

Nr
3/2012

ANALIZY
RAPORTY
EKSPERTYZY

Rafał Baczyński-Sielaczek

RAPORT
Z BADANIA POTRZEB SZKOLENIOWYCH
PRACOWNIKÓW SOCJALNYCH
OŚRODKÓW POMOCY SPOŁECZNEJ
I WYDZIAŁÓW SPRAW SPOŁECZNYCH
I ZDROWIA URZĘDÓW DZIELNIC
M. ST. WARSZAWY
W ZAKRESIE PRACY Z CUDZOZIEMCAMI

Stowarzyszenie
Interwencji
Prawnej

SPIS TREŚCI

1. Metodologia badania	3
2. Analiza danych	3
2.1. Wydziały Spraw Społecznych i Zdrowia	4
2.2. Ośrodki Pomocy Społecznej	8
3. Podsumowanie	15
4. Rekomendacje	15
Summary	17

1. Metodologia badania

Celem zrealizowanego projektu badawczego było rozpoznanie potrzeb szkoleniowych pracowników socjalnych Ośrodków Pomocy Społecznej i Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia urzędów dzielnicowych m.st. Warszawy w zakresie pracy z cudzoziemcami. Zdobyta wiedza, dotycząca zarówno szkoleń dotąd zrealizowanych, jak i zapotrzebowań szkoleniowych, jest niezbędna do przygotowania w przyszłości adekwatnej oferty szkoleniowej dla tej grupy urzędników. Respondentami badania były osoby mające bezpośredni kontakt z cudzoziemcami.

Uzyskanie wyników porównywalnych pomiędzy poszczególnymi dzielnicami wymagało zastosowania ilościowych narzędzi badawczych. Badanie zostało przeprowadzone za pomocą ankiety rozsyłanej pocztą elektroniczną w okresie 1-20 września 2012 roku. Przeprowadzone badanie było badaniem pełnym – 36 ankiet zostało przesłanych do wszystkich Ośrodków Pomocy Społecznej i Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia w każdej z dzielnic m. st. Warszawy. Zwrotność ankiet była zróżnicowana. Dla całego badania wynosiła 50% (z 36 wysłanych ankiet 18 ankiet zwrotnych). W rozbiciu na poszczególne typy urzędów zwrotność ankiet wynosiła: Ośrodki Pomocy Społecznej – 55% (18 wysłanych ankiet, 10 ankiet zwrotnych), Wydziały Spraw Społecznych i Zdrowia 44% (18 wysłanych ankiet, 8 ankiet zwrotnych).

2. Analiza danych

Wyraźne różnice zarówno w liczbie odbytych dotąd szkoleń, jak i potrzebach szkoleniowych pokazały, iż zasadne jest przedstawienie danych empirycznych w rozróżnieniu na poszczególne typy instytucji pomocowych, tj. Ośrodki Pomocy Społecznej i Wydziały Spraw Społecznych i Zdrowia. Za odrębnym potraktowaniem tych instytucji przemawiają przede wszystkim różnice w poziomie uczestnictwa w szkoleniach z zakresu tematyki cudzoziemskiej oraz pojawiające się różnice w zakresie zapotrzebowania szkoleniowego tych urzędów.

Pytania, w ankiecie wykorzystanej w badaniu, zgrupowane zostały w trzech obszarach tematycznych z zakresu szkoleń i pracy z klientem-cudzoziemcem:

- I. Rozwój kompetencji – szkolenia zrealizowane z zakresu kontaktów z klientem-cudzoziemcem
- II. Rozwój kompetencji – zapotrzebowanie szkoleniowe pracowników badanych urzędów
- III. Informacje dotyczące klientów-cudzoziemców

W badaniu nie wprowadzono zróżnicowania pod względem pytań i konstrukcji narzędzia badawczego dla Ośrodków Pomocy Społecznej i Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia. Te dwa typy urzędów otrzymały tę samą ankietę. Dzięki temu możliwe stało się porównywanie otrzymanych wyników.

2.1. Wydziały Spraw Społecznych i Zdrowia

Zbadanie dotychczasowego poziomu przeszkolenia personelu Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia stanowiło punkt wyjścia w zrealizowanym projekcie badawczym. Otrzymane odpowiedzi na pytanie o uczestnictwo w szkoleniach z tego zakresu pokazują, iż w okresie ostatnich trzech lat żaden z pracowników biorących udział w badaniu nie brał udziału w szkoleniach z szeroko rozumianej tematyki cudzoziemskiej. Zestawienie odpowiedzi na pytanie o uczestnictwo w szkoleniach w ostatnich trzech latach przedstawia tabela 1.

