



Fundacja C.E.L.

Prezentacja jakościowych wyników badań ewaluacyjnych przeprowadzonych wśród młodych dorosłych i rodziców uczestniczących w wielu formach oddziaływań realizowanych przez Fundację Centrum Edukacji Liderkiej

Spis treści

Wprowadzenie.....	2
Prezentacja wyników badania	4
Część I – młodzi dorośli.....	4
Motywy i źródła informacji o ofercie	4
Ocena pracy pracowników biurowych kontaktujących się z klientami	5
Oceny pracy kadry i sposobu wdrażania zajęć.....	5
Wpływ projektów na postawy i sytuację życiową respondentów	13
Postulowane modyfikacje	17
Podsumowanie części I	19
Część II – rodzice.....	22
Motywy i źródła informacji o ofercie	22
Ocena pracy pracowników biurowych kontaktujących się z klientami	23
Oceny pracy kadry i sposobu wdrażania zajęć.....	24
Wpływ projektów na postawy i sytuację życiową respondentek.....	28
Postulowane modyfikacje	33
Podsumowanie części II.....	35

Wprowadzenie

W raporcie zaprezentowano wyniki jakościowych badań ewaluacyjnych działań Fundacji Centrum Edukacji Liderkiej (FCEL). Celem badań było poznanie subiektywnych ocen klientów, którzy korzystali z szerszej oferty zespołu trenerów i uczestniczyli przynajmniej w jednym programie weekendowym lub kilkudziesięciogodzinnym oraz co najmniej w trzech konsultacjach indywidualnych. Zadaniem ewaluacji było poznanie opinii uczestników dotyczących:

- motywów i pierwotnych źródeł informacji o ofercie,
- oceny pracy pracowników biurowych kontaktujących się z klientami (jakość obsługi – pozytywny, otwarty stosunek do klientów oraz wyczerpujący i pełny zakres przekazywanych informacji),
- oceny pracy kadry (wiedza z poruszanego w trakcie spotkań tematu, komunikatywność, inne umiejętności interpersonalne, kompetentne i kompleksowe wsparcie) i sposobu wdrażania zajęć (skład grup, interakcje z innymi uczestnikami, tempo zajęć),
- wpływu projektów na postawy i sytuację życiową, zgodny z celami podejmowanych działań (krótko- i długoterminowy),
- ewentualnych propozycji modyfikacji dotyczącej pracy Fundacji (warunki wdrożeniowe, zakres merytoryczny).

Badania przeprowadzono za pośrednictwem indywidualnych wywiadów pogłębionych z grupą klientów Fundacji, znajdujących się na etapie wczesnej dorosłości. Począwszy od 2013 r. zrealizowano 8 wywiadów (w tym 7 z kobietami) z młodymi dorosłymi oraz 7 wywiadów (wszystkie z kobietami) z osobami z grupy rodziców. Wstępne listy respondentów spełniających wyżej wymienione kryteria przygotowywała Fundacja CEL, dodatkowym warunkiem było wyrażanie pisemnej zgody na udział w badaniach ewaluacyjnych (jest to standardowa procedura, którą FCEL stosuje wobec wszystkich uczestników zajęć). Listy przekazywane były ewaluatorowi zewnętrznemu (autorowi niniejszego raportu). Oferta

realizacji wywiadów kierowana była do wszystkich osób z list, badania przeprowadzono z klientami, którzy wyrazili gotowość udziału w wywiadzie w wyznaczonym terminie. Dodatkowym kryterium było nieuczestniczenie w innych jakościowych badaniach realizowanych dla Fundacji. Ewaluację przeprowadzono bez udziału członków zespołu trenerów Fundacji i innych pracowników, z zachowaniem zasady dobrowolności i poufności wypowiedzi (Fundacja nie знаła listy respondentów). Wywiady, za zgodą badanych, nagrywano. Respondenci informowani byli o celach ewaluacji i sposobie wykorzystania wyników. Szczególnie podkreślano, że wygłaszane w trakcie rozmów opinie, bez względu na to, czy pozytywne, czy negatywne, zaprezentowane zostaną w sposób chroniący anonimowość badanych.

Podczas wywiadów respondenci proszeni byli o pozostawanie na takim poziomie ogólności, jaki uznali za bezpieczny. Chodziło o to, aby w badaniach nie przekroczyć granicy, która mogłaby zostać odebrana przez badanych jako zbyt daleko idące wkraczanie w sferę prywatną, intymną.

Poniżej zaprezentowano omówienie rezultatów ewaluacji w rozbiciu na poszczególne grupy badanych i tematy poruszane w trakcie rozmów. Pod omówieniami przedstawiono – zapisane kursywą – cytaty z wywiadów, które poddano jedynie nieznacznej korekcie, tak aby zachować oryginalność wypowiedzi. Oznacza to, że nie poprawiano błędów charakterystycznych dla wypowiedzi ustnych. Aby chronić anonimowość badanych zrezygnowano z jakiegokolwiek oznaczania wywiadów (tak, aby niemożliwe była ich łączenie w większe całości przybliżające sylwetki respondentów). Poszczególne fragmenty oddziela znak „■” (grupa młodych dorosłych) lub „◆” (rodzice).

Prezentacja wyników badania

Część I – młodzi dorośli

Motywy i źródła informacji o ofercie

Relacjonując motywy nawiązania kontaktu z Fundacją respondenci opisywali czasem, że byli ogólnie w złej kondycji psychicznej. Niekiedy korzystali już z pomocy psychologicznej poza FCEL.

Badani mówili, że o ofercie Fundacji dowiedzieli się od uczestników działań realizowanych przez zespół trenerów – znajomych, członków rodzinnych, osób bliskich. Kolejnym źródłem były informacje dystrybuowane w instytucjach, z którymi kontaktowali się przedstawiciele grupy docelowej.

– Ja tam trafiłam w kiepskim stanie, bardzo kiepskim stanie. Było zmęczenie: praca, uczelnia, biblioteka i raz na miesiąc w domu. (...) I po trzech latach czegoś takiego moja kondycja nie była najlepsza i w takim stanie tam trafiłam. (...) Ja przyszłam z taką myślą problemu egzystencjalnego. ■

– Ja z pomocy psychologów i terapeutów korzystam od 18 roku życia, odkąd zaczęły się takie poważne problemy. ■

Ewaluator: Skąd się Pani dowiedziała o ofercie Fundacji.

– Od mamy. (...) Moja mama też bierze udział w jakichś takich warsztatach, różnego typu szkoleniach. (...) Mama już od lat.

E: A czy mama brała udział w projektach Fundacji?

– Mówiła mi, że tak. ■

– Moja mama wcześniej chodziła do CEL-u. (...) Powiedziała, że to mogłoby być dobre miejsce dla mnie, (...) że poleca. ■

– Ja dowiedziałam się przez koleżankę, która już tam była, no i ona powiedziała, że skoro mieszkam w Warszawie, (...) to mogę pójść i zobaczyć, czy mogę skorzystać. ■

- *Wydaje mi się, że znalazłam tę informację u siebie na Uniwersytecie, w Biurze Karier, o tych pierwszych warsztatach (...). Było po prostu ogłoszenie. ■*
- *Moja przyjaciółka ma siostrę, która jest jeszcze nastolatką i rodzice mieli z nią problemy wychowawcze, no i chodzili właśnie do tej Fundacji i powiedzieli, że są różne programy (...) dla osób dorosłych, no i że może byłbym zainteresowany. ■*
- *Dowiedziałam się od mojej przyjaciółki, która studiowała (...) i sama korzystała z porad i terapii w Fundacji CEL. ■*

Ocena pracy pracowników biurowych kontaktujących się z klientami

Pracownicy odpowiedzialni za kontakty z klientami oceniani byli jako osoby życzliwe, sympatyczne, pomocne i kompetentne. Badani wyrażali zadowolenie ze świadczonych przez nich usług, niekiedy byli nawet pozytywnie zaskoczeni jakością pracy.

- *Pani, która odbierała telefon [osoba prowadząca rekrutację – przyp. MJS] – bardzo miła. Ja zawsze uwielbiam z nią rozmawiać. Bardzo sympatyczna, zachęcająca, pomocna, na właściwym miejscu. ■*
- *[Kontakt z pracownikami przeprowadzającymi rekrutację – przyp. MJS] był sympatyczny. ■*
- *Pani sekretarka, która jak (...) psycholog zachorował, to sama zadzwoniła i poinformowała i zapytała. Nie mam uwag do tej (...) obsługi. ■*
- *[Ocena kontaktu z pracownikami biurowym – przyp. MJS] bardzo pozytywnie. (...) Jedna jest tam pani, która zajmuje się tymi rzeczami – jest przesympatyczna i sprawnie to wszystko przebiegało. Zawsze powiedziała, że jak w tej chwili nie ma informacji, co do terminów, to się skonsultuje i oddzwoni. Super, bardzo byłam zadowolona. Nie spodziewałam się, że jak to w sumie za darmo, to tak to będzie fajnie wyglądało. ■*

Oceny pracy kadry i sposobu wdrażania zajęć

Przez część badanych pracownicy merytoryczni postrzegani byli jako osoby posiadające dużą wiedzę na tematy poruszane w trakcie spotkań i umiejętnie ją wykorzystujące w praktyce

– komentując lub stymulując do wypowiedzi uczestników, potrafiące słuchać, tworzyć atmosferę bezpieczeństwa w grupie. Ceniono nienarzucający, szanujący autonomię i indywidualną sytuację respondentów styl pracy.

Opowiadano, że niektórzy członkowie kadry byli autorytetami dla rozmówców w zakresie wprowadzania ważnych dla nich, życiowych zmian. Z kolei odnotowano też opinię, że prowadzący nie wyrobili sobie autorytetu, mimo iż tego od nich oczekiwano. Brak autorytetu przejawiał się też w kolejnych zastrzeżeniach, w których stwierdzano, iż niektórym trenerom brakowało doświadczenia (z racji wieku), aby wypowiadać się na poruszane w trakcie spotkań tematy w sposób w pełni wiarygodny. Uwagi krytyczne obejmowały także uprawianie czasem przez osoby prowadzące „poradnictwa” i nie zawsze dostateczny „obiektywizm”.

Respondenci dostrzegali różnice w stylach pracy osób prowadzących zajęcia. Część badanych dystynkcje te ewaluowała pozytywnie jako czynnik wzbogacający realizację programów, umożliwiający pełniejszy udział w ich przebiegu i zwiększający zakres oddziaływań na postawy uczestników. Co czasem wyrażało się w ten sposób, że badani czuli się bardziej związani, mieli większe zaufanie do jednej z osób prowadzących. Z kolei inna, odnotowana postawa to traktowanie dostrzeganych różnic pomiędzy sposobami prowadzenia spotkań grupowych raczej neutralnie, jako niemające większego wpływu na odbiór zajęć.

Ogólnie rytm zajęć, ich tempo część uczestników badania oceniała pozytywnie. Pojawiła się opinia, iż trenerzy powinni czasem dynamizować przebieg spotkań interweniując w przypadku przedłużających się wypowiedzi uczestników. Niekiedy przy ćwiczeniu z genogramami zwracano uwagę, że zajęcia traciły na atrakcyjności przez konieczność wysłuchiwanie przez wszystkich, czasem dość długich, wypowiedzi poszczególnych osób. Niekiedy dodawano przy tym, że dostrzegano i pozytywnie oceniano interwencje osób prowadzących, zmierzające do wskazania uczestnikom innych możliwości podzielenia się swymi problemami – już poza forum, np. w trakcie konsultacji indywidualnych. Inna uwaga krytyczna dotyczyła zbyt małego, zdaniem wypowiadającej się osoby, skoncentrowania uwagi przez prowadzących na jej problemach. Pojawił się zarzut, że cykle różnych zajęć rozpoczynały się od tych podobnych ćwiczeń wprowadzających, a zdarzało się, że w dalszej części spotkań wykorzystywano te same lub bardzo podobne formy ćwiczeń, co – jak stwierdzano – utrudniało odpowiednie zaangażowanie się w ich przebieg. Odnotowano też opinię, że ćwiczenia, nawet gdy się powtarzały, to nigdy w taki sam sposób i przez to nadal były ciekawe.

