



POMOC SPOŁECZNA W TRAKCIE PANDEMII COVID-19

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

AGNIESZKA MAJEWSKA-KAFAROWSKA | EDYTA WIDAWSKA
EDYTA NIEDUZIAK | ŁUKASZ MICHAŁSKI | 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 Częstochowa

AGNIESZKA MAJEWSKA-KAFAROWSKA

EDYTA WIDAWSKA

EDYTA NIEDUZIAK

ŁUKASZ MICHAŁSKI

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: 978-83-66445-21-5

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	31
3. SPECYFIKA I UWARUNKOWANIA ŚWIADCZENIA PRACY PRZEZ PODOPIECZNYCH I PRACOWNIKÓW MOPS W CZASIE PANDEMII	55
PODSUMOWANIE WYNIKÓW BADAŃ	69
SPIS WYKRESÓW	76
SPIS TABEL	79
NOTY O AUTORACH	80

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 Częstochowa” 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 dugi 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 pomocy potrzebujących, o tyle zastanowienie nad kondycją pracowników tej pomocy udzielających już tego automatyzmu nie podziela. Zależało nam na stosownym doszacowaniu również tego ostatniego aspektu funkcjonowania instytucji pomocowych.

Grupę osób uczestniczących w badaniu stanowili zarówno pracownicy, jak i podopieczni MOPS z Częstochowy. 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.

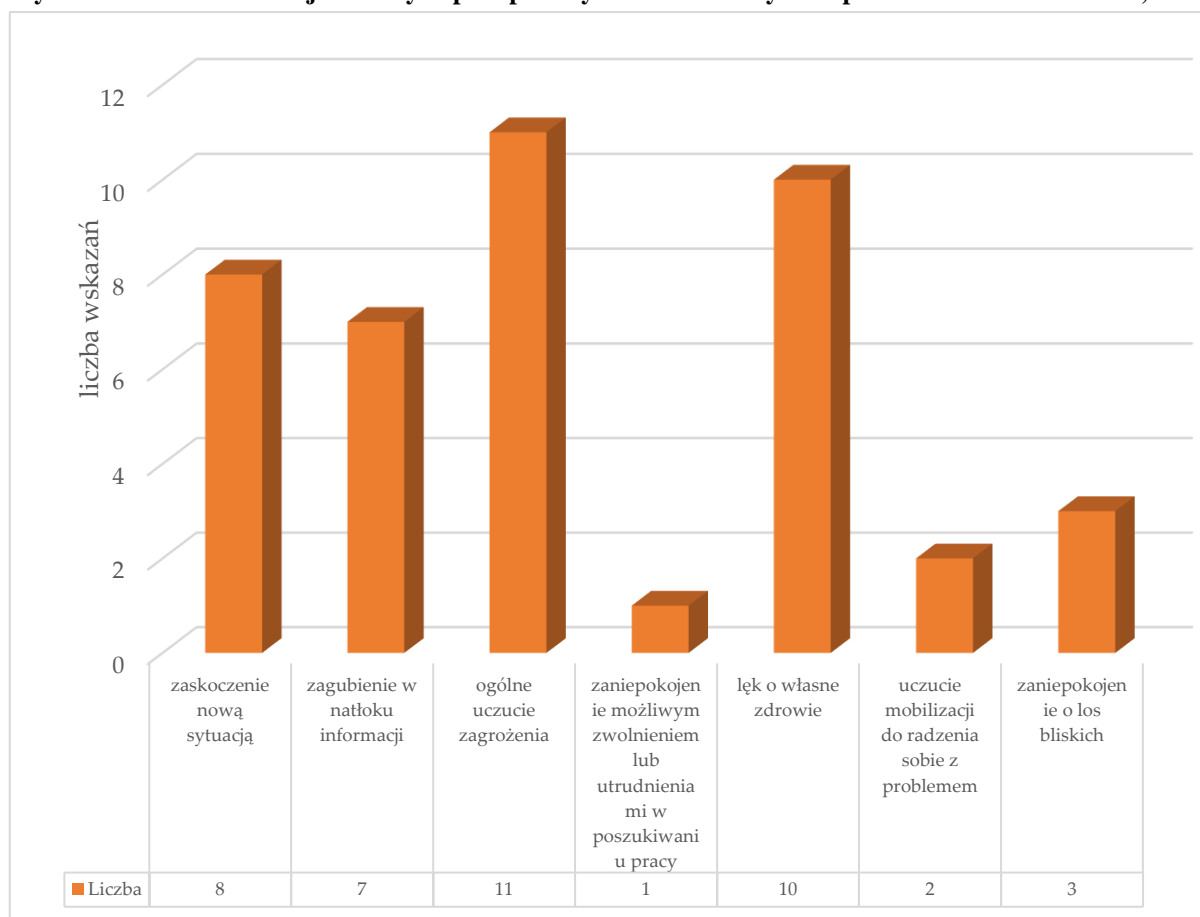
Materiał badawczy stanowią kwestionariusze wypełnione przez 115 pracowników i 42 podopiecznych. Należałoby już tutaj zauważyć, że o ile badaniom przyświecał cel nastawiony na opis konsekwencji pandemii dla funkcjonowania MOPS, o tyle nie bez znaczenia jest wpływ epidemicznych okoliczności na kształt możliwego zakresu przedstawianych tu wyników. Liczba osób uczestniczących w badaniach wskazuje, że możliwość dotarcia do badanych osób mogła zostać zakłócona przez COVID-19, zwłaszcza w wypadku drugiej ze wspomnianych grup.

„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 największej liczbie badanych towarzyszyło uczucie ogólnego zagrożenia (11 odpowiedzi), w następnej kolejności lęk o własne zdrowie (10 odpowiedzi). Najrzadziej – według respondentów – odczuwano mobilizację do poradzenia sobie z problemem (2 wskazania) oraz zaniepokojenie możliwą utratą pracy czy utrudnieniami w jej poszukiwaniu (1 wskazanie).

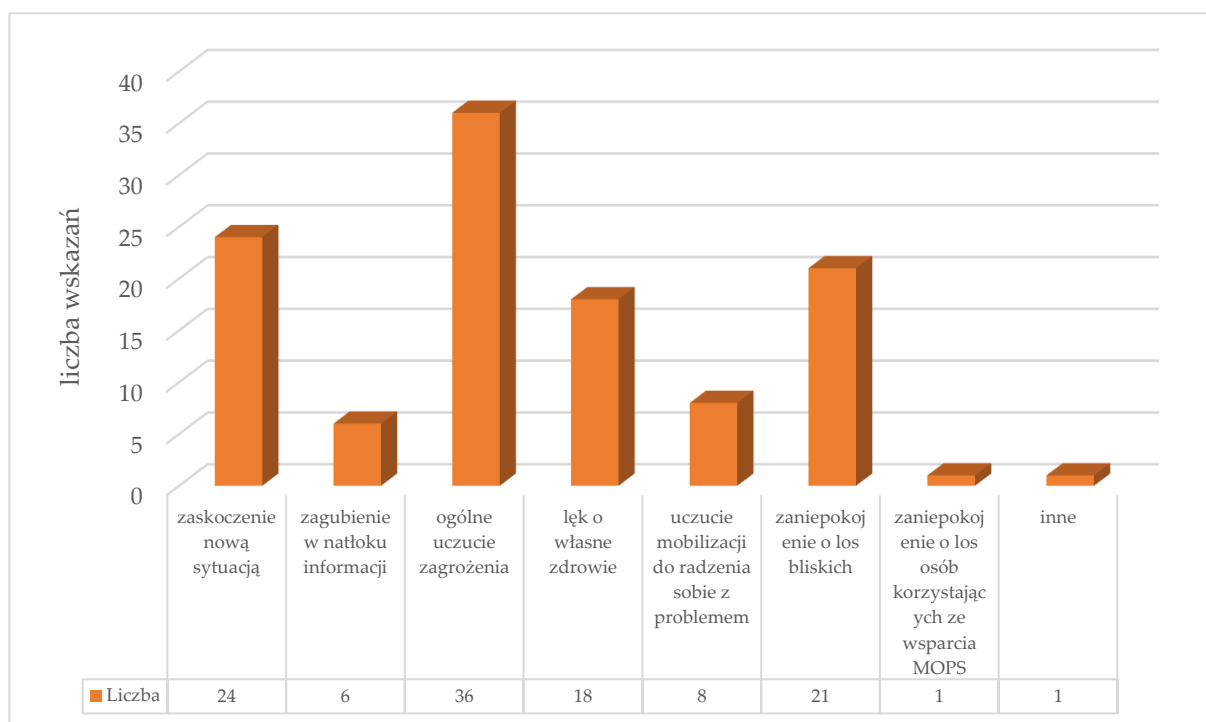
Wykres 1. Odczucia/reakcje badanych podopiecznych MOPS na wybuch pandemii w marcu 2020 r., N=42



Źródło: Badania własne 2021

Analogiczne pytanie zadano pracownikom MOPS w Częstochowie (Wykres 2). Najwięcej odpowiedzi dotyczyło ogólnego uczucia zagrożenia (36 odpowiedzi), następnie uczucia zaskoczenia nową sytuacją (24 odpowiedzi) oraz zaniepokojenia o los bliskich (21 wskazań). Najrzadziej – według respondentów – odczuwano zagubienie w natłoku informacji (6 odpowiedzi) oraz niepokój o los osób korzystających ze wsparcia MOPS (1 wskazanie).

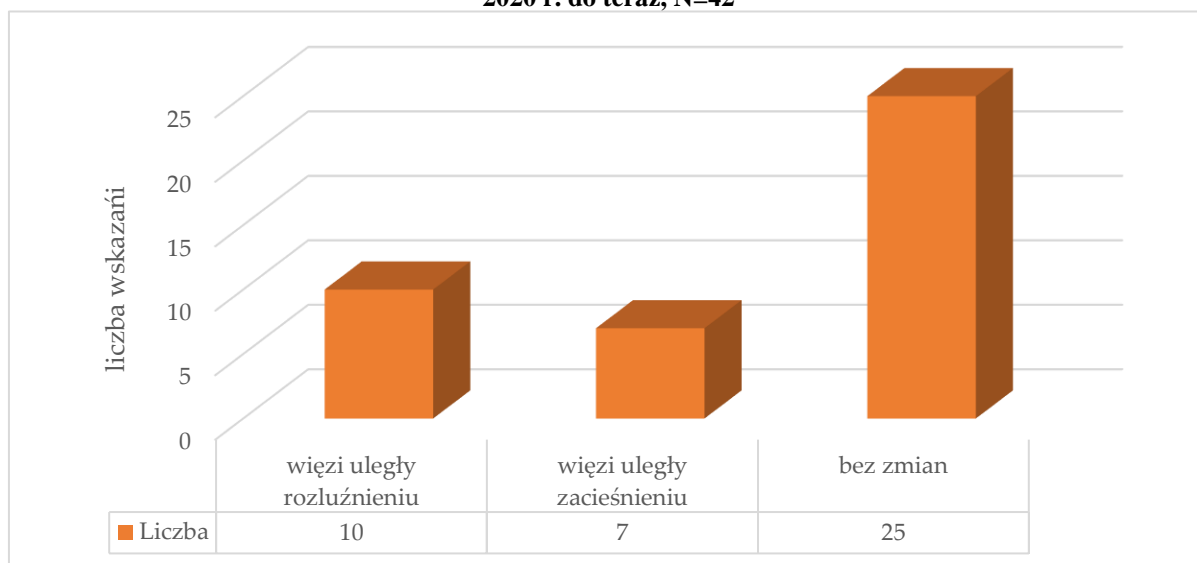
Wykres 2. Odczucia/reakcje badanych pracowników MOPS na wybuch pandemii w marcu 2020 r., N=115



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 (25 respondentów) nie zauważyła, aby więzi pomiędzy domownikami uległy zmianie. Dziesięciu badanych wskazało, iż więzi uległy zacieśnieniu, siedmiu respondentów udzieliło odpowiedzi, iż więzi uległy rozluźnieniu.

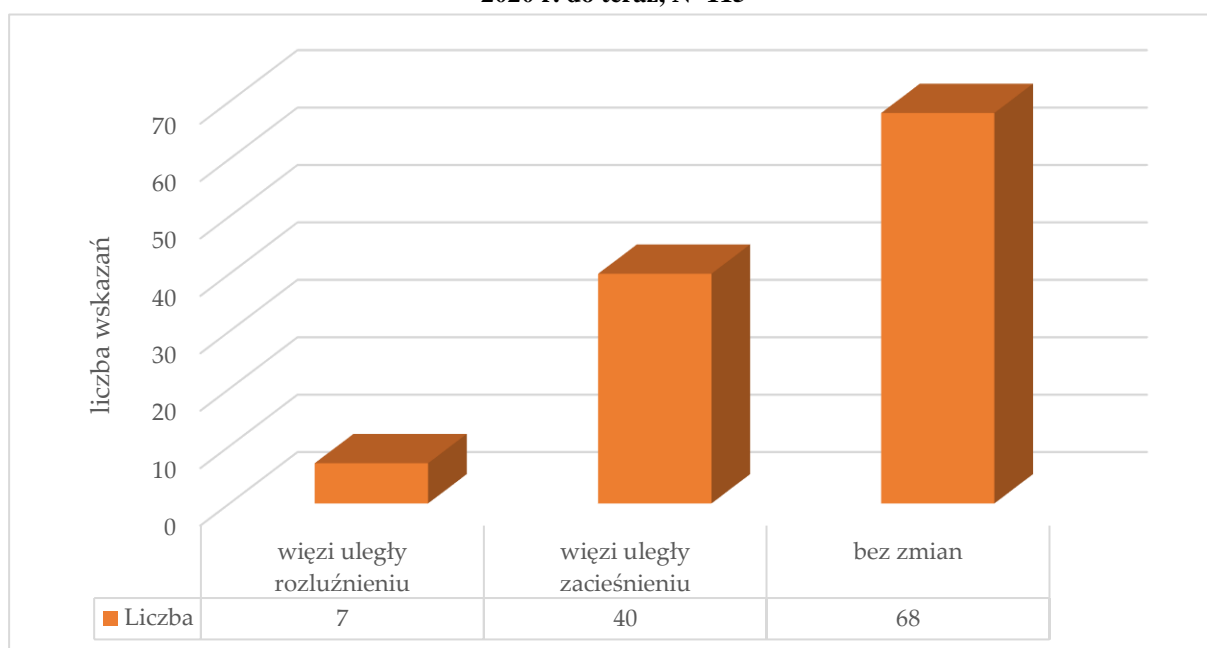
Wykres 3. Zmiana więzi pomiędzy domownikami w rodzinach podopiecznych MOPS w okresie od marca 2020 r. do teraz, N=42



Źródło: Badania własne 2021

Pytanie o zmianę więzi pomiędzy domownikami w czasie pandemii zadano także respondentom – pracownikom MOPS. Większość badanych (68 wskazań) nie zauważyło, aby więzi pomiędzy domownikami uległy zmianie. Czterdziestu badanych wskazało, iż więzi uległy zacieśnieniu, jedynie siedmiu respondentów udzieliło odpowiedzi, iż więzi uległy rozluźnieniu (Wykres 4).

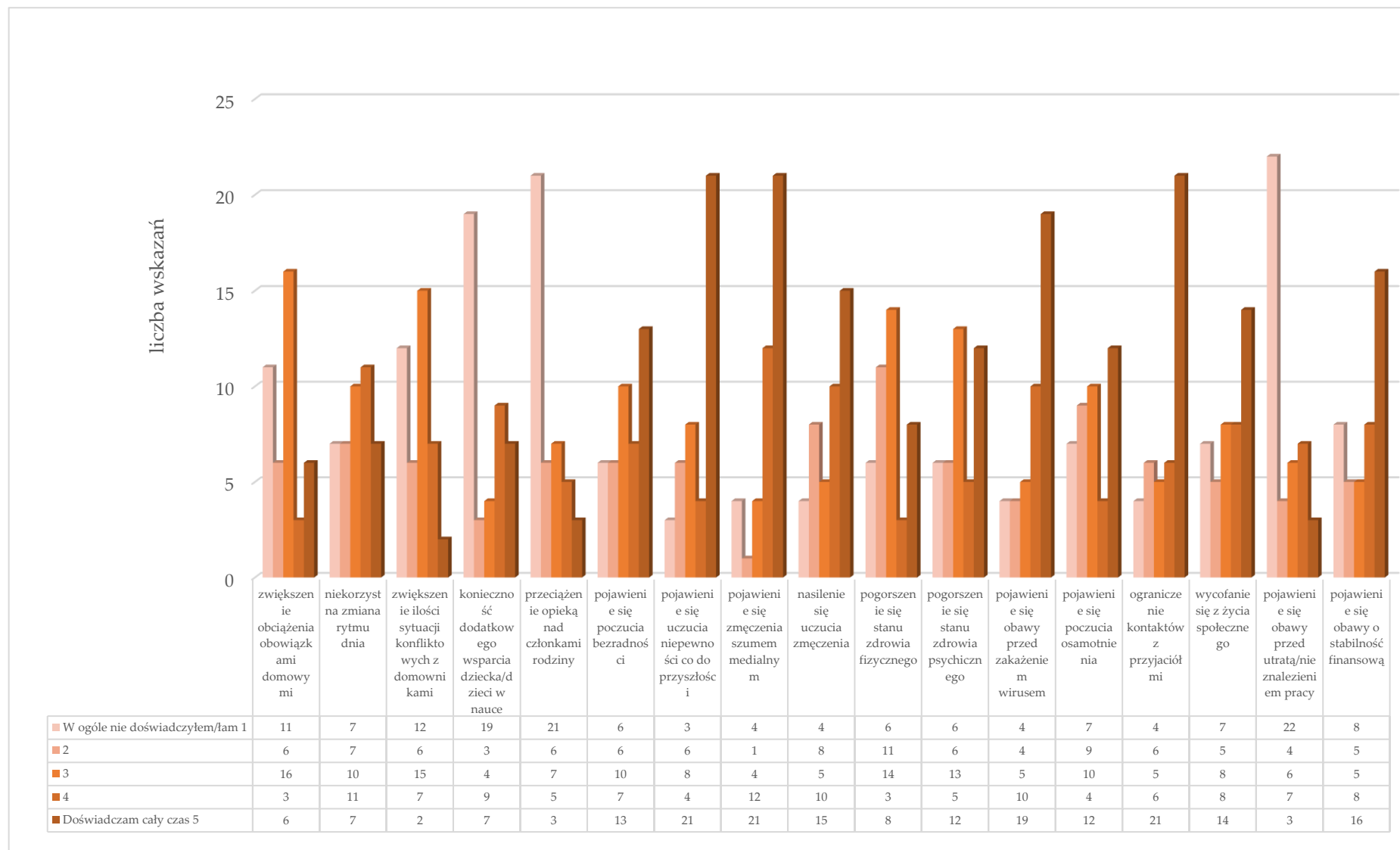
Wykres 4. Zmiana więzi pomiędzy domownikami w rodzinach pracowników MOPS w okresie od marca 2020 r. do teraz, N=115



Źródło: Badania własne 2021

Kolejne pytanie ankiety dotyczyło zmian, jakich doświadczyły osoby wspierane przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w czasie pandemii (Wykres 5). Wszystkie wymienione w kwestionariuszu zmiany miały charakter negatywny. 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 = 42



Źródło: Badania własne 2021

Pierwsze pięć przedstawionych na wykresie stwierdzeń odnosi się do sfery domowej i rodzinnej. Jak widać zmian o różnym stopniu nasilenia doświadczyło w każdym z wymienionych aspektów od 21 (przeciążenie opieką nad członkami rodziny) do 35 osób (niekorzystna zmiana rytmu dnia). 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 (35 osób) doświadczyło niekorzystnych zmian rytmu dnia, jednocześnie najwięcej osób wskazało wysoki stopień nasilenia odczuwanych zmian. 31 osób zgłosiło wzrost obciążenia obowiązkami domowymi, a 30 osób wzrost liczby sytuacji konfliktowych w środowisku domowym. Zmian związanych z koniecznością dodatkowego wsparcia dziecka w nauce doświadczyły 23 osoby z czego większość w stopniu wysokim lub jako sytuację stałą.

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 doświadczyły zaledwie 3 spośród 42 badanych osób. Wprawdzie 18 osób wskazało zróżnicowane nasilenie doświadczanej zmiany uwagę jednak zwraca fakt, iż uczucia tego stale doświadczają połowa badanych osób. Kolejną kategorią jest uczucie bezradności, które stało się udziałem 37 osób.

Szum medialny jest zjawiskiem, które pojawiło się wraz z pandemią COVID-19 wywołując zmęczenie i przeciążenie. Wystąpienie tej zmiany wskazała zdecydowana większość badanych 38 osób, przy czym 21 osób zadeklarowało stałe doświadczanie zmęczenia szumem medialnym, a 12 wskazało na wysoki stopień zmęczenia.

Nasilenia uczucia zmęczenia w różnym stopniu doświadczyło 38 osób badanych, w tym 25 osób wskazało na jego wysoki stopień lub stałą obecność zmęczenia w ich życiu. Pogorszenia stanu zdrowia fizycznego oraz stanu zdrowia psychicznego nie zauważyła część badanych (po 6 osób). Pozostali respondenci zanotowali pogorszenie w różnych stopniu, jednak najwięcej, bo odpowiednio 14 i 13 osób wskazało średni stopień nasilenia zmian. Chociaż niewiele osób wskazało, że stan ich zdrowia w sferze fizycznej, jak i psychicznej uległ pogorszeniu w stopniu wysokim (odpowiednio 3 i 5 osób) niepokojące jest, że istnieje grupa osób, która stale doświadczają takich problemów (odpowiednio 8 i 12 osób).

Pojawienie się obawy przed zakażeniem wirusem SARS-CoV-2 to całkowicie nowe doświadczenie. W tej kategorii obaw doświadczyło 38 badanych. W tej grupie zdecydowana większość (29 osób) wskazała na wysokie nasilenie obaw lub ich stałe doświadczanie.

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

kategorii poczucia osamotnienia oraz wycofania się z życia społecznego doświadczyło po 35 osób, a zmian dotyczących ograniczenia kontaktów z przyjaciółmi 38 osób. Sfera kontaktów społecznych jest tym obszarem, w którym większość badanych odczuwa niekorzystne zmiany w stopniu wysokim lub też postrzega je jako stały element codzienności.

Lęki i obawy związane z utratą i nieznaalezieniem pracy oraz utratą stabilności finansowej to kolejne aspekty doświadczanych zmian. W pierwszym przypadku 20 osób obawiało się utraty pracy lub problemów z jej znalezieniem w tym 10 osób badanych podało, że tych obaw doświadcza w stopniu wysokim lub stale. Natomiast utraty stabilności finansowej obawiały się 34 osoby, w tym 24 osób doświadczało tych obaw w wysokim stopniu lub 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 3 do 22 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 47 do 67 badanych osób. Wśród zmian, które pojawiły się w okresie pandemii największa liczba badanych doświadczyła zmian rytmu dnia (62 osoby), 46 osób wskazało wzrost liczby sytuacji konfliktowych w środowisku domowym, 48 osób przeciążenie opieką nad członkami rodziny. Zmian związanych z koniecznością dodatkowego wsparcia dziecka w nauce doświadczyło 47 osób, w tym 23 osoby wskazały, że problemu tego doświadcza stale.

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 10 osób, 23 osoby wskazały niewielkie nasilenie odczuwanych zmian, a pozostałe 82 osoby wskazało średnie, wysokie i stałe odczuwanie uczucia niepewności.

Szum medialny jest zjawiskiem, które pojawiło się wraz z pandemią COVID-19 wywołując u osób będących w jego zasięgu uczucie zmęczenia i przeciążenia. Wystąpienie tej zmiany

wskazało 107 badanych, przy czym zdecydowana większość 75 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 99 (86%) badanych, przy czym w tej grupie zbliżona liczba osób wskazała na niewielki, średni i wysoki stopień nasilenia zmian. Pogorszenia stanu zdrowia fizycznego nie odczuło 29 osób, a psychicznego nieco mniej, bo 25 badanych. Pozostali respondenci zgłaszali podobnie w obu kategoriach pojawienie się problemów zdrowotnych w zróżnicowanym stopniu nasilenia lub stałe ich doświadczenie (odpowiednio 10 i 14 osób).

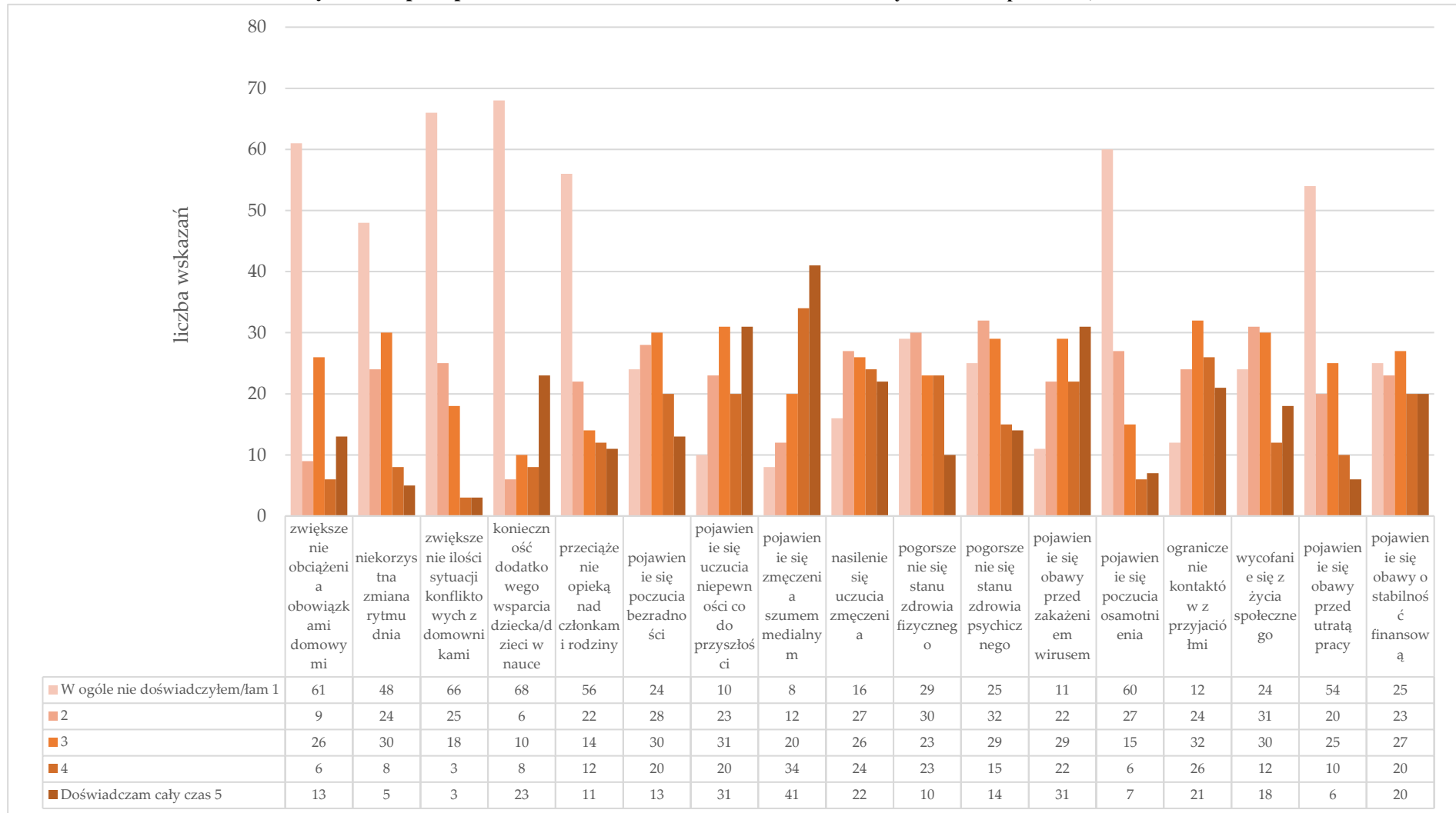
Pojawienie się obawy przed zakażeniem wirusem SARS-CoV-2 to całkowicie nowe doświadczenie. W tej kategorii obaw doświadczyło 104 badanych.

