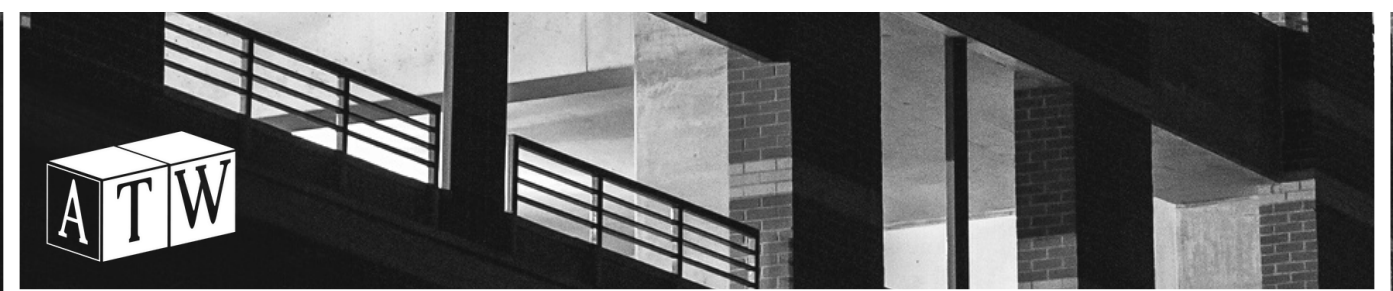


POMOC SPOŁĘCZNA W TRAKCIE PANDEMII COVID-19

**RAPORT Z BADAŃ PRZEPROWADZONYCH
NA TERENIE MIASTA KATOWICE**

AGNIESZKA MAJEWSKA-KAFAROWSKA | EDYTA WIDAWSKA
EDYTA NIEDUZIAK | ŁUKASZ MICHALSKI | KRYSTYNA MOCZIA
MARTA NIEMIEC | DAGMARA DOBOSZ | MARCIN GIERCZYK
MAŁGORZATA KITLIŃSKA-KRÓL | ANIDA SZAFRAŃSKA



Pomoc społeczna w trakcie pandemii COVID-19

Raport z badań przeprowadzonych na terenie miasta Katowice

AGNIESZKA MAJEWSKA-KAFAROWSKA

EDYTA WIDAWSKA

EDYTA NIEDUZIAK

ŁUKASZ MICHALSKI

KRYSTYNA MOCZIA

MARTA NIEMIEC

DAGMARA DOBOSZ

MARCIN GIERCZYK

MAŁGORZATA KITLIŃSKA-KRÓL

ANIDA SZAFRAŃSKA

KATOWICE-KRAKÓW 2021

Tytuł: *Pomoc społeczna w trakcie pandemii COVID-19. Raport z badań przeprowadzonych na terenie miasta Katowice*

Recenzent: dr hab. Izabela Krasiejko, prof. UJD

Korekta: Agnieszka Majewska-Kafarowska

Korekta techniczna: Redakcja

Projekt okładki: Małgorzata Grześków-Gorgosz

Copyright © 2021 by Authors

Wszelkie prawa zastrzeżone

ISBN: 978-83-66445-22-2

Raport opublikowany wyłącznie w formie elektronicznej



Wydanie publikacji dofinansowane przez Uniwersytet Śląski w Katowicach



AT Wydawnictwo

www.atwydawnictwo.pl

Spis treści

WSTĘP	4
USTALENIA METODOLOGICZNE	6
„PANDEMICZNA” POMOC SPOŁECZNA – PERSPEKTYWA KLUCZOWYCH AKTORÓW	9
1. UWARUNKOWANIA ŻYCIA W PANDEMII PODOPIECZNYCH I PRACOWNIKÓW MOPS	9
2. WSPARCIE ŚWIADCZONE PRZEZ MOPS W CZASIE PANDEMII	30
3. SPECYFIKA I UWARUNKOWANIA ŚWIADCZENIA PRACY PRZEZ PODOPIECZNYCH I PRACOWNIKÓW MOPS W CZASIE PANDEMII	54
PODSUMOWANIE WYNIKÓW BADAŃ	68
SPIS WYKRESÓW	74
SPIS TABEL	77
NOTY O AUTORACH	78

WSTĘP

Agnieszka Majewska-Kafarowska

Rok 2020 bez wątpienia przejdzie do historii jako czas wyjątkowy, czas zaskakujący, czas trudny. Podobnie zresztą 2021. Nikt nie przypuszczał, że tak łatwo i szybko można zmienić życie milionów ludzi. Pandemia SARS-CoV-2 pokazała, jak ulotny jest porządek i przebieg życia. Przyniosła światu tyle zaskakujących zmian i wyzwań, mocno napiętnowała naszą codzienność. Dotknęła wszystkich ludzi bez wyjątku. Poczucie zagrożenia, niepewność jutra, izolacja – to uczucia towarzyszące nam od początku pandemii. Wszystkich zaskoczyła nowa rzeczywistość, której trzeba się było nauczyć. Dystans, dezynfekcja, maseczka – to nowe atrybuty codzienności. Brak lub radykalne ograniczenia kontaktów z rodziną, przyjaciółmi, znajomymi. Ograniczenia w przemieszczaniu się związane z pandemią koronawirusa. Strach przed tym patogenem, przed zarażeniem siebie, bliskich. Strach przed utratą stabilności życiowej, finansowej. Oto nowa rzeczywistość. Rzeczywistość podopiecznych miejskich ośrodków pomocy społecznej (MOPS) oraz pracowników tych instytucji.

Wielu ludziom jeszcze w okresie przed pandemią żyło się ciężko. Potrzebowali innych, ich wsparcia, pomocy, obecności. Korzystali ze wsparcia, byli klientami pomocy społecznej. Otrzymywali pomoc i wsparcie świadczone przez instytucję za pośrednictwem pracownika socjalnego. Człowieka, który wykonując swoją pracę starał się uczynić ich życie lepszym. Człowieka, który podjął się pracy trudnej, wymagającej, nisko opłacanej. Czas pandemii postawił wszystkim nowe wymagania, wymusił nowe rozwiązania, ujawnił nowe problemy i rozwiązania. Dla instytucji stały się wyzwaniem by w zmienionych i niestabilnych okolicznościach sprostać swojej misji.

Niniejszy raport jest owocem działań podjętych przez badaczki i badaczy Uniwersytetu Śląskiego. Podjęli oni próbę poznania sytuacji, w której znaleźli się zarówno podopieczni MOPS, jak i tzw. terenowi pracownicy socjalni w związku z pojawieniem się pandemii. Badania miały służyć realizacji następujących celów: rozpoznaniu opinii podopiecznych i pracowników MOPS dotyczących uwarunkowań życia i ograniczeń związanych z pandemią COVID-19; rozpoznaniu opinii i deklaracji badanych w zakresie adekwatności świadczonego przez MOPS wsparcia osobom objętym pomocą instytucji w czasie pandemii COVID-19; rozpoznaniu opinii respondentów w zakresie pojawienia się nowych wyzwań, kontekstów

i uwarunkowań wykonywania pracy przez pracowników MOPS, wywołanych pandemią COVID-19.

Prezentowane w raporcie wyniki i analizy stanowią jeden z elementów potrzebnych do budowania pełnego obrazu pandemicznej rzeczywistości społecznej. Żywimy nadzieję, że staną się one przyczynkiem do lepszego zrozumienia czy radzenia sobie z nową rzeczywistością, która zdaniem wielu badaczy, zostanie już z nami na długo, a powrót do stanu sprzed pandemii nie będzie już możliwy.

Raport „Pomoc społeczna w trakcie pandemii COVID-19. Raport z badań przeprowadzonych na terenie miasta Katowice” powstał w oparciu o badania ankietowe przeprowadzone w okresie od lutego do marca 2021 roku. Badania wykonano internetowo za pomocą platformy LimeSurvey. Raport jest efektem bezinteresownego zaangażowania całego zespołu badawczego, ale przede wszystkim otwartej postawy osób uczestniczących w badaniach, które zechciały poświęcić swój czas i udzielić odpowiedzi na szereg pytań.

USTALENIA METODOLOGICZNE

Edyta Widawska, Łukasz Michalski

Z pewnością pandemia dotknęła, jeżeli nie wszystkie, to większość pól społecznej aktywności. Pytanie o to, czy pojawienie się na świecie masowych zachorowań wywołanych wirusem SARS-CoV-2 rodzi konsekwencje dla danego przejawu działalności pomocowej wydaje się być zadane wyłącznie dla formalności. Bardziej na miejscu byłoby tu pytać o kwestię zakresu tego wpływu. Być może, szczególnie wrażliwe na epidemiczne konsekwencje stały się właśnie te grupy, które już w czasach przed pandemią korzystały z pomocy społecznej. Postanowiliśmy zbadać tę kwestię.

Nie jest to zresztą zagadnienie, którego podjęcie można tłumaczyć tylko kontekstem ciekawości naukowej. Konieczność ciągłego określania poziomu skuteczności systemu pomocy społecznej nie ulega wyczerpaniu i okoliczności pandemiczne nie stanowią tu czasu wyjątego spod tej reguły. Być może jest wręcz przeciwnie – rodzą one szansę na „testowanie” systemu pomocy w warunkach szczególnie trudnych. Stąd celem podjętych badań była eksploracja oraz opisanie funkcjonowania podmiotów zaangażowanych w realizację zadań z zakresu pomocy społecznej (pracownicy/pracowniczki Miejskich ośrodków Pomocy Społecznej) oraz osób korzystających ze wsparcia instytucjonalnego w czasie kryzysu pandemicznego, przyjmując ich subiektywną perspektywę. W związku z tym postanowiliśmy podjąć badania dotyczące następujących, związanych z funkcjonowaniem Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej zagadnień:

1. rozpoznanie opinii podopiecznych i pracowników MOPS dotyczących uwarunkowań życia i ograniczeń związanych z pandemią COVID-19,
2. rozpoznanie opinii i deklaracji badanych w zakresie adekwatności świadczonego przez MOPS wsparcia osobom objętym pomocą instytucji w czasie pandemii COVID-19,
3. rozpoznanie opinii respondentów w zakresie pojawienia się nowych wyzwań, kontekstów i uwarunkowań wykonywania pracy przez pracowników MOPS, wywołanych pandemią COVID-19.

W toku doprecyzowania postępowania badawczego powyższe cele wywołały konieczność określenia problemów badawczych. Cel pierwszy jest w tej mierze najmniej złożony i domaga się przede wszystkim rozważenia pytania o to, czy i jakie nowe problemy, potrzeby i oczekiwania pojawiły się u podopiecznych i pracowników MOPS w czasie trwania pandemii?

Cel długi generuje więcej pytań, na które odpowiedzi poszukiwaliśmy w trakcie prowadzonych badań:

1. Jakie strategie wsparcia podopiecznych, zostały/są wykorzystywane przez MOPS w warunkach pandemii COVID-19?
2. Jakie działania podejmuje MOPS w celu zapewnienia adekwatności świadczonego wsparcia w sytuacji pandemii COVID-19?
3. Czy pojawiły się nowe formy pomocy i wsparcia podopiecznych?
4. Jak oceniana jest adekwatność wsparcia MOPS w czasie pandemii COVID-19 przez jego odbiorców?

Podobny stopień metodologicznej złożoności reprezentuje trzeci cel badań. Dla jego osiągnięcia sformułowane zostały następujące problemy badawcze:

1. Czy i w jaki sposób zmienił się komfort wykonywanej pracy, jej efektywność i satysfakcja z realizacji zadań zdaniem pracowników MOPS?
2. Jakie nowe wyzwania powstały przed pracownikami MOPS w związku z wybuchem pandemii COVID-19?
3. Czy w i jaki sposób zmienił się zakres obowiązków pracownika MOPS lub sposób ich realizacji?
4. Czy i jakie zmiany zaszły w zakresie komunikowania się i kontaktowania z podopiecznymi MOPS?
5. Czy i w jaki sposób pracownicy MOPS otrzymali wsparcie w sytuacji zagrożenia zarażeniem COVID-19?

Przyjętą przez zespół badawczy nadrzędną zasadą projektowania badań, których wyniki stanowią przedmiot opisu niniejszego raportu, było m.in. możliwie symetryczne traktowanie wagi pandemicznych konsekwencji dotyczących pracowników i podopiecznych MOPS. Biorąc pod uwagę określone problemy badawcze oraz aktualną sytuację epidemiczną przyjęto realizację procesu badawczego w oparciu o metodę sondażu diagnostycznego, który pozwolił na zebranie opinii, potrzeb i oczekiwań tych dwóch grup podmiotów. Stąd skonstruowano na potrzeby badań narzędzia, występujące w dwóch odsłonach – kwestionariuszy ankiety skierowanych do pracowników oraz do podopiecznych MOPS, które są wersjami, sprofilowanymi pod kątem charakteru badanych grup. Miało to pozwolić na zestawienie ocen znaczenia pandemii dla działalności MOPS oraz funkcjonowania podopiecznych, jak i pracowników MOPS, dając pełniejszy opis sytuacji, w której znalazły się osoby biorące udział w badaniu. O ile namysł nad skutecznością instytucji pomocy społecznej niemal automatycznie

wywołuje pytanie o jego możliwości w zakresie zmiany sytuacji osób potrzebujących pomocy, o tyle zastanowienie nad kondycją pracowników owej pomocy udzielających już tego automatyzmu nie podziela. Zależało nam na stosownym doszacowaniu i tego ostatniego aspektu funkcjonowania instytucji pomocowych.

Grupę osób uczestniczących w badaniu stanowili zarówno pracownicy, jak i podopieczni MOPS z Katowic. Realizacja badań właściwych została poprzedzona wstępną oceną ekspertów instytucjonalnych oraz badaniami pilotażowymi. W ich wyniku kwestionariusz ankiety został uzupełniony i zmodyfikowany. Badanie zostało zrealizowane w okresie od 1 lutego do 17 marca 2021 r. z wykorzystaniem platformy LimeSurvey. Każda osoba uczestnicząca w badaniu została zapoznana z celem badań oraz wyraziła zgodę na uczestniczenie w sondażu.

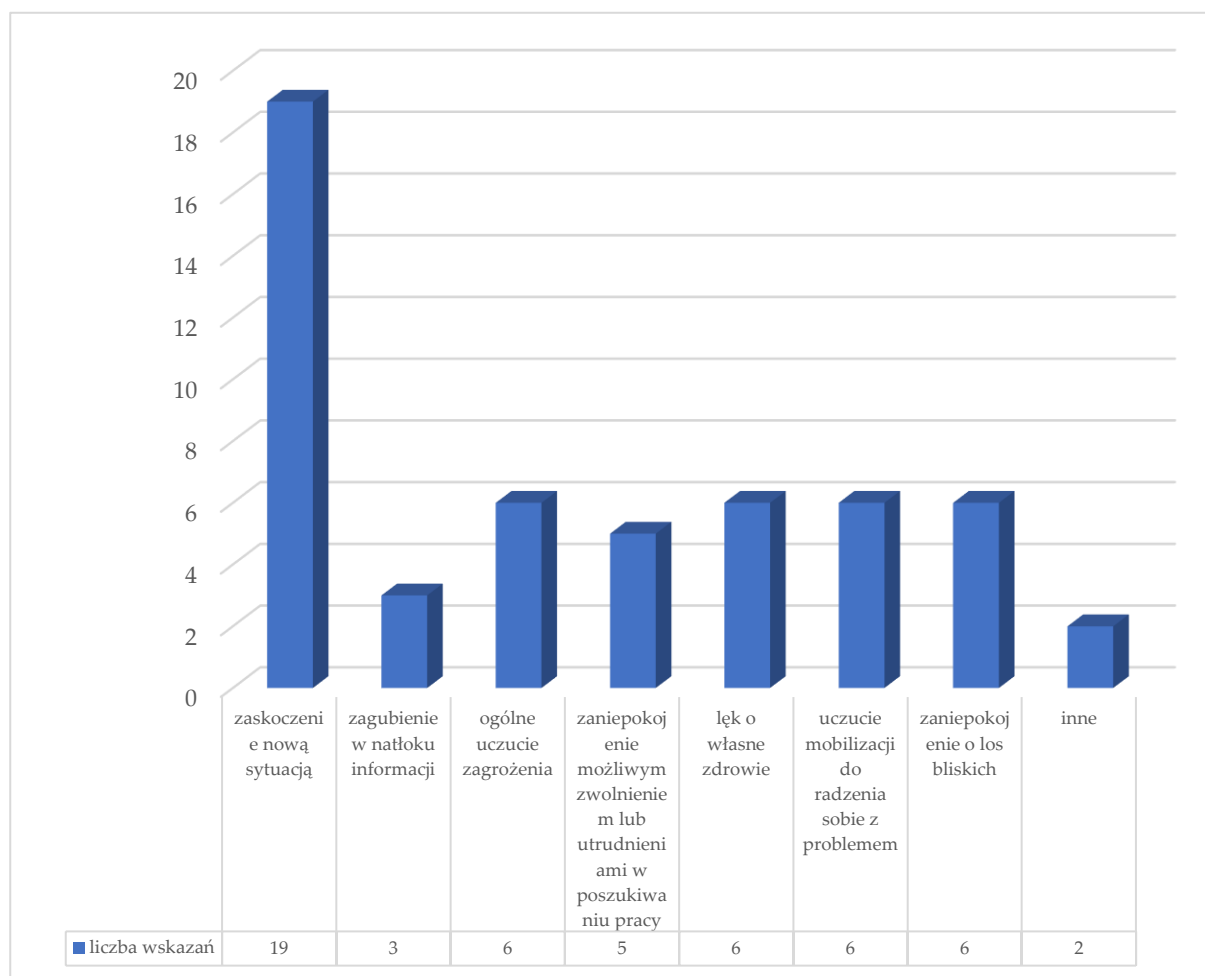
Materiał badawczy stanowią kwestionariusze wypełnione przez 68 pracowników i 53 podopiecznych. Należałoby już tutaj zauważyć, że o ile badaniom przyświecał cel nastawiony na opis konsekwencji pandemii dla funkcjonowania MOPS, o tyle nie bez znaczenia jest wpływ epidemicznych okoliczności na kształt możliwego zakresu przedstawianych tu wyników. Liczba osób uczestniczących w badaniach wskazuje, że możliwość dotarcia do badanych osób mogła zostać zakłócona przez COVID-19.

„PANDEMICZNA” POMOC SPOŁECZNA – PERSPEKTYWA KLUCZOWYCH AKTORÓW

1. UWARUNKOWANIA ŻYCIA W PANDEMII PODOPIECZNYCH I PRACOWNIKÓW MOPS

Badanym respondentom – osobom wspieranym przez MOPS – zadano pytanie dotyczące ich pierwszych odczuć związanych z wybuchem pandemii COVID-19 (Wykres 1). Okazało się, że najczęściej badanych (19 wskazań) było zaskoczonych nową sytuacją. W następnej kolejności podopieczni MOPS wskazywali, iż towarzyszyło im uczucie ogólnego zagrożenia, lęku o własne zdrowie, niepokoju o los bliskich, ale jednocześnie uczucie mobilizacji do poradzenia sobie z problemem. Najrzadziej – według respondentów – odczuwano zagubienie w natłoku informacji (3 wskazania).

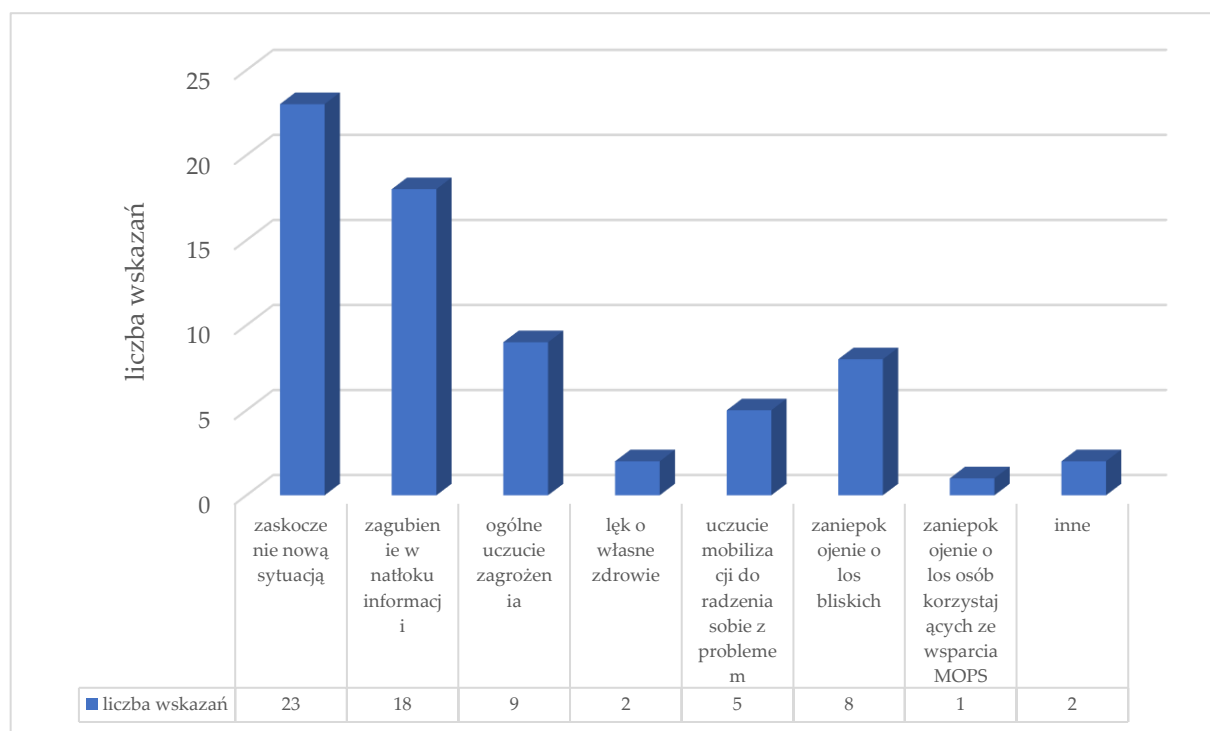
Wykres 1. Odczucia/reakcje badanych podopiecznych na wybuch pandemii w marcu 2020 r., N=53



Źródło: Badania własne 2021

Analogiczne pytanie zadano pracownikom MOPS w Katowicach (Wykres 2). Najwięcej badanych było zaskoczonych nową sytuacją (23 wskazania). Następnie respondenci wskazywali na zagubienie w natłoku informacji (18 wskazań, ogólne uczucie zagrożenia (9 wskazań), zaniepokojenie o los bliskich (8 wskazań). Najrzadziej pracownicy MOPS wskazywali na uczucia związane z lękiem o własne zdrowie (2 wskazania) oraz zaniepokojeniem o los osób korzystających ze wsparcia (1 odpowiedź).

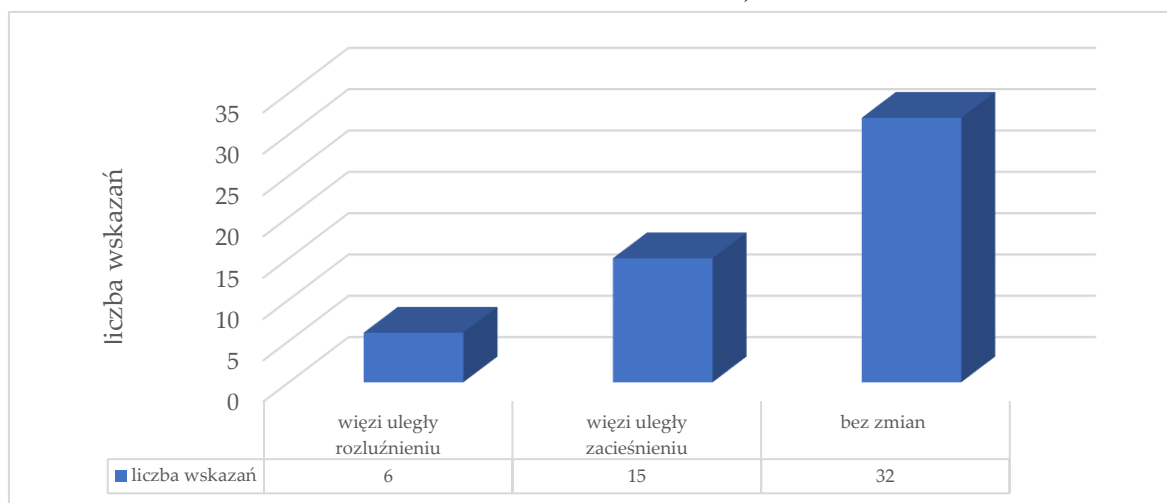
Wykres 2. Odczucia/reakcje badanych pracowników MOPS na wybuch pandemii w marcu 2020r., N=68



Źródło: Badania własne 2021

Badanym – osobom wspieranym przez MOPS – zadano pytanie dotyczące zmian więzi w rodzinie (Wykres 3). Czas pandemii oraz obowiązujące w kraju ograniczenia spowodowały zmianę dotychczasowego sposobu funkcjonowania. Praca i nauka w większości przypadków odbywała się w formie zdalnej, w domu. Życie codzienne naznaczone zostało dostosowywaniem się do panujących obostrzeń sanitarnych i wielu ograniczeń. Tym samym zwiększyła się też ilość czasu spędzanego w domu wraz z innymi domownikami. W związku z tym badanych respondentów (osoby korzystające ze wsparcia MOPS) zapytano czy w czasie trwania pandemii więzi w ich rodzinie (pomiędzy domownikami) uległy zmianie. Większość badanych (32 wskazania) nie zauważyła, aby więzi pomiędzy domownikami uległy zmianie. Piętnastu badanych wskazało, iż więzi uległy zacieśnieniu, jedynie sześciu respondentów udzieliło odpowiedzi, iż więzi uległy rozluźnieniu.

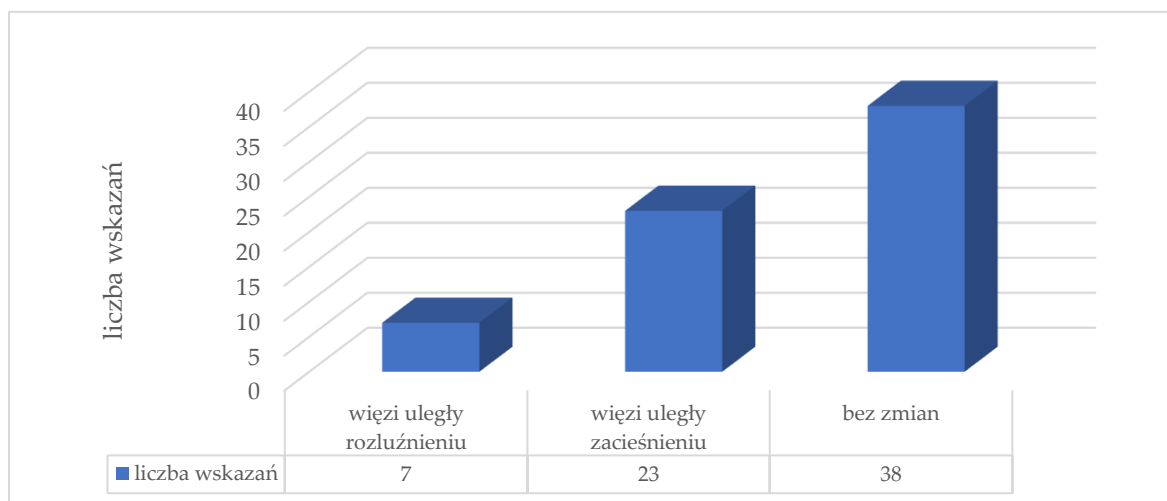
Wykres 3. Zmiana więzi pomiędzy domownikami w rodzinach podopiecznych MOPS w okresie od marca 2020 do teraz, N=53



Źródło: Badania własne 2021

Pytanie o zmianę więzi pomiędzy domownikami w czasie pandemii zadano także respondentom – pracownikom MOPS. Większość badanych (38 wskazań) nie zauważyło, aby więzi pomiędzy domownikami uległy zmianie. Dwudziestu trzech badanych wskazało, iż więzi uległy zacieśnieniu, jedynie siedmiu respondentów udzieliło odpowiedzi, iż więzi uległy rozluźnieniu (Wykres 4).

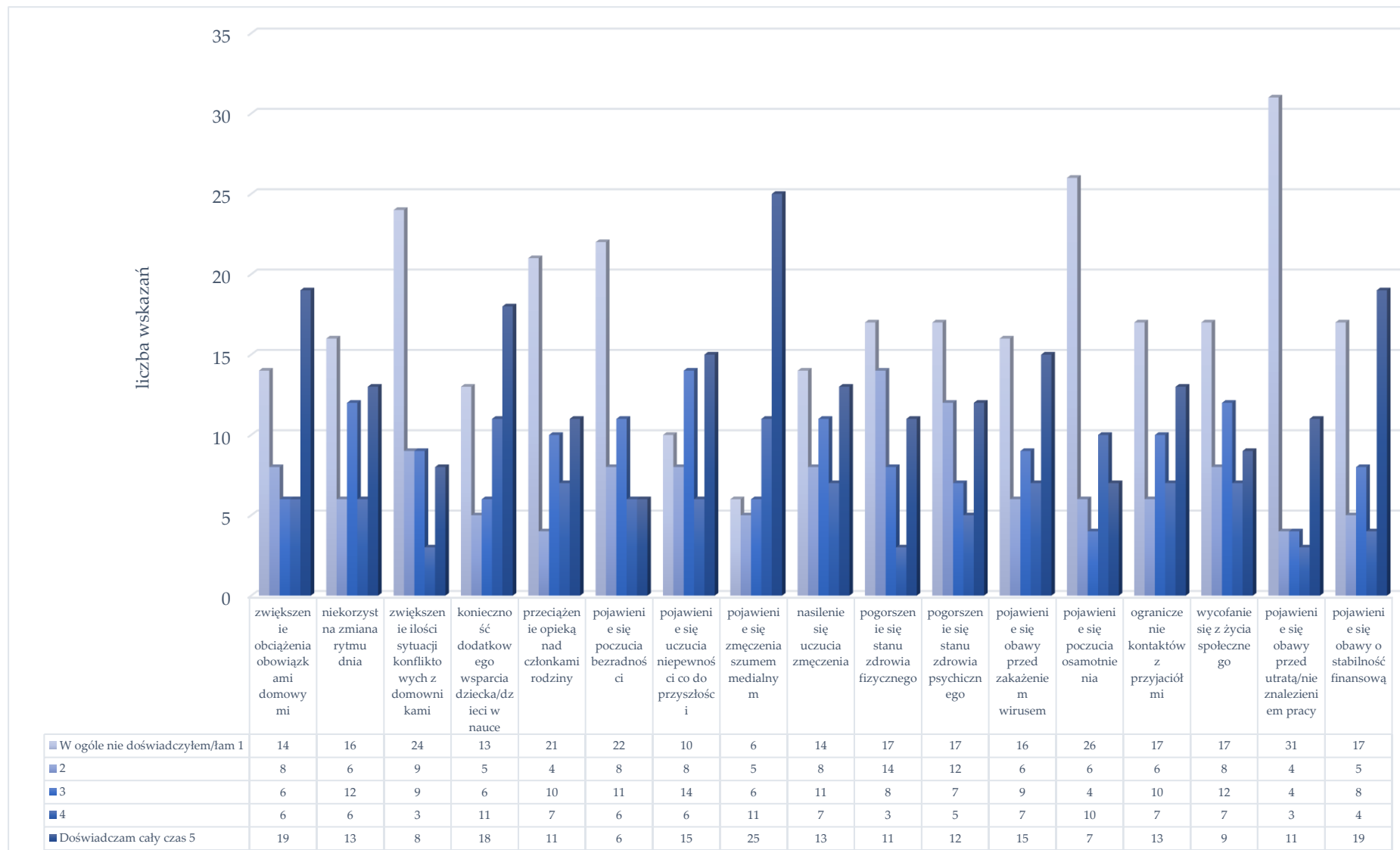
Wykres 4. Zmiana więzi pomiędzy domownikami w rodzinach pracowników MOPS w okresie od marca 2020 r. do teraz, N=68



Źródło: Badania własne 2021

Kolejne pytanie dotyczyło zmian, jakich doświadczyły osoby wspierane przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w czasie pandemii (Wykres 5). Wszystkie wymienione w kwestionariuszu zmiany/stwierdzenia miały charakter zmian negatywnych. Respondenci zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi czy i w jakim stopniu wymienione w poszczególnych punktach zmiany stały się ich udziałem?

Wykres 5. Opinie podopiecznych MOPS na temat zmian doświadczanych w czasie pandemii, N = 53



Źródło: badania własne 2021

Pierwsze pięć przedstawionych na wykresie kategorii odnosi się do sfery domowej i rodzinnej. Jak widać, zmian o różnym stopniu nasilenia doświadczyło w każdym z wymienionych aspektów od 29 (zwiększenie ilości sytuacji konfliktowych) do 40 osób (konieczność dodatkowego wsparcia dziecka w nauce). W tej grupie są również osoby, które deklarują stałą obecność wymienionych problemów, zatem nie należy ich łączyć jedynie z okresem pandemii.

Natomiast wśród zmian, które pojawiły się w okresie pandemii najwięcej osób doświadczyło niekorzystnych zmian rytmu dnia (24 wskazania) a najmniej zwiększenia obciążenia obowiązkami domowymi (20 wskazań). Zmianą, o najwyższym stopniu nasilenia (11 wskazań) była konieczność dodatkowego wsparcia dziecka w trakcie nauki, co najpewniej należy łączyć z wprowadzeniem edukacji zdalnej.

W obliczu pandemii mogą pojawiać się różne emocje, odczucia i obawy. W tej grupie kategorii uwaga zwraca pojawienie się uczucia niepewności co do przyszłości. Problemów tych nie doświadczyło zaledwie 10 spośród 53 badanych. Wprawdzie 8 osób wskazało na niewielki stopień nasilenia tych uczuć to jednak pozostali doświadczyli ich znacznie silniej lub też stale. Kolejną kategorią jest uczucie bezradności, które stało się udziałem blisko 31 badanych.

