

Marcin Hermanowski
Krzysztof Mączka
Ryszard Necel
Agnieszka Nymś-Górna
Monika Oliwa-Ciesielska
Marta Zaręba



POMOC SPOŁECZNA W OBLICZU KRYZYSU UCHODŹCZEGO

RAPORT Z BADAŃ

Poznań 2022



Realizacja badania i opracowanie raportu:

Marcin Hermanowski

Krzysztof Mączka

Ryszard Necel

Agnieszka Nymś-Górna

Monika Oliwa-Ciesielska

Marta Zaręba

Projekt okładki i redakcja graficzna:

Anita Oblizajek

Sfinansowano ze środków
Wydziału Socjologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu



Spis treści

Wstęp	4
1. Główny cel badania i pytania badawcze	5
2. Realizacja badania	8
2.1. Dobór próby	9
2.2. Profil respondentów	12
3. Charakterystyka aktualnej sytuacji lokalnej w kontekście pomocy uchodźcom	16
3.1. Ocena gminnych zasobów wsparcia	16
3.2. Ocena poziomu wsparcia świadczonego na terenie gminy	18
4. Charakterystyka podejmowanych działań przez OPS i ocena jego miejsca w lokalnym systemie wsparcia uchodźców	22
4.1. Podejmowanie współpracy na rzecz pomocy uchodźcom, z innymi podmiotami oraz ocena tej współpracy	27
5. Ocena poziomu obciążenia pracowników socjalnych w związku z realizacją poszczególnych działań na rzecz uchodźców z Ukrainy	31
5.1. Sytuacje problemowe odnotowywane wśród uchodźców z Ukrainy, którzy zamieszkują teren gminy	41
6. Charakterystyka lokalnej sytuacji przed wybuchem wojny w Ukrainie	43
6.1. Cudzoziemcy mieszkający na terenie gminy przed wybuchem wojny w Ukrainie	43
7. Rekomendacje	67

Wstęp

Wzmożone ruchy ludności, jakie obserwujemy w Europie poczynając od 2015 roku, porównywane są do tych jakie miały miejsce tuż po II Wojnie Światowej¹. Migracje stają się poważnym wyzwaniem społecznym, również dla służb społecznych i systemów wsparcia społecznego. W ostatnich latach, wielu ludzi uciekając przed konfliktami zbrojnymi i prześladowaniami m.in. z Syrii, Afganistanu, Iraku, szukało schronienia i występowało o azyl w Europie.

Polska do 2022 roku w niewielkim stopniu doświadczała napływu migrantów, którzy starali się o status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą, była raczej państwem tranzytowym, z przewagą migracji krótkookresowej, trwającej zazwyczaj nie dłużej niż kilka miesięcy, o podłożu zarobkowym².

Pomimo wskazania w ustawie o pomocy społecznej – „trudności w integracji cudzoziemców”, jako przyczyny ubiegania się o pomoc społeczną, aktywność OPS i PCPR w tym obszarze nie była priorytetowym działaniem tych instytucji, a klient – cudzoziemiec, stanowił jedynie promil wszystkich osób korzystających ze wsparcia systemu pomocy społecznej. Przełomowy okres dla systemu pomocy społecznej rozpoczął się 24 lutego 2022 roku, od tego czasu można obserwować istotną zmianę agendy problemów społecznych w wyniku działań wojennych za wschodnią granicą kraju. Agresja Rosji w Ukrainie i rozpoczęcie przez Rosję pełnoskalowej wojny w Ukrainie zmieniła nie tylko sytuację geopolityczną i gospodarczą tej części Europy i świata. Z perspektywy Polski konflikt zbrojny i konieczność zabezpieczenia uchodźców wojennych, wywołały również szereg wyzwań o charakterze socjalnym, które dotyczą między innymi mieszkalnictwa, edukacji, ochrony zdrowia, rynku pracy, integracji społecznej, czy ochrony podstawowych praw obywatelskich. Faktyczne zaspokojenie potrzeb

¹ <https://www.europarl.europa.eu/news/pl/headlines/society/20170629STO78631/kryzys-migracyjny-w-europie>;
<https://www.europarl.europa.eu/news/pl/headlines/world/20200624STO81906/przyczyny-migracji-dlaczego-ludzie-migruja> (dostęp: 7.11.2022 r.)

² Departament Analiz i Polityki Migracyjnej MSWiA, „Polityka migracyjna Polski – diagnoza stanu wyjściowego”, Warszawa, 2020 r., s. 4. <https://www.gov.pl/attachment/2a65e5d4-52c5-40ac-ada9-3b3f988f86b9> (dostęp: 7.11.2022 r.)

ogromnej liczby uchodźców z Ukrainy to zadanie realizowane przede wszystkim na poziomie gminnym, a kwestia kryzysu migracyjnego staje się wyzwaniem o charakterze nie tylko międzynarodowym czy krajowym, ale ma również swoje lokalne oblicze.

1. Główny cel badania i pytania badawcze

Tematem przewodnim badania pt. „Pomoc społeczna w obliczu kryzysu uchodźczego” jest zaangażowanie instytucji pomocy społecznej w łagodzenie trudnej sytuacji społeczno-socjalnej wynikającej z napływu do Polski uchodźców wojennych z Ukrainy. Głównym celem badania, zrealizowanego przez pracowników Zakładu Badań Problemów Społecznych i Pracy Socjalnej Wydziału Socjologii UAM oraz Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Poznaniu, była charakterystyka działań realizowanych przez instytucje pomocy społecznej – ośrodki pomocy społecznej i powiatowe centra pomocy rodzinie w czasie kryzysu uchodźczego spowodowanego wybuchem wojny w Ukrainie. Znaczące w badaniach było poznanie skali i form jakie przybierało zaangażowanie tych instytucji we wsparcie uchodźców oraz zakresu zaangażowania pracowników socjalnych w dodatkowe działania, podejmowane na terenie gmin i powiatów.

W badaniu opisano lokalną sytuację widzianą z perspektywy pracowników socjalnych i kadry zarządzającej wymienionych powyżej instytucji pomocy społecznej, którzy w ankiecie internetowej wskazywali m.in. na działania pomocowe podejmowane na terenie gminy, przede wszystkim przez pryzmat instytucji pomocy społecznej, w których pracują. Oceniali oni przede wszystkim natężenie działań pomocowych, określali poziom obciążenia i przygotowania pracowników socjalnych do świadczenia pomocy uchodźcom wojennym.

W badaniu podjęto również wątek wcześniejszych doświadczeń pracowników socjalnych w związku z ewentualną obecnością cudzoziemców w społeczności lokalnej przed wybuchem wojny w Ukrainie oraz poproszono o nakreślenie przyszłych scenariuszy rozwoju sytuacji społecznej.

Poniżej przedstawiono szczegółowe cele badania wraz z pytaniami badawczymi.



Charakterystyka aktualnej sytuacji lokalnej w kontekście pomocy uchodźcom

- Jak pracownicy socjalni oceniają poziom przygotowania gminy w zakresie świadczenia pomocy uchodźcom (infrastruktura, dostępność usług, dostępność kadry, dostępność lokali mieszkalnych)?



Charakterystyka podejmowanych działań przez OPS i ocena jego miejsca w lokalnym systemie wsparcia uchodźców (centralne vs. peryferyjne; główny organizator vs. realizator; aktywny aktor vs. bierny realizator zapisów ustawodawstwa socjalnego w zakresie wspierania uchodźców)

- Jakie działania na rzecz uchodźców prowadzone są w ośrodkach pomocy społecznej?
- W jaki sposób postrzegana jest przez pracowników socjalnych i dyrekcję rola OPS w świadczeniu wsparcia uchodźcom?
- Jak pracownicy socjalni oceniają instytucjonalną gotowość, w rozumieniu realnych możliwości OPS (np. kadrowych, finansowych) do świadczenia długoterminowej pomocy?
- W jakich instytucjach/organizacjach pracownicy socjalni lokują odpowiedzialność za udzielanie i koordynowanie wsparcia uchodźcom? (Rząd, Samorząd, obywatele, trzeci sektor)
- Czy i w jakim zakresie OPS z terenu danego powiatu współpracują ze sobą oraz jak wygląda taka współpraca?



Ocena aktualnego obciążenia pracowników socjalnych w związku z pojawieniem się uchodźców i gotowości ośrodków pomocy społecznej do prowadzenia pracy socjalnej z cudzoziemcami

- Czy i w jaki sposób kryzys uchodźczy wpływa na dodatkowe obciążenie pracowników socjalnych obowiązkami zawodowymi?
- Czy pracownicy OPS czują się przygotowani do świadczenia pracy socjalnej dla cudzoziemców?
- Czy i jakie bariery identyfikowane są w zakresie świadczenia wsparcia w aktualnym zakresie? (bariery w rozumieniu ograniczeń np. kadrowych, finansowych, motywacji, umiejętności, itp.)
- Jakiego wsparcia i w jakiej formie oczekivaliby dla siebie pracownicy socjalni, aby realizować swoje aktualne zadania w związku z intensywnym napływem uchodźców?
- Czy w związku z intensywnym napływem uchodźców na terenie gminy występują specyficzne sytuacje problemowe, wymagające rozwiązania i monitorowania? (np. przebywanie osób niepełnoletnich bez opiekunów prawnych, ustanowienie opiekuna prawnego dla niepełnoletniej osoby pochodzenia ukraińskiego, zabezpieczenie w pieczy zastępczej grupy dzieci, przebywanie na terenie gminy osób starszych pochodzenia ukraińskiego, wymagających pobytu w DPS)



Charakterystyka lokalnej sytuacji przed wybuchem wojny w Ukrainie

- Czy i w jaki sposób, przed wybuchem wojny, w lokalnej społeczności byli obecni cudzoziemcy?
- Czy i w jaki sposób ośrodek pomocy społecznej, przed przybyciem uchodźców, świadczył pracę socjalną na rzecz cudzoziemców?



Analiza przewidywanych scenariuszy przyszłości, wyzwań i potrzeb

- Jakie scenariusze przyszłości, w związku z różnymi możliwościami rozwoju sytuacji międzynarodowej, przewidują pracownicy socjalni? (związane z dalszym napływem uchodźców, relokacją uchodźców, eskalacją konfliktu, brakiem zakończenia wojny i koniecznością dalszego zaangażowaniem OPS w sprawy uchodźców)?
- Jakie wyzwania i potrzeby mogą pojawić się na terenie gminy/powiatu w związku z przedłużaniem się kryzysu uchodźczego?
- Czy i w jakim zakresie uchodźcy z Ukrainy przebywający aktualnie na terenie gminy, będą zainteresowani jej zamieszkiwaniem w przyszłości (w perspektywie krótko i długookresowej)?
- W jakim zakresie wspólnota lokalna (mieszkańcy, inne instytucje np. szkoły, lokalny rynek nieruchomości) na terenie której funkcjonuje dany OPS jest przygotowana na pozostanie uchodźców z Ukrainy, na jej terenie?



Identyfikacja lokalnych inicjatyw na rzecz uchodźców

- Jakie inicjatywy lokalne wspierające uchodźców były podejmowane w gminach i powiatach?

Realizacja badania pozwoliła na udzielenie odpowiedzi na pytania badawcze, sformułowanie wniosków oraz rekomendacji.

2. Realizacja badania

Badania ankietowe zrealizowano od 6 lipca do 20 lipca 2022 roku wśród pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej i powiatowych centrach pomocy rodzinie usytuowanych na terenie wybranych gmin, miast

na prawach powiatu w wytypowanych powiatach z sześciu województw: **dolnośląskiego, małopolskiego, mazowieckiego, pomorskiego, śląskiego i wielkopolskiego.**

Tabela nr 1 Liczba instytucji pomocy społecznej (OPS/MOPS/MOPR) na terenie powiatów wytypowanych do badania

Województwo	Liczba instytucji pomocy społecznej (OPS/MOPS/MOPR) na terenie powiatów wytypowanych do badania
DOLNOŚLĄSKIE	105
MAŁOPOLSKIE	108
MAZOWIECKIE	150
POMORSKIE	69
ŚLĄSKIE	106
WIELKOPOLSKIE	130
łącznie:	668

Źródło: opracowanie własne

2.1. Dobór próby

Celowy dobór próby został przeprowadzony na podstawie bazy danych dot. osób zarejestrowanych w rejestrze obywateli Ukrainy i członków ich rodzin, którym nadano status cudzoziemca na podstawie specustawy (stan na 25 kwietnia 2022 roku)³, obliczono procentowy udział uchodźców w województwach w liczbie ogółu uchodźców z nadanym numerem PESEL w Polsce, następnie wybrano połowę powiatów z każdego z wytypowanych województw z największą liczbą uchodźców z nadanym PESEL. W ramach wytypowanych powiatów ankietę otrzymały wszystkie ośrodki pomocy społecznej i powiatowe centra pomocy rodzinie znajdujące się na ich terenie. W poniższej tabeli zaprezentowano liczbę uchodźców, w podziale na województwa, którzy na podstawie specustawy otrzymali numer PESEL.

³ https://dane.gov.pl/pl/dataset/2715,zarejestrowane-wnioski-o-nadanie-statusu-ukr?page=11&per_page=20&q=&sort=-data_date&model=resources (dostęp 05.10.2022 rok)

Tabela nr 2 Liczba uchodźców z Ukrainy z nadanym numerem PESEL (stan na 25 kwietnia 2022 r.)

Województwo	Liczba uchodźców z nadanym numerem PESEL na podstawie specustawy	% udział uchodźców w liczbie wszystkich uchodźców z nadanym numerem PESEL w Polsce, stan na dzień 25 kwietnia 2022 roku
DOLNOŚLĄSKIE	102 569	10,1%
KUJAWSKO-POMORSKIE	35 309	3,5%
LUBELSKIE	48 872	4,8%
LUBUSKIE	31 872	3,1%
ŁÓDZKIE	60 041	5,9%
MAŁOPOLSKIE	101 311	10,0%
MAZOWIECKIE	197 469	19,5%
OPOLSKIE	25 339	2,5%
PODKARPACKIE	34 374	3,4%
PODLASKIE	16 577	1,6%
POMORSKIE	70 497	7,0%
ŚLĄSKIE	104 909	10,4%
ŚWIĘTOKRZYSKIE	18 109	1,8%
WARMIŃSKO-MAZURSKIE	22 173	2,2%
WIELKOPOLSKIE	94 543	9,3%
ZACHODNIOPOMORSKIE	48 015	4,7%
OGÓŁEM:	1 011 979	100,0%

Źródło: rządowa baza danych "zarejestrowane wnioski o nadanie statusu UKR w związku z konfliktem na Ukrainie. Stan na 25.04.2022 r." <https://dane.gov.pl/pl/dataset/2715,zarejestrowane-wnioski-o-nadanie-statusu-ukr/resource/38086>

Poniżej wskazano powiaty, w których rozesłano ankiety do instytucji pomocy społecznej znajdujących się na ich terenie.

Tabela nr 3 Powiaty i miasta na prawach powiatu wytypowane do badania CAWI

Dolnośląskie	Małopolskie	Mazowieckie	Pomorskie	Śląskie	Wielkopolskie
WROCŁAW	KRAKÓW	WOŁOMIŃSKI	GDAŃSK	KATOWICE	POZNAŃ
WROCŁAWSKI	KRAKOWSKI	OTWOCKI	GDYNIA	CIESZYŃSKI	POZNAŃSKI
KŁODZKI	NOWOTARSKI	GRÓJECKI	GDAŃSKI	ŻYWIECKI	SZAMOTULSKI
ŚWIDNICKI	NOWOSĄDECKI	LEGIONOWSKI	WEJHEROWSKI	BIELSKI	OSTROWSKI
OLEŚNICKI	WADOWICKI	GRODZISKI	KARTUSKI	BIELSKO-BIAŁA	KALISKI
KARKONOSKI	MYŚLENICKI	MIŃSKI	PUCKI	GLIWICE	PILSKI
OŁAWSKI	TATRZAŃSKI	WARSZAWSKI	SŁUPSKI	BĘDZIŃSKI	GNIEŹNIEŃSKI
TRZEBNICKI	OŚWIĘCIMSKI	ZACHODNI SOCHACZEWSKI	STAROGARDZKI	SOSNOWIEC	KĘPIŃSKI

BOLESŁAWIECKI	TARNOWSKI	RADOMSKI	TCZEWSKI	CZĘSTOCHOWSKI	NOWOTOMYSKI
LEGNICKI	WIELICKI	GARWOLIŃSKI	NOWODWORSKI	TYCHY	KONIŃSKI
DZIERŻONIOWSKI	OLKUSKI	PŁOŃSKI		CZĘSTOCHOWA	LESZCZYŃSKI
ŚREDZKI		NOWODWORSKI		GLIWICKI	GRODZISKI
LEGNICA		WYSZKOWSKI		TARNOGÓRSKI	WOLSZTYŃSKI
LUBIŃSKI		MŁAWSKI		ZABRZE	WRZESIŃSKI
WAŁBRZYSKI		SIEDLECKI		WODZIŚLAWSKI	CZARNKOWSKO- TRZCIANECKI
		PŁOCK		BYTOM	KOŚCIAŃSKI
		RADOM		MIKOŁOWSKI	KROTOSZYŃSKI
		ŻYRARDOWSKI		PSZCZYŃSKI	

Źródło: rządowa baza danych

Badania zostały przeprowadzone techniką ankiety internetowej CAWI – Computer-Assisted Web Interview. Za tym wyborem przemawiała łatwość dostępu do respondentów przy zastosowaniu narzędzia ankiety on-line. Ponadto konstrukcja wykorzystanego w badaniach narzędzia, tzn. mała liczba pytań, z przewagą pytań zamkniętych i niewielką liczbą pytań otwartych, to główne argumenty na rzecz użyteczności wywiadu wspomaganego komputerowo w przypadku realizowanego projektu. Ankieta składała się z 23 pytań, w tym z 7 pytań metryczkowych, z pozostałych 16 pytań, 4 miały formułę pytań otwartych.

W poniższej tabeli wskazano liczbę podmiotów, do których wysłano ankietę oraz liczbę wypełnionych ankiet w podziale na województwa.

