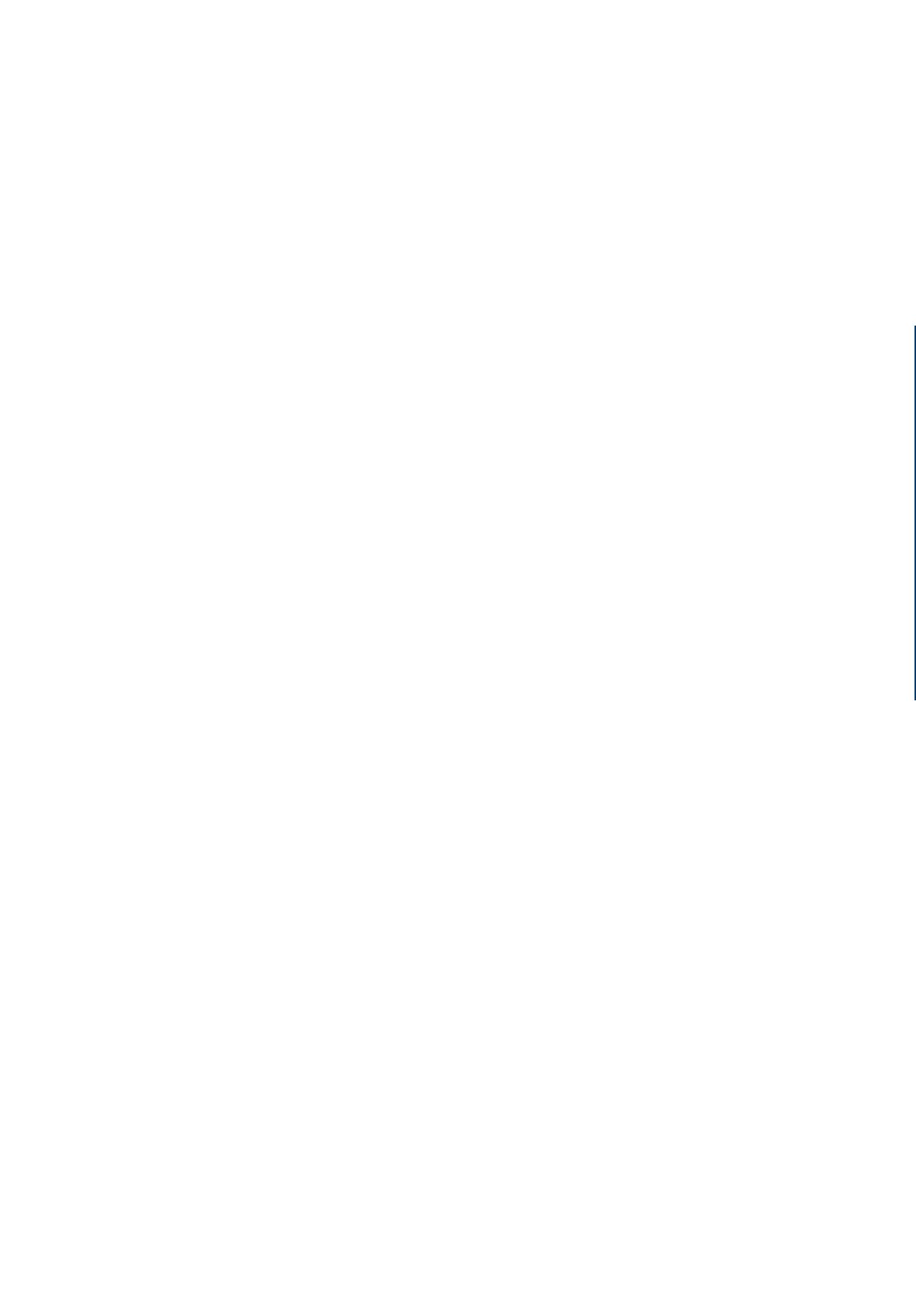


**Wrażliwy**  
nie znaczy  
**Niemożliwy**





# Wrażliwy nie znaczy Niemożliwy

czyli jak skutecznie realizować projekty  
aktywizujące osoby niepełnosprawne, powyżej 50. roku życia,  
mieszkańców terenów wiejskich, osoby bezdomne i uzależnione  
oraz z wykształceniem niepełnym średnim i niższym

Kraków 2011 r.

**Zespół autorski:**

Magdalena Widuch

Jakub Żywiec

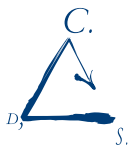
Dagmara Bieńkowska

Justyna Szymańska

Cezary Ułasiński

z Centrum Doradztwa Strategicznego s.c.

Publikacja przygotowana w ramach grantu pn. *Wrażliwy klient (uczestnik) projektów PO KL* współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Opracowana na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego przez:



Centrum Doradztwa Strategicznego\*

31-153 Kraków, ul. Szlak 65 biuro 1004,

tel.: 12 623 77 40, tel./fax: 12 623 77 85

[www.cds.krakow.pl](http://www.cds.krakow.pl)

Publikacja dystrybuowana bezpłatnie

**Wydanie I**

Opracowanie graficzne: Piotr Kostecki

Druk: Grafpress, Kraków, ul. Ostatnia 2A

# Spis treści

|  |           |
|--|-----------|
| Wprowadzenie . . . . .   | 7         |
| <b>Część I. Wrażliwych klientów portret własny . . . . .</b>                           | <b>9</b>  |
| Osoby niepełnosprawne . . . . .  | 10        |
| Osoby w wieku powyżej 50 roku życia . . . . .  | 21        |
| Mieszkańcy terenów wiejskich . . . . .   | 30        |
| Osoby bezdomne i uzależnione . . . . .   | 38        |
| Osoby z wykształceniem niepełnym średnim i niższym . . . . .                           | 48        |
| <b>Część II. Wrażliwy klient na projektowej ścieżce . . . . .</b>                      | <b>57</b> |
| Identyfikacja problemu na jaki odpowiada projekt (diagnoza potrzeb) . . . . .          | 58        |
| Określenie celów i działań oraz stworzenie harmonogramu projektu . . . . .             | 62        |
| Określenie zasobów niezbędnych do realizacji projektu . . . . .                        | 67        |
| Wybór kanałów i metod promocji projektu . . . . .                                      | 71        |
| Rekrutacja uczestników projektu . . . . .  | 74        |
| Realizacja działań określonych dla projektu (utrzymanie uczestników w projekcie) . . . | 77        |

## Wprowadzenie

Mamy przyjemność oddać w Państwa ręce niniejszą publikację będącą efektem realizacji grantu „Wrażliwy klient (uczestnik) projektów PO KL”. Grant ten stanowił odpowiedź Instytucji Pośredniczących i Instytucji Pośredniczących II stopnia „Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013”<sup>1</sup> z pięciu regionów – Małopolski (Lider grantu), Dolnego Śląska, Opolszczyzny, Śląska oraz Wielkopolski – na pojawiające się trudności związane z niskim uczestnictwem części grup społecznych w projektach realizowanych w ramach Programu. Grupy te, określone jako wrażliwi klienci, obejmują:

- osoby niepełnosprawne;
- osoby po 50. roku życia;
- mieszkańców terenów wiejskich;
- osoby bezdomne i uzależnione;
- osoby z wykształceniem niepełnym średnim i niższym.

Realizacja grantu z założenia prowadzić miała do znalezienia najlepszych metod, które zachęciłyby tak zdefiniowane grupy do udziału w projektach oraz wyposażenia projektodawców w wiedzę na temat uwarunkowań ich aktywizacji i wskazówki odnoszące się do projektowania dedykowanego tym grupom wsparcia. Zrealizowano w tym celu szereg prac eksperckich obejmujących m.in. przeprowadzenie analizy danych zastanych oraz kilkudziesięciu wywiadów pogłębionych z ekspertami – praktykami na co dzień zajmującymi się pracą na rzecz grup wrażliwych klientów. Dodatkowo, w ramach grantu odbyły się trzy wizyty studyjne w województwach dolnośląskim, małopolskim oraz śląskim, w trakcie których spotykano się z kilkunastoma przedstawicielami instytucji z powodzeniem wdrażających projekty dla tych grup.

Tworząc niniejszą publikację mieliśmy świadomość, iż o aktywizacji zawodowej i służących jej projektach realizowanych w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki napisano już kilkadziesiąt różnego rodzaju opracowań i przewodników. Pomimo to, na ich tle publikację tę wyróżniają dwie zasadnicze właściwości.

---

<sup>1</sup> W dalszej części publikacji stosowane będą zamiennie nazwy Program Operacyjny Kapitał Ludzki lub Program.

Po pierwsze, koncentruje się ona na grupach społecznych, które znajdują się w wyjątkowej sytuacji na rynku pracy, ich aktywizacja wiąże się często z koniecznością włożenia przez projektodawców większego wysiłku, co w części przypadków przekłada się na mniejsze wsparcie tych grup, postrzeganych często jako trudne czy wręcz niewdzięczne. Podczas gdy, wyjątkowe grupy wymagają jedynie wyjątkowego podejścia. Osoby niepełnosprawne, po 50. roku życia, bezdomne i uzależnione, z wykształceniem niepełnym średnim i niższym oraz mieszkańcy terenów wiejskich to społeczności o specyficznych cechach i uwarunkowaniach, które potrzebują sprofilowanych działań, wskazówek do realizacji których dostarcza niniejsze opracowanie.

Po drugie, publikacja „Wrażliwy nie znaczy Niemożliwy” z założenia koncentruje się nie na procesie projektowym (choć się również do niego odnosi), nie zamykając się wyłącznie na uwarunkowania Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, ale skupia się na zaproponowaniu projektodawcy empatycznego podejścia do człowieka należącego do wyodrębnionej grupy wrażliwej. Często bowiem zapominamy, że za sformułowaniem „uczestnik projektu” kryje się pojedynczy człowiek wraz z całym wachlarzem swoich problemów, oczekiwań ale i możliwości. To zatem nie standardowy, choćby wielokrotnie sprawdzony, schemat działań, ale właśnie zdolność do odnalezienia we wrażliwym kliencie potencjału oraz otwartość na różnicowanie z jakim możemy się spotkać w procesie aktywizacji, stanowią zasadniczy warunek powodzenia projektu. Zrozumienie uczestnika z perspektywy barier z jakimi się zderza, obaw jakich doświadcza oraz potrzeb lub oczekiwań, jakie może żywić, przekłada się w sposób bezpośredni na trwałość i skuteczność proponowanej ścieżki wsparcia.

Pragniemy zachęcić Państwa do podjęcia wyzwania wsparcia opisanych w publikacji wrażliwych klientów w procesie rozpoczęcia lub powrotu do aktywności społecznej i zawodowej. Nie będzie to zadanie łatwe, ale jego trudność wiązać się będzie jedynie z wyrażeniem gotowości do spojrzenia na potencjalnych uczestników przez pryzmat ich sytuacji i możliwości. Jak bowiem powiedział Lee Iacocca: „Klucz do sukcesu to nie informacje. To inni ludzie”. Oznacza to, że realizując projekt skierowany do klientów wrażliwych nie można opierać się jedynie na przekazywaniu informacji czy wyposażaniu w wiedzę, ponieważ to zrozumienie człowieka, dla którego realizowany jest projekt i bezpośrednie towarzyszenie mu na ścieżce aktywizacji zawodowej, jest podstawowym warunkiem sukcesu przedsięwzięcia.

Wyrażamy nadzieję, że podejmując decyzję o realizacji działań na rzecz wrażliwych klientów istotnego wsparcia dostarczy Państwu niniejsze opracowanie.

*Autorzy publikacji pragną złożyć serdecznie podziękowania wszystkim osobom i instytucjom, które swoim zaangażowaniem przyczyniły się do zebrania cennych opinii, doświadczeń oraz propozycji rozwiązań i rekomendacji.*

1



# CZĘŚĆ I

## Wrażliwych klientów portret własny

Pierwsza część publikacji poświęcona jest krótkiej charakterystyce poszczególnych grup wrażliwych klientów, a zatem:



osób niepełnosprawnych;



osób w wieku 50+;



mieszkańców terenów wiejskich;



osób bezdomnych i uzależnionych;



osób z wykształceniem niepełnym średnim i niższym.

Na opis każdej z wymienionych wyżej grup składają się trzy główne zagadnienia: co warto wiedzieć o grupie a więc kilka podstawowych informacji nt. jej cech demograficzno-społecznych i podstawowych wyróżników; uwarunkowania aktywizacji społeczno-zawodowej, czyli garść wskazówek dla projektodawców, a także kilka ciekawostek dotyczących grupy (czy wiesz, że...).



## Osoby niepełnosprawne



### CO WARTO WIEDZIEĆ O GRUPIE <sup>2</sup>

**Definicja niepełnosprawności** według Głównego Urzędu Statystycznego

*Za osobę niepełnosprawną uważana jest osoba, która posiada odpowiednie orzeczenie wydane przez organ do tego uprawniony lub osoba, która takiego orzeczenia nie posiada, lecz odczuwa ograniczenie sprawności w wykonywaniu czynności podstawowych dla swojego wieku (zabawa, nauka, praca, samoobsługa).*

**Zróżnicowanie** – grupa osób niepełnosprawnych stanowi grupę bardzo zróżnicowaną wewnątrz zarówno jeśli chodzi o stopień niepełnosprawności, jej rodzaj oraz moment jej wystąpienia. Stopień niepełnosprawności dzielimy bowiem na znaczny, umiarkowany i lekki, a wśród rodzajów niepełnosprawności wyróżnić można:

- obniżoną sprawność sensoryczną (zmysłową);
- obniżoną sprawność intelektualną;
- obniżoną sprawność funkcjonowania społecznego;
- obniżoną sprawność komunikowania się;
- obniżoną sprawność ruchową;
- obniżoną sprawność psychofizyczną z powodu chorób somatycznych.

Dodatkowo, istotne dla grupy osób niepełnosprawnych rozróżnienie stanowi także moment wystąpienia niepełnosprawności dzielący grupę na osoby z niepełnosprawnością wrodzoną lub nabytą.

Pamiętaj zatem, by planując wsparcie dla osób niepełnosprawnych na wstępie odpowiedzieć sobie na zasadnicze pytanie: do kogo konkretnie kieruję swój projekt? Na potrzeby jakiej dokładnie grupy osób niepełnosprawnych chcę odpowiedzieć?

<sup>2</sup> Przygotowano m.in. w oparciu o informacje dostępne na stronie Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych [www.niepelnosprawni.gov.pl](http://www.niepelnosprawni.gov.pl).



Według wyników Badania Aktywności Ekonomicznej Ludności (BAEL) w roku 2009 liczba osób niepełnosprawnych w wieku powyżej 15 lat wyniosła około **3,5 mln osób**. Tym samym, na 100 Polaków w wieku powyżej 15 roku życia przypada blisko 11 osób niepełnosprawnych.

Wśród osób niepełnosprawnych dominują **osoby cierpiące na schorzenia układu krążenia oraz uszkodzenia i choroby narządów ruchu oraz schorzenia neurologiczne**.

W 2010 roku co trzecia osoba niepełnosprawna posiadająca orzeczenie o niepełnosprawności charakteryzowała się **lekkim stopniem niepełnosprawności**, stopień umiarkowany dotyczył blisko 40%, znaczny natomiast 27%.

Osoby niepełnosprawne są niestety wciąż **gorzej wykształcone** niż osoby w pełni sprawne, a ich wykształcenie często jest nieadekwatne do potrzeb współczesnego rynku pracy. Wykształcenie co najmniej średnie posiada 32% osób niepełnosprawnych, podczas gdy w grupie w pełni sprawnych jest to 52,5%.

W 2009 roku **aktywnych zawodowo było jedynie 15,7%** osób niepełnosprawnych (w wieku powyżej 15 lat), podczas gdy średnio w kraju współczynnik ten wyniósł 59,8%. Istotny wpływ na poziom aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych ma posiadane przez nich wykształcenie. Im wyższy jego poziom, tym wyższy współczynnik aktywności zawodowej oraz wskaźnik zatrudnienia notowany w grupie osób niepełnosprawnych.

Liczba niepełnosprawnych nie różnicuje się znacząco w podziale na miasto i wieś, jednak funkcjonowanie osoby niepełnosprawnej w mieście jest zdecydowanie łatwiejsze. **Niepełnosprawni mieszkańcy obszarów wiejskich charakteryzują się najmniej korzystną sytuacją na rynku pracy**, posiadają także znacznie słabszy dostęp do podmiotów świadczących wsparcie na ich rzecz.

**Główne źródło utrzymania** dla osób niepełnosprawnych w wieku produkcyjnym stanowi **renta** otrzymywana z tytułu niezdolności do pracy. Otrzymuje ją sześciu na dziesięciu niepełnosprawnych w tej grupie. Z pracy zarobkowej utrzymuje się natomiast jedynie 15,5%, w tym 12,7% z pracy najemnej.

## UWARUNKOWANIA AKTYWIZACJI SPOŁECZNO-ZAWODOWEJ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH, CZYLI GARŚĆ WSKAZÓWEK DLA PROJEKTODAWCÓW

### Uwaga na bariery!

Proces aktywizacji osób niepełnosprawnych jest procesem wielowątkowym i wymagającym, ze względu na istnienie różnego typu ograniczeń mogących wpływać na jego przebieg. Przygotowując się do realizacji wsparcia dedykowanego tej grupie warto mieć świadomość istnienia różnorodnych barier aktywizacji osób niepełnosprawnych, na które możemy napotkać. Są to przede wszystkim:

| PODSTAWOWE BARIERY AKTYWIZACJI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH * |  |
|---|--|
| <b>Bariery fizyczno-przestrzenne</b>                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• niedostosowanie przestrzeni publicznej (miast / obszarów wiejskich) do potrzeb osób niepełnosprawnych – bariery architektoniczne (np. chodniki, przejścia dla pieszych, krawężniki, windy, podjazdy, szerokość przejść itp.);</li><li>• bariery komunikacyjne (dostosowanie środków komunikacji publicznej i prywatnej do potrzeb osób niepełnosprawnych);</li><li>• brak odpowiedniego sprzętu (w tym rehabilitacyjnego);</li><li>• słaby stan zdrowia osób niepełnosprawnych.</li></ul>  |
| <b>Bariery strukturalno-instytucjonalne</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>• „złota klatka socjalna”*** – system polityki społecznej nie wspierający aktywności osób niepełnosprawnych. Brak motywacji do pracy powodowany jest m.in. obawą przed obniżeniem lub utratą otrzymywanych społecznych świadczeń pieniężnych (renta);</li><li>• niska dostępność systemu edukacji dla osób niepełnosprawnych (niepełny dostęp do szkolnictwa powszechnego, brak przygotowania nauczycieli do pracy z osobami niepełnosprawnymi, niski poziom upowszechnienia edukacji integrującej);</li><li>• nierównomierny (terytorialnie) dostęp do instytucji świadczących wsparcie na rzecz osób niepełnosprawnych (oś miasto-wieś).</li></ul> |
| <b>Bariery psychologiczne</b>                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• fatalizm – osoby niepełnosprawne są słabiej przekonane o własnym sprawstwie i odpowiedzialności za to, co ich spotyka w życiu społecznym czy zawodowym;</li><li>• niska samoocena i motywacja;</li><li>• wyuczona bezradność – tj. zaprzestanie działania, które wiąże się z przekonaniem, że cokolwiek się uczyni to i tak nie będzie to miało żadnego znaczenia, wpływu na własną sytuację;</li><li>• roszczeniowość grupy osób niepełnosprawnych i niski poziom elastyczności.</li></ul>  |

## PODSTAWOWE BARIERY AKTYWIZACJI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH\*

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Bariery społeczne</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• postawy społeczne wobec osób niepełnosprawnych (negatywne nastawienie poznawcze – zwracanie szczególnej uwagi na oznaki niepełnosprawności, nadopiekuńczość/uczucie litości w stosunku do osób niepełnosprawnych);</li> <li>• obawy pracodawców wobec zatrudniania osób niepełnosprawnych;</li> <li>• wpływ środowiska rodzinnego na osobę niepełnosprawną – wzmacnianie wizerunku osoby niepełnosprawnej jako nieodpowiedniej do pracy i samodzielnego działania.</li> </ul> |
|--------------------------|--|

Jedną z najczęściej wskazywanych przez ekspertów pracujących z tą grupą barier włączenia się w działania mające na celu aktywizację społeczno-zawodową osób niepełnosprawnych jest obawa przed utratą różnego rodzaju świadczeń socjalnych jakie uzyskują (np. renta socjalna, świadczenia pomocy społecznej i in.).

*Cytat: To jest zasadnicza obawa. Takie niedowierzanie, że można dorobić jakąś kwotę do tej renty. Trzeba tłumaczyć, tłumaczyć, jeszcze raz tłumaczyć. A są osoby, które i tak nie wierzą. Tu wchodzi też kalkulacja ekonomiczna – rzecz najważniejsza: czy w ogóle opłaca się podjąć pracę? Czy różnica między wynagrodzeniem a wysokością renty jest warta codziennego wysiłku? Plus działa „pułapka rentowa”: jak już osoba niepełnosprawna podejmie zatrudnienie, to potem może mieć problem z ponownym uzyskaniem świadczenia. Tu ciągle pokutuje taka zasłota z poprzedniego systemu: niepełnosprawność = renta i „siedzenie w domu”.*

Tym samym, planując wsparcie dla osób niepełnosprawnych należy już na etapie informacji i promocji projektu, a szczególnie podczas rekrutacji, przygotować zespół projektowy do kompetentnej rozmowy na ten temat i prowadzenia polityki informacyjnej przełamującej tę obawę, będącej najczęściej pokłosiem niedostatecznej wiedzy wśród osób niepełnosprawnych.

\* W oparciu o Brzezińska A., Woźniak Z., Maj K. (red.), *Osoby z ograniczoną sprawnością na rynku pracy*, Warszawa 2007.

\*\* Łukowski W. (red.), *Osoby z ograniczoną sprawnością na rynku pracy – portret środowiska*, Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej, Warszawa 2007.

### Na czym się oprzeć?

Podjęcie przez osobę niepełnosprawną decyzji o poszukiwaniu/podjęciu zatrudnienia warunkuje najczęściej kilka zasadniczych powodów zewnętrznych lub potrzeb tejże osoby. Zalicza się do nich:

- poszukiwanie kontaktu z ludźmi,
- chęć usamodzielnienia się,
- chęć podniesienia motywacji i wiary w siebie,
- chęć bycia potrzebnym i akceptowanym,
- potrzeba zmiany psychologicznej polegającej na „wyrwaniu” się z domu,
- chęć uzyskania dodatkowego dochodu do renty lub
- zmiana sytuacji rodzinnej wymagająca lub pozwalająca na zmianę swojej sytuacji zawodowej.