Szum medialny jest zjawiskiem, która pojawiła się wraz z pandemią COVID-19 wywołując zmęczenie i przeciążenie. Wystąpienie tej zmiany wskazała zdecydowana większość badanych (47 wskazań), przy czym 25 osób zadeklarowało stałe doświadczanie zmęczenia szumem medialnym a 11 wskazało na wysoki stopień zmęczenia. Nasilenie się ogólnego uczucia zmęczenia w różnym stopniu zgłosiło 39 badanych w tym większość, bo 31 osób doświadczyła tych problemów w stopniu średnim, wysokim lub jako stały element ich życia. Pogorszenia stanu zdrowia fizycznego i psychicznego nie doświadczyło po 17 osób badanych. Pozostali respondenci zanotowali pogorszenie głównie w niewielkim stopniu, odpowiednio 14 i 12 osób. Chociaż niewiele osób wskazało, że stan ich zdrowia w sferze fizycznej jak i psychicznej uległ pogorszeniu w stopniu wysokim (odpowiednio 3 i 5 wskazań) niepokojące jest, że istnieje grupa osób, która stale doświadcza takich problemów (odpowiednio 11 i 12 wskazań).

Pojawienie się obawy przed zakażeniem wirusem SARS-CoV-2 to całkowicie nowe doświadczenie. W tym przypadku 22 osoby wskazały na brak lub niewielkie nasilenie obaw związanych z sytuacją pandemii. Pozostali badani doświadczyli obawy zakażenia się wirusem w różnym stopniu, przy czym 22 osoby wskazują na wysokie nasilenie obaw lub stałe ich występowanie.

W trakcie pandemii sferą podatną na wystąpienie zmian negatywnych z uwagi na konieczność zachowania reżimu sanitarnego jest sfera kontaktów społecznych. Chociaż 36

osób doświadczyło ograniczenia kontaktów społecznych i wycofania się z życia społecznego to jednak już tylko 27 osób doświadczyło poczucia osamotnienia, w tym 6 osób w stopniu lekkim.

Lęki i obawy związane z utratą i nieznaalezieniem pracy oraz utratą stabilności finansowej to kolejne aspekty doświadczanych zmian. W pierwszym przypadku 22 osoby obawiały się utraty pracy lub problemów z jej znalezieniem, w tym 11 osób badanych podało, że tych obaw doświadcza stale. Natomiast utraty stabilności finansowej obawiało się 36 osób, w tym 19 osób doświadczało tych obaw stale.

Biorąc pod uwagę przedstawione w kwestionariuszu zmiany o charakterze negatywnym jako zjawisko pozytywne należy odnotować fakt, że w każdej z wymienionych kategorii pewna grupa osób nie doświadczyła zmian negatywnych od 6 do 31 osób. Niepokojący jest jednak fakt, że spora grupa badanych osób doświadcza tych problemów stale a okres pandemii mógł jeszcze nasilić obawy badanych osób.

Pytanie dotyczące zmian, jakich doświadczali w czasie pandemii zadano także pracownikom MOPS (Wykres 6). Wszystkie wymienione w kwestionariuszu zmiany/stwierdzenia miały charakter zmian negatywnych. Respondenci zostali poproszeni o udzielenie odpowiedzi czy i w jakim stopniu wymienione w poszczególnych punktach zmiany stały się ich udziałem.

Pierwsze pięć przedstawionych na wykresie kategorii odnosi się do sfery domowej i rodzinnej. Jak widać jest to obszar, w którym najmniejsza liczba badanych wskazała wystąpienie zmian. W okresie pandemii zmian o różnym stopniu nasilenia doświadczyło w każdym z wymienionych aspektów od 22 osób (zwiększenie ilości sytuacji konfliktowych z domownikami) do 45 badanych (niekorzystna zmiana rytmu dnia). W tej grupie jest niewielka liczba osób, które deklarowały stałą obecność wymienionych problemów zatem nie należy ich łączyć jedynie z okresem pandemii. Natomiast wśród zmian, które pojawiły się w okresie pandemii największa liczba badanych doświadczyła zmian rytmu dnia (43 osoby), zwiększenie obciążenia obowiązkami domowymi (32 osoby) oraz przeciążenie opieką nad członkami rodziny (30 osób) przy czym badane osoby wskazały, iż nasilenie tych problemów było niewielkie lub średnie. Zmian związanych z koniecznością dodatkowego wsparcia dziecka w nauce doświadczyło 28 badanych, w tym zdecydowana większość to osoby, które stopień nasilenia tych zmian oceniły jako wysoki.

W obliczu pandemii mogą pojawiać się różne emocje, odczucia i obawy. W tej grupie kategorii uwagę zwraca pojawienie się uczucia niepewności co do przyszłości. Zmian tych nie doświadczyło zaledwie 6 spośród 68 badanych. 13 osób wskazało niewielkie nasilenie odczuwanych zmian a pozostałe 49 osób wskazało średnie, wysokie i stałe odczuwanie uczucia niepewności.

Szum medialny jest zjawiskiem, które pojawiło się wraz z pandemią COVID-19 wywołując zmęczenie i przeciążenie. Wystąpienie tej zmiany wskazało aż 66 osób, przy czym zdecydowana większość 46 osób to osoby, które odbierają tę zmianę jako doświadczenie o wysokim stopniu nasilenia lub doświadczenie odczuwane stale.

Nasilenia się ogólnego uczucia zmęczenia w różnym stopniu doświadczyło 64 badanych, przy czym w tej grupie większość osób wskazała na średni i wysoki stopień nasilenia zmian (odpowiednio 20 i 19 badanych). Pogorszenia stanu zdrowia fizycznego nie odczuła blisko połowa respondentów 31 osób a psychicznego nieco mniej, bo 25 badanych. Pozostali respondenci zgłaszali wystąpienie tych doświadczeń w zróżnicowanym stopniu nasilenia, jednak najwięcej wskazało niewielki stopień nasilenia zmian. Za niepokojące uznać należy, że istnieje grupa osób, które doświadczyły wspomnianych problemów w stopniu wysokim lub też stały się one elementem ich codziennego życia i dotyczy to przypadku zdrowia fizycznego 16 osób, a w przypadku zdrowia psychicznego 14 osób.

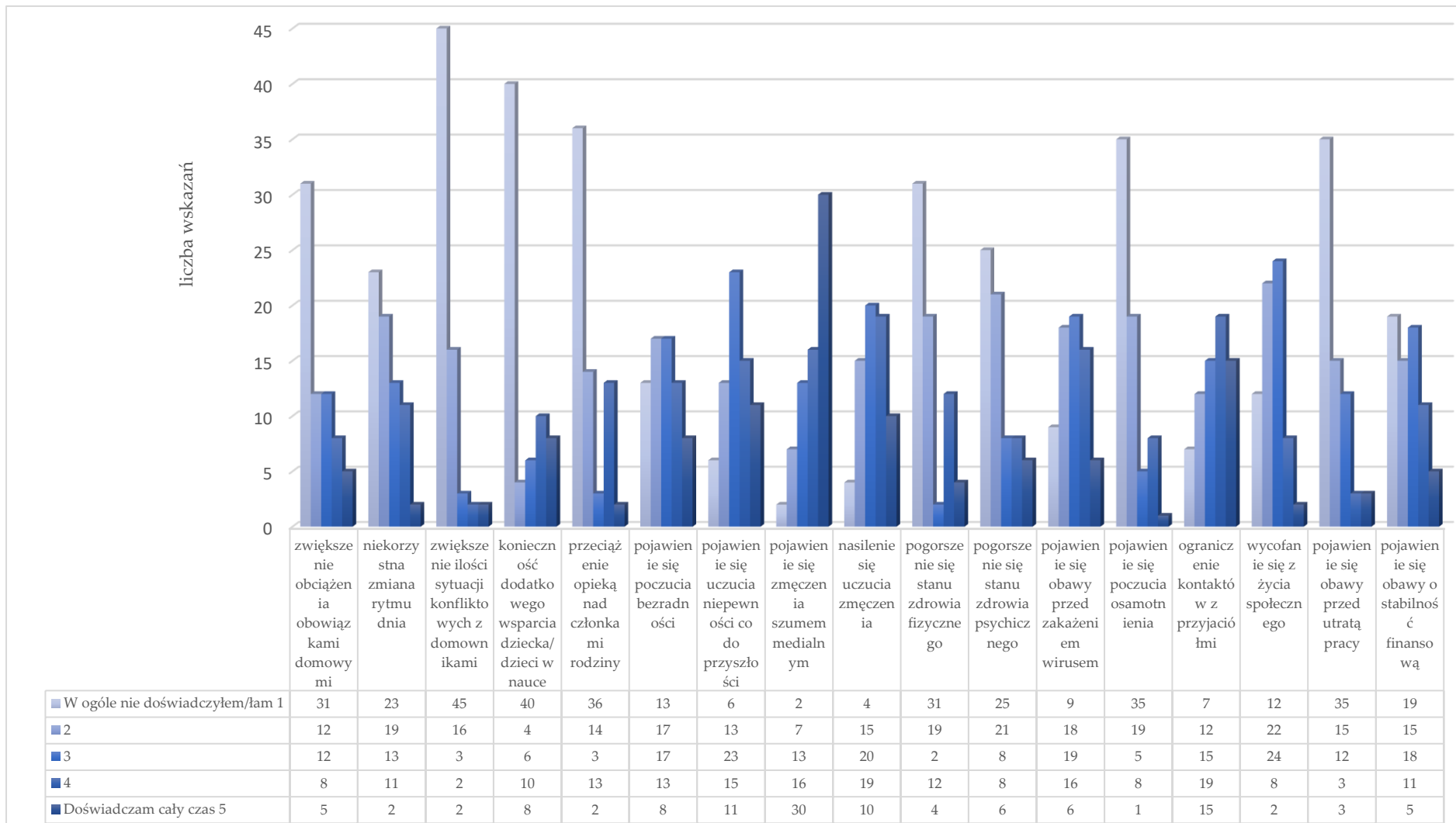
Pojawienie się obawy przed zakażeniem wirusem SARS-CoV-2 to całkowicie nowe doświadczenie. W tej kategorii obaw doświadczyło 59 badanych. W tej grupie zdecydowana większość wskazań dotyczy niewielkiego średniego i wysokie stopnia odczuwanych zmian.

W trakcie pandemii sferą podatną na wystąpienie zmian negatywnych, z uwagi na konieczność zachowania reżimu sanitarnego, jest sfera kontaktów społecznych. W tej kategorii negatywnych zmian doświadczyła zdecydowana większość respondentów. I tak ograniczenia w zakresie kontaktów z przyjaciółmi zgłosiło 61 badanych, a wycofanie się z życia społecznego 56 osób. Mimo to poczucia osamotnienia doświadczyły już tylko 33 osoby, ponadto w tej grupie 19 osób doświadczyło poczucia osamotnienia w niewielkim stopniu

Lęki i obawy związane z utratą i nieznalezieniem pracy oraz utratą stabilności finansowej to kolejne aspekty doświadczanych zmian. W pierwszym przypadku 35 osób nie obawiało się utraty pracy lub problemów z jej znalezieniem a 15 badanych podało, że były to obawy o niewielkim stopniu nasilenia. Natomiast utraty stabilności finansowej nie obawiało się już tylko 19 osób. Pozostali badani zgłaszali występowanie obaw w stopniu zróżnicowanym, głównie w niewielkim 15 i średnim stopniu 18 osób.

Biorąc pod uwagę przedstawione w kwestionariuszu zmiany o charakterze negatywnym jako zjawisko pozytywne należy odnotować fakt, że w każdej z wymienionych kategorii pewna grupa osób nie doświadczyła zmian negatywnych.

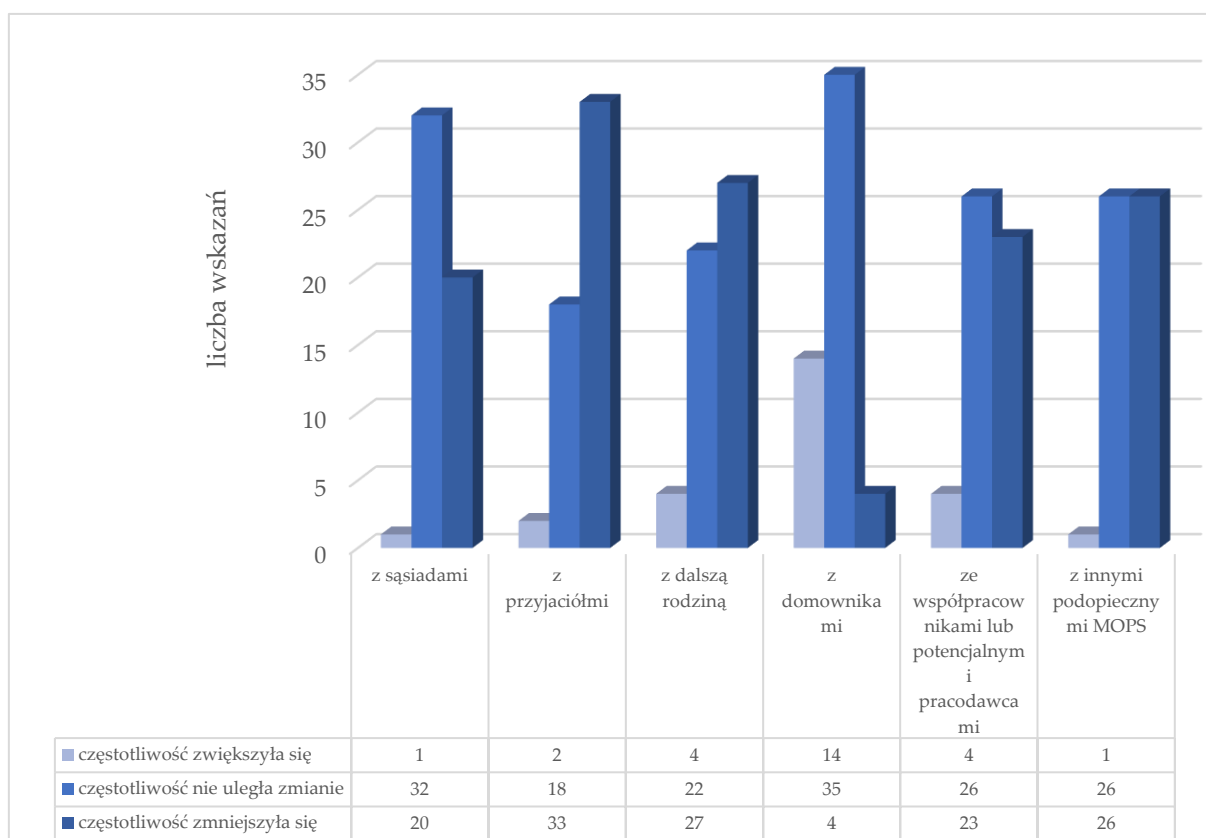
Wykres 6. Opinie pracowników MOPS na temat zmian doświadczanych w czasie pandemii, N=68



Źródło: badania własne 2021

Respondentom – podopiecznym MOPS – zadano pytanie o częstotliwość kontaktów z innymi osobami: sąsiadami, przyjaciółmi, dalszą rodziną, domownikami oraz współpracownikami lub potencjalnymi pracodawcami (Wykres 7). Z analizy danych można wnioskować, że częstotliwość nie uległa zmianie w przypadku kontaktów z sąsiadami (32 osoby) oraz domownikami (35 osób), czyli z osobami związanymi z miejscem zamieszkania. Czas na kontakty zawodowe (praca oraz poszukiwane pracy) również nie uległ zmianie. Ograniczone zostały kontakty z dalszą rodziną (26 osób), z innymi osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS (26 osób) oraz przyjaciółmi (18 osób), co można przyjąć, że było zgodne z zaleceniem utrzymywania dystansu społecznego izolacji i/lub kwarantanny domowej.

Wykres 7. Zmiana częstotliwości kontaktów podopiecznych MOPS z wymienionymi osobami/grupami, N=53

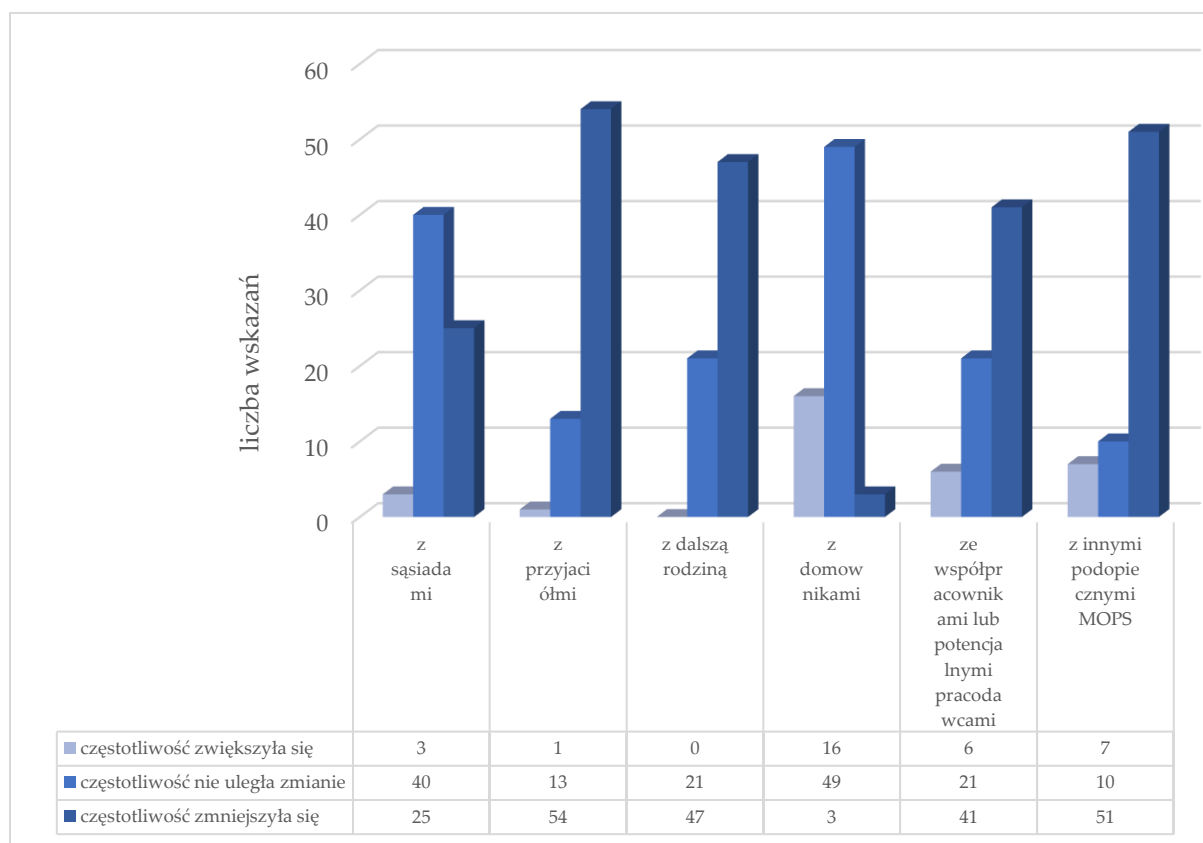


Źródło: badania własne 2021

Respondentom, pracownikom MOPS, także zadano pytanie o częstotliwość kontaktów z innymi osobami: sąsiadami, przyjaciółmi, dalszą rodziną, domownikami oraz współpracownikami i osobami korzystającymi z usług MOPS (Wykres 8). Z analizy danych można wnioskować, że częstotliwość nie uległa zmianie w przypadku kontaktów z domownikami (49 osób) oraz z sąsiadami (40 osób) czyli z osobami związanymi z miejscem zamieszkania. Ograniczone zostały natomiast kontakty z przyjaciółmi (54 osoby), z osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS (51 osób) oraz dalszą rodziną (47osób), co można przyjąć,

że było zgodne z zaleceniem utrzymywania dystansu społecznego, izolacji i/lub kwarantanny domowej. Zwiększoną częstotliwość kontaktów odnotowało tylko we wspólnocie domowej (16 osób).

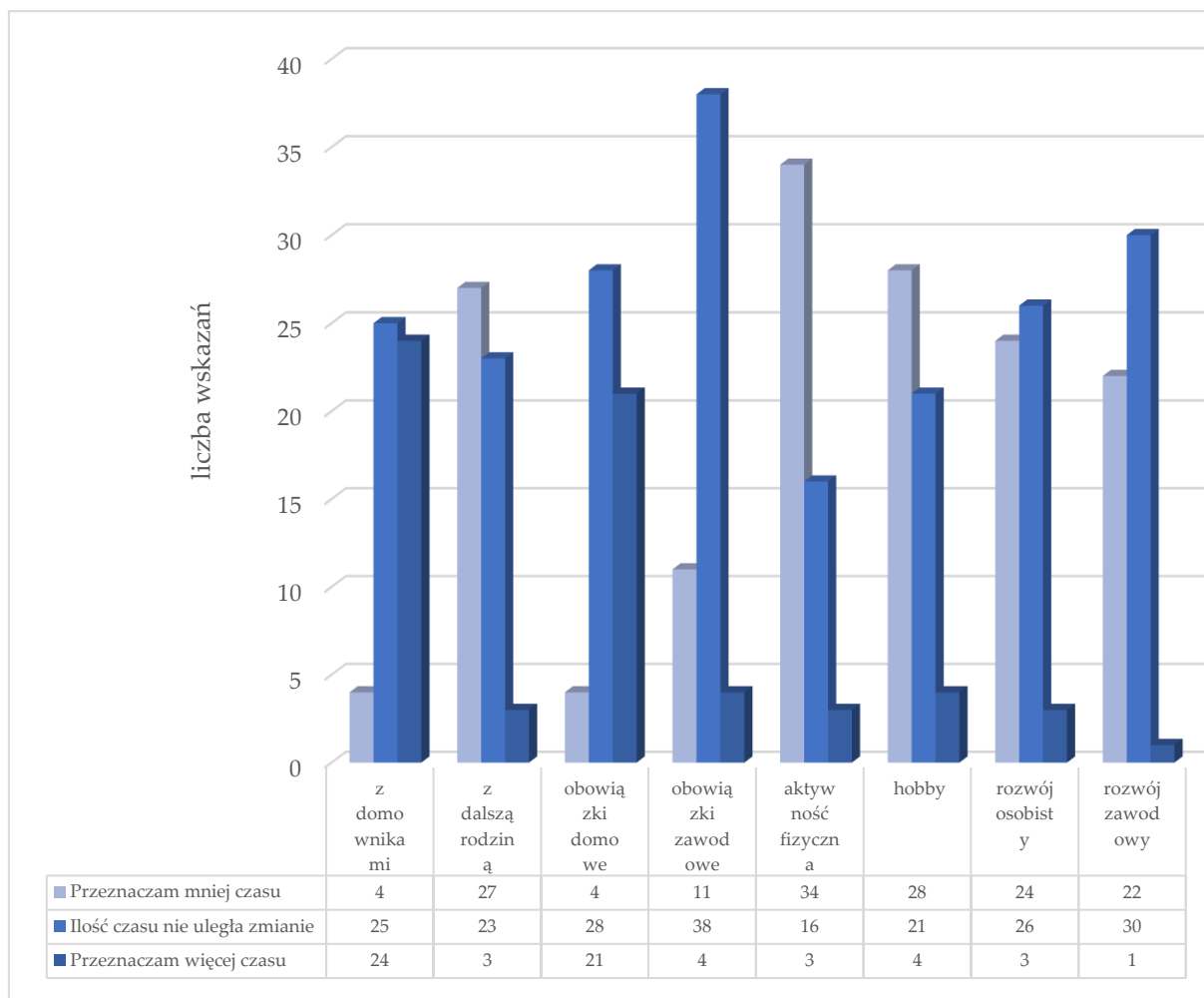
Wykres 8. Zmiana częstotliwości kontaktów pracowników MOPS z wymienionymi osobami/grupami, N=68



Źródło: badania własne 2021

Osoby korzystające ze wsparcia MOPS w Częstochowie zapytano o zmiany w ilości czasu przeznaczanego na różne formy aktywności (Wykres 9). Respondenci najczęściej deklarowali, że czas przeznaczony na poszczególne aktywności nie uległ zmianie. Jednak, aż 24 osoby podały, iż zwiększyły czas przeznaczony dla domowników (24 osoby) oraz 21 osób na obowiązki domowe. Podkreślić należy, iż ponad połowa badanych poinformowało, iż czas na aktywność fizyczną, realizację hobby oraz kontakty z innymi osobami został skrócony. O ile z powodu izolacji społecznej kontakty z innymi osobami oraz aktywność fizyczna były niewskazane, to dziwi fakt okrojenia czasu na realizację swoich zainteresowań.

Wykres 9. Zmiana ilości czasu podopiecznych MOPS przeznaczanego na wymienione aktywności, N=53

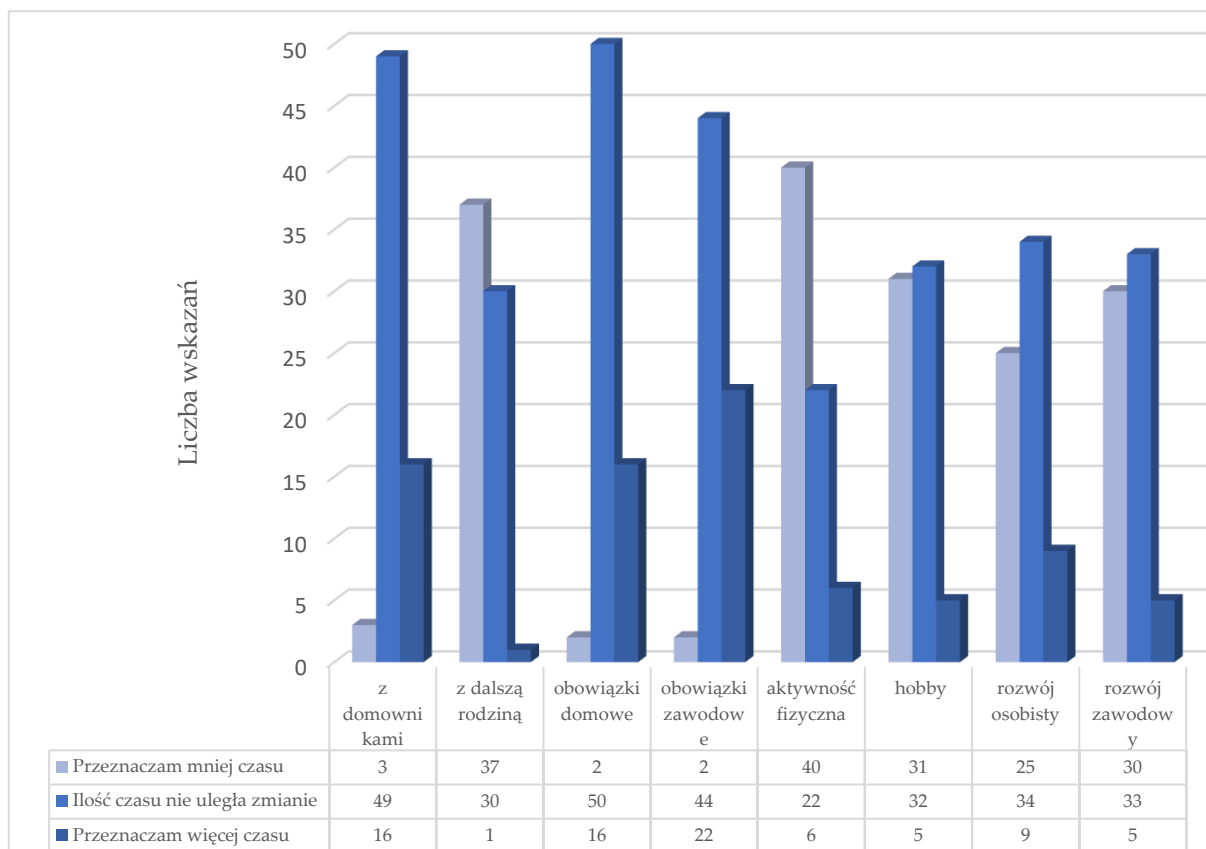


Źródło: badania własne 2021

Pracowników MOPS w Katowicach także zapytano o zmiany w ilości czasu przeznaczanego na różne aktywności (Wykres 10).

Respondenci najczęściej deklarowali, że czas przeznaczony na poszczególne aktywności nie uległ zmianie. Jednak, aż 22 osoby podały, że zwiększyły czas przeznaczony na obowiązki zawodowe. Po 16 wskazań zanotowano w kategorii zwiększonego czasu dla domowników i obowiązków domowych. Podkreślić należy, iż ponad połowa badanych poinformowało, iż czas na aktywność fizyczną, kontakty z rodziną oraz realizację hobby został skrócony. O ile z powodu izolacji społecznej kontakty z innymi osobami były niewskazane, to dziwi fakt okrojenia czasu na realizację swoich zainteresowań.

Wykres 10. Zmiany w ilości czasu przeznaczanego przez pracowników MOPS na różne aktywności, N=68



Źródło: badania własne 2021

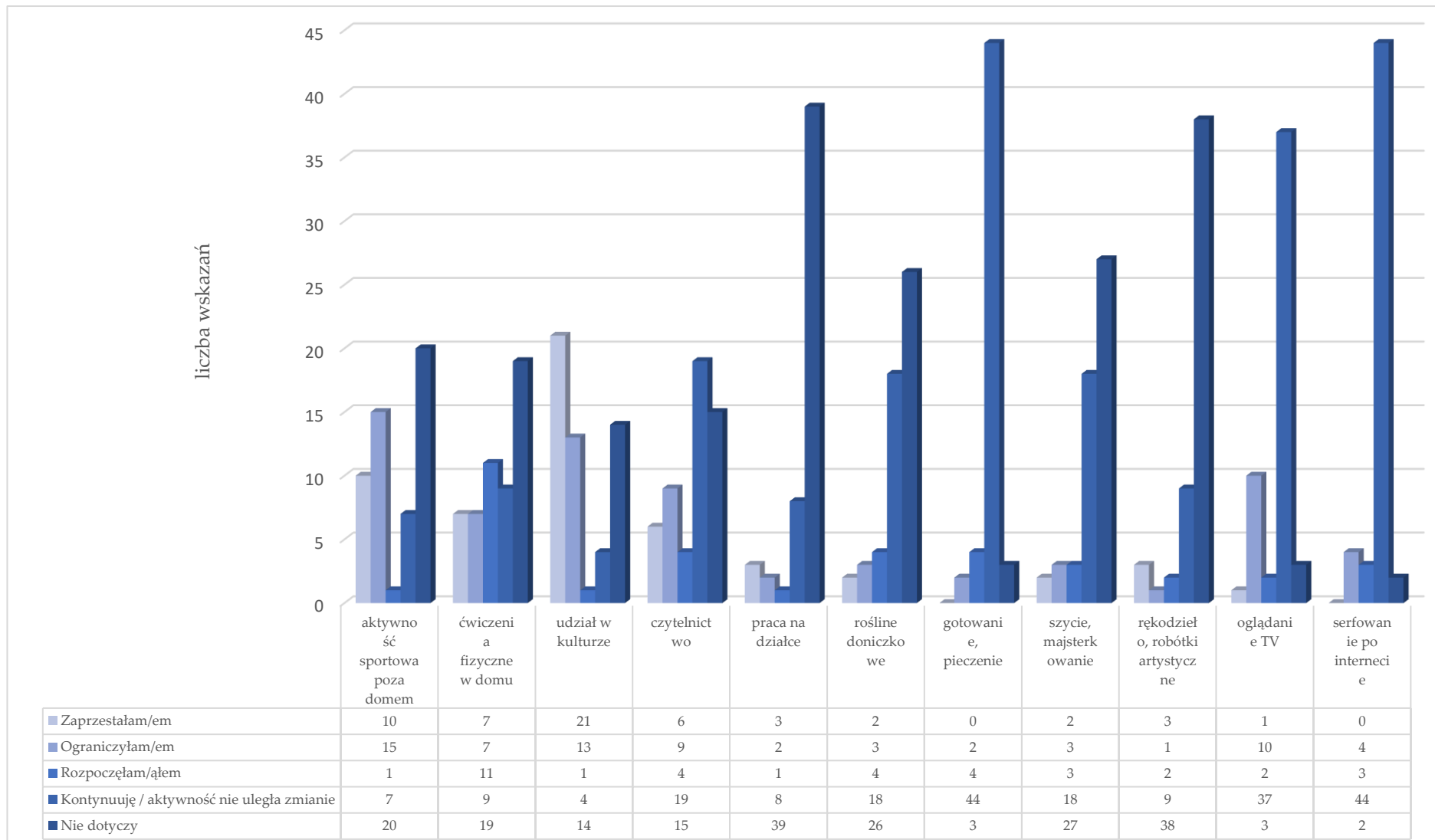
Podopieczni MOPS-u w Katowicach zapytani zostali o realizowane formy spędzania czasu wolnego oraz o określenie, czy w czasie pandemii niektóre z nich zostały ograniczone, są kontynuowane czy rozpoczęli też nową aktywność (Wykres 11).

Najwyższe wskazania osiągnęły: gotowanie i pieczenia oraz surfowanie w Internecie (44 wskazania) oraz oglądanie telewizji (37 wskazania). Stosunkowo wysoko plasują się również czytelnictwo (19 wskazań) oraz uprawa roślin doniczkowych oraz zajęcia typu szycie czy majsterkowanie (18 wskazań). Co jest ważne, aktywności te były kontynuowane z czasów przed pandemią.

Wśród nowych form działalności badani jednostkowo wskazywali czytelnictwo, uprawę roślin doniczkowych, aktywność kulinarną (4 wskazania). Ponad połowa osób biorących w badaniu deklarowała, iż zaprzestali lub ograniczyli udział w kulturze (34 wskazania); aktywność sportową poza domem w łącznej liczbie 25 osób, natomiast ćwiczenia fizyczne w domu aż w 34 przypadkach. O ile dwie pierwsze z liczb najprawdopodobniej związane są z faktem zamknięcia centrów kulturalnych oraz baz sportowych (czynnego uprawiania sportów na świeżym powietrzu) o tyle zaniechanie ćwiczeń fizycznych w domu trudne jest do zinterpretowania.

Ponad połowa respondentów deklaruje, że aktywności takie jak praca na działce (39 wskazań), prace rękodzielnicze (38 wskazań), szycie i majsterkowanie (27 wskazania) ich nie dotyczyły i nie dotyczą.

