




Colloquium 4(52)/2023
ISSN 2081-3813, e-ISSN 2658-0365
CC BY-NC-ND.4.0
DOI: <http://doi.org/10.34813/40coll2023>

WSPARCIE UCHODźCÓW Z UKRAINY W DOŚWIADCZENIACH PRACOWNIKÓW INSTYTUCJI POMOCY SPOŁECZNEJ W POLSCE

**Support for refugees from Ukraine in the experiences of employees
of social welfare institutions in Poland**

Monika Oliwa-Ciesielska
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu
Wydział Socjologii, Zakład Badań Problemów Społecznych i Pracy Socjalnej
e-mail: moliwa@amu.edu.pl
ORCID  0000-0002-1041-9812

Streszczenie

Artykuł podejmuje problem zaangażowania instytucji ośrodków pomocy społecznej w Polsce we wsparcie funkcjonowania uchodźców z Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa. Głównym celem jest analiza subiektywnej oceny realizowanych działań świadczonej pomocy instytucjonalnej na podstawie doświadczeń pracowników instytucji pomocy. Znaczącym aspektem prezentowanych w artykule badań empirycznych jest wskazanie na różnorodność inicjowania nowych form pomocy, podejmowanie dodatkowych działań, towarzyszące temu zaangażowanie i naturalne konsekwencje (pozytywne i negatywne) wieloaspektowego wsparcia. Prezentowana analiza jest częścią szerszych badań dotyczących pomocy w kryzysie uchodźczym. Wybrane zagadnienia opracowane w tym artykule odnoszą się do interakcyjnych aspektów wsparcia, które ukazują różne doświadczenia relacji pomocowych. Artykuł podejmuje analizę jakościową odpowiedzi, na zamieszczone w ankiecie pytania otwarte.

Słowa kluczowe: instytucje pomocy społecznej, pomoc dla uchodźców z Ukrainy, relacje pomocowe.

Abstract

The article addresses the problem of involvement of institutions of social welfare centers in Poland in supporting the functioning of refugees from Ukraine in connection with the armed conflict on the territory of that country. The main objective is to analyze the subjective evaluation of the implemented activities of the provided institutional assistance on the basis of the own experience of employees of aid institutions. A significant aspect of the empirical research presented in the article is the indication of the diversity of initiating new forms of assistance, taking additional measures, accompanying involvement and natural consequences (positive and negative) of multifaceted support. The analysis presented here is a part of a broader study of assistance in the refugee crisis. The selected issues developed in this article relate to the interactional aspects of support, which reveal the different experiences of assistance relationships. The article undertakes a qualitative analysis of the responses, to the open-ended questions.

Keywords: social welfare institutions, aid to refugees from Ukraine, aid relations.

Wprowadzenie

W związku z wojną na Ukrainie obok działań wspierających, w instytucjach naukowych widoczne były starania aby jak najpełniej zdiagnozować zarówno problemy i potrzeby uchodźców, jak i zasoby, które można wykorzystać aby kryzys wojenny nie przerodził się w pogłębiony kryzys humanitarny (Jaroszewicz i in., 2022). Jak podaje UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees) jest to największy proceder związany z wysiedlaniem ludzi na świecie. Skala przekroczeń granicy ludzi bez środków do życia pokazuje powagę problemu – w czerwcu 2022 roku 8,4 mln osób uciekło z Ukrainy, a około 3 mln osób powracało do kraju objętego wojną (UNHCR, 2022, s. 1–21). Jak wskazują badania, na koniec 2022 r. liczba ta była znacznie większa „15 milionów Ukraińców opuściło swoje domy (co stanowi 34% populacji kraju)” (Deloitte, 2022). Od początku inwazji Federacji Rosyjskiej na Ukrainę 1/3 obywateli tego kraju została zmuszona do szukania schronienia poza granicami kraju, stając się w rozumieniu prawnym uchodźcami humanitarnymi, wymagającymi wszechstronnej i trwałej pomocy. Wiele danych wskazuje na deklarowaną przez uchodźców tymczasowość pobytu, podkreślając że są oni zainteresowani pracą i zarobkami pozwalającymi godnie żyć. Podkreśla się także że tymczasowość nie sprzyja integracji. Jednak wiele instytucji pomocy społecznej, a także przedsiębiorcy podejmują działania, które można wpisać w obszar integracji społecznej (Polkowska i in., 2022, s. 34).

