OPORY WOBEC KORZYSTANIA Z USŁUG DORADCZYCH MIGRANTÓW Z UKRAINY

Opracowanie na podstawie badania prowadzonego przez zespół badawczy Międzynarodowego Centrum Pomocy Psychologicznej w ramach projektu

pt. Poradnictwo dla migrantów Ukrainy - promocja i diagnoza

współfinansowanego ze środków

RZĄDOWEGO PROGRAMU WSPIERANIA ROZWOJU ORGANIZACJI PORADNICZYCH NA LATA 2022-2023 - KONKURS RPWROP EDYCJA 2022 – PRIORYTETY 1-3

Przygotowanie broszury: Dorota Wiktorowska, Joanna Górczyńska
pod kierownictwem Oksany Mytiai

Listopad 2023

KOMITET DO SPRAW POŻYTKU PUBLICZNEGO

NIW Narodowy Instytut Wolności

Sfinansowano ze środków Narodowego Instytutu Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego
w ramach Rządowego Programu Wspierania Rozwoju Organizacji Poradniczych na lata 2022-2033

Rządowy Program Wspierania Rozwoju Organizacji Poradniczych na lata 2022-2033 Organizacje Poradnicze

WSTĘP

Od listopada 2022 r. do października 2023 r. Fundacja Międzynarodowe Centrum Pomocy Psychologicznej przeprowadziła badanie pt. *Opory wobec korzystania z usług doradczych migrantów z Ukrainy* w ramach projektu pt. *Poradnictwo dla migrantów Ukrainy - promocja i diagnoza*. Projekt był dofinansowany ze środków Rządowego Programu Wspierania Rozwoju Organizacji Poradniczych na lata 2022-2023.

Kilka słów o naszej organizacji: Międzynarodowe Centrum Pomocy Psychologicznej działa na rzecz osób z doświadczeniem migracji, prowadząc Punkt Wsparcia Cudzoziemców na zlecenie Urzędu Miasta Tychy. Jesteśmy organizacją założoną w Polsce przez obywatelki i obywateli z Ukrainy przebywające/ych w Polsce od wielu lat. W naszych szeregach pracują też Polacy, którym bliska jest skuteczna adaptacja cudzoziemców w RP. Swoimi kompetencjami wspieramy migrantów i migrantki.

Wybuch wojny na Ukrainie to punkt zwrotny dla naszej organizacji. Nagle, z dnia na dzień, staliśmy się przystanią dla wielu uciekinierów i uciekinierek wojennych – osób w bardzo trudniej sytuacji. Udzielaliśmy i udzielamy im różnorakiej pomocy – od socjalnej, poprzez doradczą, organizowanie zajęć integracyjnych dla dorosłych i dzieci, a także nauczamy języka polskiego. W ciągu tego czasu udzieliliśmy wsparcia kilku tysiącom osób. Ważnym aspektem naszej działalności jest doradztwo/poradnictwo z takich dziedzin jak: psychologia, prawo, doradztwo zawodowe, zakładanie firm przez cudzoziemców w Polsce, sprawy socjalne i inne. W toku pracy, udzielając setek, tysięcy godzin porad zauważyliśmy, że obywatele/ki Ukrainy mają opory w korzystaniu z doradztwa, a szczególnie z niektórych jego obszarów. Takie opory są niezależne od potrzeb poszczególnych osoby. Oporom tym towarzyszy wielowymiarowy kontekst kulturowy, społeczny oraz indywidualny, który wymagał dogłębnej analizy. Zrozumienie przyczyn i mechanizmów leżących u podstaw tego zjawiska jest kluczowe dla kształtowania efektywnych programów pomocowych.

Chcemy profesjonalizować nasze działania i prowadzić je na coraz wyższym poziomie. Doszliśmy do wniosku, że, aby móc skuteczniej działać na rzecz społeczności ukraińskiej w Polsce musimy przyjrzeć się temu problemowi i zastanowić się czy i w jaki sposób opory te można zniwelować.

Dzięki uzyskanemu dofinansowaniu przeprowadziliśmy badanie społeczne zgłębiające ten problem. Nosiło ono tytuł "*Opory wobec korzystania z usług doradczych migrantów z Ukrainy*". Wyniki badania są wartościowe dla wszystkich organizacji niosącym pomoc cudzoziemcom w Polsce. Szczegółowe dane z niego umieściliśmy w raporcie (jego pełna wersja zamieszczona jest na stronie https://fundacjamcpp.pl, zapraszamy do zapoznania się). Dzisiaj chcemy podzielić się z Państwem efektami naszej pracy w wersji skróconej – najważniejsze wyniki i wnioski z badania umieszczamy w niniejszej broszurze. Zachęcamy Państwa do zapoznania się z nimi.

Słowo wyjaśnienia: w niniejszym opracowaniu wymiennie będziemy używać słów: PORADNICTWO, DORADZTWO I KONSULTACJE. W języku ukraińskim nie ma jednego odpowiedniego słowa. Migranci/tki najczęściej określają tą formę wsparcia KONSULTACJAMI. Postanowiliśmy używać tych słów wymiennie, tak aby raport był czytelny i zrozumiały.

Nasze opracowanie rozsyłamy do wielu urzędów i organizacji pozarządowych, które świadczą pomoc dla migrantów/tek z Ukrainy.

Szanowni Państwo, prosimy, traktujcie tą broszurę jako nasz prezent i podziękowanie za całą pomoc, którą świadczycie na co dzień - za życzliwość, za uśmiech, za profesjonalizm. Dzięki Waszemu zaangażowaniu - obywatele i obywatelki z Ukrainy, którzy/re goszczą w Polsce znaleźli/azty tu bezpieczną przystań, odnaleźli warunki do życia, edukacji i rozwoju. Jesteście wspaniali!

W imieniu MCPP oraz zespołu badawczego

Oksana Mitai
Prezeska

Krótki opis badania

Jakie były cele badania?

CEL GŁÓWNY:

Identyfikacja przyczyn niechęci do korzystania z doradztwa przez migrantów/tki z Ukrainy oraz ustalenie możliwych działań służących ich zniwelowaniu.

Do celu głównego skonstruowano cztery cele szczegółowe:

cel szczegółowy 1:

Rozpoznanie posiadanej wiedzy u migrantów/tek z Ukrainy na temat zakresu i dostępności oferty poradniczej skierowanej do cudzoziemców w Polsce.

cel szczegółowy 2:

Identyfikacja usług doradczych, wobec których najwięcej migrantów/tek z Ukrainy przejawia opór.

cel szczegółowy 3:

Poznanie powodów niechęci do korzystania z doradztwa przez migrantów/tki z Ukrainy.

cel szczegółowy 4:

Ustalenie sposobów niwelowania oporów i zwiększania dostępności do korzystania z doradztwa oferowanego w Polsce migrantom/tkom z Ukrainy.

Jak realizowano badanie?

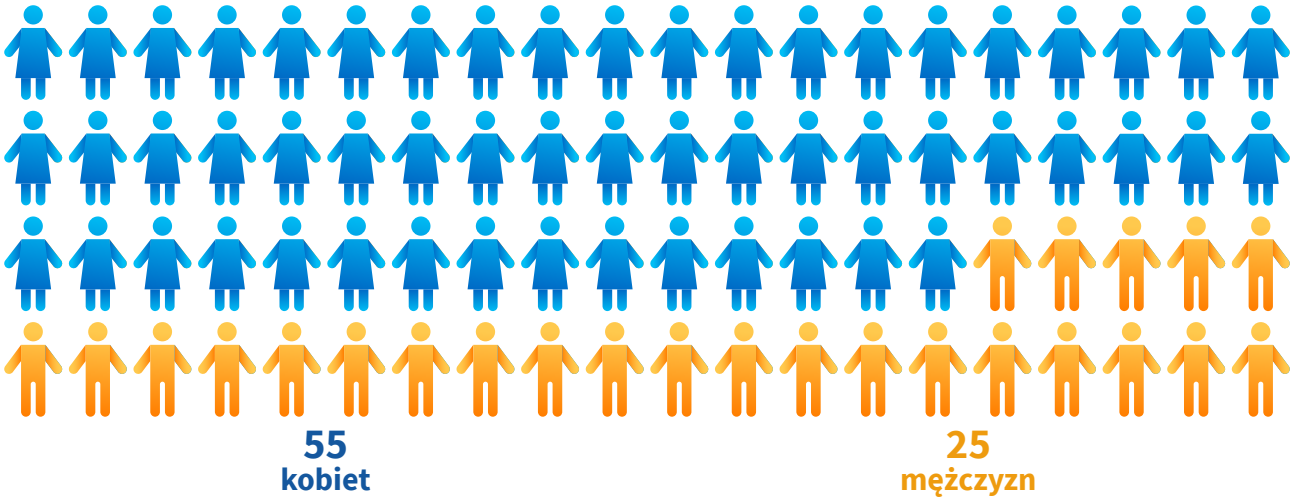
OPIS BADANIA, METODY I NARZĘDZIA:

Badanie miało charakter eksploracyjny. Z obywatelkami/lami Ukrainy przebywającymi w Polsce przeprowadzono wywiady indywidualne. Kwestionariusz wywiadu składał się z 25 pytań zamkniętych (ze względu na brak doświadczenia migrantów/tek z poradnictwem na Ukrainie pytania kafeteryjne pomagały respondentom/kom zorientować się w omawianych zagadnieniach) i uzupełniających je otwartych, zebranych w obszary tematyczne.

