

Tytuł Projektu: *Stokrotkowy Dom - Reintegracja prowadzona w CISTOR w Toruniu*

Realizator projektu: Centrum Integracji Społecznej – CISTOR (gospodarstwo pomocnicze Urzędu Miasta Torunia)

ul. Stokrotkowa 22, 87-100 Toruń,
Osoba do kontaktu – Małgorzata Kowalska tel. 056 654-92-79
www.cistor.pl

1. Ogólne informacje o projekcie

Projekt realizowany jest w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich 2004-2006; Priorytet: Aktywna polityka pracy oraz integracji zawodowej i społecznej; Działanie: 1.5 Promocja aktywnej polityki społecznej poprzez wsparcie grup szczególnego ryzyka. Wniosek został złożony w Departamencie Wdrażania EFS w Ministerstwie Gospodarki i Pracy.

Projekt był realizowany od 1 sierpnia 2005 roku do 30 września 2006 roku.

Projekt jest wdrażany na obszarze miasta Torunia.

Realizatorem projektu jest Centrum Integracji Społecznej – CISTOR (gospodarstwo pomocnicze Urzędu Miasta Torunia).

Celem projektu jest przeciwdziałanie społecznemu i zawodowemu wykluczeniu osób długotrwale bezrobotnych.

W ramach projektu objęto wsparciem dwie grupy beneficjentów ostatecznych:

1. 56 osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Zakładano udział 40 osób jednak w wyniku wysokiej rotacji uczestników przez projekt „przewinęła” się większa liczba beneficjentów.

2. 16 pracowników Centrum Integracji Społecznej.

W ramach projektu w sumie objęto wsparciem 72 beneficjentów ostatecznych.

2. Ogólne informacje o realizatorze projektu

Celem działania Centrów Integracji Społecznej jest przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu osób długotrwale bezrobotnych. Poprzez działania z zakresu reintegracji społecznej i zawodowej centra dążą do usamodzielnienia uczestników i wyprowadzenia ich poza system pomocy społecznej. Centra Integracji Społecznej są miejscem, które dają szansę osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym na ponowne włączenie się do życia społecznego oraz pełnienie ról zawodowych i rodzinnych.

Zasady tworzenia i funkcjonowania Centrum Integracji Społecznej (CIS) określa ustawa o zatrudnieniu socjalnym z 13 czerwca 2003 r. (Dz.U. Nr122, poz.1143 z dnia 14 lipca 2003). Ustawa definiując pojęcie wykluczenia społecznego określa tym samym beneficjentów CIS, precyzuje również warunki uczestnictwa w centrum.

Według art. 1 ustawy, osoby zagrożone lub dotknięte wykluczeniem społecznym to osoby, które z powodu swojej sytuacji życiowej nie są w stanie zaspokoić podstawowych potrzeb

życiowych. Konsekwencją tego jest ograniczone uczestnictwo w podstawowych sferach życia: rodzinnego, społecznego i zawodowego. W szczególności ustawa dotyczy:

1. bezrobotnych pozostających bez pracy co najmniej 12 miesięcy,
2. bezdomnych, realizujących Indywidualny Program Wychodzenia z Bezdomności na podstawie przepisów ustawy o pomocy społecznej,
3. uzależnionych od alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających,
4. chorych psychicznie, zgodnie z ustawą o ochronie zdrowia psychicznego,
5. zwalnianych z zakładów karnych,
6. uchodźców.

Uczestnictwo w CIS trwa 12 miesięcy (w uzasadnionych przypadkach dyrektor CIS może przedłużyć czas uczestnictwa o kolejne 6 miesięcy). W tym czasie uczestników obejmuje tzw. zatrudnienie socjalne, którego podstawą jest Indywidualny Program Zatrudnienia Socjalnego. Program określa zasady uczestnictwa w centrum, obowiązki uczestnika oraz CIS, formy i zakres reintegracji zawodowej i społecznej, wreszcie osoby odpowiedzialne za realizację programu. Program może zostać rozwiązany na skutek uporczywego naruszania postanowień programu przez uczestnika, trwałego opuszczania zajęć przez uczestnika lub na wniosek uczestnika o odstąpieniu od programu. Uczestnikowi Centrum oprócz wsparcia edukacyjnego i praktycznej nauki zawodu, przysługuje również jeden posiłek dziennie, środki ochrony indywidualnej, ubezpieczenie z tytułu wypadków lub chorób zawodowych oraz świadczenie integracyjne w wysokości:

- 50 % zasiłku dla bezrobotnych (w pierwszym miesiącu – "okresie próbnym"),
- 80 % zasiłku dla bezrobotnych (w kolejnych miesiącach – "okresie właściwym").

Najważniejszym jednak zyskiem płynącym z uczestnictwa jest możliwość powrotu na rynek pracy między innymi na zasadach tzw. zatrudnienia wspieranego. Po zakończeniu uczestnictwa w CIS powiatowy urząd pracy kieruje uczestnika do pracy u pracodawcy lub w CIS, uczestnik może też założyć własną działalność gospodarczą bądź spółdzielnię socjalną. Pracodawca zobowiązuje się do zatrudnienia skierowanego pracownika przez okres nie krótszy niż 18 miesięcy. W zamian, przez 12 miesięcy otrzymuje ze środków funduszu pracy częściową refundację wynagrodzeń.

Centrum Integracji Społecznej może również realizować funkcję ekonomiczną, rozumianą jako statutowa działalność o charakterze produkcyjnym, handlowym lub usługowym, która generuje zysk przekazywany na cele funkcjonowania centrum.

Według ustawy Centrum Integracji Społecznej może utworzyć wójt, burmistrz lub prezydent miasta bądź organizacja działająca w obszarach pożytku publicznego. Instytucja zamierzająca utworzyć CIS składa wniosek wraz z wymaganymi dokumentami, status CIS przyznaje Marszałek województwa. Zgodnie z art. 8 ustawy instytucja tworząca CIS może skorzystać z dotacji na pierwsze wyposażenie oraz działalność przez okres pierwszych trzech miesięcy funkcjonowania placówki. Centra Integracji Społecznej mogą być finansowane z:

- dotacji pochodzącej z dochodów własnych gminy (w tym przeznaczonych na realizację miejskiego programu profilaktyki i rozwiązywania problemów alkoholowych) według zasad określonych przez ustawę,
- dotacji przedmiotowej dla gospodarstw pomocniczych, jeśli organem założycielskim CIS jest samorząd,
- dotacji samorządowej, rządowej, jeśli regulamin konkursu grantowego dopuszcza taką możliwość,
- dotacji ze środków funduszy celowych - Funduszu Pracy, środków PFRON,

- dotacji ze środków europejskich szczególnie Europejskiego Funduszu Społecznego,
- dochodów z prowadzonej przez CIS działalności: usługowej, wytwórczej, handlowej,
- innych zasobów instytucji tworzącej np.: środków pochodzących ze zbiorok, darowizn w przypadku organizacji pozarządowej, czy innych dochodów własnych gmin w przypadku samorządów.

Pomysł na stworzenie Centrum Integracji Społecznej w Toruniu powstał w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie (odpowiednik MOPS-u). Intencją było rozszerzenie form wsparcia dla osób korzystających z pomocy społecznej, myślano o innej formie pomocy niż zasiłek, o aktywizowaniu osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Jednak, obecny kształt ustawy o pomocy społecznej nie daje instytucjom pomocy społecznej zbyt wielu narzędzi do realizacji tego typu zadań. Pomysł na rozszerzenie działań zbiegł się w czasie z wejściem w życie ustawy o zatrudnieniu socjalnym. W oparciu o nowe możliwości Małgorzata Kowalska, ówczesna wicedyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie, przygotowała projekt funkcjonowania Centrum Integracji Społecznej. Pomysł zyskał poparcie władz miejskich, w budżecie gminy na kolejny rok zapisano środki na współfinansowanie placówki. Co warte podkreślenia w Toruniu władza lokalna aktywnie angażuje się w działalność prospołeczną, wspiera i promuje innowacyjne działania w zakresie polityki społecznej.

