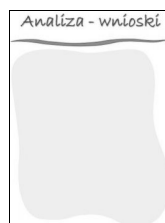


Powiedz: Zdobyta wiedza powinna być zastosowana dla przewidywania, ulepszania indywidualnych oraz społecznych warunków, w których funkcjonują miejskie i wiejskie społeczności, jednak nade wszystko, proces poznania jest podstawą dla wprowadzania pożądanych zmian¹⁵.



Wypracuj z grupą: Teraz zastanówcie się nad tym:

- Jakie są przyczyny konkretnych zjawisk i problemów społecznych występujących w badanej dzielnicy?
- Na które z tych przyczyn macie wpływ, jako reprezentanci różnych instytucji i organizacji z obszaru pomocy, integracji społecznej oraz rynku pracy? Co możecie wspólnie zrobić, aby ograniczyć niepożądane oddziaływanie na dzielnicę i jej mieszkańców?
- Jakie są ewentualne prognozy w zakresie eskalacji danego zjawiska/problemu w przyszłości (np. w odniesieniu do sytuacji demograficznej)?
- Jakie działania należy podjąć, aby ulepszyć indywidualne oraz społeczne warunki życia w dzielnicy (np. zminimalizować lub wyeliminować istniejące problemy społeczne)? Jakie są rekomendowane kierunki dalszych działań?
- Czy funkcjonują programy/projekty ukierunkowane na rozwiązywanie konkretnych problemów społecznych? Jaka jest ich skuteczność? Jakie szczególnie programy czy projekty są potrzebne, aby odpowiedzieć na faktyczne potrzeby konkretnej dzielnicy i jej mieszkańców?



- ⇒ Zwróćcie uwagę na ewentualne bariery ograniczające lub uniemożliwiające podjęcie działań na rzecz rozwiązywania konkretnych problemów społecznych (np. ustawodawstwo, regulaminy i statuty, zakresy czynności, ograniczenia organizacyjne, finansowe, techniczne)
- ⇒ Kto może opracować takie programy/projekty i od czego zależy ich realizacja?
- ⇒ Możesz odwołać się do konkretnych stron z podręcznika *wdrażania modelu*



Omówienie propozycji, dyskusja, zapisanie na flipie wspólnie wypracowanych wniosków.

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI



Podsumuj: Wypracowane przez nas materiały – inwentaryzacja i diagnoza – mogą być przedstawione w formie raportu z badań. Wymaga to dodania kilku informacji na temat miejsca badań oraz przyjętych założeń badawczych, o czym wspominaliśmy już podczas poprzedniego warsztatu.

7. upowszechnianie wyników diagnozy



Zapytaj: Inwentaryzacja i diagnoza zjawisk, problemów społecznych oraz zasobów środowiska lokalnego w konkretnej dzielnicy została przeprowadzona. Przygotowaliśmy także rekomendowane kierunki dalszych działań. Jaki powinien być następny krok zespołu ds. diagnoz?



Podyskutujcie chwilę na ten temat. Zapisuj propozycje na flipie.



Uzyskaj:

Konsultacje społeczne – upowszechnianie wyników diagnozy i rekomendowanych kierunków dalszego działania poprzez:

- spotkania ze społecznością lokalną;
- spotkania z publicznymi oraz niepublicznymi podmiotami działającymi lokalnie;
- kontakt z władzami lokalnymi;
- komunikowanie wyników oraz kierunków dalszych działań lokalnym mediom oraz przez lokalne media.



Ćwiczenie: Podziel US na zespoły. Zadaniem każdego jest przygotowanie treści ogłoszenia zachęcającego mieszkańców dzielnicy do udziału w spotkaniu, na którym komunikowane będą: diagnoza zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego oraz proponowane kierunki dalszych działań.



Poszczególne zespoły prezentują swoje propozycje – dyskusja, wypracowanie wspólnego stanowiska, zapisanie na flipie wniosków.

- ⇒ Jeżeli US nie podali oczekiwanej odpowiedzi, wprowadź ich dodatkowymi pytaniami:
- kto powinien poznać wyniki diagnozy?
 - w jaki sposób można dotrzeć do osób i instytucji potencjalnie zainteresowanych wynikami diagnozy i planowanymi działaniami?

Co po diagnozie?

Konsultacje społeczne – upowszechnianie wyników diagnozy i rekomendowanych kierunków dalszego działania poprzez:

- spotkania ze społecznością lokalną;
- spotkania z publicznymi oraz niepublicznymi podmiotami działającymi lokalnie;
- kontakt z władzami lokalnymi;
- komunikowanie wyników oraz kierunków dalszych działań lokalnym mediom oraz poprzez lokalne media;

Zaproszenie

8. zakończenie warsztatu



Wróć do flipa z oczekiwaniami US.

Omów krótko każde z oczekiwań, zapytaj, czy konkretne kwestie zostały wystarczająco dokładnie przedstawione podczas spotkania.

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

- ✓ Sprawdź, czy zrealizowałeś cele/spelniłeś oczekiwania uczestników?
- ✓ Przeanalizuj kontrakt grupowy w celu oceny efektywności pracy zespołu.



Powiedz: Teraz omówimy korzyści i obawy dotyczące naszego warsztatu.

Najpierw zajmijcie się *korzyściami*, a potem *obawami*. Zebrane informacje możesz zapisać na flipie, przeczytaj je wszystkie ponownie, podsumuj.

Tak, jak na poprzednim warsztacie, sformułujcie ewentualne problemy w formie pytań, np. „Jak zrobić...” albo „Szkoda, że nie wiedziałem...”.



Omówcie:

- ✓ Czego się nauczyliście?
- ✓ Jakie podejmiecie działania polegające na zastosowaniu zdobytego doświadczenia/wiedzy/umiejętności?
- ✓ Z kim powinniście się podzielić zdobytą wiedzą i umiejętnościami?



Podziękuj US za aktywne uczestnictwo w warsztatach.

Nasze oczekiwania	
wiedza	umiejętności

Podsumowanie	
korzyści	obawy

- ⁹ K. Czekaj, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekaj, *Ruda Śląska. Od problemów społecznych górnośląskiego miasta do polityki miejskiej*, Katowice 2009, s. 25; K. Czekaj, M. Zawartka, *Częstochowa. Społeczność lokalna w procesie przemian*, Katowice 2005, s. 23.
- ¹⁰ K. Czekaj, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekaj, *Ruda Śląska...*, s. 25; K. Czekaj, M. Zawartka, *Częstochowa...*, s. 23.
- ¹¹ W. Piotrowski, *Społeczno-przestrzenna struktura m. Łodzi. Studium ekologiczne*, Wrocław-Kraków 1966, s.100.
- ¹² Zob. W. Piotrowski, *Społeczno-przestrzenna struktura...*
- ¹³ K. Czekaj, *Mapy problemów społecznych jako narzędzie badawcze ekologii humanistycznej. Aspekty teoretyczne i empiryczne*, [w:] *Socjologia miasta: wybór tekstów*, Malikowski M., Sołlecki S. [oprac.], Rzeszów 1991, s. 437.
- ¹⁴ K. Czekaj, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekaj, *Ruda Śląska...*, s. 25; K. Czekaj, *Socjologia szkoły chicagowskiej i jej recepcja w Polsce*. Katowice 2007; zob. też: K. Czekaj, *Socjologiczne mapy badawcze w miejskiej polityce społecznej. Od tradycji do współczesnych dobrych praktyk w rozwiązywaniu problemów w mieście*, [w:] A. Bartoszek, K. Czekaj, K. Faliszek, A. Niesporek, D. Trawkowska, *Instytucje wsparcia a monitoring problemów społecznych w Katowicach. Księga dobrych praktyk*, Katowice 2012.
- ¹⁵ Zob. A. Comte, *Rozprawa o duchu filozofii pozytywnej. Rozprawa o całokształcie pozytywizmu*, B. Skarga [oprac.], Warszawa 1973, s. 4.

