


Ryszard Necel

Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu  
Wydział Socjologii  
[necel@amu.edu.pl](mailto:necel@amu.edu.pl),  <https://orcid.org/0000-0001-6709-0862>

## Lokalna wspólnota wobec kryzysu wywołanego pandemią COVID-19 na przykładzie doświadczeń współpracy pracowników wielkopolskich instytucji pomocy społecznej z lokalnym partnerami

**Zarys treści:** Celem artykułu jest analiza doświadczeń współpracy pracowników społecznych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej na terenie województwa wielkopolskiego z lokalnymi aktorami społecznymi w celu przeciwdziałania skutkom pandemii COVID-19. W artykule przedstawiam wyniki badań przeprowadzonych metodami ilościowymi oraz jakościowymi na temat oceny współpracy głównych aktorów zaangażowanych w kooperację oraz jej podstawowe obszary. Badania ilościowe zrealizowane zostały techniką wspomaganego komputerowo wywiadu telefonicznego (*Computer-Assisted Telephone Interview*) oraz techniką wspomaganego komputerowo wywiadu internetowego (*Computer-Assisted Web Interview*) w czerwcu 2020 r. wśród pracowników społecznych zatrudnionych w instytucjach pomocy społecznej w Wielkopolsce. Badania jakościowe wykonano techniką indywidualnego wywiadu pogłębionego w kwietniu 2021 r. wśród 35 pracowników społecznych również zatrudnionych w instytucjach z Wielkopolski.

**Słowa kluczowe:** praca socjalna, pandemia COVID-19, społeczność lokalna, współpraca

### Wprowadzenie

Presja nowych wyzwań, przed jakimi stanęły instytucje pomocy społecznej w trakcie pandemii COVID-19, ukazała wagę ich współpracy z lokalną społecznością rozciągającą się od lokalnych aktywistów i wolontariuszy, poprzez organizacje pozarządowe, aż po sektor przedsiębiorstw. Konsekwencją pandemii była intensyfikacja starych problemów społecznych, takich jak chociażby przemoc (Buttell, Ferreira 2020, s. 197, Sánchez i in. 2020, s. 180), bezradność opiekuńczo-wychowawcza (Peltz i in. 2021), ale też ujawnienie się nowych kwestii społecznych, w tym: wykluczenie cyfrowe rodzin w kontekście nauczania zdalnego (Tsolou i in.

2021, s. 529) czy poczucie osamotnienia jako konsekwencja izolacji przestrzennej (Dahlberg 2021). Potrzeba szukania sposobów rozwiązywania tych problemów, przy jednoczesnym ograniczeniu możliwości bezpośrednich kontaktów społecznych oraz zmianach w sposobie organizacji pracy instytucji publicznych, otworzyła ośrodki pomocy społecznej na kooperację z otoczeniem społecznym.

W niniejszym artykule stawiam tezę, że pandemia COVID-19 dała asumpt do rozwoju obywatelskiej pracy socjalnej. Szukając jej aksjologicznych podstaw, należy wskazać na solidarność społeczną i współodpowiedzialność za dobro publiczne. Jej istotę dobrze oddaje Tomasz Kaźmierczak, postulując, aby pracę socjalną traktować jako praktykę obywatelską definiowaną poprzez „działania, które członkowie społeczności (obywatele) podejmują na rzecz tych współczłonków, którzy w życiu wspólnoty nie uczestniczą lub nie w pełni uczestniczą, po to, by stworzyć lub przywrócić im możliwość doświadczania pełni obywatelskości (...)” (Kaźmierczak 2006, s. 189). Ten sposób definiowania pracy socjalnej jest silnie zakorzeniony we współczesnych teoriach socjologicznych, np. w teorii kapitału społecznego Putnama (2008) czy w koncepcjach komunitariańskich wprost odwołujących się do lokalnej wspólnoty jako najlepszego gwaranta społecznego rozwoju (Etzioni 2012).