Determinanty te warto wykorzystywać jako korzyści z uczestnictwa w działaniach aktywizujących osoby niepełnosprawne oraz uwzględniać w działaniach informacyjno-promocyjnych projektu.

### Kompleksowość, kompleksowość i jeszcze raz kompleksowość

Projekty kierowane do osób niepełnosprawnych powinny charakteryzować kompleksowość wsparcia obejmującego zarówno usługi o charakterze psychologiczno – motywacyjnym, jak i zróżnicowaną ofertę ukierunkowaną na rozwój kompetencji i kwalifikacji zawodowych. Warto pamiętać, iż osoby niepełnosprawne, których kontakt z rynkiem pracy był do tej pory niewielki lub żaden, wymagają poświęcenia szczególnej uwagi aspektom związanym z budową postawy aktywnej i otwartej na nowe wyzwania, a także wzmocnienie motywacji i przekonania danej osoby o własnych możliwościach w zakresie aktywności społeczno-zawodowej.

*Cytat: Są to często osoby, które od lat nie wychodziły z domu, nie mające kontaktu nawet z własnym lokalnym środowiskiem. Powoduje to, że są niedostosowane społecznie, nie przygotowane do życia na zewnątrz, nawiązywania kontaktów z ludźmi, a szczególnie z pracodawcami.*

Stąd, w projektach mających na celu aktywizację społeczno-zawodową tej grupy obok działań takich jak szkolenia, kursy, pośrednictwo pracy czy dotacje na własną działalność powinny znaleźć się przede wszystkim indywidualne i grupowe warsztaty motywacyjne, praca z psychologiem czy indywidualne poradnictwo. Połączenie tych dwóch głównych typów działań istotnie zwiększa efektywność ścieżki aktywizacyjnej dedykowanej osobom niepełnosprawnym.

*Cytat: Ludzie się bardzo tego boją – „psycholog? Ja potrzebuję psychologa? Po co?” Ale później się okazuje, że to jest najciekawszy moduł. Jak obserwowałam na bieżąco, to ludzie wchodzić z przerażeniem – „po co? na co mi to?”, będąc całkowicie „na nie”, a po kilku godzinach wychodzą zadowoleni, zupełnie inni – „dlaczego to już?, to już, tak szybko?” Oni by chcieli jeszcze. Ten czas dla nich to nie był czas stracony.*

## A co ze zdrowiem?

Dla osób niepełnosprawnych często kluczową barierą dla podjęcia aktywności społecznej lub zawodowej jest czynnik, który paradoksalnie może umykać uwadze w planowaniu projektowym, a mianowicie słaby stan zdrowia. Warto pamiętać, że uwzględnienie aspektu zdrowotnego w procesie aktywizacji może okazać się w przypadku części potencjalnych uczestników projektu podstawowym argumentem przemawiającym na jego korzyść. Program Operacyjny Kapitał Ludzki pozostawia przestrzeń pozwalającą na włączenie działań o charakterze rehabilitacyjnym w projekt kierowany do osób niepełnosprawnych, warto więc z tej przestrzeni korzystać.

## DOBRA PRAKTYKA



W projekcie „Postaw na aktywność” skierowanym do osób niepełnosprawnych z terenu powiatu wrocławskiego i realizowanym przez Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie we Wrocławiu, większość zaplanowanych w projekcie instrumentów aktywnej integracji wdrożonych zostało podczas 21-dniowego pobytu uczestników projektu na turnusie rehabilitacyjnym w miejscowości nadmorskiej. Jak wskazują doświadczenia realizatorów projektu, uwzględnienie w projekcie wyjazdowego turnusu rehabilitacyjnego stanowiło z perspektywy uczestników jeden



z istotniejszych atutów projektu. Wprowadzenie tej formy działania do koncepcji projektowej stanowiło efekt wcześniejszej diagnozy potrzeb i na etapie realizacji okazało się istotnym czynnikiem przyciągającym zainteresowanie potencjalnych uczestników.

### Indywidualne podejście

Osoby niepełnosprawne, jak wspomniano wcześniej, to grupa niesłyszanie zróżnicowana, do której nie sposób przyłożyć jednolitej miary i szablonu skutecznego procesu aktywizacyjnego. Złożona i często niepowtarzalna sytuacja konkretnej osoby wymaga w każdym przypadku indywidualnego podejścia. Nawet określenie szczegółowych kryteriów wyboru grupy, której dedykowane jest wsparcie, oraz uwzględnienie zasady jego kompleksowości, okazuje się niewystarczające dla powodzenia procesu aktywizacyjnego, jeśli nie jest brana pod uwagę każdorazowo specyficzna sytuacja niepełnosprawnego uczestnika projektu i związane z nią potrzeby lub bariery aktywizacji.

Jak wskazują eksperci, podstawą pracy z osobą niepełnosprawną powinno być stworzenie indywidualnego planu działania, bazującego na dogłębnej diagnozie potrzeb, możliwości i kompetencji danej osoby, w oparciu o którą tworzona jest odpowiednia ścieżka działań dla konkretnego uczestnika. Od projektodawców wymaga to elastyczności, ale i zaplanowania w projekcie działań w sposób pozwalający na dopasowanie proponowanych form wsparcia do potrzeb konkretnej osoby (wariantowość ścieżek aktywizacji, skomponowanie zindywidualizowanych schematów procesów aktywizacji w ramach puli działań dostępnej w projekcie).

### DOBRA PRAKTYKA



W projekcie „Z coachem do pracy – kompleksowe wsparcie dla osób niepełnosprawnych sensorycznie” realizowanym przez Fundację Instytut Rozwoju Regionalnego w Krakowie skupiono się przede wszystkim na indywidualnej pomocy uczestnikom projektu. Dla wzmocnienia oddziaływania projektu wykorzystana została innowacyjna forma wsparcia – coaching. Uczestników wspierali trenerzy – osoby, będące z nimi w bieżącym i bezpośrednim kontakcie i świadczące pomoc podczas trwania wszystkich etapów projektu (szkolenia, zajęcia, rozmowy



z psychologiem i doradcą zawodowym). Rola coachów opierała się na wsparciu beneficjentów w dokonaniu wyboru najbardziej efektywnej drogi szkoleń, wykorzystaniu ich efektów, a także wzmocnieniu motywacji.

## Docenienie roli opiekunów

W życiu osób niepełnosprawnych opiekunowie i rodzina pełnią bardzo istotną rolę i to często ich zdanie i opinia będzie decydować o uczestnictwie osoby niepełnosprawnej w projekcie realizowanym w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Stąd, zapewnienie wsparcia procesu aktywizacji osoby niepełnosprawnej w jej najbliższym środowisku jest warunkiem zasadniczym dla jego powodzenia. Często bowiem, to właśnie w opiekunach i rodzinie obawy dotyczące uczestnictwa w tego typu przedsięwzięciach są większe niż w przypadku samych uczestników.

*Cytat: Zdarzają się sytuacje, że przychodzi klient z mamą. Dorosła osoba trzydziestoletnia czy dwudziestokilkuletnia przychodzi z mamą i mama siada obok, i właściwie odpowiada na każde moje pytanie.*

*Cytat: Z naszego doświadczenia wynika, że klientami wrażliwymi nie są osoby niepełnosprawne, ale raczej ich rodzice. Bo tak naprawdę to bardziej musimy motywować rodziców niż ich dzieci.*

Ten aspekt rozważać należy także mając na uwadze rodzaj grupy dla której kierujemy wsparcie, bowiem różne może być jego natężenie. Przykładowo w przypadku osób niepełnosprawnych intelektualnie to właśnie decyzja opiekunów i rodziny będzie tą decydującą o udziale w projekcie, podczas gdy w grupie osób z niepełnosprawnością ruchową lub somatyczną może mieć ona znaczenie mniejsze, niemniej warto mieć ją również na uwadze.

## DOBRA PRAKTYKA



W realizowanym przez Fundację na rzecz rozwoju Miasta Knurów oraz Stowarzyszenie Rodzin i Przyjaciół Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną w Knurowie (woj. śląskie) projekcie pt. „Przepustka do samo-



działności”, którego uczestnikami były osoby z niepełnosprawnością intelektualną, obok wsparcia skierowanego do tejże grupy realizatorzy objęli wsparciem także grupę opiekunów i rodziców osób niepełnosprawnych. Uzyskali oni (rodzice, opiekunowie) w projekcie szeroką pomoc psychologiczną, ale także mogli skorzystać z różnego typu doradztwa i zajęć z kosmetyczką, wizażystką, masażystą, seksuologiem i dietetykiem. Ponadto, mieli także dostęp do indywidualnego poradnictwa oraz zaproponowano im wyjazdy integracyjne (realizowane równoległe do wyjazdów integracyjnych ich podopiecznych).

### Bądźmy w kontakcie

Z uwagi na specyfikę grupy, która wymaga indywidualnego podejścia oraz szeregu działań o charakterze psychologiczno – motywacyjnym, w procesie realizacji działań projektowych należy zwrócić szczególną uwagę na utrzymywanie bezpośredniego kontaktu z uczestnikami w przerwach pomiędzy poszczególnymi etapami projektu (jeśli takowe występują). Jak wskazują eksperci, nie wskazane są zbyt długie przerwy pomiędzy kolejnymi działaniami ponieważ mogą być one demotywujące dla uczestników i powodować trudności związane z ich utrzymaniem w projekcie. Stąd, w przypadku niemożności realizacji wszystkich działań w spójnym czasowo cyklu, bez dłuższych przerw pomiędzy, należy mocny nacisk położyć na podtrzymanie stałych, indywidualnych kontaktów z uczestnikami (czy to drogą telefoniczną czy w formie spotkań, odwiedzin, sama korespondencja mailowa lub pocztowa jest w tym względzie niewystarczająca).

### Niemniej istotne

Wracając do barier aktywizacji osób niepełnosprawnych, projektodawca w procesie planowania projektu dedykowanego tej grupie powinien zwrócić baczną uwagę na działania ułatwiające pokonanie barier o charakterze fizyczno-przestrzennym. Składa się na to uwzględnienie w projekcie możliwości odpowiedniego transportu osób niepełnosprawnych na realizowane zajęcia, ale także zaplanowanie i przygotowanie odpowiednich materiałów informacyjno-



-szkoleniowych dostosowanych do potrzeb i możliwości uczestników czy sprzętu i wyposażenia jeżeli jest to konieczne (np. komputery z oprogramowaniem dla osób niedowidzących).

## Przełamując stereotypy

Planując wsparcie dla osób niepełnosprawnych, którego efekt stanowić ma przygotowanie uczestników do wejścia na otwarty rynek pracy, warto rozważyć włączenie pracodawców w działania aktywizacyjne zaplanowane w projekcie. Jak dowodzą badania, pracodawcy często żywią zróżnicowane obawy utrudniające czy wręcz uniemożliwiające zatrudnianie osób niepełnosprawnych. Powoduje to, że osoba niepełnosprawna przygotowana w ramach projektu do podjęcia zatrudnienia narażona bywa na długi okres poszukiwania pracy, co może skutkować utratą odbudowanej z trudem motywacji do podejmowania aktywności zawodowej. Mając na uwadze długoterminowe efekty projektu oraz jego trwałość, na etapie przygotowania projektu i planowania w nim działań należy przeanalizować możliwość bezpośredniego lub pośredniego włączenia pracodawców w działania aktywizacyjne. Bezpośrednio poprzez organizację spotkań, warsztatów, indywidualne kontakty, czy wręcz zapewnienie bazy pracodawców gotowych zaoferować osobom niepełnosprawnym z określonymi kwalifikacjami staż lub zatrudnienie. Pośrednio natomiast w drodze realizacji kampanii informacyjnych skupiających się na obalaniu mitów i stereotypów dotyczących grupy oraz akcentowania korzyści płynących z zatrudniania osób niepełnosprawnych.

## DOBRA PRAKTYKA



W projekcie „Poznaj siebie wykorzystaj szansę – podniesienie aktywności zawodowej niepełnosprawnych” realizowanym przez Dolnośląską Agencję Rozwoju Regionalnego S.A. z siedzibą w Szczawnie-Zdroju podjęte zostały m.in. działania mające na celu promocję osób niepełnosprawnych jako atrakcyjnych kandydatów na pracowników. Udostępniana była internetowa „wizytówka” (tzw. Multimedialne Portfolio) promująca potencjał zawodowy każdego uczestnika, z której skorzystać mogli zainteresowani pracodawcy oraz wspomagające zatrudnienie instytucje publiczne. Organizowane były spotkania informacyjno-promocyjne skierowane do instytucji rynku pracy i pracodawców oparte o tematyczne moduły dyskusyjne dotyczące problemów osób niepełnosprawnych na rynku pracy.

### CZY WIESZ, ŻE?



Osoby niepełnosprawne stanowią około 10% populacji Unii Europejskiej i tym samym tworzą największą mniejszość w krajach UE.

W Polsce odsetek pracujących wśród osób niepełnosprawnych należy do najniższych w Europie. W większości krajów Unii Europejskiej waha się on między 40% a 50%. Najwięcej niepełnosprawnych podejmuje aktywność zawodową w Szwecji, Norwegii i Szwajcarii – od 50% do ponad 60%, a więc podobnie jak odsetek pracujących ogółem w Polsce (59,8%)<sup>3</sup>.

48% zbadanych gospodarstw domowych w Polsce, w których zamieszkuje przynajmniej jedna osoba niepełnosprawna nie korzysta z żadnej formy wsparcia z zewnątrz<sup>4</sup>.

### CZY WIESZ, ŻE?



Badania wykazały, że społecznie istniejące stereotypy mają duży wpływ na ocenę własną osób niepełnosprawnych. Niepełnosprawni, nawet jeśli nie zgadzają się z negatywną opinią na swój temat, po ustawicznym kontakcie z powszechnymi społecznymi opiniami i osądami, zaczynają postrzegać się tak, jak widzą ich inni. Działa w tym przypadku zjawisko autostereotypizacji, powodujące że w wyniku kontaktu z innymi buduje się obraz samego siebie zbliżony z funkcjonującym społecznie, często stereotypowym lub niesłusznym, wizerunkiem grupy<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> *Rodacy do pracy! Alternatywne formy zatrudnienia szansą dla osób niepełnosprawnych*, Broszura wydana w ramach projektu AlterPraca.pl, Przedsiębiorstwo Wydawnicze „Rzeczpospolita” S.A. (PWRSA).

<sup>4</sup> *Ogólnopolskie badanie sytuacji, potrzeb i możliwości osób niepełnosprawnych* – projekt realizowany przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) oraz Szkołę Wyższą Psychologii Społecznej (SWPS) współfinansowany przez Europejski Fundusz Społeczny.

<sup>5</sup> Ibidem



## Osoby w wieku powyżej 50 roku życia

### CO WARTO WIEDZIEĆ O GRUPIE



Powszechnie zachodzące w Europie zjawisko starzenia się społeczeństw zaczyna coraz dotkliwiej odbijać się na kondycji europejskich rynków pracy, coraz głośniejsze dając o sobie znać także na polskim podwórku. W Polsce żyje obecnie ponad 8 000 000 obywateli, którzy ukończyli 50 rok życia a nie osiągnęli jeszcze wieku emerytalnego – stanowią oni zatem już ponad **21% społeczeństwa**<sup>6</sup>.

Szacuje się, że w **przeciągu najbliższych 20 lat liczba osób w wieku poprodukcyjnym zwiększy się dwukrotnie i co trzeci Polak będzie miał status emeryta**. Wobec powyższych, alarmujących danych konieczne wydaje się podjęcie działań mających na celu jak najdłuższe utrzymanie na rynku pracy osób zbliżających się do wieku emerytalnego oraz aktywizowanie zawodowe członków tej grupy, którzy pozostają bierni zawodowo.

W grupie zatrudnionych osób w wieku 50+ coraz częściej można mówić o **syndromie wypalenia zawodowego i kryzysie wieku średniego**. Spadająca motywacja do pracy sprawia, że osoby te przestają być atrakcyjne w oczach pracodawców i są w związku z tym bardziej narażone na ryzyko zmian kadrowych. Niełatwa jest również sytuacja osób bezrobotnych w tym wieku, którym szczególnie trudno wrócić na rynek pracy, często bowiem ich kwalifikacje są nieaktualne, a okres pozostawania bez zatrudnienia na tyle długi, że brakuje im wiary w możliwość powrotu do grona pracujących.

Myśląc o projektach dla grupy 50+ należy mieć świadomość znacznych różnic mentalnych i kompetencyjnych występujących w ramach samego środowiska osób w tym wieku. Odmienne podejście należy stosować do osób bezrobotnych i nieaktywnych zawodowo, odmienne do pracujących i funkcjonujących na rynku pracy. Zgodnie z literaturą, w Polsce wyróżniamy trzy główne kategorie osób w wieku powyżej 50 roku życia:<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Bank Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego.

<sup>7</sup> Tokarz J. (red.), *Rynek pracy a osoby bezrobotne 50+. Bariery i szanse*, Warszawa 2007, s. 64.

## Wrażliwy nie znaczy Niemożliwy

- **osoby biernie zawodowo** – stanowią blisko połowę tej populacji, są to renciści, emeryci bądź pobierający świadczenia lub zasiłki przedemerytalne; osoby o zróżnicowanym poziomie wykształcenia; jest wśród nich relatywnie dużo osób z orzeczoną niepełnosprawnością;
- **osoby pracujące** – to druga co do liczebności kategoria; tworzą ją osoby, które mają nieco gorsze niż młodszy pracownicy formalne wykształcenie, ale ich faktyczne kwalifikacje i pozycja zawodowa sytuuje ich w korzystniejszej sytuacji niż pracowników młodszych; w tej grupie jest też najwięcej osób pracujących na własny rachunek, osiągających najwyższe dochody, zajmujących najwyższe pozycje w hierarchii zawodowej;
- **osoby bezrobotne** – kategoria licząca od 4% do 6% populacji w wieku 50 – 59/64 lat; zbiorowość tę charakteryzuje nagromadzenie niekorzystnych cech położenia społecznego i największe deficyty zasobów istotnych dla funkcjonowania na rynku pracy (zwłaszcza kwalifikacji).

### W jednym wieku, nie znaczy tacy sami

Grupa osób 50+ jest bardzo szeroka i zawiera w sobie tak wiele podgrup, stąd w kontekście planowania działań projektowych warto przyrzeć się **głównym czynnikom różnicującym** pod względem ich sytuacji na rynku pracy. Głównym tego typu czynnikiem jest **wykształcenie**, im jest ono wyższe, tym łatwiej odnaleźć w sobie motywację, tym większe jest także zrozumienie wagi aktywności zawodowej w życiu człowieka. Z wykształceniem związane są wyższe dochody, które przekładają się na większe aspiracje społeczno-zawodowe, dążenie do utrzymania pozycji zawodowej lub awansu. Segmentacja grupy w wieku 50+ przebiega również na linii **miasto – wieś**. Osoby z terenów wiejskich są bardziej zamknięte, dużo mniej mobilne w porównaniu do osób z miasta – te mają więcej kontaktów z ludźmi i nowymi sytuacjami, prezentują także częściej postawę otwartą, nastawioną na rozwój.

Cytat: „obszary wiejskie” są bardziej nieufne, „duże miasta” patrzą ekonomicznie – czy mi się opłaci, czy się rozwinę, czy łatwiej znajdę pracę, a przy takim myśleniu łatwiej o rezultaty.

Eksperti zajmujący się tą grupą dostrzegają także różnice postaw powodowane przynależnością do różnych przedziałów wiekowych w ramach tej grupy: im bliżej pięćdziesiątego roku życia tym większe postawy roszczeniowe, które są stopniowo łagodzone wraz ze zbliżaniem się do granicy wieku emerytalnego.

## Z kim tak naprawdę mamy do czynienia

Myśląc o zaprojektowaniu oferty wsparcia dla grupy osób w wieku 50+ warto wyzbyc się zakorzenionych w powszechnej świadomości stereotypów oraz półprawd i dokonać wyważonej charakterystyki grupy wskazującej na pozytywne i negatywne cechy jej członków, determinujące ich pozycję na rynku pracy. Jak wynika z informacji uzyskanych w toku realizacji grantu, osoby po 50 roku życia charakteryzuje przede wszystkim:

- mniejsza mobilność i wolniejsze przyswajanie zachodzących zmian;
- mniejsza elastyczność działania;
- odnajdywanie się w sprawdzonych sytuacjach – wybieranie sprawdzonych wariantów działania;
- odczuwanie pewnego poziomu wstydu w stosunku do kompetencji młodszych (cytat: *na szkoleniach są ostrożni, boją się kompromitacji w oczach młodszego pokolenia*). Stąd, grupy mieszane nie są wskazane we wszystkich przypadkach – szczególnie w obszarze kompetencji związanych z nowoczesnymi technologiami, może to bowiem powodować dyskomfort w tej grupie uczestników, a co za tym idzie mniejszą efektywność procesu uczenia się.

Z drugiej strony osoby w wieku 50+ odznaczają się szeregiem cech pozytywnych, stanowiących znaczące atuty na rynku pracy. Osoby te są przede wszystkim:

- bardziej altruistyczne od młodszych kolegów;
- sumienne;
- uporządkowane;
- odpowiedzialne za powierzone im zadania;
- a nabyte życiowe doświadczenia sprawiają, że mają w sobie cechy mentora – indywidualnego przewodnika, zapewniającego ciągłość kultury pracy.

Grupa po 50 roku życia, w porównaniu z osobami młodszymi, charakteryzuje się znacznie bardziej skomplikowanymi i złożonymi motywatorami do działania i pozyskiwania nowych kwalifikacji.

Cytat: *Psychologicznie i socjologicznie po pięćdziesiątce istnieje chęć dzielenia się zdobytą wiedzą, jest to bowiem dla wielu tych osób możliwość zafunkcjonowania w środowisku zawodowym jako mentor.*

Stąd też, w przypadku projektów adresowanych do osób pracujących, ale zagrożonych utratą zatrudnienia, tam gdzie jest taka możliwość, warto wykorzystać metodę mentoringu,

## Wrażliwy nie znaczy Niemożliwy

a więc wykorzystania kształtowanego przez lata doświadczenia zawodowego i praktycznej wiedzy osób w wieku 50+ przygotowując ich do dzielenia się nią z młodszymi pracownikami.

Projektodawcy powinni pamiętać także, że osoby z omawianej grupy bywają nieufne i **boją się ryzyka**, w związku z czym często trzymają nieznajomych na dystans, trudno im zaufać drugiej osobie, a tym samym także instytucji składającej im ofertę wsparcia.