Wykres 11. Formy spędzania czasu wolnego przez podopiecznych MOPS i ich intensywność w czasie pandemii, N=53



Źródło: badania własne 2021

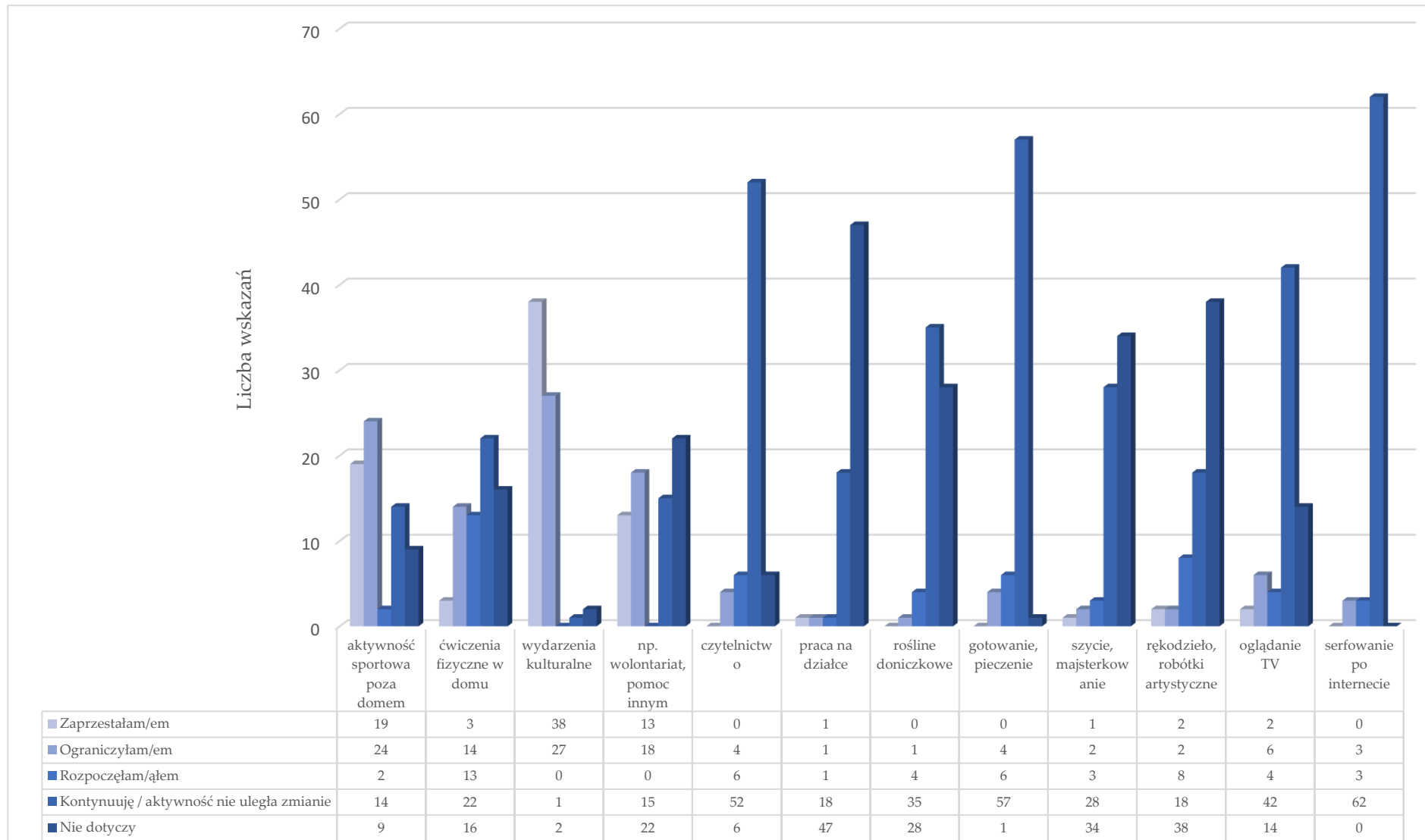
Pracownicy MOPS-u w Katowicach także zapytani zostali o realizowane formy spędzania wolnego czasu wolnego oraz o określenie czy w czasie pandemii niektóre z nich zostały ograniczone, są kontynuowane oraz czy rozpoczęli jakąś nową aktywność (Wykres 12).

Najwyższe wskazania osiągnęły: surfowanie w Internecie (62 osoby), gotowanie i pieczenia (57 osób), czytelnictwo (52 osoby) oraz oglądanie telewizji (42 osoby). Co jest ważne, aktywności tej nie zakłócił czas epidemii. Zdecydowana większość osób biorących w badaniu deklaruwała, iż zaprzestali lub ograniczyli udział w kulturze (kolejno 38 i 27 osób.).

Respondenci znacznie ograniczyli aktywność sportową poza domem (24 osoby) lub jej zaprzestali (19 osób). Wysokie liczby wskazań najprawdopodobniej związane są z faktem zamknięcia centrów kulturalnych oraz baz sportowych (czynnego uprawiania sportów na świeżym powietrzu). Wśród nowych form działalności badani jednostkowo wskazali aktywność fizyczną w domu (13 osób), choć zbliżona liczba osób odpowiedziała, że zaprzestała ćwiczeń gimnastycznych w domu (14 osób). Aż 16 osób zaznaczyło, że kwestia ta ich nie dotyczy.

Ponad połowa respondentów deklaruje, że aktywności takie jak praca na działce (47 osób), prace rękodzielnicze (38 osób), szycie i majsterkowanie (34 osób) ich nie dotyczyły i nie dotyczą.

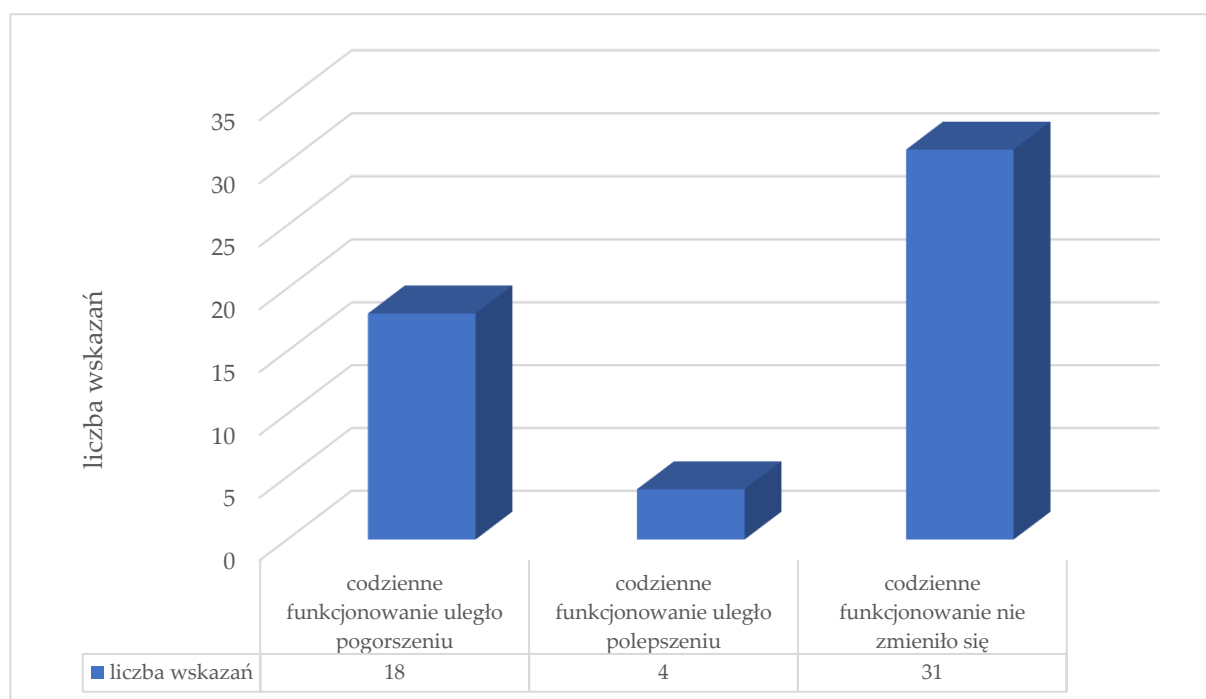
Wykres 12. Formy spędzania czasu wolnego przez pracowników MOPS i ich intensywność w czasie pandemii, N = 68



Źródło: badania własne 2021

Opinie respondentów na temat codziennego funkcjonowania w czasie trwania pandemii zostały zebrane w odpowiedzi na kolejne pytanie. Większość badanych korzystających ze wsparcia MOPS zadeklarowało, że ich „codzienne funkcjonalnie nie uległo zmianie” (31 wskazań). Nieliczna grupa badanych – 4 wskazania – wskazała na „polepszenie poziomu codziennego życia”. Wśród podopiecznych MOPS znalazły się również takie osoby (18 wskazań), które standard swojego codziennego funkcjonowania w czasie pandemii oceniły jako obniżony. Ogólne wyniki wskazują na stosunkowo pozytywny odbiór, diametralnie odmienionej przez COVID-19 codzienności badanych. Ponad połowa badanych podopiecznych MOPS, zamieszkujących w Katowicach stwierdziło bowiem, że ich codzienne funkcjonowanie nie zmieniło się (31 wskazań) lub uległo polepszeniu (4 wskazania).

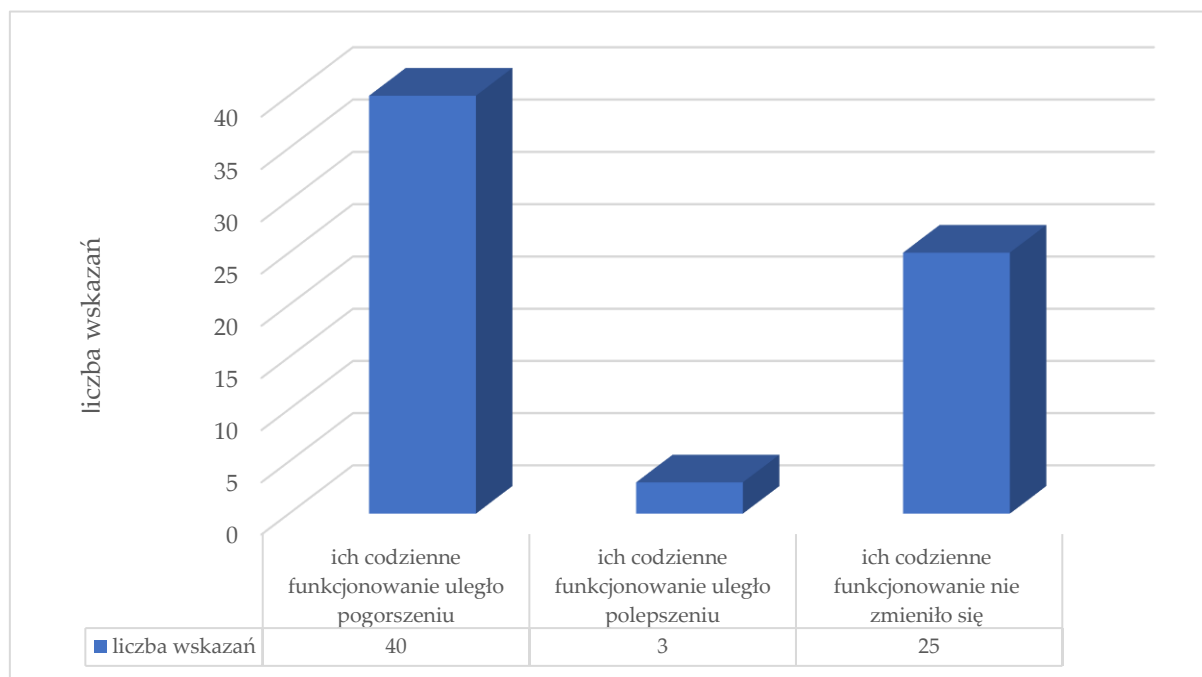
Wykres 13. Ocena własnego funkcjonowania podczas pandemii przez podopiecznych MOPS, N=53



Źródło: badania własne 2021

Pracowników MOPS poproszono o ogólną ocenę funkcjonowania w czasie pandemii osób korzystających ze wsparcia MOPS (Wykres 14). Tutaj ankietowani musieli odwołać się do własnych obserwacji i doświadczeń. Respondenci mogli wybrać jedną spośród trzech odpowiedzi. I tak w opinii 40 pracowników codzienne funkcjonowanie osób wspieranych uległo pogorszeniu, 25 (ankietowanych uważa, że nie zmieniło się a 3 osoby wyraziły opinię o poprawie funkcjonowania osób wspieranych.

Wykres 14. Ocena funkcjonowania w czasie pandemii osób korzystających ze wsparcia MOPS w opinii pracowników, N= 68

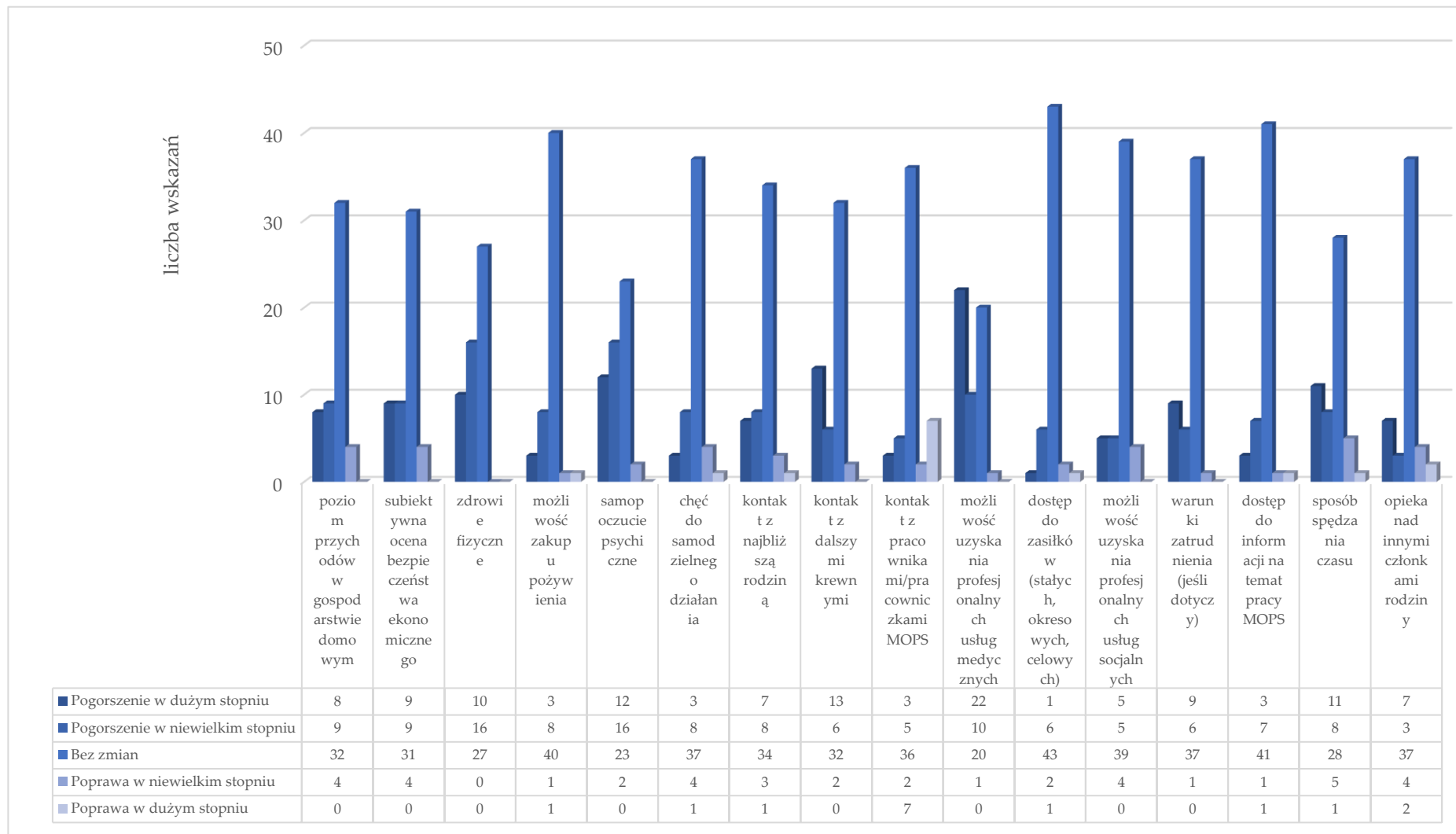


Źródło: badania własne 2021

Podopiecznych MOPS zapytano także o ocenę wpływu pandemii na ich funkcjonowanie w wybranych obszarach życia codziennego Respondenci, udzielając odpowiedzi na pytanie o zmiany jakie wywołała pandemia w poszczególnych 16 obszarach ich funkcjonowania, mieli do wyboru pięć kategorii określeń, wskazujących nasilenie tych przeobrażeń od „poprawa w dużym stopniu” poprzez stwierdzenie „bez zmian” do „pogorszenie się w dużym stopniu” (Wykres 15). Najliczniejsza grupa podopiecznych MOPS wskazała zasadniczo na cztery obszary funkcjonowania, w którym nastąpiło „pogorszenie w dużym stopniu”. Pierwsza sfera, którą wymienili badani to sfera ochrony zdrowia – „możliwość uzyskania profesjonalnych usług medycznych” (22 wskazania). Kolejnymi obszarami postrzeganymi jako wyraźnie obniżające jakość funkcjonowania badanych osób wskazywane były:

- obszar relacji międzyludzkich (13 wskazań),
- obszar zdrowia psychicznego (12 wskazań),
- obszar gospodarowania czasem (11 wskazań),
- obszar zdrowia (10 wskazań).

Wykres 15. Autoocena wpływu pandemii na funkcjonowanie podopiecznych MOPS, N=53



Źródło: badania własne 2021

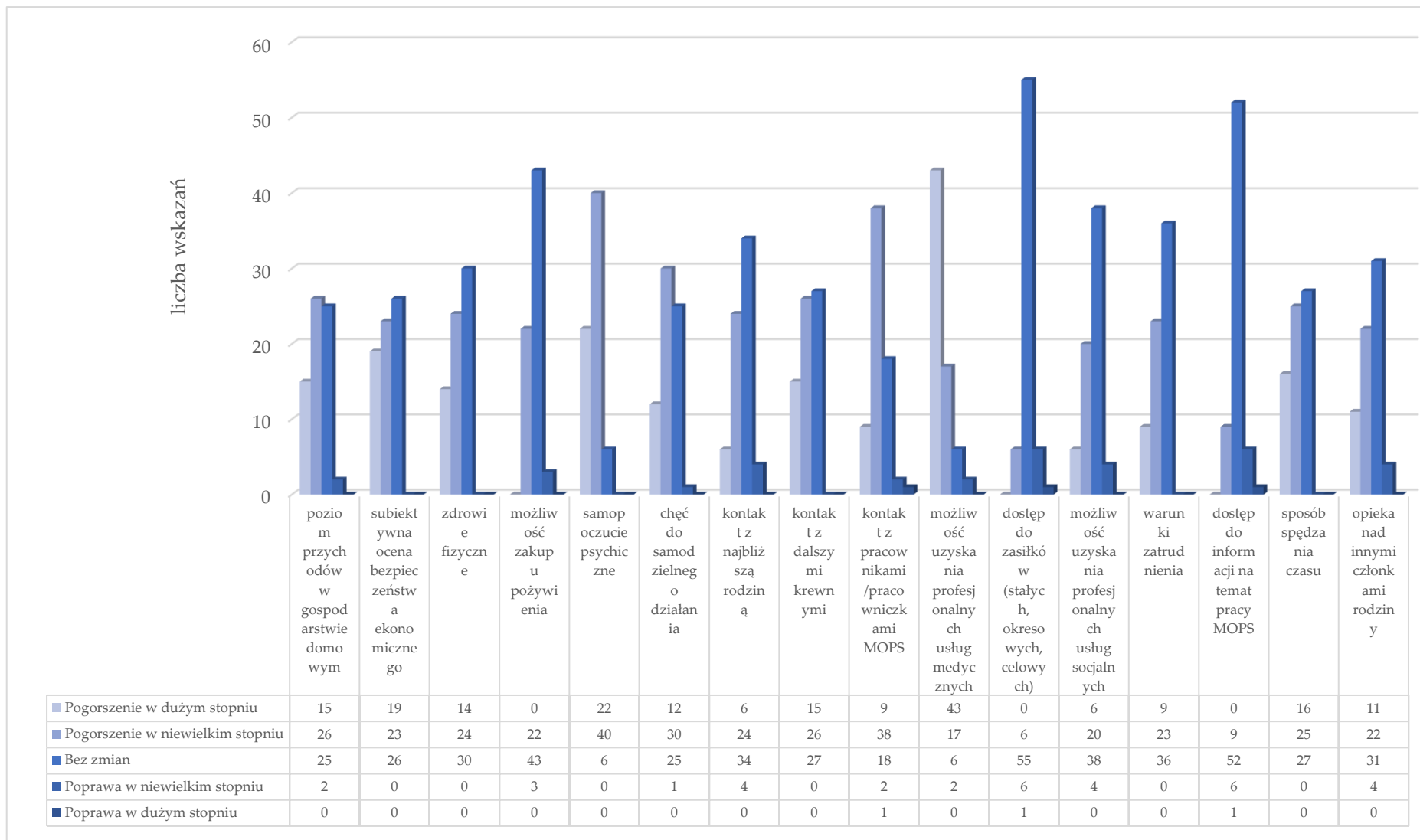
W ocenie wpływu pandemii na swoje funkcjonowanie, podopieczni MOPS wskazali na obszary, które pozostały bez zmian biorąc pod uwagę czas przed zakażeniami wywoływanymi wirusem. Były to:

- dostęp do zasiłków stałych, okresowych (43 wskazań),
- dostęp do informacji nt. pracy MOPS (41 wskazań),
- możliwość zakupu pożywienia (40 wskazań),
- możliwości uzyskania profesjonalnych usług socjalnych (39 wskazań).

Najmniej licznie wskazania znalazły się w kategorii „poprawa w dużym stopniu”. Ta kategoria wybrana została m.in. przez 7 podopiecznych MOPS, którzy określili, iż dużej poprawie uległ „kontakt z pracownikami/pracowniczkami MOPS”. 2 kolejnych respondentów wskazało na znaczną poprawę „opieki nad innymi członkami rodziny”. Reasumując, przeważająca część respondentów odpowiedziała, iż ich funkcjonowanie w okresie pandemii COVID-19 pozostało bez zmian lub też uległo pogorszeniu w niewielkim stopniu.

Obrazu funkcjonowania w pandemii osób korzystających ze wsparcia MOPS dopełniają opinie pracowników MOPS na ten temat (Wykres 16).

Wykres 16. Ocena wpływu pandemii przez pracowników MOPS na wybrane obszary funkcjonowania podopiecznych, N=68



Źródło: badania własne 2021

Najlicniejsza grupa pracowników/pracowniczek MOPS wskazała zasadniczo na cztery obszary funkcjonowania, w których nastąpiło „pogorszenie w dużym stopniu”. Pierwsza sfera, którą wymienili badani to sfera ochrony zdrowia (43 wskazania). Kolejnymi obszarami, postrzeganymi jako zakłócone w wyniku pandemii, a przez ten fakt wpływające na obniżenie jakości funkcjonowania badanych osób, wskazane zostały:

- obszar zdrowia psychicznego (22 wskazania),
- obszar zabezpieczenia materialnego (19 wskazań),
- obszar gospodarowania czasem (16 wskazań).

W ocenie wpływu pandemii na funkcjonowanie podopiecznych, pracownicy/pracowniczki MOPS wskazali na obszary, które pozostały bez zmian, biorąc pod uwagę czas przed zakażeniami wywoływanymi wirusem, wskazali m.in. na:

- dostęp do zasiłków stałych, okresowych (55 wskazań),
- dostęp do informacji nt. pracy MOPS (52 wskazania),
- możliwości zakupu żywienia (43 wskazania).

Najmniej licznie wskazania znalazły się w kategorii „poprawa w dużym stopniu”. Pojedyncze wybory pracowników MOPS dotyczyły obszarów: kontakt z pracownikami MOPS, dostęp do zasiłków oraz dostęp do informacji nt. pracy MOPS.

Reasumując, prócz szczegółowych wskazań ilościowych dla poszczególnych obszarów, przeważająca część respondentów odpowiedziała, iż w ich opiniach funkcjonowanie podopiecznych MOPS w okresie pandemii pozostało bez zmian, lub też uległo pogorszeniu w niewielkim stopniu.

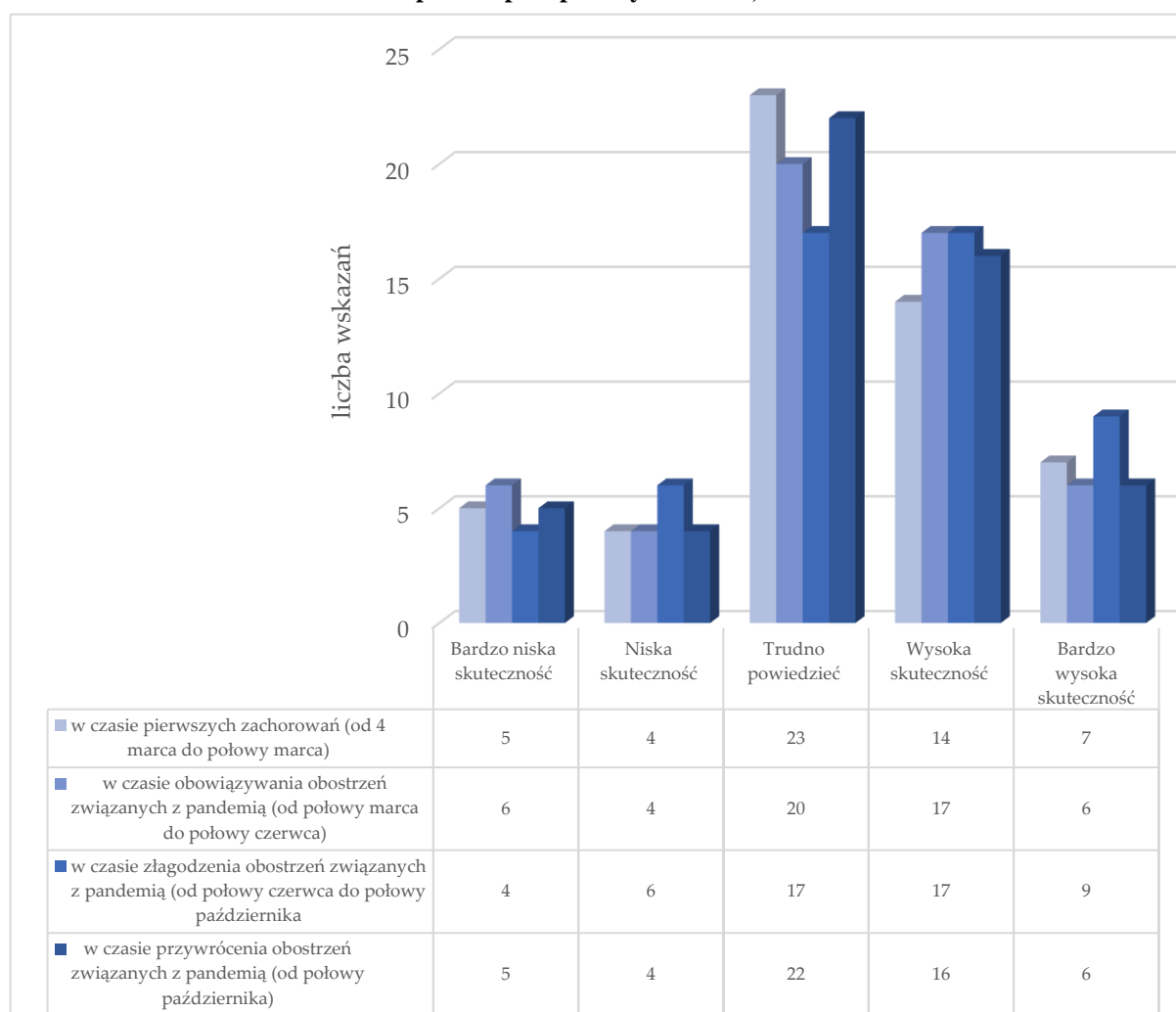
2. WSPARCIE SWIADCZONE PRZEZ MOPS W CZASIE PANDEMII

Respondentów – podopiecznych MOPS – zapytano o ocenę skuteczności otrzymywanego wsparcia. Oceny dokonano w czterech okresach trwania pandemii i były to:

- I okres pierwszych zachorowań – od 4 marca do połowy marca 2020 r.,
- II okres obowiązywania obostrzeń – od połowy marca do połowy czerwca 2020 r.,
- III okres złagodzenia obostrzeń – od połowy czerwca do połowy października 2020 r.,
- IV okres przywrócenia obostrzeń – od połowy października 2020 r.

Ponad połowa podopiecznych miała problem z określeniem skuteczności udzielonego wsparcia przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach, w dwóch na czterech wskazanych okresach tj. w czasie pierwszych zachorowań (od 4 do 15 marca 2020 roku) oraz w czasie przywracania obostrzeń (od 15 października 2020 roku).

Wykres 17. Skuteczność udzielanego wsparcia przez MOPS w określonych okresach trwania pandemii w opiniach podopiecznych MOPS, N=53



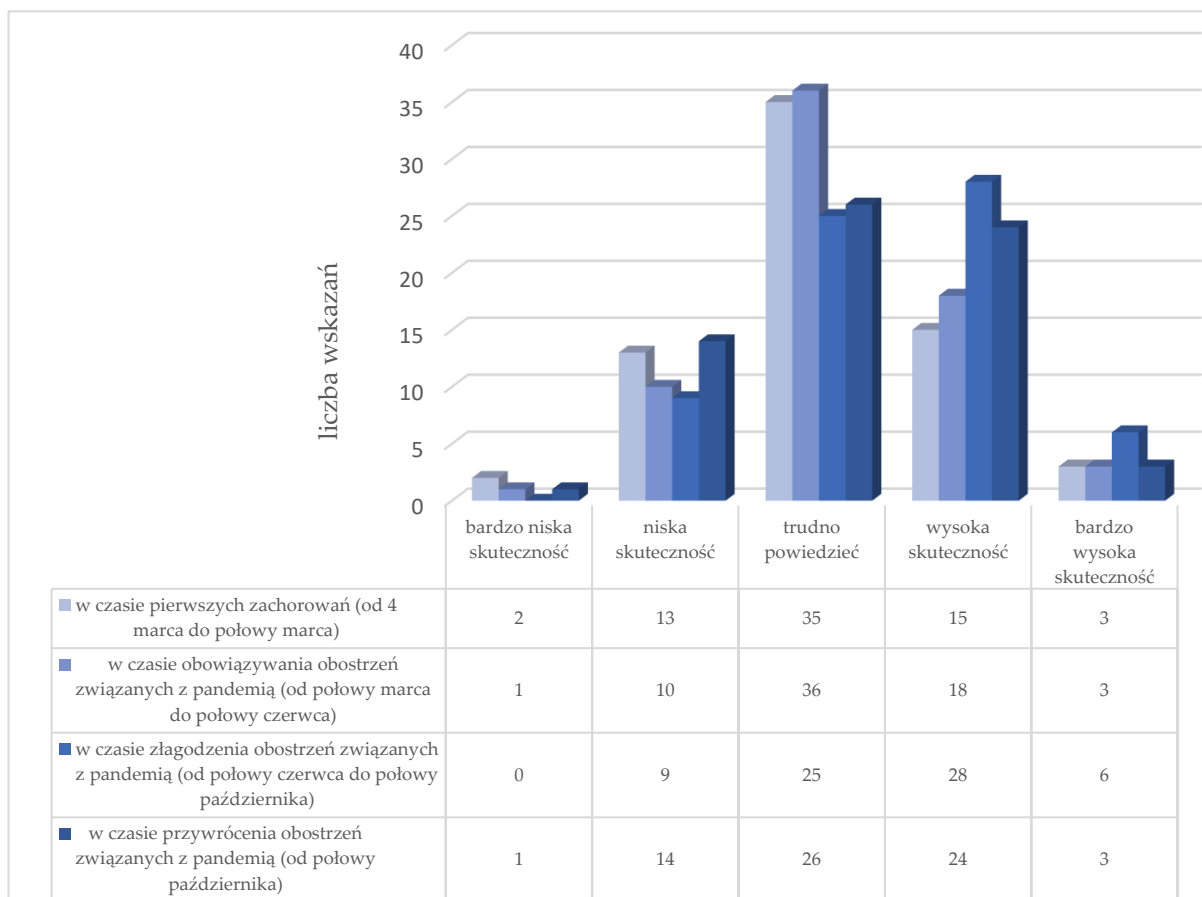
Źródło: badania własne 2021

Nie zmienia to jednak faktu, że pozostała grupa respondentów w większości oceniła wsparcie w tych okresach pozytywnie (wysoki i bardzo wysoko). Najwyżej zostało ocenione wsparcie udzielone w okresie łagodzenia obostrzeń – od połowy czerwca do połowy października 2020 roku, gdzie prawie co drugi badany ocenił skuteczność wsparcia na poziomie wysokim lub bardzo wysokim, a co piąty na poziomie niskim lub bardzo niskim. Również wysoko został oceniony okres od połowy marca do połowy czerwca 2020 roku, gdzie 23 podopiecznych MOPS-u wskazywało na jego wysoką lub bardzo wysoką skuteczność, tylko 1 na 5 badanych ocenił oferowane w tym okresie wsparcie jak mało lub bardzo mało skuteczne (Wykres 17).

Ogólne wyniki pokazują, że w opinii badanych MOPS w Katowicach wykazał się dobrą skutecznością udzielanego wsparcia swoim podopiecznym w sytuacji pandemii zarówno na samym jej początku, jak i w późniejszych okresach jej trwania.

Zapytanie o ocenę skuteczności wsparcia udzielanego osobom korzystającym z pomocy skierowano także do pracowników MOPS w Częstochowie (Wykres 18).