Tabela nr 4 Liczba wypełnionych ankiet

Województwo	Liczba instytucji pomocy społecznej (OPS/MOPS/MOPR) na terenie powiatów wytypowanych do badania	Liczba wypełnionych ankiet
DOLNOŚLĄSKIE	105	62
MAŁOPOLSKIE	108	45
MAZOWIECKIE	150	52
POMORSKIE	69	61
ŚLĄSKIE	106	91
WIELKOPOLSKIE	130	91
Łącznie:	668	402

Źródło: badanie CAWI

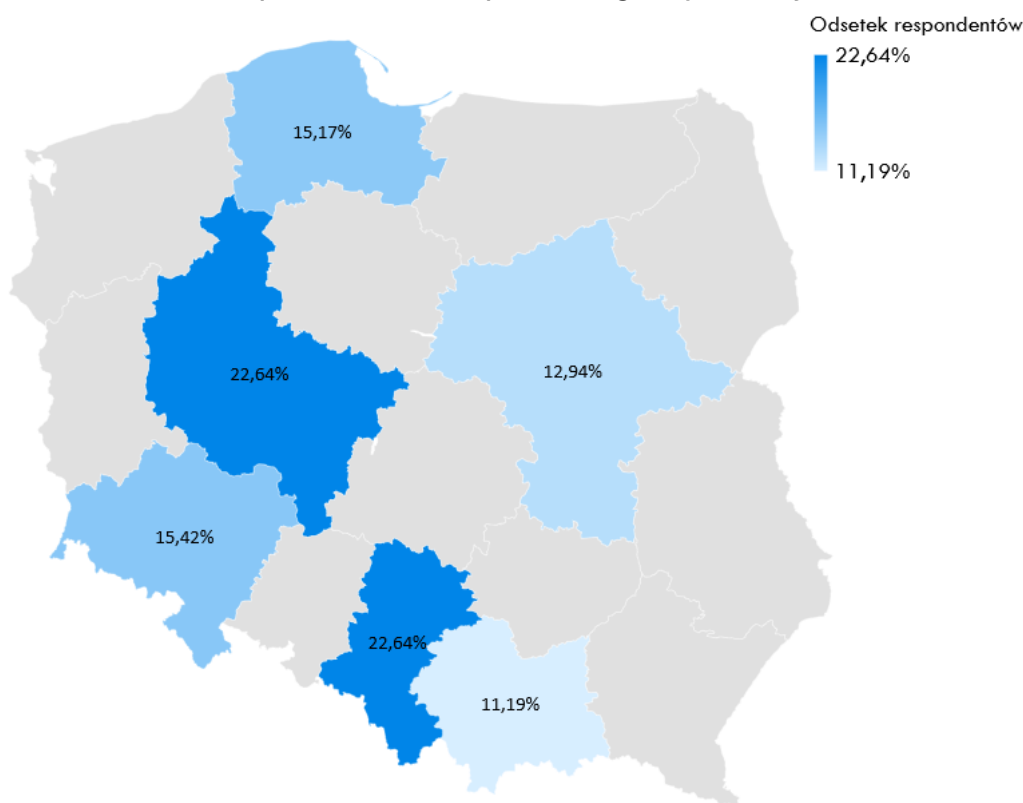
W instrukcji wypełniania ankiety, która była opisana w wiadomości mailowej, wysłanej wraz z linkiem do ankiety, instytucja była proszona o wypełnienie

dwóch ankiet, jedną przez pracownika socjalnego, drugą przez kierownika lub dyrektora instytucji.

2.2. Profil respondentów

Ankietę wypełniły 402 osoby. Respondenci najliczniej reprezentowali województwo wielkopolskie i śląskie, w obu przypadkach ich udział stanowił 22,64%. Rozkład respondentów w poszczególnych województwach zaprezentowano na poniższej mapie.

Mapa nr 1 Rozkład respondentów w poszczególnych województwach



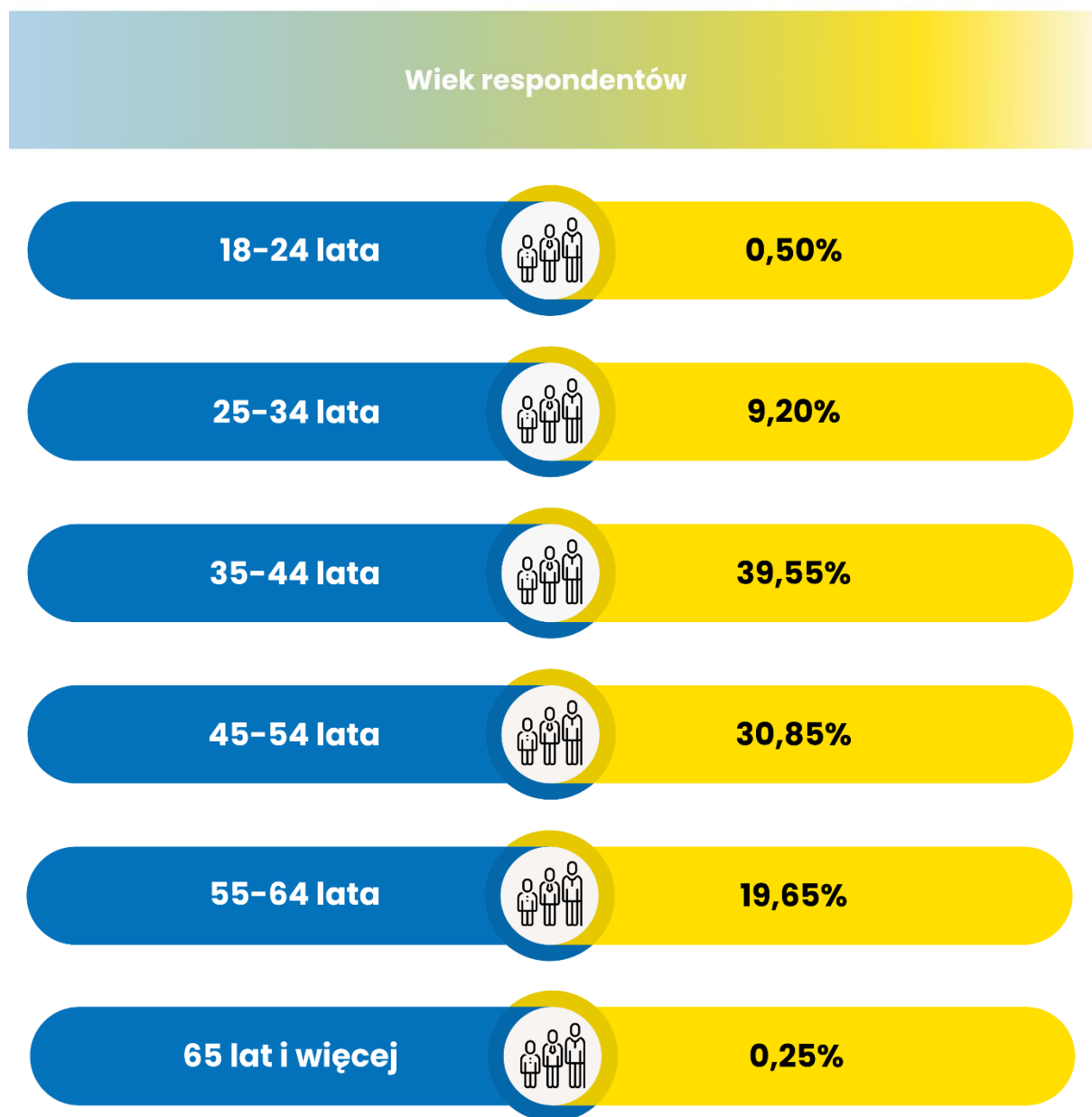
Źródło: badanie CAWI

Instytucje, których pracownicy wzięli udział w badaniu usytuowane były głównie w gminach wiejskich – 53,3%, następnie w gminach miejsko-wiejskich – 24,9% oraz w gminach miejskich 21,8%.

Wśród respondentów dominowały osoby, które pracują w instytucjach usytuowanych na wsi – 50,50% oraz w miastach o wielkości do 50 tys. mieszkańców. W miastach 50–100 tys. mieszkańców pracowało 4,48 respondentów, w miastach 100–500 tys. mieszkańców – 5,22%, a w tych powyżej 500 tys. mieszkańców – 2,74% respondentów.

Wśród respondentów dominowały osoby w wieku 35 lat i powyżej, łącznie takie osoby stanowiły 90,3%.

Grafika nr 1 Wiek respondentów



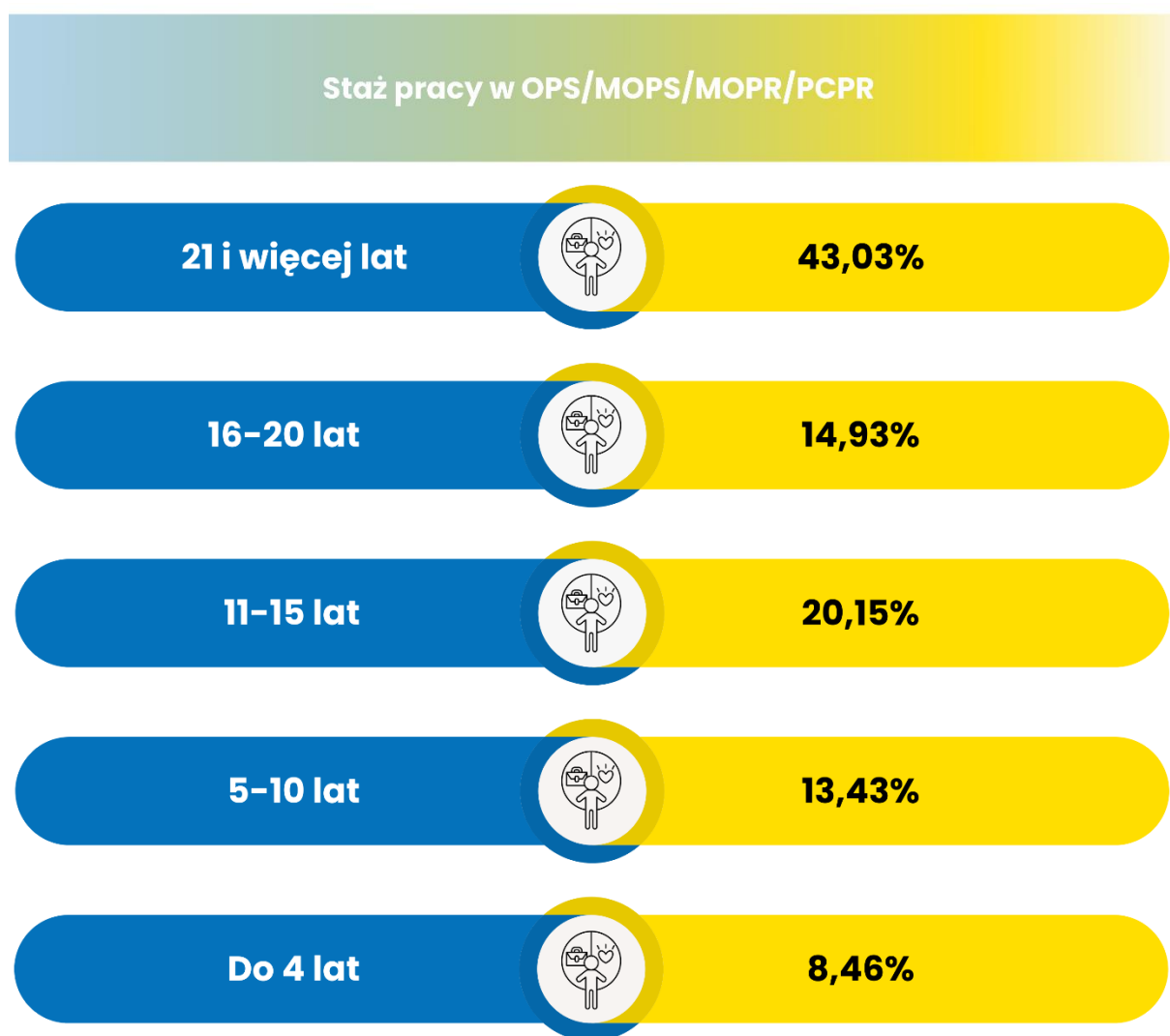
Źródło: badanie CAWI (N=402)

Najliczniejszą grupę respondentów stanowiły osoby w wieku 35-44 lata – 39,55% (159 osób) i osoby w wieku 45-54 lata – 30,85% (124 osoby).

Najmniej licznymi grupami respondentów były osoby najmłodsze (18-24 lata) – 2 osoby (0,5%) i najstarsze (65 lat i więcej) – 1 osoba (0,25%).

Na poniższej grafice zaprezentowano strukturę stażu pracy respondentów.

Grafika nr 2 Staż pracy respondentów w instytucjach pomocy społecznej⁴



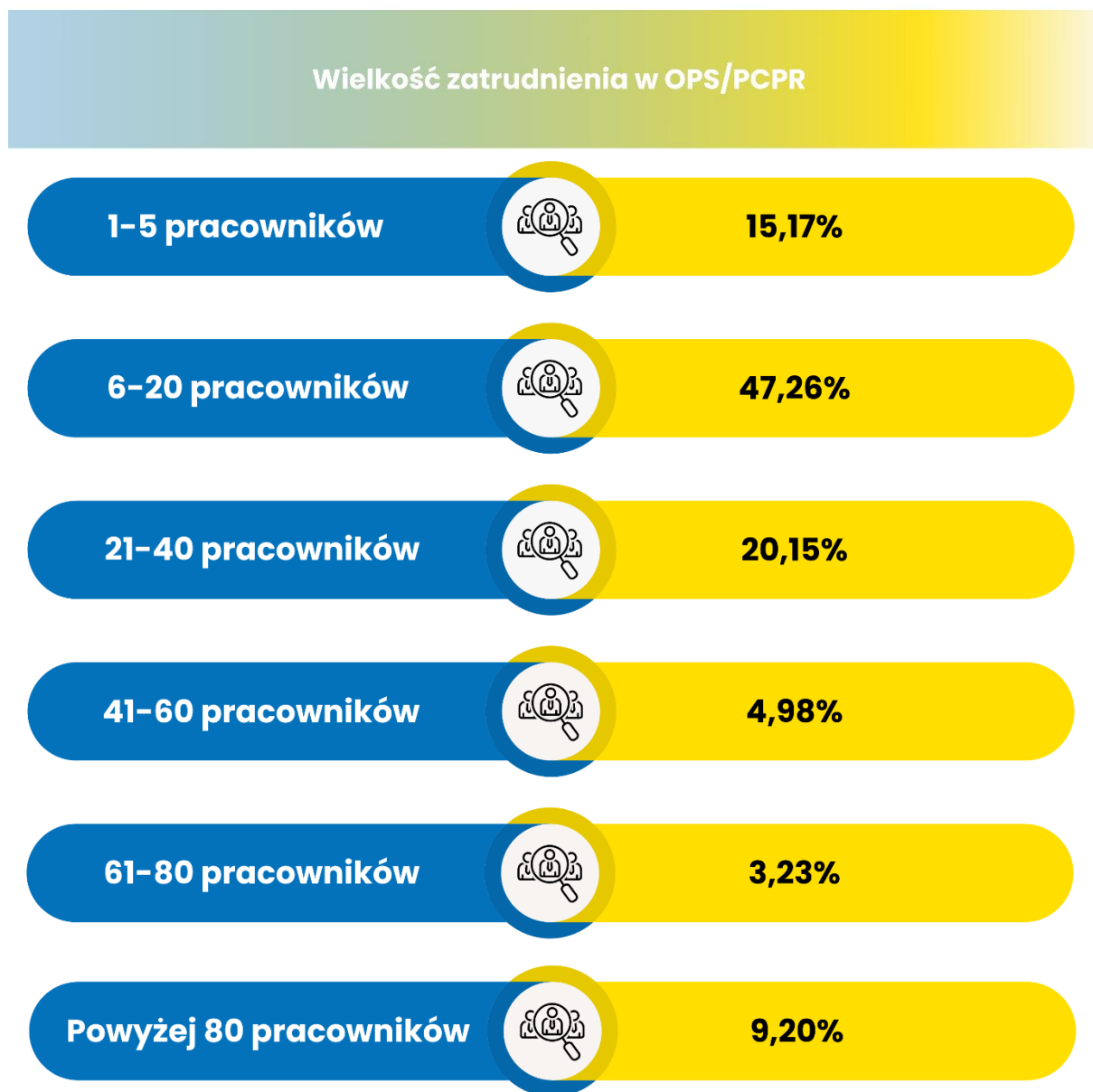
Źródło: badanie CAWI (N=402)

Wśród respondentów dominowały osoby z długim stażem pracy – 21 i więcej lat – 43,03% (173 osoby), następnie 11-15 lat – 20,15% (81 osób), osoby ze stażem pracy 16-20 lat stanowiły 14,93% respondentów (60 osób), pracownicy ze stażem pracy do 10 lat stanowili 21,89% (88 osób).

Wielkość zatrudnienia w OPS/PCPR w których pracowali respondenci zaprezentowano poniżej.

⁴ Ośrodkach pomocy społecznej, miejskich ośrodkach pomocy społecznej, miejskich ośrodkach pomocy rodzinie i powiatowych centrach pomocy rodzinie.

Grafika nr 3 Wielkość zatrudnienia w instytucjach pomocy społecznej, w której pracują respondenci

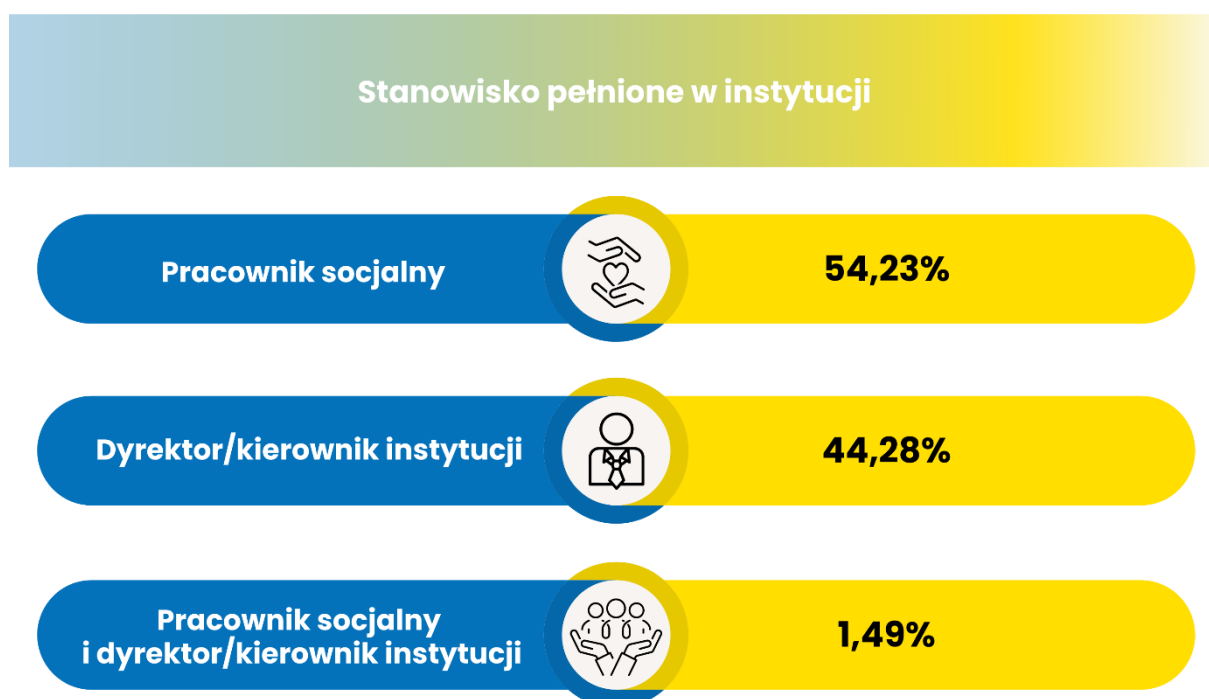


Źródło: badanie CAWI (N=402)

Spośród badanych 62,43% (251 osób) była zatrudniona w instytucjach, które można określić jako mikro i małe, zatrudniające do 20 pracowników. W instytucjach średniej wielkości, zatrudniającej 21-60 osób pracowało 25,13% respondentów (101 osób). W dużych instytucjach, zatrudniających od 61 osób – pracowało 12,43 respondentów (50 osób).