Kto znalazł się wśród respondentów/ek?

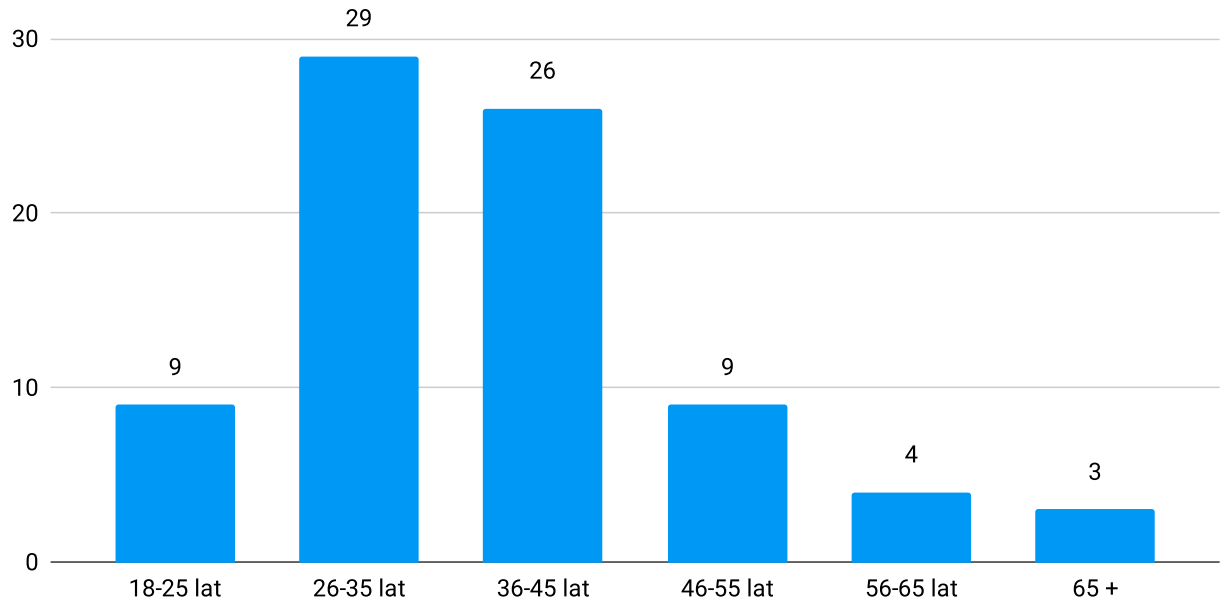
Badaniem objęto 80 osób. Byli to pełnoletni/e obywatele/lki Ukrainy obecnie zamieszkujący/ce w Polsce.

W badaniu wzięło udział 55 kobiet i 25 mężczyzn. Większa liczba kobiet - respondentek wynikała ze struktury populacji generalnej, na kształt której wpłynęły wydarzenia ostatnich dwóch lat.



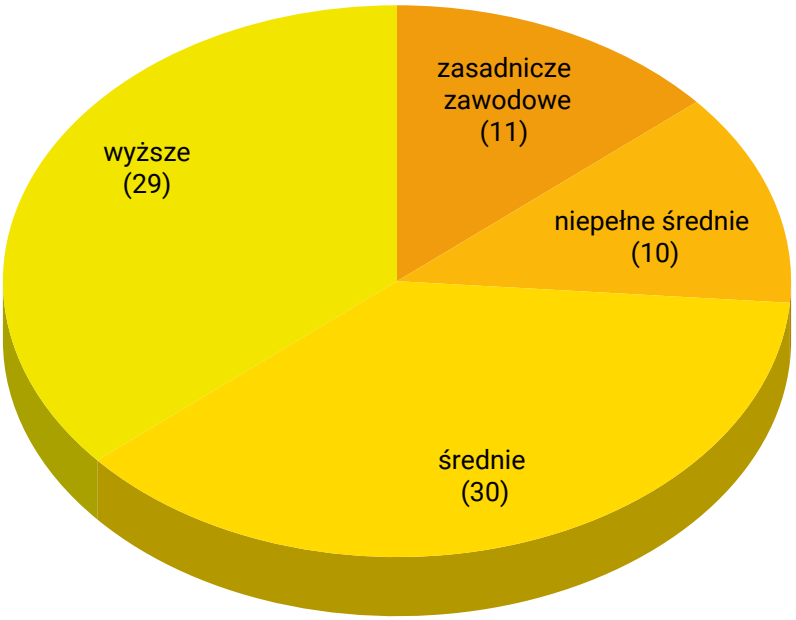
Źródło: badanie własne

Nasi respondenci byli w różnym wieku. Największa ilość badanych znajdowała się w przedziale 26-45 lat, ale były reprezentowane wszystkie grupy wiekowe:



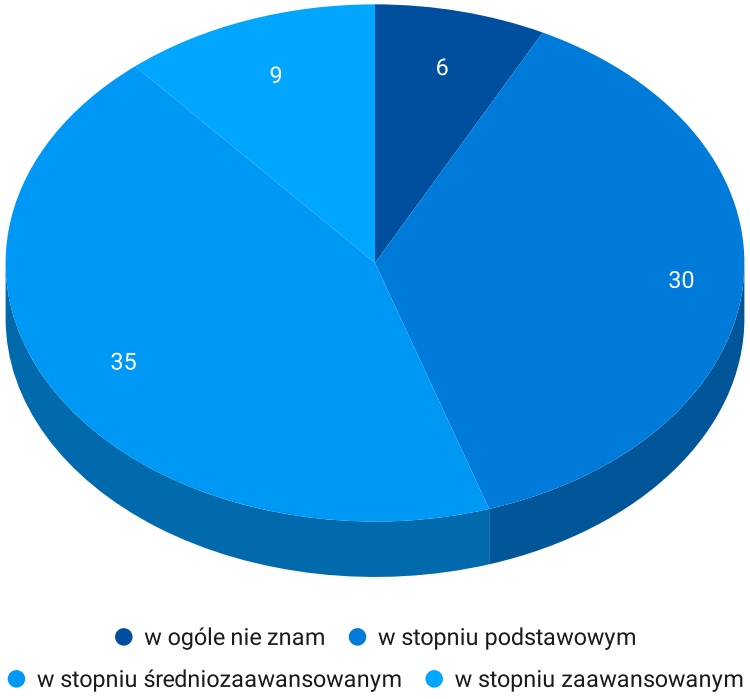
Źródło: badanie własne

Respondenci/tki reprezentowali różne poziomy wykształcenia, większość osób posiadała wykształcenie średnie i wyższe:



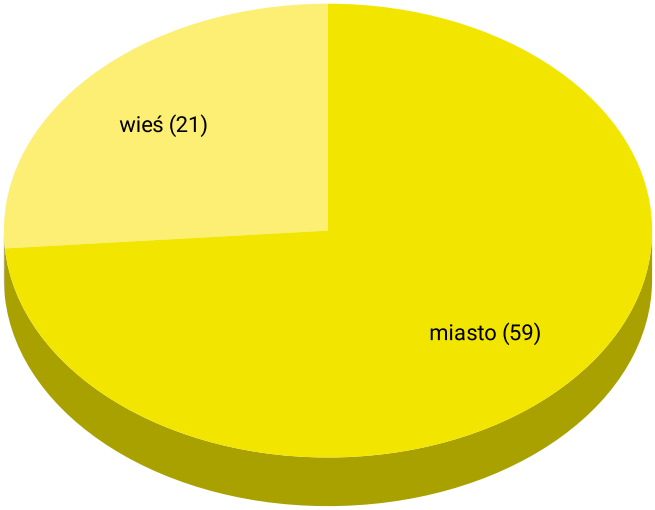
Źródło: badanie własne

Zainteresowała nas znajomość języka polskiego wśród migrantów/tek z Ukrainy. Badani/ne dokonywali/ły samooceny znajomości języka polskiego. Wynikało z niej, że zdecydowana większość osób uważa, że zna język polski w stopniu podstawowym lub średniozaawansowanym:



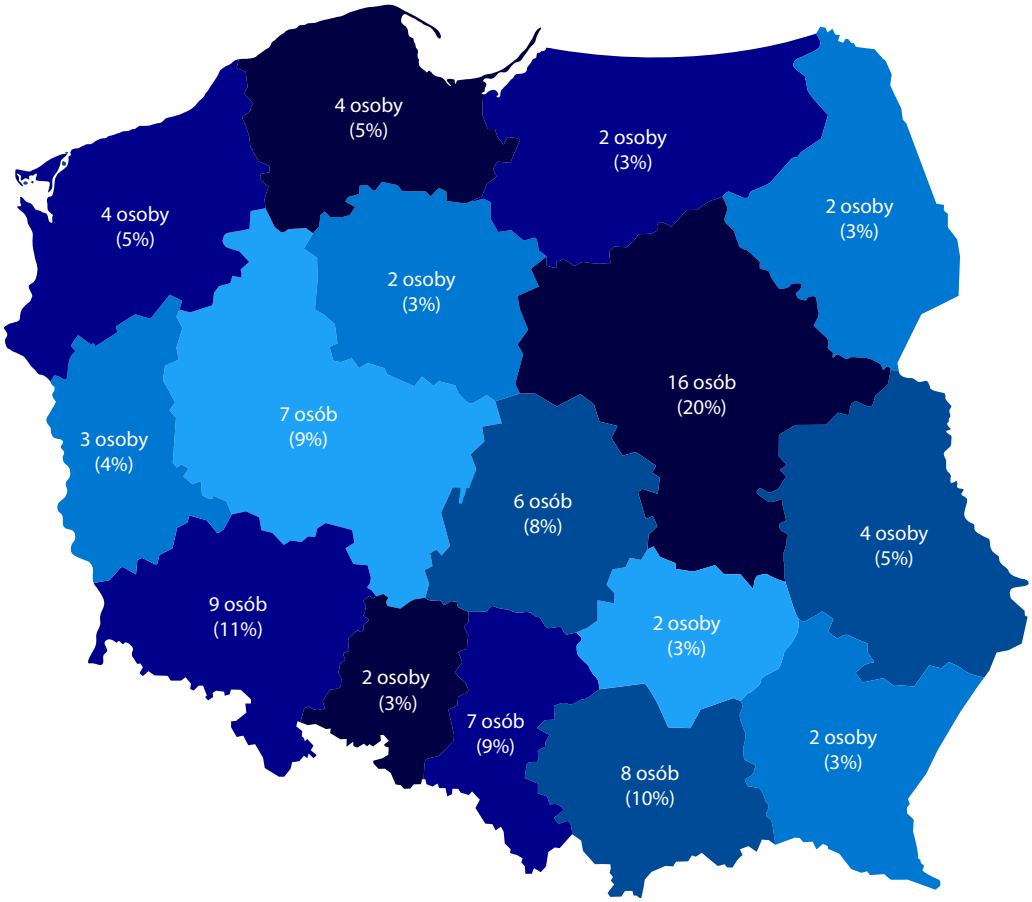
Źródło: badanie własne

W czasie przeprowadzania wywiadów stwierdzono, że obecnie 21 respondentów/ek zamieszkuje na wsi, a pozostałe 59 osób w mieście.



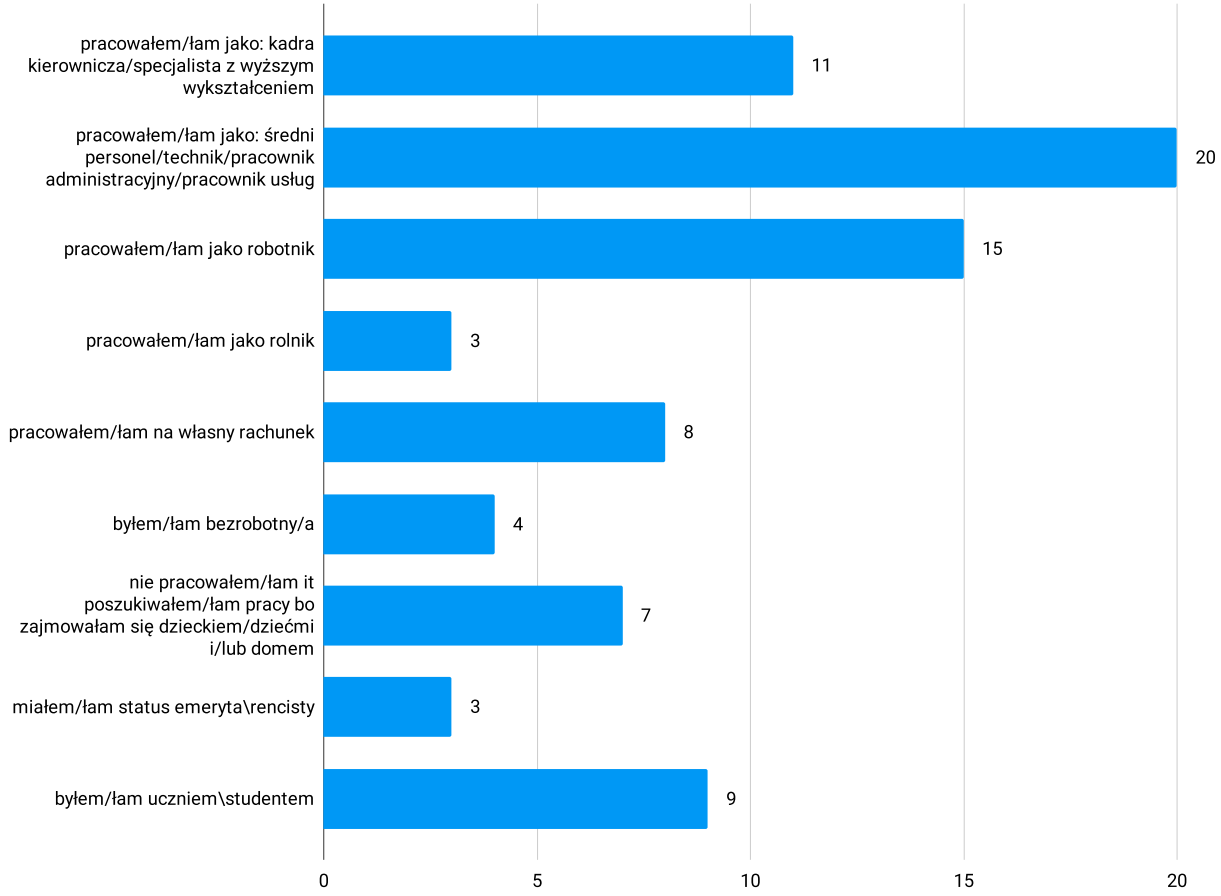
Źródło: badanie własne

Dobierając respondentki/rów staraliśmy się odwzorować populację pod kątem zamieszkiwania w poszczególnych województwach wg. danych podawanych przez Główny Urząd Statystyczny. Udało nam się skompletować badanych/ne ze wszystkich regionów. Najliczniej reprezentowane były województwa: mazowieckie, dolnośląskie, małopolskie a także śląskie, wielkopolskie i łódzkie.



Źródło: badanie własne

Sprawdziliśmy także jaka była sytuacja zawodowa respondentów/tek przed przyjazdem do Polski. Większość osób pracowało w Ukrainie jako średni personel/technik/pracownik administracyjny/ pracownik usług oraz na stanowiskach robotniczych. Byli jednak przedstawiciele wszystkich poziomów zatrudnienia a także uczniowie, studenci, emeryci, renciści i osoby bezrobotne.



Źródło: badanie własne

Jakie wyniki uzyskaliśmy z badania?

Wyniki przedstawimy w 5 obszarach.

OBSZAR 1: POZIOM ZADOWOLENIA UKRAIŃCÓW/EK Z DORADZTWA ŚWIADCZONEGO W POLSCE

Jednym z badanych zjawisk było ustalenie opinii Ukraińców/ek na temat poradnictwa udzielanego im na terenie naszego kraju.

Zdecydowana większość badanych korzystała w Polsce z jakiegoś rodzaju doradztwa/poradnictwa lub korzystali z niego ich bliscy. W zdecydowanej przewadze bardzo wysoko ocenili otrzymane wsparcie, tylko pięcioro respondentów określiła jego poziom jako "średni".