W sytuacjach skrajnie trudnych doświadczeń udzielnie wsparcia osobom pokrzywdzonym jest nie tylko zadaniem instytucji, ale także zobowiązaniem osób, które stają się świadkami problemów. Pomoc uchodźcom z Ukrainy była dla wielu priorytetem nie podlegającym dyskusji, choć dla osób profesjonalnie pomagających stała się ona kontynuacją działań w trudnych warunkach trwającej wówczas od wielu miesięcy pandemii COVID-2019. Pomoc uchodźcom nie była dla pracowników socjalnych zadaniem nowym, określona była znacznie wcześniej, przed wybuchem wojny, w obowiązującej Ustawie o pomocy społecznej z 2004 r. Dz. U. 2004 Nr 64 poz. 593 (głównie stanowią o tym art. 5 – 5a; art. 7 p. 11; art. 9 ust.5; art. 19 pkt 8.; art. 20 ust. 1 pkt. 1; art. 22 pkt. 5; art. 36 pkt 1g; art. 53 ust.1; oraz rozdział 5, który podejmuje aspekty integracji cudzoziemców, którzy uzyskali w Rzeczypospolitej Polskiej status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą – art. 91–95). Ze względu na szczególne warunki problem pomocy uchodźcom podjęty został w nowo tworzonych aktach prawnych, jak np. Ustawa z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa, Poz. 583. Niezależnie od znanych wcześniej i nowo tworzonych aktów prawnych, które regulują kwestie wsparcia, można wskazać, że dla osób świadczących pomoc wyzwaniem był szerszy niż kiedykolwiek zakres skali uruchamianej pomocy.

Nota metodologiczna

Artykuł podejmuje analizę jakościową pytań otwartych (blisko 300 swobodnych wypowiedzi z 402 ankiet) – na tematy:

- zasobów i sił uruchamianych w procesie pomocy uchodźcom przez instytucje pomocy społecznej;
- inicjowania nowych działań lokalnych wspierających uchodźców;
- konsekwencji długotrwałego wsparcia uchodźców;
- oceny wzajemnych relacji pomocowych w warunkach kryzysowych.

Dane wykorzystane w artykule pochodzą z badań realizowanych w Zakładzie Badań Problemów Społecznych i Pracy Socjalnej, przez członków zespołu w składzie: Monika Oliwa-Ciesielska, Ryszard Necel, Agnieszka Nymś-Górna, Marcin Hermanowski, Krzysztof Mączka, Marta Zaręba; przy współudziale Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Poznaniu. W prezentowanym artykule wykorzystałam jedynie tę część wyników badań, która pochodzi z moich autorskich pytań otwartych w ankiecie CAWI, a odpowiedzi respondentów na te pytania zostały przeze mnie samodzielnie zanalizowane.

Badania ankietowe CAWI prowadzone były w trzecim kwartale 2022 r. wśród pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej i powiatowych centrach pomocy rodzinie, usytuowanych na terenie wybranych gmin, miast na prawach powiatu, w wytypowanych na podstawie największej liczby nadanych PESEL powiatach z sześciu województw: dolnośląskiego, małopolskiego, mazowieckiego, pomorskiego, śląskiego i wielkopolskiego (Serwis Rzeczypospolitej Polskiej, *Dane statystyczne*). W badaniu zastosowano celowy dobór próby, wyłonionej z bazy danych obywateli Ukrainy i członków ich rodzin, którym według stanu na 25 kwietnia 2022 r. na podstawie Ustawy z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa, tzw. specustawy, nadano status cudzoziemca (Serwis Rzeczypospolitej Polskiej, *Zarejestrowane wnioski*). Do badania obliczono procentowy udział uchodźców w poszczególnych województwach odnośnie do ogółu uchodźców z nadanym numerem PESEL w Polsce. W wytypowanych województwach określono w których powiatach jest największa liczba uchodźców z nadanym PESEL. Spośród nich wybrano połowę powiatów z największą liczbą obywateli Ukrainy. Ostatecznie ankietę otrzymały wszystkie ośrodki pomocy społecznej i powiatowe centra pomocy rodzinie znajdujące się na terenie powiatów wytypowanych do badania w danych województwach, liczba ta wynosiła: Dolnośląskie 105; Małopolskie 108; Mazowieckie 150; Pomorskie 69; Śląskie 106; Wielkopolskie 130 – co łącznie stanowiło 668 instytucji.

Liczba odpowiedzi respondentów na prośby o wzięcie udziału w badaniach była zadowalająca i wynosiła 402 wypełnione ankiety. Zważywszy na obciążenie pracą, jakie w tym czasie miały osoby zobowiązane do instytucjonalnej pomocy, również liczba

odpowiedzi na pytania otwarte włączone do ankiety jest bardzo wysoka – stanowi blisko 300 wypowiedzi. Jest to cenne uzupełnienie danych ilościowych, ponieważ w odpowiedziach na pytania otwarte respondenci dzielą się 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.