Analizowany w niniejszym artykule materiał empiryczny pochodzący z ankiet i wywiadów pogłębionych przeprowadzonych z pracownikami socjalnymi z województwa wielkopolskiego ukazuje, jak w praktyce pomagania realizowana była idea obywatelskiej wspólnoty integrującej się wokół potrzeb społecznych tych obywateli, którzy szczególnie mocno doświadczyli negatywnych konsekwencji pandemii COVID-19.

Przedstawione w artykule wyniki badań są elementem projektu badawczego realizowanego w latach 2020–2021 we współpracy Wydziału Socjologii UAM z Regionalnym Ośrodkiem Polityki Społecznej w Poznaniu na temat zaradności instytucji pomocy społecznej w czasie pandemii COVID-19. W projekcie brali udział: Monika Frąckowiak-Sochańska, Marcin Hermanowski, Tomasz Kasprzak, Anna Kotlarska-Michalska, Ryszard Necel i Marta Zaręba.

## Metodologia badań

W artykule stawiam za główny cel badawczy analizę doświadczeń pracowników socjalnych zatrudnionych w publicznych instytucjach pomocy społecznej na terenie województwa wielkopolskiego na temat współpracy z otoczeniem społecznym w celu zwalczania i łagodzenia skutków pandemii COVID-19. Odpowiedzi na tak postawiony problem szukałem, odwołując się do analizy materiału badawczego pochodzącego zarówno z badań ilościowych, jak i jakościowych przeprowadzonych wśród pracowników socjalnych świadczących usługi w trakcie pandemii na terenie województwa wielkopolskiego. Na podstawie badań ilościowych możliwe było przetestowanie następujących hipotez: ocena współpracy z otoczeniem w celu zapobiegania, zwalczania lub łagodzenia skutków pandemii zmienia się w zależności od rodzaju gminy, jaką reprezentuje respondent, wielkości reprezentowanej

instytucji, doświadczenia zawodowego czy rodzaju zajmowanego stanowiska. Badania jakościowe pozwoliły odpowiedzieć na pytania o głównych partnerów współpracujących w pandemii z ośrodkiem pomocy społecznej oraz przyrzeć się bliżej formom wsparcia udzielanym w kooperacji z otoczeniem społecznym.

Badania ilościowe zrealizowane zostały techniką wywiadu wspomaganego komputerowo (CAWI – *Computer-Assisted Web Interview*) od 20 maja do 1 czerwca 2020 r. wśród 176 pracowników socjalnych oraz 108 kierowników/dyrektorów zatrudnionych zarówno w ośrodkach pomocy społecznej, jak i powiatowych centrach pomocy rodzinie w województwie wielkopolskim. Badania jakościowe przeprowadzono techniką indywidualnego wywiadu pogłębionego wśród 35 pracowników socjalnych, natomiast analiza empiryczna w niniejszym artykule bazuje na wypowiedziach zebranych z 24 wywiadów<sup>1</sup>. Wywiady zrealizowano w marcu i kwietniu 2021 r. Zarówno w badaniach ilościowych, jak i jakościowych kluczowym kryterium doboru respondentów było świadczenie pracy w instytucjach pomocy społecznej z województwa wielkopolskiego oraz posiadanie doświadczenia w pracy w trakcie pandemii COVID-19.