Władze lokalne w 2004 roku zdecydowały się na utworzenie CISTOR w formie gospodarstwa pomocniczego Urzędu Miasta. W Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie, jeszcze przed powstaniem CIS, pod kierunkiem Małgorzaty Kowalskiej, oraz dzięki wsparciu Wydziału Integracji Społecznej Urzędu Miasta, udało się „na dobry początek” przygotować projekt i pozyskać środki z Programu PHARE 2002 *Aktywne formy zwalczania bezrobocia*. Dzięki pierwszej dotacji europejskiej kompleksowym wsparciem zostało objętych 25 mieszkańców miasta Torunia. Zespół placówki zdobył pierwsze, cenne doświadczenia pracy w centrum oraz został wyremontowany, przy współfinansowaniu samorządu, budynek CISTOR przekazany przez gminę.

CISTOR, pierwsza inicjatywa tego typu w Polsce, rozpoczęła działalność 1 maja 2004 roku. Równocześnie powstało Centrum Integracji Społecznej w Olsztynie, którego organem założycielskim jest także Gmina.

Prowadzenie i rozwijanie działań CIS było wyzwaniem, zespół centrum zdobywał pierwsze doświadczenia - tworzył narzędzia i wypracowywał metody pracy w CIS.

Jak podkreśla dyrektor CISTOR Małgorzata Kowalska na początku działalności szczególnie ważne było wsparcie inicjatywy ze strony innych lokalnych instytucji.

CIS stanowi połączenie „kilku odcinków pracy socjalnej”, daje możliwość zintegrowania w jednym projekcie: terapii, integracji społecznej i zawodowej. Jednak, aby centrum mogło skutecznie funkcjonować niezbędna jest ścisła współpraca instytucji miejskich i wojewódzkich, które działają na rzecz tej samej grupy beneficjentów. W celu rozwijania tej współpracy powstał Zespół Zarządzający CISTOR, który wspomaga instytucję przy realizacji poszczególnych projektów, zrzeszający przedstawicieli instytucji kluczowych z punktu widzenia polityki społecznej w mieście i regionie.

3. Przygotowanie projektu

Koncepcja opisywanego projektu powstała na podstawie analizy poziomu bezrobocia dla miasta Torunia (13 138 bezrobotnych w tym aż 4 268 (32,5%) to osoby długotrwale bezrobotne - analiza Powiatowego Urzędu Pracy z dnia 31 czerwca 2004 roku). Zauważono, że:

- im niższe wykształcenie, tym większe prawdopodobieństwo długotrwałego bezrobocia (81,4% długotrwale bezrobotnych to osoby z wykształceniem zasadniczym zawodowym, gimnazjalnym i niższym),
- im bardziej wydłuża się okres pozostawania bez pracy tym mniejsze prawdopodobieństwo powrotu na rynek pracy.

Ze sprawozdania za rok 2003 Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Toruniu wynika, iż:

- 341 rodzin zostało objętych pomocą ośrodka z powodu problemu alkoholizmu (2002 rok - 375, 2001 rok – 379, 2000 rok - 316),
- 41 rodzin zostało objętych pomocą ośrodka z powodu problemu narkomanii (2002 rok - 39, 2001 rok – 31, 2000 rok - 22),
- 107 rodzin zostało objętych pomocą ośrodka z powodu trudności w przystosowaniu do życia po opuszczeniu zakładu karnego (2002 rok - 138, 2001 rok – 124, 2000 rok - 109),
- 278 osób zostało objętych pomocą ośrodka z powodu problemu bezdomności, zaś ogólną liczbę bezdomnych na terenie Torunia ocenia się na ok. 400 osób.

Elementem wspólnym dla każdej z tych grup jest brak pracy, czy jako pierwotna przyczyna wykluczenia społecznego, czy też jako wtórny efekt wcześniej skomplikowanej sytuacji życiowej. W związku z tym dla wszystkich tych grup szansą wyjścia z kręgu wykluczenia społecznego jest powrót na rynek pracy.

Projektodawca wskazał we wniosku projektowym na następujące bariery, z jakimi stykają się beneficjenci ostateczni projektu:

- niskie wykształcenie i kwalifikacje,
- braki kompetencji społecznych (nieumiejętność zaspokajania swoich potrzeb własnym staraniem),
- poczucie bezradności i niedostosowania do współczesnych realiów przyczynia się do biernej i apatycznej postawy życiowej, powielanej przez następne pokolenia.

Nad projektem *Stokrotkowy Dom - Reintegracja prowadzona w CISTOR w Toruniu* pracował zespół CISTOR. Jest on efektem ich przemyśleń i doświadczeń w zakresie pracy z trudnym beneficjentem oraz realizacji pierwszego projektu CIS. Realizacja przez CISTOR projektu w ramach Phare 2002 wzmocniła znajomość problemów i specyfiki beneficjentów co miało wpływ na koncepcję kolejnego przedsięwzięcia, wzbogaconą o nowe doświadczenia.

Koncepcja projektu złożonego do działania 1.5 SPO RZL skonsumowała dotychczasowe doświadczenia CISTOR, została również poszerzona o nowe elementy. Przykładem jest wprowadzenie do projektu, z inicjatywy jednego z pracowników, zajęć edukacyjnych w nowym profilu zawodowym. Stworzenie grupy gospodyń domowych było rezultatem dostrzeżenia zapotrzebowania na tego typu usługi na lokalnym rynku pracy, zaś osiągnięty bardzo wysoki odsetek zatrudnienia pozytywnie zweryfikował to założenie.

Pracownicy CISTOR, posiadający wysokie kompetencje w zakresie przygotowania i realizacji projektów, nie mieli problemów z przygotowaniem projektu i wypełnieniem wniosku, trudność stanowiła jedynie konieczność wygospodarowania wolnego czasu. Przygotowując projekt kadra zarządzająca CISTOR miała obawę czy radni miasta zgodzą się na realizację bardzo drogiego przedsięwzięcia dla relatywnie niewielkiej grupy beneficjentów. W okresie, kiedy CISTOR starał się o dofinansowanie w ramach SPO RZL obowiązywały regulacje, które nakazywały ponosić, w charakterze wkładu własnego, wszystkie koszty związane z wynagrodzeniami pracowników samorządowych oraz podatkiem

VAT, w efekcie czego wkład własny do projektu wyniósł ponad 41% całkowitej jego wartości. Jednak, dzięki szerokiej działalności promocyjnej realizowanej przez zespół CISTOR w Toruniu i w całym województwie, projekt nabrał bardzo ważnego dla regionu znaczenia (również w kontekście kreowania pozytywnego wizerunku województwa) i nie było większych problemów z pozyskaniem wkładu własnego.

4. Określenie celów projektu

Celem projektu jest przeciwdziałanie społecznemu i zawodowemu osó​b długotrwale bezrobotnych.

W ramach realizacji projektu osiągnięto następujące rezultaty „twarde”:

- do programu przystąpiło 56 osó​b wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem społecznym (zakładano 40 osó​b),
- 78% beneficjentów (33 osoby) podjęło pracę w tym 3 osoby na zasadach zatrudnienia wspieranego (zatrudnienie w CISTOR) – zakładano 20%¹,
- stworzono 4 dodatkowe miejsca pracy w CISTOR,
- min. 70% uczestników ukończyło cykl zajęć w CISTOR,
- zrealizowano:
 - trening interpersonalny i doradztwo zawodowe - 120 godzin,
 - praktyczną naukę zawodu (w każdym z 4 profili zawodowych) - 1000 godzin,
 - zarządzanie gospodarstwem domowym - 26 godzin,
 - podstawy obsługi komputera - 100 godzin,
 - kurs bhp - 8 godzin,
 - pierwsza pomoc - 5 godzin,
 - przedsiębiorczość - 10 godzin,
 - terapię indywidualną dla osó​b uzależnionych, grupa wsparcia - 100 godzin.