Wykres 18. Ocena skuteczności wsparcia udzielanego podopiecznym w różnych okresach trwania pandemii w opinii pracowników MOPS, N=68

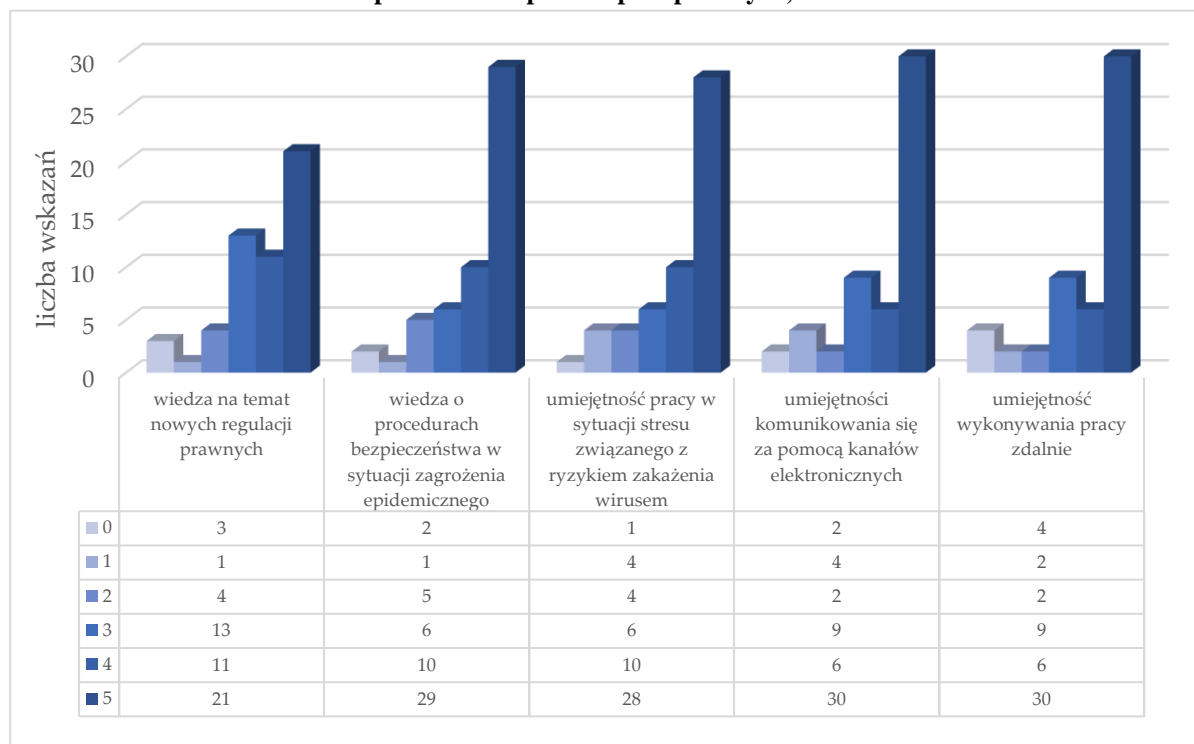


Źródło: badania własne 2021

W pierwszym okresie trwania pandemii 15 badanych pracowników negatywnie oceniło skuteczność wsparcia udzielanego przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej (niska skuteczność 13 wskazań, bardzo niska 2 wskazania), a ponad połowa (35 wskazań) miała problem z oceną jego skuteczności. Mimo to około 18 osób badanych skuteczność udzielanego w tym okresie wsparcia oceniła pozytywnie (wysoka skuteczność 15 wskazań, bardzo wysoka – 3 wskazania). Wraz z rozwojem pandemii liczba osób wskazujących trudności w ocenie skuteczności udzielanego wsparcia zmalała dopiero w trzecim i czwartym okresie (26 wskazań). Najkorzystniej przedstawia się trzeci okres pandemii, a więc czas złagodzenia obostrzeń. W tym okresie wzrosła liczba osób pozytywnie oceniających skuteczność udzielanego wsparcia. Wysoką skuteczność wsparcia wskazało 28 osób badanych a bardzo wysoką 6 osób. Czwarty okres pandemii przyniósł spadek liczby osób oceniających pozytywnie skuteczność wsparcia w stosunku do okresu trzeciego, gdzie wysoką skuteczność wsparcia wskazały 24 osoby badane, a bardzo wysoką 3 osoby. Jednocześnie wzrosła do 15 liczba pracowników oceniających skuteczność wsparcia nisko (14 wskazań) i bardzo nisko (1 osoba).

Kolejne pytanie w kwestionariuszu skierowane do osób korzystających ze wsparcia MOPS dotyczyło przygotowania pracowniczek i pracowników MOPS do wykonywania pracy w czasie pandemii (Wykres 19).

Wykres 19. Ocena przygotowania pracowniczek i pracowników MOPS do wykonywania pracy w czasie pandemii w opiniach podopiecznych, N=53



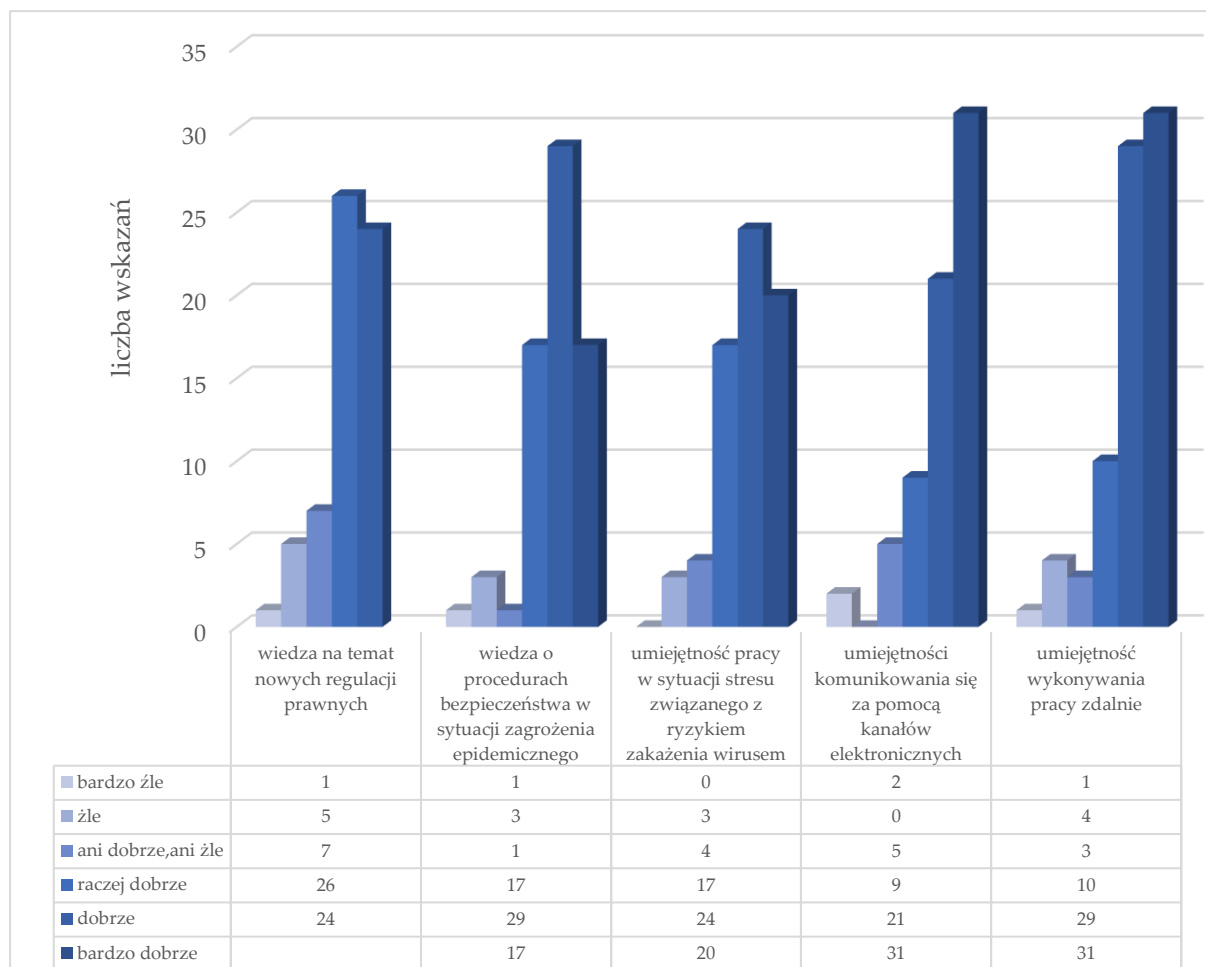
Źródło: badania własne 2021

Respondenci najwyżej oceniali umiejętności komunikowania się za pomocą kanałów elektronicznych, a także wykonywania pracy zdalnie. Docenili również wiedzę pracowników MOPS dotyczącą procedur bezpieczeństwa w sytuacji zagrożenia epidemicznego (29 ocen bardzo dobrze, 10 ocen dobrze). Czwartą, spośród poddanych ocenie umiejętności, którymi mieliby dysponować pracownicy MOPS w czasie pandemii, która także oceniona została przez ponad połowę respondentów bardzo dobrze była umiejętność pracy w sytuacji stresu związanego z ryzykiem zakażenia wirusem (28 ocen bardzo dobrze, 10 ocen dobrze).

Respondenci uznali, iż pracownicy MOPS najslabiej byli przygotowani do realizacji zadań związanych z „wykonywaniem pracy zdalnie”. W tym przypadku 4 respondentów wskazało, że pracownicy „nie są w ogóle przygotowani” i było to najwyższe wskazanie w najniższym zakresie ocen. Ta umiejętność równocześnie przez 30 badanych została oceniona jako bardzo dobrze realizowana przez pracowników MOPS. Reasumując, uzyskane wyniki badań wskazują na bardzo dobre i dobre oceny przygotowania pracowniczek i pracowników MOPS do pracy w czasie pandemii wyrażone przez zdecydowaną większość respondentów (odpowiednio suma ocen: bdb – 143 wskazania, db – 43 wskazania). Przeciwnych ocen świadczących o słabym przygotowaniu do pracy pracowników MOPS było niewiele.

Pracownicy MOPS w Częstochowie zostali poproszeni o ocenę swojego przygotowania do wykonywania pracy w czasie trwania pandemii w dwóch zakresach: wiedzy oraz umiejętności (Wykres 20.). Najwyżej zostały ocenione umiejętności komunikowania się za pomocą kanałów elektronicznych oraz umiejętności wykonywania pracy zdalnej przygotowania, jak również w zakresie wiedzy o procedurach bezpieczeństwa w sytuacji zagrożenia epidemiologicznego. Przywołane wyniki pozwalają postawić tezę, że pracownicy są odpowiednio przygotowani do wykonywania pracy w czasie pandemii zarówno z zakresu posiadanej wiedzy jak i umiejętności.

Wykres 20. Ocena przygotowania do wykonywania pracy w czasie pandemii, w opinii pracowników, N=68

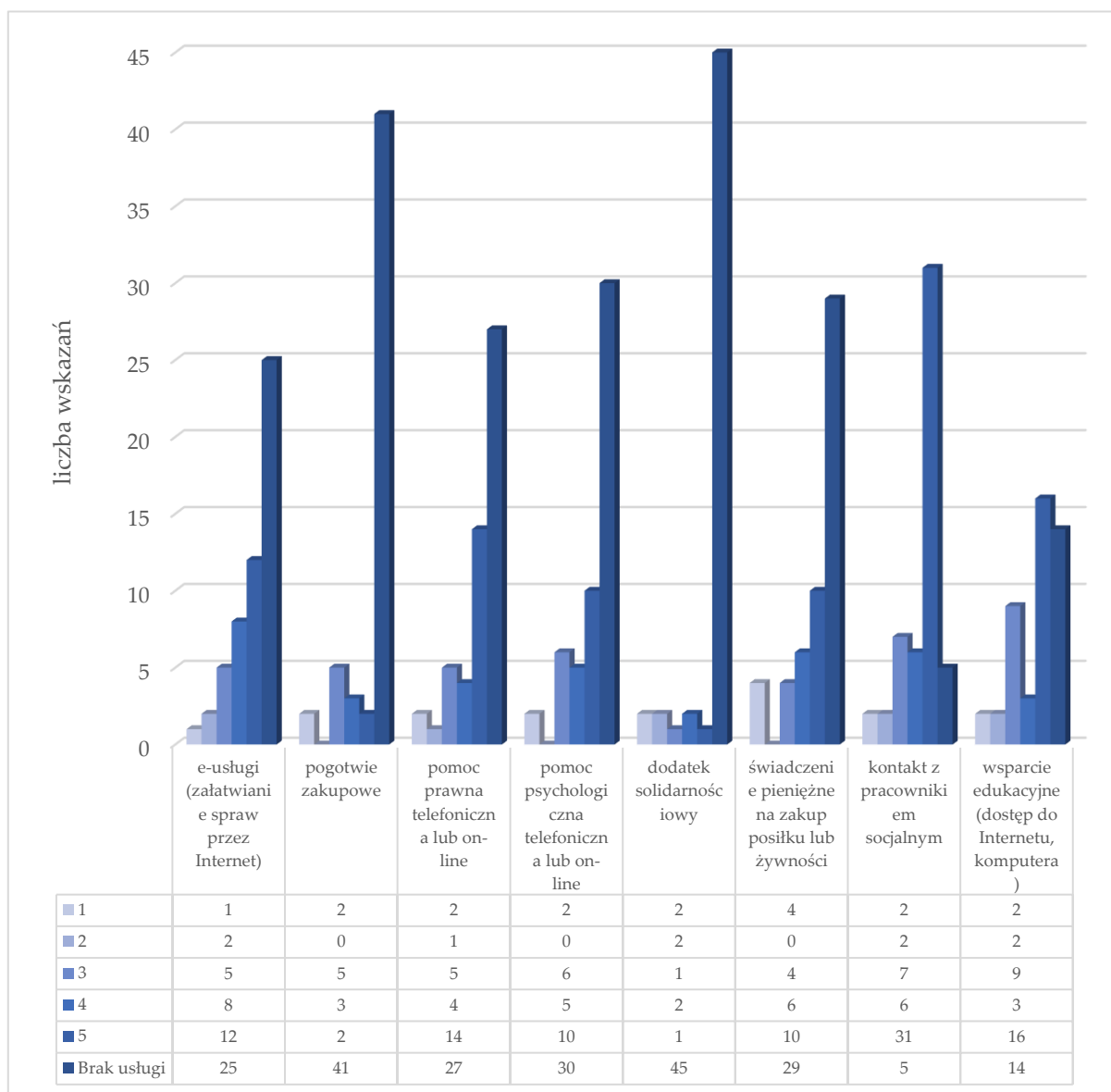


Źródło: badania własne 2021

Kolejna eksplorowana kwestia dotyczyła opinii badanych, osób wspieranych przez MOPS, na temat jakości usług oferowanych osobom korzystającym ze wsparcia MOPS, w tym świadczeń wprowadzonych w ramach działań antykrzysowych (Wykres 21).

Badani spośród wymienionych usług najwyżej ocenili kontakt z pracownikiem socjalnym (w tym 31 respondentów na poziomie bardzo wysokim), możliwość realizowania spraw przez Internet oraz wspomniane już wsparcie edukacyjne. Jako realizowane na niskim lub bardzo niskim poziomie najczęściej wskazały: świadczenie pieniężne na zakup posiłku lub żywności, dodatek solidarnościowy, kontakt z pracownikiem socjalnym oraz wsparcie edukacyjne, jednak należy zaznaczyć, że negatywne oceny zadeklarowała tylko niewielka ilość respondentów.

Wykres 21. Oceny beneficjentów realizacji usług przez MOPS w czasie pandemii, N=53



Źródło: badania własne 2021

Pracownicy MOPS, w pytaniu o ocenę realizacji usług oferowanych osobom korzystającym ze wsparcia pracowników MOPS, poproszeni zostali o określenie efektywności oferowanych usług z wykorzystaniem skali od 1 do 5, przy czym 1 oznaczało minimalną skuteczność, a 5 maksymalną skuteczność (Wykres 22).

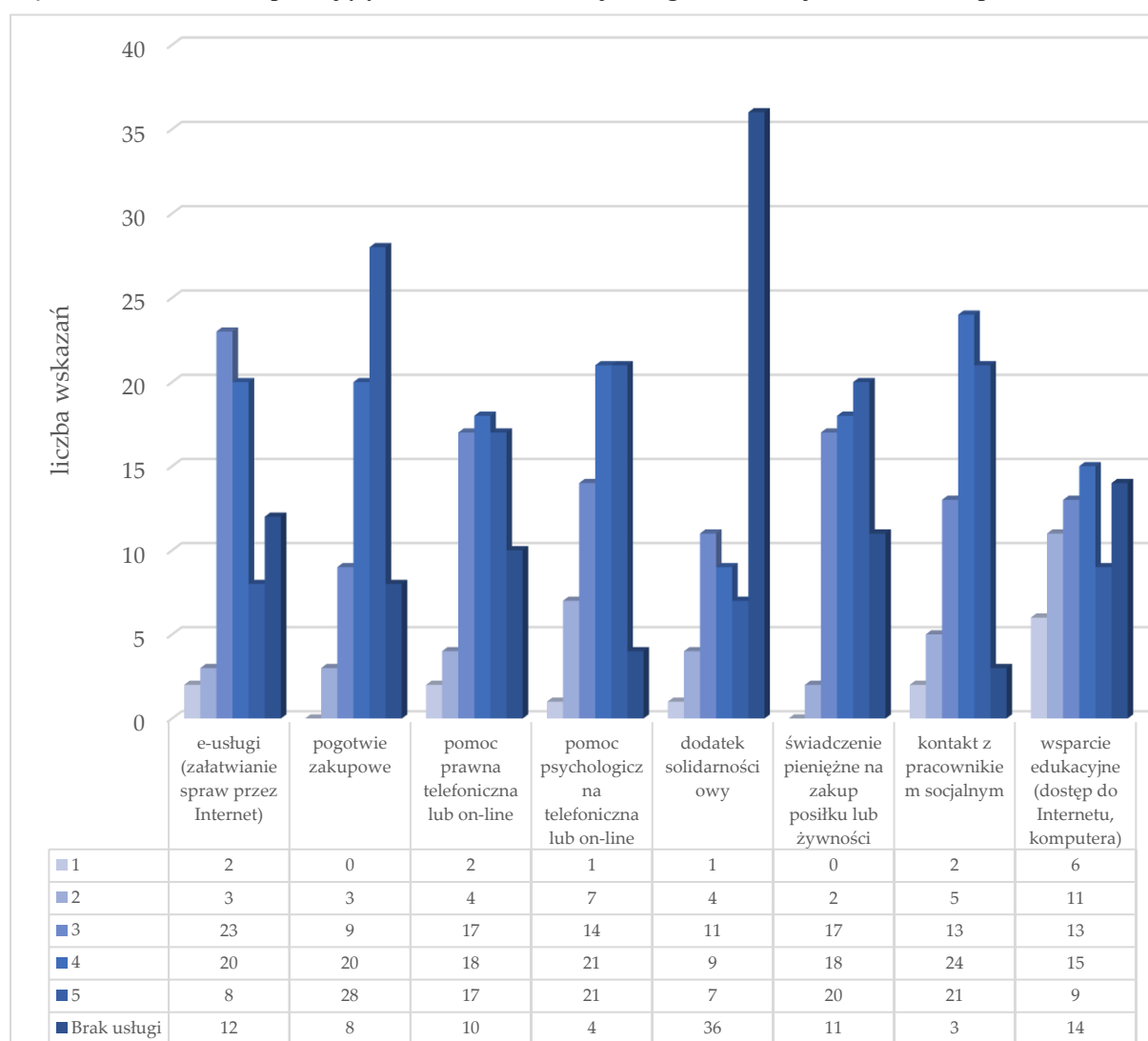
Pracownicy MOPS maksymalną skuteczność wskazali m.in. dla realizacji usług związanych z tzw. pogotwem zakupowym (28 wskazań), następnie równolicznie wymienili świadczenie pomocy prawnej telefonicznej lub online (21 wskazań) i kontakt z pracownikiem socjalnym (21 wskazań). Pozostałe, stosunkowo liczne wyróżnienia, odnoszące się do maksymalnej skuteczności usług związanych ze wsparciem podopiecznych MOPS przez jego pracowników dotyczyły świadczeń pieniężnych na zakup posiłku lub żywności (20 wskazań).

Część badanych pracowników MOPS w Katowicach oceniła realizację oferowanych przez nich usług na poziomie przeciętnym, w przedziale od 9 do 23. Wśród respondentów były również osoby, w opinii których realizacja niektórych z usług oferowanych przez pracowników MOPS wobec podopiecznych tej instytucji, w czasie trwania pandemii, wypełniana była z minimalną skutecznością. Respondenci wskazali:

- wsparcie edukacyjne (dostęp do Internetu, komputera) (6 wskazań),
- e-usługi (pomoc prawna telefoniczna lub online) oraz kontakt z pracownikiem socjalnym (po 2 wskazania dla każdej z usług).

Ocen świadczących o minimalnej skuteczności podejmowanych przez pracowników MOPS działań wspierających podopiecznych nie było wiele, zdecydowany prym wiodły pozytywne wskazania respondentów świadczące o należytej realizacji oferty wsparcia.

Wykres 22. Ocena osób pracujących w MOPS realizacji usług dla beneficjentów w czasie pandemii, N=68



Źródło: badania własne 2021

Kolejnym eksplorowanym zagadnieniem był udział innych – poza MOPS – podmiotów (osób, organizacji, instytucji) w zapewnieniu wsparcia, pomocy osobom badanym w zakresie takich obszarów jak: zapewnienie produktów spożywczych, zaopatrzenie w środki czystości, wyposażenie w środki ochrony osobistej (maseczki, płyny dezynfekcyjne, rękawiczki), zabezpieczenia finansowego (ochrona przed bezrobociem, dodatkowe zasiłki), zapewnienie kontaktów z innymi osobami, zapewnienie udziału w wydarzeniach kulturalnych. Respondenci – osoby wspierane przez MOPS – zostali poproszeni o wskazanie wszystkich podmiotów, które pomagały im w realizacji w/w potrzeb (Tabela 1).

Badani podopieczni MOPS zdecydowanie najczęściej wskazywali na to, że nikt nie pomagał im w zakresie wymienionych obszarów potrzeb podczas trwania pandemii. Drugie w kolejności wskazanie respondentów dotyczyło najbliższej rodziny (łącznie 46 wskazań), najwięcej w zakresie zapewnienia produktów spożywczych (12 odpowiedzi). Badani wskazywali też na inne podmioty (17 odpowiedzi) oraz dalszą rodzinę i znajomych (13 odpowiedzi). Najrzadziej – według badanych – uzyskiwali oni pomoc do organizacji kościelnych (2 wskazania). Dotyczyły one zapewnienia produktów spożywczych.

Tabela 1. Osoby, organizacje i instytucje (oprócz MOPS) świadczące pomoc respondentom, podopiecznym MOPS, w czasie pandemii, N=53

Świadczący pomoc Potrzeba	Nikt	Najbliższa rodzina	Dalsza rodzina	Sąsiedzi	Organizacje pozarządowe/ wolontariusze	Organizacje kościelne	Inne
zapewnienie produktów spożywczych	35	12	4	2	4	2	1
zaopatrzenie w środki czystości	41	8	2	1	2	-	1
zaopatrzenie w leki	44	7	1	1	-	-	1
wyposażenie w środki ochrony osobistej (maseczki, płyny dezynfekcyjne, rękawiczki)	43	4	2	-	1	-	4
zabezpieczenie finansowe (ochrona przed bezrobociem, dodatkowe zasiłki)	42	6	1	-	2	-	5
zapewnienie kontaktów z innymi osobami	42	6	3	1	-	-	2
zapewnienie udziału w wydarzeniach kulturalnych	47	3	-	-	-	-	3
RAZEM	294	46	13	5	9	2	17

Źródło: Badania własne 2021

Pracownicy MOPS w Częstochowie także zostali zapytani o udział innych – poza MOPS – podmiotów (osób, organizacji, instytucji) w zapewnieniu wsparcia czy w zaspokajaniu potrzeb podopiecznych MOPS (Tabela 2). Analiza odpowiedzi badanych na temat osób i instytucji, z wsparcia których korzystali podopieczni MOPS w zaspokajaniu potrzeb w czasie pandemii pokazała, że w opiniach pracowników najistotniejszymi źródłami wsparcia dla klientów była

najbliższa rodzina. Kategoria ta uzyskała najwięcej wskazań w 5 z 7 zaproponowanych do oceny obszarów, tj.: zapewnienie produktów spożywczych, środków czystości, leków, środków ochrony osobistej oraz kontaktów interpersonalnych. W dalszej kolejności pracownicy MOPS wskazywali na pomoc ze strony organizacji pozarządowych i wolontariuszy (szczególnie w aspekcie zapewnienia produktów spożywczych), sąsiadów czy dalszej rodziny. Organizacje kościelne były najczęściej wymieniane w odniesieniu do takich potrzeb jak zapewnienie produktów spożywczych oraz środków czystości. Zdaniem badanych podopieczni samodzielnie dbali o udział w wydarzeniach kulturalnych (48 odpowiedzi) oraz własne zabezpieczanie finansowe (32 wskazania). W zakresie zabezpieczania finansowego pracownicy wymieniali również pomoc takich instytucji jak MOPS, ZUS czy PUP.

Tabela 2. Instytucje i osoby wspierające podopiecznych MOPS w czasie pandemii w opiniach pracowników, N=68

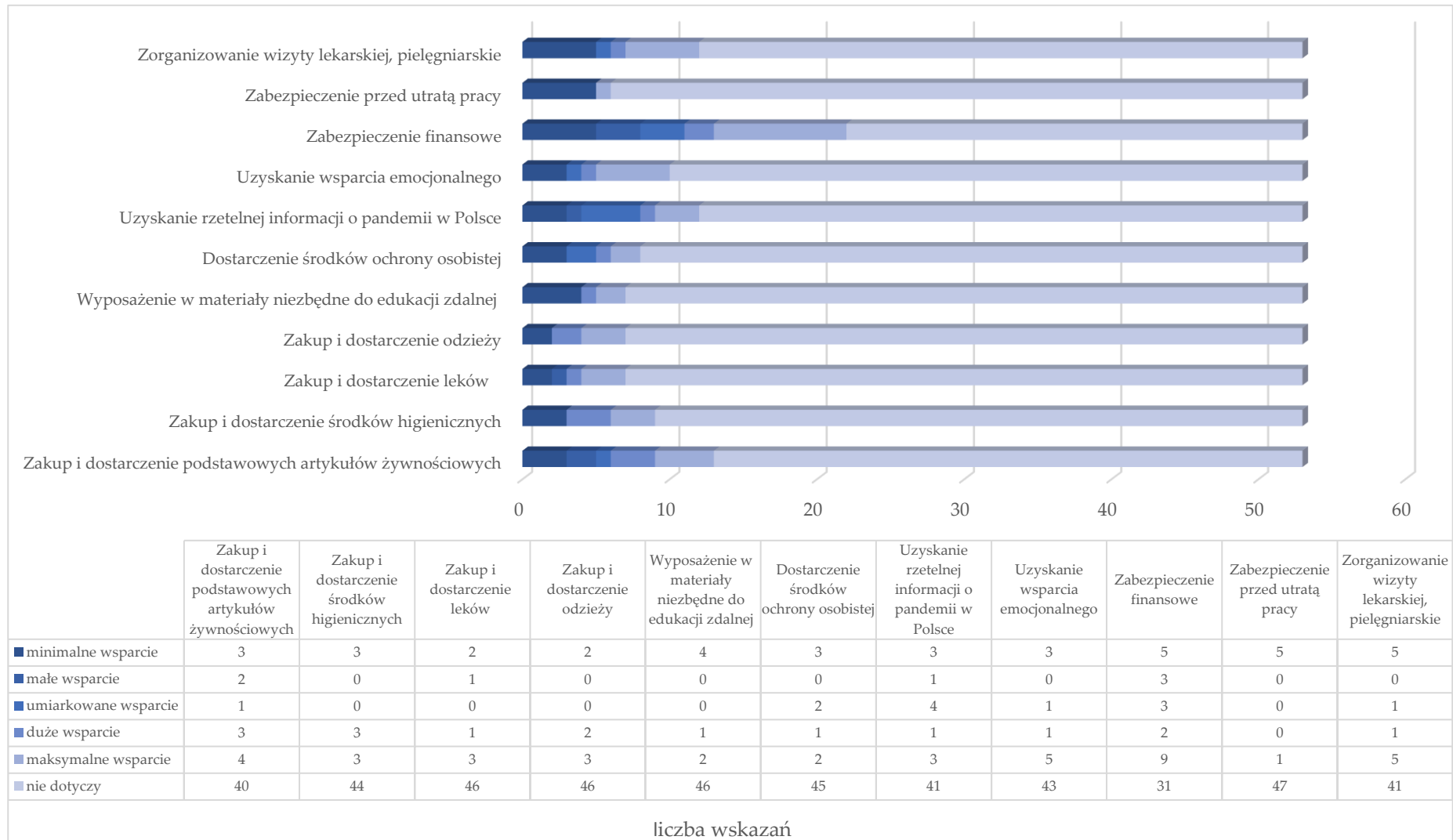
	Nikt	Najbliższa rodzina	Dalsza rodzina	Sąsiedzi	Organizacje pozarządowe/wolontariusze	Organizacje kościelne	Inne
zapewnienie produktów spożywczych	7	55	26	35	38	14	4
zaopatrzenie w środki czystości	7	57	26	31	30	12	2
zaopatrzenie w leki	8	55	23	24	23	9	2
wyposażenie w środki ochrony osobistej (maseczki, płyny dezynfekcyjne, rękawiczki)	8	50	22	16	23	5	7
zabezpieczenie finansowe (ochrona przed bezrobociem, dodatkowe zasiłki)	32	21	1	1	6	1	14
zapewnienie kontaktów z innymi osobami	16	43	19	20	14	7	5
zapewnienie udziału w wydarzeniach kulturalnych	48	14	2	4	7	3	5

Źródło: badania własne 2021

Kolejnym istotnym wątkiem, o który zapytano osoby korzystające ze wsparcia MOPS w badaniu ankietowym był stopień niezbędnej pomocy w zaspokajaniu potrzeb podopiecznych MOPS przed pandemią i w czasie jej trwania (Wykres 23). Porównując opinie badanych na temat wsparcia ze strony MOPS jakiego potrzebowali przed nastaniem pandemii oraz w czasie jej trwania można zauważyć, że większość respondentów zadeklarowała samodzielne zaspokajanie potrzeb w obu objętych badaniem okresach.

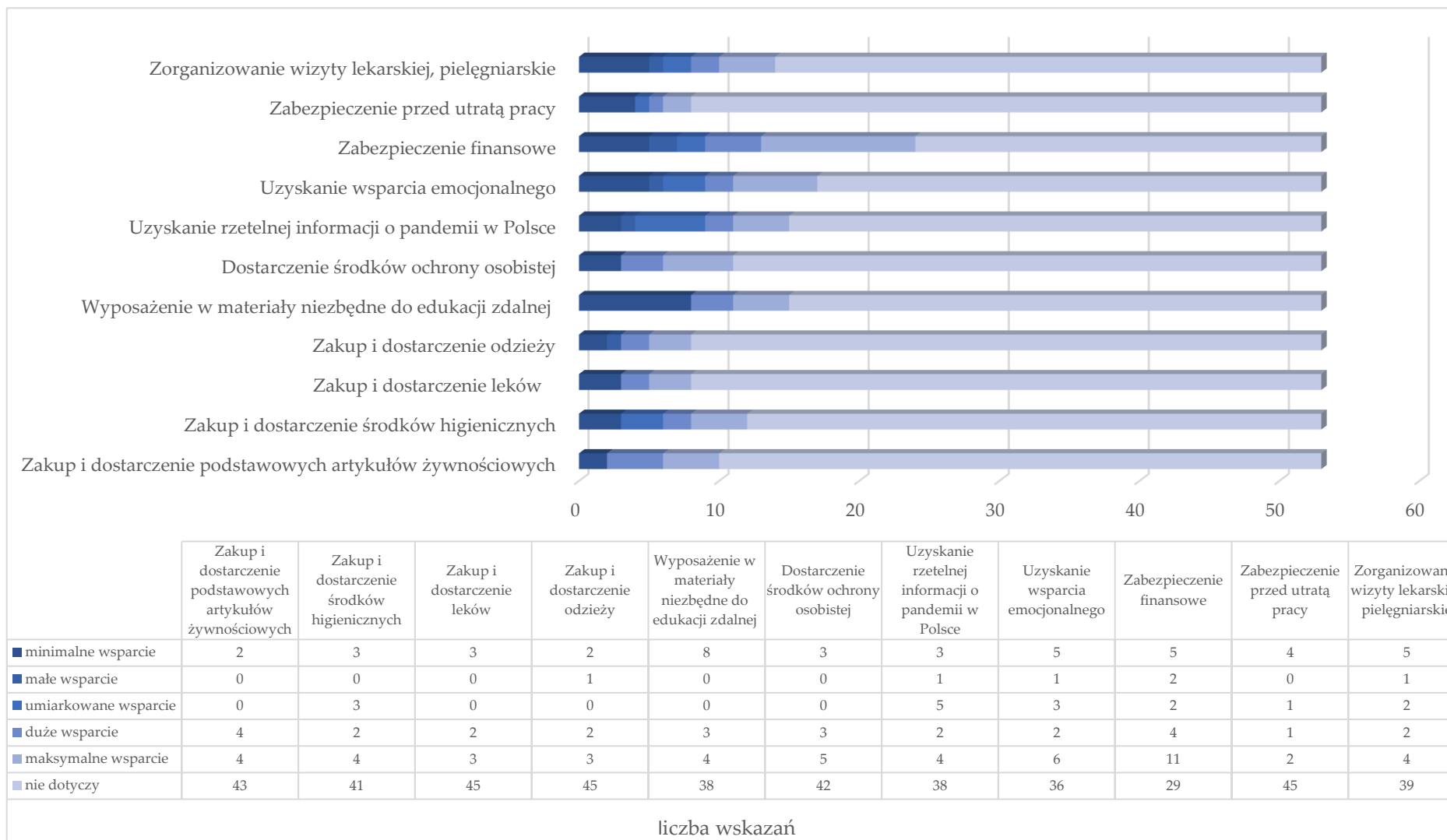
Obszarami, w których najwięcej badanych zadeklarowało potrzebę dużego lub bardzo dużego wsparcia ze strony MOPS zarówno przed jak i w trakcie pandemii było zapewnienie zabezpieczania finansowego oraz zakup i dostarczenie podstawowych artykułów żywnościowych. Zapotrzebowanie na wsparcie w obu tych sferach dodatkowo wzrosło nieznacznie w czasie pandemii (wykres 24).