## Ocena współpracy

W trakcie badań ilościowych jednym z interesujących mnie obszarów badawczych była ocena pracowników socjalnych na temat współpracy z podmiotami z ich najbliższego otoczenia. Respondentom przedstawiono listę organizacji z prośbą o odpowiedź na następujące pytanie: „Jak Pani/Pan ocenia współpracę w celu zapobiegania, zwalczania lub łagodzenia skutków pandemii?”<sup>2</sup>. Na podstawie analiz stwierdzono, że pracownicy socjalni w czasie pandemii najwyżej ocenili współpracę z: policją (średnia 4,44; odchylenie standardowe SD  $\pm 0,81$ ), organizacjami pozarządowymi (4,29; SD  $\pm 0,82$ ), grupami nieformalnymi (4,15; SD 0,92), Wielkopolskim Urzędem Wojewódzki w Poznaniu (4,15; SD  $\pm 0,86$ ). Wśród instytucji, z którymi współpracę oceniono najniższej, znalazły się: podmioty ekonomii społecznej (3,61; SD  $\pm 0,9$ ), placówki ochrony zdrowia (3,75; SD  $\pm 1,07$ ), kościoły i organizacje kościelne (3,76; SD  $\pm 0,98$ ), placówki oświatowe (3,92; SD  $\pm 0,84$ ). Na podstawie analizy danych ilościowych można wyróżnić również podmioty, z którymi pracownicy socjalni najczęściej deklarowali brak współpracy, były to podmioty ekonomii społecznej, kościoły i organizacje kościelne oraz grupy nieformalne.

Analizy statystyczne potwierdziły większość stawianych hipotez badawczych. Jak się okazuje, oceny współpracy z otoczeniem były zróżnicowane w zależności

<sup>1</sup> Każdy wywiad został oznaczony literą „W” oraz nadano mu numer. Cztery wywiady przeprowadzono z pracownikami socjalnymi z gmin wiejskich (wywiady W8, W9, W32, W33), pozostałe w gminach miejsko-wiejskich lub miejskich. Wszyscy respondenci charakteryzowali się dużym stażem pracy w ośrodku pomocy społecznej.

<sup>2</sup> Respondenci dokonywali oceny na skali od 0 do 4, gdzie przyjęto, że: 0 – zdecydowanie zła, 1 – raczej zła, 2 – trudno powiedzieć, 3 – raczej dobra i 4 – zdecydowanie dobra. Odpowiedź: „Brak współpracy w zakresie pandemii” traktowano jak brak danych.

od tego, czy respondent reprezentował gminę miejską, wiejską czy miejsko-wiejską (test Kruskala-Wallisa oraz test Dunna). Rodzaj gminy istotnie statystycznie różnicował oceny współpracy z kościołem i organizacjami kościelnymi ( $p = 0,005$ , poziom istotności  $<0,05$ ). Przyglądając się bliżej uzyskanym średnim, można stwierdzić, że oceny współpracy były wyższe w gminach miejsko-wiejskich i miejskich i wynosiły odpowiednio: 3,91,  $SD \pm 1$  oraz 3,97,  $SD \pm 0,97$  niż średnie w gminach wiejskich, które osiągały wyniki 3,45,  $SD \pm 0,83$ . Ocena współpracy z policją również była w sposób istotny statystycznie zależna od rodzaju reprezentowanej gminy ( $p = 0,009$ , poziom istotności  $<0,05$ ). Współpracę z policją istotnie lepiej oceniono w gminach wiejskich (4,61;  $SD \pm 0,74$ ) niż w gminach miejsko-wiejskich (4,37;  $SD \pm 0,87$ ).

Na ocenę współpracy wpływało również to, jak duży ośrodek pod względem liczby zatrudnionych pracowników reprezentował pracownik socjalny. Wielkość ośrodka różnicowała oceny współpracy z grupami nieformalnymi (test Kruskala-Wallisa oraz test Dunna) ( $p = 0,016$ , poziom istotności  $<0,05$ ). Współpracę tę istotnie lepiej oceniali pracownicy instytucji zatrudniających 41–80 pracowników (4,58;  $SD \pm 0,62$ ) niż respondenci z pozostałych instytucji. Różnice w ocenach z uwagi na wielkość instytucji odnotowano również w przypadku placówek oświatowych ( $p = 0,016$ , poziom istotności  $<0,05$ ). Pracownicy największych instytucji oceniali współpracę istotnie gorzej niż pozostali respondenci. Różnice w ocenach współpracy dotyczyły również ośrodków wsparcia dziennego ( $p = 0,027$ , poziom istotności  $<0,05$ ). W tym przypadku pracownicy instytucji zatrudniających 21–40 i 41–80 pracowników oceniali tę współpracę znacznie lepiej, a średnie oceny wynosiły odpowiednio: 4,22,  $SD \pm 0,97$ , 4,4,  $SD \pm 0,72$  niż pracownicy instytucji zatrudniających ponad 80 pracowników (3,67;  $SD \pm 0,96$ ).