We wniosku założono również rezultat w postaci założenia przez uczestników CIS spółdzielni socjalnej. To założenie nie zostało zrealizowane gdyż większość beneficjentów znalazło zatrudnienie. Ponadto, w ocenie kierownika projektu planowany rezultat był bardzo trudny do zrealizowania zakładając, że ma on mieć charakter trwały. Prawodawstwo regulujące zakładanie i funkcjonowanie spółdzielni socjalnych wymaga od spółdzielców dużej samodzielności i wytrwałości natomiast, w opinii kierownika projektu, większość uczestników CISTOR nie poradziłaby sobie z takim wyzwaniem, gdyż wymaga nadzoru w pracy, a niekiedy i dalszego wsparcia.

Osiągnięto również następujące rezultaty „miękkie”:

- trwałe poszerzenie kompetencji zawodowych i społecznych uczestników poprzez udział w szkoleniach zawodowych i społecznych,
- nabycie przez uczestników umiejętności posługiwania się nowoczesnymi technologiami pracy oraz narzędziami (najnowocześniejsze elektronarzędzia budowlane, komputer, Internet),
- trwała poprawa statusu materialnego uczestników i ich rodzin (łącznie około 120 osó​b),
- nabycie nowych umiejętności przez pracowników projektu,
- upowszechnienie idei CIS, jako nowej formy pracy z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym.

¹ W ocenie zespołu zarządzającego projektem ważnym czynnikiem gwarantującym osiągnięcie tak wysokiej efektywności w zakresie zatrudnienia jest odczuwalna poprawa koniunktury na toruńskim rynku pracy.

5. Zarządzanie realizacją projektu

Struktura zarządzania projektem odpowiada strukturze zarządzania jednostką i jest określona w regulaminie wewnętrznym.

Personel projektu stanowią:

- Kierowniczka projektu (dyrektorka CISTOR) odpowiadający za całość realizacji projektu. Do zakresu obowiązków kierownika należy: kierowanie projektem, nadzór merytoryczny nad formami i metodami pracy, reprezentowanie CISTOR na zewnątrz, reagowanie w sytuacjach kryzysowych i rozwiązywanie pojawiających się problemów, stały monitoring realizacji projektu. Kierowniczka jest również przewodniczącą Zespołu Zarządzającego projektem, który ma charakter wspierający.
- Koordynatorka projektu odpowiada za koordynowanie pracy w projekcie, kontakt z Instytucją Wdrażającą, realizację zamówień publicznych, bhp, jakość realizowanych szkoleń.

Kierowniczka i koordynatorka nadzorują zespół wdrażający czyli pracowników merytorycznych i administracyjnych. W trakcie realizacji projektu naturalnie wyodrębnili się koordynatorzy działalności społecznej i zawodowej CIS, którzy ściśle współpracują z kadrami zarządzającą. Te funkcje nie zostały przewidziane na etapie przygotowania projektu, jednak praktyka realizacji przedsięwzięcia je wymusiła.

Pracownicy merytoryczni projektu to:

- 8 instruktorów zawodu – do ich zadań należy stała opieka i nadzór nad uczestnikami podczas szkoleń, motywowanie ich do dalszej pracy, rozwiązywanie ewentualnych konfliktów, rozwijanie umiejętności zawodowych,
- pracownik socjalny – do jego zadań należy opracowanie indywidualnego programu zatrudnienia socjalnego, trening gospodarowania własnymi zasobami,
- doradca zawodowy – zajmujący się prowadzeniem rekrutacji uczestników, poradnictwem, szkoleniami,
- psycholog - prowadzi rekrutację uczestników, poradnictwo, szkolenia,
- terapeuta,
- pośrednik pracy,
- podwykonawcy.

Pracownicy administracyjni to główna księgowa, która prowadzi nadzór nad prawidłową gospodarką finansową.

6. Zarządzenie budżetem projektu

Całkowity budżet projektu wynosi 1 584 033 zł. Budżet został zaplanowany realistycznie i zapewnia właściwą realizację zaplanowanych działań.

Zanotowano problemy w utrzymaniu płynności finansowej w związku z bardzo długim okresem oczekiwania na przekazanie kolejnej transzy dotacji. Dzięki wsparciu finansowemu Urzędu Miasta Torunia CISTOR nie musiał jednak zawieszać realizacji projektu.

7. Partnerstwo

W projekcie nie brali udziału formalni partnerzy, jednak trzeba podkreślić, że sprawne i efektywne funkcjonowanie CISTOR to również zasługa instytucji na bieżąco współpracujących z placówką. Współpraca lokalnych instytucji działających w obszarze polityki społecznej została zawiązana już na początku funkcjonowania CISTOR, w trakcie realizacji pierwszego projektu europejskiego powstał Zespół Zarządzający CISTOR pod przewodnictwem dyrektora placówki, w skład którego wchodzi następujące osoby:

- Pełnomocnik Miasta ds. Przeciwdziałania Bezrobociu,
- Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy,
- Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie,
- Dyrektor Wydziału Rozwoju i Programów Europejskich w Urzędzie Miasta Torunia,
- Dyrektor Wydziału Zdrowia i Polityki Społecznej w Urzędzie Miasta Torunia,
- Dyrektor Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej,
- Pełnomocnik Zarządu Województwa ds. Profilaktyki i Przeciwdziałania Uzależnieniom oraz HIV/AIDS.

Zadaniem Zespołu jest:

- monitoring funkcjonowania CISTOR, Dyrektorka centrum przedstawia rezultaty działalności ośrodka,
- wsparcie CISTOR w rozwiązywaniu pojawiających się problemów, wzmocnienie efektywności i skuteczności jego funkcjonowania dzięki zaangażowaniu i pomocy zrzeszonych w zespole instytucji,
- działalność planistyczna i opiniotwórcza - Zespół przyjmuje szerszą perspektywę i na jej podstawie wypracowuje rekomendacje dotyczące funkcjonowania CIS w regionie - wnioski do uwzględnienia w Strategii miasta i regionu. Przykładem może być stanowisko wypracowane na spotkaniu podsumowującym dotychczasowe działania CISTOR, w którym Zespół podkreślił wagę funkcjonowania centrum, szczególnie w obecnym czasie, kiedy w wyniku masowej emigracji zarobkowej na lokalnym rynku pracy pozostają w większości osoby biernie, niesamodzielne społecznie i zawodowo, które potrzebują wsparcia aktywizującego. Zespół wskazał również na zasadność powiązania działalności CISTOR z Lokalnym Planem Rewitalizacji w celu stworzenia lokalnych ośrodków CIS.

Współpraca CISTOR z innymi instytucjami została również nawiązana na poziomie operacyjnym, między pracownikami poszczególnych instytucji. W trakcie organizowanych dni otwartych CISTOR pracownicy lokalnych instytucji mogą zapoznać się z działalnością ośrodka, poznać się bliżej z jego pracownikami itp. W wyniku współpracy z niektórymi instytucjami zostały wypracowane mechanizmy ułatwiające pracę na przykład uczestnicy CIS nie muszą comiesięcznie „odhaczać się” w urzędzie pracy (beneficjenci biorąc udział w projekcie zachowują status osób bezrobotnych) gdyż wystarczy, że pracownicy CISTOR prześlą listę obecności na zajęciach w centrum do Powiatowego Urzędu Pracy.

Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie i Wojewódzki Ośrodek Terapii Uzależnień i Współuzależnienia mocno wspiera CISTOR w rekrutacji uczestników. Zresztą, w ocenie kierowniczkę projektu, współpraca z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Rodzinie jest szczególnie ważna dla efektywnej pomocy beneficjentowi. W wyniku porozumienia z MOPR dużą część pracy socjalnej związanej z uczestnikiem wykonuje pracownik socjalny CISTOR - to pracownik centrum sporządza wywiad środowiskowy, który jest respektowany przez MOPR i stanowi podstawę wypłaty świadczeń socjalnych. Pracownicy socjalni ośrodka próbują, w miarę dostępnych narzędzi, oszacować wielkość pomocy socjalnej w stosunku do poziomu aktywności beneficjenta w ramach CIS.

W ocenie Dyrektorki CISTOR dzięki funkcjonowaniu centrum zawiązała się sieć współpracy między instytucjami działającymi w sferze polityki społecznej w regionie. Instruktorka grupy gospodyń wskazuje jednak, że o ile na poziomie osób zarządzających współpraca realizuje się bardzo dobrze, to na poziomie wykonawczym - między pracownikami - bywa różnie. Niestety, w ocenie instruktorki, współpraca z CISTOR bywa postrzegana przez pracowników innych instytucji w kategoriach dodatkowego obowiązku bądź zagrożenia wobec swojego miejsca pracy. Jest oczywiście również wiele pozytywnych przykładów współdziałania, jednak w opinii instruktorki, współpracę trzeba wciąż rozwijać.