Badani/e wypowiadali/ły się o przygotowaniu merytorycznym osób udzielających porad. Doceniali/ły ich wysokie kompetencje zawodowe, rzetelną analizę problemu, a później przekazywanie wyczerpujących porad.

Bo jak przyjechałem do Polski 6 lat temu, to kompletnie nie wiedziałem jak się poruszać w przepisach i ta konsultacja bardzo mi pomogła. Dzięki temu pozałatwiałem swoje sprawy.

Jak ja przyjechałam tu z córką to byłyśmy w strasznym stanie. My uciekłyśmy przed wojną. I obie chodziłyśmy do psychologa i to nam pomogło, szczególnie córce. Ze mną gorzej, bo ja bardziej sobie zdaję sprawę co tam się dzieje. Ale ten psycholog to specjalista. Dokładnie wie jak nam pomóc.

Uzyskałam pomoc w wielu sytuacjach, bo mam niepełnosprawne dziecko. Konsultanci byli zorientowani w tym temacie. Szybko pokierowali mnie do odpowiednich urzędów. Dużo im zawdzięczam.

Ja znam wiele osób, które korzystają z różnego doradztwa. Moja przyjaciółka np. chodzi z dziećmi na zajęcia do psychologów i jest zadowolona. Dużo osób korzysta z takiego doradcy co szuka pracy. Niektórzy z prawnika. Różnie, raczej wszyscy zadowoleni.

Dowiedziałem się od prawnika różnych rzeczy, o które pytałem, dotyczyły one spraw pobytowych i związanych z umową o pracę, a także z pozwoleniem na pracę.

Badane osoby akcentowały wysoki poziom kultury osobistej i empatii konsultantów przejawiający się podejściem pełnym szacunku i dobrych manier. Respondenci/tki docenili atmosferę stworzoną przez niosących pomoc oraz dużą wrażliwość na przedstawiane problemy.

Pani, która prowadziła doradztwo wszystko mi wytłumaczyła. Była bardzo miła. Przyjechała po mnie do hostelu, przywiozła do biura Centrum Wsparcia Cudzoziemców. Później mnie odwiozła do hostelu. Zrobiła to z własnej inicjatywy bo widziała, że źle się czuje.

Urzędnicy byli mili i chcieli pomóc, cierpliwie wszystko tłumaczy i mieli uśmiech na twarzy, taka sympatia od nich biła.

Respondenci/tki zwrócili też uwagę na zaangażowanie doradców i chęć niesienia pomocy. Wg. wielu badanych doradcy wychodzili z inicjatywą ponad oczekiwania odbiorców wsparcia.

Sama nie dałabym rady. Byłam zagubiona, chyba zostałabym na tym dworcu i płakała tylko. W zasadzie to ta organizacja pozarządowa co nam pomogła, to trochę za rękę mnie poprowadzili. Tam pracują dobrzy ludzie.

Przyznam, że Pani doradczyni zaangażowała się w poszukiwanie dla mnie pracy, spotkałam się z nią ze 2-3 razy, rok temu.

Nawet pani, która ze mną rozmawiała pytała mnie czy nie potrzebuję jeszcze jakichś innych konsultacji, ale ja nie potrzebowałam wtedy. Ona powiedziała, że gdybym potrzebowała, to żebym przyszła i oni mi pomogą.

Osoby średnio oceniające wsparcie poradnicze (było takich osób zaledwie 5) głównie odniosły się do niskiego poziomu kompetencji osób udzielających porad, który może wpłynąć na nieprawidłowe działania Ukraińców/ek, co w efekcie może doprowadzić do ich negatywnych losów w przyszłości. Bariera językowa występująca pomiędzy nadawcą a odbiorcą porady, to również przyczyna braku wysokiej oceny doradztwa.

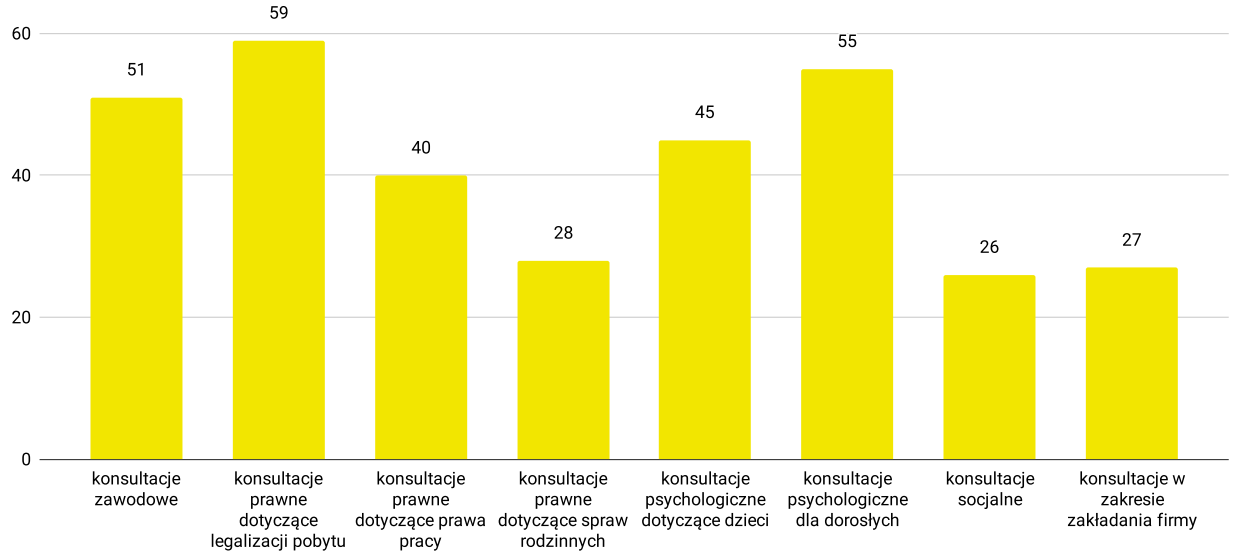
Moja koleżanka przez taką nierzetelną panią konsultantkę musiała opuścić Polskę. Doradziła jej źle. Ta myślała, że ma prawidłowe dokumenty i wywiązuje się z terminów. Teraz wylądowała na Słowacji. Bo ona jest z Chersonia, nie ma dokąd wrócić.

Niezadowolony, bo była bariera językowa. Dużo było wyrazów specjalistycznych i trudno było mi coś zrozumieć. To był mój kolega i on mówił, że wstydził się pytać. Wstydził się, że nie zna polskiego. i nie wiedział o co chodzi. Udawał, że wszystko wie. Mówił, że dla niego to było wszystko trudne.

Pierwsza konsultacja, którą miałam to ją słabo oceniam. Zadzwoniłam do Urzędu na taką infolinię i tam rozmawiałam z prawnikiem, ale ta pani nie była zbyt miła i była niecierpliwa. Często mówiła „to proste pytanie, może pani sobie doczytać", a ja wtedy bardzo mało wiedziałam i dla mnie każde pytanie było ważne.

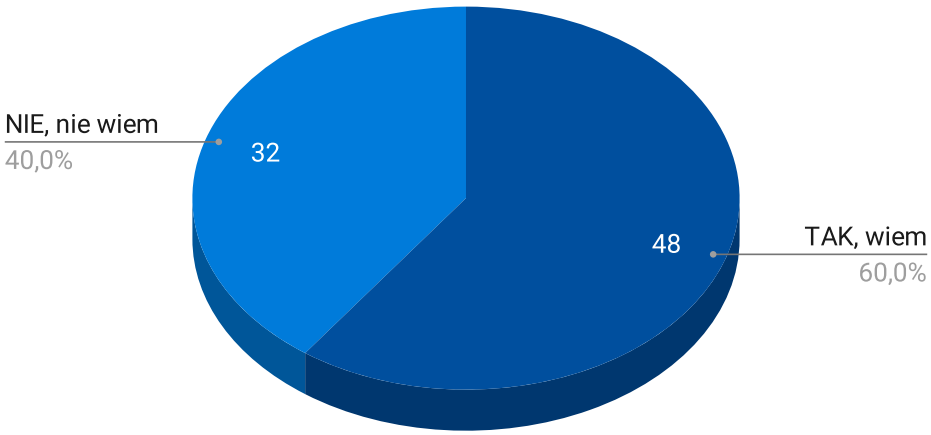
OBSZAR 2: WIEDZA UKRAIŃCÓW/EK NA TEMAT PORADNICTWA DOSTĘPNEGO DLA NICH W POLSCE

W badaniu chcieliśmy dowiedzieć się jakie rodzaje poradnictwa są znane przybyszom/kom z Ukrainy. Z wypowiedzi można wyciągnąć wnioski, że najlepiej znanymi formami doradztwa jest doradztwo psychologiczne oraz doradztwo prawne dotyczące legalizacji pobytu. Na trzecim miejscu znalazły się konsultacje z doradcą zawodowym dotyczące pomocy w znalezieniu zatrudnienia. Pozostałe rodzaje doradztwa są znane w różnym stopniu.