BUDOWANIE ZESPOŁÓW
ZADANIOWYCH ZORIENTOWANYCH NA
WSPÓLNĄ DIAGNOZĘ ZJAWISK,
PROBLEMÓW SPOŁECZNYCH I
ZASOBÓW ŚRODOWISKA LOKALNEGO

Część druga

Nasze oczekiwania

wiedza umiejętności

Cele szkolenia

1. Dowiedzieć się, czym jest interaktywna mapa zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego.
2. Poznać zasady i przećwiczyć obsługę programu do tworzenia map interaktywnych;
3. Opracować pierwszą w mieście diagnozę problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego z wykorzystaniem mapy interaktywnej;
4. Przygotować rekomendowane kierunki działań profilaktycznych oraz naprawczych;
5. Dowiedzieć się jak upowszechniać wyniki inwentaryzacji i diagnozy kwestii społecznych;

Kontrakt grupowy

Zasady, których będziemy przestrzegać

Analiza

1. *Demografia*
2. *Występowanie konkretnego problemu/zjawiska*
3. *Charakterystyka osób widniejących na mapie*
4. *Współwystępowanie zjawisk w pobliskich dzielnicach*
5. *Zasoby środowiska lokalnego*

Analiza - wnioski

Kierunki działania

Co po diagnozie?

Konsultacje społeczne - upowszechnianie wyników diagnozy i rekomendowanych kierunków dalszego działania poprzez:

- spotkania ze społecznością lokalną;
- spotkania z publicznymi oraz niepublicznymi podmiotami działającymi lokalnie;
- kontakt z władzami lokalnymi;
- komunikowanie wyników oraz kierunków dalszych działań lokalnym mediom oraz poprzez lokalne media;

Zaproszenie

Podsumowanie

korzyści	obawy

Mapa zjawisk i problemów społecznych jest jednym ze sposobów gromadzenia oraz graficznej prezentacji danych na temat osób i rodzin, a także przestrzeni podlegającej procesom organizacji i dezorganizacji społecznej.

kopiuj
i wytnij



Mapy pokazują dystrybucję przestrzenną określonego zjawiska, czy problemu społecznego w wybranym roku analizy oraz ich potencjalne przesunięcia w kolejnych latach analizy (przy założeniu, iż badania są kontynuowane).

kopiuj
i wytnij



Mapa jest adaptacją techniki kartograficznej na potrzeby badań rozmaitych zjawisk społecznych – często problemów społecznych lub patologii społecznej.

kopiuj
i wytnij



Za prekursora badań z wykorzystaniem map uznaje się w Polsce Wacława Piotrowskiego, który zastosował tę technikę podczas badań prowadzonych w Łodzi w latach 60-tych XX wieku.

kopiuj
i wytnij



„Mapa zjawisk i problemów społecznych w pigułce”

- 1. Mapa zjawisk i problemów społecznych jest jednym ze sposobów gromadzenia oraz graficznej prezentacji danych na temat osób i rodzin, a także przestrzeni podlegającej procesom organizacji i dezorganizacji społecznej^[1].**
- 2. Mapy pokazują dystrybucję przestrzenną określonego zjawiska, czy problemu społecznego w wybranym roku analizy oraz ich potencjalne przesunięcia w kolejnych latach analizy (przy założeniu, iż badania są kontynuowane)^[2].**
- 3. Mapa jest adaptacją techniki kartograficznej na potrzeby badań rozmaitych zjawisk społecznych – często problemów społecznych lub patologii społecznej^[3].**
- 4. Za prekursora badań z wykorzystaniem map uznaje się w Polsce Wacława Piotrowskiego^[4], który zastosował tę technikę podczas badań prowadzonych w Łodzi w latach 60-tych XX wieku^[5].**

^[1] K. Czekaj, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekaj, *Ruda Śląska. Od problemów społecznych górnośląskiego miasta do polityki miejskiej*, Katowice 2009, s.25; K. Czekaj, M. Zawartka, *Częstochowa. Społeczność lokalna w procesie przemian*, Katowice 2005, s. 23.

^[2] K. Czekaj, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekaj, *Ruda Śląska...*, s. 25; K. Czekaj, M. Zawartka, *Częstochowa. Społeczność...*, s. 23; W. Piotrowski, *Społeczno-przestrzenna struktura m. Łodzi*. Studium ekologiczne, Ossolineum, Wrocław-Kraków 1966, s. 100.

^[3] W. Piotrowski, *Społeczno-przestrzenna...*, s. 100-101; K. Czekaj, *Socjologia szkoły chicagowskiej jej recepcja w Polsce*, Katowice 2007, s. 205; 220-222; K. Czekaj, M. Zawartka-Czekaj, *Potrzebne i niechciane obszary pracy socjalnej w polskim systemie pomocy społecznej. Nowe obszary w diagnozowaniu problemów społecznych w pomocy społecznej*, [w:] *Praca socjalna. Kształcenie – działanie – konteksty*, A. Kanios, M. Czechowska-Bieluga [red.], Kraków 2010, s. 281.

^[4] Zob. W. Piotrowski, *Społeczno-przestrzenna...*

^[5] K. Czekaj, *Mapy problemów społecznych jako narzędzie badawcze ekologii humanistycznej. Aspekty teoretyczne i empiryczne*, [w:] *Socjologia miasta: wybór tekstów*, Malikowski M., Solecki S. [oprac.], Rzeszów 1991, s. 437.

CO POWINIENES ZROBIĆ PRZED WARSZTATEM?

1. Ustal, kiedy odbędzie się warsztat i upewnij, że w tym samym czasie nie mają miejsca żadne inne ważne wydarzenia.
2. Zarezerwuj salę na spotkanie.
3. Ustal listę uczestników szkolenia oraz zestawienie osób, do wiadomości których powinienes przesłać informację o planowanym spotkaniu.
4. Wyślij do uczestników szkolenia informację o planowanym spotkaniu z wyprzedzeniem przynajmniej kilku dni.
5. Przesyłając do uczestników informację o szkoleniu, podaj:
 - ✓ cel spotkania
 - ✓ datę
 - ✓ godzinę
 - ✓ czas trwania spotkania (w przybliżeniu)
 - ✓ miejsce
 - ✓ informacje o tym, co należy przygotować wcześniej lub przynieść ze sobą (jeżeli szkolenie tego wymaga)
 - ✓ obowiązujący ubiór (jeżeli spotkanie ma charakter nieformalny i nie obowiązuje strój biznesowy, przekaz to uczestnikom).
6. Przed spotkaniem przygotuj listę wszystkich rzeczy potrzebnych do przeprowadzenia warsztatu.
7. Pamiętaj, aby wcześniej obejrzeć salę, w której będzie odbywać się spotkanie – jej wielkość oraz wyposażenie.
8. Zadbaj o napoje oraz ewentualny poczęstunek dla uczestników.
9. Poproś zapraszane osoby o potwierdzenie obecność na szkoleniu.
10. W dzień szkolenia bądź w sali wcześniej, aby sprawdzić, czy wszystko jest gotowe do rozpoczęcia i osobiście powitać uczestników.