Wyzwania pomocowe

Pomoc instytucjonalną obywatelom Ukrainy określa Ustawa z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa. Ośrodki Pomocy Społecznej zostały zobligowane do wsparcia uchodźców w określonych ramach, ale podejmowały także wiele działań dodatkowych wykraczających poza cedowane obowiązki. Zgodnie z art. 1.1. ustawa określa szczególne zasady zalegalizowania pobytu obywateli Ukrainy, którzy przybyli na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej bezpośrednio z terytorium Ukrainy w związku z działaniami wojennymi prowadzonymi na terytorium tego państwa, oraz obywateli Ukrainy posiadających Kartę Polaka, którzy wraz z najbliższą rodziną z powodu tych działań wojennych przybyli na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Artykuł 1.3. (w pkt. 1–8) ustawy określa również: zasady zatrudniania obywateli Ukrainy, pomoc zapewnianą przez wojewodów, jednostki samorządu terytorialnego oraz inne podmioty, niektóre uprawnienia obywateli Ukrainy, szczególne zasady przedłużania okresów legalnego pobytu obywateli Ukrainy, oraz niektóre uprawnienia i zasady funkcjonowania studentów będących obywatelami Ukrainy i szerzej uprawnienia dotyczące kształcenia, wychowania i opieki dzieci i uczniów będących obywatelami Ukrainy, w tym wsparcia jednostek samorządu terytorialnego w realizacji dodatkowych zadań oświatowych w tym zakresie.

Charakteryzując wyzwania, jakie niesie za sobą pomoc 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 (154 wskazania z 297 wypowiedzi). Dodatkowo pojawiają się również wypowiedzi wskazujące na roszczenia Polaków, którzy przyjmując uchodźców wymagają, aby w dłuższej perspektywie to gminy zabezpieczyły dla nich lokale mieszkalne. Widać zatem, że indywidualne decyzje o pomaganiu są cedowane na instytucjonalne zobowiązania.

Problem mieszkań dla uchodźców jest złożony – głównie dotyczy braku możliwości użyczenia mieszkań w perspektywie dłuższej niż zakładano. Przyjmujący uchodźców nie zawsze zdawali sobie sprawę z obciążenia współzamieszkiwania z obywatelami Ukrainy, często współdzielenia małej przestrzeni życiowej. Respondenci wskazują tu na wyczerpanie psychiczne pomocą, ale także na wyczerpanie możliwości finansowych rodzin przyjmujących. Generuje to dodatkowe problemy, np.

konieczność skorzystania z instytucji pomocy społecznej przez osoby, które świadczyły pomoc innym (nie były dotąd klientami pomocy społecznej). Skalę pomocy odnotowują inne badania, wskazując, że „faktyczna wartość środków, które Polacy przeznaczali na pomoc uchodźcom prawdopodobnie znajduje się w przedziale 9–10 mld PLN tj. 0,34–0,38 proc. PKB Polski w 2021 r.” (Baszczak i in., 2022, s. 19).

Wskazania w dalszej kolejności na konieczność przygotowania miejsc pracy wiąże się z prozaicznymi ograniczeniami, np. niemożność podjęcia pracy przez matki zapewniające opiekę dzieciom.

Na przełomie kwietnia i maja przebywało w Polsce około 1,5 miliona uchodźców z Ukrainy. Uchodźcy z Ukrainy to przede wszystkim kobiety, z których ponad 60% przyjechało razem z dziećmi, najczęściej z jednym lub dwoma. Prawie 24% kobiet przyjechało samotnie, przede wszystkim są to osoby poniżej 29 roku życia i powyżej 60 roku życia. (Chmielewska-Kalińska i in., 2022)

Brak miejsc pracy dla uchodźców jest też naturalną konsekwencją osiedlania się m.in. w małych gminach, które już wcześniej borykały się z deficytami zatrudnienia mieszkańców. Zmuszenie uchodźców do dojazdów do większych miast ościennych generuje nie tylko koszty, ale także problemy logistyczne z transportem ludności. Jedna z wypowiedzi wskazuje na współzystowanie, jako wyzwanie dla obydwu stron, a wydzwięk wypowiedzi ukazuje niepokoję społeczności: „coraz większa ilość [*sic!*] uchodźców w sklepach, komunikacji miejskiej, którzy nie rozmawiają wcale po polsku. Czuje się jakby Polacy mieszkali na Ukrainie”. Według badanych praca z uchodźcami wymaga pomocy w funkcjonowaniu i współzystowaniu w społeczności lokalnej – inicjatywy integracyjne i aktywizujące, kursy językowe. Włączanie uchodźców do życia w polskim społeczeństwie jest jednym z ważniejszych aspektów integracyjnych (Firlit-Fesnak, 2022).

Wskazania respondentów nawiązują także do problemów niewydolności instytucji pomocy w Polsce. Respondenci wskazują na przeciążenie pomaganiem, które nawet przed kryzysem uchodźczym było utrudnione ze względu na brak wystarczającej liczbie wykwalifikowanej kadry pracowników socjalnych. 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.