Tabela 1. Udział w szkoleniach z tematyki cudzoziemskiej pracowników Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia

Dzielnica	Dotychczasowy udział w szkoleniach w ostatnich 3 latach	
	Tak	Nie
Bemowo	bd	bd
Białołęka		X
Bielany	bd	bd
Mokotów	bd	bd
Ochota		X
Praga Południe	bd	bd
Praga Północ	bd	bd
Ursus		X
Ursynów		X
Rembertów	bd	bd
Śródmieście	bd	bd
Targówek	bd	bd
Wola	bd	bd
Wawer		X
Wesoła		X
Wilanów		X
Włochy		X
Żoliborz	bd	bd

Wskazywany przez respondentów brak udziału w szkoleniach z zakresu tematyki cudzoziemskiej nie oznacza, iż wśród tej grupy respondentów nie ma na nie zapotrzebowania. Potwierdzeniem tego są propozycje tematów szkoleń, istotnych z punktu widzenia podwyższania kompetencji urzędników pracujących z klientem-cudzoziemcem.

Pytanie miało charakter otwarty, w którym respondenci wskazywali tematy szkoleń, które z ich perspektywy są najistotniejsze. Ważnym elementem tego pytania było wskazanie konkretnych obszarów **wiedzy** z zakresu pracy z klientem-cudzoziemcem oraz podstawowych **umiejętności**, których nabycie podwyższy ich kwalifikacje zawodowe. Dla celów analitycznych udzielone odpowiedzi zostały pogrupowane w następujące zakresy tematyczne:

- I. Prawo regulujące pobyt cudzoziemców w Polsce
- II. Praca socjalna z klientem-cudzoziemcem
- III. Kultura i tradycja krajów pochodzenia cudzoziemców

Powyższe zakresy tematyczne zostały przedstawione jako propozycje odrębnych szkoleń. Tabele 2, 3, 4 prezentują wypisy z odpowiedzi udzielonych przez respondentów.

Tabela 2. Wskazane przez respondentów propozycje tematyki szkoleń z zakresu pracy z klientem-cudzoziemcem 1.

Tematyka szkolenia nr 1	Prawo regulujące pobyt cudzoziemców w Polsce	Liczba wskazań
Nabycie <u>umiejętności</u> z zakresu kontaktów z klientem-cudzoziemcem:	– Umiejętność rozróżnienia form pobytu cudzoziemców w Polsce	3
	– Sprawne poruszanie się w obszarze prawa cudzoziemskiego	2
	– Prawidłowe wypełnianie i przyjmowanie wniosków	1
Zdobycie <u>wiedzy</u> z zakresu kontaktów z klientem-cudzoziemcem:	– Prawa i obowiązki cudzoziemców w Polsce	8
	– Formy pobytu cudzoziemców w Polsce i UE	7
	– System ochrony cudzoziemców w Polsce, w tym uchodźców	3
	– Znajomość organizacji i instytucji pracujących z cudzoziemcami	2

Należy zaznaczyć, iż zakres tematyczny „Prawo regulujące pobyt cudzoziemców w Polsce” był najczęściej wskazywany przez respondentów. Nieznacznie mniej wskazań dotyczyło zakresu „Praca socjalna z klientem-cudzoziemcem”.

Tabela 3. Wskazane przez respondentów propozycje tematyki szkoleń z zakresu pracy z klientem-cudzoziemcem 2.

Tematyka szkolenia nr 2	Praca socjalna z klientem-cudzoziemcem	Liczba wskazań
Nabycie <u>umiejętności</u> z zakresu kontaktów z klientem-cudzoziemcem:	– Dostosowanie form wsparcia do określonych grup cudzoziemców	3
	– Przeciwdziałanie przemocy domowej wśród cudzoziemców	2
	– Efektywna praca socjalna z cudzoziemcem	1
Zdobycie <u>wiedzy</u> z zakresu kontaktów z klientem-cudzoziemcem:	– Formy pomocy dla określonej grupy cudzoziemców (uchodźcy, imigranci)	3
	– Rodzaje świadczeń przysługujących cudzoziemcom	3
	– Znajomość przepisów z zakresu polityki społecznej w kontekście pracy z cudzoziemcami	2
	– Problem wielożeństwa	1

Natomiast najniższa liczba respondentów wskazywała na zakres „Kultura i tradycja krajów pochodzenia cudzoziemców”.

