

Szkolenia z zakresu zwiększania kompetencji międzykulturowych funkcjonariuszy Komendy Miejskiej Policji w Krakowie oraz Straży Miejskiej Miasta Krakowa w ocenie uczestników

(raport z badań)

Publikacja opracowana w ramach programu Otwarty Kraków.



Opracowanie:
dr Grzegorz Kuzara
Piotr Twaróg
Lesław Nowak

Fundacja Defendo – Instytut Bezpieczeństwa Osobistego
os. Mistrzejowice 6/20, 31-640 Kraków
<https://fundacjedefendo.org/>



FUNDACJA DEFENDO
Instytut Bezpieczeństwa Osobistego

Kraków 2026

Spis treści

Wstęp	5
Charakterystyka grupy badawczej	6
Charakterystyka i opis wyników pytań diagnostycznych	8
Pozostałe wyniki badań	13
Ogólna ocena kursu w opinii uczestników	19
Podsumowanie	23

W niniejszym raporcie przedstawiono wyniki badań ewaluacyjnych przeprowadzonych w ramach realizacji programu szkoleniowego skierowanego do funkcjonariuszy Komendy Miejskiej Policji w Krakowie oraz Straży Miejskiej Miasta Krakowa. Program opracowany został z myślą o zwiększaniu kompetencji międzykulturowych funkcjonariuszy. Głównym celem ewaluacji była ocena jakości, użyteczności oraz efektywności zrealizowanych działań szkoleniowych, a także identyfikacja ich wpływu na rozwój kompetencji zawodowych uczestników.

Współczesne wyzwania związane z zapewnieniem bezpieczeństwa publicznego wymagają od służb mundurowych nie tylko wysokiego poziomu przygotowania merytorycznego, lecz również stałego doskonalenia umiejętności praktycznych, społecznych i komunikacyjnych. Dynamicznie zmieniające się uwarunkowania społeczne, wzrost oczekiwań obywateli wobec instytucji publicznych oraz konieczność dostosowania służb mundurowych do pracy i podejmowania interwencji w środowisku coraz bardziej zróżnicowanych kulturowo, z uwagi na procesy migracyjne spowodowane różnymi czynnikami (migracje ekonomiczne, migracje przymusowe, wzmożony ruch turystyczny w Krakowie) powodują, że proces kształcenia i podnoszenia kwalifikacji funkcjonariuszy nabiera szczególnego znaczenia.

Przeprowadzone badanie ewaluacyjne miało charakter zarówno diagnostyczny, jak i rozwojowy. Jego założeniem było nie tylko określenie stopnia realizacji celów szkoleniowych, ale również pozyskanie informacji pozwalających na doskonalenie przyszłych edycji szkoleń. Analizie poddano m.in. poziom organizacji zajęć, adekwatność treści szkoleniowych względem potrzeb zawodowych uczestników, kompetencje kadry prowadzącej oraz praktyczny wymiar zdobytej wiedzy i umiejętności.

Badanie zostało zrealizowane z wykorzystaniem metod i technik właściwych dla badań społecznych i ewaluacyjnych, w tym analizy danych zastanych oraz badań ankietowych przeprowadzonych wśród uczestników szkoleń. Uzyskany materiał badawczy umożliwił wieloaspektową ocenę programu szkoleniowego oraz sformułowanie wniosków i rekomendacji służących podnoszeniu jakości działań edukacyjnych realizowanych na rzecz służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo publiczne.

Wyniki przedstawione w raporcie mogą stanowić istotne źródło wiedzy dla organizatorów szkoleń, kadry zarządzającej oraz instytucji odpowiedzialnych za planowanie i wdrażanie polityki szkoleniowej w obszarze bezpieczeństwa i porządku publicznego.

Charakterystyka grupy badawczej

Badania ewaluacyjne składały się z trzech kwestionariuszy – pre-testu, post-testu oraz kwestionariusza ogólnej oceny szkolenia.

W szkoleniu udział wzięło 100 funkcjonariuszy, z czego większość stanowili funkcjonariusze Policji (52%), natomiast 48% uczestników było funkcjonariuszami Straży Miejskiej Miasta Krakowa.

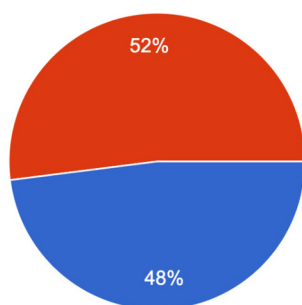
Dobór uczestników był losowy, z czego Komenda Miejska Policji w Krakowie wyznaczyła na szkolenia dedykowane funkcjonariuszom liniowym po 2 osoby z każdego komisariatu (łącznie 16 osób) na każde szkolenie. Dobór uczestników na szkolenie dla kadry kierowniczej jest nam nieznany.

Straż Miejska Miasta Krakowa delegowała na szkolenia funkcjonariuszy z każdego oddziału rejonowego, Oddziału Wsparcia oraz pracowników z Wydziału Ochrony Środowiska. Szczegółowa liczba osób z danego Oddziału/Wydziału na poszczególnych szkoleniach nie jest nam znana.

O wypełnienie ankiet poproszeni zostali wszyscy uczestnicy szkoleń, z czego pre-testy wypełniło 100 osób, post-testy 99 osób, natomiast kwestionariusz ogólnej oceny szkolenia oddało 97 osób. Podział ilości wypełnionych ankiet ze względu na jednostkę zatrudniającą prezentują poniższe wykresy:

Pre-testy

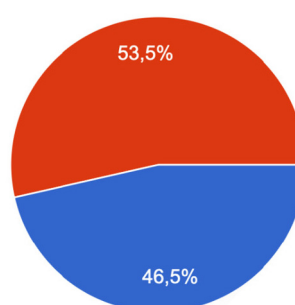
1. W której jednostce Pan/Pani pracuje?
100 odpowiedzi



● Straż Miejska Miasta Krakowa
● Policja

Post-testy

1. W której jednostce Pan/Pani pracuje?
99 odpowiedzi



● Straż Miejska Miasta Krakowa
● Policja

Ocena organizacji szkolenia nie zawierała rozróżnienia na miejsce zatrudnienia.

Z uwagi na chęć zachowania jak największego stopnia anonimizacji badań, nie zdecydowaliśmy się na rozróżnianie badanych pod kątem płci, wieku czy stażu pracy. Uznaliśmy, że mogłoby to wpłynąć na respondentów i stworzyć rozdźwięk pomiędzy oceną rzeczywistą a oceną deklarowaną, co byłoby zjawiskiem zdecydowanie niepożądanym.

Charakterystyka i opis wyników pytań diagnostycznych

Część pytań przygotowanych w pre i post-testach, oprócz funkcji bezpośredniej oceny szkolenia, miało także funkcję diagnozującą istnienie uprzedzeń w badanej grupie. Zostały one przygotowane oraz zinterpretowane przez psychologa będącego jednym z twórców programu.

Pytania o podwójnej funkcji, zawarte zarówno w pre oraz post-testach brzmiały:

1. Jak Twoim zdaniem większość pracowników straży miejskiej/policji ocenia przydatność szkoleń dotyczących wielokulturowości?
2. Na ile Twoje przygotowanie do podejmowania czynności służbowych wobec przedstawicieli innych kultur jest obecnie wystarczające?
3. Na ile zagadnienia związane z różnorodnością kulturową uczestników zdarzeń są przydatne w codziennej służbie?

Powyższe pytania zawierają ukrytą warstwę treściową i mają na celu diagnozowanie niejawnych, negatywnych postaw wobec tematu szkolenia. Szczególnie pytanie: *“Jak Twoim zdaniem większość pracowników straży miejskiej/policji ocenia przydatność szkoleń dotyczących wielokulturowości”* ma charakter projekcyjny i może być z dużą dozą ostrożności interpretowane jako opinia własna osoby ankietowanej. Pozostałe dwa pytania poza warstwą otwartą, mogą być również wskaźnikami nastawienia do tematyki. Przykładowo przekonanie, że wiem wystarczająco dużo i wiedza o prezentowanej tematyce jest nieprzydatna w codziennej służbie, mogłoby świadczyć o negatywnym nastawieniu do szkolenia, ale również uprzedzeniach do przedstawicieli innych kultur. Analiza wyników wskazuje na wyraźny pozytywny efekt szkolenia. We wszystkich pytaniach możliwych do bezpośredniego porównania odnotowano przesunięcie odpowiedzi w kierunku wyższych ocen, szczególnie w zakresie poczucia kompetencji oraz praktycznej przydatności wiedzy związanej z różnorodnością kulturową. Jednocześnie zmniejszył się udział ocen niskich i sceptycznych. Najsilniejszy efekt zaobserwowano w zakresie subiektywnego poczucia przygotowania do działań wobec przedstawicieli innych kultur, co można uznać za ważny wskaźnik skuteczności szkolenia w wymiarze praktycznym. Łączny odsetek ocen wysokich (4 – 5) wzrósł z 58% do około 69,7%, natomiast odpowiedzi niskie (1 – 2) spadły z 13% do 5%. Oznacza to, że po zakończeniu szkolenia uczestnicy częściej uznawali szkolenia dotyczące wielokulturowości za potrzebne i użyteczne. Wynik sugeruje wzrost akceptacji dla samej idei szkolenia międzykulturowego. Z perspektywy organizatora oznacza to większą gotowość uczestników do angażowania się w podobne działania szkoleniowe w przyszłości oraz wyższe przekonanie o praktycznej wartości tego typu kompetencji. Procent osób nieprzekonanych może być miarą nie tyle skuteczności szkolenia ale wynikiem obecności w grupie radykalnych postaw i uprzedzeń. Zwykle poglądy takie charakteryzują się sztywnością i tendencją do niezmienności. Uzyskany wynik na poziomie 5% nie wskazuje na powszechności występowania tego problemu w badanej grupie.

