

# SCENARIUSZ



prorowadzenie konsultacji z opiekunami  
osób starszych zależnych oraz  
przedstawicielami instytucji  
samorządowych, pozarządowych.



Fundacja  
Rzecz  
Społeczna

## TREŚĆ

Aleksandra Jańczyk  
Nina Krystoń  
Asia Rippel

## OPRAWA GRAFICZNA

Asia Rippel

Publikacja powstała w ramach projektu grantowego „Generator Innowacji. Sieci Wsparcia” finansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020. Partnerem projektu jest Polsko-Amerykańska Fundacja Wolności w ramach Programu „Uniwersytety Trzeciego Wieku – Seniorzy w akcji”.



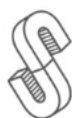
Fundusze  
Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój

POLSKO-AMERYKAŃSKA  
FUNDACJA WOLNOŚCI



POLISH-AMERICAN  
FREEDOM FOUNDATION

towarzystwo  
inicjatyw  
twórczych



GENERATOR  
INNOWACJI  
SIECI  
WSPARCIA

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



# Spis treści

**5** Scenariusz  
Ogólny zarys

**6** Urzędnicy, osoby  
publiczne,  
przedstawiciele instytucji  
i organizacji

**7** Opiekunowie osób  
starszych zależnych  
Sondy uliczne, oraz  
"pukanie do drzwi"

**9** Wskazówki techniczne

# Cześć!

Scenariusz ma na celu szczegółowe opisanie procesu słuchania - pierwszego kroku organizowania społecznościowego. Jakość opracowywanej przez Was później diagnozy, jak i całego procesu OS, jest mocno sprzężona właśnie z procesem słuchania. Na tym etapie nie tylko nawiązujecie nowe, często strategicznie ważne relacje, ale też sprawiacie pierwsze wrażenie.

Nie będziemy oszukiwać - jest to trudny i wymagający etap dla całego zespołu. Proces słuchania jest czasochłonny, szczególnie przy rozproszonej i niejednorodnej grupie. Wymaga dużo energii, zaangażowania i empatii. Ale jest to jednocześnie wspaniała przygoda! Daje możliwość wejścia w rolę reportera, który za wszelką cenę musi dojść do sedna sprawy. Wnikliwość, umiejętność słuchania, ale też dogłębna analiza - to wszystko bardzo potrzebne elementy, jednak najważniejsza jest po prostu ciekawość.

Proces słuchania powinien zostać poprzedzony przeprowadzeniem researchu na temat organizacji i instytucji działających lokalnie na rzecz grupy. Jak poprawnie i rzetelnie taki research przeprowadzić, opisujemy w Dobrych Praktykach. Znajdziecie tam wiele innych przydatnych informacji :)

W niniejszym scenariuszu skupiamy się jedynie na samym procesie słuchania.

# Scenariusz

Zastanówcie się, jakie pytania chcecie zadać osobom, z którymi będziecie rozmawiać. Stwórzcie listę pytań, którą będziecie dostosowywać do napotkanej sytuacji czy osoby. Pamiętajcie, aby pytania były otwarte i proste. Scenariusz powinien mieć ramowy charakter i zadaniem organizatorów jest dostosowywanie zadawanych pytań do konkretnej osoby. Zawsze zaczynajcie od przedstawienia siebie i organizacji, z której przychodzicie oraz celu, w jakim przeprowadzacie wywiad.

Bez względu na wybraną przez Was grupę docelową, generalnie można wyodrębnić dwa typy rozmówców. To przedstawiciele instytucji i organizacji oraz opiekunowie.

Ze względu na różny charakter rozmów w zależności od typu rozmówców, podzieliliśmy Scenariusz na części i opisujemy każdą możliwą sytuację z osobna, podając przy tym przykłady pytań, które warto naszym zdaniem zadać.

## Ogólny zarys

Przeszkoleni z metody oraz zaznajomieni ze specyfiką miasta organizatorzy społeczności mogą rozpocząć proces słuchania. Warto początkowo nawiązać relacje oparte na szacunku i zaufaniu, stąd pierwszymi miejscami kontaktu powinny być jednostki samorządowe - Urząd Miasta i Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej. Zgodnie z przyjętymi zwyczajami oraz mając na uwadze hierarchiczność istniejącą w takich instytucjach, najpierw zredagujcie listy intencyjne do Prezydenta Miasta i Dyrekcji MOPS, z informacją na temat przeprowadzanego projektu oraz prośbą o rozmowę o sytuacji opiekunów osób starszych zależnych. Listy takie stanowią często "otwarcie furtki" - np. oświadczenie, że wystaliśmy list do Dyrekcji było często wystarczającym warunkiem do zgody na rozmowę podczas wizyt w oddziałach Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej.

