

O WIELOŚCI I RÓŻNORODNOŚCI ŚWIATÓW EWALUACYJNYCH W PRACY SOCJALNEJ

Wprowadzenie

Proces instytucjonalizacji działalności ewaluacyjnej na świecie pokazuje, że rozmaite strategie i techniki ewaluacyjne czy pojawianie się faktów społecznych (takich jak książki, czasopisma, katedry, instytuty, stowarzyszenia itp.) nie muszą być związane jedynie z obszarem edukacji. Na gruncie polskim coraz częściej mówi się o niej i projektuje w obszarze ochrony zdrowia, polityki społecznej (Bednarski, Szatur-Jaworska 1999; Szatur-Jaworska 1996; Ornacka 2005; Szarfenberg 2009), pomocy społecznej i pracy socjalnej (Golinowska, Topińska 2002; Szarfenberg 2010, 2012), przypomina o pionierskich w Polsce ewaluacjach programów profilaktycznych w obszarze pracy z młodzieżą (Grzelak, Sochocki 2001), wskazuje na potrzebę ewaluacji szeroko rozumianych usług, szkoleń, programów zatrudnienia, modeli rozwiązywania problemów społeczności lokalnych (Jakubowska 1998) itd. Bez względu zatem na obszar występowania wszystkie one wykorzystują bogaty dorobek naukowy badaczy zachodnich, doświadczenia światowe, ale również polskie, chociaż osadzone w odmiennych tradycjach kulturowych, społecznych i politycznych (zob. Ornacka 2012a).

Coraz większa popularność praktyk ewaluacyjnych w obszarze pomocy społecznej i pracy socjalnej jest związana między innymi z koniecznością dostosowywania się naszego kraju do unijnych wymogów, z możliwością korzystania z zewnętrznego wsparcia finansowego oraz z wprowadzaniem procesów demokratyzacji, urynkowienia czy racjonalizacji systemów zarządzania. Myślenie w kategoriach ewaluacyjnych prowadzi bowiem do lepszego zrozumienia mechanizmów funkcjonowania jednostek oraz instytucji, może przyczynić się do zmiany podejścia i sposobu postępowania wobec osób znajdujących się w sytuacji trudnej, jak również może istotnie wpłynąć na

jakość podejmowanych przez profesjonalistów działań, które stają się coraz bardziej świadome i uzasadnione.

Ewaluacja i praca socjalna mają z sobą wiele wspólnego. Łączy je zarówno jednostka i jej szeroko rozumiana dysfunkcjonalność, jak i wspólne dążenie do udoskonalenia rzeczywistości społecznej, do poszukiwania rozwiązań stale pojawiających się problemów społecznych czy interdyscyplinarność oraz integracja teoretyczno-metodologiczna. Bez wątplenia stanowią one dwie różnorodne przestrzenie, w których podejmowana jest profesjonalna działalność ukierunkowana na zmianę. Zasadniczym celem mojej refleksji będą zatem pytania o to, w jakim stopniu ewaluacja może przyczynić się do zmian w funkcjonowaniu instytucji pomocy społecznej i pracy socjalnej. Czy jakość tych przeobrażeń może doprowadzić do powstania nowego paradygmatu zmiany, czy też działalność ewaluacyjna – wraz z narzuconymi z zewnątrz kryteriami stosowania i wbudowanymi w struktury instytucjonalne procedurami – tylko pozornie przyczynia się do zmiany?

Praca socjalna wobec ewaluacji

Wielość, różnorodność i bogactwo dyskursów, jakie toczą się współcześnie w przestrzeni pracy socjalnej, stanowią niewątpliwie wyzwanie dla tych teoretyków i badaczy życia społecznego, którzy starają się uchwycić specyficzny charakter badań i analiz prowadzonych w tym obszarze, jak również zakres zmian i ich dynamikę, które wpływają na kształt i kierunek rozwoju samej profesji. W aktualnych debatach w obszarze pracy socjalnej można zaobserwować rosnące zainteresowanie problematyką ewaluacji oraz poszukiwanie wzajemnych zależności między różnymi jej aspektami i wymiarami pracy socjalnej. Myślenie w kategoriach ewaluacyjnych jest swego rodzaju próbą włączenia filozofii ewaluacji w obszar namysłu nad pracą socjalną po to, aby zweryfikować dotychczasową wiedzę i strategię postępowania wobec różnych podmiotów i przedmiotów znajdujących się w polu działania praktycznego. Równie często mówi się o socjologicznej pracy socjalnej oraz makropracy socjalnej (Frysztacki, Kaszyński 2009: 101–116; Howe 2011; Fook 2002; Netting, Kettner, McMurtry, Thomas 2010; Adams, Dominelli, Payne 2009a, 2009b, 2009c; Gray, Webb 2012), które nie tylko stają się polem dociekań naukowych, ale również stawiają przed profesjonalistami nowe wyzwania.

Po pierwsze, wymagają tak zwanej socjologicznej wyobraźni rozumianej jako „zdolność wiązania wszystkiego, co dzieje się w społeczeństwie, z warunkami strukturalnymi, kulturalnymi i historycznymi oraz z działaniami podejmowanymi w tych warunkach przez podmioty indywidualne i zbioro-

we, które w efekcie kształtują świat społeczny w całej jego złożoności i różnorodności” (C. Mills za: Sztompka 2002: 37). Po drugie, wymagają refleksyjności oraz namysłu nad praktyką, a dokładniej „zespołu praktyk (działań) poznawczych zmierzających do zrozumienia otaczającego nas świata i do zwiększenia i optymalizacji zakresu, w jakim jesteśmy w stanie ten świat zrozumieć i wyjaśnić” (Misztal 2000: 16). Takie podejście do praktyki działania oznacza potraktowanie jej jako fundamentu do budowania teorii (w) pracy socjalnej, które będą najbardziej kompleksowo odpowiadały na potrzeby ludzi uzależnionych od instytucjonalnego wsparcia i pomocy.

Po trzecie, wymagają przesunięcia akcentu z jednostek na strukturę społeczną, co wiąże się z uwzględnieniem w analizach podejścia radykalnego do/w pracy socjalnej. Istotnego znaczenia nabiorą wówczas: źródła problemów społecznych (nierówności społeczne, stygmatyzacja, dominujące praktyki społeczne); diagnoza zogniskowana na strukturze społeczno-ekonomicznej, która jest nieadekwatna do potrzeb jednostek (brak władzy, konflikt między interesami grup, efekty naznaczenia); cele zorientowane na pomoc jednostkom w zmianie i uzyskaniu kontroli nad strukturami wpływającymi na ich życie (zwiększenie władzy i szansy na zmianę); metodyka pracy oparta na działaniach umożliwiających zmianę jednostkową i odzyskanie kontroli poprzez edukację społeczną, empatię, wzmocnienie, jak również wsparcie społeczne. Po czwarte wreszcie, to nowoczesne uprawianie pracy socjalnej wymaga też innego spojrzenia na pracę z poszczególnymi grupami podmiotów (Marynowicz-Hetka 2006). Mając na uwadze to, że każda z tych grup – ze względu na swój „brak”, niedoskonałość, niekompletność – narażona jest na społeczne wykluczenie, konieczne staje się zrekonstruowanie ich obrazów z perspektywy podmiotów jako ekspertów, którzy pełnią decydującą rolę w kreowaniu swojego życia. Istotne znaczenie ma tutaj także świadomość istnienia pewnej międzyludzkiej przestrzeni, w której ludzie wchodzą z sobą w interakcje, budują relacje, podtrzymują życie społeczne. To, co po nich zostaje, tworzy pewien fundament strukturalny i kulturowy, który może być wykorzystany przez kolejne pokolenia (Sztompka 2002: 36). Praca socjalna tworzy zatem pewien spłot wzajemnie powiązanych z sobą elementów, którym należy nadać znaczenie, bo dopiero wtedy będzie możliwe spojrzenie na zmianę w jej pełnym wymiarze (zob. Ornacka 2013).