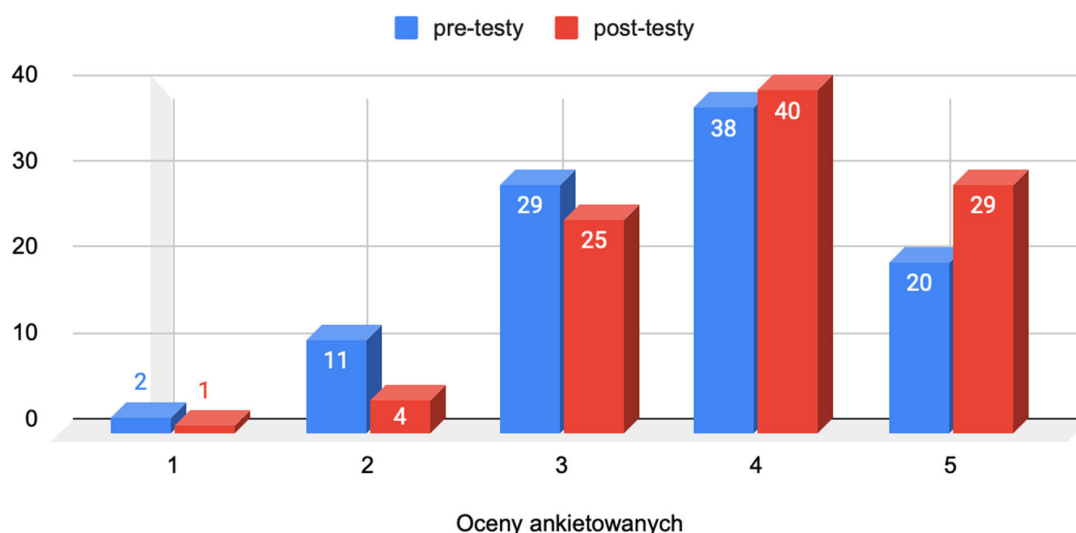
Największa zmiana dotyczyła poczucia przygotowania zawodowego. Odsetek ocen wysokich (4 – 5) wzrósł z 39% do około 73,7%, natomiast odpowiedzi niskie (1 – 2) spadły z 16% do 1%. Szczególnie istotny jest wzrost najwyższej oceny („5”) z 5% do 23,2%. Jednocześnie znacząco zmniejszył się udział odpowiedzi „3”, co sugeruje odejście od postawy niepewności na rzecz większego poczucia kompetencji. Szkolenie prawdopodobnie zmniejszyło niepewność uczestników w sytuacjach kontaktu międzykulturowego. W praktyce może to oznaczać większą pewność działania, niższy poziom stresu w kontaktach z osobami odmiennymi kulturowo oraz większą gotowość do stosowania adekwatnych form komunikacji.

Po szkoleniu wzrosło przekonanie o praktycznej użyteczności wiedzy związanej z różnorodnością kulturową. Łączny udział ocen wysokich (4 – 5) zwiększył się z 67% do około 77,8%, przy jednoczesnym spadku odpowiedzi niskich z 8% do 3%. Szczególnie widoczny był wzrost odpowiedzi „5” – z 26% do 39,4%. Wynik sugeruje, że uczestnicy po szkoleniu częściej dostrzegają bezpośredni związek między treściami dotyczącymi wielokulturowości a codzienną praktyką zawodową. Wiedza uzyskana na szkoleniu była postrzegana jako użyteczna w realnych sytuacjach służbowych. Bardziej pozytywna ocena przydatności szkolenia może pośrednio wskazywać na:

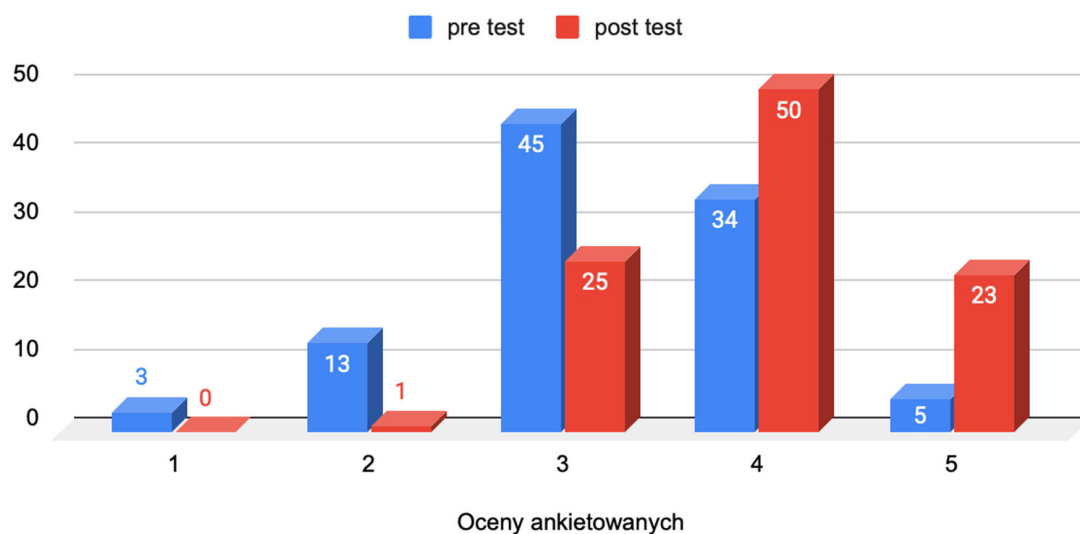
1. większą otwartość wobec tematyki międzykulturowej,
2. niższy poziom oporu wobec pracy z osobami kulturowo odmiennymi,
3. wzrost gotowości do rozwijania kompetencji międzykulturowych.

Negatywna ocena tego typu szkoleń i przekonanie, że prezentowane zagadnienie nie jest ważne może również być wskaźnikiem uprzedzeń. Spadek takich odpowiedzi sugeruje osłabienie sceptycyzmu w badanej grupie. Jeżeli uczestnicy częściej uznają wiedzę dotyczącą różnic kulturowych za praktycznie użyteczną, może to pośrednio oznaczać większą gotowość do uwzględniania perspektywy drugiej osoby w działaniach służbowych i pośrednio spadek uprzedzeń. W praktyce jest to istotne, ponieważ jednym ze źródeł napięć i stereotypizacji jest interpretowanie zachowań innych osób wyłącznie przez pryzmat własnych norm kulturowych.

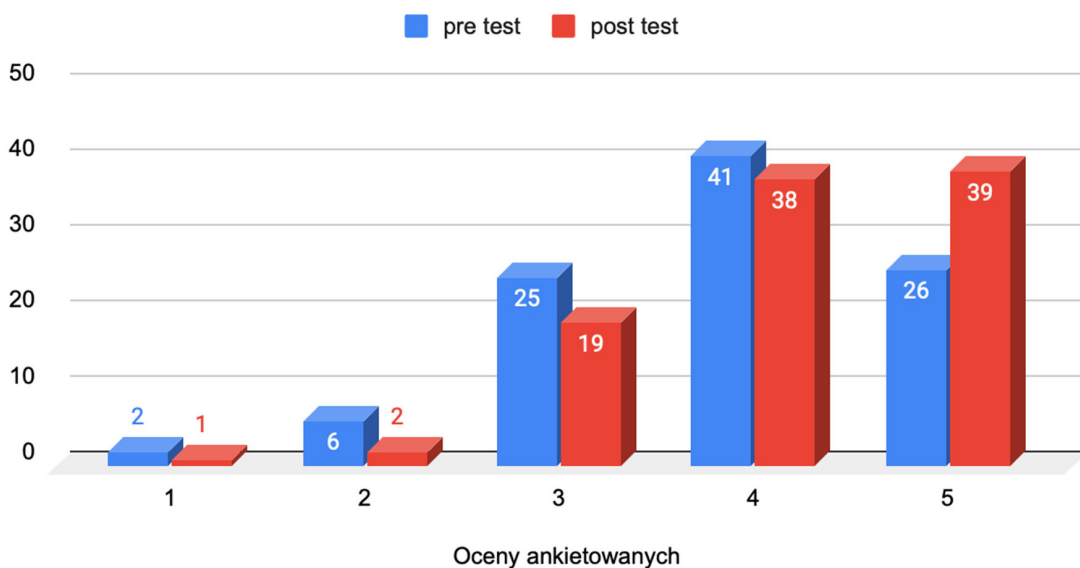
Jak Twoim zdaniem większość pracowników straży miejskiej/policji ocenia przydatność szkoleń dotyczących wielokulturowości?



