

Agnieszka Szplit, Małgorzata Stawiak-Ososińska
Uniwersytet Jana Kochanowskiego

Modelowanie kompetencji opiekunów seniorów w pracy projektowej i coachingu indywidualnym – projekt EduCare

Developing competences and skills of senior care assistants
through project-based learning and individual coaching –
the EduCare project

Streszczenie. Tekst opisuje podstawowe założenia projektu EduCare, którego celem jest stworzenie modelu kształcenia nowoczesnego opiekuna osoby starszej. Autorki przedstawiają model szkolenia przeprowadzonego z wykorzystaniem nowoczesnych metod, takich jak coaching, metoda projektowa i e-learning.

Słowa kluczowe: projekt EduCare, opiekun osoby starszej, coaching, kształcenie opiekunów.

Summary. The text describes the main objectives of the EduCare project which aims at creating a new model of senior care assistants' education. The authors present the model of training conducted with the application of modern teaching methods, such as coaching, project-based learning and e-learning.

Key words: EduCare project, senior care assistants, coaching, carer education.

Profesjonalizm współczesnego opiekuna seniorów

Starzenie się społeczeństw całej Europy ujawnia silną potrzebę kształcenia wykwalifikowanych kadr, mających profesjonalne przygotowanie do pracy z seniorami. Ich celem jest podniesienie jakości życia osób starszych poprzez działania opiekuńcze, pomocowe oraz promowanie zdrowej, aktywnej starości. Raport Komisji Europejskiej (2008) dotyczący opieki społecznej podkreśla niską jakość działań pomocowych i konieczność ich usprawnienia.

W wielu krajach członkowskich UE podejmowane są inicjatywy zmierzające do zmniejszenia pomocy instytucjonalnej i rozbudowania systemu opieki domowej, odpowiadającej na potrzeby ludzi w podeszłym wieku (tzw. *tailor-made*). Według analiz OECD (Jacobzone, 1999) większość krajów odczuwa konieczność budowania i rozwijania modelu pomocy domowej lub organizowanej przez społeczności lokalne oraz zapewnienia jego wysokiego poziomu. Wskazuje się również na konieczność uznania kompetencji osób zajmujących się seniorami w ramach opieki rodzinnej, nabytych w praktyce, oraz możliwość rozwijania ich umiejętności interpersonalnych (np. radzenie sobie ze stresem, umiejętności organizacyjne i negocjacyjne, empatia) i opiekuńczych (np. podawanie leków). Jako przykłady wspomnianych działań wybrano projekty i inicjatywy w krajach, które są partnerami w projekcie EduCare (poza Polską to Włochy, Rumunia i Hiszpania).

Jednym z takich przedsięwzięć jest projekt *Life After Care*, w którym udział wzięły organizacje z Grecji, Irlandii, Wielkiej Brytanii i Włoch. Kolejny projekt – *GERAS* – miał na celu kształcenie opiekunów osób starszych poprzez wymianę doświadczeń, badania i współpracę międzydyscyplinarną profesjonalistów zajmujących się opieką nad seniorami (*GERAS*, s. 10, 31). Ciekawą inicjatywą był międzynarodowy projekt *Lalera TOI* (*Language Learning by Radio Transfer of Innovation*) realizowany w ramach programu *Leonardo Da Vinci* przez Włochy, Rumunię i Hiszpanię, którego celem było nauczanie języka przez radio i rozwój umiejętności zawodowych. Grupą docelową byli cudzoziemcy (Rumuni) pracujący jako opiekunowie osób starszych we Włoszech lub planujący podjęcie takiej pracy. Kolejnym przykładem jest Projekt *EduSenior* zrealizowany w Hiszpanii i Finlandii, który miał na celu doskonalenie pracowników, specjalistów i nauczycieli pracujących w instytucjach edukacyjnych dla seniorów poprzez łączenie doświadczeń praktycznych z wiedzą teoretyczną oraz nabywanie umiejętności w korzystaniu z dostępnych narzędzi wspomagania edukacji osób starszych, w tym ICT.