Cytat: *Trzeba przekonać te osoby, że działa się na ich rzecz. Myślą, że jak coś jest darmowe to gdzieś jest jakiś haczyk, boją się kruczków prawnych i finansowych. Nie wierzą, że ktoś może chcieć im pomóc, boją się, że zostaną oszukani.*

Osoby w wieku 50+ często **przyjmują także postawę roszczeniową** – wychodzą z przekonania, że pewne rzeczy/usługi się należą i nie trzeba wkładać większego wysiłku w ich pozyskanie.

Cytat: *Bywa, że twierdzą, że im się należy, powołując się przy tym na doświadczenie życiowe jako czynnik wymagający dodatkowej, bezwarunkowej gratyfikacji.*

Charakterystyczna dla analizowanej grupy jest również **niepewność** sprawiająca, że często trzeba poświęcić wiele uwagi ich obawom i motywacji.

Cytat: *Osoby te często potrzebują znalezienia w sobie czegoś pozytywnego: tak jak kiedyś brało się sito i płukało piasek, aż znalazło się złoto, tak samo trzeba nie raz poświęcić sporo czasu, by osoba w wieku 50+ odnalazła w sobie gotowość do działania, podejmowania nowych wyzwań.*

**Brak wiary we własne możliwości** to zasadnicza kwestia, która musi zostać przezwyciężona na początku każdej próby aktywizacji zawodowej grupy osób w wieku powyżej 50 roku życia, o ile ma być ona trwała i skuteczna. Stąd w projektach, ukierunkowanych na aktywizację społeczno-zawodową dedykowanych tej grupie, istotne jest rozważenie uwzględnienia w koncepcji projektowej wsparcia o charakterze psychologiczno-motywacyjnym, ukierunkowanego na rozwój postaw aktywności, odbudowę poczucia sprawstwa i poczucia własnej wartości.

## UWARUNKOWANIA AKTYWIZACJI SPOŁECZNO-ZAWODOWEJ OSÓB W WIEKU 50+, CZYLI GARŚĆ WSKAZÓWEK DLA PROJEKTODAWCÓW

W gronie ekspertów zajmujących się grupą 50+ panuje pełna zgodność co do tego, że skuteczny proces aktywizacji zawodowej osób starszych, oprócz działań ukierunkowanych na wsparcie jednostkowe, wymaga zmian świadomościowych na poziomie społeczeństwa. Zmian w zakresie postrzegania jak najdłuższej aktywności zawodowej jako konieczności społecznej, ale i możliwości rozwoju indywidualnego dającego satysfakcję i poprawę sytuacji finansowej. Warto tym samym w ramach projektu dedykowanego tej grupie rozważyć uwzględnienie elementów kampanii społecznej promującej wydłużenie aktywności zawodowej oraz przeanalizować szereg następujących wskazówek wynikających z doświadczeń w pracy z osobami po 50 roku życia.

### Bez kompleksów zaplanuj kompleksowe działania

Specyfika grupy 50+, której brakuje często przekonania o własnych możliwościach i atutach, a której towarzyszą obawy dotyczące podejmowania nowych wyzwań i odnajdywania się w nowych sytuacjach wymaga uwzględnienia i zaplanowania wsparcia ukierunkowanego na wzmocnienie motywacji oraz przełamanie barier i obaw uczestników projektu. Dlatego też planując koncepcję projektową, warto pamiętać o włączeniu wsparcia psychologicznego w zakres oferty, może ono bowiem okazać się niezbędne dla uzyskania wymiernych efektów aktywizacji zawodowej uczestników przedsięwzięcia.

### DOBRA PRAKTYKA



W projekcie „Generacja 45+ atutem firmy – podnoszenie kwalifikacji zawodowych osób bezrobotnych powyżej 45 roku życia z terenu powiatów: nowosądeckiego, gorlickiego, limanowskiego oraz Miasta Nowego Sącza”, realizowanym przez Starostwo Powiatowe w Nowym Sączu we współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy w Limanowej i Gorlicach (woj. małopolskie) zaplanowano kompleksowy wachlarz rozwiązań, na który składały się: 1. Identyfikacja potrzeb osób pozostających bez zatrudnienia (analiza potrzeb klienta, warsztat edukacyjny, indywidualne plany działania), 2. Techniki aktywnego poszukiwania

## Wrażliwy nie znaczy Niemożliwy



pracy (nabywanie kompetencji kluczowych) – warsztaty aktywnego poszukiwania pracy (blok psychologiczny, praktyczny, blok prawny) oraz szkolenie z zakresu języka angielskiego lub kurs obsługi komputera, 3. Wsparcie psychologiczno-doradcze (porady indywidualne i warsztaty grupowe prowadzone przez doradców zawodowych), 4. Programy aktywizacji zawodowej (szkolenia zawodowe, praktyki zawodowe, pośrednictwo pracy).

### Wskaż korzyści

Zaangażowanie osób 50+ w projekty mające na celu aktywizację społeczno-zawodową wymaga jasnego wskazania uczestnikom (już na etapie informacji i promocji projektu oraz rekrutacji), że udział w proponowanych działaniach realnie przyczyni się do zmiany ich sytuacji na rynku pracy, co w przypadku osób bezrobotnych oznacza uprawdopodobnienie znalezienia zatrudnienia. W związku z tym, tworząc koncepcję projektu dedykowanego tej grupie warto pomyśleć o zaplanowaniu spotkań z lokalnymi pracodawcami, organizacji praktyk bądź staży lub przygotowaniu pomysłu projektowego we współpracy z konkretnymi pracodawcami. Wspólne działania pozwolą także na przełamywanie funkcjonujących wśród pracodawców niekorzystnych stereotypów dotyczących grupy.

### DOBRA PRAKTYKA



Grupa Doradcza Projekt realizująca projekt „RE-start – program aktywizacji zawodowej osób w wieku 45+” (woj. małopolskie) już na etapie tworzenia koncepcji wniosku zaplanowała jako jeden z elementów wsparcia dla grupy możliwość odbycia 6-miesięcznych płatnych staży i praktyk zawodowych dających możliwość nawiązania kontaktów z pracodawcami i nabycia cennego doświadczenia zawodowego. Dodatkowo każdy z uczestników projektu mógł skorzystać z pośrednictwa pracy, dzięki czemu otrzymał min. 2 oferty pracy odpowiadające jego predyspozycjom zawodowym. Pokazanie w ramach projektu realnej szansy na zaistnienie na rynku pracy przyczyniło się do przeprowadzenia bezproblemowej rekrutacji i dużego zainteresowania prowadzonymi działaniami.

## Co może stanąć na drodze do sukcesu

Do głównych przeszkód w aktywizacji zawodowej osób po 50 roku życia eksperci zaliczają:

- niewielką elastyczność;
- stosunkowo niskie wykształcenie;
- małe doświadczenie w zakresie nowoczesnej kultury pracy;
- niską motywację do podejmowania nowych wyzwań, ale i
- zaniedbania estetyczne (ubiór, higiena, uzębienie).

Wbrew pozorom sfera zewnętrznej prezencji ma ogromne znaczenie dla poczucia własnej wartości i bywa, że okazuje się zasadniczym hamulcem dla wchodzenia w nowe sytuacje społeczne. Dlatego warto zadbać o kompleksowe wsparcie w powrocie na rynek pracy poprzez zapewnienie, tam gdzie jest to konieczne, usług fryzjerskich, krawieckich, dentystrycznych czy wsparcia wizażystki, tak, by w momencie przystępowania do procesu rekrutacyjnego osoba 50+ czuła się pewnie i koncentrowała w pełni na swoich kwalifikacjach i umiejętnościach predestynujących ją do objęcia danego stanowiska.

## W grupie różnie

Tam, gdzie jest to możliwe organizuj prace 50+ w ich własnym gronie. W trakcie warsztatów, szkoleń lub innych form wsparcia, szczególnie w przypadku działań ukierunkowanych na rozwój kompetencji językowych lub dotyczących wykorzystania nowych technologii, praca w grupach zróżnicowanych wiekowo może powodować u części osób w wieku 50+ dyskomfort związany z obawami przed „kompromitacją przed osobami młodymi” lub wynikający z tzw. technostresu (stresu dotyczącego nieznajomości nowych technologii).

*Cytat: Należy kroić ofertę tak, by była adresowana do konkretnej grupy wiekowej, osoby 50+ wolą trzymać się razem, wtedy się bardziej otwierają, to niweluje strach. Szkolenie to jednak sztuczna sytuacja – nie da się w tym czasie przełamać dodatkowych barier pokoleniowych.*

## Wiek może mieć znaczenie

Warto zadbać o to, by prowadzący formy wsparcia dla osób 50+ (trenerzy, psycholodzy, doradcy) nie odbiegali w sposób znaczący wiekiem od uczestników. Młode osoby

## Wrażliwy nie znaczy Niemożliwy

prowadzące zajęcia dla grupy mogą wpływać negatywnie na jej gotowość do przyjęcia postaw otwartości zarówno w aspekcie dzielenia się własnymi doświadczeniami i przyznawania do niekompetencji, jak i absorbowania przekazywanych przez prowadzącego treści.

*Cytat: Młodzi moderatorzy i trenerzy mówią tak jakby wszystko było oczywiste, to często wywołuje wewnętrzny, nawet nieuświadomiony bunt osób dojrzałych. To może wydawać się błahe, ale okazuje się istotne aby tok myślenia prowadzącego był dojrzały, spójny z tokiem myślenia grupy.*

### Obudź mentora w 50+

Tam, gdzie jest przestrzeń na tego typu działania, można poddać pod rozagę włączenie w zakres projektu formy aktywizacji zawodowej w postaci mentoringu. Planując realizację projektu warto zwrócić uwagę, iż w aktywizacji zawodowej osób powyżej 50 roku życia nie chodzi jedynie o przekwalifikowanie czy wyposażenie uczestników w nowe lub uzupełniające kwalifikacje, ale także pielęgnowanie i efektywne wykorzystywanie zasobów kompetencyjnych pracujących członków tej grupy wrażliwych klientów.

### Czy wiesz, że?

| WIEK 50+ TO OKRES, NA KTÓRY MOŻNA SPOGLĄDĄĆ   |   |
|---|---|
| optymistycznie  | pesymistycznie  |
| wiek szczytowych możliwości, największych sukcesów i osiągnięć, okres powodzenia ekonomicznego i stabilizacji, okres rosnącego autorytetu i wpływów w dziedzinie zawodowej i społecznej, na ogół dobrego zdrowia i satysfakcji z życia, autonomii i poczucia bezpieczeństwa, twórczej inicjatywy i skuteczności w radzeniu sobie z różnymi trudami i przeciwnościami. | okres maksymalnego nasilenia stresu związanego z pracą zawodową i sytuacją rodzinną, czas trudnych przemian wewnętrznych, konfrontacji z problemem starości i skończoności życia, jest to czas, gdy człowiek spostrzega już pierwsze oznaki starzenia się i mniejszej energii. Jest to okres napięć dylematów – tzw. „ściśnięcie”, związane z poczuciem obowiązku opieki nad dziećmi/wnukami z jednej strony a starzejącymi się rodzicami z drugiej („Sandwich Generation” – Pokolenie Kanapkowe)*. |

\* Portal internetowy Manager na obcasach (Źródło: <http://www.managernaobcasach.pl>), dostęp w dniu 20.06.2011.

## CZY WIESZ, ŻE?



Kryzysu połowy życia doświadcza 80% ludzi w średnim wieku, a jego symptomy to:<sup>8</sup>

- poczucie nieszczęścia, osamotnienia;
- utrata poczucia bezpieczeństwa;
- niezdecydowanie;
- nerwowość i brak cierpliwości w sytuacjach trudnych;
- rozproszenie, trudności w koncentracji;
- depresja, poczucie zatracenia własnej indywidualności, brak satysfakcji;
- niepokój i poczucie negatywnego charakteru toczących się zdarzeń;
- konflikt między oczekiwaną, a realną wizją siebie, prowadzący do negatywnej oceny samego siebie;
- obsesja choroby, starości, śmierci.

Syndrom wypalenia zawodowego (*burnout*) to szczególny rodzaj stresu związanego z wykonywaną pracą. Cechuje go wyczerpanie emocjonalne, poczucie bezradności oraz poczucie utraty możliwości wykonywania zawodu w sposób efektywny i zaangażowany. Często współwystępuje z kryzysem wieku średniego i związany jest on z momentem dokonywania bilansu życiowego. Tak więc starając się utrzymać na rynku pracy osoby w wieku 50+ trzeba pamiętać o potencjalnym zagrożeniu wypaleniem zawodowym i zaplanowaniu stosownej reakcji na ten syndrom. Najczęściej dotyka on osób wykonujących pracę wymagającą intensywnych kontaktów interpersonalnych, zbyt odpowiedzialną i pełną trudnych zadań, wyczerpującą, a także wykonujących prace monotonna i nudną. Wypalenie zawodowe obniża jakość życia, począwszy od niższej satysfakcji z pracy do całkowitego wycofania się z niej<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> Edukacja Internet Dialog – Portal liderów edukacji (Źródło: <http://www.eid.edu.pl>), dostęp w dniu 20.06.2011.

<sup>9</sup> *Co warto wiedzieć o stresie zawodowym*, Instytut Medycyny Pracy im. Prof. J. Nofera, Źródło: <http://www.programyzdrowotne.pl/programypowrotudopracy/glos/Cowartowiedzieostresiezawodowym/Default.aspx>, dostęp w dniu 20.06.2011.



## Mieszkańcy terenów wiejskich

### CO WARTO WIEDZIEĆ O GRUPIE



Mieszkańcy obszarów wiejskich stanowią bardzo szeroką kategorię osób, które w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki ze względu na tzw. wykluczenie terytorialne mogą liczyć na szczególną pomoc w procesie aktywizacji społecznej i zawodowej. Za osoby wykluczone terytorialnie uznać można mieszkańców najbiedniejszych obszarów na szczycie mikroregionów, dotkniętych problemami związanymi z: peryferyjnym położeniem i ograniczoną dostępnością, brakiem podstawowej infrastruktury, wolniejszym tempem rozwoju społeczno-ekonomicznego, niskim poziomem edukacji i szkoleń, wysokim poziomem bezrobocia, pogarszającymi się warunkami mieszkaniowymi i warunkami życia, trudnym dostępem do usług użyteczności publicznej, brakiem warunków dla postępu i rozwoju technologicznego oraz wysokim odsetkiem ludności należącej do grup najbardziej zagrożonych wykluczeniem społecznym.

W 2010 roku na terenach wiejskich (gminy wiejskie i miejsko-wiejskie) zamieszkiwało ponad 15 milionów Polaków, czyli blisko **40% ogółu społeczeństwa**.

Ludność aktywna zawodowo na wsi stanowiła na koniec 2009 r. ponad 55% tamtejszych mieszkańców w wieku produkcyjnym i poprodukcyjnym. Charakterystyczny dla ludności wiejskiej jest **wyższy niż w mieście poziom aktywności zawodowej**.

Na obszarach wiejskich żyje ponad 830 tys. bezrobotnych – ich liczba w ostatnich latach wzrosła, choć te niekorzystne zmiany zachodzą szybciej w miastach. Znacznie wyższy jest natomiast na obszarach wiejskich wskaźnik zagrożenia ubóstwem, który w 2009 r. wynosił 26,1%, podczas, gdy w miastach był on o połowę niższy (12,3%)<sup>10</sup>. Stąd nie powinno dziwić wyodrębnienie tej grupy jako wymagającej szczególnego wsparcia działaniami podejmowanymi z wykorzystaniem środków europejskich.

<sup>10</sup> Bank Danych Lokalnych Głównego Urzędu Statystycznego.



Podejmując się wskazania wyróżników tej grupy wrażliwych klientów należy zaznaczyć, iż mieszkańcy terenów wiejskich stanowią populację bardzo liczną, a przez to niesłychanie zróżnicowaną. Należy wręcz pokusić się o stwierdzenie, że zbiorowość ta nie nosi znamion spójnej społecznie grupy, a odnosi się wyłącznie do typu obszaru terytorialnego zamieszkałego przez bardzo wiele grup społecznych, w tym także wszystkie pozostałe, definiowane w niniejszej publikacji jako klienci wrażliwi (osoby niepełnosprawne, 50+, z niepełnym wykształceniem średnim czy bezdomne i uzależnione). Tym samym, wyszczególniając podstawowe cechy charakteryzujące mieszkańców obszarów wiejskich należy na wstępie zaznaczyć, iż należy je traktować jako swego rodzaju uogólnienia i podkreślić kluczowy czynnik wyróżniający tę zbiorowość, którym jest **różnorodność**.

Myśląc o projekcie kierowanym do mieszkańców obszarów wiejskich warto zwrócić uwagę na problemy, z jakimi najczęściej borykają się oni w aspekcie społecznym i w obszarze rynku pracy:

- wysoki odsetek gospodarstw domowych zagrożonych ubóstwem;
- niski poziom wykształcenia i kwalifikacji;
- słaby dostęp do oferty i infrastruktury edukacyjnej;
- niewystarczający dostęp do usług i informacji dotyczących rynku pracy, edukacji, spraw administracyjnych, prawnych i finansowych;
- niski stopień mobilizacji do zmiany życia ze względu na demobilizujący wpływ otoczenia;
- brak pełnego dostępu do szeregu udogodnień cywilizacyjnych (media elektroniczne, komunikacja, oferta kulturalna);
- napiętnowanie społeczne (silny wpływ stereotypowych opinii generalizujących zachowania patologiczne na całą społeczność obszarów wykluczonych terytorialnie np. uważanie takich osób za leniwe, żyjące na garnuszku państwa, mało kreatywne, pogodzone ze swoim losem)<sup>11</sup>.

## **Wpływ historii na teraźniejszość a obszary wiejskie**

Jak już wspomniano wyżej, tereny wiejskie w Polsce są bardzo zróżnicowane m.in. pod względem kultury rolniczej, poziomu cywilizacyjnego czy aktywności zawodowej mieszkańców. Stąd też nie sposób wyciągnąć generalnych wniosków, które oddałyby w pełni specyfikę potencjalnego uczestnika projektu dedykowanego mieszkańcom obszarów wiejskich.

<sup>11</sup> *Poradnik dotyczący realizacji wsparcia dla osób wykluczonych społecznie oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Warszawa 2010, s. 83.*

## Wrażliwy nie znaczy Niemożliwy

Różnice, będące najczęściej efektem przemian historycznych, widoczne są na poziomie regionów, a nawet w ich ramach, tworząc swego rodzaju mozaikę cech i wyróżników. I tak, w przypadku Małopolski i Śląska eksperci wskazują na:

- częstą wśród rdzennych mieszkańców obszarów wiejskich postawę braku motywacji i wiary we własną wartość;

Cytat: *na wsi obserwuje się powszechne zjawisko, że ten 'najgorszy' zostawał na wsi. Ten co się uczył, był sprytniejszy, szedł do miasta. Ten najmniej sprytny i często zdecydowanie najstabilniej wykształcony – zostawał na wsi.*

- brak zaufania, niechęć do współpracy i niechęć do zmian – to brak zaufania do siebie samych, do sąsiada, co dalej przekłada się także na brak zaufania w odniesieniu do rzeczy zewnętrznych, w tym np. projektów finansowanych z Unii Europejskiej;

Cytat: *To takie zamykanie się do wewnątrz swojego świata – nawet jeśli na wsi się mówi, że coś jest interesujące i możliwe do podjęcia przez mieszkańców wsi i nawet jeśli w pierwszej chwili w ich świadomości pojawia się iskierka, że może warto, to niestety po chwili odzywa się wielopokoleniowa 'prawda' że to za duże ryzyko, a nie uda się, a po co.*

W przypadku obszarów wiejskich Dolnego Śląska, pozornie podobnych do regionów takich jak Małopolska czy Śląsk, występują jednak specyficzne, zdaniem ekspertów, cechy odróżniające ten region od pozostałych. Są to:

- niska integracja społeczna mieszkańców terenów wiejskich, wynikająca z różnego pochodzenia, warunkowana napływowością ludności. To cecha wyraźna zwłaszcza na południu regionu;

Cytat: *Dolny Śląsk to taka zbieranina ludzi. Chociaż powinno się wydawać, że różnorodność powinna budować nową jakość, to w rzeczywistości nic nie buduje.*

- ubóstwo charakteryzujące przede wszystkim południe regionu, Sudety.

Zdecydowanie odmienną specyfiką odznaczają się z kolei obszary wiejskie w województwie wielkopolskim oraz opolskim. Wielkopolska wieś to przede wszystkim wieś intensywnie zagospodarowana i w pełni dostosowana do produkcji rolnej. To, co charakteryzuje wielkopolskie obszary wiejskie to przede wszystkim bardzo duża ilość osób pracujących w rolniczych gospodarstwach wysokotowarowych, a co za tym idzie duże przywiązanie do produkcji rolnej oraz trudność wprowadzania na obszary wiejskie działalności pozarolniczych.



Tradycje prowadzenia działalności rolniczej, która zawsze dawała i nadal daje wysokie dochody powoduje, że wprowadzanie nowych funkcji na wieś wielkopolską, np. turystyki, jest działaniem stosunkowo trudnym.

Dlatego też, w kontekście zarysowanych wyżej zróżnicowań, przygotowując się do realizacji projektu dedykowanego mieszkańcom terenów wiejskich stworzenie koncepcji projektu należy poprzedzić dogłębną analizą środowiska, do którego konkretnie chcemy skierować swoje działania.

## Wspólne zjawiska

Pośród różnorodności zachowań wynikających wprost z mozaiki cech charakteryzujących mieszkańców terenów wiejskich, zaobserwować można zjawiska dotyczące gros tej populacji niezależnie od regionu. Są to zjawiska suburbanizacji (procesu przesiedlania się mieszkańców miast na otaczające aglomeracje obszary wiejskie) oraz płytkość lokalnych rynków pracy. Procesy suburbanizacyjne dotyczące mieszkańców obszarów wiejskich usytuowanych w strefie wpływów dużego ośrodka miejskiego przekładają się z jednej strony na charakter populacji tychże obszarów (wzrost udziału mieszkańcy napływowych w stosunku do ludności rdzennej), z drugiej natomiast wpływają na specyfikę aktywności zawodowej ich mieszkańców (codzienne dojazdy do pracy w mieście lub migracja tygodniowa poniedziałek – piątek do ośrodków miejskich).