8. Zastosowana forma wsparcia

Zastosowano wieloetapową procedurę rekrutacji beneficjentów (przetestowaną we wcześniejszych projektach). Kandydaci nieprzyjęci do projektu ze względu na ograniczoną liczbę miejsc, ale spełniający zakładane kryteria, byli umieszczani na liście rezerwowej. Dzięki zaangażowaniu w proces rekrutacji Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie, Powiatowego Urzędu Pracy oraz Wojewódzkiego Ośrodka Terapii Uzależnień i Współuzależnienia było możliwe dotarcie do dużej liczby kandydatów. Centrum posiada już doświadczenie w tego rodzaju rekrutacji i systematycznie współpracuje z wyżej wymienionymi instytucjami.

Etapy rekrutacji:

1. Etap – zgłoszenie. Według ustawy o zatrudnieniu socjalnym, uczestnikiem programu można zostać na podstawie:

- własnego wniosku lub wniosku przedstawiciela ustawowego,
- wniosku zakładu lecznictwa odwykowego, Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie, Powiatowego Urzędu Pracy, Ośrodka Pomocy Społecznej, organizacji pozarządowej, za zgodą tej osoby lub jej przedstawiciela ustawowego.

2. Etap – opinia. Wniosek podlegał zaopiniowaniu przez pracownika socjalnego ośrodka pomocy społecznej po uprzednim przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego (rodzinnego).

3. Etap - rozmowa kwalifikacyjna. Kolejnym etapem rekrutacji była rozmowa kwalifikacyjna z doradcą zawodowym (diagnoza profilu zawodowego), połączona z wypełnieniem kwestionariusza osobowości (badanie poziomu motywacji). Na podstawie przebiegu rozmowy, wyników kwestionariusza oraz opinii pracownika socjalnego powstawała opinia psychologiczna na temat kandydata. Wszyscy potencjalni uczestnicy przechodzili każdy z etapów rekrutacji.

4. Etap - selekcja ostateczna. W oparciu o wyniki poprzednich etapów wybierana była grupa uczestników projektu.

Co warto podkreślić, w momencie zrekrutowania beneficjentów ostatecznych do projektu badane są ich szczegółowe potrzeby i na podstawie tej diagnozy buduje się Indywidualny Program Zatrudnienia Socjalnego. Jego ogólny zakres tematyczny wspólny dla wszystkich beneficjentów ostatecznych, jest rozszerzany o indywidualne formy wsparcia, doradztwa i terapii dostosowane do potrzeb każdego z uczestników. Takie podejście, choć właściwe metodologicznie, na etapie aplikowania o dofinansowanie do tej pory spotykało się z wątpliwościami ze strony Instytucji Wdrażającej, która oczekuje od wnioskodawców konkretów.

Dyrektorka centrum przyjmowała beneficjenta do CIS i podpisywała z nim Indywidualny Program Zatrudnienia Socjalnego, który uwzględnia potrzeby i możliwości kandydata ujawnione podczas procesu rekrutacyjnego. W ocenie kierowniczkki projektu zastosowana

metoda rekrutacji jest poprawna. Jedyną proponowaną modyfikacją to włączenie w rozmowę rekrutacyjną terapeuty uzależnień, który na początkowym etapie mogłoby dokonać diagnozy ukrytych problemów alkoholowych wśród beneficjentów centrum.

Projekt miał charakter kompleksowy, gdyż oferował szerokie spektrum usług. Elementem wspólnym dla każdego z uczestników CIS jest brak pracy bądź jako pierwotna przyczyna wykluczenia społecznego, bądź jako wtórny efekt skomplikowanej sytuacji życiowej. Dlatego, pomimo różnorodnej grupy beneficjentów, projekt proponował im podobne działania, natomiast, zindywidualizowane zostało poradnictwo. W ramach projektu zrealizowane zostały również działania towarzyszące.

Oferowane formy wsparcia:

- **trening interpersonalny** (zajęcia integracyjne, komunikacja i asertywność, radzenie sobie ze stresem i sytuacjami trudnymi, funkcjonowanie grupy, autoanaliza własnych cech i postaw, budowanie pozytywnej samooceny, itp.); metody: warsztaty, treningi, ćwiczenia oraz indywidualne konsultacje; zajęcia odbywały się w małych grupach (5-10 osób),
- **doradztwo zawodowe** (autoanaliza posiadanych umiejętności i kwalifikacji w kontekście wymogów rynku pracy, autoprezentacja, przygotowywanie dokumentów aplikacyjnych, kontakt z pracodawcą, rozmowa kwalifikacyjna); metody: warsztaty, treningi, ćwiczenia oraz indywidualne konsultacje; zajęcia odbywały się w małych grupach (5-10 osób),
- **praktyczna nauka zawodu** - nauka odbywała się w 5-osobowych grupach pod okiem instruktora, który pełni rolę opiekuna grupy.

Projekt zakładał zdobywanie wiedzy i umiejętności w czterech profilach zawodowych: budowlano - porządkowym (3 grupy - 15 osób), gospodarza - porządkowego (2 grupy - 10 osób), opiekuna osoby starszej i niepełnosprawnej (2 grupy - 10 osób) oraz gospodyń - porządkowych (1 grupa - 5 osób). Profile zawodowe, w zakresie których CISTOR prowadzi kształcenie są określone w dokumencie założycielskim CIS, a zostały ustalane na podstawie diagnozy zapotrzebowania na usługi na lokalnym rynku pracy (analiza Wojewódzkiego Urzędu Pracy *Rynek pracy w województwie kujawsko-pomorskim w 2003 roku*).

W ramach praktycznej nauki zawodu beneficjenci CIS biorą udział w szkoleniach zawodowych.

Drugim elementem jest zatrudnienie socjalne w formie praktyk zawodowych u różnych lokalnych pracodawców. Dzięki praktykom zawodowym uczestnik miał okazję doskonalić swoje umiejętności oraz poznać różne miejsca pracy natomiast pracodawca miał możliwość zapoznania się z potencjalnym pracownikiem.

Beneficjenci ostatecznie brali również udział w zajęciach z zakresu:

- zarządzanie gospodarstwem domowym (planowanie wydatków, realizacja zakupów, przygotowywanie posiłków pod opieką pracownika centrum; tworzenie hierarchii potrzeb, zarządzanie budżetem); metody: warsztaty, wykłady; zajęcia odbywały się w 5-osobowych grupach,
- podstawy obsługi komputera (ćwiczenia z podstaw obsługi systemu operacyjnego i edytora tekstu, obsługa Internetu); metody: zajęcia odbywały się w 5-osobowych grupach, w sali komputerowej centrum,
- kurs bhp (wykłady na temat przepisów bhp i przeciwpożarowych); metody: wstępne zajęcia odbywały się w jednej, 40-osobowej grupie; dodatkowo w małych grupach -

- szkolenia stanowiskowe; wszystkie zajęcia realizowane przez specjalistę,
- kurs pierwszej pomocy; metody: wykłady i ćwiczenia z wykorzystaniem pomocy szkoleniowych; zajęcia odbywały się w 20-osobowych grupach,
- przedsiębiorczość (podstawy prawne prowadzenia działalności gospodarczej, procedura zakładania i dokumentowania działalności, możliwości pozyskiwania funduszy); metody: wykłady i ćwiczenia w 10-osobowych grupach,
- szkolenia zawodowe wynikające z profilu przygotowania zawodowego, dające formalne uprawnienia, potwierdzone zaświadczeniem; szkolenia były realizowane przez podwykonawców.