Obok wymienianych nabrzmiewających kwestii, wymagających instytucjonalnych i systemowych działań, wskazywane są problemy dzieci uchodźców, które przybyły do Polski. Głównie są to trudności z realizacją sprawowania funkcji opiekuńczo-wychowawczych rodziców wobec dzieci, oraz zabezpieczenia dla nich należytej edukacji. Jako problem wskazywany jest brak miejsc w przedszkolach i żłobkach dla dzieci

uchodźców, przy jednoczesnym podkreślanii, że nie było ich także dla Polaków, co obrazuje kontekst powiększającego się problemu, który nie był obcy przed przybyciem uchodźców.

W kontekście zauważania narastających problemów respondenci wskazują podział na różne kategorie społeczne wymagające szczególnego wsparcia: kobiety niepracujące, kobiety mające pod opieką dzieci, dzieci i młodzież, a także seniorzy. 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.

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 i specjalistycznej pomocy.

Obraz przewidywanych problemów, budowany na podstawie już istniejących doświadczeń jest przez badanych przedstawiany realistycznie. 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”. Respondenci mówią o dodatkowej kadrze pomocowej, jednak trzeba wskazać, że w Polsce także przed przyjmowaniem uchodźców brakowało pracowników socjalnych. Według raportu NIK:

Pracowników socjalnych jest zbyt mało. 16 z 24 skontrolowanych OPS nie spełniało wymogu ustawy o pomocy społecznej zatrudnienia jednego pracownika socjalnego na 50 rodzin/osób samotnie gospodarujących objętych pomocą socjalną. Ok. 2500 ośrodków pomocy społecznej zatrudniało w 2017 r. 19 610 pracowników socjalnych. Z danych ogólnopolskich MRPiPS wynikało jednak, że w 2017 r. dwóch podstawowych wymogów tej ustawy nie spełniały 624 ośrodki (ok. 25%). Aż w 1151 ośrodkach (46%) niedotrzymany został wskaźnik – jeden pracownik socjalny na 50 środowisk objętych pomocą. Kontrola wykazała, że pracownicy socjalni byli przeciążeni pracą. Niektórzy zamiast ustawowymi 50, musieli zajmować się ponad 150 rodzinami/osobami. (NIK, 2019)

Różnorodność świadczonej pomocy

Odpowiedzi na pytania o przykłady inicjatyw lokalnych wspierających uchodźców, ukazują obraz różnorodności świadczonej pomocy (udzielono 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. Skalę świadczonej pomocy i jej zmienność w czasie ukazuje m.in. komunikat CBOS (2022). 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. Można wskazać, że wiele z podanych przez respondentów inicjatyw miało charakter długofalowy i znacznie obciążało pod względem materialnym i psychicznym darczyńców. Wśród różnorodnych inicjatyw można dokonać podziału na te, które były podejmowane w niemal wszystkich gminach, w kilku gminach, oraz te występujące sporadycznie. Wśród inicjatyw były także te, które wprawdzie zaspokajały podstawowe potrzeby, jednak ich sposób organizacji i nadanie specjalnych nazw wskazuje na planowany i długotrwały charakter.

Tabela 1
Wybrane inicjatywy pomocowe

Inicjatywy podejmowane w znacznej liczbie gmin:	Inicjatywy podejmowane w kilku gminach:	Inicjatywy sporadyczne w gminach:
<ul style="list-style-type: none"> - zbiórki rzeczowe i pieniężne, - rozdawnictwo darów, - punkty dożywiania, - kurs języka polskiego, - festyny, koncerty, organizowanie imprez okolicznościowych (np. dzień matki, dzień dziecka, Święta Wielkanocne), kiermasze z produktami ukraińskimi, - tworzenie bazy mieszkań i pracy. 	<ul style="list-style-type: none"> - wspólne gotowanie, - kluby integracji cudzoziemców, - zatrudnienie tłumacza, - organizacja wypoczynku letniego, - wyprawka dla ucznia - partnerstwa z przedsiębiorcami - wyposażenia mieszkań, - wspólne modlitwy, - niedzielne obiady/spotkania, - punkty pomocy psychologicznej, - zajęcia aktywizujące, 	<ul style="list-style-type: none"> - organizowanie wyjazdów do pilnego leczenia, - specjalny e-mail dla obywateli Ukrainy obsługiwany przez urząd miasta, - grupy na portalach społecznościowych wspierające uchodźców, - spotkania patriotyczne w szkołach, - kawiarenka integracyjna, - targi pracy, - świetlica dla dzieci i rodziców w szkole,

Inicjatywy podejmowane w znacznej liczbie gmin:	Inicjatywy podejmowane w kilku gminach:	Inicjatywy sporadyczne w gminach:
	<ul style="list-style-type: none"> - sieciowanie organizacji pozarządowych, - koordynacja wolontariatu, - wsparcie superwizyjne dla wolontariuszy. 	<ul style="list-style-type: none"> - sprowadzanie darów z zagranicy, - uruchomienie Punktu Dialogu, - specjalny numer telefonu dla koordynacji działań pomocowych, - dowóz darów na granicę polsko-ukraińską, - świetlice specjalistyczne – pomoc dla osób z niepełnosprawnościami, - prelekcje o prawie polskim, - utworzenie 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 (nawiązanie pierwszego kontaktu, zdiagnozowaniu sytuacji osoby/rodziny, interwencje długofalowa praca z rodzinami ze szczególnymi problemami).