W Polsce kształcenie opiekunów osób starszych odbywa się głównie w szkołach pomaturalnych i na uniwersytetach; pojawia się także szeroka oferta szkoleniowa, która jest ukierunkowana na rozwijanie i doskonalenie kompetencji zawodowych oraz podniesienie wiedzy w zakresie metodyki uczenia osób starszych (projekt „Metody edukacji osób starszych” prowadzony przez Stowarzyszenie Trenerów Organizacji Pozarządowych) lub dzielenie się dobrymi praktykami z zakresu edukacji seniorów (projekt Centrum Inicjatyw Senioralnych o nazwie *AWAKE*, obejmujący Włochy, Litwę, Hiszpanię, Łotwę, Rumunię i Polskę).

Wiele innych przedsięwzięć europejskich zmierza zatem w kierunku profesjonalnego kształcenia opiekunów seniorów, rozwijania ich kwalifikacji (również w formie kursów przez Internet, np. Universal Class) lub nawet ich certyfikowania (np. grecki projekt Elderly Care Vocational Skill Building and Certification – ECVC). Jedną z takich inicjatyw jest międzynarodowy projekt EduCare realizowany w ramach programu Grundtvig.

Projekt EduCare

Projekt EduCare (Education for Care)¹ jest projektem międzynarodowym, w którym partnerami są Uniwersytet Tuscia w Viterbo (Włochy), organizacja pozarządowa Entropy Knowledge Network z Viterbo (Włochy), Uniwersytet Babes Bolyai (Rumunia), Uniwersytet Jaume (Hiszpania) oraz Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach. Jego głównym celem jest stworzenie sylwetki „nowoczesnego opiekuna współczesnego seniora” oraz opracowanie i pilotaż modelu jego szkolenia. Projekt zakłada zastosowanie nowoczesnych metod szkoleniowych, takich jak coaching, metoda projektowa i e-learning. Innowacyjny charakter EduCare polega również na silnym uwypukleniu relacji opiekun–senior oraz rozwijaniu komunikacji i zrozumienia między nimi.

W ramach pierwszego etapu projektu EduCare, we wszystkich krajach partnerskich, dokonano diagnozy potrzeb osób starszych i ich asystentów oraz sposobu rozumienia relacji opiekun–senior. Przeprowadzono badania fokusowe w trzech grupach beneficjentów projektu: osób starszych (56 respondentów), ich opiekunów (43) i ich tzw. „trenerów” tych opiekunów (33), którymi byli pracownicy uniwersytetów kształcących przyszłych asystentów osób starszych, psychologowie lub pracownicy socjalni z doświadczeniem w pracy z seniorami. Badania miały charakter jakościowy i stanowiły podstawę do określenia sylwetki współczesnego opiekuna seniora. W oparciu o wyniki badań fokusowych stworzono program szkolenia (5 działań, 36 h) oraz opis jego efektów – nabytej wiedzy, kompetencji społecznych i rozwiniętych umiejętności. W celu przedstawienia sposobu ich opisu i charakteru poniżej przedstawione są przykładowe efekty kształcenia².

¹ Projekt nr 527360-LLP-1-2012-1-IT-GRUNDTVIG-GMP (umowa nr 2012–3762/001–001) finansowany przez Unię Europejską w ramach Programu Uczyć się przez całe życie, akcja Grundtvig, okres realizacji: XI 2012–X 2014.

² Dokładny opis programu szkolenia i wszystkie efekty zostaną opisane w książce *New Caregiver for New Elderly People* pod red. G. Biggio, Cluj-Napoca 2015, Risoprint.

1. *Podstawy antropologii i gerontologii* (6 h): opiekun po zakończonym szkoleniu (W – wiedza) zna podstawową terminologię gerontologiczną, definiuje teorie rozwoju człowieka, objaśnia funkcjonowanie struktur i instytucji społecznych; (U – umiejętności) interpretuje zjawiska społeczne i zachowania osób starszych, diagnozuje ich potrzeby i na nie adekwatnie odpowiada, wykorzystuje wiedzę z gerontologii i analizuje problemy międzyludzkie; (K – kompetencje społeczne) zajmuje postawę aktywną wobec ważnych kwestii społecznych i odznacza się odpowiedzialnością w działaniu.