Na poniższej grafice zaprezentowano strukturę stanowisk pełnionych przez respondentów.

Grafika nr 4 Stanowiska pełnione przez respondentów



Źródło: badanie CAWI (N=402)

Pracownicy socjalni stanowili 54,23% respondentów (218 osób), a przedstawiciele kadry zarządzającej 44,28% (178 osób). Osoby, które w swojej roli zawodowej łączyły funkcje pracownika socjalnego i dyrektora/kierownika stanowiły 1,49% respondentów (6 osób).

3. Charakterystyka aktualnej sytuacji lokalnej w kontekście pomocy uchodźcom

3.1. Ocena gminnych zasobów wsparcia

Punktem wyjścia dla dalszych analiz było pytanie o ocenę gminnych zasobów w świadczeniu pomocy na rzecz uchodźców z Ukrainy. Zdecydowana większość pracowników socjalnych była zdania, że ich gminy świadczą wsparcie adekwatne do zdiagnozowanych potrzeb. Zaskakujący jest fakt bardzo niskiego odsetka badanych, którzy wyrażali opinię krytyczną w tym względzie.

Ponad jedna czwarta pracowników socjalnych (26,37%) była przekonana, że poziom świadczenia pomocy dla uchodźców na terenie ich gminy w stosunku do zgłaszanych potrzeb był zdecydowanie wystarczający.

Spośród badanych 37,81% uznało, że pomoc ta była wystarczająca, natomiast 24,38% wskazań otrzymała odpowiedź raczej wystarczająca. Przeciwnego zdania było jedynie 3,24% pracowników (suma wskazań „raczej niewystarczający” i „niewystarczający”), a 8,21% respondentów wyrażało niezdecydowanie wskazując na odpowiedź „trudno powiedzieć”.

Tabela nr 5 Poziomy lokalnej pomocy

Ocena poziomu świadczenia pomocy dla uchodźców na terenie gminy w stosunku do potrzeb	n	%
Zdecydowanie wystarczający	106	26,37%
Wystarczający	152	37,81%
Raczej wystarczający	98	24,38%
Trudno powiedzieć	33	8,21%
Raczej niewystarczający	10	2,49%
Niewystarczający	3	0,75%
Zdecydowanie niewystarczający	0	0,00%

Źródło: badanie CAWI (N=402)

Przeprowadzone analizy statystyczne wskazują istotne statystycznie zależności między wielkością gminy a oceną poziomu świadczonej pomocy ($p=0,024$, poziom istotności <0.05). Znacznie częściej pozytywne oceny wyrażano w ośrodkach wiejskich (90,14% ocen pozytywnych), niż w miastach powyżej 500 tysięcy mieszkańców (72,72% ocen pozytywnych). Wynik ten może być konsekwencją tego, że w największych miastach w Polsce uchodźców było zdecydowanie więcej niż w mniejszych miejscowościach, a tym samym relatywnie częściej pracownicy mogli doświadczać barier w świadczeniu satysfakcjonującej pomocy, co wpłynęło na ogólną ocenę poziomu świadczeń. Ponadto, w mniejszych miejscowościach, a szczególnie na terenach wiejskich, pomoc jest namacalnym doświadczeniem zaangażowania lokalnej wspólnoty.

Oceny poziomu świadczenia pomocy dla uchodźców na terenie gminy w stosunku do potrzeb, nie zależały tylko od wielkości gminy, ale różnicowały

się w sposób istotny statystycznie pod względem stanowiska pracy, zajmowanego przez badanych ($p=0,009$, poziom istotności <0.05). Można wskazać, że osoby pracujące w danej instytucji na stanowisku kierownika lub dyrektora nieco wyżej oceniają poziom świadczonego wsparcia (93,25% ocen pozytywnych), niż pracownicy socjalni (84,82% ocen pozytywnych).

3.2. Ocena poziomu wsparcia świadczonego na terenie gminy

Na podstawie przeprowadzonych analiz widać wyraźnie, że pracownicy socjalni byli zadowoleni z pomocy świadczonej w ich gminach na rzecz uchodźców. Jest to jednak zbyt ogólny wniosek biorąc pod uwagę różnorodność możliwych form wsparcia. Chcąc dokładniej przyjrzeć się szczegółowym komponentom wpływającym na całościową ocenę działalności gmin w obszarze pomocy, respondentom zadano następujące pytanie: „W jaki sposób ocenia Pani/Pan poszczególne zakresy wsparcia świadczonego na terenie Pani/Pana gminy?”. Pytanie zawierało możliwość zaznaczenia w odpowiedzi różnych rodzajów wsparcia, wraz z ich oceną na skali od „zdecydowanie wystarczający” do „zdecydowanie niewystarczający”.

Analizując poszczególne oceny należy podkreślić fakt, że z wyjątkiem jednego z wymienionych rodzajów wsparcia, odpowiedzi pozytywne wyrażane stwierdzeniami „zdecydowanie wystarczający”, „wystarczający” lub „raczej wystarczający” dominują na ocenami negatywnymi. Tym szczególnym wyjątkiem jest ocena poziomu dostępności tłumaczy językowych, która wprowadzie przez 44,53% badanych została oceniona pozytywnie, to zaledwie 6,97% badanych uznało, że jest to pomoc zdecydowanie wystarczająca. Najwyżej oceniono pomoc udzielaną przez społeczność lokalną, jako realizację oddolnych inicjatyw na rzecz uchodźców. Spośród badanych 89,8% stwierdziło, że była ona wystarczająca w stosunku do potrzeb, w tym aż 29,1% osób uznało ją za „zdecydowanie wystarczającą”. Z pewnością na tak pozytywną opinię składa się zaangażowanie obywateli w pomoc uchodźcom z Ukrainy, która to, szczególnie w pierwszych tygodniach po wybuchu wojny, kompensowała braki wsparcia ze strony instytucji publicznych. Na kolejnym miejscu wśród

najlepiej ocenionych form wsparcia znalazła się dostępność służb socjalnych – 76,87% pracowników socjalnych uznała tę pomoc za wystarczającą. Na trzecim miejscu wśród najwyżej ocenionych form wsparcia była działalność pomocowa sektora prywatnych przedsiębiorstw. Aż 65% pracowników instytucji pomocowych doceniła pomoc świadczoną przez firmy, przy czym zdecydowanie pozytywnych ocen było relatywnie mało – 13,18%. Tak jak w okresie pandemii COVID – 19, tak i w czasie obecnego kryzysu uchodźczego, lokalni pracodawcy okazują się istotnym elementem wsparcia społecznego.

Powyższe dane są potwierdzeniem pozytywnej opinii pracowników socjalnych na temat roli gminnego kapitału – lokowanego w społecznościach lokalnych, w profesjonalnych działaniach pracowników ośrodków pomocy społecznej, wśród lokalnych pracodawców – w radzeniu sobie z kryzysem uchodźczym. Respondenci byli zdecydowanie bardziej krytyczni w ocenie możliwości wsparcia ze strony innych profesjonalistów, spoza instytucji pomocy społecznej, w której byli zatrudnieni. Najniżej oceniono dostępność tłumaczy językowych w stosunku do zgłaszanych potrzeb, co było podkreślane również w szerszych, swobodnych odpowiedziach respondentów na pytania otwarte. Podobnie za niewystarczającą uznano pomoc psychologów i osób świadczących wsparcie psychologiczne i interwencję kryzysową – 52,24% badanych oceniło pozytywnie ich dostępność. Na kolejnym miejscu znalazły się inne instytucje z obszaru pomocy społecznej wspierające uchodźców, z których wsparcia zadowolonych było nieco ponad 52,99% ankietowanych. Szczegółowy rozkład odpowiedzi przedstawia poniższa tabela:

Tabela nr 6 Ocena wsparcia

W jaki sposób ocenia Pani/Pan poszczególne zakresy wsparcia świadczonego na terenie Pani/Pana gminy?	Odpowiedź							
	Zdecydowanie wystarczający	Wystarczający	Raczej wystarczający	Trudno powiedzieć	Raczej niewystarczający	Niewystarczający	Zdecydowanie niewystarczający	Nie dotyczy
Ocena działalności społeczności lokalnej i poziomu oddolnego wsparcia	117 (29,10%)	169 (42,04%)	75 (18,66%)	24 (5,97%)	10 (2,49%)	6 (1,49%)	0 (0,00%)	1 (0,25%)
Ocena poziomu zaangażowania pracodawców na rzecz uchodźców poszukujących pracy	53 (13,18%)	105 (26,12%)	104 (25,87%)	110 (27,36%)	22 (5,47%)	6 (1,49%)	0 (0,00%)	2 (0,50%)
Ocena poziomu dostępności tłumaczy	28 (6,97%)	78 (19,40%)	73 (18,16%)	61 (15,17%)	84 (20,90%)	66 (16,42%)	8 (1,99%)	4 (1,00%)
Ocena poziomu dostępności kadry socjalnej	80 (19,90%)	141 (35,07%)	88 (21,89%)	20 (4,98%)	46 (11,44%)	24 (5,97%)	2 (0,50%)	1 (0,25%)
Ocena poziomu dostępności psychologów i osób świadczących wsparcie psychologiczne, interwencję kryzysową	38 (9,45%)	93 (23,13%)	79 (19,65%)	65 (16,17%)	55 (13,68%)	60 (14,93%)	7 (1,74%)	5 (1,24%)
Ocena poziomu dostępności innych instytucji z obszaru pomocy społecznej wspierających uchodźców	26 (6,47%)	108 (26,87%)	79 (19,65%)	103 (25,62%)	39 (9,70%)	37 (9,20%)	4 (1,00%)	6 (1,49%)
Ocena poziomu zabezpieczenia potrzeb mieszkaniowych uchodźców	48 (11,94%)	98 (24,38%)	106 (26,37%)	57 (14,18%)	43 (10,70%)	40 (9,95%)	4 (1,00%)	6 (1,49%)
Ocena poziomu wsparcia innego rodzaju	7 (1,74%)	10 (2,49%)	5 (1,24%)	26 (6,47%)	7 (1,74%)	188 (46,77%)	1 (0,25%)	158 (39,30%)

Źródło: badanie CAWI (N=402)

W toku przeprowadzonych analiz uchwycono również istotne statystycznie różnice w ocenie dostępności pomocy. Można wskazać, że wielkość miejscowości w jakiej znajdował się ośrodek pomocy społecznej znacznie różnicował dostęp do wsparcia profesjonalistów: tłumaczy języka ukraińskiego ($p=0,005$, poziom istotności <0.05) oraz psychologów ($p=0,048$, poziom istotności <0.05). Najwyżej oceniono dostępność tłumaczy w miastach liczących powyżej 500 tysięcy mieszkańców, a wsparcie psychologiczne, interwencję kryzysową łatwiej było uzyskać w miastach liczących od 100 do 500 tysięcy mieszkańców. Respondenci byli zgodni, że pomoc tych wymienionych zawodów jest szczególnie deficytowa na terenach wiejskich. Powyższy wynik korespondował z kolejną zaobserwowaną zależnością między dostępnością tłumaczy a wielkością ośrodka ($p=0,005$, poziom istotności <0.05). Na pomoc tego typu mogli liczyć przede wszystkim pracownicy w ośrodkach zatrudniających 61-80 pracowników i 21-40 pracowników, a w mniejszym stopniu doświadczano jej w podmiotach zatrudniających 1-5 pracowników i 6-20 pracowników.

W kwestii dostępności psychologów, oprócz wielkości miejsca zamieszkania, wpływ na ocenę miało również stanowisko zajmowane w ośrodku pomocy społecznej ($p=0,023$, poziom istotności <0.05). Dyrektorzy i kierownicy częściej niż pracownicy socjalni wyrażali opinię, że pomoc ta jest wystarczająca w stosunku do zgłaszanych potrzeb.

W świetle przeprowadzonych analiz wskazać można również regionalne zróżnicowanie ocen dotyczących zabezpieczenia potrzeb mieszkaniowych uchodźców ($p=0,014$, poziom istotności <0.05). Najwyższe odnotowano w województwie małopolskim i mazowieckim, a najniższe w województwie pomorskim i dolnośląskim.

4. Charakterystyka podejmowanych działań przez OPS i ocena jego miejsca w lokalnym systemie wsparcia uchodźców

Celem przeprowadzonych badań empirycznych była m. in. analiza działań podejmowanych przez ośrodki pomocy społecznej na rzecz uchodźców z Ukrainy. Pozwoliło to na ukazanie roli lokalnych instytucji pomocy społecznej w systemie wsparcia uchodźców. Respondentom przedstawiona została lista zadań realizowanych przez ośrodki pomocy społecznej, które wynikają z ustawy o pomocy społecznej (Dz. U. 2004 Nr 64 poz. 593) oraz ustawy z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa (Dz.U. 2022 poz. 583).

Z analizy rozkładu odpowiedzi respondentów, wynika, że praca w ośrodkach pomocy społecznej na rzecz uchodźców z Ukrainy polegała najczęściej na poradnictwie socjalnym. Spośród badanych 83,09% pracowników socjalnych realizowało tę formę pomocy na rzecz uchodźców, w tym aż 40,8% z nich robiło to bardzo często. Drugim najczęstszym wskazaniem (sumując wskazania „bardzo często” i „często” realizowane) był zespół działań, które określić można mianem organizacji świadczeń z pomocy społecznej, a więc kwalifikowanie do uzyskania świadczeń (82,09%), udzielanie bezpośredniej pomocy materialnej i żywnościowej (80,85%), analiza i ocena zjawisk, które powodują zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej (72,14%), udzielanie bezpośredniej pomocy finansowej (70,4%). Pracownicy socjalni z badanych ośrodków pomocy społecznej byli również aktywni w zabezpieczaniu schronienia uchodźców z Ukrainy. Aktywność ta ujawniała się na kilku zasadniczych płaszczyznach: wspieranie uchodźców w poszukiwaniu miejsca zamieszkania – 45,77% wskazań pozytywnych, czyli „bardzo często” lub „często” realizowane, udzielanie pomocy w formie schronienia – 39,55% wskazań pozytywnych, wspieranie uchodźców w ich relokacji – 37,07% wskazań pozytywnych.

Warto również zaznaczyć, że pracownicy socjalni pełnili nadzór nad realizacją praw i obowiązków opiekuna tymczasowego w sytuacji pieczy nad małoletnim bez opieki osób dorosłych. Zadanie to, nałożone na ośrodki

pomocy społecznej zgodnie z ustawą z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym (...), było realizowane przez 40,79% ośrodków pomocy społecznej. Praca socjalna na rzecz uchodźców z Ukrainy może również polegać na realizacji usług opiekuńczych lub asystentury. Badania wskazały jednak, że jedynie 7,22% badanych deklaruowało realizację tej formy pomocy, w tym jedynie 1% określa te działania na bardzo częste, a 6,22% jako realizowane często. Osobną kwestią jest praca środowiskowa. Jak wynika z analizy rozkładu odpowiedzi praca ta polegała m. in. na koordynacji współpracy z innymi instytucjami – co potwierdziło 64,18% badanych, natomiast podejmowanie bezpośrednich działań aktywizujących o charakterze środowiskowym nie było już tak powszechne. Spośród badanych 39,31% współdziałało z innymi specjalistami w celu integracji kulturowej, 31,84% pobudzało społeczną aktywność i inspirowało do działań oddolnych, a jedynie co czwarty ankietowany (25,62%) występował w roli rzecznika praw i interesów klienta poprzez nagłaśnianie w opinii publicznej potrzeb uchodźców.

W świetle uzyskanych danych niepokojący jest fakt, że jedynie 28,61% badanych pracowników socjalnych pomagało uchodźcom z Ukrainy w kwestii tłumaczeń językowych. Jest to kluczowa forma wsparcia biorąc pod uwagę barierę językową, która może być główną przeszkodą w efektywnym świadczeniu pomocy.

Podsumowując powyższe ustalenia empiryczne można stwierdzić, że ośrodki pomocy społecznej w pierwszej kolejności skupiły się na zabezpieczeniu podstawowych potrzeb materialnych i bytowych uchodźców. W mniejszym stopniu lokalne instytucje pomocowe angażowały się w usługi polegające na kreowaniu aktywności integracyjnych między dotychczasowymi mieszkańcami a nowoprzybyłymi. Można w tym względzie mówić o wymuszonej priorytetyzacji pomocy osłonowej nad aktywizacyjną. Kolejne badania empiryczne mogłyby dać jednoznaczną odpowiedź na pytanie o przyczyny tego stanu rzeczy. Można jednak sformułować hipotezę, że niewielkie zainteresowanie pracą metodą środowiskową ze społecznością uchodźców to konsekwencja braku odpowiednich zasobów rozumianych nie

tylko jako brak czasu na realizację tego typu usług, ale też jako brak kompetencji w pracy uchodźcami, gdzie na inność kulturową nakładają się często bariery językowe. Nie bez podstaw jest również przypuszczenie, że praca socjalna z uchodźcami ogranicza się na rzecz osłon socjalnych, bowiem integrację pozostawiono organizacjom pozarządowym, lokalnym aktywistom i wolontariuszom, którzy mogą mieć większe doświadczenie w animowaniu czasu wolnego, w praktycznym tworzeniu bardziej otwartych społeczności, czy w występowaniu w roli rzecznika praw, czy interesów uchodźców.

Poniższa tabela przedstawia Rozkład odpowiedzi na pytanie „Jak często od wybuchu wojny w Ukrainie realizowane były w Pani/Pana instytucji następujące działania wobec uchodźców”.