W trakcie pandemii sferą podatną na wystąpienie zmian negatywnych z uwagi na konieczność zachowania reżimu sanitarnego jest sfera kontaktów społecznych. W tej grupie kategorii blisko połowa, bo 55 badanych zgłosiła pojawienie się poczucia osamotnienia, ale już ograniczenie kontaktów z przyjaciółmi i wycofanie się z życia społecznego stało się udziałem zdecydowanej większości badanych (odpowiednio 103 i 91 osób). Być może wykonywanie obowiązków zawodowych oraz kontakty w środowisku rodzinnym u części osób mogły łagodzić poczucie osamotnienia oraz ograniczenia związane z wycofaniem się z życia społecznego.

Lęki i obawy związane z utratą i nieznalezieniem pracy oraz utratą stabilności finansowej to kolejne aspekty doświadczanych zmian. W pierwszym przypadku 54 osoby nie obawiały się utraty pracy lub problemów z jej znalezieniem, a 20 osób podało, że były to obawy o niewielkim stopniu nasilenia. Natomiast utraty stabilności finansowej nie obawiało się już tylko 25 osób. Pozostali badani zgłaszali występowanie obaw w stopniu zróżnicowanym, przy czym 20 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.

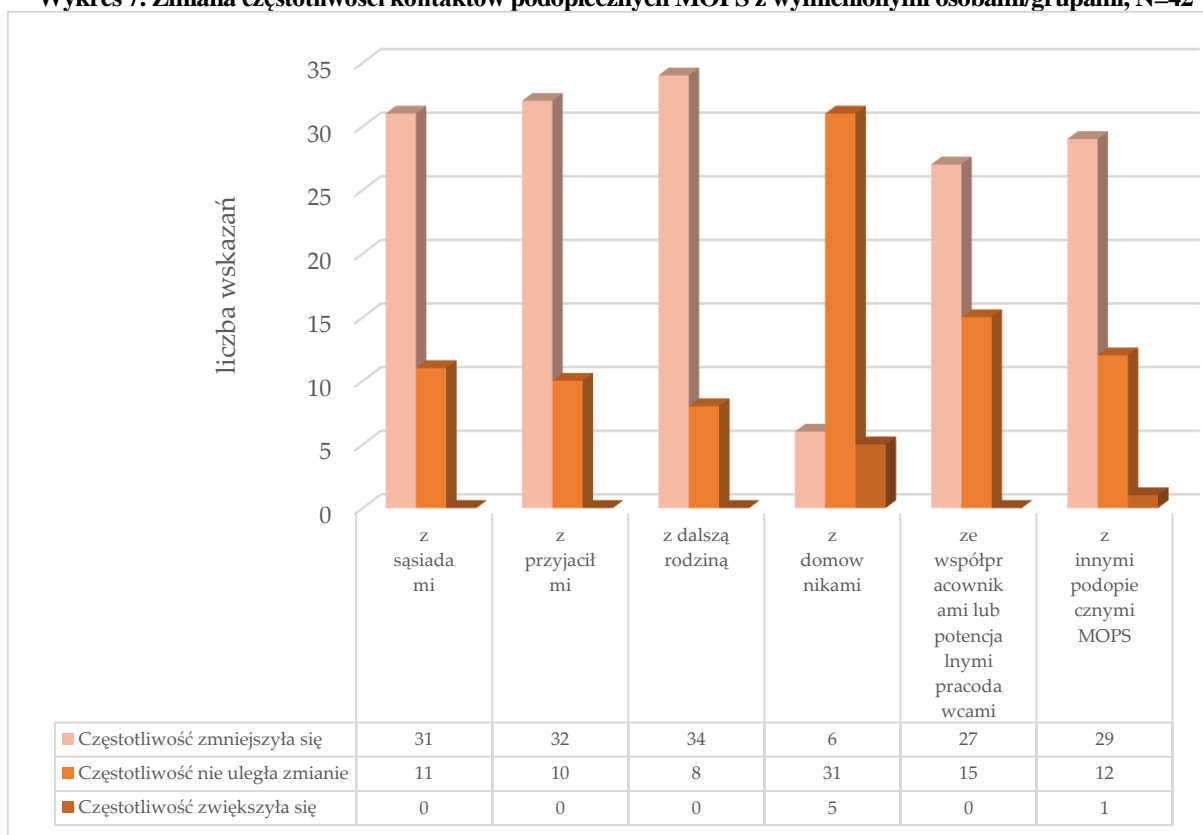
Wykres 6. Opinie pracowników MOPS na temat zmian doświadczanych w czasie pandemii, N=115



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 zmniejszyła się we wszystkich wymienionych grupach z wyjątkiem domowników. Na brak zmian w zakresie częstotliwości kontaktów z domownikami wskazało 31 osób, a na ich zwiększenie 5 osób. Można przyjąć, że takie zachowanie było zgodne z zaleceniem utrzymywania dystansu społecznego izolacji i/lub kwarantanny domowej.

Wykres 7. Zmiana częstotliwości kontaktów podopiecznych MOPS z wymienionymi osobami/grupami, N=42

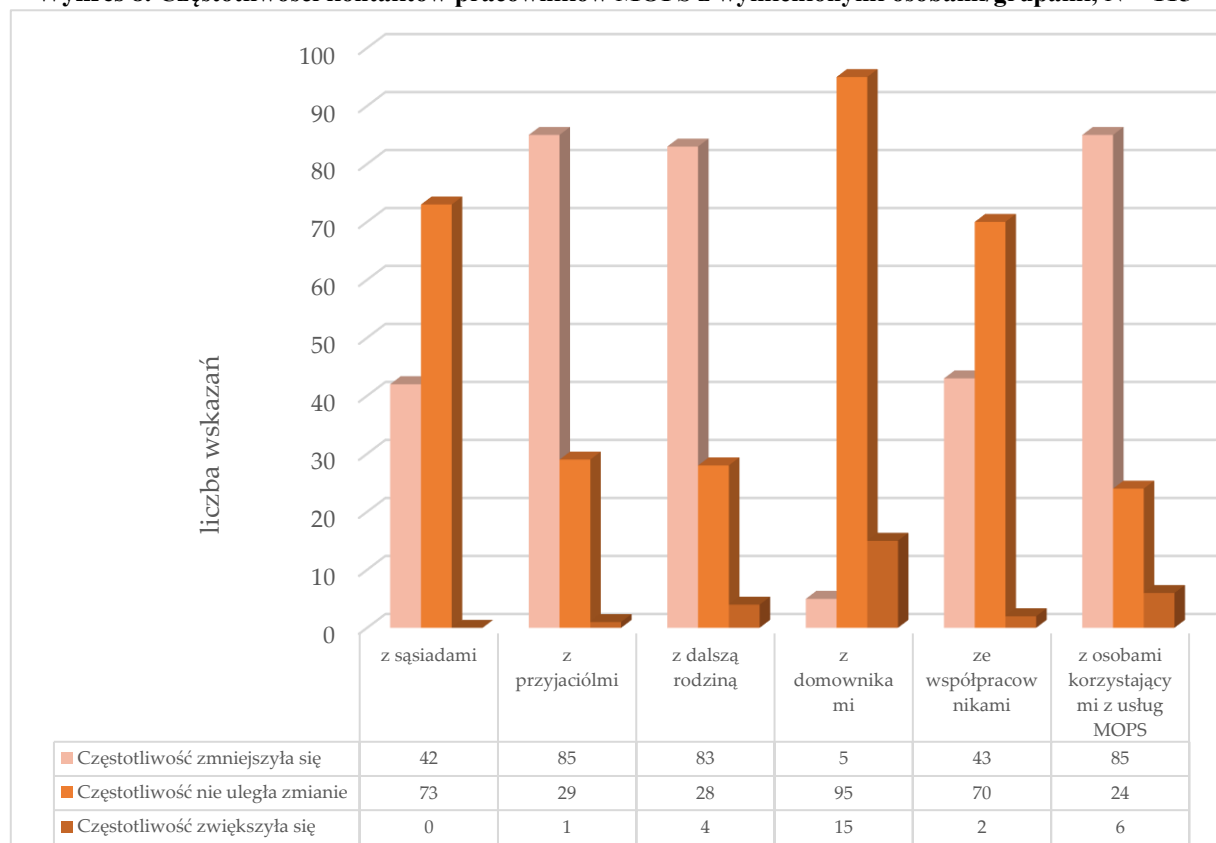


Źródło: badania własne 2021

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 (95 osób) oraz z sąsiadami (73 osoby) czyli z osobami związanymi z miejscem zamieszkania. Również wysoko plasuje się utrzymywanie kontaktu ze współpracownikami (70 osób). Ograniczone zostały natomiast kontakty z przyjaciółmi (85 osób) i dalszą rodziną (83 osoby), co jest zgodne z zaleceniem utrzymywania dystansu społecznego, izolacji i/lub kwarantanny domowej. Ograniczenie kontaktów z podopiecznymi MOPS, wskazane przez 85 osób, spowodowane było

przejęciem z trybu pracy w terenie na system zdalny lub hybrydowy. Zwiększoną częstotliwość kontaktów odnotowało we wspólnocie domowej i dotyczyło (15 przypadków).

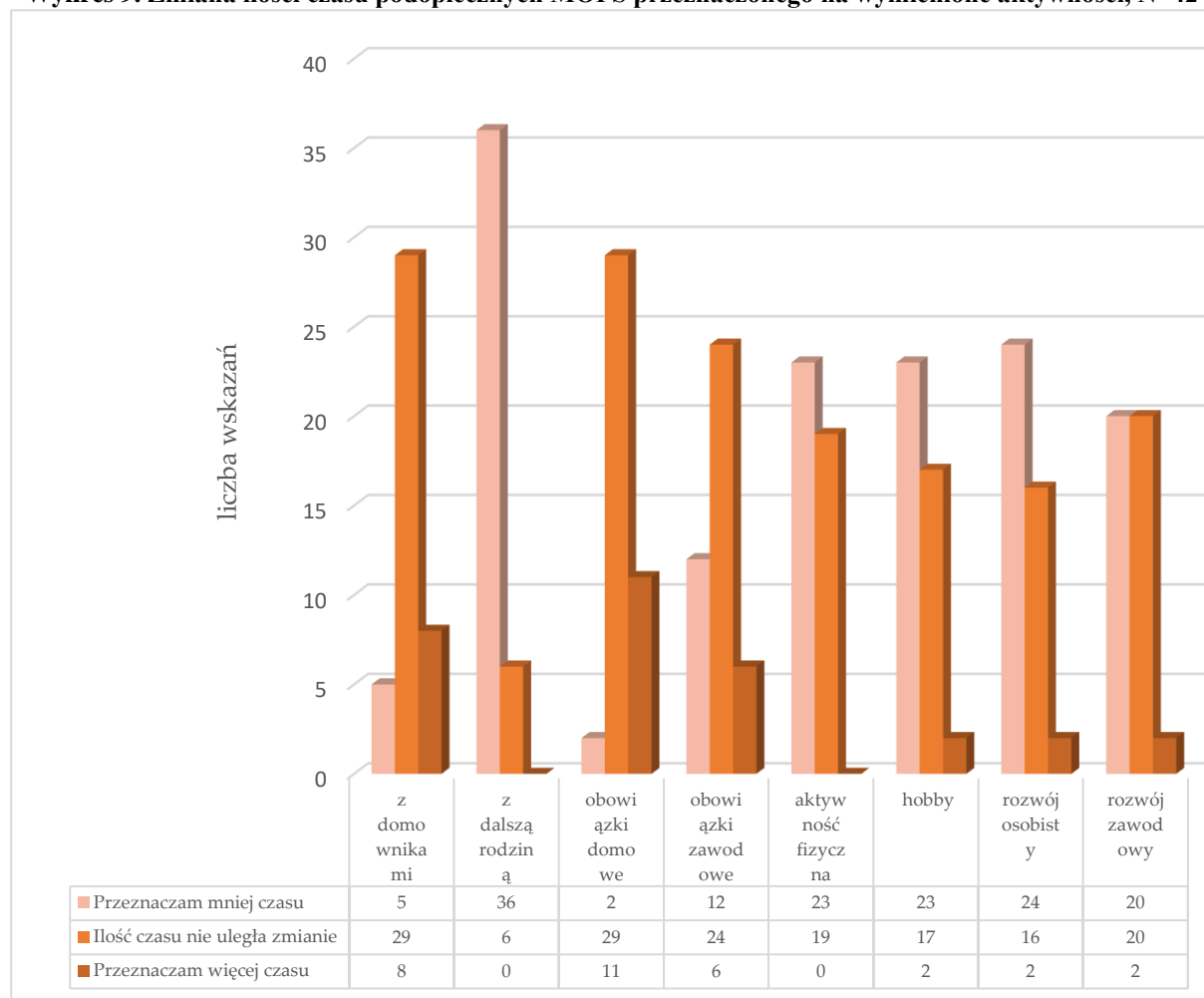
Wykres 8. Częstotliwości kontaktów pracowników MOPS z wymienionymi osobami/grupami, N = 115



Źródło: badania własne 2021

Osoby korzystające ze wsparcia MOPS w Częstochowie zapytano o zmiany w ilości czasu przeznaczonego na różne formy aktywności (Wykres 9). Respondenci najczęściej deklarowali, że czas przeznaczony na: kontakty z domownikami i obowiązki domowe nie uległ zmianie (po 29 wskazań). Dłuższy czas przeznaczony na obowiązki domowe wskazało 11 osób, a na wspólne przebywanie z najbliższymi 8 osób. Utrzymanie kontaktów zawodowych na stałym poziomie zadeklarowało 24 ankietowanych. Czas przeznaczony na kontakty z dalszą rodziną, hobby, rozwój osobisty i aktywność fizyczną zdaniem większości badanych został zmniejszony podczas pandemii.

Wykres 9. Zmiana ilości czasu podopiecznych MOPS przeznaczanego na wymienione aktywności, N=42

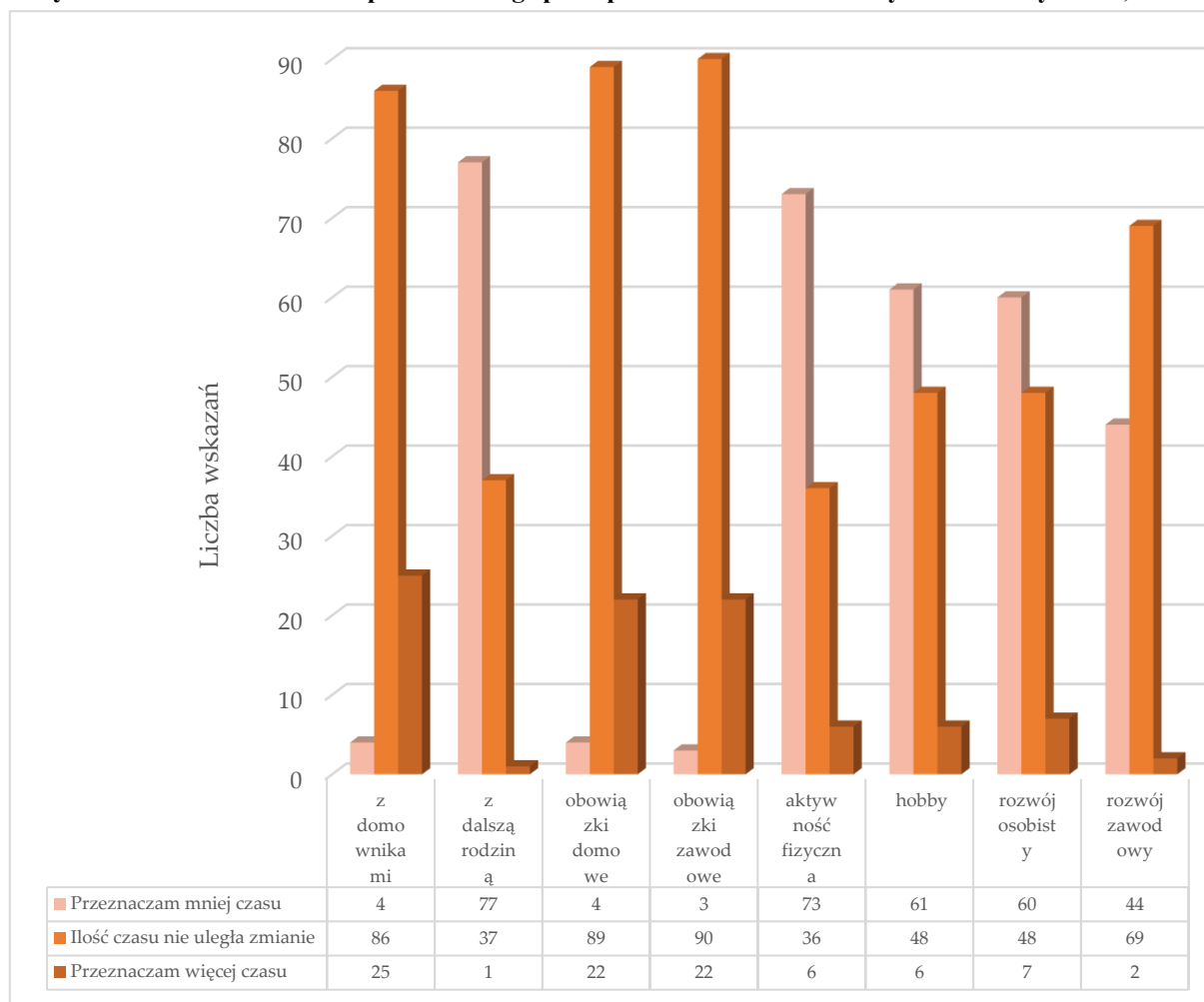


Źródło: badania własne 2021

Pracowników MOPS w Częstochowie 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. Dotyczy to obowiązków zawodowych (90 osób), obowiązków domowych (89 osób) oraz kontaktów z domownikami (86 osób). Jednak 22 osoby podały, że zwiększyły czas przeznaczony na obowiązki zawodowe oraz prace związane z gospodarstwem domowym. Jednocześnie 25 osób wskazało, iż zwiększyło czas spędzany z domownikami.

Podkreślić należy, iż ponad połowa badanych zadeklarowała, iż czas na kontakty z dalszą rodziną, aktywność fizyczną oraz realizację hobby został skrócony (kolejno 77, 73, 61 osób). O ile z powodu izolacji społecznej kontakty z innymi osobami były niewskazane, to dziwi fakt zmniejszenia czasu przeznaczanego na realizację swoich zainteresowań.

Wykres 10. Zmiana ilości czasu przeznaczanego przez pracowników MOPS na wymienione aktywności, N=115



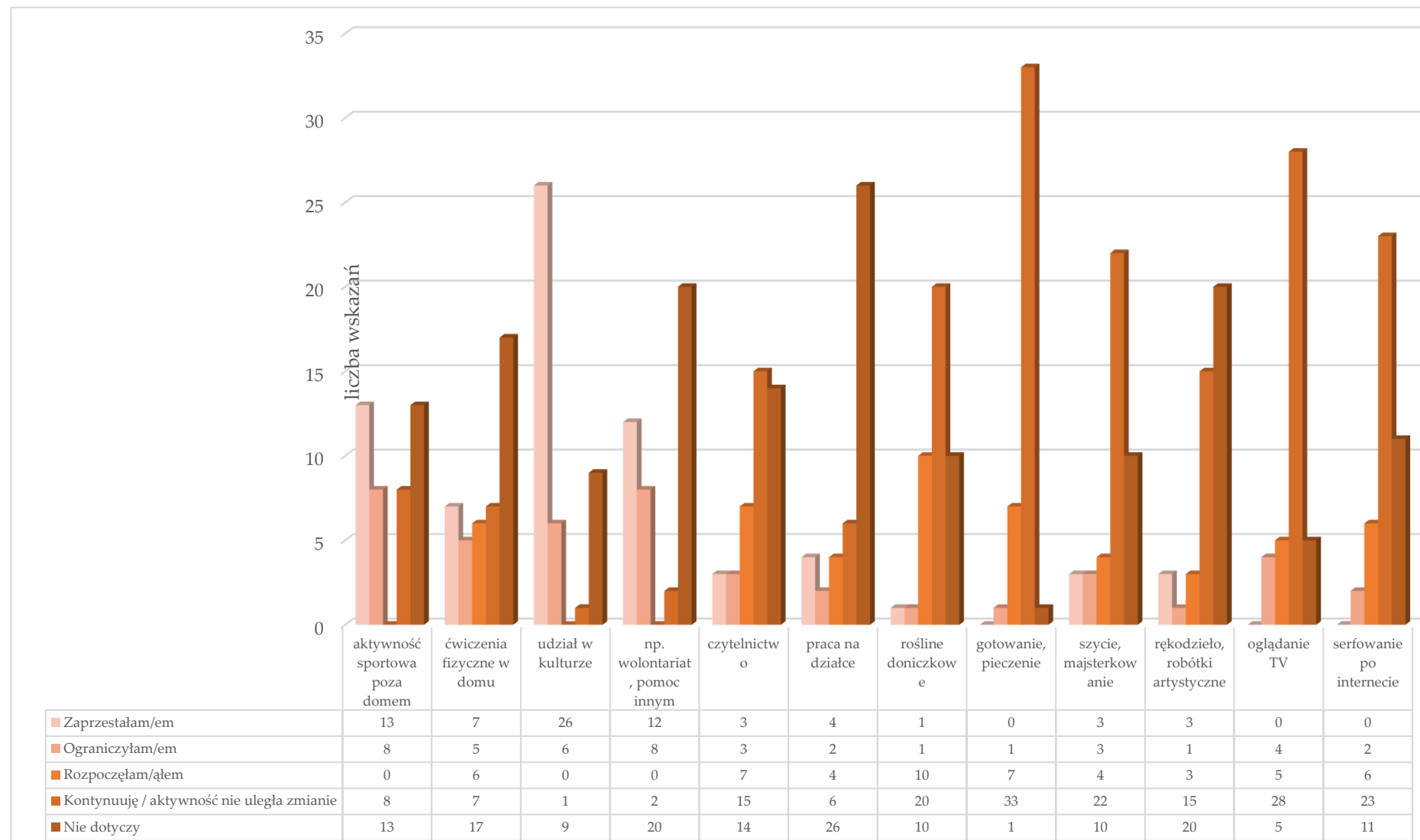
Źródło: badania własne 2021

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

Najwyższe wskazania osiągnęły kontynuowane aktywności: gotowanie i pieczenie (33 wskazania) oraz oglądanie telewizji (28 wskazań). Stosunkowo wysoko plasują się na niezmiennym poziomie: surfowanie po Internecie (23 wskazania), szycie i majsterkowanie (22 wskazania) oraz uprawa roślin doniczkowych (20 wskazań). Uprawę roślin doniczkowych jako nową formę aktywności, wykazało 10 osób.

Osoby biorące udział w badaniu deklarowały, iż zaprzestały lub ograniczyły udział w kulturze (32 wskazania). Aktywność sportową poza domem zaniechało 13 osób i tyle samo osób wskazało, że ich to nie dotyczy. Najprawdopodobniej związane jest to z faktem zamknięcia centrów kulturalnych oraz miejsc stanowiących centra aktywności sportowej. Zauważyć należy, iż blisko połowa respondentów wskazała, że wymienione w pytaniu aktywności ich nie dotyczyły i nie dotyczą, były to: praca na działce, rękodzieło i robótki ręczne, aktywność społeczna na rzecz innych.

Wykres 11. Formy spędzania czasu wolnego przez podopiecznych MOPS i ich intensywność w czasie pandemii, N=42



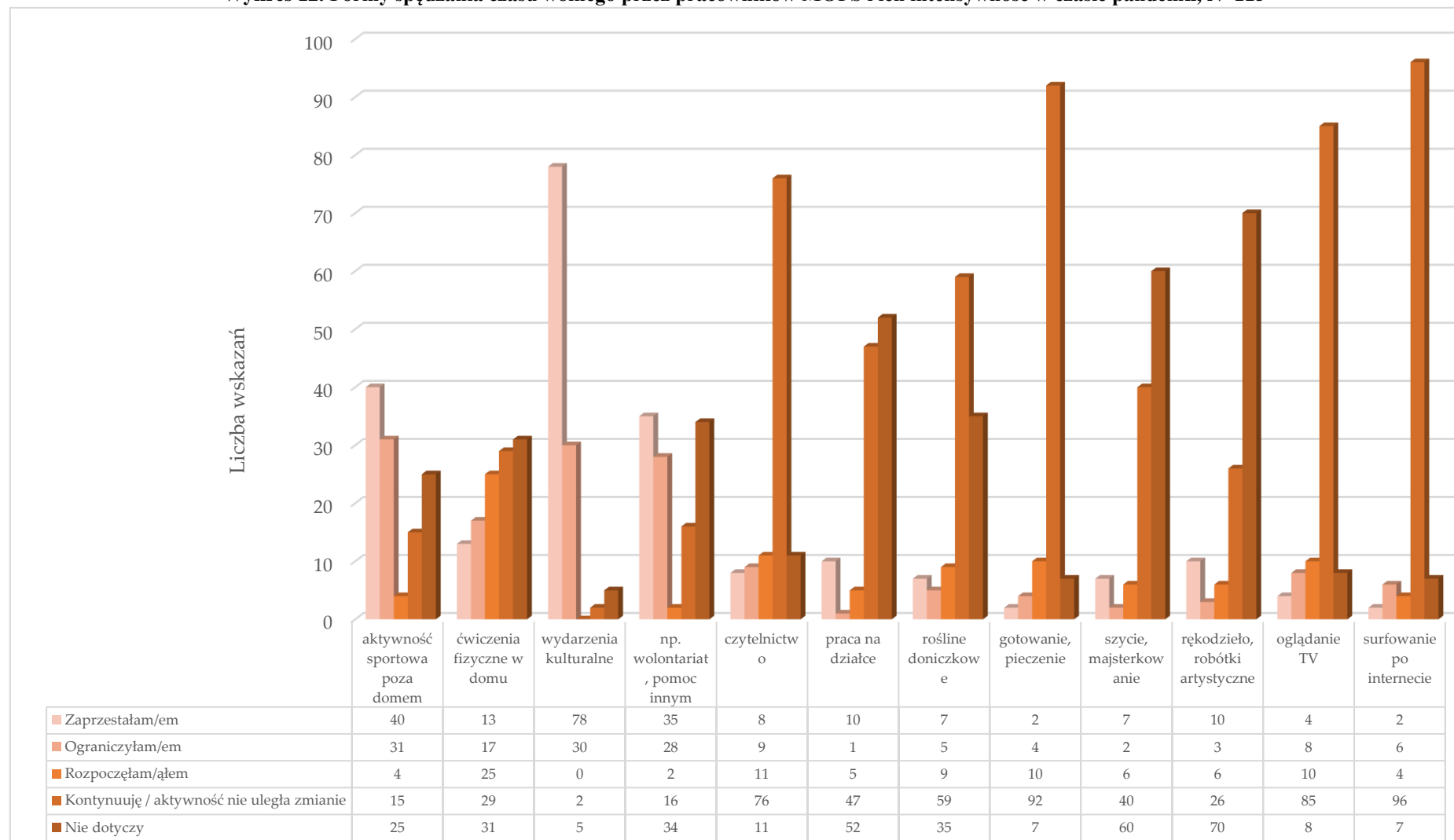
Źródło: badania własne 2021

Pracownicy MOPS-u w Częstochowie 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 po Internecie (96 osoby), gotowanie i pieczenie (92 osoby), oraz oglądanie telewizji (85 osób). Co jest ważne, aktywności tych nie zakłócił czas pandemii. Stosunkowo wysoko i na stałym poziomie plasuje się czytelnictwo (76 osób), uprawa roślin w domu (59 osób) oraz prace ogródkowe (47 osób). Prawie wszyscy respondenci deklarowali, iż zaprzestali lub ograniczyli udział w kulturze (kolejno 78 i 30 osób). Ponadto badani znacznie zaprzestali lub ograniczyli aktywność sportową poza domem (łącznie 71 osób). Wysokie liczby wskazań najprawdopodobniej związane są z faktem zamknięcia centrów kulturalnych oraz klubów fitness.

