

Komunikat z analizy projektu CPC III
finansowanego
z Funduszu Azylu Migracji i Integracji
realizowanego w Fundacji Ocalenie
w okresie 31.01.2021 do 30.06.2022

Dominika Michalak, czerwiec 2022

Projekt współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji,
w ramach projektu „CPC III”. Bezpieczna Przystań



Spis treści

Wprowadzenie.....	3
Część I: Program CPC III w Fundacji Ocalenie – podstawowe informacje.....	5
Część II: Ankiety wśród pracowników i pracowniczek.....	8
Część III. Centrum Pomocy Cudzoziemcom.....	12
Narzędzia monitoringowe CPC.....	12
Klienci i klientki korzystający z pomocy mentorskiej, prawnej i zawodowej w CPC.....	13
Ankiety ewaluacyjne wśród klientów i klientek CPC objętych programem FAMI.....	17
Dobre praktyki i rekomendacje.....	26
Część IV: Kursy Języka Polskiego.....	28
Narzędzia monitoringowe kursów języka polskiego.....	28
Podstawowe dane na temat kursów polskiego.....	28
Ankiety ewaluacyjne wśród osób uczestniczących w kursach.....	29
Dobre praktyki i rekomendacje.....	38

Wprowadzenie

Niniejszy komunikat zdaje sprawę z celów, przedmiotu, metod i wyników analizy projektu CPC III realizowanego w Fundacji Ocalenie w ramach finansowania z Europejskiego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji (FAMI). Analiza projektu obejmuje okres od 31.01.2021 do 30.06.2022. Analiza projektu została przeprowadzona w czerwcu 2022 roku, jednak wykorzystuje dane zbierane podczas regularnych działań monitoringowych w okresie objętym badaniem i opiera się na wynikach wcześniejszych analiz projektu (prowadzonych w latach 2019 i 2020).

Celem analizy projektu uwzględniały: ocenę narzędzi monitoringowych i wewnętrznej dokumentacji projektu, identyfikację obszarów dodatkowego wsparcia oraz ewentualnej potrzeby modyfikacji prowadzonych działań, ocenę sytuacji społecznej klientów i klientek Fundacji Ocalenie korzystających ze wsparcia w ramach programu z uwzględnieniem skutków epidemii koronawirusa, ocenę narażenia pracowników na wypalenie zawodowe.

Przy ocenie narzędzi monitoringowych założono, że powinny umożliwiać stałe monitorowanie stopnia realizacji celów projektu oraz doskonalenie pracy w ramach projektu. Badanie sytuacji społecznej klientów i klientek zakłada przyjrzenie się ich sieciom społecznym w sytuacjach kryzysowych. Identyfikacja dodatkowych potrzeb programowych opiera się na deklaracjach klientów i klientek oraz pracowników i pracowniczek Fundacji. Ocena narażenia pracowników na wypalenie zawodowe bierze pod uwagę zmiany w obciążeniu pracą (wynikające z liczby klientów) oraz subiektywne wskaźniki samopoczucia w pracy. Ze względu na konieczność dopasowania metod badania do czasowej dostępności osób pracujących w Fundacji oraz ich klientów, badanie ma charakter eksploracyjny, tj. pozwala na wstępną analizę wymienionych zagadnień. W rekomendacjach znalazły się wskazówki związane z możliwymi dalszymi badaniami.

Badanie obejmuje dwa zespoły działań prowadzonych w ramach projektu: Centrum Pomocy Cudzoziemcom oraz kursy języka polskiego. CPC oferuje swoim klientom i klientkom wsparcie w legalizacji pobytu, kontakcie z instytucjami publicznymi, pomoc psychologiczną, prawną, wsparcie w doradczynie zawodowej, a także pomoc materialną świadczoną za pośrednictwem Magazynu – sklepu bez pieniędzy. Pracowników CPC można podzielić na pracowników „pierwszego kontaktu”, do których należą mentorzy czy osoby udzielające pomocy materialnej; specjalistów psychologów i prawników, do których potrzebujący klienci i klientki trafiają w drugiej kolejności oraz koordynatorów działań. Konsultacje prowadzone w CPC mają zawsze zindywidualizowany charakter: sprawy rozpatrywane są z osobna, a pomoc nie ma postaci zestandaryzowanego świadczenia.

Kursy języka polskiego oferowane przez Fundację Ocalenie są adresowane do dorosłych i nastawione przede wszystkim na wzmocnienie podstawowych kompetencji komunikacyjnych w tym języku. Kursy realizowane są przez przeszkolonych wolontariuszy i wolontariuszki w trybie trymestralnym. Wielu z nich uczy przez kilka trymestrów i ma doświadczenie nauczycielskie, nie jest to jednak regułą. Kursy odbywają się w grupach kilku- lub kilkunastoosobowych, dobieranych ze względu na poziom znajomości języka polskiego oraz znajomość innych języków słowiańskich (ułatwiająca opanowanie polskiego).

Analiza projektu nie obejmuje m.in. oceny dostosowania budynku Fundacji lub materiałów informacyjnych do potrzeb klientów i klientek ze specjalnymi potrzebami. Analiza projektu nie obejmuje również oceny stopnia realizacji wskaźników – taka ocena powinna zostać dokonana przez grantodawcę.

Komunikat dzieli się na cztery części. W pierwszej przedstawiam typy wsparcia oferowane przez Fundację Ocalenie w ramach programu FAMI w badanym okresie, w drugiej omawiam główne wyniki badania wśród pracowników FAMI, trzecia i czwarta poświęcone są odpowiednio działalności CPC i kursom polskiego. Części trzecią i czwartą kończą podsumowania dobrych praktyk i rekomendacji.

Część I: Program CPC III w Fundacji Ocalenie – podstawowe informacje

Projekt CPC III realizowany w ramach Funduszu Azylu, Migracji i Integracji, realizowany w Fundacji Ocalenie był podporządkowany następującym celom głównym:

- Wsparcie kompetencji cudzoziemców mieszkających na terenie Warszawy i gmin przylegających umożliwiającym im samodzielne funkcjonowanie w polskim społeczeństwie i systemie prawno-administracyjnym.
- Integracja cudzoziemców mieszkających na terenie Warszawy i gmin przylegających ze społeczeństwem polskim.
- Wzrost poczucia bezpieczeństwa osób, które znalazły się w kryzysowej sytuacji (zagrożenie bezdomnością, bycie ofiarą przemocy, nadużycia, przestępstwa, kryzys psychologiczny).
- Aktywizacja zawodowa cudzoziemców.

Działania w praktyce objęły prowadzenie kursów polskiego, działania wspierające adaptację cudzoziemców i cudzoziemek, tutoring dla dzieci (wparcie edukacyjne dostosowane do indywidualnych potrzeb), wsparcie mentorskie, prawne, psychologiczne (dla dzieci i dorosłych), pomoc interwencyjną, pomoc rzeczową oraz wsparcie w doradczynie zawodowej. W statystykach projektowych wsparcie jest podporządkowywane albo celowi Azyl albo Integracja. Pierwszy z celów zakłada, zgodnie z opisem Funduszu, wzmocnienie i rozwój Wspólnego Europejskiego Systemu Azylowego, drugi – wsparcie legalnej migracji, zgodne z potrzebami kraju przyjmującego i wsparcie skutecznej integracji¹.

Liczba osób objętych wsparciem w ramach drugiego z celów było zdecydowanie więcej. Różnice w liczebnościach pokazano w tabeli 2. Warto zwrócić uwagę na fakt, że w przypadku wszystkich działań poza wsparciem rzeczowym, liczba klientów i klientek w działaniach integracyjnych stanowiła między 80 a 100 procent ogółu osób korzystających z pomocy w ramach FAMI. Najczęściej poszukiwane wsparcie w ramach celu Azyl to, jak wynika z danych, pomoc rzeczowa. Może to wskazywać na trudną sytuację materialną osób ubiegających się o ochronę bądź objętych nią jako jeden z głównych problemów polskiej części europejskiego systemu azylowego.

Tabela 1 Liczby klientów i klientek korzystających ze wsparcia w ramach FAMI w okresie luty 2021 – kwiecień 2022

	II-IV 2021	V-VII 2021	VIII-X 2021	XI 2021- I 2022	II-IV 2022
Kursy polskiego	228	157	275	162	242
Adaptacyjne	0	0	0	31	58
Tutoring dzieci	20	22	26	28	3
Wsparcie mentorskie	271	350	402	350	512
Wsparcie prawnicze	67	63	74	50	62
Wsparcie psychologiczne	32	45	78	48	32
Wsparcie psychologiczne dzieci	0	0	0	7	7
Pomoc interwencyjna	46	17	2	0	8
Pomoc rzeczowa	101	108	91	78	81
Razem	765	762	948	754	1005

1 Więcej informacji na stronie Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji:
<https://fundusze.mswia.gov.pl/ue/fundusze/wdrazane/fundusz-azylu-migracji/11735,Program-Krajowy.html>.



Tabela 2 Liczby klientów i klientek korzystających ze wsparcia w ramach FAMI w okresie luty 2021 – kwiecień 2022 w zależności od celu (I - integracja, A – azyl)

	II-IV 2021		V-VII 2021		VIII-X 2021		XI 2021 -I 2022		II-IV 2022	
	I	A	I	A	I	A	I	A	I	A
Kursy polskiego	226	2	155	2	273	2	162	0	220	22
Adaptacyjne	0	0	0	0	0	0	31	0	54	4
Tutoring dzieci	15	5	15	7	17	9	21	7	3	0
Wsparcie mentorskie	227	44	304	46	342	60	305	45	412	100
Wsparcie prawnicze	58	9	54	9	69	5	40	10	51	11
Wsparcie psychologiczne	26	6	39	6	64	14	38	10	27	5
Wsparcie psychologiczne dzieci	0	0	0	0	0	0	6	1	7	0
Pomoc interwencyjna	30	16	13	4	2	0	0	0	7	1
Pomoc rzeczowa	53	48	65	43	79	12	53	25	45	36

Tabela 3 Podstawa pobytu osób korzystających ze wsparcia w ramach projektu CPC III**

Podstawa pobytu	2021	I-VI.2022
Ustawa*	0,0%	54,2%
Wiza	40,6%	9,5%
Ruch bezwizowy	5,7%	17,2%
Zezwolenie pobyt czasowy	21,6%	6,6%
W procedurze o kartę pobytu	16,3%	3,0%
Status uchodźcy	2,8%	3,8%
Zezwolenie pobyt stały	4,6%	1,8%
Ochrona uzupełniająca	3,8%	1,4%
Ochrona tymczasowa	0,2%	1,6%
Pobyt humanitarny	1,9%	0,4%
Pobyt czasowy	2,0%	0,1%
Rezydent długoterminowy UE	0,6%	0,3%
W procedurze uchodźczej	0,0%	0,1%

*Chodzi o ustawę z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa

**Dane pochodzą z bazy danych projektu i uwzględniają tylko pełne wpisy (pominięto braki danych, mniej niż 1% ogółu wpisów).

Z punktu widzenia podstawy pobytu klientów i klientek korzystających ze wsparcia w ramach projektu CPC III, reprezentowane są wszystkie kategorie wymienione w kryteriach selekcji poza osobami przebywającymi w Polsce na podstawie pobytu tolerowanego². Stosunkowo największa grupa w roku 2021 pozostawała w Polsce na podstawie wizy. Osoby w procedurze uchodźczej lub z przyznaną formą ochrony stanowiły zaledwie ok. 7%. Te proporcje zmieniły się w 2022, na co największy wpływ miało przybycie do Polski, w tym w dużych liczbach do województwa

² Kategorie dopuszczone w selekcji klientów: Zezwolenie na pobyt czasowy, Zezwolenie na pobyt stały, Wiza, Pobyt tolerowany, Pobyt humanitarny, Ruch bezwizowy, Osoby w procedurze o kartę pobytu/ w trakcie legalizacji pobytu w Polsce, Rezydent długoterminowy UE, Status uchodźcy, Ochrona uzupełniająca, Ochrona tymczasowa, Przyznany nr PESEL, Osoby w procedurze uchodźczej

mazowieckiego, uchodźców z Ukrainy, a także zmiany prawne związane z tym faktem (wprowadzenie ustawy z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa). W obu okresach osoby z najbardziej stabilnymi podstawami pobytu, tj osoby ze statusem rezydenta długoterminowego UE lub z zezwoleniem na pobyt stały, stanowiły niewielką część beneficjentów projektu

Część II: Ankiety wśród pracowników i pracowniczek

Ze względu na rosnące obciążenie pracą w zespole FAMI w 2022 oraz zalety badań anonimowych, głównym narzędziem ewaluacji wśród pracowników były ankiety internetowe. Ankieta składała się z części poświęconych samopoczuciu w pracy, sieciom wymiany informacji w pracy, skutkom epidemii koronawirusa oraz obciążeniom wynikającym z nadzwyczajnych okoliczności, tj. kryzysu humanitarnego na granicy polsko-białoruskiej oraz eskalacji wojny w Ukrainie.

Ankiety wypełniło 18 pracowników i pracowniczek zatrudnionych w FAMI co najmniej na część etatu. Wiele z tych osób pracuje w Fundacji również poza programem, toteż ich odpowiedzi odzwierciedlają raczej ich całościowe doświadczenie pracy w tym miejscu. Nie obniża to wartości zebranych informacji, ponieważ poruszone w ankiecie kwestie ostatecznie wpływają na przebieg pracy ankietowanych w również programie FAMI.

Dane z części ankiety dotyczącej wymiany informacji nie zostały umieszczone w raporcie – mają charakter wrażliwy, ponieważ ankietowani podają na przykład imiona osób, z którymi współpracują najczęściej). Omówienie tej części ankiety zostało zredukowane do przytoczenia głównych informacji. Na podstawie danych zostały jednak przygotowane wewnętrzne warsztaty dla pracowników.

Zebrane w ankietach informacje nasuwają następujące wnioski:

- Seria pytań pod hasłem „jak się czujesz ze swoją pracą” wyraźnie pokazuje, że entuzjazm i osobiste zaangażowanie są głównym napędem pracowników i pracowniczek zatrudnionych w programie. Praca daje zdecydowanej większości z nich poczucie sensu i przynależności do zespołu. Warto jednak zwrócić uwagę na odpowiedzi mniejszości postrzegającej swoją pracę jako ciężką, a kontakt z klientami jako męczący. Dotyczy to przede wszystkim osób, które w codziennej pracy mają ciągły bezpośredni kontakt z klientami, np. jako mentorki i mentorzy czy osoby zajmujące się udzielaniem pomocy rzeczowej. Należy też podkreślić, że ankietę przeprowadzono w czerwcu, a więc w miesiącu, w którym przez Fundację przewijały się setki nowych klientów i klientek. W samym tylko maju liczba konsultacji mentorskich, prawnych i psychologicznych przekroczyła 1700 i była ponad dwa razy wyższa niż rok wcześniej. Z tego punktu widzenia odsetek osób deklarujących zmęczenie kontaktem z klientami należy uznać za relatywnie mały. Na razie osobiste zaangażowanie i poczucie sensu przeważają nad zmęczeniem. Żeby zachować stabilność działań CPC konieczne jest zadbanie o miejsca odpoczynku dla pracowników, dostateczną ilość czasu na odpoczynek (urlopy, przestrzeganie wymiaru zatrudnienia) oraz superwizję (która, sądząc z rozmów z pracownikami i pracowniczkami, już jest elementem działania CPC).
- Dla około trzech czwartych (13/18) ankietowanych epidemia koronawirusa należy już do przeszłości – deklarują oni, że nie przejmują się już koronawirusem. Nieco większa część (14/18) deklaruje, że bardzo ważna jest dla nich bezpośrednia praca z klientami i dlatego powrót do tego rodzaju pracy był dla nich ulgą. Nieco ponad połowa (10/18) chciałaby równoległe zachować możliwość pracy zdalnej. Niewielka mniejszość (2 osoby) nadal obawia się infekcji. Mieszanka satysfakcji i obaw związanych z powrotem do pracy w bezpośrednim kontakcie zapewne udziela się również klientom. W trosce o mniejszość obawiającą się infekcji lub ze względów zdrowotnych narażoną na jej ciężki przebieg, warto więc zadbać o zachowanie podstawowych zasad bezpieczeństwa związanych z koronawirusem. W miarę



możliwości warto również zachowywać elementy pracy zdalnej w tygodniowej rutynie pracowników i pracowniczek.

