

Artur Doliński*, Tatiana Rongińska**

ZASTOSOWANIE KWESTIONARIUSZA „INWENTARZ DIAGNOSTYKI OSOBOWOŚCI W KONTEKŚCIE SYTUACYJNYM – IPS” DLA OCENY KOMPETENCJI SPOŁECZNO-KOMUNIKACYJNYCH PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH

Celem niniejszego artykułu jest prezentacja możliwości diagnostycznych Inwentarza Diagnostyki Osobowości w Kontekście Sytuacyjnym – IPS dla oceny jednej z ważniejszych dyspozycji pracowników socjalnych, jaką są kompetencje społeczno-komunikacyjne. Kwestionariusz ten może być kanwą dla zainicjowania procesu zmiany lub też korekcji zachowań, ważnych z punktu widzenia realizacji zadań pracownika socjalnego. Tym samym celem zasadniczym artykułu jest wskazanie, że pod wpływem dobrze przygotowanego projektu szkoleniowego, poprzedzonego głębszą analizą potrzeb i oczekiwań szkoleniowych, możliwe jest dokonanie zmiany wzorów zachowań w sferze społeczno-komunikacyjnej.

Diagnostyka cech osobowości w różnorodnych kontekstach sytuacyjnych pozwala ustalić główne tendencje i formy zachowań jednostki, przyjmując czynniki sytuacyjne jako główne determinanty tych zachowań. W odróżnieniu od paradygmatu diagnostycznego opartego na stałych cechach osobowości podejście sytuacyjne opiera się na złożonej strukturze Ja, która jest wynikiem interakcji jednostki z różnorodnymi kontekstami sytuacyjnymi występującymi w jej życiu osobistym i zawodowym. Analiza zachowań w świetle tych kontekstów staje się podstawą wnioskowania o skuteczności zachowań człowieka w warunkach konkretnych sytuacji, co wzbogaca i precyzuje proces wnioskowania. Strukturę Ja traktuje się jako elastyczny zbiór zachowań, dostosowanych do zmiennych warunków sytuacyjnych, jako organizację cech warunkującą indywidualny styl przystosowania się jednostki do rozmaitych kontekstów sytuacyjnych (por. Allport 1937).

Centralna teza paradygmatu sytuacyjnego głosi o tym, że każda sytuacja obiektywna wywołuje sposoby zachowań będące wynikiem indywidualnej, subiektywnej percepcji treści sytuacyjnej i znaczenia, które jednostka przypisuje tej sytuacji (Mischel 1968; 1973; Ross, Nisbett 2000). Badanie osobowości w kontekście sytuacyjnym daje moż-

* **Artur Doliński**, dr – Uniwersytet Zielonogórski, Wydział Pedagogiki, Psychologii i Socjologii, Instytut Psychologii; e-mail: a.dolinski@ips.uz.zgora.pl.

** **Tatiana Rongińska**, dr hab. prof. UZ – Uniwersytet Zielonogórski, Wydział Pedagogiki, Psychologii i Socjologii, Instytut Psychologii; e-mail: t.ronginska@wpps.uz.zgora.pl.

liwość nie tylko ustalenia indywidualnych zasobów jednostki, lecz również dostarcza informacji o tworzeniu programów profilaktycznych dotyczących doskonalenia kultury organizacyjnej środowiska, w którym funkcjonuje człowiek.

Analiza i prognozowanie zachowań na podstawie kontekstu sytuacyjnego precyzują wnioskowanie diagnostyczne dotyczące oceny skuteczności działania jednostki w poszczególnych kontekstach sytuacyjnych. Głównym celem przy tym staje się wyodrębnienie ważnych kontekstów sytuacyjnych charakterystycznych dla zachowania człowieka w środowisku rodzinnym, edukacyjnym lub zawodowym. Tak np. dla osób dorosłych można wyodrębnić konteksty związane z rozwojem kariery zawodowej, z kształceniem i doskonaleniem kompetencji profesjonalnych, a także szeroko rozumiany kontekst zachowań interpersonalnych, które występują jako podstawowy warunek efektywności człowieka w pracy.

Analiza skuteczności zachowań człowieka w kontekście określonych sytuacji wymaga przede wszystkim badania repertuarów zachowań człowieka w celu prognozowania kompetencji społecznych i fachowych oraz charakterystycznych dla danej jednostki strategii zachowań występujących w różnych kontekstach sytuacyjnych. Dla oceny efektywności pracowników socjalnych potrzebne jest wyodrębnienie kontekstów sytuacyjnych charakterystycznych dla wykonania zadań w tej sferze (Rongińska 2010).

Metoda

W badaniach kompetencji pracowników socjalnych zastosowano polską wersję „Inwentarza Diagnostyki Osobowości w Kontekście Sytuacyjnym (Inventar zur Persönlichkeitsdiagnostik in Situationen) – IPS” (Schaarschmidt, Fischer 1999; Rongińska 2005). Kwestionariusz IPS pozwala zdiagnozować samoocenę zachowań respondentów w trzech kontekstach sytuacyjnych dotyczących funkcjonowania w środowisku zawodowym: 1) społeczno-komunikacyjnym, 2) zadaniowym, 3) zdrowotno-relaksacyjnym. W sferze społeczno-komunikacyjnej analizowane są kompetencje interpersonalne, decydujące o jakości stosunków międzyludzkich w zespołach pracy, umiejętności rozwiązywania konfliktów w grupie. Obszar zadaniowy obejmuje zachowania skierowane na osiągnięcie celów, zdolności do wykonywania zadań złożonych i podejmowania ryzyka w sytuacjach zmian. Zgodnie z założeniami autorów testu dla kontekstu zadaniowego zostało użyte określenie „sfera osiągnięć” (w oryginalnym brzmieniu *Leistungsbereich* – niem. *Leistung* – osiągnięcia). Trzecia sfera zdrowotno-relaksacyjna zawiera zachowania jednostki w czasie wolnym, podkreślając znaczenie zdolności do czynnego relaksu po godzinach pracy, a także wyjaśnia nastawienie na profilaktykę zdrowia. Specyfiką kwestionariusza IPS jest ocena stopnia zadowolenia z wybranych form zachowań, której dokonuje się po wyborze każdej konkretnej reakcji na propono-

wane sytuacje. Wysoki stopień zadowolenia jest wyrazem zgodności z indywidualnym systemem ocen, wskazując spójność struktury Ja. W tabeli 1 zobrazowano badane sfery i konteksty sytuacyjne kwestionariusza IPS.