Ponadto w ramach projektu realizowane było:

- wsparcie dla osób uzależnionych; metody: grupa wsparcia oraz terapia indywidualna, konsultacje ze specjalistą od terapii uzależnień,
- kurs języka angielskiego (wprowadzony w trakcie realizacji projektu w odpowiedzi na potrzeby beneficjentów ostatecznych); ta forma wsparcia została wprowadzona dla wszystkich grup zawodowych, co jednak nie wzbudziło zadowolenia wszystkich uczestników, część z nich uznała, iż angielski nie przyda im się w przyszłości,
- alternatywne formy spędzania wolnego czasu – wyjścia do kina, teatru, zwiedzanie miasta, rejs statkiem po Wiśle, bilety na basen, spotkania okolicznościowe („Opłatek”, „Tłusty Czwartek”) ten element wprowadzony został w trakcie realizacji projektu w odpowiedzi na potrzeby beneficjentów ostatecznych.
- wsparcie towarzyszące. Udział w projekcie *Stokrotkowy Dom* wymaga 8-godzinnej obecności poza domem, co wiąże się z koniecznością zagwarantowania w tym czasie przez uczestników opieki dla dzieci lub chorych członków rodziny. Beneficjenci CISTOR korzystali również z: biletów miesięcznych na komunikację miejską (wszystkie linie), paczek żywnościowych (dla najbardziej zmotywowanych uczestników) oraz wsparcia wynikającego bezpośrednio z zapisów Ustawy o zatrudnieniu socjalnym w postaci: jednego posiłku dziennie, środków ochrony indywidualnej, ubezpieczenia z tytułu wypadków lub chorób zawodowych oraz świadczenia integracyjnego w wysokości: 50% zasiłku dla bezrobotnych (w pierwszym miesiącu – „w okresie próbnym”) oraz 80% zasiłku dla bezrobotnych (w kolejnych miesiącach – „w okresie właściwym”).

Wszystkie wyżej wymienione formy wsparcia, oprócz wsparcia towarzyszącego, miały charakter obowiązkowy. W opinii niektórych beneficjentów ostatecznych narzucanie obowiązku uczestnictwa we wszystkich zajęciach nie jest dobre, gdyż niektóre działania dla części beneficjentów są niepotrzebne na przykład: kurs języka angielskiego czy praca z psychologiem. W odpowiedzi na takie zastrzeżenia kierowniczka projektu zwraca uwagę, że nie zawsze uczestnicy CIS uświadamiają sobie w pełni swoje prawdziwe potrzeby oraz braki kompetencyjne. Przykładem może być początkowo sceptyczne nastawienie części beneficjentów wobec udziału w zajęciach z psychologiem, które po jakimś czasie uległo zmianie. Dodatkowo, jak podkreśla kierowniczka projektu, w Centrum Integracji Społecznej bardzo ważną rolę odgrywa dyscyplina. Uczestnicy przychodzą do centrum na 8 godzin - jak do pracy - i muszą się poddać pewnym rygorom i obowiązkom. Kierowniczka projektu dopuszcza jednak możliwość wprowadzenie niektórych form wsparcia w charakterze fakultatywnym (np. nauki języka obcego) nie może mieć to jednak wpływu na ogólne zasady funkcjonowania CIS.

Dodatkowe działania realizowane w projekcie:

- **Praca socjalna.** W ramach projektu beneficjentów i ich rodziny wspierał również pracownik socjalny. Do jego zadań należała pomoc w rozwiązywaniu problemów beneficjentów i ich rodzin polegająca między innymi na: udzielaniu porad, przygotowywaniu pism urzędowych, itp. Ta forma wsparcia była bardzo doceniana przez uczestników CIS.
- **Samorząd.** Ważnym elementem działalności CISTOR był samorząd uczestników, który beneficjenci wybierali spośród siebie. Jego zadaniem była przede wszystkim samopomoc w rozwiązywaniu pojawiających się problemów oraz promowanie pozytywnych wzorców. Do jego kompetencji należał między innymi: comiesięczny wybór najsumienniejszych uczestników centrum, którzy otrzymywali nagrody motywacyjne w postaci paczek żywnościowych. Te działania miały na celu przeciwdziałanie roszczeniowym postawom beneficjentów oraz redukcję przekonań, w myśl których *każdemu się należy*. Samorząd, zgodnie z zasadą *empowerment*, pełnił również rolę rzeczniczą, jego członkowie uczestniczyli w spotkaniach z kadrami zarządzającą projektem, podczas których przedstawiał opinie beneficjentów.
- **Biuletyn CISTOR.** W centrum comiesięcznie wydawana jest gazetka *Biuletyn CISTOR*. Biuletyn dokumentuje życie CISTOR – informuje o aktualnych wydarzeniach, przedstawia uczestników centrum i ich dokonania, zamieszcza cenne porady i wskazówki. Odbiorcami gazetki są uczestnicy i pracownicy CISTOR.
- **Pośrednictwo pracy.** W celu realizacji założeń projektu w centrum pracuje również pośrednik pracy, który wyszukuje propozycje praktyk zawodowych oraz oferty pracy dla uczestników centrum. W wyniku tych działań została znacznie rozbudowana baza danych o lokalnych pracodawcach zainteresowanych przyjęciem uczestników CIS na praktykę lub ich zatrudnieniem.
- **Szkolenia profesjonalizujące dla kadry zatrudnionej w projekcie.** W ramach projektu, jego pracownicy podnosili swoje kwalifikacje uczestnicząc indywidualnie w wielu konferencjach, seminariach, kursach i szkoleniach zarówno odpłatnych jak i bezpłatnych. Wszyscy pracownicy uczestniczyli także w szkoleniach grupowych np. języka angielskiego, w zakresie umiejętności pracy *na mocnych stronach klienta*, budowania zespołu, pomocy osobie z problemem alkoholowym.
- **Promocja.** Od samego początku funkcjonowania CISTOR centrum prowadził szeroką działalność promocyjną w skali regionalnej, ogólnopolskiej a nawet międzynarodowej. Rezultaty działalności CISTOR były prezentowane w regionie na konferencji zrealizowanej w ramach projektu oraz na licznych konferencjach między innymi: na ogólnopolskiej konferencji zorganizowanej przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej w Warszawie oraz na Międzynarodowych Targach Projektów Grupy Wyszehradzkiej w Budapeszcie. Powstał również film promocyjny prezentujący historię CISTOR, który obecnie zamieszczony jest na stronie internetowej centrum. Ośrodek odwiedza wielu gości – pracowników z instytucji współpracujących z centrum oraz osób przyjezdnych z innych regionów i zagranicy. Comiesięcznie są organizowane „dni otwarte” CISTOR. W kontaktach zewnętrznych, szczególnie w wymiarze lokalnym, CISTOR promuje się jako zakład pracy bez szczególnego eksponowania jego roli w zakresie integracji społecznej i zawodowej. Pracownicy CIS nie chcą stygmatyzować beneficjentów chociaż potencjalni pracodawcy, którzy przyjmują beneficjentów ostatecznych na praktyki zawodowe, są informowani o specyfice funkcjonowania CIS.

W ocenie kierowniczki projektu pożądanym jest wzmocnienie kompleksowości oferowanego

wsparcia. Znaczna część uczestników CIS przechodzi metamorfozę, zmienia się ich sposób myślenia i zachowania. Wraz ze zmianą postaw, wzmocnieniem kompetencji i wiedzy, beneficjenci ostateczni projektu dokonują również zmiany swojego wyglądu i stylu życia i w tym zakresie należy im również pomóc. Niestety działania związane z poprawą stanu zdrowia (np. usługi dentystyczne) nie są kosztem kwalifikowanym, natomiast działania związane z poprawą wyglądu (usługi fryzjerskie, pomoc wizażysty) nie zostały ujęte w projekcie, gdyby to uczyniono, być może Instytucja Wdrażająca uznałaby je za koszt kwalifikowany.