Badani zwracali uwagę na pozytywne aspekty zajęć grupowych. Mówiono, że dzięki zaangażowaniu innych uczestników możliwe było lepsze poznanie swoich problemów, postaw. W tym kontekście, jak relacjonowano, miały one rozwijający charakter. Niekiedy członków grup postrzegano jako zróżnicowane grono pod względem specjalizacji zawodowo-edukacyjnych, które jednak łączyły przymioty intelektualne – podobnie wysoki poziom.

Relacjonowano, że zdarzało się tak, iż uczestnicy utrzymywali prywatne kontakty po zakończeniu zajęć grupowych. Spotykali się towarzysko lub kontaktowali w inny sposób.

Formułowano też negatywne opinie dotyczące składu grup, relacjonowano, że gorzej pracowało się w zespołach złożonych z osób, które pod istotnymi cechami nie były podobne do siebie. Niekiedy mówiono o poczuciu wyobcowania, mimo że wszystkich dotyczyły podobne problemy, to pojawiały się trudności w nawiązaniu niepowierzchowej relacji z kimś z współuczestników. Szczególnie, gdy dostrzegano podziały na antagonistyczne podgrupy skupione wokół liderów, będących odbiorcami zajęć. Czasem formułowano opinię, że wśród uczestników zbyt mało było mężczyzn.

Mówiono, że niekiedy brakowało wskazania uczestnikom zajęć grupowych lektur, które pozwoliłyby im pogłębić wiedzę z zakresu stanowiącego przedmiot spotkań lub bardziej teoretycznego omówienia poruszanych kwestii.

– Ich wiedza połączona z kreatywnością. (...) Myślę, że wiedzę mają, też taką zdolność do słuchania, do wydobywania jakiegoś sensu z zagmatwanych wypowiedzi. Z jednymi prowadzącymi jakoś bardziej mogłam dogadać, z innymi dobrze, ale mniej. (...) Rzeczywiście poczułam, że (...) [jedna z osób prowadzących – przyp. MJS] chyba jakoś rozumie, co mówię, kiedy mówię, że wstaję rano i mam zły humor, bo świat jest złym miejscem i ludzie tego nie rozumieją, „ale co się stało?”, „no nic się nie stało, nic się nie dzieje, jest względnie wszystko w porządku, ale jakoś tak nie tak”. I ona była pierwszą osobą, która wyraźnie dała mi poczuć, że ona rozumie, znaczy nie utożsamia się z tym, ale że rozumie moją myśl, o co mi chodzi, więc to było takie przyciągające. Zastanawiałam się, dlaczego warsztaty prowadzą dwie osoby i później rzeczywiście pomyślałam, że to jest dobra myśl, bo skoro one trwają tak długo, to my musimy się w jakiś sposób polubić, i musi być też jakaś atmosfera do tego, żebyśmy mogli opowiadać o tym, co nas boli właśnie najbardziej, i rzeczywiście zawsze tak będzie, że z jedną

osobą dogadamy się bardziej, z drugą mniej. (...) To, że nie jest jeden prowadzący, to jest bardzo dobrze pomyślane. ■

– Za każdym razem jak ktoś się dopytywał, to faktycznie jakoś pogłębiał ten temat, były też cenne odpowiedzi dla wszystkich innych uczestników, którzy słyszeli tę rozmowę. ■

– Prowadząca (...), no przekochana osoba, profesjonalna, bardzo pomocna. ■

– Nigdy nie było sytuacji narzucania, wszystko było w takiej wolności osobistej. Można było się wypowiadać lub nie wypowiadać. (...) Rytm był dobrze wyczuwany, rzeczywiście były co jakiś czas te przerwy. (...) Też ta naprzemiennosc form była taka, jeśli chodzi o ten rytm, że nie siedzieliśmy cały czas, rysowaliśmy cały czas, tylko była ta różnorodność, to też pomagało właśnie być tam tyle, ja nie czułam, że siedziałam osiem godzin na krześle, raczej mogłabym siedzieć dalej – drugie osiem godzin.

– Każdy z tych trenerów jest inny i ma inny sposób prowadzenia tych zajęć, znaczy, co innego wnosi do takiej grupy i nie mogę powiedzieć, że któryś z tych trenerów to, co powiedział albo powiedziała, było nieadekwatne. Nie mam żadnych zastrzeżeń do tego, w jaki sposób oni to prowadzą. (...) Bo na przykład prowadzący zajęcia na pierwszej grupie (...) inaczej prowadzili te zajęcia niż na przykład na tych [innych – przyp. MJS] (...), i w sumie nie mogę powiedzieć, co mi bardziej pasowało, bo to i to było fajne. ■

– Była różnica [jedna prowadząca – przyp. MJS] była taka matczyzna, miała takie ciepło wewnętrzne, a [druga prowadząca – przyp. MJS] była bardzo profesjonalna, nie to, że [pierwsza prowadząca – przyp. MJS] nie była, ale [druga prowadząca – przyp. MJS] była taka, że nas trzymała w ryzach, przywracała do porządku, pilnowała takiego czasu, ale one się też doskonale uzupełniały. To samo było w drugiej grupie. ■

– Oni fajnie się uzupełniali. Nie miałam zastrzeżeń. (...) Wszystkich bardzo pozytywnie oceniam. No i panią [tu pada imię trenerki – przyp. MJS] to uwielbiam. Bardzo fajna osoba, dzięki której ja dużo w swoim życiu zmieniłam. Ona potrafi tak w ciągu chwili..., nie wiem, jak ona to robi, powiedzieć takie rzeczy, które naprawdę trafiają. (...) Gdzieś czuję duży autorytet. Rzadko mi się to zdarza, a ona ma to. (...) Widziałam się z nią trzy, czy cztery razy i ona za każdym razem tak potrafiła pokierować rozmową, że gdzieś te zmiany w moim życiu zachodziły, takie dosyć intensywne. ■

– Miałam czasami wrażenie, że trochę stosowane było poradnictwo, czego (...) nie powinno się robić, i czasami miałam wrażenie, że obiektywizm osób prowadzących (...) czasami nie był do końca..., no nie były ich oceny obiektywne, ale ogólnie wspominam prowadzenie grupy bardzo dobrze. Czułam się tam bezpiecznie, czułam, że to wszystko pozostaje w grupie. ■

– Wydaje mi się, że po części też takie bardziej kontrolowanie od strony trenerów, bo niektóre osoby płyną, jak coś mówią, to po prostu nie znają umiaru, mogą gadać i gadać, i czasami to już w ogóle odbiega od sedna sprawy, pytanie jest jakieś zadane, no jakiś temat do rozmowy, zadany, a później odpowiedź jest zupełnie na jakiś inny, po części związany, ale nie do końca temat. Więc może czasem bardziej takie kontrolowanie takich uczestników, żeby oni bardziej wypowiadali się w tym konkretnym, zadanym, nie wiem, pytaniu czy kierunku. ■

– Robiliśmy na przykład te drzewa genologiczne, takie genogramy. Ja na przykład po jakichś tam trzech ćwiczeniach takich grupowych już miałam dosyć, ale grupa chciała więcej. No i wiadomo, że jeżeli większość w grupie chciała robić jakieś dodatkowe związane z tym ćwiczenia, no to trenerzy się nastawili, że „OK, będziemy robić dalej w tym kierunku”, ale były osoby, którym to nie pasowało, tak jak mi, no ale z drugiej strony też wiem, że ponieważ to jest grupa, to nie da się zrealizować i dogodzić wszystkim. ■

– Dużo czasu poświęciliśmy, żeby wyjaśnić jakieś rodzinne zawilości niektórych osób (...), i trochę te osoby się tak, nie to że pogubiły, nie mogę powiedzieć, że za bardzo otwierały, ale to chyba nie było to miejsce, a one tego potrzebowały, my tego słuchaliśmy. Natomiast prowadzące dawały im tak delikatnie do zrozumienia, że mają takie poczucie, że to nie jest wszystko, co chciały powiedzieć, to zapraszają na konsultacje. (...) Żeby to się nie przerodziło w takie sesje indywidualne przy całej grupie. I to mi też się bardzo podobało, że one nie zrobiły tego niekulturalnie, tylko delikatnie dawały do zrozumienia, że one oczywiście są po to, żeby wysłuchać, ale radzą, żeby przyjść na konsultacje. (...) Bo my też byliśmy skrepowani (...). ■

– Ja na przykład czułam się trochę zaniedbana w tej grupie, znaczy przez prowadzących. (...) Miałam wrażenie, że nie zawsze był czas na rozmowę o trudnych sprawach. Nie czułam w nich takiego..., nie byli dla mnie autorytetem może, coś takiego. (...) Chociaż z drugiej strony [w trakcie innych zajęć grupowych, osoby prowadzące – przyp. MJS] (...) nie miały autorytetu, ale w tej grupie to mi nie przeszkadzało zupełnie, bo to inny charakter, więc po prostu to mi nie przeszkadzało, a [w grupie pierwszej z wymienionych – MJS] uważałam, żeby to były osoby takie z autorytetem, mądre bardzo, nie wiem, jak to określić, coś takiego. (...) Jedna rzecz mi przeszkadzała, coś co mogłabym zarzucić, bo generalnie było OK, to to, że te ćwiczenia

zapoznawcze były zawsze takie same prawie. Nie jest tak, że były identyczne ale dwie–trzy formy się powtarzały. (...) No to ja nie angażowałam się w to, no bo ja to znam, (...) to było takie nużące. (...) To dotyczyło też jednego czy dwóch ćwiczeń innych, że ja na przykład wiedziałam, o co chodzi w tych ćwiczeniach, więc dla mnie to na przykład było..., no jakby już nie było do końca rozwojowe, (...) że ja wiem, jaki ma być efekt, więc ja to robię, no bo robię. ■

– Pewne rzeczy się powtarzają, w jakichś ćwiczeniach.

E: Jak Pani to odbiera?

– One nigdy się nie powtarzają idealnie w takiej samej formie, zawsze są tam jakieś odchylenia i często tak jest, że ludzie dopiero po zakończeniu jakiegoś ćwiczenia są w stanie się zorientować, że to właśnie już kiedyś coś podobnego było, że mieli szereg rzeczy do wykonania, i że efekt na końcu był podobny. ■

– Wiadomo, że każdy ma swój styl, podejście i niektórym osobom pewne osoby bardziej pasują ale mi się wydaje, że jeśli chodzi o poziom prowadzenia tych warsztatów, to mi się wydaje, że on jest mniej więcej podobny. (...) No i chyba w porządku..., bez „chyba”. ■

– [Zajęcia grupowe – przyp. MJS] były bardzo dobrze przygotowane, za każdym razem wszystko było – wydaje mi się – planowo robione, zgodnie z czasem, zgodnie z ramami czasowymi, organizatorzy mieścili się. Oceniam bardzo dobrze. ■

– [Prowadzący – przyp. MJS] wypowiadali się w sposób dostępny, to nie była jakaś ściśle psychologiczna nomenklatura, jak najbardziej w porządku. ■

– [Ocena komunikatywności – przyp. MJS] Myślę, że na skali od 1 do 5, to jedna prowadząca była na pięć a druga na cztery – trzy.

E: A czego jej brakło?

– Miałam wrażenie, że właśnie jest trochę wycofana, i trochę bardziej obserwowana, niż uczestniczyła i słuchała.

E: (...) Jak to pani ocenia?