Tabela 1. Konteksty sytuacyjne i skale kwestionariusza IPS

A – Sfera zachowań społeczno-komunikacyjnych	Skala A1 – Aktywność w znanych sytuacjach komunikacyjnych
	Skala A2 – Pewność siebie w sytuacjach wymagań komunikacyjnych
	Skala A3 – Tendencja do konfrontacji w sytuacjach konfliktów społecznych
	Skala A4 – Siła przebiccia w roli kierowniczej
	Skala A5 – Uwzględnienie innych w sytuacji odpowiedzialności społecznej
	Skala A6 – Wrażliwość na sytuacje frustracji
B – Sfera osiągnięć	Skala B1 – Zaangażowanie w sytuacjach wysokich wymagań
	Skala B2 – Tendencja do sztywności w sytuacjach zmieniających się wymagań
	Skala B3 – Stabilność w sytuacjach stresowych
	Skala B4 – Pewność siebie w sytuacjach wymagań egzaminacyjnych
	Skala B5 – Gotowość do podejmowania ryzyka i dążenie do kariery zawodowej w sytuacji trudnych zadań zawodowych
	Skala B6 – Optymizm wobec codziennych wymagań
C – Sfera zachowań zdrowotnych i relaksacyjnych	Skala C1 – Zdolność do odprężenia po godzinach pracy
	Skala C2 – Czynny tryb zachowań w czasie wolnym
	Skala C3 – Profilaktyka zdrowia w przypadku sygnałów ostrzegawczych

Źródło: opracowanie własne.

Podstawą diagnostyki zachowań w trzech wymienionych sferach jest obliczenie profilów będących konstelacją wartości pojedynczych skal. Wyniki badań dają możliwość tworzenia sześciu profilów w sferach społeczno-komunikacyjnej (A) i zadaniowej (B) oraz piątej w sferze zdrowotnej i relaksacyjnej (C). W każdej z nich istnieje profil wiodący, optymalny dla danej sfery, niewymagający korekcji. Pozostałe profile wskazują na deficyty w zakresie kompetencji społecznych, zadaniowych i zdrowotnych.

Kwestionariusz IPS daje możliwości tworzenia podstawy do opracowania programów działań profilaktycznych i interwencyjnych. Włączenie do struktury narzędzia sytuacji codziennych wymagań w środowisku pracy pozwala diagnozować potencjał społeczno-komunikacyjny pracowników, szczególnie osób na stanowiskach kierowniczych, planować indywidualne ścieżki kariery, analizować deficyty rozwojowe i podej-

mować działania skierowane na profilaktykę zdrowia psychicznego w zawodzie. Wyniki badań mogą być wykorzystane podczas szkolenia kadry kierowniczej, treningów umiejętności interpersonalnych i strategii zwalczania sytuacji stresowych, zajęć promujących zdrowie itp. Opracowanie profilów stanowiące końcowy etap oceny wyników badań służy przede wszystkim określeniu strategii interwencyjnych (Doliński 2002; 2004).

Standardy kompetencji zawodowych pracowników socjalnych zostały opracowane jako jedne z pierwszych w Polsce już w 2002 r.¹ Jest to zawód niezwykle wymagający, szczególnie kiedy odniesiemy działania w obszarze pomocy społecznej do klienta. W zasadzie każdy z nich obarczony jest pewnym obciążeniem, które pojawiło się w jego przestrzeni życiowej i które wymaga szczególnego potraktowania. Stawia to zatem pracownikom socjalnym wymagania dotyczące szczególnych umiejętności, określając szerzej – kompetencji społecznych, zwłaszcza komunikacyjnych czy też osobowościowych. Na specyfikę tego zawodu zwracało uwagę wielu badaczy, mówiąc o systemowych rozwiązaniach i narzędziach w pracy pracowników socjalnych wzmacniających poziom jego kompetencji, chociażby takich jak superwizja (Dziewięcka-Bokun 2000; Krzyszkowski 2012). Żyjąc w czasach dynamicznych zmian, zdajemy sobie sprawę z priorytetowego znaczenia społecznych kompetencji pracowników socjalnych. Jak zauważa M. Majcherczyk, świat zaczyna się opisywać jako środowisko VUCA. Definiuje ono poziom zmienności, złożoności oraz stopień przewidywalności (lub raczej jej braku) otoczenia zewnętrznego i wewnętrznego (Majcherczyk 2016). Akronim VUCA opisujący rzeczywistość pochodzi od słów zmienna (*volatil*), niepewna (*uncertain*), złożona (*complex*) i wieloznaczna (*ambiguous*) i opisuje specyfikę współczesnego świata. Nie można zatem poprzestać na wykształconych umiejętnościach i kompetencjach pracowników socjalnych, gdyż oni jako pierwsi doświadczają kontaktu z osobami, których często ta zmienność i nieprzewidywalność doprowadziły do sytuacji trudnej. VUCA zatem w pewien sposób opisuje naszą bezsilność w rozumieniu i definiowaniu świata, a tym samym brak nad nim kontroli. W tym kontekście koncentrować się musimy na kompetencjach społeczno-komunikacyjnych pracowników socjalnych, by umieli rozmawiać z ludźmi o ich perspektywie świata oraz przewodzić im w trudnych sytuacjach życiowych. Na potrzebę kształtowania tych właśnie kompetencji uwagę zwrócili również autorzy raportu po przeprowadzonych badaniach w ramach projektu „Podnoszenie kwalifikacji pracowników pomocy i interwencji społecznej”. Badania zrealizowano w 2013 r. i sfinansowano ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Uznali oni, że pracownikom socjalnym brakuje umiejętności i wiedzy psychologicznej, zwłaszcza z obszaru komunikacji z klientem: obrony przed manipulacją ze strony klientów, wyznaczania im granic, zwłaszcza w przypadkach