- Analiza wymiany informacji wśród pracowników zasadzała się na pytaniach o to, w jakim celu i z kim najczęściej się konsultują. Poszukiwanie informacji (8/18), chęć poradzenia się kogoś z większym doświadczeniem (12/18) oraz skonsultowania spraw szczególnie skomplikowanych (9/18) zdecydowanie przeważały nad innymi motywacjami. W porównaniu z wynikami ewaluacji z 2020 roku, kiedy analiza sieci wymiany informacji w pracy zdalnej pokazała, że w zespole istnieje kilka osób udzielających porad lub informacji stale oraz kilka osób praktycznie odizolowanych, przepływ informacji stał się bardziej włączający po powrocie do pracy bezpośredniej. Z reguły o konsultację proszone są najczęściej osoby z dłuższym stażem pracy przez osoby mniej doświadczone. Pytania trafiają najczęściej do osób pełniących funkcje zarządcze. Warto przy tym zauważyć, że nieco więcej osób deklaruowało, że inni szukają kontaktu z nimi, żeby się wygadać (7/18) niż zgłaszało taką potrzebę samodzielnie (5/18). Ta asymetria, jeśli występuje w przypadku osób często konsultowanych (1 przypadek), może wskazywać na wyczerpującą się psychologiczną pojemność na kontakt tego rodzaju i jest tematem wartym omówienia z superwizorką.
- 11 z 18 ankietowanych zaangażowało się w pomoc w związku z kryzysem na granicy polsko-białoruskiej. Ze względu na emocjonalną intensywność tego zaangażowania, a także – w przypadku osób podróżujących na granicę – jego fizyczne koszty, za dobrą praktykę Fundacji należy uznać ofertę superwizji i spotkania wokół tego kryzysu. Osoby, które nie angażowały się w pomoc na granicy, często konfrontowały się ze zwiększonym obciążeniem w swojej pracy lub mierzyły się z tymczasową nieobecnością kogoś z pracowników. Zgodnie z sugestią jednej z ankietowanych osób warto porozmawiać o przebiegu tego kryzysu w kontekście organizacyjnym. Ze względu na charakter działalności Fundacji, praca w warunkach kryzysu może się zdarzać często – możliwe jest wypracowanie procedur, które pozwolą złagodzić przebieg kryzysów w strukturze organizacyjnej Fundacji. Jednym ze sposobów na ich złagodzenie jest powołanie stałych, osobnych zespołów związanych z odpowiedzią na takie sytuacje.
- W tabeli poniżej zaprezentowano wybrane odpowiedzi otwarte na pytanie o to, co zmieniła eskalacja wojny w Ukrainie pod koniec lutego 2022 roku. W opinii ankietowanych przełożyła się przede wszystkim na zwiększoną liczbę klientów i konieczność opanowania nowych przepisów i praktyk administracyjnych. Jednocześnie warto zwrócić uwagę na wypowiedzi wskazujące na przeciążenie pracą oraz frustrację związaną z nierówną solidarnością wobec uchodźców z różnych krajów. Praca pomocowa z osobami uchodźczymi z krajów postrzeganych przez pryzmat uprzedzeń może dawać osobom, które ją wykonują (uzasadnione) poczucie osamotnienia i niesprawiedliwości. Dbłość o ich dobrostan psychiczny związany zarówno z przestrzeganiem wymiaru pracy, jak i zapewnieniem wsparcia psychologicznego może wesprzeć ich długofalowe zaangażowanie.

Rysunek 1 Samopoczucie w pracy. Dokładne brzmienie pytań i odpowiedzi podane na rysunku.

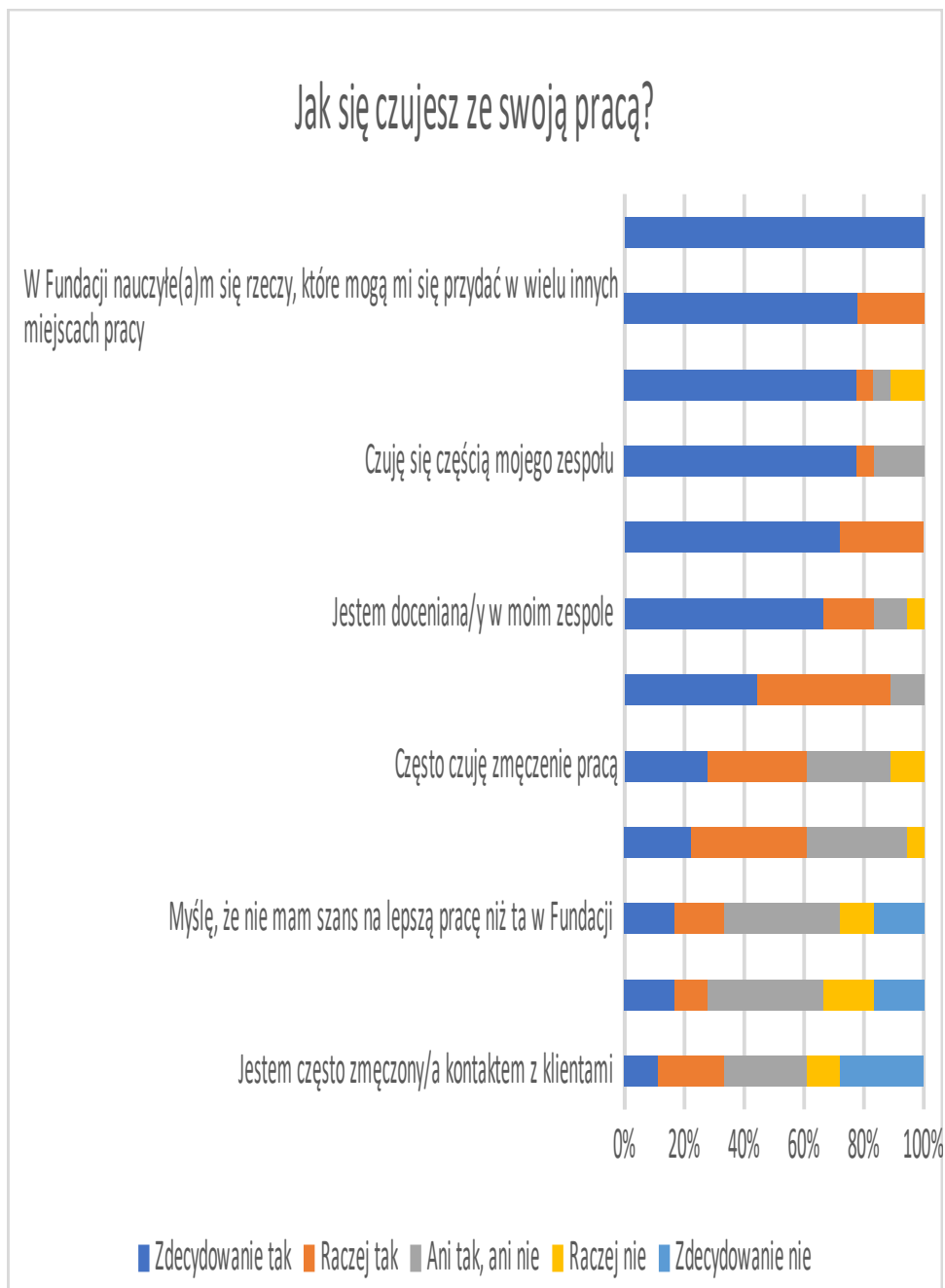


Tabela 4 Odpowiedzi na pytanie otwarte o zmiany w wyniku eskalacji wojny w Ukrainie od lutego 2022

Co zmieniła wojna w Ukrainie w Twojej pracy? Wybrane odpowiedzi ankietowanych

„Duże oczekiwania, że zapewnimy pomoc mieszkaniową osobom poszukującym schronienia”

„zmęczenia i/lub frustracja przez długi czas pracy na pełnych obrotach i całkowite zaangażowanie w swoją pracę”



„zwiększyła się liczba osób, potrzebujących wsparcia/pracy”

„więcej pracy, konieczność zatrudnienia nowych osób i zmiany systemu działania magazynu”
[systemu pomocy rzeczowej]

„Dodała bardzo dużo pracy. Skasowała plany urlopowe.”

„Zwiększyło się obłożenie, mam zaległości w sprawach, ogrom nowej informacji jest przetłaczający, nie nadążam za zmianami w regulacjach. (...) Pojawiają się nowe tematy na konsultacjach (...) Po dyżurach potrzebuję o wiele więcej czasu na regenerację.”

„Uświadomiła mi poziom nierówności w traktowaniu osób cudzoziemskich w Polsce. Było (jest) to trudne do zniesienia.”

Część III. Centrum Pomocy Cudzoziemcom

Badanie obejmuje przegląd narzędzi monitoringowych stosowanych w CPC, charakterystykę największej grupy klientów i klientek Centrum, tj. osób korzystających ze wsparcia mentorskiego, prawnego i zawodowego świadczonego przez Centrum, a także ankietę przeprowadzoną wśród klientów i klientek Centrum.

Narzędzia monitoringowe CPC

Podstawowym narzędziem monitoringu CPC jest baza danych prowadzona przez Fundację. Baza obejmuje listę klientów i klientek zarejestrowanych w Centrum oraz listę ich konsultacji. Klienci i klientki CPC to większa grupa niż odbiorcy i odbiorczynie wsparcia w ramach FAMI, jednak warto przyglądać się obu grupom łącznie ponieważ ta druga, stanowiąca zresztą większość klientów i klientek CPC, jest wybierana z tej pierwszej.

Bazy danych zawierają kompletne informacje na temat udzielanego wsparcia i – z punktu widzenia zakresu zbieranych informacji – nie wymagają uzupełnień. Na przykład, baza rejestracyjna klientów korzystających ze wsparcia mentorskiego, prawnego i psychologicznego uwzględnia podstawowe informacje na temat klientów i klientek (takie jak imię i nazwisko, dane dokumentów tożsamości lub podróży, kraj pochodzenia, podstawa pobytu, języki komunikacji, data rejestracji czy data przystąpienia do określonych programów), dane osoby rejestrującej klienta, daty, tematy i dane prowadzących kolejne konsultacje. Procedura rejestracji klientów sprawia, że dane są wprowadzane w sposób zgodny z przepisami o ochronie danych osobowych, zachowujący tajemnicę konsultacji prawnych i psychologicznych. Warto rozważyć wprowadzenie możliwości oznaczenia braku odpowiedzi w polu „płeć” lub niezgodności identyfikacji płciowej z dokumentami.

Pod względem kompletności, jakość danych należy ocenić jako wysoką. Zdobycie kompletnych danych rejestracyjnych nie zawsze jest możliwe, naturalną rzeczą w rejestrach tego rodzaju są również błędy. Zważywszy na fakt, że bazy danych uzupełniane są przez wiele osób, w tym przez osoby, dla których polski nie jest pierwszym językiem, należy uznać, że błędów i niekompletnych wpisów jest bardzo niewiele. W bazie programu FAMI, wpisy z brakującą lub błędną informacją nie przekraczają 1% ogólnej liczby wpisów i dotyczą najczęściej dat (np. braku daty lub zamienia dnia z miesiącem). Dzięki kompletności innych informacji, dane te można również skorygować przy kolejnych konsultacjach z tym samym klientem. W bazie wyjściowej wykorzystywanej w CPC do rejestracji konsultacji mentorów, prawników i psychologów błędy są częstsze i również najczęściej dotyczą dat (zwłaszcza zamiany daty rejestracji z datą urodzenia klienta lub klientki), jednak nie przekraczają 4% wszystkich wpisów w okresie badanym.

Możliwym usprawnieniem monitoringu byłoby lepsze opracowanie baz danych pod względem informatycznym. Warto zwłaszcza rozszerzyć zastosowanie zautomatyzowanego podliczania danych określonych typów w bazie wyjściowej. Dobrze wykorzystane są już narzędzia sprawdzania poprawności danych w bazach rejestrujących klientów i tematy konsultacji mentorskich i prawnych. Dużym usprawnieniem jest również ujednoczenie systemu rejestrowania konsultacji psychologicznych dokonane na początku 2022 roku w bazach CPC. Ponieważ liczba klientów CPC rośnie w ostatnich miesiącach, można rozważyć również wprowadzenie innego, bardziej specjalistycznego oprogramowania do monitorowania działania Centrum niż arkusze kalkulacyjne.

Wśród narzędzi monitoringowych warto uwzględnić również takie, które pozwalają na śledzenie rozwoju praktyk pomocowych Centrum, na przykład poprzez osobną dokumentację spraw szczególnie trudnych lub zaskakujących. Dobrą praktyką w CPC jest praca nad takimi sprawami ze wsparciem superwizorki. Taka praca pozwala rozwijać kompetencje pracowników i pracowniczek CPC, bez szerszej dokumentacji nie wystarcza jednak do rozwijania pamięci instytucjonalnej.

Klienci i klientki korzystający z pomocy mentorskiej, prawnej i zawodowej w CPC

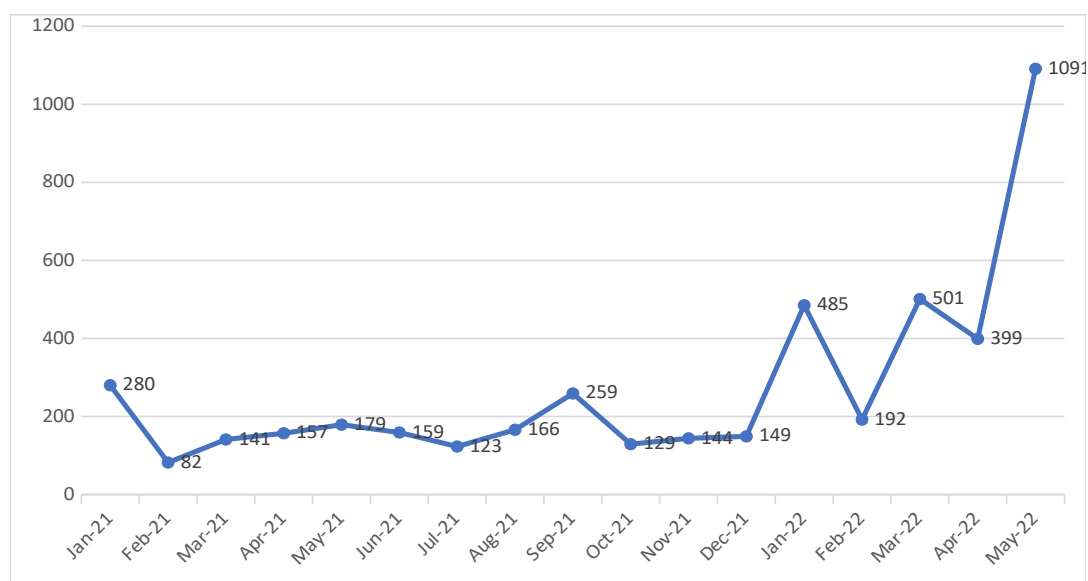
Sala CPC stanowi punkt pierwszego kontaktu dla większości klientów i klientek Fundacji Ocalenie. Stamtąd również rekrutują się klienci i klientki projektu CPC III finansowanego w ramach FAMI, zwłaszcza zaś osoby otrzymujące wsparcie mentorskie, prawne i zawodowe, a więc największa grupa beneficjentów i beneficjentek programu. Żeby lepiej uchwycić proces selekcji odbiorców tego rodzaju wsparcia w ramach FAMI, warto przyrzeć się ogółowi osób korzystających z pomocy mentorskiej i prawnej w Centrum.