Bez względu na preferowany model teoriopoznawczy czy stosowane podejście w bezpośredniej praktyce, praca socjalna była, jest i pewnie będzie ukierunkowana na człowieka oraz szeroko rozumianą zmianę społeczną. Specyfika tej profesji polega na tym, że w centrum jej oddziaływań zawsze pozostaje człowiek. Nie jest to jednak zwykły człowiek, lecz taki, który niesie z sobą bagaż traumatycznych doświadczeń, oznaczony etykietą „inny” ze względu na problemy, z jakimi się boryka, oraz zachowania, które nie mieszczą

się w społecznie przyjętych ramach, wykluczony z głównego nurtu życia społecznego, pozbawiony praw obywatelskich, dostępu do zasobów społeczno-kulturowych, „niesłyszalny” i upokorzony, często bezradny i zawstydzony. Świat człowieka „zbędnego” jest z założenia skomplikowany, a wielość i różnorodność problemów możliwa do rozwiązania jedynie przy współpracy profesjonalnych służb społecznych.

Kluczowym pojęciem we współczesnej pracy socjalnej, która współwystępuje w tak dalece złożonej przestrzeni międzyludzkiej i społecznej, jest zmiana ukierunkowana na pomoc w rozwiązywaniu problemów, jakie powstały w relacjach między ludźmi, na wzmacnianiu i wyzwalaniu ludzi z sytuacji, w której się znaleźli. Wszystko po to, aby odzyskali oni satysfakcjonujący poziom życia oraz prawo do bycia sprawczym podmiotem działania⁹.

Praca socjalna tworzy zatem zróżnicowaną i bogatą przestrzeń teoretyczno-badawczą zarówno dla badań ewaluacyjnych, które wymagają całościowego spojrzenia na badaną rzeczywistość, jak i dla ewaluacji programów, które obejmują liczne interwencje i stanowią jeden z wielu składników badań ewaluacyjnych. Pozwalają one poszerzyć wiedzę o rzeczywistości oraz wykreować nową metodologię działania, dokonać analizy dotychczas podejmowanych działań, jak też zapewnić wiarygodność prowadzonych przez pracowników socjalnych interwencji społecznych.

Ewaluacja w przestrzeni pracy socjalnej

Ewaluację można definiować na wiele sposobów, biorąc przy tym pod uwagę rozmaite kryteria. Bez względu jednak na pozycję badacza w strukturze społecznego świata oraz jego stanowisko wobec analizowanego problemu, ewaluację można charakteryzować przez pryzmat czterech wymiarów. Po pierwsze, *wieloznaczność*, czyli tak zwany multiplizm definicyjny, w myśl którego zakres pojęcia oraz przesunięcia akcentów są uwarunkowane wiedzą i doświadczeniem badacza. Po drugie, *wielowymiarowość*, która wskazuje, że działania ewaluacyjne są prowadzone przy (współ)uczestnictwie rozmaitych podmiotów¹⁰ oraz analizowane na różnych poziomach¹¹. Po trzecie, *inter-*

⁹ Definicja ta, której fragmenty przedstawiono powyżej, została opracowana przez Zgromadzenie Ogólne Międzynarodowej Federacji Pracowników Socjalnych w Montrealu, Kanada, lipiec 2000 r.

¹⁰ Są to m.in.: podejście eksperymentalne i quasi-eksperymentalne, podejście wyłączające cele programu (*goal free*), podejście uczestniczące, podejście uprawniające interesariuszy, podejście skoncentrowane na użyciu badania, podejście realistyczne.

¹¹ Są to m.in.: podmiot – *kto* (jednostka, grupa, społeczność lokalna), przedmiot badania – *co* (niepełnosprawność, samotne rodzicielstwo, ubóstwo), przestrzeń – *gdzie* (szkoła, ro-

dyscyplinarność, która wzmacnia ewaluację jako dyscyplinę i odnosi się do „wiedzy z zakresu ewaluacji” oraz „wiedzy istotnej dla ewaluacji”. W pierwszym przypadku mamy do czynienia z terminami, konstruktami, zasadami i teoriami rozwijanymi przez ewaluatorów czy pracowników socjalnych specjalizujących się w zagadnieniach ewaluacji w celu usystematyzowania praktyki ewaluacji i szkolenia profesjonalistów w tym zakresie. Wiedza ta może wywodzić się z innych dyscyplin i być formułowana w postaci terminów i idei, które są charakterystyczne tylko dla tej dyscypliny. W odniesieniu do „wiedzy istotnej dla ewaluacji” należy podkreślić, że chociaż istnieją próby skonstruowania obszarów tej wiedzy na podstawie wymogów praktyki, to jednak różnorodność działań i zainteresowań profesjonalistów na polu badań ewaluacyjnych z jednej strony utrudnia precyzyjne określenie tego obszaru wiedzy, z drugiej zaś potwierdza jej doniosłość. Po czwarte wreszcie, *kontekstualność teoretyczno-aplikacyjna*, zgodnie z którą istotne znaczenie ma kontekst, w jakim budowany jest i rozwijany potencjał ewaluacyjny, a także przeprowadzane są badania, oraz która akcentuje i podkreśla konieczność krytycznego i refleksyjnego podejścia do teorii ewaluacyjnej stanowiącej dorobek innych krajów. Chodzi tutaj przede wszystkim o tak zwaną przekładalność perspektyw, której uwzględnienie umożliwi lepsze dopasowanie wiedzy ewaluacyjnej do analizowanej rzeczywistości.

W takim szerokim ujęciu ewaluacja jest dynamicznym procesem ukierunkowanym na szeroko rozumianą zmianę (w tym społeczną oraz instytucjonalną) i rozwój, a wymagającym myślenia autorefleksyjnego, (współ)uczestnictwa i partnerstwa, otwartej komunikacji między wszystkim partnerami społecznymi oraz budowania wśród nich relacji opartej na wartościach.

Stopniowy, niezwykle dynamiczny i ukierunkowany rozwój ewaluacji przebiegał w podobny sposób jak profesjonalizacja pracy socjalnej. Zachodzące wówczas rozmaite procesy i zjawiska społeczne przyczyniły się niewątpliwie do powstania różnorodnych form i podejść ewaluacji, co w konsekwencji ugruntowało jej miejsce wśród innych dyscyplin nauk społecznych (Ornacka 2003). Nie można zapominać i o tym, że proces przekształcania się i dostosowywania ewaluacji do wymogów rzeczywistości społecznej zasadniczo wpłynął na jej obecny kształt i formę. Ów społecznie innowacyjny charakter różnorodnych form ewaluacji przejawia się w demokratyczności, dynamiczności oraz interaktywności (szerzej zob. Ornacka 2012b: 97–117).