¹ Opis i standard kwalifikacji dla zawodu: pracownik socjalny, Warszawa 2000 r. (dostępny w bazie standardów kwalifikacji zawodowych <http://www.kwalifikacje.praca.gov.pl/> [3.03.2017]).

agresji słownej i fizycznej, jak też postawy roszczeniowej. Utrzymanie postawy niesienia pomocy mimo negatywnej postawy klienta, racjonalizowanie swoich zachowań jest dużą umiejętnością pracownika socjalnego, bez takich umiejętności istnieje ryzyko, że to pracownik uzna się za „skrzywdzonego”, który traci zdolność niesienia pomocy. Stąd potrzeba kształtowania umiejętności dystansu, przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu, pozbywania się stresu². Zatem niemal wszystkie wskazania dotyczą właśnie kompetencji społeczno-komunikacyjnych.

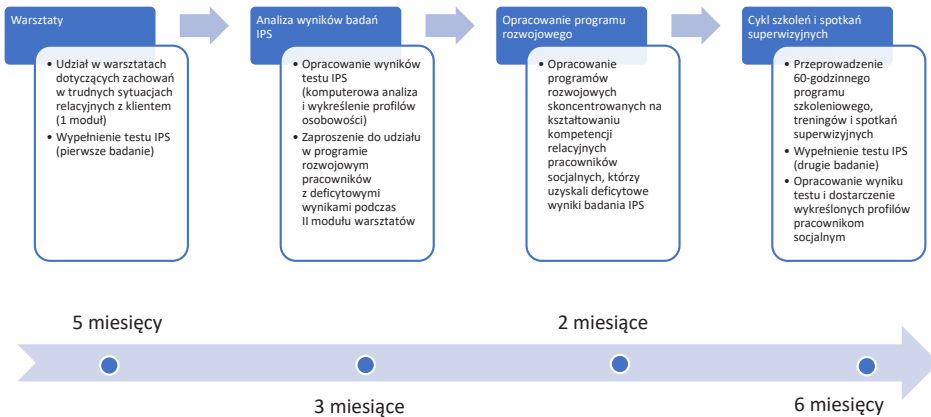
Założenia badawcze i proces badawczy

Badania miały głównie charakter jakościowy, podłużny (Miles, Huberman 2000). Analiza ilościowa stanowiła jedynie ilustrację skal funkcjonowania pracownika socjalnego, gdzie ważnym obszarem kompetencyjnym były umiejętności komunikacyjne.

Podczas pierwszych spotkań warsztatowych z pracownikami socjalnymi przeprowadzono badanie testem IPS. Badaniami objęto 286 pracowników socjalnych pracujących w obszarze pomocowym i poradnianym na terenie województwa lubuskiego i dolnośląskiego. Po analizie odpowiedzi badanych i wykreśleniu profili zachowań do dalszej części procesu szkoleniowego oraz badawczego zaproszono 93 pracowników socjalnych, których wyniki testu IPS wskazywały najwięcej obszarów deficytowych w trzech opisanych w części teoretycznej wymiarach. Zaproszenie przyjęły 64 osoby, które wyraziły akces udziału w formie spotkań superwizyjnych oraz szkoleniowych. Szkolenia były tak przygotowane, aby wzmacniać kompetencje badanych w trzech wymiarach sytuacyjnych, w tym głównie w społeczno-komunikacyjnym. Po zakończeniu tego procesu uczestniczące w nim osoby ponownie wypełniały test IPS, a wyniki zostały porównane z uzyskanymi w pierwszym badaniu.

Cały proces, od pierwszego badania do ostatniego, trwał 16 miesięcy. Ideą projektu było: **po pierwsze**, skonfrontowanie pracowników socjalnych podczas warsztatów z trudnymi sytuacjami relacyjnymi i sprowokowanie do autoanalizy swoich kompetencji w rozwiązywaniu tych sytuacji i zachowań w obszarze komunikacyjnym i społecznym. Aby wzmocnić tę autoanalizę, pracownikom socjalnym zaproponowano wypełnienie testu IPS. Opracowano wyniki i podczas drugiego modułu warsztatów każdy z bada-

² Projekt badawczy składał się z czterech elementów. Pierwszy stanowił pilotaż narzędzia do badań ilościowych, drugi zaś – badanie ilościowe pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej na poziomie regionalnym i lokalnym w całej Polsce, z którymi przeprowadzono wywiady kwestionariuszowe (z wykorzystaniem techniki CATI; ogółem przeprowadzono 9398 wywiadów). Kolejny element zakładał przeprowadzenie zogniskowanych wywiadów grupowych z przedstawicielami wszystkich rodzajów instytucji w każdym województwie (16 FGI). Ostatni, czwarty element dotyczył przeprowadzenia analizy treści dokumentów urzędowych tych instytucji pomocy społecznej, których pracownicy uczestniczyli w badaniach jakościowych.