– (...) Bardziej skupiałam się na sobie i na tym, co się dzieje ze mną niż na prowadzących, więc to w ogóle była taka moja uwaga, ale nie poczułam, żeby wobec mojej terapii jakoś to zaważyło, coś wpłynęło na moją ocenę całej terapii. ■

– [Pewna prowadząca – przyp. MJS] *to mi się bardzo podobało, jak ona prowadziła, bo miałam wrażenie, że wszystko to, co mówi, jest takie przemyślane i takie wynikające właśnie z jej lat praktyki i tak dalej, a z kolei te młodsze dziewczyny, to one czasami starały się być takimi koleżankami i miałam wrażenie, że mówią takie rzeczy, takie, że ja sobie mogę przeczytać w poradniku psychologicznym, (...) że miałam wrażenie, że nie są do końca przemyślane, tylko wyuczone, że coś w tym stylu. ■*

– *Za każdym razem na tych warsztatach znajdowali się ludzie, którzy akurat mieli taki, a nie inny problem, czy też taka, a nie inna tematyka ich interesowała. No może za pierwszym razem miałam wrażenie, że ta grupa była bardziej zróżnicowana, (...) bo były duże różnice wieku i duże różnice (...) w stylu życia, ale to też nie wpływało jakoś zasadniczo na pracę samej grupy. (...) Wolalam takie grupy, które były do siebie bardziej podobne, bo też łatwiej było znaleźć punkt zaczepienia między uczestnikami. ■*

– *Ale na przykład fajne jest to w tych grupach, że to są grupy, więc dużo uczestników, każdy się wypowiada na jakiś temat, bo ma na to czas, i też oni opowiadają o własnych przeżyciach, problemach i z tego też można się uczyć. To jest bardzo wartościowe. (...) Ja z [kolejnej grupy – przyp. MJS] zrezygnowalam, (...) około w połowie. To powinna być teoretycznie grupa dla mnie, ale jakoś nie przemawiała do mnie. (...) To nie chodzi o prowadzących. (...) Tu był problem z grupą. Nie wiem, (...) ale jakoś tak wyjątkowo uczestnicy tej grupy nie podpasowali mi. (...) Ich problemy po części takie same, ale jednak inne. Nie miałam takiej osoby, że OK, ta osoba może mieć problem podobnie jak ja i jakoś byłaby mi bliższa. Miałam wrażenie, że są to troszeczkę ludzie z innej bajki, że niby problem ten sam, ale jednak to nie to. I było jeszcze parę osób, które mnie denerwowały swoim zachowaniem – (...) takie trochę użalanie się nad sobą. Jakoś strasznie mi to nie pasowało, a było parę takich osób, które, miałam wrażenie, wykorzystują to, że jest skupiona uwaga na nich przez jakiś czas i chcieli wzbudzić takie zainteresowanie, ale trochę niezdrowe.*

E: A czy uważa Pani, że oni nie powinni się w tej grupie znaleźć, czy prowadzący powinni inaczej prowadzić zajęcia, tak aby nie dochodziło do takich sytuacji?

– *Mi się wydaje, że ponieważ oni mają takie, a nie inne problemy, to się tak zachowywali, a właśnie ta grupa powinna im w tym pomóc. Więc nie wydaje mi się, żeby prowadzący mogli to inaczej poprowadzić. ■*

– *Ja mam wrażenie, że powstała taka klika i był taki podział. Prowadzący nie do końca nad tym panowali, może albo, nie wiem, może nie zwrócili na to uwagi (...), że była taka jedna grupa i była taka druga grupa, i te grupy ze sobą tak trochę nie za bardzo. (...) To ja się tam w ogóle nie odnalazłam.*

E: Co było osią podziału tej grupy?

– *Wydaje mi się, że były osoby dominujące. Były dwie grupy i były dwie osoby, które dominowały. I po prostu było trochę na zasadzie, że wokół kogo ktoś akurat zgromadzi. (...) Trochę mi brakowało (...) teorii czasami. (...) Były opowieści i tak dalej, ale czasami brakowało mi na przykład takiej informacji, że gdzieś mogłabym sobie doczytać. (...) Pamiętam, że jak pytaliśmy się, czy możemy coś doczytać, czegoś się dowiedzieć, to zawsze była taka odpowiedź „nie, nie, nie skupmy się na tym, co jest tutaj”, to może była taka metoda. ■*

– *Bardzo dobrze były dobrane osoby do tej grupy. ■*

– *Wpływ przychodzi nie tylko przez prowadzących (...), przez osoby, które są w grupie. (...) Dużo też usłyszałam od ludzi. Początkowo pomyślałam, że bez sensu się zapisałam na zajęcia, powinnam chodzić na prywatne, bo tak dużo gadam, a później pomyślałam, że to jest dobrze usłyszeć, skonfrontować to z resztą, posłuchać, co inni ludzie mówią. (...) I przez grupę wiele rzeczy oczywiście usłyszałam i dobrych (...), i takich do zastanowienia się, jakich takich myśli przewodnich. (...) Dużo dowiedziałam się przez taką myśl, którą rzuciła jakaś uczestniczka podczas warsztatów, że nie można przemalować lisa i pomyślałam: rzeczywiście ja często mam taką postawę do siebie, do świata, do ludzi, do wszystkiego, że stoję i próbuję przefarbować lisa i on mnie pogryzł po całej ręce, ja już płaczę nad tym lisem i nie wiem, co mam zrobić, a jego po prostu nie da się przemalować i może trzeba się z tym lisem zaprzyjaźnić lub wymyśleć jakieś inne podejście. ■*

– *To byli ludzie bardzo często porzręceni z różnych światów, z różnych dziedzin, aczkolwiek wiekowo, wydaje mi się, że podobnie, intelektualnie też mi się wydaje, że na podobnym poziomie (...). Byłem bardziej zaskoczony (...), że byli ludzie na takim dość wysokim poziomie intelektualnym, już z jakimiś osiągnięciami. [To było zaskoczenie – przyp. MJS] dla mnie pozytywne.*

E: A mówił Pan, że to byli ludzie z różnych dziedzin, czy to panu przeszkadzało, czy nie?

– *Nie. Zazwyczaj jak ludzie mają znajomych, to nie tylko z tego samego zawodu, tylko z różnych dyscyplin życiowych.* ■

– *Założyliśmy grupę na (...) [portalu społecznościowym – przyp. MJS], żeby móc się spotkać co jakiś czas. Oczywiście to różnie wychodziło. (...) Z jednym kolegą (...) utrzymujemy dalej kontakt. To takie naturalne, bo się dużo wie o ludziach. Miałam takie refleksje, że są ludzie, których znam kilka lat, a w stosunku do tych ludzi, których znam półtora miesiąca, nic o nich nie wiem.* ■

– *Ja, jeżeli chodzi o tę pierwszą grupę, mam do tej pory kontakt z kilkoma osobami.* ■

– *Spotykaliśmy się z niektórymi osobami, no taka zgrana paczka, jak w szkole.* ■

– *[Wśród uczestników – przyp. MJS] było trochę za mało chłopaków, te proporcje, ja jednak lubię jak one są trochę zbliżone.* ■

Wpływ projektów na postawy i sytuację życiową respondentów

Respondenci relacjonowali, że udział w projektach Fundacji (konsultacjach indywidualnych, zajęciach grupowych) prowadził do zmiany perspektywy w definiowaniu problemów i swojej sytuacji życiowej. Zmiana ta wyrażała się w bardziej refleksyjnym podejściu do spraw będących przedmiotem oddziaływań i – czasem – dostrzeganiu także pozytywnych aspektów negatywnych wydarzeń. Opisywane efekty dotyczące pogłębienia refleksyjności odnosiły się do sfery introspektywnego poznania oraz kontaktów interpersonalnych – mówiono o wzroście wrażliwości, tak na potrzeby własne, jak i innych. Relacjonowano wzrost samooceny, szacunku do siebie i powiązany z tym wyższy poziom asertywności. Badanym łatwiej było skupić się na sobie, dbać o własne potrzeby i bronić się przed nadużyciami ze strony innych. Zmiana znajdowała czasem też wyraz w większej życzliwości w stosunku do innych. Stwierdzano, że zajęcia pozwoliły na lepszy kontakt z własnymi emocjami. Relacjonowano, że czasem zmiany były widoczne dopiero po pewnym czasie od zakończenia cyklu zajęć grupowych. Odnotowano także opinię odwrotną, opisywano proces narastającego w czasie słabnięcia motywacji do wytrwania przy wprowadzonych wskutek udziału w projektach Fundacji zmianach.

Mówiono, że dzięki udziałowi w zajęciach grupowych klienci nauczyli się lepiej określać i realizować ważne dla nich cele (planować). Co wiązało się m.in.

z nieprzyjmowaniem zbyt pochopnych założeń dotyczących zgodności postaw innych osób z własnymi.

Jedna osoba uznała, że udział w jednym cyklu zajęć wiązał się z negatywnymi efektami. Nastąpiło rozczarowanie, zawiedzenie oczekiwań pokładanych w spotkaniach. Doszło do obniżenia poczucia własnej wartości, narosło przygnębienie i wewnętrzne napięcie. Kolejna stwierdziła, że nie udało jej się wdrożyć w życie narzędzi poznanych w trakcie zajęć grupowych. Jako powód wskazała niewłaściwą kwalifikację do grupy – udział w zajęciach bez uprzedniego przygotowania, bez koniecznej podbudowy oferowanej w ramach innych projektów realizowanych przez Fundację.

Mówiono, że pozytywnym aspektem grupowego charakteru zajęć było to, że dawały one możliwość potrenowania w bezpiecznych warunkach zachowań czy postaw. Stwierdzano np., że stosowanie się do zasad wzajemnego szacunku obowiązujących w trakcie spotkań grupowych znajdowało pozytywne przełożenie w relacjach z innymi osobami spoza grup zajęciowych. Mówiono także, iż udział w programach poprzez wypowiedzianie się na forum był okazją do przezwycięzania ograniczeń dotyczących tej sfery.

Część badanych relacjonując wpływ programów na swoje życie podkreślała ich nieodpłatny charakter. Stwierdzali, że nie byłoby ich stać, aby opłacić takie zajęcia na płatnym rynku usług trenerskich czy psychologicznych.

– [Konsultacja – przyp. MJS] *zmieniła moje spojrzenie, postrzeganie jakiejś sytuacji nie tylko od tej złej strony, ale i od tej dobrej. (...) Taka lekcja patrzenia na sytuacje, które się wydarzą, a (...) na pierwszy rzut oka nie są dobre. To było fajne. (...) Dla mnie te grupy [tzn. zajęcia grupowe – przyp. MJS] są ważne i na pewno pomagają. (...) Można się było dużo dowiedzieć o samym sobie, przynajmniej ja się dowiedziałam. Co mi zostało? (...) To może są takie małe rzeczy, które wydają się oczywiste. (...) Uczyliśmy się o celach, jak je wyznaczać, realizować. to niby nic takiego, ale to jednak pomaga później, jak teraz sobie przypomnę i pomyślę o jakimś tam celu, który chciałabym zrealizować, to teraz wiem, jak do tego inaczej podejść, żeby się nie zestresować, że nie uda się. Jak pomyślę o całości, to można od razu zrezygnować, bo może to się wydać nieosiągalne. Też założenia, że nie wszyscy myślą tak samo jak ja. (...) Takie założenie z góry, że ktoś myśli podobnie, nie jest dobrym założeniem, bo tak nie jest. ■*

– *Wpływ taki najogólniejszy, jaki mogę powiedzieć, to ostatnio usłyszałam, że się częściej uśmiecham. ■*

– Nauczyły mnie wiedzy o emocjach, dystansu do emocji, dystansu do jakichś różnych spraw. Więc myślę, że to zauważyłam nie tuż po terapii, tylko po jakimś czasie. Patrząc obiektywnie, po jakimś czasie, z boku widzę, że to ma wpływ i to podświadomie, że coś się wypracowało, wyuczyło. (...) Umiejętności zadbania o siebie i umiejętności nazwania emocji, umiejętności wyrażania swoich potrzeb i mówienia, co ja potrzebuję. (...) Dzięki temu jakoś łatwiej wchodzić w relacje, łatwiej unikać konfliktów, łatwiej samej mi się bronić przed jakimiś negatywnymi sytuacjami, zachowaniami innych ludzi, co wcześniej nie potrafiłam tego robić, ponieważ reagowałam emocjonalnie, brałam coś do siebie. A teraz jest mi łatwiej dystansować się i łatwiej (...) skupiać się bardziej na sobie, a nie na danej sytuacji. ■

