



WOJEWÓDZKI URZĄD PRACY W ŁODZI
ul. Wólczańska 49, 90-608 Łódź, tel. 632-01-12, 633-49-09, fax 636-77-97



Przykładowe modele mierzące rezultaty miękkie i przebytą drogę

Tytuł oryginału: *Soft Outcomes
Existing Models for Measuring Soft Outcomes and Distance
travelled*

Publikacja *Department for Work and Pension* oraz *Welsh European Funding
Office* pod patronatem Europejskiego Funduszu Społecznego.

Spis treści

1. Projekt Idea.....	3
2. Breaking the Cycle.....	4
3. Bridges to Progress.....	7
4. Bridges Project Weymouth.....	10
5. Bolton Wise.....	14
6. Steps's to Success, Tomorrow's People.....	17
7. Youth Gateway.....	18
8. The Formula One Process-Steps to Work, Pennywell.....	20
9. Off the Streets and into Work.....	21

1. Projekt Idea

Idea jest projektem realizowanym w ramach EFS, wdrożonym przez Agencję Zatrudnienia w Sussex w latach 2001-2002. Beneficjentami w tym projekcie były osoby mające trudności z uczeniem się oraz problemy ze zdrowiem psychicznym. Projekt miał na celu ułatwienie tym grupom znalezienia zatrudnienia oraz utrzymania pracy, a w rezultacie usamodzielnienie się. Poszczególne elementy programu realizowane były indywidualnie w okresie od 3-4 tygodni do 10 miesięcy.

Postawa wobec mierzenia rezultatów miękkich i przebytej drogi.

Opracowano system, który monitorował i oceniał postępy w uzyskiwaniu gotowości do poszukiwania i utrzymania zatrudnienia. Oparty był na ankiecie przygotowanej przez pracowników oraz na tzw. „kole działań”, które przedstawiało w formie graficznej postępy i potrzeby klienta. Beneficjenci otrzymywali 9-stronicową ankietę, w której sprawdzano umiejętności logicznego myślenia, stosunek do pracy, komunikatywność itd.. Formularz był wypełniany przez klienta z pomocą pracownika. Czas wypełniania wynosił około 2 godzin (lub dłużej w przypadku osób mających problemy z pisaniem lub czytaniem). Niektórzy uczestnicy programu wypełniali ankietę samodzielnie, a następnie mieli godzinę czasu na konsultacje z pracownikiem, w celu wyjaśnienia powstałych niejasności.

Wyniki z ankiety oraz ogólna ocena dokonana przez pracownika wykorzystywane były do stworzenia profilu klienta. Był to wykres kołowy pokazujący 4 dziedziny: umiejętności społeczne (samoświadomość, autoprezentacja, uspołecznienie, nawiązywanie kontaktów), umiejętności praktyczne (zarządzanie czasem, wykonywanie zadań, pisanie i czytanie, zdolności numeryczne), stosunek wobec pracy (motywacja, informacje zwrotne, zachowanie, radzenie sobie z ryzykiem), sprawy osobiste (zdrowie, zaangażowanie, mocne i słabe strony, ostatnia praca, doświadczenie). Zastosowano następującą skalę:

P Mocne strony, które przyczyniają się do otrzymania zatrudnienia.

N Brak cech utrudniających zatrudnienie.

G Ogólne cechy.

S Ważne lub charakterystyczne cechy.

C Cechy krytyczne.

Wyniki tak przeprowadzonej oceny, mogą posłużyć do stworzenia planu działania dotyczącego rozwoju zarówno miękkich jak i twardych rezultatów. Kolejny krok to poszukiwanie wspólnie z klientem odpowiedniego dla jego kompetencji i potrzeb środowiska pracy. Na podstawie zebranych informacji tworzy się „koła działań” dopasowując do osoby konkretne zadania w zależności od rodzaju oraz miejsca pracy (kompleksowość zależy od potrzeb klienta). Przykładowo dla osoby z trudnościami w nauce zastosowano następujące kategorie: rozpakowywanie towaru po dostawie do sklepu, przygotowywanie napojów dla pozostałych pracowników, itp.. Posłużono się następującą skalą:

5. Klient asystował w danym zadaniu.

4. Klient wykonywał zadanie z pomocą innych.

3. Klient wykonywał zadanie pod nadzorem.

2. Klient wykonał zadanie sam.

1. Klient wykonał zadanie doskonale.

Zadania mogą być modyfikowane lub dodawane w zależności od potrzeb. W momencie osiągnięcia przez klienta 2 poziomu w większości lub wszystkich zadaniach, otrzymywał on Certyfikat Osobistego Postępu, a w przypadku poziomu 1, Certyfikat Doskonałości. Obydwa dokumenty były podpisywane przez pracownika Agencji Zatrudnienia i załączane razem z kołem działań do osobistego portfolio klienta, które mogło być prezentowane potencjalnemu pracodawcy.

Główne zagadnienia

- Stosowanie wyżej opisanego modelu wymaga pewnych wyjaśnień oraz szkolenia pracowników. Początkowo organizowano cotygodniowe spotkania, na których dyskutowano o zaistniałych trudnościach.
- Pomiar przebytej drogi odnoszono do pierwotnych założeń, które ustalono indywidualnie dla każdego klienta na początku procesu.
- Mocną stroną tego modelu jest fakt, iż osiągnięcia mierzone są na podstawie konkretnych zadań, jakie ma wykonać klient. Dostarcza też jasnych i dokładnych dowodów na to, co klient potrafi zrobić, co jest pomocne w pokonywaniu sceptycyzmu potencjalnego pracodawcy.

2. Breaking the Cycle

Jest to seria 9 projektów zrealizowanych w południowo-wschodniej Anglii, skierowanych do osób młodych z poczuciem wyobcowania (młodzież z grupy ryzyka). Klienci uczestniczyli w programach średnio od 4 do 6 miesięcy, choć niektórzy byli zaangażowani dłużej niż rok, ze względu na fakt przerywania szkoleń.

Postawa wobec mierzenia rezultatów miękkich i przebytej drogi.

W modelu tym opracowano system Zbierania i Analizowania Informacji (IRAS- the Information, Recording and Analysis System), stosowany zarówno do mierzenia rezultatów miękkich jak i twardych. Integruje on narzędzia służące do monitorowania i oceny z codzienną pracą związaną z programem (nie oznacza więc dodatkowej pracy dla pracowników projektu).

Model ten mierzy zmiany dotyczące możliwości zatrudnienia, zdrowia, zakwaterowania, niestosownego zachowania, umiejętności komunikacyjnych, itp..