Płytkość lokalnych rynków pracy na obszarach wiejskich, które najczęściej nie są w stanie wchłonąć wszystkich mieszkańców wsi, powoduje z kolei, iż do istotnych źródeł dochodów wiejskich gospodarstw domowych zaliczają się świadczenia państwowe lub dochody nieopodatkowane. Słabość wiejskiego rynku pracy (z wyjątkiem obszarów wiejskich w cieniu wielkich miast) uwarunkowana jest wieloma aspektami, jednakże podstawowe czynniki to przede wszystkim: duże oddalenie od wielkich miast i rynków zbytu, słaba dostępność komunikacyjna i przez to niske zainteresowanie inwestorów chęcią lokowania biznesu na takich terenach.

Cytat: *Duża część mieszkańców wsi (jeśli nie pracuje w mieście) utrzymuje się z renty babci lub dziadka – nawet do 70% dochodów na obszarach tradycyjnie wiejskich pochodzi ze źródeł publicznych plus jakieś drobne dorabianie, często w szarej strefie plus wyjazdy na emigrację zagraniczną członków rodziny i tzw. transfery gotówki na wieś plus zasiłki.*

| <b>SILNE I SŁABE STRONY GRUPY W KONTEKŚCIE AKTYWIZACJI SPOŁECZNO-ZAWODOWEJ</b> |   |
|--|---|
| <b>Silne strony grupy</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• zróżnicowanie wewnętrzne grupy według poziomu wykształcenia;</li><li>• zróżnicowanie wewnętrzne grupy pod kątem zamożności – korzystanie z zachodzących procesów suburbanizacji;</li><li>• w większości przypadków – wewnętrzna integracja grupy, poczucie współzależności, tożsamości lokalnej i sąsiedztwa;</li><li>• u wielu osób – wysoki poziom „sprytu życiowego” i swego rodzaju przedsiębiorczości – umiejętność radzenia sobie w trudnych warunkach.</li></ul> |
| <b>Słabe strony grupy</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• częsty brak motywacji do zmiany sytuacji życiowej;</li><li>• tendencje depresyjne;</li><li>• tendencje patologiczne;</li><li>• niski poziom kreatywności;</li><li>• niski poziom zaufania do inicjatyw z zewnątrz.</li></ul>  |
| <b>Inne cechy charakterystyczne</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• wykluczenie technologiczne;</li><li>• dziedziczenie wykluczenia;</li><li>• wysoki wskaźnik długotrwałego bezrobocia;</li><li>• wysoki stopień bezrobocia w grupie powyżej 50 roku życia.</li></ul>  |

## **UWARUNKOWANIA AKTYWIZACJI SPOŁECZNO-ZAWODOWEJ MIESZKAŃCÓW TERENÓW WIEJSKICH, CZYLI GARŚĆ WSKAZÓWEK DLA PROJEKTODAWCÓW**

### **Postaw na metodę *face to face***

Na obszarach wiejskich, zdaniem ekspertów, nadal główną, najbardziej skuteczną, ale i wiarogodną formą komunikacji jest przekaz bezpośredni (z ust do ust). Zważywszy dodatkowo na fakt, iż mieszkańców terenów wiejskich częściej dotyczy zjawisko nieufności w stosunku do zewnętrznych źródeł informacji, korzystanie ze środków masowego przekazu (prasa, radio, TV) czy materiałów pisanych (ulotki, plakaty) w procesie upowszechniania informacji o projekcie i rekrutacji nie spełnia swojej roli i jest wysoce nieefektywne. Warto w tym kontekście rozważyć zaplanowanie i wykorzystanie w projekcie kanałów informacyjnych i metod pozwalających na bezpośrednie (*face to face*) dotarcie do potencjalnych uczestników.

Cytat: *Na wsi należy rekomendować działania bezpośrednio poprzez ludzi. Zatrudniać doradców, nawet studentów, którzy pojadą na wieś i porozmawiają z ludźmi – to jest lepsze od nawet najefektywniejszego plakatu czy reklamy radiowej. Bezpośrednie docieranie do ludzi – to jedyny gwarant sukcesu.*

Dodatkowo, formułując przekaz informacyjny pamiętaj, aby używać prostego, zrozumiałego dla każdego języka, wystrzegając się przy tym stosowania tzw. unijnego żargonu.

## Zbadaj grunt

Wspomniana już płytkość lokalnych, wiejskich rynków pracy powoduje, że wskazanie kierunków aktywizacji zawodowej mieszkańców terenów wiejskich wymaga głębszego zastanowienia i analizy. Należy w tym zakresie zwrócić szczególną uwagę na spójność proponowanych działań z programami rozwoju gmin i faktycznie istniejącymi możliwościami aktywizacji w tym zakresie. Ograniczona chłonność wiejskich rynków pracy powoduje, że zasadniczym warunkiem powodzenia działań projektowych ukierunkowanych na aktywizację mieszkańców obszarów wiejskich jest prawidłowa diagnoza istniejącego lokalnie zapotrzebowania na kompetencje i kwalifikacje.

Cytat: *Chodzi o to, aby nie szkolić ludzi w jakiś kierunkach, kiedy całe wysiłki lokalnego samorządu idą w zupełnie inną stronę. Efekt wzajemnego wspierania się, uzupełniania, wzmacniania działań na wielu płaszczyznach i z wielu źródeł, to jest warunek efektywnej zmiany społecznej na obszarach wiejskich i rozwoju kapitału ludzkiego.*

## Pamiętaj o lokalnych autorytetach i instytucjach

Planując projekt skierowany do mieszkańców obszarów wiejskich warto pamiętać o szeregu podmiotów działających w tym środowisku, które mogą stanowić istotne wsparcie i zaplecze dla realizowanych działań zarówno merytorycznych jak i informacyjnych. Biorąc pod uwagę pewną dozę nieufności jaką mieszkańcy terenów wiejskich nierzadko wykazują w stosunku do środowisk zewnętrznych, jeżeli podejmujesz się realizacji działań na rzecz obszarów, z których nie wywodzi się twoja organizacja, rozważ podjęcie współpracy z:

## Wrażliwy nie znaczy Niemożliwy

- lokalnym samorządem, sołtysami, instytucjami gminnymi takimi jak Gminny Ośrodek Kultury czy Gminny Ośrodek Pomocy Społecznej;
- Lokalną Grupą Działania;
- działającymi na danym terenie organizacjami pozarządowymi;
- Ochotniczymi Strażami Pożarnymi (OSP);
- Kołami Gospodyń Wiejskich (KGW);
- doradcami rolnymi;
- Kółkami Rolniczymi oraz delegatami do Izby Rolniczej;
- redaktorami czasopism gminnych, parafialnych.

Współpraca taka zwiększy wiarygodność i pozwoli na szersze upowszechnienie działań proponowanych w ramach projektu.

### Dostosuj się

W przypadku realizacji projektu, którego większość form wsparcia nie będzie odbywała się na miejscu, należy pomyśleć nad takim zorganizowaniem zajęć, by były one skoordynowane z rozkładami jazdy komunikacji publicznej lub zapewnieniem środka transportu dowożącego uczestników na poszczególne formy wsparcia. Można skorzystać w tym celu z dostępnych możliwości finansowania pewnych wydatków w ramach *cross-financingu* planując zakup dla uczestników projektu choćby roweru. Pewnym standardem jest już zagwarantowanie zwrotów kosztów przejazdu odbiorcom wsparcia. Niektórym z nich musi zostać dodatkowo zagwarantowana opieka nad dziećmi ze względu na niski stopień upowszechnienia edukacji przedszkolnej na obszarach wiejskich.

## CZY WIESZ, ŻE?



Do najważniejszych przyczyn utrzymującego się od lat wysokiego bezrobocia ludności zamieszkałej na wsi nadal zaliczyć można:

- likwidację PGR i brak do dziś (mimo, że okres transformacji zapoczątkowany został 20 lat temu) alternatywnych rozwiązań zatrudnienia dla znacznej części osób z tych obszarów,
- brak miejsc pracy zarówno na wsi jak i w miastach dla ludności nie związanej z gospodarstwami rolnymi, w wyniku likwidacji, prywatyzacji, czy restrukturyzacji przedsiębiorstw (w tym głównie redukcję zatrudnienia wśród ludności dwuzawodowej w przedsiębiorstwach państwowych, ograniczenie bądź likwidację miejsc pracy w usługach oraz obsłudze rolnictwa),
- ujawnienie się na rynku pracy dotychczas ukrytego bezrobocia w rolnictwie<sup>12</sup>.

Jak potwierdzają dane demograficzne, w Polsce (podobnie jak w innych krajach Unii) występuje zachwianie równowagi demograficznej – na wsi pozostają głównie mężczyźni, w miastach występuje nadwyżka kobiet. Prestroga może być Irlandia, do której często bywa porównywana Polska, ze względu na rolniczy charakter. Wytworzyły się tam na wsi społeczności żyjące w przymusowym celibacie (celibate communities), który wymusza nierównowaga demograficzna, na 100 mężczyzn na obszarach wiejskich przypada tam 60 kobiet<sup>13</sup>.

Dziś aż 37 proc. mieszkańców wsi, ma źródło dochodów w transferach społecznych (różnych zasiłkach), zdaniem ekspertów jest to sytuacja absurdalna, bowiem podstawowym strumieniem dochodów dla rodzin powinna być praca<sup>14</sup>.

<sup>12</sup> Stan i struktura rejestrowanego bezrobocia na wsi w 2009 roku, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2009.

<sup>13</sup> Podedworna H., *Młody Rolnik w Unii Europejskiej*, Kancelaria Senatu, Warszawa 2004.

<sup>14</sup> Boni: Trzeba inaczej dzielić dochody państwa, Źródło: [http://wyborcza.biz/biznes/1,101562,8691290,Boni\\_Trzeba\\_inaczej\\_dzielic\\_dochody\\_panstwa.html](http://wyborcza.biz/biznes/1,101562,8691290,Boni_Trzeba_inaczej_dzielic_dochody_panstwa.html), dostęp w dniu 20 czerwca 2011.



## Osoby bezdomne i uzależnione

### CO WARTO WIEDZIEĆ O GRUPIE



Osoby bezdomne i uzależnione nie stanowią jednolitej grupy. Co prawda większość bezdomnych boryka się z problemem uzależnienia, jednak uzależnieni rzadko są dotknięci bezdomnością.

### Słów kilka o statystycznym bezdomnym

Z szacunków Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej wynika, że liczba osób bezdomnych w Polsce sięga około 30 tysięcy (2010 r.)<sup>15</sup>. Grupa osób bezdomnych **to starzejąca się populacja**, w której 43% osób przekroczyło 45 rok życia i ok. 80% stanowią mężczyźni. Charakteryzuje ją zdecydowanie **niższe niż w całej społeczności wykształcenie** – większość osób bezdomnych posiada wykształcenie podstawowe lub zawodowe.

Kolejnym wyróżnikiem osób bezdomnych jest **słaby stan zdrowia**. Wielu bezdomnych jest jednocześnie dotkniętych niepełnosprawnością, większość jest też uzależniona od alkoholu (szacuje się, że 60 – 80%). Problemy zdrowotne w powiązaniu z niskim wykształceniem bardzo utrudniają im znalezienie satysfakcjonującej zarobkowo pracy.

Duża część populacji bezdomnych to osoby o **nieuregulowanej sytuacji prawnej** (np. nie posiadające żadnych aktualnych dokumentów), **mające zaległe zobowiązania finansowe** (np. długi alimentacyjne) względem swoich krewnych. Należy mieć na uwadze, że czynniki te stanowią dla członków tej grupy istotne bariery w procesie aktywizacji społecznej i zawodowej.

<sup>15</sup> *Bezdomność w Polsce diagnoza na dzień 31 stycznia 2010 – materiał informacyjny*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej – Departament Pomocy i Integracji Społecznej, Warszawa 2010.

Osoby bezdomne skupiają się przede wszystkim w **metropoliach** (najwięcej miejsc noclegowych dostępnych jest w Warszawie, Katowicach, Wrocławiu, Poznaniu i Gdańsku) i jest to efekt ich wysokiej mobilności. Większość z nich bowiem nie pochodzi stamtąd, lecz przyjeżdża do dużych miast z mniejszych miejscowości. Ta **wysoka mobilność, zwana bywa także brakiem zakorzenienia**, a więc brakiem odczuwania przez osobę bezdomną więzów łączących ją z konkretnym miejscem, przestrzenią, wspólnotą i społecznością. Brak zakorzenienia jest poważnym problemem w resocjalizacji i rehabilitacji tej grupy, ponieważ bardzo trudno znaleźć jej członkom jakieś trwałe odniesienia, poczucie tożsamości, identyfikację z grupą<sup>16</sup>.

W literaturze tematu, zbiorowość osób bezdomnych pod kątem szans na powodzenie aktywizacji społeczno-zawodowej dzieli się na trzy główne grupy<sup>17</sup>:

- **grupę wysoce rokującą na skuteczną i efektywną aktywizację** – to osoby młode lub w średnim wieku z krótkim lub średnim stażem bezdomności (do 6 lat), w dość dobrej kondycji psychofizycznej, bez uzależnień, z uregulowaną sytuacją prawną, z dużą motywacją, niekoniecznie posiadające kwalifikacje zawodowe.
- **grupę średnio rokującą na podjęcie i utrzymanie zatrudnienia** – osoby w średnim wieku ze średnim stażem bezdomności (i bezrobocia), posiadające duże doświadczenie i kwalifikacje zawodowe, które jednak utraciły nawyk pracy, uzależnione od alkoholu, ale nie pijące, znajdujące się w trudnej sytuacji psychologicznej, dość sprawne fizycznie, ale w znacznym stopniu uzależnione od pomocy.
- **grupę nisko rokującą na podjęcie pracy** – starsze osoby z niskim wykształceniem, często z problemami zdrowotnymi lub niepełnosprawne, uzależnione od alkoholu, długotrwale bezrobotne i bezdomne (ok. 6 lat i więcej), uzależnione od pomocy, z niską motywacją do podjęcia zmian i nieuregulowaną sytuacją prawną i administracyjną, bez kontaktów z rodziną, wielokrotnie karane.

## „Tu i teraz” i inne wyróżniki

Osoby bezdomne charakteryzuje także zakotwiczenie w terażniejszości – ważną jest dla nich wyłącznie **sytuacja „tu i teraz”**. Zakotwiczenie w terażniejszości wiąże się także z hierarchią

<sup>16</sup> Olech P., *Aktywizacja zawodowa osób bezdomnych*, Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa 2006.

<sup>17</sup> *Program działań na rzecz rozwiązywania problemu bezdomności w Elblągu na lata 2009–2013*, Elbląg 2009, s. 5.

## Wrażliwy nie znaczy Niemożliwy

potrzeb (zgodnie z piramidą potrzeb Maslowa<sup>18</sup>), u podstaw której znajdują się potrzeby fizjologiczne i potrzeba bezpieczeństwa, które w głównej mierze wyznaczają rytm i zakres funkcjonowania osoby bezdomnej. W tym kontekście aktywność zawodowa wykracza poza znany bezdomnym schemat bezpieczeństwa i może spowodować utratę łatwej i dostępnej metody zaspokajania głodu. Dodatkowo, odczuwane przez osoby bezdomne poczucie winy związane z przeszłością determinuje w znacznym stopniu niechęć do podejmowania pozytywnych działań dotyczących przyszłości.

Okres i sposób funkcjonowania w bezdomności wpływa także na niedostatki w zakresie **podstawowych umiejętności społecznych** charakterystyczne dla członków tej grupy. Co więcej, uświadomienie tego braku powoduje często u osoby bezdomnej przyjęcie postawy obronnej, a więc postawy wycofania i społecznej izolacji.

Osoby bezdomne to także **zróżnicowana zbiorowość pod względem codziennego funkcjonowania**. Część z nich żyje w mieszkaniach socjalnych i pracuje zarobkowo, najbardziej widoczna jest jednak grupa tzw. „łazików” (spotykanych w parkach, na dworcach), którzy funkcjonują w przestrzeni publicznej i w zdecydowanej większości są uzależnieni od alkoholu. U tych osób, ze względu na długotrwałą chorobę alkoholową, pojawiają się pewne ograniczenia umysłowe i to właśnie z tą grupą związanych jest najwięcej negatywnych stereotypów dotyczących bezdomności. Najważniejszym z nich jest przekonanie, że bezdomni sami sobie wybrali taki styl życia i nie podejmują wystarczających wysiłków na rzecz zmiany swojej sytuacji. Poddane presji opinii społecznej, osoby bezdomne **internalizują ten stereotyp**, z czasem zaczynając się z nim utożsamiać, co skutkuje zaniechaniem prób wyjścia z bezdomności i niechęcią do podjęcia zatrudnienia.

W opinii ekspertów **bezdomność może być uznana za swego rodzaju uzależnienie**, na wyjście z którego wpływ ma szereg czynników, wśród których warto pamiętać także o wpływie grupy i środowiska w jakim funkcjonuje osoba bezdomna, który to wpływ stanowi często siłę hamującą dla takiej zmiany. Osoby podejmujące próby usamodzielnienia są bowiem w środowisku osób bezdomnych stygmatyzowane.

<sup>18</sup> Zgodnie z teorią Maslowa zaspokajanie potrzeb człowieka możliwe jest wyłącznie w następującej kolejności: 1 – potrzeby fizjologiczne, 2 – potrzeby bezpieczeństwa, 3 – potrzeby afiliacji, przynależności, 4 – potrzeby szacunku i uznania, 5 – potrzeba samorealizacji.

## Podstawowe fakty na temat osób uzależnionych

**Uzależnienie** to nabyta silna potrzeba wykonywania jakiejś czynności lub zażywania jakiejś substancji. Osoby uzależnione najczęściej kojarzy się ze zbiorowością osób uzależnionych od alkoholu lub narkotyków, należy jednak pamiętać, iż **spektrum uzależnień jest zdecydowanie szersze** i ciągle się poszerza o nowe rodzaje obejmując m.in.: lekomanię, hazard, siecioholizm, seksoholizm, zakupoholizm i inne. Tak rozległe zagadnienie powoduje, iż nie sposób wskazać konkretnej liczby osób uzależnionych (od różnego rodzaju substancji i czynności) w Polsce. Uzależnienie każdego rodzaju jest chorobą i wymaga poddania się terapii, a skutki uzależnień należy rozpatrywać zarówno w **sferze zdrowotnej, psychologicznej jak i społecznej**.

Zbiorowość **uzależnionych jest niesłychanie różnorodna** i można podzielić ją według skali, na krańcach której z jednej strony znajdują się bezdomni, a z drugiej osoby zajmujące wysokie pozycje społeczne. Zbiorowość uzależnionych w kontekście rynku pracy najogólniej można podzielić na grupę osób, które straciły zatrudnienie z powodu uzależnienia oraz osoby, które z powodu braku pracy popadły w uzależnienie. Pierwsza grupa ma zazwyczaj wyższe kwalifikacje i dobrze rozwinięte umiejętności społeczne, umożliwiające im łączenie pracy z nałogiem, podczas gdy druga skupia najczęściej osoby długotrwale bezrobotne, o niskich lub zdezaktualizowanych kwalifikacjach zawodowych. Ponadto, należy wspomnieć o grupie osób uzależnionych, które mimo nałogu utrzymują pracę zawodową.

Zbiorowość osób uzależnionych nie różnicuje się znacząco w podziale na miasto i wieś, jednak mieszkańcy miast, jak w przypadku każdego leczenia, mają większe szanse na objęcie terapią. W miastach również jest więcej zdiagnozowanych uzależnień, co wynika z tego, że większa liczba specjalistycznych ośrodków działa na terenach miejskich.

### UWARUNKOWANIA AKTYWIZACJI SPOŁECZNO-ZAWODOWEJ OSÓB BEZDOMNYCH I UZALEŻNIONYCH, CZYLI GARŚĆ WSKAZÓWEK DLA PROJEKTODAWCÓW

#### Co będzie rzutować na efektywność naszych działań?

Doświadczenia wskazują, że efektywność procesu aktywizacji społecznej osób bezdomnych warunkowana jest przez kilka podstawowych czynników, do których zaliczyć należy m.in.:

- okres trwania bezdomności;
- stopień marginalizacji społecznej w okresie bezdomności;
- utrzymywanie więzi społecznych poza środowiskiem osób bezdomnych;
- wiek;
- posiadane kwalifikacje zawodowe;
- posiadanie źródeł dochodów;
- stan zdrowia;
- uzależnienia.

#### Na początek zadbaj o...

Podstawowe bariery w procesie aktywizacji osób bezdomnych dotyczą dwóch głównych sfer: sfery zdrowotnej i sfery prawnej. W pierwszym okresie aktywizacji należy więc przede wszystkim zająć się stanem zdrowia osoby bezdomnej i wyleczeniem jej z nałogów, jeśli jest uzależniona. Kolejnym problemem, który stoi na przeszkodzie w powrocie do życia społeczno-zawodowego, jest występujący często u osób bezdomnych brak aktualnych dokumentów i adresu zameldowania, co z kolei czyni je niewiarygodnymi w oczach pracodawców i utrudnia wejście na rynek pracy. Dodatkowo, poważnym problemem w części przypadków są także zobowiązania finansowe i zadłużenie osób bezdomnych, które zniechęca je do podjęcia pracy zarobkowej (wiąże się to bowiem natychmiastowym zajęciem przez komornika istotnej części dochodów). Uwzględnienie w działaniach projektowych zadań na rzecz poprawy stanu zdrowia, terapii, pomocy prawnej czy asystentury w procedurach administracyjno-prawnych jest warunkiem niezbędnym dla podjęcia dalszych działań mających na celu aktywizację społeczną i zawodową tej grupy.

*Cytat: W pracy z bezdomnymi jest „opóźniony start” w porównaniu do aktywizacji zawodowej osób, które mieszkają w lokalach mieszkalnych. Brakuje podstawowych dokumentów potwierdzających tożsamość i historię zatrudnienia. Trzeba wyrobić im dowód osobisty, zebrać dokumentację potwierdzającą pracę. Do tego dochodzą problemy zdrowotne. Jak osoba uzależniona przestaje pić, zaczynają się choroby, daje o sobie znać wyniszczenie organizmu. Trzeba więc zadbać i o tę sferę.*

## Wspólny problem, różne uwarunkowania

O ile w przypadku pozostałych grup wrażliwych klientów indywidualne podejście do każdego uczestnika jest pożądane, o tyle w procesie aktywizacji osób bezdomnych jest ono niezbędne. Złożoność sytuacji wyjściowej bezdomnego uczestnika projektu wymaga każdorazowo dogłębnej analizy i indywidualnej diagnozy potrzeb mogących występować na wielu płaszczyznach: zdrowotnej, prawnej, psychologicznej, społecznej, kompetencyjnej i in.