Tabela nr 7 Działania ośrodków pomocy społecznej wobec uchodźców zapewniające wsparcie

Jak często od wybuchu wojny w Ukrainie realizowane były w Pani/Pana instytucji następujące działania wobec uchodźców:

Działania wobec uchodźców	Odpowiedź					
	Bardzo często	Często	Rzadko	Bardzo rzadko	Nigdy	Nie dotyczy
Analizy i oceny zjawisk, które powodują zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej	94 (23,38%)	196 (48,76%)	54 (13,43%)	18 (4,48%)	25 (6,22%)	15 (3,73%)
Kwalifikowanie do uzyskania świadczeń	125 (31,09%)	205 (51,00%)	53 (13,18%)	10 (2,49%)	4 (1,00%)	5 (1,24%)
Udzielanie bezpośredniej pomocy finansowej	107 (26,62%)	176 (43,78%)	74 (18,41%)	18 (4,48%)	15 (3,73%)	12 (2,99%)
Udzielanie bezpośredniej pomocy materialnej i żywnościowej	139 (34,58%)	186 (46,27%)	49 (12,19%)	7 (1,74%)	12 (2,99%)	9 (2,24%)
Udzielanie pomocy w formie schronienia	72 (17,91%)	87 (21,64%)	60 (14,93%)	22 (5,47%)	102 (25,37%)	59 (14,68%)
Udzielanie pomocy usługowej w formie usług opiekuńczych lub asystenckich osobom o szczególnych potrzebach	4 (1,00%)	25 (6,22%)	54 (13,43%)	40 (9,95%)	203 (50,50%)	76 (18,91%)
Nadzór nad realizacją praw i obowiązków opiekuna tymczasowego w sytuacji pieczy nad małoletnim bez opieki osób dorosłych	39 (9,70%)	125 (31,09%)	86 (21,39%)	41 (10,20%)	67 (16,67%)	44 (10,95%)
Udzielanie poradnictwa socjalnego	164 (40,80%)	170 (42,29%)	46 (11,44%)	9 (2,24%)	9 (2,24%)	4 (1,00%)
Pomoc w uzyskaniu wsparcia przez inne instytucje państwowe, samorządowe, organizacje pozarządowe i organizacje wyznaniowe	84 (20,90%)	174 (43,28%)	87 (21,64%)	25 (6,22%)	15 (3,73%)	17 (4,23%)
Występowanie w roli rzecznika praw i interesów klienta poprzez nagłaśnianie w opinii publicznej potrzeb uchodźców	25 (6,22%)	78 (19,40%)	69 (17,16%)	44 (10,95%)	105 (26,12%)	81 (20,15%)

Działania wobec uchodźców	Odpowiedź					
	Bardzo często	Często	Rzadko	Bardzo rzadko	Nigdy	Nie dotyczy
Pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań oddolnych	19 (4,73%)	109 (27,11%)	87 (21,64%)	47 (11,69%)	84 (20,90%)	56 (13,93%)
Współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu integracji kulturowej	44 (10,95%)	114 (28,36%)	103 (25,62%)	51 (12,69%)	58 (14,43%)	32 (7,96%)
Wspieranie uchodźców w poszukiwaniu miejsca zamieszkania	48 (11,94%)	136 (33,83%)	87 (21,64%)	55 (13,68%)	43 (10,70%)	33 (8,21%)
Wspieranie uchodźców w ich relokacji	36 (8,96%)	113 (28,11%)	88 (21,89%)	46 (11,44%)	73 (18,16%)	46 (11,44%)
Realizacja tłumaczeń	28 (6,97%)	87 (21,64%)	98 (24,38%)	66 (16,42%)	76 (18,91%)	47 (11,69%)
Inne ważne działania	6 (1,49%)	12 (2,99%)	5 (1,24%)	2 (0,50%)	8 (1,99%)	369 (91,79%)

Źródło: badanie CAWI (N=402)

Przeprowadzone analizy statystyczne wskazują na znaczące różnice w realizowanych działaniach na rzecz uchodźców z zależności od wielkości reprezentowanego ośrodka. Okazuje się, że im większy ośrodek miejski tym częściej realizowane są następujące rodzaje wsparcia: Udzielanie pomocy usługowej w formie usług opiekuńczych lub asystenckich osobom o szczególnych potrzebach ($p < 0.001$, poziom istotności 0,05); nadzór nad realizacją praw i obowiązków opiekuna tymczasowego w sytuacji pieczy nad małoletnim ($p < 0.001$, poziom istotności 0,05). W największych miastach znacząco częściej niż na wsiach udzielano również poradnictwa socjalnego ($p = 0,025$, poziom istotności 0,05) oraz pomagano w uzyskaniu wsparcia przez inne instytucje ($p = 0,04$, poziom istotności 0,05). Środowiska wiejskie zdecydowanie rzadziej zainteresowane były występowaniem w roli rzecznika praw i interesów klienta poprzez nagłaśnianie potrzeb uchodźców w opinii publicznej ($p < 0.001$, poziom istotności 0,05) w tym kontekście dominowały miasta od 100 do 500 tys. mieszkańców. Rzadziej też podejmowano realizację tłumaczeń ($p = 0,04$, poziom istotności 0,05), które to znacząco częściej deklarowali mieszkańcy miast średnich od 50 do 100 tys. mieszkańców.

4.1. Podejmowanie współpracy na rzecz pomocy uchodźcom, z innymi podmiotami oraz ocena tej współpracy

Badania pokazały, że ośrodki pomocy społecznej, od momentu wybuchu wojny w Ukrainie, podejmowały współpracę na rzecz pomocy uchodźcom praktycznie ze wszystkimi rodzajami podmiotów wymienionych w ankiecie (Tab. nr 8). Różna była jednak powszechność tej współpracy. Wśród podmiotów z którymi OPS podejmowały współpracę, najwięcej respondentów wskazało placówki oświatowe (91,80%), grupy nieformalne (77,86%) i służby mundurowe (77,37%). Na relatywnie wysokim poziomie (ok. 70% wskazań) znalazły się także placówki ochrony zdrowia, prywatni przedsiębiorcy oraz organizacje pozarządowe. Taka kolejność jest uzasadniona dynamiką wydarzeń związanych z wojną. Wybuch wojny, mimo od dawna napiętej sytuacji międzynarodowej (zwłaszcza między Rosją a Ukrainą), był znacznym zaskoczeniem, dlatego też w okresie bezpośrednio po nim wzmożoną aktywnością musiały wykazać się szkoły, aby możliwie najszybciej zaopiekować się dziećmi i młodzieżą uciekającymi przed wojną,

natomiast ciężar ogólnospołecznej pomocy dla uchodźców z Ukrainy wzięli na siebie zwykli obywatele tworząc rozmaite grupy *ad hoc*. Służby mundurowe, co naturalne w sytuacji wojennej, wykazywały się aktywnością na bardzo wielu polach, a jak pokazały podjęte badania także na polu pomocy społecznej. Uchodźcy byli też włączani do systemu opieki zdrowotnej i rynku pracy, co potwierdza wysoka liczba wskazań dotycząca placówek ochrony zdrowia i prywatnych przedsiębiorców. Po części zaskakujące może wydawać się, że w mniejszym stopniu rozbudowana była współpraca OPS z organizacjami pozarządowymi. Może wynikać to jednak z faktu, że nie wszystkie organizacje pozarządowe stykały się bezpośrednio z konsekwencjami wybuchu wojny i nie każda z uwagi na profil swojej działalności była gotowa do działań pomocowych. W kolejnych miesiącach można jednak przypuszczać, że znaczenie i powszechność współpracy z organizacjami pozarządowymi wzrośnie ze względu na nieuniknione zmniejszenie się aktywności grup nieformalnych (spowodowanych chociażby zmęczeniem, wyczerpaniem zasobów i brakiem czasu, co również podkreślane było w swobodnych wypowiedziach respondentów na pytania otwarte) oraz uruchomieniem nowych grantów dla trzeciego sektora, przeznaczonych właśnie na pomoc uchodźcom.

Najmniej powszechną była natomiast współpraca OPS z ośrodkami wsparcia dziennego lub całodobowego oraz podmiotami ekonomii społecznej – suma odpowiedzi „nie dotyczy” oraz „brak współpracy” była w tym względzie na poziomie ok. 70%. Należy jednak brać pod uwagę, że nie we wszystkich gminach takie instytucje funkcjonują, natomiast współpraca z nimi w obszarze wsparcia uchodźców wymagałaby bardziej długoterminowego pobytu uchodźców w Polsce.

Jakość współpracy w przeważającej mierze oceniana jest przez respondentów jako zdecydowanie dobra lub dobra. Najlepiej oceniana jest współpraca z grupami nieformalnymi, placówkami oświatowymi i służbami mundurowymi, czyli z podmiotami z którymi najczęściej współpraca ma miejsce. Złe oceny współpracy w przypadku żadnego podmiotu nie przekroczyły poziomu 3,5% wskazań, co pokazuje, że są one rzadko formułowane.

Tabela nr 8 Współpraca międzyinstytucjonalna na rzecz uchodźców

Czy Pani/Pana instytucja od wybuchu wojny w Ukrainie podejmowała współpracę na rzecz pomocy uchodźcom, z którymiś z wymienionych podmiotów i jak ocenia Pani/Pan tę współpracę?

Współpraca	Odpowiedź						
	Zdecydowanie dobra	Raczej dobra	Nie mam zdania	Raczej zła	Zdecydowanie zła	Brak współpracy	Nie dotyczy
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	89 (22,14%)	140 (34,83%)	41 (10,20%)	4 (1,00%)	1 (0,25%)	60 (14,93%)	67 (16,67%)
Współpraca z grupami nieformalnymi	135 (33,58%)	136 (33,83%)	40 (9,95%)	1 (0,25%)	1 (0,25%)	41 (10,20%)	48 (11,94%)
Współpraca z Kościołem i organizacjami wyznaniowymi	59 (14,68%)	135 (33,58%)	65 (16,17%)	7 (1,74%)	3 (0,75%)	62 (15,42%)	71 (17,66%)
Współpraca z placówkami oświatowymi	120 (29,85%)	212 (52,74%)	33 (8,21%)	4 (1,00%)	0 (0,00%)	18 (4,48%)	15 (3,73%)
Współpraca z ośrodkami wsparcia dziennego	33 (8,21%)	43 (10,70%)	54 (13,43%)	2 (0,50%)	3 (0,75%)	90 (22,39%)	177 (44,03%)
Współpraca z ośrodkami wsparcia całodobowego	19 (4,73%)	28 (6,97%)	62 (15,42%)	1 (0,25%)	4 (1,00%)	94 (23,38%)	194 (48,26%)
Współpraca z podmiotami ekonomii społecznej	20 (4,98%)	41 (10,20%)	73 (18,16%)	2 (0,50%)	4 (1,00%)	83 (20,65%)	179 (44,53%)

Współpraca	Odpowiedź						Brak współpracy	Nie dotyczy
	Zdecydowanie dobra	Raczej dobra	Nie mam zdania	Raczej zła	Zdecydowanie zła			
Współpraca z placówkami ochrony zdrowia	52 (12,94%)	181 (45,02%)	56 (13,93%)	9 (2,24%)	5 (1,24%)	49 (12,19%)	50 (12,44%)	
Współpraca z regionalnym ośrodkiem polityki społecznej	41 (10,20%)	91 (22,64%)	79 (19,65%)	3 (0,75%)	6 (1,49%)	69 (17,16%)	113 (28,11%)	
Współpraca z centrami i punktami pomocy uchodźcom	48 (11,94%)	115 (28,61%)	62 (15,42%)	3 (0,75%)	3 (0,75%)	64 (15,92%)	107 (26,62%)	
Współpraca z Wielkopolskim Urzędem Wojewódzkim	30 (7,46%)	49 (12,19%)	59 (14,68%)	2 (0,50%)	2 (0,50%)	53 (13,18%)	207 (51,49%)	
Współpraca z instytucjami rynku pracy	29 (7,21%)	87 (21,64%)	74 (18,41%)	4 (1,00%)	4 (1,00%)	72 (17,91%)	132 (32,84%)	
Współpraca ze służbami mundurowymi	95 (23,63%)	170 (42,29%)	41 (10,20%)	1 (0,25%)	4 (1,00%)	38 (9,45%)	53 (13,18%)	
Współpraca z prywatnymi przedsiębiorcami	65 (16,17%)	157 (39,05%)	61 (15,17%)	4 (1,00%)	4 (1,00%)	44 (10,95%)	67 (16,67%)	
Współpraca z innymi podmiotami	3 (0,75%)	6 (1,49%)	9 (2,24%)	1 (0,25%)	2 (0,50%)	5 (1,24%)	376 (93,53%)	

Źródło: badanie CAWI (N=402)

Przeprowadzone analizy wskazują istotne statystycznie zależności pomiędzy oceną współpracy na rzecz pomocy uchodźcom od wybuchu wojny w Ukrainie a typem gminy. Współpraca z organizacjami pozarządowymi ($p=0.042$, poziom istotności 0,05) oraz instytucjami rynku pracy ($p=0.016$, poziom istotności 0,05) była najlepsza w gminach miejskich, zaś najłabsza kolejno w gminach wiejskich, PCPR oraz gminach miejsko-wiejskich. Można więc zaobserwować prawidłowość, że fakt funkcjonowania ośrodka w gminie miejskiej lub w powiecie sprzyja bardziej pozytywnej ocenie jego współpracy z innymi podmiotami. Jest to prawdopodobnie związane z dużo łatwiejszą organizacją współpracy w mieście niż na wsi np. z uwagi na większą liczbę zatrudnionych osób w miejskich ośrodkach pomocy społecznej, a także na bliskość przestrzenną wielu instytucji, funkcjonowanie komunikacji miejskiej itd.

5. Ocena poziomu obciążenia pracowników socjalnych w związku z realizacją poszczególnych działań na rzecz uchodźców z Ukrainy

Ocena poziomu obciążenia pracowników socjalnych różnymi działaniami na rzecz uchodźców z Ukrainy jest dość zróżnicowana (Tab. nr 9). Najwięcej wskazań dotyczących dużego obciążenia uzyskały: kwalifikowanie do uzyskania zaświadczeń (77,11%), udzielanie poradnictwa socjalnego (72,64%) oraz udzielanie bezpośredniej pomocy materialnej i żywnościowej (69,90%). Zbliżone oceny (powyżej 65% wskazań) uzyskały też udzielanie bezpośredniej pomocy finansowej oraz analizy i oceny zjawisk, które powodują zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej. Odpowiedzi respondentów pokazują, że najmocniej obciążające były działania związane z działaniami dotyczącymi zaspokojenia najbardziej podstawowych potrzeb życiowych uchodźców, czy to przez kwalifikowanie i poradnictwo uchodźców w zakresie otrzymania elementarnej pomocy, czy też jej bezpośrednie udzielanie oraz analizę zapotrzebowania na nią. Inne rodzaje działań były postrzegane jako mniej obciążające prawdopodobnie dlatego, że ich podejmowanie nie było tak częste np. współpraca i współdziałanie z innymi

specjalistami w celu integracji kulturowej. Jest tak zapewne dlatego, że działania rzadziej wskazywane, jako te, które są związane z dużym obciążeniem, dotyczą sfer długoterminowego funkcjonowania uchodźców na terenie kraju. Obciążenie wynikające z wykonywania takich działań może więc wzrosnąć w przyszłości, jeśli wojna będzie się przedłużać, a uchodźcy zdecydują się zostać w Polsce dłużej.

Stosunkowo najwyższe oceny dotyczące małego obciążenia pracowników socjalnych (ok. 15% wskazań) uzyskały natomiast udzielanie pomocy w formie usług opiekuńczych lub asystenckich osobom o szczególnych potrzebach, realizacja tłumaczeń, nadzór nad realizacją praw i obowiązków opiekuna tymczasowego w sytuacji pieczy nad małoletnim bez opieki osób dorosłych. Jednak zarówno w przypadku tych jak i innych działań na rzecz uchodźców, oceny dotyczące małego obciążenia były wprost proporcjonalne do liczby wskazań „nie dotyczy”. Zatem działania te występowały generalnie rzadko, a w przypadku gdy występowały, prawdopodobnie były one na tyle sporadyczne, że i obciążenie wynikające z ich realizacji było oceniane jako niewielkie.

Tabela nr 9 Poczucie obciążenia pomocą

Proszę określić poziom obciążenia pracowników socjalnych w związku z realizacją poszczególnych działań na rzecz uchodźców z Ukrainy.

Obciążenie pomocą	Odpowiedź						
	Duże obciążenie	Raczej duże obciążenie	Ani duże obciążenie, ani małe	Trudno powiedzieć	Raczej małe obciążenie	Małe obciążenie	Nie dotyczy
Analizy i oceny zjawisk, które powodują zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej	113 (28,11%)	150 (37,31%)	60 (14,93%)	32 (7,96%)	6 (1,49%)	18 (4,48%)	23 (5,72%)
Kwalifikowanie do uzyskania świadczeń	159 (39,55%)	151 (37,56%)	59 (14,68%)	13 (3,23%)	5 (1,24%)	10 (2,49%)	5 (1,24%)
Udzielanie bezpośredniej pomocy finansowej	140 (34,83%)	132 (32,84%)	62 (15,42%)	22 (5,47%)	11 (2,74%)	16 (3,98%)	19 (4,73%)
Udzielanie bezpośredniej pomocy materialnej i żywnościowej	150 (37,31%)	131 (32,59%)	59 (14,68%)	19 (4,73%)	12 (2,99%)	15 (3,73%)	16 (3,98%)
Udzielanie pomocy w formie schronienia	52 (12,94%)	69 (17,16%)	61 (15,17%)	31 (7,71%)	30 (7,46%)	26 (6,47%)	133 (33,08%)
Udzielanie pomocy usługowej w formie usług opiekuńczych lub asystenckich osobom o szczególnych potrzebach	14 (3,48%)	28 (6,97%)	42 (10,45%)	33 (8,21%)	25 (6,22%)	42 (10,45%)	218 (54,23%)

Obciążenie pomocą	Odpowiedź						
	Duże obciążenie	Raczej duże obciążenie	Ani duże obciążenie, ani małe	Trudno powiedzieć	Raczej małe obciążenie	Małe obciążenie	Nie dotyczy
Nadzór nad realizacją praw i obowiązków opiekuna tymczasowego w sytuacji pieczy nad małoletnim bez opieki osób dorosłych	61 (15,17%)	95 (23,63%)	65 (16,17%)	27 (6,72%)	22 (5,47%)	39 (9,70%)	93 (23,13%)
Udzielanie poradnictwa socjalnego	145 (36,07%)	147 (36,57%)	57 (14,18%)	14 (3,48%)	16 (3,98%)	9 (2,24%)	14 (3,48%)
Pomoc w uzyskaniu wsparcia przez inne instytucje państwowe, samorządowe, organizacje pozarządowe i organizacje wyznaniowe	93 (23,13%)	119 (29,60%)	85 (21,14%)	29 (7,21%)	17 (4,23%)	20 (4,98%)	39 (9,70%)
Występowanie w roli rzecznika praw i interesów klienta poprzez nagłaśnianie w opinii publicznej potrzeb uchodźców	33 (8,21%)	61 (15,17%)	52 (12,94%)	33 (8,21%)	22 (5,47%)	35 (8,71%)	166 (41,29%)
Pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań oddolnych	31 (7,71%)	82 (20,40%)	64 (15,92%)	28 (6,97%)	25 (6,22%)	29 (7,21%)	143 (35,57%)

Obciążenie pomocą	Odpowiedź						
	Duże obciążenie	Raczej duże obciążenie	Ani duże obciążenie, ani małe	Trudno powiedzieć	Raczej małe obciążenie	Małe obciążenie	Nie dotyczy
Współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu integracji kulturowej	41 (10,20%)	106 (26,37%)	103 (25,62%)	38 (9,45%)	22 (5,47%)	24 (5,97%)	68 (16,92%)
Wspieranie uchodźców w poszukiwaniu miejsca zamieszkania	68 (16,92%)	107 (26,62%)	67 (16,67%)	25 (6,22%)	25 (6,22%)	30 (7,46%)	80 (19,90%)
Wspieranie uchodźców w ich relokacji	51 (12,69%)	80 (19,90%)	59 (14,68%)	38 (9,45%)	19 (4,73%)	33 (8,21%)	122 (30,35%)
Realizacja tłumaczeń	51 (12,69%)	79 (19,65%)	63 (15,67%)	36 (8,96%)	23 (5,72%)	40 (9,95%)	110 (27,36%)
Inne ważne działania	5 (1,24%)	6 (1,49%)	4 (1,00%)	7 (1,74%)	1 (0,25%)	3 (0,75%)	376 (93,53%)

Źródło: badanie CAWI (N=402)

Przeprowadzone analizy wskazują istotne statystycznie zależności pomiędzy oceną poziomu obciążenia pracowników socjalnych w związku z realizacją poszczególnych działań na rzecz uchodźców z Ukrainy a typem gminy. Największe obciążenie wskazywane jest przez respondentów z ośrodków w gminach miejskich w zakresie: analizy i oceny zjawisk, które powodują zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej ($p=0.034$, poziom istotności 0,05), kwalifikowania do uzyskania świadczeń ($p<0.001$, poziom istotności 0,05), udzielania bezpośredniej pomocy finansowej ($p<0.001$, poziom istotności 0,05), udzielania bezpośredniej pomocy materialnej ($p<0.001$, poziom istotności 0,05), nadzoru nad realizacją praw i obowiązków opiekuna tymczasowego w sytuacji pieczy nad małoletnim ($p=0.001$, poziom istotności 0,05), udzielania poradnictwa socjalnego ($p=0.001$, poziom istotności 0,05) oraz innych ważnych działań ($p=0.017$, poziom istotności 0,05). Zależność tę można wiązać z tym, że uchodźcy prawdopodobnie częściej kierowali się do miast jako do miejsca swojego pobytu po przyjeździe do Polski, co mimo łatwiejszej organizacji wsparcia w mieście i większej liczby zatrudnionych w OPS, spowodowało wysoki wzrost obciążenia zadaniami pracowników socjalnych.