2. *Podstawy psychologii* (6 h): (W) posiada wiedzę o zdrowiu psychicznym i fizycznym, oraz o społecznym i emocjonalnym funkcjonowaniu człowieka z perspektywy psychologii pozytywnej, rozumie główne problemy emocjonalne i patologie związane z wiekiem, uczy się akceptować starość; (U) wspomaga dobrobyt seniorów i ich pozytywne emocje, rozwija umiejętności akceptacji zmiany, reagowania na potrzeby seniorów, obserwowania ich oraz stosuje metody rehabilitacji; (K) rozwija postawę akceptacji potrzeb seniorów, uczy się poprzez obserwacje i refleksję.

3. *Relacje pomocowe* (9 h): (W) zna koncepcję cyklu życia w aspekcie zaspokajania potrzeb seniorów, podstawy procesu komunikacji i techniki budowania relacji z osobą starszą; (U) rozpoznaje poziomy autonomii seniora, obserwuje jego zachowania i interpretuje je, potrafi wspomagać organizację życia osoby starszej w zgodzie z jej indywidualnością, rozumie charakter relacji pomocowych i interpersonalnych, interpretuje dynamikę zmian tych zależności; (K) posiada aktywną i otwartą postawę w stosunku do osób starszych, ma kompetencje komunikacyjne i zachowuje się empatycznie.

4. *Coaching* (9 h): (W) zna zasady, metody i narzędzia coachingu; (U) rozumie metodę coachingu i stosuje ją w pracy z seniorami, ustala cele i je realizuje, buduje relacje zaufania i wsparcia; (K) jest kompetentnym coachem w relacjach z seniorami/opiekunami;

5. *Obsługa platformy* (6 h): (W) zna obsługę platformy EduCare; (U) umie wysyłać wiadomości, używa repozytorium, forum, wiki, itd.; (K) potrafi wspierać opiekunów/seniorów w użyciu platformy w trybie narodowym i międzynarodowym.

W ramach każdego działu określono metody i techniki kształcenia; przygotowano również scenariusze szkoleń oraz materiały dydaktyczne w formie tradycyjnej i e-learningowej. Szkolenie zostało zaplanowane na 36 godzin lekcyjnych, a jego kontynuację stanowiła praca metodą projektów i coaching.

Innowacyjny model kształcenia opiekunów osób starszych w projekcie EduCare

Osoby biorące udział w projekcie zostały podzielone na cztery grupy: grupę coachów (4 osoby, zespół projektowy EduCare), trenerów (15 osób, pracownicy akademicy i opiekunowie ludzi starszych z dużym doświadczeniem), opiekunów (15 osób, czynni opiekunowie seniorów i studenci pracy socjalnej) i osób starszych (15 osób, w wieku 60+).

Innowacją wprowadzoną w projekcie było szkolenie „kaskadowe”, w dwóch kierunkach – „z góry na dół” i „od dołu do góry”, które przyjęło następującą formę.

1. Pierwszy etap to szkolenie dla tzw. trenerów i opiekunów przeprowadzone w oparciu o wspólnie wypracowany model przez zespoły EduCare (coachów) we wszystkich krajach z wykorzystaniem e-learningu.

2. Drugi etap to szkolenie dla opiekunów przeprowadzone przez trenerów i zespoły EduCare.

3. Członkowie zespołów EduCare stawali się coachami trenerów i dalej pracowali z nimi na pierwszym etapie w małych grupach, metodą projektową, potem indywidualnie, wykorzystując w obu formach także e-learning.

4. Coaching – każdy trener indywidualnie prowadził podopiecznego – opiekuna, który zajmował się wybranym przez siebie seniorem (kontakt indywidualny, e-learning i platforma).

5. Opiekun wykonywał swoje zadania, spotykał się z seniorem i pracował nad jego rozwojem, aktywizacją lub udzielał wsparcia przy rozwiązywaniu problemów. Każde spotkanie relacjonowane było trenerowi i wraz z nim analizowane. Planowano także dalsze działania.