*Cytat: Każdy człowiek jest inny i plan wychodzenia z bezdomności trzeba za każdym razem osobno układać. Nie ma jednego, idealnego wzorca.*

Zindywidualizowane podejście w połączeniu ze złożonością problemów, z jakimi uporać muszą się osoby bezdomne w procesie aktywizacji, przekłada się bezpośrednio na wymóg kompleksowości oferty wsparcia zaplanowanej w ramach projektu. Należy się więc także liczyć z tym, że projekty kierowane do osób bezdomnych siłą rzeczy powinny być długotrwałe.

*Cytat: Ta grupa jest na tyle trudna i ma tyle dysfunkcji, że potrzeba zintegrowanych programów, nie tylko tych doraźnych, ale rozwojowych, czyli pracy nad trzeźwością, pracy nad przygotowaniem zawodowym, edukacją ogólną, umiejętnościami społecznymi.*

Zdaniem ekspertów, jedną z najskuteczniejszych metod aktywizacji tej grupy jest powoływanie Centrów Integracji Społecznej, w których osoby te mogą uzyskać całościowe, wielowymiarowe wsparcie przez kilka godzin dziennie, codziennie. Taka stałość i wymiar pracy dają przestrzeń na indywidualną, głęboką pracę z człowiekiem i tym samym przynosi bardzo dobre rezultaty.

### DOBRA PRAKTYKA



Projekt „Droga do zatrudnienia” realizowany przez Centrum Integracji Społecznej we Wrocławiu zakładał zapewnienie zróżnicowanego wsparcia dla osób bezdomnych w formie indywidualnych programów wyjścia z bezdomności, zapewniając przy tym całodzienną opiekę, wyżywienie, zwrot kosztów dojazdu, kursy zawodowe, kursy poruszania się po rynku pracy, warsztaty umiejętności psycho-społecznych, intermentoring – wymiana doświadczeń (gotowanie, szycie), indywidualnie dobrane usługi społeczne – poprawa stanu zdrowia/wyrobienie niezbędnych dokumentów, indywidualne rozmowy z prawnikami, kurs autoprezentacji, wyposażenie każdego uczestnika w ubranie na rozmowę kwalifikacyjną.

Również w przypadku osób uzależnionych, których sytuacja jest często istotnie zróżnicowana – należą do niej zarówno osoby bezdomne, jak i takie, które zajmowały wysokie stanowiska przed utratą pracy – zasadniczym warunkiem skutecznej aktywizacji zawodowej jest indywidualne zdiagnozowanie sytuacji każdej jednostki i dobranie do niej – w ramach oferty projektowej – adekwatnych działań.

### Czy jestem przygotowany do wsparcia tej grupy?

Praca z osobami bezdomnymi i uzależnionymi wymaga dysponowania odpowiednim przygotowaniem i doświadczeniem. Jednym z istotnych czynników powodzenia procesu aktywizacji społeczno-zawodowej tej grupy staje się tym samym dobór odpowiedniej, wykwalifikowanej w tym zakresie kadry. Jak podkreślają eksperci działający na rzecz tej grupy, podczas reintegracji ważna jest także obecność innych osób, które przeszły ten proces wcześniej. Ludzie mający za sobą doświadczenie bezdomności lub uzależnienia bywają bardziej przekonujący od najlepiej wykwalifikowanych psychologów. W przypadku tej konkretnej grupy realizacja projektów przez podmiot nieposiadający jakiegokolwiek doświadczenia w pracy na jej rzecz wydaje się być możliwa jedynie pod warunkiem podjęcia partnerskiej współpracy z organizacją posiadającą takie doświadczenie.

## Małe duże atuty

Wspomniane wcześniej zakotwiczenie osób bezdomnych w teraźniejszości i skoncentrowanie na najważniejszych potrzebach powoduje, że główne czynniki skłaniające osoby te do uczestnictwa w projekcie, to rzadziej możliwość uzyskania nowych kompetencji społecznych czy zawodowych, a częściej po prostu zapewnienie ciepłego, darmowego posiłku czy wypłaty dodatku szkoleniowego. Te z pozoru drugoplanowe kwestie w przypadku tej grupy nabierają pierwszorzędного znaczenia i ich uwypuklenie, szczególnie, na etapie promocji i rekrutacji może wzmacniać zainteresowanie uczestnictwem i ułatwić pokonywanie zasadniczych obaw dotyczących zaspokojenia podstawowych potrzeb.

## Aktywizacja tak, ale pod warunkiem...

W przypadku osób uzależnionych warunkiem włączenia osoby w proces aktywizacji powinno być każdorazowo pomyślnie przejście terapii odpowiedniej dla uzależnienia. Tym samym, do projektu powinny być kwalifikowane wyłącznie osoby zdolne do utrzymywania abstynencji, w przeciwnym wypadku jakiegokolwiek działania aktywizacyjne niosą za sobą duże ryzyko niepowodzenia. Co więcej, ważne jest także wyostrzenie uwagi realizatorów projektu na aspekt kontroli systematycznej obecności uczestników na zajęciach. Część osób uzależnionych, szczególnie tych pozostających przez dłuższy okres bez zatrudnienia nie potrafi organizować sobie czasu i regularna obecność na zajęciach może stanowić dla niej problem. Z tego powodu podczas realizacji projektu warto zwrócić uwagę na to, aby nie odwoływać ani przesuwać raz ustalonych terminów spotkań, wprowadza to bowiem poczucie braku stałości, które w przypadku grupy może skutkować analogicznym zachowaniem wśród uczestników („jeśli oni odwołali zajęcia, to ja również nie muszę przyjść na następne”).

### CZY WIESZ, ŻE?



- Wbrew powszechnym opiniom i stereotypowemu wizerunkowi osoby bezdomnej, jedynie co dwudziesty bezdomny trudni się żebractwem<sup>19</sup>.
- Stereotypowy wizerunek osoby bezdomnej tzw. „łazika”, którego dotyka tzw. bezdomność uliczna, budowany jest w oparciu o sytuację jedynie 1/5 tej populacji. Jak wynika z badań, ponad 60% ludzi bezdomnych przebywa w różnego typu placówkach (noclegownie, schroniska, domy, mieszkania wspierane), charakteryzuje ich więc tzw. bezmieszkańczość, odmienna od bezdomności ulicznej i zdecydowanie wymykająca się stereotypom<sup>20</sup>.
- Bezdomność z wyboru nie istnieje. Bezdomność zawsze stanowi efekt innych problemów takich jak uzależnienia, przemoc, problemy psychiczne, brak rodziny lub jej rozpad itp. Osoby bezdomne wskazując na własny wybór takiego życia powodowane są najczęściej znanym w psychologii mechanizmem obronnym – mechanizmem racjonalizacji<sup>21</sup>.
- Wyróżnia się pięć faz rozwoju syndromu bezdomności. Pierwsza z nich to tzw. faza wstępna, kiedy stopniowo osłabiają się kontakty z rodziną, a osoba traktuje swoją sytuację jako czasową (do 2 lat). Druga faza – ostrzegawcza (2 – 4 lata od opuszczenia domu) charakteryzuje się pogłębianiem procesów separacji do rodziny oraz racjonalizacją swojego położenia. Wzrasta równocześnie identyfikacja ze środowiskiem bezdomnych. Trzecią fazą (4 – 6 lat od opuszczenia domu) wiąże się z coraz lepszą orientacją w normach postępowania w środowisku bezdomnych, zasadach pomocy udzielanej przez różne instytucje. Kolejną jest faza chroniczna (6 – 10 lat

<sup>19</sup> Bielecka-Prus J., Rydzewski P., Maciejewska R., *Społeczne i instytucjonalne aspekty bezdomności na Lubelszczyźnie*, Wydawnictwo WSPA, Lublin 2011.

<sup>20</sup> *Stanowisko wobec Definicji oraz Typologii Bezdomności wypracowane przez Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta, Sieć BARKA, Stowarzyszenie MONAR, CARITAS Diecezji Kieleckiej, Stowarzyszenie OTWARTE DRZWI*, Źródło: <http://www.pfwb.org.pl/wp-content/uploads/2009/11/Polska-Definicja-i-Typologia-Bezdomno%C5%9Bci-14.07.2009.pdf>, dostęp w dniu 20.06.2011.

<sup>21</sup> Olech P., *Aktywizacja zawodowa osób bezdomnych*, Fundacja Inicjatyw Społeczno – Ekonomicznych, Warszawa 2006.



od opuszczenia domu), kiedy to człowiek w pełni przystosowuje się do warunków życia bezdomnego. Nie utrzymuje już kontaktów z rodziną i coraz bardziej podupada na zdrowiu. W ostatniej fazie – trwałej bezdomności, poziom motywacji do wyjścia z bezdomności jest bardzo niski<sup>22</sup>.

<sup>22</sup> Dębski M. (red.), *Problem bezdomności w Polsce wybrane aspekty. Diagnoza zespołu badawczego działającego w ramach programu „Gminny standard wychodzenia z bezdomności”*, Gdańsk 2011.



# Osoby z wykształceniem niepełnym średnim i niższym



## CO WARTO WIEDZIEĆ O GRUPIE

Osoby z wykształceniem niepełnym średnim lub niższym zostały uznane za grupę wrażliwych klientów przez wzgląd na niekorzystny status edukacyjny, który w dotkliwy sposób może zmniejszać ich szanse na rynku pracy i przyczyniać się do wykluczenia społecznego. W szczególności trudnej sytuacji znajdują się osoby, które ukończyły jedynie szkołę podstawową lub gimnazjum, nie mają bowiem – w przeciwieństwie do absolwentów zasadniczych szkół zawodowych – kwalifikacji umożliwiających wykonywanie konkretnego zawodu.

Na podstawie danych szacunkowych opracowanych z uwzględnieniem wyników Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań 2002, bieżących bilansów ludności oraz wyników badań z zakresu szkolnictwa można przyjąć, że z końcem 2008 roku **ponad 47% ludności w Polsce** legitymowało się wykształceniem poniżej średniego. Niskim wykształceniem charakteryzuje się **co drugi mężczyzna** i 4 na 10 kobiet. Problem ten dotyka częściej mieszkańców wsi – 62,1% niż mieszkańców miast – 38,5%.

Według Badania Aktywności Ekonomicznej Ludności (BAEL, 2009 r.) wśród ogółu **pracujących co trzecia osoba posiada wykształcenie niepełne średnie i niższe. Odsetek ten rośnie wraz z wiekiem** – począwszy od 24% w grupie 25–34 lata, do 49% w grupie 65 i więcej. Ponadto, osoby z wykształceniem niepełnym średnim i niższym na koniec 2009 roku stanowiły aż 57,7% zarejestrowanych w Polsce bezrobotnych. Dwóch na trzech bezrobotnych mężczyzn miało właśnie takie wykształcenie, wśród kobiet było to 49% ogółu zarejestrowanych pań. Warto zwrócić uwagę, że **istnieje istotne zróżnicowanie udziału pracowników z niskim wykształceniem w poszczególnych branżach gospodarki**. Najwięcej osób legitymujących się wykształceniem niepełnym średnim i niższym możemy

spotkać w branżach takich jak: górnictwo, transport, hotele i restauracje, budownictwo, przetwórstwo przemysłowe, działalność usługowa, indywidualna, komunalna i pozostała oraz handel hurtowy i detaliczny (udział powyżej przeciętnej – od 55% do 61%). Natomiast zdecydowanie rzadziej znajdują zatrudnienie w podmiotach funkcjonujących w ramach sekcji: pośrednictwo finansowe, edukacja, administracja publiczna, ochrona zdrowia i obsługa nieruchomości (14% – 36%). Osoby z wykształceniem niepełnym średnim lub niższym częściej zatrudniani są przez przedsiębiorstwa prywatne (średnio 54%) niż publiczne (35%)<sup>23</sup>.

## Na kogo możesz trafić w projekcie

Decydując się na realizację projektu mającego na celu podniesienie kwalifikacji zawodowych poprzez uzupełnienie wykształcenia formalnego lub potwierdzenie nabytych wcześniej umiejętności w sposób nieformalny przez osoby z wykształceniem niepełnym średnim lub niższym warto nieco bliżej przyjrzeć się potencjalnym uczestnikom projektu. Z opinii zebranych od praktyków pracujących z tą grupą wynika, że istnieją pewne cechy, które można przypisać zbiorowości osób o niskim wykształceniu. Są to często osoby mające **problem z dotarciem do informacji, o niewielkiej mobilności**, bywa także, że żyją w stosunkowo zamkniętych, hermetycznych społecznościach, a ich przestrzeń życiowa ogranicza się do znanego, najbliższego środowiska.

Ich cechą charakterystyczną jest to, że **szybko się zniechęcają**. Pomimo tego, że na początku mogą wyróżniać się wysokim poziomem entuzjazmu, w zderzeniu z codziennością i drobnymi problemami łatwo rezygnują.

*Cytat: Osoby te cechuje bardzo zróżnicowana skala zachowań w stosunku do jednej kwestii – może to być proces od euforii po całkowite zniechęcenie.*

Dodatkowo, osoby przynależące do tej grupy są zazwyczaj **bierne**, odznaczają się niewielką siłą przebiccia, brakuje im także często pozytywnego myślenia, co jest związane z **niskim poczuciem własnej wartości**. Charakterystyczne może być także w ich przypadku poczucie wstydu, obawa przed odbiorem decyzji dotyczącej podniesienia swoich kwalifikacji w formach szkolnych przez swoje najbliższe środowisko.

<sup>23</sup> Kowalewska A. (red.), *Jak inwestować w rozwój pracowników o niskich kwalifikacjach*, PARP, Warszawa 2009.

## Wrażliwy nie znaczy Niemożliwy

Cytat: *Oni boją się często, że przez to staną się obiektami kpin ze strony najbliższych – co ci przyszło do głowy żeby po 20 latach wracać do szkoły!*

Wśród członków te grupy wrażliwych klientów silnie wykształcona jest również **postawa roszczeniowa**, a oczekiwania bywają niewspółmierne do rzeczywistych możliwości.

Cytat: *Chcieliby zajmować najchętniej prestiżowe, poważane stanowiska pracy, inne nie są dla nich interesujące, choć tak naprawdę nie mają do tego żadnych kompetencji.*

Analizowana grupa nie jest jednolita, eksperci wskazują na oś jej podziału przebiegającą na linii miasto – wieś. Mieszkańcy miast bywają bardziej zaradni, podczas gdy mieszkańcy terenów wiejskich częściej poddają się losowi i mniej chętnie podejmują się wyzwań związanych ze zdobywaniem nowych kwalifikacji czy powrotem na ścieżkę edukacyjną. Trzeba jednak zaznaczyć, że są oni w znacznie trudniejszej sytuacji w tym względzie, bowiem na terenach wiejskich dostęp do oferty edukacyjnej jest zdecydowanie bardziej ograniczony niż na obszarach zurbanizowanych.

### Czułość tak, stereotypizacja nie

Mówiąc o grupie osób z niepełnym średnim lub niższym wykształceniem trzeba mieć na uwadze, że są to osoby najczęściej o niskim statusie materialnym, im starsze tym częściej zaliczane do grona osób długotrwale bezrobotnych (głównie kobiety). Mężczyźni częściej pracują, ale są to także prace dorywcze, w szarej strefie, bez stałej formy zatrudnienia. Specyfika grupy powiązana z tą sytuacją ujawnia się w trakcie realizacji skierowanych do nich projektów dotyczących podnoszenia kwalifikacji. Pojawiają się wówczas kwestie braków w obszarze kultury pracy, przejawiające się brakiem odpowiedzialności za powierzone zadanie, systematyczności czy brakiem szacunku do usług o charakterze darmowym. Dlatego też myśląc o projekcie kierowanym do tej grupy warto zwrócić szczególną uwagę na pojawiające się wśród członków grupy tendencje do kombinowania.

Cytat: *Bywa, że uczestnicy załatwiają sobie lewe zwolnienia lekarskie by nie chodzić na zajęcia lub staże, rejestrują się jako bezrobotni, tylko po to żeby mieć ubezpieczenie, a często pracują na czarno lub siedzą przed telewizorem.*

Trzeba jednak zaznaczyć, że wokół grupy narosły pewne mity, które w odniesieniu do wszystkich członków omawianej społeczności są nieprawdziwe. Uproszczenie, sprowadzające się do twierdzenia, że ludzie o niskim wykształceniu to osoby leniwe, którym nic się nie chce, albo żyją z przekonaniem o swojej wyjątkowości, jest błędne. Zawsze znajdą się w danym środowisku osoby pasujące do powyższego opisu, niemniej taka stereotypowa stygmatyzacja dla dużej części tej grupy jest krzywdząca. Przerwanie ścieżki edukacji często bywa bowiem wynikiem rodzinnych tragedii, trudnej sytuacji socjalnej zmuszającej do szybszego podjęcia zatrudnienia, choroby, ciąży lub decyzji emigracyjnej. Osoby te po uporządkowaniu bieżących spraw często chcą wrócić do nauki, wykazują zapał, zaangażowanie i dużą dozę odpowiedzialności i dojrzałości życiowej.

## **UWARUNKOWANIA AKTYWIZACJI SPOŁECZNO-ZAWODOWEJ OSÓB Z WYKSZTAŁCENIEM NIEPEŁNYM ŚREDNIM I NIŻSZYM, CZYLI GARŚĆ WSKAZÓWEK DLA PROJEKTODAWCÓW**

### **Bariery w podnoszeniu kwalifikacji**

Mając przed sobą proces tworzenia koncepcji projektu kierowanego do osób z wykształceniem niepełnym średnim bądź niższym, którego celem jest uzupełnienie kwalifikacji członków grupy w celu wejścia na rynek pracy lub utrzymania się na nim, warto zapoznać się z kluczowymi barierami, jakie utrudniają tego typu przedsięwzięcie. Bariery te usystematyzowano w publikacji „Jak inwestować w rozwój pracowników o niskich kwalifikacjach” (PARP, Warszawa 2009) i należą do nich:

| <b>KLUCZOWE BARIERY W PODNOSZENIU KWALIFIKACJI<br/>PRZEZ OSOBY Z WYKSZTAŁCENIEM NIEPEŁNYM ŚREDNIM LUB NIŻSZYM</b> |  |
|---|--|
| <b>bariery związane ze świadomością edukacyjną i zawodową pracownika</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• niski poziom potrzeb edukacyjnych i rozwojowych,</li> <li>• ograniczona otwartość na nowe doświadczenia i wiedzę,</li> <li>• niski poziom świadomości w zakresie osobistej odpowiedzialności za rozwój zawodowy i oceny możliwości w zakresie sprawczości własnych działań,</li> <li>• niski poziom motywacji, itp.</li> </ul>  |
| <b>bariery tkwiące w przedsiębiorstwie – niska kultura organizacyjna</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• brak jasno określonej polityki personalnej,</li> <li>• brak strategii rozwoju przedsiębiorstwa, powiązanej z zarządzaniem kapitałem ludzkim,</li> <li>• brak strategii zarządzania kompetencjami i talentami,</li> <li>• niska kultura przywódcza,</li> <li>• niska społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa itp. lub określone uwarunkowania strukturalne hamujące możliwość rozwoju zawodowego pracowników o niskich kwalifikacjach np.</li> <li>• niska konkurencyjność branży,</li> <li>• niska konkurencyjność przedsiębiorstwa, powodująca niską transferowalność kompetencji pracownika.</li> </ul> |
| <b>bariery tkwiące w otoczeniu ekonomicznym przedsiębiorstwa</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ograniczone zapotrzebowanie rynku pracy na określone kwalifikacje i kompetencje pracownika,</li> <li>• regulacje w zakresie prawa – niekorzystne z punktu widzenia pracodawcy lub pracownika,</li> <li>• brak wsparcia dla przedsiębiorstw rozwijających się lub niszowych itp.</li> </ul>  |
| <b>bariery związane z uwarunkowaniami społecznymi i środowiskowymi</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• niekorzystna sytuacja rodzinna, obecność osób zależnych, wymagających opieki ze strony pracownika,</li> <li>• niekorzystna sytuacja finansowa zmuszająca do podejmowania dodatkowej pracy i poszukiwania dorywczych źródeł dochodów w czasie przewidywanym na szkolenia i rozwój,</li> <li>• miejsce zamieszkania oddalone komunikacyjnie od miejsca szkoleń,</li> <li>• zobowiązania społeczne pracownika, wymagające dodatkowego czasu itp.</li> </ul>  |

## Uwaga na indywidualne potrzeby

Dodatkową trudnością w aktywizacji części członków tej grupy mogą być także problemy takie jak: brak dbałości o podstawową higienę osobistą i prezencję, co często dyskwalifikuje takie osoby w oczach potencjalnych pracodawców, bywają to też problemy alkoholowe lub

podstawowe braki w sferze kultury osobistej i przygotowania do poruszania się po rynku pracy.

Cytat: *Wysyłaliśmy osoby na staże, często po dwóch dniach je przerywały bez słowa. Spóźniły się do pracy lub przychodziły pod wpływem alkoholu. Panie miały włączone w trakcie rozmów aplikacyjnych telefony, które dzwoniły jakimiś infantylnymi melodjkami. Nie mówiąc już o sygnałach poczty głosowej w stylu: co tam kotku?*

## Stały kontakt i integracja

Wspomniany wyżej problem związany z szybkim zniechęcaniem się osób należących do omawianej grupy wrażliwych klientów wymaga zaplanowania odpowiednich działań służących utrzymaniu stałego kontaktu z uczestnikami projektu. Warto wykorzystać w tym celu szerokie spektrum możliwości takich jak: kontakt telefoniczny, sms-owy, mailowy, utworzenie specjalnego forum internetowego, profilu na portalu społecznościowym, wyznaczenie „opiekuna” grupy i in. Nie bez znaczenia dla podtrzymania chęci uczestnictwa osób w projekcie mają działania na rzecz integracji grupy.

Cytat: *Różnego typu spotkania, inicjatywy, imprezy integracyjne są bardzo ważne, ponieważ jeżeli w grupie nawiązą się znajomości, uczestnicy ze względu choćby na kontakty towarzyskie chętniej będą przychodzić na zajęcia.*

Część szkół dla dorosłych realizujących projekty na rzecz grupy osób z wykształceniem niepełnym średnim i niższym organizuje spotkania okazjonalne: studniówki, uroczyste rozpoczęcie i zakończenie roku, opłatek itp. Tego typu działania stale motywujące uczestników do podnoszenia własnych kwalifikacji i rozwoju umiejętności, integracyjne oraz informacyjne (przypominanie o kolejnych zajęciach, zadaniach czy spotkaniach), mają istotne znaczenie dla podtrzymania aktywności i zainteresowania grupy uczestnictwem w projekcie.