Na ile Twoje przygotowanie do podejmowania czynności służbowych wobec przedstawicieli innych kultur jest obecnie wystarczające?



Na ile zagadnienia związane z różnorodnością kulturową uczestników zdarzeń są przydatne w codziennej służbie?



W pytaniu 13, zawartym w post-teście („Na które obszary szkoleniowe powinno się położyć większy nacisk? (wybór maksymalnie 3 odpowiedzi)”, najczęściej wskazywanymi obszarami były:

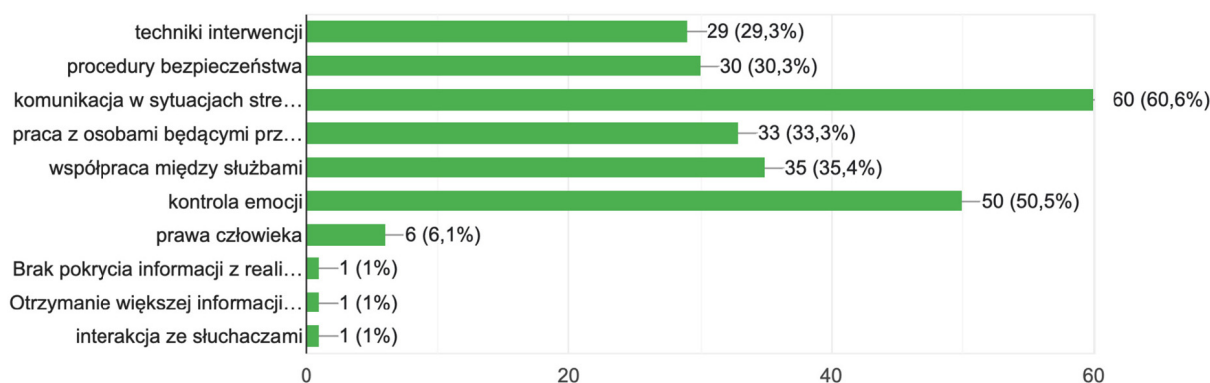
1. komunikacja w sytuacjach stresowych – 60,6%
2. kontrola emocji – 50,5%
3. współpraca między służbami – 35,4%
4. praca z osobami będącymi przedstawicielami innych kultur – 33,3%
5. procedury bezpieczeństwa – 30,3%
6. techniki interwencji – 29,3%

Uzyskane wyniki wskazują, że uczestnicy oczekują przede wszystkim praktycznych i psychologicznych kompetencji. Najsilniejsza potrzeba dotyczy komunikacji pod presją i zarządzania emocjami, co w trakcie szkolenia było wielokrotnie eksponowane jako kluczowa umiejętność i może być wskaźnikiem właściwego zrozumienia przekazu. Jednocześnie stosunkowo wysoki procent wskazań odpowiedzi dotyczącej pracy z przedstawicielami innych kultur (33,3%) sugeruje, że szkolenie zostało uznane za potrzebne, natomiast wynik można interpretować dwojako, zarówno jako wynik właściwego nasycenia grupy tematem, jak i niższego zainteresowania tematyką w stosunku do treści związanych z samokontrolą i komunikacją. Skrajnie niskie wyniki w odpowiedzi dotyczącej pracy z przedstawicielami innych kultur mogłyby świadczyć o bagatelizowaniu tematu lub diagnozować ukryte uprzedzenia, lecz w tym wypadku wniosek ten nie jest uzasadniony. Można wysnuć przypuszczenie, że uczestnicy nie sygnalizują potrzeby zwiększania ilości wiedzy teoretycznej, lecz oczekują większego nacisku na trening kompetencji praktycznych, sytuacyjnych i interpersonalnych, możliwych do wykorzystania bezpośrednio w służbie. Pytanie może w pewnym stopniu pełnić rolę pośredniej diagnozy nastawienia uczestników do tematyki wielokulturowości. Analizowane odpowiedzi nie diagnozują problemu w tym obszarze.

13. Na które obszary szkoleniowe powinno się położyć większy nacisk?

(wybór max. 3)

99 odpowiedzi



Pytanie 14, zawarte w post-teście („W warunkach ograniczonego czasu szkoleniowego, które treści można ograniczyć w pierwszej kolejności?”) – najczęstsze wskazania dotyczyły:

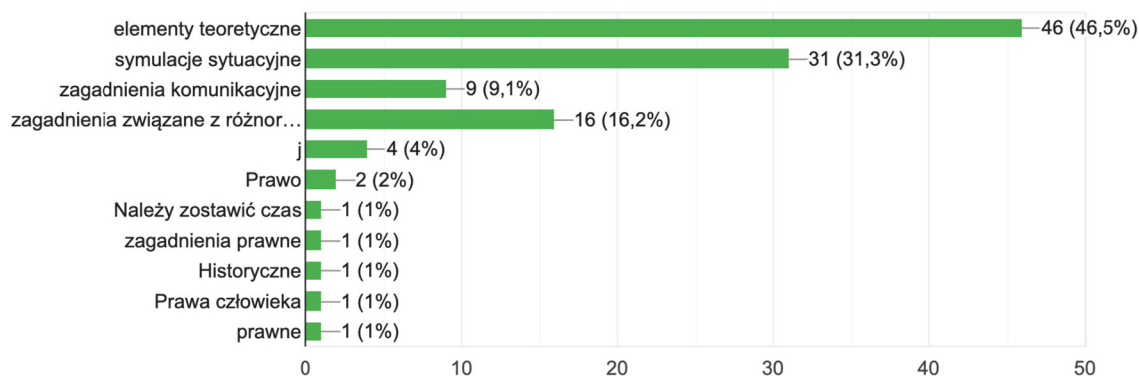
1. elementy teoretyczne – 46,5%
2. symulacje sytuacyjne – 31,3%
3. zagadnienia komunikacyjne – 9,1%
4. zagadnienia związane z różnorodnością kulturową – 16,2%

Najsilniejszy sygnał dotyczy ograniczenia elementów teoretycznych, co sugeruje preferencję uczestników dla treści praktycznych, aplikacyjnych i opartych na doświadczeniu. Można to interpretować jako oczekiwanie bardziej operacyjnego charakteru szkolenia – mniej przekazu teorii, więcej narzędzi przydatnych w realnych interwencjach. Jednocześnie warto zwrócić uwagę na wynik dotyczący symulacji sytuacyjnych (31,3%), który może oznaczać nie tyle niechęć wobec ćwiczeń praktycznych, ile przekonanie części uczestników, że w warunkach skróconego czasu pewne symulacje można ograniczyć na rzecz bardziej bezpośrednich treści lub konkretnych procedur. Ponieważ pytanie 13 wskazuje silne zapotrzebowanie na kompetencje praktyczne, bardziej prawdopodobne jest oczekiwanie lepiej ukierunkowanych lub krótszych ćwiczeń, a nie całkowitej

rezygnacji z praktyki. Może to też być wskaźnikiem oporu wobec pewnych form ćwiczeń praktycznych jak przykład odgrywanie scenek. Istotne jest również, że zagadnienia komunikacyjne (9,1%) i związane z różnorodnością kulturową (16,2%) były relatywnie rzadko wskazywane do ograniczenia. Oznacza to, że uczestnicy postrzegają te obszary jako potrzebne i warte utrzymania w programie. Należy zauważyć, że pytanie związane z różnorodnością kulturową może być pośrednio miernikiem potencjalnych uprzedzeń w grupie. Uzyskany wynik nie wskazuje na istnienie niepokojącego trendu w badanej grupie.

Wniosek ewaluacyjny: jeśli konieczne byłoby skrócenie programu, uczestnicy sugerują ograniczenie głównie treści teoretycznych, przy zachowaniu komponentów rozwijających kompetencje praktyczne i komunikacyjne. Dane wskazują na preferencję modelu szkolenia o charakterze praktycznym, zadaniowym i osadzonym w realiach służby. Badana grupa uzyskała niskie wyniki w pytaniach diagnozującym ukryte uprzedzenia.