– Przede wszystkim dały mi nieodpłatną możliwość pracy nad sobą. W tamtym czasie to było za bardzo kosztowne, żeby coś zrobić. Mogłam zacząć pracę nad sobą w tym momencie, który był trudny. (...) Poznałam lepiej siebie. (...) Inni powiedzieli, że jestem bardziej asertywna. Moja przyjaciółka (...) powiedziała, że bardzo się zmieniłam, jeżeli chodzi właśnie o asertywność i szacunek do siebie, że tego rzeczywiście zawsze mi brakowało, że nie miałam problemu z tym, żeby innych szanować, ale nie dostrzegałam siebie. Mój mąż powiedział, że widzi mój powrót do tego, co było kiedyś. Miałam przestój przez kilka lat. (...) Jestem na dobrej drodze. ■

– Tam, tak naprawdę dużo się dowiedziałam o sobie, o tym, z czym mam jakiś problem, a z czym jeszcze nie. Nad czym powinnam pracować. Dużo dostałam takich pozytywnych opinii na temat tego, czym powinnam się zająć, ale ciągły brak wiary, że dam radę, powoduje, że mi to ucieka. Fajne było to, że ja od razu po zajęciach zrobiłam to, co miałam zrobić, ale to trwało cztery miesiące i przestałam. Gdzieś mi ta droga uciekła. ■

– Jestem bardziej tolerancyjna. Tak mi się zdawało, że jestem w ogóle, ale w pewnym momencie zobaczyłam, że nie, że jestem totalnie nie, i że krytykuję wszystko od razu. Trochę więcej tolerancji, zrozumienia, że ktoś..., coś tam się w nim dzieje, też coś czuje, też coś stracił, też coś go boli, i że tak naprawdę nigdy nie wiem, z kim rozmawiam, że to jest pani kelnerka, a być może oblała właśnie egzamin i jest bardzo smutna, a musi się uśmiechać, bo jest w pracy. I też taka chyba większa przyjaźń do ludzi. ■

– Jakoś w miarę potrafię odnaleźć się w grupie na przykład. Tak więc, to było dla mnie ważne doświadczenie, bo z tym zawsze miałam kłopot. ■

– *Ta grupa nauczyła mnie, jak współpracować z ludźmi, jak z nimi rozmawiać, oprócz tego, że tam gdzieś zaczęłam odkrywać siebie. ■*

– *(...) To, co mi się podobało, że ci prowadzący uczą szacunku do drugiej osoby, do współpracownika, do współpracownicy. To było dla mnie ważne i cenne, bo to też przekłada się na relacje społeczne inne, później. ■*

– *[Dzięki zajęciom wiem, że – przyp. MJS] warto planować, że planowanie jest dosyć istotne. (...) Żeby osiągnąć jakiś cel, to trzeba mieć plan. (...) Żeby zadbać o siebie, trzeba wybrać, to co dla mnie jest najważniejsze i to też uruchamia inne przestrzenie życiowe. ■*

– *W takiej grupie, która jest prowadzona pod okiem trenerów (...) można spróbować, wiedząc, jakie są możliwości zachowania się w danej sytuacji, czy w jaki sposób można coś odbierać (...), to można przećwiczyć, w bezpiecznych warunkach, ten nowy sposób jakiegoś odbierania rzeczywistości, czy odbierania, reagowania i rozumienia. Tak było w moim przypadku, potrzebowałam takiego bezpiecznego miejsca, w którym mogłabym różne rzeczy sprawdzić, właśnie się dowiedzieć na swój temat (...) w kontekście relacji z innymi ludźmi. ■*

– *[Uczestniczenie w jednej z grup – przyp. MJS] mam wrażenie, że mi nic nie dało, tylko poczucie, że jestem straszna i beznadziejna, i że jest jeszcze gorzej, niż było i wychodziłam splotkana. ■*

– *Trudno mi powiedzieć, czy w ogóle skorzystałem, ale to już bardziej uważam, że wynika z tego, że każdy korzysta z tego na własny sposób. Informacje, które uzyskałem od Fundacji, były dosyć interesujące, tylko że jakoś w życie za bardzo ich jakoś do tej pory nie wdrażam.*

– *E: Jak pan sądzi, czego Panu zabrakło w tym, żeby móc skorzystać praktycznie (...)?*

– *To znaczy na spotkaniu pani mówiła mi (...), że zakwalifikowałyby mnie nieco do innej grupy, więc bardziej wydaje mi się, że mi brakowało podstaw. Powiedziała, że ta grupa (...) jest dla ludzi..., niektórzy uczestniczyli w [innych – przyp. MJS] grupach i być może powinienem zacząć bardziej od podstaw. (...) Ja myślę, że największy problem miałem taki, że nie miałem jasnych i precyzyjnych celów, i do tej pory ich nie mam. Dlatego mi ciężko wdrażać w życie jakiegokolwiek narzędzia. ■*

Postulowane modyfikacje

W postulatach zmian proponowano wydłużenie trwania cyklu zajęć grupowych, oceniono bowiem, że było zbyt mało czasu na dostatecznie pogłębione zajęcie się problemami klientów. Proponowano zwiększenie dostępności konsultacji indywidualnych w trakcie trwania cykli zajęć oraz ogólnie czasem większe zainteresowanie jednostkowymi losami respondentów.

Proponowano zwiększenie czasu, liczby ćwiczeń przeznaczanych na wzajemne poznawanie się uczestników spotkań grupowych. Co, zgodnie z relacjonowanym tu stanowiskiem, wzmogłoby poczucie bezpieczeństwa, podniosłoby komfort uczestniczenia w zajęciach. Zaproprowano także, aby propozycje do samodzielnego przemyślenia poza zajęciami („prace domowe”) były później omawiane na forum.

Zwracano uwagę na nieodpowiednie warunki lokalowe – duszna, niewielka sala zajęciowa. Zgłaszano zastrzeżenia do przejrzystości, użyteczności strony internetowej Fundacji, postulowano również o rozbudowanie jej o bazę wiedzy.

– *Miałam wrażenie, że to jest za mało czasu, że to jest na tyle ważny problem, że (...) mimo trudnych wydarzeń, które tam się działy, to miałam wrażenie, że to jest takie po powierzchni. ■*

– *Za szybko to się skończyło i było za mało tych zajęć weekendowych. ■*

– *Być może więcej konsultacji [indywidualnych – przyp. MJS] w trakcie grup. Nie chodzi o to, żeby prowadzić coś równoległe, no bo zawsze dostawaliśmy taki komunikat, że po tych grupach możemy przyjść i pobyć trochę z prowadzącym, na przykład wyjaśnić pewne sprawy i to było jasno powiedziane, i to było też super (...), ale miałam wrażenie, że w trakcie tego było za mało, że czasem potrzeba byłoby więcej takich spotkań indywidualnych. ■*

– *Ja mam takie właśnie zazwyczaj zapotrzebowanie, że wymagam trochę opieki (...), takiej uwagi, takiego trochę zainteresowania mną bardziej ze strony Fundacji, takie indywidualne zaangażowanie się w sprawę konkretnej osoby. (...) Zacząłem chodzić na takie indywidualne konsultacje, (...) [po kilku – przyp. MJS] ja się przestałem odzywać, nie było czegoś takiego, że zapytanie „Co się z panem dzieje? Czy wszystko w porządku?”. Może „jakie są powody tego, że pan dalej nie utrzymuje kontaktu?”. Zazwyczaj przychodzą ludzie z różnymi kłopotami i może warto byłoby jednak czasami też wykazać taką inicjatywę. ■*

– Na indywidualnych spotkaniach zostałam odesłana do innej poradni i to była taka moja myśl, że (...) brakowało mi tego kontaktu z Fundacją CEL, żeby się zainteresowali, czy to, że mnie odesłali do innej Fundacji, czy tam do innego ośrodka, to czy to się udało, czy nie. Więc to było takie coś, co teraz jak bym chciała tam zadzwonić, to właśnie nie wiem, czy chciałabym zadzwonić, czy nie, i że bałabym się, że znowu zostanę gdzieś odesłana. ■

– Brakowało mi na zajęciach takiego czasu na kontakt z (...) współuczestnikami grupy, po prostu żeby bliżej się poznać, żeby poczuć się bezpiecznie – więcej takich zajęć stricte w parach dowiadywania się czegoś o sobie. (...) Tego trochę brakowało. Czasami też mi brakowało tego, że mieliśmy zlecone jakieś zadanie do domu albo do przemyślenia i potem tak jakby ono zostawało tylko dla nas i nie było omawiane na grupie. Ktoś mógł tego w ogóle nie zrobić, a ktoś kto zrobił, to było tak do szuflady trochę.

E: Brakowało takie podsumowania, co państwo zrobili, i co z tego wyszło, tak?

– Tak, co to mogło dać i jak się z tym czuliście, co wam to dało? ■

– Jeżeli chodzi o miejsce, tam gdzie zajęcia się odbywają (...) – tam jest za duszno w tej sali (...), no ale z tym chyba nic nie zrobimy. ■

– Jakimiś takimi drobnymi, przeszkadzającymi rzeczami jest na tych warsztatach (...) to, że ciężko było znaleźć miejsce do powieszenia tego grafu przedstawiającego relacje rodzinne. Obkleiliśmy wszystkie ściany, łącznie z oknami. Też ciężko było trochę organizacyjnie to tak załatwić, żeby tam każdy mógł widzieć dokładnie i jednocześnie widzieć tę osobę, która opowiada o swojej rodzinie. ■

– Stronę internetową [należy zmienić – przyp. MJS], ponieważ trudno tam cokolwiek znaleźć. Tam może bazę wiedzy, no chociaż minimalnej. Ja na przykład tego nie mogę znaleźć tam. ■

Podsumowanie części I

- **Ocena pracy pracowników biurowych kontaktujących się z klientami**

Pracownicy biurowi, z którymi kontaktowali się respondenci, opisywani byli wyłącznie w pozytywny sposób. Mówiono, że są to osoby prezentujące otwartą postawę wobec klientów i kompetentne. Dobrze wypowiedziano się także o ich umiejętnościach interpersonalnych w kontaktach telefonicznych.

- **Motywy i źródła informacji o ofercie**

Badani byli dość wstrzemięźliwi w opisywaniu powodów nawiązania kontaktu z Fundacją i udziału w projektach realizowanych przez zespół trenerów. Jednak pamiętając o wspomnianej we wstępie zasadzie dbania o poczucie bezpieczeństwa badanych i, co za tym idzie, nieprzekraczanie granic, nie stosowano żadnych procedur dopytywania o motywy. Respondenci poprzestawali zwykle na ogólnych sformułowaniach o problemach czy złej kondycji psychicznej.

Jednym z pierwotnych źródeł informacji o ofercie Fundacji były rekomendacje klientów korzystających z usług zespołu trenerów (znajomi, członkowie rodziny itp.). Ten kanał informacji świadczy o **dobrej marce, jaką ma Fundacja wśród różnych grup odbiorców.** Jest to ważny potencjał – dla części przedstawicieli grup docelowych Fundacja nie jest instytucją zupełnie nieznaną, lecz polecaną przez ważne osoby z otoczenia społecznego. **Jest to kapitał, na którym można bazować przy rekrutacji chętnych do projektów. Ponadto opinie te świadczą o pozytywnej ewaluacji działań Fundacji.** Innym wymienianym przez respondentów sposobem zapoznania się z ofertą jest natrafienie na wiadomości (ogłoszenia) dystrybuowane przez instytucje, z którymi kontaktowali się badani (np. uniwersyteckie biuro karier).