Rola ewaluacji w obszarze pracy socjalnej, a tym samym pomocy społecznej, jest coraz bardziej znacząca. Po pierwsze, dlatego że jednym z najważniejszych zadań (niekiedy określanych jako cele) jest pomoc jednostkom

dzina, instytucja pomocy społecznej), czas – *kiedy, jak długo* (tydzień, miesiąc, rok), moment badania ewaluacyjnego (*ex ante, on going, ex post*) itp.

w rozwiązywaniu rozmaitych problemów uniemożliwiających im prawidłowe funkcjonowanie, a tym samym poprzez zastosowanie właściwych strategii dążenie do jego poprawy. Realizacja tego celu wymaga przygotowania odpowiedniego programu interwencji, którego skuteczność i efektywność zależą od wielu czynników, co wymaga wiedzy na temat wieloaspektowej i złożonej procedury badań ewaluacyjnych. Po drugie, prowadzenie badań ewaluacyjnych i znajomość rozmaitych strategii pozwalają na przyjęcie postawy refleksyjnej wobec dotychczas podejmowanych działań. Umożliwiają tym samym poszerzenie wiedzy oraz zwiększenie świadomości profesjonalistów (zarówno kadry kierowniczej, jak i pracowników socjalnych) w zakresie tego, co działa w obszarze pomocy społecznej i pracy socjalnej, jak również zainicjowanie dyskusji dotyczącej przyszłego kierunku badań na tym obszarze, a co za tym idzie – wprowadzenia zmian w sposobie funkcjonowania instytucji pomocy społecznej. Po trzecie, wprowadzenie ewaluacji w struktury pomocy społecznej oznacza, że staje się ona jedną z funkcji realizowanych w ramach pomocy społecznej. Ta sytuacja sprawia, że instytucje te stają się „organizacjami uczącymi się”, w których przemiany nie są efektem przeprowadzonych raz na jakiś czas reorganizacji, nie są wymuszone przez zmianę przepisów, popełnione błędy lub zakończone kontrole, natomiast postęp i rozwój stają się integralnym elementem funkcjonowania instytucji. Oznacza to co prawda konieczność zweryfikowania dotychczasowej polityki w sensie procedur, strategii czy sposobu funkcjonowania, jednak elastyczność, otwartość na zmiany, podejmowanie nowych wyzwań przyczyniają się do rozwoju tych instytucji jako całości, ale także umożliwiają doskonalenie zawodowe pracowników i zwiększają ich efektywność (Ornacka 2008).

Ewaluacja może być wykorzystywana na poziomie systemu pomocy społecznej, który funkcjonuje jako całość. Dotyczy wówczas obszaru zarządzania pomocą społeczną i koncentruje się na relacjach zachodzących między kadrami kierowniczą i profesjonalistami, których działania przekładają się z kolei na funkcjonowanie podmiotów pracy socjalnej¹². W tym przypadku nacisk położony jest na doskonalenie zawodowe pracowników socjalnych oraz zwiększanie efektywności placówek pomocy społecznej i pracy socjalnej. Jednocześnie potencjał ewaluacyjny jest stosowany w działaniach podejmowanych w bezpośredniej pracy socjalnej realizowanej w rozmaitych instytucjach pomocy społecznej¹³. Tutaj odnosić się będzie do wszelkich działań podej-

¹² Całościowe spojrzenie na system pomocy społecznej przez pryzmat działalności ewaluacyjnej (czyli poziom makro) jest definiowane w literaturze przedmiotu jako „ewaluacja pomocy społecznej”.

¹³ Bezpośrednia praca socjalna realizowana w konkretnych instytucjach pomocy społecznej (czyli poziom mikro) jest definiowana w literaturze przedmiotu jako „ewaluacja w pomocy społecznej”.

mowanych przez profesjonalistów (pracowników socjalnych) w stosunku do ich klientów, będących równocześnie podmiotami pracy socjalnej. W takim ujęciu badania ewaluacyjne mają się przyczynić do wypracowania bardziej efektywnych programów interwencji socjalnej, które w rezultacie wpłyną na poprawę funkcjonowania społecznego jednostek. W obrębie każdego poziomu ewaluacja może służyć realizacji rozmaitych funkcji. I tak na poziomie ewaluacji pomocy społecznej mogą to być: funkcja edukacyjna lub poznawcza, służąca rozwojowi i aktualizacji wiedzy, a przez to również umiejętności zawodowych; funkcja administracyjna, związana nie tylko z rozliczaniem i egzekwowaniem odpowiedzialności, ale pozwalająca także na wprowadzanie i utrzymywanie dobrych standardów pracy, koordynowanie praktyki z wytycznymi administracji czy też zapewnienie efektywności organizacyjnej; wreszcie funkcja stymulowania usprawnień i rozwoju organizacyjnego, która wpływa na elastyczność, otwartość oraz gotowość organizacji do podejmowania nowych wyzwań. Z kolei na poziomie ewaluacji w pomocy społecznej są to: funkcja kontrolna, skupiająca się na monitorowaniu jednostek oraz rodzin, u których występują rozmaite dysfunkcje w zakresie podejmowania działań zmierzających do poprawy ich sytuacji; funkcja uczestnicząca, dzięki której podmioty pracy socjalnej mają możliwość aktywnego uczestniczenia w procesie przygotowywania programu interwencji socjalnej; funkcja komunikacyjno-wspierająca, umożliwiająca profesjonalistom lepsze zrozumienie rzeczywistości podmiotów, którym jest udzielana pomoc (Ornacka 2008, 2011).

Warto zwrócić uwagę na podobieństwo zasygnalizowanych powyżej poziomów z rozwijającym się na gruncie polskim paradygmatem makropracy socjalnej. Pozwala on spojrzeć na działalność praktyczną ze znacznie szerszej perspektywy. Do badania i analizy rzeczywistości społecznej, zachodzących w niej procesów, a także funkcjonowania jednostek wykorzystuje się modele systemowe, które były rozwijane już w latach siedemdziesiątych XX wieku (między innymi model czterosystemowy Allena Pincusa i Anne Minahan). Struktury i funkcje systemów rodzinnych, organizacyjnych i innych systemów środowiskowych uległy drastycznej zmianie. Zdolność rodziny do spełniania funkcji integracyjnych została ograniczona przez zróżnicowane szanse, potrzeby, obowiązki i interesy jej członków. Równocześnie instytucje mają poważne problemy w spełnianiu swoich zamierzonych funkcji usługowych. Te dramatyczne zmiany i rozbieżności między wymogami przystosowawczymi a dostępnymi zasobami zaspokajającymi te wymogi wywołują stres. Sposoby radzenia sobie ze stresem wynikają z tego, jak ludzie postrzegają te wymagania, zasoby środowiska i swoje własne zdolności reagowania. A zatem istoty ludzkie są pojmowane jako ewoluujące i przystosowujące się poprzez wzajemne oddziaływania z wszystkimi elementami swoich środowisk. W tych procesach adaptacyjnych człowiek i środowisko kształtują się wza-

jemnie. Ludzie formują swoje środowiska na różne sposoby, a w rezultacie muszą się przystosować do zmian, jakie tworzą.

Według Pincusa i Minahan należy zwrócić uwagę na trzy rodzaje systemów, które w zasadniczy sposób przyczyniają się do poprawy funkcjonowania jednostek. Pierwszy tworzą rozmaite systemy nieformalne lub naturalne, takie jak rodzina, przyjaciele, sąsiedzi czy współpracownicy. Drugi obejmuje różnorodne systemy formalne, takie jak organizacje społeczne, stowarzyszenia czy związki zawodowe, których podstawowym celem jest realizacja potrzeb. Trzeci natomiast odnosi się do systemów charakterystycznych dla danego społeczeństwa, zwanych także społecznymi. Chodzi tutaj o szpitale, szkoły, ośrodki adopcyjne, oddziały dzienne, urzędy pracy itp., to znaczy instytucje, które wyznaczają określone role i pozycje społeczne jednostek ze względu na rodzaj i miejsce wykonywanej przez nie pracy. Zdaniem Pincusa i Minahan podmioty pracy socjalnej nie zawsze posiadają wiedzę i umiejętności pozwalające im wykorzystać zasoby tych systemów. Dzieje się tak po pierwsze w sytuacji, kiedy systemy nie występują albo kiedy za ich pośrednictwem nie ma możliwości zaspokojenia potrzeb jednostek, a tym samym rozwiązania ich problemów. Po drugie, gdy podmioty te nie są świadome istnienia systemów albo kiedy z uwagi na towarzyszący wstyd i obawę przed ośmieszeniem się nie są zainteresowane skorzystaniem z ich zasobów i pomocy. Po trzecie, mechanizmy funkcjonowania systemów mogą prowadzić do powstawania nowych problemów, na przykład konfliktu interesów czy zależności, co w konsekwencji powoduje niechęć podmiotów pracy socjalnej do korzystania z możliwości, jakie zapewniają. Po czwarte, powiązanie podmiotów w sieć systemów społecznych może spowodować nakładanie się sprzecznych celów, co najczęściej prowadzi do sytuacji niezaspokojenia potrzeb, oczekiwań oraz dysfunkcjonalności systemu przekazywania informacji. Model czterosystemowy, rozwinięty przez Pincusa i Minahan (1975), charakteryzuje się zarówno elastycznością, jak i wysokim poziomem adaptacji do dynamicznie zmieniającej się rzeczywistości, stąd jego wykorzystanie w makropracy socjalnej. Daje on ponadto możliwość znalezienia wspólnej bazy dla strategii stosowanych w obszarze pracy socjalnej, jak również podejść i rozwiązań wypracowanych w ramach działań ewaluacyjnych. Na poziomie makropracy socjalnej podejmowane są też interwencje w organizacjach oraz środowiskach, społecznościach i szerszych systemach społecznych, dlatego oprócz wspomnianego modelu czterosystemowego stosowane są między innymi model planowania społecznego Jacka Rothmana, model koalicyjny Marie Weil i Dorothy Gamble oraz modele skupione wokół organizacji jako systemu otwartego (Netting, Kettner, McMurtry, Thomas 2010).