14. W warunkach ograniczonego czasu szkoleniowego, które teksty można ograniczyć w pierwszej kolejności
99 odpowiedzi



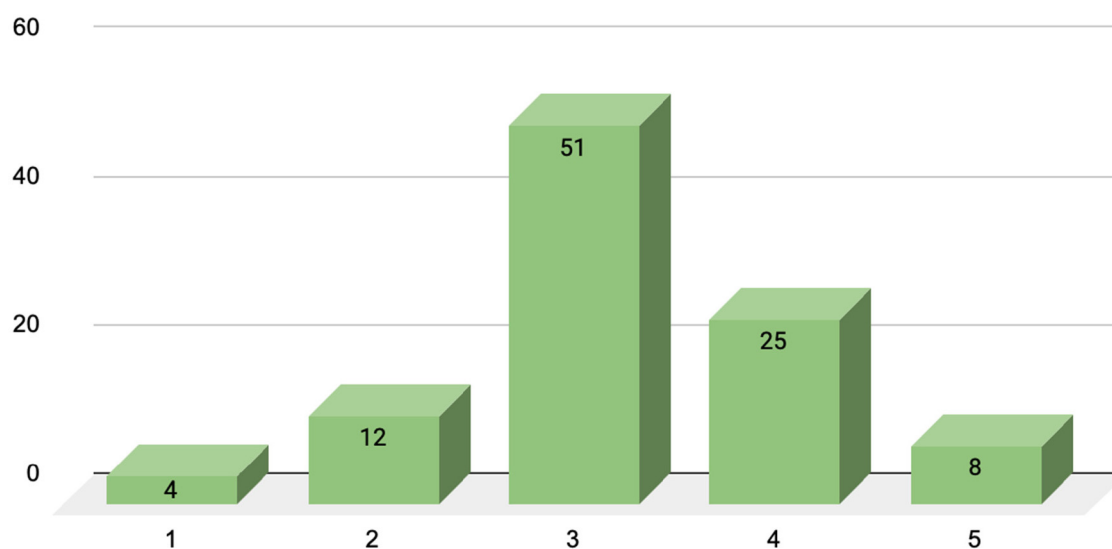
Pozostałe wyniki badań

Pre-testy zawierały jedno pytanie, które nie dotyczyło samego szkolenia, a odnosiło się w większym stopniu do doświadczeń uczestników. Zapytaliśmy respondentów, jak często w trakcie pracy występują sytuacje wymagające kontaktu z osobami o odmiennych sposobach komunikacji, zachowania lub przedstawicielami innych kultur.

Ponad połowa ankietowanych oceniła częstotliwość kontaktów z przedstawicielami obcych kultur na 3, z czego 1/3 badanych wskazała oceny wyższe (4 – 5). Na podstawie podanych odpowiedzi można sądzić, że funkcjonariusze służb porządkowych w Krakowie mają częsty kontakt z innymi kulturami. Należy zwrócić również uwagę, że w szkoleniu brały udział osoby pracujące w różnych rejonach miasta. Prawdopodobnie osoby pracujące w rejonie centrum czy Kazimierza oceniłyby wyżej częstotliwość kontaktów z racji skupienia się ruchu turystycznego we wskazanych obszarach.

Pytania/twierdzenia zadane zarówno w pre jak i post-testach dotyczyły oceny ankietowanych własnego przygotowania do pracy z osobami z różnych kultur, ich wpływu na codzienne obowiązki służbowe oraz podejścia respondentów do szkoleń związanych z kompetencjami międzykulturowymi. Pytania brzmiały:

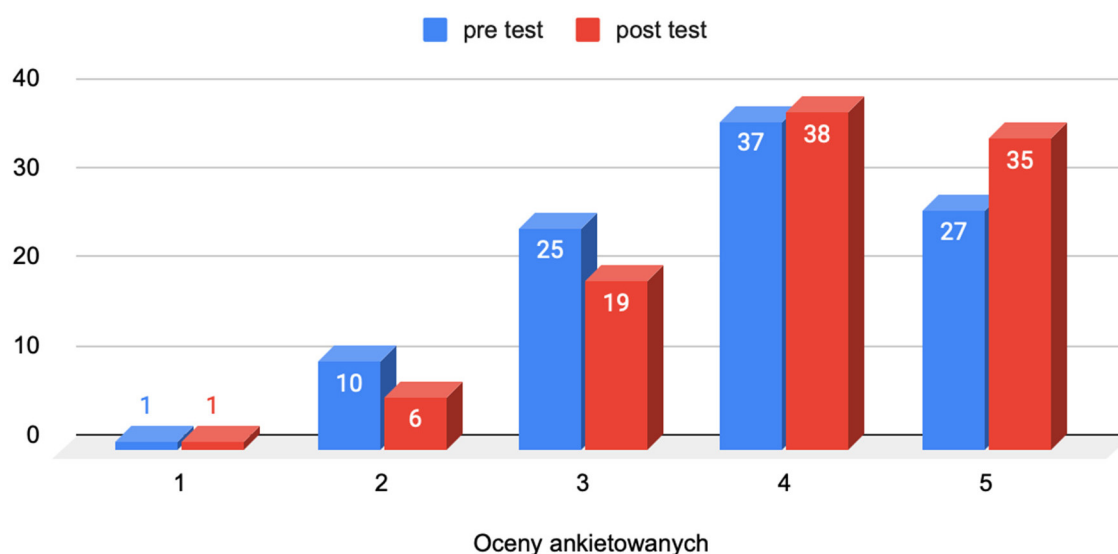
Jak często w Twojej praktyce służbowej występują sytuacje wymagające pracy z osobami o odmiennych sposobach komunikacji, zachowania lub przedstawicielami innych kultur?



1. W jakim stopniu szkolenia z zakresu komunikacji z przedstawicielami innych kultur wpływają na skuteczność działań?
2. Czuje się komfortowo w kontakcie z osobami z innych kultur,
3. Różnice kulturowe utrudniają wykonywanie obowiązków służbowych,
4. Uważam, że znajomość wielokulturowości jest ważna w mojej pracy,
5. Czuję się przygotowany/a do pracy z osobami z innych kultur.

Porównanie ocen respondentów dotyczących przydatności szkolenia na skuteczność działań służbowych pozwala wyciągnąć wniosek, że odbycie szkolenia przekonało część uczestników do jego przydatności. Wykres rozkładu odpowiedzi wskazuje widoczny wzrost ocen najwyższych (łącznie wzrost o 8 punktów). Zauważyć można również spadek najniższych ocen (łącznie spadek z 11 do 7). Największy spadek dotyczy osób, które przed szkoleniem przyznały ocenę 3 (z 25 do 19).

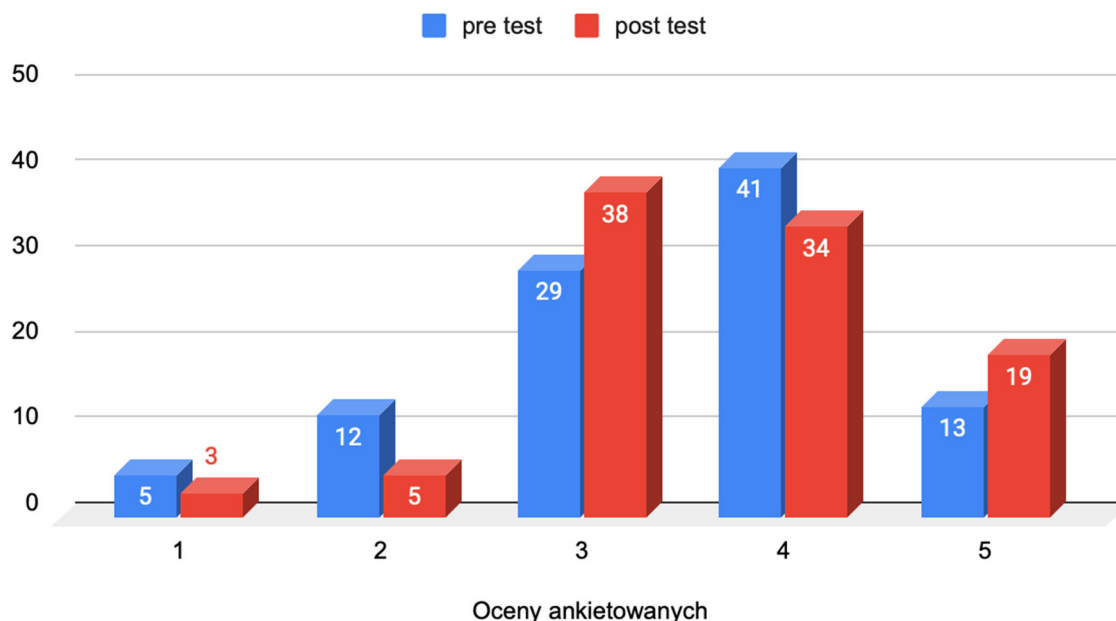
W jakim stopniu szkolenia z zakresu komunikacji z przedstawicielami innych kultur wpływają na skuteczność działań?