Poniżej zaprezentowano dane na temat klientów i klientek wsparcia prawnego zarejestrowanych w poszczególnych miesiącach okresu badanego w CPC. Obejmują one: liczbę osób zarejestrowanych w poszczególnych miesiącach, ich kraje pochodzenia oraz podstawy pobytu. Na podstawie wykresów, można odnotować następujące prawidłowości:

- Ogólna liczba noworejestrowanych klientów i klientek CPC waha się znacznie, m.in. w zależności od wydarzeń w krajach. W statystykach najwyraźniej zaznacza się eskalacja wojny w Ukrainie, prowadząca do około siedmiokrotnego wzrostu liczby klientów w maju w stosunku do średniej z badanych okresów. W tym miesiącu zarejestrowano blisko 1000 nowych klientów tylko z Ukrainy. Warto zauważyć również wysokie liczby nowych klientów i klientek z Białorusi, którzy w obliczu kryzysu politycznego i marnej sytuacji gospodarczej przyjeżdżają do Polski szukać ochrony lub pracy. Wreszcie, w danych rejestracyjnych widać wyraźny wpływ kryzysu w Afganistanie na liczbę osób rejestrowanych CPC. Klienci i klientki z tego kraju zarejestrowani w okresie badania to w większości osoby ubiegające się o status uchodźcy lub objęte ochroną międzynarodową.
- Ze statystycznego punktu widzenia najczęstszą podstawą pobytu stała się w krótkim czasie ochrona udzielana uchodźcom z Ukrainy na podstawie ustawy z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa – tylko w kwietniu i maju 2022 CPC zarejestrowało ponad 1500 klientek i klientów. Następne pod względem liczebności kategorie to ruch bezwizowy (również podstawa pobytu wielu Ukraińców w Polsce), wiza lub procedura uchodźcza. Zezwolenia na pobyt czasowy lub stały znajdują się na niższych miejscach tego „rankingu”, co pokazuje, że CPC świadczy wsparcie przede wszystkim osobom o najmniej stabilnych podstawach pobytu.

Osoby korzystające ze wsparcia mentorskiego, prawnego i zawodowego w ramach programu FAMI różnią się nieznacznie od klientów CPC, co widać w statystykach przedstawionych w pierwszej części pracy. Dotyczy to zwłaszcza okresu sprzed eskalacji wojny w Ukrainie pod koniec lutego 2022. Zestawienie danych CPC z danymi programu FAMI pokazuje, że kryteria selekcji programu są stosowane rzetelnie.

Rysunek 2 Miesięczna liczba nowozarejestrowanych klientów i klientów wsparcia mentorskiego, prawnego i zawodowego w CPC od 01.01.2021 do 31.05.2022*



*Dane na podstawie bazy CPC, uwzględniono wyłącznie wpisy z datami rejestracji.

Tabela 5 Kraje pochodzenia klientek i klientów CPC korzystających ze wsparcia mentorskiego prawnego i zawodowego

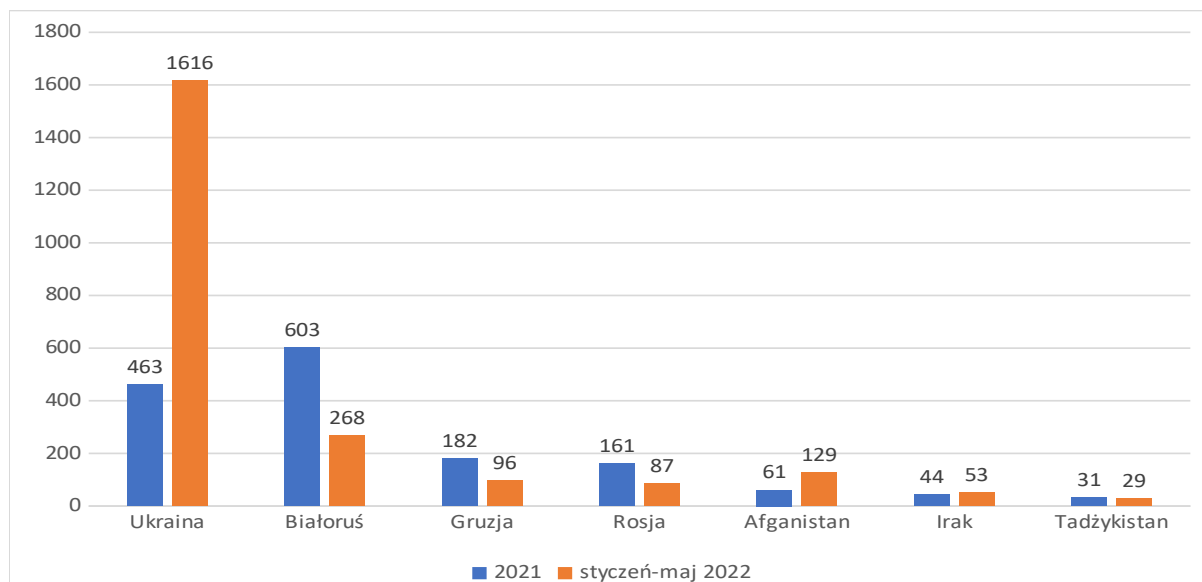
Klienci i klientki CPC w okresie badania pochodzą z ponad stu krajów:

Afganistan, Albania, Algieria, Angola, Arabia Saudyjska, Argentyna, Armenia, Australia, Autonomia Palestyńska, Azerbejdżan, Bangladesz, Benin, Bénin, Białoruś, Boliwia, Brazylia, Burkina Faso, Chile, Chiny, Cypr, Demokratyczna Rep. Konga, Egipt, Ekwador, Erytrea, Etiopia, Filipiny, Gabon, Gambia, Ghana, Gruzja, Gwatemala, Gwinea, Gwinea Bissau, Hiszpania, Indie, Indonezja, Irak, Iran, Irlandia, Izrael, Japonia, Jemen, Kamerun, Kanada, Kazachstan, Kenia, Kirgistan, Kolumbia, Kongo, Korea Południowa, Kuba, Kuwejt, Liban, Liberia, Libia, Litwa, Łotwa, Malezja, Mali, Maroko, Meksyk, Mołdawia, Mongolia, Mozambik, Nepal, Niemcy, Niger, Nigeria, Nikaragua, Pakistan, Palestyna, Peru, Polska, Republika Południowej Afryki, Rosja, Ruanda, Rumunia, Salwador, Senegal, Sierra Leone, Słowenia, Somalia, Sri Lanka, Stany Zjednoczone, Sudan, Syria, Tadżykistan, Tajlandia, Tanzania, Tunezja, Turcja, Turkmenistan, Uganda, Ukraina, Uzbekistan, Wenezuela, Wielka Brytania, Wietnam, Włochy, Zimbabwe.

Dodatkowo wśród klientów i klientek znajdowali się również **bezpieństwowcy**.

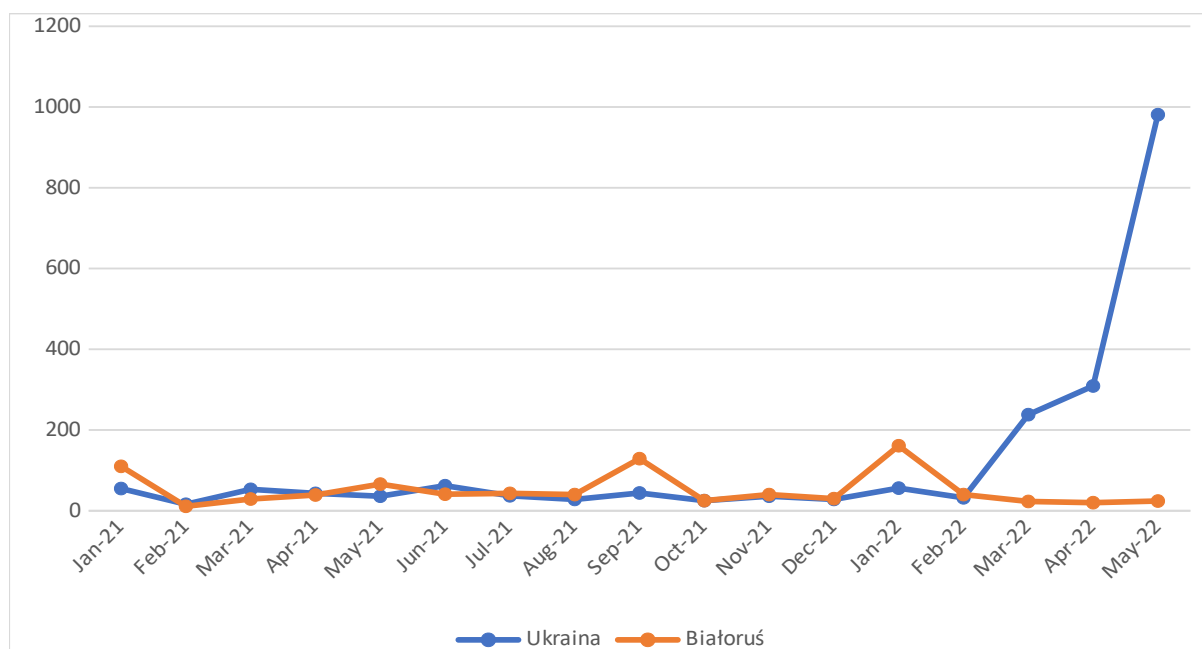
Na niebiesko zaznaczono kraje lub statusy nie odnotowane w bazie danych projektu CPC III realizowanego w ramach FAMI. Osoby korzystające z tego projektu w badanym okresie pochodziły z 89 krajów (zaznaczonych na czarno).

Rysunek 3 Główne kraje pochodzenia nowozarejestrowanych klientów i klientek CPC od 01.01.2021 do 31.05.2022



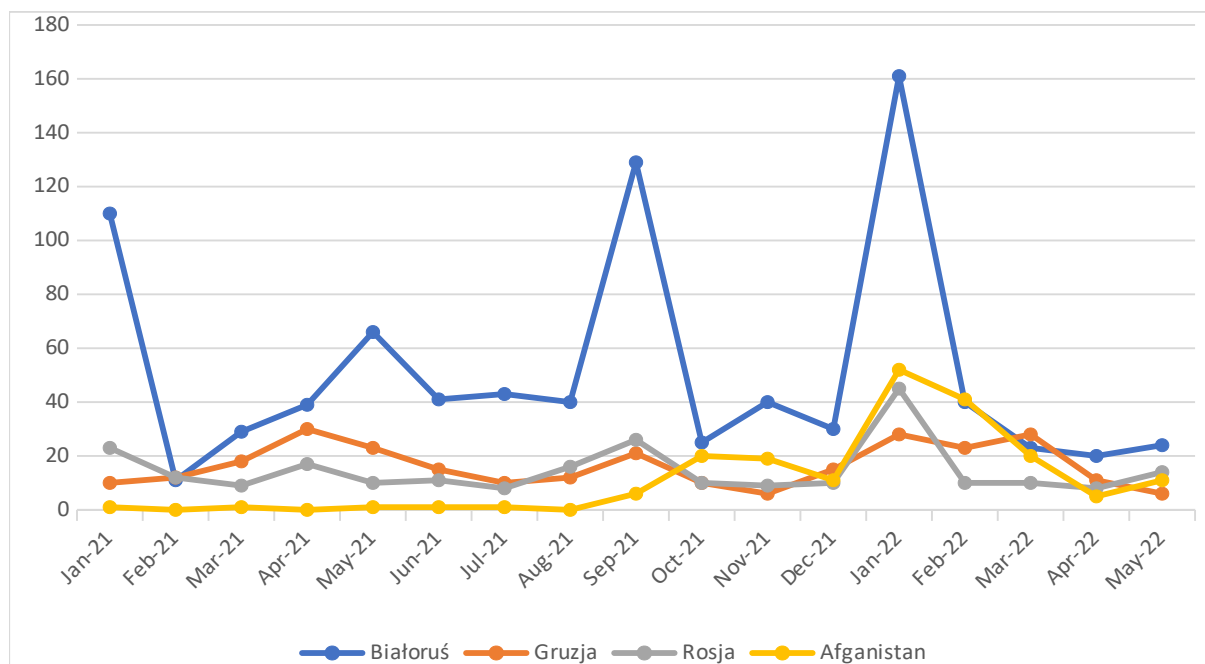
*Dane na podstawie bazy CPC, uwzględniono wyłącznie wpisy z datami rejestracji.

Rysunek 4 Miesięczne liczby nowozarejestrowanych klientów i klientek z Ukrainy i Białorusi w CPC od 01.01.2021 do 31.05.2022



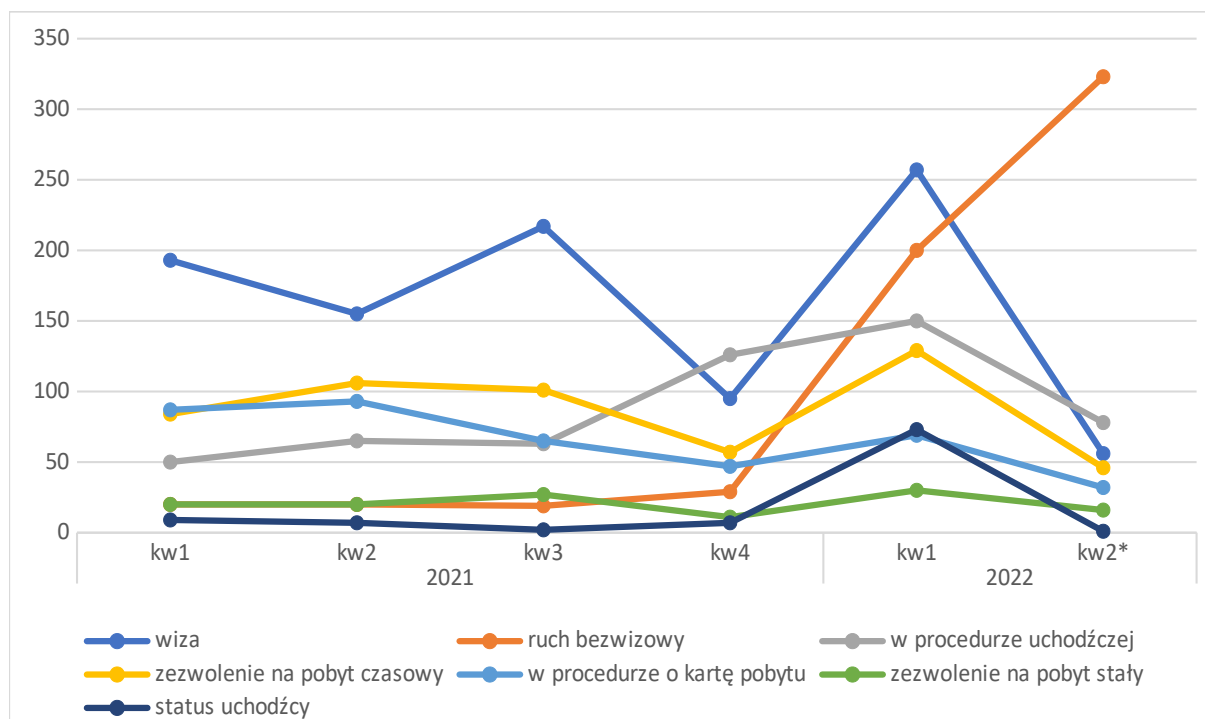
*Dane na podstawie bazy CPC, uwzględniono wyłącznie wpisy z datami rejestracji.