- **Oceny pracy kadry**

Badani postrzegali trenerów w sposób zróżnicowany. Część respondentów dokonywała wyłącznie pozytywnych ewaluacji, inni oprócz generalnie pozytywnej oceny zgłaszali uwagi i wyrażali opinie krytyczne, wreszcie trzecia grupa wyraźnie różnicowała zespół trenerów na te osoby, które cenili i obdarzali zaufaniem, oraz takie, którym nie

przypisywali takich przymiotów. Badani siłę i jakość wpływu projektów Fundacji czasem wprost uzależniali od jakości kontaktów z członkami kadry.

Pozytywne opisy trenerów koncentrowały się wokół ich kompetencji interpersonalnych, takich jak umiejętność słuchania, komunikatywność, tworzenie atmosfery bezpieczeństwa w relacjach. Członków kadry przedstawiano jako profesjonalistów, którzy potrafili skutecznie wspomagać klientów w trakcie konsultacji indywidualnych lub na forum grup – utrzymując przy tym odpowiedni rytm zajęć. W tym kontekście szczególnie ceniono nienarzucający, towarzyszący styl pracy. Mówiono także, że różnice w stylach pracy prowadzących bądź to nie stanowiły elementu mającego jakieś większe znaczenie, bądź to uznawano je za wartościowe wzbogacenie zajęć.

Negatywne ewaluacje dotyczyły niewyrobinienia sobie u badanych odpowiedniego autorytetu przez członków kadry. Co czasem wiązano z młodym wiekiem i skłonnością do odchodzenia od towarzyszącego stylu prowadzenia spotkań grupowych na rzecz, jak to ujęto, „poradnictwa”. Zastrzeżenia wzbudzał niekiedy zbyt mało dynamiczny przebieg zajęć, szczególnie podczas omawiania genogramów, a także powtarzanie niektórych elementów ćwiczeń w trakcie różnych programów.

Część badanych w sposób szczególny podkreślała pozytywne oddziaływanie na ich postawy grup współuczestniczących w zajęciach. Mówiono, że zajęcia stwarzały możliwość, aby dzięki opiniom innych respondenci mogli lepiej poznać siebie i zrozumieć swoją sytuację (problemy). W tym kontekście szczególnego znaczenia nabierały deklaracje badanych, w których stwierdzali, że zdarzało się tak, iż nie czuli się dobrze wśród członków grup zajęciowych.

- **Wpływ projektów na postawy i sytuację życiową respondentów**

Badani opisując wpływ konsultacji indywidualnych i/lub zajęć grupowych mówili o lepszym, bardziej pogłębionym samopoznaniu, co czasem wiązało się ze zmianą perspektywy w definiowaniu swojej sytuacji, szczególnie w kontekście problemów stanowiących przedmiot oddziaływań. Samopoznanie odnosiło się też do sfery emocji, pozwalając badanym na lepszy kontakt z własnymi uczuciami.

Relacjonowane zmiany odnosiły się do wzrostu samooceny i większej koncentracji na własnych potrzebach – przyjmowaniu postawy asertywnej. Poprawa dotyczyła także umiejętności wyznaczania i planowania realizacji ważnych dla badanych celów.

Generalnie uczestniczące w wywiadach osoby zauważały szereg różnorodnych zmian w swoich postawach, które odnosiły się zarówno do sfer intra-, jak i interpersonalnej, odpowiadających celom programów i konsultacji indywidualnych wdrażanych przez zespół trenerów Fundacji. Zdaniem respondentów zmiany te cechowała niejednorodna trwałość. Mówiono, że czasami część pozytywnych efektów zajęć zanikała wkrótce po ich zakończeniu, a niekiedy odwrotnie – głębokie, ważne zmiany widoczne były dopiero z dystansu – wymagały dłuższego czasu, aby zaistnieć (lub zostać zauważone).

Oprócz pozytywnych ewaluacji odnotowano także opinie twierdzące o braku zmian lub wręcz o negatywnym wpływie zajęć (obniżenia poczucia własnej wartości, wzrost przygnębienia i wewnętrznego napięcia). Jednak te negatywne opinie nie były na tyle znaczące, aby zniechęcić wypowiadające się osoby do kontynuowania kontaktu z Fundacją i udziału w kolejnych projektach.

- **Postulowane modyfikacje**

Zmiany zgłaszane przez respondentów miały zróżnicowany charakter i mają wartość raczej jako propozycje do rozpatrzenia przez zespół niż jako jednoznaczne zalecenia do wdrożenia w pracy Fundacji.

Część II – rodzice

Motywy i źródła informacji o ofercie

Wśród motywów wymieniano przemoc psychiczną i inne formy destabilizacji życia rodzinnego (m.in. wywołane alkoholizmem współmałżonka, stanem żałoby) i powiązane z tym problemy wychowawcze z dziećmi. Część badanych relacjonowała, że znajdowała się w złej kondycji psychicznej. Opisuując motywy czasem mówiono jedynie o kłopotach w wychowaniu adolescentów bez wskazywania na rodzinne dysfunkcje. Niekiedy relacjonowano, że poszukiwano nieodpłatnej oferty pomocy.

Wśród pierwotnych źródeł informacji o Fundacji wymieniano samodzielne poszukiwanie wiadomości w Internecie oraz natrafienie na informację o ofercie FCEL w trakcie poszukiwań pomocy w innych placówkach.

– Przede wszystkim szukałam pomocy w moich trudnych sytuacjach życiowych. (...) Na pewno konflikt (...) pomiędzy mną a moim (...) mężem, który dotyczy naszej córki. (...) Więc myślę, że to się rozpoczęło, taki był główny powód, że nie mogłam się z nim porozumieć, przez co wynikały też konflikty moje indywidualne też takie, takie z rodzicami moimi, byłam też w stanie żałoby (...). Było również też to, że potrzebowałam pomocy w sprawach wychowania mojej córki, bo chciałam być dalej po prostu rozwijać, żeby jak najlepiej zrobić, żeby mieć bardzo dobry kontakt z córką (...). Jeden z moich związków, hmm, jeden, no teraz obecny związek, z moim obecnym mężem należy do takich trudnych związków, bo mąż jest alkoholikiem niestety i (...) z tego wynikają różne, różne problemy (...). ♦

Ewaluator: A skąd pani się dowiedziała o Fundacji?

– Z Internetu. ♦

– Ja byłam wtedy na takim etapie, właśnie się zaczynały się konflikty z córką, nastolatką, i tam było takie spotkanie co do, jakaś pomoc nastolatkom, czy jak ich rozumieć czy coś takiego, i to był cały taki długi warsztat. ♦

– W ciągu ostatnich dwóch lat wiele złego wydarzyło się w moim życiu. Jestem w dość trudnym związku małżeńskim, gdzie występuje przemoc psychiczna bardzo silna. (...) Ja byłam w strasznym potrzasku, szukałam pomocy w innych ośrodkach, nie wiedziałam o istnieniu CEL-

u. (...) Trafiłam do [pewnej placówki – przyp. MJS] i tam dowiedziałam się o istnieniu CEL-u.



– Ja byłam w strasznym stanie, jak poszłam na te warsztaty, miałam bardzo dużą taką zmianę w życiu – w trakcie zmiany. ◆

– Na początku stwierdziłam, że problem ma mój syn i ratując, że tak powiem, syna, zaczęłam szukać pomocy psychologicznej dla niego, jak pomóc jemu. (...) Trafiłam do CEL-u ze względu na to, że szukałam darmowej [pomocy – przyp. MJS], ze względu na to, że nie byłam w stanie płacić. ◆

– Ja chyba sobie szukałam na Internecie takich różnych tematów właśnie, i chyba gdzieś tam, w którymś momencie wypadło, że ta Fundacja. Tak z ciekawości weszłam. ◆

– Dla mnie ogromnym plusem jest to, że to było bezpłatne. Gdyby było to płatne, to ja w ogóle nie mogłabym w tym uczestniczyć. ◆

Ocena pracy pracowników biurowych kontaktujących się z klientami

Mówiono, że pracownicy biurowy załatwiają sprawy klientów szybko, sprawnie i w zadowalający sposób. Stwierdzano, że są to osoby komunikatywne, o pogodnym nastawieniu do interesantów, empatyczne i słowne.

– Bardzo, bardzo szybka obsługa, naprawdę rewelacyjne załatwienie sprawy. Naprawdę w ten sposób, jak potrzeba. ◆

– Oj tam są wspaniałe kobiety, przez telefon to jak anioły. (...) Przez te dwa lata, kiedy nawet miałam taką sytuację, że byłam w strasznym dolku, to ta pani umiała na tyle zrozumieć to, co ja czuję, że nigdy, w żaden sposób nie było..., to było czyste zrozumienie. Nawet jeśli nie mogła mi w żaden sposób w tej chwili pomóc, to zapewniając, że zrobi wszystko w tym temacie i oddzwoni, to tak robiła. (...) Nawet w bezpośrednim kontakcie zawsze to był uśmiech. Tak, że – perfect. ◆

– Zawsze spotykałam się z ogromną sympatią, życzliwością. (...) Zawsze było tak, że zawsze ktoś oddzwaniał, nawet jak czegoś nie wiedział, dopytywał, dodzwaniał się właśnie do (...)

[kierownictwa FCEL – przyp. MJS], *absolutnie działa jak w zegarku i z całą taką właśnie chęcią pomocy.* ♦

– *Pani (...) [tu pada imię – przyp. MJS] jest komunikatywna i zawsze poinformowana. Żadnych zakłóceń nie napotkałam.* ♦

– *Ta pani, która odbiera telefony, jest bardzo miła, ma bardzo miły głos. Miło i serdecznie, i nienachalnie.* ♦

– *Bardzo życzliwi, zawsze odbierają telefony, zawsze umawiają na czas, pomagają, (...) bez żadnych zarzutów. (...) Były trudne momenty u mnie, więc coś tam sobie zapisałam, zapomniałam, więc jak zadzwoniłam, to nikt się na mnie nie obrażał, że dzwonię po raz kolejny i pytam o to samo.* ♦

Oceny pracy kadry i sposobu wdrażania zajęć

Badane mówiły, że miały poczucie indywidualnego wsparcia, opieki ze strony pracowników merytorycznych Fundacji. Pozytywnie wartościowano styl prowadzenia spotkań, który polegał na „towarzyszeniu” klientom w dokonywaniu przemian, stymulowaniu, które nie było proponowaniem gotowych rozwiązań czy formułowaniem „eksperymentów” ocen. Stwierdzano, że podczas zajęć panowała atmosfera bezpieczeństwa, która była jednym z warunków dobrej jakości pracy w zespole. Członków kadry postrzegano jako osoby posiadające odpowiedni dystans, pozwalający na udzielanie wsparcia w sposób rzeczowy, stwarzający pole do swobodnych wypowiedzi uczestników.

Osoby prowadzące zwykle obdarzane były zaufaniem i autorytetem w zakresie wsparcia w rozwiązywaniu problemów klientek. Mówiono o ich znaczącym doświadczeniu wynikającym z wielu lat praktyki. Wskazywano także na ich wrażliwość, empatię, które przekładały się pozytywnie na jakość pracy z klientkami.

Badane dostrzegały różnice w stylach prowadzenia zajęć przez członków kadry, część respondentek twierdziła, że wszyscy reprezentowali wysoki poziom. Opisywano, że korzystano z odmiennych perspektyw, które wnosili trenerzy do kontaktów z respondentkami. Mówiono, że poszczególne spotkania grupowe kształtowane były w odpowiedzi na potrzeby uczestników, co wymagało od osób prowadzących elastycznego podejścia, kreatywności. Z kolei odnotowano też odmienne zdanie, zgodnie z którym nie wszyscy członkowie kadry byli

postrzegani jako w pełni profesjonalni trenerzy, mówiono, że brakowało im empatycznego zrozumienia sytuacji badanych, a przez to niekiedy tworzyło się napięcie w relacjach trener–klient, prowadzące do powstawania sytuacji konfliktowych. Jeszcze inny nurt uwag krytycznych dotyczył braku doświadczenia części kadry – zarówno „życiowego”, jak i trenerskiego. Stwierdzano jednak, że te mankamenty nie miały zasadniczego wpływu na odbiór zajęć, ponieważ doświadczenie innych członków kadry współprowadzących zajęcia kompensowało te braki.