Respondenci poproszeni zostali również o ocenę własnego komfortu w kontakcie z osobami z odmiennych kręgów kulturowych. W tym przypadku również widać pozytywny wpływ szkolenia na jego uczestników. O ile w pre-testach dwie najniższe oceny przyznało łącznie 17 osób, o tyle w post-testach najniższe noty zaznaczyło w sumie 8 osób (spadek o 9). Dwa największe wzrosty odnotowały oceny 3 (wzrost o 9) oraz 5 (wzrost o 6). Rozkład ocen w przedziale 3-5 można interpretować dwojako. Z jednej strony wskazuje on na to, że niektórzy uczestnicy szkolenia zaznaczyli niższą ocenę w post-testach, niż przed szkoleniem. Może to wynikać z faktu poruszenia tematów wybranych kultur, z pominięciem innych, o które uczestnicy pytali w trakcie zajęć. Może być to również wynik uświadomienia uczestników szkolenia tego w jak wielu obszarach funkcjonariusz musi się szkolić, by skuteczniej realizować swoje obowiązki służbowe. Powyższe wymagałoby pogłębionych badań. Z drugiej strony wyraźny spadek najniższych ocen uznać należy za trend pozytywny, wpisujący się w cele szkolenia.

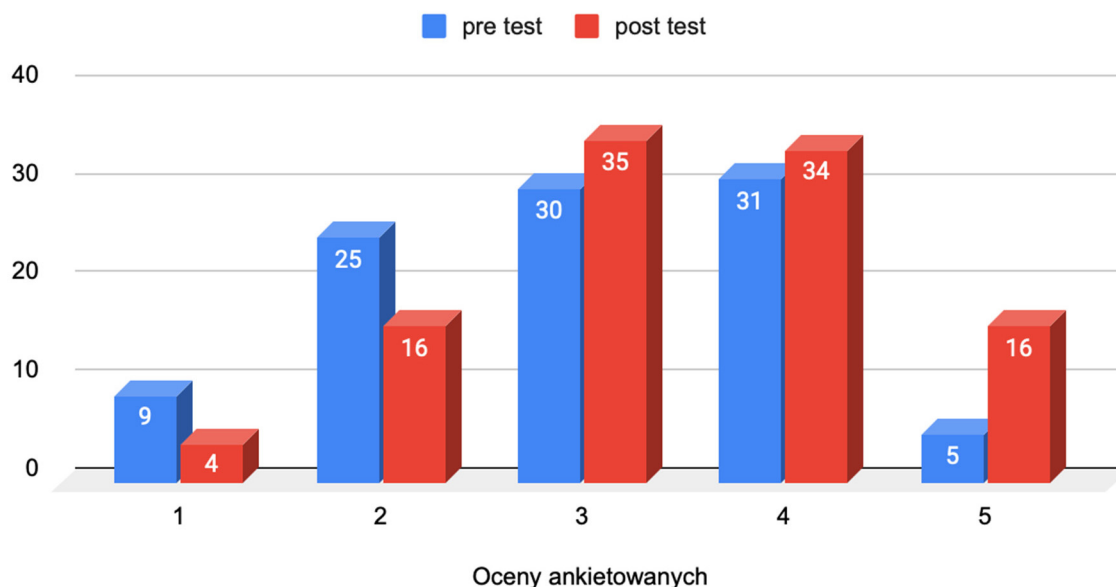
Zdecydowana większość ankietowanych uznała, że różnice kulturowe utrudniają wykonywanie obowiązków służbowych. Dwie najwyższe oceny do powyższego twierdzenia przyznało w sumie 36 osób (pre-test) i 50 osób (post-test). Ocena 3 oscylowała w okolicy 30% wskazań. Wykres rozkładów głosów sugeruje, że szkolenie utwierdziło uczestników w tym, że realizacja obowiązków służbowych w środowisku wielokulturowym jest trudniejsza, niż w środowisku monokulturowym. Uzasadnionym wydaje się twierdzenie, że powyższe wskazania odzwierciedlają rzeczywistość.

Czuję się komfortowo w kontakcie z osobami z innych kultur



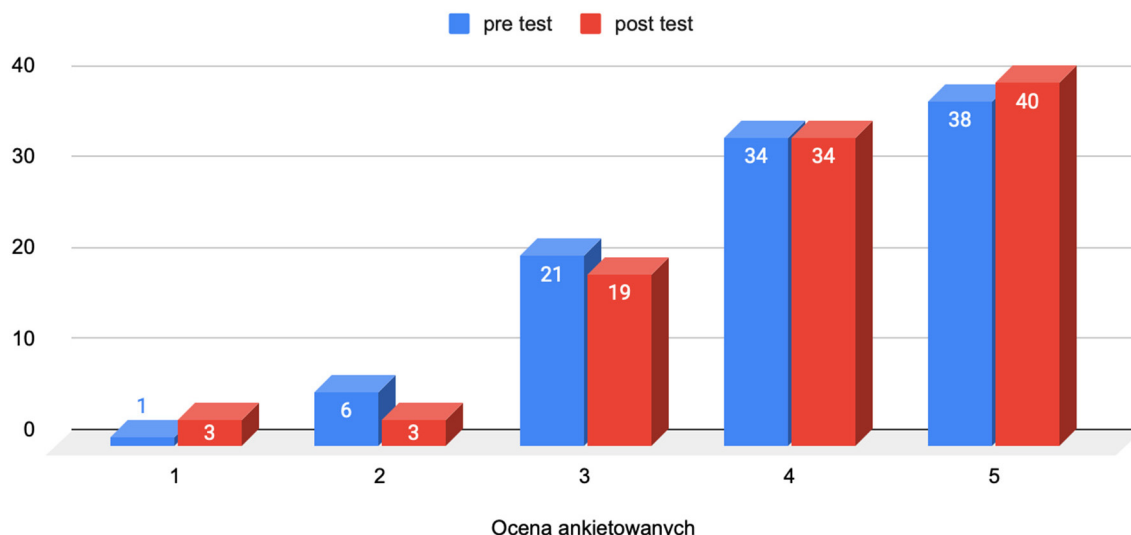
Praca z osobami reprezentującymi różne kultury i religie wymaga zdecydowanie większych kompetencji, niż operowanie w rodzimym środowisku, co czyni ją trudniejszą. Zaznaczyć należy, że celem szkolenia było przede wszystkim danie uczestnikom narzędzi do skutecznego realizowania obowiązków służbowych i tym samym pośredniego ułatwienia ich realizacji, natomiast nie zawsze skuteczniejsza interwencja oznacza interwencję łatwiejszą.

Różnice kulturowe utrudniają wykonywanie obowiązków służbowych



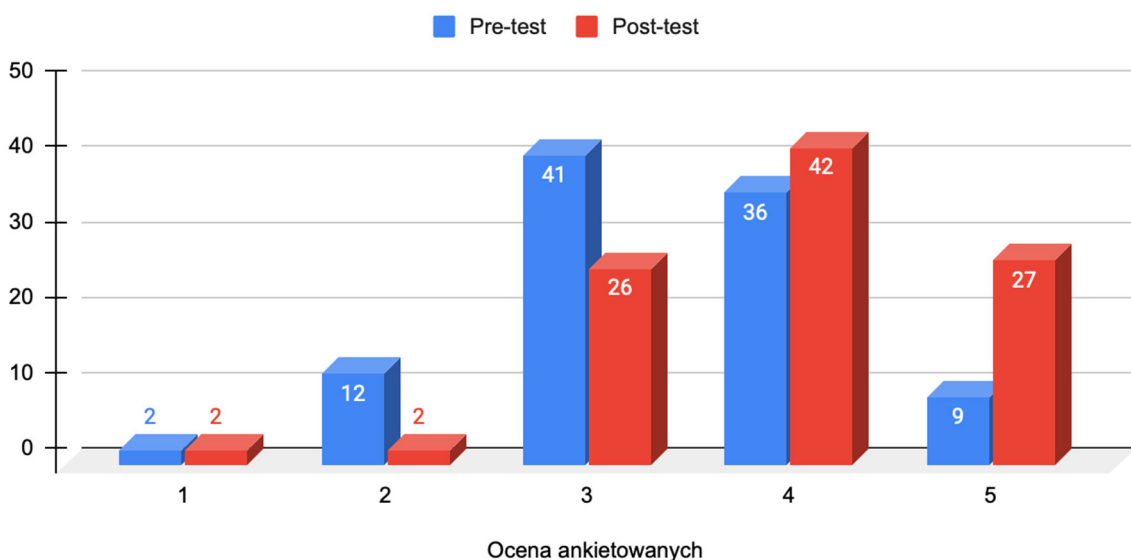
Szkolenie przeprowadzone dla funkcjonariuszy tylko nieznacznie wpłynęło na podejście uczestników do oceny znajomości różnych kultur w aspekcie ich pracy. Rozkład odpowiedzi wskazuje na relatywnie trwałą ocenę, z czego na uwagę zasługuje fakt, że zdecydowana większość respondentów uznała znajomość wielokulturowości za bardzo ważną (oceny 4 i 5 przyznało ponad 70 osób). Dwie najniższe oceny przyznało przed i po szkoleniu poniżej 10 osób.