Rysunek 5 Miesięczne liczby nowozarejestrowanych klientów i klientek CPC z najczęstszych krajów pochodzenia z wyłączeniem Ukrainy, od 01.01.2021 do 31.05.2022



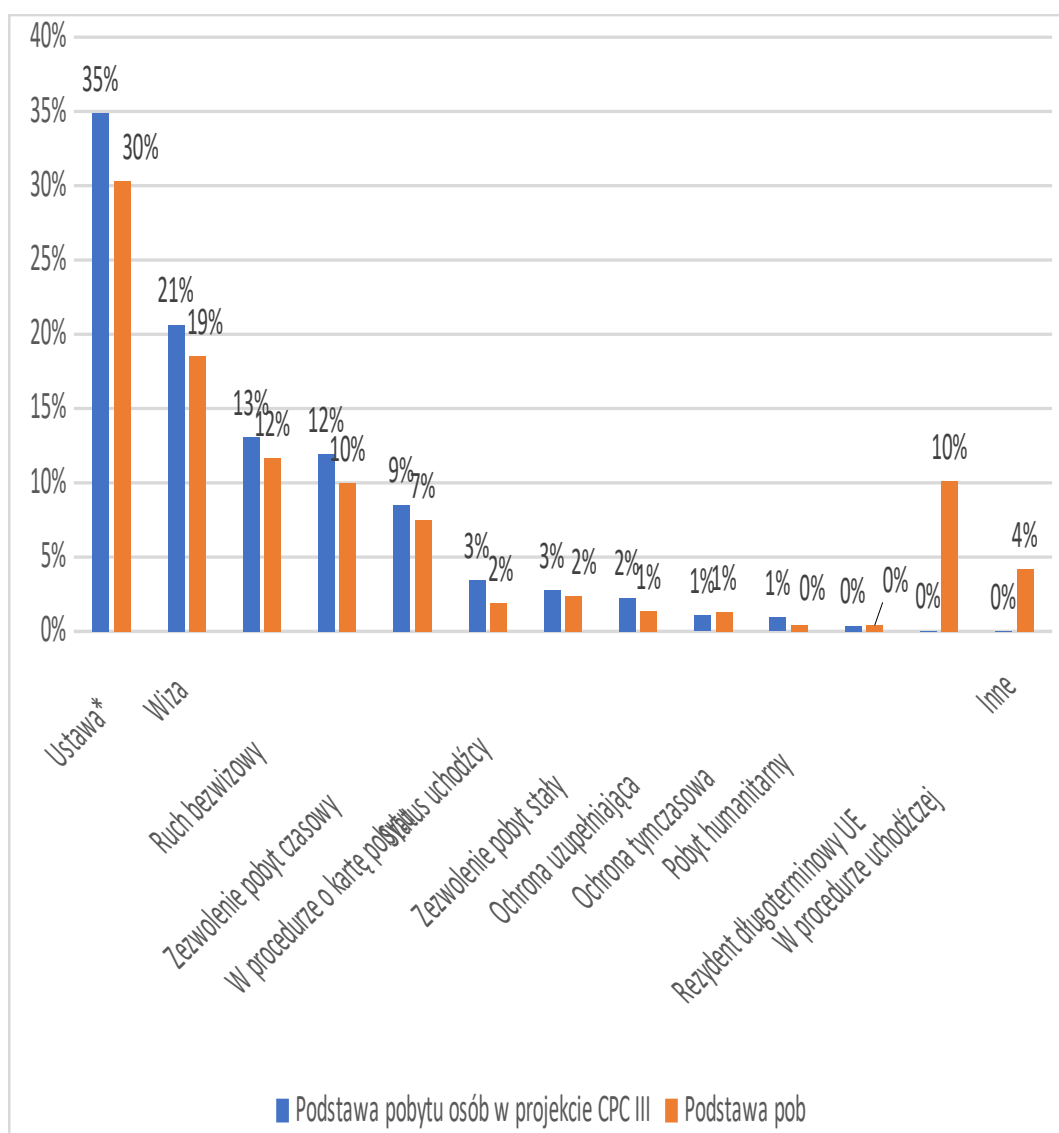
*Dane na podstawie bazy CPC, uwzględniono wyłącznie wpisy z datami rejestracji.

Rysunek 6 Pięć najczęstszych podstaw pobytu nowozarejestrowanych klientów i klientek CPC w ujęciu kwartalnym od 01.01.2021 do 31.05.2022, z pominięciem osób z Ukrainy objętych ochroną tymczasową (1591 osób do końca maja 2022)



*Dane na podstawie bazy CPC, uwzględniono wyłącznie wpisy z datami rejestracji. Dane dla drugiego kwartału podano do końca maja.

Rysunek 7 Podstawy pobytu klientów i klientek CPC w porównaniu z osobami korzystającymi z programu FAMI od 01.01.2021 do 20.05.2022



Ankiety ewaluacyjne wśród klientów i klientek CPC objętych programem FAMI

Najbardziej miarodajne wyniki dałaby zapewne ewaluacja metodami jakościowymi. Jednak w obliczu zwiększonego nakładu pracy związanego zarówno kryzysem humanitarnym na granic polsko-białoruskiej, jak i eskalacją wojny w Ukrainie, dużego zmęczenia zespołu CPC oraz rosnącej liczby klientów i klientek, wywiady jakościowe i warsztaty wydobywcze należało odrzucić jako zbyt czasochłonne. Wybór metody ankietowej wynikał przede wszystkim z ograniczeń czasowych związanych z pracą mentorów i mentorek. Wiązał się również z trudnością zapewnienia spójności metod jakościowych w przypadku prowadzenia wywiadów w dziesięciu językach przez osiem różnych osób, a tak właśnie wyglądało zbieranie danych w terenie.

Ze względu na niską liczebność próby badanie ma charakter eksploracyjny, a wyniki nie pozwalają na formułowanie uogólnień na temat ogółu klientów CPC czy też sytuacji cudzoziemców w Polsce.

Pozwalają jednak lepiej zrozumieć typy wyzwań, przed którymi stoją organizacje oferujące wsparcie cudzoziemcom. Spełniają przy tym funkcję kontrolną wobec działalności CPC.

Kwestionariusz był oparty na wynikach poprzednich ewaluacji, w tym wywiadów z mentorami i mentorkami, prawnikami i pracowniczkami oraz pracownikami pomocy rzeczowej. Na tej podstawie wyodrębniono pola tematyczne najistotniejsze z punktu widzenia pracy CPC: ocenę sytuacji klientów w Polsce, w tym ich więzi społecznych, ocenę ich samodzielności w kontakcie z instytucjami publicznymi w Polsce, ocenę wpływu Covid na sytuację klientów oraz ocenę jakości pracy CPC.

Ankieta ewaluacyjna została przeprowadzona wśród 42 osób, które pochodziły z następujących krajów: Gruzja, Ukraina, Tadżykistan, Kongo, Rosja (w tym Czeczenia), Algieria, Sudan, Erytrea, Nigeria, Wietnam, Syria, Maroko, Irak i Białoruś.

Ankiety były prowadzone w językach zrozumiałych dla ankietowanych w tym: po angielsku, arabsku, białorusku, gruzińsku, francusku, rosyjsku, tadżycku, ukraińsku, wietnamsku lub po polsku. Ankiety prowadzili pracownicy i pracowniczki Centrum Pomocy Cudzoziemcom w siedzibie Fundacji Ocalenie lub – w nielicznych przypadkach – telefonicznie.

25 spośród ankietowanych było w Polsce powyżej 2 lat, a 6 poniżej pół roku. Kobiety były największą grupą ankietowanych (blisko 60% badanych). Osoby objęte ochroną międzynarodową lub starające się o nią stanowiły około jedną czwartą badanych.

Żeby zapewnić czytelności grafik, w raporcie prezentowane są proporcje poszczególnych odpowiedzi do siebie nawzajem, a nie dokładne liczebności.

Sytuacja społeczna klientów i klientek CPC w Polsce

Sytuację klientów i klientek w Polsce ocenialiśmy na podstawie trzech zestawów pytań. Pytania te wprost odnosiły się do sytuacji społecznej klientów i klientek lub zawierały prośbę o ocenę więzi społecznych. Tabele poniżej pokazują odpowiedzi klientów.

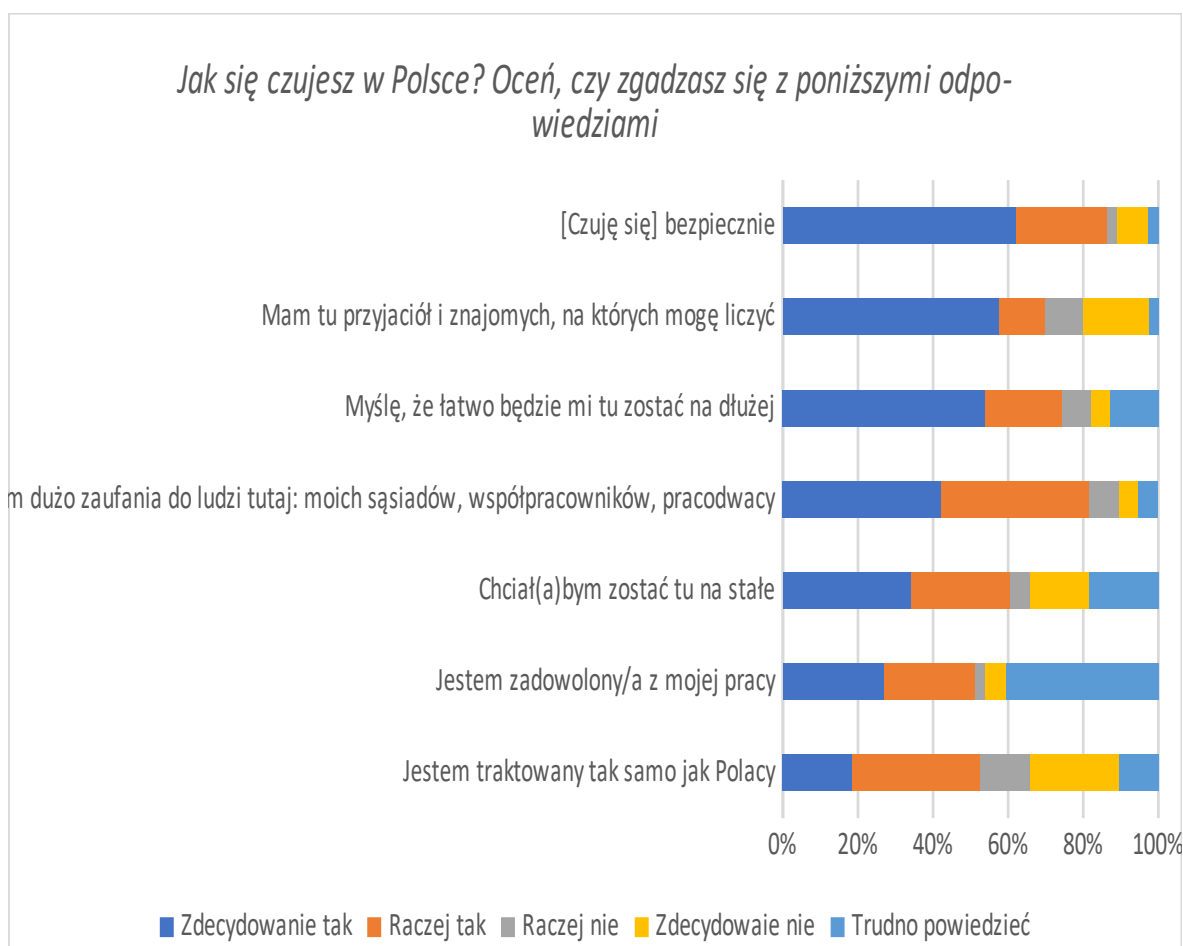
Pamiętając o ograniczeniach próby, warto zwrócić uwagę na następujące wyniki:

- Klienci i klientki stosunkowo najrzadziej deklarowali, że czują się w Polsce traktowani tak samo jak Polacy. Odpowiedź ta nie wiązała się z tym, jak długo mieszkali w Polsce. Kwestie dyskryminacji i uprzedzeń pozostają więc ważnym polem w działalności organizacji pomocowych.
- Wprawdzie osoby ankietowane deklarowały często, że mają dużo zaufania do ludzi w Polsce, to równocześnie ich odpowiedzi wskazują, że relatywnie najrzadziej mogły liczyć na wsparcie swoich codziennych kontaktów pozarodzinnych: sąsiadów, pracodawców czy kolegów i koleżanek z pracy. Również tutaj nie widać związku pomiędzy czasem zamieszkiwania w Polsce a odpowiedziami badanych.
- Badani i badane, gdy znajdują się w sytuacji kryzysowej, polegają przede wszystkim na najbliższej rodzinie w Polsce oraz organizacjach pozarządowych. W drugiej kolejności polegają na dalszych więziach towarzyskich w Polsce lub więziach w kraju pochodzenia. Są stosunkowo osamotnieni z punktu widzenia więzi sąsiedzkich lub – jak już wspomniano – wsparcia swoich środowisk pracy.
- Klienci deklarowali stosunkowo największe osamotnienie w sytuacjach, gdy potrzebowali wsparcia w remoncie lub przeprowadzce, pożyczki większej kwoty lub pomocy w opiece nad dziećmi lub osobami niesamodzielnymi w Polsce. Te rodzaje wsparcia rzadko są zapewniane

przez organizacje pomocowe lub nie są oferowane wcale. Udzielenie takiego wsparcia wiąże się też z zaufaniem i pewnymi zasobami (np. czas lub większa kwota pieniędzy), które często okazują się rzadkie w środowiskach migrantów i migrantek.

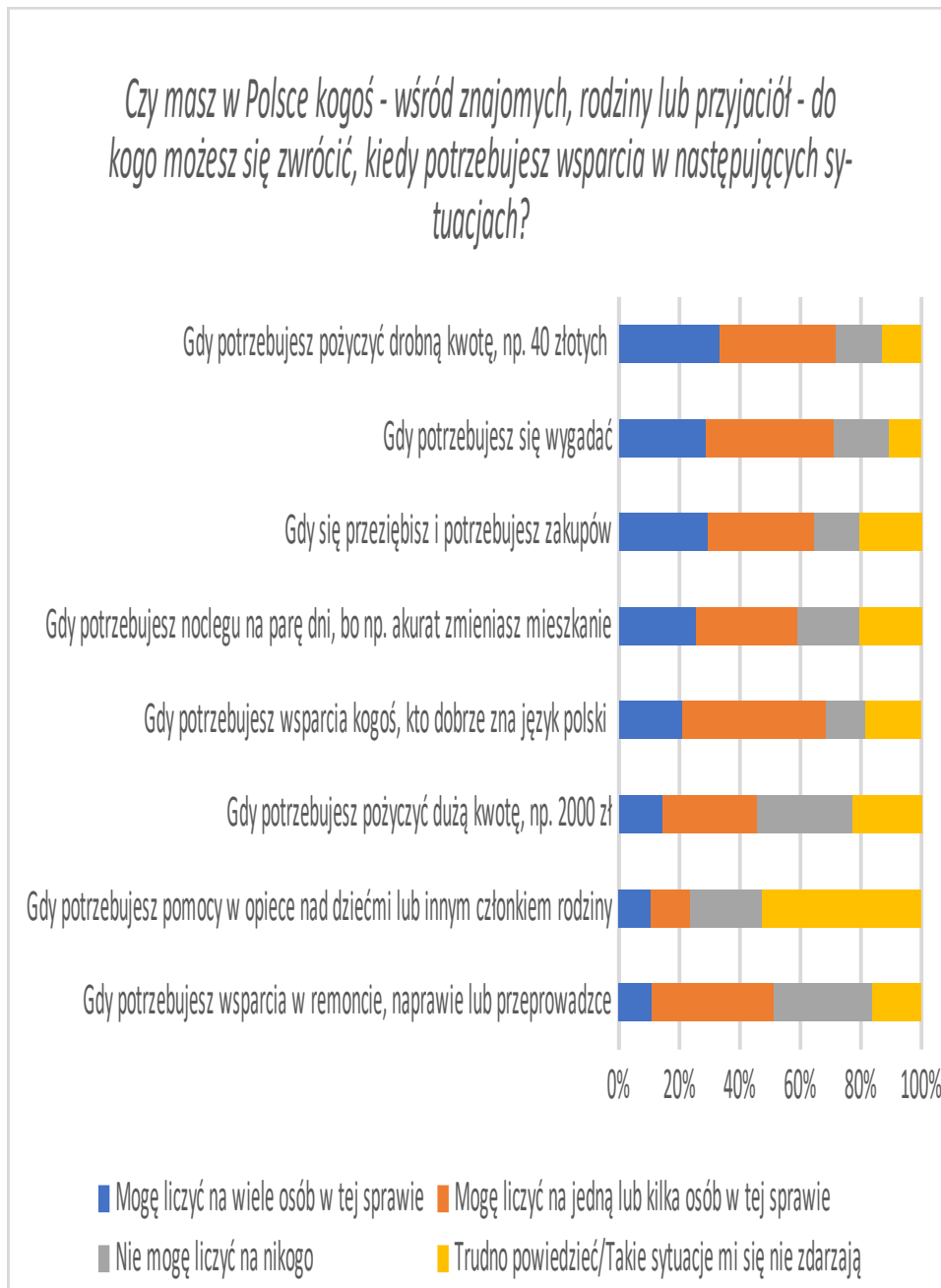
- Mniej niż dwie trzecie ankietowanych chciało pozostać w Polsce na stałe. Zostać w Polsce chciały częściej osoby z krajów objętych porozumieniami o ruchu bezwizowym, lecz wielkość próby nie pozwala na wyciąganie wiążących wniosków. Mimo wszystko odpowiedzi na pytania wskazują na kwestie powrotów lub dalszej mobilności międzynarodowej jako możliwe pola wsparcia dla osób migrujących.
- Uwaga metodologiczna: Pytania o osoby i środowiska, na które cudzoziemki i cudzoziemcy mogą liczyć w potrzebie, wydają się bardziej miarodajne od pytań wprost o ocenę własnej sytuacji. Warto zachować ten wniosek na użytek dalszych badań.