Źródło: opracowanie własne.

Oceny relacji budujące wzajemność

Tragiczna sytuacja uchodźców wymaga wsparcia niemal we wszystkich obszarach życia. Trudności i bariery w świadczeniu pomocy na znaczną skalę są nieodzownym elementem pracy z uchodźcami. Podjęte badania pozwoliły ustalić, jakie pozytywne doświadczenia wiążą się z pracą w sytuacjach granicznych. Intencją pytania nie było sprawdzenie skali tych doświadczeń, ale 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 znaczące.

(Na to pytanie odpowiedziało 258 respondentów, spośród których 17 osób nie wskazało na pozytywne doświadczenia).

Ponad 1/3 badanych wskazywała na doświadczenie wdzięczności, jakie cechowało uchodźców za otrzymywane wsparcie. Respondenci podkreślali ich zadowolenie z przekazywanej pomocy, a jej przyjmowanie było dla obydwu stron więziotwórcze. W przekazach pojawiało się normalizowanie wsparcia społecznego, przyjęcie go za podstawę więzi społecznej. Przyjmowanie wsparcia jest okazaniem, że nie jest się samowystarczalnym, co jest traktowane jako naturalne. Jak wskazuje Sennett,

wszak człowiek samowystarczalny jest, w ostatecznym rozrachunku, nieistotny z punktu widzenia innych. Nie wiąże go żadna wzajemność, wzajemności bowiem nie potrzebuje. To wymiana jest zasadą społeczną ożywiającą charakter tych, którzy wspólnie pragną się odwdziżyć. (Sennett, 2012, s. 71)

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 oraz wzajemnym interakcjom.

Doświadczenia pozytywne głównie podkreślały cechy uchodźców, ich postawy wobec pomocy, ale także zaangażowanie ich w wolontariat. Egzemplifikacją tego jest wypowiedź: „(uchodźcy) odbywają staże w jednostkach pomocy społecznej: ddps [dzienne domy pomocy społecznej – M. O-C], świetlice środowiskowe”; „[...] inicjatywa Pań z Ukrainy w zakresie posprzątania starej części miasta w podziękowaniu za przyjęcie”. Badania wskazują również na wzajemną pomoc między Ukraińcami (np. opieka nad dziećmi, aby inni mogli podjąć pracę). Obserwowanie solidarności społecznej wśród uchodźców wiąże się nie tylko z postawą prospołeczną, ale także z gestami wdzięczności dla pomagających („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”).

Kolejną grupę pozytywnych doświadczeń stanowiły oceny osób i instytucji udzielających pomocy. Badani wskazywali na integrację społeczną, bezinteresowność społeczności lokalnych oraz przedsiębiorców. W tym obszarze wskazuje się na zaangażowanie, ponadwymiarowy czas pracy i niebywałe poświęcenie pomagających („praca nasza w początkowych okresach była 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu”). Respondenci odnoszą się do odczuwanej siły wspólnoty lokalnej, poczucia sprawczości i solidarności społecznej, której niewątpliwie sprzyjało podobieństwo doświadczeń. Ożywienie społeczności lokalnej wpłynęło na powstanie wielu oddolnych inicjatyw pomocowych. Respondenci zauważają także w działaniach instytucjonalnych podejmowane innowacyjne metody i formy pracy socjalnej i zwiększenie kreatywności. Charakteryzowane jest to jako „nabycie nowych umiejętności, poszerzających zawo-

dowe 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”; „docenienie tego co mamy, zwiększenie motywacji do pomocy i pracy”.

W przekonaniu respondentów znaczące są doświadczenia budujące wzajemne relacje – pomagających i wspieranych. Sprzyjały temu imprezy promujące kulturę polską i ukraińską. Zdaniem badanych zaskakująca gościnność i poświęcenie Polaków pozwoliły na poczucie dumy.