Równolegle do samorządowych instytucji rozmawiajcie z organizacjami pozarządowymi działającymi w mieście i miejscami spotkań osób starszych, z nadzieją na wychwycenie opiekunów z tej grupy.

Częstą przeszkodą podczas procesu słuchania, szczególnie z prywatnymi osobami, może być zdefiniowanie grupy odbiorczej bez specjalistycznych określeń. "Opiekunowie osób starszych zależnych" nie jest popularnym hasłem i często najważniejsze cechy zdarzają się umykać rozmówcom zbaczającym na tematy dotyczące seniorów. Czasami czynnik zależności osoby starszej nie jest do końca rozumiany i temat schodzi na opiekunów osób starszych po prostu. Ważnym zadaniem osoby przeprowadzającej wywiad jest w kulturalny lecz stanowczy sposób nakierowywać rozmówcę na właściwy temat.

Czas rozmów może się znacząco różnić - w niektórych wypadkach będzie to ok 5 minut (szczególnie wywiady uliczne i rozmowy przeprowadzane podczas "pukania do drzwi"), podczas gdy w innych spotkania mogą trwać nawet półtorej godziny.

# Urzędnicy, osoby publiczne, przedstawiciele instytucji czy organizacji

Rozmowy z tą grupą powinny odbywać się o umówionym wcześniej czasie i miejscu. Takie podejście pomoże Ci zaoszczędzić czas, a rozmówcom przygotować się do rozmowy. Należy rozpocząć od jasnego i zrozumiałego wyjaśnienia celu rozmowy i założeń projektu. Być może czasem będzie trzeba wytłumaczyć, że nie rywalizujecie o źródła finansowania, jak również nie macie możliwości udzielania grantów czy innego materialnego wsparcia. Najlepiej przedstawić konkretny, mierzalny cel Waszego projektu. Podczas rozmów z pracownikami instytucji samorządowych może się zdarzyć, że będziecie odsyłani do zwierzchnika, dlatego warto wcześniej już podjąć próbę kontaktu i uzyskania zgody od kierownika danej jednostki. Możecie wspomnieć o organizowaniu społecznościowym, jednak najpewniej nie zostaniecie dobrze zrozumiani o jaką metodę pracy Wam chodzi.

Organizacje pozarządowe mają dużą wiedzę na temat działań miasta, na temat projektów i wydarzeń przeznaczonych dla grupy odbiorców, którą się zajmują. Chętnie opowiadają o swoich własnych działaniach i ofercie, jaką mają. Warto zapytać się o prywatne doświadczenie osób, z którymi rozmawiacie, czy opiekują bądź opiekowały się kiedyś prywatnie jakąś osobą starszą (mamą, sąsiadką, małżonkiem itp), czy znają osoby, które się opiekują swoją mamą, sąsiadką lub małżonkiem oraz czy w organizacji jest ktoś taki.

Od przedstawicieli instytucji publicznych możecie liczyć na szczegółowe informacje dotyczące ich miejsca pracy. Przygotujcie się na to, że rozmówcy będą schodzić na tematy związane z ich ofertą, czy kwestiami formalnymi, zamiast problemów i trudności jakie mają osoby starsze zależne oraz ich opiekunowie. Można próbować pogłębiać rozmowę o problemy i wyzwania, jakie stoją przed opiekunami osób starszych zależnych. Rozmowy zazwyczaj będą miłe i formalne. Pracownicy instytucji mają zwyczaj wypowiadania się zwięźle i rzeczowo. Najprawdopodobniej nie pomogą jednak w dotarciu do kolejnych osób, tłumacząc się ochroną danych osobowych lub odsyłając nas do dyrekcji.

Przykładowe pytania, jakie można zadać:

Jaka jest sytuacja opiekunów osób starszych zależnych w mieście?

Na co najczęściej skarżą się opiekunowie osób starszych zależnych?