WARSZTAT 4.

Budowanie zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego – część trzecia

Aneta Wojtusiak, współpraca Kinga Dudziak

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

1. *obszar organizacyjny*

Na szkoleniu potrzebne będą:

- konspekt prowadzącego
- podręczniki wdrażania modelu
- laptop z połączeniem do Internetu, przeglądarką Mozilla Firefox, rzutnik multimedialny
- przygotowane wcześniej flipcharty (patrz: wzory)
- lista obecności dla uczestników szkolenia (US)
- hand-out dla US
- czyste flipcharty
- kolorowe pisaki
- karteczki samoprzylepne typu 'post-it'
- masa mocująca do papieru
- czyste kartki papieru dla US
- zapasowe długopisy dla US
- przedłużacz
- kilka kopii lokalnej SRPS
- duże arkusze szarego papieru
- różnokolorowe kartki papieru formatu A4
- klej, taśma klejąca, nożyczki
- wszystkie materiały dot. diagnozy dla konkretnej dzielnicy wypracowane podczas poprzedniego warsztatu



Zapisz na flipchartcie



Wypracujcie wspólnie z grupą



Zapytaj



Powiedz



Podsumuj



Ćwiczenie

2. *wprowadzenie oraz ice breaker*



- ✓ Powitaj US.
- ✓ Upewnij się, że wszyscy US zapisali się na listę obecności.
- ✓ Spotykamy się na trzeciej części warsztatu dot. **Budowania zespołów zadaniowych zorientowanych na wspólną diagnozę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego.**

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI



- ✓ Przypomnij zagadnienia, którymi zajmowaliście się podczas poprzedniego warsztatu, omawiając flip:

 1. dowiedzieliście się, czym jest interaktywna mapa problemów społecznych i zasobów;
 2. poznaliście zasady i przećwiczyliście obsługę programu do tworzenia interaktywnych map problemów społecznych i zasobów;
 3. opracowaliście pierwszą w mieście diagnozę problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego z wykorzystaniem mapy interaktywnej;
 4. przygotowaliście rekomendowane kierunki działań profilaktycznych i naprawczych;
 5. dowiedzieliście się, jak upowszechniać wyniki diagnozy i inwentaryzacji kwestii społecznych.

Cele szkolenia

1. Dowiedzieć się, czym jest interaktywna mapa zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego;
2. Przaniec zasady i przećwiczyć obsługę programu do tworzenia map interaktywnych;
3. Opracować pierwszą w mieście diagnozę problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego z wykorzystaniem mapy interaktywnej;
4. Przygotować rekomendowane kierunki działań profilaktycznych oraz naprawczych;
5. Dowiedzieć się jak upowszechnić wyniki inwentaryzacji i diagnozy kwestii społecznych.

Na początek ćwiczenie energetyzujące.



Ćwiczenie: Poproś US, aby ustawili krzesła w okręgu i usiedli. Osoba prowadząca szkolenie podaje hasło, np.:

- każdy, kto w swojej pracy wykorzystuje komputer.

Wszystkie osoby, do których odnosi się to twierdzenie mają za zadanie jak najszybciej zamienić się miejscami między sobą. Nie wolno siadać na krzesła znajdującym się bezpośrednio obok.

- ⇒ Przykładowe hasła:
- każdy, kto w swojej pracy wyjeżdża na delegację;
 - każdy, kto w swojej pracy pija kawę;
 - każdy, kto w swojej pracy rozmawia przez telefon;
 - każdy, kto w swojej pracy korzysta z poczty elektronicznej

3. cele szkolenia



Powiedz: Teraz przejdziemy do omówienia celów dzisiejszego warsztatu.

Zawieś w widocznym miejscu wcześniej przygotowany flip z celami szkolenia.

W czasie szkolenia:

1. usystematyzujecie wiedzę dotyczącą Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych (SRPS);
2. poznacie możliwości zastosowania interaktywnych map problemów społecznych i zasobów środowiska przy opracowywaniu lokalnych SRPS;
3. zastosujecie w praktyce zdobytą wiedzę – opracujecie SRPS dla wybranej dzielnicy miasta.

Cele szkolenia

1. Usystematyzujecie wiedzę dotyczącą Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych (SRPS);
2. Poznacie możliwości zastosowania punktowych map problemów społecznych przy opracowywaniu lokalnych SRPS;
3. Zastosujecie w praktyce zdobytą wiedzę - opracujecie SRPS dla wybranej dzielnicy miasta.



✓ Zbierz oczekiwania US w zakresie wiedzy oraz praktycznych umiejętności, które chcą zdobyć podczas szkolenia.

Nasze oczekiwania

wiedza	umiejętności
--------	--------------

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

Rozdaj w tym celu US po trzy karteczki samoprzylepne post-it w dwóch kolorach. Poproś, aby wykorzystując karteczki w jednym kolorze, napisali: „Chcę się dowiedzieć...”. Wykorzystując karteczki w drugim kolorze, US mają określić „Chcę umieć...”.

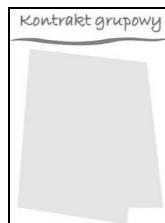
US przyklejają wypisane karteczki do przygotowanego wcześniej flipa w odpowiednich miejscach.



Flip z zebranymi oczekiwaniami zawieś w widocznym miejscu. Podsumuj oczekiwania US.



✓ Przypomnienie/uaktualnienie zasad współpracy z kontraktu grupowego – możesz wykorzystać flip z poprzedniego szkolenia i ewentualnie uzupełnić o nowe ustalenia.



4.

strategia rozwiązywania problemów społecznych



Zapytaj: Czy w codziennej pracy zawodowej macie do czynienia ze SRPS? Jeżeli tak, czy ktoś może powiedzieć krótko, co to za dokument?



Uzyskaj: SRPS, jest długookresowym planem wyznaczającym pożądane kierunki zmian oraz ich zakres.



Zapytaj: Kto i na jakiej podstawie zobligowany jest do opracowywania SRPS?



Uzyskaj: Ustawa o pomocy społecznej (z dnia 12 marca 2004 z późn. zm.), mówi o tym, że do zadań własnych powiatu i gminy o charakterze obowiązkowym oraz do zadań samorządu województwa należy opracowanie i realizacja gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych ze szczególnym uwzględnieniem programów pomocy społecznej, profilaktyki

i rozwiązywania problemów alkoholowych i innych, których celem jest integracja osób i rodzin z grup szczególnego ryzyka.



Zapytaj: Jaka jest rola SRPS dla praktyki społecznej?