Źródło: badanie własne

Kolejnym badanym zjawiskiem była wiedza migrantów/ek na temat miejsc w których świadczona jest pomoc poradnicza. Wyniki badania pokazały, że 48 osób (60%) biorących udział w badaniu jest zorientowanych w dyslokacji takich miejsc. Na przeciwległych biegunie były 32 osoby tj. 40% badanych. Osoby te twierdziły, że nie są świadome jakie instytucje udzielają wsparcia i jakie jest ich usytuowanie.



źródło: badanie własne

Ustaliliśmy również czy respondenci wiedzą na jakich warunkach można korzystać w Polsce z poradnictwa w różnych miejscach (czyli nie tylko gdzie? ale w jakiej formie?, czy odpłatnie? itd.) Ponad 60% respondentów/ek zadeklarowało znajomość zasad i warunków otrzymania pomocy Polsce .

Następnie zajęliśmy się dostępnością do usług poradniczych. Według 70% badanych jest ona zagwarantowana. Wyższy poziom dostępności deklarowali/ły obywatele/lki Ukrainy, którzy/e zatrzymali/ły się w Polsce w większych miastach, niż w mniejszych miejscowościach.

Mogę z nich skorzystać bo jest punkt porad i tam można wszystkiego się dowiedzieć. Można też zadzwonić.

U nas w mieście jest taki punkt, w którym są konsultacje. Wystarczy zapytać i wszystko jest wiadome. Moja koleżanka mieszka w małym mieście tam to już jest problem, aby o coś się dowiedzieć musi jechać do miasta.

(...) bo konsultacje są wszędzie w dużych miastach, w małych już nie, a na wsi to tragedia, aby się o coś dopytać.

Jednak część badanych Ukraińców/nek twierdziła, że dostępność usług poradniczych jest ograniczona. Najczęściej dotyczyły one bezpłatnych specjalistycznych porad, które prowadzone są przez wąskie grono specjalistów. Narzekano na długi czas oczekiwania a także na udzielanie po-

rad w nieodpowiednich godzinach (szczególnie dla osób pracujących) lub w nieodpowiednich formach (np. dostępność tylko porad osobistych, przy zapotrzebowaniu np. na doradztwo online lub telefoniczne).

OBSZAR 3: PRZESZKODY UTRUDNIAJĄCE OBYWATELOM/KOM UKRAINY DOSTĘP DO DORADZTWA ŚWIADCZONEGO DLA NICH W POLSCE

Aby móc przeanalizować opory w korzystaniu z doradztwa konieczne było zidentyfikowanie przeszkód jakie migrantom/kom utrudniają dostęp do doradztwa. Zidentyfikowaliśmy 2 rodzaje przeszkód tj. wewnętrzne - na które wpływ mają czynniki psychologiczne oraz zewnętrzne - zależne od otoczenia.

Wśród przeszkód wewnętrznych uczestnicy/czki badania najczęściej wymieniali/ły: lęk przed nieznanym i wstyd. W swojej ojczyźnie badani nie mają tak rozwiniętego jak w Polsce systemu usług poradniczych i najczęściej nie mają doświadczeń z ojczyzny jak takie konsultacje mogą wyglądać, co budzi lęk i niepewność.

Tutaj potrzebujemy jakichś dymków (albo innej formy graficznej), żeby przedstawić cytaty z wypowiedzi. A wypowiedzi będą takie:

Nie wiem. Po prostu się wstydzę

Jak tu się nie bać, kiedy nigdy nie byłam na doradztwie. Wiadomo o co będą pytać.

Czuje duży lęk jak sobie pomyślę, że muszę iść do tego biura. Najbardziej boję się, że nie będę wiedzieć co mam robić.

Wśród przeszkód zewnętrznych uczestnicy/czki najczęściej mówili/ły o: braku znajomości języka polskiego, barierach informacyjnych (np. brak wiedzy, że można skorzystać z poradnictwa, gdzie i na jakich zasadach) oraz braku czasu (motywowany długotrwałą pracą oraz opieką nad dziećmi).

Nie korzystają dlatego, że nie znają polskiego. Wolą zapytać swoich w Internecie, ale nie wiadomo, czy oni dobrze podpowiedzą. Jak nie zna się polskiego, to co innego zostaje?

Ale ja nic na ten temat nie wiem, też nie wiem gdzie iść, gdzie szukać, Internetu nie znam, inni ludzie mi pomagają.

Nie wiedziałam nawet, że mogę z czegoś skorzystać. Mój poprzedni pracodawca to pomagał nam w różnych sytuacjach. Kiedyś szukałam w Internecie, ale niczego nie zrozumiałam. Może gdyby to było w naszym języku to byłoby mi łatwiej, a tak to trudne.

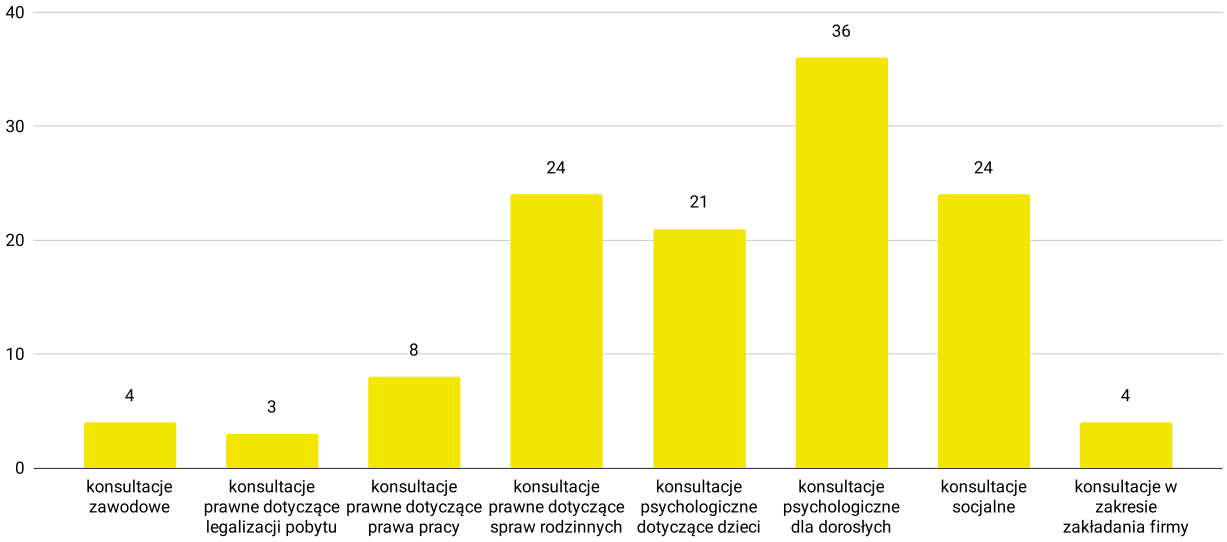
Byłoby dobrze gdyby na niektórych poradach był tłumacz jakiś, szczególnie na prawnych, bo tam się dokumenty różnie nazywają, inaczej niż w Ukrainie.

Te godziny pracy biur to nieporozumienie. Niby dla nas, ale co z tego jak my nie możemy skorzystać. Ja pracuje 12 godzin dziennie. Jak wychodzę z pracy, to nie ma szans na żadną konsultacje. Płatne konsultacje są o której sobie wybiorę, tylko są bardzo drogie. Nie stać mnie na nie.

Ja mam daleko do biura w naszym małym mieście. Jak wracam z pracy to jestem wykończona. Do tego muszę zająć się dziećmi. Pytałam o konsultacje on-line, bo to najlepsze dla mnie, ale szans nie ma. Muszę przyjść do biura. Poszukałam punktu w Warszawie. Tam nie było problemu w konsultacją on-line, ale chętnych było dużo i długo czekałam w kolejce, ale udało się.

OBSZAR 4: OPORY UKRAIŃCÓW/EK WOBEC KORZYSTANIA Z DORADZTWA W POLSCE

W naszym badaniu skupiliśmy się przede wszystkim na tematyce konsultacji, która wywołuje największy opór wśród społeczności ukraińskiej mieszkającej w Polsce. Ustaliliśmy, że największe opory wzbudzają: konsultacje psychologiczne, socjalne oraz prawne dotyczące spraw rodzinnych. Pozostałe konsultacje są postrzegane raczej pozytywnie.