W kolejnym etapie przedstawiciele ośrodków pomocy społecznej zostali zapytani o to, w jakim zakresie czują się przygotowani do świadczenia pomocy uchodźcom z Ukrainy.

Tabela nr 10 Przygotowanie do pomocy

Ocena przygotowania do świadczenia pomocy uchodźcom z Ukrainy	n	%
Zdecydowanie przygotowany	44	10,95%
Raczej przygotowany	207	51,49%
Trudno powiedzieć	103	25,62%
Raczej nieprzygotowany	35	8,71%
Zdecydowanie nieprzygotowany	13	3,23%

Źródło: badanie CAWI (N=402)

Przygotowanie do pracy z uchodźcami z Ukrainy deklarowało 62,44% badanych, natomiast nieprzygotowanie zadeklarowało 11,94% respondentów. Odpowiedź „trudno powiedzieć” zaznaczyło 25,62%

badanych. Można zatem uznać, że pracownicy socjalni czuli się przygotowani do pracy z uchodźcami z Ukrainy. Ocena stopnia przygotowania nie była zależna od typu województwa, rodzaju gminy, wielkości miejscowości, w której znajduje się ośrodek, wielkości zatrudnienia w samym ośrodku, stanowiska pełnionego w instytucji, wieku i stażu pracy respondentów.

Kontynuując to zagadnienie zapytano przedstawicieli ośrodków pomocy społecznej o oczekiwane wsparcie w ich pracy, aby mogła być ona bardziej efektywna w obszarze pomocy uchodźcom z Ukrainy. Odpowiedzi prezentuje kolejna tabela.

Tabela nr 11 Oczekiwane wsparcie w świadczeniu pomocy

Jakiego wsparcia potrzebowałaby Pani/Pan w celu efektywniejszej pomocy uchodźcom z Ukrainy?	n	% *
Wsparcie finansowe	274	68,16%
Ułatwienie dostępu do wsparcia udzielanego przez przedstawicieli innych zawodów pomocowych	134	33,33%
Większa przejrzystość przepisów prawa regulujących działania w obszarze wsparcia uchodźców	226	56,22%
Szkolenia z zakresu procedur przyznawania pomocy cudzoziemcom	128	31,84%
Szkolenia z zakresu pracy socjalnej z uchodźcami w środowisku lokalnym i integracji kulturowej	58	14,43%
Wsparcie w dostępie do usług tłumacza języka ukraińskiego	156	38,81%
Finansowanie świadczenia dodatkowych usług	42	10,45%
Dostęp do materiałów w języku ukraińskim wspierających uchodźców	36	8,96%
Wsparcie psychologiczne i superwizja dla pracowników instytucji	54	13,43%
Inne	6	1,49%

* Odsetki nie sumują się do 100, gdyż było to pytanie wielokrotnego wyboru

Źródło: badanie CAWI (N=402)

Respondenci zwrócili przede wszystkim uwagę na wsparcie finansowe (68,16%) i większą przejrzystość przepisów prawa regulujących działania w obszarze wsparcia uchodźców (56,22%). Podobne odsetki zauważyć

można w przypadku wsparcia w dostępie do usług tłumacza języka ukraińskiego (38,81%), ułatwienia dostępu do wsparcia udzielanego przez przedstawicieli innych zawodów pomocowych (33,33%) i szkoleń z zakresu procedur przyznawania pomocy cudzoziemcom (31,84%). Najmniej respondentów skupiło się na szkoleniach z zakresu pracy socjalnej z uchodźcami w środowisku lokalnym i integracji kulturowej (14,43%), wsparciu psychologicznym i superwizji dla pracowników instytucji (13,43%), finansowaniu świadczenia dodatkowych usług (10,45%) oraz dostępie do materiałów w języku ukraińskim wspierających uchodźców (8,96%). Odpowiedź dotycząca wymagania finansowania świadczeń dodatkowych usług najczęściej padała w PCPR, w miastach liczących 100–500 tys. mieszkańców i w podmiotach zatrudniających od 41 do 60 pracowników, a najrzadziej w gminach wiejskich. Na wsparcie w dostępie do usług tłumacza języka ukraińskiego częściej wskazywali pracownicy socjalni niż dyrektorzy jednostek. Natomiast na większą przejrzystość przepisów prawa regulujących działania w obszarze wsparcia uchodźców najczęściej wskazywano w podmiotach zatrudniających od 61 do 80 pracowników. W badanych interesujące były także oceny trudności w zakresie pomocy uchodźcom z Ukrainy.

Tabela nr 12 Ocena trudności w zakresie pomocy uchodźcom z Ukrainy

Na skali od 1 do 5 proszę ocenić występowanie wskazanych typów trudności w zakresie pomocy uchodźcom z Ukrainy, jakie Pan/Pani spotyka w swojej pracy zawodowej.

Rodzaj trudności	Odpowiedź					
	Brak trudności	Niewielka trudność	Umiarkowana trudność	Spora trudność	Duża trudność	Bardzo duża trudność
Kłopoty komunikacyjne wynikające z różnic językowych	8 (1,99%)	28 (6,97%)	50 (12,44%)	115 (28,61%)	95 (23,63%)	106 (26,37%)
Różnice międzykulturowe	57 (14,18%)	59 (14,68%)	73 (18,16%)	109 (27,11%)	64 (15,92%)	40 (9,95%)
Odczuwanie nadmiaru obowiązków i przepracowanie w związku z dodatkowymi obowiązkami	12 (2,99%)	18 (4,48%)	32 (7,96%)	79 (19,65%)	92 (22,89%)	169 (42,04%)
Brak innych niż OPS instytucji, które mogłyby wspierać uchodźców	23 (5,72%)	22 (5,47%)	33 (8,21%)	87 (21,64%)	102 (25,37%)	135 (33,58%)
Brak organizacji pozarządowych, które mogłyby wspierać uchodźców	29 (7,21%)	24 (5,97%)	52 (12,94%)	95 (23,63%)	104 (25,87%)	98 (24,38%)
Brak instytucji wspierających, adresowanych do poszczególnych kategorii społecznych	31 (7,71%)	23 (5,72%)	55 (13,68%)	97 (24,13%)	89 (22,14%)	107 (26,62%)
Brak przychylności społeczności lokalnej w stosunku do uchodźców z Ukrainy	55 (13,68%)	77 (19,15%)	91 (22,64%)	92 (22,89%)	61 (15,17%)	26 (6,47%)
Inne	369 (91,79%)	9 (2,24%)	2 (0,50%)	8 (1,99%)	6 (1,49%)	8 (1,99%)

Źródło: badanie CAWI (N=402)

Z podanych odpowiedzi wynika, że trudności pracowników ośrodków pomocy społecznej w obliczu kryzysu przyjmowania uchodźców były bardzo złożone. Do największych trudności należało odczuwanie nadmiaru obowiązków i przepracowania w związku z dodatkowymi obowiązkami (84,58%), brak innych niż OPS instytucji, które mogłyby wspierać uchodźców (80,59%), kłopoty komunikacyjne wynikające z różnic językowych (78,61%), brak organizacji pozarządowych, które mogłyby wspierać uchodźców (73,88%) i brak instytucji wspierających, których pomoc adresowana byłaby do poszczególnych kategorii społecznych (72,89%). Duży nacisk został zatem położony na współpracę międzyinstytucjonalną. W obszarze utrudnień w pomocy wskazywano głównie na problemy natury instytucjonalnej, organizacyjnej i systemowej, natomiast rzadziej pojawiały się trudności w zakresie różnic międzykulturowych (52,98%), czy braku przychylności społeczności lokalnej w stosunku do uchodźców z Ukrainy (44,53%). Ponadto stwierdzono, że bariery komunikacyjne wynikające z różnic językowych były najmniejsze w PCPR, a największe w gminach miejskich. Dotyczyły one także rzadziej osób w wieku 45–54 lat i w grupie ze stażem pracy 5–10 lat, a częściej wśród osób w wieku 18–34 lata i w grupie ze stażem do 4 lat. Deficyty dotyczące innych niż OPS instytucji, które mogłyby wspierać uchodźców były najmniejsze w PCPR, a największe w gminach wiejskich. Ten problem okazał się najmniejszą trudnością w miastach liczących 100–500 tys. mieszkańców, a największą w miastach liczących powyżej 500 tys. mieszkańców. Z kolei deficyty instytucji wspierających, adresowanych do poszczególnych kategorii społecznych były najmniejsze w PCPR, a największe w gminach miejsko-wiejskich. Natomiast brak organizacji pozarządowych, które mogłyby wspierać uchodźców był najmniejszą trudnością w miastach liczących od 100 do 500 tys. mieszkańców oraz w podmiotach zatrudniających powyżej 80 pracowników i od 41 do 60 pracowników, a największą na wsiach oraz w ośrodkach zatrudniających od 6 do 20 pracowników i od 1 do 5 pracowników. Badania wskazują, że była to najmniejsza trudność w województwie pomorskim i wielkopolskim, a największa w województwie mazowieckim i małopolskim. Ponadto różnice międzykulturowe i deficyty organizacji pozarządowych sprawiały mniej

trudności pracownikom socjalnym niż osobom zajmującym stanowiska kierownicze.

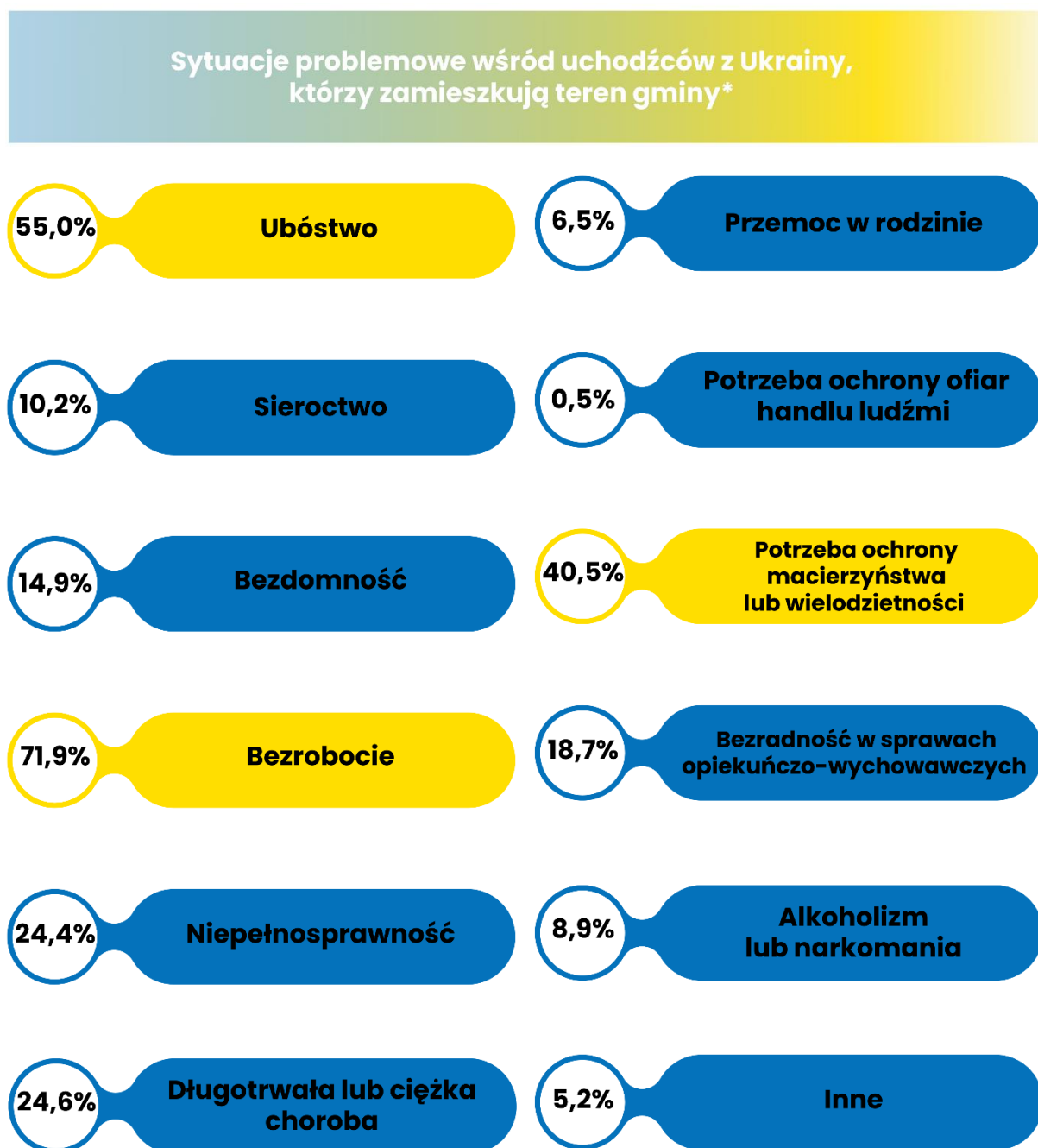
5.1. Sytuacje problemowe odnotowywane wśród uchodźców z Ukrainy, którzy zamieszkują teren gminy

Najczęściej wskazywaną sytuacją problemową, wymienianą przez niemal trzy czwarte badanych (71,9%) jest bezrobocie wśród uchodźców. Biorąc pod uwagę to, że wśród uchodźców przeważają kobiety i dzieci, a także osoby po 50. roku życia, wskazanie to nie zaskakuje. Na rynku pracy w Polsce zapotrzebowanie jest przede wszystkim na osoby wykonujące ciężkie prace fizyczne⁵, co sugeruje, że do pracy poszukiwani są mężczyźni gotowi do podejmowania zajęć, które nie wymagają kwalifikacji. Zwraca uwagę fakt, że problem bezrobocia był wskazywany najczęściej przez badanych pracujących w miastach od 50 do 100 tysięcy mieszkańców (83,3% respondentów), natomiast w miastach powyżej 500 tysięcy mieszkańców, problem ten wskazywany jest rzadziej – przez 63,6% ankietowanych. Drugą najczęściej wskazywaną przez respondentów sytuacją problemową jest ubóstwo. Na ten problem wskazała ponad połowa badanych (55,0%). Taka ocena problemów nie zaskakuje w kontekście sytuacji, w której znaleźli się uchodźcy, którzy często w wyniku działań wojennych tracili dorobek całego życia. Również ucieczka z Ukrainy i trudności odnalezienia się w nieznanym kraju, wpływać mogą na utrudnione samodzielne ograniczenie ubóstwa. Trzecim najczęściej wskazywanym problemem jest potrzeba ochrony macierzyństwa lub wielodzietności. Na problem ten wskazuje 40,5% badanych. Jak wskazują badania, zdecydowana większość uchodźców z Ukrainy to kobiety z dziećmi. Kobiety, które doświadczyły traumy wojny, ucieczki, rozstania, opiekujące się dziećmi pozbawionymi podstawowego poczucia bezpieczeństwa. Powiązana z tym problemem jest bezradność uchodźców w sprawach opiekuńczo-wychowawczych, na którą wskazuje niemal co piąta badana osoba (18,7%). Wśród uchodźców jest znaczna liczba osób z niepełnosprawnościami, a także długotrwale lub ciężko chorych. Na takie sytuacje problemowe wskazuje niemal jedna czwarta

⁵ PFR, *Rynek pracy, edukacja, kompetencje. Aktualne trendy i wyniki badań. Luty 2022*, www.parp.gov.pl, (dostęp: 1.10.2022)

badanych. Co dziesiąty badany (10,2%) wymienia jako sytuację problemową sieroctwo, mniej niż dziesięć procent wskazuje na uzależnienia (alkohol, narkotyki) (8,9%) czy przemoc w rodzinie (6,5%).

Grafika nr 5 Problemy diagnozowane wśród uchodźców



*Odsetki nie sumują się do 100%, badane osoby mogły wybrać dowolną liczbę odpowiedzi

Źródło: opracowania własne na podstawie badania CAWI (N=402)

6. Charakterystyka lokalnej sytuacji przed wybuchem wojny w Ukrainie

6.1. Cudzoziemcy mieszkający na terenie gminy przed wybuchem wojny w Ukrainie

W podjętych pytaniach, które miały ukazać relacje pomocowe pracowników i wspomaganych uchodźców, ważne było także to, czy przed wybuchem wojny w Ukrainie na terenie ich gminy mieszkali cudzoziemcy. Intencją tych ustaleń było zorientowanie się, na ile przybycie uchodźców z Ukrainy jest dla pracowników ośrodków pomocy społecznej sytuacją nową, w której zajmując się problemami cudzoziemców, stosują w praktyce przepisy zawarte w ustawie o pomocy społecznej⁶ czy ustawie o cudzoziemcach⁷. Zgodnie z odpowiedziami respondentów, zdecydowana większość z nich (80,6%) wskazywała na obecność cudzoziemców na terenie ich gminy, zanim wybuchła wojna w Ukrainie. Częściej doświadczenie pracy z cudzoziemcami przebywającymi na terenie gminy miały osoby pracujące w gminach miejskich (91,8%) niż w wiejskich (71,1%).