W sposób szczególny podkreślano rolę grupowego charakteru zajęć. Mówiono o tym, że doświadczenia innych osób (również te negatywne) stanowiły inspirację do własnego rozwoju. Opisywano, że forum zajęć badane wykorzystywały do trenowania nowych, ważnych dla nich, umiejętności. Pozytywnie wartościowano sytuacje, gdy w zajęciach uczestniczyli zarówno mężczyźni, jak i kobiety. Stwierdzano, że taki mieszany skład umożliwia pełniejszy wgląd w problemy stanowiące przedmiot zajęć. Z kolei mówiono, że w grupach cenne było to, iż ich członkowie reprezentowali podobne style życia, podobną warstwę statusową czy społeczną (czasem wprost wskazywano na inteligencję). Chociaż ceniono również różnorodność doświadczeń uczestników.

Wśród pozytywów wymieniano zadbanie o potrzeby klientów także wówczas, gdy Fundacja nie dysponowała odpowiednią dla nich ofertą. Badane relacjonowały, że w takiej sytuacji były kierowane do miejsc, w których mogły uzyskać stosowną pomoc.

– Zawsze czułam taką pomoc rzeczywiście, zrozumienie od terapeutów. Takie, że rzeczywiście interesowali się moją osobą i tym, tym, tym... Rzeczywiście pełen profesjonalizm. Tym, co przeżywam, co czuję itd. (...) Bardzo dobrze oceniam [prowadzenie zajęć – przyp. MJS], ponieważ też czułam, że prowadzący starają się każdą osobę tak indywidualnie po prostu podejść, natomiast sama wiem, że mam duże problemy, i dużo pomocy, i też nie starałam się po prostu zająć dużo czasu swoją osobą, ale rzeczywiście, no można było mówić tyle, ile się chciało. Nie było żadnych nakazów, żeby coś na siłę, wyciągać coś, nie. Że zawsze terapeuci dbali o to, żeby ta atmosfera i styl prowadzenia zajęć był prowadzony zgodnie z programem, ale też był czas na takie indywidualne po prostu też. (...)

E: A czy były jakieś różnice pomiędzy osobami prowadzącymi w stylu prowadzenia zajęć?

– *Nie zauważyłam różnic w jakości. Naprawdę wszystkie osoby fantastycznie prowadziły. Nie potrafiłabym powiedzieć, która lepiej, która gorzej. Myślę, że wszystkie, pełen profesjonalizm. (...) Muszę powiedzieć, że dużo czerpałam z tego, że różni ludzie mają podobne problemy i, że albo mogę ustrzec się przed tymi dalszymi problemami, żeby nie zejść za daleko, zatrzymać się w pewnym momencie, albo gdzieś tam widziałam, jak inni sobie radzą gdzieś tam ze swoimi problemami, które mają. No, to właśnie było takie fajne, że nie było tak, że jedna osoba była, że wszystkie takie same były, tylko że różne były te osoby. Jak była jedna grupa, że były rzeczywiście same panie (...). A jedna grupa była taka mieszana, dwie grupy były takie mieszane. Myślę, że mieszana grupa była też bardzo ciekawym doświadczeniem. Można było zobaczyć, właśnie w tej w tym trudnym związku, to tu był taki temat, i to było ciekawe podejście, jak widzą to osoby innej płci. ♦*

– *Trenerzy są otwarci i stwarzają atmosferę bezpieczeństwa, takiego zaufania. To, co ja cenię, to to, że jeżeli mam jakiś problem i CEL mi nie może bezpośrednio pomóc, to też wiem, że mogę liczyć na taką jakąś konsultację – gdzie dalej? (...) Na pewno [tu pada imię trenerki – przyp. MJS] jest dla mnie autorytetem i też czuję taką pozytywną energię, że jej po prostu na nas zależy, na jej klientach i to nie jest tylko takie formalne, tylko też taki czynnik ludzki tu wchodzi, ale bez przekraczania jakichś granic. Bo tu nie chodzi o jakieś przyjaźnie i osobiste kontakty. (...) Na przykład [tu pada imię trenerki – przyp. MJS] (...) mam wrażenie, że można się do niej tak przytulić, i że jak trzeba to pogłaszcze, a (...) [tu pada imię trenerki – przyp. MJS] tak potrafi postawić na nogi, i w związku z tym to jest fajne, ja lubię takie różne doświadczenia, żeby się tam nie przechylić w jedną stronę. (...) To, co ich na pewno łączy, to to, że ja każdemu z nich ufam. (...) Najbardziej mi się nie podobała praca z (...) [tu pada imię trenerki – przyp. MJS] byłam na jakichś konsultacjach indywidualnych, to z tą panią nie bardzo. (...) Jakoś chemicznie się nie zgrałyśmy. Jakaś nie czułam się zrozumiana. To było chyba na jakimś poziomie podświadomym. ♦*

– *[Prowadzenie zajęć – przyp. MJS] Znaczący ja oceniam bardzo pozytywnie, choćby dlatego właśnie, że one są takie bardzo kreatywne. I nie ma takiej, bo byłam już na kilku, i nie ma takiego jakby schematu, tylko to się jakoś tam, poprzez prowadzących, że tak powiem, kontra słuchający, to jakoś to tam się dogadujemy. Różne scenki odgrywamy. To jest fajne, taka praktyka. (...) Takie jest tu bezpieczeństwo – nic się nie stało, a człowiek się czegoś boi, no najbardziej się boi, że będą jakieś konsekwencje przykre, że ktoś się pogniewa. A tu jak zajdzie to właściwie, ja w takiej byłam sytuacji, gdzie ja w gruncie rzeczy rozumiałam, że to chodzi o mnie. Bo jak ja się tak męczę, to w gruncie rzeczy cała relacja z inną osobą jakby się tak psuje*

przez to. A jak się nawet jakąś trudną sytuację przeprowadzi, te emocje tak opadną i będzie tak jakoś spokojniej. Tak, jak się człowiek z kimś podzielił tak tym swoim problemem, co początkowo tak się boi jakoś tego, no to tym łatwiej (...), może nawet nie to, że rozwiązać, bo nie zawsze to jest proste do rozwiązania, tylko że opadną złe emocje, nie będzie takiego napięcia. (...) Zresztą (...) [tu padają imiona trenerek – przyp. MJS] to są po prostu wspaniałe kobiety. Zresztą mam do nich zaufanie, bo właśnie wydaje mi się, że one są pozbawione właśnie tych emocji, które mnie obciążają. I one mają taki, wie pan, zdrowy look na to. No w końcu one nie trzęsą się ze złości, czy ze strachu, albo kogoś nie lubią, czy coś. One wysłuchają, mają jakiś pomysł i zadanie, i mi jest wtedy łatwiej na to spojrzeć. ♦

– Oni się dzielą na tych, którzy mają większe doświadczenie i tych, którzy mają mniejsze, są młodszy. (...) Ci z mniejszym doświadczeniem się uczą, no i muszą się mieć gdzie się nauczyć, więc dobrze, że się uczą pod takimi dobrymi skrzydłami. (...) Wiadomo, że czasem nasze głosy, zdania były jakoś podsumowywane, nie komentowane, ale jeszcze jakaś myśl coś tam była dodawana, taka ogólna a propos tego, co powiedzieliśmy – no właśnie tutaj wiele od doświadczenia zależy, na ile ta myśl była i trafiona, i co więcej dająca prócz tego, co my już wiemy. ♦

– Ma tak logiczne, fajne spostrzeżenia, drugiej strony. (...) „Są dwie strony rzeczy, jedna to jest, że boisz się, a druga – co za tym stoi?”. [Tu pada imię trenerki – przyp. MJS] (...) jest świetną terapeutką. Ona potrafiła jednocześnie dostrzec, przeanalizować, wiedzieć o co chodzi i podrzucić doświadczenie, które jakby to mówiło. (...) Człowiek zraniony w życiu doszukuje się, doszukiwałam się takiego spojrzenia, które nie było dla mnie przyjazne. Samo zachowanie moje już mogło prowokować, żeby ktoś się na mnie zezłościł, bo ja sama w sobie robiłam już taką barierę. [Tu pada imię trenerki – przyp. MJS] (...) widocznie to bardzo szybko odbierała, że ja do niej trochę nastroszona jestem i niezbyt ciekawie nam się rozmawiało, [tu pada imię trenera – przyp. MJS] (...) potrafił uśmiechnąć się, zamienić, obrócić to w żart i popłynęło się – jak radzić i robić z dzieckiem (...), żeby zmniejszyć to napięcie. [Tu pada imię trenerki – przyp. MJS] (...) – nie (...). [Tu pada imię trenerki – przyp. MJS] nie chwytala tego, żeby zmniejszyć napięcie, tylko próbowała udowodnić, tak jak ja to w większości robiłam ze swoim synem, że nie masz racji i tu z „umysłem w działaniu” się tak nie polemizuje (...). To jest chwila, ułamek chwili, żeby wprowadzić kogoś w większe zaciętrzewienie emocjonalne (...), ale otworzyć serce, współczuć, zobaczyć, zrozumieć, no to wymaga w samym sobie zrozumienia. [Tu pada imię trenerki – przyp. MJS] (...) miała troszeczkę inne spojrzenie. Jakbyśmy miały się spiąć, tak odczuwałam. (...) [Tu pada imię trenera – przyp. MJS] robił to umiejętnie, czyli zmniejszał

napięcie. [Tu pada imię trenerki – przyp. MJS] (...) podbijała, niekoniecznie wchodziła na ten tor zejścia kogoś z konfliktu. Ja podziwiam (...) [tu padają imiona pary trenerek – przyp. MJS], że one potrafiły kobiety – każda z nich jest skrzywdzona, w jakiś sposób i psychicznie i fizycznie leżą. A one potrafiły w taki sposób tę grupę prowadzić, że (...) każdy mógł coś powiedzieć, każdy mógł swobodnie wyrazić swoje zdanie. (...) To jest sztuka. (...) [Tu pada imię trenera – przyp. MJS] pomógł mi odszyfrowywać te schematy. (...) A ja to łykałam jak wodę. ♦

– Kiedy trafiłam do [tu pada imię i nazwisko trenerki – przyp. MJS] (...) na pierwszą konsultację, od razu wyczułam ogromną kompetencję. Widać było, że to jest osoba, która zajmuje się na co dzień też takimi (...) przypadkami, jak mój, że już ma ogromne doświadczenie, że to nie jest wiedza książkowa tylko właściwie praktyka niesamowita. (...) Te grupy też są dobierane środowiskowo, no nie ma tam jakichś rażących dysproporcji (...), my się możemy zrozumieć, bo mniej więcej funkcjonujemy w podobnym środowisku, świecie. (...) Są to jednak środowiska głównie inteligenckie i właśnie ta spójność grupy (...) myślę, że jest dosyć kluczowa. Dzięki temu można się zrozumieć. Można dużo usłyszeć, samemu zrozumieć, przepracować w sobie. ♦

– Ja ją wspominam jako osobę niezwykle ciepłą, a jednocześnie (...) ona czuje te dzieci. Umiała nam swoją wrażliwością dużą przekazać, co te dzieci czują, tak naprawdę znajdując się w sytuacjach, na które są skazane przez rodziców. ♦

– Mi podobało się, że były osoby w różnym wieku i różnymi sytuacjami życiowymi, bo wtedy ja osobiście mogłam się postawić w różnych sytuacjach. ♦

Wpływ projektów na postawy i sytuację życiową respondentek

Relacjonowano, że udział w projektach Fundacji umożliwił badanym odkrycie popełnianych błędów i ich korektę, poprzez przygotowywanie się do wprowadzania zmiany podczas zajęć grupowych lub w trakcie konsultacji indywidualnych. Stwierdzano, że nabyto przekonania, że zmiany należy zacząć od siebie, opisywano przykłady, gdy – zdaniem wypowiadających się osób – modyfikacja własnej postawy wpływać miała pozytywnie na otoczenie społeczne badanych. Stwierdzano, że wskutek Fundacyjnych oddziaływań respondentki w większym stopniu koncentrowały się na sobie, na własnych potrzebach, ćwiczyły asertywność.