Wzajemna ocena relacji powodujących bariery

Wskazanie na obraz pomocy kierowanej do różnorodnych grup uchodźców w naturalny sposób ujawnia również aspekty negatywne. Jedno z pytań miało wskazać na różnorodność problemów, zwykle powodowanych intensywnością i częstotliwością kontaktów i nagromadzeniem trudności w relacjach pomocowych. (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 przypadki biernego oczekiwania pomocy identyfikowane w postawach uchodźców. Wśród tych wskazań sugerowano jednak ostrożność wobec uogólniania opinii. W ogólnej ocenie spośród najczęściej pojawiających się wskazań można wymienić niezadowolenie uchodźców z zakresu świadczeń, ich złą ocenę warunków mieszkaniowych i jakości otrzymywanych towarów. Inne badania prowadzone w Polsce wskazują na zróżnicowanie ocen pomocy przez samych obywateli Ukrainy i ogólnie wystawianą dobrą ocenę wsparcia (Długosz, 2022, s. 24). Analizując zachowania osób wspomaganych, można wskazać, że nawet zła ocena pomocy jest naturalną reakcją obronną na niemożność zrównoważenia wymiany. Za pomoc, z której jest się niezadowolonym, nie trzeba być dłużnym – nie ma daru, więc nie trzeba obdarowywać. Zwalcza się tym samym konieczność bycia wdzięcznym, która dla wielu jest przykrym doświadczeniem. Przykrość ta może wiązać się z przeświadczeniem, że wdzięczność jest początkiem uznania dobra, które zaburzyłoby myślenie o swojej sytuacji jedynie w kategorii zła. A w przekonaniu osób doświadczonych negatywnymi wydarzeniami, jedynie złe doświadczenia uprawniają do otrzymania 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.

Wśród doświadczeń negatywnych związanych z ocenianiem osób otrzymujących pomoc ujawniano różnorodne aspekty trudności, a wśród nich szczególnie kłopotliwe dla pracowników instytucji pomocy było udzielnie wsparcia w szerokim zakresie. Z punktu widzenia pracowników instytucji pomocowych, którzy zobowiązani są etycznie do profesjonalnej pracy uciążliwe były dla nich przypadki niefrasobliwego podejścia uchodźców do dokumentacji (składanie wniosków i nieinteresowanie się pomocą lub zaniechanie starań o jej otrzymanie i pozostawienie pracowników z obawą o ich los). Problematyczna była także konieczność dbania o regulacje prawne w sytuacji oczekiwania pomocy pozaustawowej.

Tego rodzaju negatywne doświadczenia, mimo iż nie obce pracownikom socjalnym w ich dotychczasowej pracy, w sytuacji skrajnego przeciążenia obowiązkami były szczególnie dotkliwe. Wywoływały one także dysonans w ocenie osób doświadczonych traumą wojenną i jednocześnie niemożności pomocy, która złagodziłaby wszelkie cierpienia. Respondenci zauważali niską aktywność osób wspomaganych i oczekiwanie wyręczania ich w codziennych obowiązkach, co mogło wiązać się z traumą i poczuciem zagubienia w obcym kraju. Uciążliwy w udzielaniu pomocy był ich zdaniem brak współpracy w pokonywaniu trudności, co związane było z barierami komunikacyjnymi po obydwu stronach. Niekiedy wygórowane oczekiwania były zdaniem pracowników instytucji pomocowych powodowane przekazami medialnymi, jak wskazują: „z mediów usłyszeli, że mogliby uzyskać znacznie więcej”; „uchodźcy oczekują pracy zgodnie ze swoimi kwalifikacjami”, co choć nie powinno budzić zdziwienia, stało się dla wielu rozczarowujące.

Pracownicy socjalni wskazywali także na problemy wymagające natychmiastowego wsparcia rodziny w zabezpieczeniu dobra dzieci „dzieci są chore, ale nie zdiagnozowane, np. zaburzenia zachowania, mowy, postawy, zespół Aspergera itp.”. Diagnozowana przez pomagających wielopropblemowość (np. „próby samobójcze, depresje”), powodowała wśród pomagających poczucie nieskuteczności pomocy, która z racji skali potrzeb w większości skupiona była na doraźnym ich zaspokajaniu. Należy jednak podkreślić, że wskazania na negatywne doświadczenia przez pracowników socjalnych związane były także z traumatycznymi przeżyciami uchodźców, m.in. bombardowania, ucieczki do schronów, śmierć najbliższych.

Doświadczenia negatywne w sytuacjach pomocy uchodźcom pokazują nie tylko samych zainteresowanych wsparciem, ale także skupiają się na odczuciach profesjonalnie pomagających i ich ocenie społeczności lokalnych. Perspektywa długotrwałej pomocy uchodźcom jest w odpowiedziach respondentów przepełniona poczuciem dobrze spełnianego obowiązku. Działanie to ma jednak swoje negatywne 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. W tym względzie należy brać pod uwagę, że nie tyle istotne

w sytuacjach granicznych są deficyty i nieporadności w pomocy społecznej, ale mimo wszystko podejmowanie prób pomocy nawet w obliczu niepowodzeń. Jak wskazuje J. L. Herman, „Po przeżyciu traumatycznego, jednostka jest niezwykle podatna na zranienie. Jej poczucie własnego »ja« zostało zachwiane. Odbudować je zaś można tylko w taki sposób, w jaki ukształtowało się ono po raz pierwszy – to znaczy w relacji z innymi” (Herman, 2004, s. 72).