6. W zależności od pojawiających się trudności trenerzy pracowali samodzielnie z opiekunami lub wspomagali się wzajemnie w grupach projektowych.

7. Trener współpracował ze swoim coachem z zespołu EduCare i ustalał dalsze cele oraz opracowywał strategię szkolenia i wspomagania opiekuna.

Innowacją w szkoleniu opiekunów osób starszych w projekcie EduCare jest stworzenie modelu kształcenia przy wykorzystaniu kombinacji trzech metod: metody projektowej, coachingu oraz e-learningu.

Metoda projektowa została zastosowana do stworzenia sytuacji uczenia się przez doświadczenie. W tym celu trenerów podzielono na cztery grupy, uwzględniając podobieństwo miejsca pracy i ich doświadczeń w pracy z osobami starszymi. Każdy z zespołów, do której dołączał coach, formułował problemy, jakie miał rozwiązywać. W grupach projektowych ustalono

również cele, działania, a także podjęto się określenia metod i technik pracy z opiekunami. Zgodnie z założeniami metody projektu trenerzy powinni systematycznie zdawać relację z postępów, konsultować je i wspólnie omawiać. Forma ta została jednak zintegrowana z coachingiem, stąd w zależności od sytuacji w każdej grupie projektowej schemat działania był inny. Każda grupa pracowała razem, spotykając się w miejscu pracy, wzajemnie wspomagając i konsultując, lecz każdy z trenerów miał również spotkania indywidualne z coachem. Konsultacje i dyskusje w grupach projektowych i w ramach coachingu pozwalały spojrzeć krytycznie na własne działania, przełamać trudności i zmodyfikować zaplanowane działania. Praca projektowa i coaching wspomagane były e-learningiem. Dzięki użyciu platformy uczestnicy mieli możliwość uzupełniania wiedzy i samokształcenia, uzyskiwali wskazówki do dalszego samodzielnego uczenia się (również w formie zadań przekazanych od coachów), a także wymieniali się informacjami i dyskutowali w ramach określonych grup projektowych oraz z innymi uczestnikami szkolenia, w Polsce i krajach partnerskich.

Celem działań coachingowych w projekcie było wspomaganie pracy opiekuna podczas wykonywania zadań, a w szczególności: wzmocnienie umiejętności nawiązywania i podtrzymywania relacji z seniorem, negocjowanie, radzenie sobie ze stresem, rozwijanie umiejętności motywowania seniora do aktywnego życia, rozwiązywanie problemów osobistych lub w środowisku pracy. Coaching był działaniem celowym, cyklicznym i etapowym, opartym na pięciu krokach:

1. Określenie celów i pożądaných rezultatów opieki – omówienie sytuacji, określenie jej charakteru (instytucjonalna, rodzinna, indywidualna), treści i stanu psychofizycznego seniora.
2. Poszukiwanie możliwości i potencjału – diagnoza sytuacji osoby starszej i uwarunkowań osobowych i środowiskowych.
3. Wdrażanie planu działania – praca indywidualna z seniorem/opiekunem, dostosowywanie działania asystenta, doraźne reagowanie na pojawiające się trudności, poszukiwanie nowych rozwiązań.
4. Usuwanie przeszkód w realizacji – omówienie przebiegu opieki, analiza zachowań seniora i jego stanów emocjonalnych, określenie charakteru relacji (progresywny lub regresywny – a wtedy poszukiwanie przyczyn regresji), a także analiza sposobów komunikowania się (np. powtarzanie i wskazywanie na cele, uzasadnianie podejmowanych działań, tłumaczenie przebiegu kolejnych kroków i motywów działania, odroczone ocena, zachęcanie do działania, wtórne motywowanie itd.).

5. Podsumowanie rezultatów i planowanie kolejnych etapów – próba określenia poziomu komunikacji i wypracowanych więzi (lub ich braku), określenie możliwości dalszej współpracy przy wykorzystaniu zaistniałych strategii i metod, wskazanie na nowe obszary rodzinnego/technologicznego/społecznego funkcjonowania seniora.