Grafika nr 6 Doświadczenie pracy z cudzoziemcami przed napływem uchodźców z Ukrainy



Źródło: opracowania własne na podstawie badania CAWI (N=402)

⁶ Ustawa o pomocy społecznej, Dz.U. 2004, Nr 64, poz. 593.

⁷ Ustawa o cudzoziemcach, Dz.U.2013, poz. 1650

Badania pozwoliły ustalić czy przed wybuchem wojny w Ukrainie zamieszkujący na terenie gminy cudzoziemcy korzystali z pomocy społecznej. Pytanie to skierowane było tylko do pracowników instytucji, którzy wskazali, że na terenie gminy przebywali cudzoziemcy. Niemal połowa badanych (48,5%) odpowiedziała przecząco, niemal co trzeci respondent (28,6%) wskazał, że z pomocy społecznej korzystały nieliczne osoby spośród zamieszkujących gminę cudzoziemców. Najczęściej z pomocy społecznej (przed wybuchem wojny w Ukrainie) cudzoziemcy korzystali w miastach liczących ponad 500 tysięcy mieszkańców (100% odpowiedzi) a najrzadziej na wsiach (27,8%). Wśród ujętych w badaniu województw, cudzoziemcy najczęściej z pomocy społecznej korzystali w województwie mazowieckim (57,9%) a najrzadziej w śląskim (22,9%).

Grafika nr 7 Cudzoziemcy korzystający z pomocy przed wojną w Ukrainie



Źródło: opracowania własne na podstawie badania CAWI (N=402)

Biorąc pod uwagę długotrwałość niesienia pomocy i szereg doświadczeń jakie temu towarzyszą, jedno z pytań pozwoliło ustalić antycypowane relokacje uchodźców. Pytanie brzmiało: **Który scenariusz według Pani/Pana obserwacji, rozmów z uchodźcami, analizy aktualnej sytuacji w gminie związany z przebywaniem uchodźców na terenie gminy jest w Pani/Pana opinii najbardziej prawdopodobny?**

Pytanie dotyczące przewidywania scenariuszy przyszłych wyborów uchodźców odnośnie do swojego miejsca pobytu (zamieszkania w dłuższej perspektywie czasu) miało na celu nie tylko aspekt prognostyczny, ale także

ukazanie przekonań na temat decyzji życiowych osób wspomaganych. Opinie respondentów są w tej mierze cenne, ponieważ jak można przypuszczać, zostały one ukształtowane na podstawie relacji osób którym pomagają, a także na podstawie dzielenia się z nimi wiedzą przez osoby zamieszkujące z uchodźcami (użyczające im mieszkań). Temat dalszych losów osób uciekających przed wojną jest zapewne naturalnie podejmowany w rozmowach i jest także częścią planowania dalszej pomocy tym osobom.

Zbiorne wypowiedzi respondentów w znacznej mierze wskazywały jednak brak przewidywalności realnych wyborów uchodźców, co do dalszych migracji bądź pozostania w Polsce. W pewnej mierze oddaje to także poczucie niestabilności sytuacji. Spośród badanych 155 osób (38,56%) wskazało na trudności z odpowiedzią na to pytanie. W kolejności dalsze wskazania respondentów zakładają, że ustabilizowanie sytuacji na Ukrainie spowoduje powrót uchodźców do ich kraju. Nieco mniej spośród badanych twierdzi, że na dłużej pozostaną oni na terenie danej gminy, która udziela im pomocy i będą w danej gminie prowadzić swoje życie zawodowe i/lub rodzinne. Znacznie mniej osób wskazało, że uchodźcy przemieszczą się do innego miasta w Polsce. Najmniejsza liczba osób w antycypowaniu wyborów uchodźców wskazała, że uchodźcy w dłuższej perspektywie czasowej opuszczą Polskę, aby wyjechać do innego kraju, co oznacza przekonanie, że nie wrócą do Ukrainy.

Zbiorne wyniki wskazań udzielonych przez respondentów prezentuje poniższa tabela:

Tabela nr 13 Antycypowanie wyborów przemieszczania się uchodźców

Który scenariusz jest w Pani/Pana opinii najbardziej prawdopodobny?	n	%
Uchodźcy pozostaną na terenie gminy w dłuższej perspektywie	87	21,64%
Uchodźcy zaraz po ustabilizowaniu się sytuacji wrócą do Ukrainy	115	28,61%
Uchodźcy w dłuższej perspektywie osiedlą się w innym mieście w Polsce	26	6,47%
Uchodźcy w dłuższej perspektywie czasowej opuszczą Polskę	19	4,73%
Trudno powiedzieć	155	38,56%

Źródło: opracowania własne na podstawie badania CAWI

Szczegółowa analiza badawcza wskazuje na kilka korelacji istotnych statystycznie. Najbardziej prawdopodobny scenariusz przemieszczania się uchodźców, biorąc pod uwagę rodzaj gminy ukazuje, że pozostanie uchodźców na terenie gminy na dłużej najczęściej jest wskazywany przez respondentów w gminach miejskich (34,12%). Spośród wszystkich rodzajów gmin, to w gminach wiejskich najczęstsze są wskazania, że uchodźcy pozostaną w Polsce, ale przemieszczą się do innej gminy (8,17%). Takie wybory miejsca pobytu uchodźców można powiązać z przekonaniem, które pojawiało się w szerszych wypowiedziach zamieszczonych w ankiecie na pytania otwarte, w których respondenci zauważali niezadowolenie uchodźców z życia w małych gminach. Powodowane to było mniejszą możliwością zatrudnienia, ich preferencjami życia, które dotąd wiązali z dużym miastem. Można wskazać, że był to także jeden z argumentów respondentów z gmin wiejskich, wskazujących, że uchodźcy opuszczą Polskę i zamieszkają w innym kraju, nie powrócą do Ukrainy.

Dokonane przez respondentów wybory przewidywanego scenariusza dotyczącego pobytu uchodźców są zróżnicowane także ze względu na wielkość miejscowości, w której znajduje się instytucja pomocy. W tym kontekście scenariusz pozostania uchodźców na terenie gminy na dłużej najczęściej wskazywany jest w miastach liczących ponad 500 tys. mieszkańców (54,55%). Natomiast scenariusz powrotu uchodźców do Ukrainy po ustabilizowaniu się sytuacji w ich kraju najpopularniejszy jest w miastach liczących od 100 do 500 tys. mieszkańców (33,33%). Spośród badanych mieszkańcy wsi wskazują, że najbardziej prawdopodobny scenariusz to pozostanie uchodźców w Polsce na dłużej (ale przemieszczenie się do innej gminy) (8,37%).

Nie bez znaczenia w antycypowanych wyborach uchodźców, co do ich miejsca dalszego pobytu okazał się również podział ze względu na staż pracy osób udzielających zawodowo wsparcia potrzebującym. Scenariusz pozostania uchodźców na terenie obecnie zamieszkaney przez nich gminy na dłużej, najczęściej był wskazywany przez osoby ze stażem 5–10 lat (29,63%). Osoby z mniejszym stażem pracy do 4 lat przewidywali dwa scenariusze – zarówno powrotu uchodźców do Ukrainy po ustabilizowaniu

się sytuacji w ich kraju (38,24%), a także opuszczenia przez uchodźców Polski (i zamieszkania przez nich w kraju innym niż Ukraina) (11,76%). Ta sama kategoria wiekowa respondentów przewidywała także przemieszczenie się uchodźców na terenie Polski do innej gminy (17,65%).

Analiza wskazań respondentów na pytanie o przewidywane przez nich wybory uchodźców odnośnie do miejsca pobytu w dłuższej perspektywie wskazuje na zróżnicowanie odpowiedzi ze względu na wielkość zatrudnienia. Scenariusz pozostania uchodźców na terenie gminy na dłużej, najczęściej wybierany jest w instytucjach zatrudniających powyżej 80. pracowników (37,84%). Jednostki zatrudniające względnie rozbudowaną kadrę pracowników (61–80 osób) częściej niż inne wskazywały, że najbardziej prawdopodobny jest scenariusz powrotu uchodźców do Ukrainy po ustabilizowaniu się sytuacji w ich kraju (46,15%). Natomiast scenariusz pozostania uchodźców w Polsce (ale przeniesienie się do innej gminy) na dłużej najczęściej wskazywany jest w podmiotach zatrudniających od 1 do 5 pracowników (11,48%). Także w takich mniej licznych kadrowo instytucjach (1–5 pracowników) wybierany był przez respondentów scenariusz opuszczenia przez uchodźców Polski (i zamieszkania przez nich w kraju innym niż Ukraina) (6,56%).

Ukazane wyniki badań, które ukazują ilościowe dane na temat funkcjonowania pomocy wobec uchodźców z Ukrainy uzupełniają odpowiedzi respondentów na pytania otwarte, w których dzielą się oni własnymi spostrzeżeniami, które ukazują doświadczenia codzienne w sytuacjach krytycznych. Odpowiedzi te, niekiedy pełne sprzeczności i ambiwalencji oddają fakty i towarzyszące im emocje na temat relacji pomocowych, które są emocjami nierzadko trudnymi do werbalnego przekazania.

Respondentom postawiono pytanie: Jakie wyzwania i potrzeby mogą pojawić się na terenie gminy/powiatu w związku z wydłużaniem się kryzysu przyjmowania uchodźców? Było to jedno z pytań skierowanych do osób udzielających pomocy, które dotyczyło nowych, przewidywanych problemów jakie mogą wiązać się z sytuacją pomocy uchodźcom.

Respondenci wskazywali w znacznej mierze na już istniejące problemy, które będą zintensyfikowane i w związku z nimi przewidywali także narastające potrzeby. Najczęściej wymieniali oni problemy mieszkaniowe, które spośród 297 wypowiedzi stanowiły 154 wskazania. W znacznej mierze respondenci wskazują się na potrzeby zakwaterowania uchodźców, ale pojawiają się również wypowiedzi wskazujące na roszczenia / oczekiwania Polaków, którzy przyjmują uchodźców a następnie wymagają, aby w dłuższej perspektywie to gminy zabezpieczyły dla nich lokale mieszkalne. Widać zatem, że indywidualne decyzje o pomaganiu zostają cedowane na instytucjonalne zobowiązania. Problem mieszkań dla uchodźców jest złożony – głównie dotyczy braku możliwości użyczenia mieszkań dla nich w perspektywie czasu, która stała się dłuższa niż zakładano. Przyjmujący uchodźców nie zawsze też zdawali sobie sprawę z obciążenia z powodu współzamieszkiwania z obywatelami Ukrainy, często współdzielenia małej przestrzeni życiowej. Respondenci wskazują tu na wyczerpanie pomocą, ale także na wyczerpanie możliwości finansowych rodzin przyjmujących. Jak wskazują respondenci problemem są „Braki lokalowe, mieszkańcy gminy którzy udzielili wsparcia uchodźcom w formie zakwaterowania w dłuższej perspektywie nie są w stanie udźwignąć takiej pomocy ze względów finansowych, ale także psychologicznych”.

Wypowiedzi odnotowują przypadki wycofania ofert mieszkaniowych z powodów finansowych, na co również wpłynął według nich fakt ograniczonego do 120 dni wsparcia finansowego ze strony Państwa, przeliczanego na jednego obywatela Ukrainy. Powodowało to problemy z zakwaterowaniem uchodźców, ale także problemy osób pomagających im. Wypowiedzi respondentów ujmuje to jako „wyczerpanie finansowych zasobów ludzi”, co generuje dodatkowe problemy, jak na przykład konieczność skorzystania z instytucji pomocy społecznej kolejnych osób (można przypuszczać, że także tych osób, które dotąd nie były klientami pomocy społecznej lub były nimi sporadycznie). Ten rodzaj problemów wskazywany był zarówno wśród obywateli Ukrainy jak i wśród Polaków, którzy pomagając, w następstwie tego sami wymagają pomocy instytucji.

Obok problemów z zakwaterowaniem uchodźców i utrzymaniem dotychczasowego miejsca zamieszkania u osób przyjmujących, respondenci wskazywali na problemy finansowe, które według nich będą wzmożone wraz z wydłużonym czasem pobytu uchodźców. Na problemy finansowe zwróciło uwagę wielu respondentów, częściowo łącząc je z kryzysem mieszkaniowym bądź poza kwestiami mieszkaniowymi – z wydatkami na zaspokojenie podstawowych potrzeb – jedzenia, ubrania, zakupu leków, edukacji dla dzieci itp., co było wymieniane przez 54 osoby jako np. nieplanowane wydatki z budżetu gminy. Wśród wypowiedzi pojawiają się wskazania, że wymagana pomoc finansowa nie będzie jednostajna, a na jej zwiększenie może mieć wpływ kilka czynników – jak na przykład okres jesienno-zimowy (zwiększenie zapotrzebowania na ogrzanie mieszkań i brak możliwości zabezpieczenia opału, zwiększenie potrzeb odzieży, utrata sezonowej pracy oferowanej uchodźcom). Problemem według respondentów jest również to, że niektóre lokale nie nadają się do zamieszkiwania w sezonie zimowym z uwagi na brak możliwości odpowiedniego ogrzewania. Kryzys inflacyjny w Polsce, a także kryzys energetyczny również wpłynęły negatywnie na współzamieszkiwanie z uchodźcami, ze względu na zwiększone koszty utrzymania mieszkań. Przewiduje się zatem w zwiększonym zakresie wycofywanie się właścicieli z użyczania mieszkań.

Wskazania na konieczność zatrudnienia uchodźców, przygotowania miejsc pracy wiąże się z prozaicznymi ograniczeniami. W małych gminach brak miejsc pracy, potencjalni pracownicy mają barierę językową, ale też matki nie mogą podjąć pracy ze względu na brak możliwości zapewnienia opieki dzieciom. Wypowiedzi dotyczące problemów zatrudnienia wskazują na ich złożone przyczyny, gdzie oprócz braku miejsc pracy jest również napływ rodzin dotychczas pracujących w Polsce obywateli Ukrainy, bariera językowa, nieprzystosowanie do nowych warunków, brak zatrudnienia przed pobytem w Polsce i nieumiejętność odnalezienia się na rynku pracy. Wskazuje na to wypowiedź: „Na terenie naszej gminy przed wybuchem wojny zamieszkiwało dużo obywateli Ukrainy (mężczyzn), którzy pracowali u lokalnych przedsiębiorców. Po 24 lutego liczba osób z wielokrotnością się

szczególnie z powodu przyjazdu żon, matek, dzieci, sióstr. Inne osoby, które w pierwszym okresie napłynęły do nas po pewnym czasie wyjechały (wróciły na Ukrainę, wyjechały do dużych miast, lub do innych krajów np. Izrael, Niemcy, Szwecja). Rynek pracy w dalszym ciągu gwarantuje pracę zarówno dla mężczyzn jak i dla kobiet. Część osób, które przyjechały, na Ukrainie nie pracowały i nie są w stanie pokonać trudności związanych z aklimatyzacją, trudności językowych itp.". Brak miejsc pracy dla uchodźców jest też naturalną konsekwencją osiedlania ich w małych gminach, które już wcześniej borykały się z deficytami zatrudnienia mieszkańców. Brak ofert pracy dla uchodźców na terenie gminy i zmuszenie ich do dojazdów do większych miast ościennych generuje nie tylko koszty, ale także problemy logistyczne z transportem ludności. Jedna z wypowiedzi wskazuje na współegzystowanie, jako wyzwanie dla obydwu stron, a wydźwięk wypowiedzi ukazuje niepokoje społeczności: „... coraz większa ilość uchodźców w sklepach, komunikacji miejskiej, którzy nie rozmawiają wcale po polsku. Czuje się jakby Polacy mieszkali na Ukrainie". Według respondentów współzamieszkiwanie z uchodźcami wymaga pomocy w funkcjonowaniu społeczności lokalnej. Zdaniem badanych potrzebne są inicjatywy integracyjne i aktywizujące. Jednym z priorytetów są także kursy językowe.

Wskazania na pogorszenie pomocy związane są z przewidywaniem wyczerpania możliwości pomocy ze strony wolontariuszy i organizacji charytatywnych. Chodzi tu o realne wykorzystanie posiadanych środków materialnych i finansowych, ale także o skutki psychologiczne długotrwałej pomocy (m. in. zmęczenie).

Wskazania respondentów nawiązują także do problemów niewydolności instytucji pomocy w Polsce. Według nich pomoc społeczna nie jest przygotowana ani kadrowo ani finansowo na podejmowanie dodatkowych działań. Respondenci wskazują na przeciążenie pomaganiem, które nawet przed kryzysem uchodźczym było utrudnione ze względu na brak wystarczającej liczebnie wykwalifikowanej kadry pracowników. Jak wskazuje jedna z wypowiedzi: „... pracownicy obsługujący uchodźców są zmęczeni, jest za mała kadra, nie jesteśmy w stanie realizować zadań związanych

z obywatelami Polski, ostatnio priorytetem są tylko uchodźcy". Przesunięcie akcentów pomocy na uchodźców jest nie tylko generowaniem problemów w związku z zaniechaniami działań wobec osób wymagających wsparcia, ale budzi wśród pracowników instytucji pomocy dylematy moralne. Sporadycznie pojawiają się wypowiedzi respondentów określające sytuację pomocy jako „Faworyzowanie uchodźców z Ukrainy w stosunku do obywateli Polskich i innych uchodźców”.

Sytuacje wyczerpania zasobów pomocowych widoczne są na podanym przykładzie – zamykania punktów zbiórek darów z powodu braku darczyńców. Można przypuszczać, że w mniejszym zakresie chodzi tu o niechęć do pomagania, a głównie realny brak zasobów materialnych, a jak wskazuje wypowiedź: „... uchodźcy wciąż pytają o dary żywnościowe. Są kierowani do miasta powiatowego”. Z relacji respondentów wynika, że nawet jeśli wsparcie finansowe i rzeczowe wyczerpuje się, to nie oznacza, że zaangażowanie w pomoc jest zaniechane. W wielu miejscowościach realizowane są inicjatywy, które nie wymagają wielkich nakładów finansowych a są związane ze wsparciem informacyjnym, psychicznym czy duchowym.