Uważam, że znajomość wielokulturowości jest ważna w mojej pracy



W badaniach ewaluacyjnych widać wyraźny wpływ szkolenia na ocenę uczestników własnego przygotowania do pracy z osobami z innych kultur. Dwie najwyższe oceny w pre-testach otrzymały łącznie 45 głosów, natomiast po szkoleniu wynik ten wzrósł aż do 69 głosów, co jest wzrostem znaczącym. Zdecydowaną zmianę widać również w ocenach 1 – 2 (spadek z 14 wskazań na 4 wskazania w post-testach). Znaczny spadek nastąpił również wśród osób wskazujących ocenę 3. Rozkład odpowiedzi na wykresie jednoznacznie pokazuje, że główny cel szkolenia, jakim było lepsze przygotowanie uczestników do pracy w środowisku wielokulturowym został osiągnięty.

Czuję się przygotowany(a) do pracy z osobami z innych kultur

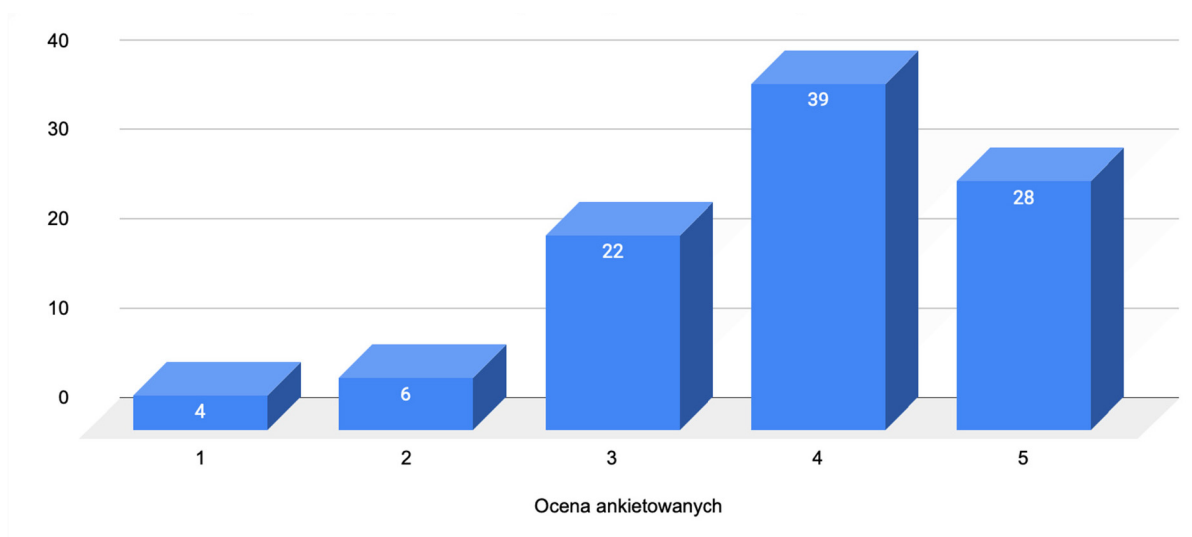


Post-testy wypełniane przez uczestników na zakończenie szkolenia zawierały również twierdzenia, które nie zostały zadane w pre-testach. Naszą intencją było nie tylko porównanie odpowiedzi na te same twierdzenia przed i po szkoleniu, ale również rozszerzenie badań o kwestie oceny uczestników wpływu szkolenia na ich podejście do osób z innych kultur oraz chęć implementacji przekazanej wiedzy i umiejętności do codziennej pracy.

Respondenci poproszeni zostali, tak jak w pozostałych przypadkach, o ocenę w pięciostopniowej skali, na ile zgadzają się z podanymi twierdzeniami. Ocena 1 oznaczała, że ankietowany całkowicie się nie zgadzał.

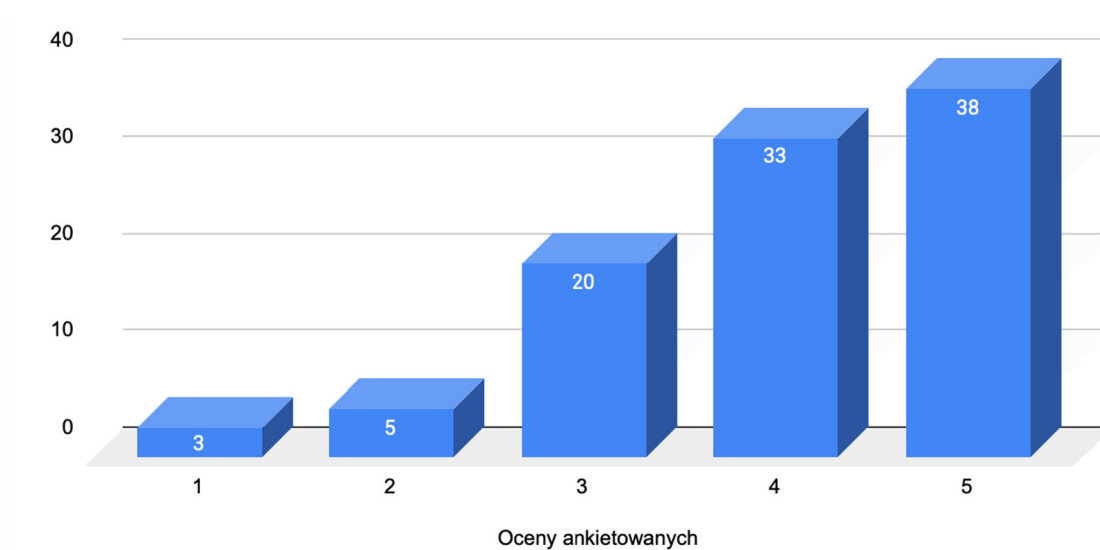
Pierwsze twierdzenie uzupełniające brzmiało *“Jestem bardziej otwarty/a na osoby z innych kultur niż przed szkoleniem”*. Zdecydowana większość zgodziła się z powyższym zdaniem, oceniając je na 4 (39 ocen) oraz 5 (28 ocen), co należy uznać za bardzo dobry wynik. Niespełna 25% ankietowanych oceniło powyższe na 3, natomiast tylko 10 osób przyznało ocenę niższą (ocena 1 – 4 głosy, ocena 2 – 6 głosów).

Jestem bardziej otwarty(a) na osoby z innych kultur niż przed szkoleniem



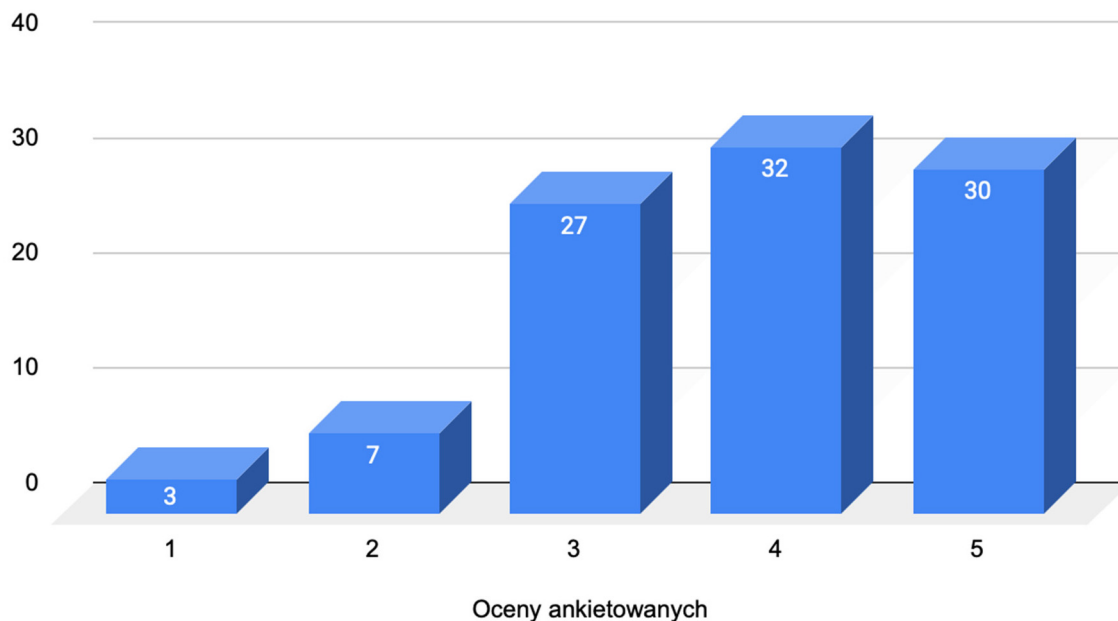
Podobnie wysokie noty otrzymało twierdzenie mówiące o wzroście kompetencji międzykulturowych uczestników w wyniku odbytego szkolenia. Ponad 70 osób oceniło, że nastąpił wzrost ich kompetencji międzykulturowych, z czego aż 38 osób zdecydowanie się zgodziło, przyznając najwyższą ocenę – 5. Ocena 3 zaznaczona została przez 20 osób, co stanowiło około 20% badanej grupy. Oceny niższe – 1 i 2 – przyznało łącznie 8 osób. Opisany wynik uznać należy za więcej niż satysfakcjonujący.