Rycina 1. Modułowy schemat badania w perspektywie temporalnej

Źródło: opracowanie własne.

nych otrzymał swój profil kompetencyjny. **Po drugie**, zmotywowanie pracowników socjalnych do udziału w projekcie rozwojowym, który miał wzmocnić modyfikację wzorców zachowań, które utrudniały rozwiązywanie sytuacji społeczno-komunikacyjnych, i wyposażyć uczestników treningów w umiejętności pozwalające skuteczniej realizować zadania zawodowe i budować odpowiednie relacje z klientami. **Po trzecie**, przeprowadzone badania miały zweryfikować możliwość zmiany wzorców zachowań w procesie szkoleniowym i spotkań superwizyjnych. **Po czwarte**, badania pozwoliły wskazać wagę kompetencji społeczno-komunikacyjnych dla procesu poradnianego i pomocowego. **Po piąte**, projekt miał zweryfikować skuteczność oraz zawartość treściową programów szkoleniowych dedykowanych dla sektora pomocy społecznej. **Po szóste**, jako wartość dodaną traktowano wskazanie testu IPS jako doskonałego narzędzia diagnostycznego, wrażliwego na zmiany oraz przede wszystkim uwzględniającego kontekst sytuacji, w jakiej funkcjonuje badany. Ważnym aspektem badania było wyrażenie przez badanego poziomu zadowolenia ze swoich reakcji w określonych kontekstach sytuacyjnych. Osoby, które w danym obszarze wykazywały deficyty kompetencji i nie były zadowolone ze swoich reakcji, miały wysoki poziom motywacji do zmiany. Badani, którzy mimo problemów w rozwiązywaniu różnych sytuacji wykazywali wysoki poziom zadowolenia ze swoich zachowań, nie chcieli pracować nad zmianą deficytowych obszarów zachowań. W większości te osoby nie podjęły zaproszenia do dalszego procesu rozwojowego.

Zgromadzono również materiał uzyskany z wywiadów prowadzonych z każdym uczestnikiem badania podczas drugiego modułu szkoleniowego, kiedy omawiano z każdym jego profil kompetencyjny (wyniki kwestionariusza IPS), oraz w ostatniej

części projektu, kiedy prowadzono spotkania superwizyjne. Wywiady miały na celu pogłębienie wiedzy dotyczącej zachowań pracowników socjalnych w sytuacjach społeczno-komunikacyjnych, uświadomienie badanym istnienia obszarów deficytowych w relacjach z klientem w procesie niesienia pomocy.

Analiza wyników

Punktem wyjścia do dalszych analiz oraz pracy szkoleniowej było wykreślenie profilów osobowości w obszarze kompetencji społeczno-komunikacyjnych 286 pracowników socjalnych biorących udział w projekcie szkoleniowym (w części sfinansowanym ze środków wojewody lubuskiego w latach 2015-2016)³. Analizie został poddany wyłącznie obszar społeczno-komunikacyjny, który przyjęto jako decydujący o skuteczności pracy socjalnej.

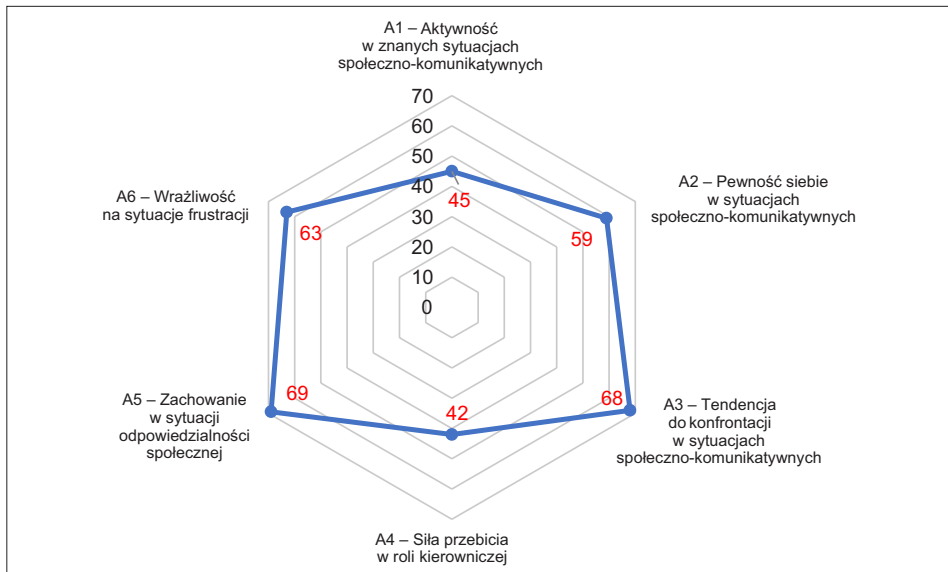
Niemal wszystkie wymiary aktywności życiowej warunkowane są umiejętnością przewyższania wymagań stawianych w opisywanym wymiarze. Kompetencje społeczno-komunikatywne pozwalają wykonać wiele zadań zawodowych w obszarze pracy pomocowej i poradnianej. W teście ocenie podlegały sytuacje, w których człowiek musi wchodzić w relacje społeczne i podejmować zadania komunikacyjne. Odnosiły się one do takich dyspozycji, jak aktywność, ekspansywność, zachowania prospołeczne, samokontrola i stabilność w relacjach opartych na komunikacji. Każdy z badanych pracowników socjalnych otrzymał wynik wskazujący na potencjał lub też deficyt w każdym z sześciu wymiarów (opis wymiarów w tabeli 1).

Wynik został wyrażony w wartościach surowych i centylach. Na wykresie 1 przedstawiono wynik badanej grupy pracowników socjalnych.

Uzyskane wyniki w skali centylowej w odniesieniu do wyników próby normalizacyjnej pozwalają przyjąć, że wysokie wyniki oscylują w przedziale 75-100 centylów, niskie wyniki – w przedziale 0-25. Wyniki średnie, zgodne z 54% wynikiem grupy, oscylują w przedziale 26-74 centylów.

Uzyskane wyniki średnie dla 286 badanych w sześciu wymiarach obszaru społeczno-komunikacyjnego wskazują, że grupa zawodowa pracowników socjalnych mieści się w obszarze średnich wartości. Najniższy wynik grupa uzyskała w skali siły przebicia w roli kierowniczej. Wskazuje to na braki umiejętności zarządzania procesem

³ Badania prowadzone były w ramach projektu szkoleniowego realizowanego przez Komendę Chorągwi Ziemi Lubuskiej ZHP, Pracownię Usług Edukacyjnych „COGITO”. Projektem badawczym i szkoleniowym kierowała prof. dr hab. Tatiana Rongińska oraz dr Artur Doliński. Na realizację projektu uzyskano grant wojewody lubuskiego, który w części pokrył koszty projektu, a dotyczył podnoszenia kompetencji pracowników socjalnych województwa lubuskiego. Wyniki nie były jeszcze publikowane.