Obok wymienianych nabrzmiewających kwestii, wymagających instytucjonalnych i systemowych działań, wskazywane są problemy dzieci uchodźców, które przybyły do Polski. Są one przez respondentów identyfikowane z powodu trudności z realizacją sprawowania funkcji opiekuńczo-wychowawczych rodziców wobec dzieci i młodzieży, oraz zabezpieczenia dla nich należytej edukacji przez instytucje. Jako problem wskazywany jest brak miejsc w przedszkolach i żłobkach dla dzieci uchodźców, przy jednoczesnym podkreślanu, że nie było ich także dla Polaków, co obrazuje kontekst powiększającego się problemu, który nie był obcy przed przybyciem uchodźców.

W kontekście zauważania problemów narastających respondenci wskazują podział na różne kategorie społeczne: kobiety niepracujące, kobiety mające pod opieką dzieci, dzieci i młodzież a także seniorzy, którzy również wymagają szczególnego wsparcia. Respondenci wobec nich przewidują, że „jest

potrzeba stworzenia dziennych domów pomocy dla seniorów z Ukrainy, którzy nie mają co robić z wolnym czasem w Polsce”.

Podział na kategorie społeczne, pośrednio na kategorie wiekowe nie powinien jednak sugerować, że nie mają one wspólnych problemów. Do takich należą kwestie zapewnienia opieki zdrowotnej, a także edukacji, która winna być kierowana do wszystkich choćby w kontekście nabywania kompetencji językowych.

Stosunkowo rzadko pojawiają się wśród respondentów głosy krytyczne co do samych uchodźców. Wymieniane wprost problemy z postawą wobec świadczonej pomocy są związane np. z nadużywaniem udzielanej pomocy. Doświadczenia respondentów wskazują, że „obywatele Ukrainy niechętnie podejmują pracę, uważają, że nie po to składali wnioski o świadczenia żeby iść teraz do pracy. Często nadużywają alkoholu, wg. danych od dzielnicowego co druga interwencja jest u obywateli Ukrainy po spożyciu alkoholu”. Respondenci wskazują też na realny brak możliwości lub chęci uchodźców do podejmowania pracy w celu poprawy swojej sytuacji finansowej i często oczekiwanie na pomoc państwa. Obok wskazanych problemów badani identyfikują również obawy co do postawy uchodźców wobec świadczonego wsparcia. Według kilku przekazów uwidacznia się „nadmierna ilość uchodźców oczekująca tylko i wyłącznie korzystania ze świadczeń socjalnych”; „...część osób deklaruje pozostanie w mieście, ale nie korzysta z wsparcia w zakresie usamodzielnienia”. Pojawiają się także głosy identyfikujące nieprzychylność wobec działań na rzecz uchodźców, jako ograniczająca możliwości Polaków, jako przykład podawane jest poczucie: „wyparcia Polaków ze stanowisk pracy”.

W kilku wypowiedziach przewidywanie narastających problemów lokowane jest we wzmożonych oczekiwaniach wsparcia i przyzwyczajenie wspomaganych do biernego korzystania ze świadczeń, jak wskazują wypowiedzi: „część uchodźców nie jest zainteresowana podjęciem pracy, ponieważ państwo obiecało/zagwarantowało im pomoc”; badani przewidują także „wzrost zapotrzebowania na świadczenia socjalne, wzrost bezrobocia, bezdomności – osoby z chorobami psychicznymi zostają

wypisane ze szpitala i nie mają dokąd się udać, są tutaj sami...”. „Uchodźcy, którzy mają możliwość samodzielnego zaspokajania swoich podstawowych potrzeb bytowych, nadal będą oczekiwać bezpłatnego zakwaterowania i innych form pomocy”.

Wśród problemów instytucjonalnych w wypowiedziach często powtarzane są wątki dotyczące: wzmożonej pracy pracowników socjalnych, ich przeciążenia fizycznego i psychicznego, braku dodatkowego uposażenia za pracę, a nawet wypalenia zawodowego. Pojawiają się także obawy, których źródłem jest praca w warunkach niepewności, niestabilności, niejasnych procedur działania, jak wskazuje kilku respondentów: „Gminy nie zostały wyposażone w jasne przepisy co do postępowania z obywatelami Ukrainy. Przepisy ciągle się zmieniały. Pracownicy socjalni nie zostali objęci dodatkowym wsparciem w związku z rozszerzonymi obowiązkami”; „...z uwagi na ciągłe przemieszczanie się uchodźców nie można przewidzieć potrzeb”; „Pracownicy socjalni są przepracowani z uwagi na obecną sytuację. Aktualnie jest okres urlopowy, który dodatkowo obciąża pracowników”.

Badani wśród zwiększających się problemów lokują długotrwałe skutki traumy wojennej i przewlekłej separacji członków rodzin, co wymaga kolejnych działań zaradczych. Zauważają też, że uchodźcy nie są wolni od problemów, których doświadczali także przed czasem wojny, jak niepełnosprawność, przewlekła choroba, uzależnienia, przemoc w rodzinie, co również wymaga długotrwałej pomocy.

Obraz przewidywanych problemów, budowany na podstawie już istniejących doświadczeń jest realistycznie przedstawiany przez badanych. Antycypują oni możliwy wzrost niezadowolenia lokalnej społeczności, „ryzyko dyskryminacji oraz barier funkcjonowania w obszarach narastania fali migracji”. Wskazują również na „negatywne podejście osób, które nie akceptują przyjmowania uchodźców”. Według wskazań należy mieć na uwadze ryzyko uzależnienia ludzi od nieaktywizującej (z różnych powodów) pomocy, co zdaniem respondentów sprawi, że „Uchodźcy prawdopodobnie pozostaną klientami Pomocy Społecznej, co spowoduje duże obciążenie

pracowników socjalnych. Sytuacja ta może wpłynąć na konieczność zatrudnienia dodatkowej kadry”.

Odpowiedzi na pytania otwarte wzmacniają obraz różnorodności świadczonej pomocy. Jedno z nich kierowało do respondentów prośbę o **przykłady inicjatyw lokalnych wspierające uchodźców, które były realizowane na terenie Pani/Pana gminy**. Na pytanie o inicjatywy lokalne, które miały miejsce w związku z napływem uchodźców wskazano 285 odpowiedzi, w niemal wszystkich przypadkach odnotowując kilka różnorodnych działań. Przeważająca większość inicjatyw wskazuje na racjonalność w zaspokajaniu podstawowych potrzeb – mieszkania, jedzenia, ubrania, środków higienicznych, lekarstw i innych artykułów, które przekazywane były w zorganizowanych punktach darów, punktach zaopatrzenia, magazynach, specjalnych sklepach z nieodpłatnym asortymentem.

Inicjatywy lokalne w tym zakresie w niektórych wskazaniach dodatkowo charakteryzowane były przez respondentów jako dobrze działające, sprawnie zorganizowane, prowadzone z zaangażowaniem (pracowników instytucji pomocy, firm, osób indywidualnych).

Wiele z odpowiedzi wskazuje na dodatkowe działania, które podejmowane były nie tylko na rzecz uchodźców ale wraz z nimi – sprzyjały integracji uchodźców ze społecznościami, a także ułatwiały codzienne funkcjonowanie (darmowe bilety na przejazdy, wejściówki na wydarzenia kulturalne). Można wskazać, że wiele z podanych przez respondentów inicjatyw miało charakter długofalowy i znacznie obciążało pod względem materialnym i psychicznym darczyńców (na ten temat szczegółowe opisy w innej części raportu).

Wśród różnorodnych inicjatyw można dokonać uporządkowania na te, które są podejmowane w niemal wszystkich gminach, realizowane w kilku gminach, oraz te występujące sporadycznie.



Inicjatywy podejmowane w znacznej liczbie gmin

- zbiórki potrzebnych artykułów;
- zbiórki pieniężne;
- rozdawnictwo jedzenia, dożywianie np. organizowane przez podmioty ekonomii społecznej;
- kurs języka polskiego;
- festyny, koncerty, organizowanie imprez okolicznościowych (np. dzień matki, dzień dziecka, Święta Wielkanocne, wspólne śpiewanie);
- kiermasze z wypiekami i produktami ukraińskimi;
- tworzenie bazy mieszkań dla uchodźców;
- pomoc w poszukiwaniu pracy.



Inicjatywy podejmowane w kilku gminach

- wspólne gotowania;
- Kluby Integracji Cudzoziemców;
- zatrudnienie tłumacza;
- organizacja wypoczynku letniego;
- wyprawka dla ucznia;
- partnerstwa z przedsiębiorcami;
- wyposażenia mieszkań;
- wspólne modlitwy. Grekokatolicy szybciej i łatwiej odnaleźli się w lokalnej społeczności, ponieważ uczestniczyli we wspólnych nabożeństwach, widzieli przychylność, życzliwość miejscowych katolików i zaangażowanie Kościoła w pomoc Ukrainie. Niedzielne obiady/spotkania;
- punkty pomocy psychologicznej;

- zajęcia aktywizujące dla różnych grup wiekowych, np. wystawienie przedstawieni dla Uchodźców i mieszkańców gminy/powiatu; pikniki rodzinne;
- sieciowanie organizacji pozarządowych;
- koordynacja wolontariatu, wsparcie superwizyjne dla wolontariuszy.

Spośród inicjatyw były także te, które wprowadziłyby podejmowały zadania podobne do tych zaspokajających podstawowe potrzeby, jednak ich sposób organizacji i nadanie specjalnych nazw wskazuje na planowany i długotrwały charakter.



Inicjatywy w wybranych gminach

- otwarcie Domu Tymczasowego dla osób;
- organizowanie wyjazdów do pilnego leczenia;
- specjalny e-mail dla obywateli Ukrainy obsługiwany przez urząd miasta, grupy na portalach społecznościowych wspierające uchodźców, grupy na FB w sprawie organizacji mieszkania;
- pikniki, spotkanie patriotyczne w szkołach;
- kawiarenka integracyjna;
- targi pracy;
- zorganizowanie świetlicy dla dzieci i rodziców w szkole;
- spotkania informacyjne z przedstawicielami Powiatowego Urzędu Pracy;
- sprowadzanie darów z zagranicy;
- sprzedaż potraw regionalnych, kiermasz drewnianych zabawek (wykonywany przez Polaków i Ukraińców z gminy);
- uruchomienie Punktu Dialogu, do którego mogą przyjść osoby potrzebujące wsparcia, informacji itp.;
- specjalny numer telefonu dla koordynacji działań pomocowych;
- zainicjowana przez Urząd Miasta organizacja zbiórki darów dla uchodźców (wśród mieszkańców i lokalnych przedsiębiorców) oraz ich dowóz w pierwszych dniach wojny na granicę polsko-ukraińską;

- świetlice specjalistyczne – pomoc dla osób z niepełnosprawnościami;
- prelekcje o prawie polskim;
- powstanie Domu Polsko-Ukraińskiego;
- wycieczki rowerowe, wycieczki z przewodnikiem zapoznanie się z topografią miasta, zajęcia edukacyjne;
- powołanie tzw. Welcome-Teamów – zespołów pracowników socjalnych, które podejmowały pracę z osobami/rodzinami w miejscach zbiorowego pobytu. Działania opierały się o nawiązanie pierwszego kontaktu, zdiagnozowaniu sytuacji osoby/rodziny, podejmowaniu działań interwencyjnych, wsparciu oraz w dalszej kolejności podejmowanie długofalowej pracy z rodzinami ze szczególnymi problemami;
- otwarcie klas dla dzieci ukraińskich.

Tragiczna sytuacja uchodźców wymaga wsparcia niemal we wszystkich obszarach życia. Trudności i bariery w świadczeniu pomocy na taką skalę są nieodzownym elementem pracy z uchodźcami. Podjęte badania pozwoliły ustalić jakie pozytywne doświadczenia wywołuje praca, która realizowana jest w sytuacjach granicznych. Jedno z pytań brzmiało: **Proszę podać Pani/Pana (lub współpracowników) pozytywne doświadczenia, które były związane z przyjmowaniem uchodźców.**

Pytanie to miało na celu ukazanie obrazu przykładów pozytywnych doświadczeń. Zatem intencją nie było sprawdzenie ich skali, a raczej odniesienie do postaw ludzi, którzy działają w sytuacji szczególnego napięcia. Dostrzeganie pozytywnych doświadczeń i ich definiowanie, a także sposób ich opisu wskazuje na to, co dla jednostek jest identyfikowane jako ważne. Na to pytanie odpowiedziało 258 respondentów, spośród których 17 osób nie wskazało na pozytywne doświadczenia.

Ponad 1/3 wprost wskazywała na doświadczenie wdzięczności, jakie cechowało uchodźców za otrzymywane wsparcie. Respondenci podkreślali ich zadowolenie z przekazywanej pomocy.

Kategoria wdzięczności występowała ogólnie jako opis postawy, bez podania przykładów które świadczyłyby o niej, a le też była poparta

konkretnymi przykładami zachowań, lub dookreślana powodami wzbudzania takiej postawy wśród uchodźców. Najczęściej kategoria wdzięczności współwystępowała w opisach respondentów jako wynik otrzymanej pomocy materialnej, rzadziej jako docenienie pozytywnych relacji.

Szczegółowe powody okazywania wdzięczności pojawiają się w wypowiedziach w ogólnych kontekstach jako:

- wdzięczność uogólniona;
- wdzięczność za wszelką pomoc;
- wdzięczność za konkretne dary materialne, otrzymanie informacji, przyjęcie ich do domów.

Wypowiedzi ilustrujące wdzięczność były w znacznej mierze podobne.

Ogólnie pozytywne doświadczenia, które są przez respondentów identyfikowane w związku z przyjmowaniem uchodźców można podzielić na te przypisywane samym obywatelom Ukrainy, jak i te przypisywane osobom ich wspierającym. Zarówno otrzymywane i udzielne wsparcie było dla stron powodem pozytywnych odczuć.

Szczególne odwołania do pozytywnych doświadczeń skupione były na przykładach związanych z obywatelami Ukrainy:



- podkreślanie pozytywnych cech uchodźców;
- zaangażowanie uchodźców w wolontariat („-odbywają staże w jednostkach pomocy społecznej: ddps, świetlice środowiskowe”; „... inicjatywa Pań z Ukrainy w zakresie posprzątania starej części miasta w podziękowaniu za przyjęcie”);
- organizacja kiermaszu ukraińskiego;
- wzajemna pomoc między Ukraińcami (np. opieka nad dziećmi, aby inni mogli podjąć pracę);

- doświadczane gesty wdzięczności („wyrazy wdzięczności: słowne, malowane kartki od dzieci, upieczone ciasto przyniesione do Ośrodka. Przyjazne gesty”; „Zdarzały się wzruszające sytuacje przy ich wyjazdach, kiedy przyjeżdżali się pożegnać i mówili o tym, że nigdy nie zapomną o tym, że zostali w Polsce tak serdecznie przyjęci. Jako naród Ukraińców cechuje wielką gościnność i przy wizytach w ich miejscach zakwaterowania przeważnie spotykamy się z serdecznym przyjęciem”);
- obserwowanie solidarności społecznej wśród uchodźców. („Zostawianie niektórych produktów dla innych, pomimo, że im samym brakowało. Wzajemne wspieranie się uchodźców. Gotowość pomocy osobom z Ukrainy, które już wcześniej mieszkały w mieście”);
- wskazanie na pozytywne cechy uchodźców, identyfikowanie zaangażowania i współpracy ze strony uchodźców w sytuacji pomocowej.

2

Doświadczenia związane z ocenianiem osób udzielających pomocy



- integracja społeczna, znaczna pomoc społeczna ludzi bezinteresownych oraz lokalnych przedsiębiorców;
- bezinteresowność pomocy i zaangażowania, ponadwymiarowy czas pracy i niebywały wysiłek pomagających, poświęcenie ludzi pomagających, („Praca nasza w początkowych okresach była 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu”);
- doświadczenie społecznego funkcjonowania i siły wspólnoty lokalnej, poczucie sprawczości i solidarności społecznej, wspólnota doświadczeń;
- zjednoczenie społeczności lokalnej, powstanie wielu oddolnych inicjatyw pomocowych;
- nowe doświadczenia, które nauczyły pracowników większej kreatywności w pracy („Nabycie nowych umiejętności, poszerzających zawodowe doświadczenie. Sprawdzenie się w zespołowym działaniu,

prowadzonym logistycznie bez zarzutu, mimo braku wsparcia "z zewnątrz". Poznanie możliwości społecznych środowiska, dojrzałości społecznej i świadomości politycznej, stopnia empatii mieszkańców"; „bezinteresowna pomoc mieszkańców na samym początku wojny, nikt się wtedy nie zastanawiał czy będzie miał pieniądze na ich utrzymanie”; „docenienie tego co mamy, zwiększenie motywacji do pomocy i pracy”);

- poczucie dobrze wykonanej pracy.

3

Doświadczenia związane z oceną wzajemnych relacji



- pozytywne relacje wzajemne;
- imprezy promujące kulturę ukraińską, możliwość poznania wzajemnie kultur, integracja kulturowa (kiermasze, inicjatywy kulinarne, imprezy integracyjne);
- poznanie wzajemnie pozytywnych cech ludzi, zaskoczenie uchodźców gościnnością i poświęceniem Polaków i możliwość zaprezentowania pozytywnych cech społeczeństwa polskiego, co skutkowało poczuciem dumy;
- przezwyciężanie trudności („zabawne sytuacje w czasie tłumaczenia na język polski”);
- możliwość nauki języka obcego;
- wzajemna serdeczność, radość, uprzejmość, pogodność, otwartość, życzliwość, empatia, zaangażowanie.

Wskazanie na obraz pomocy kierowanej do różnorodnych grup uchodźców w naturalny sposób ujawnia również postawy negatywne. Jedno z pytań miało wskazać na różnorodność problemów, zwykle powodowanych intensywnością i częstotliwością kontaktów i nagromadzeniem trudności w relacjach pomocowych. Jedno z pytań brzmiało: **Proszę podać Pani/Pana (lub współpracowników) negatywne doświadczenia, które były związane z przyjmowaniem uchodźców.** Na pytanie o negatywne doświadczenia

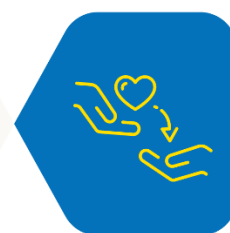
z przyjmowaniem uchodźców udzielono 228 odpowiedzi, wśród nich 36 osób nie wskazało na takie przypadki.

Nieco ponad 1/3 badanych wskazała na roszczeniowość identyfikowaną w postawach uchodźców. Wśród tych wskazań tylko nieliczne wypowiedzi przypisywały cechę roszczeniowości jedynie niektórym uchodźcom, sugerując przy tym ostrożność wobec uogólniania opinii. W ogólnej ocenie spośród najczęściej pojawiających się wskazań na negatywne doświadczenia (oprócz roszczeniowości) można wskazać na niezadowolenie uchodźców z zakresu świadczeń, ich złą ocenę warunków mieszkaniowych i jakości otrzymywanych towarów (sporadycznie pojawiały się zarzuty o oczekiwanie markowych towarów i odmówienia przyjęcia pomocy z powodu ich braku), niechęć do podjęcia pracy, sporadyczne wskazania mówiły o też celowym wprowadzaniu w błąd pracowników świadczących pomoc w celu wyłudzenia wsparcia.