Tabela 4. Wskazane przez respondentów propozycje tematyki szkoleń z zakresu pracy z klientem-cudzoziemcem 3.

Tematyka szkolenia nr 3	Kultura i tradycja krajów pochodzenia cudzoziemców	Liczba wskazań
Nabywanie <u>umiejętności</u> z zakresu kontaktów z klientem-cudzoziemcem:	– Komunikacja z cudzoziemcem	2
	– Efektywność kontaktu i obustronne zrozumienie	1
Zdobycie <u>wiedzy</u> z zakresu kontaktów z klientem-cudzoziemcem:	– Kultura i tradycja grup cudzoziemskich	4

Wskazane w badaniu zapotrzebowanie na materiały informacyjne i szkoleniowe w głównej mierze dotyczy prawnych aspektów obecności cudzoziemców w Polsce. Urzędnicy wskazują na następujące materiały drukowane, które byłyby przydatne w ich pracy:

- Prawa i obowiązki cudzoziemców w językach narodowych;
- System ochrony uchodźców w Polsce;
- Formy pobytu cudzoziemców w Polsce;
- Świadczenia dla cudzoziemców.

Znaczący problem w pracy z klientem-cudzoziemcem stanowią **bariery komunikacyjne**. Ich źródła to przede wszystkim **brak znajomości języków obcych** przez pracowników, mających kontakt z cudzoziemcami, jak również **różnice kulturowe**. W badaniu zapotrzebowania na kursy językowe respondenci wskazywali następujące języki, których znajomość ułatwiłaby im kontakty z cudzoziemcami.

Tabela 5. Zapotrzebowanie na kursy językowe.

Język obcy	Zapotrzebowanie
Język angielski	60%
Język rosyjski	30%
Język wietnamski	2%

Wskazane powyżej zapotrzebowanie na kursy językowe ma bezpośredni związek z krajami pochodzenia cudzoziemców korzystających z pomocy Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia. Tabela nr 6 pokazuje narodowości klientów cudzoziemców, z którymi mają kontakt urzędnicy.

Tabela 6. Kraje pochodzenia klientów Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia.

Dzielnica	Narodowości klientów
Bemowo	bd
Białołęka	Czeczenia, Ukraina
Bielany	bd
Mokotów	bd
Ochota	Wietnam, b. ZSRR, Ukraina, Białoruś, Chiny, Czeczenia
Praga Południe	bd
Praga Północ	bd
Ursus	bd
Ursynów	Chiny, Wietnam
Rembertów	bd
Śródmieście	bd
Targówek	bd
Wola	bd
Wawer	Rosja, Ukraina, Irak, Iran
Wesoła	Rosja, Ukraina
Wilanów	Ukraina, Węgry, Czechy, USA
Włochy	Ukraina, Wietnam
Żoliborz	bd

Typologia spraw, z którymi zgłaszają się klienci cudzoziemcy, wpisują się w zakres działalności Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia. Są to standardowe świadczenia społeczne, które realizują tego typu instytucje, czyli świadczenia rodzinne oraz świadczenia pielęgnacyjne.

Pracownicy Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia wskazują także na szereg problemów specyficznych w kontaktach z cudzoziemcami. Do najważniejszych trudności, wskazywanych przez respondentów w badaniu, należą:

- Problemy w komunikacji pomiędzy pracownikiem socjalnym a cudzoziemcem;
- Brak dokumentów ze strony cudzoziemców (dotyczy głównie załączników do składanych wniosków);
- Brak podstawowej wiedzy, dotyczącej świadczeń ze strony cudzoziemców (rodzajów świadczeń i ich wysokości);
- Trudności z określeniem przez pracownika statusu prawnego cudzoziemców i przysługujących im w związku z tym świadczeń;
- Roszczeniowość cudzoziemców.

Należy mieć jednak na uwadze fakt, iż częstotliwość kontaktów pracowników Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia z cudzoziemcami nie jest wysoka. Liczba cudzoziemców jest silnie skorelowana z dzielnicą Warszawy. W pytaniu dotyczącym średniej miesięcznej częstotliwości kontaktów z cudzoziemcami respondenci wskazują, iż nie mają takich kontaktów (np. Wesoła, Włochy) lub takich przypadków jest poniżej 10 miesięcznie (np. Ochota, Wawer, Białołęka).