Moje kompetencje międzykulturowe wzrosły dzięki szkoleniu



Porównywalny rozkład ocen zauważyć można w opinii respondentów dotyczących wpływu szkolenia na ich zachowanie w pracy. Ponad 60 osób (dokładnie 62) oceniło, że odbyte szkolenie będzie miało wpływ na ich codzienną pracę, z czego 30 zaznaczyło ocenę 5 (widoczny minimalny spadek w stosunku do dwóch powyższych). Największy wzrost, względem poprzednich twierdzeń zauważyć można w liczbie osób, które zaznaczyły ocenę 3. Oceny niższe stanowiły ok 10% wszystkich odpowiedzi, jest wynikiem porównywalnym z innymi twierdzeniami zawartymi tylko w post-testach.

Szkolenie wpłynie na moje zachowanie w pracy



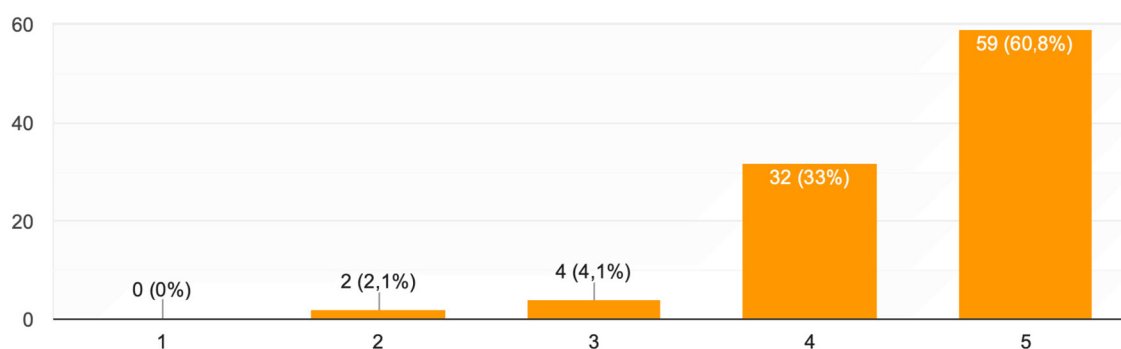
Ogólna ocena kursu w opinii uczestników

Uczestnicy szkolenia poproszeni zostali o wypełnienie ankiety dotyczącej ogólnej oceny organizacji zajęć. Kwestionariusz składał się z 7 twierdzeń, które dotyczyły dwóch obszarów – ogólnej organizacji oraz oceny prowadzących. Respondenci poproszeni zostali o przypisanie każdemu twierdzeniu oceny w skali 1 – 5, gdzie 1 oznaczało „zdecydowanie nie”.

W opinii respondentów cele szkolenia zostały jasno określone i przedstawione. Prawie 70% ankietowanych oceniło powyższy aspekt zajęć na maksymalną ocenę w pięciostopniowej skali. Prawie 30% ankietowanych oceniło określenie celów zajęć na ocenę 4. Tylko nieco ponad 5% ankietowanych dało ocenę niższą (2% – ocena 2, 4%.- ocena 3).

1. Cele szkolenia były jasno określone

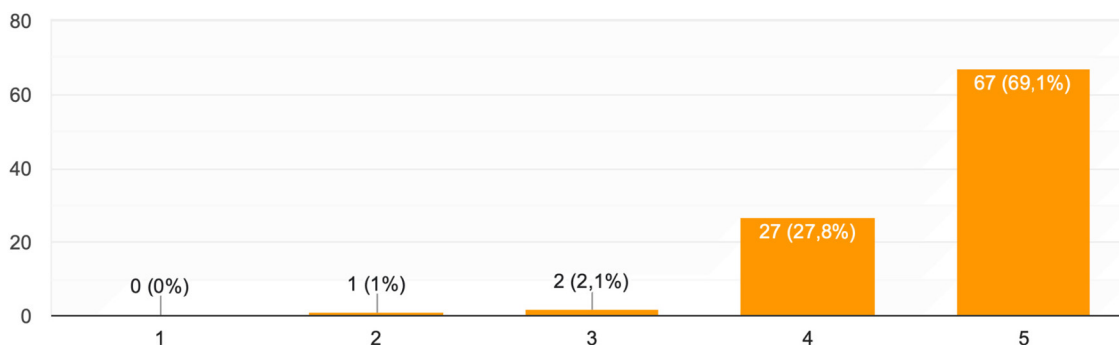
97 odpowiedzi



Podobne oceny otrzymały przekazywane w trakcie zajęć treści, o które pytaliśmy w aspekcie jasności przekazu. Ponad 96% respondentów przyznało ocenę 4 (27,8%) oraz 5 (69,1%) twierdzeniu „treści szkolenia były zrozumiałe”. Tak wysoka ocena świadczy o dobrym doborze tematów szkolenia oraz dopasowaniu formy przekazu do odbiorców.

2. Treści szkolenia były zrozumiałe

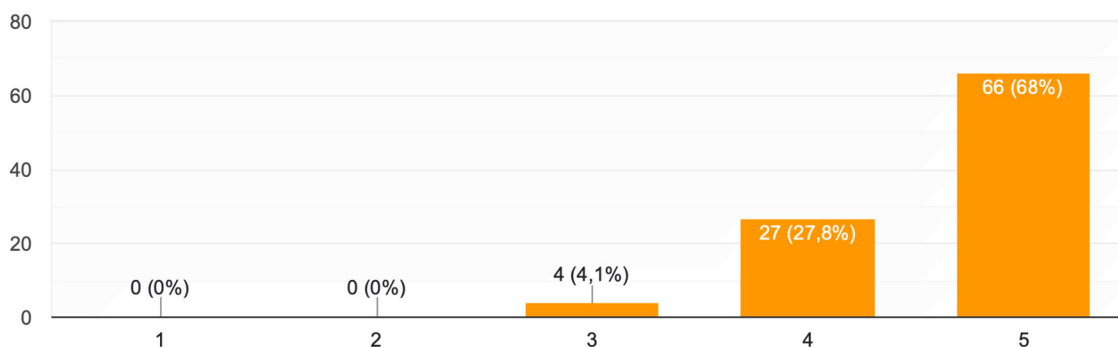
97 odpowiedzi



Z podobnym rozkładem ocen spotkała się również ocena organizacji szkolenia. Twierdzenie to było uogólnione i dotyczyło całości organizacji tj: poinformowania jednostek o projekcie oraz konieczności oddelegowania na szkolenie funkcjonariuszy, organizację miejsca czy catering. Najwyższa ocena przyznana została przez prawie 70% uczestników, a ponad 25% przyznało ocenę 4. Daje to podstawę do stwierdzenia, że całość organizacji była na najwyższym, nie wymagającym zmian w kolejnych edycjach szkoleń poziomie.