Wykres 23. Opinie na temat zapotrzebowania na wsparcie ze strony MOPS przez respondentów w zakresie poszczególnych potrzeb w okresie przed pandemią, N=53



Źródło: badania własne 2021

Wykres 24. Opinie podopiecznych MOPS na temat zapotrzebowania na wsparcie ze strony MOPS w zakresie poszczególnych obszarów funkcjonowania w czasie pandemii, N=53



Źródło: badania własne 2021

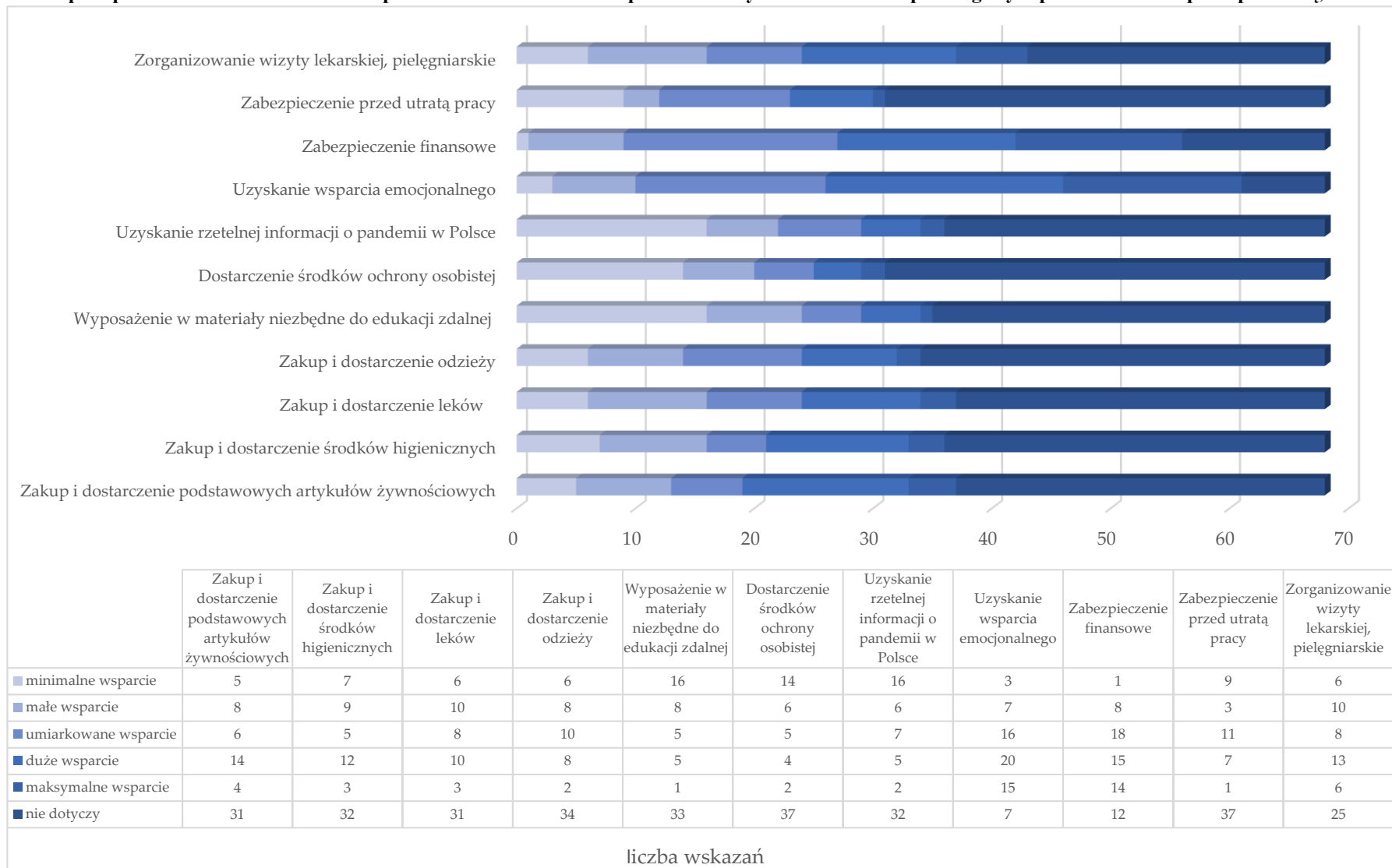
Kolejna analizowana kwestia dotyczyła opinii pracowników MOPS w Częstochowie na temat zapotrzebowania na wsparcie przez podopiecznych MOPS w zaspokajaniu określonych potrzeb w okresie przed pandemią (Wykres 25) i w czasie jej trwania (Wykres 26).

W opiniach pracowników przed pandemią klienci potrzebowali dużego i maksymalnego wsparcia przede wszystkim w takich aspektach takich, jak uzyskanie wsparcia emocjonalnego oraz zapewnienie zabezpieczenia finansowego. Minimalnego wsparcia zdaniem respondentów wymagały takie sfery jak dostarczenie środków ochrony osobistej, wyposażenie w materiały niezbędne do edukacji zdalnej. Równocześnie należy podkreślić, że w opinii większości ankietowanych pracowników poza kwestiami związanymi z finansami czy wsparciem emocjonalnym, klienci MOPS radzili sobie przede wszystkim samodzielnie w zaspokajaniu potrzeb.

Co się zaś tyczy odpowiedzi badanych odnoszących się do czasu pandemii można zauważyć, że spadła liczba pracowników wskazujących na samodzielne zaspokajanie potrzeb przez podopiecznych (Wykres 26). Zdaniem badanych, klienci realizowali we własnym zakresie przede wszystkim takie potrzeby jak: zabezpieczenie przed utratą pracy (33 wskazania), zakup odzieży (27 wskazań) oraz wyposażenie w materiały niezbędne do edukacji zdalnej (21 wskazań) oraz dostarczenie czy zakup leków (21 wskazań).

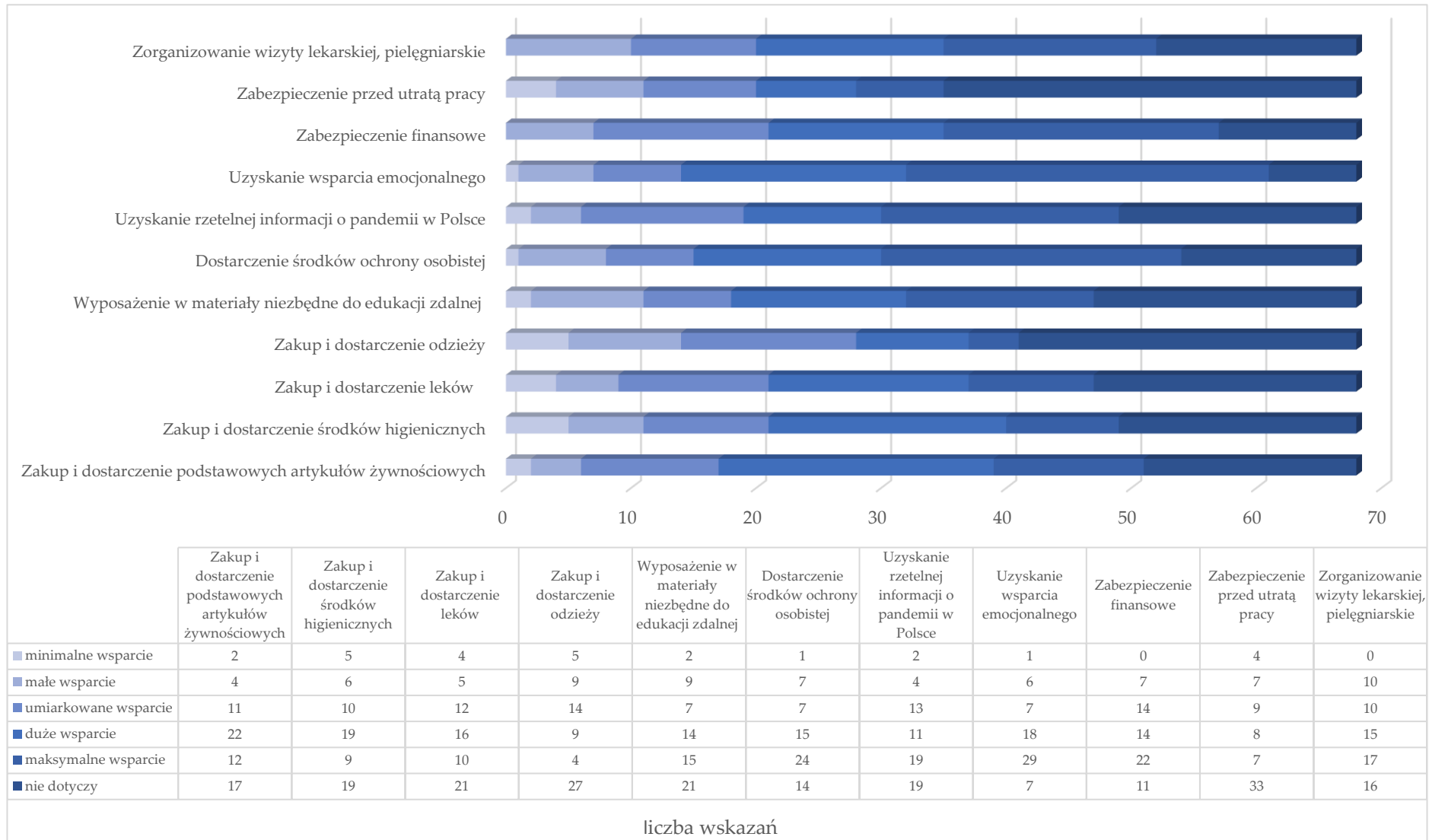
W porównaniu do czasu sprzed pandemii, zdaniem badanych pracowników MOPS podopieczni w przedłożonych do oceny sferach wymagali dużego lub maksymalnego wsparcia, w tym przede wszystkim w kwestii uzyskania wsparcia emocjonalnego (29 wskazań na potrzebę wsparcia maksymalnego), dostarczenia środków ochrony osobistej (24) oraz zapewnienia zabezpieczenia finansowego (22 odpowiedzi).

Wykres 25. Opinie pracowników MOPS na temat zapotrzebowania klientów na wsparcie ze strony MOPS w zakresie poszczególnych potrzeb w okresie przed pandemią, N=68



Źródło: badania własne 2021

Wykres 26. Opinie pracowników MOPS na temat zapotrzebowania klientów na wsparcie ze strony mops w zakresie poszczególnych obszarów funkcjonowania w okresie pandemii, N=68



Źródło: badania własne 2021

Ważną z punktu widzenia prowadzonych badań była również skuteczność realizowanego przez MOPS wsparcia, zarówno w percepcji odbiorców, jak i realizatorów działań pomocowych. W pytaniu o ocenę skuteczności wsparcia realizowanego przez MOPS w zaspokajaniu potrzeb indywidualnych w czasie pandemii respondenci poproszeni zostali o określenie jego skuteczności z wykorzystaniem skali od 1 do 5 (1 – oznaczało minimalną skuteczność, 5 – maksymalną skuteczność).

Podopieczni MOPS wskazując na działania, w których skuteczność wsparcia realizowanego przez MOPS, w zaspokajaniu ich potrzeb była najwyższa, podali zabezpieczenie przed utratą pracy. W tym przypadku maksymalną skuteczność tej formy wsparcia podało 18 osób, wysoką skuteczność 1 osoba. Najmniejszą liczę wskazań z kategorii maksymalna skuteczność badani wykazali dla zakupu i dostarczenia leków oraz zorganizowania wizyty lekarskiej. W tych przypadkach jedynie pojedyncze osoby oceniły zaspokojenie potrzeb bardzo pozytywnie. Wysoko oceniona została także skuteczność wsparcia realizowanego przez MOPS, które dotyczyło zabezpieczenia finansowego w formie zasiłków. Tu 13 osób wskazało na maksymalny poziom skuteczności tegoż wsparcia. Dopelniająco 4 osoby potwierdziły, iż było ono na dobrym poziomie.

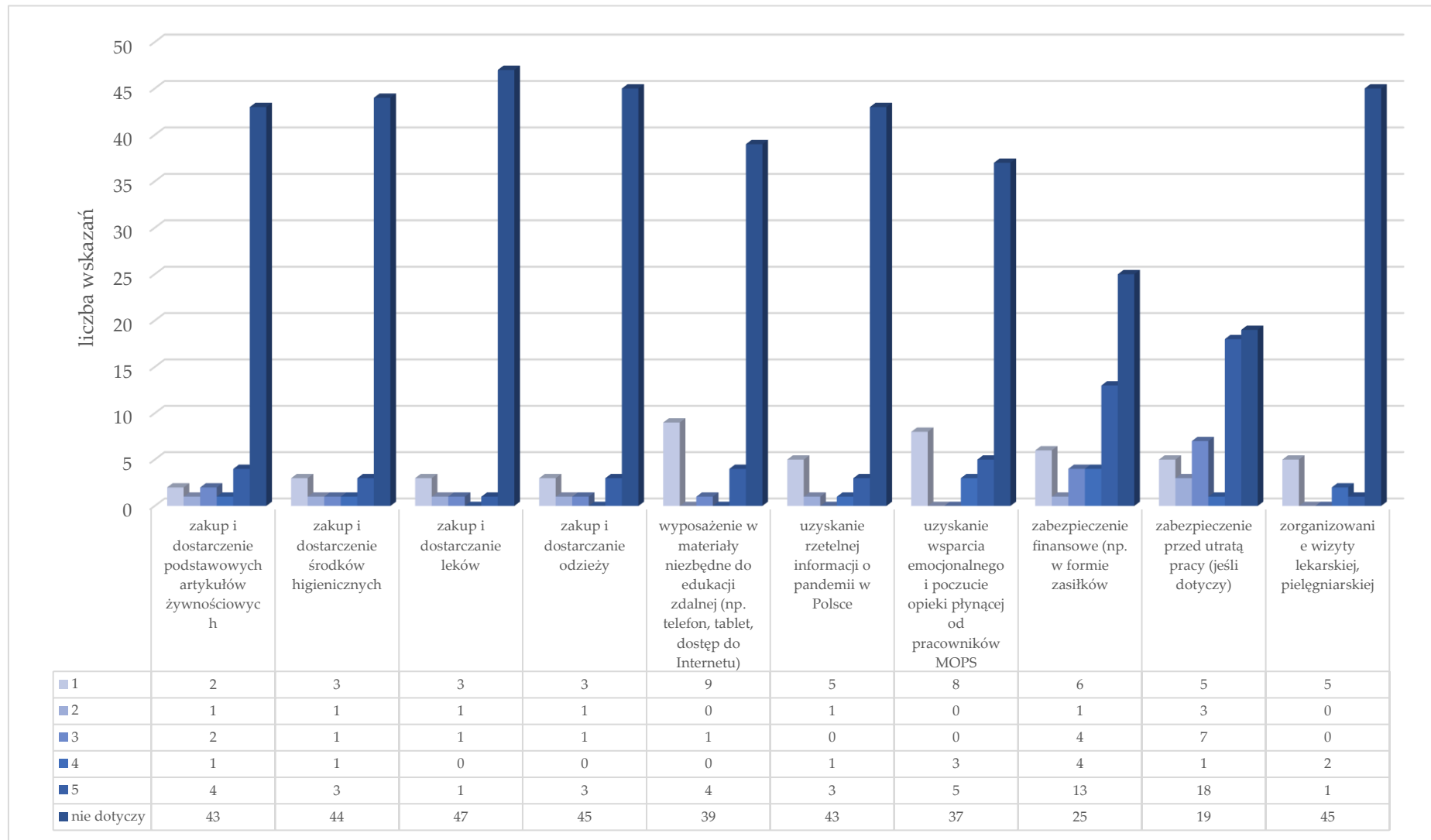
Skuteczność uzyskiwanego od pracowników MOPS wsparcia związanego z zaspokajaniem potrzeb materialnych podopiecznych ocenili w zindywidualizowany sposób (trudno wskazać na tendencję w tym zakresie). W tej kategorii zbliżoną liczbę wskazań pozytywnych i negatywnych uzyskały:

- zakup i dostarczenie podstawowych artykułów żywnościowych: oceny maksymalne 5 wskazań, oceny minimalne 3 wskazania;
- zakup i dostarczenie środków higienicznych: oceny maksymalne 4 wskazania, oceny minimalne 4 wskazania;
- uzyskanie wsparcia emocjonalnego i poczucie opieki płynącej od pracowników MOPS: oceny maksymalne 8 wskazań, oceny minimalne 8 wskazań;
- zakup i dostarczenie odzieży: oceny maksymalne 3 wskazania, oceny minimalne 4 wskazania

Konkludując trudno w przypadku powyższych wskazań wnioskować o ocenie skuteczności świadczonego przez MOPS wsparcia. Potrzeby podopiecznych MOPS w okresie pandemii były zróżnicowane, a ocena skuteczności wsparcia ich zaspokojenia nabierała tu wymiaru typowo indywidualnego i subiektywnego.

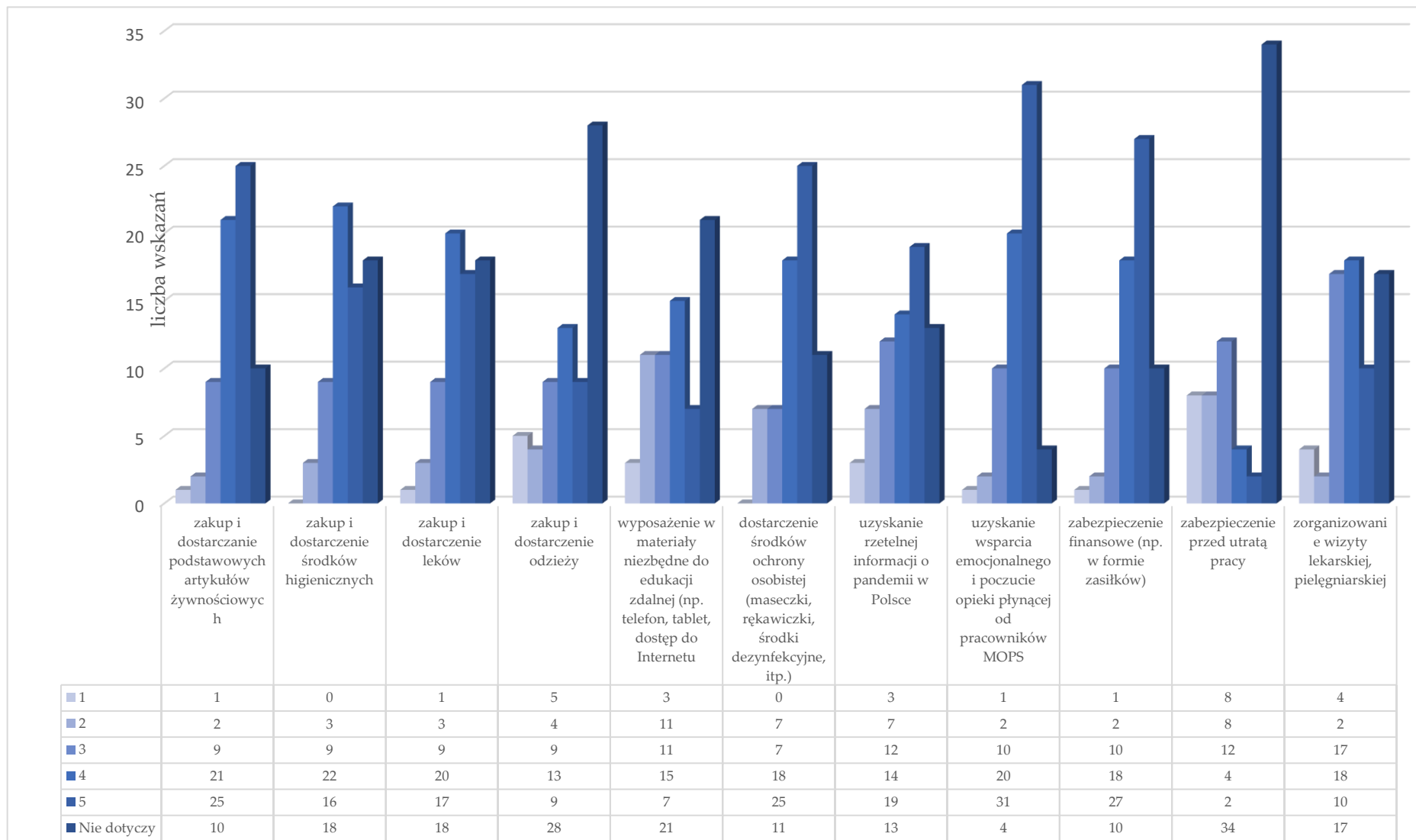
Takie samo pytanie – dotyczące oceny realizacji wsparcia w zaspokajaniu potrzeb podopiecznych MOPS – zadano także respondentom będącym pracownikami MOPS w Katowicach (Wykres 28).

Wykres 27. Skuteczność wsparcia realizowanego przez MOPS w zaspokajaniu potrzeb w czasie pandemii w ocenie podopiecznych MOPS, N=53



Źródło: badania własne 2021

Wykres 28. Ocena skuteczności wsparcia w zaspokajaniu potrzeb osób korzystających z pomocy MOPS w okresie pandemii w opiniach pracowników MOPS, N=68



Źródło: badania własne 2021

Pracownicy w części odpowiedzi wskazali, iż dany obszar wsparcia ich nie dotyczy. Tu pracownicy wskazali m.in. zabezpieczenie przed utratą pracy (34 wskazania), zakup i dostarczenie odzieży (28 wskazań) czy wyposażenie w materiały niezbędne do edukacji zdalnej (21 wskazań). Pozostałe zadeklarowane wybory respondentów pozwalają na dokonanie wglądu dotyczącego oceny realizacji wsparcia

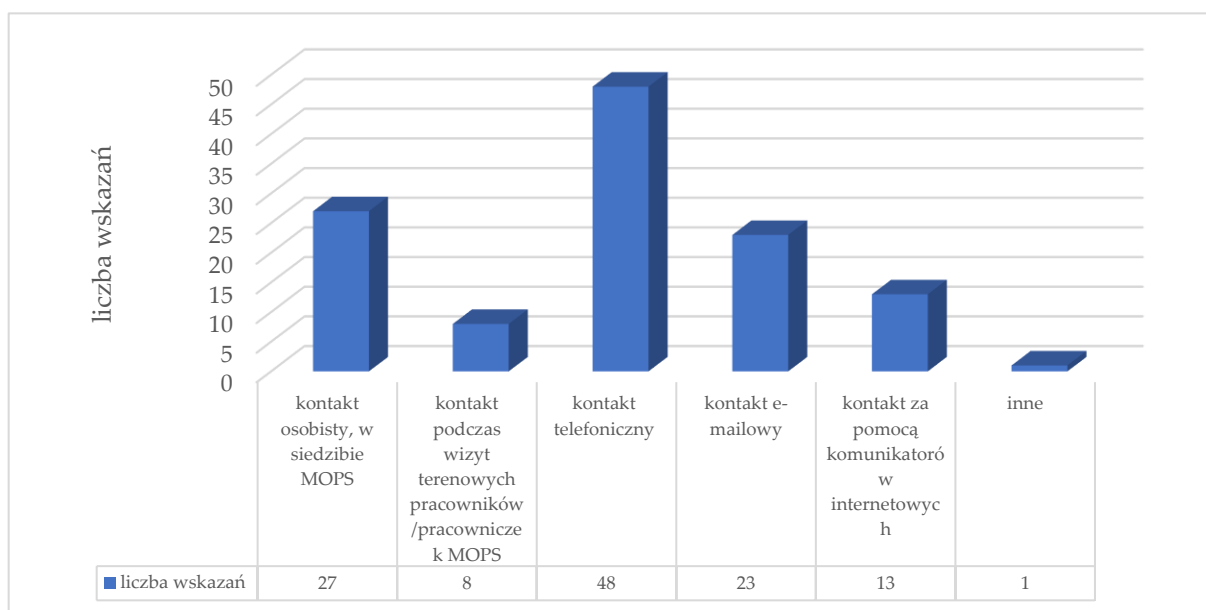
Pracownicy MOPS wskazując na działania, w których skuteczność wsparcia wypełnianego przez MOPS była w ich ocenie najwyższa, podali uzyskanie wsparcia emocjonalnego i poczucie opieki płynącej od pracowników MOPS (31 wskazań), zabezpieczenie finansowe (27 wskazań), a także równolicznie – po 25 wyróżnień- działania dotyczące zakupu i dostarczenia podstawowych artykułów żywnościowych i dostarczenia środków ochrony osobistej. Wysoko ocenione zostały także pozostałe działania związane ze skutecznością wsparcia świadczonego przez MOPS, które dotyczyły sfery materialnej podopiecznych. Zabezpieczenie przed utratą pracy (8 wskazań), zakup i dostarczenie odzieży (5 wskazań) były ocenione przez pracowników MOPS jako świadczenie wsparcia o minimalnej skuteczności w zaspakajaniu potrzeb osób korzystających z pomocy.

Konkludując, trudno w przypadku powyższych wskazań jednoznacznie wnioskować o ocenie skuteczności świadczonego przez pracowników MOPS wsparcia. Potrzeby podopiecznych MOPS w okresie pandemii były zróżnicowane, a ocena skuteczności wsparcia ich zaspokojenia przez samych pracowników MOPS nabierała tu subiektywnego wymiaru. Wydaje się jednak, uwzględniając deklarowane przez pracowników oceny skuteczności świadczonego wsparcia, że poziom ten w oparciu o zebrane dane, można określić jako dobry.

Kolejne pytanie, skierowane do osób wspieranych przez MOPS, dotyczyło sposobu komunikowania się w trakcie trwania pandemii badanych respondentów z osobami pracującymi w MOPS (Wykres 29).

Najwięcej odpowiedzi dotyczyło kontaktu telefonicznego jako najczęstszego środka komunikacji (48 odpowiedzi). W dalszej kolejności badani wskazywali kontakt osobisty w siedzibie MOPS (27 odpowiedzi) oraz kontakt e-mailowy (23 odpowiedzi). Najrzadziej podopieczni MOPS w Katowicach komunikowali się z pracownikami/pracowniczkami poprzez kontakt podczas wizyt terenowych (8 odpowiedzi).

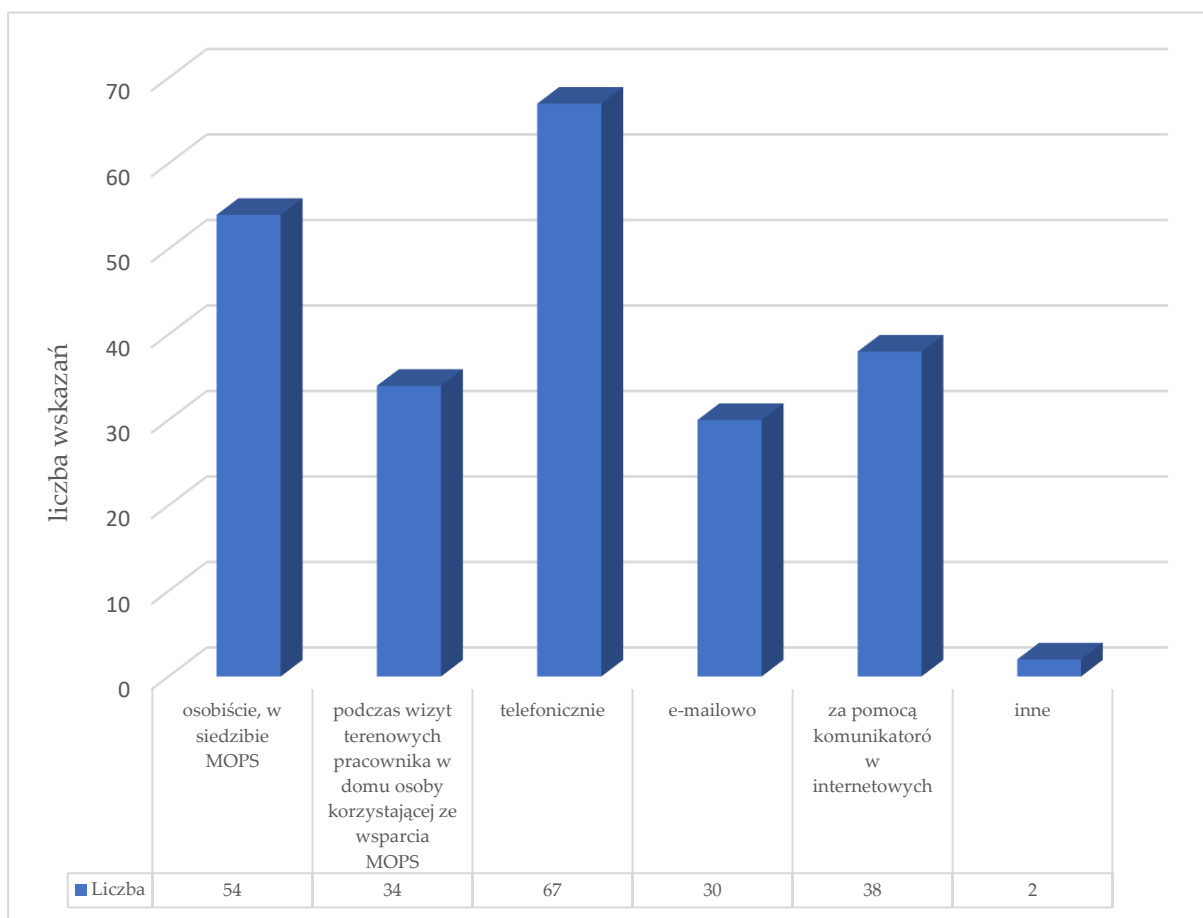
Wykres 29. Sposoby komunikowania się osób wspieranych z pracownikami/pracowniczkami MOPS w czasie trwania pandemii, N=53



Źródło: Badania własne 2021

Analogiczne pytanie skierowano do osób pracujących w MOPS (Wykres 30). Najwięcej odpowiedzi dotyczyło kontaktu telefonicznego jako najczęstszego środka komunikacji z podopiecznymi (67 odpowiedzi). W dalszej kolejności badani wskazywali kontakt osobisty w siedzibie MOPS (54 odpowiedzi) oraz kontakt za pomocą komunikatorów internetowych (38 odpowiedzi). Na wizyty terenowe pracownika w domu osoby korzystającej ze wsparcia MOPS wskazano 34 razy. Najrzadziej pracownicy MOPS w Katowicach komunikowali się z podopiecznymi drogą mailową (30 odpowiedzi) oraz poprzez inne formy komunikacji (2 odpowiedzi).

Wykres 30. Sposoby komunikowania się pracowników MOPS z osobami korzystającymi ze wsparcia w czasie pandemii, N=68

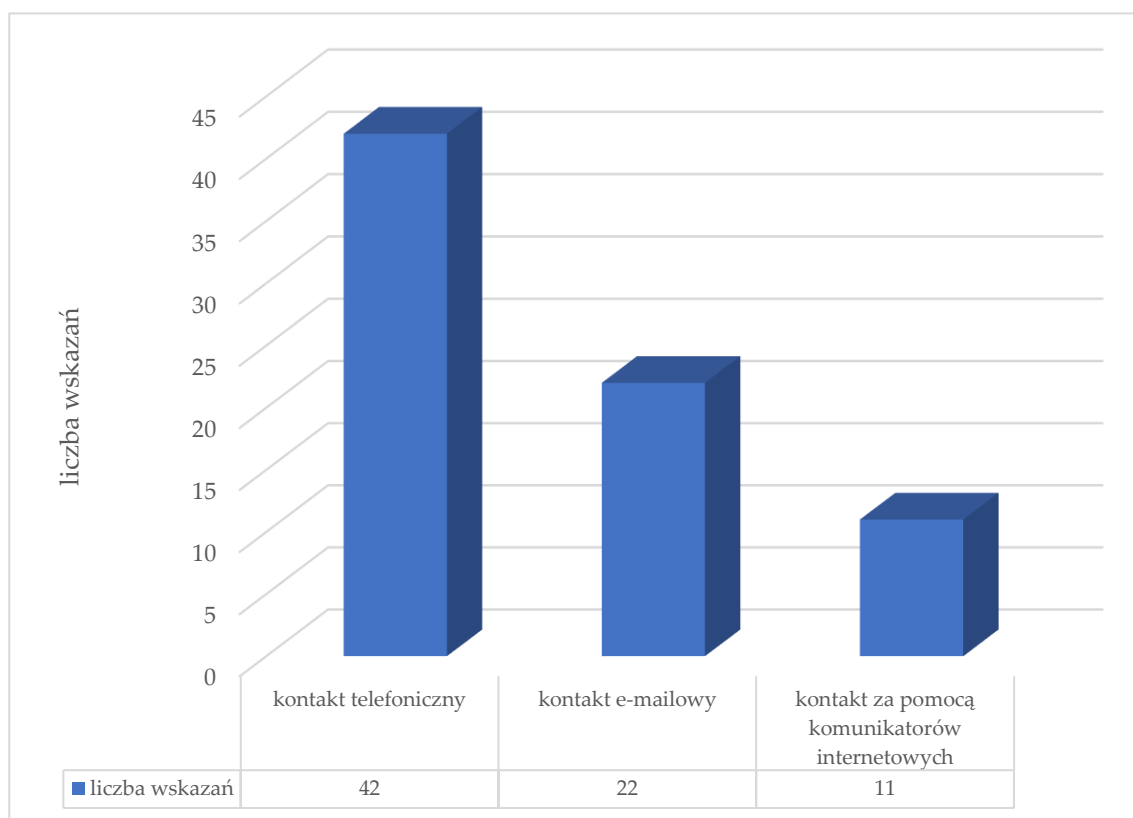


Źródło: Badania własne 2021

Osoby korzystające ze wsparcia MOPS zapytano ponadto, jakie wypracowane przez pracowników/pracowniczkę MOPS w czasie pandemii formy komunikacji powinny być wprowadzone na stałe (Wykres 31).