2.2. Ośrodki Pomocy Społecznej

Podobnie jak miało to miejsce w przypadku Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia punktem wyjścia stała się diagnoza dotychczasowego uczestnictwa pracowników Ośrodków Pomocy Społecznej w szkoleniach z zakresu pracy z klientem-cudzoziemcem. Tabela nr 7 pokazuje, iż większość badanych pracowników OPS-ów uczestniczyła w szkoleniach i seminariach z tematyki migracyjnej.

Tabela 7. Udział w szkoleniach z tematyki cudzoziemskiej pracowników Ośrodków Pomocy Społecznej.

Dzielnica	Dotychczasowy udział w szkoleniach w ostatnich 3 latach	
	Tak	Nie
Bemowo	bd	bd
Białołęka	bd	bd
Bielany	X ¹	
Mokotów	bd	bd
Ochota		X
Praga Południe	X ²	
Praga Północ	X ³	X ⁴
Ursus	X ⁵	
Ursynów	X ⁶	
Rembertów		X
Śródmieście	X ⁷	
Targówek	bd	bd
Wola	X ⁸	
Wawer	bd	bd
Wesoła	X ⁹	
Wilanów		X
Włochy	X ¹⁰	
Żoliborz	bd	bd

Wskazane przez respondentów szkolenia z zakresu pracy z klientem-cudzoziemcem:

¹ Szkolenie „Więcej wiem – lepiej pomagam. Praca z klientem cudzoziemcem” organizowane przez Stowarzyszenie Interwencji Prawnej, 2012 rok.

² Seminarium „Problem bezdomności cudzoziemców w Polsce” 2010 rok.

³ W szkoleniu „Rozwiązywanie konfliktów i mediacje wielokulturowe – zastosowanie w pracy z migrantami i uchodźcami” wzięli udział pracownicy OPS filia nr 1. Szkolenie organizowane przez Instytut Spraw Publicznych.

⁴ Pracownicy OPS filia nr 2 nie brali udziału w szkoleniach.

⁵ Szkolenia: „Zagadnienia pracy socjalnej z uchodźcami i osobami posiadającymi w Polsce zgodę na pobyt tolerowany” – 2006 rok, „Zagadnienia pracy socjalnej z uchodźcami i innymi osobami objętymi ochroną międzynarodową” – 2008 rok.

⁶ Szkolenie „Praca z ofiarami handlu ludźmi” – 2012. Poza tym, w latach 2006-2009 szkolenia z zakresu pracy z cudzoziemcami oraz zagadnienia wielokulturowości.

⁷ Szkolenie „Profesjonalny pracownik socjalny – profesjonalne działanie na rzecz osób wykluczonych” – organizator Instytut Rozwoju Służb Społecznych w partnerstwie z Biurem Polityki Społecznej Miasta Stołecznego Warszawy.

⁸ Warsztaty antydyskryminacyjne organizowane przez Warszawskie Centrum Innowacji Edukacyjno-Społecznych i Szkoleń – 2012 rok.

⁹ Szkolenie „Dyskryminacja cudzoziemców w Polsce, monitoring i diagnoza”, organizowane przez Instytut Spraw Publicznych, 2012.

¹⁰ Szkolenie „Dyskryminacja cudzoziemców w Polsce, monitoring i diagnoza”, organizowane przez Instytut Spraw Publicznych, 2012 oraz konferencja „Instrumenty pracy socjalnej, pomoc prawna wobec przemocy w środowisku odmiennym kulturowo” organizowane przez Biuro Polityki Społecznej oraz Instytut Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego.

W porównaniu do Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia pracownicy Ośrodków Pomocy Społecznej wykazują się znacząco wyższym poziomem uczestnictwa w szkoleniach z tego zakresu. Pracownicy uczestniczyli zarówno w szkoleniach z zakresu bezpośredniej pracy socjalnej z klientem cudzoziemcem, jak i szkoleniach pośrednio związanych z tą tematyką. Do pierwszej grupy szkoleń należą np. „*Więcej wiem – lepiej pomagam. Praca z klientem cudzoziemcem*” organizowane przez Stowarzyszenie Interwencji Prawnej. Natomiast szkolenia o szerszej tematyce to między innymi szkolenia antydyskryminacyjne „*Dyskryminacja cudzoziemców w Polsce, monitoring i diagnoza*” organizowane przez Instytut Spraw Publicznych czy „*Rozwiązywanie konfliktów i mediacje wielokulturowe – zastosowanie w pracy z migrantami i uchodźcami*” organizowane przez Instytut Spraw Publicznych.