Relacjonując zmiany mówiono o poprawie umiejętności komunikacyjnych (m.in. posługiwanie się komunikatem „ja”), które przekładały się na poprawę relacji z najbliższymi – szczególnie z dziećmi. Stwierdzano także, że nowo nabyte kompetencje interpersonalne wykorzystywano w pracy zawodowej. Badane poznawały swoje emocje, doświadczały ich i zaakceptowały. Poprawiły umiejętności okazywania pozytywnych uczuć osobom najbliższym.

Kontakty z zespołem trenerów owocowały tym, że badane dokonywały czasem gruntownych zmian w relacjach rodzinnych. Odchodziły od dysfunkcyjnych wzorów na rzecz bardziej zdrowych i jednoznacznych relacji. Niekiedy odbudowywano zerwane więzi.

Udział w projektach Fundacji wiązał się ze wzrostem wiedzy na temat mechanizmów przemocy. Badane relacjonowały, że okazywało się, iż ofiary mogą stawać się sprawcami.

Stwierdzano, że udział w projektach Fundacji sprawił, że badane zrozumiały, że pewne zmiany wymagają czasu, że pewnych procesów nie można odgórnie przyspieszyć, dlatego niekiedy respondentki relacjonowały, że dawały sobie czas na dokonanie zmian, nie starały się wprowadzać ich „na siłę”. Z drugiej strony opisywały, że pewne modyfikacje są trudne do wprowadzenia, gdyż wymagają nie tylko zrozumienia i akceptacji na poziomie mentalnym, co wydawało się uczestniczkom wywiadów łatwiejszym krokiem, ale wiążą się z potrzebą wyrobienia odpowiedniej motywacji, wytrwałości i wiary w sukces, co z kolei, jak twierdzono, było trudniejszym zadaniem, z którym badane mierzyły się biorąc udział w różnych projektach Fundacji. Mówiono też, że korzystanie z oferty Fundacji ma przemyślany i kompleksowy charakter, że udział w poszczególnych aktywnościach składa się na plan rozwoju badanych.

Relacjonowano, że część zmian stymulowana była przez grupę osób współuczestniczących w zajęciach. Badane mogły oprzeć się na ich doświadczeniach. Mówiono, że w niektórych przypadkach utrzymywane były kontakty towarzyskie z członkami zespołów zajęciowych już po zakończeniu projektów.

– Też ćwiczenia warsztatowe, też dały odkryć, jakie samemu się popełnia błędy. Tak i to też mi dużo dało, mogłam też korygować swoje zachowanie i próbować te błędy tam nie tylko w sztucznym środowisku warsztatowym, ale też w życiu spróbować. To było trudne, bo to jest zmiana swojej osobowości, swojego zachowania. To trudne jest, ale dało efekty i jest rzeczywiście takie „ojej to działa!”. (...) Może konkretnie to sposób rozmawiania z dzieckiem.

(...) Komunikat „ja”, o, tak, tak. (...) Jak zaczęłam używać tego komunikatu „ja”, to rzeczywiście podziałało. (...) Tylko musiałam też uważać, żeby nie przegiąć też, żeby nie mówić za bardzo o sobie, a bo to też tak sobie pomyślałam, że to nie dobre za bardzo.

E: A czy w zachowaniu pani córki, czy osób z pani bliższego otoczenia to, co pani robiła pod wpływem tych warsztatów, odniosło jakiś pozytywny skutek lub negatywny efekt?

– Moje dziecko bardzo się nauczyło tego, jak ja z nią rozmawiam i tak samo zaczęła ze mną rozmawiać. To był właśnie taki pozytywny efekt, mówię właśnie a propos tego komunikatu „ja”, że zwracałam uwagę po prostu na to, żeby jej nie oceniać, nie krytykować, i że ona też zobaczyła, że mama też tak, to ona też tak. (...) A propos związku to chyba jeszcze nie przepracowałam tego do końca, nie wiem, muszę poszukać jakiegoś swojego sposobu. Nie da się zmienić kogoś, trzeba zmienić siebie. ♦

– Ale też i zrozumiałam tutaj na tych warsztatach, mimo że przyszłam z jakby takim moim celem, była poprawa relacji z córką, to ja doszłam właściwie do wniosku, że, no, jakie ja mam braki, swoje słabości, no bo tutaj jestem na takim może jeszcze słabym etapie swoich mocnych stron. Także chodzę tu jeszcze, także indywidualnie. Korzystam z zajęć i spotkań indywidualnych, pracuję nad sobą. Bardzo mi to dużo daje. (...) Ja dorastam w tej mojej relacji z córką i oczywiście ona dorasta, bo ona w ogóle dorasta, natomiast ja, no kiedyś też tak było eksperymentalnie wokół zasobów, właśnie to było z (...) [tu padają imiona osób prowadzących – przyp. MJS], nasze geny, nasze doświadczenia, jacyś znajomi, rodzina, nauczyciele, jakieś osoby, które się spotkało. Jak z tego czerpać, czy w ogóle, że mamy z czego czerpać. Więc ja to stwierdziłam, że (...) nie mam z czego czerpać. Ale jedno spotkanie, drugie, właśnie wymiana takich doświadczeń z koleżankami, które tu przychodzą, to stwierdziłam, że każdy coś tam miał, co go boli, gryzie i jakoś tam doczekać, spotykać się, rozmawiać, nic tak na siłę. Właśnie chodzi o to, właśnie to tu zrozumiałam, żeby się nie spieszyć. Żeby właśnie jakoś tak spokojnie sobie to analizować, nic jutro się nie stanie, no to trzeba przemyśleć. Ale, że też są właśnie różne sposoby, powiem więcej, że ja te sposoby znam. Tylko jakoś tak nie wiem, czy nie umiem ich użyć, czy nie mam jakoś tak przekonania do nich, a nawet jakoś takiej wiary w siebie. Bo jak mi tu coś pokazują, to myślę sobie: „kurczę, przecież ja to wiem”. Ale sama jakoś tak nie wierzę w to i odsuwam to, gdzieś to z tyłu głowy jest taka myśl, ale jakoś nie. Ale to potem wezmę jakąś książkę, coś poczytam, no i dobrze to ja wszystko wiem (...). Nie jest tylko to, żeby wiedzieć, tylko właśnie to trzeba zrobić i to jest dla mnie bardzo trudne (...). Bo chyba na skutek tych różnych tutaj spotkań to właśnie, wie pan co, jakby dostrzegłam swoje słabe punkty. Ale właśnie

nie na zasadzie wady, tylko ja się ucieszyłam, że ja to jakby widzę. Bo tu jest słaby punkt. Wszystko niby wiem i stop, i dalej nie mogę. No i z czego to teraz wynika. No to właśnie z tej takiej niewiary w siebie, w to że to w ogóle zadziała czy coś. Ale ja takie metody stosowałam właśnie szczególnie w rozmowie z (...) [córka – przyp. MJS]. Takie właśnie jakieś parafrazy czy coś tam. Nie umiem tego jeszcze, bo to chodzi o praktykę. Więc warsztaty, warsztaty i jeszcze raz warsztaty. Ale czasem tak. Oczywiście ona od razu wyczuje, że ja się tutaj wyuczyłam, w związku z czym to na nią jakoś, ale ja sama mam taką satysfakcję, że po prostu, że to działa. Bo kiedyś ja to nie wiem, jakoś robiłam może po złości. Czy jakoś tak właśnie. Człowiek taki niepewny, zależniony to się jakoś tak głupio zachowuje. A przecież to normalnie można tak robić. I to daje świetne. Właśnie trzeba uwierzyć, że to da efekty, takie obopólne. (...) No ciągle to tam wpadam, w te stare koleiny i starymi sposobami działałam, czyli wrzeszczę albo się tam coś, ale generalnie to mi zaczyna tak zazębiać się, tak jakby ten mechanizm się zatrybiał. (...) Dlatego chodzę na te spotkania. Teraz lecę do (...) [trenerki na konsultację indywidualną – przyp. MJS], po prostu nie mogę, że tak powiem, jak to powiedzieć, no wytrzymać. Bo wiem, że znowu sobie coś tam powiemy, przemyślimy, przegadamy i znowu będzie tam ćwierć kroku. Wie pan, jak mam świadomość, że mam zrobić sto kroków, a robię ćwierć, to już nawet się nie martwię, że tyle zostało, tylko się cieszę, wie pan, że już tyle tam tych drobnych kroczków zrobiłam. (...) Ale ja też trochę widzę, ja jestem taka, (...) ja to nie mam takiej wiary w siebie, ale mam nadzieję, że to jednak, bo ja się staram, staram się, jak już jestem, co prawda, w połowie awantury, ale kiedyś to bym sobie przypomniała na końcu, a teraz to sobie w połowie przypominam. Czasem jest i tak, że zmilknę, bez emocji, to bardzo dobrze na córkę działa. Ja to widzę, jak to dobrze na nią działa. Tu jestem bardzo zadowolona. (...) Ponieważ tak się spotykam indywidualnie raz z tą osobą, raz z tą, korzystając też oczywiście z warsztatów, to mam takie poczucie, że ja jestem w kręgu różnych spraw, czyli one jakby się tak równolegle, no bo w życiu też tak jest równolegle – pracujemy, jesteśmy w domu, coś się wydarzy, rodzice i tak dalej, że ja nie chodzę tak co miesiąc na jakieś spotkanie, takie „dziobanko”, tylko że to jest tak jakby cały program, no i wtedy mam takie poczucie dobrej roboty. ♦

– Pani (...) [prowadząca konsultację indywidualną – przyp. MJS] przekonała mnie, że jak sobie pomogę, to i (...) [synowi – przyp. MJS] pomogę. ♦

– A grupowa terapia tutaj na Wiśniowej, to takie trochę dotknięcie, aby mówić o uczuciach (...). Po tych dwóch miesiącach do tego doprowadziło, że ja nareszcie poczułam, że jestem smutna. (...) Dziś wiem, skąd to się wzięło, wiem, jak sobie z tym radzić, ale wtedy to było takie załamanie (...). [Trenerka – przyp. MJS] stwierdziła „nareszcie czujesz”, „nie jest mi

przyjemnie”, „no czasem tak jest”. Ale bardzo szybko zaakceptowałam te uczucia. Coś się otworzyło ale te silne schematy w głowie, one bardzo szybko blokują, wracają. (...) Zobaczyłam tę drugą stronę, że osoba krzywdzona potrafi krzywdzić, (...) ktoś, kto został skrzywdzony, ma taki schemat w głowie, że zaczyna krzywdzić innych. (...) Po szkoleniu, to co dla mnie takie bardzo ważne było, to była asertywność. To było dla mnie coś nowego (...). Ja mogę mieć potrzeby? A co to znaczy? ♦

– W zakresie komunikacji w ogóle. Nawet nie tylko w rodzinie, ale też w biznesie. Bo to było tak, że poszło się na rodzinę, a tam mnóstwo rzeczy można było wykorzystać w pracy. ♦

– A mój syn z tego korzysta. (...) Po pierwsze mama nie reaguje złością. (...) Mówię „pogadamy później”, albo on jest wściekły i ja go rozumiem (...), albo ja to czuję, że coś go trapi i potrafię do niego podejść, powiedzieć „potrzebujesz coś ode mnie?”, on „nie, zostaw”, „jak będziesz miał możliwość, to wiesz, że ja tam jestem”. On potrafi przyjść. (...) Teraz bardzo często podchodzę do niego, głaszczę – potrafię już to robić. (...) Kiedyś głaskanie było największą rzeczą, z którą miałam trudność. Kiedy były małe dzieci, nie było problemu. Później był taki moment w moim życiu, że wszystko zmieniło. ♦

– Przede wszystkim sobie poustawiałam członków rodziny tak, jak być powinno. Gdzieś tam ta moja rodzina była na tyle dysfunkcyjna, że te role były jakieś powywracane totalnie. Przeżyłam bunt nastolatki w wieku lat czterdziestu wobec mojej mamy i to nam bardzo dobrze zrobiło. (...) Nareszcie czuję, że moja mama jest moją mamą, a tak to ja byłam jej mamą, opiekunką. (...) Nawiązałam (...) kontakt z moim ojcem, z którym nie utrzymywałam żadnych kontaktów. I właściwie w CEL-u dotarło do mnie, że to zdeterminowało całe moje dorosłe życie, ta nieobecność jego. (...) Odeszłam od faceta i poznałam kolejnego. No, generalnie zaczęłam o siebie dbać w sensie takim emocjonalnym. ♦

– Wydaje mi się w samo sedno trafione spotkania (...), dlatego że zetknęłam się tam z osobami, które przeszły zbliżone do mojej sytuacji życiowe, które już były krok dalej albo wiele kroków dalej i mogły mi swoim doświadczeniem sugerować różne rzeczy, podpowiadać, mówić „zobaczysz, dalej będzie tak, tak i tak”, i rzeczywiście ich wskazówki różne były bardzo trafione.