Zebrane od US pomysły zapisuj na flipie, przeczytaj je wszystkie ponownie, podsumuj.



IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI



Uzyskaj m.in.:

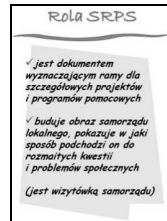
1. Integruje działania w obszarze polityki społecznej podejmowane przez różnorodne podmioty życia społecznego;
2. Jest źródłem informacji na temat głównych działań podejmowanych na rzecz rozwoju integracji społecznej;
3. Jest źródłem informacji na temat głównych działań podejmowanych na rzecz rozwiązywania problemów społecznych;
4. Stanowi podstawy dla monitoringu i ewaluacji podejmowanych działań (w obszarze finansów, osiągniętych wskaźników ilościowych oraz jakościowych);
5. Warunkuje możliwość pozyskiwania środków np. z funduszy europejskich;
6. Jest dokumentem opierającym się na lokalnej diagnozie zjawisk i problemów społecznych;
7. Ułatwia organizację oraz koordynację działań na rzecz rozwiązywania problemów społecznych.

- ⇒ Podkreśli, że SRPS jest dokumentem, który wyznacza ramy dla szczegółowych projektów i programów pomocowych
- ⇒ SRPS buduje obraz samorządu lokalnego, pokazuje w jaki sposób podchodzi on do rozmaitych kwestii i problemów społecznych (jest wizytówką samorządu)



Odwołaj się do flipcharta: Rola SRPS.

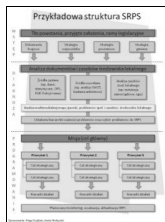
Ćwiczenie: Podziel US na zespoły i rozdaj układanki dot. struktury SRPS. Zadanie polega na ułożeniu w prawidłowej kolejności poszczególnych elementów. Zespoły prezentują swoje propozycje; dyskusja, wypracowanie wspólnego stanowiska.



Układanka „Struktura SRPS”



Na koniec rozdaj każdemu US kopię notatki „Struktura SRPS”.



Kopia notatki „Struktura SRPS”



Powiedz: Usystematyzowaliśmy już wiedzę na temat struktury SRPS, teraz postaramy się wypracować optymalną zawartość takiego dokumentu.



Ćwiczenie: Podziel US na zespoły i poproś, aby przyrzekli się aktualnie obowiązującej lokalnej SRPS, którą przynieśli na szkolenie. Zadanie polega na ustaleniu, jakie elementy (moduły) składają się na ten dokument.

Kartki z flipcharta, różnokolorowe pisaki dla każdego zespołu

IKONA**AKTYWNOŚĆ****WSKAZÓWKI**

Zespoły prezentują swoje propozycje, zebrane od US pomysły zapisują na flipie; dyskusja, wypracowanie wspólnego stanowiska.

**Uzyskaj m.in.:**

1. Wstęp – tło powstania SRPS, podstawy legislacyjne;
2. Diagnoza zjawisk i problemów społecznych;
3. Misja – cel główny;
4. Priorytety;
5. Cele strategiczne;
6. Rekomendowane kierunki działań (np. projekty, programy);
7. Planowany monitoring, ewaluacja, aktualizacja.



Podsumuj: Nie istnieje jeden optymalny, uniwersalny wzorzec konstruowania SRPS. Dokument ten jest wypadkową indywidualnych potrzeb i możliwości konkretnych samorządów lokalnych. Najistotniejsze, aby SRPS odnosiła się do faktycznych możliwości samorządu w zakresie podmiotowego oraz przedmiotowego działania i oddziaływania.



Powiedz: Diagnoza zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego jest elementem, w oparciu o który powstaje SRPS – bez diagnozy nie można przygotować strategii odpowiadającej na faktyczne potrzeby lokalne. Opracowując SRPS, należy zwrócić uwagę na proporcje pomiędzy poszczególnymi częściami tego dokumentu. Strategia jest długookresowym planem, który ma wyznaczać kierunki zmian oraz ich zakres – nie jest raportem z diagnozy.

⇒ Wykorzystać należy przyniesione przez US kopie lokalnej SRPS

⇒ Zwróć uwagę US na następujące kwestie:

- mocne i słabe strony istniejącego dokumentu;
- czego brakuje, co nie jest konieczne lub/i jakie elementy zostały zbyt rozbudowane

Elementy SRPS	
✓	Wstęp - tło powstania SRPS, podstawy legislacyjne;
✓	Diagnoza zjawisk i problemów społecznych;
✓	Misja - cel główny;
✓	Priorytety;
✓	Cele strategiczne;
✓	Rekomendowane kierunki działań (np. projekty, programy);
✓	Planowany monitoring, ewaluacja, aktualizacja.

5.**interaktywna mapa problemów społecznych i zasobów a SRPS**

Powiedz: Tworzenie map zjawisk i problemów społecznych jest dopełnieniem procesu diagnozy. Mapa, jako jedna z technik gromadzenia i graficznej prezentacji informacji o obszarach podlegających procesom dezorganizacji społecznej, wizualizuje dystrybucję przestrzenną zjawisk i problemów społecznych w naturalnych obszarach (ulice, osiedla, dzielnice)¹⁶.



Omów flip: Podczas poprzedniego warsztatu pracowaliśmy nad przygotowaniem diagnozy zjawisk, problemów społecznych i zasobów na obszarze wybranej dzielnicy miasta. Odnosiliśmy się przy tym do następujących zagadnień.

Analiza	
1.	Demografia
2.	Występowanie konkretnego problemu/zjawiska
3.	Charakterystyka osób widniejących na mapie
4.	Współwystępowanie zjawisk w pobliskich dzielnicach
5.	Zasoby środowiska lokalnego

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

Wiemy z poprzednich warsztatów, iż zdobyta dzięki diagnozie wiedza powinna być zastosowana dla przewidywania, ulepszania indywidualnych oraz społecznych warunków, w których funkcjonują miejskie i wiejskie społeczności, jednak nade wszystko, diagnoza jest podstawą dla wprowadzania pożądanych zmian¹⁷.

Specyficzny proces gromadzenia danych potrzebnych do przygotowania mapy wprowadza nową jakość w procesie opracowania lokalnych SRPS.

Powstanie mapy nie jest bowiem możliwe bez ścisłej współpracy podmiotów działających w obszarze rozmaitych zjawisk i problemów społecznych. Kultura współdziałania, która kreowana jest podczas prac nad diagnozą z wykorzystaniem mapy sprawia, iż SRPS nie jest dokumentem powstającym arbitralnie, ale nabiera charakteru partycypacyjnego.



Wypracuj z grupą: Wyświetl interaktywną mapę zjawisk, problemów społecznych i zasobów środowiska lokalnego, którą wspólnie opracowaliście podczas poprzednich warsztatów. Zastanówcie się, w jaki sposób można wykorzystać informacje zawarte na mapach do opracowania SRPS.

Konieczny jest komputer z podłączeniem do Internetu oraz przeglądarką Firefox, rzutnik multimedialny



Powiedz: Teraz postaramy się wykorzystać zebrane informacje i zdobytą wiedzę na temat SRPS, diagnozy i inwentaryzacji zjawisk oraz problemów społecznych, a także map punktowych problemów społecznych celem opracowania strategii dla naszego miasta.