3. Szkolenie było dobrze zorganizowane

97 odpowiedzi

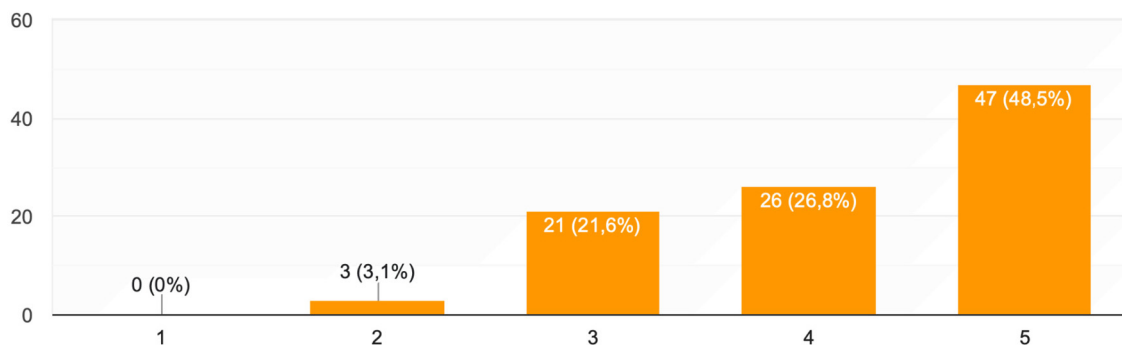


Największa różnorodność rozkładu ocen w kwestionariuszu ogólnej oceny szkolenia dotyczyła czasu trwania. Niecałe 50% respondentów przyznało w tym zakresie maksymalną ocenę, co na tle poprzednich pytań stanowi widoczny spadek. Ponad 25% ankietowanych oceniło czas trwania na 4, a niewiele mniej (21,6%) przyznało ocenę 3. Trzy osoby przyznały ocenę niższą, co stanowiło 3,1% ogółu.

Twierdzenie o czasie trwania szkolenia nie dawało możliwości uzupełnienia swojej odpowiedzi o to, czy według uczestników trwało ono zbyt krótko, czy zbyt długo.

4. Czas trwania szkolenia był odpowiedni

97 odpowiedzi

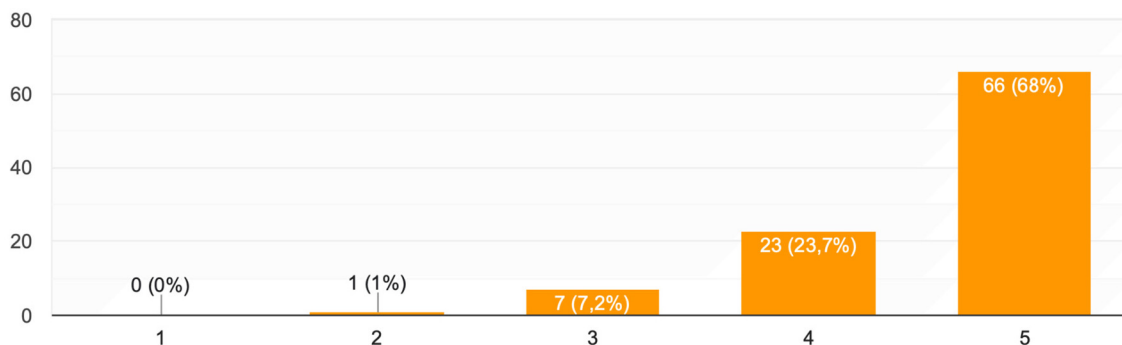


Ostatnie trzy pytania kwestionariusza odnosiły się do prowadzących – przygotowania merytorycznego, sposób przekazywania wiedzy oraz umiejętność odniesienia przekazywanych treści do praktyki zawodowej.

W każdym z wymienionych obszarów zdecydowanie przeważały najwyższe możliwe oceny. Prawie 70% respondentów oceniło przygotowanie merytoryczne prowadzących na 5, a niemal 25% przyznało ocenę 4. Niższe oceny stanowiły wyjątki, z czego ani jedna osoba nie przyznała najniższej możliwej noty. Ocenę poniżej 4 w sumie przyznało nieco ponad 8% respondentów.

5. Prowadzący posiadali odpowiednią wiedzę merytoryczną

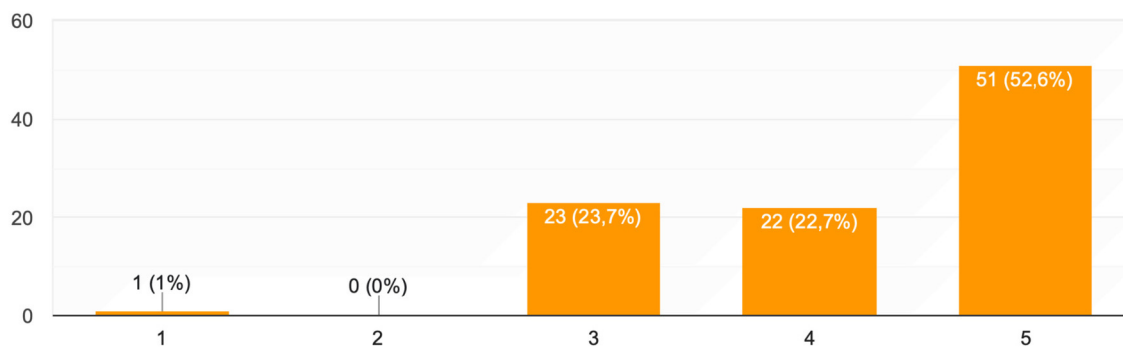
97 odpowiedzi



Jeszcze lepiej respondenci ocenili sposób przekazywania wiedzy przez prelegentów. Tylko 3% respondentów oceniło twierdzenie „*prowadzący przekazywali wiedzę w sposób zrozumiały*” poniżej 4. Łączny wynik dwóch najwyższych ocen wyniósł ponad 95%, co należy uznać za bardzo dobry rezultat, biorąc pod uwagę różnorodność treści i poruszanych tematów. Powyższe oceny są wynikiem zaangażowania w szkolenia osób z wieloletnim doświadczeniem pracy w służbach mundurowych, zarówno w pracy patrolowo-interwencyjnej, jak i pełnionych funkcji w komórkach odpowiedzialnych za szkolenia oraz współpracy ze środowiskiem akademickim.

6. Prowadzący odnosili się do praktyki zawodowej

97 odpowiedzi



Najsłabszą ocenę uzyskało twierdzenie dotyczące odnoszenia się prowadzących do praktyki zawodowej. Pomimo tego, że ponad połowa (52,6%) respondentów przyznała najwyższą ocenę w tym zakresie, to tylko nieco ponad 20% ankietowanych przyznało ocenę 4. Pomimo tego, że wciąż należy uznać taki rozkład ocen za bardzo dobry, to w odniesieniu do poprzednich pytań widać większy rozkład głosów i sumarycznie nieco gorszą średnią ocen. Niecałe 25% respondentów oceniło odniesienie prezentowanych treści do praktyki zawodowej na 3. Jedna osoba przyznała ocenę 1.

Podsumowanie

Eksperci Fundacji Defendo – Instytutu Bezpieczeństwa Osobistego przy współpracy z pracownikami Urzędu Miasta Krakowa podjęli się opracowania i wdrożenia programu szkoleniowego dla służb mundurowych w zakresie zwiększania kompetencji międzykulturowych. Przeprowadzone przy okazji szkoleń pilotażowych badania ewaluacyjne jednoznacznie wskazują na dużą potrzebę uczestnictwa funkcjonariuszy w tego typu zajęciach, co wynika z nieustannie zmieniających się realiów i wymogów codziennej służby.

Analiza ocen uczestników wskazuje na to, że założenia oraz cele programu, jakie przyjęli nasi eksperci przy jego opracowywaniu, zostały osiągnięte w stopniu więcej niż zadowalającym. Uczestnicy szkolenia we wszystkich najważniejszych obszarach oceniali program szkolenia oraz prowadzenie na wyższym poziomie, niż przed rozpoczęciem zajęć. Opracowany przez nas program:

1. Dał uczestnikom poczucie lepszego przygotowania do realizacji zadań służbowych w środowisku wielokulturowym,
2. Sprawił, że uczestnicy deklarują większe otwarcie na przedstawicieli innych kultur,
3. Zdecydowanie wpłynął na deklarowane przez funkcjonariuszy zachowanie w codziennej pracy.

Nie bez znaczenia było też zaangażowanie do opracowania oraz realizacji szkoleń osób związanych zawodowo zarówno z pracą w służbach porządkowych jak i z dużym doświadczeniem szkoleniowym. Nawet najlepiej opracowany program nie spełni swojej roli, jeśli zostanie on zrealizowany w nieumiejętny sposób. Prowadzone przez naszych ekspertów szkolenie, w ocenie uczestników:

1. Posiadało jasno określony cel,
2. Treści szkolenia były zrozumiałe, a prowadzący mieli odpowiednią wiedzę merytoryczną i umiejętności przekazania jej w sposób jasny,
3. Odnosiło się do praktyki zawodowej.

Biorąc pod uwagę fakt, że badania dotyczyły szkoleń pilotażowych uznać należy, że stworzony program stanowi bardzo dobry fundament do dalszego rozwoju i wskazana jest jego dalsza implementacja w służbach mundurowych.