Odpowiedzi badanych respondentów przedstawiają się następująco: najwięcej osób proponowało wprowadzenie na stałe kontaktu telefonicznego (42 odpowiedzi), następnie kontaktu e-mailowego (22 odpowiedzi). Najmniejsza ilość odpowiedzi dotyczyła kontaktu za pomocą komunikatorów internetowych (11 odpowiedzi).

Wykres 31. Rodzaje form komunikacji osób pracujących w MOPS z osobami korzystającymi ze wsparcia w czasie pandemii, które w opinii wspieranych powinny być wprowadzone na stałe, N=53

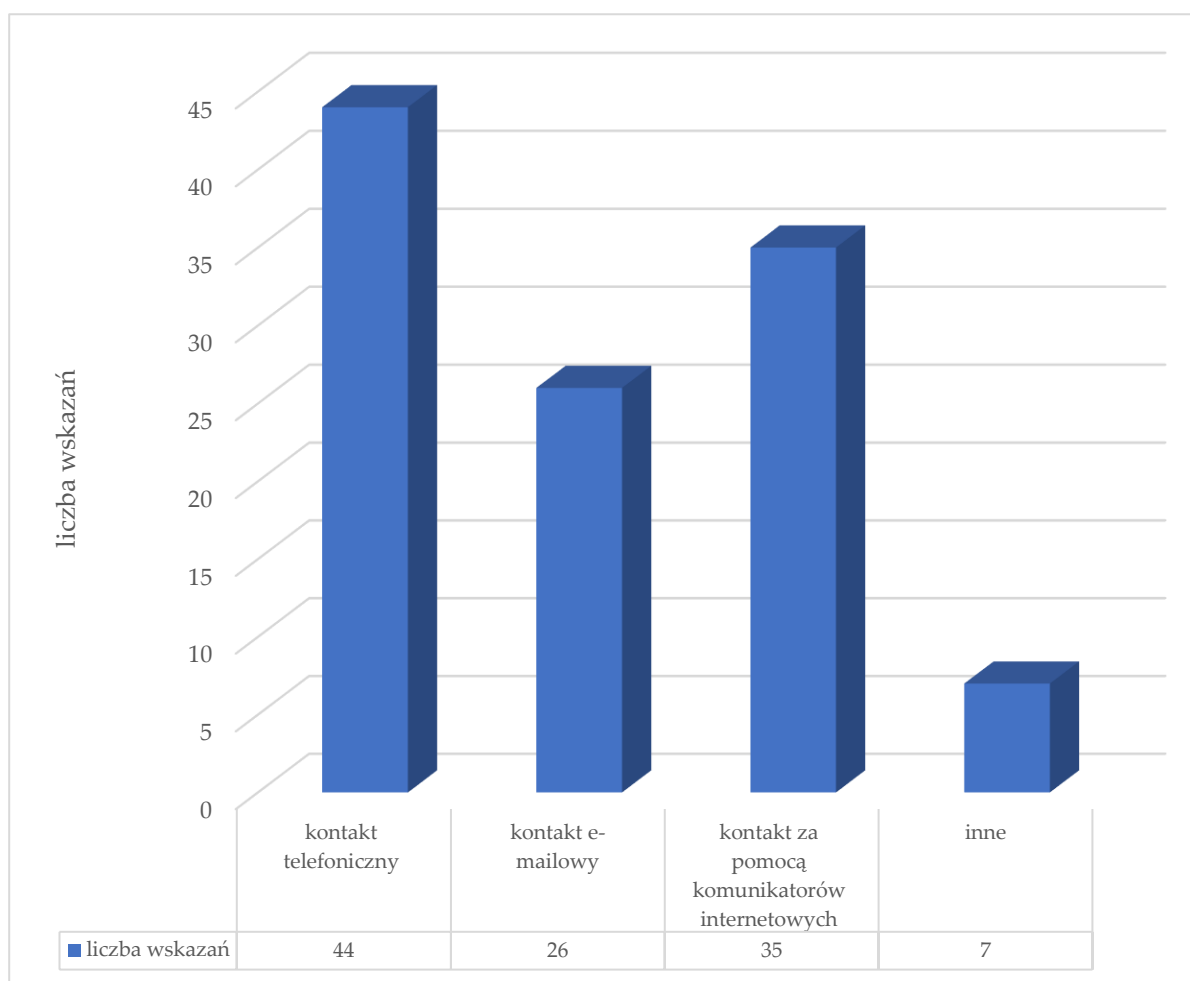


Źródło: badania własne 2021

Osoby pracujące w MOPS w Katowicach także zapytano o to, jakie wypracowane przez nich w czasie pandemii formy komunikacji z podopiecznymi powinny być wprowadzone na stałe (Wykres 32).

Odpowiedzi badanych respondentów przedstawiają się następująco: najwięcej osób wskazało na wprowadzenia na stałe kontaktu telefonicznego (44 odpowiedzi), następnie kontaktu za pomocą komunikatorów internetowych (35 odpowiedzi). Najmniejsza ilość odpowiedzi dotyczyła kontaktu e-mailowego (26 odpowiedzi). Na inne formy komunikacji wskazało 7 respondentów.

Wykres 32. Formy komunikacji pracowników MOPS z osobami korzystającymi ze wsparcia w czasie pandemii, które w opinii pracowników powinny być wprowadzone na stałe N=68



Źródło: Badania własne 2021

Osoby wspierane przez MOPS w Katowicach zapytano także o ich spostrzeżenia, którymi chcieliby się podzielić, a które nie były podjęte w ankiecie. Kilku respondentów postanowiło podzielić się swoimi spostrzeżeniami i uwagami dotyczącymi funkcjonowania Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w czasie pandemii oraz niektórzy z nich wskazali pewne propozycje mogące poprawić zakres jego funkcjonowania.

W kontekście spostrzeżeń i uwag pojawiły się następujące głosy:

MOPS jako taki funkcjonuje dość przyzwoicie, a pracownicy cechują się wysokim poziomem zawodowym i osobistym.

Jakości spotkań – jeśli były w siedzibie, to przez pleksę, na korytarzu, bez poczucia intymności i poufności przekazywanych informacji, czasem na stojąco. rodziny, które potrzebują wsparcia (piszę to jako pracownik oświaty, nie otrzymują go. Pracownicy mają zakaz wejścia w teren, asystenci nie wspierają rodzin, co skutkuje np. nierealizowaniem obowiązku szkolnego przez dzieci [...]. Do rzadkości należy organizowanie spotkań, np. grup roboczych. Musiałam również kontaktować się

z pracownikiem MOPS – to była porażka, czułam się poniżona, odarta z poczucia jakiegokolwiek godności.

W kontekście **pomysłów** pojawiły się następujące głosy:

Informowanie podopiecznych przez pracownika socjalnego o przysługujących im formach pomocy (żeby nie musiał się dowiadywać od innych przypadkowych osób, korzystających z Mops-u).

Pytanie, dotyczące spostrzeżeń, pomysłów lub uwag na temat funkcjonowania MOPS w czasie pandemii zadano również pracownikom MOPS. Co piąty respondent postanowił podzielić się swoimi spostrzeżeniami i uwagami dotyczącymi funkcjonowania Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w czasie pandemii. Niektórzy z nich wskazali pewne propozycję mogące poprawić zakres jego funkcjonowania.

W kontekście spostrzeżeń i uwag pojawiły się następujące głosy:

Moje spostrzeżenia, są takie, że podziwiam ludzi i siebie pracujących w MOPS za naprawdę niskie pensje i wykonujących bardzo trudną pracę. Nie uważam, aby MOPS funkcjonował źle, uważam, że zabrano nam możliwość pracy z Klientem w kontakcie bezpośrednim i to jest największy problem jednak wynika on z ograniczeń a nie ze złego funkcjonowania placówek.

W niewielkim stopniu wprowadzenie pracy zdalnej, co skutkowało rozprzestrzenianiem się zakażeń, zbyt częsty kontakt z klientami, którzy czuli się wręcz nagabywani, znaczne problemy w nawiązaniu współpracy z placówkami zdrowia oraz placówkami oświatowymi. Brak jasnych wytycznych co do pracy z klientkami (praca na wyczucie).

Pandemia ukazała realny stosunek oraz podejście dyrekcji do pracowników. Rzekoma innowacyjność w pracy z klientem, opiera się wyłącznie na dokładaniu obowiązków, co skutkuje pogłębieniem się syndromu wypalenia zawodowego. Obarczanie pracowników odpowiedzialnością za sytuacje życiowe klientów i brak rozeznania dyrekcji, co do wykonywania zadań przez poszczególnych pracowników w terenie, wiąże się z nierównomiernym rozłożeniem obowiązków zawodowych, co prowadzi do napięć oraz frustracji między współpracownikami. Dyrekcja jest bierna i głucha na głosy pracowników, co wiąże się z brakiem kadrowym- również z powodów finansowych.

Pracownicy Ośrodka są przeciążeni nowymi zadaniami cedowanymi na pracowników socjalnych. Kontakt z klientami jest bardzo utrudniony. Załatwienie jednej sprawy zajmuje bardzo dużo czasu. Utrudnione jest dostarczanie odpowiednich dokumentów – w sprawach często są przedłużane postępowania. Ludzie mają postawę bardziej roszczeniową – ich sprawa ma być załatwiona na już, na wczoraj. Ograniczenie kadrowe dodatkowo komplikuje sprawy. Przełożeni zdają się nie brać tego pod uwagę. Ma być zrobione i już. Klienci najważniejsi, a jeśli nie to jest nieudolność pracownika. Wprowadzenie 3 miesięcznych planów pomocy też utrudnia planowanie spraw do załatwienia. Liczba kartotek jest stanowczo za duża, aby nad każdą sprawą rzetelnie popracować.

Wysyłanie pracowników na pracę zdalną wiązało się z dużym dla nich stresem, gdyż byli traktowani, jakby praca zdalna była nagrodą. Nieustannie byli podejrzewani o nieróbstwo i otrzymywali nieprzyjemne uwagi, mimo, iż praca zdalna nie była ich wyborem a czymś odgórnie narzuconym.

Brak kontaktu osobistego z klientem MOPS nie wpływa korzystnie na świadczenie usługi.

Zdalna forma pomocy w znacznym stopniu ogranicza możliwość udzielenia wsparcia psychologicznego, szczególnie tym osobom, które nie mają możliwości rozmawiać w sposób swobodny w swoich domach.

W kontekście pomysłów pojawiły się następujące głosy:

MOPS w czasie pandemii powinien częściej kontaktować się z osobami, które potrzebują/ korzystają ze wsparcia. Kontakt telefoniczny lub kontakt przy pomocy komunikatorów internetowych powinien skupić się przede wszystkim na stanie emocjonalnym tychże osób.

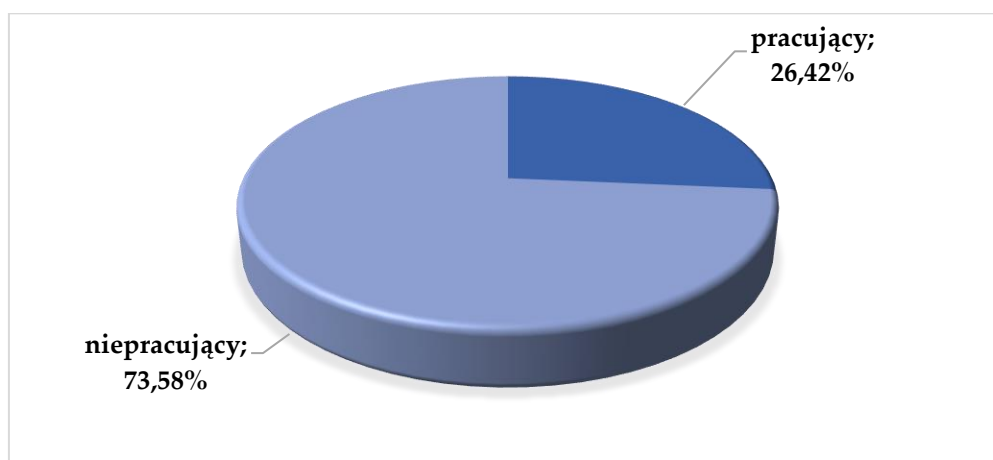
Wprowadzenie na stałe pracy zdalnej, kierownictwo zmienia decyzję co chwilę, gdzie w innych urzędach pracownicy na stałe mają pracę zdalną, uważam, że praca jest możliwa zdalnie, tym bardziej, że większość kontaktów odbywa się zdalnie, podwyżki dla pracowników – narażamy swoje zdrowie, chaos informacyjny, powielanie przekazywanych informacji z ministerstwa i przez wojewodę, co poza stertą papierów nie wносиło nic pozytywnego do pracy.

Stawiać większy nacisk na skuteczność działań i pomocy Klientom, zamiast na sprawozdania, dokumentowania działań przez pracowników socjalnych, którzy w czasie pandemii, oprócz tego, że muszą przyswajać więcej wiedzy na temat form wsparcia, cały czas muszą być na bieżąco, intensyfikować kontakt z podopiecznymi (telefoniczny), mają więcej pracy, to jeszcze codziennie wypełniają tabelki na potrzeby wewnętrzne, odpowiadają na pytania dyrekcji. Praca zdalna – gdzie pracownik ma przynajmniej odpowiednie warunki do tego, żeby zająć się tym czym powinien – kontaktowaniem z ludźmi, robieniem wywiadów i mu się w tej pracy nie przerywa wiecznie takimi tabelkami, nadmierną kontrolą i innymi przeszkadzajkami.

3. SPECYFIKA I UWARUNKOWANIA ŚWIADCZENIA PRACY PRZEZ PODOPIECZNYCH I PRACOWNIKÓW MOPS W CZASIE PANDEMII

Punktem wyjścia dla analizy zagadnień związanych z uwarunkowaniami świadczenia pracy przez podopiecznych MOPS są informacje na temat sytuacji zawodowej. W świetle odpowiedzi uzyskanych od osób korzystających z katowickiej pomocy społecznej, znacząca większość udzielających odpowiedzi to osoby niepracujące (39 badanych), 14 osób, spośród respondentów stanowią osoby posiadające pracę (Wykres 33).

Wykres 33. Sytuacja zawodowa badanych osób wspieranych przez MOPS w Katowicach, N= 53

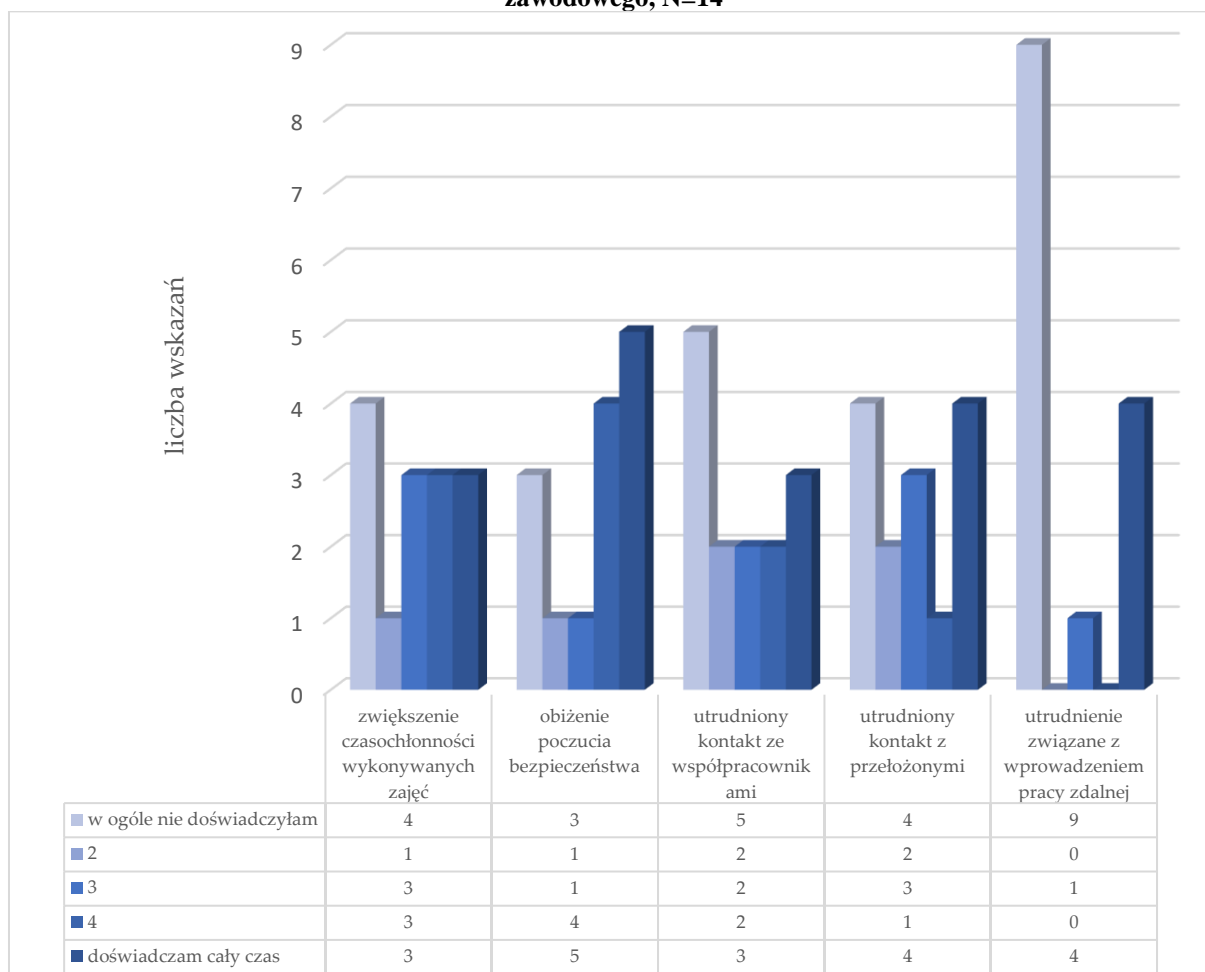


Źródło: badania własne 2021

W tej nielicznej grupie (14 osób) uzyskano informacje na temat szczegółowych obszarów funkcjonowania zawodowego, takich jak zmiany czasu wykonywanej pracy, poczucia bezpieczeństwa, kontaktów interpersonalnych w środowisku pracy oraz utrudnień związanych z wprowadzeniem pracy zdalnej. Uzyskane dane sugerują, że w opinii ankietowanych, sytuacja związana z pandemią nie wpłynęła znacząco na zmiany w ich pracy zawodowej (Wykres 34).

Pięcioro respondentów deklaruje permanentnie niskie poczucie bezpieczeństwa w związku z wykonywaną pracą, jak również doświadcza problemów/utrudnień w kontaktach ze współpracownikami (3 osoby) oraz przełożonym (4 osoby). Ponad połowa (9 osób) nie doświadczyła utrudnień związanych z wprowadzeniem pracy zdalnej, co najprawdopodobniej jest wywołane charakterem wykonywanej pracy. Warto zwrócić uwagę na to, że jednak część respondentów doświadczyła silnych, bo określonych jako 4 na pięciostopniowej skali, zmian wywołanych sytuacją pandemiczną. Dotyczyły one obniżenia poczucia bezpieczeństwa (4 osoby), zwiększeniem czasochłonności wykonywanych zajęć (3 osoby), utrudnionym kontaktem ze współpracownikami (2 osoby) oraz z przełożonym (1 osoba).

Wykres 34. Opinie podopiecznych MOPS na temat wpływu pandemii na obszary ich funkcjonowania zawodowego, N=14

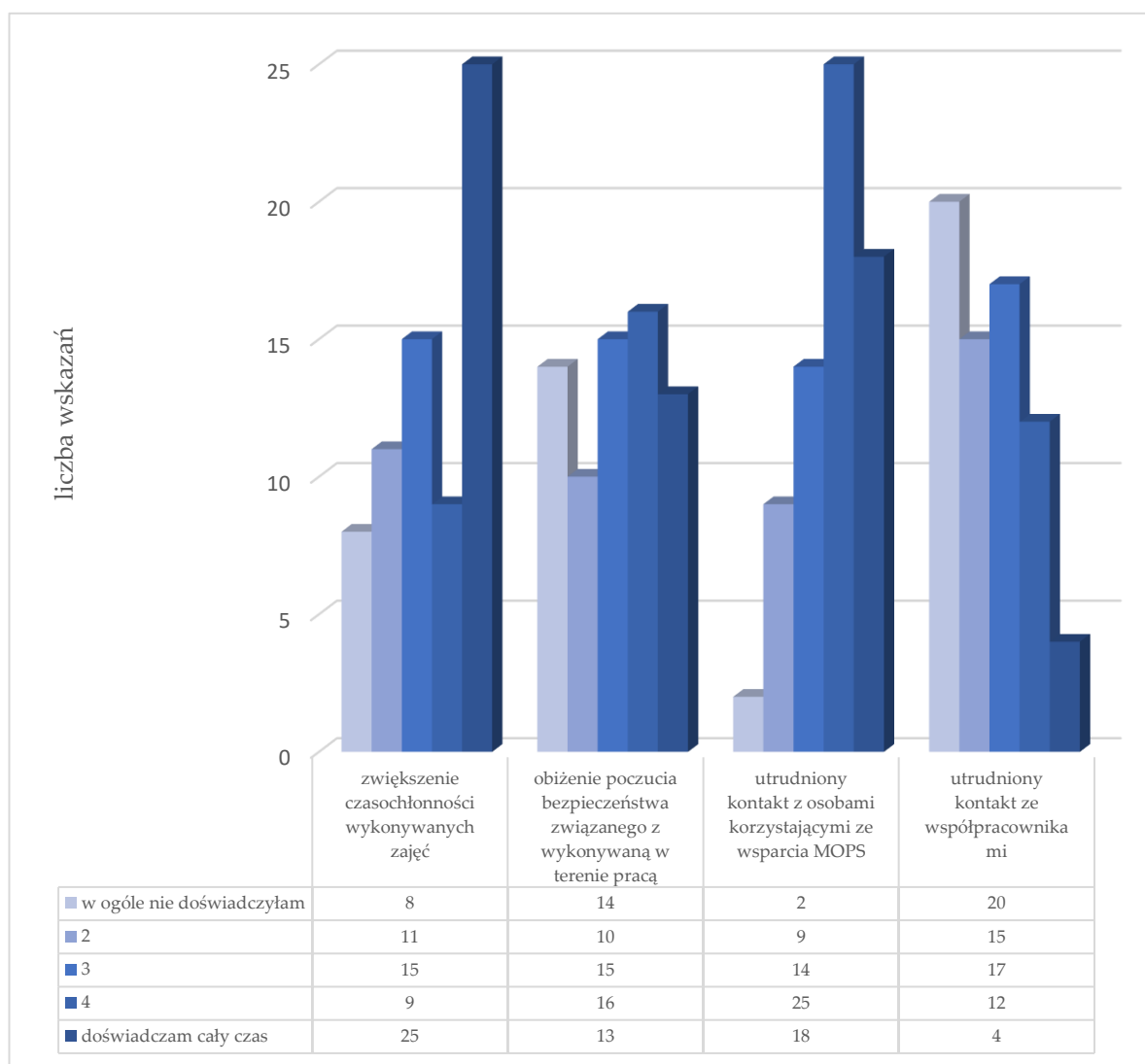


Źródło: badania własne 2021

Również pracowników MOPS zapytano o opinie na temat ich funkcjonowania zawodowego w okresie pandemii (Wykres 35). Wśród badanych osób wspieranych przez MOPS 14 osób w chwili badania pracowało.

Na podstawie odpowiedzi uzyskanych od pracowników MOPS w Katowicach można przyjąć, że stan pandemii nie nasilił w istotnej mierze doświadczeń z obszaru funkcjonowania zawodowego. Rozkład odpowiedzi sugeruje utrzymywanie się wcześniejszych stanów albo brak niektórych doświadczeń, większość odpowiedzi skupiała się wokół kategorii średnich.

Wykres 35. Opinie pracowników MOPS na temat wpływu pandemii na obszary ich funkcjonowania zawodowego, N=68



Źródło: badania własne 2021

Odpowiedzi uzyskane na pytania dotyczące trudności w różnych obszarach funkcjonowania zawodowego pracowników MOPS można ująć w kilka zasadniczych grup zagadnień. Pierwsza z nich dotyczy sfery **relacji w środowisku współpracowników**. Niemal połowa respondentów (28 osób) deklarowała brak utrudnień w kontaktach z dyrekcją MOPS, albo ich niewielkie nasilenie (kategoria 2) (16 osób). Suma obu tych kategorii wskazuje, że większość pracowników nie doświadcza i nie doświadczało takich problemów, a tych, którzy jednak mają odmienne opinie jest niewielu. Deklaracje 7 osób o stałym doświadczaniu tego zjawiska mogą sugerować przyczyny inne niż tkwiące w zmianie warunków pracy wywołanych pandemią. Tylko 4 osoby wskazały duże nasilenie tego problemu. Podobnie można interpretować dane dotyczące utrudnionego kontaktu ze współpracownikami. Nieco mniej niż 1/3 ankietowanych (20 osób) w ogóle nie doświadcza tego utrudnienia, a w połączeniu z osobami deklarującymi niewielkie

nasilenie tego problemu stanowią ponad połowę respondentów (suma kategorii 1 i 2; 35 osób). 17 osób, uważa, że pandemia utrudniła wzajemne kontakty, jednakże w skali umiarkowanej. Pozostała część ankietowanych albo doświadczyła dużych utrudnień we wzajemnych kontaktach (12 osób) albo doświadcza ich stale (4 osoby).

Drugą grupę zagadnień, także związanych ze sferą relacji (kontaktów), stanowią te, odnoszące się do **kontaktów z osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS**. 25 ankietowanych pracowników deklaruje duże nasilenie problemu na duże. Wraz z pracownikami deklarującymi występowanie tego problemu stale (18 osób), tworzą liczną grupę (43 osoby) zmagających się z tą trudnością. W tym kontekście, dane o umiarkowanym nasileniu utrudnień w kontaktach z klientami pomocy społecznej (14 osób) dopełniają obrazu niełatwej sfery zawodowego funkcjonowania pracowników MOPS, w której utrudnienia uległy nasileniu. Tylko 2 osoby zadeklarowały brak utrudnień w tym obszarze, a 9 ich nasilenie w niewielkim stopniu.

Interpretację sytuacji zawodowej pracowników MOPS wzbogacają informacje uzyskane z odpowiedzi na **pytanie o ograniczenia możliwości pracy** z osobami korzystającymi ze wsparcia pomocy społecznej. 20 spośród ankietowanych pracowników oceniło jako duże (4 w skali pięciostopniowej) ograniczenia możliwości pracy ze swoimi podopiecznymi, a 15 jako umiarkowane. Suma tych kategorii wskazuje, że ponad połowa pracowników (35 osób) doświadczyła utrudnień wynikających z wybuchu pandemii. Do tych opinii dołączyć można deklaracje 19 osób o stale doświadczanych ograniczeniach możliwości pracy z osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS. Więcej osób (12 osób), niż w poprzednim pytaniu zadeklarowało niewielkie ograniczenia możliwości pracy, a tylko 2 nie odczuwa takich utrudnień. Podobieństwo odpowiedzi może sugerować wzajemny związek, być może o charakterze przyczynowo skutkowym, dwóch zjawisk: ograniczeń możliwości pracy z podopiecznymi MOPS i utrudnionego z nimi kontaktu.

Kolejną grupę zagadnień tworzą te, związane z samą **realizacją zadań wynikających z pracy**. Zauważyć można dość równomierny rozkład odpowiedzi. 45 pracowników odczuło utrudnienia związane z wprowadzeniem pracy zdalnej (suma kategorii 2,3,4) aczkolwiek o różnym nasileniu. Podobnie 41 ankietowanych zadeklarowało w różnym stopniu obniżenie poczucia bezpieczeństwa związanego z wykonywaną w terenie pracą. Należy zwrócić uwagę na grupę osób deklarującą stale odczuwanie trudności związanych z wprowadzeniem pracy zdalnej 9 osób (13,24%) i stale obniżenie poczucia bezpieczeństwa 13 osób (19,12%). Zróżnicowane odpowiedzi można próbować interpretować w kontekście temporalnym. Zamiany sytuacji pandemicznej, a co z tym się wiąże wprowadzane restrykcji sanitarnych albo

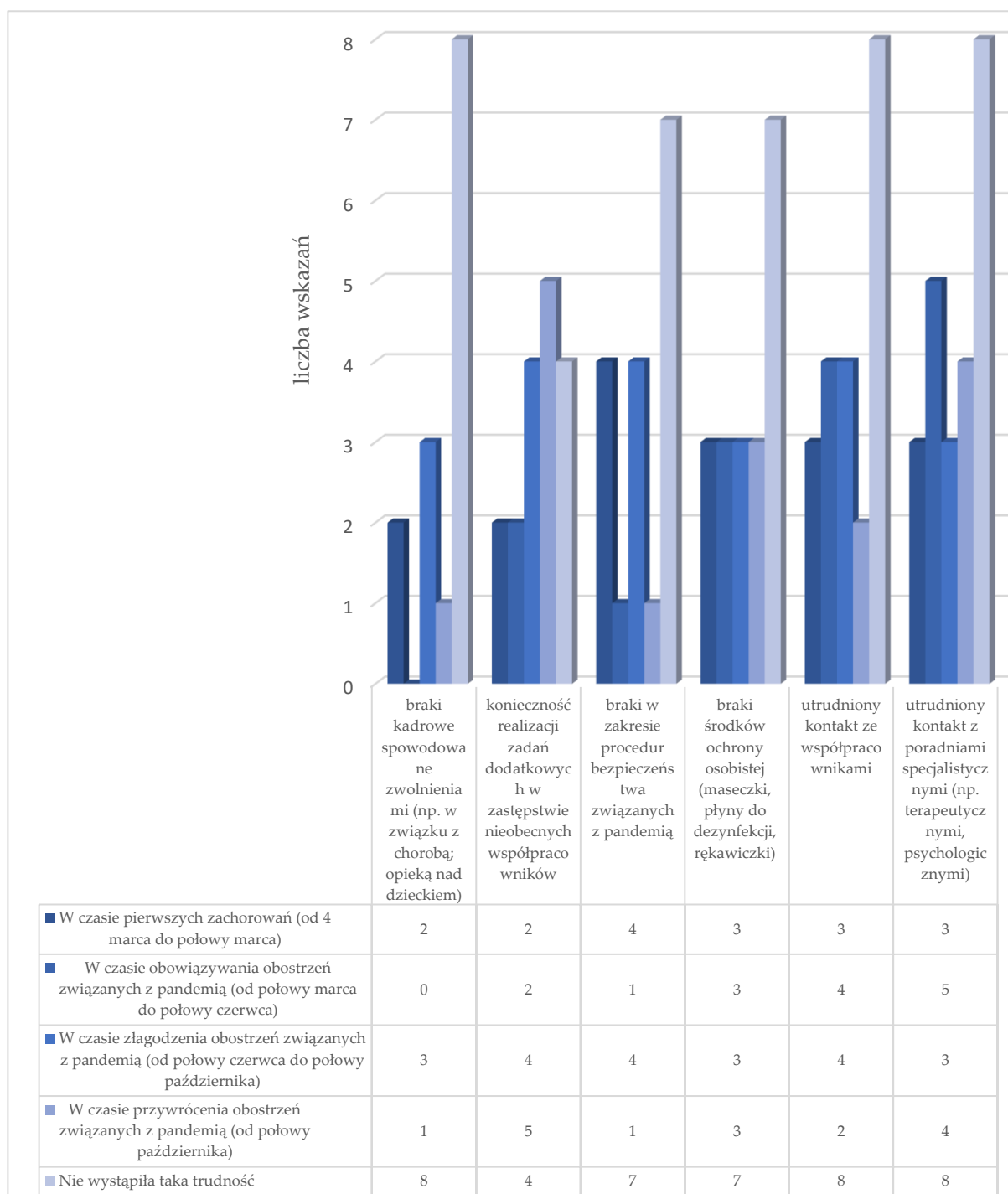
ich wycofywanie powodowały, że na przestrzeni czasu, którego dotyczyło badanie, warunki pracy były zmienne. To w konsekwencji utrudnia udzielenie jednoznacznej odpowiedzi i wymaga od respondentów wytworzenia pewnego zgeneralizowanego obrazu sytuacji zawodowej w tamtym czasie. Jednakże wskazania o stałym doświadczaniu określonego utrudnienia sugerują, że dla pewnej grupy pracowników MOPS, zmiany sytuacji formalnej, czyli przepisów odnoszących się do warunków pracy czy też zmiany sytuacji epidemiologicznej nie przekładają się na zmiany opinii na temat odczuwanych w pracy trudności. Ciekawie na tym tle wypadają odpowiedzi dotyczące permanentnego **poczucia zwiększenia czasochłonności wykonywanych czynności** (25 osób) co może wynikać z braku zmian w organizacji pracy pomimo zmian sytuacji i przepisów, albo odwrotnie - może być wynikiem braku poczucia stabilizacji, ciągłych zmian i w konsekwencji poczucia zwiększenia czasochłonności wykonywanych czynności. Tylko 8 osób takich zmian nie doświadczyło, a ponad połowa (35 osób) doświadczyła z różnym nasileniem.

Respondentów - osoby wspierane przez MOPS w Katowicach – zapytano także o najtrudniejsze sytuacje w pracy zawodowej związane z pandemią. Sytuacje określone jako trudne w ramach aktywności zawodowej, a jednocześnie powiązane z pandemią przez osoby, którym udzielane jest wsparcie przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach nie były często doświadczane. Nie jest też dostrzegalne znaczące zróżnicowanie wyników pod względem okresów, na które podzielono na potrzeby badania czas pandemii. Najwyższe wskazanie dotyczy sytuacji trudnych wynikających z konieczności wykonywania zadań dodatkowych wywołanych nieobecnością współpracowników i występujących w ostatnim z badanych okresów (przywrócenia obostrzeń związanych z pandemią). Żadna z badanych osób nie wskazała na sytuacje związane ze zwolnieniami występujące w okresie wprowadzania pierwszych związanych z pandemią obostrzeń. Jednakże z uwagi na mały udział osób aktywnych zawodowo w grupie wszystkich badanych (14 z 53 osób), nie można formułować generalizacji dotyczących wpływu pandemii na związane z pracą zawodową sytuacje trudne w grupie osób wspieranych przez MOPS w Katowicach (Wykres 36).

Także pracowników MOPS w Katowicach zapytano o najtrudniejsze sytuacje w pracy zawodowej związane z pandemią. Wśród zagadnień związanych ze specyfiką i uwarunkowaniami świadczenia pracy przez pracowników MOPS w czasach pandemii na uwagę zasługują kwestie dotyczące sytuacji odczuwanych jako najtrudniejsze. W grupie pytań odnoszących się do tej problematyki, poza ilością wskazań, sugerującą najbardziej dotkliwą kwestię, podjęto także próbę ich ujęcia w kontekście zmieniających się warunków pracy podczas trwania pandemii. Interesująca jest bowiem odpowiedź na pytanie czy kolejne tzw.

obostrzenia i poluzowania rygorów sanitarnych można powiązać z natężeniem odczuwanych przez pracowników MOPS trudności. W tym celu, okres, do którego odwoływały się badania został podzielony na cztery zasadnicze fazy, których charakter wyznaczają kolejno wprowadzane zmiany wymogów sanitarnych, a co za tym idzie warunków pracy.

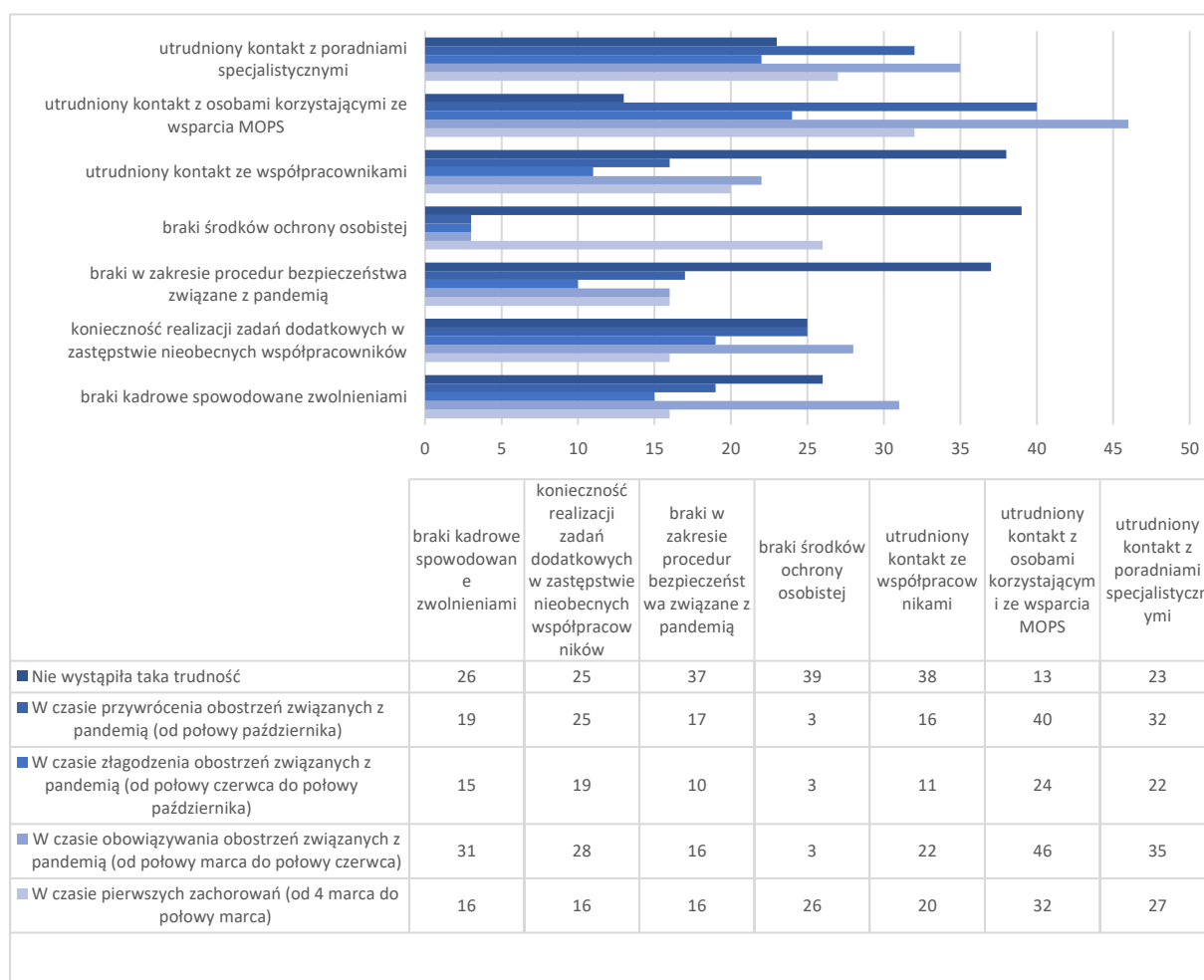
Wykres 36. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla osób wspieranych przez MOPS w Katowicach, N=14



Źródło: badania własne 2021

Faza pierwsza obejmuje pierwszą połowę marca 2020 r., czyli czas od zdiagnozowania pierwszych w Polsce zachorowań na COVID-19, czyli od 4 marca 2020 r. do momentu ogłoszenia tzw. lockdownu. Druga faza mieści się w okresie najostrzejszych wymogów sanitarnych, zamknięcia wielu zakładów pracy, ograniczenia kontaktów interpersonalnych, także prywatnych, czyli od połowy marca do połowy czerwca 2020 r. Faza trzecia odnosi się do okresu odnotowywanej mniejszej zachorowalności i umożliwienia przynajmniej częściowego powrotu do wcześniejszych sposobów pracy i świadczenia usług pomocowych, dotyczy okresu od połowy czerwca do połowy października 2020. Faza czwarta zaś obejmuje czas od połowy października do momentu zamknięcia ankiet badawczych, czyli do końca lutego 2021 r. (Wykres 37).

Wykres 37. Sytuacje zawodowe pracowników MOPS, związane z pandemią, trudne do rozwiązania, N=68

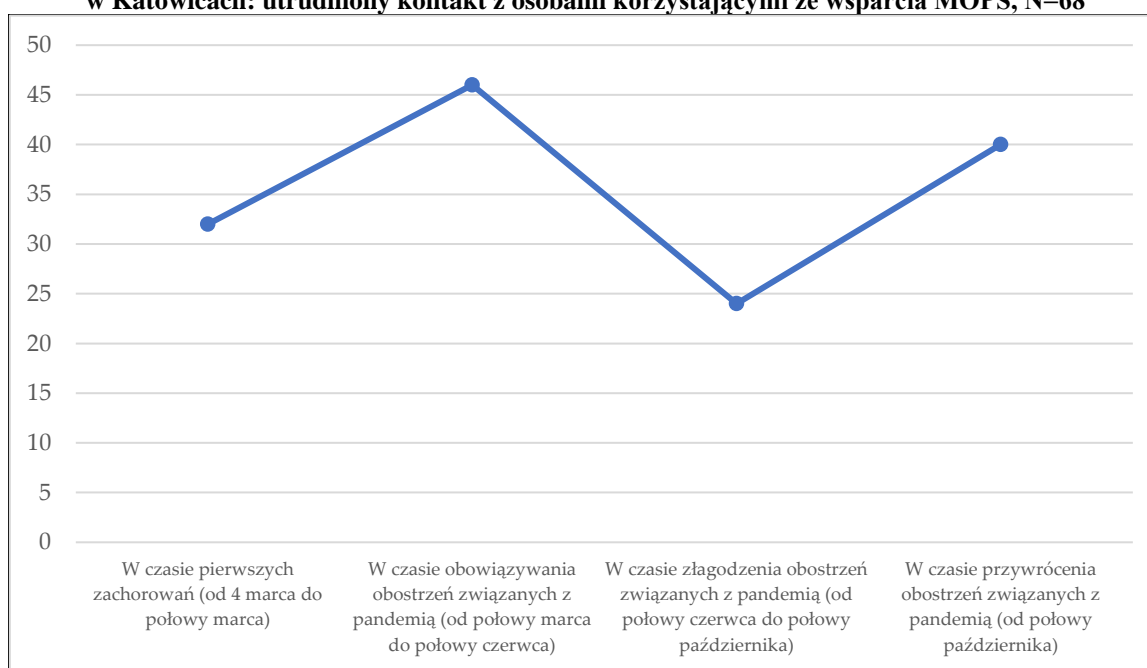


Źródło: badania własne 2021

Uzyskane od respondentów informacje wskazują, że **najbardziej problematyczne sytuacje były związane z utrudnionym kontaktem z osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS**. Tylko 13 respondentów wskazało na ich brak, natomiast pozostali ankietowani zaznaczali występowanie tego

problem we wszystkich etapach trwania pandemii objętych badaniem. Jego nasilenie zmieniało się stosownie do wprowadzonych ograniczeń sanitarnych, a w konsekwencji utrudnień w realizacji zadań zawodowych. Ankietowani wskazali, że największe problemy związane z utrzymywaniem kontaktów z podopiecznymi odczuwali w okresie największych obostrzeń, czyli na początku pandemii od połowy marca do połowy czerwca 2020. Należy zauważyć, że odpowiedzi na to pytanie są zbieżne z wcześniejszymi opiniami na temat wpływu pandemii na obszary funkcjonowania zawodowego, w świetle których problemy z kontaktem z osobami, korzystającymi ze wsparcia MOPS okazały się jednymi z tych o największym nasileniu.

Wykres 38. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Katowicach: utrudniony kontakt z osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS, N=68

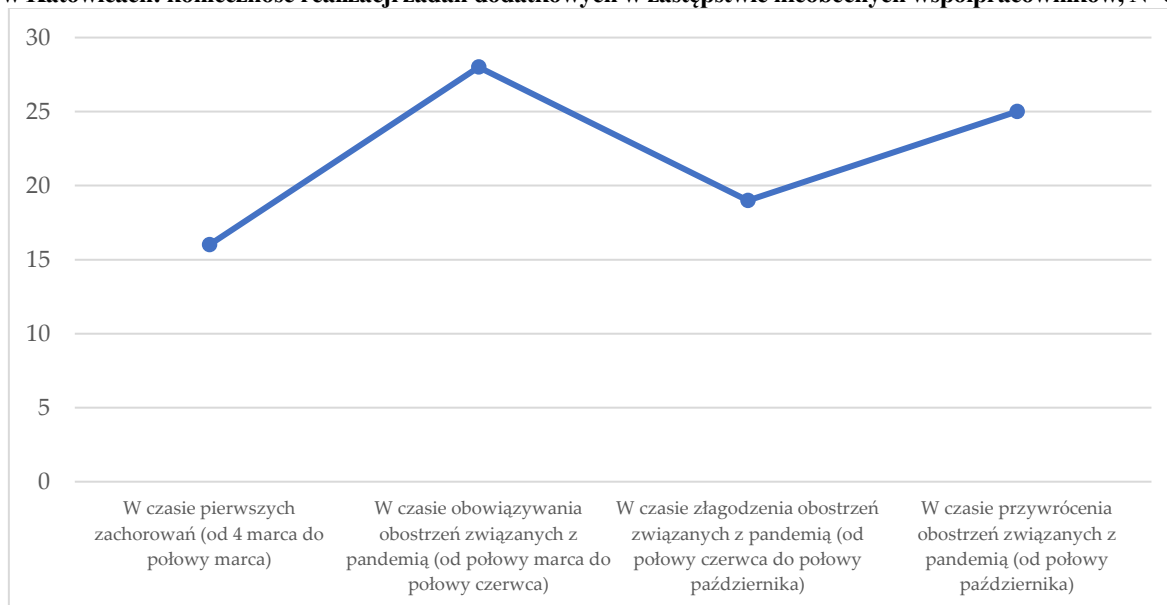


Źródło: badania własne 2021

W rankingu najtrudniejszych sytuacji związanych z pandemią **na drugim miejscu uplasowane zostały trudności o charakterze kadrowym oraz utrudniony kontakt ze specjalistami**. 25 (36,76%) respondentów uważa, że nie wystąpiła konieczność realizacji zadań dodatkowych w zastępstwie za nieobecnych współpracowników, a 26 (38,24%) nie dostrzegła braków kadrowych spowodowanych zwolnieniami lekarskimi (np. w związku z chorobą; opieką nad dzieckiem). Oznacza to, że pozostali pracownicy, czyli ponad połowa ankietowanych (63,24% respondentów w przypadku pierwszego pytania i 61,76% respondentów w przypadku drugiego pytania) odczuwała wymienione wyżej trudności. Ich wskazania na osi czasu tzn. w poszczególnych fazach trwania pandemii pokazują, że wraz z wprowadzeniem obostrzeń trudności narastały, z tym, że z mniejszym natężeniem

w przypadku barków kadrowych wywołanych zwolnieniami niż w przypadku konieczności realizacji zadań dodatkowych w zastępstwie za nieobecnych współpracowników.

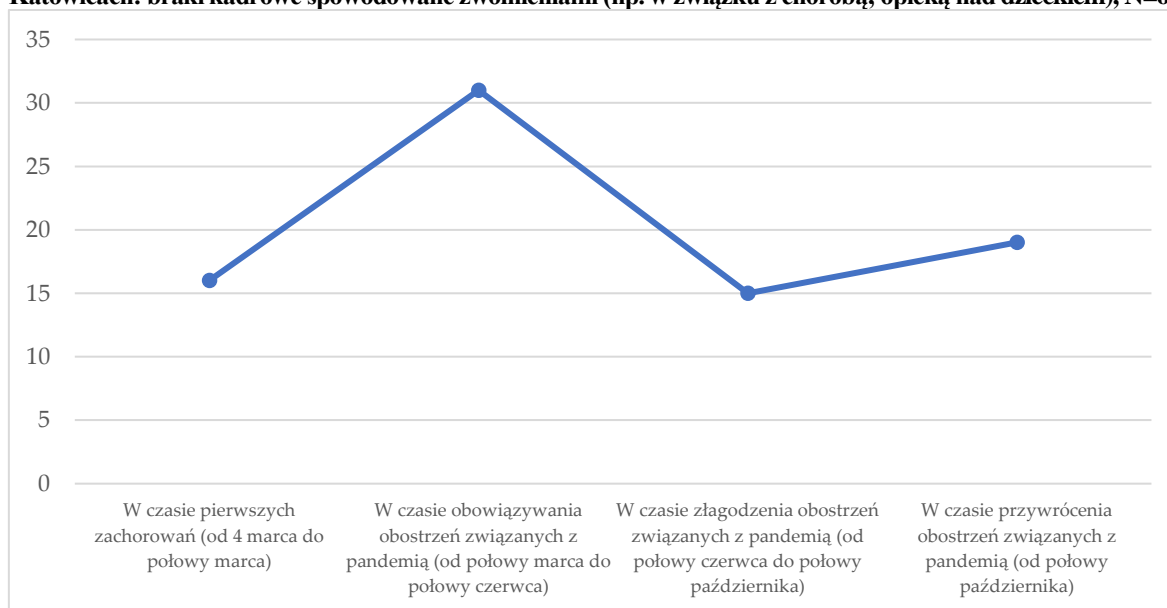
Wykres 39. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Katowicach: konieczność realizacji zadań dodatkowych w zastępstwie nieobecnych współpracowników, N=68



Źródło: badania własne 2021

Braki kadrowe spowodowane zwolnieniami odczuwane były bardziej w drugiej fazie pandemii, natomiast w czwartej fazie, choć się nasiliły, to jednak nie w tak dużym stopniu jak na początku pandemii, czyli w czasie tzw. twardego lockdown'u.

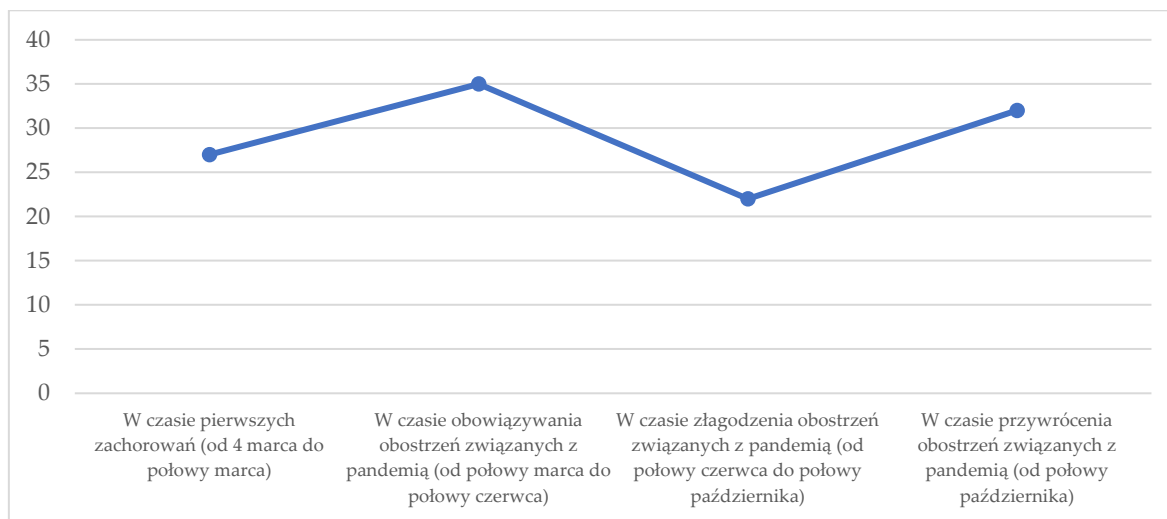
Wykres 40. Sytuacje zawodowe związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Katowicach: braki kadrowe spowodowane zwolnieniami (np. w związku z chorobą; opieką nad dzieckiem), N=68



Źródło: badania własne 2021

Podobnie zadeklarowany, utrudniony kontakt z poradniami specjalistycznymi, który stał się udziałem 40 pracowników (58,82% ankietowanych) (28 osób wskazało, że trudność ta nie wystąpiła) nasilił się, w opinii respondentów, bardziej w drugiej i czwartej fazie pandemii (Wykres 41).

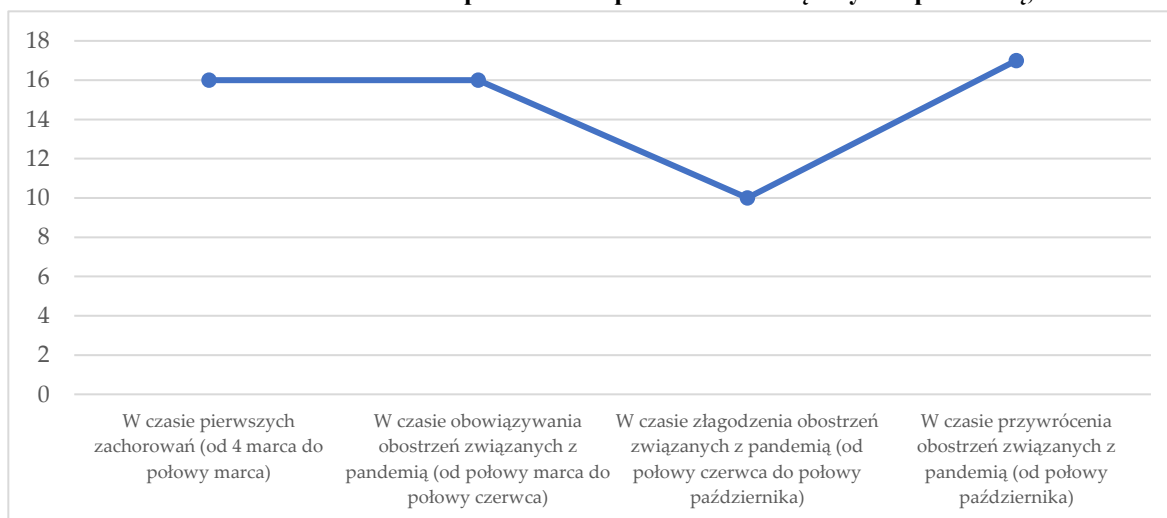
Wykres 41. Sytuacje zawodowe związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników POPS w Katowicach: utrudniony kontakt z poradniami specjalistycznymi (np. terapeutycznymi, psychologicznymi) N=68



Źródło: badania własne 2021

Ma to związek ze zmianami funkcjonowania placówek specjalistycznych świadczących pomoc medyczną i psychologiczną w czasie pandemii. Możliwość korzystania z tych usług, zwłaszcza paramedycznych np. rehabilitacji medycznej uzależniona była od przepisów sanitarnych. Najmniej dotkliwie okazały się trudności związane z zachowaniem bezpieczeństwa zdrowotnego tzn. brakami w zakresie procedur bezpieczeństwa oraz brakami środków ochrony osobistej (maseczki, płyny do dezynfekcji, rękawiczki) (Wykres 42).

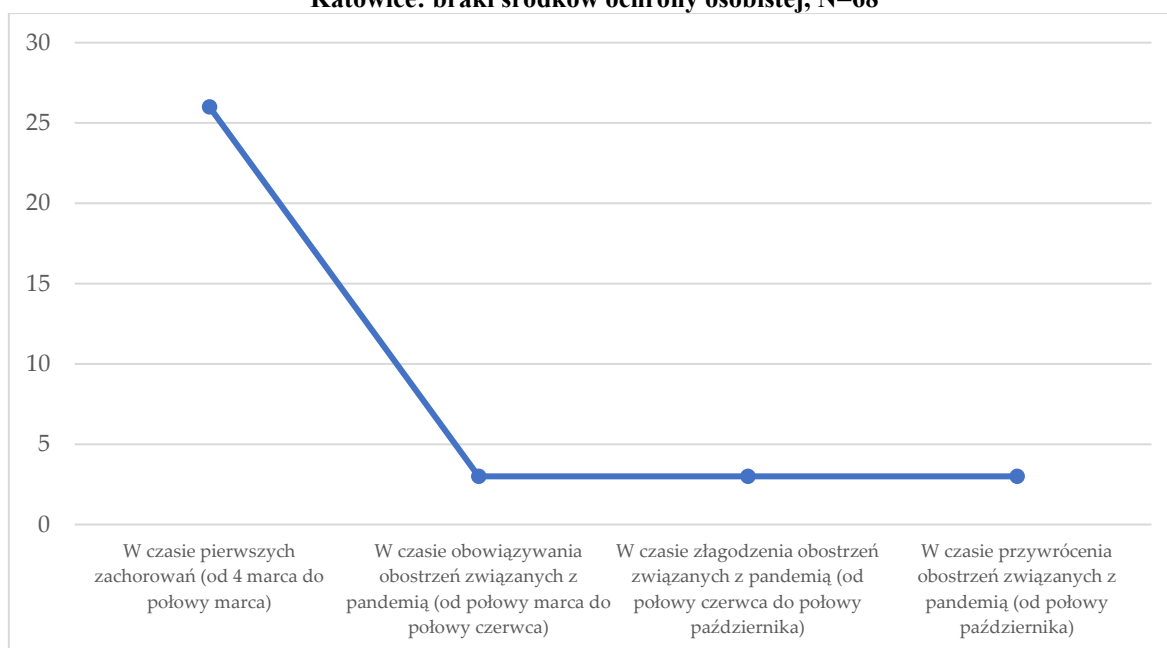
Wykres 42. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Katowicach: braki w zakresie procedur bezpieczeństwa związanych z pandemią, N=68



Źródło: badania własne 2021

Choć część pracowników (16 wskazań) zadeklarowała takie trudności w pierwszej fazie zagrożenia pandemicznego, a więc w czasie, gdy odnotowywano pierwsze zachorowania oraz w fazie największych obostrzeń, to jednak zmalowały one w fazie złagodzenia obostrzeń co wydaje się zrozumiałe ze względu na brak konieczności stosowania niektórych procedur i środków. W przypadku tych pierwszych w momencie przywrócenia obostrzeń, trudności znów powróciły co zdaje się sugerować albo brak stosownych procedur albo brak możliwości ich stosowania bądź wprowadzenia takich, które byłyby realnie możliwe do realizacji.

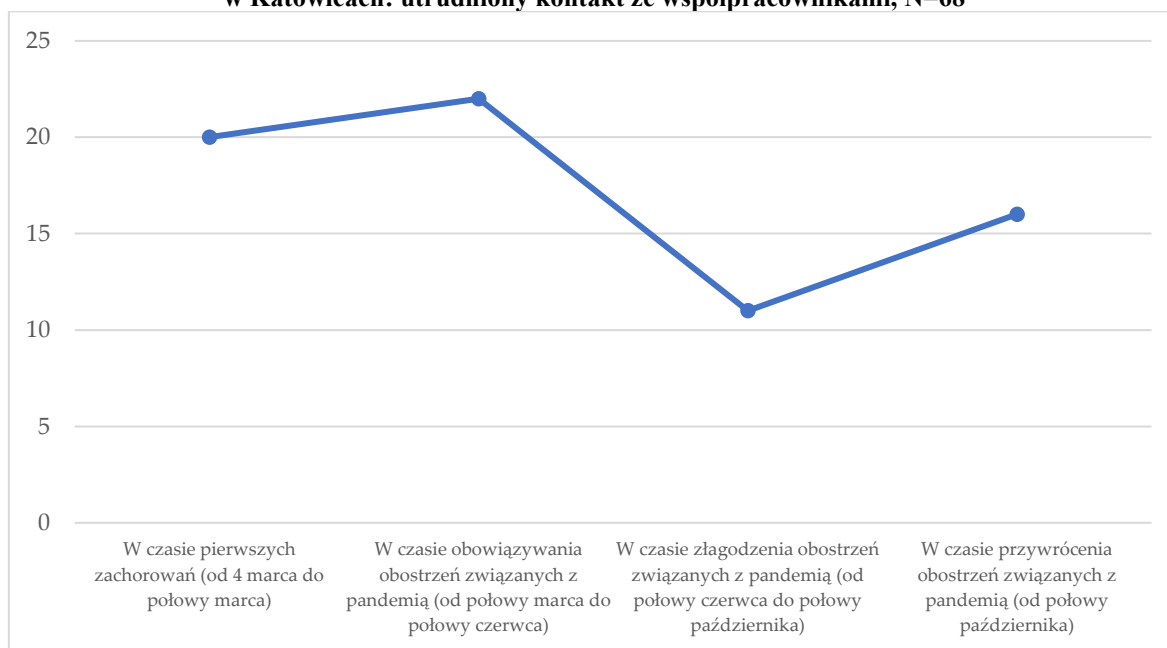
Wykres 43. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS Katowice: braki środków ochrony osobistej, N=68



Źródło: badania własne 2021

Wśród najmniej dotkliwych problemów wskazano także na kontakt ze współpracownikami. W opinii 38 osób trudność ta nie zaistniała, a pozostali pracownicy choć odczuwali jej nasilenie w fazach początkowych pandemii, od momentu złagodzenia obostrzeń (faza 3) a nawet po ponownym wprowadzeniu rygorów (faza 4) trudność ta nie stała się tak uciążliwa, jak w czasie największych obostrzeń (Wykres 44). Należy w tym miejscu zaznaczyć, że utrudniony kontakt ze współpracownikami mógł wynikać m.in. z konieczności funkcjonowania w zupełnie nowych okolicznościach zawodowych, na które składają się poza uregulowaniami zewnętrznymi, wymaganiami sanitarnymi, także potrzeba wypracowania nowych sposobów realizacji kontaktów interpersonalnych. Nie było to potrzebne aż tak bardzo po ponownym wprowadzeniu obostrzeń i być może zaowocowało mniejszą ilością wskazań utrudnień w kontaktach ze współpracownikami.

Wykres 44. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Katowicach: utrudniony kontakt ze współpracownikami, N=68

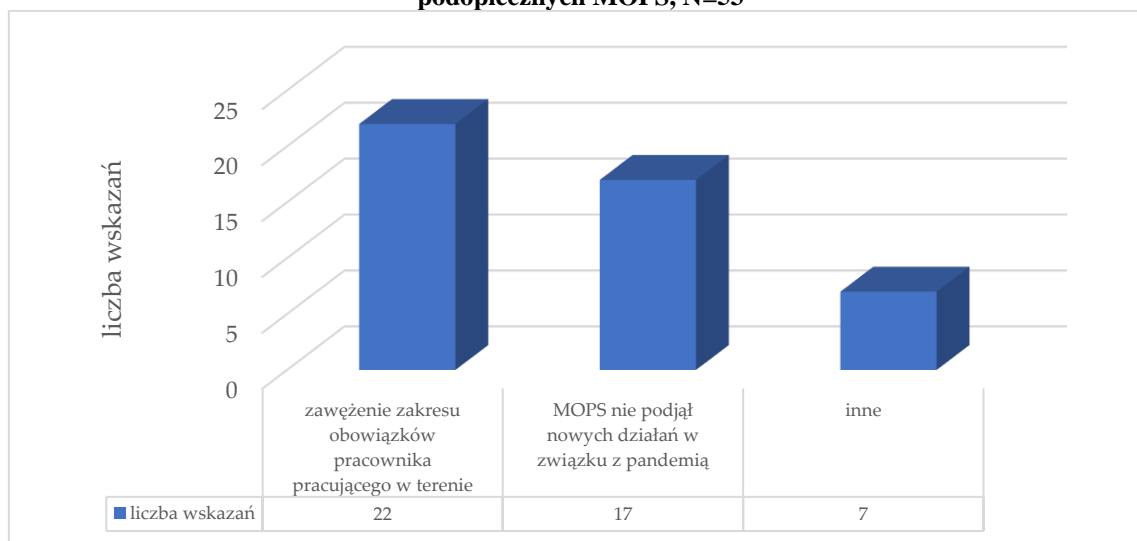


Źródło: badania własne 2021

Wyniki tych wskazań warto porównać z danymi uzyskanymi we wcześniejszym pytaniu o opinie na temat wpływu pandemii na wybrane obszary funkcjonowania zawodowego pracowników MOPS, w świetle których utrudniony kontakt ze współpracownikami okazał się również problemem o niewielkim nasileniu.

Kolejną rozpatrywaną kwestią były nowe działania podjęte przez MOPS w związku z pandemią i ich postrzeganie zarówno przez podopiecznych MOPS w Częstochowie (Wykres 38.), jak i osoby pracujące w tej instytucji (Wykres 45).

Wykres 45. Nowe działania podjęte przez MOPS w Katowicach w związku z pandemią, w opinii podopiecznych MOPS, N=53



Źródło: badania własne 2021

Wśród nowych działań podjętych przez MOPS znalazły się formy kontaktu realizowane w reżimie sanitarnym i były to:

- kontakt telefoniczny i wideo kontakty;
- spotkania online;
- wsparcie rzeczowe, w tym zabezpieczenie środków ochrony osobistej;
- cotygodniowy kontakt na temat stanu zdrowia;
- pomoc rzeczowa w związku ze zdalnym nauczaniem: wyposażenie w laptop; żywność;
- pomoc rzeczowa: sklep socjalny, sklep z artykułami żywnościowymi i przemysłowymi;
- pomoc materialna: zasiłki okresowe, zasiłki na dziecko, nie korzystające z obiadów w szkolnej stołówce w związku z nauczaniem zdalnym;
- pomoc psychologa;
- pomoc prawna.

Trudno jednak rozstrzygnąć, które z tych działań rzeczywiście były realnie nowymi działaniami MOPS. Wydaje się, że kwestie wymienione przez badanych pojawiały się już w ofercie MOPS wcześniej. A może dla niektórych podopiecznych stały się one czymś nowym, czymś z czego zaczęli korzystać dopiero po wybuchu pandemii.

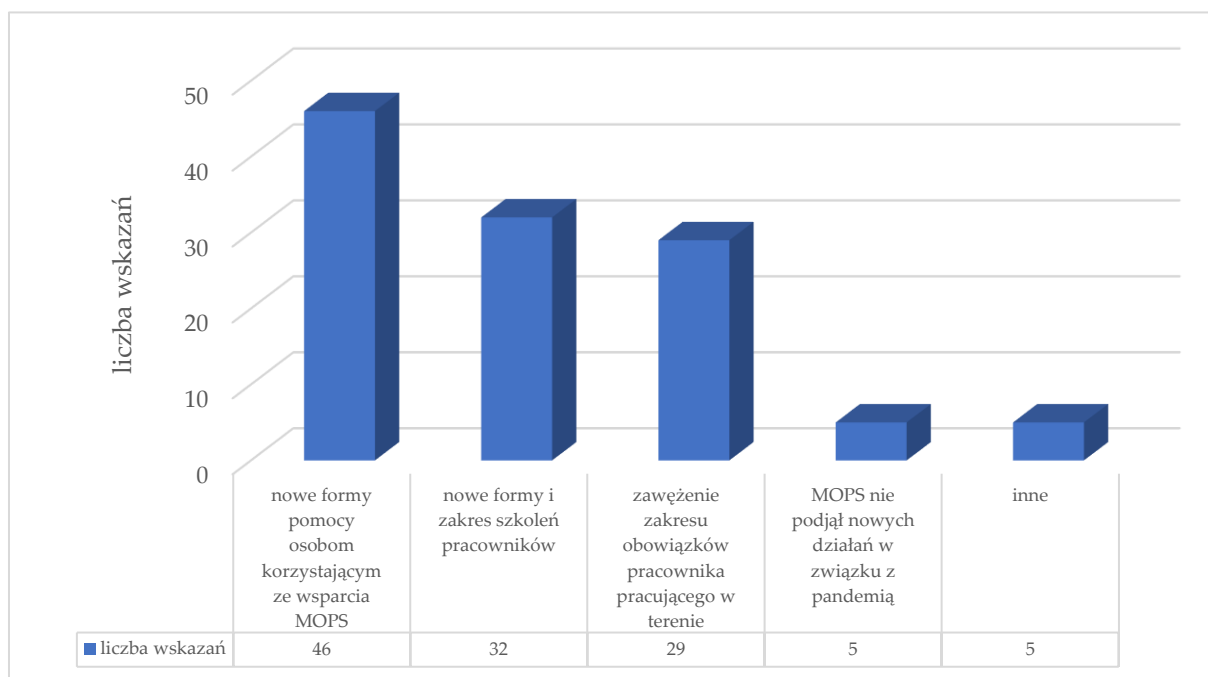
Nowością dla podopiecznych było ograniczenie lub brak osobistego kontaktu z pracownikiem MOPS, brak kontaktu z asystentem rodziny, brak lub ograniczenie wizyt u podopiecznego, przeniesienie kontaktów do siedziby MOPS.