Jakie działania były już podejmowane na rzecz rozwiązania problemów opiekunów osób starszych zależnych?

Czy mają państwo pomysły na poprawienie sytuacji opiekunów?

Jakie mają państwo doświadczenia w pracy z opiekunami?

Jakie organizacje zrzeszają opiekunów? Czy wg pani/pana istnieją grupy nieformalne zrzeszające takie osoby?

# Opiekunowie osób starszych zależnych

Tego typu wywiady są najważniejsze, a zarazem tego rodzaju spotkania wymagają dużej delikatności i empatii. Szczegółowe planowanie wywiadu może być tylko przeszkodą w uzyskaniu informacji, ponadto może zaprzepaścić szansę na zbudowanie relacji. Nawet gdybyście mieli uzyskać mniej informacji, zawsze przede wszystkim powinniście mieć na uwadze relację i dobro Waszego rozmówcy. Dlatego przy wywiadach z opiekunami należy zdać się na wyczucie i na bieżąco pogłębiać interesujące nas tematy lub starać się zmienić temat, gdy rozmówca za bardzo skieruje rozmowę na tematy dla nas nieistotne.

Starajcie się, aby wywiady nie miały zbyt formalnego charakteru i zapewnić rozmówcom poczucie bezpieczeństwa i wygody. Jeśli czujesz potrzebę, spytaj czy możesz użyć urządzenia nagrywającego, jednak dla większego komfortu rozmówców postaraj się notować na bieżąco. Tematyka rozmów często może być wrażliwa, ponieważ zwykle dotyczy życia prywatnego osób z którymi rozmawiasz, często w wymiarze, który jest wstydlivy i niechętnie się o nim mówi nawet w rodzinnym gronie. Z tego powodu trzeba zachować wszelką ostrożność i dyskrecję w prowadzeniu rozmów i ich dokumentowaniu.

Dużo zależy od tego, gdzie odbywa się spotkanie (W mieszkaniu rozmówcy, czy na jakimś neutralnym gruncie?), jaki charakter ma rozmówca (czy jest gadatliwy?) oraz jak długo znamy rozmówcę (czy jest to kolejne spotkanie?). Warto z osobami prywatnymi umawiać się na kolejne spotkania, często do przełamania bariery i otwarcia się dochodzi dopiero na drugim, trzecim spotkaniu.

Przykładowe pytania, jakie można zadać:

Jak to jest opiekować się bliską osobą wymagającą stałej opieki?

Jak wygląda pana/pani dzień?

Co sprawia panu/pani najwięcej przyjemności/trudności?

Jak można panią/pana wesprzeć w opiece?

Gdzie może pan/pani szukać pomocy? Czy korzysta pan/pani z pomocy instytucjonalnej?

# Sondy uliczne oraz "pukanie do drzwi"

Podczas tego typu spotkań najważniejsze jest pierwsze wrażenie. Dlatego warto wcześniej przygotować formułę, która w 2-3 zdaniach przedstawi Waszą intencję i jednocześnie nie zniechęci spotkanej osoby. Nie jest to takie proste. Jeśli w Waszych pierwszych słowach wspomnicie o tym, że jesteście z Fundacji lub Stowarzyszenia, to wiele osób zamknie Wam drzwi przed nosem spodziewając się (zapewne), że przyszłście prosić o darowiznę. Tu też warto też powołać się na jakiś konkretny cel, w którym zbieracie informacje, gdyż w takiej sytuacji nie ma czasu ani przestrzeni do omawiania szczegółów projektu oraz idei organizowania społecznościowego.

Pukając do drzwi nie wiadomo, czy trafiliście na opiekuna osoby starszej zależnej, stąd pierwsze pytania powinny mieć kontrolny charakter, np. "Czy jest w Pana/Pani rodzinie osoba wymagająca stałej opieki?". Jeśli dana osoba nie ma nic wspólnego z Waszą grupą odbiorczą, grzecznie podziękujcie za rozmowę i idźcie dalej. Z drugiej strony możecie zastać osobę starszą zależną, w obecności opiekuna bądź bez.

Z naszego doświadczenia zauważalna jest następująca zależność - osoby potencjalnie znajdujące się w grupie odbiorczej są pozytywniej nastawione do rozmów niż osoby zupełnie niezwiązane w żaden sposób z poruszonymi przez nas problemami.