Kompleksowość oferowanego wsparcia powinna zostać wzmocniona również poprzez szersze działanie środowiskowe czyli adresowanie wsparcia nie tylko do beneficjentów ostatecznych ale również i do jego rodziny. Zdaniem realizatorów projektu pożądane byłoby jego rozszerzenie o:

- działania, które pozwolą rodzinom beneficjentów zapoznać się z zasadami funkcjonowania CIS, żeby w ten sposób członkowie rodziny lepiej zrozumieli postawę i zachowanie beneficjenta,
- grupy wsparcia dla rodzin w celu wzmocnienia ich wsparcia dla uczestników centrum,
- wsparcie indywidualne dla rodzin w celu rozwiązywania ich problemów,
- działania integracyjne,

Niestety w ramach działania 1.5 SPO RZL większość z tych propozycji nie była kwalifikowalna. W celu zaspokojenia chociaż części potrzeb CISTOR inwestował własne środki oraz pozyskał środki z budżetu województwa na działania adresowane do rodzin, powstał między innymi: Klub Integracji Społecznej, który stanowi uzupełnienie wobec zadań CIS, w jego ramach są organizowane imprezy rodzinne i grupy wsparcia dla rodzin

9. Dobór beneficjentów ostatecznych

Do projektu rekrutowano osoby spełniające kryteria zapisane w ustawie o zatrudnieniu socjalnym przy uwzględnieniu dodatkowych wymogów zapisanych w wytycznych konkursowych działania 1.5 SPO RZL. Dokumentacja konkursowa wprowadziła dodatkowe kryterium² kwalifikowalności beneficjentów CIS kierowanych do centrum ze względu na status osoby bezrobotnej - wymóg 36 miesięcy ciągłego pozostawania bez pracy. W opinii kadry zarządzającej projektem sztucznie wprowadzone kryterium mocno skomplikowało rekrutację i ograniczyło grupę potencjalnych uczestników CIS. W obecnych czasach bardzo trudno jest znaleźć osoby nie pracujące, ze statusem osoby bezrobotnej (tj. zarejestrowanej w urzędzie pracy i nie korzystającej w dużym zakresie z pomocy socjalnej), które w przeciągu trzech ostatnich lat nie pracowały choć przez krótki czas lub nie korzystały z instrumentów zatrudnienia wspieranego np. robót publicznych.

W ramach projektu objęto wsparciem dwie grupy beneficjentów ostatecznych:

1. 56 osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Zakładano udział 40 osób jednak w wyniku wysokiej rotacji uczestników przez projekt „przewinęła” się większa liczba beneficjentów.

2. 16 pracowników CIS.

W ramach projektu w sumie objęto wsparciem 72 beneficjentów ostatecznych.

Do udziału w CIS zrekrutowano beneficjentów o bardzo zróżnicowanym statusie społecznym wśród nich znalazło się:

² Wytyczne konkursowe działania 1.5 SPO RZL dodatkowo wykluczały również udział w CIS finansowanych z EFS osób chorych psychicznie.

- 25 osób pozostających bez pracy co najmniej 36 miesięcy,
- 11 osób uzależnionych od alkoholu i/lub narkotyków, po zakończonym procesie leczenia,
- 10 osób bezdomnych, realizujących indywidualny program wychodzenia z bezdomności,
- 10 osób, które opuściły zakład karny.

Niektórzy uczestnicy podlegali pod kilka kategorii wykluczenia (np. jednocześnie są bezdomnymi i uzależnieni), poza problemami zawodowymi borykali się ze skomplikowaną sytuacją rodzinną (rozwody, samotne rodzicielstwo, trudności wychowawcze z dziećmi). Również pod względem wieku było duże zróżnicowanie, beneficjenci liczyli od 24 aż po 60 lat. Uczestnicy mieli wykształcenie głównie podstawowe lub zawodowe. Znaczna część osób korzystała ze świadczeń systemu pomocy społecznej i nie posiadała żadnego stałego źródła dochodu.

Podsumowując, uczestników CIS zrekrutowanych w ramach projektu można podzielić na dwie główne kategorie: osoby długotrwale bezrobotne (z różnych przyczyn) nie mające jednak innych problemów wykluczających je ze społeczeństwa oraz uczestnicy CIS, dla których długotrwale bezrobocie było wtórne wobec innych problemów takich jak: alkoholizm, narkomania czy bezdomność. Stworzenie tak zróżnicowanej grupy miało dodatkowy walor, powstało forum wymiany doświadczeń, dzielenia się *mądrością życiową*, modelowania pozytywnych postaw i zachowań. Największa więź wytworzyła się między beneficjentami w ramach 5-osobowych podgrup zawodowych, stanowiły one rodzaj grupy wsparcia. Część z beneficjentów, szczególnie kobiet nadal utrzymuje i rozwija znajomości i kontakty zawiązane w trakcie udziału w projekcie.

10. Realizacja projektu

Na etapie przygotowania projektu diagnozowano ryzyko oraz potencjalne bariery mogące zakłócić realizację projektu. Wskazano następujące przeszkody i sposoby przeciwdziałania im lub ich minimalizacji:

- wyuczona bezradność uczestników i nieumiejętność zaspokajania swoich potrzeb własnym staraniem będzie redukowane poprzez poszerzanie kompetencji społecznych i zawodowych uczestników (m.in. delegowanie odpowiedzialności, uczenie samodzielności, mentoring instruktorów),
- rozpowszechnienie negatywnego stereotypu na temat osób podlegających wykluczeniu - będzie redukowane poprzez promowanie publicznego wizerunku uczestników CISTOR, jako solidnych, odpowiedzialnych i efektywnych pracowników,
- niechęć pracodawców do zatrudniania osób podlegających wykluczeniu - formą przeciwdziałania będzie podnoszenie świadomości pracodawców poprzez szkolenia na temat zatrudnienia socjalnego i wspieranego,
- trudności z dotarciem do odpowiedniej liczby kandydatów na uczestników CIS oraz fluktuacja uczestników w trakcie trwania projektu – to ryzyko będzie minimalizowane poprzez stałą współpracę z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej, Powiatowym Urzędem Pracy, Wojewódzkim Ośrodkiem Uzależnień i Współzależnień, stworzenie odpowiednio szerokiej listy rezerwowej oraz szeroką akcją promocyjną projektu *Stokrotkowy Dom*,
- trudności ze znalezieniem zatrudnienia przez „absolwentów” *Stokrotkowego Domu* będą redukowane poprzez stałą współpracę z Powiatowym Urzędem Pracy w celu poszukiwania ofert pracy dla uczestników jak również poprzez spotkania z pracodawcami i stworzenie bazy danych pracodawców zainteresowanych zatrudnieniem wspieranym.

W trakcie realizacji projektu większość czynników ryzyka udało się zminimalizować dzięki

zastosowaniu wyżej opisanych metod pracy. Jednak należy pamiętać, że względu na specyfikę funkcjonowania CIS (12-miesięczny okres trwania) oraz charakter beneficjentów ostatecznych, są to trudne projekty i ryzyko problemów (m. in. wysokiej fluktuacji uczestników) należy wkalkulować w realizację przedsięwzięcia. Trudno jest również przewidzieć i zagwarantować efektywność projektu rozumianą jako wzrost zatrudnienia wśród beneficjentów ostatecznych. Osiągnięcie tego typu wskaźnika zależy od wielu czynników – przede wszystkim od koniunktury na lokalnym rynku pracy oraz czynników bardzo indywidualnych wynikających z sytuacji beneficjentów.

W trakcie realizacji projektu zanotowano następujące problemy:

- Wysoka rotacja uczestników CIS

Mimo, że wnioskodawca przewidział ryzyko rotacji beneficjentów w rzeczywistości była ona wyższa niż zakładano (40%). W ocenie wnioskodawcy jest to poważny problem funkcjonowania CIS, ale w dużej mierze nie do uniknięcia ze względu na specyfikę beneficjentów.

Najczęstsze powody rezygnacji z udziału w projekcie to:

- przypadki losowe (długotrwała choroba),
- powrót do nałogu (alkoholizm) co powodowało wykluczenie z projektu,
- znalezienie pracy przez beneficjenta a w konsekwencji wcześniejsze zakończenie udziału w projekcie za zgodą dyrekcji CISTOR (zgoda była wydawana tylko w przypadku gdy beneficjent, w ocenie psychologa, doradcy zawodowego i instruktora grupy, był „gotowy” do wyjścia z projektu i powrotu na rynek pracy).

W sytuacji rezygnacji uczestnika na jego miejsce rekrutowany był kolejny beneficjent z listy rezerwowej pod warunkiem, że poziom zaawansowania realizacji projektu pozwalał na udzielenie wyczerpującego wsparcia nowemu uczestnikowi.