Ewaluacja modelu EduCare

Ewaluacja założeń projektu i ocena efektywności szkolenia opiekunów została wykonana przy wykorzystaniu różnorodnych metod i technik badawczych:

1. Test wiedzy oceniający wiedzę trenerów opiekunów w skali punktowej 0–10, stanowiący podstawę ich kwalifikacji do rozpoczęcia szkoleń opiekunów, pracy projektowej i coachingu. Średnia uzyskana przez trenerów to 9,2 oznaczająca bardzo wysoki poziom nabywania wiedzy.

2. Arkusz obserwacyjny zawierający stwierdzenia opisujące zachowania, odnoszące się do założonych efektów kształcenia, z podziałem na wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne. Zostały one wypełnione (1) przez coachów (zespół EduCare) w kontekście pracy trenerów z opiekunem oraz (2) przez trenerów, którzy oceniali kompetencje swoich opiekunów podczas ich pracy z seniorami w skali od 0 (nigdy) do 4 (bardzo często). U wszystkich opiekunów i ich trenerów zaobserwowano znaczne podwyższenie poziomu wiedzy (o 22,5% u trenerów i 35% opiekunów), co jest zrozumiałe, bowiem tematyka szkolenia w większości przypadków nie była dobrze znana uprzednio. Zjawisko to dotyczy najsilniej dwóch zakresów tematycznych – wykorzystania coachingu (największa zmiana) i platformy e-learningowej. Najmniejszy przyrost kompetencji trenerów i opiekunów zaobserwowano przy ocenie kompetencji społecznych (o 7,5% w obu grupach). Duże różnice natomiast zaobserwowano pomiędzy rozwojem umiejętności trenerów (o 11,5%) i ich opiekunów (27,5%), co jest zrozumiałe, bowiem trenerzy to osoby z dużym doświadczeniem i przyrost ich umiejętności jest znacznie trudniejszy niż w przypadku opiekunów, wchodzących w rolę zawodową lub na początku swojej pracy. Wynik taki potwierdza również konieczność zdobywania umiejętności poprzez praktykę, która umożliwiło zastosowanie metody projektów i coachingu.

3. Kwestionariusz samooceny kompetencji dla trenerów i opiekunów, którego wyniki potwierdziły wyniki obserwacji i dookreśliły ich charakter w zakresie treści (poznanie coachingu i obsługi platformy) oraz siły

(np. 15–100% opiekunów uważa, że ich umiejętności nawiązywania relacji z seniorem są bardzo dobre, 12–80% odczuwa pewność, że okazuje empatię seniorom, 10–67% osób wysoko ocenia swoją otwartość na potrzeby ludzi starych).

4. Badania fokusowe zorganizowane w formie panelu dyskusyjnego z trenerami, opiekunami i seniorami. Wypowiedzi uczestników pozwoliły na zebranie wielu przykładów rozwoju umiejętności i kompetencji – pozytywnych zmian w relacjach między seniorem i opiekunem oraz opiekunem i trenerem.

Jak wskazały analizy i badania, za istotną wartość zaproponowanej w projekcie EduCare formy szkolenia należy uznać stworzenie pozycji trenera, postrzeganego jako mentora, doradcę, osobę z jednej strony kontrolującą budowanie relacji, ale i zapewniającą dodatkowe wsparcie oraz pobudzającą opiekuna do pracy nad sobą poprzez wypracowanie wspólnych metod rozwiązywania pojawiających się trudności. Dzięki systematycznym relacjom z trenerem opiekun może szybciej reagować na potrzeby seniora, a jego rady nadają pracy właściwy kierunek. Minusem takiej relacji może być jednak mniejsza gotowość do usamodzielnienia się opiekuna w podejmowanych działaniach. W wielu wypadkach między seniorem i asystentem z czasem wywiązywała się także więź emocjonalna, relacja osobista. Zmieniło się postrzeżenie osób starszych, a wiek nie był barierą.