Pierwszy etap oceny rezultatów miękkich stanowi system kwartalnych przeglądów, które tworzą część szerszego procesu. Podczas pierwszego wywiadu, który ma miejsce kilka tygodni po rozpoczęciu szkolenia, wypełniany jest formularz wstępny. Czynności te pomagają w stworzeniu profilu klienta, który jest następnie zamieniany w indywidualny plan działania. Pozwala on również na zaplanowanie innych działań towarzyszących (np. opieka nad dziećmi).

W przypadku przeglądów kwartalnych, informacje dotyczące rezultatów miękkich pochodzą z kilku źródeł, tzn. od trenera, innych pracowników projektu, osób trzecich, nie uczestniczących w programie. Każda osoba ocenia klienta wobec następującej skali:

1. Znaczne pogorszenie.
2. Pogorszenie.
3. Bez zmian.

- 4. Nastąpiła poprawa.
- 5. Nastąpiła znaczna poprawa.
- X Nie dotyczy.

Osoba wypełniająca formularz jest proszona o podanie wyjaśnień wraz z dowodami dotyczącymi oceny. Mogą to być pewne umiejętności, postawy, wyniki podejmowanych działań, itp.. Informacje uzyskane od osób trzecich są przedyskutowywane z klientem podczas kwartalnych przeglądów. W praktyce uczestnicy z pomocą trenera, wypełniają jeden formularz (najczęściej ustnie). Pracownik konfrontuje wtedy opinie klienta z opiniami innych, co może doprowadzić do zmiany poglądów klienta. Jest to kluczowy czynnik tego procesu, gdyż uczestnikom często brakuje wiedzy i umiejętności, by ocenić swój postęp.

Wyniki indywidualnych, kwartalnych przeglądów są wprowadzane do Excel, gdzie można dokonać ich analizy, zarówno na poziomie poszczególnych klientów, jak i całych projektów. Dane takie mogą być pomocne dla beneficjentów przy identyfikowaniu słabych i mocnych stron, a także przy planowaniu dalszych działań.

Główne zagadnienia

- Wszyscy pracownicy otrzymują przewodnik po systemie, uczestniczą w jednodniowym szkoleniu z zakresu IRAS. Stworzone są specjalne punkty, do których można się zgłosić w razie niejasności lub problemów. Dodatkowo co trzy, cztery miesiące organizowane są przeglądy, które mają wspierać i zapewniać efektywność wszelkich działań.
- Nastąpiło kilka zmian w wersjach IRAS. Okazało się, że system nie jest przystosowany do sytuacji, w której klienci uczestniczą w programach z różną częstotliwością. Zmiany dotyczyły zmniejszenia liczby osób przypisanych do wypełniania formularza.

Formularz

Klient		Numer identyfikacyjny	Pracownik	
Opinia osoby trzeciej(nazwisko i podpis).		Firma (adres kontaktowy)		

Używając poniższej skali, oceń jak zmienił się klient/jego życie, od momentu rozpoczęcia uczestnictwa w programie *Breaking the Cycle*:

- 1. Dużo gorzej.
- 2. Gorzej.
- 3. Bez zmian.
- 4. Poprawa.
- 5. Znaczna poprawa.
- X Nie dotyczy.

Zakres	Oceny			Powody, dowody, przykłady popierające ocenę
	Klient	Pracownik	Osoba trzecia	
1. Zatrudnienie, Szkolenia, Edukacja (ZSE)				
Chętny do osiągnięcia/podtrzymania ZSE				
Zmotywowany				
Prowadzi odpowiedni styl życia, by poradzić sobie z ZSE				
Jest punktualny niezawodny				
Posiada odpowiednie zalety do rozpoczęcia ZSE				
Szukał lub znalazł pracę/szkolenie				
Wiedza, umiejętności, stosunek do poszukiwania pracy lub rozpoczęcia kształcenia				
Umiejętność pisania CV, itp.				
Umiejętność komunikacji z innymi				
Poszukiwanie wsparcia, w sytuacjach problemowych				
Intensywność poszukiwania adekwatnej pracy/szkolenia				
Inne czynniki				
2. Zdrowie				
Zdrowie ogólne				
Regularnie ćwiczy				
Zrównoważona dieta i zdrowe odżywianie				
Radzenie sobie z używkami (alkohol, narkotyki, tytoń)				
Korzystanie z pomocy medycznej (lekarz, stomatolog, badania kontrolne)				
Radzi sobie ze stresem				
Zdrowie seksualne				
Zdrowie psychiczne				
Inne czynniki				
3. Zamieszkanie (samodzielnie lub z rodziną)				
Zamieszkanie				
Dobre stosunki z współlokatorami				
Gospodarność, budżet domowy				
Bycie bezkonfliktowym				
Samowystarczalność(gotowanie,				

sprzątanie, pranie)				
Umiejętność radzenia sobie z problemami				
Inne czynniki				
4. Przestępczość/Wykroczenia				
Posłuszeństwo wobec prawa				
Częstotliwość popełniania wykroczeń				
Powaga wykroczeń				
Radzi sobie z gniewem				
Radzi sobie w sytuacjach sprzyjającym wykroczeniom				
Świadomość praw innych osób/konsekwencji dla ofiar				
Świadomość konsekwencji własnych działań				
Inne czynniki				
5. Pozostałe				
Samoocena				
Problemy z pisaniem/czytaniem (zaznaczyć które)				
Obsługa komputera				
Komunikacja werbalna				
Rozwiązywanie problemów				
Umiejętność pracy w zespole				
Umiejętność podejmowania wyzwań				
Asertywność				
Umiejętność słuchania innych				
Inne czynniki				

Podpisy					
Klient		Pracownik		Data	

Prosimy o podanie powodów w przypadku, gdy klient nie podpisał formularza.

3. Bridges to Progress

System został stworzony w East i Mid-Lothian we współpracy z różnymi organizacjami. Projekt skierowany był do osób młodych, zgłaszających się dobrowolnie i zapewniał szeroki zakres usług mających na celu wzrost wiary we własne siły.

Postawa wobec mierzenia rezultatów miękkich i przebytej drogi.

Wypracowano 49 standardów dotyczących 7 głównych obszarów umiejętności i wiedzy, niezbędnych przy znalezieniu zatrudnienia i pomocnych we wzroście pewności siebie. Klienci uczestniczyli tylko w tych elementach programu, które bezpośrednio dotyczyły ich sytuacji lub pracy. Początkowo beneficjentami były jedynie osoby młode z grup ryzyka, lecz później rozszerzono tę grupę.