Wśród nowych form aktywności badani jednostkowo wskazali aktywność fizyczną w domu (25 osób), choć zbliżona liczba osób odpowiedziała, że ograniczyła lub zaprzestała ćwiczeń gimnastycznych w domu (łącznie 30 osób), 31 osób zaznaczyła, że kwestia ta ich nie dotyczy.

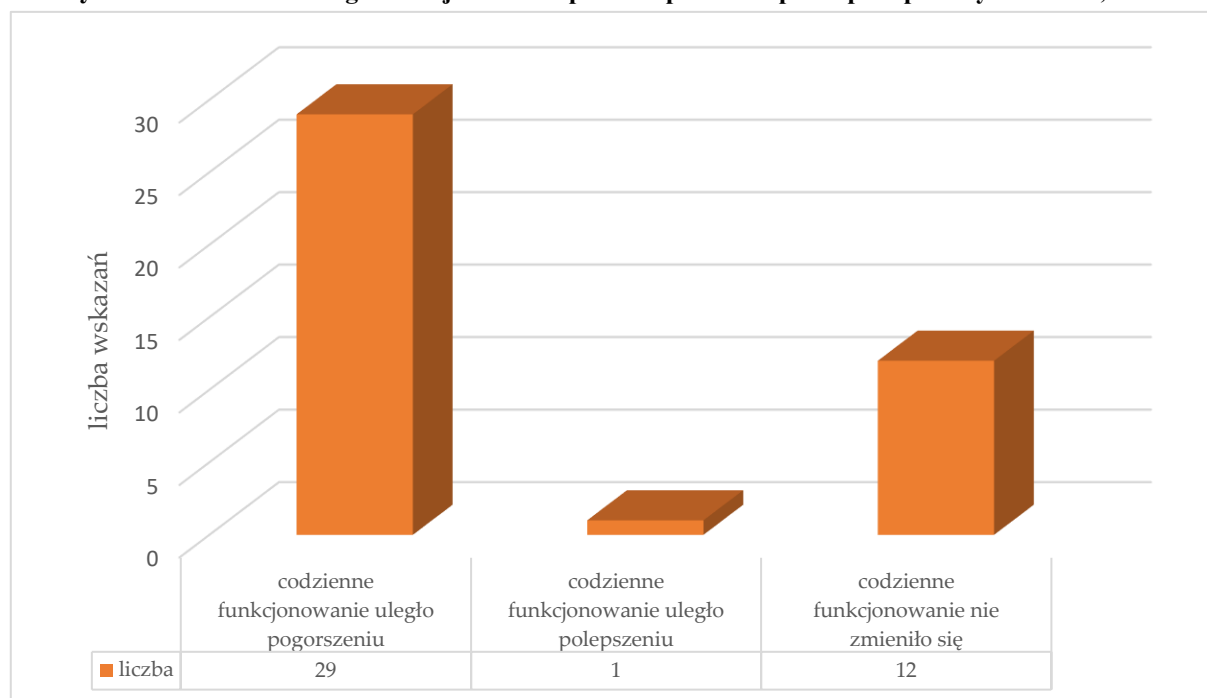
Wykres 12. Formy spędzania czasu wolnego przez pracowników MOPS i ich intensywność w czasie pandemii, N=115



Źródło: badania własne 2021

Opinie respondentów na temat codziennego funkcjonowania w czasie trwania pandemii zostały zebrane w odpowiedzi na kolejne pytanie. Większość badanych osób korzystających ze wsparcia MOPS zadeklarowało, że ich codzienne funkcjonowanie uległo pogorszeniu (29 osób), jedna osoba wskazała na polepszenie poziomu codziennego życia. Wśród podopiecznych MOPS znalazły się również takie osoby (12 wskazań), które standard swojego codziennego funkcjonowania w czasie pandemii oceniły jako niezmienny. Ogólne wyniki wskazują na niekorzystny odbiór, diametralnie odmienionej przez COVID-19 codzienności badanych. Zdecydowana większość badanych podopiecznych MOPS w Częstochowie stwierdziło bowiem, że ich codzienne funkcjonowanie uległo pogorszeniu (29 wskazań).

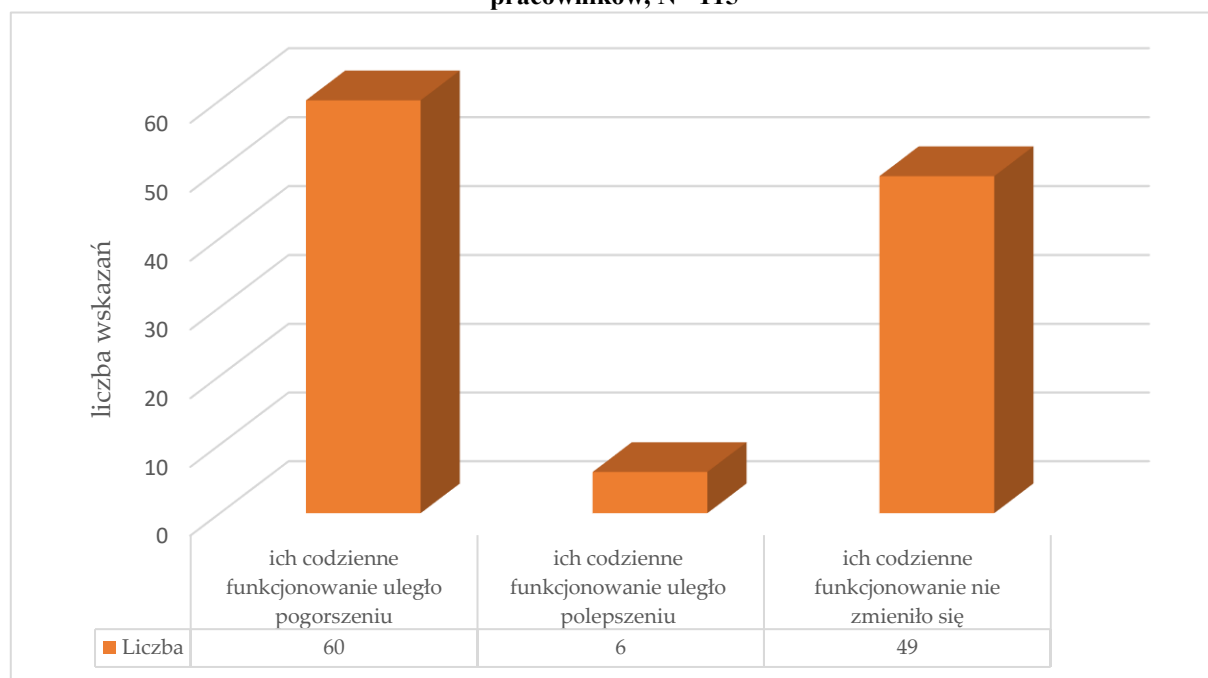
Wykres 13. Ocena własnego funkcjonowania podczas pandemii przez podopiecznych MOPS, N=42



Źródło: badania własne 2021

Pracowników MOPS także 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 60 pracowników codzienne funkcjonowanie osób wspieranych uległo pogorszeniu, 49 ankietowanych uważa, że się nie zmieniło, a 6 osób wyraziło opinię o poprawie funkcjonowania osób wspieranych.

Wykres 14. Ocena funkcjonowania w czasie pandemii osób korzystających ze wsparcia MOPS w opinii pracowników, N= 115

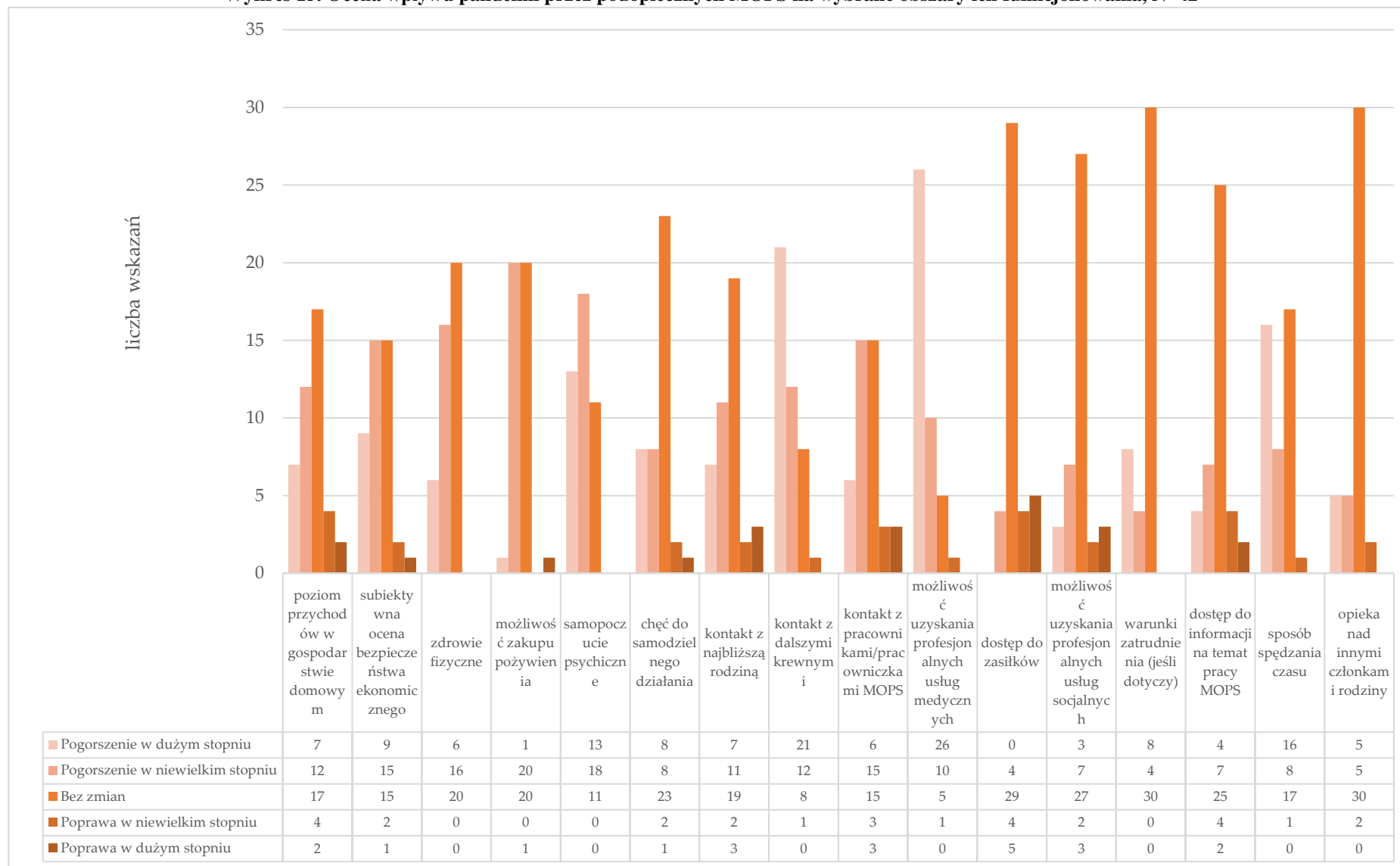


Źródło: badania własne 2021

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 wskazała na cztery obszary funkcjonowania, w którym nastąpiło pogorszenie w dużym stopniu. Pierwsza sfera, którą wymienili badani to sfera ochrony zdrowia (26 wskazań). Kolejnymi obszarami, w których ankietowani dostrzegli regres w codziennym funkcjonowaniu, były:

- obszar relacji międzyludzkich (21 wskazań),
- obszar gospodarowania czasem (16 wskazań),
- obszar zdrowia psychicznego (13 wskazań).

Wykres 15. Ocena wpływu pandemii przez podopiecznych MOPS na wybrane obszary ich funkcjonowania, N=42



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:

- warunki zatrudnienia (30 wskazań),
- opieka nad innymi członkami rodziny (30 wskazań),
- dostęp do zasiłków stałych, okresowych (29 wskazań),
- możliwość uzyskania profesjonalnych usług socjalnych (27 wskazań).

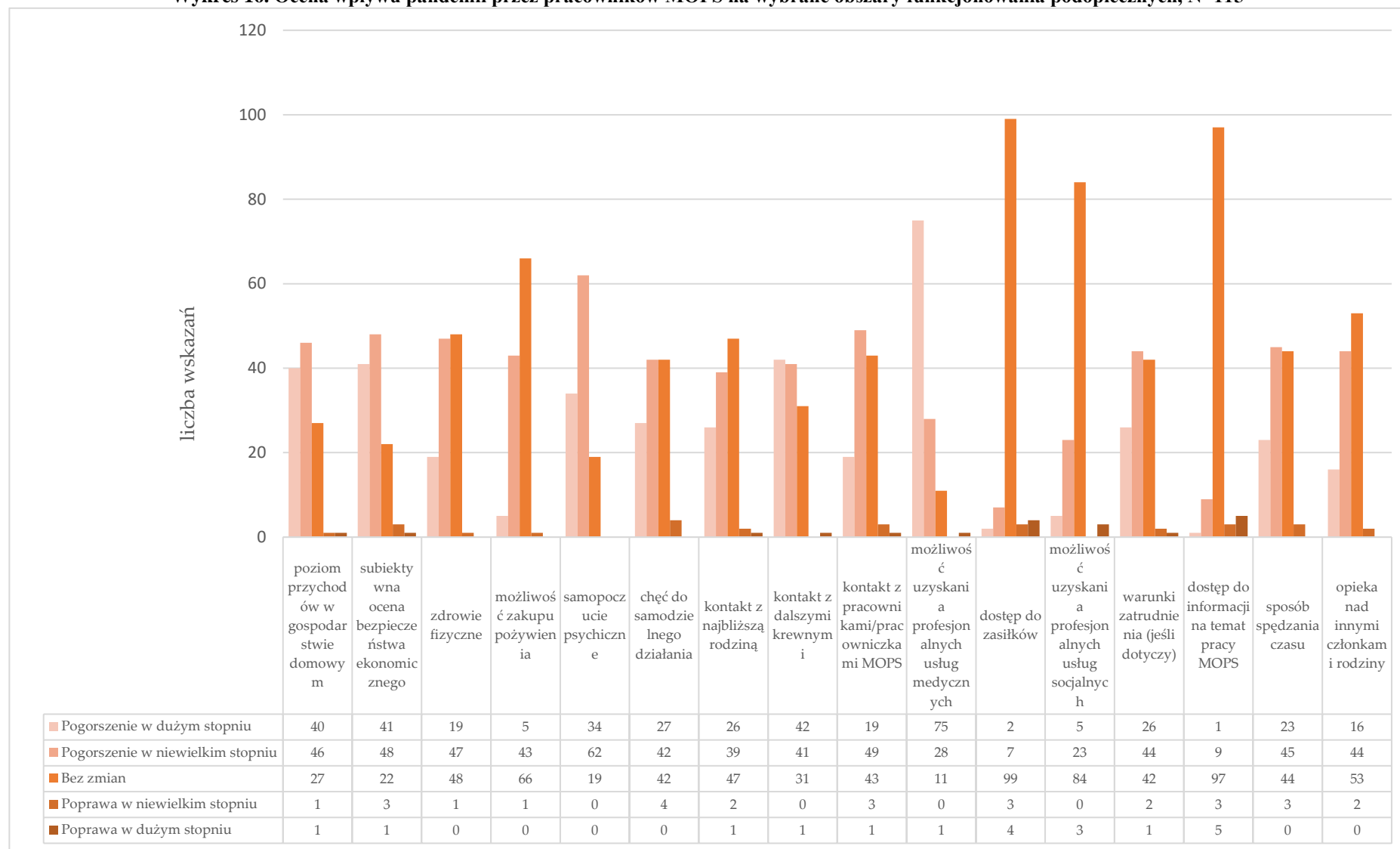
Najmniej liczne wskazania znalazły się w kategorii „poprawa w dużym stopniu”. Ta odpowiedź wybrana została m.in. przez 5 podopiecznych MOPS, którzy określili, iż dużej poprawie uległ dostęp do zasiłków. Po 3 respondentów wskazało na dużą poprawę:

- możliwości uzyskania profesjonalnych usług socjalnych,
- kontaktów z pracownikami/pracowniczkami MOPS,
- kontaktów z najbliższą rodziną.

Reasumując, prócz szczegółowych wskazań ilościowych dla poszczególnych kategorii, przeważająca część respondentów odpowiedziała, iż ich funkcjonowanie w wybranych obszarach w okresie pandemii 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=115



Źródło: badania własne 2021

Najliczniejsza 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 (75 wskazań). Kolejnymi obszarami, postrzeganymi jako zakłócone w wyniku pandemii, a przez ten fakt wpływające na obniżenie jakości funkcjonowania podopiecznych, wskazane zostały:

- obszar relacji międzyludzkich (42 wskazania),
- obszar zabezpieczenia materialnego (41 wskazań), a także poziom przychodów w gospodarstwie domowym (40 wskazań),
- obszar zdrowia psychicznego (34 wskazania).

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 (99 wskazań),
- dostęp do informacji na temat pracy MOPS (97 wskazań), czy
- możliwości uzyskania profesjonalnych usług socjalnych (84 wskazań).

Najmniej licznie wskazania znalazły się w kategorii „poprawa w dużym stopniu”. Ta ocena zmian wybrana została przez: 5 pracowników MOPS, którzy określili, iż w ich ocenie, dużej poprawie uległ dostęp do informacji na temat pracy MOPS; 4 respondentów wskazujących na znaczną poprawę w dostępie do zasiłków; 3 badanych, którzy zwrócili z kolei uwagę na dużą pozytywną zmianę w obszarze możliwości uzyskania profesjonalnych usług socjalnych.

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

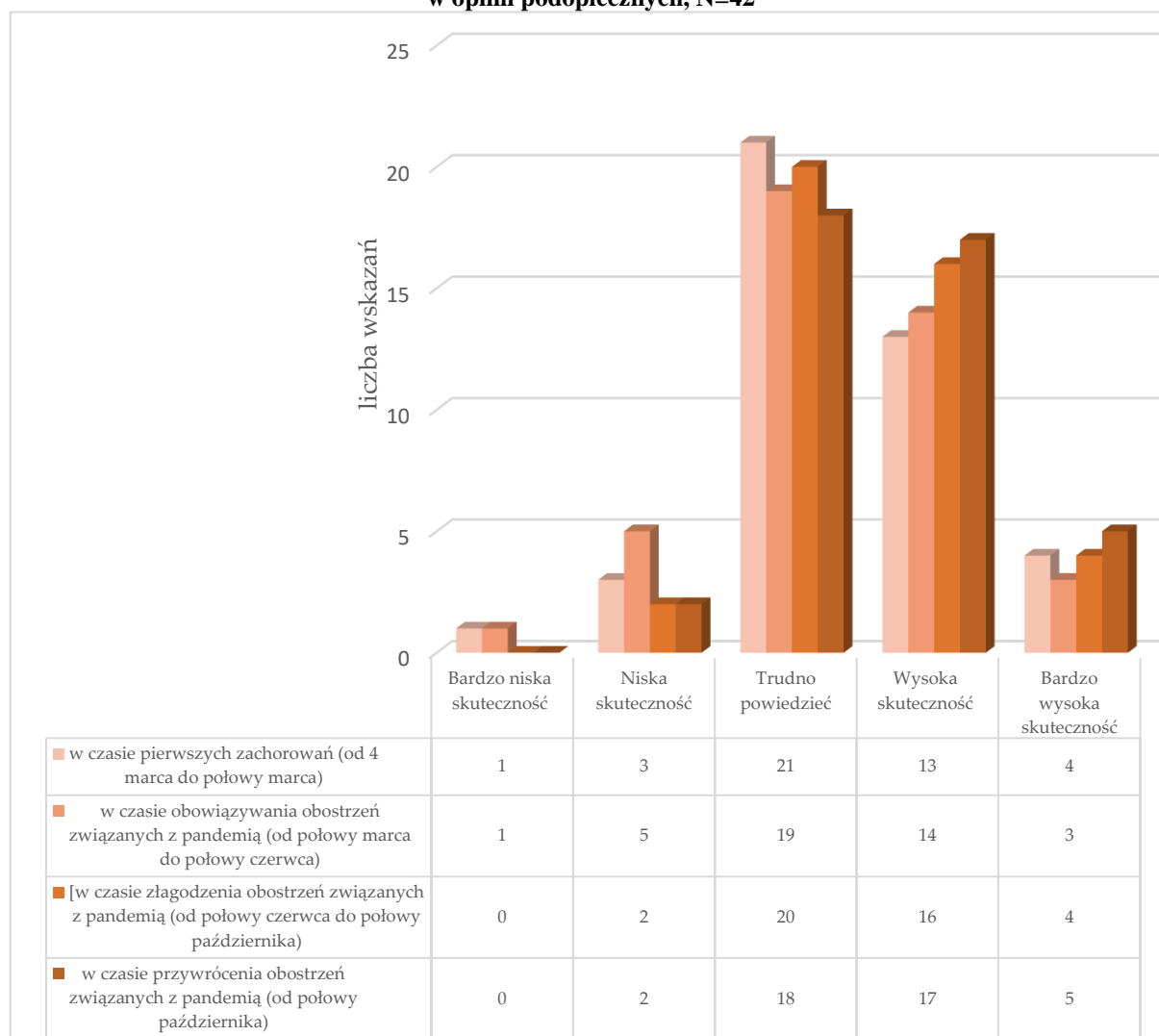
2. WSPARCIE ŚWIADCZONE PRZEZ MOPS W CZASIE PANDEMII

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.

Prawie co czwarty podopiecznych miał problem z określeniem skuteczności udzielonego wsparcia przez MOPS w Częstochowie, w dwóch na czterech wskazanych okresach tj. w czasie pierwszych zachorowań (od 4 do 15 marca 2020 roku) oraz w czasie łagodzenia obostrzeń (od połowy czerwca 2020 do połowy października 2020). Nie zmienia to jednak faktu, że pozostała grupa respondentów w większości oceniła wsparcie w tych okresach pozytywnie (wysoko i bardzo wysoko). Najwyżej zostało ocenione wsparcie udzielone w okresie łagodzenia obostrzeń – połowy października 2020, gdzie 22 osoby oceniły skuteczność wsparcia na poziomie wysokim lub bardzo wysokim, oraz od połowy czerwca do połowy października 2020 roku, gdzie 20 badanych oceniło skuteczność wsparcia na poziomie wysokim lub bardzo wysokim (Wykres 17). Ogólne wyniki pokazują, że w opinii badanych MOPS w Częstochowie wykazał się dużą skutecznością udzielanego wsparcia swoim podopiecznym w sytuacji pandemii, zarówno na samym jej początku, jak i w późniejszych okresach jej trwania.

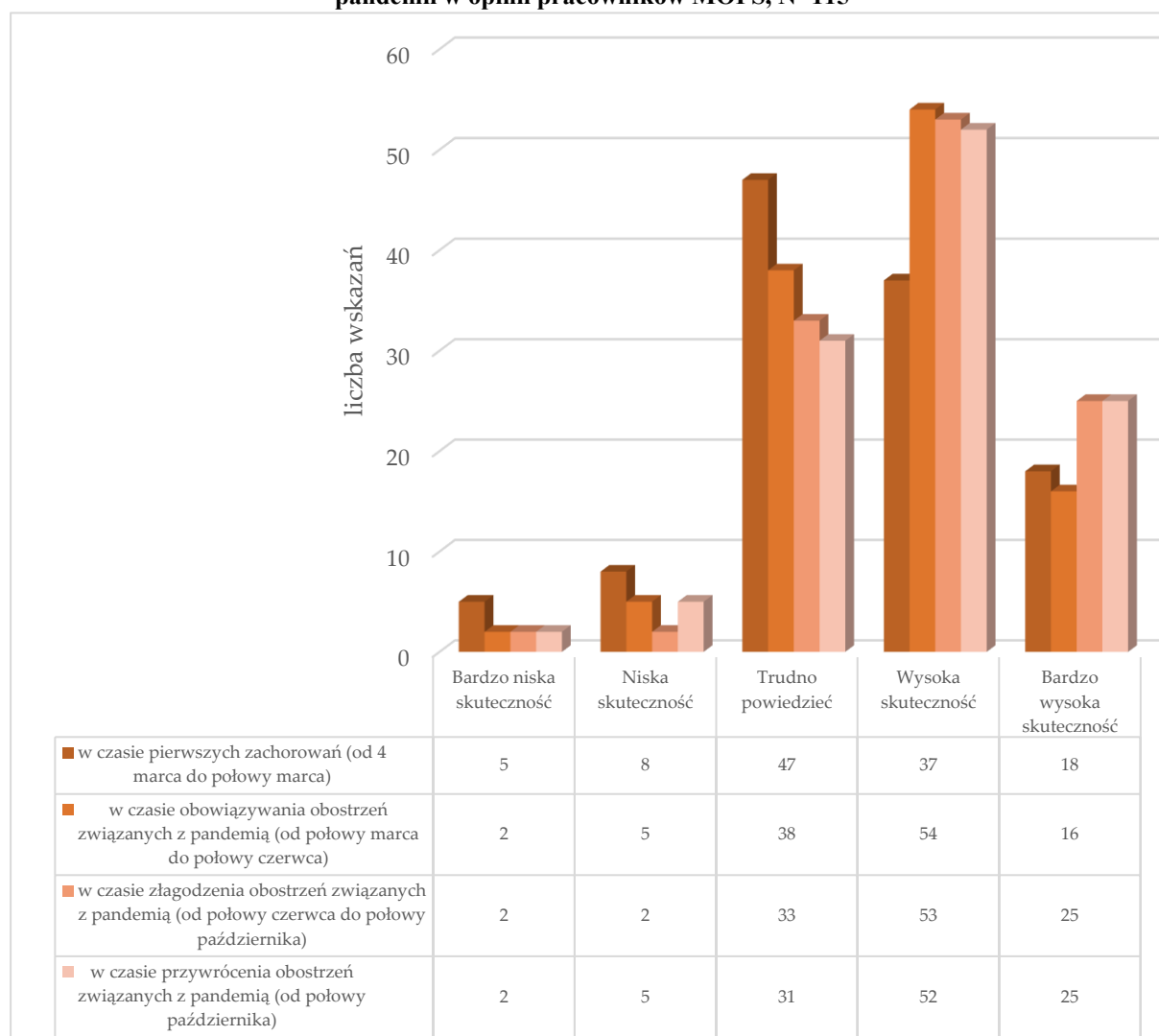
Wykres 17. Skuteczność udzielanego wsparcia przez MOPS w określonych okresach trwania pandemii w opinii podopiecznych, N=42



Źródło: badania własne 2021

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=115



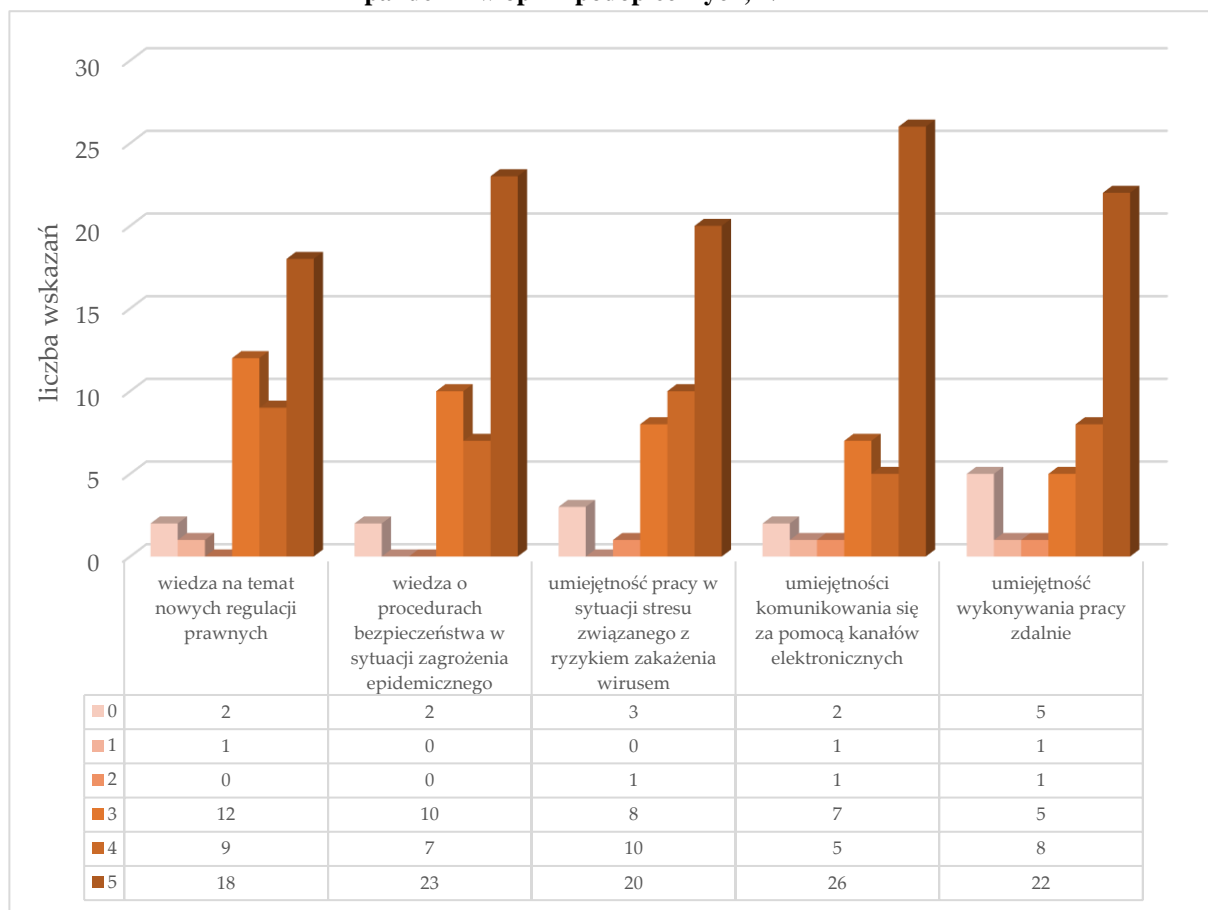
Źródło: badania własne 2021

W pierwszym okresie trwania pandemii 13 badanych osób negatywnie oceniło skuteczność udzielanego przez MOPS wsparcia (bardzo nisko i nisko), a 47 badanych pracowników miało problem z jednoznaczną oceną jego skuteczności. Natomiast blisko połowa badanych skuteczność udzielanego w tym okresie wsparcia oceniła pozytywnie (wysoka skuteczność 37 wskazań, bardzo wysoka – 18 wskazań). Wraz z rozwojem pandemii liczba osób wskazujących trudności w ocenie skuteczności udzielanego wsparcia zmalała znacząco, a wzrosła liczba osób oceniających skuteczność wsparcia pozytywnie. Tak więc w trzech kolejnych okresach trwania pandemii zdecydowana większość badanych pracowników skuteczność wsparcia udzielanego przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej ocenia wysoko i bardzo wysoko. W trzech kolejnych okresach liczba osób oceniających skuteczność wsparcia wysoko pozostaje na podobnym poziomie (odpowiednio 54, 53 i 52 wskazania). W trzecim i czwartym okresie

trwania pandemii zwiększyła się natomiast liczba osób oceniających skuteczność wsparcia bardzo wysoko (po 25 wskazaniach).