## Poznaj uczestnika

Uwzględnij w ścieżce projektowej indywidualne podejście do każdego uczestnika projektu. Rozeznanie sytuacji osobistej każdej osoby jest niezbędne, by unikać krzywdzących kalek

## Wrażliwy nie znaczy Niemożliwy

i zaplanować odpowiednie formy działania na rzecz utrzymania motywacji uczestników do udziału w projekcie.

Cytat: *Trzeba indywidualnie rozmawiać, zachęcać. Niektórzy się zniechęcają, załamują. Nie można stawiać ich pod ścianą np. że to jest Pana/i ostatni termin, nie ma szans na poprawę. Zawsze trzeba ich zachęcać, mówić, że będzie możliwość poprawy. Trzeba być niezwykle ostrożnym w swych sądach.*

### Dłużej, nie zawsze znaczy lepiej

Warto pamiętać, że im bardziej rozciągnięty w czasie projekt tym większe ryzyko wykruszenia się odbiorców wsparcia. Dlatego też na etapie planowania przedsięwzięcia należy określić takie ramy czasowe planowanych form wsparcia, aby były one możliwie jak najbardziej atrakcyjne dla grupy. Można w tym celu uwzględnić wykorzystanie narzędzi e-learningowych, przewidzieć zajęcia weekendowe lub wieczorowe, tak, by mogły z nich korzystać również osoby pracujące. Należy przeanalizować możliwości skondensowania treści w jak najmniejszym wymiarze czasu, w przypadku osób z analizowanej grupy istotne jest bowiem, podtrzymywanie motywacji i wyjście naprzeciw oczekiwaniom szybkiego osiągnięcia pożądanych efektów.

### Nie z własnej kieszeni

Niewskazane jest wprowadzanie do koncepcji projektu założeń dotyczących wkładu własnego ze strony uczestników, uiszczenia opłaty rekrutacyjnej czy prefinansowania działań (np. takich, w których uczestnik musi sam opłacić sobie egzaminy, a dopiero po okazaniu dowodu wpłaty otrzymuje zwrot kosztów od projektodawcy). Dla większości osób należących do tej grupy wrażliwych klientów będzie to bowiem czynnik, który może odstraszać je od udziału w przedsięwzięciu. Dodatkowo, w przypadku projektów zakładających uzupełnienie edukacji w formach szkolnych, szeroka oferta uzupełniających szkół dla dorosłych, często darmowa, może stanowić w tym zakresie istotną konkurencję.

## CZY WIESZ, ŻE?



- Tylko co czwarty Polak z niskim wykształceniem ma pracę. To jeden z najgorszych wyników w Unii Europejskiej. W rankingu państw Wspólnoty zajmujemy czwarte miejsce od końca.
- Co drugi pracodawca słysząc o osobie z niskimi kwalifikacjami myśli o osobach z wykształceniem poniżej średniego. Trzykrotnie mniej pracodawców niskie kwalifikacje utożsamia z brakiem doświadczenia, a jedynie 10% z brakiem wyuczonego zawodu.
- Niski poziom formalnego wykształcenia powoduje, że osoby o niskich kwalifikacjach najczęściej znajdują zatrudnienie jako pracownicy fizyczni i produkcyjni (średni udział procentowy osób na tych stanowiskach wynosi 74% ogółu osób z niskim wykształceniem, 19% zajmuje się obsługą klienta lub sprzedażą, a 5% to pracownicy biurowi)<sup>24</sup>.
- Najstarszy maturzysta w ostatnich latach przystąpił do egzaminu dojrzałości po ponad 50 latach od zakończenia formalnej edukacji, był nim 74 letni elektryk z Piotrkowa Trybunalskiego<sup>25</sup>.
- Wiele znanych publicznie osób nie może wykazać się zdaniem egzaminem dojrzałości. Są wśród nich artyści, politycy, gwiazdy show biznesu m.in.: Henryk Gołębiewski, Andrzej Stasiuk, Edyta Górniak, Lech Wałęsa, Zbigniew Hołdys, Robert Gawliński, Maciej Maleńczuk. W zeszłym roku świadectwo maturalne otrzymał Adam Małysz<sup>26</sup>.

<sup>24</sup> Kowalewska A. (red.), *Jak inwestować w rozwój pracowników o niskich kwalifikacjach*, PARP, Warszawa 2009, (źródło odnosi się do pierwszych trzech ciekawostek).

<sup>25</sup> Hodak M., *Najstarszy maturzysta*, Źródło: <http://www.rp.pl/artykul/426306.html>, dostęp w dniu 20.06.2011.

<sup>26</sup> *Wajda, Górniak, Hołdys, Chylińska. Znani bez matury*, Źródło: <http://nauka.dziennik.pl/matura/matura-na-luzie/artykuly/334090,wajda-gorniak-holdys-chylińska-znani-bez-matury.html>, dostęp w dniu 20.06.2011.

**Realizacja działań  
określonych  
dla projektu  
(utrzymanie  
uczestników  
w projekcie)**

**Rekrutacja  
uczestników  
projektu**

**Wybór kanałów  
i metod promocji  
projektu**

**Określenie  
zasobów  
niezbędnych do  
realizacji projektu**

**Określenie celów  
i działań oraz  
stworzenie  
harmonogramu  
projektu**

**Identyfikacja  
problemu na  
jaki odpowiada  
projekt (diagnoza  
potrzeb)**

**2**

ŚCIEŻKA PROJEKTOWA

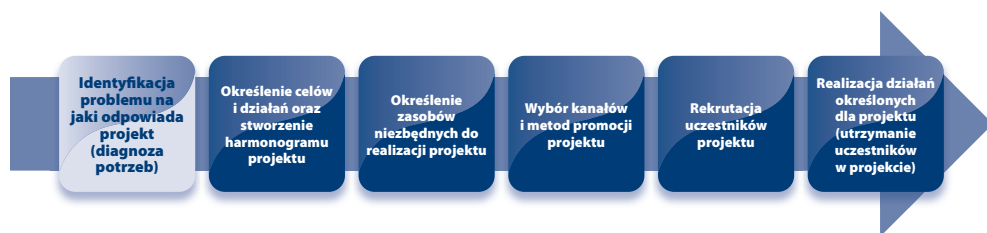




## CZĘŚĆ II

### Wrażliwy klient na projektowej ścieżce

Niniejsza, druga część publikacji przygotowana została jako zbiór praktycznych wskazówek i rekomendacji odnoszących się do głównych elementów procesu projektowego w kontekście wsparcia poszczególnych grup wrażliwych klientów. Można w tej części prześledzić zatem krok po kroku, na co w konkretnym momencie konstruowania i wdrażania projektu zwrócić szczególną uwagę, aby włączyć i utrzymać uczestnictwo wrażliwego klienta w przedsięwzięciu. Stanowiąca oś rozdziału ścieżka składa się sześciu głównych etapów, w ramach których odnaleźć można szereg wskazówek dla poszczególnych, oznaczonych grup wrażliwych.



## Identyfikacja problemu na jaki odpowiada projekt (diagnoza potrzeb)

W pierwszym etapie procesu tworzenia i realizacji koncepcji projektowej, który ogniskuje się na identyfikacji i właściwej diagnozie zasadniczego problemu, odpowiedź na który stanowić ma projekt, warto kierować się trzema głównymi wskazówkami.

### Po pierwsze, precyzyjnie określ odbiorcę działań projektowych

Grupy określone jako wrażliwi klienci stanowią w dużej większości zbiorowości niejednolite i zróżnicowane pod względem szeregu aspektów. Zróżnicowanie to przekłada się bezpośrednio na dywersyfikację potrzeb oraz, co za tym idzie, szczególnych uwarunkowań i form aktywizacji. Stąd też, zaplanowanie adekwatnej do oczekiwań koncepcji projektowej wymaga na początku odpowiedzi na podstawowe pytanie: do kogo konkretnie zamierzam skierować wsparcie? Precyzyjne określenie grupy uczestników przekłada się nie tylko na trafne sformułowanie szczegółowej oferty wsparcia, określenie niezbędnych do realizacji projektu zasobów czy wybór kanałów promocji i informacji, ale przede wszystkim zwiększa szanse długoterminowej efektywności projektu oraz kierunkuje i ułatwia proces rekrutacji.

Wskazówka ta jest szczególnie ważna przy planowaniu działań skierowanych do grup najbardziej zróżnicowanych, a mianowicie osób niepełnosprawnych oraz mieszkańców terenów wiejskich.



## Po drugie, dogłębnie rozpoznaj potrzeby potencjalnych uczestników

Jeśli na co dzień pracujesz z grupą, do której planujesz skierować swój projekt, głębokiej diagnozy potrzeb i oczekiwań jej członków dostarcza ci zapewne codzienna praca i uzyskane poprzez nią doświadczenie. Co jednak jeśli planujesz zaoferować wsparcie grupie, z którą do tej pory nie miałeś styczności? W takim przypadku, przy tworzeniu diagnozy wyjściowej warto rozważyć wykroczenie poza ogólnodostępne statystyki oraz opracowania i wykorzystać różnego typu metody pozyskania informacji, aby móc precyzyjnie określić potrzeby i oczekiwania docelowej grupy projektu. Warto posłużyć się w tym celu metodami takimi jak wywiad indywidualny, kwestionariusz ankiety, obserwacja, konsultacja z ekspertami-praktykami lub po prostu rozmowa z potencjalnymi odbiorcami wsparcia. Pozwoli to zidentyfikować potrzeby grupy oraz określić korzyści, mogące skłonić potencjalnych uczestników do wzięcia udziału w przedsięwzięciu. Co więcej, wykorzystanie tego typu metod może być także traktowane jako swego rodzaju narzędzie pre-rekrutacyjne w projekcie. Pamiętaj również, aby w grupach, w przypadku których najbliższe otoczenie posiada istotny wpływ na decyzje podejmowane przez jej członków (m.in. osoby niepełnosprawne), uwzględnić analizę oczekiwań i obaw także tej grupy, na rzecz zaplanowania adekwatnych form pozyskania jej przychylności lub włączenia jej w proces aktywizacji społeczno-zawodowej głównej grupy odbiorców projektu.

### DOBRA PRAKTYKA



W projekcie „Postaw na aktywność” realizowanym przez Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie we Wrocławiu skierowanym do osób niepełnosprawnych z terenu powiatu wrocławskiego na etapie diagnozy potrzeb, przeprowadzonej około roku przed rozpoczęciem realizacji projektu w celu pozyskania informacji o problemach i oczekiwaniach potencjalnych odbiorców projektu, wykorzystano metodę ankiety pocztowej. Założeniem badania było uzyskanie odpowiedzi na zasadnicze pytanie: czego potrzebuje i oczekuje nasz klient? Pozyskane tą drogą opinie pozwoliły na zidentyfikowanie najbardziej pożądanej przez osoby niepełnosprawne formy wsparcia, jaką okazały się turnusy rehabilitacyjne, które zostały następnie uwzględnione w przygotowanej i zrealizowanej koncepcji projektowej.

### DOBRA PRAKTYKA



W projekcie „Przepustka do samodzielności”, którego realizatorem były: Fundacja na rzecz rozwoju Miasta Knurowa oraz Stowarzyszenie Rodzin i Przyjaciół Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną z Knurowa (woj. śląskie) w diagnozę potrzeb odbiorców projektu (osób z niepełnosprawnością intelektualną) włączono przede wszystkim samych zainteresowanych, ale także ich rodziców i opiekunów, z którymi prowadzone były indywidualne spotkania i rozmowy o charakterze sondującym. W efekcie przeprowadzonego rozpoznania w koncepcji projektowej obok ścieżki wsparcia skierowanej do osób niepełnosprawnych uwzględniono, zgodnie ze zdiagnozowanymi potrzebami, również ścieżkę wsparcia dedykowaną ich rodzicom i opiekunom.

### Po trzecie, zdiagnozuj realne zapotrzebowanie rynku

W przypadku projektów ukierunkowanych na aktywizację zawodową zakładającą wejście lub powrót uczestników na otwarty rynek pracy, niezwykle ważne jest dostosowanie oferowanego w projekcie wsparcia w zakresie rozwoju kompetencji i nabywania kwalifikacji do faktycznie istniejącego zapotrzebowania na rynku pracy. Zapewnienie „namacalnych” efektów udziału w przedsięwzięciu projektowym rozumianych jako uzyskanie realnych szans na podjęcie pracy, stanowi szczególnie istotny czynnik, który w przypadku osób powyżej 50 roku życia często warunkuje wręcz decyzję o przystąpieniu do projektu. Jednym ze sposobów wyjścia naprzeciw tego typu oczekiwaniom jest znalezienie i zdefiniowanie niszy na rynku pracy, która daje możliwość znalezienia w jej ramach zatrudnienia.

### DOBRA PRAKTYKA



W realizowanym przez CARITAS Archidiecezji Katowickiej projekcie pt. „Dla siebie i dla innych – aktywizacja osób zagrożonych wykluczeniem społecznym i zawodowym” kierunek procesu aktywizacji uczestników projektu (w tym osób po 50 roku życia) wyznaczyło zidentyfikowane na etapie identyfikacji problemu i diagnozy potrzeb wzrastający



popyt na usługi opiekuńcze kierowane do osób starszych. Zdiagnozowane zapotrzebowanie wykorzystano w projekcie, oferując jego uczestnikom m.in. zdobycie nowych kwalifikacji i kompetencji właśnie z zakresu opieki nad osobami starszymi, chorymi i niepełnosprawnymi. O sukcesie przedsięwzięcia może świadczyć fakt, iż spośród 75 osób, które ukończyły udział w projekcie aż 32 osoby podjęły pracę, a kolejne 12 osób rozpoczęło naukę w szkole policealnej na kierunku opiekun medyczny.

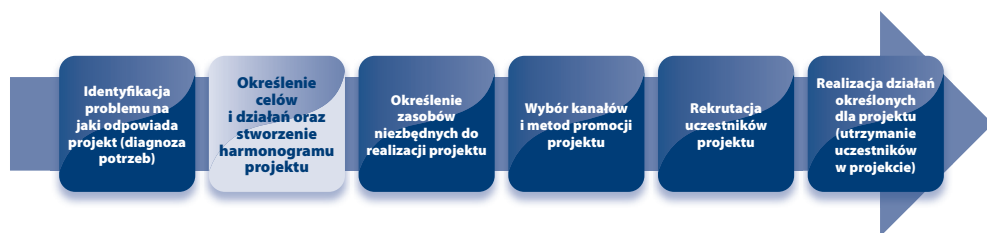
Drugą możliwością jest dotarcie do pracodawców zainteresowanych rozszerzeniem zatrudnienia, określenie poszukiwanych przez nich kwalifikacji i kompetencji i uwzględnienie ich w pomysłach projektowym. Współpracę w tym zakresie warto podjąć już na etapie tworzenia zarysu projektu, po to aby skonstruować ofertę wsparcia dla uczestników w sposób pozwalający na uzyskanie przez nich kompetencji poszukiwanych przez zaangażowanych w projekt pracodawców. Podjęcie tego typu współpracy już na etapie prac nad pomysłem projektowym jest szczególnie wskazane w przypadku obejmowania wsparciem grup, których zatrudnianie budzi obawy pracodawców lub jest utrudnione poprzez funkcjonujące stereotypy i mity. Jest poprzez funkcjonujące powszechnie stereotypy i mity.

## DOBRA PRAKTYKA



W ramach projektu „Ekonomia społeczna szansą na nowe życie” realizowanego przez AT GROUP S.A. z siedzibą w Krupskim Młynie oraz Stowarzyszenie Promocji Zdrowia i Trzeźwego Stylu Życia „SZANSA” w Pławniowicach (woj. śląskie) – projektodawcy przygotowując się do projektu zrobili rozeznanie wśród miejscowych pracodawców, projekt był pisany bezpośrednio pod ich potrzeby. Następnie odbiorcy wsparcia mieli możliwość uczestniczenia w specjalnych stażach zawodowych (3 miesiące) połączonych z warsztatami motywującymi.

Wskazówka ta jest istotna w perspektywie grup obejmujących: osoby niepełnosprawne oraz osoby powyżej 50 roku życia. Dodatkowo, w odniesieniu do mieszkańców terenów wiejskich, rekomendację dotyczącą przeprowadzenia diagnozy zapotrzebowania rynku na kwalifikacje i kompetencje, należy rozpatrywać w kontekście zgodności pomysłów w tym zakresie z kierunkami lokalnego rozwoju gospodarczego oraz analizy chłonności wiejskich rynków pracy.



## Określenie celów i działań oraz stworzenie harmonogramu projektu

Grupy wrażliwych klientów wymagają specyficznych form wsparcia, których dobór warunkuje realizację założonych w projekcie celów, a w efekcie ma przyczynić się do wypełnienia zasadniczego założenia wsparcia oferowanego w Programie Operacyjnym Kapitał Ludzki jakim jest aktywizacja zawodowa i społeczna. Dysponując wiedzą na temat problemów oraz potrzeb, na które odpowiedzieć ma nasz projekt, kolejnym krokiem jest dobór instrumentów, konkretnych działań i narzędzi, które uwzględnione zostaną w tworzonej koncepcji. Przystępując do tego etapu prac, warto mieć na uwadze następujące wskazówki:

### Zadbaj o kompleksowość

Zakładając realizację projektu dla wrażliwych klientów postaw na kompleksowość. Aktywizacja społeczno-zawodowa wymaga w ich przypadku łączenia elementów edukacyjnych (kursy, szkolenia, nauka w formach szkolnych itp.), poprzedzonych dogłębną diagnozą indywidualnych predyspozycji poszczególnych uczestników, z intensywnym wsparciem psychologicznym i motywacyjnym.

### DOBRA PRAKTYKA



Realizowany przez Centrum Integracji Społecznej we Wrocławiu projekt pn. „Wrocławski Klub Kompetencji” skierowany m.in. do osób w wieku 45+ oraz osób niepełnosprawnych, obejmował szereg wzajemnie komplementarnych usług indywidualnych i grupowych, które łączyły się w spójną ścieżkę aktywizacji społeczno-zawodowej. Uwzględniła ona m.in.:



- warsztaty doskonalące kompetencje osobiste i społeczne (zajęcia z psychologiem);
- kurs poruszania się po rynku pracy oraz konsultacje indywidualne metodą coachingu;
- wsparcie indywidualne psychologa, doradcy zawodowego, prawnika oraz terapeuty uzależnień;
- zajęcia komputerowe oraz z języka angielskiego;
- kurs przyuczający do zawodu, w jednej z wybranych grup: pracownik administracyjno-biurowy z obsługą kadr i naliczaniem płac, sprzedawca-handlowiec z obsługą kasy fiskalnej, magazynier z uprawnieniami wózka widłowego, kurs kosmetyczny z wizażem, grafika komputerowa, glazurnik-płytkarz oraz opiekun osoby chorej i niepełnosprawnej.

Zróżnicowanie wsparcia w ramach projektu jest konieczne, bowiem samo zdobycie kwalifikacji bez przygotowania na zmianę okazuje się nieskuteczne, a w przypadku wrażliwych klientów istotnie na znaczeniu zyskuje rola dodatkowych form wsparcia takich jak np. doradztwo prawne (w przypadku osób bezdomnych), usługi rehabilitacyjne (w przypadku osób niepełnosprawnych) czy konsultacje z terapeutą uzależnień (w przypadku osób uzależnionych). W tym kontekście ważne jest nie tylko zapewnienie kompleksowych form wsparcia, ale również założenie odpowiednich proporcji czasowych na ich realizację w ramach projektu. Często bowiem marginalnie traktowane wsparcie psychologiczne, okazuje się kluczowym warunkiem skutecznej aktywizacji uczestników.

*Cytat: Prowadzone są różnego rodzaju kursy, w których podopieczni zdobywają różne kwalifikacje zawodowe, ale bez psychologicznego przygotowania na zmianę, nie jest możliwe zdecydowanie się na podjęcie pracy związanej z nowo nabytymi kwalifikacjami. [...] Jeżeli ktoś myśli, że wystarczy pół godziny rozmowy z psychologiem, to jest w błędzie. Jeżeli ma być kontakt indywidualny z klientem wrażliwym, to musi się to odbywać na podstawie karty indywidualnego wsparcia klienta, ponieważ każdy klient jest inny (nie ma szablonowości). Psycholog podczas półgodzinnej rozmowy nie jest w stanie określić – nawet po bardzo szczegółowej diagnozie – ile czasu potrzebuje na danego klienta. Dlatego lepiej jest wyznaczyć pulę godzin dla grupy klientów, ponieważ są różne potrzeby i każdy klient potrzebuje innej ilości czasu.*

### **Bądź przygotowany na zróżnicowane potrzeby**

Nawiązując do zasygnalizowanej wyżej potrzeby uwzględnienia w projektach usług wsparcia psychologicznego, należy pamiętać, że istotnym warunkiem jego efektywności jest indywidualne podejście do każdego uczestnika z osobna. Nie należy więc zakładać szablonowej oferty w tym zakresie, a raczej starać się uwzględnić w założeniach projektu pewną dozę elastyczności pozwalającą na każdorazowe dostosowanie wsparcia do potrzeb konkretnej osoby w określonych wcześniej granicach. Innym aspektem, na który warto zwrócić uwagę przygotowując się do realizacji projektu dedykowanego wrażliwym klientom jest również odpowiednie rozłożenie akcentów pomiędzy psychologiczno-motywacyjnym wsparciem indywidualnym a grupowym. W przypadku osób zagrożonych wykluczeniem lub wykluczonych społecznie, grupowe wsparcie psychologiczne pełni istotną rolę w procesie odbudowywania więzi społecznych oraz rozwoju umiejętności interpersonalnych, podczas gdy psychologiczne wsparcie indywidualne stanowi element uzupełniający, ukierunkowany na specyficzne potrzeby danej osoby. Skuteczną formą pracy umożliwiającą indywidualne podejście do uczestnika jest metoda coachingu. Przykładem projektu zrealizowanego z udziałem tej metody jest przedsięwzięcie „ABC Gospodarki Społecznej” (Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie), w ramach którego – w celu zwiększenia efektywności działań na rzecz osób niepracujących – wykorzystano instytucję Trenera Zatrudnienia Wspieranego dla osób długotrwale bezrobotnych (w tym osób niepełnosprawnych i 50+).

### **Wykorzystaj siłę grupy**

Konstruując projekt skierowany do grup klientów wrażliwych warto pamiętać, że są to często osoby nie tylko nieaktywne zawodowo, ale również społecznie. Z tego względu zajęć integracyjnych w ramach projektu nie należy traktować wyłącznie jako atrakcyjnego dodatku, a raczej widzieć w nich kolejną formę aktywizacji społecznej i wsparcia psychologicznego. Jest to szczególnie ważne myśląc o grupach osób uzależnionych (głównie młodych), niepełnosprawnych czy w wieku 50+. Działania takie oferują bowiem realne, grupowe przeżycia, które mogą stanowić pozytywne bodźce dla dalszej aktywności uczestników.