♦

– Dla mnie to doświadczenie grupowe jest bardzo cenne. (...) To, co daje grupa (...): więcej informacji zwrotnych, jakby zobaczenie siebie w tej grupie, dużo więcej można odkryć, jak jest się w grupie. ♦

– *My się trzymamy razem, mimo że to minęły dwa lata. (...) Jesteśmy cały czas w kontakcie mailowym, nawet część grupy spędzała Sylwestra, spędzaliśmy święta. ♦*

– *Bardzo żeśmy się zżyły. (...) Nie było spotkania, żeby któraś z nas nie płakała, a te lzy bardzo leczą (...), wreszcie się wylewał ten ból, cierpienie, które było bardzo (...) oczyszczające. ♦*

Postulowane modyfikacje

Proponowano, aby poszerzyć ofertę Fundacji o prowadzenie nieodpłatnych terapii i grupy wsparcia oraz zajęć dla rodziców z dziećmi.

Postulowano zmianę polegającą na rozdawaniu po każdym zajęciach materiałów dla uczestników zawierających najważniejsze, poruszane w trakcie spotkań, kwestie. Proponowano zmniejszenie liczebności grup, a także zwiększenie czytelności, przejrzystości strony internetowej Fundacji. Sugerowano polepszenie warunków lokalowych, wspomniano przy tym o małej sali do zajęć grupowych. Mówiono też, że warto byłoby szerzej promować działania FCEL.

– *Ale (...) na dłuższym poziomie może, też jakieś terapie w przyszłości, to to by było fajne, kiedyś długoterminowe, no, to by było dobre. Warsztaty i konsultacje to jest rzeczywiście taka pomoc doraźna, jest na tę chwilę, co potrzeba, zostaje na pewno w pamięci w głowie. Ale myślę, że czasami, tak jak ja szukałam, nie ma w ogóle w Warszawie bezpłatnych terapii długoterminowych, które mogły by trwać więcej jak do 30 godzin, 20. ♦*

– *Myślę, że mi by było potrzebne, żeby była jakaś grupa wsparcia. (...) No tylko tutaj to tak nie bardzo jest lokalowo. No bo tutaj jednak taka jest mała ta dziupelka. Nawet jak te warsztaty mamy to, czy tak się trochę poruszać, czy coś tam krzesła przestawić w jakiejś grupie, to tak trochę jest ciężko. (...) No więc ja bym chciała taką grupę, żeby taka grupa na przykład raz na dwa tygodnie, nie wiem, 17 do 20 przychodzimy sobie. Tam koleżanka mi kiedyś opowiadała, że ma taką grupę, ktoś przyniesie torebkę ciastek, tak sobie siedzą, gadają. Przychodzą mężczyźni w małej ilości, ale najczęściej dziewczyny, dzielą się swoimi doświadczeniami i też się wspierają. Bo jedna mówi, że to, czy tamto, źle się czuje, jakoś musi to zrobić, a ktoś mówi „dasz radę, ja miałam takie doświadczenie”, i to tak, człowiek tak może nie pierwszym razem, nie drugim, nie trzecim, ale wreszcie sobie tak pomyśli: „ta mogła, ta mogła, to ja też mogę”.*

Wie pan, i to chyba o to chodzi, żeby właśnie się tak psychicznie podbudowywać. Więc ja to mam właśnie takie coś: żeby były właśnie takie grupy. (...) Ja bym na przykład chciała, żeby było takie coś na przykład matka i córka, coś takiego.

E: Znaczą chodzi o to, żeby zajęcia były razem z matką i z córką?

– Tak, (...) może matka i dziecko, czy matka i córka, czy powiedzmy nawet ojciec, czy powiedzmy rodzic i dziecko. ♦

– Fajnie byłoby mieć notatki, na przykład sposoby komunikacji albo role w rodzinie i tak dalej. Fajnie byłoby dostawać po każdym zajęciach jakiś może nie skrypt, czy..., tylko taką jedną kartkę z takim grafikiem, żeby to sobie przypomnieć. Dla mnie byłoby dużo wygodniej otrzymywać po zajęciach, bo to jest rzecz, na którą spojrzę, a po zajęciach to jest już dla mnie temat zamknięty. Oczywiście można prowadzić własne notatki, ale chyba jest tyle emocji, że trudno wtedy tak pisać jakies notatki. ♦

– Po pierwsze bym zrobiła trochę mniejszą grupę. Dlatego, że tam jest taki zwyczaj – z czym wychodzisz, z czym przychodzisz? Takie kółeczko zajmuje godzinę. (...) Bym zmniejszyła grupę, bo sprzyja pracy i poznaniu – tak nie więcej niż dziesięć osób. ♦

– Zmieniłabym stronę internetową Fundacji. (...) Na pewno zmieniłabym stronę internetową Fundacji.

E: W jakim kierunku?

– W jakimkolwiek, ale żeby była czytelna. ♦

– Muszą wyważyć, na ile oni mają moce przerobowe, ale trochę za mało jest wiedzy o nich. Ja rozumiem, że na razie nie upubliczniają aż tak mocno, bo nie są w stanie przyjąć tych, którzy są na listach oczekujących, ale tutaj ukłon w stronę ich sponsorów, żeby mieli możliwości dalej się rozwijać. Potrzeby są ogromne. Mało osób wie, co to jest CEL. ♦

Podsumowanie części II

- **Motywy i źródła informacji o ofercie**

Wszystkie wymieniane przez badane motywy dotyczyły problemów wychowawczych z dziećmi. Czasem występowały one jako jedyne wskazywane powody, a czasem wiązano je z różnymi dysfunkcjami życia rodzinnego, szczególnie dotyczyło to niewłaściwych relacji z mężem (partnerem życiowym). Niekiedy relacjonowano, że klientki znajdowały się w bardzo złej kondycji psychicznej, w jakimś traumatycznym momencie życia. Opisywano, że wskutek udziału w projektach FCEL klientki zmieniały perspektywę i redefiniowały motywy, „odkrywały”, że najważniejszym podmiotem, który powinien się zmienić, są one same – ich postawy, sposób komunikacji, sytuowanie się w relacji z innymi. Zmiana, której oczekiwały na początku, przystępując do projektów Fundacji, miała – ich zdaniem – wtórny charakter. **Ta redefinicja sposobu postrzegania sytuacji problemowej jest jednym z efektów oddziaływań programów FCEL.**

Informacje o ofercie Fundacji respondentki pozyskiwały samodzielnie, np. przeszukując Internet lub wskutek kontaktu z instytucjami świadczącymi pomoc. Pojawiła się opinia, że strona internetowa FCEL jest mało czytelna, szczególnie dla osób, które nie mają żadnych informacji o Fundacji. Ten brak przejrzystości może utrudniać proces pozyskiwania nowych klientów do projektów Fundacji. **Dlatego warto rozważyć możliwość modernizacji strony.**

- **Ocena pracy pracowników biurowych kontaktujących się z klientami**

W trakcie badania nie odnotowano negatywnych opinii na temat pracowników biurowych kontaktujących się z respondentkami. Mówiono, że są to osoby posiadające odpowiednie umiejętności interpersonalne, życzliwe wobec interesantów, empatyczne i słowne. Sprawy badanych załatwiały bez zbędnej zwłoki, z zaangażowaniem. Można zatem stwierdzić, że zgodnie z tymi ocenami, **praca tej grupy pracowników stanowi mocny element procesu rekrutacji, a także dalszych kontaktów z klientami.**

- **Oceny pracy kadry**

Kadra oceniana była w zróżnicowany sposób. Jedną grupą opinii to ewaluacje, w których podkreślano profesjonalizm wszystkich trenerów, z którymi kontaktowały się badane. Mówiono o właściwym stylu prowadzenia spotkań, który przybierał formę nienarzucającego wsparcia, towarzyszenia w procesie dokonywania zmian. Wskazywano na wiedzę, doświadczenie, szczególną wrażliwość i empatię trenerów. Byli oni obdarzani autorytetem. Drugi zbiór opinii wyraźnie dzielił członków kadry na posiadających odpowiednie umiejętności oraz tych, którym ich brakowało i dodawano przy tym, że miało to negatywne przełożenie na jakość pracy. Stwierdzano, że pojawiała się napięcie w relacjach z gorzej ocenianymi przedstawicielami zespołu kadry, czasem prowadziło ono do pojawiania się sytuacji konfliktowych. Zarzucano im niedostateczną empatię. W opisach dodawano, że zawsze w takich sytuacjach praca drugiego trenera z pary prowadzących wartościowana była wysoko (ich zaangażowanie postrzegano jako kompensacyjne wobec słabiej ewaluowanych prowadzących). Trzecią grupą opinii to stwierdzenia, w których respondentki, co prawda, dostrzegały pewne braki niektórych trenerów, jednak nie przywiązywały do nich zasadniczej wagi, uważały, że nie miały istotnego wpływu na to, jak badane odbierały (ewaluowały) zajęcia.

W opisach w sposób szczególny ceniono grupowy charakter zajęć. Mówiono, że był to sposób na dokonywanie szybszych i pełniejszych zmian.

- **Wpływ projektów na postawy i sytuację życiową respondentów**

Badane relacjonowały, że udział w projektach Fundacji przekładał się na pozytywne zmiany w ich życiu zarówno w perspektywie krótko-, jak i długoterminowej. Kontakty z Fundacją, udział w kolejnych programach niekiedy postrzegano w kategoriach procesu – przemyślanego planu rozwoju. W tym kontekście stwierdzano, że niektóre zmiany wymagały więcej czasu, aby się utrwalić.

Mówiono, że dzięki wsparciu trenerów badane potrafiły w większym stopniu skoncentrować się na sobie, na swoich potrzebach, możliwościach i ograniczeniach. W efekcie lepiej poznawały siebie, a także rozwijały umiejętności interpersonalne, stawały się bardziej asertywne. Pełniej doświadczały emocji i je akceptowały. Pozytywne zmiany dostrzegano także w odniesieniu do sfery wiadomości (np. z zakresu mechanizmów przemocy domowej).

Mówiono, że efekty projektów FCEL nie dotyczyły wyłącznie respondentek, ale widoczne były w ich otoczeniu społecznym – rodzinie, środowisku pracy. Zdarzało się, że relacje rodzinne były przebudowywane na nowo, według nowego wzorca.

MJ Sochocki