Źródło: badania własne

Według osób biorących udział w badaniu, konsultacje psychologiczne dla dorosłych oraz dzieci to działania, które wywołują dezaprobatę wśród społeczności ukraińskiej. Badani/ne mają pełną świadomość potrzeby usług psychologicznych w uzasadnionych przypadkach, np. z radzeniem sobie z traumami wojny, ale ten rodzaj usług kojarzy im się z poczuciem braku wpływu na swoje życie i wywołuje lęk przed oceną. Wśród badanych Ukraińców/ek dały się odczuć nieliczne, negatywne opinie o osobach korzystających z doradztwa psychologicznego. Świadomość rozmowy o swoich problemach z obcym człowiekiem wywołuje poczucie wstydu i zażenowania. Szczególnie wypowiedzi mężczyzn były nacechowane sprzeciwem. Łączył się on z przekonaniem, że człowiek dorosły powinien brać odpowiedzialność za swoje życie i samodzielnie radzić sobie z problemami. Niektórzy/e respondenci/tki tłumaczyły niechęć do korzystania z pomocy psychologicznej zwykłą niewiedzą.

Tutaj potrzebujemy jakichś dymków (albo innej formy graficznej), żeby przedstawić cytaty z wypowiedzi. A wypowiedzi będą takie:

My, Ukraińcy, unikamy psychologicznej pomocy bo to musi być bardzo duży problem, aby pójść do psychologa. (...) Ten człowiek myśli sobie, że co jest ze mną nie tak, inni sobie radzą, a ja nie mogę. Jestem słaby. Jestem gorszy od innych. Dlaczego nie mogę dać sobie rady?.

Najgorsze jest to, że starsze pokolenie to w ogóle nie chce korzystać z konsultacji np. psychologicznych. Dla nich to największa ujma.

Trzeba sobie samemu radzić w życiu ewentualnie z oparciem rodziny. Nie chciałabym komuś opowiadać tak o sobie i swoich sprawach.

U nas w Ukrainie nie ma tylu psychologów. Rzadko kto korzysta z pomocy. Może tacy, którzy mają już naprawdę ogromne problemy? Jeśli te problemy są do zniesienia, to wolimy sobie radzić sami, niż chodzić i komuś opowiadać. To jest trudne tak przed kimś się otworzyć.

…psycholog to tak nie do końca. Jakoś dziwnie tak z kimś obcym o sobie gadać. Gdybym już nie miała wyboru, to może z dziećmi bym poszła ale ze sobą to nie.

...to nie dla mnie. Dlaczego miałbym się komuś wywnętrzać? Kto w ogóle chodzi do psychologa?

Chyba bym nie poszła do psychologa, bo nie sądzę żeby mi to w czymś pomogło.

No nie wiem, to może bardziej dla kobiet, one lubią o sobie mówić, mężczyźni to raczej nie chodzą do psychologa, ja raczej bym nie szukał u niego pomocy.

...to nie dla mnie. Dlaczego miałbym się komuś wywnętrzać? Kto w ogóle chodzi do psychologa?

Nie wiem czy bym z jakichś w ogóle skorzystała, ale na pewno nie opowiadałabym nikomu o sobie. Z żadnym psychologiem bym nie gadała, bo psycholog to raczej jest dla jakiegoś alkoholika albo świra…

Poradnictwo psychologiczne skierowane do dzieci, pomimo nieznacznie mniejszych deklarowanych oporów również spotyka się z niechęcią części społeczności ukraińskiej. W wielu wypowiedziach osób badanych wybrzmiała obawa o zachwianie prywatności i ingerencja w życie rodzinne. Według badanych problemy osobiste i rodzinne powinny być otoczone dyskrecją. Ukraińskie matki, nie korzystające w swoim kraju z usług psychologa z powodu braku ich dostępności oraz/lub powszechności tego typu usług, nie mają zaufania do polskich psychologów i nie wierzą, że mogą oni pomóc ich dziecku np. w sytuacji kryzysów rozwojowych. Innym problemem jest lęk przed opinią otoczenia. Ujawnienie osobom spoza kręgu domowego, że dziecko potrzebuje wsparcia psychologicznego, może być odczytywane jako przyznanie się do słabości lub niepowodzeń w rodzicielstwie.

Nie chciałabym, aby moje dziecko opowiadało o naszej rodzinie. Nie wiem co ono powie. Proszę mnie źle nie zrozumieć. U nas nic złego się nie dzieje, ale dzieci mają dużą wyobraźnię.

U nas tego się nie robi. Dlaczego obcy człowiek miałby pomóc?. Sama muszę dać sobie radę z wychowaniem dzieci.

Będą myśleć, że jestem złą matką. Taką, która nie może poradzić sobie z własnym dzieckiem.

Tylko co ludzie powiedzą, przylgnie do nas łatka chorych psychicznie. A najbardziej do dzieciaka.

Konsultacje prawne dotyczące spraw rodzinnych to kolejny obszar tematyczny spotykający się z wyraźnym oporem społeczności ukraińskiej. Powodów tej postawy jest wiele. Najważniejszy to niechęć do opowiadania obcym osobom - konsultantom o problemach domowych oraz obawa o brak zrozumienia i negatywny osąd. Inny powód to prognozowany ostracyzm społeczny rodaków w stosunku do osób opowiadającym Polakom - konsultantom o problemach ukraińskich rodzin. Pojawia się też obawa o postrzeganie przez Polaków wszystkich ukraińskich rodzin przez pryzmat jednej skonfliktowanej.

A co Polacy mogą zrobić na mojego głupiego męża?

Polacy będą myśleć, że my wszyscy tacy.

A po co opowiadać obcym co u nas w domu się dzieje? Pomyślą, że jesteśmy patologią.

Lepiej nie ruszać, dowie się rodzina i będą krzyczeć na mnie, że poszłam z tym do obcych, a że do Polaków to już zlinczują mnie.

Konsultacje związane ze sprawami socjalnymi, czyli zapewnieniem wyżywienia, odzieży, środków czystości, zakwaterowania itp. spotkały się z niechęcią aż u 30% badanych. Swoją opinie uzasadniali/ły wstydem przed postrzeganiem ich jako osób gorszej kategorii, nie potrafiących zadbać o siebie i swoją rodzinę. Problemy egzystencjalne, których nie mieli w swoim kraju, są dla nich nowym doświadczeniem. Wprowadza ich to w stan konsternacji, skonfundowania, upokorzenia, zakłopotania.

Byłam w MOPS, ale tam powiedzieli, że nic dla Ukraińców nie mają. Poszłam do Caritas, ale nie weszłam bo się wstydziłam. (B: Dlaczego się Pani wstydziła?) Bo to tak jakbym szła po jałmużnę. Zawsze sobie radziłam w życiu, a teraz jestem w takiej sytuacji. Nie chciałam, aby patrzyli na mnie jak na żebraczkę.

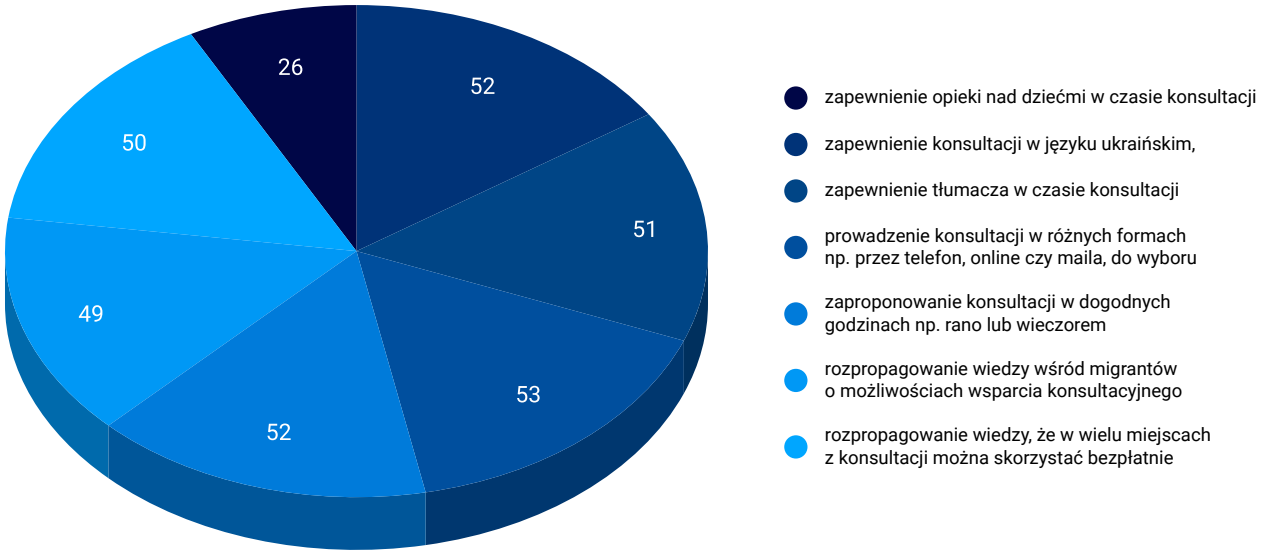
OBSZAR DODATKOWY: METODY ZACHĘTY DO KORZYSTANIA UKRAIŃCÓW/EK Z DORADZTWA

Ten obszar został poświęcony skonkretyzowaniu rozwiązań, które skutkowałyby zmniejszeniem oporów u migrantów/tek z Ukrainy w korzystaniu z doradztwa oraz zwiększyłyby cudzoziemcom dostęp do różnych jego rodzajów.