Wypracuj z grupą: Na początek zastanówmy się nad tym, czy pod kątem demograficznym miasto ma charakter zastojowy (taka sama ilość osób w wieku przedprodukcyjnym i poprodukcyjnym), progresywny (więcej osób w wieku przedprodukcyjnym niż poprodukcyjnym) czy regresywny (więcej osób w wieku poprodukcyjnym niż przedprodukcyjnym);

⇒ Zastanówcie się wspólnie, jaki wpływ na SRPS ma demograficzny obraz miasta



Podziel US na zespoły. Każdy zespół będzie miał za zadanie przeprowadzić analizę miasta pod kątem jednego, wybranego problemu/zjawiska społecznego:

Duże arkusze szarego papieru lub kartki z flipcharta, różnokolorowe pisaki dla każdego zespołu lub różnokolorowe kartki papieru formatu A4, klej, taśma klejąca, nożyczki

1. Występowanie konkretnego problemu/zjawiska:

- ilość osób widniejących na mapie przedstawiającej konkretne zjawisko/problem;
- tusunek liczby osób w dzielnicy/osiedlu do wszystkich mieszkańców miasta;
- dystrybucja przestrzenna – gdzie występuje największe skupisko problemu/zjawiska i co może być tego przyczyną;

⇒ Wykorzystać należy przyniesione przez US materiały i dane

⇒ Każdy zespół ma na bieżąco dostęp do interaktywnej mapy (lub map), korzysta z informacji generowanych automatycznie

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

2. **Charakterystyka osób widniejących na mapie:** płeć i wiek (dekada urodzenia), charakterystyka udzielonego wsparcia;
3. **Współwystępowanie zjawisk:** jakie zjawiska i problemy występują łącznie;
4. **Istniejące zasoby środowiska lokalnego:** czy, a jeśli tak, to jakie instytucje oraz NGO funkcjonują na terenie miasta;
5. **Przyczyny oraz skutki występowania danego problemu/zjawiska społecznego.**



Wypracuj z grupą: Rozdaj zespołom arkusze szarego papieru lub kartki z flipcharta, różnokolorowe pisaki lub różnokolorowe kartki formatu A4, klej, taśmę klejącą, nożyczki. Po przeprowadzonej analizie map każdy zespół ma za zadanie:

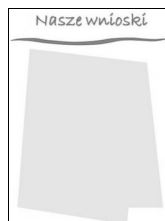
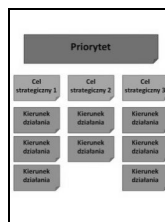
- **sformułować priorytet**, czyli nadrzędne (główne) zagadnienie, do którego odnosi się problem analizowany na mapie punktowej (np. wyrównywanie szans osób niepełnosprawnych, profilaktyka i rozwiązywanie problemów uzależnień, zapewnienie wsparcia osobom starszym);
- **sformułować cele strategiczne do priorytetu**, określające, co należy zrobić w przyszłości, aby wyeliminować dany problem społ. lub ograniczyć jego negatywne skutki (np. zwiększenie poziomu wiedzy i świadomości społecznej w zakresie problematyki uzależnień, rozwijanie systemu współpracy i komunikacji pomiędzy instytucjami i organizacjami świadczącymi pomoc na rzecz osób starszych);
- **sformułować rekomendowane kierunki działań** (np. projekty, programy, które są już realizowane w mieście/gminie lub wymagają opracowania).

Zespoły przygotowują banery na szarym papierze lub kartkach z flipcharta: przyklejają kolorowe kartki z wypisanymi priorytetami, celami oraz kierunkami działań. Każdy zespół prezentuje wyniki swojej pracy.



Omówienie propozycji, dyskusja, zapisanie na flipie wspólnie wypracowanych wniosków.

- ⇒ Istotne, aby US dzielił się swoją wiedzą zawodową oraz doświadczeniami podczas warsztatów
- ⇒ Zwrócić uwagę na ewentualne bariery ograniczające lub uniemożliwiające podjęcie działań na rzecz rozwiązywania konkretnych problemów społecznych (np. ustawodawstwo, regulaminy i statuty, zakresy czynności, ograniczenia organizacyjne, finansowe, techniczne)
- ⇒ Priorytetem, celem strategicznym i rekomendowanym kierunkom działań należy przyporządkować różne kolory kartek lub pisaków (np. priorytety piszemy na kartkach czerwonych lub czerwonym pisakiem, cele strategiczne piszemy na kartkach zielonych lub zielonym pisakiem itd.



6. zakończenie warsztatu



Wróć do flipa z oczekiwaniami US.

Omów krótko każde z oczekiwań, zapytaj, czy konkretne kwestie zostały wystarczająco dokładnie przedstawione podczas spotkania.

IKONA

AKTYWNOŚĆ

WSKAZÓWKI

- ✓ Sprawdź, czy zrealizowałeś cele/spelniliśe oczekiwania uczestników?
- ✓ Przeanalizuj kontrakt grupowy w celu oceny efektywności pracy zespołu.



Powiedz: Teraz omówimy korzyści i obawy dotyczące naszego warsztatu.

Najpierw zajmijcie się korzyściami, a potem obawami. Zebrane informacje możesz zapisać na flipie; przeczytaj je wszystkie ponownie, podsumuj.

Jak na poprzednim warsztacie, sformułujcie ewentualne problemy w formie pytań, np. „Jak zrobić...” albo „Szkoda, że nie wiedziałem...”.



Omówcie:

- ✓ Czego się nauczyliśmy?
- ✓ Jakie podejmiecie działania polegające na zastosowaniu zdobytego doświadczenia/wiedzy/umiejętności?
- ✓ Z kim powinniście się podzielić zdobytą wiedzą i umiejętnościami?



Podziękuj US za aktywne uczestnictwo w warsztatach.

Nasze oczekiwania	
wiedza	umiejętności

Podsumowanie	
korzyści	obawy

¹⁶ K. Czekaj, A. Niesporek, M. Zawartka-Czekaj, *Ruda Śląska. Od problemów społecznych górnośląskiego miasta do polityki miejskiej*, Katowice 2009, s. 25; K. Czekaj, M. Zawartka, *Częstochowa. Społeczność lokalna w procesie przemian*, Katowice 2005, s. 23.

¹⁷ Zob. A. Comte, *Rozprawa o duchu filozofii pozytywnej. Rozprawa o całokształcie pozytywizmu*, B. Skarga [oprac.], Warszawa 1973, s. 4.