Gdy już uda Wam się zatrzymać uwagę osoby, z którą rozmawiacie, nie zadawajcie zbyt wielu pytań, gdyż większość osób szybko Wam podziękuje. Zastanówcie jakie pytania są kluczowe w naszej sytuacji i jeśli uda nam się trafić na osobę, które jest w stanie udzielić Wam więcej informacji, nie zapomnijcie poprosić o numer telefonu i umówić się na spotkanie w inny dzień.

Pukanie do drzwi nabiera innego charakteru niż rozmowa z instytucjami, ze względu na zmianę kolejności - przy kontakcie z konkretną organizacją dzwoniemy i umawiamy się na spotkanie, podczas pukania do drzwi pierwszy kontakt nawiązywany jest z kimś w drzwiach. Mimo pojedynczych przypadków zaproszenia do środka, na tym ten kontakt się często kończy, dlatego aby nie przeciągać sytuacji mogącej być niekomfortową dla rozmówców, skoncentrujcie się na zadaniu pytań ogólnych, bez wchodzenia w szczegóły oraz zebraniem danych kontaktowych aby później można się było umówić na dłuższą rozmowę. Jeśli jednak zostaniecie zaproszeni do środka, docieńcie to. Mimo, że wchodzenie do obcego domu jest dla większości niecodzienną sytuacją, nie ma się czym stresować :) Wasi rozmówcy z pewnością będą początkowo czuć się nieswojo i mieć problem w odnalezieniu się nietypowej sytuacji wywiadu. W końcu jak często ktoś przeprowadza z nami wywiad? Postawcie się w ich sytuacji i postarajcie się ułatwić rozmowę przez znalezienie wspólnych, neutralnych tematów które zbliżą Was trochę do siebie na tą krótką chwilę. Wskazówką doświadczonych reporterek jest znalezienie jakiegoś przedmiotu, który się Wam z czymś kojarzy, książki którą też czytaliście, mebel który znacie, psa - fani zwierząt często szybko się jednoczą :)

# Wskazówki techniczne

Wypracowaliśmy generalne zasady, których warto przestrzegać zarówno dla Waszego komfortu, jak i Waszych rozmówców.

Priorytet dajcie opiekunom - waszym odbiorcom bezpośrednim. Warto jednak prowadzić równoległe wywiady na różnych frontach - da Wam, to szerszy obraz sytuacji.

Spisując wywiady (najlepiej najszybciej po ich przeprowadzeniu, na bieżąco, weźcie pod uwagę żeby łatwo było z nich korzystać w przyszłości i zgodnie z prawem. Ze względu na przetrzymywanie wrażliwych danych, upewnijcie się że rozmówcy mają świadomość, że udzielane przez nich odpowiedzi są bezpieczne i utrzymywane w poufności.

Przed wywiadami poczytaj dostępne raporty na temat opiekunów i realiów ich życia. Pozwoli Wam to na zrozumienie bliżej sytuacji osób z którymi rozmawiasz i zadanie bardziej wnikliwych pytań, na które będzie łatwiej odpowiedzieć.

Ważne jest, aby poprosić o numer telefonu (jeśli nie udało się teraz porozmawiać, może uda się później)

Polecamy również:

- opracować kilka scenariuszy (dla instytucji, dla opiekunów),
- zadawać pytania otwarte,
- podchodzić do wywiadów ze świadomością że może pójść różnie :),
- pukać do drzwi w różnych godzinach,
- na bieżąco prowadzić ewidencję mieszkań, zapobiegając dublowaniu się w przyszłości,
- najlepiej pukać do drzwi parami - jedna osoba rozmawia, druga robi notatki, zadaje pytania uzupełniające.,  
łatwiej jest pukać do drzwi z ulotką zapraszającą na spotkanie bądź mieć przy sobie materiały promocyjne, wizytówki, na których są dane o organizacji,
- warto rozpocząć rozmowę od najbardziej zwracającego uwagę elementu pracy - w jakim celu przeprowadzasz wywiady?

Jeśli potrzebujecie spełnić określone wymogi projektowe (np. zbierać formularze uczestnictwa) pamiętajcie, żeby na wszelki wypadek zawsze mieć ze sobą przygotowane dokumenty.