Głównym czynnikiem, na który musieli zwrócić uwagę pracownicy tego projektu była dogłębna analiza potrzeb klientów. Proces ten trwał do kilku tygodni i miał na celu dokładne dobranie grupy standardów do indywidualnych potrzeb uczestników. Ze względu na istotność wydawanych opinii, pracownicy musieli mieć doświadczenie w pracy socjalnej. Po uzgodnieniach z klientem ustalano realistyczne i osiągalne cele, do których osoba dążyła w trakcie trwania projektu. Postęp sprawdzany był co tydzień lub dwa, w zależności od typu projektu.

W przypadku tego modelu osiągnięcia mierzone były za pomocą konkretnych dowodów wskazujących na opanowanie danego standardu, nie na podstawie poczucia klienta, że nastąpił postęp. Niezbędna była pewna elastyczność i kreatywność podczas analizy zebranych dowodów, które stanowiły kasety video prezentujące dane umiejętności, napisany list motywacyjny itp..

Klienci byli oceniani według następujących kryteriów na 6-stopniowej skali:

1. Problem jest niezauważany przez osobę, co więcej brak jest umiejętności pomagających w jego rozwiązaniu.
2. Klient jest świadomy swoich braków, niestety nie potrafi im zaradzić.
3. Klient został zaangażowany w stworzeniu planu działania, który ma na celu wyeliminowanie braków i rozpoczyna zbieranie dowodów uwiarygodniających postęp.
4. Klient jest w pełni zaangażowany w ewidencjonowanie rosnących kompetencji.
5. Nastąpił wzrost kompetencji w obszarze deficytu i utrwalenie się w czasie nowych schematów działania
6. Klient jest w pełni kompetentny, udowadniając tym samym wiarę we własne siły.

Uzyskane dane mogą być wprowadzone do Excel, a następnie użyte do stworzenia wykresów prezentujących postęp w pewnym okresie czasu. Informacje te dołączane są do indywidualnego portfolio klienta, które stanowi dowód na wzrost wiary we własne siły i możliwości zatrudnienia.

Główne zagadnienia

- W modelu tym nie jest możliwe porównanie wyników poszczególnych klientów, gdyż jest on zaprojektowany z myślą o różnych potrzebach uczestników i poziomach na jakich się znajdują. Niemniej jednak mówiąc o sukcesie jaki osiągnął projekt, można przedstawić pewne osiągnięcia w określonej grupie standardów lub kategorii, pod warunkiem, że zostało zebranych wiele dowodów.
- Model jest najbardziej odpowiedni dla projektów trwających od 6 miesięcy do 2 lat.
- Również istotnym czynnikiem jest przeszkolenie pracowników.
- Należy powołać głównego koordynatora, który będzie monitorował prace wykonywane przez mniejsze zespoły.
- Klientami nie mogą być osoby z chore psychicznie.
- Więcej informacji można znaleźć na stronie: www.scottishthroughcare.org.uk

Formularz

Użyto następującego systemu punktowego:

1. Nie dotyczy.
2. Słaby
3. Przechodzi szkolenie.
4. Potrzebuje dalszego szkolenia.
5. Potrzebuje dalszej praktyki, by móc lepiej opanować umiejętności.
6. Kompetentny i reprezentuje odpowiedni standard.

Umiejętności	Wynik	Komentarze
1. niezawodność		
Młoda osoba potrafi:		
Być punktualną		
Uczęszczać regularnie zgodnie z umową		
Informować o nieobecnościach		
Efektywnie organizować swój czas		
Organizować spotkania poza miejscem pracy o umówionym czasie		
Postępować według zasad, regulacji i przepisów bezpieczeństwa		
Być odpowiedzialna za siebie i innych		
Podejmować rozsądne decyzje		
Pracować bez nadzoru		
Utrzymać i zakończyć pracę(w krótkim terminie)		
Utrzymać i zakończyć pracę(w długim terminie)		
Ustalać realne cele		
Być szczerą		
2. Motywacja/Postawa		
Młoda osoba potrafi:		
Być entuzjastyczna i zadowolona		
Pracować w zespole		
Współpracować z przełożonymi		
Być otwartą na uczenie się nowych rzeczy		
Radzić sobie z wyzwaniami		
Wykonywać powierzone zadania		
Wykazać się chęcią dalszego rozwoju		
Radzić sobie z problemami w miejscu pracy		
Pozostawiać sprawy osobiste poza pracą		
3. Podstawowe umiejętności		
Młoda osoba potrafi		
Czytać na wymaganym poziomie		
Pisać na wymaganym poziomie		
Zrozumieć tekst pisany		
Korzystać ze sprzętu biurowego i innych technologii		
Liczyć		
Komunikować się werbalnie		
Komunikować się niewerbalnie		

Słuchać innych		
Skoncentrować się		
Przestrzegać zasad, przepisów i innych procedur		
Radzić sobie ze zmianami		
4. Kontakty międzyludzkie		
Młoda osoba potrafi:		
Wyrażać się jasno		
Być tolerancyjna wobec innych		
Pomagać innym		
Zrozumieć potrzeby trenera		
Być wrażliwa		
Być świadoma swojego wpływu na innych		
Rozpoznać potrzeby innych		
Rozpoznać wkład innych		
Ocenić poglądy innych oraz dzielić się nimi		
Kontrolować się		
5. Zdrowie/Sprawność fizyczna		
Młoda osoba potrafi:		
Wykazać się odpowiedzialnością za własne zdrowie		
Dbać o higienę osobistą		
Dbać o własny wygląd		
6. Umiejętności rozwiązywania problemów		
Młoda osoba potrafi:		
Ocenić powagę problemu		
Wykazać się własną inicjatywą		
Planować i ustalać priorytety		
Znaleźć rozwiązanie problemu		
Prosić o wsparcie		
Zapamiętywać zadania i całe procesy		
Być zdeterminowana		
Przewycięzać własną frustrację		

4. Bridges Project Weymouth

Bridges jest organizacją zajmującą się szeroką gamą usług od szkoleń podnoszących kwalifikacje, poprzez porady dla osób z problemami psychicznymi, pomoc w sytuacjach kryzysowych. Klientami są ludzie w różnym wieku, przechodzący różne trudności, a także szkoły i inne placówki.

Postawa wobec mierzenia rezultatów miękkich i przebytej drogi.

Specjalnie na potrzeby tego modelu został stworzony Indywidualny Formularz Wskaźników Miękkich-SIIP (the Soft Indicators Individual Profiling form). Jest on używany zarówno w momencie przeprowadzania pierwszej oceny potrzeb klienta, jak i do oszacowania przebytej drogi w późniejszym czasie. Formularz zawiera konkretne dowody zanotowanego postępu jak i indywidualne dane klientów, służące do opracowania portfolio oraz wydania certyfikatu.