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 opinii podopiecznych, N=42



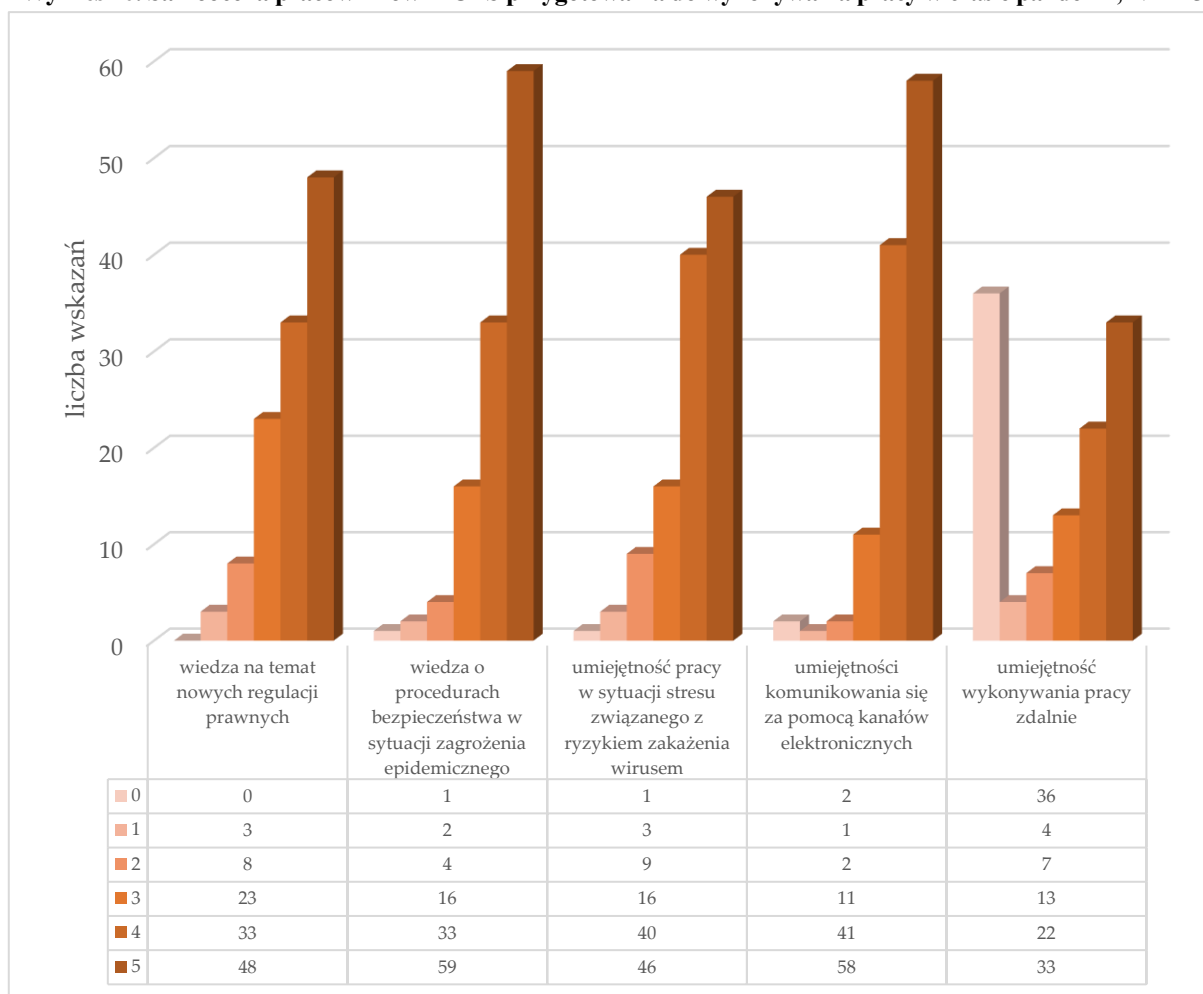
Źródło: badania własne 2021

Badani podopieczni MOPS w Częstochowie najwyżej ocenili kompetencje pracowników MOPS dotyczące umiejętności komunikowania się za pomocą kanałów elektronicznych. Docenili również wiedzę pracowników MOPS na temat procedur bezpieczeństwa w sytuacjach zagrożenia epidemicznego. Respondenci w znakomitej większości korzystnie ocenili wypełnianie zadań przez pracowników MOPS, najwyższe noty dla poszczególnych ocenianych kompetencji miały co najmniej 18 wskazań, czyli niemal co drugi respondent uznał przygotowanie pracowniczek i pracowników MOPS do wykonywania pracy w czasie pandemii za bardzo dobre. Wśród opinii podanych przez podopiecznych MOPS pojawiły się także nieprzychylnie noty. 5 osób wskazało, iż pracownicy MOPS w ogóle nie są przygotowani do

wykonywania pracy zdalnie w czasie pandemii, podobnie krytycznie 3 respondentów wypowiedziało się o umiejętnościach pracy pracowników MOPS w sytuacji związanej z ryzykiem zakażenia wirusem. Skrajnie niepocholebnym ocen było jednak niewspółmiernie mniej (14 wskazań) niż najwyższych pozytywnych (109 wskazań).

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 zostało ocenione przygotowanie w zakresie wiedzy o procedurach bezpieczeństwa w sytuacji zagrożenia epidemiologicznego oraz umiejętności komunikowania się za pomocą kanałów elektronicznych. Natomiast co trzeci badany wskazał bardzo złe umiejętności wykonywania pracy zdalnej. Przywołane wyniki pozwalają postawić tezę, że pracownicy potwierdzili swoje dobre przygotowanie do wykonywania pracy w czasie pandemii zarówno z zakresu posiadanej wiedzy, jak i umiejętności.

Wykres 20. Samoocena pracowników MOPS przygotowania do wykonywania pracy w czasie pandemii, N= 115

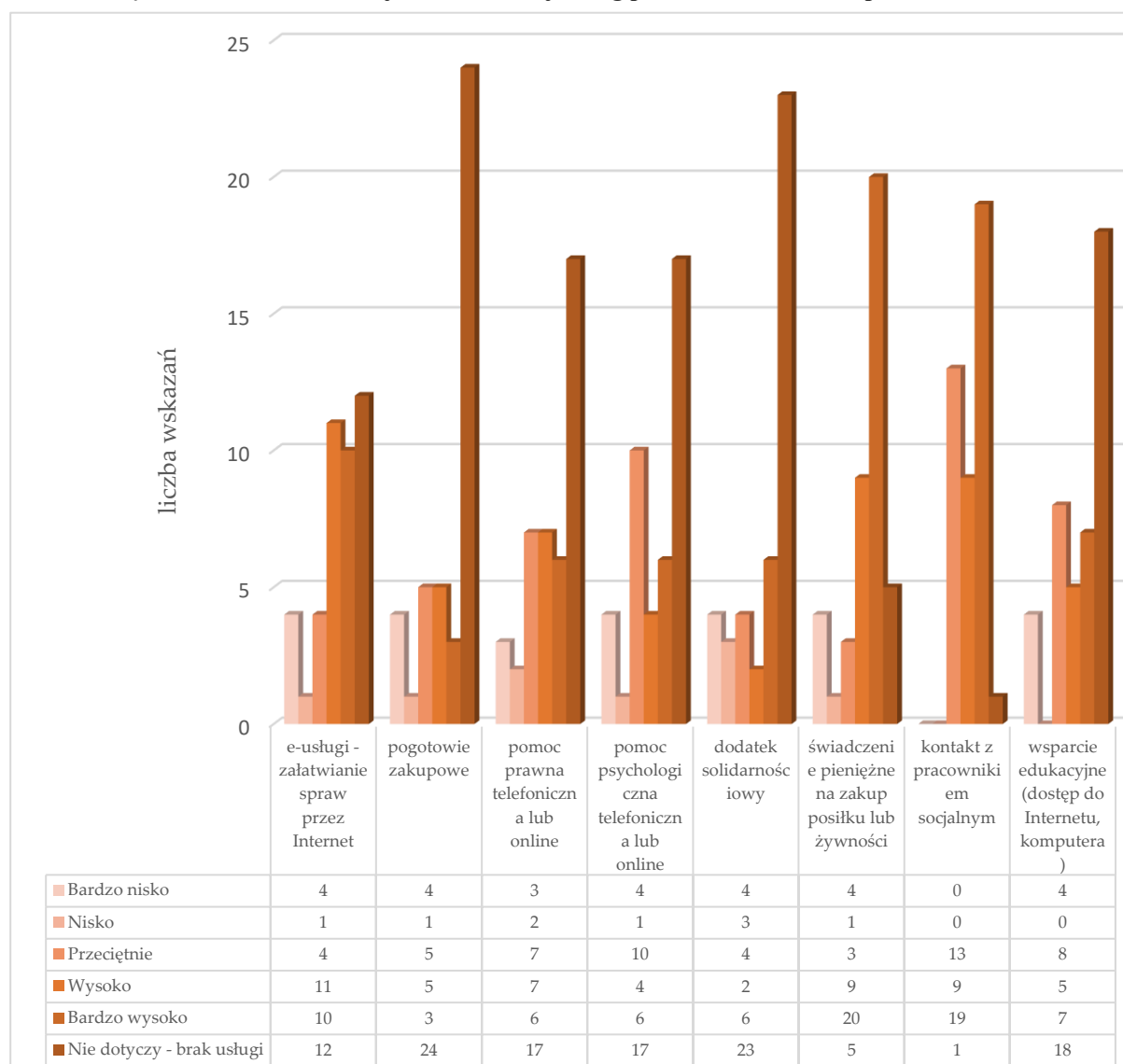


Źródło: badania własne 2021

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 anty kryzysowych (Wykres 21).

Najwięcej respondentów korzystało z kontaktu z pracownikiem socjalnym (41 osób), świadczeń pieniężnych na zakup posiłku lub żywności (37 osób), e-usług (30 osób) oraz pomocy prawnej i psychologicznej w formie kontaktu telefonicznego bądź online (po 25 osób). Badani, spośród wymienionych w pytaniu usług najwyżej ocenili realizację świadczeń pieniężnych na zakup posiłku lub żywności (w tym 20 respondentów na poziomie bardzo wysokim), kontakt z pracownikiem socjalnym (w tym 19 respondentów na poziomie bardzo wysokim), możliwość realizowania spraw przez Internet oraz wsparcie edukacyjne to jest dostęp do komputera czy Internetu.

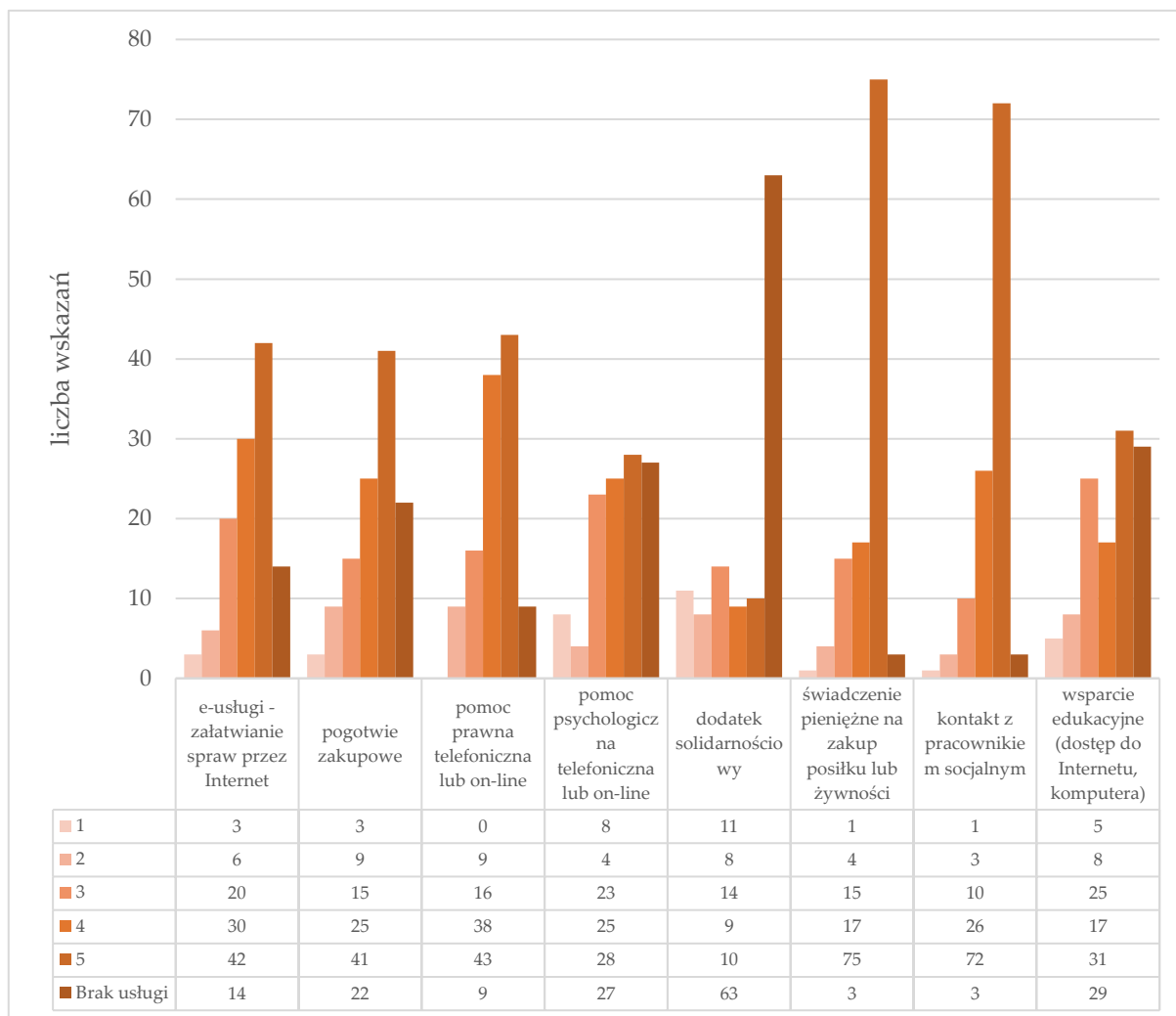
Wykres 21. Ocena beneficjentów realizacji usług przez MOPS w czasie pandemii, N=42



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).

Wykres 22. Ocena osób pracujących w MOPS realizacji usług dla beneficjentów w czasie pandemii, N=115



Źródło: badania własne 2021

Pracownicy MOPS wskazali maksymalną skuteczność dla realizacji usług związanych ze świadczeniami pieniężnymi na zakup posiłku lub żywności (75 wskazań), jak również dla tych dotyczących kontaktu z pracownikiem socjalnym (72 wskazania). Pozostałe, stosunkowo liczne wyróżnienia, odnoszące się do maksymalnej skuteczności usług związanych ze wsparciem podopiecznych MOPS przez jego pracowników dotyczą: pomocy prawnej telefonicznej lub online (43 wskazania), e-usług (42 wskazania) oraz tzw. „pogotowia zakupowego”, o którym wspomniało 41 badanych.

Część badanych pracowników MOPS w Częstochowie oceniła realizację oferowanych przez nich usług na poziomie przeciętnym, w przedziale od 10 do 25 wskazań. Wśród respondentów były również osoby, w opinii których realizacja części usług oferowanych przez MOPS wobec beneficjentów wypełniana była z minimalną skutecznością w czasie trwania pandemii. Respondenci wskazali w tym przypadku na:

- dodatek solidarnościowy (11 wskazań),
- pomoc psychologiczną (8 wskazań).

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

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).

Tabela 1 Osoby, organizacje i instytucje (oprócz MOPS) świadczące pomoc respondentom, podopiecznym MOPS, w czasie pandemii, N=42

Świadczący pomoc	Nikt	Najbliższa rodzina	Dalsza rodzina	Sąsiedzi	Org. pozarządowe/ wolontariusze	Organizacje kościelne	Inne
Potrzeba							
zapewnienie produktów spożywczych	10	26	3	1	6	1	2
zaopatrzenie w środki czystości	15	20	4	1	4	-	3
zaopatrzenie w leki	18	21	3	1	3	-	3
wyposażenie w środki ochrony osobistej (maseczki, płyny dezynfekcyjne, rękawiczki)	22	15	4	-	7	-	2
zabezpieczenie finansowe (ochrona przed bezrobociem, dodatkowe zasiłki)	23	9	-	1	5	1	6
zapewnienie kontaktów z innymi osobami	17	18	7	7	7	1	1
zapewnienie udziału w wydarzeniach kulturalnych	25	14	1	1	8	1	-
RAZEM	130	123	22	12	40	4	17

Źródło: Badania własne 2021

Badani podopieczni MOPS najczęściej wskazywali na to, że nikt poza MOPS nie pomagał im w zakresie wymienionych obszarów potrzeb podczas trwania pandemii (łącznie 130 wskazań),

być że pomoc uzyskiwali od najbliższej rodziny (123 wskazania). Pomoc ta dotyczyła najczęściej zapewnienia produktów spożywczych. Trzecim w kolejności podmiotem, świadczącym pomoc w czasie pandemii były – według badanych respondentów – organizacje pozarządowe/wolontariusze (40 wskazań). Świadczone przez nie pomoc dotyczyła przede wszystkim: zapewnienia udziału w wydarzeniach kulturalnych, zapewnienia kontaktów z innymi osobami, wyposażenia w środki ochrony osobistej (maseczki, płyny dezynfekcyjne, rękawiczki). Najrzadziej – według badanych – uzyskiwali oni pomoc do organizacji kościelnych (4 wskazania).

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 6 z 7 zaproponowanych do oceny obszarów, tj.: zapewnienie produktów spożywczych, środków czystości, leków, środków ochrony osobistej, zabezpieczania finansowego 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, leków oraz środków czystości. W zakresie zabezpieczania finansowego pracownicy wymieniali również pomoc finansową pochodzącą z MOPS (kategoria „inne” – 31 wskazań). Zdaniem badanych podopieczni samodzielnie dbali przede wszystkim o udział w wydarzeniach kulturalnych (53 wskazania).

Tabela 2 Instytucje i osoby wspierające podopiecznych MOPS w czasie pandemii w opiniach pracowników MOPS, N=115

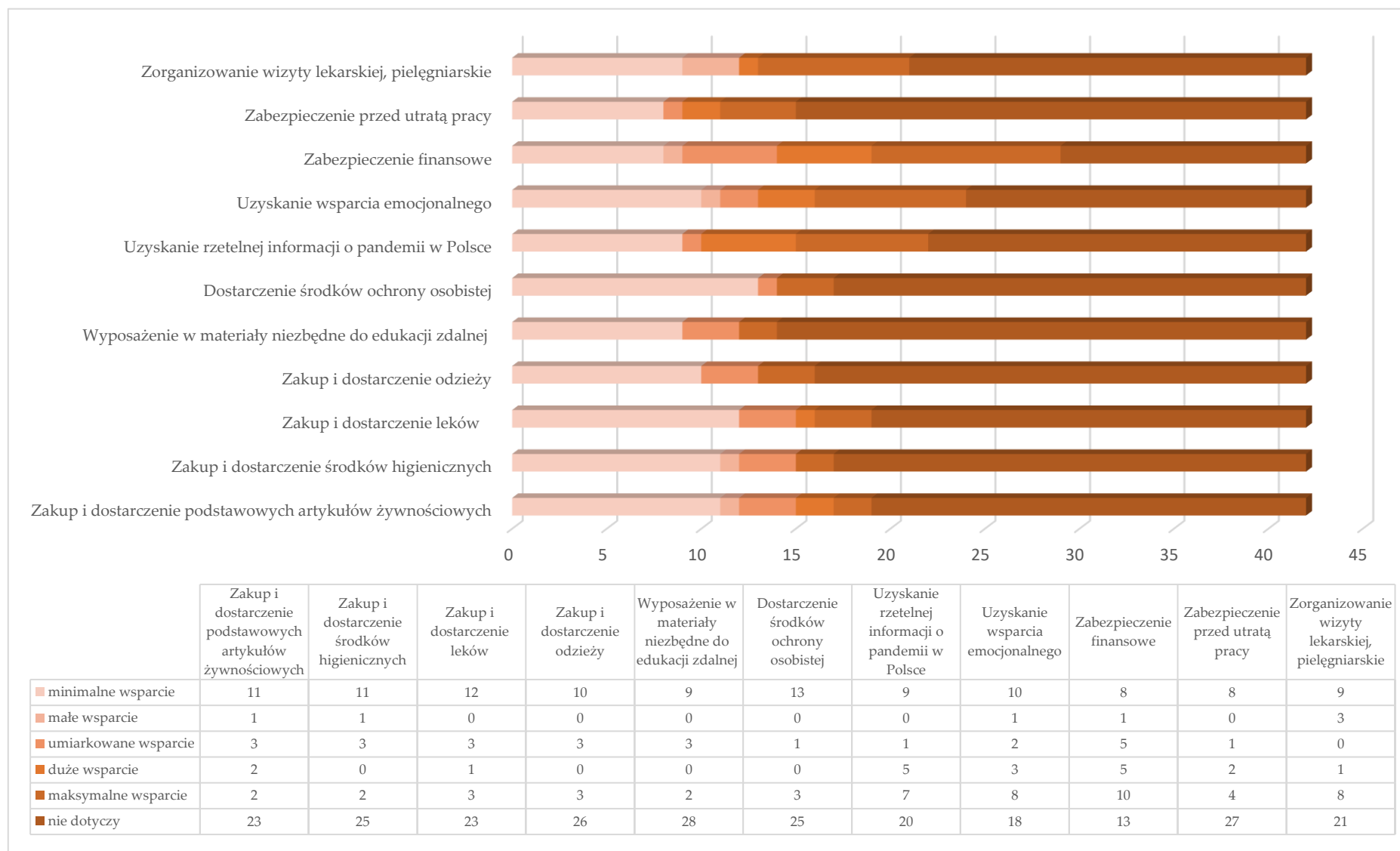
Świadczący pomoc	Nikt	Najbliższa rodzina	Dalsza rodzina	Sąsiedzi	Org. pozarządowe/wolontariusze	Organizacje kościelne	Inne
Potrzeba							
zapewnienie produktów spożywczych	1	90	49	63	71	37	6
zaopatrzenie w środki czystości	2	82	52	58	63	21	8
zaopatrzenie w leki	1	89	53	55	57	29	7
wyposażenie w środki ochrony osobistej (maseczki, płyny dezynfekcyjne, rękawiczki)	8	79	42	38	37	15	11
zabezpieczenie finansowe (ochrona przed bezrobociem, dodatkowe zasiłki)	21	41	7	7	32	11	31
zapewnienie kontaktów z innymi osobami	12	82	38	34	29	11	11
zapewnienie udziału w wydarzeniach kulturalnych	53	43	15	12	19	6	9
RAZEM	98	506	256	267	274	130	81

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 blisko połowa respondentów zadeklarowała samodzielne zaspokajanie potrzeb w obu objętych badaniem okresach w 8 na 11 wymienionych obszarów. Do wyjątków należały: uzyskanie rzetelnej informacji o pandemii, uzyskanie wsparcia emocjonalnego oraz zabezpieczenie finansowe – w kwestii tych potrzeb odnotowano przewagę osób deklarujących zapotrzebowanie na pomoc MOPS tak przed, jak i w czasie pandemii. Równocześnie były to obszary, w których najwięcej badanych zadeklarowało potrzebę dużego lub bardzo dużego wsparcia.