Ewaluacja pomaga zatem rozwijać nowe modele pracy z klientami i rodzaje świadczonych usług socjalnych. Trudność polega jednak na tym, że w działaniach ewaluacyjnych nie istnieje jeden uniwersalny wzór postępowania. Każda sytuacja podlegająca ewaluacji w pracy socjalnej czy pomocy społecznej charakteryzuje się odmiennymi właściwościami, choćby ze względu na fakt, iż każdy podmiot jest inny. Uwzględnienie natury ewaluacji oraz możliwości pracownika socjalnego w zakresie doboru metod, technik i narzędzi wydają się więc mieć istotne znaczenie.

Ewaluacja jest też rodzajem badań stosowanych. Definiuje ona problemy konkretnej rzeczywistości bądź poszukuje takich strategii, sposobów działania lub programów, które pomogłyby te problemy rozwiązać. Jest przede wszystkim postrzegana jako opisywanie i określanie efektów danego podejścia, polityki lub programu. Ewaluacja jest także pewnym rodzajem uczenia się, przygotowaniem do nowych aspektów pracy, gdyż tylko w ten sposób mogą dokonywać się zmiany. Ewaluacja będąca dziedziną działalności człowieka jest integralną częścią pracy socjalnej i pomocy społecznej¹⁴.

Wybrane obszary zastosowań wiedzy ewaluacyjnej w pracy socjalnej – różne podejścia do praktyki socjalnej

Podejścia do zmiany i sposoby jej wprowadzania są zróżnicowane i uzależnione od przyjętego przez badacza stanowiska teoriopoznawczego. I tak paradygmat pozytywistyczny akcentuje statyczną, zewnętrzną wobec wszystkich aktorów rzeczywistość, która istnieje w sposób obiektywny i niezależny od uczestników życia społecznego. Możliwość zachowania dystansu wobec badanych podmiotów i przedmiotów pozwala badaczowi skupić się na określeniu relacji przyczynowo-skutkowej ewaluowanych obiektów oraz „wytworzeniu” zobiektywizowanej wiedzy o poziomie realizacji celów. Zewnętrzna pozycja badacza w stosunku do przedmiotu badania prowadzi do przyjęcia postawy technokratycznej, w której nie uwzględnia się racji badanych podmiotów. W praktyce oznacza to, że badacz nie wchodzi w bezpośrednią rela-

¹⁴ Michael Scriven określa ewaluację jako *transdyscyplinę*, czyli taką dyscyplinę, która koncentruje się na problemach kluczowych dla innych dyscyplin, ale jednocześnie sama posiada cechy (właściwości) dyscypliny. Zdaniem Scrivena transdyscypliny charakteryzuje wysoki poziom aplikacyjności wiedzy, to znaczy jej wykorzystanie na polu innych dyscyplin. Ewaluacja jest bowiem z powodzeniem stosowana w obszarze edukacji, zdrowia, zarządzania i zasobów ludzkich, inżynierii, ochrony środowiska itp. (Mathison 2005: 422).

cję z podmiotem ewaluowanym, a przygotowany materiał pochodzi w całości od badacza. Z punktu widzenia zmiany zasygnalizowane powyżej warunki brzegowe nie zostają zrealizowane – badany nie jest współtwórcą ewaluowanej rzeczywistości. Wzrasta zatem ryzyko związane z tym, że kluczowe problemy i potrzeby osób badanych nie będą zaspokojone¹⁵.

Znaczne przesunięcie akcentów następuje w paradygmacie konstruktywistycznym, zgodnie z którym koncepcja rzeczywistości społecznej jest przedstawiona jako zmienna, procesualna i społecznie konstruowana przez aktorów. Innymi słowy, rzeczywistość społeczną tworzą aktorzy życia społecznego (to, kim jestem, warunkuje sposób, w jaki postrzegam świat). Działania ewaluacyjne prowadzone przez pryzmat tego podejścia są ukierunkowane na zrekonstruowanie sposobu/sposobów interpretacji i rozumienia rzeczywistości przez zaangażowane w nią jednostki, jak też na identyfikowanie rzeczywistych funkcji konkretnych zachowań, sposobów komunikacji czy systemów wartości. Nacisk jest położony na pokazanie zróżnicowanego systemu interpretacyjnego podmiotów zaangażowanych w badania ewaluacyjne. Poznanie i opisanie konkretnej rzeczywistości społecznej z perspektywy jej uczestników wymaga zatem od badacza bliskiego i bezpośredniego kontaktu z przedmiotem badania. Przeprowadzenie zmiany jest bardziej „celowe” ze względu na to, że badani współtworzą świat badacza, a to oznacza, iż nie tylko definiują swoje problemy czy potrzeby, ale również starają się je zrozumieć i podejmują trud ich rozwiązania lub zaspokojenia¹⁶.

W paradygmacie realistycznym nacisk jest położony na budowanie, rozwijanie oraz wzmocnienie potencjału ewaluacyjnego poprzez autorefleksję i krytyczne podejście do rzeczywistości. Zainicjowany dyskurs pełni nie tylko funkcję włączającą wszystkie podmioty, ale również ujawnia ukryte dotąd systemy wartości, stosunki władzy oraz sposoby komunikacji językowej i pozajęzykowej. W tym ujęciu zrekonstruowana rzeczywistość badanych (ewaluowanych) jest poddawana bardziej wnikliwej analizie przez tych aktorów życia społecznego (interesariuszy), którzy mają wpływ na wykorzystanie zgromadzonej uprzednio wiedzy. Dodatkowo badanie rzeczywistych efektów zakładanej zmiany społecznej oraz związanych z nią mechanizmów jest połączone z procesem weryfikowania przyjętych przez badaczy założeń teoretycznych. Podejście realistyczne zwiększa zakres wprowadzonych zmian poprzez nacisk na wykorzystanie wiedzy, zaangażowanie wszystkich podmiotów działających w przestrzeni ewaluacyjnej, jak i analizę języka ukierunkowaną na

¹⁵ W paradygmacie pozytywistycznym można odnaleźć podobieństwa do założeń podejścia analityczno-empirycznego, które stanowi jeden z rodzajów wiedzy w analizach podejmowanych zarówno przez Jürgena Habermasa (1978), jak i Waltera Wernera (1978).

¹⁶ Paradygmat konstruktywistyczny odpowiada założeniom podejścia historyczno-hermeneutycznego w analizach J. Habermasa i W. Wernera.

zniesienie barier utrudniających włączanie podmiotów znajdujących się poza głównym nurtem życia społecznego¹⁷.