W ocenie zespołu realizującego projekt działaniem, które pozwoli na zredukowanie rotacji uczestników jest większe zaangażowanie w pracę CIS terapeuty uzależnień.

W tych okolicznościach kluczowa jest wczesna diagnoza uzależnienia od alkoholu, bardzo często skrywanego przez beneficjenta ostatecznego. Włączenie terapeuty już do działań rekrutacyjnych oraz większe zaangażowanie w pracę z beneficjentem pozwoliłoby na szybszą diagnozę problemu. Wcześniejsze zastosowanie terapii powinno przynieść skutek w postaci wyeliminowania tak dużej rotacji z powodu problemów alkoholowych.

- Wysoka fluktuacja pracowników CIS spowodowana zwiększającym się w Toruniu rynkiem pracy w projektach europejskich. Ustawowe ograniczenia dotyczące wysokości wynagrodzeń pracowników samorządowych nie pozwalają placówce konkurować o wykwalifikowanych pracowników z instytucjami prywatnymi realizującymi projekty europejskie.

Jedynym sposobem „przywiązania” pracowników jest zagwarantowanie rozwoju zawodowego (dlatego w ramach projektów CISTOR stara się finansować szkolenia i inne formy wsparcia na przykład: wyjazdy szkoleniowo-integracyjne również dla pracowników centrum). Duża rotacja pracowników CISTOR miała swoje konsekwencje w czasowych utrudnieniach realizacji projektu wynikających z czasochłonności procesu zatrudniania nowych pracowników (procedura konkursowa) oraz adaptowania ich do pracy w projekcie.

- Zróżnicowany poziom zaangażowania w działalność CIS jego uczestników, wysoka absencja chorobowa (a nawet symulacja choroby i długie zwolnienia lekarskie, których ZUS nie weryfikuje, bo uczestnicy nie są osobami pracującymi, natomiast Powiatowy Urząd Pracy nie ma kompetencji do weryfikacji zasadności zwolnień; korzystanie z długich zwolnień

lekarskich nie uniemożliwia poboru świadczenia integracyjnego).

W opinii kierownika projektu, w celu przeciwdziałania tym okolicznościom należy wprowadzić zmiany systemowe polegające na:

- podniesieniu wysokości świadczenia integracyjnego do 100% wartości zasiłku dla bezrobotnych oraz wprowadzenie premii motywacyjnej za aktywny udział w działalności CIS,
- sprzężeniu wielkości otrzymywanej pomocy socjalnej z poziomem aktywności uczestnika w pracach CIS, uchylenie się od obowiązków lub nie podjęcie pracy w ramach CIS powinno skutkować długotrwałymi konsekwencjami w postaci znacznego ograniczenia lub odmowy finansowej pomocy socjalnej.

- Zmiana zasad regulujących zatrudnienie wspierane. Ustawa o zatrudnieniu socjalnym przewiduje, że uczestnik CIS po pobycie w centrum może skorzystać z zatrudnienia wspieranego, które zakłada refundację pracodawcy części kosztów zatrudnienia. Jednak, w grudniu 2005 roku zapisy ustawy o instytucjach rynku pracy i przeciwdziałaniu bezrobociu, która reguluje tryb organizacji zatrudnienia wspieranego, uległy zmianie. W świetle nowelizacji refundacja przysługuje jedynie jednostkom sektora finansów publicznych, co zamknęło możliwość skorzystania z zatrudnienia wspieranego pracodawcom prywatnym. To rozwiązanie spowodowało rozgoryczenie wśród większości uczestników centrum oraz rozczarowanie zainteresowanych pracodawców, jednak pomimo niekorzystnych uregulowań, udało się osiągnąć wysoką efektywność projektu.

Zjawiskiem, które wpływa na pracę CISTOR jest **duża roszczeniowość uczestników projektu**. Postawy beneficjentów mają dwie podstawowe przyczyny, pierwsza to uzależnienie dużej grupy beneficjentów centrum od pomocy społecznej, a druga to szok jaki przeżywają beneficjenci w zderzeniu z przyzwoitymi warunkami, jakie panują w CISTOR, odbieranymi przez nich jako dobrobyt (czysto, ciepło, dobrze wyposażone biura, sale, miękki papier toaletowy itp.). Specyfikę beneficjentów należy wziąć pod uwagę planując realizację projektu. W ocenie pracowników CISTOR ważnym elementem pracy z beneficjentami centrum jest wskazanie im bezpośredniej zależności między ich własną aktywnością a nagrodą oraz pokazanie innej rzeczywistości, stylu życia i sposobów spędzania wolnego czasu odmiennych od ich przyzwyczajzeń. Dodatkową motywacją do udziału w projekcie są również bonusy np.: w postaci opłaconych przejazdów komunikacją miejską, wyjść do kina, teatru, opery, na basen czy paczek motywacyjnych. Jednak, w ocenie pracowników CISTOR, nie można przesadzić z rozdawnictwem, *motywatory* powinny mieć charakter nagrody.

Roszczeniowy charakter beneficjentów centrów integracji społecznej jest szczególnie widoczny na etapie rekrutacji, kiedy duży odsetek potencjalnych beneficjentów dokonuje kalkulacji poziomu opłacalności udziału w projekcie. Często podnoszony jest argument, że świadczenie integracyjne w wysokości 80% zasiłku dla bezrobotnych nie jest wystarczającą gratyfikacją za udział w CIS, gdzie uczestnik spędza 8 godzin przez 5 dni w tygodniu. W ocenie pracowników CISTOR to zjawisko może mieć duży wpływ na funkcjonowanie centrum w przyszłości. W Toruniu coraz mniej jest osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, którzy chcą pracować, w konsekwencji do CIS będą trafiać coraz trudniejsi beneficjenci lub też mogą pojawić się poważne problemy z rekrutacją uczestników. Rozwiązaniem tego problemu może być wprowadzenie bezpośredniej korelacji poziomu pomocy socjalnej otrzymywanej przez beneficjenta z ośrodka pomocy społecznej od aktywnego udziału w CIS.

Silny negatywny stereotyp osoby wykluczonej społecznie wśród pracodawców jest

poważnym problemem dla CISTOR, który jednak dzięki działaniom centrum jest redukowany. Organizacja seminariów dla pracodawców, bezpłatne praktyki zawodowe odbywane przez uczestników centrum w różnych miejscach pracy oraz szeroka akcja promocyjna w społeczności lokalnej przyczyniła się do rosnącego, z roku na rok, zainteresowania pracodawców korzystaniem z zasobów CISTOR.

11. Monitoring i ewaluacja projektu

W ramach projektu prowadzono szereg działań w zakresie monitoringu i ewaluacji beneficjentów ostatecznych.

Ze względu na specyfikę uczestników centrum monitoring beneficjentów był prowadzony na bieżąco. Instruktorzy grup, psycholog i doradca zawodowy na co dzień obserwowali postawy i zachowania beneficjentów, prowadzili z nimi rozmowy i interweniowali w sytuacjach kryzysowych. Elementem monitoringu były również rozmowy z pracownikami innych instytucji – kuratorami, pracodawcami, terapeutami, którzy na innych płaszczyznach współpracowali z beneficjentami.

W trakcie realizacji projektu przeprowadzono dwa zasadnicze badania monitoringowe:

1. badanie poziomu kompetencji społecznych beneficjentów ostatecznych,
2. badanie jakości realizacji projektu oraz poziomu zadowolenia z udziału w nim beneficjentów ostatecznych.