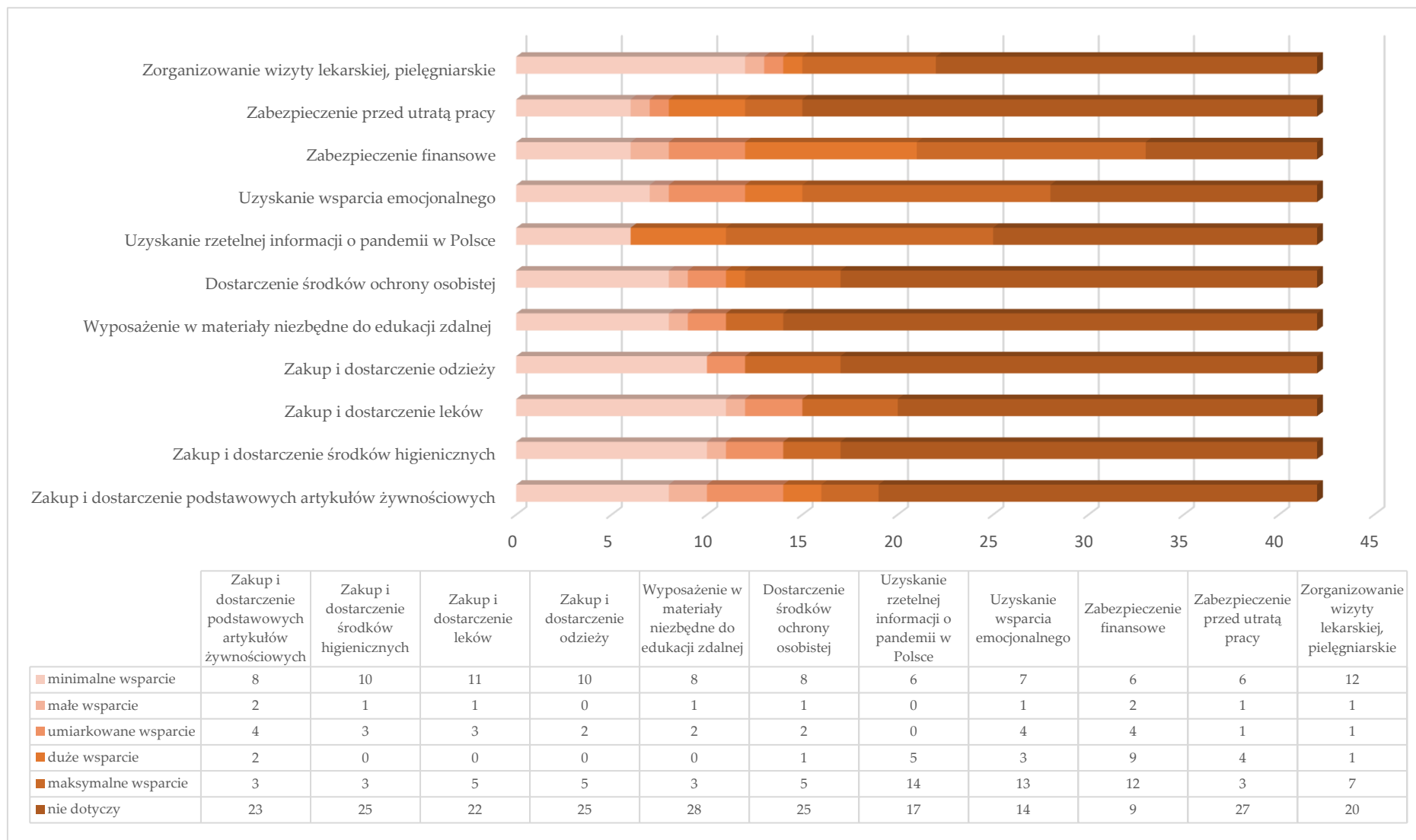
Badania pokazały, że wśród osób deklarujących zapotrzebowanie na wsparcie ze strony MOPS w realizacji określonych potrzeb przed nastaniem pandemii, ok. 20-25% badanych wskazało potrzebę minimalnego wsparcia do prawidłowego funkcjonowania. W czasie pandemii, choć nie zmienił się w istotny sposób stosunek liczby osób deklarujących potrzebę wsparcia w stosunku deklarujących samodzielne zaspokajanie potrzeb, to jednak w grupie tych pierwszych odnotowano wzrost stopnia zapotrzebowania na pomoc MOPS, szczególnie w obszarze: zapewnienia zabezpieczania finansowego, uzyskania wsparcia emocjonalnego oraz informacji na temat pandemii (Wykres 24).

Wykres 23. Opinie podopiecznych MOPS na temat zapotrzebowania na wsparcie ze strony MOPS w zakresie poszczególnych potrzeb w okresie przed pandemią, N=42



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=42



Źródło: badania własne 2021

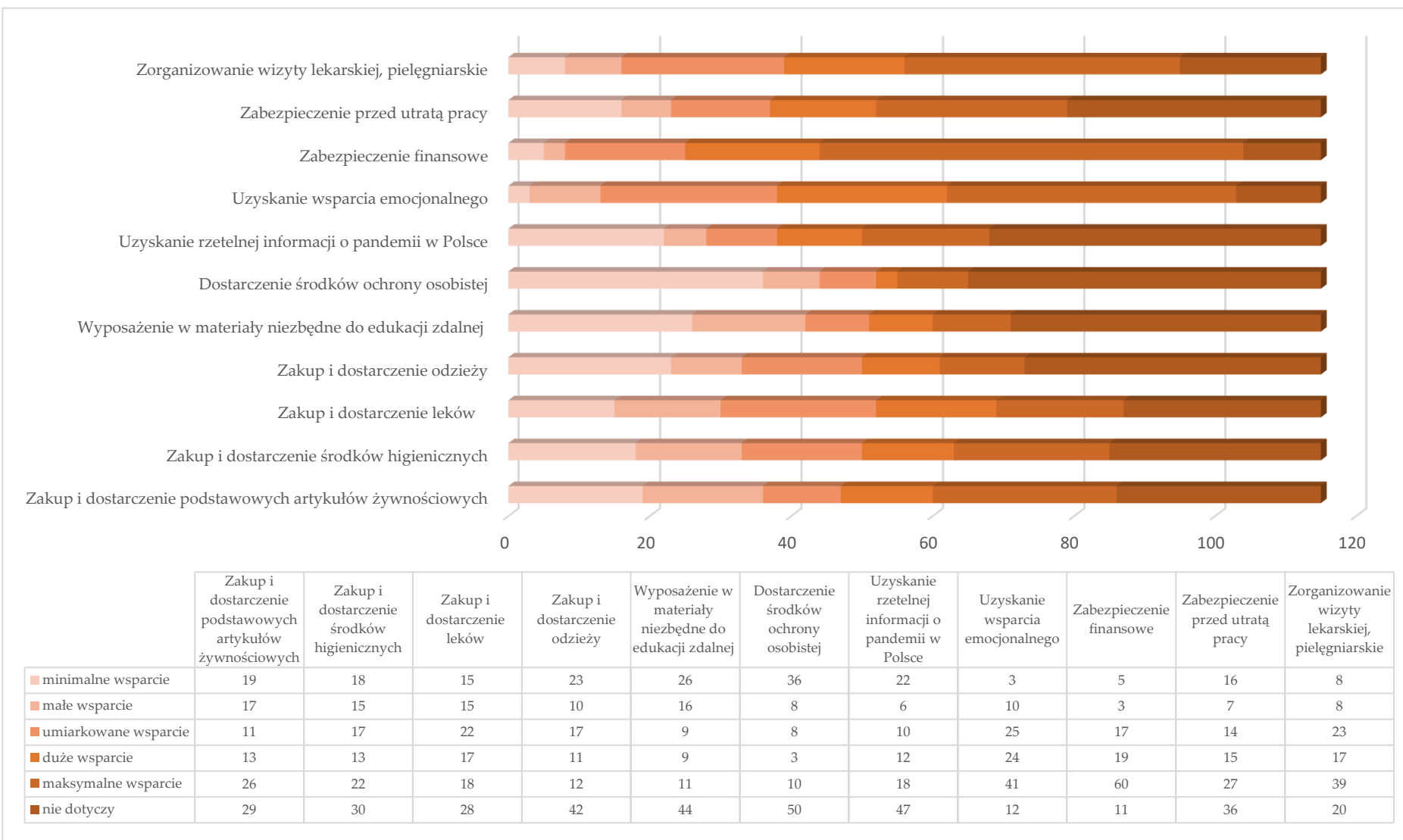
Kolejna analizowana kwestia dotyczyła opinii pracowników MOPS w Częstochowie na temat zapotrzebowania na wsparcie przez podopiecznych MOPS w zaspokajaniu określonych potrzeb w okresie przed pandemią (Wykres 25) i w czasie jej trwania (Wykres 26).

W opiniach pracowników przed pandemią klienci potrzebowali maksymalnego wsparcia przede wszystkim w takich aspektach jak zapewnienie zabezpieczenia finansowego (60 wskazań), uzyskanie wsparcia emocjonalnego (41 wskazań), pomoc w zorganizowaniu wizyty lekarskiej (39 wskazań) oraz w zabezpieczaniu przed utratą pracy (27 wskazań). Minimalnego wsparcia zdaniem respondentów wymagały takie sfery jak dostarczenie środków ochrony osobistej, wyposażenie w materiały niezbędne do edukacji zdalnej oraz zakup i dostarczenie odzieży. 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 – pracowników MOPS – 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: zapewnienie środków ochrony osobistej (43 wskazania), zakup odzieży (42 wskazania) oraz wyposażenie w materiały niezbędne do edukacji zdalnej (32 wskazania).

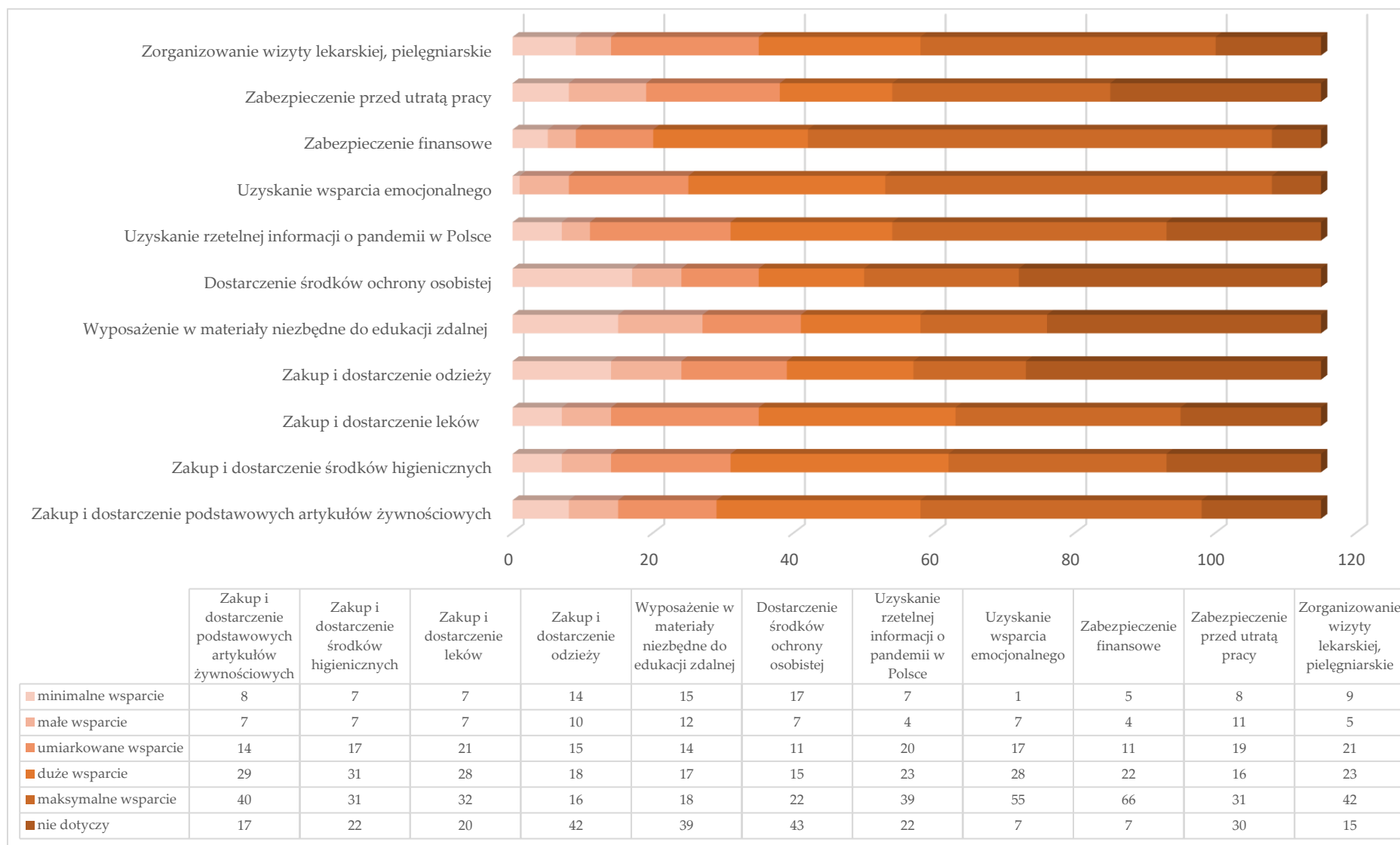
Gros wskazanych w kwestionariuszu potrzeb wymagało jednak zdaniem badanych maksymalnego wsparcia ze strony MOPS, były to działania w zakresie: zapewnienia zabezpieczenia finansowego (66 wskazań), uzyskania wsparcia emocjonalnego (55 wskazań), zorganizowania wizyty lekarskiej (42 wskazania) oraz zakupu i dostarczenia podstawowych artykułów żywnościowych (40 wskazań).

Wykres 25. Opinie pracowników MOPS na temat zapotrzebowania klientów na wsparcie ze strony MOPS w zakresie poszczególnych potrzeb w okresie przed pandemią, N=115



Źródło: badania własne 2021

Wykres 26. Opinie na temat zapotrzebowania klientów na wsparcie ze strony MOPS w zakresie poszczególnych obszarów funkcjonowania w czasie pandemii, N=115

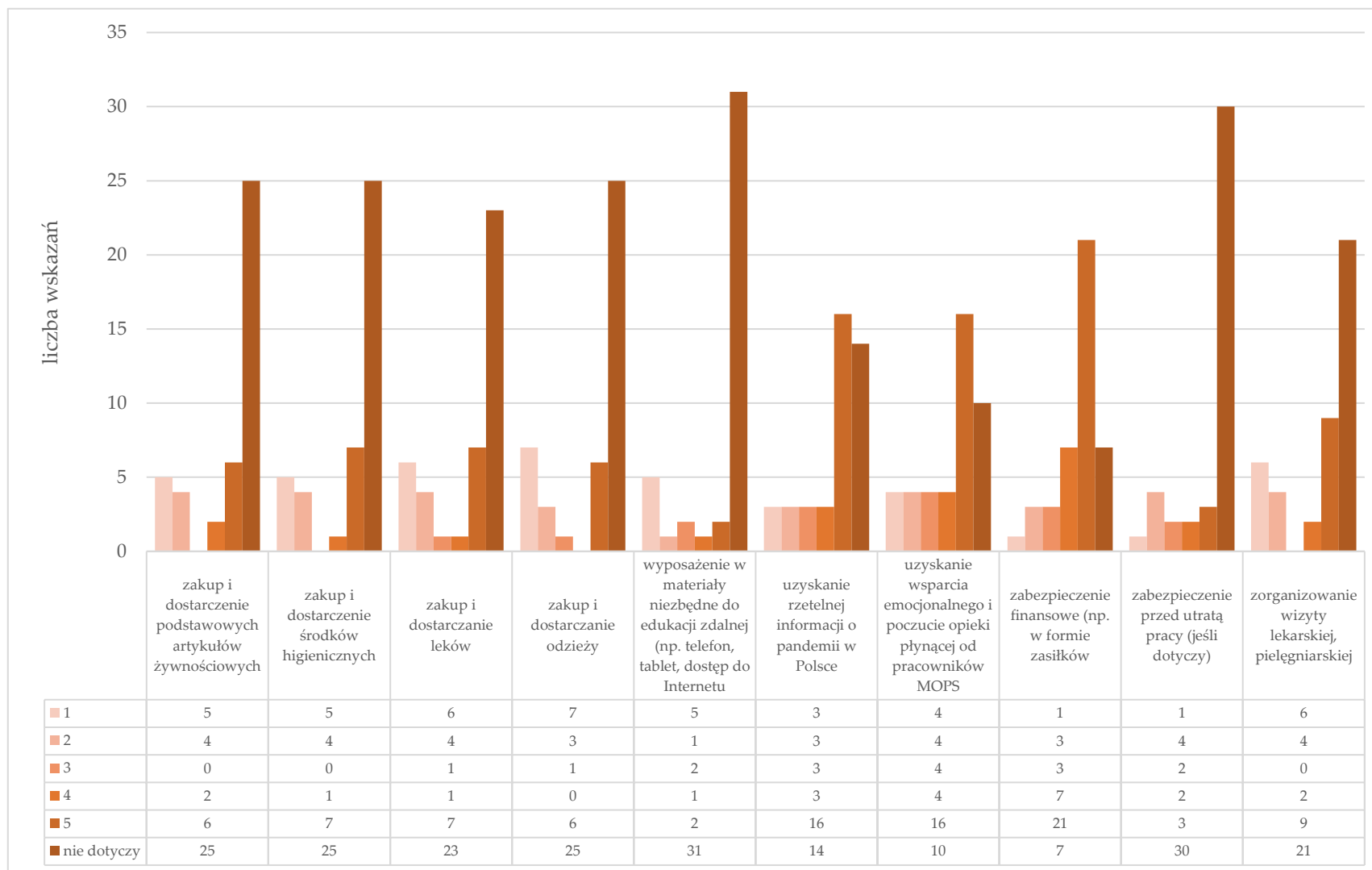


Źródło: badania własne 2021

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).

Zadeklarowane wybory respondentów pozwalają na dokonanie jedynie ogólnego wglądu dotyczącego oceny powyższej kwestii (Wykres 27). Podopieczni MOPS wskazując na działania, w których skuteczność wsparcia realizowanego przez MOPS w zaspokajaniu ich potrzeb była najwyższa, podali zabezpieczenie finansowe. W tym przypadku maksymalną skuteczność tej formy wsparcia podało 21 osób, wysoką skuteczność 7 osób. Wysoko oceniona została również skuteczność wsparcia realizowanego przez MOPS, które dotyczyło wsparcia emocjonalnego i poczucia opieki. Tu 16 osób wskazało na poziom maksymalnej skuteczności tegoż wsparcia. Dopełniając 4 osoby wskazały, iż było ono na dobrym poziomie. Podobną liczbę wskazań podopieczni MOPS zaznaczyli dla stwierdzenia dotyczącego uzyskania rzetelnej informacji o pandemii w Polsce (16 osób – maksymalna skuteczność i 3 osoby – dobra skuteczność wsparcia).

Wykres 27. Skuteczność wsparcia realizowanego przez MOPS w zaspokajaniu potrzeb w czasie pandemii w ocenie podopiecznych, N=42



Źródło: badania własne 2021

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

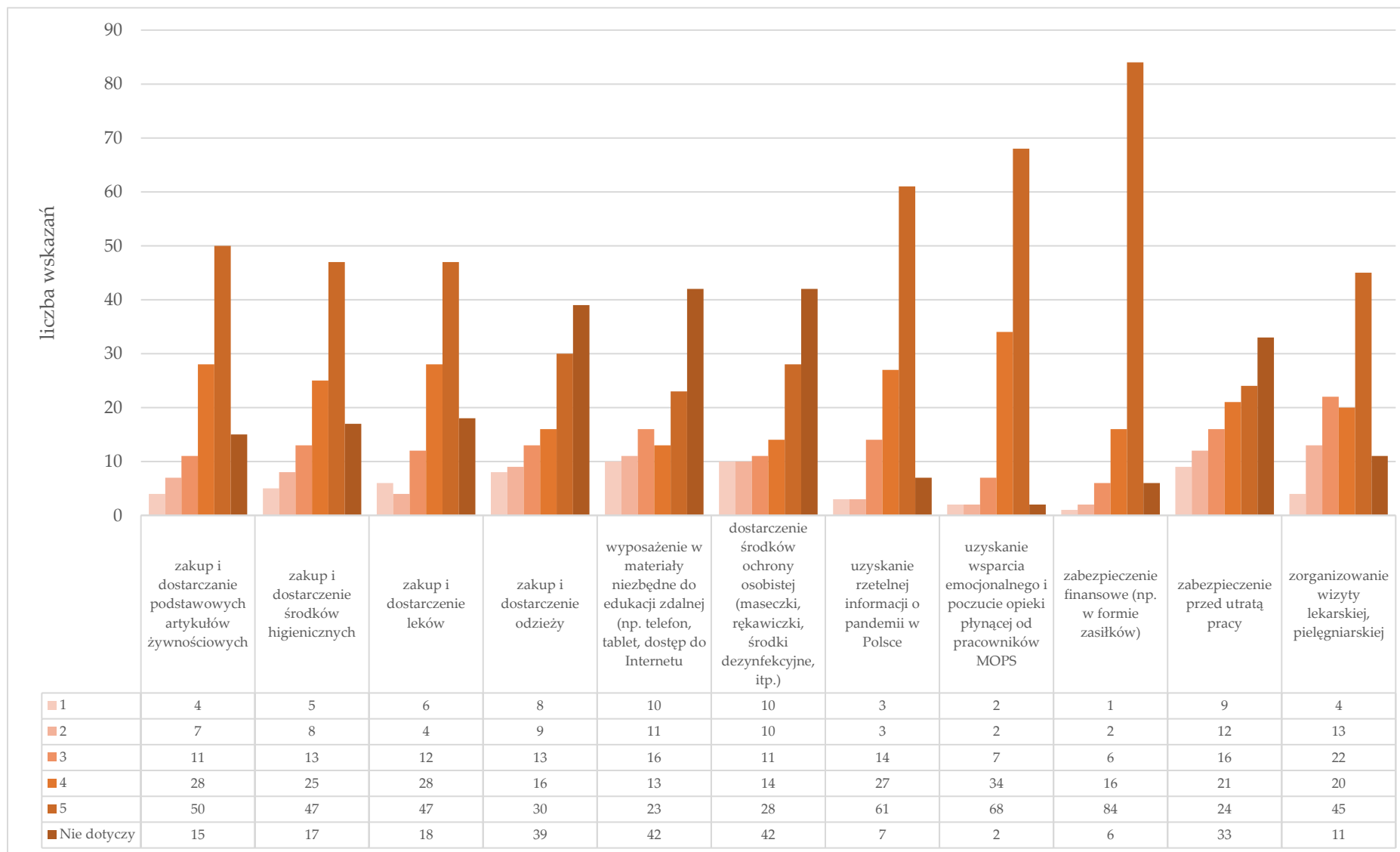
- zakup i dostarczanie leków: oceny maksymalne – 8 wskazań, oceny minimalne – 10 wskazań;
- zakup i dostarczenie podstawowych artykułów żywnościowych: oceny maksymalne – 8 wskazań, oceny minimalne – 9 wskazań;
- zakup i dostarczenie odzieży: oceny maksymalne – 6 wskazań, oceny minimalne – 10 wskazań;
- zakup i dostarczenie środków higienicznych: oceny maksymalne – 8 wskazań, oceny minimalne – 9 wskazań.

Zorganizowanie wizyty lekarskiej lub pielęgniarzkiej przez 10 osób (1 – 6 osób i 2 – 4 osoby) było ocenione jako świadczenie wsparcia o minimalnej skuteczności. Przez niemal równoważną liczbę osób (11 wskazań) to samo działanie ocenione zostało wypełnione przeciwnie, czyli jako w maksymalnie skuteczne (5 – 9 osób) i skuteczne (4 – 4 osoby) wsparcie ze strony pracowników MOPS w realizacji ww. potrzeby.

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 Częstochowie (Wykres 28).

Wykres 28. Ocena realizacji wsparcia w zaspokajaniu potrzeb osób korzystających z pomocy MOPS czasie pandemii Covid -19 w opiniach pracowników ww. instytucji, N=115



Źródło: badania własne 2021

Pracownicy w części odpowiedzi wskazali, iż dany obszar wsparcia ich nie dotyczy. Tu pracownicy wskazali m.in. na dostarczenie środków ochrony osobistej (42 wskazania), czy wyposażenie w materiały niezbędne do edukacji zdalnej (42 wskazania), a także zakup i dostarczenie środków higienicznych (39 wskazania). Pozostałe zadeklarowane wybory respondentów pozwalają na dokonanie wglądu dotyczącego oceny realizacji wsparcia.

Pracownicy MOPS wskazując na działania, w których skuteczność wsparcia wypełnianego przez MOPS, w zaspokajaniu potrzeb podopiecznych była najwyższa, podali zabezpieczenie finansowe (84 wskazania), uzyskanie wsparcia emocjonalnego i poczucie opieki płynące od pracowników MOPS (68 wskazań), uzyskanie rzetelnej informacji o pandemii w Polsce (61 wskazań). Wysoko ocenione zostały także działania związane ze skutecznością wsparcia świadczonego przez MOPS, które dotyczyły sfery materialnej podopiecznych. Tu wskazane przez pracowników zostały m.in. następujące działania: zakup i dostarczenie podstawowych artykułów żywnościowych (50 wskazań) oraz zakup i dostarczenie środków higienicznych, a także zakup i dostarczenie leków po 47 wskazań.

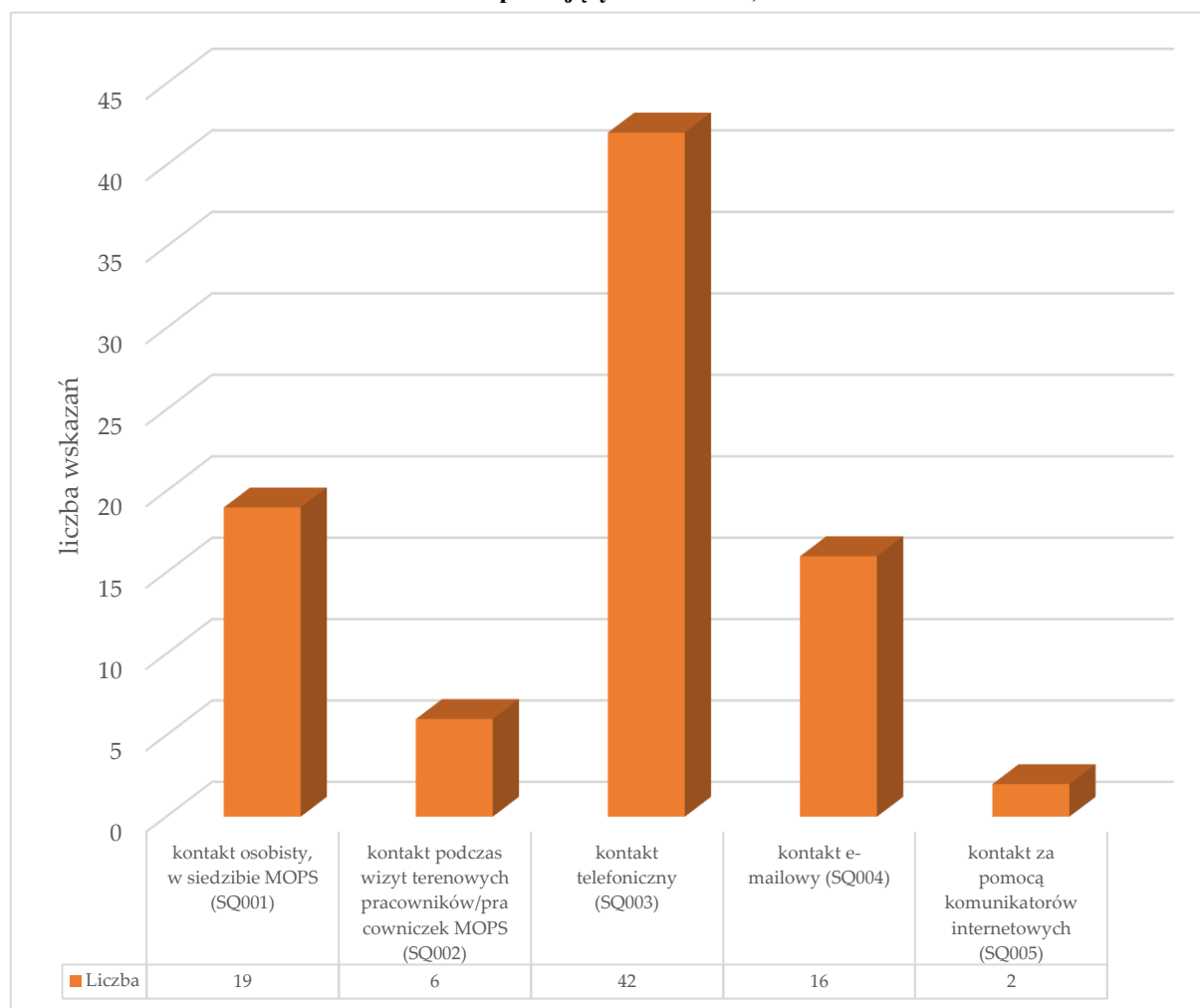
Wyposażenie w materiały niezbędne do edukacji zdalnej, a także dostarczenie środków ochrony osobistej były ocenione przez pracowników MOPS jako świadczenie wsparcia o minimalnej skuteczności.