Badani szczególnie pozytywnie ocenili jakość i częstotliwość kontaktów telefonicznych co wyrażało się w stwierdzeniach: *lepszy kontakt telefoniczny; dobry kontakt telefoniczny; pracownicy więcej telefonują, pracownicy nie mogą spotkać się z klientem, nie wchodzi w środowisko; mniej wizyt w domu, więcej telefonicznego kontaktu.*

Uwagi krytyczne odnosiły się do braku nowych działań w związku z pandemią. Badani nie zauważyli żadnych nowych działań lub, jak twierdzą, nie zostali o takich działaniach poinformowani: *Mops nie pilnuje i nie przestrzega obowiązków w sprawie pandemii; bo nie było; nie doświadczyłem zmian związanych z funkcjonowaniem MOPSu; nie widzę różnicy; żadnych kroków; nie dostrzegłem żadnych zmian, poza tym, iż wywiad środowiskowy jest teraz przeprowadzany telefonicznie; nic mi nie wiadomo na ten temat; nie otrzymałam żadnej dodatkowej pomocy.*

Jak już wcześniej wspomniano także pracowników MOPS w Katowicach zapytano o nowe działania podjęte przez MOPS w związku z pandemią (Wykres 46).

Wykres 46. Nowe działania podjęte przez MOPS w Katowicach w związku z pandemią, w opinii badanych pracowników, N=68



Źródło: badania własne 2021

Pracownicy MOPS w Katowicach wśród nowych, podjętych w związku z pandemią działań wymieniali przede wszystkim:

- kontakt telefoniczny (w tym poradnictwo dla rodzin, odrabianie zadań z dziećmi i młodzieżą przez telefon, wywiady środowiskowe prowadzone przez telefon oraz infolinia dla seniorów);
- kontakt online pracowników (w tym udział w szkoleniach i superwizjach, przyjmowanie wniosków oraz telekonsultacje w ramach pomocy psychologicznej osób potrzebujących wsparcia);
- pomoc rzeczową dla osób wspieranych przez MOPS (w tym pomoc żywnościową, doposażenie w środki ochrony osobistej i sprzęt do nauki zdalnej);
- pomoc organizacyjną (w tym dostarczanie posiłków dla seniorów i robienie zakupów, transport na szczepienia i pomoc w umawianiu wizyt lekarskich).

Powyższe formy działalności MOPS były wskazywane wielokrotnie. Warto osobno odnotować dwa komentarze formułowane jako ogólna ocena podjętych działań. Wskazywały one na wynikające ze zmian znaczące utrudnienia w pracy z rodzinami (co przyniosło niekorzystne efekty) oraz utrudnienia związane z udziałem w kursach, szkoleniach zwiększających kompetencje pracowników.

PODSUMOWANIE WYNIKÓW BADAŃ

Przeprowadzone badania miały na celu ukazanie sytuacji osób wspieranych przez MOPS oraz pracowników MOPS, którzy znaleźli się w bezprecedensowej, nieprzewidywalnej i niezwykle trudnej rzeczywistości pandemicznej, z perspektywy samych zainteresowanych. Główne ustalenia poczynione w oparciu o zgromadzone dane prezentujemy zgodnie z przyjętą przez zespół badawczy nadrzędną zasadą by możliwie symetrycznie traktować wagi pandemicznych konsekwencji dotyczących pracowników i podopiecznych MOPS.

Przeprowadzone badania pozwalają w obszarze celu badawczego dotyczącego **rozpoznania uwarunkowań życia i ograniczeń związanych z pandemią** nakreślić następujący obraz:

- Badani, zarówno **osoby wspierane, jak i pracownicy MOPS w Katowicach** deklarują, iż dominującym uczuciem związanym z sytuacją wywołaną przez wirus Sars-Cov-2 poczucie **zaskoczenia** zaistniała sytuacją. Osoby wspierane przez MOPS mocno odczuwały także mobilizację do poradzenia sobie z problemem. Wśród pracowników MOPS mocno odczuwane było ogólne uczucie zagrożenia.
- **Osoby wspierane przez MOPS, ale i pracownicy** tej instytucji w większości informowali, iż w czasie pandemii **więzi pomiędzy domownikami nie uległy zmianie**. Wśród znacząco rzadszych informacji o tym, że więzi uległy zmianie zdecydowanie dominuje zacieśnienie więzi u obu grup badanych.
- Z podanego w ankiecie wachlarza zmian wywołanych przez pandemię, zarówno **osoby wspierane przez MOPS, jak i pracownicy szczególnie podkreślali: zmęczenie szumem medialnym wokół pandemii oraz obawy przed zakażeniem wirusem SARS-CoV-2**. Osoby wspierane przez MOPS odczuwały też ogólne uczucie zmęczenia a także obawy o stabilność finansową oraz zwiększone obciążenie obowiązkami domowymi. Pracownicy MOPS zwracali uwagę na: nasilenie uczucia ogólnego zmęczenia oraz ograniczenie kontaktów z przyjaciółmi.
- W odniesieniu do zmian w zakresie częstotliwości kontaktów z innymi osobami badani, wspierani przez MOPS jak i pracownicy, stwierdzili, że częstotliwość kontaktów nie zmniejszyła się jedynie z domownikami oraz sąsiadami, natomiast zmniejszyła się z przyjaciółmi i dalszą rodziną.
- W zakresie zmian ilości czasu przeznaczonego na różne aktywności **zarówno u osób wspieranych przez MOPS, jak i pracowników, przeważała opinia, że nie nastąpiły w tym zakresie widoczne zmiany**. W opiniach przedstawicieli obu grup zwiększeniu uległa

ilość czasu przeznaczony dla domowników, jak też na obowiązki domowe, natomiast zmniejszeniu uległa ilość czasu poświęcana na aktywność fizyczną i hobby oraz udział w kulturze. Wśród znacznej liczby pracowników MOPS panowała opinia, że zwiększeniu uległ czas przeznaczony na obowiązki zawodowe.

- W zakresie form spędzania czasu wolnego w obu grupach formułowane zostały dość podobne opinie. **Wśród czynności kontynuowanych przez osoby wspierane i pracowników MOPS jeszcze przed pandemią znalazły się: gotowanie, pieczenie, surfowanie po Internecie, czytelnictwo oraz oglądanie telewizji.** Wśród przedstawicieli obu grup jako nowa forma pojawiło się rozpoczęcie aktywności fizycznej w domu (choć nie były to odpowiedzi bardzo liczne).
- Jeśli chodzi o ocenę funkcjonowania w okresie pandemii to wśród osób wspieranych przez MOPS zdecydowana większość uznała, że ich codzienne funkcjonowanie nie zmieniło się lub uległo polepszeniu. Jest to dość zadziwiające, zwłaszcza w porównaniu z opiniami pracowników MOPS, których większość była zdania, że codzienne funkcjonowanie osób wspieranych przez MOPS uległo pogorszeniu.
- Ocena wpływu pandemii na funkcjonowanie podopiecznych MOPS w opiniach ich samych wyrażała się w przekonaniu, że ich funkcjonowanie **pozostało bez zmian, lub uległo pogorszeniu w niewielkim stopniu.** Podobnie uważali pracownicy MOPS. W sposób wyraźny wypowiedzi badanych – osób wspieranych przez MOPS – ukazują cztery obszary funkcjonowania, w którym nastąpiło znaczące pogorszenie. Dotyczyło to sfer: ochrony zdrowia, relacji międzyludzkich, zdrowia psychicznego, gospodarowania czasem. W pojedynczych opiniach pojawiło się przekonanie, że nastąpiła poprawa w dużym stopniu. Opinie pracowników MOPS są na ten temat zbieżne z opiniami podopiecznych tej instytucji. Wskazali oni na sfery: ochronę zdrowia, zdrowie psychiczne, zabezpieczenia materialnego oraz gospodarowania czasem.

Podsumowanie niniejszej części raportu stanowi uwaga o umiarkowanym, w opinii badanych osób, wpływie pandemii COVID-19 i związanych z nią ograniczeń na uwarunkowania życia podopiecznych, pracowników i pracowniczek MOPS w Katowicach. Przegląd wyników badań pozwala na wskazanie aspektów, które zostały w tym obszarze podobnie określone przez osoby badane w obydwu grupach. Można zatem zauważyć, że poczucie ogólnego zagrożenia wywołanego pojawieniem się pandemii COVID-19 dotyczy w tym samym wymiarze pracowników/pracowniczek, jak i podopiecznych Ośrodka. Podobnie rzecz ma się w kwestii wywołanych pandemią zmian w obszarze więzi między domownikami, czy w przypadku, powiązanego z tą kwestią zagadnienia, nasilenia kontaktów między

domownikami. I w jednym, i w drugim wypadku reperkusje pandemii zostały ocenione przez większość osób badanych jako umiarkowane i możemy mówić tu o podobnym zakresie ich doznawania, zarówno wśród objętych opieką, jak i zatrudnianych przez MOPS respondentów.

W obszarze celu badawczego związanego z rozpoznaniem sytuacji w zakresie **adekwatności świadczonego przez MOPS wsparcia osobom objętym pomocą instytucji** w czasie pandemii wyniki badań wskazują, iż:

- **Ocena skuteczności udzielanego wsparcia dokonana przez osoby wspierane przez MOPS w Katowicach pokazała dobrą skuteczność** udzielanego podopiecznym wsparcia, zarówno na samym początku pandemii, jak i w jej późniejszych fazach. Ocena skuteczności wsparcia udzielanego przez MOPS w opiniach pracowników jego jest bardzo niejednoznaczna i nie ma wyraźnie zarysowanych tendencji.
- Jeśli chodzi o ocenę przygotowania pracowników MOPS do wykonywania pracy w czasie pandemii to w opiniach zdecydowanej większości osób wspieranych przez MOPS byli oni bardzo dobrze przygotowani. W ocenie samych pracowników MOPS posiadali oni **wysokie umiejętności w zakresie** komunikowania się za pomocą kanałów elektronicznych, umiejętności pracy zdalnej, jak też wiedzy o procedurach bezpieczeństwa w sytuacji zagrożenia epidemiologicznego. wszystkie wymienione obszary doceniły także osoby wspierane przez MOPS, które jeszcze podkreśliły dobre przygotowanie pracowników w zakresie umiejętności pracy w sytuacji stresu związanego z ryzykiem zakażenia wirusem.
- W zakresie **oceny jakości realizacji usług** oferowanych przez MOPS badani – osoby wspierane przez tę instytucję – najwyżej ocenili **kontakt z pracownikiem socjalnym, realizację spraw przez Internet oraz wsparcie edukacyjne** (dostęp do komputera, Internetu). **Przeważająca część pracowników MOPS maksymalną skuteczność wskazała dla:** pogotowia zakupowego, pomocy prawnej telefonicznie lub online.
- Jeśli chodzi o informacje dotyczące osób lub instytucji, które oprócz MOPS pomagają **podopiecznym MOPS to w ocenie tychże osób najczęściej nikt im nie pomógł**, a jeśli już to najbliższa rodzina. **Podobnego zdania co do udziału najbliższej rodziny byli też pracownicy MOPS**, ale oprócz tego wskazywali też na organizacje pozarządowe i wolontariuszy.
- Obszarami, które w opinii badanych osób, wspieranych przez MOPS, wymagały **dużego i bardzo dużego wsparcia** ze strony instytucji było **zapewnienie zabezpieczenia finansowego**, oraz zakup i dostarczenie podstawowych artykułów żywnościowych. Zapotrzebowanie to wzrosło nieco w okresie pandemii. W opinii większości pracowników

MOPS osoby wspierane wymagały w okresie pandemii znacznie intensywniejszych działań **w zakresie emocjonalnego wsparcia oraz zabezpieczenia finansowego** (co i przed pandemią było bardzo ważne), ale też pomocy w zorganizowaniu wizyty lekarskiej oraz dostarczenie środków ochrony osobistej.

- **Dużą trudność w ocenie skuteczności wsparcia realizowanego przez MOPS widać zarówno w ocenach osób wspieranych przez tę instytucję, ale i samych pracowników MOPS.** Oceny są dość rozbieżne, nie wyłaniają się z nich żadne widoczne tendencje. Wydaje się więc, że są one bardzo zróżnicowane i subiektywne.
- **Jeśli chodzi o sposoby komunikowania się z pracownikami MOPS to obie grupy badanych były bardzo zgodne w swoich opiniach. Stwierdzono, iż najczęściej był to kontakt telefoniczny, kontakt osobisty w siedzibie MOPS, kontakt mailowy bądź za pomocą komunikatorów.** Osoby wspierane przez MOPS, w opiniach połowy badanej grupy pracowników MOPS, miały świadczone też wizyty terenowe. Tę formę komunikacji osoby wspierane przez MOPS uważały za najrzadszą.
- **W zakresie wypracowanych form komunikacji, które w opiniach badanych powinny być wprowadzone na stałe w obu grupach badanych panowała zgodność co do kontaktów telefonicznych.** Osoby wspierane przez MOPS słabo były zainteresowane kontaktem z użyciem komunikatorów internetowych, czym natomiast znacząco byli zainteresowani pracownicy. Osoby wspierane przez MOPS zamiast komunikatorów preferowały kontakt mailowy.

Podsumowując tę część raportu należy podkreślić, że wsparcie świadczone przez MOPS w Katowicach w czasie pandemii COVID-19 zostało ocenione przez podopiecznych, jako skuteczne na każdym jej etapie lub też wskazano na trudność w dokonaniu takiej oceny. Źródłem pozytywnej opinii jest m.in. w większości określone jako dobre lub bardzo dobre przygotowanie pracowników i pracowniczek MOPS do świadczenia pomocy w każdej z badanych sfer kompetencji (m.in. umiejętności komunikacyjne, znajomość procedur i regulacji prawnych, kompetencje emocjonalne). Zestawienie ocen wspomnianych kompetencji dokonanych przez pracowników i pracowniczki oraz przez podopiecznych MOPS ukazuje ich zbieżność. Jest ona o tyle znacząca, że, jak wynika z informacji udzielonych przez samych podopiecznych/podopieczne, wsparcie udzielane przez MOPS było głównym, a często jedynym (wyłączając najbliższą rodzinę), jakie badani otrzymywali w rozważanym okresie pandemii. Co ciekawe, zagadnienie innych niż świadczone przez Ośrodek źródeł wsparcia, doznawanego przez jego podopiecznych, zostało opisane inaczej przez jego pracowników/pracowniczki.

Odmienne kształtują się także opinie obu grup dotyczące konkretnych usług świadczonych przez MOPS. Wynika to m.in. ze zróżnicowania w dostępie podopiecznych do poszczególnych profilowanych pod kątem typu beneficjentów usług oraz większej wiedzy pracowników/pracowniczek Ośrodka na temat częstotliwości udzielania danego rodzaju wsparcia.

Ważną obserwacją jest to, że ujawnienie się zagrożenia COVID-19 i okoliczności pandemiczne nie wpłynęły istotnie na profil potrzeb, które deklarowali podopieczni/podopieczne. Związany z pandemią wzrost zapotrzebowania na wsparcie u osób korzystających z pomocy Ośrodka zauważają natomiast jego pracownicy/pracowniczki. Różna jest także ocena skuteczności zaspokajania tych potrzeb. Beneficjenci działań pomocowych najbardziej zgodni/zgodne są w wypadku opinii o stosunkowo wysokiej skuteczność wsparcia finansowego, emocjonalnego – i tu dostrzec można analogię z opiniami pracowników i pracowniczek MOPS. Niemniej w pozostałych, dotyczących skuteczności działań pomocowych kwestiach, podopieczni/podopieczne, jak i pracownicy MOPS, skłaniają się do udzielenia zróżnicowanych i skrajnych oceny.

Ponadto, badania pokazały zgodność opinii pracowników/pracowniczek i podopiecznych MOPS formułowanych względem przyjętych w czasie pandemii form kontaktu pomiędzy obiema badanymi grupami. Sugeruje to dobre rozpoznanie przez Ośrodek potrzeb i możliwości w tym względzie, a także elastyczność tych form kontaktu – cenną w kontekście okoliczności pandemii COVID-19.

Z zakresie zagadnień wyznaczonych problemem badawczym dotyczącym **rozpoznania sytuacji w zakresie pojawienia się w związku z pandemią nowych wyzwań, kontekstów i uwarunkowań wykonywania pracy przez pracowników MOPS** w oparciu o uzyskane wyniki badań można wyprowadzić następujące ustalenia:

- W badanej grupie **osób wspieranych przez MOPS** 26% stanowiły osoby pracujące. Badani ci uznali, że **sytuacja pandemiczna nie wpłynęła w sposób znaczący na wykonywaną przez nich pracę**, jednakże pojawiły się drobne sugestie co do obniżonego poczucia bezpieczeństwa związanego z zatrudnieniem zwiększonej czasochłonności wykonywanych zajęć, a także utrudniony kontakt z przełożonym i utrudnienie związane z wprowadzeniem pracy zdalnej. Natomiast duża grupa **pracowników MOPS** zadeklarowała, że **nie doświadcza utrudnień** w kontaktach z dyrekcją, ani swoimi współpracownikami. Największe nasilenie trudności dotyczyło sfery relacji z osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS. Istotnym okazało się też poczucie zwiększenia czasochłonności wykonywanych czynności.
- **Osoby badane wspierane przez MOPS** najliczniej wskazywały na **brak trudności w związku ze świadczeniem pracy** w sytuacji pandemii. Z uwagi na mały udział osób

aktywnych zawodowo w grupie wszystkich badanych (14 z 53 osób), nie można formułować generalizacji. Natomiast pracownicy MOPS wskazywali, że największy problem stanowiły sytuacje związane z utrudnionym kontaktem z osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS, braki kadrowe (np. choroba lub opieka nad dzieckiem) oraz utrudniony kontakt ze specjalistami.

- Jako **nowe działania podjęte przez MOPS** w związku z pandemią **osoby wspierane** przez tę instytucję wskazały: **nowe formy kontaktu (telefoniczny, wideo kontakty), wsparcie rzeczowe w środki ochrony osobistej, pomoc rzeczowa w związku z nauczaniem zdalnym (laptopy), pomoc rzeczowa (żywność i inne)**. Oczywiście zapewne część z nich występowała przed pandemią, ale miały na pewno inną specyfikę i sposób realizacji. Nowym działaniem było też dla tej grupy ograniczenie kontaktów terenowych i przeniesienie ich do siedziby MOPS. **W pewnej mierze opinie pracowników MOPS pokrywają się z powyższymi**, ale dodatkowo wskazują oni na pomoc organizacyjną (dostarczanie posiłków dla seniorów i robienie zakupów, transport na szczepienia i pomoc w umawianiu wizyt lekarskich

Co prawda, raport niniejszy pozwala ukazać nowe wyzwania, konteksty i uwarunkowania wykonywania pracy przez pracowników/pracowniczki MOPS wywołane pandemią COVID-19, także w zestawieniu z informacjami dotyczącymi sytuacji zawodowej podopiecznych, jednakże mała liczba pracujących, w gronie badanych osób objętych wsparciem Ośrodka, nie pozwala tutaj na formułowanie generalizacji. W trybie podsumowania warto jednak zauważyć, że utrudnienia dotyczące świadczenia pracy przez pracowników/pracowniczki MOPS w najmniejszym stopniu wystąpiły w sferze wewnętrznego funkcjonowania instytucji (kontakt ze współpracownikami, formy pracy zdalnej). Natomiast w aspekcie pracy z podopiecznymi, oceny zmian funkcjonowania zawodowego pracowników i pracowniczek Ośrodka okazały się równomiernie zróżnicowane (podobna liczebność średnich i skrajnych ocen).

Uogólniając, można mówić o umiarkowanym wpływie pandemii na funkcjonowanie zawodowe pracowników i pracowniczek ośrodka. Bezsprzecznie następujące po sobie okresy pandemii wywoływały sytuacje zawodowo trudne i można dostrzec zależność pomiędzy ich nasilaniem się, a wprowadzaniem społecznych obostrzeń oraz brakami kadrowymi związanymi z częstszymi zachorowaniami. Nadal są to jednak okoliczności, które nie były wskazywane przez większość badanych. Co istotne, zarówno pracownicy i pracowniczki MOPS, jak i ich podopieczni i podopieczne zgodnie w większości wskazują na przeprowadzenie zmian dostosowujących funkcjonowanie Ośrodka do okoliczności czasu pandemii COVID-19.

SPIS WYKRESÓW

Wykres 1. Odczucia/reakcje badanych podopiecznych na wybuch pandemii w marcu 2020 r., N=53 _____	9
Wykres 2. Odczucia/reakcje badanych pracowników MOPS na wybuch pandemii w marcu 2020r., N=68 _____	10
Wykres 3. Zmiana więzi pomiędzy domownikami w rodzinach podopiecznych MOPS w okresie od marca 2020 do teraz, N=53 _____	11
Wykres 4. Zmiana więzi pomiędzy domownikami w rodzinach pracowników MOPS w okresie od marca 2020 r. do teraz, N=68 _____	11
Wykres 5. Opinie podopiecznych MOPS na temat zmian doświadczanych w czasie pandemii, N = 53 _____	12
Wykres 6. Opinie pracowników MOPS na temat zmian doświadczanych w czasie pandemii, N=68 _____	16
Wykres 7. Zmiana częstotliwości kontaktów podopiecznych MOPS z wymienionymi osobami/grupami, N=53 _____	17
Wykres 8. Zmiana częstotliwości kontaktów pracowników MOPS z wymienionymi osobami/grupami, N=68 _____	18
Wykres 9. Zmiana ilości czasu podopiecznych MOPS przeznaczonego na wymienione aktywności, N=53 _____	19
Wykres 10. Zmiany w ilości czasu przeznaczanego przez pracowników MOPS na różne aktywności, N=68 _____	20
Wykres 11. Formy spędzania czasu wolnego przez podopiecznych MOPS i ich intensywność w czasie pandemii, N=53 _____	21
Wykres 12. Formy spędzania czasu wolnego przez pracowników MOPS i ich intensywność w czasie pandemii, N = 68 _____	23
Wykres 13. Ocena własnego funkcjonowania podczas pandemii przez podopiecznych MOPS, N=53 _____	24
Wykres 14. Ocena funkcjonowania w czasie pandemii osób korzystających ze wsparcia MOPS w opinii pracowników, N= 68 _____	25
Wykres 15. Autoocena wpływu pandemii na funkcjonowanie podopiecznych MOPS, N=53 _____	26
Wykres 16. Ocena wpływu pandemii przez pracowników MOPS na wybrane obszary funkcjonowania podopiecznych, N=68 _____	28
Wykres 17. Skuteczność udzielanego wsparcia przez MOPS w określonych okresach trwania pandemii w opiniach podopiecznych MOPS, N=53 _____	30
Wykres 18. Ocena skuteczności wsparcia udzielanego podopiecznym w różnych okresach trwania pandemii w opinii pracowników MOPS, N=68 _____	31
Wykres 19. Ocena przygotowania pracowniczek i pracowników MOPS do wykonywania pracy w czasie pandemii w opiniach podopiecznych, N=53 _____	32
Wykres 20. Ocena przygotowania do wykonywania pracy w czasie pandemii, w opinii pracowników, N=68 _____	34
Wykres 21. Oceny beneficjentów realizacji usług przez MOPS w czasie pandemii, N=53 _____	35
Wykres 22. Ocena osób pracujących w MOPS realizacji usług dla beneficjentów w czasie pandemii, N=68 _____	36

Wykres 23. Opinie na temat zapotrzebowania na wsparcie ze strony MOPS przez respondentów w zakresie poszczególnych potrzeb w okresie przed pandemią, N=53	39
Wykres 24. Opinie podopiecznych MOPS na temat zapotrzebowania na wsparcie ze strony MOPS w zakresie poszczególnych obszarów funkcjonowania w czasie pandemii, N=53	40
Wykres 25. Opinie pracowników MOPS na temat zapotrzebowania klientów na wsparcie ze strony MOPS w zakresie poszczególnych potrzeb w okresie przed pandemią, N=68	42
Wykres 26. Opinie pracowników MOPS na temat zapotrzebowania klientów na wsparcie ze strony mops w zakresie poszczególnych obszarów funkcjonowania w okresie pandemii, N=68	43
Wykres 27. Skuteczność wsparcia realizowanego przez MOPS w zaspokajaniu potrzeb w czasie pandemii w ocenie podopiecznych MOPS, N=53	45
Wykres 28. Ocena skuteczności wsparcia w zaspokajaniu potrzeb osób korzystających z pomocy MOPS w okresie pandemii w opiniach pracowników MOPS, N=68	46
Wykres 29. Sposoby komunikowania się osób wspieranych z pracownikami/pracowniczkami MOPS w czasie trwania pandemii, N=53	48
Wykres 30. Sposoby komunikowania się pracowników MOPS z osobami korzystającymi ze wsparcia w czasie pandemii, N=68	49
Wykres 31. Rodzaje form komunikacji osób pracujących w MOPS z osobami korzystającymi ze wsparcia w czasie pandemii, które w opinii wspieranych powinny być wprowadzone na stałe, N=53	50
Wykres 32. Formy komunikacji pracowników MOPS z osobami korzystającymi ze wsparcia w czasie pandemii, które w opinii pracowników powinny być wprowadzone na stałe N=68	51
Wykres 33. Sytuacja zawodowa badanych osób wspieranych przez MOPS w Katowicach, N= 53	54
Wykres 34. Opinie podopiecznych MOPS na temat wpływu pandemii na obszary ich funkcjonowania zawodowego, N=14	55
Wykres 35. Opinie pracowników MOPS na temat wpływu pandemii na obszary ich funkcjonowania zawodowego, N=68	56
Wykres 36. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla osób wspieranych przez MOPS w Katowicach, N=14	59
Wykres 37. Sytuacje zawodowe pracowników MOPS, związane z pandemią, trudne do rozwiązania, N=68	60
Wykres 38. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Katowicach: utrudniony kontakt z osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS, N=68	61
Wykres 39. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Katowicach: konieczność realizacji zadań dodatkowych w zastępstwie nieobecnych współpracowników, N=68	62
Wykres 40. Sytuacje zawodowe związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Katowicach: braki kadrowe spowodowane zwolnieniami (np. w związku z chorobą; opieką nad dzieckiem), N=68	62
Wykres 41. Sytuacje zawodowe związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników w POPS w Katowicach: utrudniony kontakt z poradniami specjalistycznymi (np. terapeutycznymi, psychologicznymi) N=68	63

Wykres 42. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Katowicach: braki w zakresie procedur bezpieczeństwa związanych z pandemią, N=68	63
Wykres 43. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS Katowice: braki środków ochrony osobistej, N=68	64
Wykres 44. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Katowicach: utrudniony kontakt ze współpracownikami, N=68	65
Wykres 45. Nowe działania podjęte przez MOPS w Katowicach w związku z pandemią, w opinii podopiecznych MOPS, N=53	65
Wykres 46. Nowe działania podjęte przez MOPS w Katowicach w związku z pandemią, w opinii badanych pracowników, N=68	67

SPIS TABEL

Tabela 1. Osoby, organizacje i instytucje (oprócz MOPS) świadczące pomoc respondentom, podopiecznym MOPS, w czasie pandemii, N=53	37
Tabela 2. Instytucje i osoby wspierające podopiecznych MOPS w opiniach pracowników, N=68	38

NOTY O AUTORACH

Dobosz Dagmara – doktor nauk społecznych w dyscyplinie pedagogika. Pedagog i interwent kryzysowy. Pracuje w Instytucie Pedagogiki Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Autorka kilkudziesięciu publikacji naukowych. Jej zainteresowania badawcze oscylują wokół zagadnień problematyki płci społeczno-kulturowej, seksualności człowieka, seksualizacji kultury oraz dobrostanu dzieci i młodzieży.

Gierczyk Marcin – doktor nauk społecznych w dyscyplinie pedagogika. Pedagog i interwent kryzysowy. Pracuje w Instytucie Pedagogiki Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Autor kilkudziesięciu publikacji naukowych. Jego zainteresowania badawcze oscylują wokół zagadnień problematyki edukacji uczniów zdolnych, dobrostanu dzieci i młodzieży oraz zagadnień statusu płci w różnych kontekstach społecznych i edukacyjnych.

Kitlińska-Król Małgorzata – doktor nauk humanistycznych w zakresie pedagogiki; adiunkt na Wydziale Nauk Społecznych Uniwersytetu Śląskiego, Instytutu Pedagogiki w Katowicach. Autorka, współautorka, współredaktorka licznych opracowań naukowych i artykułów. Problematyka jej zainteresowań badawczych koncentruje się wokół praktyczno-teoretycznej działalności dotyczącej: współczesnych poglądów na pedagogikę – edukację, wychowanie (wychowanie rodzinne), opiekę, jak i praktyczną działalność pedagogiczną/logopedyczną.

Majewska-Kafarowska Agnieszka – doktor nauk humanistycznych w zakresie pedagogiki. Pracuje w Instytucie Pedagogiki Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Jej zainteresowania naukowe dotyczą szeroko ujmowanego problemu funkcjonowania i rozwoju człowieka dorosłego i starszego, specyfiki i uwarunkowań biograficznych i społeczno-kulturowych warunkujących życie i rozwój. Autorka kilkudziesięciu publikacji z zakresu andragogiki i gerontologii społecznej. Od kilkunastu lat zaangażowana w inicjatywy na rzecz osób starszych (m.in. aktywne działania dla uniwersytetów trzeciego wieku). Członkini Akademickiego Towarzystwa Andragogicznego.

Michalski Łukasz – doktor nauk humanistycznych w zakresie pedagogiki, pracownik Instytutu Pedagogiki Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. W swoich zainteresowaniach naukowych oscyluje wokół filozoficznych i kulturowych kontekstów wychowania oraz strategii badań jakościowych, w szczególności eksploatując styk metodologii literaturoznawstwa i refleksji nad wychowaniem. Aktualnie wysiłki badawcze skupia na zagadnieniach dotyczących teorii historiografii wychowania. Opublikował m.in. książkę *Przemiany syntez niemożliwych. W stronę pedagogiczności podręcznikowej historiografii wychowania*, będącą krytyczną analizą współczesnych syntez historyczno-wychowawczych wykorzystywanych w kształceniu akademickim.

Moczia Krystyna – doktor nauk humanistycznych w zakresie pedagogiki; adiunkt na Wydziale Nauk Społecznych Uniwersytetu Śląskiego, Instytutu Pedagogiki w Katowicach. Jej zainteresowania zawodowe koncentrują się wokół edukacji i rehabilitacji dziecka przewlekle chorego i jego rodziny w podstawowych środowiskach wychowawczych oraz w warunkach hospitalizacji. Autorka/współautorka ponad 65 publikacji, głównie z obszaru pedagogiki specjalnej. Członek HOPE – Hospital Organisation of Pedagogues in Europe (NADZIEJA-międzynarodowa organizacja pozarządowa zrzeszająca nauczycieli pracujących z dziećmi i młodzieżą wymagającą opieki medycznej).

Nieduziak Edyta M. – doktor nauk humanistycznych w zakresie pedagogiki, absolwentka Wydziału Pedagogiki i Psychologii oraz Wydziału Humanistycznego Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, pracownik badawczo-dydaktyczny w Instytucie Pedagogiki na Wydziale Nauk Społecznych Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Jej zainteresowania badawcze koncentrują się wokół kulturowych i społecznych kontekstów niepełnosprawności, *disability study*. Prowadzi badania dotyczące rehabilitacji społecznej i zawodowej osób z niepełnosprawnością, inkluzji społecznej osób z niepełnosprawnością, wykorzystania twórczości i sztuki w procesach terapeutycznych i rozwojowych. Autorka licznych publikacji. Aktywnie działa na rzecz osób z niepełnosprawnością i ich środowiska w organizacjach pozarządowych.

Niemiec Marta – doktor nauk społecznych w dyscyplinie pedagogika. Pedagog specjalny i praktyk. Pracownik badawczo-dydaktyczny w Instytucie Pedagogiki Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Autorka kilkudziesięciu publikacji naukowych. Specjalizuje się w diagnozie i terapii dzieci i młodzieży ze specjalnymi (indywidualnymi) potrzebami edukacyjnymi oraz diagnozie i terapii dorosłych osób z niepełnosprawnościami i ich rodzin. Zainteresowania naukowo-badawcze koncentrują się także na procesie oraz kontekstach psychospołecznego funkcjonowania osób niepełnosprawnych, współczesnych obszarach wyzwań w zakresie inkluzji społecznej i edukacyjnej, *disability studies* i *diversity studies*.

Szafrańska Anida – doktor nauk humanistycznych w zakresie pedagogiki; adiunkt na Wydziale Nauk Społecznych Uniwersytetu Śląskiego, Instytutu Pedagogiki w Katowicach. Autorka, współautorka, współredaktorka opracowań naukowych i artykułów. Problematyka jej zainteresowań badawczych koncentruje się wokół wsparcia społecznego rodzin z dzieckiem z zaburzeniami ze spektrum autyzmu, edukacji dzieci ze specjalnymi potrzebami edukacyjnymi w tym z ASD.

Widawska Edyta – profesorka Uniwersytetu Śląskiego, habilitacja w zakresie pedagogiki, doktorat w zakresie socjologii. Absolwentka Szkoły Praw Człowieka i ekspertka Helsińskiej Fundacji Praw Człowieka, członkini Sieci Obywatelskiej Watchdog Polska, specjalistka ds. monitoringu i praw człowieka. Współpracuje z licznymi organizacjami trzeciego sektora. Autorka i współautorka licznych publikacji naukowych, dydaktycznych i popularno-naukowych. Pracę akademicką łączy z praktyką, realizując liczne projekty we współpracy z instytucjami zaangażowanymi we wprowadzenie polityk równościowych na poziomie krajowym i międzynarodowym.



ISBN: 978-83-66445-22-2



UNIWERSYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH