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 pochopne 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 zdaniem zabierała cenny czas przeznaczany na pracę niejednokrotnie znacznie wykraczającą poza godziny pracy (określanej m.in. jako całodobowa praca wszystkich). Wypowiedzi uzasadniające negatywne oceny 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”.

Pracownicy socjalni zgodnie z tym zapisem prawnym, obok pomocy obywatelom Ukrainy mieli również zadanie „wspierać wspierających”, czyli te osoby, które udzielały pomocy, np. w zakwaterowaniu. Było to dodatkowym obciążeniem, a według nich wypłacanie świadczeń pieniężnych obywatelom polskim, przyjmującym uchodźców mogło być scedowane na inne instytucje. Art. 13.1. specustawy mówi, że:

Każdemu podmiotowi, w szczególności osobie fizycznej prowadzącej gospodarstwo domowe, który zapewni zakwaterowanie i wyżywienie obywatelom Ukrainy, o których mowa w art. 1 ust. 1, może być przyznane na jego wniosek, świadczenie pieniężne z tego tytułu nie dłużej niż za okres 60 dni. Okres wypłaty świadczenia może być przedłużony w szczególności uzasadnionych przypadkach.

Ustawodawca określił to jako zadanie zlecone gminie, ze środków zapewnionych przez wojewodę). Jak wskazują badani:

Zupełny 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 wy-

żywienie 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 uznano:

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 dużą liczbę 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.

Co istotne, takie doświadczenia w perspektywie czasu skutkowały negatywnym odbiorem migracji uchodźców, co utrudniało realizację pomocy, powodowało powątpiewanie w jej sens. Za negatywne (choć rozumiane jako konieczne) uznawane było także przesunięcie akcentów pomocy instytucjonalnej na obywateli Ukrainy, co spowodowało zaniedbanie dotychczasowych działań pomocowych. W tym kontekście wspomniano o dotychczasowych niedoborach kadry pracowników socjalnych, których dotkliwy brak dodatkowo spotęgowany został przez nowe obowiązki.

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),
- kwestionowanie zasadności skali pomocy,
- odpowiednie weryfikowanie osób wymagających wsparcia.

Ten ostatni problem nie wiąże się z brakiem kompetencji, ale z deficytem systemów weryfikujących. Nie jest to jednak problem nowy. Jak wskazuje raport Zespołu do Spraw Migracji:

Brak integrującego systemu IT, umożliwiającego uzyskanie zbiorczej informacji o cudzoziemcu, którego dane figurują w różnych systemach informacyjnych, na potrzeby planowania działań kontrolno-weryfikacyjnych oraz prowadzonych postępowań administracyjnych. Obecnie uzyskanie ww. informacji wymaga kierowania odrębnych zapytań do różnych baz danych. (MSWiA, 2020)

Zakończenie

Prezentowane badania ukazują doświadczenia pracowników instytucji pomocy społecznej. Ukazanie subiektywnej oceny skali pomocy w relacjach respondentów daje obraz nie tylko trudności wsparcia osób w traumatycznych przeżyciach przymusu opuszczenia własnego kraju, ale także ofiarności w działaniach na rzecz uchodźców podejmowane na terenie gmin i powiatów. Przykłady inicjatyw lokalnych wspierające uchodźców, pokazują, że dla profesjonalnej pomocy nadal w obliczu trudności znacznie miały nie tylko materialne wsparcie, ale także relacje międzyludzkie, skupione na integracji społecznej i wsparciu psychicznym potrzebujących. Pozyskane dane o stanie wsparcia instytucjonalnego i społecznego są także źródłem wiedzy o kondycji ludzi pomagających w sytuacjach granicznych. Prezentowane wyniki badań pokazują wieloaspektowy 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. Ze względu na wieloaspektowość pomocy konieczna jest znacznie poszerzona koordynacja współpracy między instytucjami (także spoza obszaru pomocy społecznej) oraz między instytucjami i społecznością lokalną.
2. Ważna w utrzymaniu ciągłości pomocy jest pogłębiona diagnoza zasobów instytucjonalnych i potrzeb, które ewoluują z obszaru potrzeb podstawowych do wymagających wsparcia w edukacji i rozwoju.
3. Dla utrzymania dobrego poziomu pomocy konieczne jest systemowe wsparcie dla Ośrodków Pomocy Społecznej, zarówno finansowe, jak i kadrowe (dodatkowe zatrudnienia osób merytorycznie przygotowanych do pracy socjalnej).
4. W celu ułatwienia budowania efektywnych programów polityki społecznej i wsparcia społecznego ważne jest utworzenie platformy internetowej (ogólnopolskiej) z zamieszczonymi badaniami i wnioskami na temat efektywnej pracy na rzecz uchodźców.