Warto zwrócić uwagę na to, że w zależności od zastosowanego podejścia zmienia się pozycja badanych wobec ewaluowanej rzeczywistości. Ma ona związek z interakcyjnym wymiarem ewaluacji, zgodnie z którym każdy z partnerów zaangażowanych w badanie współtworzy zmianę. Można zatem postawić tezę mówiącą o tym, że jakość zmiany, czyli jej odpowiednie dopasowanie do potrzeb podmiotów ewaluowanych oraz zakres użyteczności, jest zdeterminowana przez dystans wobec badanego. Oznacza to, że im większy ten dystans, tym mniejszy jest udział ewaluowanych we „współtworzeniu” zmiany.

Możliwości zastosowania różnorodnych procedur ewaluacyjnych są duże i zależą od przyjętej przez pracownika perspektywy, obszaru zmiany i potrzeb poszczególnych podmiotów, podstawowych kryteriów i celów interwencji oraz sposobu wykorzystania zgromadzonej wiedzy po zakończeniu realizacji programu. Dlatego też badacze-ewaluatorzy (zob. Owen, Rogers 1999; Rogers, Hough 1995; Simonelli 1996; Ornacka 2011) wyróżniają m.in. modele proaktywne (*proactive*), wyjaśniające (*clarificative*), interakcyjne (*interactive*), monitorujące (*monitoring*) oraz podejście typu „impact” (*impact*). Każdy z nich posiada pewne znamienne cechy charakterystyczne szczegółowo opisane w literaturze przedmiotu (zob. Ornacka 2011).

Połączenie modeli ewaluacji z modelem zmiany (zob. Pincus, Minahan 1975), to znaczy uwzględnienie ich na rozmaitych etapach przygotowywania, realizacji oraz wykorzystania programu interwencji, umożliwi dostrzeżenie szerszego kontekstu nie tylko badań ewaluacyjnych, ich niezwyklej dynamiki oraz różnorodnych podmiotów ewaluujących i ewaluowanych, ale przede wszystkim sieci relacji pomiędzy pracownikiem socjalnym a samą osobą, która staje się najważniejszym partnerem w procesie zmiany. Dodatkowo taki wielowymiarowy kontekst działania pozwala określić zasadnicze momenty zmian, ich dynamikę, jak też strategie odnoszące się do poprawy efektywności i skuteczności działania w ramach programu interwencji.

Należy podkreślić, że bez względu na zastosowany model ewaluacji w każdym przypadku istotna jest interaktywność ukierunkowana na wspólne wypracowanie szczegółowego planu interwencji wraz z działaniami, terminem ich realizacji oraz zdefiniowaniem zakresu odpowiedzialności wobec zaangażowanych partnerów, który powinien prowadzić do podpisania kontraktu. Niezbędnym elementem wpływającym na powodzenie (współ)pracy z klien-

¹⁷ Założenia paradygmatu realistycznego stanowią odzwierciedlenie wiedzy o charakterze refleksyjno-krytycznym, której pogłębioną analizę można odnaleźć w publikacjach J. Habermasa oraz W. Wernera.

tem jest zatem wykorzystanie metod i podejść uczestniczących, w tym metody konsultacji z wszystkimi partnerami interwencji. Współuczestnictwo i współpraca w ramach wspomnianych podejść koncentrują się wokół fundamentalnych kwestii, takich jak: budowanie zaufania, relacji i zrozumienia między pracownikiem socjalnym a osobą, której pomaga; uwzględnienie w opracowywaniu planu interwencji stanowiska, potrzeb, opinii, oczekiwań, interesów zarówno osoby, jej najbliższych, jak i innych zaangażowanych uczestników procesu pomocy. Ponadto określenie wzajemnych zależności między partnerami, negocjowanie wspólnych stanowisk i celów oraz zwiększenie trwałości interwencji poprzez aktywne zaangażowanie lokalnej społeczności. W rezultacie zaangażowania podmiotów w proces przygotowania planu interwencji profesjonalista przeprowadza analizę potrzeb swojego klienta oraz jego zasobów indywidualnych, jak również społecznych. Stosując podejście *action research* (AR), tj. badania w działaniu, pracownik we współpracy z podmiotami stara się dokonać analizy sytuacji klienta „tu i teraz”, zidentyfikować obszary problemowe, zaprojektować zmianę, sformułować wnioski dotyczące przeprowadzonych działań oraz opracować rekomendacje dotyczące dalszych zmian. Badanie sytuacji podmiotu „tu i teraz” z uwzględnieniem rozmaitych podejść, metod czy narzędzi jest bardzo istotne dla zbadania stopnia skuteczności interwencji po jej zakończeniu – tylko wtedy możliwe będzie zastosowanie metod porównawczych i stwierdzenie, w jakim stopniu udało się zrealizować poszczególne elementy interwencji.

W ewaluacji nie ograniczamy się do analizy skuteczności działań pracownika socjalnego, lecz podejmujemy próbę uchwycenia zmiany w procesie pracy z klientem. Oznacza to, że pracownik powinien przyrzeć się bardziej uważnie także kryteriom wymienionym powyżej, to znaczy trafności (gdy mowa o planie interwencji), efektywności (gdy chodzi m.in. o naszą inwestycję w klienta oraz korzyści), trwałości (gdy praca z klientem jest zorganizowana w określonych odstępach czasu) czy użyteczności bądź oddziaływania (gdy chcemy sprawdzić, w jakim stopniu nasza pomoc wpłynęła na funkcjonowanie klienta).

W obszarze wykorzystania wiedzy ewaluacyjnej w praktyce socjalnej bardzo przydatny może okazać się model zmiany opracowany przez Johna Kottera (1995: 59–67), który obejmuje osiem kluczowych etapów. Pierwszy polega na określeniu obszaru zmian. Istotna jest tutaj świadomość zmiany, konieczność jej wprowadzenia oraz zgromadzenie odpowiedniej wiedzy, uzasadniającej jakiegokolwiek modyfikacje ze strony podmiotów zaangażowanych w badania czy program interwencji. Drugi obejmuje działania mające na celu zbudowanie zespołu odpowiedzialnego za przeprowadzanie ustalonych w fazie wstępnej zmian. Trzeci etap wiąże się ze stworzeniem wizji zmiany, to znaczy kierunku, zakresu oraz sposobu jej przeprowadzania.

Na czwartym etapie nacisk położony jest na efektywne i skuteczne poinformowanie wszystkich podmiotów zaangażowanych w interwencję o przygotowanej wizji zmiany. Piąty odnosi się do wydobycia odpowiednich zasobów z innych podmiotów, mających związek z prowadzoną interwencją. W praktyce chodzi o to, aby profesjonalista wspólnie z przedstawicielami instytucji mógł zgromadzić narzędzia pozwalające na realizację wizji zmiany, przygotować strukturę wspierającą tę zmianę oraz wyeliminować potencjalne przeszkody, które mogą uniemożliwić jej wprowadzenie w obszar praktyki. Etap szósty to planowanie oraz realizacja krótkoterminowych celów i zmian, określających wpływ na przebieg programu interwencji. Istotna jest bowiem możliwość zaobserwowania jego dynamiki zmian oraz postępu w podejmowanych przez profesjonalistę działaniach. Etap siódmy polega na połączeniu wprowadzonych na poszczególnych etapach programu interwencji zmian i modyfikacji oraz określeniu wsparcia zarówno finansowego ze strony instytucji pomocy społecznej, jak też ze strony poszczególnych jednostek biorących udział w procesie interwencji. Cały cykl działań kończy etap ósmy, który koncentruje się na instytucjonalizacji nowych podejść oraz metod pracy. To one niewątpliwie przyczyniają się do poprawy funkcjonowania całego systemu klienta oraz zwiększenia poziomu skuteczności działań, jak również są swego rodzaju potwierdzeniem dla profesjonalisty, że zmiany są konieczne, ważne i użyteczne dla samego klienta.