Powodem dla którego opracowano formularz, była potrzeba oszacowania postępu, przy nie wystarczającej liczbie dowodów dotyczących rezultatów twardych. Był on kilkakrotnie zmieniany i dopasowywany do zaistniałej sytuacji.

Oszacowanie potrzeb klienta następuje podczas pierwszej wizyty. Kształt formularza zależy od potrzeb i sytuacji osobistej uczestników. Klienci wypełniają go dobrowolnie, samodzielnie lub z pomocą pracownika projektu. W niektórych przypadkach możliwe jest omijanie nieistotnych lub nieodnoszących się do danego klienta pytań.

Sugeruje się, by uczestnicy wypełniali formularz przy trzech lub czterech okazjach, co pozwoli uniknąć nieścisłości podyktowanych złym samopoczuciem. Pozwoli to również na otrzymanie bardziej obiektywnego obrazu przebytej drogi. Dane wprowadzane są do Excel, a wyniki przedyskutowywane z klientami.

Główne zagadnienia

- W związku z dużym zróżnicowaniem klientów zdecydowano się na dwa rodzaje formularzy: jeden dla osób młodych poniżej 25 roku życia, a drugi dla pozostałych klientów. Różnice dotyczą przede wszystkim użytego języka, poza tym wyrzucono pytania nie odnoszące się do osób dorosłych z wersji dla nich przeznaczonej.
- Formularze oceniane są przez pracowników, w prosty sposób, co pozwala zaoszczędzić czas.

Formularz

Indywidualny Formularz Wskaźników Miękkich

Imię i nazwisko beneficjenta	Data rozpoczęcia szkolenia
Imię i nazwisko pracownika	Data aktualna
Imię i nazwisko koordynatora	Ile razy był wypełniany formularz?
Mój CV jest aktualny	tak nie nie dotyczy
Mój plan działania jest aktualny	tak nie nie dotyczy

Czynnik	5 Zawsze	4 Często	3 Czasami	2 Rzadko	1 Nigdy	Nie dotyczy
1. Osiągnięcia						
Znam swoje mocne i słabe strony						
Mam problemy z zarządzaniem moimi pieniędzmi						
Nie poddaję się łatwo						
Potrafię pracować samodzielnie						
Potrafię się skoncentrować						
Mam problemy z przestrzeganiem zasad						
Potrafię zakończyć zadanie na czas						

Potrafię wymyślać nowe pomysły						
Trudno mi prosić o pomoc						
Wiem, jak zrobić dobre wrażenie						
Dotrzymuję terminów spotkań						
Potrafię uzupełniać formularze						
Wiem, jak się zachowywać podczas rozmowy o pracę						
Umiem korzystać z telefonu w różnych sytuacjach						
Umiem pisać listy dotyczące różnych spraw						
Potrafię gotować						
2. Aspekty społeczne						
Panuję nad sobą						
Władają mną uczucia agresji i przemocy						
Nie radzę sobie z konfliktami						
Narażam swoje zdrowie						
Wyczuwam nadchodzące problemy						
Ludzie wykorzystują mnie						
Nie wykorzystuję innych						
Dobrze współżyję z innymi						
Ponoszę odpowiedzialność za własne czyny						
Potrafię słuchać						
Potrafię utrzymać kontakt wzrokowy						
Akceptuję siebie						
Wiem, jak wpływają na mnie alkohol i narkotyki						
3. Rozwój osobisty						
Jestem cierpliwy						
Wiem, co czuję						
Nie potrafię rozmawiać o swoich uczuciach						
Trudno mi się zrelaksować						
Martwi mnie, co inni o mnie myślą						
Dbam o zdrowie						
Prowadzę zdrowy tryb życia						
Wiem, jak inni mnie postrzegają						

Chcę się uczyć nowych rzeczy						
Potrafię radzić sobie z problemami						
Chcę, aby mi się powiodło						

Indywidualny Formularz Wskaźników Miękkich

Imię i nazwisko beneficjenta
 Imię i nazwisko pracownika
 Imię i nazwisko koordynatora

Data rozpoczęcia szkolenia
 Data aktualna
 Ile razy był wypełniany formularz?

Mój CV jest aktualny tak nie nie dotyczy
 Mój plan działania jest aktualny tak nie nie dotyczy

Czynnik	5 Zawsze	4 Często	3 Czasami	2 Rzadko	1 Nigdy	Nie dotyczy
1. Osiągnięcia						
Znam swoje mocne i słabe strony						
Potrafię zarządzać własnymi finansami						
Nie poddaję się łatwo						
Potrafię pracować samodzielnie						
Potrafię skoncentrować się na 30 minut						
Potrafię zakończyć zadania na czas						
Trudno mi prosić o pomoc						
Dotrzymuję terminów spotkań						
Potrafię uzupełniać skomplikowane formularze						
Wypadam dobrze podczas rozmowy o pracę						
Sprawnie piszę listy						
2. Aspekty społeczne						
Nie radzę sobie z problemami						
Narażam swoje zdrowie						
Potrafię planować						

Jestem asertywny						
Jestem tolerancyjny						
Potrafię wziąć odpowiedzialność za własne czyny						
Potrafię słuchać						
Jestem osobą godną zaufania						
3. Rozwój osobisty						
Jestem cierpliwy						
Nie potrafię rozmawiać o swoich uczuciach						
Trudno mi się zrelaksować						
Martwi mnie, co inni o mnie myślą						
Dbam o zdrowie						
Prowadzę zdrowy tryb życia						
Wiem, jak inni mnie odbierają						
Chcę się uczyć nowych rzeczy						
Potrafię radzić sobie z problemami						
Chcę, aby mi się powiodło						

5. Bolton Wise

Bolton Wise zajmuje się projektami, które umożliwiają bezrobotnym powrót na rynek pracy. Uczestnikami mogą być osoby z przeszłością kryminalną, samotni rodzice, a także ci, którzy pozostają bez zatrudnienia przez dłuższy czas. Wszyscy biorą udział w programie trwającym od 8 do 26 tygodni, bez otrzymywania wynagrodzenia. Klienci, którzy ukończą go z sukcesem, zostają zatrudnieni przez Bolton Wise na okres przejściowy (może to być również zatrudnienie niesubsydiowane), trwający od 13 do 26 tygodni. Na miejscu uczestniczą w szkoleniach (np. on-the-job training), wykonując różne prace w ramach grupy roboczej. Celem projektu jest rozwinięcie miękkich oraz technicznych umiejętności wymaganych przy zatrudnieniu.

Postawa wobec mierzenia rezultatów miękkich i przebytej drogi.