5. Potrzebne jest opracowanie ogólnych regulacji określających zadania nieprzy-
pisane do zadań pracownika socjalnego, w celu ograniczenia przekonania, że wymaga-
nia wsparcia instytucjonalnego nie mają ram ograniczających.

BIBLIOGRAFIA

- Baszczak, L., Kielczewska, A., Kukołowicz, P., Wincewicz, A., Zyzik R. (2022). *Pomoc polskiego społeczeństwa dla uchodźców z Ukrainy*. Polski Instytut Ekonomiczny. <https://pie.net.pl/wp-content/uploads/2022/07/Pomoc-pol-spol-UKR-22.07.2022-D-1.pdf> (dostęp: 11.12.2022).
- CBOS. (2022). *Komunikat nr 88. Polacy w obliczu wojny na Ukrainie*. https://cbos.pl/SPI-SKOM.POL/2022/K_086_22.PDF (dostęp: 3.12.2022).
- Chmielewska-Kalińska, I., Dudek, B., Strzelecki, P. (2022). *Sytuacja życiowa i ekonomiczna uchodźców z Ukrainy w Polsce Raport z badania ankietowego zrealizowanego przez OO NBP, Departament Statystyki Warszawa*. <https://www.nbp.pl/publikacje/migracyjne/sytuacja-uchodzcow-z-Ukrainy-w-Polsce.pdf> (dostęp: 8.12.2022).
- Deloitte. (2022, październik). *Uchodźcy z Ukrainy w Polsce. Wyzwania i potencjał integracji*. Monitor Deloitte. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pl/Documents/Reports/pl-Uchodzcy-z-Ukrainy-w-Polsce-Report.pdf> (dostęp: kwiecień 2023).
- Długosz, P., Kryvachuk, L., Izdebska-Długosz, D. (2022). *Uchodźcy wojenni z Ukrainy – życie w Polsce i plany na przyszłość*. Wydawnictwo Academicon. https://depot.ceon.pl/bitstream/handle/123456789/21387/Uchodzcy_wojenni_net%2814%29.pdf?sequence=6&isAllowed=y (dostęp: 5.01.2022).
- Firlit-Fesnak, G., Jaroszewska, E., Łotocki, Ł., Łukaszewska-Bezulska, J., Ołdak, M., Zawadzki, P., Żołędowski, C., Żukowski, T. (2022). *Inwazja Rosji na Ukrainę. Społeczeństwo i polityka wobec kryzysu uchodźczego w pierwszym miesiącu wojny. Raport roboczy*. Katedra Polityki Społecznej, WNPiSM. <https://wnpism.uw.edu.pl/wp-content/uploads/2022/04/Kryzys-uchodzcy-2022-raport-KPS.pdf> (dostęp: 28.11.2022).
- Herman, J. L. (2004). *Przemoc, uraz psychiczny i powrót do równowagi*. GWP.
- Jaroszewicz, M., Grzyski, J., Krępa, M. (2022). The Ukrainian Refugee Crisis Demands New Solutions. *Nature Human Behaviour*, 6(6), 750. <http://doi.org/10.1038/s41562-022-01361-3>.
- NIK. (2019). *Raport. Informacja o wynikach kontroli. Departament pracy, spraw społecznych i rodziny. Organizacja i warunki pracy pracowników socjalnych w gminach*. <https://www.nik.gov.pl/plik/id,21565,vp,24214.pdf> (dostęp: 5.01.2023).
- MSWiA. (2020). *Polityka migracyjna Polski – diagnoza stanu wyjściowego*. Departament Analiz i Polityki Migracyjnej MSWiA. <https://www.gov.pl/web/mswia/polityka-migracyjna-polski--diagnoza-stanu-wyjsciowego> (dostęp: 1.12.2022).
- Polkowska, D., Podgórska, K., Kolasa-Nowak, A., Nowakowski, M., Dyczewski, B., Filipek, K. (2022). *CELSI, Bargaining for working conditions and social rights of migrant workers in Central and Eastern European countries (BARMIG)*. National Report Poland, UMCS, CELSI Research Report No. 47 August 2022. <https://ideas.repec.org/p/cel/report/47.html> (dostęp: maj 2023).
- Sennett, R. (2012). *Szacunek w świecie nierówności*. Warszawskie Wydawnictwo Literackie Muza SA.
- Serwis Rzeczypospolitej Polskiej. (b.d.). *Dane statystyczne dot. wniosków o nadanie statusu cudzoziemca UKR w związku z konfliktem na Ukrainie*. 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: 5.10.2022).

- Serwis Rzeczypospolitej Polskiej. (b.d.). *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> (dostęp: 20.12.2022).
- UNHCR. (2022). *Lives on Hold: Profiles and Intentions of Refugees from Ukraine. Czech Republic, Hungary, Republic of Moldova, Poland, Romania & Slovakia.* Regional Bureau for Europe.