Wykres 1. Średnie wartości centylowe pracowników socjalnych dla poszczególnych wymiarów sytuacji społeczno-komunikacyjnych (n = 286)

Źródło: opracowanie własne.

komunikacji w grupie i dążenia do realizacji postawionych celów. Stosunkowo wysoki wynik (choć mieszczący się w górnej granicy średniej) badani pracownicy socjalni uzyskali w skali uwzględnienia innych w sytuacji odpowiedzialności społecznej. Może to wynikać z pracy w obszarze użyteczności publicznej i dotykania bardzo delikatnych i istotnych wymiarów ludzkiej egzystencji. Stąd poczucie wysokiej odpowiedzialności za wynik swoich działań. Niepokojący wydaje się wysoki wynik w skali tendencji do konfrontacji w sytuacjach konfliktów społecznych. W wywiadach badani wskazywali, że w sytuacji sporów z klientem pomocy społecznej uruchamiają takie narzędzia komunikacyjne, które odwołują się do formy arbitrażu, decyzyjności, sformalizowania relacji. Zawód, który wykonują pracownicy socjalni, jest narażony często na stresujące zdarzenia, wyzwalające dyskomfort i duże napięcie emocjonalne. Wysoka wrażliwość na frustracje jest niewątpliwie dyspozycją, która utrudnia efektywne wykonywanie swojej pracy, zaburza proces komunikacji z klientem i budowanie z nim pozytywnych relacji.

Uzyskane wyniki w sześciu skalach społeczno-komunikacyjnych pozwoliły przyporządkować poszczególne osoby do charakterystycznych profili zachowań w teście IPS.

Przyporządkowanie wyrażone było współczynnikiem prawdopodobieństwa (wartość od 0 do 1), co pozwoliło na wyodrębnienie osób, które wymagają wsparcia w tym zakresie. Przyjęto, że współczynnik prawdopodobieństwa przynależności osoby do

danego profilu uzyskany na poziomie przekraczającym wartość 0,51 determinuje zakwalifikowanie badanej osoby do danego profilu zgodnego z poniższym opisem:

Profil AP1 – aktywny, przebojowy, stabilny, pełen zrozumienia dla innych (maksymalne lub wysokie nasilenie zrozumienia dla innych, aktywności, pewności siebie oraz siły przebiccia; niskie wartości w skali tendencji do konfrontacji oraz niski poziom wrażliwości). **Profil optymalny**, który nie wymaga interwencji psychologicznej.

Profil AP2 – profil przeciętny, niewyraźny (brak akcentuacji cech, przewaga wartości średnich). **Profil przeciętny**, niewymagający specjalnych działań interwencyjnych.

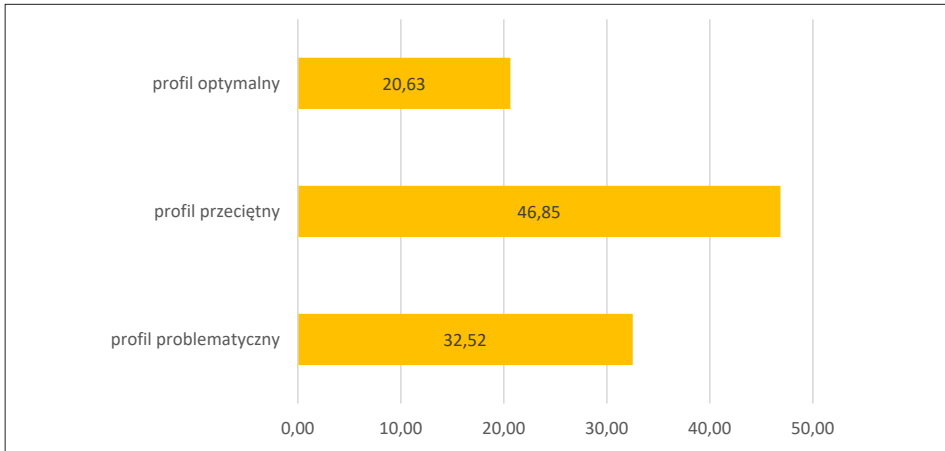
Profil AP3 – ekspansywny w kontaktach społecznych (maksymalne nasilenie aktywności, pewności siebie, tendencji do konfrontacji i siły przebiccia; średnie wartości w skalach zrozumienia dla innych oraz wrażliwości). **Profil „problematiczny”**, który wymaga działań korekcyjnych w kierunku obniżenia poziomu ekspansji i podnoszenia jakości kontaktów interpersonalnych.

Profil AP4 – komunikatywny, ale mało ofensywny (względnie wysokie nasilenie aktywności, zrozumienia dla innych i wrażliwości; stosunkowo niskie nasilenie w zakresie pewności siebie, tendencji do konfrontacji i stanowczości). **Profil „problematiczny”**, który wymaga działań terapeutycznych w celu kształtowania czynnych strategii rozwiązywania trudności w sferze interpersonalnej.

Profil AP5 – bierny w relacjach interpersonalnych (niski poziom aktywności; względnie niskie nasilenie pewności siebie, tendencji do konfrontacji i siły przebiccia; średni poziom zrozumienia innych, względnie wysokie nasilenie wrażliwości). **Profil „problematiczny”**, który wymaga działań terapeutycznych w kierunku wzmocnienia poczucia własnego Ja.

Profil AP6 – niestabilny i mało odporny na obciążenia w sferze społeczno-komunikacyjnej (niski poziom pewności siebie i zrozumienia innych; najwyższe lub wysokie nasilenie wrażliwości na frustrację i skłonności do konfrontacji w sytuacjach konfliktów interpersonalnych; niski lub średni poziom aktywności i siły przebiccia). **Profil „niesprzyjający”**, wymagający podjęcia działań korekcyjnych w szerokim zakresie kompetencji interpersonalnych.