Niekorzystanie z pomocy, którą oferują urzędy i organizacje wspierające cudzoziemców/ki może wpłynąć na obniżenie jakości ich życia, szczególnie w sytuacji kryzysu lub zmian. Takie zdanie wyrażała połowa osób biorących udział w badaniu. Jednocześnie wielu migrantów/tek wykazywało na braki i potrzeby, które poradnictwo mogłoby zagospodarować. Sposoby, kanały i narzędzia motywacyjne dotychczas wykorzystywane przez organizacje pomocowe sprawdzają się fragmentarycznie. Dlatego poproszono Ukraińców/nki, biorących/e udział w badaniu, o zastanowienie się nad tym problemem i zaproponowaniem własnych pomysłów na sposoby zachęcenia cudzoziemców/ki do korzystania z różnego rodzaju konsultacji.

W zakresie sposobów niwelowania barier zewnętrznych, tj. ograniczeń utrudniających im dostęp do poradnictwa, których źródłem jest otoczenie - respondenci/tki wskazali/ły na kilka możliwych metod. Rozwiązania w głównej mierze dotyczą spraw organizacyjnych:

- Na pierwszy plan wysuwa się dostosowanie godzin pracy punktów konsultacyjnych do możliwości czasowych odbiorców wsparcia.
- Kolejną propozycją Ukraińców/ek jest rozszerzenie form prowadzenia poradnictwa (o wsparcie telefoniczne i online).
- Badani zasugerowali także rozważenie propozycji zatrudniania ukraińskojęzycznych doradców lub zapewnienie tłumacza języka ukraińskiego w czasie konsultacji prowadzonych na rzecz osób nieposługujących się językiem polskim.
- Istotną przyczyną zewnętrzną nie korzystania z poradnictwa jest zbyt niski poziom poinformowania Ukraińców/nek o prowadzonych działaniach, szczególnie o ich bezpłatnym charakterze. Badane osoby proponowały zintensyfikowanie działań propagujących ten rodzaj wsparcia. Na pierwszy plan wysunęły ogłoszenia internetowe, zwracając uwagę na ich dostępność i niski koszt. Innym pomysłem były plakaty/ulotki umieszczone w miejscach bytności Ukraińców/nek, czyli urzędy, hostele, szkoły, przedszkola, fabryki. Ciekawym pomysłem badanych osób jest też wysyłka informacji o wsparciu cudzoziemców/mek do pracodawców z prośbą o przekazanie jej swoim, ukraińskim pracownikom/com. Respondenci/tki zaproponowali/ły organizację spotkań informacyjnych np. w hostelach i zakładach pracy w porozumieniu z pracodawcami. Sugerowali/ły, że pomimo niewielkich ilościowo grup uczestników/czek tych spotkań, może okazać się ta metoda najbardziej skuteczną.



Źródło: badanie własne.

Wyniki badania pokazują, że najtrudniejszym do pokonania dla Ukraińców/nek są bariery związane z wewnętrznym oporem. Zostały one określone przez osoby badane jako między innymi: wstyd, lęk, zażenowanie, niechęć, obawa przed krytyką i ośmieszeniem, uczucie dyskomfortu w sytuacjach nowych. Badane osoby zdają sobie sprawę, że większość problemów natury emocjonalnej wynika ze specyfiki kulturowej i społecznej narodu ukraińskiego, ich trudnej historii, a także traumy aktualnych wydarzeń. Respondenci/tki zaproponowali/ły następujące działania niwelujące:

- Nazwanie emocji - badani/e uważają, że część osób nie zdaje sobie sprawy z odczuwanych emocji i negatywnego wpływu na ich funkcjonowanie w Polsce. Proponowali/ły, aby w przekazach umieszczać sentencje typu: „nie obawiaj się, nie wstydź się - jesteśmy dla Ciebie". Sugerowali/ły również podawanie przykładów objawów jakie mogą towarzyszyć trudnym emocjom np. „cierpisz na bezsenność?, masz nawracające pesymistyczne myśli?, boisz się?, nie radzisz sobie z emocjami dzieci?, czujesz niepewność? - pomożemy Ci radzić sobie w trudnych sytuacjach". Takie podejście mogłoby pomóc zidentyfikować oznaki negatywnych emocji, które towarzyszą obywatelom/kom Ukrainy w związku z sytuacją wojny, migracji i zagrożenia. Akcentowanie przykładów konkretnych objawów mogłoby pomóc w identyfikowaniu ich u siebie i jednocześnie wskazywać, że są to przesłanki do zgłaszania się po pomoc.
- Uświadomienie, że wszyscy odczuwają emocje. Według osób wypowiadających się, Ukraińcy/nki doświadczający/ce negatywnych emocji względem poradnictwa odczuwają w nich osamotnienie. Sądzą, że doświadczają je indywidualnie, nie zdając sobie sprawy, że większość ludzi też musi się z nimi borykać, jednak nie pozwalają, aby kierowały nimi destruktywnie. Badane osoby wysunęły propozycję przygotowania krótkich spotów np. w Internecie z wypowiedziami innych Ukraińców/nek, którzy/re również obawiali/ły się np. poradnictwa

psychologicznego. Innym proponowanym sposobem jest organizowanie warsztatów radzenia sobie z emocjami (stresem, brakiem sprawczości, niepewnością itd.) w kilku lub kilkunastoosobowych grupach. Takie rozwiązanie pozwoliłoby z jednej strony być może łatwiej otworzyć się w większym gronie, po drugie zrozumieć, że podobnych emocji doświadczają inni ludzie, po trzecie oswoić pracę z psychologiem i zachęcić do pracy indywidualnej.

- Uświadomienie, że doradcy zdają sobie sprawę z emocji, których mogą doświadczać odbiorcy wsparcia. Respondenci/tki zaproponowali/ły przekazywanie w ogłoszeniach informujących o poradnictwie treści, które pokazują otwartość i pełne zrozumienie konsultantów. Szczególnie w przypadku wsparcia psychologicznego. Pokazanie, że porady świadczone są przez doświadczonych profesjonalistów, którzy rozumieją skomplikowaną sytuację i towarzyszące im emocje.
- Pokazanie powszechnego korzystania z usług doradczych. Braku przesłanek do ich ekskluzywnego charakteru. Badani/e wielokrotnie sygnalizowali/ły o niewielkim odsetku osób biorących udział w spotkaniach doradczych na terenie Ukrainy i małej popularności tego typu wsparcia. Ta tendencja skutkuje poczuciem wstydu i przeświadczeniem o okazywaniu swojej niemocy w obliczu podjęcia decyzji o korzystaniu z porady. Brakuje tutaj naturalnej chęci polepszenia swojego życia. Na pierwszy plan wysuwa się obawa przed opinią innych i ostracyzmem społecznym. Dlatego badani zaproponowali, aby spróbować odwrócić tendencje i użyć „opinii innych" jako „oręża". Z ust respondentów/ek padła propozycja, aby promować poradnictwo jako narzędzie wykorzystywane przez większość społeczeństwa. Podkreślenie popularności tego działania ma spowodować tzw. efekt owczego pędu. Okraszanie ogłoszeń sloganami typu „Wszyscy to robią, zrób i Ty", „Inni o siebie dbają, zadbaj i Ty", „Inni korzystają z psychologa - skorzystaj i Ty" ma za zadanie zaszczepienie w odbiorcach przekonania o powszechności, atrakcyjności i skuteczności porad.
- Innymi przekonaniami respondentów/ek była opinia o elitaryzmie usług doradczych na Ukrainie, szczególnie psychoterapii. W związku z tym również padła propozycja, aby wykorzystać siłę autorytetu. Jeden z respondentów zaproponował przygotowanie cyklu artykułów lub krótkich filmików przedstawiających Ukraińców i Ukrainki, np. osoby znane na Ukrainie lub pracujące w zawodach największego zaufania społecznego, opowiadających o swoim problemie oraz pomocy jaką otrzymali w ramach usług poradniczych i pozytywnych jej efektach.