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, że 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 (42 odpowiedzi). W dalszej kolejności badani wskazywali kontakt osobisty w siedzibie MOPS (19 odpowiedzi) oraz kontakt e-mailowy (16 odpowiedzi). Najrzadziej podopieczni MOPS w Częstochowie komunikowali się z pracownikami/pracowniczkami poprzez komunikatory internetowe (2 odpowiedzi).

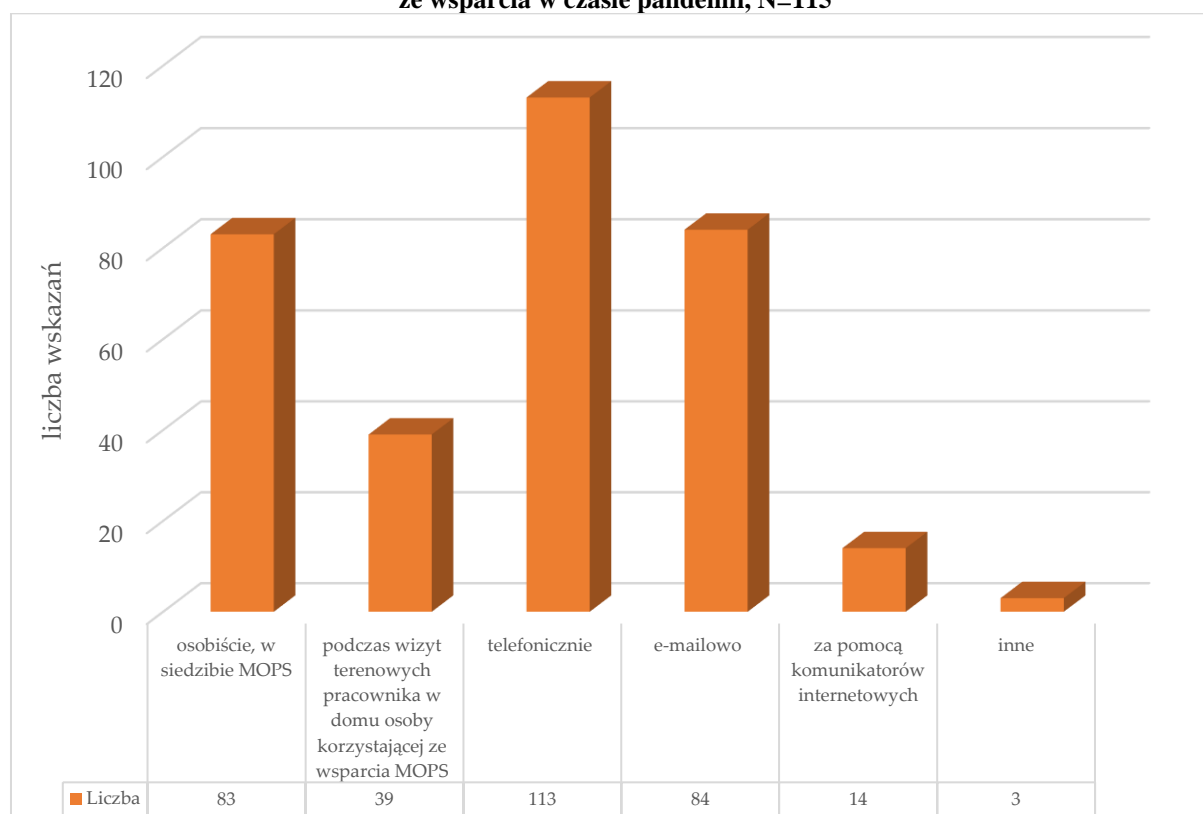
Wykres 29. Sposoby komunikowania się osób wspieranych przez MOPS w czasie trwania pandemii z osobami pracującymi w MOPS, N=42



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 (113 odpowiedzi). W dalszej kolejności badani wskazywali na kontakt drogą mailową (84 odpowiedzi) oraz na kontakt osobisty w siedzibie MOPS (83 odpowiedzi). Na wizyty terenowe pracownika w domu osoby korzystającej ze wsparcia MOPS wskazano 39 razy. Najrzadziej pracownicy MOPS w Katowicach komunikowali się z podopiecznymi za pomocą komunikatorów internetowych (14 odpowiedzi) oraz poprzez inne formy komunikacji (3 odpowiedzi).

Wykres 30. Sposoby komunikowania się pracowników MOPS z osobami korzystającymi ze wsparcia w czasie pandemii, N=115

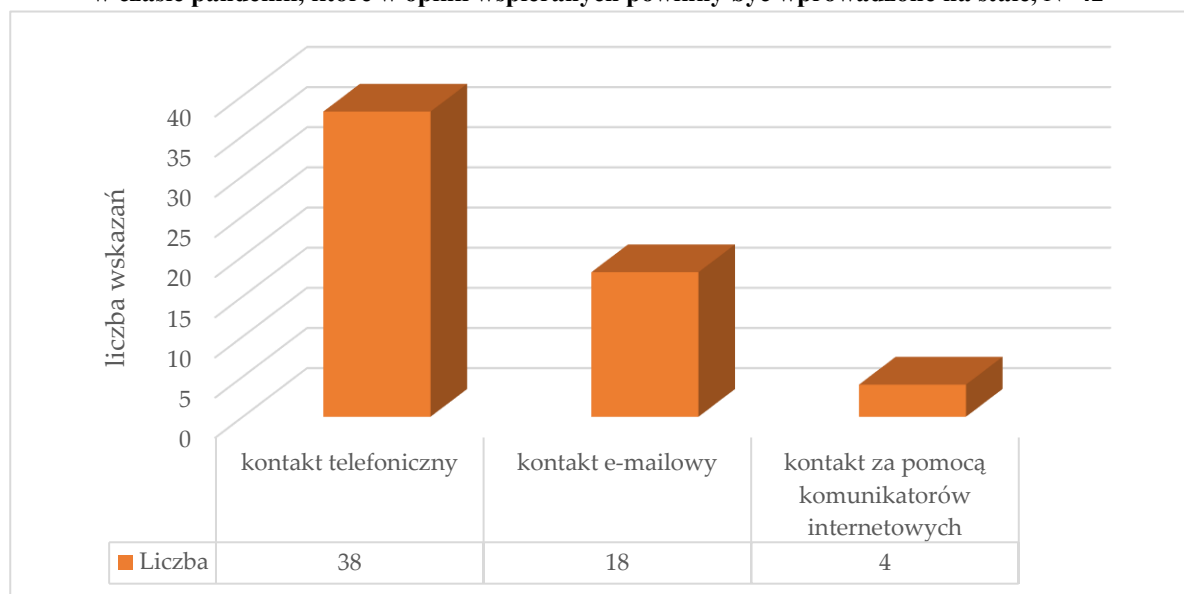


Źródło: badania własne 2021

Osoby korzystające ze wsparcia MOPS zapytano ponadto, jakie wypracowane przez pracowników/pracowniczki 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 (38 odpowiedzi), następnie kontaktu e-mailowego (18 odpowiedzi). Najmniejsza liczba odpowiedzi dotyczyła kontaktu za pomocą komunikatorów internetowych (4 odpowiedzi).

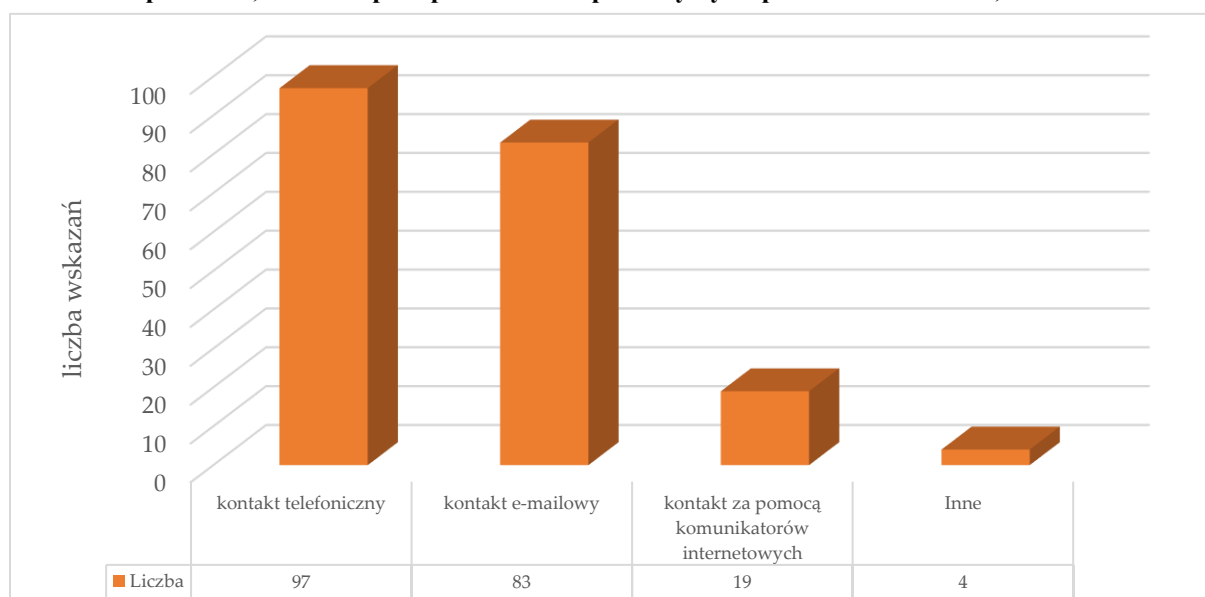
Wykres 31. Rodzaje form komunikacji osób pracujących w MOPS z osobami korzystającymi ze wsparcia w czasie pandemii, które w opinii wspieranych powinny być wprowadzone na stałe, N=42



Źródło: badania własne 2021

Osoby pracujące w MOPS w Częstochowie 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 (97 odpowiedzi), następnie kontaktu drogą e-mailową (83 odpowiedzi). Najmniejsza liczba odpowiedzi dotyczyła kontaktu za pomocą komunikatorów internetowych (19 odpowiedzi). Na inne formy komunikacji wskazało 4 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=115



Źródło: badania własne 2021

Osoby wspierane przez MOPS w Częstochowie zapytano także o ich spostrzeżenia, którymi chcieliby się podzielić, a które nie były podjęte w ankiecie. Żadna z osób biorących udział w badaniu nie skorzystała z tej możliwości.

Pytanie, dotyczące spostrzeżeń, pomysłów lub uwag na temat funkcjonowania MOPS w czasie pandemii zadano również pracownikom MOPS. Kilko 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:

Od samego początku pandemii pracujemy zdalnie to czemu nie pracujemy z domów tylko siedzimy w małych pokojach dość zagęszczonych liczebnie na małej powierzchni.

Ponieważ praca jest wykonywana telefonicznie i mailowo, bez osobistego kontaktu, jest możliwa również praca zdalna z domu.

Uważam, że wywiady środowiskowe przeprowadzane przez telefon są znacznym udogodnieniem zarówno dla klienta, jak i pracownika socjalnego. Również przeprowadzanie wywiadów na terenie ośrodka, w przydzielonym do tego miejscu pojedynczo, o określonej godzinie polepsza jakość pracy. Nie panuje hałas, harmider itp. można na spokojnie porozmawiać z klientem.

Brak dostatecznych środków finansowych na wynagradzanie pracowników socjalnych w związku ze zwiększeniem ilości obowiązków, zagrożenia związane z zakażeniem itd.

Poprzez pracę w trybie zamkniętego Ośrodka, podopieczni są w stanie we własnym zakresie załatwić niezbędne dokumenty wymagane do przyznania pomocy, nie jak wtedy, gdy Ośrodek był otwarty.

MOPS znalazł rozwiązanie do kontaktu osobistego z klientem i do pozyskiwania niezbędnej dokumentacji przy jednoczesnym zabezpieczeniu warunków sanitarnych.

W kontekście pomysłów pojawiły się następujące głosy:

Ośrodek powinien być zamknięty na stałe przed podopiecznymi. Bezpośredni kontakt z klientem powinien ograniczyć wyłącznie do przeprowadzenia wywiadu w miejscu zamieszkania.

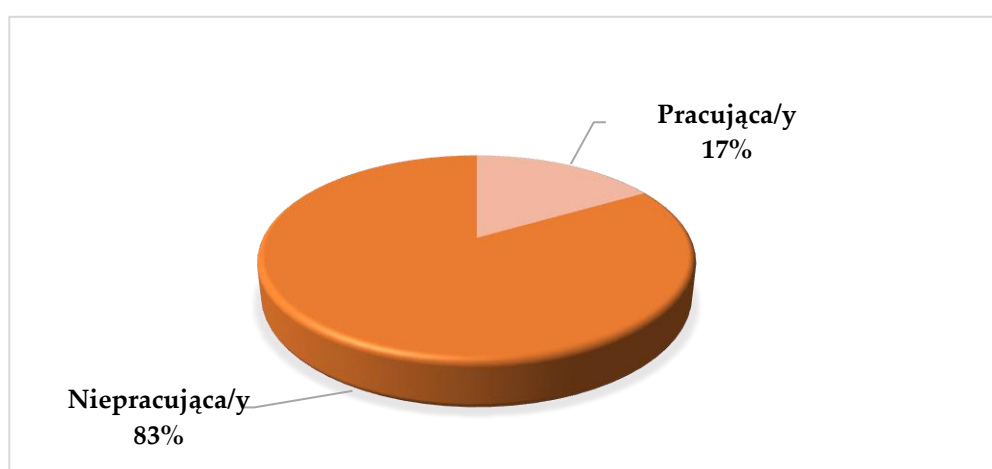
Należy utrzymać kontakt telefoniczny z klientem lub przez domofon, bez kontaktu bezpośredniego.

Warto w ramach działań placówki rozpatrzyć, wszystkie zgłoszone przez osoby pracujące w MOPS, koncepcje.

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 częstochowskiej pomocy społecznej, znacząca większość udzielających odpowiedzi to osoby niepracujące (35 osób), 7 osób spośród respondentów stanowią osoby posiadające pracę (Wykres 33).

Wykres 33. Sytuacja zawodowa badanych osób wspieranych przez MOPS w Częstochowie, N =42

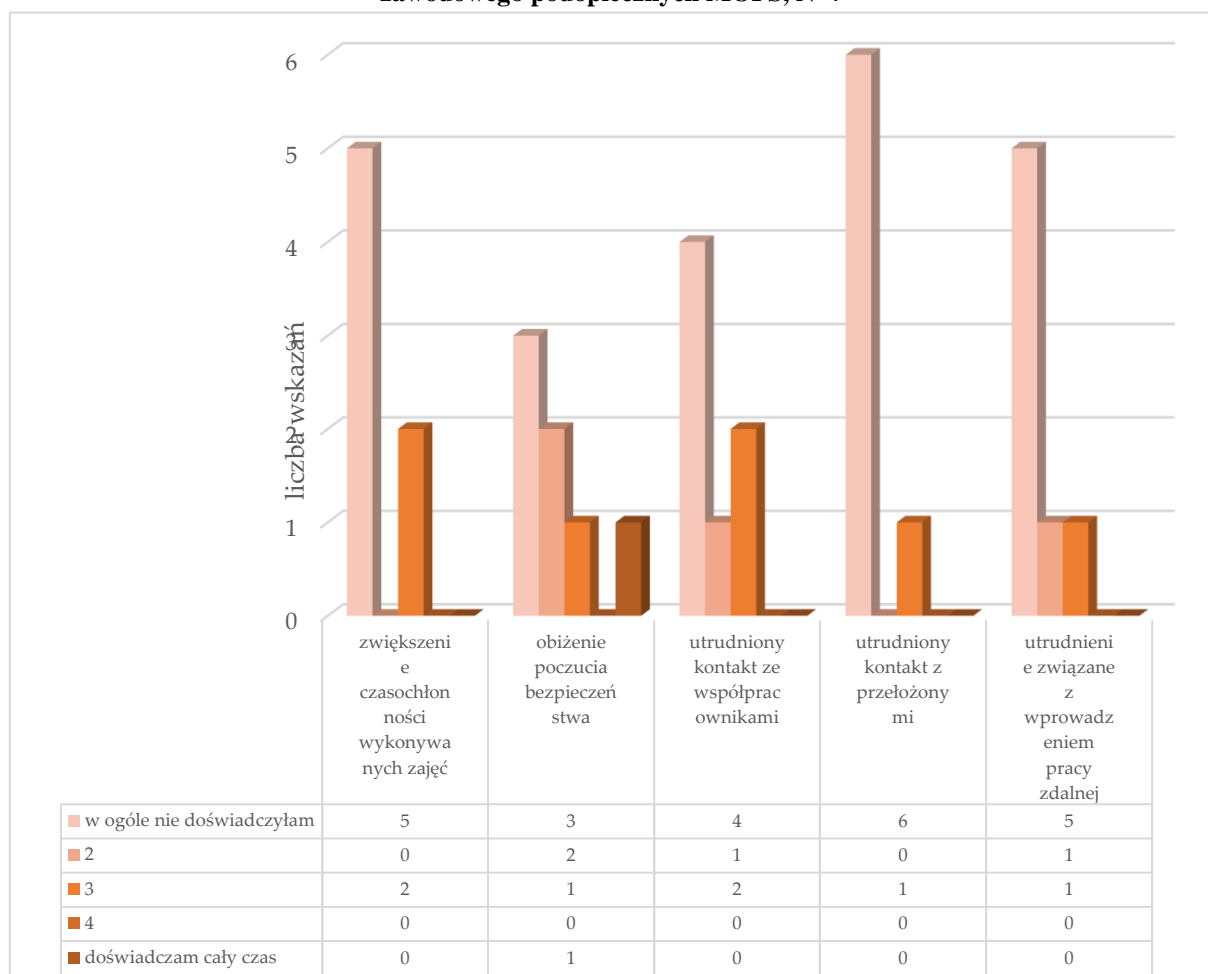


Źródło: badania własne 2021

W tej grupie osób pracujących 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. Dane sugerują, że w opiniach ankietowanych, sytuacja związana z pandemią nie wpłynęła na zmiany w ich pracy zawodowej (Wykres 34).

Uzyskane dane sugerują, że respondenci nie odczuli zmian w swojej sytuacji zawodowej wywołanych pandemią. Jedyne problem, wskazany przez jedną osobę to permanentne doświadczenie obniżenia poczucia bezpieczeństwa. Pozostałe osoby, w ogóle tego nie doświadczają albo doświadczają w niewielkim nasileniu. Wskazania nasilenia doświadczeń w wymienionych wyżej sferach w skali 0-3 potwierdzają brak lub nikły wpływ pandemii na ich funkcjonowanie zawodowe.

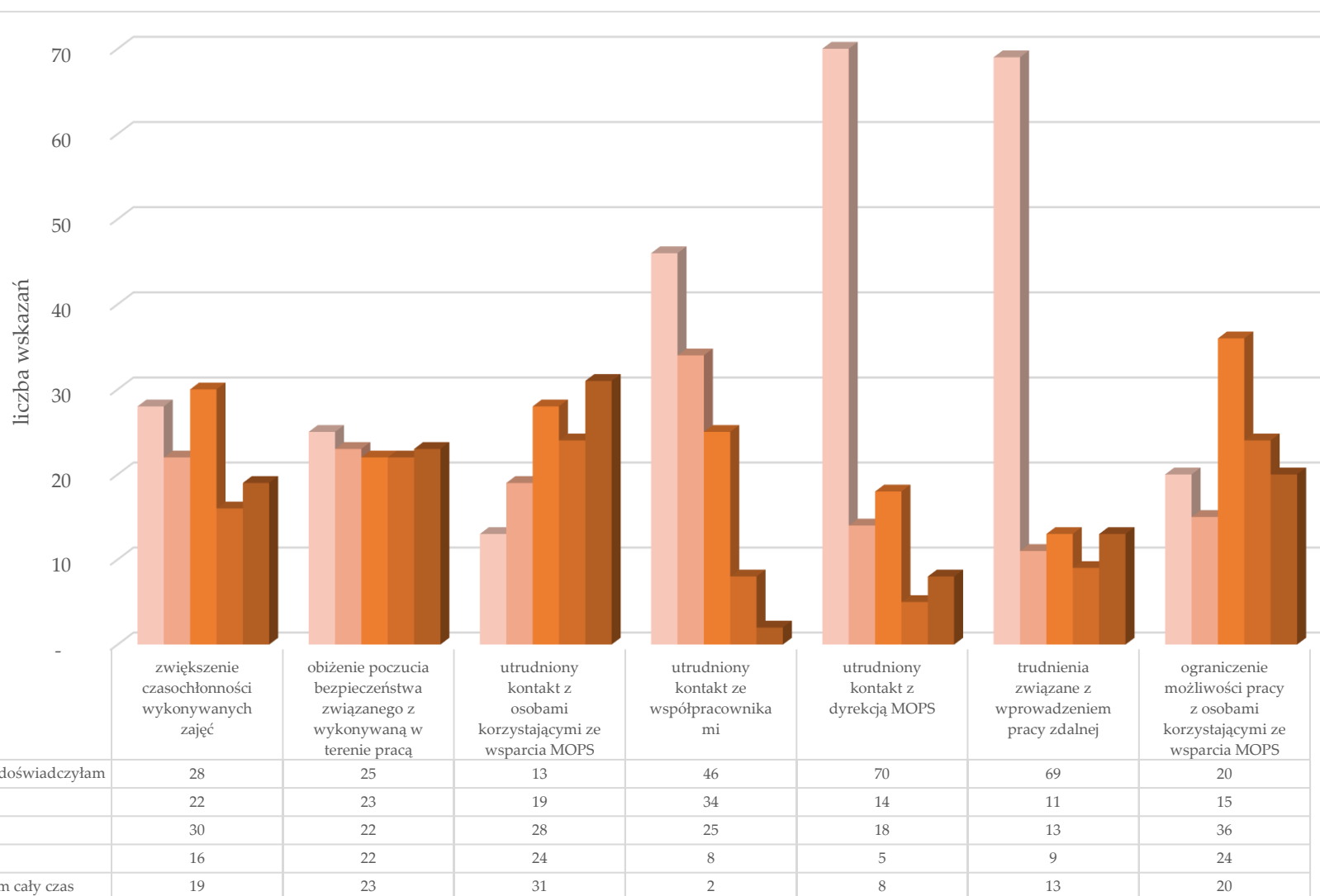
Wykres 34. Opinie osób wspieranych przez MOPS na temat wpływu pandemii na obszar funkcjonowania zawodowego podopiecznych MOPS, N=7



Źródło: badania własne 2021

Również pracowników MOPS zapytano o opinie na temat ich funkcjonowania zawodowego w okresie pandemii (Wykres 35). Na podstawie odpowiedzi uzyskanych od pracowników MOPS w Częstochowie można przyjąć, że stan pandemii nie wygenerował dodatkowych utrudnień w obszarze funkcjonowania zawodowego. Rozkład odpowiedzi sugeruje utrzymywanie się wcześniejszych tendencji 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=115



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 (kontaktów) z przełożonymi i w środowisku współpracowników**. Ponad połowa respondentów (70 osób) deklarowała brak utrudnień w kontaktach z dyrekcją MOPS, jednakże 37 respondentów wskazało na utrudnienia o różnym nasileniu; przy czym te o dużej sile (kategoria 4 w skali pięciostopniowej) stanowią 4,35% odpowiedzi. 8 osób zaznaczyło ciągle utrudnienia kontaktu. Może to sugerować przyczyny inne niż tkwiące w zmianie warunków pracy wywołanych pandemią. Natomiast inaczej wygląda rozkład odpowiedzi w pytaniu o utrudniony kontakt ze współpracownikami. Co prawda 46 pracowników zadeklarowało brak utrudnionego kontaktu z koleżankami i kolegami z pracy, ale ponad połowa takich utrudnień doświadczyła w różnym stopniu (suma kategorii 2, 3, 4), dodatkowo 2 respondentów doświadcza tego problemu stale. Należy jednak zauważyć, że przeważają odpowiedzi o małym (kategoria 2) albo umiarkowanym (kategoria 3) poziomie utrudnień, które w sumie i tak stanowią ponad połowę wskazań respondentów.

Drugą grupę zagadnień, także związanych ze sferą relacji (kontaktów), stanowią te, odnoszące się do **kontaktów z osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS**. Uzyskane dane wskazują na duże nasilenie problemu. 31 respondentów deklaruje permanentne doświadczenie utrudnionych kontaktów ze swoimi podopiecznymi, a 71 osób wskazuje takie utrudnienia na różnym poziomie (suma kategorii 2, 3, 4). W sumie problem ten staje się udziałem 102 respondentów, a 13 osób (ze 115 ankietowanych) w ogóle nie doświadczyło tego problemu.

Z utrudnieniami kontaktu z osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS korespondują dane, uzyskane z odpowiedzi na **pytanie o ograniczenie możliwości pracy** z tymi osobami. Rozkład odpowiedzi jest nieco podobny jak we wcześniejszym pytaniu. Wprawdzie mniej, bo 20 osób deklaroowało ciągle ograniczenie możliwości pracy z osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS, ale już bardzo podobnie jak powyżej, bo 75 osób wskazywało na takie utrudnienia w różnym nasileniu (suma kategorii 2, 3, 4). Utrudnień tych doświadcza więc w sumie 95 osób respondentów. Nieco większa niż w poprzednim pytaniu jest grupa osób nie doświadczająca problemu w ogóle (20 osób). Podobieństwo odpowiedzi analizowanych powyżej pytań 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**. 60% respondentów deklaruje, że nie doświadcza utrudnień związanych z wprowadzeniem pracy zdalnej. Prawdopodobnie jest to grupa pracowników, których charakter pracy nie wymagał zastosowania takich rozwiązań. W pozostałej grupie

pracowników, największą podgrupę stanowią osoby, które doświadczają utrudnień na poziomie umiarkowanym (kategoria 3) albo stale (w każdej z nich po 13 osób, czyli 11,3% ogółu respondentów). Charakter wykonywanej pracy raczej nie koresponduje z takimi obszarami funkcjonowania zawodowego pracowników MOPS jak zwiększenie czasochłonności wykonywanych zajęć czy obniżenie poczucia bezpieczeństwa związane z wykonywaną pracą w terenie. W tym ostatnim obszarze średnio po około 20% pracowników zgłosiło obniżenie poczucia bezpieczeństwa na każdym z pięciostopniowej skali poziomie, zaczynając od braku doświadczenia po doświadczanie cały czas. Natomiast 87 respondentów wskazało zwiększenie czasochłonności wykonywanych zajęć; nieco ponad ¼ ankietowanych ocenia to utrudnienie na poziomie umiarkowanym (kategoria 3; 30 osób); ale także ok. ¼ uczestników badań deklaruje, że nie doświadczyło takiego problemu.