Na potrzeby realizacji projektu szkoleniowego, w celu wyodrębnienia osób wymagających wsparcia w obszarze kompetencji społeczno-komunikacyjnych przyjęto, iż osoby kwalifikujące się do profilu AP3, 4, 5, 6 należą do grupy wymagającej interwencji i korekty zachowań w sferze komunikacyjnej. Roboczo tę grupę nazwano problematyczną. Osoby, które znalazły się w profilu AP2, mogą zostać uznane za takie, które „nie rzucają się w oczy”, radzą sobie w sytuacjach społecznych i komunikacyjnych, doświadczając sukcesów i porażek w tym wymiarze. Nie wymagają specjalnego wsparcia z uwagi na to, że potrafią rozwiązać różne sytuacje z tego obszaru w sposób zadowalający. Roboczo tę grupę nazwano przeciętną. Badani pracownicy socjalni, którzy uzyskali wyniki



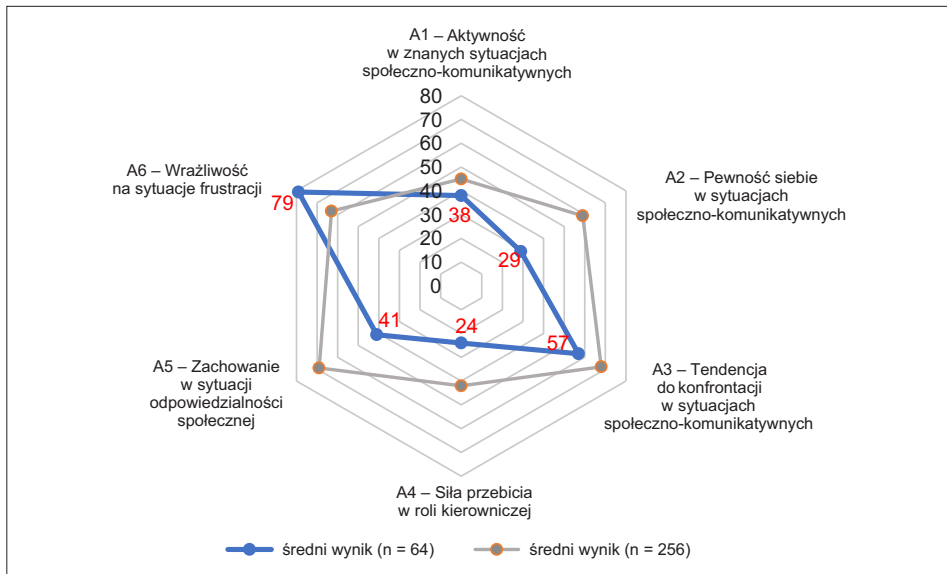
Wykres 2. Rozkład procentowy wyrażający przynależność pracowników socjalnych do poszczególnych profili (n = 286)

Źródło: opracowanie własne.

pozwalające na przyporządkowanie ich do profilu API, wykazywali się szczególnymi kompetencjami, predyspozycjami do bardzo dobrego funkcjonowania w obszarze sytuacji społeczno-komunikacyjnych. Stanowili roboczą grupę o profilu optymalnym.

Wynik wskazuje grupę ponad 32% pracowników socjalnych, którzy w obszarze kompetencji społeczno-komunikacyjnych potrzebują wsparcia. Do tych 93 pracowników wystosowano zaproszenie do wzięcia udziału w projekcie szkoleniowym, który przewidywał dwie formy działania. Pierwsza oparta była na spotkaniach superwizyjnych, które pozwalają przyjrzeć się konkretnym sytuacjom z obszaru zawodowego pracowników socjalnych, które stanowić mogły problem. Druga skoncentrowana była na procesie szkoleniowym dostarczającym nowych wzorców zachowań i narzędzi w obrębie sytuacji społeczno-komunikacyjnych. Na zaproszenie zareagowały pozytywnie 64 osoby. Jak pokazały analizy zadowolenia z zachowań w poszczególnych skalach, akces wzięcia udziału w projekcie rozwojowym wyrazili ci pracownicy, którzy odczuwali wysokie niezadowolenie ze swoich zachowań w obszarze sytuacji opartych na komunikacji i budowaniu relacji. Wśród 29 osób, które nie podjęły dalszego szkolenia (nie pytano o motywę), aż 22 osoby wyrażały bardzo wysoki poziom zadowolenia ze swoich kompetencji społeczno-komunikacyjnych (mimo przynależności do profilu problematycznego).

Poniżej zaprezentowano wyniki uzyskane przez grupę 64 badanych osób, zgłoszonych do dalszego etapu szkoleniowego, w sześciu skalach tworzących obszar kompetencji społeczno-komunikacyjnych. Jest to wynik uzyskany w pierwszym badaniu testem IPS, przed rozpoczęciem szkoleń z zakresu podnoszenia kompetencji społecznych, komunikacyjnych pracowników socjalnych.



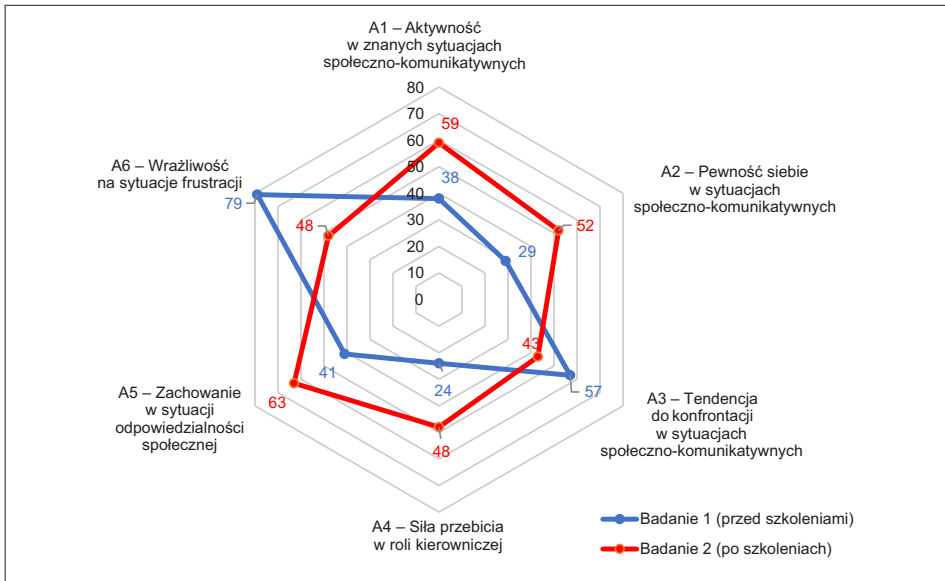
Wykres 3. Średnie wartości centylowe pracowników socjalnych dla poszczególnych wymiarów sytuacji społeczno-komunikacyjnych, którzy znaleźli się w grupie osób o problematycznym profilu osobowości (n = 64) w odniesieniu do średniego wyniku całej badanej próby (n = 286)