Rysunek 8 Ocena własnej sytuacji w Polsce. Pełne brzmienie pytania i odpowiedzi umieszczono na rysunku, n= 42

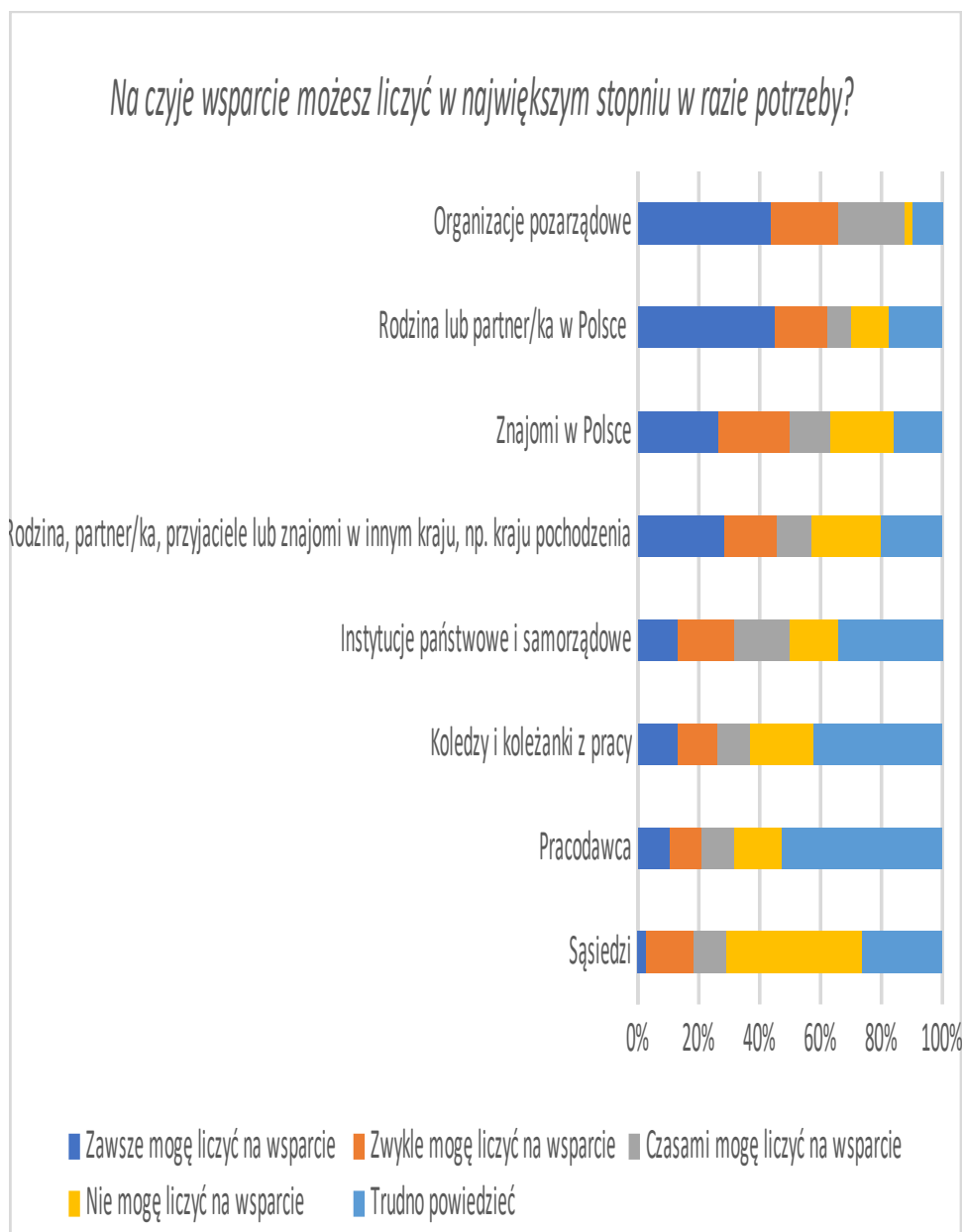




Rysunek 9 Szanse na uzyskanie wsparcia w sytuacji kryzysowej. Pełne brzmienie pytania i odpowiedzi umieszczono na rysunku, n=42



Rysunek 10 Kręgi wsparcia badanych. Pełne brzmienie pytania i odpowiedzi umieszczono na rysunku, n=42



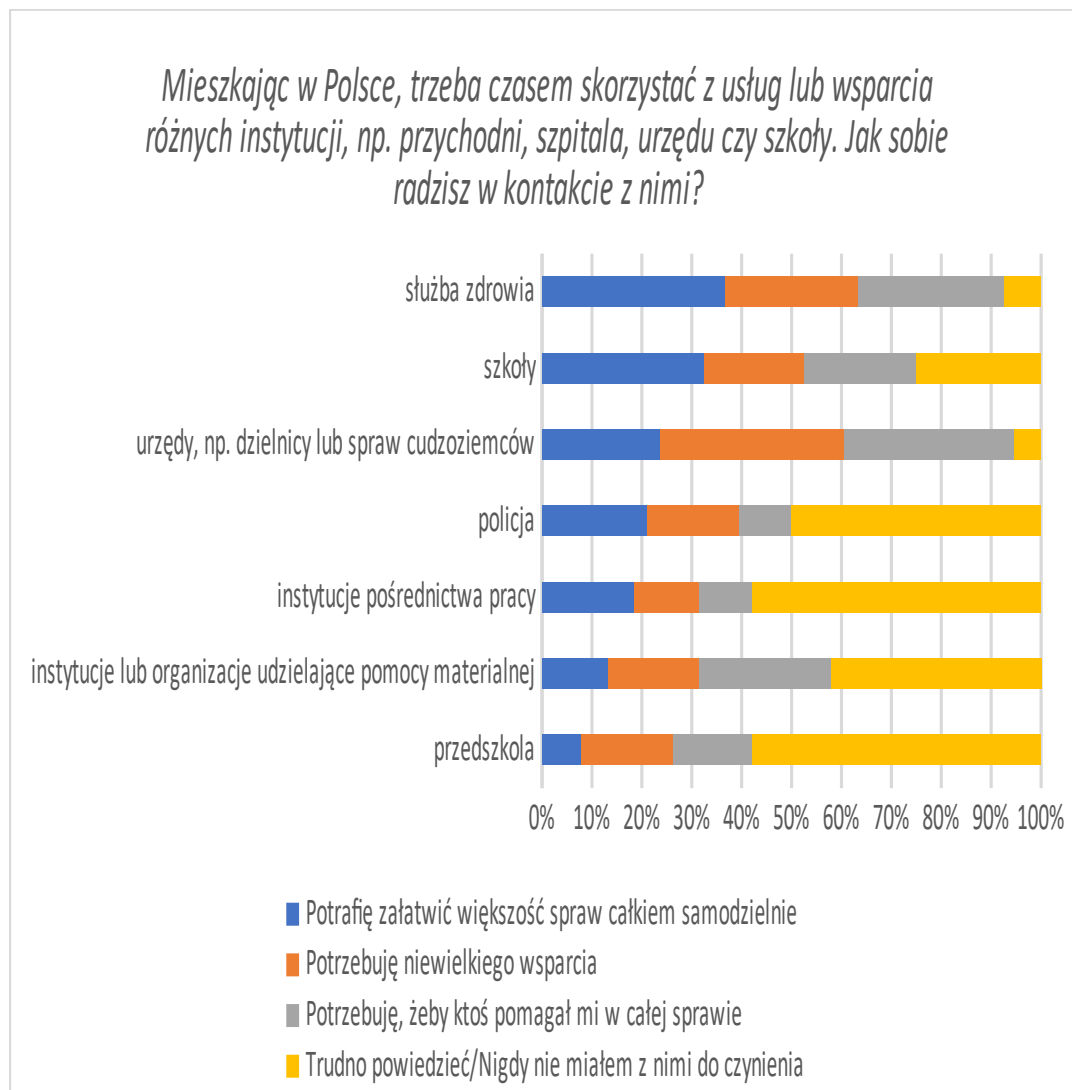
Kontakt z instytucjami publicznymi i organizacjami pomocowymi

Ankietowani i ankietowane zostali poproszeni o ocenę swojej samodzielności w kontakcie z instytucjami publicznymi i organizacjami pomocowymi. Mogli oceniać ją na trzystopniowej skali, deklarując, że nie potrzebują pomocy wcale, potrzebują jej w niewielkim stopniu lub wymagają stałego wsparcia w toku sprawy.

Warto zwrócić uwagę na odpowiedzi „potrzebuję, by ktoś pomógł mi w całej sprawie”, których najczęściej udzielano w odniesieniu do kontaktu ze służbą zdrowia, urzędami dzielnicy i szkołami. Wyniki te są tym ważniejsze, że towarzyszą im niskie wskazania odpowiedzi wskazujących na brak doświadczeń z tymi instytucjami. Deklaracje potrzeby wsparcia składały częściej osoby, których język ojczysty nie należał do grupy języków słowiańskich – robiły to również osoby mieszkające w Polsce już

od kilku lat. Stanowi to przesłankę za tezą, zgodnie z którą bariery językowe pozostają dla migrantów i migrantek w Polsce zasadniczymi wyzwaniami w kontakcie z instytucjami publicznymi czy organizacjami.

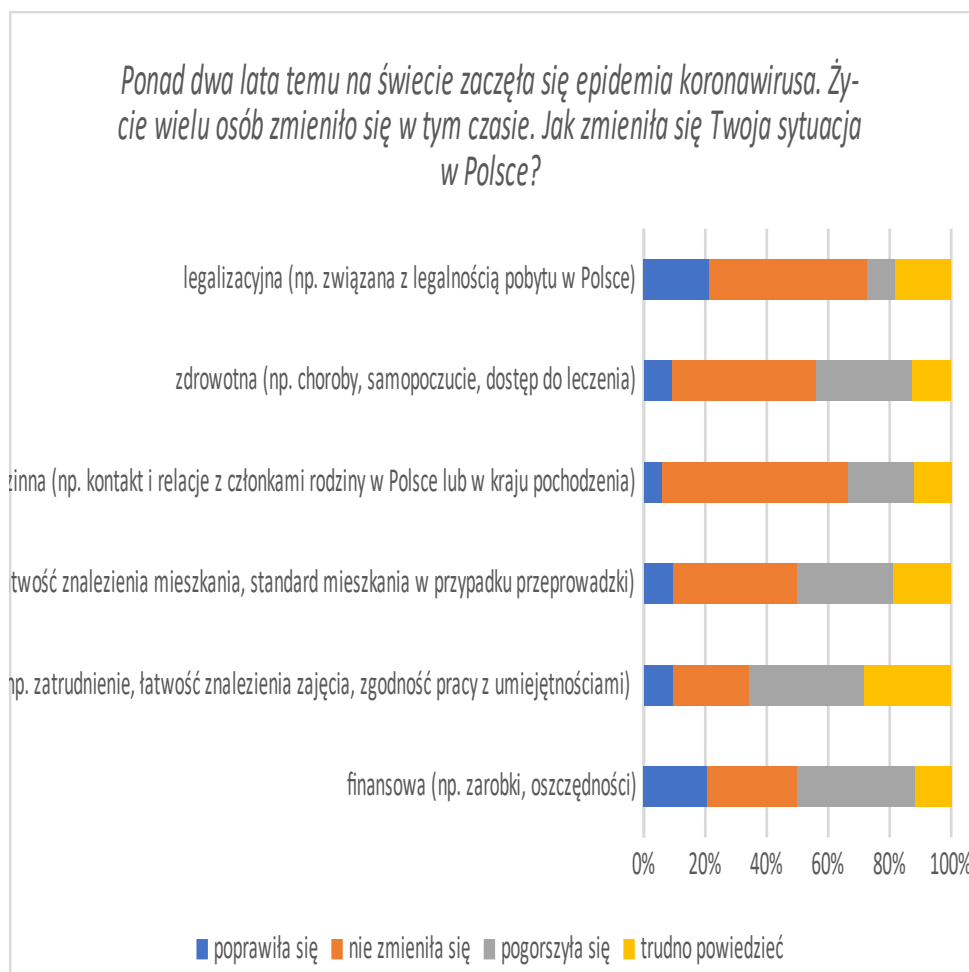
Rysunek 11 Samodzielność w kontakcie z instytucjami i służbami publicznymi oraz organizacjami. Pełne brzmienie pytania i odpowiedzi umieszczono na rysunku, n=42



Epidemia Koronawirusa

Pytania o skutki epidemii koronawirusa zadano tylko tym spośród badanych, którzy mieszkali w Polsce od co najmniej dwóch lat. Celem pytania było nie tylko zorientowanie się, na ile epidemia wpłynęła na ich życie, ale również zorientowanie się, czy odpowiedzi na to pytanie wiążą się jakoś z obecną oceną własnej sytuacji.

Rysunek 12 Wpływ epidemii koronawirusa na sytuację badanych. Pełne brzmienie pytania i odpowiedzi umieszczono na rysunku, n=42



Warto zwrócić uwagę na następujące wyniki ankiety:

- Koronawirus w najmniejszym stopniu odbił się na sytuacji rodzinnej badanych, co wiąże się przeważnie z tym, że wielu z nich mieszkało w Polsce już ze swoimi najbliższymi. Najbardziej niekorzystny wpływ miała epidemia na sytuację zawodową i finansową ankietowanych.
- W próbie znalazły przypadki osób, które odpowiadając na pytania omówione powyżej oceniali swoją sytuację gorzej i opisywały się jako bardziej osamotnione, a jednocześnie oceniali, że epidemia pogorszyła ich sytuację życiową. Wskazuje to na dodawanie się do siebie różnych wymiarów marginalizacji lub długotrwałość skutków epidemii.
- Stosunkowo najbardziej pozytywnie badani oceniali swoją sytuację legalizacyjną w trakcie pandemii – dzięki „epidemicznym” regulacjom umożliwiającym przedłużenie legalności pobytu, sytuacja legalizacyjna większości ankietowanych nie zmieniła się lub się poprawiła.



- Część ankietowanych wskazywała na pogorszenie się ich sytuacji zdrowotnej podczas epidemii. Takie odpowiedzi mogły się wiązać z dolegliwościami bezpośrednio związanymi z koronawirusem, lecz również – z pogorszonym dostępem do służby zdrowia w trakcie epidemii lub negatywnym wpływem izolacji i niepewności okresu epidemii na stan psychiczny.