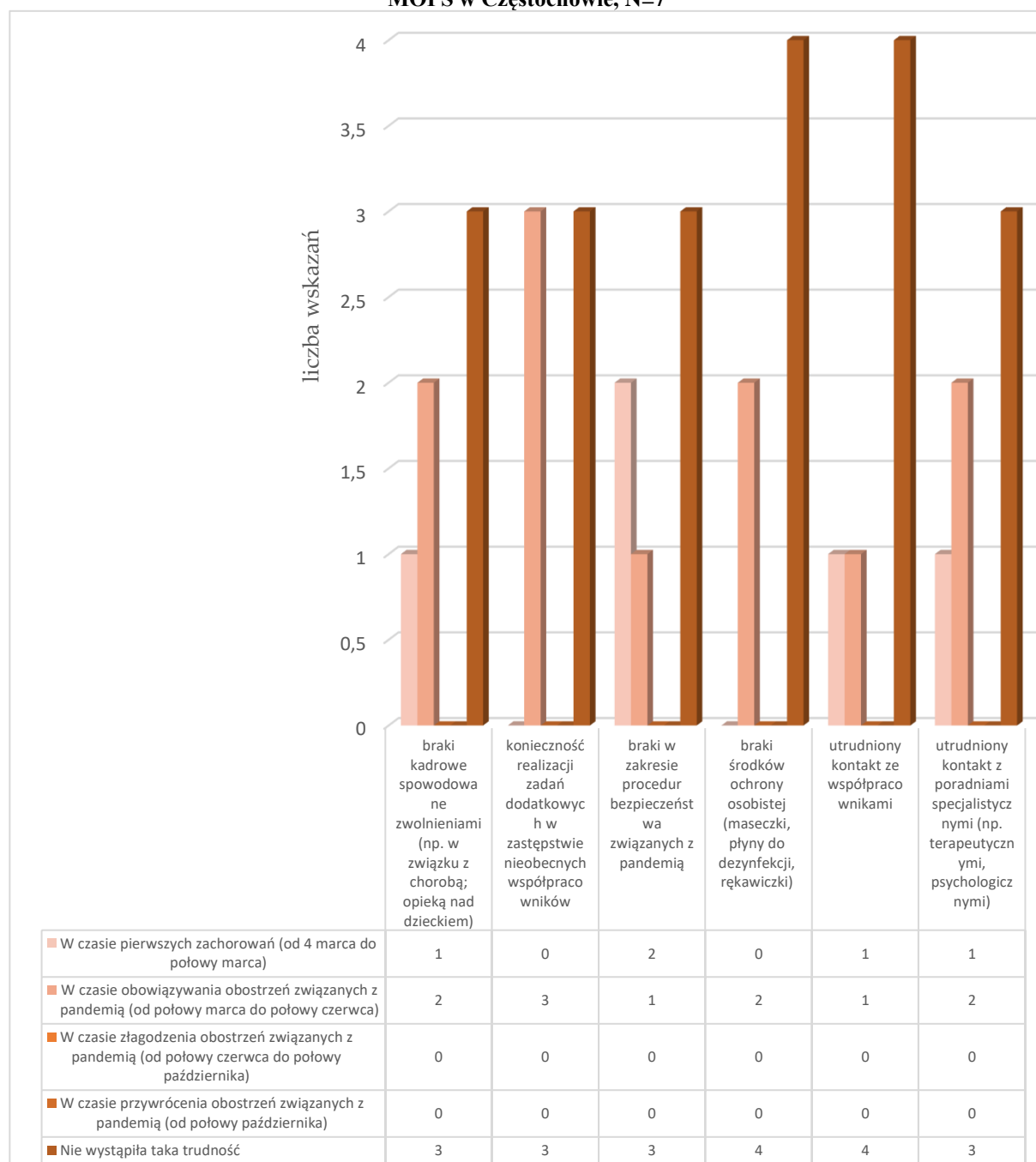
Respondentów – osoby wspierane przez MOPS w Częstochowie – zapytano o najtrudniejsze sytuacje w pracy zawodowej związane z pandemią. Sytuacje określone jako trudne w ramach aktywności zawodowej, a jednocześnie powiązane z pandemią przez osoby, którym udzielane jest wsparcie przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Częstochowie nie były często doświadczane. Osoby badane wskazały najliczniej na brak trudności. Połowa badanych zwróciła uwagę na konieczność wykonywania dodatkowych zdań zawodowych w okresie wprowadzenia pierwszych obostrzeń. Z uwagi na mały udział osób aktywnych zawodowo w grupie wszystkich badanych (7 z 42 osób), właściwie nie można formułować żadnych generalizacji dotyczących wpływu pandemii na związane z pracą zawodową sytuacje trudne w grupie osób wspieranych przez MOPS w Częstochowie (Wykres 36).

Także pracowników MOPS w Częstochowie 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 liczbą wskazań, sugerującą najbardziej dotkliwe kwestie, 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.

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

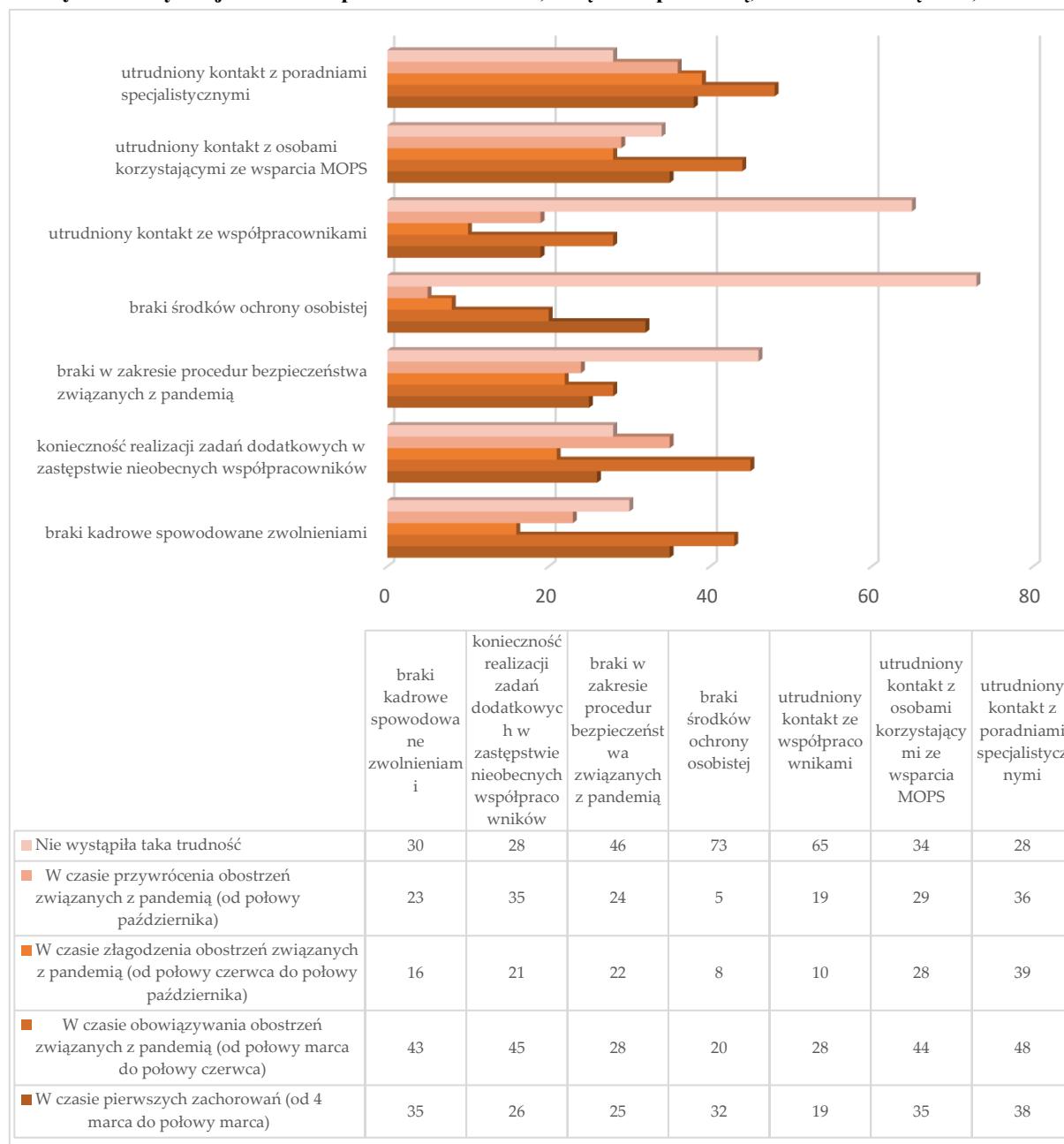
tzw. *lockdownu*). Druga faza mieści się w okresie najostrzejszych wymogów sanitarnych, zamknięcia wielu zakładów pracy, ograniczenia kontaktów interpersonalnych, także prywatnych (czyli od połowy marca do połowy czerwca 2020 r). Faza trzecia odnosi się do okresu odnotowywanej mniejszej zachorowalności 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 2020 do momentu zamknięcia ankiet badawczych, czyli do końca lutego 2021 r. (Wykres 37).

Wykres 36. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla osób wpieranych przez MOPS w Częstochowie, N=7



Źródło: badania własne 2021

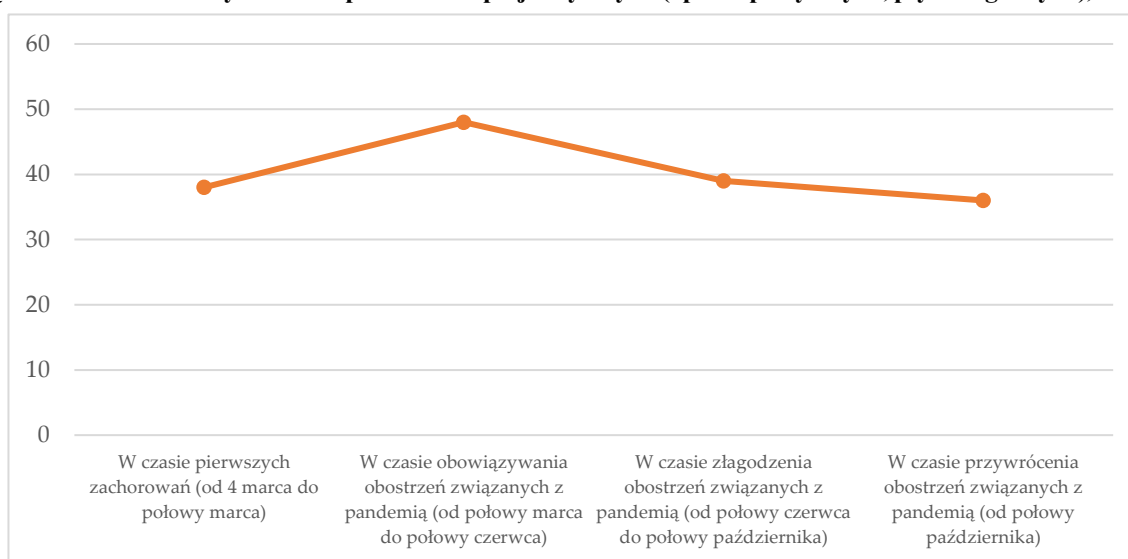
Wykres 37. Sytuacje zawodowe pracowników MOPS, związane z pandemią, trudne do rozwiązania, N=115



Źródło: badania własne 2021

Uzyskane od respondentów dane wskazują, że **najbardziej problematyczne sytuacje były związane z utrudnionym kontaktem ze specjalistami**. Co prawda niemal ¼ respondentów (28 osób) wskazała na ich brak, natomiast pozostali ankietowani zaznaczali występowanie tego problemu we wszystkich etapach trwania pandemii objętych badaniem. Nasilenie utrudnień (48 osób) nastąpiło w czasie obowiązywania największych obostrzeń, czyli od połowy marca do połowy czerwca 2020 r. po czym stopniowo zaczęło się obniżać, także w ostatniej fazie badań, czyli w czasie obostrzeń trwających od października 2020 r., jednakże nadal takie utrudnienia wskazuje 36 ankietowanych (Wykres 38).

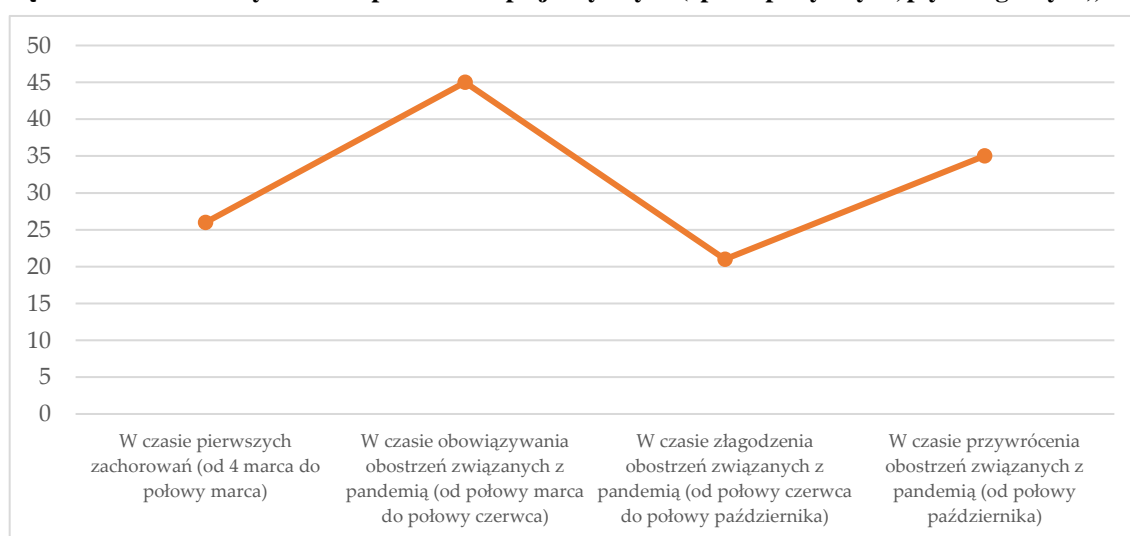
Wykres 38. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Częstochowie: utrudniony kontakt z poradniami specjalistycznymi (np. terapeutycznymi, psychologicznymi), N =115



Źródło: badania własne 2021

Bez wątpienia kontakt z poradniami specjalistycznymi ma związek ze zmianami funkcjonowania placówek świadczących pomoc medyczną i psychologiczną w czasie pandemii. Możliwość korzystania z tych usług np. rehabilitacji medycznej, uzależniona była od przepisów sanitarnych. W rankingu najtrudniejszych sytuacji związanych z pandemią **na drugim miejscu uplasowane zostały trudności o charakterze kadrowym**. Choć 28 respondentów uważa, że nie wystąpiła konieczność realizacji zadań dodatkowych w zastępstwie za nieobecnych współpracowników, a 30 nie dostrzegała braków kadrowych spowodowanych zwolnieniami lekarskimi (np. w związku z chorobą; opieką nad dzieckiem), oznacza to jednak, że pozostali pracownicy około 3/4 ankietowanych odczuwała wymienione trudności (Wykres 39).

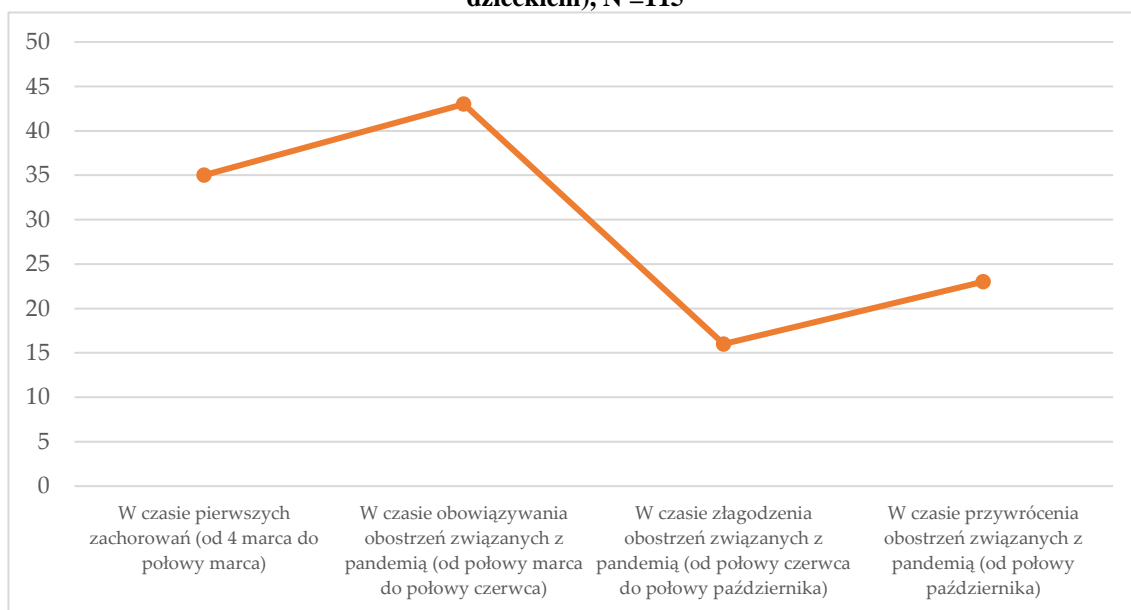
Wykres 39. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Częstochowie: utrudniony kontakt z poradniami specjalistycznymi (np. terapeutycznymi, psychologicznymi), N=115



Źródło: badania własne 2021

Wskazania na osi czasu tzn. w poszczególnych fazach trwania pandemii pokazują, że wraz z wprowadzeniem obostrzeń trudności narastały, z tym, że z większym natężeniem w przypadku konieczności realizacji zadań dodatkowych w zastępstwie za nieobecnych współpracowników, niż w przypadku braków kadrowych wywołanych zwolnieniami, których wzrost w czwartej fazie pandemii okazał się o wiele mniejszy niż w fazie drugiej, czyli w czasie największych obostrzeń (Wykres 40).

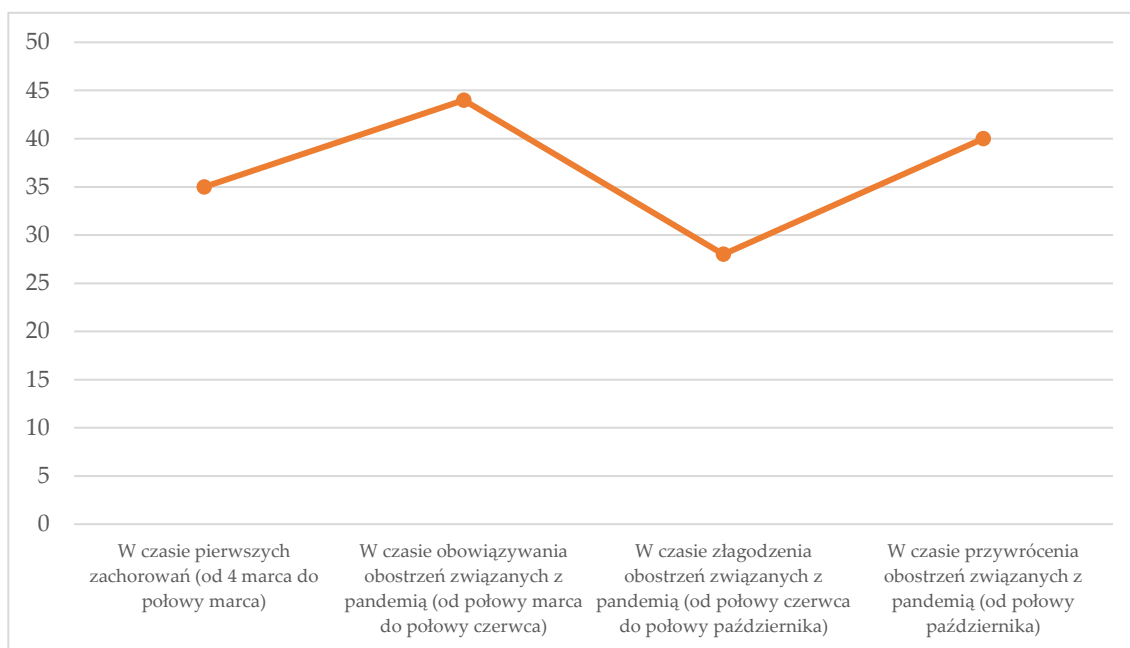
Wykres 40. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Częstochowie: braki kadrowe spowodowane zwolnieniami (np. w związku z chorobą; opieką nad dzieckiem), N =115



Źródło: badania własne 2021

Następny w kolejności problem związany był z **utrudnionym kontaktem z osobami, korzystającymi ze wsparcia MOPS**. 34 respondentów wskazało na ich brak, natomiast pozostali ankietowani (81 osób) 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 (Wykres 41.).

Wykres 41 Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Częstochowie: utrudniony kontakt z osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS, N=115

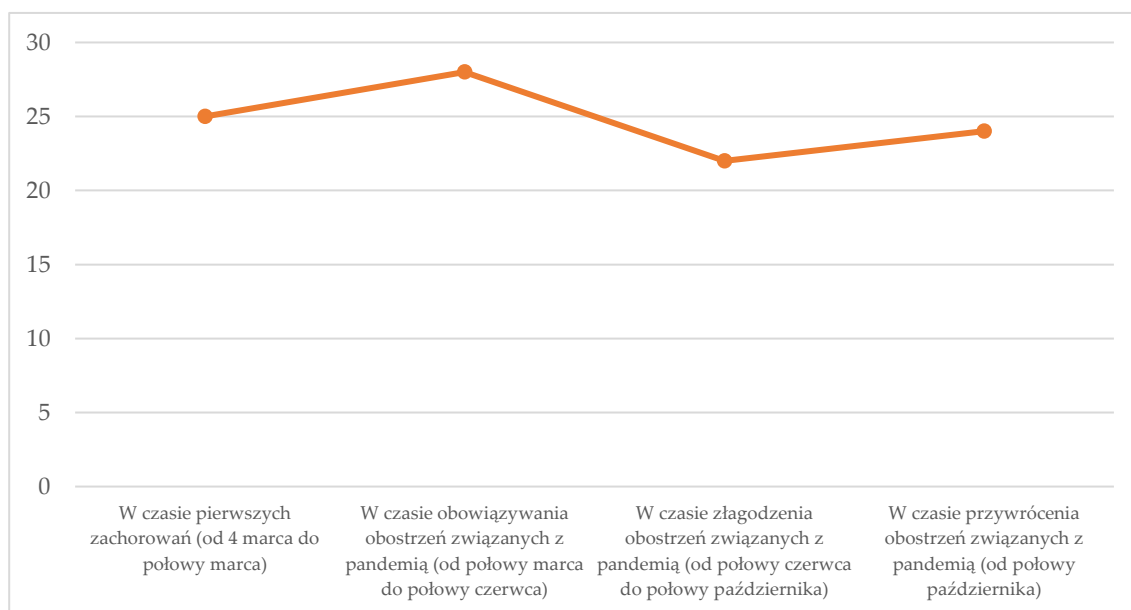


Źródło: badania własne 2021

Warto 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.

Kolejną trudnością w pracy zawodowej pracowników MOPS w Częstochowie **stanowił brak procedur bezpieczeństwa związanych z pandemią**. Problem ten dostrzegło 60% ankietowanych. Ponadto, choć nasilenie tej trudności wahało się w różnych fazach trwania pandemii, prezentując nieznaczny spadek podczas złagodzenia obostrzeń, to jednak liczba wskazań utrzymuje się na podobnym poziomie. Sugeruje to, że mimo trwania pandemii i potrzeby opracowywania kolejnych wytycznych, mających pomóc w zachowaniu bezpieczeństwa pracowników, stosownie do zmieniającej się sytuacji epidemicznej, nie dostrzegają oni takich działań (Wykres 42).

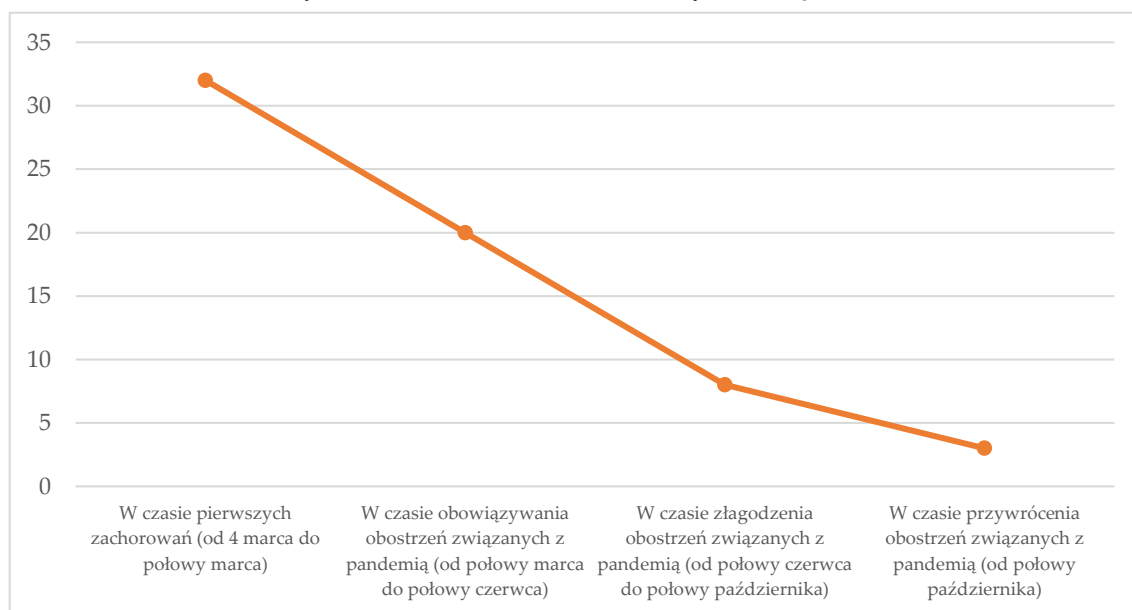
Wykres 42. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Częstochowie: braki w zakresie procedur bezpieczeństwa związanych z pandemią, N=115



Źródło: badania własne 2021

Opinia o braku procedur bezpieczeństwa jest symptomatyczna w kontekście **najmniejszej trudności wskazanej przez respondentów, tzn. braku środków ochrony osobistej** (73 osoby zadeklarowały brak wystąpienia tej trudności). Trudność ta systematycznie malała w czasie objętym badaniem, bez względu na kolejne zmiany obostrzeń sanitarnych (Wykres 43).

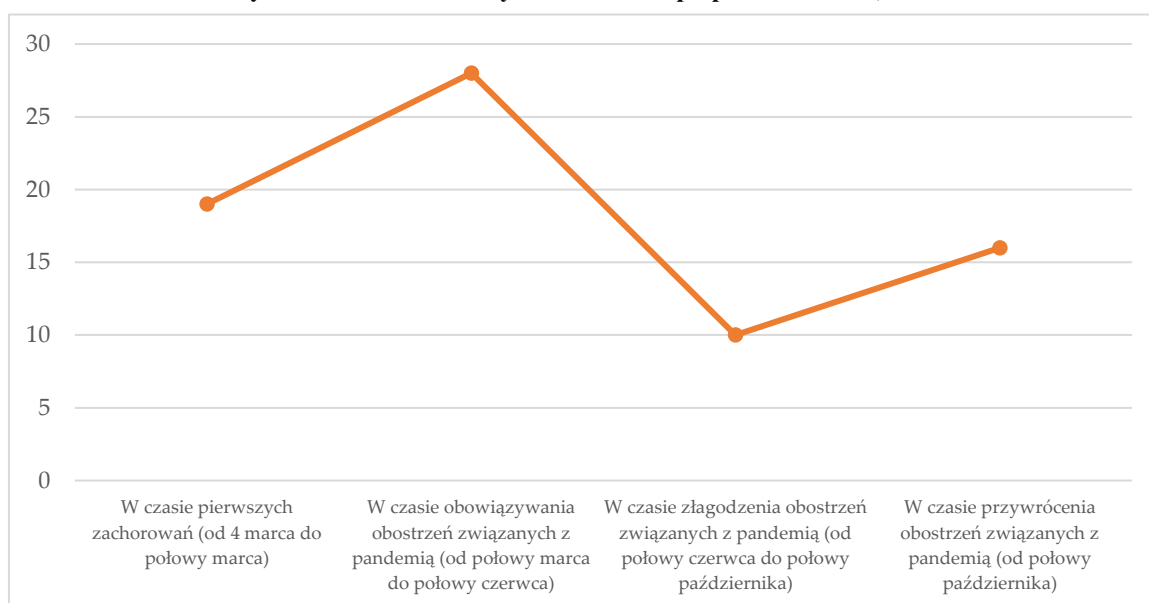
Wykres 43. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Częstochowie: braki środków ochrony osobistej, N =115



Źródło: badania własne 2021

Wśród najmniej dotkliwych problemów wskazano także na kontakt ze współpracownikami. W opinii 65 osób trudność ta nie zaistniała. Pozostali odczuwali jej znaczne nasilenie w fazie wprowadzenia najsurowszych obostrzeń (faza 2) czyli od połowy marca do połowy czerwca 2020 r. W czasie złagodzenia obostrzeń (faza 3) skala problemu drastycznie zmalała (trudność wskazało 10 osób), a po kolejnym wprowadzeniu rygorów (faza 4) ankietowani ponownie zadeklarowali trudności, jednakże w stopniu nawet mniejszym niż w okresie pierwszych zachorowań na COVID-19 (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 liczbą wskazań utrudnień w kontaktach ze współpracownikami.