Postępy indywidualne są oceniane co tydzień przez przełożonego przy użyciu Tygodniowej Karty Ocen, na skali od A do D, według 10 kryteriów. Dodatkowo, co 4 tygodnie dokonywana jest analiza postępu na podstawie kart z poprzednich tygodni. Gdy uczestnicy osiągną oczekiwany standard, mogą podjąć zatrudnienie przejściowe w Wise. W zależności od wyników pracy, należy im się dodatkowe wynagrodzenie. Istnieje również możliwość podwyższenia wynagrodzenia w przypadku, gdy powierzane są im dodatkowe zadania. Karty Ocen oparte są na konkretnych obserwacjach zachowań klienta w miejscu pracy, dokonanych przez przełożonego. Niestety ocena zależy wyłącznie od opinii trenera i

może być subiektywna. Co pewien czas organizowane są warsztaty, by zapewnić odpowiedni standard świadczonych usług.

Karty Ocen zaczęto stosować w 1997 roku, były oparte na badaniach przeprowadzonych wśród pracodawców, którzy podawali miękkie umiejętności najbardziej pożądane w czasie rekrutacji.

Czas potrzebny do wypełnienia Karty zależy od umiejętności klienta i wynosi około 2 minut, jeżeli nie pojawią się żadne problemy. W razie niezgodności co do wyników, wszelkie kwestie sporne są przedyskutowywane z uczestnikiem.

Karty okazały się być bardzo przydatne dla pracodawców, którzy mogli się zapoznać z wynikami, jakie osiągnęli uczestnicy projektu. Cały system jest nadal analizowany i poprawiany. Obecnie wszystkie elementy karty mają jednakową wagę. Jednak w przypadku trudności w osiągnięciu przez klientów określonego standardu, w jednej lub kilku dziedzinach, zostanie na nie położony nacisk w przyszłych programach. Planuje się również stworzenie bazy danych, by móc porównywać wyniki z tygodniowych kart z informacjami zebranymi na początku i końcu szkoleń.

Główne zagadnienia

- Potencjalnym zagrożeniem jest subiektywność wynikająca z faktu, że tylko jedna opinia jest brana pod uwagę podczas oceny. Dlatego też, sugeruje się możliwość dodania alternatywnych opinii.
- Karty Ocen pracowników są bardzo podobne do tych, które wypełniają klienci, co ma wpływ na lepszą znajomość całego systemu.
- Niektóre dostępne miejsca pracy wymagają większych umiejętności w pewnych dziedzinach, dlatego też organizując szkolenia trzeba mieć to na uwadze.

Instrukcje dla trenera

- Imię i nazwisko uczestnika.
- Należy pamiętać, że trzy noty C lub jedna D w tygodniu, prowadzą do utraty pieniężnego dodatku.
- Polecenie wypłacenia dodatku tak nie
- Pracownik jest zobowiązany przedstawić dowody na poparcie wszystkich ocen A, C i D. Jakikolwiek akcje podjęte w wyniku otrzymania oceny D, muszą być zanotowane.
- Podpis pracownika.
- Pracownik ma obowiązek przedyskutować treść wypełnionej karty z uczestnikiem.
- Potwierdzenie, że pracownik przedyskutował treść karty z klientem – podpis klienta.
- Data

Tygodniowa Karta Oceny

Skala i jej znaczenie:

A = powyżej poziomu – uczestnik wykazuje się inicjatywą przez cały czas, potrafi planować oraz przyjmować na siebie dodatkowe obowiązki.

B = poziom satysfakcjonujący – uczestnik pracuje ciężko i jest skoncentrowany. Wymaga minimalnego nadzoru.

C = poniżej poziomu – uczestnik wymaga ciągłego nadzoru, konieczne jest również powtarzanie instrukcji lub ich zmiana.

D = poziom niedopuszczalny – uczestnik wymaga indywidualnego nadzoru. Uparcie nie udaje mu się osiągnąć wymaganego standardu.

Kryteria	Definicje satysfakcjonującego poziomu	Ocena
Produkt pracy	Zadania zakończone zgodnie z grafikiem.	
Jakość pracy	Nie było konieczne ponowne wykonywanie zadań.	
Obecność	100% chyba, że istniał powód nieobecności poparty odpowiednimi zaświadczeniami.	
Zarządzanie czasem	Był cały czas punktualny, powracał z przerw bez upomnienia.	
Komunikatywność	Komunikował się ze wszystkimi w sposób jasny i grzeczny.	
Postawa	Pracował chętnie, był otwarty na pomoc.	
Prezentacja	Prezentował się dobrze, nosił odpowiednie ubrania. Przestrzegał zasad i przepisów bezpieczeństwa	
Zachowanie	Służył pomocą innym, zachowywał się w sposób profesjonalny i dojrzały	
Praca zespołowa	Pracował w zespole. Wykonywał wszystkie powierzone mu zadania. Dzielił się pracą i odpowiedzialnością z innymi	
Poszukiwanie pracy	Poszukiwał pracy w sposób aktywny (pracownik powinien wpisać ocenę B, chyba że zostanie inaczej poinstruowany).	

Wytyczne dotyczące Tygodniowych Kart Oceny.

1. Co jest celem oceny?

- Wdrażane są wartości pomagające w pracy.
- Nagradzane są pozytywne wyniki.
- Pozwala na zmierzenie postępów za pomocą sześciu cotygodniowych przeglądów.
- Pozwala na przeniesienie uczestnika ze stanowiska niepłatnego na płatne.
- Zawiera dane prezentujące postęp, które mogą być pomocne przy poszukiwaniu pracy.

2. Dla jakich uczestników są przeznaczone Karty Ocen?

- Dla wszystkich zaangażowanych w projekt (bez względu na to, czy dostają wynagrodzenie, czy nie).
- W większości przypadków, przeniesienie na stanowisko płatne nie następuje wcześniej niż po 8 tygodniach. Uzasadnienia przeniesienia dokonuje personel na podstawie tygodniowych Kart Oceny. Dodatkowym warunkiem jest otrzymanie not A lub B przez cztery kolejne tygodnie. Transfer może być również zależny od innych czynników tj. wolne miejsca.

3. Kto powinien wypełniać Karty?

- Powinny być wypełniane przez osobę nadzorującą pracownika, odpowiedzialną za niego przez większość czasu.
- Kiedy jest to tylko możliwe, należy liczyć się z uwagami innych osób, które miały wkład w proces nadzoru uczestnika w ciągu tygodnia.
- Tylko osoby upoważnione mogą wypełniać Karty.
- Jeżeli ktokolwiek inny miałby wypełnić Karty, potrzebna jest zgoda przełożonego.
- Cały formularz musi być wypełniony. Uczestnicy muszą złożyć na nim swój podpis.