Zrealizowane szkolenia organizowane były przez organizacje i instytucje mające znaczące doświadczenie w pracy z cudzoziemcami. Wśród instytucji i organizacji szkolących wymienić należy:

- Stowarzyszenie Interwencji Prawnej;
- Instytut Spraw Publicznych;
- Warszawskie Centrum Innowacji Edukacyjno-Społecznych i Szkoleń;
- Instytut Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego.

Pomimo znacząco wyższego poziomu uczestnictwa w szkoleniach z zakresu tematyki cudzoziemskiej kadry Ośrodków Pomocy Społecznej deklarują chęć i potrzebę uczestnictwa w dalszym podwyższaniu wiedzy i umiejętności z zakresu pracy z klientem-cudzoziemcem. Pytanie miało charakter otwarty, w którym respondenci wskazywali tematy szkoleń, które z ich punktu widzenia są najistotniejsze. Podobnie jak miało to miejsce w przypadku analizy odpowiedzi pracowników Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia dla celów analitycznych udzielone odpowiedzi przez respondentów z Ośrodków Pomocy Społecznej zostały pogrupowane w następujące zakresy tematyczne:

- I. Prawo regulujące pobyt cudzoziemców w Polsce
- II. Praca socjalna z klientem-cudzoziemcem
- III. Kultura i tradycja krajów pochodzenia cudzoziemców

Ważnym elementem tego pytania było wskazanie konkretnych obszarów wiedzy z zakresu pracy z klientem-cudzoziemcem oraz wskazanie podstawowych umiejętności, których nabycie podwyższy ich kwalifikacje zawodowe. Tabele 8, 9, 10 przedstawiają wypisy z odpowiedzi udzielonych na pytanie otwarte o zapotrzebowanie szkoleniowe pracowników Ośrodków Pomocy Społecznej.

Tabela 8. Wskazane przez respondentów propozycje tematyki szkoleń z zakresu pracy z klientem-cudzoziemcem 1

Tematyka szkolenia nr 1	Prawa i obowiązki cudzoziemców w Polsce	Liczba wskazań
Nabycie <u>umiejętności</u> z zakresu kontaktów z klientem-cudzoziemcem:	– Znajomość praw i obowiązków cudzoziemców w Polsce	11
	– Poradnictwo dla cudzoziemców w zakresie praw i obowiązków cudzoziemców w Polsce	3
	– Sposoby legalizacji pobytu cudzoziemców	2
Zdobycie <u>wiedzy</u> z zakresu kontaktów z klientem-cudzoziemcem:	– Znajomość praw i obowiązków cudzoziemców	8
	– Formy pobytu a dostęp do świadczeń społecznych	8
	– Zasady zatrudniania cudzoziemców w Polsce	2
	– Formy pobytu cudzoziemców w Polsce	2
	– Uprawnienia poszczególnych instytucji zajmujących się cudzoziemcami (np. Straż Graniczna, Urząd do spraw Cudzoziemców) i ich działania	1

Także pracownicy Ośrodków Pomocy Społecznej najczęściej wskazywali na potrzebę szkoleniową z zakresu „Prawo regulujące pobyt cudzoziemców w Polsce”. Nieznacznie mniej wskazań pojawiło się odpowiedzi z zakresu „Praca socjalna z klientem-cudzoziemcem”.

Tabela 9. Wskazane przez respondentów propozycje tematyki szkoleń z zakresu pracy z klientem-cudzoziemcem 2

Tematyka szkolenia nr 2	Praca socjalna z klientem-cudzoziemcem	Liczba wskazań
Nabycie <u>umiejętności</u> z zakresu kontaktów z klientem-cudzoziemcem:	– Dobór świadczeń do formy pobytu cudzoziemca	3
	– Poradnictwo dla cudzoziemców w zakresie doboru świadczeń socjalnych cudzoziemcom w Polsce	3
	– Dobór strategii pomocy w zależności od formy pobytu cudzoziemca	2
	– Dobór strategii pomocy w zależności od kraju pochodzenia cudzoziemca (uwarunkowania kulturowe)	2
	– Umiejętność wyszukiwania informacji o problemach w pracy socjalnej z cudzoziemcami	2
Zdobycie <u>wiedzy</u> z zakresu kontaktów z klientem-cudzoziemcem:	– Rodzaje świadczeń a formy pobytu cudzoziemców	8
	– Zakres świadczeń realizowanych na rzecz cudzoziemców przez inne instytucje pomocy społecznej	7

	– Aktywizacja zawodowa i społeczna cudzoziemców, integracja	4
	– Pogłębienie wiedzy na temat procedur niezbędnych w procesie integracji i codziennego funkcjonowania	3
	– System pomocy cudzoziemcom, wiedza teoretyczna	2
	– Przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu cudzoziemców	1

Istotne dla respondentów są również szkolenia z zakresu „Kultura i tradycja krajów pochodzenia cudzoziemców”, jednakże w porównaniu do powyższych tematów szkoleń, liczba wskazań była niższa.