## DOBRA PRAKTYKA



W projekcie Gminy Jasienica (woj. śląskie) pt. „CESTA – społeczna i zawodowa aktywizacja na obszarach wiejskich” skierowanym m.in. do osób uzależnionych uwzględniono grupowe działania integracyjne takie jak wyjazd na ściankę wspinaczkową czy paintball. Zdaniem realizatorów projektu tego typu aktywności dają szansę na ekstremalne, ale bezpieczne przeżycia, budując przy tym poczucie własnej wartości. Podczas zmagania na ściance wspinaczkowej czy podczas gry w paintball osoby te uczą się decydowania o sobie, zyskują poczucie kontroli nad własnym życiem i mają szansę spróbować się w pracy zespołowej, co następnie przekłada się na ich przygotowanie do podejmowania wyzwań zawodowych.

Równie ważne są sesje wyjazdowe, które poprzez samo przebywanie w grupie są okazją dla przełamywania wewnętrznych barier izolujących często osoby niepełnosprawne od społeczeństwa. Stają się one szansą na wyjście poza swoje najbliższe środowisko, poznanie nowych ludzi o podobnych doświadczeniach, budując tym samym gotowość do podejmowania aktywnej roli w życiu społecznym.

## DOBRA PRAKTYKA



Przykładu rozwiązań w tym zakresie dostarcza projekt „Uwierzyć w siebie – program aktywizacji osób niepełnosprawnych psychicznie i intelektualnie z terenu Powiatu Bocheńskiego” realizowany przez Dom Pomocy Społecznej w Bochni (woj. małopolskie). Założeniem zorganizowanego w ramach przedsięwzięcia turnusu rehabilitacyjnego było bowiem nie tylko zapewnienie usług medycznych i rehabilitacyjnych, ale także praca nad rozwojem umiejętności społecznych niepełnosprawnych intelektualnie i psychicznie uczestników projektu oraz przygotowywanie ich do samodzielnego funkcjonowania dzięki specjalnym treningom prowadzonym przez psychologów.

### Zapewnij przestrzeń dla pracodawców

W projektach skoncentrowanych na aktywizacji zawodowej ich uczestników ważne jest uwzględnienie w działaniach projektowych perspektywy pracodawców, których często charakteryzuje brak otwartości na zatrudnianie osób z grup „wrażliwych” powodowany społeczną stereotypizacją tychże grup. Dlatego też, ukierunkowane na pracodawców działania o charakterze informacyjnym czy lobbingowym oprócz tego, że służą walce z funkcjonującymi powszechnie mitami na temat grup, mają także niebagatelny wpływ na motywację uczestników, dla których potencjalne zainteresowanie pracodawców ich osobą buduje poczucie własnej wartości i zachęca do dalszej pracy.

### DOBRA PRAKTYKA



W projekcie „Generacja 45+ atutem firmy – podnoszenie kwalifikacji zawodowych osób bezrobotnych powyżej 45 roku życia z terenu powiatów: nowosądeckiego, gorlickiego, limanowskiego oraz Miasta Nowego Sącza”, który wdrażany był przez Starostwo Powiatowe w Nowym Sączu we współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy w Limanowej i Powiatowym Urzędem Pracy w Gorlicach (woj. małopolskie) utworzono natomiast stanowiska animatorów lokalnych. Ich rolą było poszukiwanie firm lub instytucji mogących zatrudnić uczestników projektu w branżach takich jak administracja, księgowość, gastronomia i inne.

### DOBRA PRAKTYKA



W ramach projektu „Organizacja modelu wsparcia w dziedzinie zatrudnienia osób dorosłych z autyzmem” (realizator: Fundacja Wspólnota Nadziei z Krakowa) zaplanowano działania promujące zatrudnienie osób z autyzmem wśród pracodawców. W tym celu odbyło się 60 spotkań z pracodawcami, zorganizowano ponadto 6 wizyt studyjnych pracodawców w siedzibie Fundacji. Tego typu kampania promocyjna umożliwiła w efekcie wyłonienie pracodawców, u których zatrudnienie mogli znaleźć uczestnicy projektu.



## Określenie zasobów niezbędnych do realizacji projektu

Myśląc o zasobach niezbędnych dla realizacji projektu ukierunkowanego na proces aktywizacji społeczno-zawodowej grup wrażliwych klientów, należy wziąć pod uwagę przede wszystkim zagadnienia takie jak: kadra projektu, przygotowanie do pracy z klientem wrażliwym, możliwe do uwzględnienia motywatory oraz odpowiednie zaplecze dla realizacji przedsięwzięcia.

### Zainwestuj w najwyższą jakość usług i profesjonalną kadre

Grupy klientów wrażliwych, określane często jako grupy trudne, należą do zbiorowości niezwykle wymagającej zarówno w aspekcie przygotowania członków zespołu projektowego do pracy z jej przedstawicielami, jak i jakości oferowanych usług. Jeśli zatem wydaje ci się, że dla osób tych jakość usług ma znaczenie drugorzędne, jesteś w błędzie. Wysoka jakość oferty projektowej uznawana jest bowiem za jeden z kluczowych czynników motywujących uczestników projektu do kontynuowania w nim udziału. Kolejnym kluczowym czynnikiem jest z kolei odpowiednio przygotowana, wysoko wykwalifikowana kadra projektu, która posiada doświadczenie w pracy z osobami należącymi do objętej projektem grupy wrażliwej. Należy zwrócić w tym zakresie baczną uwagę na kompetencje zespołu jakie mogą okazać się niezbędne do pracy z uczestnikami projektu. Może bowiem pojawić się zapotrzebowanie na specjalistów w stosunkowo wąskich dziedzinach takich jak np. oligofrenopedagog czy trener obsługi komputera dla osób niedowidzących itp.

### DOBRA PRAKTYKA



W projekcie „Przepustka do samodzielności”, którego realizatorem były: Fundacja na rzecz rozwoju Miasta Knurowa oraz Stowarzyszenie Rodzin i Przyjaciół Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną z Knurowa (woj. śląskie) wszystkie zajęcia z zakresu florystyki i ogrodnictwa, w których brali udział niepełnosprawni intelektualnie uczestnicy projektu, prowadzone były przez dwie osoby: trenera (florystę lub ogrodnika) wraz z oligofrenopedagogiem (pedagogiem specjalnym zajmującym się nauczaniem i wychowaniem osób upośledzonych umysłowo).

Wskazówka ta jest szczególnie istotna w odniesieniu do projektów dedykowanych grupom: osób niepełnosprawnych, 50+ oraz bezdomnych i uzależnionych.

### Krytycznie zweryfikuj swoje przygotowanie do pracy z grupą

Wśród grup wrażliwych klientów należy wyszczególnić grupę, której wsparcie wymaga nie tylko adekwatnie skonstruowanego projektu, ale w przypadku której warunkiem koniecznym realizacji dedykowanych jej przedsięwzięć jest posiadanie doświadczenia w pracy na jej rzecz. Jest to grupa osób bezdomnych i uzależnionych, której efektywne wsparcie – jak wynika z opinii ekspertów – możliwe jest wyłącznie poprzez podmioty dysponujące odpowiednim doświadczeniem. Dlatego też, jeśli nie masz doświadczenia w realizacji działań dedykowanych szczególnie tej, ale również i pozostałym grupom wrażliwych klientów, warto rozważyć podjęcie współpracy lub zawiązanie partnerstwa projektowego z instytucją, która doświadczeniem takim dysponuje.

### DOBRA PRAKTYKA



„Ekonomia społeczna szansą na nowe życie” – AT GROUP S.A. z siedzibą w Krupskim Młynie oraz Stowarzyszenie Promocji Zdrowia i Trzeźwego Stylu Życia „SZANSA” w Pławniowicach (woj. śląskie). Projektodawcami są instytucje teoretycznie nie mające ze sobą nic wspólnego. Jeden z partnerów zajmuje się działalnością stricte biznesową drugi jest organizacją pozarządową działającą na rzecz osób uzależnionych. Połączenie tych



dwóch odmiennych biegunów pozwoliło na stworzenie zespołu, który jest w stanie skutecznie przeprowadzić założone działania w projekcie.

## Uwzględnij nieoczywiste motywatory

Chociaż szczegółowy zakres i forma działań aktywizacyjnych uwzględnionych w koncepcji projektu w głównej mierze przekłada się na jego efektywność i trwałość, to jednak często drugorzędne i pozornie nieistotne jego elementy bywają dla wrażliwych klientów ważniejszymi motywatorami do przystąpienia i podtrzymania uczestnictwa w projekcie. Nie zaszkodzi zatem mieć je na uwadze i w zależności od efektów etapu diagnozy potrzeb uwzględnić w ramach projektu elementy takie jak: zwrot kosztów dojazdu, wyżywienie dla uczestników, „wyprawka” edukacyjna (zestaw potrzebnych materiałów, książek itp.), dodatek szkoleniowy czy impreza integracyjna.

## DOBRA PRAKTYKA



Centrum Integracji Społecznej we Wrocławiu „Droga do zatrudnienia”. W ramach projektu zorganizowano dwie imprezy integracyjne, pierwszą we własnym gronie uczestników, drugą kiedy już wzajemnie sobie zaufali z rodzinami odbiorców wsparcia. Uczestnicy otrzymywali stypendium za szkolenia zawodowe i komputerowe, świadczenia integracyjne w wysokości zasiłku dla bezrobotnych, codzienny ciepły posiłek, bilety na przejazdy w celu złożenia dokumentów aplikacyjnych oraz na spotkania w sprawie pracy.

Rada ta dotyczy w szczególności planowania działań na rzecz osób bezdomnych i uzależnionych, niepełnosprawnych oraz z wykształceniem niepełnym średnim i niższym.

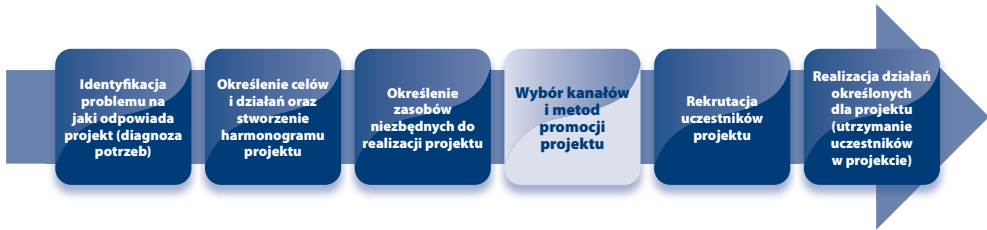
### Nie zapomnij o zapleczu

Zapewnienie uczestnikom projektu odpowiednich warunków do udziału w proponowanych działaniach wymaga zaplanowania i zadbania o kwestie poboczne takie jak transport, zapewnienie opieki dla osób zależnych czy przygotowanie materiałów zgodnych z potrzebami i możliwościami konkretnej grupy. W tym zakresie wrażliwi klienci, a przede wszystkim osoby niepełnosprawne oraz po 50 roku życia, są zdecydowanie bardziej wymagającymi od innych grup klientami. Dlatego też w procesie określania zasobów niezbędnych dla realizacji projektu warto pamiętać o zapewnieniu w budżecie projektowym odpowiednich środków na tego typu usługi. Ich uwzględnienie może bowiem pozytywnie wpłynąć na poziom zaangażowania, a czasem wręcz warunkować decyzję o uczestnictwie przedstawicieli ww. grup w przedsięwzięciu projektowym.

### DOBRA PRAKTYKA



„Przepustka do samodzielności” Fundacja na rzecz rozwoju Miasta Knurowa oraz Stowarzyszenie Rodzin i Przyjaciół Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną z Knurowa. W ramach projektu organizowane były zajęcia na basenie dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, a więc takich, które są w dużej mierze zdane na swoich opiekunów. Na pierwszych zajęciach frekwencja była bardzo niska. Okazało się, że rodzice nie są w stanie wygospodarować czasu, by zapewnić transport swoim podopiecznym. W związku z tym projektodawca za zgodą IP dokonał zmian w budżecie, które pozwoliły na zapewnienie zorganizowanego transportu dla uczestników.



## Wybór kanałów i metod promocji projektu

Zakładając realizację projektu dla grup wrażliwych klientów należy także na etapie konstruowania kanałów promocji oraz metod docierania do odbiorców uwzględnić specyficzne potrzeby i warunki funkcjonowania tych grup. Warto zachować w tym zakresie ostrożność i wstrzymać się z automatycznym uwzględnianiem standardowych, tradycyjnych rozwiązań, które choć sprawdzają się w projektach dedykowanych innym grupom, to w przypadku wrażliwych klientów mogą okazać się całkowicie nieskuteczne.

### Spotkaj się z niepełnosprawnymi

Z badań jasno wynika, że plakaty lub wykorzystanie mass-mediów jako form dotarcia do osób niepełnosprawnych charakteryzuje niewielka efektywność. Nie wynika to z faktu, że osoby te nie mają do nich dostępu. Wręcz przeciwnie – w jednym z projektów oglądanie telewizji w ankiecie kwalifikacyjnej było podawane jako jedno z głównych zainteresowań, niemniej skuteczność medialnych komunikatów była bardzo niska. W przypadku osób niepełnosprawnych największą efektywnością charakteryzuje się natomiast przekaz bezpośredni – „twarzą w twarz”. Upowszechniając informację o projekcie warto zatem odwiedzić instytucje, które świadczą usługi na rzecz osób niepełnosprawnych takie jak np. warsztaty terapii zajęciowej czy poradnie psychologiczno-pedagogiczne i starać się nawiązać kontakt z ich beneficjentami. Trzeba jednak w tym miejscu pamiętać o wewnętrznym zróżnicowaniu grupy osób niepełnosprawnych, a co za tym idzie zróżnicowaniu środowiska podmiotów działających na jej rzecz.

### Wykorzystaj pocztę pantoflową docierając do 50+

Indywidualny, bezpośredni kontakt okazuje się istotny także w przypadku promocji projektu w grupie osób w wieku powyżej 50 roku życia. Recepta na skuteczny system informacji i promocji projektu jest w tym przypadku dość prosta – najlepiej sprawdza się kontakt indywidualny, szczególnie pochodzący z nieformalnego przekazu „z ust do ust”. Wykorzystanie metody poczty pantoflowej, zwanej obecnie coraz częściej marketingiem szeptanym, daje szansę na przełamanie bariery nieufności, która często minimalizuje zainteresowanie potencjalnych uczestników udziałem w projekcie. Dlatego też, planując działania informacyjne kierowane do osób 50+ warto również pozyskać przychylność lokalnych autorytetów, których rekomendacja, szczególnie w małych społecznościach, może być nie do przecenienia, podobnie jak wykorzystanie lokalnych imprez i wydarzeń do promowania i informowania o projekcie. W większych miejscowościach pomocne mogą okazać się także organizacje pozarządowe, ale i instytucje działające na rzecz tej grupy, w tym powiatowe urzędy pracy, ośrodki pomocy społecznej, powiatowe centra pomocy rodzinie, ośrodki interwencji kryzysowej, środowiskowe domy samopomocy społecznej czy kluby aktywnego poszukiwania pracy. Rozważając wykorzystanie tradycyjnych kanałów komunikacji należy w przypadku grupy 50+ wystrzegać się mało efektywnych ulotek i billboardów. Pożądane są z kolei lokalne ogłoszenia prasowe, podobnie jak reklamy w lokalnym lub regionalnym radio. Co więcej, w dużych miastach można dodatkowo skorzystać z telewizji osiedlowych bądź miejskich, ale takich, które nie wymagają dodatkowych opłat ze strony odbiorców.

### Na wsi wykorzystaj sieć

Na obszarach wiejskich również warto skorzystać z zaprezentowanych powyżej metod. Wieś to zwykle organizm mały, a co za tym idzie, mieszkańcy wsi bardzo często się znają lub przynajmniej o sobie wiedzą. W związku z tym najskuteczniejszą formą komunikacji i przekazu jest, podobnie jak w przypadku osób niepełnosprawnych, przekaz bezpośredni – „twarzą w twarz”. Na obszarach wiejskich warto docenić także nieformalne grupy funkcjonujące w lokalnym środowisku.

Cytat: *Aby wywołać jakieś zjawisko na wsi, pierwsze kroki warto skierować do Rad Parafialnych czy Kół Gospodyń Wiejskich – to są organizacje, które żyją na wsi i które mają istotne oddziaływanie na dany obszar.*



Cytat: *Niezbędna jest sieć kontaktów. Lepiej jest zatrudnić asystenta, niż za ten sam koszt np. drukować plakaty.*

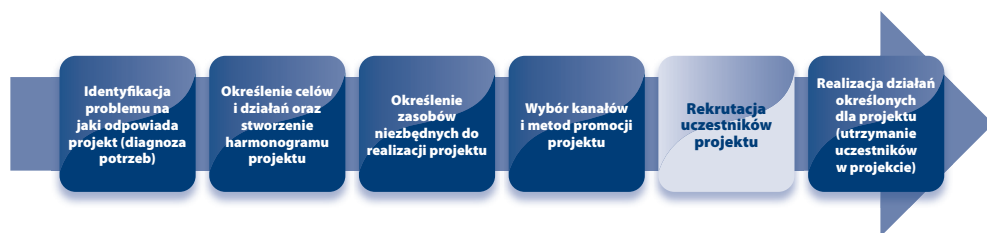
Zważywszy na fakt, iż na wsi obserwujemy dodatkowo zjawisko nieufności w stosunku do zewnętrznych źródeł informacji, korzystanie wyłącznie ze środków masowego przekazu czy materiałów pisanych (ulotki, plakaty) jest obciążone dużym ryzykiem.

## Szukaj różnych ścieżek

Nieco odmienne metody będą właściwe przy planowaniu projektu dla osób, które z różnorodnych przyczyn zakończyły edukację nie podchodząc do egzaminu maturalnego. W związku z dużym rozproszeniem grupy w odniesieniu do niej, rekomendowane są tradycyjne kanały komunikacji: ogłoszenia w prasie regionalnej lub darmowej czy akcje ulotkowe (wrzucane do skrzynek pocztowych, wręczone bezpośrednio w miejscach dużego natężenia ruchu: przystanki komunikacji publicznej w miastach, bazary). Można wykorzystać w tym celu również kampanie radiowe, słupy ogłoszeniowe oraz dystrybucję informacji o projekcie w instytucjach takich jak ośrodki doskonalenia zawodowego, powiatowe urzędy pracy czy ośrodki pomocy społecznej. Warto pamiętać jednak, że ważny jest nie tylko kanał i sposób promocji projektu, ale także treść komunikatu. Powinien być skonstruowany w sposób prosty, zwięzły, zrozumiały i zawierał w sobie sedno przekazu, a nie koncentrował się wyłącznie na chwytliwym, ale niewiele mówiącym haśle.

## Docieraj tam, gdzie już pomagają

W przypadku grupy osób bezdomnych i uzależnionych, planując sposób upowszechnienia informacji o projekcie skorzystaj z doświadczeń i kontaktów wyspecjalizowanych organizacji zajmujących się na co dzień wsparciem tej grupy. Warto zwrócić się w tym celu do podmiotów takich jak ośrodki pomocy społecznej, kluby AA czy organizacje pozarządowe takie jak np. Fundacja Pomocy Wzajemnej Barka, Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta oraz Stowarzyszenie Monar. Podjęcie współpracy z lokalnymi podmiotami koncentrującymi swe działania na danej grupie uwiarygodnia zewnętrznego projektodawcę i umożliwia bezpośrednie dotarcie do potencjalnych uczestników przedsięwzięcia.



## Rekrutacja uczestników projektu

Dobrze przeprowadzona akcja promocyjna projektu powinna bezpośrednio przełożyć się na zasięg rekrutacji, pozostaje jednak nadal pytanie w jaki sposób wybrać uczestników projektu i czym się w tym procesie kierować. Odpowiadając na to pytanie warto rozważyć poniższe wskazówki.

### Testuj różne warianty

Zróżnicowanie, kompleksowość i adekwatność metod stosowanych w procesach rekrutacyjnych – takich jak np. wywiad środowiskowy, rozmowa z psychologiem czy bliskimi w dużej mierze decydują o powodzeniu tych procesów. Dlatego też warto poświęcić stosowną ilość czasu i energii na dokładne sprawdzenie w jaki sposób potencjalny uczestnik projektu odnajdzie się na etapie jego realizacji. Dywersyfikacja metod i wydłużenie procesu rekrutacji, choć bardziej kosztowne, może perspektywicznie okazać się bardziej opłacalne dzięki minimalizacji zagrożeń związanych z „wykruszaniem się” uczestników w toku prac projektowych.

### DOBRA PRAKTYKA



W projekcie Dolnośląskiej Agencji Rozwoju Regionalnego S.A. z siedzibą w Szczawnie-Zdroju pt. „Poznaj siebie wykorzystaj szansę – podniesienie aktywności zawodowej niepełnosprawnych” rekrutacja docelowej grupy osób niepełnosprawnych prowadzona była wieloetapowo. W pierwszej kolejności, potencjalni uczestnicy wypełniali specjalnie skonstruowany kwestionariusz kwalifikacyjny. Następnie



przechodzili indywidualne rozmowy z doradcą zawodowym, który analizował każdą osobę pod kątem motywacji i powodów zgłoszenia chęci uczestnictwa w projekcie (osobiste zainteresowanie czy zewnętrzne naciski). Kolejno, weryfikowane były kompetencje do pracy kandydata, dotychczasowy udział w życiu społecznym, poziom zainteresowania i gotowości do podjęcia nowych aktywności społeczno-zawodowych. Wszystkie te informacje podsumowywane były przez doradcę zawodowego, który oceniając również spójność odpowiedzi określał na ile dana osoba będzie w stanie wykorzystać oferowane w projekcie wsparcie.

## Zwróć uwagę na motywację

Kluczową kwestią na etapie rekrutacji uczestników projektu jest uwzględnienie w procesie doboru uczestników motywacji jaką posiada kandydat do zmiany swojej sytuacji i podjęcia wysiłku. Diagnoza motywacji jest kluczowa dla późniejszej realizacji działań projektowych. Istnienie jakiegokolwiek przymusu zewnętrznego lub przesłanek nie mających związku z rzeczywistym celem projektu (turystyka szkoleniowa, traktowanie udziału w projekcie jako wydarzenia towarzyskiego itp.) w bliższej bądź dalszej perspektywie zaowocuje stopniowym wykruszaniem się uczestników bądź brakiem długofalowej efektywności zrealizowanych działań. Stąd też projektując proces rekrutacyjny, warto uwzględnić w nim mechanizmy i metody pozwalające na określenie poziomu motywacji potencjalnych uczestników takie, jak przede wszystkim rozmowa z psychologiem lub doradcą zawodowym.