4. Kiedy należy wypełniać Karty?

- Pod koniec każdego tygodnia.
- Muszą być przesłane do analizy. Jakikolwiek dodatki nie mogą być wypłacone bez uzupełnienia Karty.

5. Jakie komentarze należy zamieścić?

- Wymagane są przykłady na poparcie oceny A.
- Oceny C mogą być rezultatem braku doświadczenia i trudności w uczeniu się. Należy uwzględnić wszelkie obserwacje.
- Wszystkie oceny D wymagają podjęcia natychmiastowych środków zaradczych. Pracownik powinien służyć radą w przypadku poważniejszych problemów. W razie trudności należy zgłosić swoje uwagi do przełożonego.

6. Steps to Success, Tomorrow's People

Tomorrow's people jest organizacją charytatywną działającą na terenie całego kraju, współpracującą z różnymi partnerami. Projekt był realizowany w czterech okręgach Londynu, a jego uczestnikami były osoby długotrwale bezrobotne oraz chcące powrócić na rynek pracy. Zauważono, że rezultaty twarde nie oddają w pełni korzyści, jakie planowano uzyskać. Dlatego też, chciano stworzyć lepszy system, który w bardziej dokładny sposób prezentowałby osiągnięcia.

Postawa wobec mierzenia rezultatów miękkich i przebytej drogi.

Opracowany model powstał przy współpracy oraz konsultacjach z osobami trzecimi. Powołano grupę roboczą, w skład której wchodziłi doradcy i kadra menadżerska. System jest bardzo prosty i składa się z karty oraz sześciu podpowiedzi. Klienci używając skali od 1 do 5 (od nie zgadzam się, do zgadzam się) wypełniali ankietę. Stosowano następujące stwierdzenia:

- Jestem otwarty na zmiany.
- Jestem do siebie pozytywnie nastawiony.
- Zależy mi na poprawie sytuacji.
- Z łatwością rozwiązuję problemy.
- Nie mam trudności w słuchaniu i rozumieniu innych.

- Często dokonuję pozytywnych zmian.

Karta wypełniana jest samodzielnie oraz dobrowolnie przez klienta podczas pierwszego spotkania. Uczestnicy są informowani, jak tego dokonać, są również zapewniani o poufności udzielonych odpowiedzi. W razie problemów mogą liczyć na wsparcie ze strony pracownika. Kolejne karty wypełniane są co tydzień, przez miesiąc, niemniej jednak na początku oraz końcu okresu, w którym pojawiły się wyniki.

Z doświadczenia wynika, że tylko liczne kontakty z klientami przynoszą korzyści. Badania przeprowadzono na dwóch grupach: do pierwszej należeli ci, którzy potrafili efektywnie poszukiwać pracy, a do drugiej osoby potrzebujące wsparcia. Obecnie karty wykorzystywane są tylko w drugiej grupie.

Główne zagadnienia

Opisana postawa oferuje wiele korzyści:

- W przypadku klientów, ilustruje zmiany i postęp, pomaga w motywacji, skłania do dalszego uczestnictwa w projekcie i kontynuowania progresu. Przyjęta postawa umożliwia wprowadzanie zmian.
- Pozwala na dokładniejsze zidentyfikowanie postępu, nie tylko za pomocą rezultatów twardej.
- Więcej informacji można uzyskać od Steve Swan sswan@tomorrows-people.co.uk

7. Youth Gateway

Youth Gateway udziela porad związanych z zaplanowaniem kariery dla osób od 14 do 18 roku życia. Przede wszystkim zajmuje się młodymi ludźmi z grup zagrożonych. Celem jest pomoc w rozwijaniu umiejętności, które umożliwią im czerpanie korzyści z edukacji, szkoleń i zatrudnienia.

W Walii znajduje się siedem centrów karier. Głównie zajmują się oceną potrzeb młodych ludzi, po czym skierowują ich do odpowiednich jednostek (np. do Centrów Kształcenia, poradni zajmujących się problemami z narkotykami). Ich kontakty z uczestnikami są z reguły więcej niż jednorazowe, a w szczególnych przypadkach przybierają formę indywidualnych spotkań. Po ukończeniu kursu otrzymują certyfikat oraz portfolio ilustrujące ich postępy, np. w postaci wykresów.

Postawa wobec mierzenia rezultatów miękkich i przebytej drogi.

Organizacje stosują różne narzędzia do oceny rezultatów miękkich, gdyż jak na razie nie istnieje jeden sposób ich pomiaru. Prace idą jednak w kierunku stworzenia zunifikowanej metody.

Jeden z elementów pomiaru stanowią karty samooceny, które wypełniane są wraz z doradcami na początku, w środku oraz na końcu roku akademickiego, by lepiej zobrazować opinie klientów na temat ich własnych możliwości. Nie są to jednak narzędzia mierzące podstawowe umiejętności, a raczej pomagające w dyskusji na temat rodzaju pracy, jaki chcieliby wykonywać i realności tego wyboru w konfrontacji z predyspozycjami osoby. Dane

zawarte w karcie są przedyskutowywane z pracownikiem, w celu uzgodnienia, co należy zrobić oraz stworzenia indywidualnego planu działania.

Główne zagadnienia

- Karty są drukowane w kolorze. Badania wykazały, że kolorowe materiały poprawiają długo- i krótkoterminową pamięć. Wysoka jakość takich materiałów sprawia, że klienci będą czuli się ważniejsi. Jest to również element postawy bezwarunkowego szacunku wobec osób młodych z problemami.
- Alternatywne wersje kart samooceny zawierają pytanie o zgodę na przesłanie danych do innych organizacji. Kwestia ta jest przedyskutowywana podczas pierwszego wywiadu i bez zgody klienta żadne informacje nie zostaną wykorzystane.

Indywidualny Plan Działania

Odbieram siebie w następujący sposób:

- 1. Umiejętność pisania i czytania**
Oceniam swoje umiejętności na: nisko 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 wysoko
- 2. Umiejętność liczenia**
Oceniam swoje umiejętności na: nisko 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 wysoko
- 3. Umiejętności komunikacyjne**
Oceniam swoje umiejętności na: nisko 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 wysoko
- 4. Praca zespołowa**
Oceniam pracę zespołową na: nisko 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 wysoko
- 5. Pewność siebie**
Oceniam swoją pewność siebie na: nisko 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 wysoko
- 6. Motywacja**
Oceniam swoją motywację na: nisko 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 wysoko
- 7. Zachowanie**
Oceniam swoje zachowanie na: nisko 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 wysoko
- 8. Samoocena**
Oceniam swoje poczucie wartości na: nisko 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 wysoko

Podpis klienta
Podpis pracownika

Data
Data

Indywidualny plan działania

Obserwacje dokonane przez pracownika:

1. Umiejętności komunikacyjne

2. Praca zespołowa
3. Pewność siebie
4. Motywacja
5. Zachowanie
6. Samoocena

Podpis klienta
Podpis pracownika

Data
Data

8. The Formula One Process – Steps to Work, Pennywell

Projekt został przeprowadzony przez Pennywell Community Business w Sunderland. Jego celem jest tworzenie miejsc pracy oraz pomoc przy znalezieniu stałego zatrudnienia poprzez szkolenia, edukację, itp..