Tabela 10. Wskazane przez respondentów propozycje tematyki szkoleń z zakresu pracy z klientem-cudzoziemcem 3

Tematyka szkolenia nr 3	Kultura i tradycja krajów pochodzenia cudzoziemców	Liczba wskazań
Nabycie <u>umiejętności</u> z zakresu kontaktów z klientem-cudzoziemcem:	– Nawiązywanie kontaktów z osobami z innych kręgów kulturowych i cywilizacyjnych	5
	– Komunikacja interpersonalna	2
	– Rozwiązywanie konfliktów w środowisku wielokulturowym	3
	– Komunikowanie się z cudzoziemcem odmiennym kulturowo z poszanowaniem różnic kulturowych	2
Zdobycie <u>wiedzy</u> z zakresu kontaktów z klientem-cudzoziemcem:	– Różnice i podobieństwa w funkcjonowaniu grup z różnych kręgów kulturowych	5
	– Tradycje, zwyczaje, obyczaje i święta określonych grup cudzoziemców (np. Wietnamczycy, Czeczeni)	5
	– Religie i wyznania religijne – podobieństwa i różnice	3
	– Wiedza o funkcjonowaniu rodziny w określonych kulturach (zwyczaje, obyczaje)	2

Wśród pracowników socjalnych Ośrodków Pomocy Społecznej wyższe jest również zapotrzebowanie na materiały drukowane w porównaniu do pracowników Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia. Potrzebne są materiały skierowane zarówno do urzędników, jak i klientów-cudzoziemców. Respondenci wskazywali na następujące potrzeby w tym zakresie:

- Regulacje prawne dotyczące pobytu cudzoziemców w Polsce;
- Formy pomocy oferowane przez warszawskie organizacje pozarządowe;
- Baza kontaktowa oraz informacje na temat organizacji pozarządowych pracujących z cudzoziemcami oraz innych instytucji pomocowych świadczących pomoc cudzoziemcom;

- Formy pobytu cudzoziemców;
- Prawa do świadczeń socjalnych;
- Kultura i tradycja grup cudzoziemskich;
- Informatory dla cudzoziemców w podstawowych językach obcych;
- Praca psychologiczno-terapeutyczna z cudzoziemcem;
- Informator na temat systemu ochrony uchodźców w Polsce;
- Regulacje prawne dotyczące pobytu cudzoziemców w Polsce w językach obcych;
- Broszura instruktażowa wypełniania wniosków.

Pomimo deklarowanej w badaniu znajomości języków obcych przez personel OPS-ów, respondenci wskazują zapotrzebowanie na kursy językowe. Około 90% odpowiedzi wskazuje na potrzebę uczestnictwa w kursach języka angielskiego i rosyjskiego. Pojedynczy pracownicy wyrazili potrzebę nauki języka niemieckiego, wietnamskiego, francuskiego czy czeczeńskiego.

W przypadku Ośrodków Pomocy Społecznej zauważalne jest wysokie zróżnicowanie krajów pochodzenia klientów tych instytucji. Tabela nr 11 przedstawia zestawienie krajów pochodzenia klientów-cudzoziemców warszawskich OPS-ów.

Tabela 11. Kraje pochodzenia klientów-cudzoziemców

Dzielnica	Kraje pochodzenia
Bemowo	bd
Białołęka	bd
Bielany	Czeczenia
Mokotów	bd
Ochota	Czeczenia, Ukraina, Syria
Praga Południe	Czeczenia, Białoruś, Ukraina, Pakistan, Irak
Praga Północ	Czeczenia, Armenia, Gruzja, Ukraina, Białoruś
Ursus	Brak cudzoziemców
Ursynów	Czeczenia, Serbia, Irak
Rembertów	Czeczenia, Ukraina, Armenia, Rosja, Nigeria
Śródmieście	Afganistan, Azerbejdżan, Białoruś, Czeczenia, Gruzja, Rosja, Somalia, Ukraina, Pakistan
Targówek	bd
Wola	Czeczenia, Inguszetia, Ukraina, Pakistan, Irak, kraje afrykańskie anglojęzyczne, Mołdawia
Wawer	bd
Wesoła	Czeczenia
Wilanów	bd
Włochy	Rosja, Ukraina
Żoliborz	bd