BUDOWANIE ZESPOŁÓW
ZADANIOWYCH ZORIENTOWANYCH NA
WSPÓLNĄ DIAGNOZĘ ZJAWISK,
PROBLEMÓW SPOŁECZNYCH I
ZASOBÓW ŚRODOWISKA LOKALNEGO

Część trzecia

Nasze oczekiwania

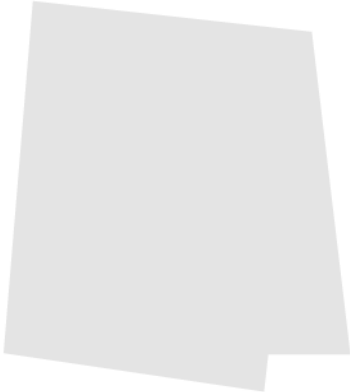
wiedza umiejętności

Kontrakt grupowy

Cele szkolenia

- 1. Usystematyzujecie wiedzę dotyczącą Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych (SRPS);*
- 2. Poznacie możliwości zastosowania multimedialnych map zjawisk, problemów społecznych i zasobów przy opracowywaniu lokalnych SRPS;*
- 3. Zastosujecie w praktyce zdobytą wiedzę - opracujecie SRPS dla wybranej dzielnicy miasta;*

Rola SRPS dla praktyki społecznej



Rola SRPS

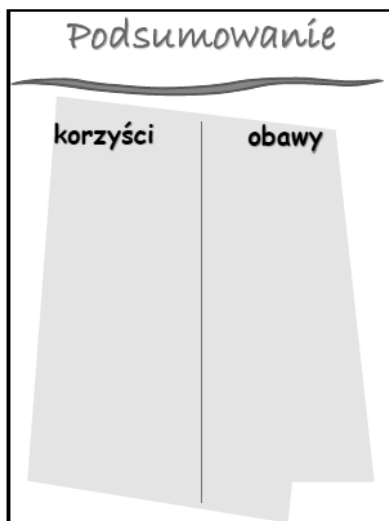
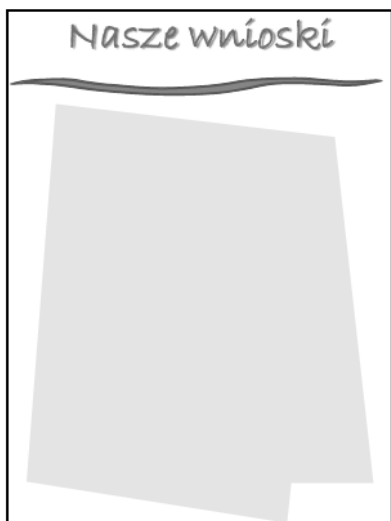
- ✓ jest dokumentem wyznaczającym ramy dla szczegółowych projektów i programów pomocowych
- ✓ buduje obraz samorządu lokalnego, pokazuje w jaki sposób podchodzi on do rozmaitych kwestii i problemów społecznych
(jest wizytówką samorządu)

Elementy SRPS

- ✓ Wstęp - tło powstania SRPS, podstawy legislacyjne;
- ✓ Diagnoza zjawisk i problemów społecznych i zasobów;
- ✓ Misja - cel główny;
- ✓ Priorytety;
- ✓ Cele strategiczne;
- ✓ Rekomendowane kierunki działań (np. projekty, programy);
- ✓ Planowany monitoring, ewaluacja, aktualizacja.

Analiza

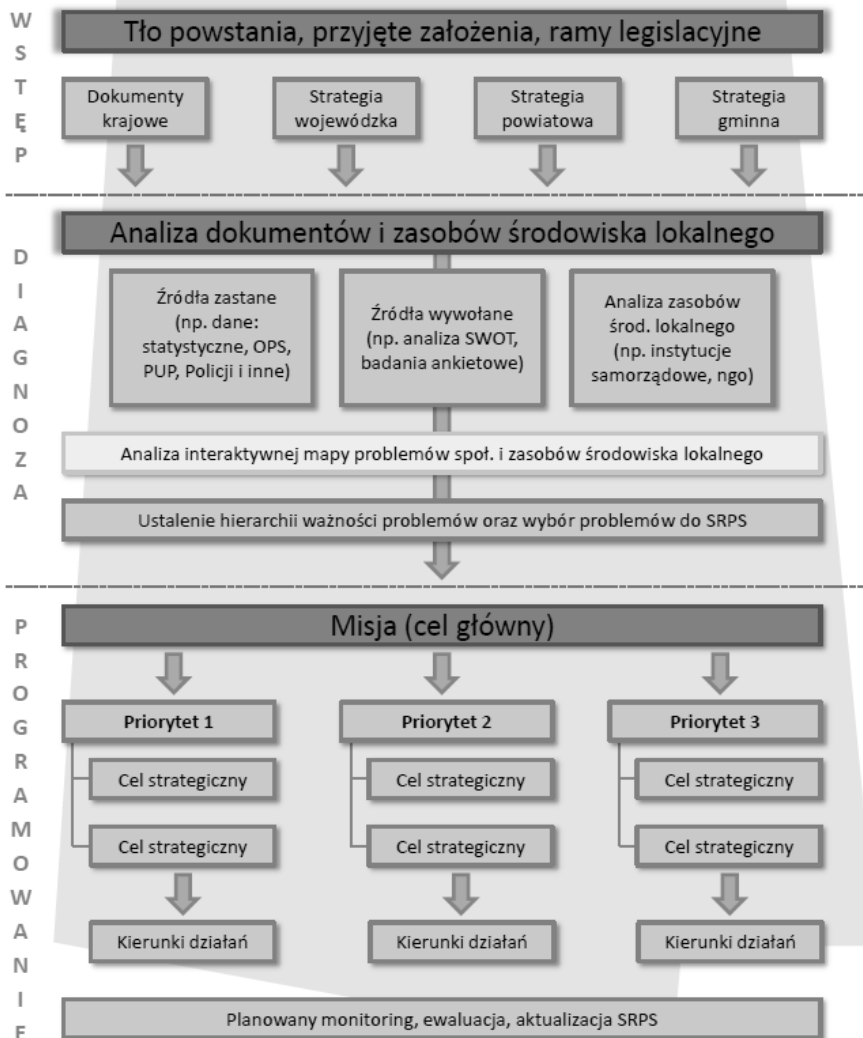
1. Demografia
2. Występowanie konkretnego problemu/zjawiska
3. Charakterystyka osób widniejących na mapie
4. Współwystępowanie zjawisk w pobliskich dzielnicach
5. Zasoby środowiska lokalnego