Źródło: opracowanie własne.

Wyniki uzyskane w grupie problematycznych profili osobowości (n = 64) w sześciu skalach (wartościach centylowych) wyraźnie odbiegają od wyniku średniego całej badanej grupy. We wszystkich stanowią zdecydowanie mniej korzystny wynik. Najniższy wynik dotyczył skali pewności siebie w znanych sytuacjach społeczno-komunikacyjnych. W rozmowach z badanymi uzyskiwano informację o tym, że nie są pewni swoich kompetencji w aspekcie przekonania swoich klientów do podjęcia pewnych działań. Bardzo wysoki wynik w skali wrażliwości na frustrację wynika z przeżywanego stresu w trudnych sytuacjach kontaktów społecznych z klientami. Pracownicy socjalni często przyjmują bardzo osobiście uwagi kierowane przez klientów, potęguje to dyskomfort w relacji i wyzwała frustrację.

Po analizie zebranego materiału przygotowano propozycję projektu rozwojowego opartego na systemie szkoleń i spotkań superwizyjnych, który zakładał możliwości korekcji niekorzystnych zachowań w obszarze społeczno-komunikacyjnym. Spotkania miały na celu omawianie konkretnych sytuacji zawodowych, w których mogą się ujawnić obszary deficytowe względem kwestionariusza IPS. Szkolenia podzielone były na trzy grupy tematyczne. Pierwsza dotyczyła zagadnień związanych z radzeniem sobie z emocjami w kontaktach społecznych, wypracowaniem sposobów redukowania napięcia. Druga grupa tematyczna podejmowała tematy związane z narzędziami

komunikacyjnymi stosowanymi w trudnej sytuacji relacyjnej, np. konfliktu, sporu czy zarządzania ludźmi. Trzecia grupa tematyczna szkoleń związana była z refleksją nad kompetencjami, budowaniem poczucia sprawstwa w obszarze relacji społecznych i komunikacji z klientem. Po cyklu superwizji i szkoleń przeprowadzono drugi etap badania testem IPS. Wynik zobrazowano na wykresie 4.



Wykres 4. Średnie wartości centylowe pracowników socjalnych dla poszczególnych wymiarów sytuacji społeczno-komunikacyjnych, którzy znaleźli się w grupie osób o problematycznym profilu osobowości przed procesem szkoleniowym (niebieski wykres) i po procesie szkoleniowym (czerwony wykres) (n = 64)

Źródło: badanie własne.

Wynik okazał się niezwykle interesujący i jednocześnie zadowalający. Na powyższym wykresie nałożono wyniki uzyskane podczas pierwszego badania oraz wyniki, które pochodzą z badania po udziale pracowników w projekcie rozwojowym. Zmianie i modyfikacji uległy wzory zachowań realizowane w sześciu skalach kompetencji społeczno-komunikacyjnych. Różnice te były istotne statystycznie (zobrazowano to w tabeli 2) i wykazały bardzo wyraźnie, że zastosowany program szkolenia i działań rozwojowych dedykowany do konkretnych deficytów pracowników socjalnych spowodował znaczące zmiany w zakresie kompetencji badanych. W każdej ze skal wynik uzyskany po uczestnictwie w cyklu szkoleniowym był zdecydowanie korzystniejszy i lokował pracownika w przestrzeni profilu przeciętnego lub optymalnego. W wywiadach prowadzonych z badanymi podczas spotkań superwizyjnych uzyskano wzmocnienie tego wyniku, kiedy badani pracownicy socjalni mówili o nowej jakości

kontaktów z klientami, większej odporności na stres, większym poczuciu kompetencji poprzez dysponowanie różnymi narzędziami komunikacyjnymi, schematami rozmów, sposobami radzenia sobie z atakiem werbalnym lub też presją.

Tabela 2. Istotność różnic pomiędzy średnim wynikiem (centyle) uzyskanym przed szkoleniami i po szkoleniach w 6 wymiarach skali w obszarze kompetencji społeczno-komunikacyjnych

Wyszczególnienie	Średni wynik (centyle) przed szkoleniami	Średni wynik (centyle) po szkoleniach	t	p
A1 – Aktywność w znanych sytuacjach społeczno-komunikatywnych	38	59	-2,435	0,124
A2 – Pewność siebie w sytuacjach społeczno-komunikatywnych	29	52	-3,251	0,004
A3 – Tendencja do konfrontacji w sytuacjach społeczno-komunikatywnych	57	43	0,475	0,003
A4 – Siła przebiccia w roli kierowniczej	24	48	-2,146	0,014
A5 – Zachowanie w sytuacji odpowiedzialności społecznej	41	63	-2,485	0,031
A6 – Wrażliwość na sytuacje frustracji	79	48	4,947	0,023

Źródło: badanie własne.