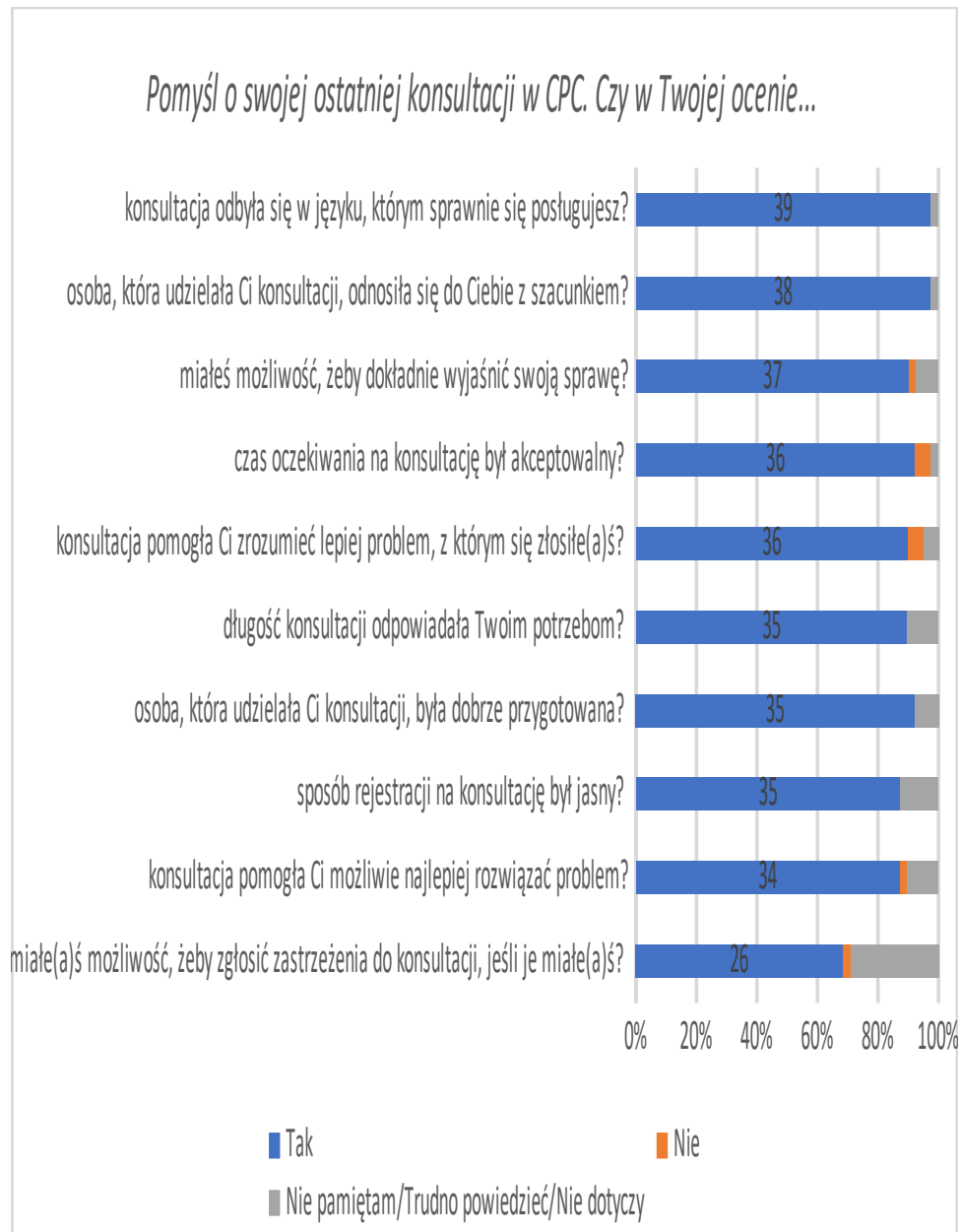
Pod wieloma względami sytuacja migrantów i migrantek podczas epidemii przypominała sytuację Polek i Polaków. Zważywszy jednak na rzadsze i mniej trwałe więzi społeczne tej pierwszej grupy, skutki epidemii dotknęły ją najpewniej w większym stopniu.

Ocena pracy CPC

Ocena pracy CPC była przeważająco pozytywna. Należy jednak zwrócić uwagę na ograniczenie badania: było ono przeprowadzane przez pracowników Centrum, zwykle w siedzibie Fundacji. Takie warunki sprzyjają pozytywnej ocenie. Wypada też odnotować, czego dotyczą (nieliczne) głosy krytyczne: możliwości wyjaśnienia swojej sprawy, jej lepszego zrozumienia, zgłoszenia zastrzeżeń do konsultacji oraz czasu oczekiwania na konsultację. W obliczu rosnącej liczby klientów i klientek takie zastrzeżenia do pracy CPC mogą pojawiać się częściej – pracownicy i pracowniczki mogą nie mieć warunków do tego, by poświęcić klientom i klientkom tyle uwagi, ile wymagałaby ich sprawa. Warto ten temat uwzględnić w zebraniach zespołu.



Rysunek 13 Ocena jakości pracy CPC. Brzmienie pytania podano na rysunku, n=42



Dobre praktyki i rekomendacje

Do dobrych praktyk w pracy CPC należy wysoka i, jak widać ze zmian w zapisach w bazie, ulepszana jakość danych monitoringowych. Baza w obecnym kształcie jest wystarczająca do celów administracyjnych. Dostarcza też użytecznych danych na temat profilu klientów i klientek CPC, co ma duże znaczenie dla bieżącej oceny i planowania działań.

Dane na temat podstaw pobytu wskazują, że CPC świadczy wsparcie wysokiemu odsetkowi osób w niestabilnej sytuacji legalizacyjnej (pobyty na podstawie wizy lub toczące się procedury legalizacyjne) oraz znacznej liczbie osób ze statusem uchodźcy lub ubiegających się o nie. Prawidłowość ta jest podobna w przypadku projektu CPC III realizowanego w ramach FAMI, z tą różnicą, że w projekcie udział osób ze statusem uchodźcy jest niewielki. Widać w tym wyraźną orientację projektu CPC III na integrację, zgodnie z celami założonymi we wniosku.

Na podstawie ewaluacji wśród klientów i klientek CPC można wskazać obszary pomocy komplementarne do działalności Centrum. Wiążą się one ze wsparciem asystenckim w kontakcie z instytucjami publicznymi w Polsce, który stanowi wyzwanie również dla osób będących w Polsce od dłuższego czasu (takie działania są już prowadzone przez Fundację w ramach innych programów). Dla wielu z tych osób najbardziej prawdopodobną barierą w kontakcie z instytucjami publicznymi pozostaje język – z tego punktu widzenia projekt CPC III należy uznać za oferujący dobrze dobrane komponenty pomocowe obejmujące nie tylko wsparcie merytoryczne w kontakcie z tymi instytucjami, ale również kursy języka polskiego.

Ponieważ wiele osób ankietowanych wskazywało również, że nie chce pozostać w Polsce, kwestie powrotów lub dalszej mobilności międzynarodowej stanowią osobny, możliwy obszar wsparcia. W tym zakresie warto rozważyć współpracę z organizacjami już zajmującymi się tymi zagadnieniami.

Badanie pokazało również, że organizacje pozarządowe dla większości ankietowanych były, obok wsparcia osób bliskich, najważniejszymi miejscami poszukiwania pomocy w sytuacjach kryzysowych. Możliwe działania komplementarne wobec prowadzonych w ramach CPC III mogą obejmować wzmocnienie więzi społecznych cudzoziemców w Polsce, w tym więzi sąsiedzkich czy w miejscach pracy.

Wyniki ankiet z klientami i klientkami wskazują również, że epidemia koronawirusa w przypadku części z nich mogła mieć trwały negatywny wpływ na ich adaptację, wpływając negatywnie i długotrwale na ich sytuację zawodową i finansową. Zagadnienie to warto pogłębić w wywiadach z klientami i klientkami CPC.

Praca CPC w odbiorze znakomitej większości klientów była oceniana pozytywnie – na podstawie ankiet nie można wskazać aspektów działań wymagających poprawy. Warto jednak wprowadzić częstszeankiety ewaluacyjne w tej grupie, by dane dawały pogląd na temat pracy Centrum co najmniej dwa razy w roku.

Rekomendacje związane z narzędziami monitoringowymi:

- Możliwym usprawnieniem monitoringu byłoby lepsze opracowanie baz danych pod względem informatycznym – wprowadzenie bardziej zaawansowanych formuł statystycznych pozwalających na częściową automatyzację w przygotowywaniu zestawień.
- Warto rozważyć wprowadzenie możliwości oznaczenia braku odpowiedzi w polu „płeć” lub niezgodności identyfikacji płciowej z dokumentami.

- Ankiety ewaluacyjne wśród klientów i klientek powinny być prowadzone co najmniej raz na 6 miesięcy, przy czym mogą obejmować wyłącznie ocenę pracy Centrum.
- Wśród narzędzi monitoringowych warto uwzględnić również takie, które pozwalają na śledzenie rozwoju praktyk pomocowych Centrum, na przykład poprzez osobną dokumentację spraw szczególnie trudnych lub nietypowych.

Rekomendacje związane z działaniami komplementarnymi wobec CPC III:

- Pomoc asystencka skierowana do rodzin w kontakcie w adaptacji do polskiego kontekstu administracyjnego i sposobu działania instytucji publicznych;
- Działania nastawione na wzmocnienie więzi społecznych cudzoziemców i cudzoziemek w Polsce; w tym wsparcie samoorganizacji.

Część IV: Kursy Języka Polskiego

W kursach polskiego w ramach programu FAMI uczestniczyło w badanym okresie ponad tysiąc osób (1046). Ogólna liczba uczestników i uczestniczek kursów była jednak o około jedną trzecią wyższa. Osoby korzystające ze wsparcia w ramach FAMI oraz inne osoby uczęszczające na kursy uczą się w tych samych grupach i u tych samych nauczycieli. Selekcja na kursy odbywa się bowiem w oparciu o kompetencje językowe i znajomość języków słowiańskich, a nie kryteria administracyjne. Dlatego poniżej przedstawiono omówienie narzędzi monitoringowych i ewaluacyjnych stosowanych dla kursów polskiego jako całości.

Narzędzia monitoringowe kursów języka polskiego

Kursy języka polskiego w Fundacji Ocalenie są gruntowniej udokumentowane w porównaniu z pozostałymi działaniami uwzględnionymi w raporcie. Dane o kandydat(k)ach i uczestni(cz)kach zbiera się dwa razy w trymestrze. Obejmują one zarówno podstawowe dane rejestracyjne, jak i wyniki ankiet ewaluacyjnych. Pozwalają również na śledzenie procesu selekcji kandydatów.

Dostępne dane na temat uczestników i uczestniczek kursów pochodzą z etapu rejestracji, wydawania świadectw lub ewaluacji. Ankieta nauczycielska pozwala zebrać dane w tej grupie po zakończeniu kursu. Zważywszy na to, że przed i w trakcie trymestru odbywają się szkolenia i zebrania z nauczyciel(k)ami, pre-test w tej grupie nie jest potrzebny. Narzędzia monitoringowe są w pełni wystarczające. W rekomendacjach sugeruję jednak możliwości ich rozwinięcia.

Podstawowe dane na temat kursów polskiego

Tabela poniżej zawiera dane zebrane przez zespół koordynujący kursy języka polskiego. Warto zwrócić uwagę na następujące dane i trendy:

- Liczba kandydatów w lutym 2021 roku była nadal wyższa niż w czerwcu 2022. Zważywszy jednak na to, że drugie semestry charakteryzuje „sezonowy” spadek liczby uczestników, należy uznać, że eskalacja wojny w Ukrainie zaczęła się już przekładać na liczbę kandydatów i kandydatek na kursy. Widać też wyraźnie, że zwiększył się udział osób z Ukrainy wśród osób ubiegających się o miejsce starających się o miejsce na kursie.
- Odsetki kandydatów i kandydatek z krajów słowiańskich zdecydowanie przewyższają odsetek pozostałych zgłaszających się na kurs. Fundacja Ocalenie zapobiega marginalizacji uczniów i uczennic nieznających żadnego języka słowiańskiego, kompletując grupy w sposób uwzględniający znajomość tych języków. Jednak trwała liczebna przewaga kandydatów z krajów, w których dominują języki dzielące z polskim wiele podobieństw, może utrudniać doskonalenie metod nauczania grup niesłowiańskich, które są nie tylko mniej liczne, ale również o wiele bardziej zróżnicowane językowo. Dobrym rozwiązaniem byłoby, w miarę możliwości czasowych, organizowanie osobnych zebrań nauczycieli i nauczycielek grup niesłowiańskich.
- Osoby kontynuujące naukę stanowiły w badanym okresie między 35 a 65 procent wszystkich uczestników i uczestniczek kursów polskiego. Liczba grup kontynuujących odpowiada tej proporcji. Umożliwianie uczniom i uczennicom kontynuacji w tej samej grupie należy do trwałych dobrych praktyk tego działania.
- Warto zwrócić uwagę na „sezonowość” liczby lektorów (widać ją również w danych z poprzednich lat). Latem mniej osób jest skłonnych podjąć zobowiązania związane z regularnym prowadzeniem lekcji. W poprzednich latach temu spadkowi odpowiadał też



spadek liczby uczniów. Jednak taki scenariusz nie mógł się powtórzyć w 2022 ze względu na skutki wojny w Ukrainie. W przypadku spadku liczby lektorów poniżej oczekiwanej liczby, warto rozważyć sezonową odpłatność dla lektorów za niektóre zajęcia.

Tabela 6 Kursy języka polskiego od stycznia 2021 do czerwca 2022 - podstawowe dane statystyczne

	2021: luty- kwiecień	2021: czerwiec- sierpień	2021: październi k-grudzień	2022: luty- kwiecień	2022: czerwiec- sierpień
Liczba kandydatów	3747	1510	1276	2357	3315
Liczba wszystkich zgłoszeń	3878	1524	1279	2359	3368
Liczba krajów pochodzenia kandydatów	78	60	59	76	71
<i>w tym procent osób z Ukrainy:</i>	<i>42,5</i>	<i>29,9</i>	<i>26,1</i>	<i>22,5</i>	<i>64,9</i>
<i>w tym procent osób z Białorusi:</i>	<i>42,8</i>	<i>43,9</i>	<i>47,2</i>	<i>47,4</i>	<i>20,5</i>
<i>w tym procent osób z Rosji:</i>	<i>0,4</i>	<i>5,9</i>	<i>7,6</i>	<i>6,7</i>	<i>2,7</i>
4. najczęstszy kraj pochodzenia	Kazachstan	Nigeria	Turcja	Turcja	Afganistan
Liczba uczestników przyjętych (w pierwszej turze)	247	281	420	547	-
<i>Procent uczestników przyjętych (w pierwszej turze)</i>	<i>6,59</i>	<i>18,61</i>	<i>32,92</i>	<i>23,21</i>	-
Liczba osób kontynuujących naukę (w pierwszej turze)	113	182	150	193	221
<i>Procent osób kontynuujących naukę (w pierwszej turze)</i>	<i>46</i>	<i>65</i>	<i>36</i>	<i>35</i>	-
Liczba uczestników kończących trymestr	-	204	205	-	-
Liczba stworzonych grup	38	27	38	47	-
<i>W tym kontynuujących</i>	<i>22</i>	<i>21</i>	<i>14</i>	<i>27</i>	-
Liczba lektorów	40	27	46	51	-
<i>W tym nowych</i>	<i>15</i>	<i>6</i>	<i>20</i>	<i>20</i>	-

Ankiety ewaluacyjne wśród osób uczestniczących w kursach

Ankiety ewaluacyjne prowadzone są po zakończeniu trymestru. W tym momencie w kursach uczestniczy już mniej osób niż na początku. Wynika to nie tylko z braku zainteresowania kursem, ale często z tzw. sytuacji życiowej, np. konieczności powrotu do kraju, zmiany pracy lub miejsca

zamieszkania, nadmiernego obciążenia obowiązkami. Ankiety wypełniają przede wszystkim uczniowie i uczennice, którzy dotrwali do końca.

Mimo to oceniając próbę, warto zastosować bardziej rygorystyczne kryterium jej doboru, odnoszące oczekiwany odsetek odpowiedzi nie do liczby kandydatów uzyskujących świadectwo ukończenia, ale do ogólnej liczby kandydatów przyjętych. W każdym z badanych okresów odsetek ten przekracza 40%, co – jak na ankietę internetową – stanowi wystarczający wynik, by uznać ankiety za miarodajne.

Żeby skuteczniej monitorować dobór próby, warto uwzględnić w ankiecie pytanie o to, na ilu (mniej-więcej) zajęciach był(a) ankietowany(a). Obecny sposób zbierania danych nie pozwala tego ocenić. Tymczasem osoby, które dotrwały do końca kursu będą bardziej skłonne oceniać go pozytywnie.

Tabela 7 Ankiety ewaluacyjne wśród uczniów i uczennic - liczebność próby

Okres badania	Liczba ankietowanych	Odsetek ankietowanych w stosunku do liczby uczniów rozpoczynających
2021: luty-kwiecień	209	85%
2021: czerwiec-sierpień	154	55%
2021: październik-grudzień	195	46%
2022: luty-kwiecień	264	48%

Ankiety ewaluacyjne wśród nauczycieli trudno traktować jako narzędzie statystyczne. Stosunkowo niewielka liczebność tej grupy sprawia, że trafniejszą wiedzę o jej pracy i wyzwaniach, z którymi się mierzy można zebrać podczas kontaktu bezpośredniego. Ankieta może się jednak przydać do badania kwestii wrażliwych (wymagających anonimizacji) lub techniczno-organizacyjnych. Pytania zawarte w ankietach nauczycielskich pokazują, że w okresie badanym służyły one przede wszystkim drugiemu celowi.