WNIOSKI

WSTĘPNE

1. Poradnictwo jest mało popularna formą wsparcia na Ukrainie. Dlatego stanowi nowość dla Ukraińców/nek mieszkających w Polsce. Z tego powodu wynika najwięcej problemów i barier związanych z korzystaniem tego rodzaju pomocy.
2. Osoby nie korzystające z usług poradniczych w sytuacjach wyjątkowych, kryzysowych, zmian dotyka szereg problemów wpływających na obniżenie jakości ich życia w Polsce. Najważniejsze problemy dotyczą spraw:
    a. osobistych tj. zdrowia psychicznego, tęsknotą za bliskimi, problemów z asymilacją i akceptacją polskiej kultury,
    b. zawodowych, związanych z prawami i obowiązkami pracowniczymi,
    c. prawnych, m.in. z wypełnieniem formalności dotyczących legalizacji pobytu.
3. Większość Ukraińców/nek wysoko ocenia poradnictwo świadczone w Polsce. Zwracają uwagę na wysoki poziom merytoryczny doradców i miłą atmosferę, którą tworzą pracownicy punktów pomocowych, jak również sami doradcy. Doceniają empatię, kulturę osobistą i zaangażowanie doradców w rozwiązanie problemów odbiorców wsparcia.
4. Ukraińcy/nki są średnio zorientowani w tematyce poradnictwa świadczonego na ich rzecz. Konsultacje zawodowe, prawne dotyczące legalizacji pobytu, a także psychologiczne to tematyka, która jest znana przez większą część naszych Sąsiadów.
5. Wiedza na temat lokalizacji miejsc oferujących pomoc poradniczą, a także zasad i warunków otrzymania pomocy w Polsce jest znana ponad połowie Ukraińców/nek przebywających w Polsce.
6. Większość Ukraińców/nek uważa, że ma łatwy dostęp do usług poradniczych, ale głównie w większych miastach Polski.
7. Ukraińcy/nki mają ograniczony dostęp do porad specjalistycznych, które prowadzone są przez wąskie grono specjalistów.

ZWIĄZANE Z BARIERAMI W UCZESTNICTWIE W DORADZTWIE

1. Największymi barierami w korzystaniu z poradnictwa w wymiarze psychologicznym jest lęk przed nieznanym i wstyd.
2. Dominującą przeszkodą zewnętrzną, czyli zależną od otoczenia, jest bariera językowa w relacji doradca – odbiorca usługi poradniczej.
3. Zaburzona komunikacja wynikająca z trudności w porozumiewaniu się między doradcą a klientem/odbiorcą doradztwa prowadzi do niezadowolenia i braku satysfakcji obu stron z efektów spotkania. Sytuacja ta doprowadza do zaniechania uczestnictwa w kolejnych spotkaniach doradczych przez Ukraińców/ki.
4. Kolejną barierą utrudniającą udział w poradnictwie jest niski poziom informacji o możliwościach skorzystania z konsultacji oraz brak wiedzy o ich płatnym/bezpłatnym charakterze.
5. Permanentny brak czasu to znamienna dla społeczeństwa ukraińskiego, mieszkającego w Polsce, przeszkoda w korzystaniu z doradztwa.
6. Analfabetyzm cyfrowy, szczególnie starszego pokolenia Ukraińców/nek, to często wymieniana bariera w korzystaniu z usług poradniczych.

DOTYCZĄCE TEMATYKI PORADNICTWA

1. Konsultacje psychologiczne dla dorosłych oraz dzieci to działania wywołujące największą dezaprobatę wśród społeczności ukraińskiej.
2. Konsultacje prawne dotyczące spraw rodzinnych to kolejny obszar tematyczny spotykający się z wyraźnym oporem społeczności ukraińskiej.
3. Konsultacje związane ze sprawami socjalnymi, czyli zapewnieniem wyżywienia, odzieży, środków czystości, zakwaterowania itp. spotkały się z niechęcią aż ok. 1/3 badanych.

DOTYCZĄCE SPOSOBÓW NIWELOWANIA BARIER UTRUDNIAJĄCYCH SPOŁECZNOŚCI UKRAIŃSKIEJ DOSTĘP DO PORADNICTWA W POLSCE

1. Ukraińcy/nki mają wiele pomysłów na zniwelowanie barier w dostępie do poradnictwa, których źródłem jest otoczenie. Zaproponowali między innymi:
    a. dostosowanie godzin pracy punktów konsultacyjnych do możliwości czasowych odbiorców wsparcia,

b. powszechne rozszerzenie form prowadzenia poradnictwa o kontakt telefoniczny i on-line,

c. zapewnienie ukraińskojęzycznych doradców lub tłumacza języka ukraińskiego w czasie konsultacji prowadzonych na rzecz osób nieposługujących się językiem polskim,

d. zintensyfikowanie działań propagujących poradnictwo wśród Ukraińców/nek.

2. Ukraińcy/nki zdają sobie sprawę z oporów natury psychologicznej jakich doświadczają ich rodacy względem poradnictwa. Jednak tylko nieliczni z nich znają antidotum na nie. Wśród kilku propozycji znalazły się następujące działania niwelujące opory natury emocjonalnej, w tym:

   a. umieszczanie w materiałach promujących poradnictwo informacji o pełnym świadomości i zrozumieniu emocji, których doświadczają Ukraińcy/ki w związku z poradnictwem,

   b. umieszczanie w ogłoszeniach o poradnictwie informacji uświadamiających, że odczuwając negatywne emocje względem poradnictwa nie są w nich osamotnieni. Inni Ukraińcy/ki też się z nimi borykają. Jednak nie pozwalają, aby kierowały nimi destruktywnie,

   c. organizowanie dla społeczności ukraińskiej warsztatów radzenia sobie z emocjami (stresem, brakiem sprawczości, niepewnością, itd.) w kilku lub kilkunastoosobowych grupach, aby mogli się oni otworzyć się w większym gronie, zrozumieć, że podobnych emocji doświadczają inni ludzie, oswoić pracę z psychologiem i zachęcić do pracy indywidualnej,

   d. przekazywanie w ogłoszeniach informujących o poradnictwie treści, które pokazują otwartość i pełne zrozumienie konsultantów, szczególnie w przypadku wsparcia psychologicznego,

   e. przy przygotowywaniu materiałów promujących poradnictwo wykorzystanie doktryn psychologicznych, np. zasady wpływu społecznego jako mechanizmu przekonywania do promowania pozytywnych zachowań, w tym promowanie poradnictwa jako narzędzia wykorzystywanego przez większość społeczeństwa poprzez przedstawianie wybranych Ukraińców/nek, np. osoby znane na Ukrainie lub pracujące w zawodach największego zaufania społecznego, opowiadających o swoim problemie i pomocy jaką otrzymali w ramach usług poradniczych oraz pozytywnych jej efektach.

ZAKOŃCZENIE

Mamy nadzieję, że oddana w Państwa ręce broszura będzie inspiracją i jednocześnie zbiorem gotowych rozwiązań dla organizacji świadczących pomoc poradniczą cudzoziemcom. Na problematykę badania staraliśmy się spojrzeć oczami migrantów/tek – naszych klientów/tek potrzebujących wsparcia.

Rozmawialiśmy z osobami, które korzystały w przeszłości z jakiegoś rodzaju poradnictwa/doradztwa/konsultacji w Polsce i z takimi, którzy z jakichś powodów nie doświadczyli ich nigdy. Wszystkie otrzymane wypowiedzi przeanalizowaliśmy, ułożyliśmy w raport, a następnie w niniejszą broszurę. Przekazujemy je Państwu pod rozwagę i refleksje.

Dziękujemy wszystkim naszym respondentom i respondentkom za długie rozmowy i cenne pomysły, za dzielenie się z badaczkami trudnymi sprawami i własnymi przemyśleniami. Dziękujemy za wkład we wspólne dzieło 😊.

Odbiorcom broszury – organizacjom i osobom niosącym pomoc obywatelom i obywatelkom Ukrainy – jeszcze raz dziękujemy za wielkie serca i ogromne kompetencje. Dzięki Państwa oddaniu, ofiary konfliktu zbrojnego, znajdują miejsce, które mogą nazywać DOMEM 😊.