1. Pomiar poziomu kompetencji społecznych uczestników CISTOR

Jednym z podstawowych elementów zajęć reintegracji społecznej były zajęcia psychoedukacyjne mające na celu poszerzenie kompetencji społecznych beneficjentów centrum. Tematyka zajęć obejmowała takie zagadnienia jak: komunikacja werbalna i niewerbalna, asertywność, funkcjonowanie w grupie, rozwiązywanie konfliktów, radzenie sobie ze stresem itp. W celu przebadania obszaru zmiany w zakresie umiejętności społecznych psycholog projektu - Michał Siromski zdecydował się na zastosowanie testów psychologicznych, które obiektywnie zmierzą ewentualną zmianę, znacznie lepiej niż badanie ankietowe, w jego ocenie, obrazujące przede wszystkim deklaracje woli a nie rzeczywiste zmiany. Zastosowano dwa kwestionariusze:

- Kwestionariusz Radzenia Sobie w Sytuacjach Stresowych (CISS) (do badania wykorzystano polską adaptację kwestionariusza przygotowaną przez J. Strelaua, A. Jaworowską, K. Wrześniewskiego i p. Szczepaniaka),

- Kwestionariusz Kompetencji Społecznych (KKS) badający kompetencje warunkujące efektywność zachowań w: sytuacjach intymnych, w sytuacjach ekspozycji społecznej i w sytuacjach warunkujących asertywności (do badania wykorzystano wersję dla osób dorosłych).

Badanie polegało na dwukrotnym wypełnieniu przez beneficjentów kwestionariuszy - w drugim oraz jedenastym (przedostatnim) miesiącu projektu. Szczegółowa analiza wyników badania wykazała zasadnicze zmiany w zachowaniu beneficjentów zarówno w zakresie umiejętności radzenia sobie ze stresem, jak również efektywnego zachowania w różnych sytuacjach społecznych. Oznacza to, że pod koniec projektu znacznie częściej niż na początku beneficjenci reagowali konstruktywnie w sytuacjach trudnych, koncentrując się na rozwiązaniu problemu oraz znacznie lepiej radzili sobie w sytuacjach intymnych (w tym zakresie zanotowano największy wzrost co należy tłumaczyć specyfiką treningu interpersonalnego skupiającego się na przeżyciach i doświadczeniach własnych beneficjentów), ekspozycji społecznej oraz sytuacjach wymagających zachowań asertywnych. W zakresie kompetencji społecznych analiza wyników badań z uwzględnieniem płci

wskazuje, iż zdecydowanie większy skok kompetencyjny dokonali mężczyźni. Rezultat ten należy interpretować biorąc pod uwagę ogólnie niższe kompetencje społeczne mężczyzn - startując więc z niższego poziomu wyników mogli zanotować znacznie większy progres. Wyniki badań psychologicznych zostały przedstawione w podsumującym raporcie ewaluacyjnym.

2. Badanie jakości realizacji projektu oraz poziomu zadowolenia z udziału w nim beneficjentów ostatecznych.

Po zakończeniu udziału beneficjentów w projekcie zostało przeprowadzone badanie ankietowe dotyczące oceny przedsięwzięcia pod względem poziomu merytorycznego i organizacyjnego oraz pracy instruktorów i pracowników reintegracji społecznej. Ankiety były anonimowe, uczestnicy centrum wypełniali je dwukrotnie - na początku realizacji projektu i na końcu - w ten sposób uzyskano możliwość porównania wyników. Rezultaty badania ankietowego wskazują, że przeważająca część beneficjentów jest zadowolona z udziału w projekcie i ta tendencja utrzymuje się na podobnym poziomie od początku projektu. Średnia ocen dotyczących płaszczyzny organizacyjno - logistycznej oraz jakości pracy instruktorów i innych pracowników wyniosła średni 4,5 w skali 1 - 5. Wyniki badań ankietowych zostały podsumowane w raporcie.

CISTOR prowadzi również monitoring beneficjentów ostatecznych, którzy zakończyli udział w centrum. Badane są dalsze losy uczestników poprzez kontakt z pracodawcami, którzy beneficjentów zatrudnili oraz organizację spotkań okolicznościowych dla obecnych i byłych beneficjentów centrum. Podczas spotkań pracownicy CISTOR przeprowadzają rozmowy z byłymi beneficjentami, którzy wypełniają również ankietę ewaluującą ich udział w programie. Z obserwacji pracowników CISTOR wynika, że duża część byłych beneficjentów dobrze daje sobie radę w życiu. Część z nich nie chce „wracać do centrum” - nie utożsamia się z CIS, natomiast niektórzy nadal poszukują wsparcia w CISTOR. Między innymi z myślą o nich powstał w ramach CISTOR - Klub Integracji Społecznej (KIS), który stanowi formę grupy wsparcia dla byłych uczestników CIS.

12. Użyteczność projektu

Pracownicy CISTOR podkreślają, że duża część beneficjentów ostatecznych przeszła wielopłaszczyznową metamorfozę – oprócz wzrostu wiedzy i umiejętności praktycznych, zmieniły się ich postawy, sposób myślenia i zachowania oraz wygląd. Beneficjenci, po zakończeniu udziału w centrum, „wracają do społeczeństwa”, uczą się myśleć perspektywicznie i planować przyszłość, zmienia się ich pozycja w rodzinie (szczególnie u „świeżo” pracujących kobiet), wzrasta poczucie własnej wartości.

Wnioskodawca wskazuje również dodatkowe rezultaty, które wynikły z realizacji projektu:

- podniesienie świadomości i wiedzy pracodawców na temat zatrudnienia socjalnego i wspieranego, zwiększenie rozpoznawalności marki CISTOR w środowisku lokalnych pracodawców,
- wzmocnienie kompetencji pracowników CISTOR w zakresie pracy z trudnym beneficjentem, właściwego funkcjonowania CIS,
- wypracowanie metod pracy i modelu funkcjonowania CIS,
- wzmocnienie i rozwój systemu współpracy między lokalnymi instytucjami działającymi w obszarze integracji społecznej i zawodowej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym,
- zebranie w formie broszury opinii i wniosków uczestników projektu (systematyczne wydawanie gazetki - *Biuletyn CISTOR*).

Za największą wartość dodaną wynikającą z realizacji projektu finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego wnioskodawca uznaje:

- możliwość inwestycji w innowacyjne działania, których nie udałoby się zrealizować bez środków europejskich,
- zwiększenie liczby osób mających dostęp do szkoleń zawodowych i społecznych oraz do zatrudnienia wspieranego,
- wzmocnienie oferowanego wsparcia - bez dotacji zewnętrznej beneficjenci otrzymaliby minimum wsparcia wymaganego przez zapisy ustawy o zatrudnieniu socjalnym, bez dodatkowego wsparcia motywacyjnego, kursów komputerowych, językowych, wystarczającej - z uwagi na rzeczywiste potrzeby - pomocy psychologicznej itp.,
- wzmocnienie potencjału merytorycznego poprzez poszerzenie doświadczeń związanych z prowadzeniem Centrum Integracji Społecznej jako narzędziem pracy z osobami podlegającymi bądź zagrożonymi wykluczeniem społecznym.

Dzięki szerokim działaniom promocyjnym CISTOR stał się rozpoznawany w lokalnej społeczności, szczególnie w środowiskach związanych z polityką społeczną. Koordynatorka projektu podkreśla bardzo pozytywny, publiczny odbiór działalności centrum często postrzegany w kategoriach efektywnej pomocy nie opartej na rozdawnictwie.

13. Innowacyjność projektu

Praca z osobami zagrożonymi lub wykluczonymi społecznie w ramach Centrum Integracji Społecznej ma z założenia charakter wysoce innowacyjny. Na tą ocenę wpływa przede wszystkim kompleksowość i długotrwałość oferowanego wsparcia. O innowacyjności projektu CISTOR stanowi również rozszerzenie udzielanej beneficjentom pomocy o dodatkowe formy wsparcia, wychodzące poza te wymagane przez ustawę o zatrudnieniu socjalnym.

14. Zapewnienie trwałości efektom projektu

W ocenie wnioskodawcy udzielenie beneficjentom kompleksowego i wszechstronnego wsparcia stanowi gwarancję trwałości osiągniętych efektów. Trwałym rezultatem jest również doświadczenie i wypracowana metodologia pracy z trudnym beneficjentem w ramach CIS.

15. Lista osób, z którymi przeprowadzono wywiady

Małgorzata Kowalska – Kierowniczka projektu
Anna Sobiesiak – Koordynatorka projektu
Joanna Oberlan - Instruktor grupy gospodyń
Michał Siromski - Psycholog projektu
Elżbieta Renc - BO
Marian Proch - BO
Tadeusz Gogolin - BO