## Dotrzyj do najbliższego otoczenia

Warto także objąć procesem rozpoznania najbliższe środowisko potencjalnych uczestników, które może z jednej strony dostarczyć cennych informacji o kandydacie, z drugiej natomiast pozwala określić czy uczestnik projektu może liczyć na wsparcie procesu aktywizacji w swoim najbliższym środowisku czy też zetknie się z oporem z tej strony. Jest to szczególnie istotne w przypadku grup obejmujących osoby uzależnione, niepełnosprawne, 50+ oraz z wykształceniem niepełnym średnim bądź niższym. Członkowie najbliższego otoczenia często bowiem żywią znaczne obawy dotyczące podejmowania przez swojego bliskiego nowych form aktywności, wykazują nieufność czy wręcz sabotują tego typu działania.

## Wrażliwy nie znaczy Niemożliwy

Dlatego należy warto na etapie rekrutacji (głównie w projektach dedykowanych osobom niepełnosprawnym) rozważyć uwzględnienie opinii najbliższych, wykorzystując proces rekrutacyjny jako sposobność otwarcia przed opiekunami nowej perspektywy rozwoju ich podopiecznych oraz wskazania korzyści wynikających z aktywizacji społeczno-zawodowej.

### Uważaj na warunki brzegowe

Planując projekt dla wrażliwych klientów należy mieć na uwadze, iż uczestnictwo w projektach realizowanych w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki może mieć miejsce z zachowaniem podstawowych zasad i reguł. Rekomendacja ta dotyczy przede wszystkim grupy osób bezdomnych i uzależnionych, w przypadku których nieodzownym warunkiem uczestnictwa w projekcie będzie w tym wypadku absolutna trzeźwość (znajdowanie się w trakcie lub zakończenie terapii) w momencie przystąpienia do projektu. Czynne uzależnienie uniemożliwia jakąkolwiek skuteczną aktywizację społeczno-zawodową.

*Cytat: Aktywnym alkoholikom, osobom uzależnionym załatwianie pracy jest bezsensowne, bo oni stracą tę robotę. Ta osoba musi najpierw utrzymywać stabilną abstynencję, być jako tako przeleczona, czyli identyfikować uzależnienie, radzić sobie z głodem. Dopiero wówczas można z nią pracować dalej.*



## Realizacja działań określonych dla projektu (utrzymanie uczestników w projekcie)

W przypadku wrażliwych klientów utrzymanie uczestników w trakcie realizacji projektu bywa nie lada wyzwaniem. Warto więc pamiętać o trzech rekomendacjach, których wykorzystanie ułatwić może przeprowadzenie uczestników projektu przez całość zaplanowanej ścieżki aktywizacyjnej.

### Dbaj o podtrzymywanie kontaktu i stale monitoruj sytuację uczestników

Projekty ukierunkowane na aktywizację społeczno-zawodową klientów wrażliwych często zakładają realizację działań długotrwałych, rozłożonych w czasie. Jest to z jednej strony warunek skutecznej aktywizacji łączącej kompleksowe i komplementarne formy wsparcia, z drugiej jednak zagrożenie związane z możliwością „wykruszania” się uczestników w trakcie trwania projektu. Aby zminimalizować tego typu zagrożenie warto rozważyć zastosowanie kilku prostych wskazówek.

Po pierwsze, planując koncepcję projektową warto unikać zbyt długich odstępów między poszczególnymi etapami działań kierowanych do uczestników. Jeśli w procesie wdrażania projektu nie sposób uniknąć przerw, podczas których uczestnicy nie biorą udziału w żadnego typu działaniach, należy utrzymywać w ich trakcie stały kontakt z każdą osobą (telefoniczny, osobisty, w ostateczności mailowy).

Po drugie, warto rozważyć wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za kontakty z grupą odbiorców usług projektowych, której rolą będzie także stały monitoring uczestnictwa w poszczególnych działaniach projektowych.

## Wrażliwy nie znaczy Niemożliwy

Po trzecie, należy reagować na problemy tak szybko jak jest to możliwe. Jeśli uczestnik projektu opuszcza zajęcia, zgłasza trudności, obawy lub nie wywiązuje się z choćby niewielkich zobowiązań, należy spróbować zidentyfikować przyczyny tej sytuacji i podjąć adekwatne działania.

Po czwarte, rozmowa, rozmowa i jeszcze raz rozmowa. Nie należy zapominać o indywidualnym podejściu do każdego uczestnika i otwartości na rozmowę dotyczącą indywidualnej sytuacji.

### DOBRA PRAKTYKA



Poznaj siebie wykorzystaj szansę – podniesienie aktywności zawodowej niepełnosprawnych” – Dolnośląska Agencja Rozwoju Regionalnego SA w Szczawnie Zdroju. Pomiędzy poszczególnymi etapami pracownicy projektu kontaktowali się z uczestnikami i zachęcali ich do kontynuowania udziału w projekcie. Rozmowy takie miały szczególnie znaczenie w przypadku osób niepełnosprawnych psychicznie z depresją, które wymagały stałego podtrzymywania chęci do pracy nad aktywizacją, umiejętnego rozwiewania obaw związanego z uczestnictwem np. w zajęciach grupowych czy wyjazdowych formach wsparcia.

Wskazówka ta dotyczy w szczególności osób niepełnosprawnych, 50+ oraz z wykształceniem niepełnym średnim i niższym.

### Ustanawiaj zasady i ich przestrzegaj

Wrażliwi klienci, w tym przede wszystkim osoby w wieku 50+, z wykształceniem niepełnym średnim i niższym oraz osoby bezdomne i uzależnione, potrzebują jasnego określenia zasad funkcjonowania w przedsięwzięciu projektowym. Grupy te, ponieważ często w codziennym życiu brak im punktu odniesienia i stabilności, powinny dysponować podstawowym katalogiem reguł funkcjonowania w ramach projektu. Stąd też, warto rozważyć wyposażenie grupy w spisane zasady pracy, harmonogramy spotkań czy szczegółowe prawa i obowiązki uczestnika projektu. Trzeba jednak pamiętać, że takie działanie pociąga za sobą konieczność niezawodnego przestrzegania tych zasad również przez realizatora i zespół projektu. Budowa poczucia stałości i ram funkcjonowania w projekcie nie dopuszcza zatem



możliwości zmiany reguł w trakcie realizacji przedsięwzięcia, odwoływania spotkań czy nawet niepunktualności, tego typu modyfikacje stanowią bowiem nieformalne przyzwolenie na analogiczne działania ze strony uczestników.

## Wykorzystuj pozytywne wzorce

Na wzmacnianie motywacji i poczucia własnej wartości uczestników istotnie wpływa wskazywanie przykładów aktywizacji społeczno-zawodowej osób będących w podobnej do uczestników sytuacji i zakończonych sukcesem. Warto wykorzystać mechanizm: „im się udało, to i mnie może się udać” i tam gdzie jest to możliwe angażować w działania projektowe (w formie pogadarek, warsztatów, wizyt studyjnych) osoby mogące uchodzić za pozytywny przykład dla grupy uczestników. Zaproszenie osoby w wieku 50+, której udało się założyć własną firmę, niepełnosprawnej, która po długim okresie bierności zdecydowała się na podjęcie wyzwania pracy zawodowej czy osoby uzależnionej, która przezwyciężyła własne słabości i zdobyła zaufanie pracodawcy może stanowić kluczowe wydarzenie pozwalające na zwiększenie wiary uczestników we własne możliwości na rynku pracy. Dodatkowo, działając w myśl zasady, iż realne doświadczenia bywają po wielokroć bardziej przekonujące niż teoretyczne wykłady czy statystyki, szczególnie w przypadku osób bezdomnych i uzależnionych wskazane jest włączanie w realizację projektu (np. prowadzenie grupy wsparcia psychologicznego) osób posiadających doświadczenie zbliżone do uczestników.

Wskazówka odnosi się szczególnie do grup osób niepełnosprawnych oraz bezdomnych i uzależnionych.

### Przydatna literatura:

#### Osoby niepełnosprawne:



- Brzezińska A., Woźniak Z., Maj K. (red.): *Osoby z ograniczoną sprawnością na rynku pracy*, Warszawa 2007.
- Kalita J.: *Sytuacja osób niepełnosprawnych na rynku pracy oraz rola organizacji pozarządowych świadczących usługi dla tej grupy beneficjentów*, Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa 2006.
- Łukowski W. (red.): *Osoby z ograniczoną sprawnością na rynku pracy – portret środowiska*, Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej, Warszawa 2007.
- Olejnik E.: *Podręcznik pisania projektów dla organizacji pozarządowych działających na rzecz osób niepełnosprawnych*, Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego, Wrocław 2008.
- Starzyńska D. (red.): *Wsparcie osób niepełnosprawnych ruchowo na rynku pracy – podręcznik dobrych praktyk*, Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Warszawa 2009.

#### Osoby w wieku powyżej 50 roku życia



- *Rynek pracy a osoby bezrobotne 50+. Bariery i szanse*, Warszawa 2007.
- Schimanek T. (red.): *Aktywizacja zawodowa osób 50+ i zarządzanie wiekiem. Informacje użyteczne dla instytucji rynku pracy*, Akademia Rozwoju Filantropii w Polsce 2010.
- Tokarz J. (red.): *Raport z badań „Rynek pracy, a osoby bezrobotne 50+. Bariery i szanse”*, Akademia Rozwoju Filantropii w Polsce 2007.

#### Mieszkańcy terenów wiejskich



- *Poradnik dotyczący realizacji wsparcia dla osób wykluczonych społecznie oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki*, Warszawa 2010.
- *Pytania o przyszłość polskiej wsi. Podsumowanie ogólnopolskiej debaty Forum Aktywizacji Obszarów Wiejskich*, Forum Aktywizacji Obszarów Wiejskich, Warszawa 2010.



## Osoby bezdomne i uzależnione

- *Bezdomność w Polsce diagnoza na dzień 31 stycznia 2010 – materiał informacyjny*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej – Departament Pomocy i Integracji Społecznej, Warszawa 2010.
- Dębska-Cenian A., Olech P.: *Od ulicy do samodzielności życiowej. Standardy społecznej i zawodowej (re)integracji osób bezdomnych w sześciu sferach*, Gdańsk 2008.
- Dębski M. (red.): *Problem bezdomności w Polsce wybrane aspekty. Diagnoza zespołu badawczego działającego w ramach programu „Gminny standard wychodzenia z bezdomności”*, Gdańsk 2011.
- Olech P.: *Aktywizacja zawodowa osób bezdomnych*, Warszawa 2006.
- *Program działań na rzecz rozwiązywania problemu bezdomności w Elblągu na lata 2009–2013*, Elbląg 2009.



## Osoby z wykształceniem niepełnym średnim i niższym

- *Jak inwestować w rozwój pracowników o niskich kwalifikacjach*, PARP, Warszawa 2009.

### Wykaz podmiotów objętych eksperckimi, indywidualnymi wywiadami pogłębionymi:

- Centrum Doradztwa Rolniczego w Krakowie
- Centrum Edukacyjne CANVA, Poznań
- Centrum Edukacji Zawodowej CARGO we Wrocławiu
- Centrum Inicjatyw Senioralnych w Poznaniu
- CK Socrates, Kraków
- Forum Aktywizacji Obszarów Wiejskich ds. Programu LEADER
- Fundacja Polskich Kawalerów Maltańskich Pomoc Maltańska, Katowice
- Fundacja Pomocy Wzajemnej „Barka”, Poznań
- Fundacja Rozwoju Filantropii w Warszawie
- Fundusz Lokalny Masywu Śnieżnika, Wojkowice
- Koło Bielickie Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta, Bielice
- Lokalna Grupa Działania Gościnną Wielkopolska, Pępowo
- Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie
- Ośrodek Terapii Uzależnień i Pomocy Psychologicznej w Rudzie Śląskiej
- Powiatowy Urząd Pracy w Nysie
- Reed in Partnership, Katowice
- Stowarzyszenie PRO SILESIA ET EUROPA, Wrocław
- Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Fundacja Integracja, Warszawa
- Stowarzyszenie Środowisko dla Niepełnosprawnych Eko Salus, Poznań
- Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta, Wrocław
- Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie
- Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie, Oddział Zamiejscowy w Nowym Sączu
- VNT Communications, Opole
- Żywiecka Fundacja Rozwoju w Żywcu



## Wykaz dobrych praktyk



| PROJEKT   | WYKONAWCA  | DZIAŁANIE/POD-DZIAŁANIE PO KL   | WOJE-WÓDZTWO | KONTAKT  |
|---|--|---|--------------|--|
| Postaw na aktywność   | Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie we Wrocławiu                 | 7.1.2 Rozwój i upowszechnianie aktywnej integracji przez powiatowe centra pomocy rodzinie | dolnośląskie | e-mail: pcpr@pcpr.wroclaw.pl                                 |
| Poznaj siebie wykorzystaj szansę – podniesienie aktywności zawodowej niepełnosprawnych                                    | Dolnośląska Agencja Rozwoju Regionalnego S.A.                  | 6.1.1 Poprawa dostępu do zatrudnienia oraz wspieranie aktywności zawodowej w regionie     | dolnośląskie | tel.: 74 648 04 11<br>e-mail: mariola.stanislawczyk@darr.pl  |
| Droga do zatrudnienia   | Centrum Integracji Społecznej we Wrocławiu                     | 7.2.1 Aktywizacja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym           | dolnośląskie | tel.: 71 782 35 15<br>e-mail: joanna.handziak@cis.wroclaw.pl |
| Wrocławski Klub Kompetencji   | Centrum Integracji Społecznej we Wrocławiu                     | 7.2.1 Aktywizacja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym           | dolnośląskie | tel.: 71 782 35 22,<br>e-mail: joanna.kot@cis.wroclaw.pl     |
| Świadomi w pracy, świadomi w życiu  | Towarzystwo Edukacji Otwartej                                  | 7.2.1. Aktywizacja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym          | dolnośląskie | tel.: 71 725 96 25<br>e-mail: swiadomi@doot.org.pl           |
| Mentor – zintegrowany projekt wsparcia przedsiębiorczości i samo zatrudnienia   | Stowarzyszenie Polska Izba Młodych Przedsiębiorców LOM Wrocław | 6.2 Wsparcie oraz promocja przedsiębiorczości i samo zatrudnienia                         | dolnośląskie | tel.: 71 723 46 62<br>e-mail: mentor@jci.wroclaw.pl          |
| Uwierzyć w siebie – program aktywizacji osób niepełnosprawnych psychicznie i intelektualnie z terenu Powiatu Bocheńskiego | Dom Pomocy Społecznej w Bochni                                 | 7.1.2 Rozwój i upowszechnianie aktywnej integracji przez powiatowe centra pomocy rodzinie | małopolskie  | tel.: 14 612 59 90<br>wew. 354                               |

| PROJEKT   | WYKONAWCA   | DZIAŁANIE/POD-DZIAŁANIE PO KL  | WOJE-WÓDZTWO | KONTAKT  |
|---|---|--|--------------|--|
| Generacja 45+ atutem firmy – podnoszenie kwalifikacji zawodowych osób bezrobotnych powyżej 45 roku życia z terenu powiatów: nowosądeckiego, gorlickiego, limanowskiego oraz Miasta Nowego Sącza | Starostwo Powiatowe w Nowym Sączu we współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy w Limanowej i Powiatowym Urzędem Pracy w Gorlicach | 6.1.1 Wsparcie osób pozostających bez zatrudnienia na regionalnym rynku pracy    | małopolskie  | tel.: 18 547 67 34   |
| Z coachem do pracy – kompleksowe wsparcie dla osób niepełnosprawnych sensorycznie   | Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego  | 7.2.1 Aktywizacja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym  | małopolskie  | e-mail: <a href="mailto:anna.galecka@firr.org.pl">anna.galecka@firr.org.pl</a>                                 |
| RE-start – program aktywacji zawodowej osób w wieku 45+   | Grupa Doradcza Projekt  | 6.1.1 Wsparcie osób pozostających bez zatrudnienia na regionalnym rynku pracy    | małopolskie  | tel.: 12 294 18 64<br>e-mail: <a href="mailto:biuro@gdp-krakow.pl">biuro@gdp-krakow.pl</a>                     |
| Doskonalenie znajomości angielskiego wśród pracowników po 45 roku życia   | Szkoła Języków Obcych „Mały Rynek”  | 8.1.1 Wspieranie rozwoju kwalifikacji zawodowych i doradztwo dla przedsiębiorstw | małopolskie  | tel.: 12 422 78 57<br>e-mail: <a href="mailto:malyrynek@malyrynek.krakow.pl">malyrynek@malyrynek.krakow.pl</a> |
| Aktywność i lepsze kwalifikacje szansą na sukces zawodowy   | Stowarzyszenie Księgowych w Polsce  | 6.1.1 Wsparcie osób pozostających bez zatrudnienia na regionalnym rynku pracy    | małopolskie  | tel.: 12 632 08 45<br>wew. 124   |
| Podnoszenie kwalifikacji kadr finansowo-księgowych przedsiębiorstw w Małopolsce   | Stowarzyszenie Księgowych w Polsce  | 8.1.1 Wspieranie rozwoju kwalifikacji zawodowych i doradztwo dla przedsiębiorstw | małopolskie  | tel.: 12 632 08 45   |



| PROJEKT  | WYKONAWCA  | DZIAŁANIE/PODDZIAŁANIE PO KL  | WOJEWÓDZTWO | KONTAKT   |
|--|--|---|-------------|---|
| Organizacja modelu wsparcia w dziedzinie zatrudnienia osób dorosłych z autyzmem            | Fundacja Wspólnota Nadziei   | 7.2.1 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki<br>Aktywizacja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym | małopolskie | tel.: 12 378 43 58<br>e-mail:<br>biuro@farma.org.pl   |
| CESTA – społeczna i zawodowa aktywizacja na obszarach wiejskich                            | Gmina Jasienica  | 7.2.1 Aktywizacja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym   | śląskie     | tel.: 33 815 31 81                                    |
| Przepustka do samodzielności   | Fundacja na rzecz rozwoju Miasta Knurowa oraz Stowarzyszenie Rodzin i Przyjaciół Osób z Niepełnosprawnością Intelktualną         | 7.2.1 Aktywizacja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym   | śląskie     | tel.: 32 235 96 70                                    |
| Ekonomia społeczna szansą na nowe życie  | AT GROUP S.A. z siedzibą w Krupskim Młynie oraz Stowarzyszenie Promocji Zdrowia i Trzeźwego Stylu Życia „SZANSA” w Pławniowicach | 7.2.1 Aktywizacja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym   | śląskie     | e-mail:<br>aleksandra.duda.1007@gmail.com             |
| PERŁA. Integracja społeczno-zawodowa kobiet zagrożonych wykluczeniem społecznym            | Pro-inwest   | 7.2.1 Aktywizacja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym   | śląskie     | tel.: 32 209 05 32<br>e-mail:<br>perla@pro-inwest.org |
| Dla siebie i dla innych – aktywizacja osób zagrożonych wykluczeniem społecznym i zawodowym | Caritas Archidiecezji Katowickiej  | 7.2.1 Aktywizacja zawodowa i społeczna osób zagrożonych wykluczeniem społecznym   | śląskie     | tel.: 32 251 67 22<br>e-mail:<br>katowice@caritas.pl  |

## O autorach publikacji

CENTRUM DORADZTWA STRATEGICZNEGO jest firmą konsultingowo-badawczą działającą w zakresie planowania i zarządzania strategicznego oraz doradztwa dla instytucji publicznych. Oferuje konsultacje opierające się na analizie dostępnych informacji, jak również realizacji własnych badań jakościowych i ilościowych. Dzięki mobilności konsultantów oraz rozległej sieci kontaktów partnerskich CDS świadczy usługi konsultingowe, szkoleniowe i badawcze na terenie całego kraju.

Główne obszary działalności CDS i przykładowe realizacje:

- **Planowanie i zarządzanie strategiczne w samorządzie terytorialnym** – opracowanie planów strategicznego rozwoju gmin, powiatów i regionów, okresowych przeglądów strategicznych, Programów Rewitalizacji Obszarów Miejskich, Wieloletnich Programów Inwestycyjnych (m.in.: *Strategia Rozwoju Miasta i Gminy Niepołomice*, *Strategia województwa małopolskiego w zakresie polityki społecznej na lata 2010 – 2020*).
- **Rynek pracy** – analizowanie i ocena potencjału ludzkiego, oferty edukacyjnej, oferty służb zatrudnienia i instytucji okołobiznesowych, ofert pracy oraz preferencji pracodawców. Zarządzanie złożonymi projektami o skali regionalnej i ogólnopolskiej. Doradztwo w tworzeniu nowych instytucji i przedsięwzięć na rzecz zatrudnienia (m.in. Lokalne Porozumienia/ Pakty na rzecz Zatrudnienia), tworzenie i wdrażanie specjalistycznych narzędzi do efektywnego zarządzania rynkiem pracy (m.in. Badanie diagnozujące pn. *Kształcenie zawodowe w powiązaniu z potrzebami lokalnego/regionalnego rynku pracy – Urząd Marszałkowski Województwa Podkarpackiego*).
- **Badania społeczne i ewaluacje** (jakościowe, ilościowe) obejmujące m.in. diagnozę potrzeb i preferencji mieszkańców, ocenę działalności władz lokalnych oraz instytucji publicznych, analizę poziomu akceptacji społecznej dla planowanych działań inwestycyjnych, badanie klimatu dla przedsiębiorczości czy też planów rozwojowych przedsiębiorstw, badanie jakości i adekwatności kształcenia w szkołach ponadgimnazjalnych w odniesieniu do potrzeb rynku pracy, badania dotyczące migracji zarobkowej wewnątrz kraju oraz migracji zagranicznej, badania oceny nowych produktów, testowanie marki (m.in.: *Badanie wizerunku, oferty i kanałów promocji Muzeum Historycznego Miasta Krakowa*; *Kierunek Śląsk – wpływ potencjału społeczno-ekonomicznego migrantów powrotnych na rozwój województwa dolnośląskiego w kontekście przygotowania regionu na przyjęcie powracających*).

Więcej informacji o Centrum Doradztwa Strategicznego znaleźć można na stronie [www.cds.krakow.pl](http://www.cds.krakow.pl)