We współczesnym świecie opiekun staje się bardziej asystentem, doradcą, przyjacielem i towarzyszem seniora. Dynamiczne zmiany społeczne i demograficzne powodują zmianę pojmowania jego roli, narzucają konieczność stałego poszerzania wiedzy i nabywania nowych umiejętności. Stąd i formuła szkolenia lub kształcenia opiekunów/asystentów musi uwzględniać nowe formy i metody. Zastosowane metody szkolenia opiekunów w projekcie EduCare przyniosły zakładane rezultaty. Szeroko zakrojone badania, obserwacje, analizy i treningi stanowią adekwatną odpowiedź na potrzeby współczesnych opiekunów i ich podopiecznych. Dzięki szkoleniu EduCare uczestnicy zdobyli dużą wiedzę i umiejętności, przede wszystkim w zakresie komunikacji, ale też o charakterze poznawczym, pomocowym i niekiedy medycznym.

Bibliografia

- De Vincenti C. (2000), *Gli anziani in Europa. Sistemi sociali e modelli di welfare a confronto* (IX Rapporto Cer-Spi), tłum. na ang. G. Biggio, Laterza, Roma-Bari.
- Giamakouris K. (2008), *Population and social conditions*, tłum. A. Szplit, "Eurostat. Statistics in focus. 72/2008".
- Głowacka M., Jarosz M. J., Włoszczak-Szubzda A., Dzierżek J. (2011), *Zmiany demograficzne w Polsce*, [w:] Jarosz M. J., Włoszczak-Szubzdy A., Kowalski W. (red.), *Problemy starzenia się społeczeństwa. Teoria i praktyka. Perspektywa polska i brytyjska*, Innovatio Press, Lublin, s. 87–88.
- Jacobzone S. (1999), *Ageing and Care for Frail Elderly Persons: An Overview of International Perspectives*, tłum. A. Szplit, OECD Labour Market and Social Policy Occasional Paper, no. 38.
- Oliva J., Vilaplana C., Osuna R. (2011), *The social value of informal care provided to elderly dependent people in Spain*, tłum. na ang. S. Quero, "Gaceta Sanitaria", vol. 2 (25), s. 108–114.
- Rogero-García, J. (2009), *Distribución en España del cuidado formal e informal a las personas de 65 años y más años en situación de dependencia*, tłum. na ang. S. Quero, "Revista Española de Salud Pública", vol. 83, Redalyc, s. 393–405.
- Szukalski P. (2004), *Osoby sędziwe w Polsce i w krajach Unii Europejskiej. Przeszłość, teraźniejszość, przyszłość*, „Prace Instytutu Ekonometrii i Statystyki Uniwersytetu Łódzkiego”, seria A, s. 6–9.
- Tobío C., Agulló M. S., Gómez M. V., Martín-Palomo M. T. (2010), *El cuidado de las personas. Un reto para el siglo XXI*, tłum. na ang. S. Quero, Fundación La Caixa, Barcelona.

Netografia

- EduSenior, <http://www.edusenior.eu/data/outcomes/wp5/EduSenior-guide.pdf> (dostęp: 02.03.2014).
- Elderly Care Vocational Skill Building and Certification, http://interlinks.eurocentre.org/model/example/ElderlyCareVocationalSkillBuildingAndCertification_ECVC (dostęp: 12.07.2014).
- GERAS Strategic plan 2013–2018, Geriatric Education and Research in Aging Science Centre, <http://www.hamiltonhealthsciences.ca/workfiles/PR/SPH%20GERAS%20Report.pdf> (dostęp: 12.07.2014).
- Life After Care, <http://www.lifeaftercare.eu/pd.php> (dostęp: 12.07.2014).
- Projekt AWAKE, <http://centrumis.pl/projekt-awake.html> (dostęp: 12.07.2014).
- Projekt „Metody edukacji osób starszych”, <http://www.kampania60plus.pl/aktualnosci/projekt-metody-edukacji-osob-starszych.html> (dostęp: 10.01.2015).

Raport Komisji Europejskiej pt. Long-term Care in the European Union, (2008), <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=768&langId=en> (dostęp: 2012–2014).

Rocznik statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej (2013), Warszawa, http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcrgus/RS_rocznik_statystyczny_rp_2013.pdf (dostęp: 20.08.2014).

Universal Class: Social Work Online Courses, <http://www.universalclass.com> (dostęp: 12.07.2014).