Tabela 8 Ankiety ewaluacyjne wśród nauczycieli i nauczycielek - liczebność próby

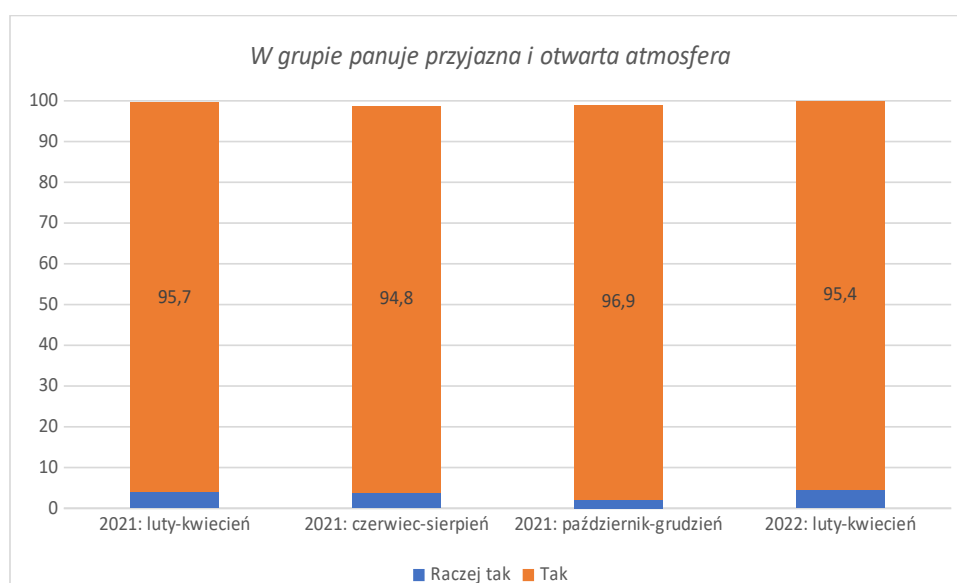
	Liczba ankietowanych	Odsetek ankietowanych w stosunku do ogólnej liczby lektorów i lektorek
2021: luty-kwiecień	35	87%
2021: czerwiec-sierpień	17	63%
2021: październik-grudzień	35	76%
2022: luty-kwiecień	51	100%

Poniżej omawiam wybrane dane z ankiet ewaluacyjnych. Rysunki prezentują odsetki wybranych odpowiedzi. Warto zwrócić uwagę na następujące prawidłowości:

- Wyniki ankiet wśród uczniów i uczennic właściwie nie zmieniają się z trymestru na trymestr, co pokazuje, że zespołowi zajmującemu się kursami polskiego udało się osiągnąć stabilny poziom świadczenia tej formy wsparcia. Jednocześnie warto się zastanowić, czy pytania uwzględnione w ankiecie mają – w obliczu stabilności wyników – dostateczną wartość diagnostyczną, by pozwalać na rozwój tego działania.

- Wyniki ankiet ewaluacyjnych wśród uczniów pokazują ich zdecydowanie pozytywną ocenę zajęć. Warto jednak zauważyć, że oceny zdecydowanie pozytywne przeważa wyraźniej w przypadku pytań o relacje na zajęciach (atmosferę w grupie, stosunek lektora/ki do uczniów) niż w przypadku pytań skupionych na jakości edukacji. W kolejnych ankietach warto zastanowić się nad uwzględnieniem bardziej szczegółowych pytań o to drugie zagadnienie.
- Osoby ankietowane najsurowiej oceniają swoją własną pracę: do zajęć przygotowuje się między 50 a 60 procent ankietowanych. Jednocześnie więcej osób nie przygotowuje się do zajęć niż ocenia je jako zbyt wymagające, co świadczy na korzyść poziomu kursu.

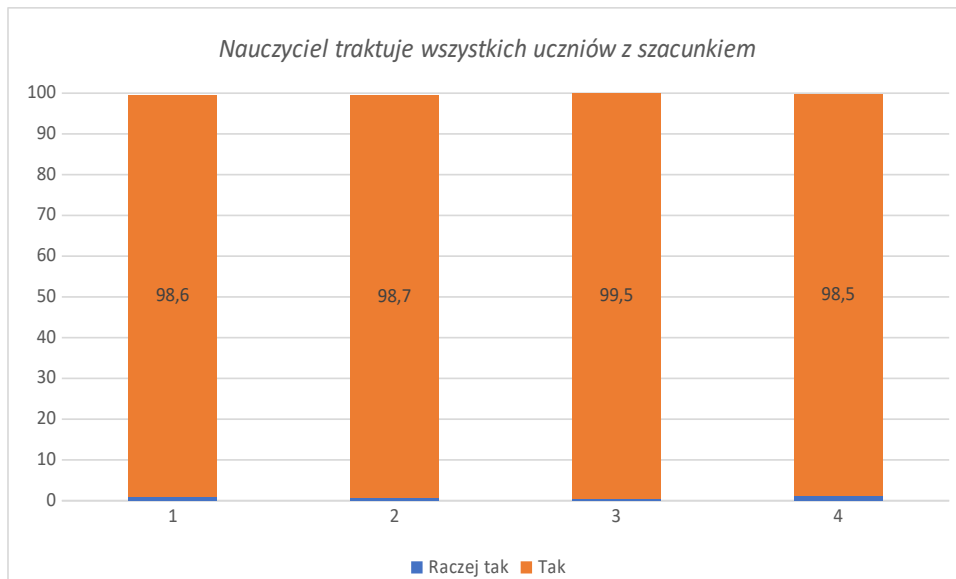
Rysunek 14 Atmosfera na zajęciach: odsetki osób zgadzających się ze stwierdzeniem w tytule w ewaluacjach od lutego 2021 do kwietnia 2022



Dane w procentach. Liczebności prób i response rate podano w Tabeli 12. Na wykresie podano dokładne brzmienie pytania.

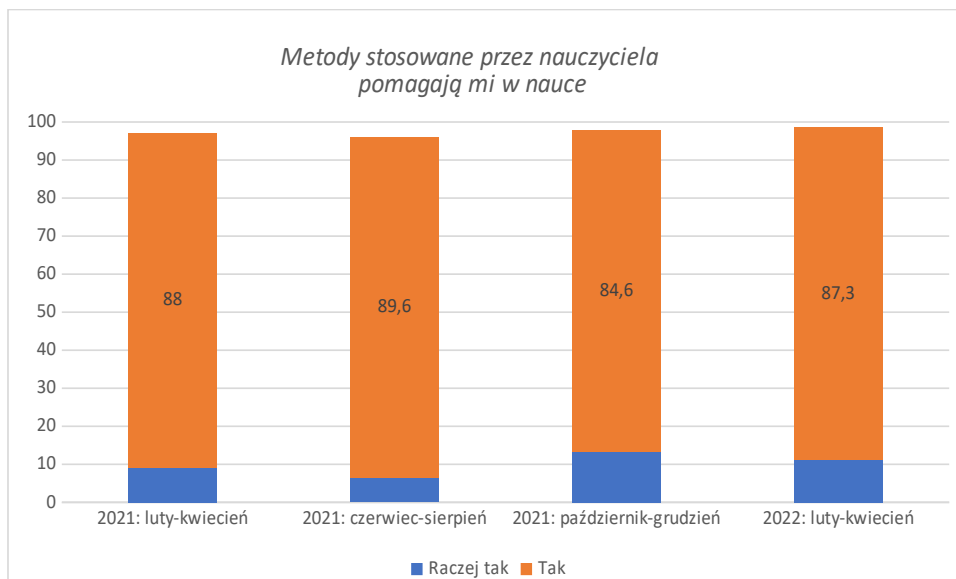


Rysunek 15 Stosunek nauczyciela/ki do uczniów: odsetki osób zgadzających się ze stwierdzeniem w tytule w ewaluacjach od lutego 2021 do kwietnia 2022



Dane w procentach. Liczebności prób i response rate podano w Tabeli 12. Na wykresie podano dokładne brzmienie pytania

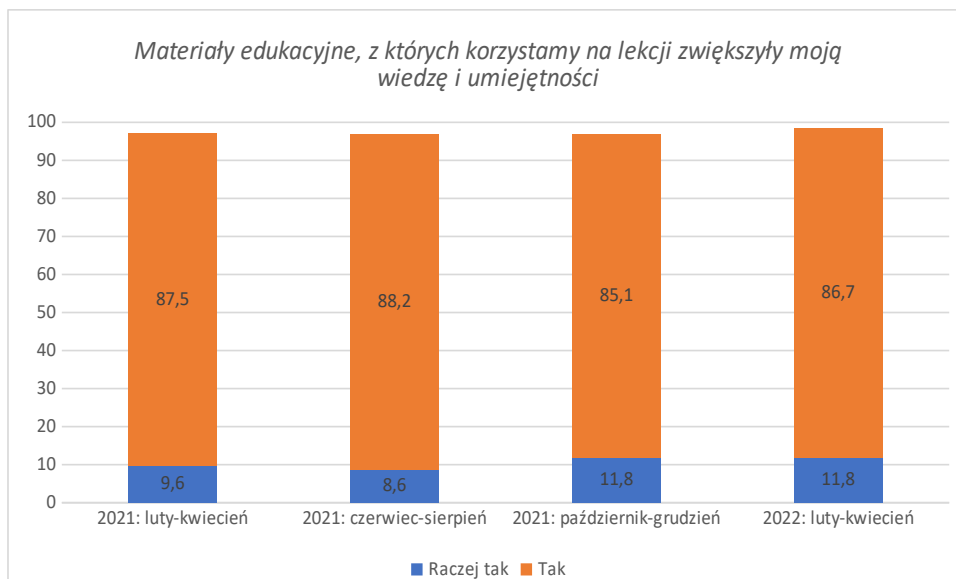
Rysunek 16 Metody nauczania: odsetki osób zgadzających się ze stwierdzeniem w tytule w ewaluacjach od lutego 2021 do kwietnia 2022



Dane w procentach. Liczebności prób i response rate podano w Tabeli 12. Na wykresie podano dokładne brzmienie pytania

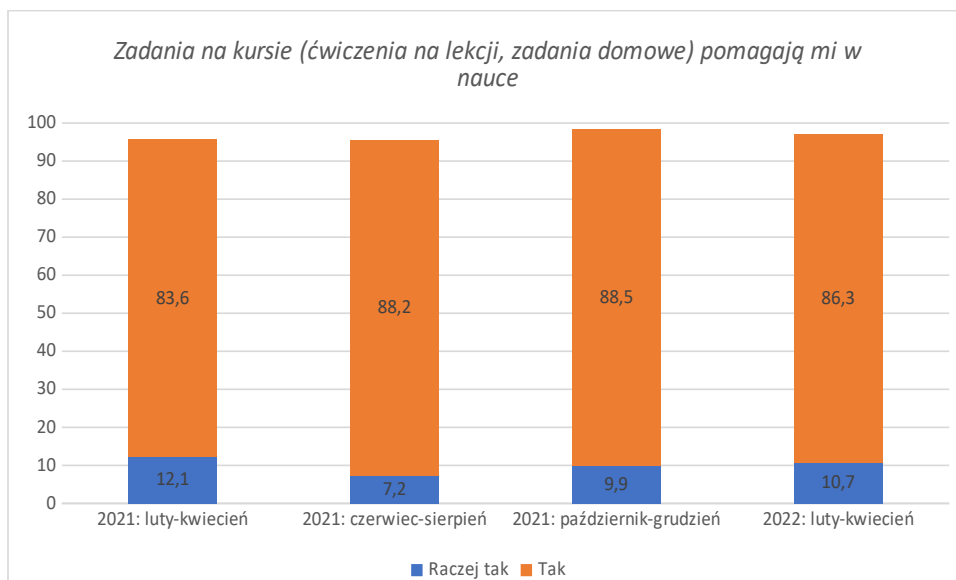


Rysunek 17 Materiały edukacyjne: odsetki osób zgadzających się ze stwierdzeniem w tytule w ewaluacjach od lutego 2021 do kwietnia 2022



Dane w procentach. Liczebności prób i response rate podano w Tabeli 12. Na wykresie podano dokładne brzmienie pytania.

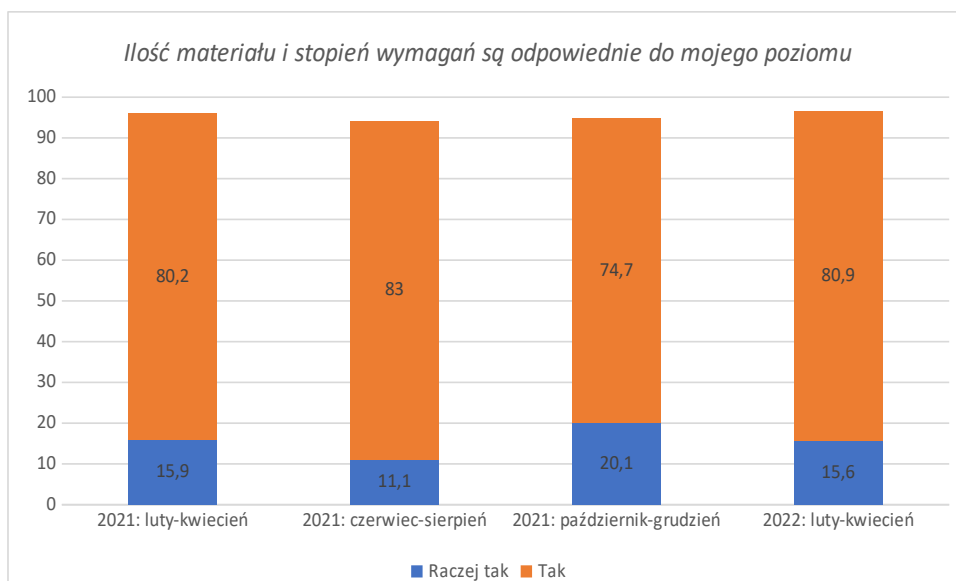
Rysunek 18 Zadania wykonywane na lekcjach i w domu: odsetki osób zgadzających się ze stwierdzeniem w tytule w ewaluacjach od lutego 2021 do kwietnia 2022



Dane w procentach. Liczebności prób i response rate podano w Tabeli 12. Na wykresie podano dokładne brzmienie pytania.

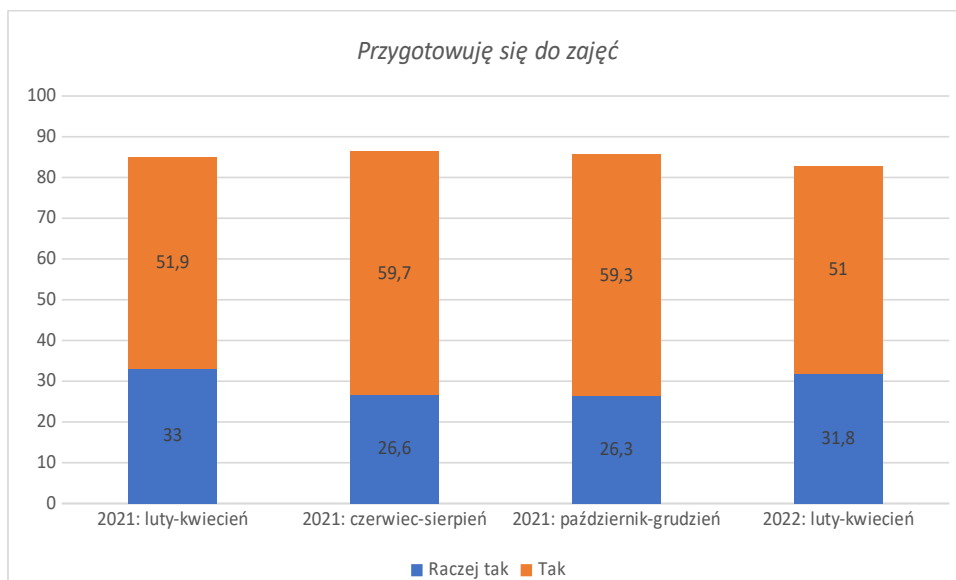


Rysunek 19 Poziom wymagań: odsetki osób zgadzających się ze stwierdzeniem w tytule w ewaluacjach od lutego 2021 do kwietnia 2022



Dane w procentach. Liczebności prób i response rate podano w Tabeli 12. Na wykresie podano dokładne brzmienie pytania.