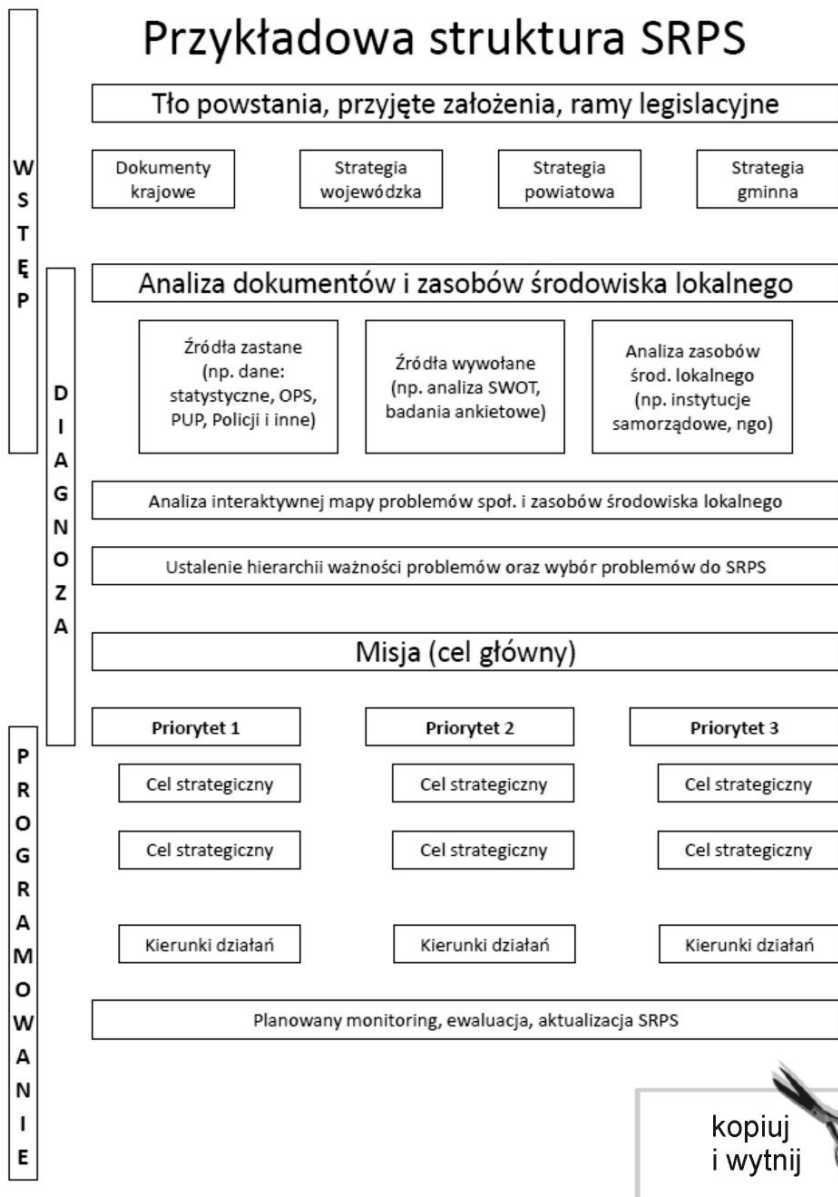


Priorytet

Cel strategiczny 1	Cel strategiczny 2	Cel strategiczny 3
Kierunek działania	Kierunek działania	Kierunek działania
Kierunek działania	Kierunek działania	Kierunek działania
Kierunek działania		Kierunek działania

Przykładowa struktura SRPS





kopij
i wytnij



CO POWINIENES ZROBIĆ PRZED WARSZTATEM?

1. Ustal, kiedy odbędzie się warsztat i upewnij, że w tym samym czasie nie mają miejsca żadne inne ważne wydarzenia.
2. Zarezerwuj salę na spotkanie.
3. Ustal listę uczestników szkolenia oraz zestawienie osób, do wiadomości których powinienes przesłać informację o planowanym spotkaniu.
4. Wyślij do uczestników szkolenia informację o planowanym spotkaniu z wyprzedzeniem przynajmniej kilku dni.
5. Przesyłając do uczestników informację o szkoleniu, podaj:
 - ✓ cel spotkania,
 - ✓ datę,
 - ✓ godzinę,
 - ✓ czas trwania spotkania (w przybliżeniu),
 - ✓ miejsce,
 - ✓ informacje o tym, co należy przygotować wcześniej lub przynieść ze sobą (jeżeli szkolenie tego wymaga),
 - ✓ obowiązujący ubiór (jeżeli spotkanie ma charakter nieformalny i nie obowiązuje strój biznesowy, przekaz to uczestnikom).
6. Przed spotkaniem przygotuj listę wszystkich rzeczy potrzebnych do przeprowadzenia warsztatu.
7. Pamiętaj, aby wcześniej obejrzeć salę, w której będzie odbywać się spotkanie – jej wielkość oraz wyposażenie.
8. Zadbaj o napoje oraz ewentualny poczęstunek dla uczestników.
9. Poproś zapraszane osoby o potwierdzenie obecność na szkoleniu.
10. W dzień szkolenia bądź w sali wcześniej, aby sprawdzić, czy wszystko jest gotowe do rozpoczęcia i osobiście powitać uczestników.

Bibliografia

1. Anken K. van, *Odkrywając ponownie siłę i znaczenie obywatela. Lokalna Polityka Społeczna: obywatel stoi ponownie w centrum zainteresowania* [w:] W. Blok, P. Czekanowski (red.), *Praca ze społecznościami lokalnymi. Podstawowe materiały z Polski, Holandii i Wielkiej Brytanii*. Gdańsk – Leeuwarden 2001.
2. Blok W., *Praca socjalna w społeczeństwie demokratycznym. Krótkie, ilustrowane wprowadzenie* [w:] W. Blok, P. Czekanowski (red.), *Praca ze społecznościami lokalnymi. Podstawowe materiały z Polski, Holandii i Wielkiej Brytanii*. Gdańsk – Leeuwarden 2001.
3. Comte A., *Rozprawa o duchu filozofii pozytywnej. Rozprawa o całości kształcie pozytywizmu*, B. Skarga [oprac.], PWN, Warszawa 1973.
4. Czekaj K., *Mapy problemów społecznych jako narzędzie badawcze ekologii humanistycznej. Aspekty teoretyczne i empiryczne*, [w:] *Socjologia miasta: wybór tekstów*, Malikowski M., Solecki S. [oprac.], Wyd. WSP w Rzeszowie, Rzeszów 1991.
5. Czekaj K., Niesporek A., Zawartka-Czekaj M., *Ruda Śląska. Od problemów społecznych górnośląskiego miasta do polityki miejskiej*, Wyd. GWSH w Katowicach, Katowice 2009.
6. Czekaj K., Niesporek A., Zawartka-Czekaj M., *Świętochłowice. Kwestia społeczna – polityka społeczna – planowanie społeczne*, Wyd. GWSH w Katowicach, Katowice 2006.
7. Czekaj K., *Od redaktora tomu słowem wprowadzenia...* [w:] *Bielsko-Biała. Zjawiska i problemy społeczne 2010: fakty i opinie*, K. Czekaj [red.], Wyd. PARA, Bielsko-Biała 2012.
8. Czekaj K., *Socjologia szkoły chicagowskiej i jej recepcja w Polsce*. Wyd. GWSH w Katowicach, Katowice 2007.
9. Czekaj K., *Socjologiczne mapy badawcze w miejskiej polityce społecznej. Od tradycji do współczesnych dobrych praktyk w rozwiązywaniu problemów w mieście*, [w:] *Instytucje wsparcia a monitoring problemów społecznych w Katowicach. Księga dobrych praktyk*, A. Bartoszek, K. Czekaj, K. Faliszek, A. Niesporek, D. Trawkowska, Wyd. Elamed, Katowice 2012.
10. Czekaj K., Wojtusiak A., *Badanie niepełnosprawności w warunkach miejskich. Od teorii do praktyki społecznej*, [w:] *Sprostac wyzwaniom. Rodzina w obliczu długotrwałej choroby i niepełnosprawności*, A. Mazur, M. Fatyga [red.], Wyd. KUL, Stalowa Wola 2012.
11. Czekaj K., Zawartka M., *Częstochowa. Społeczność lokalna w procesie zmian*, Wyd. GWSH w Katowicach, Katowice 2005.