W porównaniu do Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia OPS-y wykazują większe zróżnicowanie spraw, z którymi zgłaszają się do tych instytucji cudzoziemcy. Wśród wskazywanych spraw wyróżnić należy:

- świadczenia rodzinne;
- pomoc prawna;
- pomoc w załatwieniu spraw urzędowych (w innych instytucjach czy urzędach);
- pomoc w poszukiwaniu pracy;
- sprawy mieszkaniowe;
- opieka nad dziećmi;
- pomoc finansowa;
- posiłki;
- pomoc rzeczowa;
- wsparcie psychologiczne;
- pomoc w uzyskaniu świadczeń w innych instytucjach;
- legalizacja pobytu;
- problemy opiekuńczo wychowawcze.

Większe zróżnicowanie przekłada się na zwiększoną różnorodność problemów w pomocy i obsłudze cudzoziemców. Problemy wskazywane przez respondentów w kontaktach z klientami-cudzoziemcami były następujące:

- problemy komunikacyjne wynikające z nieznajomości języków (przez cudzoziemca i pracowników OPS);
- problemy komunikacyjne wynikające z różnic kulturowych;
- nieumiejętność wypełnienia przez cudzoziemca wniosku w języku polskim;
- brak znajomości prawa regulującego pobyt cudzoziemców w Polsce przez pracowników socjalnych;
- roszczeniowa lub bierna postawa cudzoziemców;
- skomplikowana sytuacja prawna cudzoziemców zgłaszających się po pomoc;
- błędne informacje przekazywane cudzoziemcom przez inne instytucje dotyczące świadczeń i oferowanej pomocy przez OPS;
- problem z zebraniem przez cudzoziemców niezbędnych dokumentów do składanych wniosków;
- trudności w tłumaczeniu zagranicznych dokumentów;
- nietolerancja polskiego społeczeństwa;
- różne interpretacje przepisów dotyczących cudzoziemców przez różne instytucje;
- problem z dostępem do szkół i opieki zdrowotnej (nieznajomość prawa regulującego świadczenia społeczne przez pracowników OPS);
- nielegalny pobyt;
- fikcyjne zameldowanie.

Powyższe wypisy z pytania otwartego dotyczącego podstawowych problemów, jakie napotykają pracownicy socjalni w pracy z klientem-cudzoziemcem pokazują, iż obszary braku wiedzy lub jej niewystarczający poziom obejmują wszystkie trzy podstawowe obszary: prawo, pracę socjalną z klientem-cudzoziemcem oraz kulturę i tradycję krajów pochodzenia cudzoziemców. Znacząca ilość problemów oraz ich szerokie spektrum wynikają zarówno z dużej, wyższej niż w przypadku Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia, liczby klientów oraz zróżnicowania krajów pochodzenia cudzoziemców. Podobnie, jak miało to miejsce w przypadku Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia, liczba beneficjentów jest skorelowana z dzielnicą, w której działają Ośrodki Pomocy Społecznej. Najniższa liczba przypadków spraw, z którymi zgłaszają się cudzoziemcy, obserwowana jest w Ośrodkach Pomocy Społecznej dzielnicy Wesoła, Ursus i Włochy. Natomiast najwięcej takich przypadków ma miejsce w dzielnicy Wola i Praga Północ – kilkadziesiąt przypadków miesięcznie. Tabela nr 12 przedstawia zestawienie częstotliwości kontaktów pracowników socjalnych Ośrodków Pomocy Społecznej poszczególnych dzielnic Warszawy.

Tabela 12. Średnia liczba klientów-cudzoziemców miesięcznie

Dzielnica	Średnia liczba klientów-cudzoziemców miesięcznie
Bemowo	bd
Białołęka	bd
Bielany	6
Mokotów	bd
Ochota	4
Praga Południe	7
Praga Północ	42
Ursus	0
Ursynów	bd
Rembertów	bd
Śródmieście	10
Targówek	bd
Wola	80
Wawer	bd
Wesoła	2
Wilanów	bd
Włochy	1
Żoliborz	bd

3. Podsumowanie

Analiza danych pokazała duże zróżnicowanie pomiędzy pracownikami Ośrodków Pomocy Społecznej i Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia urzędów dzielnicowych m.st. Warszawy w dziedzinie udziału w szkoleniach z zakresu pracy z klientem-cudzoziemcem. Pracownicy OPS-ów większości dzielnic uczestniczyli przynajmniej w jednym szkoleniu z tej tematyki. Natomiast żaden z pracowników Wydziałów Spraw Społecznych i Zdrowia w ostatnich trzech latach nie brał udziału w takim szkoleniu.