Wykres 44. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Częstochowie: utrudniony kontakt ze współpracownikami, N =115

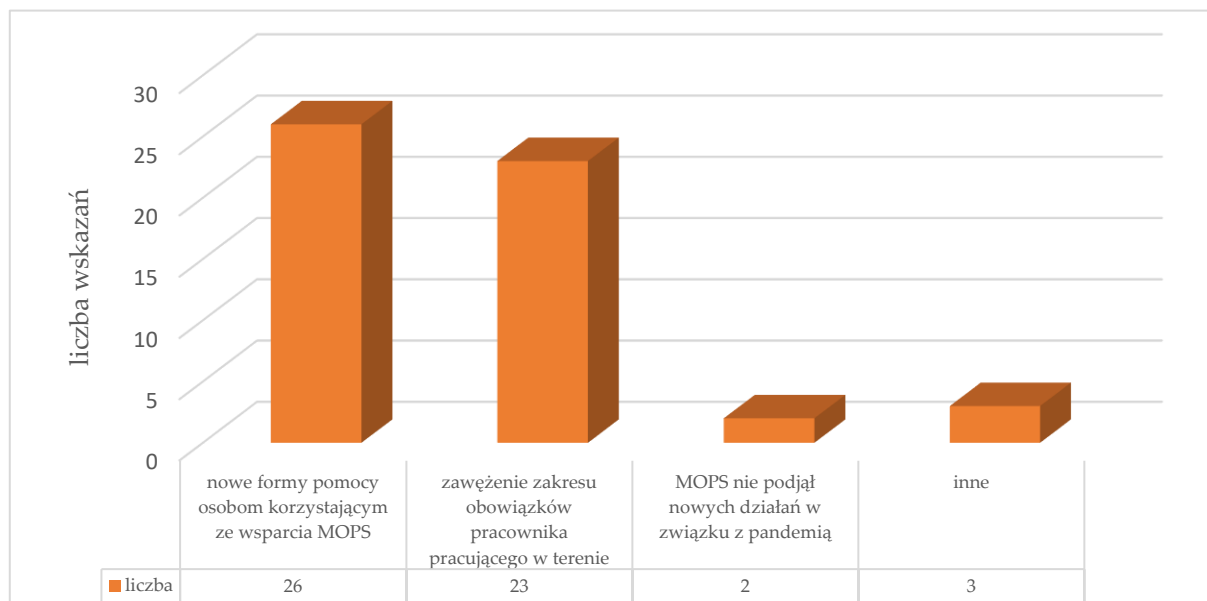


Źródło: badania własne 2021

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 problemem o niskim i umiarkowanym 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 38).

Wykres 45. Nowe działania podjęte przez MOPS w związku z pandemią w opinii podopiecznych, N=42



Źródło: badania własne 2021

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

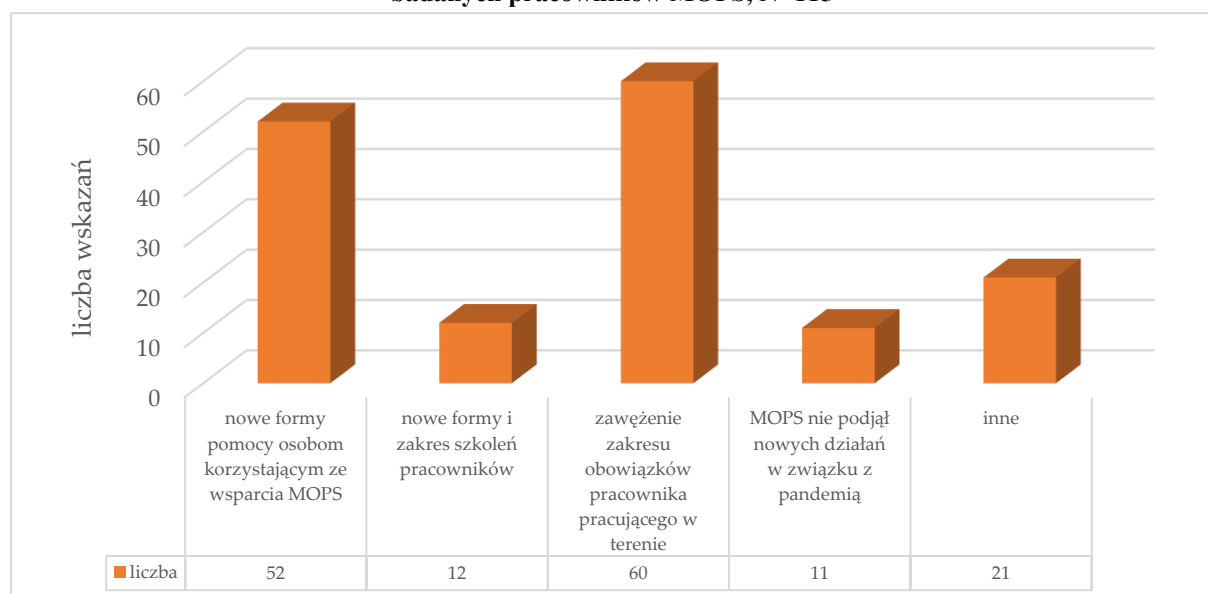
- kontakt telefoniczny i e-mailowy: telerozmowy, telewywiady, konsultacje telefoniczne, telefon na kwarantannie; pomoc na telefon
- parady psychologiczne oraz telefon interwencyjny dla osób objętych kwarantanną;
- pomoc materialna: zasiłki covidowe, dodatkowe wsparcie finansowe;
- pomoc rzeczowa: karty żywnościowe.

Nowością dla podopiecznych było ograniczenie lub brak osobistego kontaktu z pracownikiem MOPS, brak lub ograniczenie wizyt u podopiecznego. Ta zmiana została potraktowana ze zrozumieniem jako działanie racjonalne, realizowane z korzyścią zarówno dla pracownika MOPS, jak i osób którym pomaga. Badani pozytywnie ocenili jakość i częstotliwość kontaktów telefonicznych co wyrażało się w stwierdzeniach dotyczących: częstszego kontaktu telefonicznego, proponowaniu pomocy w zakupach, a także szybkości rozpatrywania wniosków.

Zawężenie zakresu obowiązków badani odnieśli głównie do ograniczenia kontaktów osobistych i przeniesienia działań pracowników w sferę kontaktów online (zdalny wywiad rodzinny, przeprowadzanie telefonicznie wywiadów, telefoniczny wywiad środowiskowy).

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

Wykres 46. Nowe działania podjęte przez MOPS w Częstochowie w związku z pandemią w opinii badanych pracowników MOPS, N=115



Źródło: badania własne 2021

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

- kontakt telefoniczny (w tym wywiady środowiskowe prowadzone przez telefon oraz infolinia dla osób przebywających na kwarantannie);
- kontakt online pracowników (w tym szkolenia, telekonferencje, gromadzenie dokumentacji w formie elektronicznej);
- kontrolowanie stanu zdrowia pracowników (pomiar temperatury, wymazy, rygor sanitarny);
- pomoc rzeczową dla osób wspieranych przez MOPS (w tym pomoc żywnościowa, doposażenie dla uczniów i uczennic w sprzęt do nauki zdalnej oraz w środki ochrony osobistej);
- pomoc organizacyjna w robieniu zakupów seniorom oraz osobom przebywającym na kwarantannie, pomoc w zapisie na szczepienia;
- program wsparcia dla seniora oraz program pomocy psychologicznej.

Powyższe formy działalności MOPS w Częstochowie były wskazywane wielokrotnie. Warto osobno przywołać stwierdzenie, które pojawiło się jedynie raz, lecz wydaje się istotne dla obrazu zagadnienia, którego dotyczy analizowane tu pytanie. Wskazuje ono na kontakt mailowy oraz telefoniczny jako form, które występowały zawsze, także w okresie poza pandemią. Tym samym nie byłyby to formy nowe, a wykorzystane w innym niż dotąd zakresie czy nasileniu. Podobne wnioski wydają się zasadne w kontekście działań związanych z pomocą rzeczową czy w ramach poradnictwa.

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 Częstochowie** deklarują, iż dominującym uczuciem związanym z sytuacją wywołaną przez wirus Sars-Cov-2 poczucie **zagrożenia** oraz **zaskoczenie** zaistniałą sytuacją. Osoby wspierane przez MOPS mocno odczuwały lęk o własne zdrowie. Wśród pracowników MOPS mocno odczuwane było zaniepokojenie o los bliskich.
- **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. Pracownicy MOPS zwracali uwagę na: nasilenie uczucia ogólnego zmęczenia oraz uczucie niepewności.
- W odniesieniu do zmian w zakresie częstotliwości kontaktów z innymi osobami badani, wspierani przez MOPS, stwierdzili, że częstotliwość kontaktów nie zmniejszyła się jedynie z domownikami. Pracownicy MOPS stwierdzili, że nie uległa zmianie częstotliwość kontaktów z domownikami oraz sąsiadami, natomiast zmniejszyła się z przyjaciółmi i dalszą rodziną.
- W zakresie zmian ilości czasu przeznaczonego na różne aktywności u osób wspieranych przez MOPS wydłużył się czas na obowiązki domowe, ale i wspólne przebywanie z

najbliższymi. **Zarówno w opinii osób wspieranych przez MOPS, jak i pracowników tej instytucji zdecydowanie zmniejszyła się ilość czasu przeznaczona na kontakty z dalszą rodziną, rozwój osobisty, aktywność fizyczną.** Wśród pracowników MOPS przeważała opinia, że nie nastąpiły widoczne zmiany w zakresie ilości czasu przeznaczanego na wymienione aktywności. Jednakże pojawiały się też opinie, że zwiększył się czas na obowiązki zawodowe oraz prace domowe.

- W zakresie form spędzania czasu wolnego w obu grupach formułowane zostały dość podobne opinie. **Wśród czynności kontynuowanych przez osoby wspierane i pracowników MOPS jeszcze sprzed pandemii znalazły się: gotowanie, pieczenie, surfowanie po Internecie oraz oglądanie telewizji.** Wśród przedstawicieli obu grup zgłoszone zostało zaprzestanie aktywności sportowej poza domem.
- Jeśli chodzi o ocenę funkcjonowania w okresie pandemii to wśród osób wspieranych przez MOPS zdecydowana większość uznała, że ich codzienne funkcjonowanie uległo pogorszeniu. Jest to zgodne 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 uległo pogorszeniu w dużym 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. Opinie pracowników MOPS są na ten temat zbieżne z opiniami podopiecznych tej instytucji. Wskazali oni na sfery: ochronę zdrowia, zdrowie psychiczne, relacje międzyludzkie oraz dodali obszar zabezpieczenia materialnego.
- W ocenie wpływu pandemii na funkcjonowanie podopiecznych pracownicy MOPS uznali, że pozostało ono bez zmian (zwłaszcza w zakresie dostępu do zasiłków stałych, okresowych, dostępu do informacji nt. pracy MOPS czy możliwości uzyskania profesjonalnych usług socjalnych), lub też uległo pogorszeniu w niewielkim stopniu.

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 pracowniczki MOPS w Częstochowie. 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/pracowniczki, 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.

Jednocześnie warto zauważyć statystycznie częstszą skłonność podopiecznych do udzielania bardziej radykalnych opinii na temat zmian życiowych uwarunkowań, doświadczanych przez nich w czasie pandemii. Obserwacja ta wskazuje potencjalnie interesujące pole dla dalszych badań i w tym sensie stanowi również zysk z niniejszego raportu. Tym niemniej, powyższe, dotyczące porównań badanych grup, uwagi należy zaopatrzyć w świadomość ponad dwukrotnie wyższej liczebności w grupie pracowników/pracowniczek MOPS w Częstochowie, w stosunku do wielkości grupy badanych podopiecznych.

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 Częstochowie, ale też pracowników tej instytucji pokazała dobrą skuteczność** udzielanego podopiecznym wsparcia, zarówno na samym początku pandemii, jak i w jej późniejszych fazach.
- 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 wiedzy o procedurach bezpieczeństwa w sytuacji zagrożenia epidemiologicznego oraz komunikowania się za pomocą kanałów elektronicznych. Wszystkie wymienione obszary doceniły także osoby wspierane przez MOPS**, które podkreślały dobre przygotowanie pracowników w zakresie umiejętności komunikowania się za pomocą kanałów elektronicznych.
- W zakresie **oceny jakości realizacji usług** oferowanych przez MOPS badani – osoby wspierane przez tę instytucję – najwyżej ocenili **kontakt z pracownikiem socjalnym, realizację świadczeń pieniężnych na zakup żywności lub posiłku, możliwość realizowania spraw przez Internet oraz wsparcie edukacyjne** (dostęp do komputera, Internetu). **Przeważająca część pracowników MOPS maksymalną skuteczność**

wskazała dla tych samych usług. Były też nieliczne opinie, że minimalna skuteczność dotyczy dodatku solidarnościowego oraz pomocy psychologicznej.

- Jeśli chodzi o informacje dotyczące osób lub instytucji, które oprócz MOPS pomagają **podopiecznym MOPS to w ocenie tychże osób najczęściej nikt im nie pomagał**, a jeśli już to najbliższa rodzina, a w dalszej kolejności organizacje pozarządowe, wolontariusze. Najrzadziej uzyskiwali pomoc od organizacji kościelnych. **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, uzyskanie rzetelnej informacji o pandemii w Polsce, uzyskanie wsparcia emocjonalnego**. 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 zakupie i dostarczeniu podstawowych produktów żywnościowych.
- Jeśli chodzi o ocenę skuteczności wsparcia realizowanego przez MOPS to w ocenach zarówno osób wspieranych przez MOPS, jak i pracowników tej instytucji **najwyższą skuteczność** wskazano dla: **zabezpieczenia finansowego, wsparcia emocjonalnego i poczucia opieki, a także uzyskania rzetelnej informacji o pandemii w Polsce**.
- 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**. Osoby wspierane przez MOPS, w opiniach połowy badanej grupy pracowników MOPS, miały świadczone też wizyty terenowe. Za najrzadszy sposób komunikowania się obie grupy uznały komunikatory internetowe.
- **W zakresie wypracowanych form komunikacji**, które w opiniach badanych powinny być wprowadzone na stałe **w obu grupach badanych panowała zgodność co do kontaktów telefonicznych i kontaktu drogą mailową**. Zarówno osoby wspierane przez MOPS, jak i pracownicy tej instytucji, słabo byli zainteresowani kontaktem z użyciem komunikatorów internetowych.

Podsumowując tę część raportu należy podkreślić, że wsparcie świadczone przez MOPS w Częstochowie w czasie pandemii COVID-19 zostało ocenione zarówno przez podopiecznych, jaki przez osoby zatrudniane przez Ośrodek, 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. Tu informacje dotyczące instytucji i osób udzielających wsparcia wskazują na znaczący udział nie tylko najbliższej, ale i dalszej rodziny, a także na pomoc sąsiedzką oraz udzielaną przez organizacje pozarządowe i kościelne.

Odmienne kształtują się także opinie obydwu 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 oraz związanego z informowaniem o pandemii – i tu dostrzec można analogię z opiniami pracowników i pracowniczek MOPS. Niemniej w pozostałych, dotyczących skuteczności działań pomocowych kwestiach, podopieczni/podopieczne, skłaniają się do udzielenia zróżnicowanych i skrajnych oceny. Pracownicy/pracowniczki Ośrodka generalnie wskazują wysoką skuteczność w tym względzie.

Ponadto, wyniki badań pokazały znaczącą 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.

W 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** siedem osób to 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. Zdecydowana większość badanych **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.
- **Osoby badane wspierane przez MOPS** najliczniej wskazywały na **brak trudności w związku ze świadczeniem pracy w sytuacji pandemii**. **Pracownicy MOPS** wskazywali, że **największy problem stanowiły sytuacje związane z utrudnionym kontaktem ze specjalistami, braki kadrowe** (np. choroba lub opieka nad dzieckiem), **utrudniony kontakt z osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS** oraz **brak procedur bezpieczeństwa związanych z pandemią**.
- Jako **nowe działania podjęte przez MOPS** w związku z pandemią **osoby wspierane** przez tę instytucję wskazały: **nowe formy kontaktu** (telerozmowy, telewywiady, konsultacje telefoniczne, telefon na kwarantannie, pomoc na telefon); **porady psychologiczne oraz telefon interwencyjny dla osób objętych kwarantanną; pomoc materialną** (zasiłki covidowe, dodatkowe wsparcie finansowe); **pomoc rzeczową** (karty żywnościowe). **Pracownicy MOPS** do nowych działań zaliczali: **kontakt telefoniczny; kontakt online pracowników** (szkolenia, telekonferencje, gromadzenie dokumentacji elektronicznie); **kontrolowanie stanu zdrowia pracowników** (mierzenie temperatury, wymazy, rygor sanitarny); **pomoc rzeczową dla osób wspieranych przez MOPS** (pomoc żywnościowa, doposażenie uczniów w sprzęt do nauki zdalnej oraz środki ochrony osobistej); **pomoc organizacyjną dla seniorów** oraz **osób przebywających na kwarantannie; program wsparcia dla seniorów** oraz **pomoc psychologiczną**.

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. Bezspornie 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 MOPS na wybuch pandemii w marcu 2020 r., N=42	9
Wykres 2. Odczucia/reakcje badanych pracowników MOPS na wybuch pandemii w marcu 2020 r., N=115	10
Wykres 3. Zmiana więzi pomiędzy domownikami w rodzinach podopiecznych MOPS w okresie od marca 2020 r. do teraz, N=42	11
Wykres 4. Zmiana więzi pomiędzy domownikami w rodzinach pracowników MOPS w okresie od marca 2020 r. do teraz, N=115	11
Wykres 5. Opinie podopiecznych MOPS na temat zmian doświadczanych w czasie pandemii, N = 42	13
Wykres 6. Opinie pracowników MOPS na temat zmian doświadczanych w czasie pandemii, N=115	17
Wykres 7. Zmiana częstotliwości kontaktów podopiecznych MOPS z wymienionymi osobami/grupami, N=42	18
Wykres 8. Częstotliwości kontaktów pracowników MOPS z wymienionymi osobami/grupami, N = 115	19
Wykres 9. Zmiana ilości czasu podopiecznych MOPS przeznaczonego na wymienione aktywności, N=42	20
Wykres 10. Zmiana ilości czasu przeznaczanego przez pracowników MOPS na wymienione aktywności, N=115	21
Wykres 11. Formy spędzania czasu wolnego przez podopiecznych MOPS i ich intensywność w czasie pandemii, N=42	22
Wykres 12. Formy spędzania czasu wolnego przez pracowników MOPS i ich intensywność w czasie pandemii, N=115	24
Wykres 13. Ocena własnego funkcjonowania podczas pandemii przez podopiecznych MOPS, N=42	25
Wykres 14. Ocena funkcjonowania w czasie pandemii osób korzystających ze wsparcia MOPS w opinii pracowników, N= 115	26
Wykres 15. Ocena wpływu pandemii przez podopiecznych MOPS na wybrane obszary ich funkcjonowania, N=42	27
Wykres 16. Ocena wpływu pandemii przez pracowników MOPS na wybrane obszary funkcjonowania podopiecznych, N=115	29
Wykres 17. Skuteczność udzielanego wsparcia przez MOPS w określonych okresach trwania pandemii w opinii podopiecznych, N=42	32
Wykres 18. Ocena skuteczności wsparcia udzielanego podopiecznym w różnych okresach trwania pandemii w opinii pracowników MOPS, N=115	33
Wykres 19. Ocena przygotowania pracowniczek i pracowników MOPS do wykonywania pracy w czasie pandemii w opinii podopiecznych, N=42	34
Wykres 20. Samoocena pracowników MOPS przygotowania do wykonywania pracy w czasie pandemii, N= 115	35
Wykres 21. Ocena beneficjentów realizacji usług przez MOPS w czasie pandemii, N=42	36
Wykres 22. Ocena osób pracujących w MOPS realizacji usług dla beneficjentów w czasie pandemii, N=115	37

Wykres 23. Opinie podopiecznych MOPS na temat zapotrzebowania na wsparcie ze strony MOPS w zakresie poszczególnych potrzeb w okresie przed pandemią, N=42	41
Wykres 24. Opinie podopiecznych MOPS na temat zapotrzebowania na wsparcie ze strony MOPS w zakresie poszczególnych obszarów funkcjonowania w czasie pandemii, N=42	42
Wykres 25. Opinie pracowników MOPS na temat zapotrzebowania klientów na wsparcie ze strony MOPS w zakresie poszczególnych potrzeb w okresie przed pandemią, N=115	44
Wykres 26. Opinie na temat zapotrzebowania klientów na wsparcie ze strony MOPS w zakresie poszczególnych obszarów funkcjonowania w czasie pandemii, N=115	45
Wykres 27. Skuteczność wsparcia realizowanego przez MOPS w zaspokajaniu potrzeb w czasie pandemii w ocenie podopiecznych, N=42	47
Wykres 28. Ocena realizacji wsparcia w zaspokajaniu potrzeb osób korzystających z pomocy MOPS czasie pandemii Covid -19 w opiniach pracowników ww. instytucji, N=115	49
Wykres 29. Sposoby komunikowania się osób wspieranych przez MOPS w czasie trwania pandemii z osobami pracującymi w MOPS, N=42	51
Wykres 30. Sposoby komunikowania się pracowników MOPS z osobami korzystającymi ze wsparcia w czasie pandemii, N=115	52
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=42	53
Wykres 32. Formy komunikacji pracowników MOPS z osobami korzystającymi ze wsparcia w czasie pandemii, które w opinii pracowników powinny być wprowadzone na stałe, N=115	53
Wykres 33. Sytuacja zawodowa badanych osób wspieranych przez MOPS w Częstochowie, N =42	55
Wykres 34. Opinie osób wspieranych przez MOPS na temat wpływu pandemii na obszar funkcjonowania zawodowego podopiecznych MOPS, N=7	56
Wykres 35. Opinie pracowników MOPS na temat wpływu pandemii na obszary ich funkcjonowania zawodowego, N=115	57
Wykres 36. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla osób wspieranych przez MOPS w Częstochowie, N=7	60
Wykres 37. Sytuacje zawodowe pracowników MOPS, związane z pandemią, trudne do rozwiązania, N=115	61
Wykres 38. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Częstochowie: utrudniony kontakt z poradniami specjalistycznymi (np. terapeutycznymi, psychologicznymi), N =115	62
Wykres 39. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Częstochowie: utrudniony kontakt z poradniami specjalistycznymi (np. terapeutycznymi, psychologicznymi), N=115	62
Wykres 40. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Częstochowie: braki kadrowe spowodowane zwolnieniami (np. w związku z chorobą; opieką nad dzieckiem), N =115	63
Wykres 41 Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Częstochowie: utrudniony kontakt z osobami korzystającymi ze wsparcia MOPS, N =115	64

Wykres 42. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Częstochowie: braki w zakresie procedur bezpieczeństwa związanych z pandemią, N=115	65
Wykres 43. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Częstochowie: braki środków ochrony osobistej, N=115	65
Wykres 44. Sytuacje zawodowe, związane z pandemią, trudne do rozwiązania dla pracowników MOPS w Częstochowie: utrudniony kontakt ze współpracownikami, N=115	66
Wykres 45. Nowe działania podjęte przez MOPS w związku z pandemią w opinii podopiecznych, N=42	67
Wykres 46. Nowe działania podjęte przez MOPS w Częstochowie w związku z pandemią w opinii badanych pracowników MOPS, N=115	68

SPIS TABEL

Tabela 1 Osoby, organizacje i instytucje (oprócz MOPS) świadczące pomoc respondentom, podopiecznym MOPS, w czasie pandemii, N=42	38
Tabela 2 Instytucje i osoby wspierające podopiecznych MOPS w czasie pandemii w opiniach pracowników MOPS, N=115	39

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 eksplorując 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.

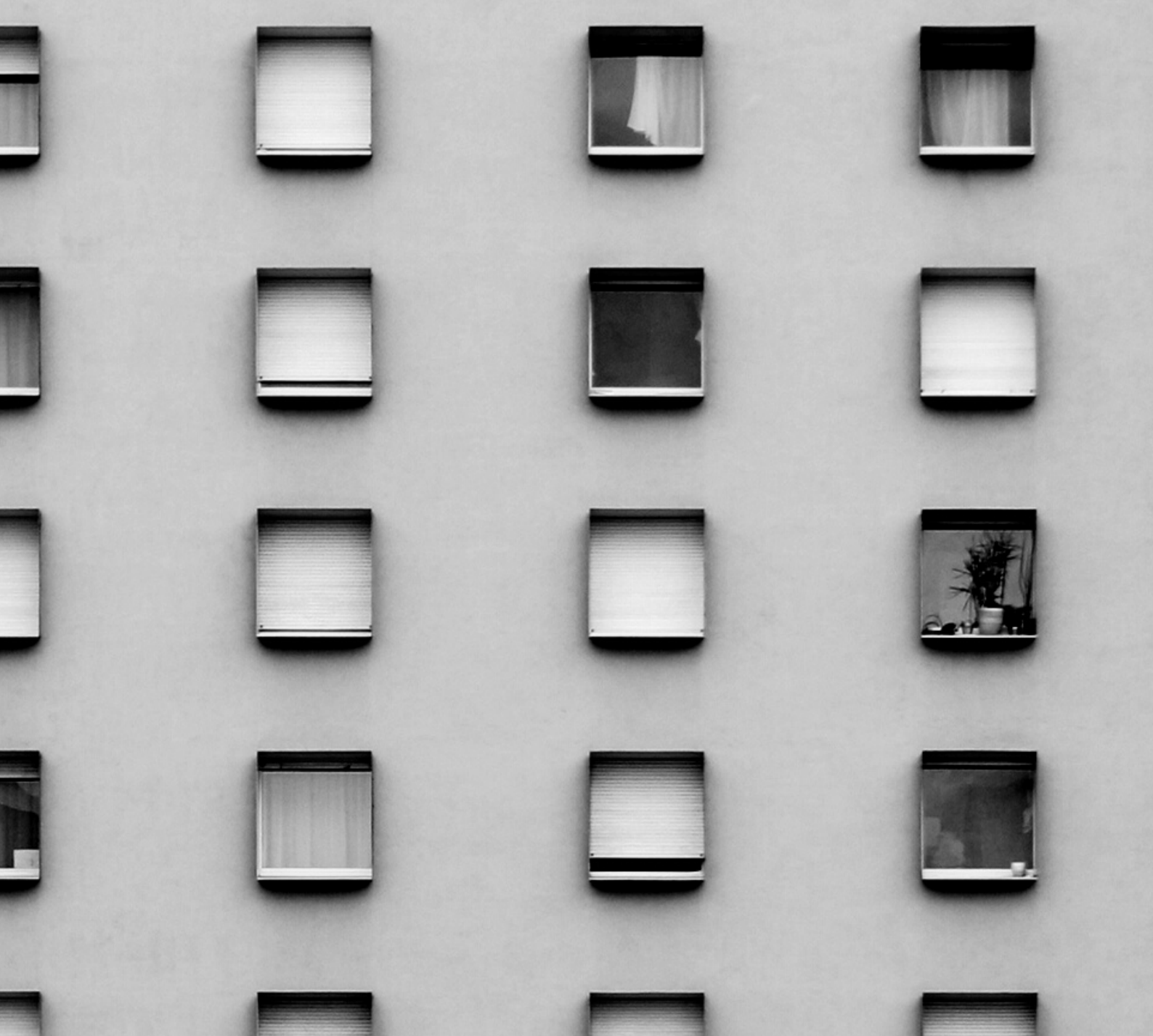
Moczia Krystyna – doktor nauk humanistycznych w zakresie pedagogiki; adiunkt na Wydziale Nauk Społecznych Uniwersytetu Śląskiego, Instytutu Pedagogiki w Katowicach. Jej zainteresowania zawodowe koncentrują się wokół edukacji i rehabilitacji dziecka przewlekle chorego i jego rodziny w podstawowych środowiskach 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*.

Szafrąńska 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: 978-83-66445-21-5



UNIWERSYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH