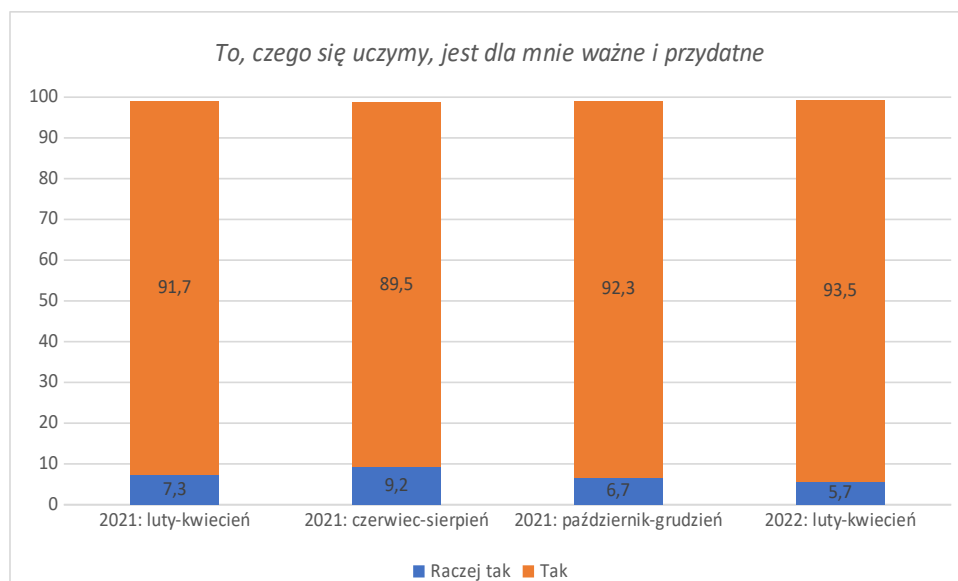
Rysunek 20 Inwestycja uczniów w zajęcia: odsetki osób zgadzających się ze stwierdzeniem w tytule w ewaluacjach od lutego 2021 do kwietnia 2022



Dane w procentach. Liczebności prób i response rate podano w Tabeli 12. Na wykresie podano dokładne brzmienie pytania.

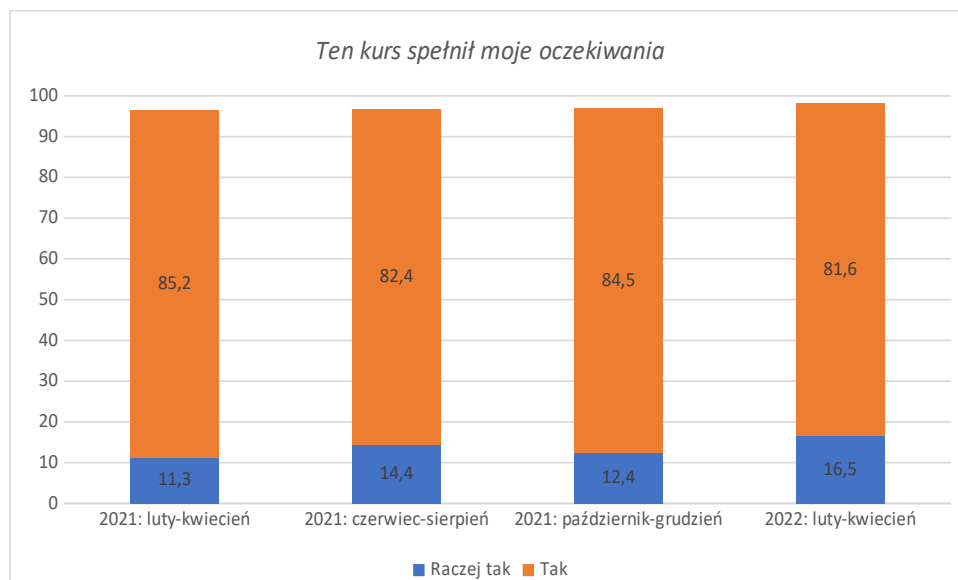


Rysunek 21 Stosunek uczniów do przedmiotu: odsetki osób zgadzających się ze stwierdzeniem w tytule w ewaluacjach od lutego 2021 do kwietnia 2022



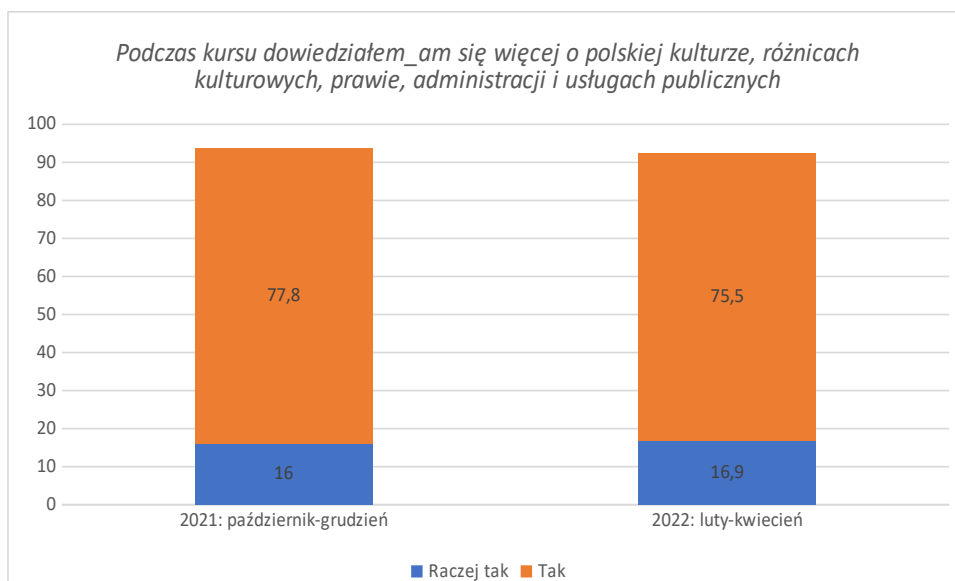
Dane w procentach. Liczebności prób i response rate podano w Tabeli 12. Na wykresie podano dokładne brzmienie pytania

Rysunek 22 Ogólna ocena kursu: odsetki osób zgadzających się ze stwierdzeniem w tytule w ewaluacjach od lutego 2021 do kwietnia 2022



Dane w procentach. Liczebności prób i response rate podano w Tabeli 12. Na wykresie podano dokładne brzmienie pytania

Rysunek 23 Kurs jako pomoc w adaptacji w Polsce: odsetki osób zgadzających się ze stwierdzeniem w tytule w ostatnim trymestrze 2021 i pierwszym trymestrze 2022



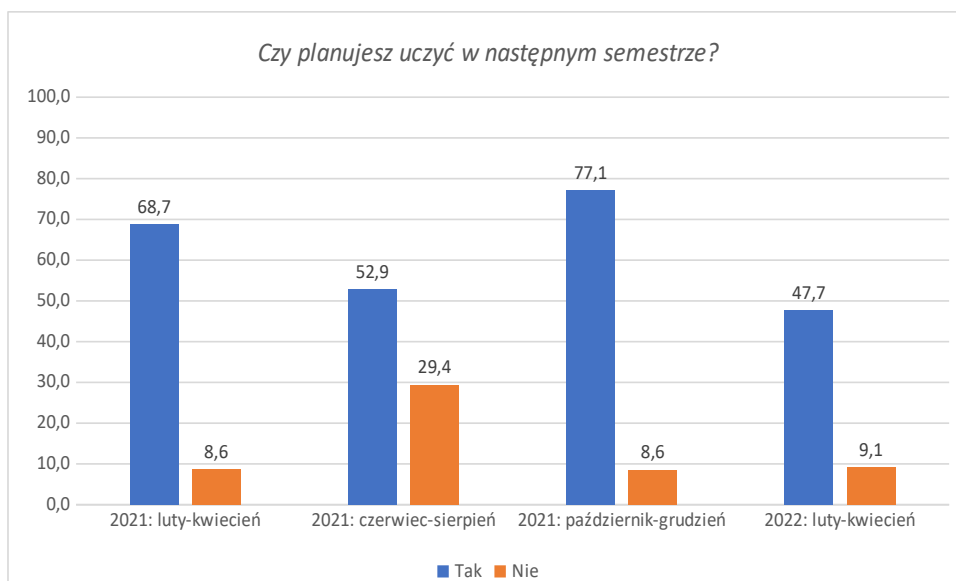
Dane w procentach. Liczebności prób i response rate podano w Tabeli 12. Na wykresie podano dokładne brzmienie pytania.

Ankiety wśród nauczycieli pomagają w zorientowaniu się w liczbie lektorów i lektorek chętnych uczyć w kolejnym semestrze, ocenić wartość technicznych rozwiązań (takich jak wspólna baza podręczników) i ocenić, czy lektorzy/lektorki chcą zmienić swoją grupę. Wykresy poniżej pokazują odsetki odpowiedzi w każdym z przypadków. Warto zwrócić uwagę na następujące wyniki:

- Liczba stałych lektorów i lektorek jest stosunkowo duża: stanowi około połowy lub więcej ogółu. Oparcie kursów na wolontariacie nie sprawia więc, by działania nie dało się planować długoterminowo. Jednocześnie w przypadku (wspomnianych wcześniej) sezonowych spadków liczby lektorów, warto rozważyć wprowadzenie (sezonowego) zatrudnienia lektorów. Uwaga: mogą oni prowadzić inne zajęcia, np. kursy wyspecjalizowane w przygotowywaniu do egzaminów.
- Lektorzy zamierzający uczyć w kolejnym semestrze przeważnie chcą uczyć tę samą grupę. Potwierdza to pozytywną ocenę atmosfery na zajęciach z ankiet wypełnianych przez uczestników i uczestniczki kursu.
- Portal lektorski stanowi obecnie narzędzie wykorzystywane przez wszystkich lektorów. Można zrezygnować z pytania o niego w kolejnych ankietach.

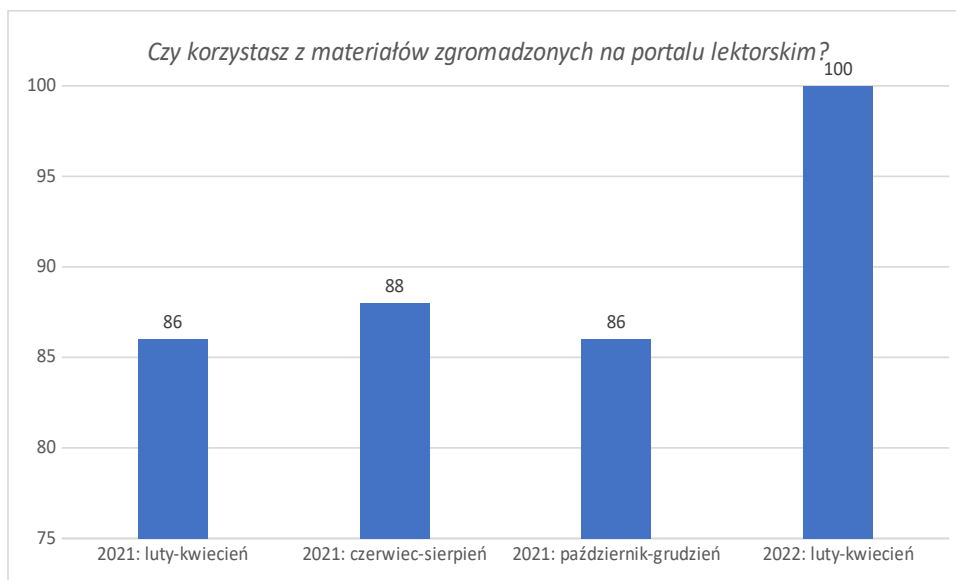


Rysunek 24 Gotowość dalszego nauczania: odsetki osób zgadzających się ze stwierdzeniem w tytule w ewaluacjach od lutego 2021 do kwietnia 2022.



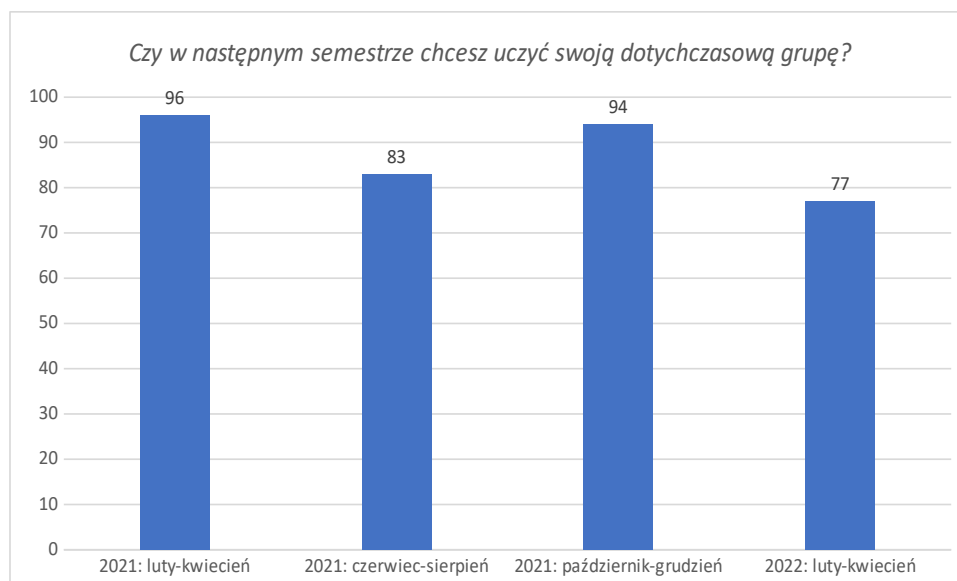
Dane w procentach. Liczebności prób i response rate podano w Tabeli 13. Na wykresie podano dokładne brzmienie pytania. Uwaga: W przypadku lutego i kwietnia jako twierdzące potraktowano deklaracje powrotu po przerwie jednego semestru. W przypadku pozostałych ankiet nie było takiej opcji odpowiedzi.

Rysunek 25 Korzystanie z portalu lektorskiego: odsetki osób zgadzających się ze stwierdzeniem w tytule w ewaluacjach od lutego 2021 do kwietnia 2022



Dane w procentach. Liczebności prób i response rate podano w Tabeli 13. Na wykresie podano dokładne brzmienie pytania.

Rysunek 26 Więzi z grupą: odsetki osób zgadzających się ze stwierdzeniem w tytule w ewaluacjach od lutego 2021 do kwietnia 2022



Dane w procentach. Liczebności prób i response rate podano w Tabeli 13. Na wykresie podano dokładne brzmienie pytania.

Dobre praktyki i rekomendacje

Do dobrych praktyk zespołu kursów polskiego wyraźnie widocznych na podstawie dotychczasowego monitoringu należy:

- Rzetelne i systematyczne zbieranie danych na różnych etapach działania (ankieta rekrutacyjna, regularne zebrania z lektor(k)ami przed i w trakcie trymestru, ankiety ewaluacyjne);
- Umiejętność mobilizacji dużej części uczestników i uczestniczek kursów do wypełniania ankiet ewaluacyjnych;
- Wykorzystywanie ankiet ewaluacyjnych do pracy z lektor(k)ami;
- Wykorzystywanie ankiet ewaluacyjnych do planowania pracy w kolejnych semestrach.

Wprawdzie stosowane narzędzia ewaluacji i monitoringu są wystarczające, to jednak warto zastanowić się nad ich niewielkimi modyfikacjami. Mogą do nich należeć:

- Dodatkowe spotkania w trymestrze dla prowadzących grupy niesłowiańskie;
- Pogłębienie ankiety ewaluacyjnej dla uczestników i uczestniczek kursu o dodatkowe pytania na temat samego procesu nauczania i jego rezultatów;
- Dopilnowanie, by opinie o kursie wyrażały również osoby, które postanowiły go nie ukończyć;
- Uzupełnienie narzędzi ewaluacji i monitoringu o formularze skargi.

Dodatkowo, w przypadku niedoboru wolontariuszek i wolontariuszy, warto zastanowić się nad zatrudnieniem dodatkowych prowadzących. Formuła zatrudnienia powinna być jednak na tyle jasna i odmienna od formuły nauczania wolontaryjnego, by wolontariusze i wolontariuszki nie czuli się pokrzywdzeni.