Negatywne doświadczenia, podobnie jak analizowane doświadczenia pozytywne można podzielić na 3 grupy, które wyłaniają różne obszary przypisywanych trudności świadczeniobiorców, świadczeniodawców i ich wspólne złe doświadczenia. Co ważne, pytanie dotyczące negatywnych doświadczeń ukazało przeciwieństwo pozytywnych cech i opinii na temat uchodźców. Świadczy to o naturalnej różnorodności zachowań, postaw, interakcji wzajemnych, które nierzadko są lokowane w skrajnych ocenach.



Doświadczenia związane z ocenianiem osób otrzymujących pomoc



Jednym z obszarów ocen ze strony pracowników instytucji była relacja pomocy, której udzielali.

Wypowiedzi respondentów ujawniały różnorodne aspekty trudności a wśród nich:

- Roszczeniowość, mówienie nieprawdy (np. na temat własnej sytuacji majątkowej: „pracujący od dawna w Polsce przywiózł żonę i dzieci i oczekuje utrzymania ich za pieniądze państwa”; „Wykorzystywanie sytuacji w Ukrainie dla celów finansowych. Osoby, które już wcześniej

pracowały na terenie gminy wracały na Ukrainę, aby po tygodniu wrócić do Polski ze statusem UKR i móc się starać o świadczenia jak uchodźcy. Sprowadzają swoje dzieci, aby wystąpić o dofinansowanie na ich utrzymanie”; „był przypadek osoby z Ukrainy, która pobierała odzież, artykuły higieniczne i inne produkty z punktu wydawania, a następnie sprzedawała je na rynku”), konfliktowość.

- Niefrasobliwy stosunek do dokumentacji (składanie wniosków i nieinteresowanie się pomocą lub zaniechanie starań o jej otrzymanie), żądania pomocy pozaustawowej.
- Kontakt z pracownikami w stanie nietrzeźwości.
- Lenistwo i oczekiwanie wyręczania ich w codziennych obowiązkach (oczekiwanie, że gospodarz domu będzie wykonywał wszelkie prace – porządkowe, przygotowywania posiłków itp.; „brak chęci podjęcia pracy i pomocy w utrzymaniu lokalach mieszkalnych zaoferowanych przez Polaków”; „Podczas rozdawania żywności uchodźcy mieszkający parę kroków od wydawania żywności myśleli, że ktoś im przywiezie tę żywność, nie chcieli im się nosić jej w siatkach. Przychodzili i mówili, że nie dadzą rady nosić tej żywności, mimo, że było wydawanych wiele lekkich rzeczy”).
- Bierność i oczekiwanie od pracowników socjalnych postawy służebnej („łącznie z przywożeniem zakupów pod drzwi”). Brak współpracy w pokonywaniu trudności („Obywatele Ukrainy często byli niemili i krzyczeli na pracowników bo zbyt długo muszą czekać na wypłatę pieniędzy. Nawet nie próbują się uczyć języka polskiego żeby móc pokonać barierę, oczekują od nas, że mamy znać ich język. Często są roszczeniowi i niegrzeczni wobec pracowników OPS i urzędu gminy. Zamieszkując budynek OSP oczekiwali, że ktoś będzie po nich sprzątał. Okoliczni sprzedawcy w sklepach mówią, że popołudniami kupują wódkę i piwo skrzynkami”; „Wyrażają swoje niezadowolenie z warunków mieszkaniowych, tj. za mały metraż, za mało łazienek, za daleko do dużego miasta”; „Rodziny nie chciały nawet pomagać przy przygotowaniu posiłków lub sprzątnięciu. Oczekiwali, że osoby które ich

przyjęty będą zaspokajać wszelkie ich zachcianki a oni sami nie mają żadnych obowiązków względem osób, które je przyjęły).

- Nieodpowiednie wykonywanie funkcji rodzicielskiej („brak kontroli i opieki nad potomstwem”; „konieczność zabezpieczenia małoletniego dziecka z uwagi na domniemanie przemocy”; „dzieci nie mają stawianych żadnych granic”; „dzieci są chore ale nie zdiagnozowane np. zaburzenia zachowania, mowy, postawy, zespół Aspergera itp.”).
- Brak wdzięczności za pomoc.
- Niechęć do podejmowania pracy, odmowy jej przyjęcia, („uchodźcy nie wyrażają chęci podjęcia życia na własny koszt”; „uchodźcy oczekują pracy zgodnie ze swoimi kwalifikacjami, pomimo braku znajomości języka polskiego uważają, że powinni podejmować zatrudnienie w biurach, korporacjach”).
- Marnotrawstwo żywności, niszczenie sprzętów, mienia prywatnego.
- Wygórowane oczekiwania, nieuzasadnione korzystanie z wszelkiej pomocy rzeczowej niezależnie od potrzeb („Bywały sytuacje, że niektóre osoby chciały większą pomoc, niż nasz Ośrodek mógł im zaoferować. Z mediów usłyszeli, że mogliby uzyskać znacznie więcej”; „... osoby z Ukrainy przebywające na terenie gminy były/są roszczeniowe i z dużymi oczekiwaniami co do działań gminy i oferowanego im wsparcia a także co do osób, które przyjmowały ich pod swój dach w ramach solidarności”).
- Oszustwa, kradzieże, agresywne zachowanie („w jednym z sołectw duża grupa uchodźców dopuszcza się kradzieży na terenie posesji”).
- Wskazywanie na złe cechy charakteru (wredni i bardzo niemili).
- Składanie skarg.
- Oczekiwanie natychmiastowego wsparcia w sprawach wymagających zachowania procedur (np. wymóg przydziału mieszkania socjalnego).
- Wielopropblematowość („Próby samobójcze, depresje”, alkoholizm, agresja dzieci w szkołach wobec polskich rówieśników; „Podczas wizyt w środowisku dostrzega się brak utrzymania porządku przez uchodźców”).

Wskazania na negatywne doświadczenia w zdecydowanej większości odnosiły się do postaw osób wobec świadczonej pomocy. Odosobniony przykład ukazywał traumatyczne przeżycia uchodźców m. in. w czasie bombardowania, ucieczki do schronów, śmierci najbliższych i dzielenie się tymi przeżyciami.



Pomagający, którzy są wymieniani przez respondentów to zarówno mieszkańcy jak i pracownicy ośrodków pomocy społecznej. Doświadczenia negatywne w sytuacjach pomocy uchodźcom pokazują zatem nie tylko samych zainteresowanych wsparciem, ale także skupiają się na odczuciach profesjonalnie pomagających i ich ocenie społeczności lokalnych. W wypowiedziach badanych ten aspekt obrazu samego siebie i wspólnoty lokalnej w rolach wspierających innych jest jednak znacznie rzadziej poruszany, aniżeli ocenianie przez respondentów samych uchodźców.

Perspektywa długotrwałej pomocy uchodźcom jest w odpowiedziach na pytanie o pozytywne doświadczenia przepełniona poczuciem dobrze spełnianego obowiązku. Działanie to ma jednak swoje konsekwencje, zważywszy na skalę zaangażowania w pomoc, obciążenie czasowe, nieprzewidywalność sytuacji kryzysowych w czasie uchodźstwa, dynamiki zarządzania kryzysem.

Naturalne jest zatem to, że obok pozytywnych doświadczeń mają miejsce poważne trudności w realizacji ról pomocowych.

Opisy tych doświadczeń z punktu widzenia własnej pracy pracowników instytucji są względnie jednorodne, podobnie oceniane i podobnie nacechowane pod względem emocjonalnym.

Pomagający jako przedstawiciele instytucji w udzielanych odpowiedziach odwołują się do trudności swojej pracy. Skarżą się na brak odpowiednich narzędzi do pracy, chaos decyzyjny, zmienność procedur i wymagań. W wielu wypowiedziach jest wskazanie na przeciążenie pracą, fizyczne

i psychiczne wyczerpanie, brak wsparcia w działaniach i poczucie nadmiaru i obowiązków i wymagań. Kilkakrotnie badani wskazują na poehopne cedowanie na nich działań, bez diagnozy stanu instytucji, realnych zasobów, sprawdzenia wydolności systemu. Wśród systemowych niedomagań wskazują oni na brak koordynacji działań w gminach i powiatach. Mają oni także poczucie przeciążenia dodatkową sprawozdawczością, która ich zdanie zabierała cenny czas przeznaczany na pracę niejednokrotnie znacznie wykraczającą poza godziny pracy (określanej m. in. jako praca wszystkich, w skali 24 h na dobę). Wypowiedzi uzasadniające to m. in.: „Najtrudniejszą sprawą dla Ośrodka i najgorszą z podjętych decyzji ustawodawczych było przekazanie Ośrodkom do realizacji zadania z art. 13 specustawy, tj. świadczenia pieniężne na zakwaterowanie i wyżywienie OU. Zupelny brak chęci współpracy ze strony urzędu gminy w zakresie posiadanych już uprawnień w dostępie do systemu Źródło (rejestracja wniosków) spowodował dodatkowe obciążenie zadaniami pracowników socjalnych, których poziom zatrudnienia w Ośrodku cały czas jest niewystarczający do realizacji zadań wynikających z ustawy o pomocy społecznej, nie mówiąc już o zadaniach nie należących do kompetencji OPS, jak zakwaterowanie i wyżywienie uchodźców. Lobby samorządowe wymusiło (nieomal histerycznie) na ustawodawcy możliwość przekazania tego zadania Ośrodkom i natychmiast tę możliwość wykorzystało nie pozostawiając OPS możliwości wyboru/odmowy, pomimo faktu, że Ośrodki były już zaangażowane w realizację zadań skierowanych dla uchodźców wynikających z ustawy o pomocy społecznej”. Za negatywne jest uznane „Scedowanie wszelkich możliwych kwestii dotyczących uchodźców do OPS (wszystkie możliwe świadczenia pieniężne w tym przyznawanie świadczeń za zakwaterowanie i wyżywienie, wprowadzanie danych do systemu Źródło (PESEL) organizacja czasu wolnego (w tym kolonii), organizacja kursu języka polskiego itd.)”; a także: „Bardzo duża liczba dodatkowych sprawozdań do urzędu wojewódzkiego z krótkim terminem sporządzenia określonym w godzinach”; „zmiennosc i niejasność przepisów prawa (rozbieżności pomiędzy instytucjami na różnych szczeblach)”.

W argumentach negatywnej oceny pojawiają się wskazania na brak dodatkowego wynagrodzenia za znaczne zwiększenie obowiązków, czasu pracy, zakresu działań, co uznane jest za upokarzające. W ocenach pojawiają się takie określenia jak: frustracja, przerażenie, szok, chaos (decyzyjny, organizacyjny, prawny), poczucie wyczerpania, zmęczenie, obciążenie psychiczne, przerażenie ogromem zjawiska nad którym trzeba zapanować.

Takie doświadczenia w perspektywie czasu skutkowały negatywnym odbiorem migracji uchodźców, co utrudniało realizację pomocy, powodowało powątpiewanie w jej sens. Za negatywne uznawane było także przesunięcie akcentów pomocy na obywateli Ukrainy, co spowodowało zaniedbanie dotychczasowych działań pomocowych. W tym kontekście wspominano o dotychczasowych niedoborach kadry pracowników socjalnych, których dotkliwy brak dodatkowo spotęgowany został przez kryzys uchodźczy.

Wśród negatywnych ocen pomagających znalazły się także te, odnoszące się do kierowanej spontanicznej pomocy ze strony mieszkańców. Choć była ona najczęściej nie do przecenienia, sporadycznie respondenci wskazywali na procedury negatywnych zachowań, takich jak:

- zbyt pochopne przyjmowanie uchodźców do mieszkań, przez rodziny niewydolne finansowo;
- chęć osiągnięcia przez mieszkańców korzyści własnych dzięki oferowanemu wsparciu uchodźcom;
- zazdrość społeczeństwa, odwoływanie się do niesprawiedliwości, wskazywanie na gorsze warunki zabezpieczenia Polaków niż uchodźców (np. opieki zdrowotnej);
- przypadki osób, które są negatywnie nastawione do Uchodźców, traktujących ich z wrogością bez żadnych podstaw;
- powątpiewanie w realność wojny i odpowiednie weryfikowanie osób wymagających wsparcia;
- kwestionowanie zasadności skali pomocy.

3

Doświadczenia związane z oceną wzajemnych relacji



W przywoływaniu negatywnych doświadczeń kilka wypowiedzi respondentów skupiło się na problemach komunikacyjnych, co traktowano jako znacznie utrudniające pomoc, także ze względu na niejasne komunikowanie o potrzebach. Niemal wszyscy respondenci wskazywali na bariery komunikacyjne jako poważny problem w pomaganiu i w eskalowaniu napięcia.

Do negatywnych doświadczeń zaklasyfikowano także konflikty z uchodźcami przyjętymi do mieszkań, za które odpowiedzialnością obarczano obie strony. Wypowiedzi respondentów odnosiły się także do negatywnego nastawienia niektórych Polaków zarówno do uchodźców jak i do osób pomagających (m.in. „wobec urzędników, którzy pełniąc swoje funkcje przyjmowali dokumenty od uchodźców, weryfikowali dokumenty do wniosków, udzielali pierwszych informacji”).

7. Rekomendacje

Pozyskane dane są nie tylko odzwierciedleniem stanu wsparcia instytucjonalnego i społecznego, ale także są źródłem szerszych analiz, które pozwoliły na zaproponowanie rekomendacji, będących odpowiedzią na wyłaniające się deficyty i ograniczenia w działaniach pomocowych. Prezentowane wyniki badań pokazują wielkoaspektowy obraz trudności z jakimi borykają się osoby profesjonalnie zaangażowane w pomoc uchodźcom. Ich perspektywa oceny sytuacji w jakiej się znaleźli, oddaje również problemy społeczności lokalnych, które w dużej mierze wzięły na siebie odpowiedzialność za los osób doświadczających tragedii wojny. **Badania wskazują, że w obszarze pomocy instytucjonalnej należy szczególnie zwrócić uwagę na następujące kwestie:**

1

Złożoność i różnorodność działań pomocowych, która znacznie wykracza poza zaspokojenie doraźne podstawowych potrzeb, wskazuje, że **konieczna jest koordynacja współpracy międzyinstytucjonalnej**. Usprawni to pomoc, ale także pozwala na efektywne wykorzystanie zasobów niezbędnych do konstruowania zintegrowanych rozwiązań.

2

Dotychczasowe doświadczenia pracowników instytucji wsparcia są bardzo znaczące. Konieczna dla profesjonalnej pomocy jest **dogłębna diagnoza potencjału i potrzeb w zakresie długofalowego wsparcia uchodźców przez OPS**, zwłaszcza przez ośrodki wsparcia dziennego lub całodobowego oraz podmioty ekonomii społecznej, których rola może wzrosnąć w związku z przedłużającą się wojną.

3

Deficyty zasobów i wyczerpanie istniejącego kapitału wymaga **opracowania rozwiązań systemowych zapewniających wsparcie (finansowo-organizacyjne) dla OPS w mniejszych gminach** (w szczególności gminach wiejskich).

4

Tworzenie zachęt zarówno dla uchodźców jak i mniejszych gmin (a co za tym idzie OPS), skłaniających uchodźców do wybierania na miejsce pobytu także mniejszych miejscowości. Będzie to sprzyjać bardziej równomiernemu obciążeniu pracowników pomocy społecznej we wszystkich gminach. Zachęty te należy wdrażać wraz z działaniami integrującymi uchodźców ze społecznością lokalną, aby minimalizować ryzyko wystąpienia potencjalnych napięć i konfliktów.

5

Ze względu na złożoność sytuacji kryzysowych i pogłębiające się potrzeby związane z zwiększającym się przemieszczaniem ludności, konieczne jest pilne **opracowanie standardów pracy socjalnej ukierunkowanej na pracę z imigrantami i uchodźcami**.

6

Pilną potrzebą jest **poszerzenie skali badań socjologicznych** na temat potrzeb uchodźców z Ukrainy **w celu opracowania diagnoz społecznych** i budowania efektywnych programów wsparcia społecznego.

7

Szczególne uwagę należy zwrócić na **rozwój badań jakościowych, opisujących doświadczenia pracowników instytucji pomocy społecznej** w pracy z uchodźcami o różnych potrzebach, w różnym wieku i w różnej sytuacji socjalnej w celu opracowania bazy dobrych praktyk.

8

Konieczne jest **poszerzenie resortowej sprawozdawczości socjalnej** (MRiPS-03) o dane na temat sytuacji uchodźców i imigrantów w kontekście podaży usług potrzeb opiekuńczych, asystenckich, aktywizacyjnych.

9

Dla efektywnej pomocy w szczególnie wymagającym obszarze pracy z uchodźcami, konieczne jest **zwiększenie przejrzystości przepisów prawa**, regulujących działania w obszarze wsparcia uchodźców.

10

Ze względu na przeciążenie pracą i ogromne zróżnicowanie działań pomocowych, które trudno koordynować, znaczącym ułatwieniem dla osób świadczących pomoc uchodźcom byłoby **opracowanie odgórnych regulacji** (uwzględniających specyfikę instytucji) **określających działania nie przypisane do zadań pracownika socjalnego**. Ograniczyłoby to przekonanie, że świadczona pomoc powinna być wszechobecna i zmniejszyłoby presję wywieraną na osobach zaangażowanych w pomoc.

11

Z powodu długotrwałej pracy w sytuacji kryzysu uchodźczego i złożonych trudności z tym związanych, **konieczne jest wsparcie psychologiczne i superwizyjne pracowników socjalnych**, uwzględniające skrajnie trudne przypadki pracy z uchodźcami.

12

Konieczne jest jak najszybsze **oferowanie pracownikom socjalnym pomocy prawnej** w sytuacjach nie określonych jednoznacznymi przepisami, np. nadużywania pomocy i wsparcia, wymuszania działań.

13

Sytuacja przeciążenia pracą wymaga **dodatkowego uposażenia finansowego pracowników socjalnych** ze względu na zwiększenie zakresu obowiązków i liczby osób (środowisk) wymagających wsparcia, a także finansowanie dodatków specjalnych dla pracowników szczególnie wyróżniających się w pracy z uchodźcami innowacyjnością rozwiązań.

14

Ważne dla pracowników socjalnych jest **powołanie zespołów do współpracy z mediami** w kwestiach informowania na temat szerokiej działalności pracowników socjalnych wobec uchodźców i kreowania pozytywnego wizerunku instytucjonalnej pomocy społecznej.

15

W kontekście rosnących problemów i potrzeb w zakresie pracy socjalnej z uchodźcami ważne jest **poszerzanie oferty zajęć dydaktycznych dla studentów pracy socjalnej i innych kierunku pomocowych**, rozwijających kompetencje niezbędne do pracy w środowisku innym kulturowo.