Wnioski

Wyniki uzyskane w dwóch etapach badań za pomocą kwestionariusza IPS skłaniają do pewnych wniosków:

1. W wyniku przygotowanej koncepcji szkoleniowej, którą poprzedziła diagnoza za pomocą kwestionariusza IPS, udało się dokonać zmiany, korekcji zachowań w deficytowych obszarach. Podkreśla to sens realizacji projektów, będących wynikiem nie tylko deklarowanych potrzeb czy wskazywanych obszarów braku kompetencji, ale pogłębionych analiz zachowań.
2. Dzięki zmianie lub też korekcji wzorców zachowań w obszarze społeczno-komunikacyjnym badani pracownicy socjalni odczuwają wyraźną poprawę jakości kontaktów z klientem. Wskazują, że nabyte kompetencje zmieniły na lepsze komfort ich pracy.
3. Kwestionariusz pozwala precyzyjnie wskazać obszary deficytowe i daje możliwość opracowania programu korekcji zachowań w sferze społeczno-komunikacyjnej oraz podjęcia wczesnej profilaktyki deficytów kompetencyjnych pracowników obszaru pomocy społecznej.
4. Zastosowanie kwestionariusza IPS świadczy o zasadności badania potrzeb uczestników szkoleń wyrażonych w konieczności przygotowania projektów szkoleniowych precyzyjnie dostarczających swego rodzaju antidotum na obszary deficytowe.

Bibliografia

- Allport G.W. (1937), *Personality. A psychological interpretation*, Holt, New York.
- Dziewięcka-Bokun L. (2000), *Systemowe determinanty polityki społecznej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław.
- Doliński A. (2002), *Sytuacyjny kwestionariusz osobowości jako narzędzie diagnozujące wymiary niedostosowania społecznego*, [w:] *Ciągłość i zmiana w obszarze profilaktyki społecznej i resocjalizacji*: t. 1: *Wybrane aspekty pedagogiki resocjalizacji*, San Media, Zielona Góra, s. 93-102.
- Doliński A. (2004), *Zachowania młodzieży w sytuacjach społecznych jako transmisja wzorów rodzinnych*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków.
- Krzyszczkowski J. (2012), *Superwizja i ewaluacja – dwa nowe pojęcia w pomocy społecznej i pracy socjalnej*, [w:] *Wybrane aspekty pracy socjalnej. Podręcznik dla pracowników socjalnych*, J. Krzyszczkowski (red.), Dolnośląski Ośrodek Polityki Społecznej, Wrocław, s. 42-63.
- Majcherczyk M. (2016), *Rzeczywistość VUCA w perspektywie działań personalnych*, „Personel i Zarządzanie”, nr 3, s. 31-36.
- Miles M., Huberman A. (2000), *Analiza danych jakościowych*, Transhumana, Białystok.
- Mischel W. (1968), *Personality assessment*, Wiley, New York.
- Mischel W. (1973), *Toward a cognitive social learning reconceptualization of personality*, Psychol. Review 80(4), s. 252-283.
- Rongińska T. (2005), *Badanie osobowości w kontekście sytuacyjnym*, Oficyna Wydawnicza Uniwersytetu Zielonogórskiego, Zielona Góra.
- Rongińska T. (2010), *Psychologiczny dyskurs sytuacyjnych kontekstów środowiska pracy*, [w:] *Edukacja – praca – rynek pracy*, red. B. Pietrulewicz, Wydaw. Nauk. Polskiego Tow. Profesjologicznego, Zielona Góra; IETI Uniwersytet Zielonogórski, s. 223-233.
- Ross L., Nisbett R. (2000), *Celovek i situacija*, Aspekt Press, Moskwa.
- Schaarschmidt U., Fischer A.W. (1996), *Arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster AVEM*, Swets und Zeitlinger, Frankfurt a.M.
- Schaarschmidt U., Fischer A. (1999), *IPS – Inventar zur Persönlichkeitsdiagnostik in Situationen*, Swets und Zeitlinger, Frankfurt a.M.

ZASTOSOWANIE KWESTIONARIUSZA „INWENTARZ DIAGNOSTYKI OSOBOWOŚCI W KONTEKŚCIE SYTUACYJNYM – IPS” DLA OCENY KOMPETENCJI SPOŁECZNO-KOMUNIKACYJNYCH PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH

STRESZCZENIE: W artykule przedstawiono możliwości diagnostyczne kwestionariusza „Inwentarz Diagnostyki Osobowości w Kontekście Sytuacyjnym – IPS” dla oceny kompetencji społeczno-komunikacyjnych pracowników socjalnych. Zbadano 286 pracowników socjalnych, wykreślając dla każdego z nich profil kompetencyjny. Badanym, którzy uzyskali profile wymagające interwencji w postaci wsparcia bądź też korekcji, zaproponowano udział w specjalnie przygotowanym projekcie rozwojowym opartym na spotkaniach superwizyjnych oraz szkoleniach. Po tych szkoleniach ponownie wypełniali kwestionariusz IPS. Wyniki wskazały wyraźne zmiany niekorzystnych wzorców zachowań i zdecydowanie wyższy poziom jakości kompetencji społeczno-komunikacyjnych.

SŁOWA KLUCZOWE: kompetencje społeczno-komunikacyjne, osobowość w kontekście sytuacyjnym, wzorce zachowań, pracownicy socjalni.

APPLICATION OF THE QUESTIONNAIRE “INVENTORY OF PERSONALITY DIAGNOSTICS IN A SITUATIONAL CONTEXT” FOR THE ASSESSMENT OF SOCIAL COMMUNICATION COMPETENCE OF SOCIAL WORKERS

SUMMARY: The article presents the diagnostic possibilities of the questionnaire “Inventory of Personnel Diagnostics in Situation Context – IPS” for the assessment of social communication competence

of social workers. 286 social workers were examined by designing the competency profile for each of them. The respondents who obtained profiles requiring intervention in the form of support or correction, were directed to participate in a specially prepared project based on supervisory meetings and training. The post test was conducted using IPS on respondents after participation in the project. The results indicated a modification of inadequate behavior patterns and a better picture of social communication competence.

KEYWORDS: social and communication competence, personality in a situational context, behavioral patterns, social workers.