Innym modelem często wykorzystywanym do ewaluacji działań w obszarze pracy socjalnej, w tym także do analizy działań podejmowanych przez pracownika na rzecz rodzin problemowych¹⁸, jest model Roberta Hammonda. Obejmuje on trzy kluczowe obszary: podmioty interwencji, kontekst społeczny (m.in. środowisko lokalne) oraz strategię/metodykę działania. Do grupy podmiotów interwencji należą klienci, profesjonalści oraz administracja (a więc m.in. przedstawiciele instytucji, która zatrudnia asystentów pracowników socjalnych). Kontekst społeczny obejmuje środowisko lokalne, w którym funkcjonuje rodzina wieloproblemowa, naturalny system wsparcia oraz instytucje, które poprzez współpracę z pracownikiem socjalnym i klientem przyczyniają się do poprawy jego funkcjonowania. Aby uruchomić potencjał środowiska, pracownik powinien mieć świadomość celu/celów, metod oraz zasobów, które będzie mógł wykorzystać (ludzkie, finansowe, czasowe, materialne itp.) w przyszłości. Tymczasem strategia/metodyka działania dotyczy sposobu pracy pracownika socjalnego z klientem oraz systemem, w którym funkcjonuje. Oznacza to, że badanie skuteczności działań może odbywać się

¹⁸ Hammond rozwinął i opracował trójwymiarową kostkę, którą nazwał „strukturą ewaluacji”. Kostka ta miała pomóc badaczowi w znalezieniu czynników odpowiedzialnych za sukces oraz porażkę w obszarze działań edukacyjnych. Obecnie model ten jest wykorzystywany w innych obszarach, m.in. w pracy socjalnej.

poprzez zbieranie opinii na temat pracy pracownika bezpośrednio od klienta (m.in. badanie poziomu satysfakcji klienta w różnych obszarach jego aktywności) albo pośrednio od przedstawicieli instytucji (współ)pracujących w procesie aktywizacji rodziny. Interesujące jest to, że model Hammonda daje możliwość wyboru zarówno obszaru analizy, jak i elementów wchodzących w jego skład (Royse 1995: 268 i n.).

Warto jeszcze zwrócić uwagę na model zmiany opracowany przez Daniela Stufflebeama. Może on zostać wykorzystany zarówno w pracy z klientem, jak i do badania skuteczności działań samego pracownika socjalnego. Jest to tak zwany CIPP model, co oznacza kontekst (*context*), zasoby (*input*), proces (*process*) oraz rezultat (*product*). Innymi słowy, kontekst umożliwia (roz)poznanie sytuacji klienta; zasoby są wykorzystywane do opracowania planu interwencji, który następnie jest realizowany, a w procesie jego wdrażania analizowane są poszczególne działania; rezultat dotyczy klienta i pojawia się po zakończeniu realizacji planu interwencji. Na każdym z tych etapów możliwe jest zbadanie skuteczności działań pracownika, pod warunkiem że będą one miały charakter zamknięty (zob. Mathison 2005; Netting, Kettner, McMurtry, Thomas 2010).

Pojęcie zmiany jest bardzo szerokie i może dotyczyć różnorodnych aspektów życia ewaluowanych podmiotów. Na etapie ustalania celów ważne jest także zdefiniowanie tego, co ma powstać (pojawić się) po przeprowadzeniu interwencji. Profesjonalista wraz z grupą, z którą (współ)pracuje, musi wiedzieć, pod jakim kątem i w jakim kierunku powinny zostać opracowane działania, aby można było osiągnąć zarówno cele, jak i rezultaty w formie zmian/zmiany w konkretnych wymiarach i obszarach życia danej społeczności. Zmiana może zatem dotyczyć warunków (dziecko z rodziny zastępczej bezpiecznie wróciło do rodziny biologicznej lub osoba bezdomna zamieszkała w schronisku), statusu (osoba bezrobotna znajduje zatrudnienie), funkcjonowania (dziecko zwiększyło poziom samoobsługi lub osoba chorująca psychicznie zwiększyła punktualność w przychodzeniu do pracy), postawy (nieśmiała nastolatka zwiększyła wiarę w siebie), wiedzy (rodzice zrozumieli potrzeby dzieci w różnych stadiach rozwoju lub przedsiębiorcy zrozumieli, na czym polega choroba psychiczna), umiejętności (dziecko poprawa płynności czytania), utrzymania (osoba starsza bezpiecznie pozostaje w domu) czy zapobiegania (młodzież nie zażywa narkotyków, nastolatki w ciąży nie piją alkoholu) (zob. Knowlton, Phillips 2009; Tripodi, Blythe 1989; Chelimsky, Shadish 1997; Chen 1990; Funnell 2000).

Specyfika działań prowadzonych w pracy socjalnej jest ukierunkowana albo na całe grupy podmiotów (czy społeczności) zdefiniowane jako grupy (społeczności) marginalizowane, albo jest adresowana do konkretnych grup określonych jako grupy (społeczności) kategoriałne (zob. Ornacka 2012b).

W praktyce oznacza to całościowe ujmowanie ewaluowanego podmiotu i uwzględnianie szerokiego kontekstu środowiska lokalnego, w którym dana społeczność występuje.

Ewaluacja nowym paradygmatem zmiany?

Wielu profesjonalistów-praktyków i teoretyków (Lishman 1998; Shaw 1996; Shaw, Lishman 1999; Ornacka 2003; Bronson 1994, 2000; Mathison 2005) uważa, że ewaluacja stanowi integralny wymiar pracy socjalnej i pomocy społecznej. Pozwala ona nie tylko określić, ale także zwiększyć efektywność pracowników socjalnych, podnieść poziom wiarygodności w stosunku do klientów pomocy społecznej, rozwinąć wiedzę i wskazać przepaść pomiędzy nią i praktyką, a ponadto umożliwia wprowadzanie nowych modeli praktyki (w tym możliwości świadczenia usług). Ian Shaw (1996: 184) wskazuje natomiast, że przeprowadzanie badań ewaluacyjnych w praktyce nie powinno ograniczać się do określenia poziomu efektywności pracy socjalnej. Szeroko rozumiana ewaluacja to istotne narzędzie zmian społecznych oraz prawdziwe wyzwanie dla pracy socjalnej.

Czy i kiedy zatem ewaluacja może stać się nowym paradygmatem zmiany? W przestrzeni pracy socjalnej i ewaluacji najczęściej pojawiającymi się pojęciami są zmiana oraz interwencja społeczna. Zmiana jest pojęciem znaczeniowo najszerszym i neutralnym w porównaniu z interwencją społeczną, innowacją czy reformą społeczną. Informuje o zaistnieniu nowego stanu rzeczy w ramach funkcjonującego systemu społecznego lub o jego przekształceniach wynikających z podjęcia świadomych działań przez człowieka. Może stanowić efekt endogenego rozwoju systemu lub jego dostosowania się do zmian otoczenia. Poprzez zmianę wskazuje się jedynie zaistnienie nowego stanu, odbiegającego od tego, co było. Interwencja społeczna natomiast wiąże się z chęcią naprawienia czegoś, co zostało uznane za zepsute (kontekst problemów społecznych). Sygnalizuje ona występowanie zjawisk odbiegających od pożądanego stanu rzeczy, to znaczy takich, które wywołują rezonans w świadomości jednostek. Jednocześnie wymagają one podjęcia określonych działań naprawczych, czyli interwencji. Zainicjowane działania są ukierunkowane przede wszystkim na rozwiązanie istniejącego problemu, chociaż jest możliwość powstania tak zwanych nowych praktyk, które następnie mogą zostać włączone do katalogu dotychczasowych zadań. Interwencja wiąże się ze zmianą, jak też zmiana jest cechą interwencji (Sobczak 2008: 6–25).