Zebrane w badaniu informacje o potrzebach szkoleniowych pracowników obu powyższych instytucji świadczą jednak o ich dużym zapotrzebowaniu na szkolenia, niezależnie od faktu, czy mają już za sobą udział w szkoleniach, czy nie. Wszyscy respondenci deklarują braki w wiedzy i umiejętnościach z zakresu pracy z klientem-cudzoziemcem.

Braki te dotyczą trzech podstawowych obszarów wyodrębnionych na potrzeby tej analizy: prawo, praca socjalna z klientem-cudzoziemcem oraz kultura i tradycja krajów pochodzenia cudzoziemców. Z zebranych danych wyłania się również problem niedostatecznego poziomu znajomości języków obcych wśród kadry tych instytucji pomocowych. Respondenci deklarują chęć rozwijania swoich kompetencji zawodowych poprzez uczestnictwo w kursach językowych. Dotyczy to głównie angielskiego i rosyjskiego, którymi najczęściej posługują się cudzoziemcy.

4. Rekomendacje

1) **Podwyższenie poziomu kompetencji pracowników socjalnych z zakresu pracy z klientem-cudzoziemcem.** Tematyka szkoleń powinna dotyczyć zarówno bardzo wąskich specjalizacji tematycznych, np. praca socjalna z klientem-cudzoziemcem, jak i szeroko rozumianej tematyki migracyjnej, do której zaliczyć można szkolenia z zakresu praw człowieka, różnic kulturowych, rozwiązywania konfliktów o podłożu kulturowym.



Ważnym akcentem realizowanych szkoleń powinno być nabycie przez ich uczestników praktycznych umiejętności, np. rozróżnianie form pobytu cudzoziemców w Polsce, umiejętność dostosowania narzędzi z zakresu pracy socjalnej do potrzeb klienta odmiennego kulturowo.

2) **Podwyższenie poziomu znajomości języków obcych wśród personelu instytucji pomocowych, mających bezpośredni kontakt z klientami-cudzoziemcami.** Istotna jest w tym zakresie znajomość podstawowych języków, którymi posługują się cudzoziemcy napływający do Polski – angielskiego i rosyjskiego. Poziom komunikatywny jest w tym przypadku niewystarczający do efektywnej pomocy, przeprowadzenia wywiadu czy zrozumienia dokumentów przedstawianych przez cudzoziemca.

3) **Koordinacja szkoleń kadr wydziałów i jednostek Urzędu m.st. Warszawy.** Współpraca w tym zakresie między instytucjami i organizacjami oferującymi szkolenia pomoże w dotarciu z ofertą adekwatną do potrzeb odbiorców i zapobiegnie wyraźnym dysproporcjom w poziomie wiedzy i umiejętności pomiędzy pracownikami poszczególnych wydziałów i jednostek urzędu.

NOTA O AUTORZE

Rafał Baczyński-Sielaczek – doktorant w Zakładzie Polityki Społecznej w Instytucie Socjologii Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu. W swojej pracy badawczej skupia się na problematyce migracji i uchodźstwa ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji cudzoziemców w Polsce. Od kilku lat związany z Polską Akcją Humanitarną, gdzie koordynuje projekty na rzecz uchodźców w Polsce.

<p>Projekt finansuje</p>  <p>MIASTO STOŁECZNE WARSZAWA</p> 	<p>Niniejszy raport został opracowany w ramach projektu:</p> <p>„Więcej Wiem – Lepiej Pomagam. Praca z klientem – cudzoziemcem”</p> <p>realizowanym dzięki finansowemu wsparciu Urzędu m. st. Warszawy.</p>
---	---

Analizy, Raporty, Ekspertyzy 2012, nr 3 (46); październik 2012 r.

Komitet redakcyjny: Witold Klaus (przewodniczący), Aleksandra Chrzanowska, Agnieszka Kwaśniewska, Maria Niełacna, Dagmara Woźniakowska-Fajst.

Stowarzyszenie Interwencji Prawnej
 Al. 3 Maja 12 lok. 510
 00-391 Warszawa
 tel./fax. 22 621-51-65
 e-mail: interwencja@interwencjaprawna.pl
www.interwencjaprawna.pl