Postawa wobec mierzenia rezultatów miękkich i przebytej drogi.

Program ten wyróżnia fakt, iż unika on oceniania klientów. Biorą oni udział w „wyścigu”, długość procesu zależy od potrzeb i każdy uczestnik startuje z indywidualnego poziomu. Takie podejście ułatwia zaprezentowanie postępu samym klientom, jak i pracodawcom. Dodatkowe informacje są dostępne na stronie:

www.skills.org.uk

Główną ideą programu było zaprezentowanie klientowi w sposób łatwy i przyjemny planu działania, który byłby adekwatny do jego potrzeb i aspiracji. Starano się stworzyć pewien system zbierania dowodów osiągniętego postępu, który byłby niewidoczny dla uczestników.

Zaraz po przybyciu klienta do centrum był on witany przez pracownika, który zachęcał go do rozmowy o jego aspiracjach, dotyczących zarówno pracy, edukacji jak i życia osobistego. Oczywiście pomysły klienta mogły być nierealne. Dlatego też, na tym etapie pracownik powinien wytłumaczyć, co można, a czego nie można wprowadzić w życie. Następnie przypisywał klienta do odpowiednich usługodawców. Bardzo istotne jest wsparcie, jakie zostało zaoferowane uczestnikowi. Często jednak klienci nie wiedzą czego chcą. Pracownicy powinni przypisać takie osoby na próbę do różnych zadań, zanim podejmą ostateczną decyzję. Następnie klient zostaje zaproszony do wzięcia udziału w próbnej rundzie wyścigu. Należy jednak wziąć pod uwagę następujące wskazówki:

1. Pracownik powinien przedyskutować z uczestnikiem jego obawy i lęki.
2. Od momentu pierwszej oceny zostają podjęte odpowiednie kroki, by wyeliminować braki.
3. Pracownik razem z klientem tworzy Indywidualny Plan Działania.
4. Wspólnie decydują o strategii w wyścigu (np. klient stwierdził, że nie wie, w co należy się ubrać na rozmowę kwalifikacyjną).

5. Pracownik organizuje indywidualną prezentację dla klienta. Jeżeli ten nie jest jeszcze gotowy by przejść formalne szkolenie, trener współpracuje z nim w sposób mniej formalny. Przykładowo mogą rozmawiać, dlaczego tak ważna jest prezentacja podczas rozmowy kwalifikacyjnej (klient może wycinać zdjęcia z katalogów pokazując, co według niego wygląda dobrze).
6. Klient może mieć również problemy ze zidentyfikowaniem odpowiednich pytań i odpowiedzi podczas rozmowy kwalifikacyjnej. W tym przypadku pracownik mógłby doręczyć mu listę pytań i poprosić go o napisanie odpowiedzi. Gdy są one niewłaściwe, powinny mieć miejsce dalsze konsultacje. Takie podejście sprawia, że klient nie ma poczucia porażki, gdyż nadal uczestniczy w „wyścigu”.

Wyniki procesu, w którym formalnie identyfikuje się postęp, można w sposób jasny przekazać pracodawcom, jednocześnie system oceny jest niewidoczny dla klienta (np. notowanie ilości powtórek, bądź sesji, które są mierzalne). Oczywiście takie dane mogą również zostać zaprezentowane uczestnikom za pomocą wykresów, diagramów.

Zaletą tego modelu jest fakt, iż klienci mogą uczestniczyć w wielu konsultacjach zanim zakończą wyścig. Każdy element, z którym łączą się jakieś obawy, będzie indywidualnie rozpatrzony. Miarą skuteczności programu jest otrzymanie pracy. Niemniej jednak jej brak, będzie oznaczał dalsze uczestnictwo w „wyścigu”. Po zakończonym biegu mają miejsce sprawozdania, podczas których są omawiane oraz analizowane szczegóły całego procesu. W momencie dotarcia do mety klient powinien zostać nagrodzony i wysłany na odpowiednie szkolenie.

Integralną częścią procesu uczenia się jest zarejestrowanie pierwszego wywiadu, stworzenie Indywidualnego Planu Działania, monitorowanie oraz ostateczny wywiad.

9. Off the Streets and Into Work

Jest jednym z największych programów oferujących porady, kursy, szkolenia dla osób bezdomnych. Na jego potrzeby opracowano System Indywidualnego Postępu (IPS – Individual Progression System), w którym najważniejszą rolę odgrywał pomiar rezultatów miękkich.

Postawa wobec mierzenia rezultatów miękkich oraz przebytej drogi.

System Indywidualnego Postępu składa się z 10-stronicowej ankiety wypełnianej przez klienta, która stanowi podstawowe narzędzie do mierzenia progresu. Poniższy formularz nadal poddawany jest zmianom, aby korespondował z potrzebami uczestników programu. Ankieta składa się z 11 części:

1. Umiejętności komunikacyjne
2. Zakwaterowanie
3. Prezentacja
4. Spożycie alkoholu
5. Spożycie narkotyków
6. Pewność siebie
7. Motywacja
8. Radzenie sobie z trudnościami
9. Uczuciowość
10. Wpływ na innych
11. Dostrzeganie szans

Niektóre części, jak na przykład zakwaterowanie, spożycie narkotyków, czy alkoholu, mogą być pominięte, gdy nie dotyczą danej grupy. Odpowiedzi bazują na 4-stopniowej skali, od zdecydowanie się zgadzam, do zdecydowanie się nie zgadzam.

Wraz z upływem czasu ankiety były krótsze, zawierały mniej pytań oraz więcej tych, które można było opuścić. System Indywidualnego Postępu stosowano w sposób elastyczny, bazując na przeprowadzaniu oceny co 8-12 tygodni. Niestety biorąc pod uwagę specyfikę grupy, nie zawsze udawało się dokonać oceny od początku do końca. Cały system dostępny jest on-line. Dane klientów są zarejestrowane, co pozwala na ich wymianę między różnymi projektami.

Off the Streets and Into Work

Indywidualny System Postępu

Imię i nazwisko klienta

Numer referencyjny

Imię i nazwisko pracownika

Data

Ankieta wypełniana jest samodzielnie. Będzie pomocna przy zidentyfikowaniu obszarów wymagających wsparcia. Wszystkie sekcje mają taką samą wagę. Po wypełnieniu wyniki będą przedyskutowane z pracownikiem, w celu ustalenia planu działania.

Czynnik	Skala			
	Zdecydowanie się zgadzam	Zgadzam się	Nie zgadzam się	Zdecydowanie się nie zgadzam
A UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE				
1. Wypełniam formularze z łatwością				
2. Potrzebuję czasem pomocy przy czytaniu instrukcji				
3. Często martwię się pisownią i ortografią				
4. Gdy mam sprawdzić odmianę, robię to w głowie				
5. Potrafię korzystać z komputera				
6. Mam trudności w zrozumieniu osób mówiących po polsku				

B ZAKWATEROWANIE				
Posiadam obecnie miejsce zamieszkania TAK NIE				
Gdy pojawi się odpowiedź NIE, przejdź do sekcji C.				
Gdy pojawi się odpowiedź TAK, kontynuuj.				
1. Nie wiem, gdzie będę mieszkał za miesiąc				
2. Nie mam telefonu				
3. Nigdy nie odbieram wiadomości telefonicznych				
4. Mógłbym pozwolić sobie na czynsz, gdybym pracował				
5. Miałbym mniej pieniędzy po podjęciu pracy, niż obecnie otrzymując zasiłek				
6. Mam możliwości lokalowe pozwalające mi napisać cv lub uczyć się				
C PREZENTACJA				
1. Mam gdzie się myć				
2. Mam gdzie pracć				
3. Jestem zawsze punktualny (praca, spotkania, kurs)				
4. Telefonuję, gdy wiem, że się spóźnię				
5. Często wychodzę wcześniej, co jest podyktowane moją sytuacją				
D SPOŻYCIE ALKOHOLU				
Czy spożywałeś alkohol w ciągu ostatniego miesiąca? TAK NIE				
Gdy pojawi się odpowiedź NIE, przejdź do sekcji E.				
Gdy pojawi się odpowiedź TAK, kontynuuj.				
1. Picie sprawia, że jestem pewniejszy siebie				
2. Denerwuje mnie, gdy inni mówią o moim picu				
3. Piję więcej niż powinienem				
4. Czuję się winny, gdy piję				
5. Często piję alkohol rano				
E SPOŻYCIE NARKOTYKÓW				
Czy brałeś narkotyki w ostatnim miesiącu? TAK NIE				
Gdy pojawi się odpowiedź NIE, przejdź do sekcji F.				
Gdy pojawi się odpowiedź TAK, kontynuuj.				
1. Spożycie narkotyków zmienia moją koordynację i osąd sytuacji				
2. Moje spożycie narkotyków rośnie				
3. Wydaję więcej niż połowę				

dochodu na narkotyki				
4. Po spożyciu narkotyków mam problemy ze wstawaniem rano				
5. Narkotyki sprawiają, że jestem bardziej pewny siebie				
F PEWNOŚĆ SIEBIE				
1. Jestem tak dobry jak inni				
2. Lubię poznawać nowych ludzi				
3. Denerwuję się, gdy zadaję pytania w grupie osób				
4. Gdy zostaje mi zadane pytanie, nie potrafię na nie odpowiedzieć				
G MOTYWACJA				
1. Trudno mi się zmotywować				
2. Pracuję tak długo, aż skończę powierzone mi zadanie				
3. Mam trudności z koncentracją przez dłuższy czas				
4. Inni ufają mi, że wykonam powierzoną mi pracę				
5. Potrzebuję dużego wsparcia				
6. Moim marzeniem jest bycie niezależnym				
7. Lubię wyzwania				
H RADZENIE SOBIE Z TRUDNOŚCIAMI				
1. Czuję się urażony będąc krytykowanym				
2. Uczę się na błędach				
3. Wykonując czynności decyduję o tym, co jest bardziej lub mniej ważne				
4. Uczenie się nowych rzeczy denerwuje mnie				
5. Nie radzę sobie z wykonywaniem kilku rzeczy na raz				
I UCZUCIOWOŚĆ				
1. Byłem nieszczęśliwy cały tydzień				
2. Odnoszę się pozytywnie do mojej przyszłości				

3. Czuję się bezradny				
4. Czuję się nieswojo rozmawiając z ludźmi				
5. Moje problemy mnie przerastają				
6. Przez ostatni tydzień byłem agresywny fizycznie wobec innych				
7. W ostatnim tygodniu czułem się przestraszony i spanikowany				
J WPLYW NA INNYCH				
1. Mam trudności w wyrażaniu swoich poglądów i uczuć				
2. Trudno przychodzi mi nawiązywanie kontaktu wzrokowego z innymi				
3. Potrafię odmówić innym bez poczucia winy				
4. Jeżeli inni są agresywni, ja też taki się staję				
5. Czuję się nieswojo, gdy ktoś prawi mi komplementy				
6. Bronię swoich poglądów				
7. Jestem gotów zrozumieć potrzeby innych				
8. Współpracując z innymi, wykonywanie zadań trwa krócej				
9. Rozumiem potrzebę istnienia przepisów i zasad				
10. Nikt nie ma prawa mówić mi, co mam robić				
11. Przełożeni sprawiają, że czuję się zawstydzony				
12. Gdy nie rozumiem poleceń, zadaję pytania				
K DOSTRZEGANIE SZANS				
Uważam, że jestem gotowy, by zacząć szukać pracy TAK NIE Gdy pojawi się odpowiedź NIE, zakończ wypełnianie ankiety. Jeżeli pojawi się odpowiedź TAK, kontynuuj.				
1. Znam swoje mocne i słabe strony				
2. Wiem, jaka praca mi odpowiada				
3. Potrzebuję dalszego szkolenia				

4. Znam różne sposoby dowiadywania się o nowych miejscach pracy				
5. Uważam, że dobrze zaprezentowałem się podczas rozmowy kwalifikacyjnej				
6. Moje CV nie oddaje w pełni mojego doświadczenia				
7. Zastanawiałem się nad pytaniami, które mogą być zadane podczas rozmowy o pracę				
8. Zastosowałem swoje umiejętności dotyczące rozmowy o pracę w praktyce				
9. Zadawałem pytania podczas rozmowy o pracę				
10. Mam odpowiedni ubiór pozwalający mi pójść na rozmowę kwalifikacyjną				
11. Byłbym gotowy zmienić swój wizerunek, by dostać pracę				