Aby ewaluacja mogła stać się swego rodzaju paradygmatem zmiany, konieczna jest jej „pełna” instytucjonalizacja połączona z rozwojem kultury

ewaluacyjnej oraz potencjału niezbędnego do podejmowania aktywności profesjonalnej. Warto zasygnalizować kilka kwestii, które istotnie wpływają na wydłużenie procesu instytucjonalizacji.

Po pierwsze, proces instytucjonalizacji rozpoczął się z chwilą wejścia Polski do struktur Unii Europejskiej, nie został jednak zakończony. W dalszym ciągu istnieje przepaść między badaniami ewaluacyjnymi a praktyką profesjonalną pracy socjalnej, chociaż coraz więcej ośrodków w Polsce podejmuje wyzwania badawcze. Prowadzone badania mają coraz częściej związek z praktyką społeczną, jednak co do tego, czy rzeczywiście odpowiadają na potrzeby grup defaworyzowanych, zdania są podzielone.

Po drugie, rozwój działalności ewaluacyjnej (w tym również badawczej) w obszarze pracy socjalnej w Polsce wymaga stworzenia odpowiedniego zaplecza w formie Centrum Badań Ewaluacyjnych w Pracy Socjalnej, które nie tylko zgromadzi odpowiedni zespół profesjonalistów, materiały teoretyczno-aplikacyjne, bogatą literaturę przedmiotu, szczegółowe bazy danych z dotychczasowej działalności badawczej wszystkich instytucji, ale również umożliwi dostęp wszystkim zainteresowanym. Konieczność uruchomienia takiego centrum wiąże się z często stosowanym w innych krajach (a raczkującym w Polsce) podejściem opartym na dowodach (*evidence-based practice*), które stanowi punkt wyjścia do rzetelnie przygotowanego badania. Wykorzystanie odpowiednich baz danych umożliwia zgromadzenie materiału do badania, wskazuje niezagospodarowane badawczo obszary, pozwala na analizę za pomocą metody benchmarkingu, ułatwia przeprowadzanie ewaluacji tematycznych, metaewaluacji oraz przygotowanie publikacji na wysokim poziomie merytorycznym itp. Niestety takie centrum nie zostało jeszcze w Polsce uruchomione.

Po trzecie, wzmocnienie paradygmatu zmiany może nastąpić także poprzez rozwój kultury ewaluacyjnej na poziomie instytucjonalno-organizacyjnym. Zadaniem grupy jest uczenie się stawiania czoła problemom związanym z zewnętrzną adaptacją i wewnętrzną integracją. To również wypracowanie podstawowych zasad, które sprawdziły się na tyle dobrze, że można je uznać za obowiązujące i przekazywać innym jako właściwy sposób postrzegania, analizowania i odczuwania problemów. Kultura ewaluacyjna ujawnia się w pełnym zakresie wówczas, gdy możliwa jest refleksja, która wskaże miejsce ewaluacji w kulturze pracy, strategiach rozwoju organizacyjnego czy systemach podejmowania decyzji. Bez wątplenia kultura ewaluacyjna jest odzwierciedlona nie tylko w realnych strukturach świata organizacji, w relacjach między wszystkimi uczestnikami ewaluacji, poprzez dokonywane wybory metodologiczne, tworzony przez nią język, sposoby upowszechniania wyników, ale też w kodeksach etycznych ewaluatora, w odniesieniu do innych rodzajów działalności badawczej lub analitycznej, sposobach własne-

go uprawomocniania, systemach kształcenia i weryfikacji zawodowej (zob. Koźmiński, Piotrowski 1996). Rozwój kultury ewaluacyjnej na poziomie instytucjonalnym jest jednak ogromnym wyzwaniem. Wymaga zmiany mentalnej jednostek, które tworzą daną organizację, oraz przekształceń w obrębie tożsamości wewnętrznej organizacji i jej zewnętrznego wizerunku. Nie jest to niemożliwe, a biorąc pod uwagę analizę korzyści i kosztów, przewaga tych pierwszych powinna być wystarczającym argumentem do zainicjowania zmiany.

Po czwarte, termin „ewaluacja” w dalszym ciągu niesie z sobą negatywne skojarzenia. W świadomości realizatorów pracy socjalnej – na poziomie czy to kadry kierowniczej, czy pracowników niższego szczebla – wiąże się z kontrolą, oceną i ryzykiem utraty zatrudnienia bądź społecznej degradacji. W rezultacie prowadzi do zwiększenia dystansu i większego sceptycyzmu ze strony tych, którzy mogliby mieć realny wpływ na zmianę. Konieczne jest zatem profesjonalne kształcenie w obszarze ewaluacji (w) pracy socjalnej ukierunkowane na wyposażenie pracowników w wiedzę, umiejętności i kompetencje, dzięki którym będą mogli samodzielnie przekazywać wiedzę kolejnym pokoleniom. Najważniejszymi cechami edukacji „ewaluacyjnej” muszą być: włączanie, umacnianie, interaktywność, aktywne uczestnictwo oraz inicjatywy „oddolne” podejmowane przez kolejne grupy (zespoły) ludzi. Równie ważne jest korzystanie z doświadczeń innych krajów i tworzenie zaplecza teoretyczno-metodologicznego, dzięki któremu wiedza o ewaluacji będzie rzetelna, jasna oraz zrozumiała dla praktyka. Bez wątplenia edukacja jest kluczem do (z)budowania kapitału społecznego oraz wypracowania odpowiednich narzędzi do uzyskania odpowiedzi na pytania, co działa (funkcjonuje), dla kogo i w jakich warunkach.

Po piąte, zarówno paradygmat zmiany, jak i instytucjonalizacja wymagają wbudowania ewaluacji w struktury instytucjonalno-organizacyjne. W praktyce oznacza to wykorzystywanie ewaluacji jako narzędzia, za pomocą którego możliwe będzie uzyskanie informacji niezbędnej do podniesienia jakości usług, jak również zwiększenia prawdopodobieństwa, że jednostka będzie czerpać korzyści z usług, które otrzyma w ramach programu. Dobrze zaplanowana ewaluacja ułatwi pozyskanie funduszy na realizację programu, jego kontynuację lub udoskonalanie. Zwiększy ona wiedzę i świadomość pracowników socjalnych w zakresie tego, co działa (funkcjonuje) w pracy socjalnej, oraz pobudzi do dyskusji i stawiania pytań dotyczących przyszłości badań w pracy socjalnej i ustalenia powiązań między tym, co teraz, z tym, co nastąpi później. Wreszcie ewaluacja pokazuje pracownikom socjalnym, że podejmowane przez nich działania mają sens, nawet jeśli uzyskane rezultaty ich wysiłków nie zawsze są natychmiast widoczne. Z pewnością jednak wzmocni morale osób zawodowo uprawiających pracę socjalną.

Stopniowe wprowadzanie ewaluacji w struktury instytucjonalne połączone z edukacją w zakresie kultury ewaluacyjnej i potencjału, jak też uwrażliwienie profesjonalistów na temat stereotypowego postrzegania ewaluacji i wzmocnienie pozytywnych aspektów działalności w tym zakresie mogą istotnie przyczynić się do powstania nowego paradygmatu zmiany. Jednocześnie mogą prowadzić do rzeczywistej poprawy jakości funkcjonowania instytucji pomocy społecznej i pracy socjalnej, a to z kolei może mieć wpływ na kierunek i kształt pracy socjalnej w przyszłości.