12. Czekał K., Zawartka-Czekał M., *Fakty, miejsca i instytucje na mapach badawczych w socjologii miasta*, „Acta Universitatis Lodzianensis. Folia Sociologica” 2011, nr 36.
13. Dębska E., *Chaos pojęciowy wokół szkoleń i treningów. Próba uporządkowania terminologii*. „Edukacja Dorosłych” 2012, nr 1.
14. *Diagnoza problemów społecznych i monitoring polityki społecznej dla aktywizacji rozwoju zasobów ludzkich w Katowicach*, A. Bartoszek, K. Czekał, D. Trawkowska [red.], Wyd. PARA, Katowice 2012.
15. Dudek, A. Jagódka-Dudek, *Cyfrowe mapy problemów społecznych Katowic w diagnozie cech beneficjentów MOPS w latach 2007-2011. Badanie B4*. Katowice 2012. [http://www.efs.gov.pl/analizyraportypodsumowania/baza_projektow_badawczych_efs/documents/b4_raport_mapy%20problemow_dzielnic_katowic.pdf]
16. Frączak P., Rogaczewska M., Wygnański K., *Głos w dyskusji na temat wizji rozwoju społeczeństwa obywatelskiego w Polsce*. Luty 2005 [online : <http://www.dialogspoleczny.engo.pl/files/dialogspoleczny.engo.pl/public/Piotr/glos.pdf>]
17. Frysztacki K., *Problem społeczny*, [w:] *Encyklopedia socjologii*, Tom III, H. Domański [i in.] [red.], Wyd. Oficyna Naukowa, Warszawa 2000.
18. Hausner J. (red.), J. Górniak, S. Koldras, S. Mazur, R. Paszkowska, *Komunikacja i partycypacja społeczna. Poradnik*. Kraków 1999.
19. Hope E. (red.), *Public relations instytucji użyteczności i publicznej*. Scientific Publishing Group, Gdańsk 2005.
20. Krzyszkowski J., *Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej*, Ośrodek Kształcenia Służb Socjalnych i Publicznych, Częstochowa 2010.
21. Lewenstein B., *Między rządzeniem a współrządzeniem. Obywatelskie modele rozwoju społeczności lokalnej* [w:] B. Lewenstein, J. Schindler, R. Skrzypiec (red.), *Partycypacja społeczna i aktywizacja w rozwiązywaniu problemów społeczności lokalnych*. Wydawnictwo UW, Warszawa 2010.
22. Michalski T., *Statystyka. Podręcznik*, WSiP, Warszawa 2004.
23. Okoń W., *Nowy słownik pedagogiczny*, Wyd. Żak, Warszawa [b.r.].
24. *Opis produktu finalnego projektu innowacyjnego testującego*. Tytuł projektu: Budowanie kultury współdziałania instytucji z obszaru zatrudnienia i integracji społecznej poprzez wspólne tworzenie map problemów i zasobów środowiska lokalnego na przykładzie miasta Bielska-Białej, projektodawca: MOPS w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała 2012.
25. Piotrowski W., *Społeczno-przestrzenna struktura m. Łodzi. Studium ekologiczne*, Ossolineum, Wrocław-Kraków 1966.

26. *Raport końcowy z badania ewaluacyjnego. Analiza aktualnej struktury instytucji rynku pracy i instytucji pomocy społecznej w kontekście zakresu ich wzajemnej współpracy, a także głównych obszarów styku.* Warszawa 2009.
27. Rapp Ch. A., Saleebey D., Sullivan W. P., *Przyszłość pracy socjalnej opartej na potencjalach* [w:] J. G. Daley (red.), *Współczesna polityka społeczna. Postępy w pracy socjalnej*, Wydawnictwo WSP TWP, Warszawa 2010.
28. Skrzypczak B., *Organizowanie społeczności lokalnej – pedagogiczne uwarunkowania środowiskowej usługi społecznej* [w:] M. Grewiński, B. Skrzypczak (red.), *Środowiskowe usługi społeczne – nowa perspektywa polityki i pedagogiki społecznej*, Wyd. WSP TWP, Warszawa 2011.
29. *Słownik Języka polskiego PWN*, Warszawa 2014.
30. *Socjologia. Przewodnik encyklopedyczny*, Wyd. Naukowe PWN, Kraków 2008.
31. *Strategia wspierania rozwoju społeczeństwa obywatelskiego na lata 2009-2015.* Załącznik do uchwały nr 240/2008 Rady Ministrów z dnia 4 listopada 2008 r. [online: <http://www.mpips.gov.pl/userfiles/File/pozytek/SWRSO%202009-2015.pdf>]
32. *Szczegółowy opis priorytetów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (1 lipca 2014)*, Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju [oprac.], Warszawa 2014.
33. Szyszka M., Tomczyk Ł., Nowak J., *Raport: Mapy problemów społecznych. Analiza teoretyczno-empiryczna*, Bielsko Biała 2011.
34. Theiss W., *Radlińska*. Wydawnictwo „Żak”, Warszawa 1997.
35. Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 roku o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.
36. Ustawa z dnia 21 listopada 2008 roku o pracownikach samorządowych.
37. Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 roku Kodeks pracy.
38. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych.
39. Wąsiński A., *Myślenie obywatelskie w świecie homo novus wyzwaniem dla współczesnej edukacji upowszechniającej ideę społeczeństwa obywatelskiego*, Gentes & Nationes, 2012, No. 6.
40. *Wezwani do działania. Zasoby społeczne w profilaktyce zachowań destrukcyjnych*, I. Niewiadomska, M. Kalinowski [red.], Wyd. KUL, Lublin 2010.
41. Wojtusiak A. przy współudziale Dudziak K., *Proces zbierania danych pełnych w instytucjach działających w obszarze zjawisk oraz problemów społecznych*, (niepublikowany rękopis), Bielsko-Biała 2012.
42. Wojtusiak A., *Diagnoza i inwentaryzacja problemów współczesnej rodziny. Spojrzenie na metody*, [w:] *Problemy współczesnej rodziny polskiej*, M. Klimek, B. Więckiewicz [red.], Wyd. KUL, Lublin 2012.

43. Wojtusiak A., *Program aktywności lokalnej jako droga ku aktywizacji oraz integracji środowiska lokalnego. Casus osiedla Wapienica w Bielsku-Białej*, [w:] *Współczesne kierunki rozwoju pomocy społecznej*, M. Klimek, J. Czerw [red.], Wyd. KUL, Stalowa Wola 2010.
44. Wódz K., *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*. Wydawnictwo Naukowe Śląsk, Katowice 1998.
45. Załącznik do Uchwały Nr 160/2013 Rady Ministrów z dnia 10 września 2013 roku w sprawie przyjęcia dokumentu strategicznego „Perspektywa uczenia się przez całe życie”.
46. Załuska M., Toczyński W., Leś E., Boczoń J., *Organizacje pozarządowe w społeczeństwie obywatelskim*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 1998.
47. Zawartka-Czekaj M., *Diagnoza zjawisk i problemów społecznych w Katowicach z perspektywy podstawowych instytucji polityki społecznej w 2010 roku*, [w:] *Diagnoza problemów społecznych i monitoring polityki społecznej dla aktywizacji zasobów ludzkich w Katowicach*, A. Bartoszek, K. Czekaj, D. Trawkowska [red.], Wyd. PARA, Katowice 2012.