Bibliografia

- Adams R., Dominelli L., Payne M. (2009a), *Critical Practice in Social Work*, Palgrave Macmillan, Basingstoke.
- Adams R., Dominelli L., Payne M. (2009b), *Practicing Social Work in a Complex World*, Palgrave Macmillan, Basingstoke.
- Adams R., Dominelli L., Payne M. (2009c), *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, Palgrave Macmillan, Basingstoke.
- Bednarski M., Szatur-Jaworska B. (red.) (1999), *Wskaźniki społeczne jako narzędzia pomiaru skuteczności i efektywności polityki społecznej*, opracowanie PBZ, z. 12, Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa.
- Bronson D. (1994), *Is a Scientist-Practitioner Model Appropriate for Direct Social Work Practice? No*, [w:] W. Hudson, P. Nurius (red.), *Controversial Issues in Social Work Research*, Sage Publications, Boston, MA.
- Bronson D. (2000), *Progress and Problems in Social Work Research and Evaluation in the United States*, „Journal of Social Work Research and Evaluation: An International Perspective”, 1/2, 125–137.
- Chelimsky E., Shadish R. (1997), *Evaluation for the 21st Century. A Handbook*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Chen H. (1990), *Theory Driven Evaluation*, Sage Publications, Newbury Park, CA.
- Fook J. (2002), *Social Work. Critical Theory and Practice*, Sage, London.
- Frysztański K., Kaszyński H. (2009), *Socjologia – makropraca socjalna. Teoria dla podjęcia socjalnego*, [w:] A. Karwacki, H. Kaszyński, *Polityka aktywizacji w Polsce*, Wydawnictwo UMK, Toruń.
- Funnell S. (2000), *Performance Monitoring*, [w:] P.J. Rogers (red.), *Program Theory in Evaluation: Challenges and Opportunities*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Golinowska S., Topińska I. (2002), *Pomoc społeczna – zmiany i warunki skutecznego działania*, Centrum Analiz Społeczno-Ekonomicznych, Warszawa.
- Gray M., Webb S. (2012), *Praca socjalna. Teorie i metody. Podręcznik akademicki*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Grzelak J.Ł., Sochocki M.J. (2001), *Ewaluacja profilaktyki problemów dzieci i młodzieży*, Wydawnictwo Fundacji ETOH, Warszawa.

- Howe D. (2011), *Krótkie wprowadzenie do teorii pracy socjalnej*, Wydawnictwo Garmond, Warszawa.
- Jakubowska B. (1998), *Od pomysłu do działania. Jak rozwiązywać problemy społeczności lokalnych*, Fundacja „Bene Vobis”, Warszawa.
- Knowlton L., Phillips L.C. (2009), *The Logic Model Guidebook: Better Strategies for Great Results*, Sage Publications, Los Angeles, CA.
- Kotter J. (1995), *Leading Change: Why Transformation Effects Fail*, „Harvard Business Review”, III–IV, 59–67.
- Kozmiński A., Piotrowski W. (red.) (1996), *Zarządzanie. Teoria i praktyka*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Lishman J. (1998), *Personal and Professional Development*, [w:] R. Adams, L. Dominelli, M. Payne (red.), *Social Work: Themes, Issues and Critical Debates*, Palgrave Macmillan, Basingstoke.
- Marynowicz-Hetka E. (red.) (2006), *Pedagogika społeczna*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Mathison S. (red.) (2005), *Encyclopedia of Evaluation*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Mills C.W. (1959), *Sociological Imagination*, Oxford University Press, New York, NY.
- Misztal B. (2000), *Teoria socjologiczna a praktyka społeczna*, Universitas, Kraków.
- Netting F.E., Kettner P.M., McMurtry S.L., Thomas M.L. (2010), *Social Work Macro Practice*, Pearson Education, Boston, MA.
- Ornacka K. (2003), *Ewaluacja. Między naukami społecznymi i pracą socjalną*, Zeszyty Pracy Socjalnej (zeszyt ósmy), Uniwersytet Jagielloński, Instytut Socjologii, Kraków.
- Ornacka K. (2005), *Problematyka ewaluacji we współczesnej polityce społecznej*, [w:] A. Cechnicki, H. Kaszyński (red.), *Praca, zdrowie psychiczne, gospodarka społeczna*, Krakowska Inicjatywa na rzecz Gospodarki Społecznej COGITO, Kraków.
- Ornacka K. (2008), *Rola ewaluacji w pomocy społecznej*, [w:] J. Starega-Piasek, A. Hryniewicka (red.), *O potrzebie ewaluacji w pomocy społecznej*, Wydawnictwo Instytutu Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa.
- Ornacka K. (2011), *Procedura ewaluacyjna a standardy usług w pomocy społecznej, ze szczególnym uwzględnieniem: pracy socjalnej z rodziną dotkniętą zjawiskiem przemocy oraz interwencji kryzysowej w rodzinie dotkniętej zjawiskiem przemocy*, Wspólnota Robocza Związków Organizacji Socjalnych (WRZOS), Warszawa.
- Ornacka K. (2012a), *Analiza narzędzi badawczo-ewaluacyjnych w obszarze pracy ze społecznościami lokalną w oparciu o model organizowania społeczności lokalnej*, Centrum Wspierania Aktywności Lokalnej CAL, Warszawa.
- Ornacka K. (2012b), *Instytucjonalizacja ewaluacji w pomocy społecznej – wyzwania i dylematy*, [w:] A. Żukiewicz (red.), *Praca socjalna w służbie ludziom*, Wydawnictwo Edukacyjne Akapit, Toruń.
- Ornacka K. (2013), *Od socjologii do pracy socjalnej. Społeczny fenomen dzieciństwa*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Owen J., Rogers P. (1999), *Program Evaluation: Forms and Approaches*, Sage Publications, London.

- Pincus A., Minahan A. (1975), *Social Work Practice: Model and Method*, Peacock Publishers, Itasca, IL.
- Rogers P.J., Hough G. (1995), *Improving the Effectiveness of Evaluations: Making the Link to Organizational Theory*, „Evaluation and Program Planning”, 18 (4), 321–332.
- Royse D. (1995), *Research Methods in Social Work*, Nelson-Hall Publications, Chicago, IL.
- Shaw I. (1996), *Evaluating in Practice*, Sage Publications, Aldershot.
- Shaw I., Lishman J. (1999), *Evaluation and Social Work Practice*, Sage Publications, London.
- Simonelli A. (1996), *The Project Evaluation Continuum*, „Evaluation News and Comment”, 5 (2), 13–18.
- Sobczak J. (2008), *Problem społeczny oraz interwencja społeczna – kilka ogólnych uwag*, [w:] J. Sobczak, D. Pawluś (red.), *Interwencja społeczna. Teoria i praktyka*, Equal, Kraków.
- Szarfenberg R. (2009), *Ewaluacja strategii a polityka społeczna*, [w:] M. Grewiński, A. Karwacki (red.), *Strategie w polityce społecznej*, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa.
- Szarfenberg R. (2010), *Wprowadzenie do ewaluacji programów i projektów społecznych*, [w:] B. Szatur-Jaworska (red.), *Ewaluacja w służbach społecznych*, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej, Warszawa.
- Szarfenberg R. (2012), *Ewaluacja organizowania i rozwoju społeczności lokalnej, czyli o odmianach i sprawności trzeciej metody pracy socjalnej*, [w:] J. Kowalczyk (red.), *Programy aktywności lokalnej – nowa jakość pomocy społecznej?*, Impuls, Kraków.
- Szatur-Jaworska B. (1996), *Wskaźniki skuteczności instytucji działających w sferze pomocy społecznej*, [w:] tejsze, *Opracowanie wskaźników i narzędzi ewaluacji dla oceny skuteczności pomocy społecznej*, Raport z badań. Aneks VII, Centrum Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa.
- Sztompka P. (2002), *Socjologia. Analiza społeczeństwa*, Wydawnictwo Znak, Kraków.
- Tripodi T., Blythe B.J. (1989), *Measurement in Direct Social Work Practice*, Sage Publications, Newbury Park, CA.