Znaczące w ocenie współpracy było również stanowisko pracy zajmowane w ośrodkach pomocy społecznej. Zastosowane testy statystyczne (test Manna-Whitneya) wskazują jednoznacznie, że kadra zarządzająca instytucji istotnie lepiej niż pracownicy socjalni ocenia współpracę z takimi instytucjami, jak: podmioty ekonomii społecznej ( $p = 0,022$ , poziom istotności  $<0,05$ ), Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej ( $p = 0,005$ , poziom istotności  $<0,05$ ), inne jednostki organizacyjne pomocy społecznej na poziomie gminy lub powiatu ( $p = 0,009$ , poziom istotności  $<0,05$ ), Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu ( $p < 0,001$ , poziom istotności  $<0,05$ ) i policja ( $p = 0,004$ , poziom istotności  $<0,05$ ). Staż pracy nie różnicował istotnie badanych w opinii na temat współpracy z otoczeniem społecznym w zakresie przeciwdziałania skutkom pandemii.

## Lokalni partnerzy ośrodków pomocy społecznej w czasie pandemii

Analiza materiału empirycznego pochodzącego z badań jakościowych pozwoliła na pogłębienie kwestii jakości kooperacji. W trakcie indywidualnych wywiadów pogłębionych zadano respondentom pytanie otwarte: „Z kim najczęściej

współpracowali w trakcie pandemii w celu wspierania osób zgłaszających się po pomoc?”. Na podstawie zebranego materiału empirycznego można sformułować ogólną obserwację, że pandemia COVID-19 w Polsce znacznie wpłynęła na zakres współpracy ośrodków pomocy społecznej z przedstawicielami lokalnej społeczności, wprowadzając do praktyki współdziałania nowych aktorów, a ograniczając niekiedy zakres kooperacji z dotychczasowymi instytucjami. Z jednej strony pracownicy socjalni dzielili się doświadczeniami znacznie intensywniejszej współpracy z lokalnymi służbami mundurowymi niż miało to miejsce wcześniej. W tym kontekście wskazywano na nawiązywanie relacji głównie ze strażą pożarną i policją. Respondenci określali charakter tej współpracy, używając sformułowań typu: „liczyć na pomoc”, „wesprzeć”, „współpracować”, „polegać na”. Poniżej przedstawiono kilka wypowiedzi wskazujących na duże znaczenie kooperacji ze służbami mundurowymi w czasie pandemii:

I jeżeli my tu się mobilizujemy, jeżeli jest jakaś akcja, to się mobilizujemy, to zarazem możemy liczyć na pomoc jako ośrodek pomocy społecznej straży pożarnej i komisariatu policji, więc tak lokalnie wiemy, kto na czym i w jakim zakresie może jakby wesprzeć siebie. (W3)<sup>3</sup>

No na pewno ze strażą współpracujemy. Straż pożarna, to na pewno z nią współpracujemy. (W25)

Przez część respondentów współpraca ze służbami mundurowymi była traktowana jako uzupełnienie deficytów w kooperacji z organizacjami pozarządowymi oraz wolontariuszami. Dobrym przykładem tego sposobu myślenia o policji i straży jako swoistej alternatywy dla trzeciego sektora są poniższe opinie:

Nie współpracuję z wolontariuszami. Nikt tutaj bezpośrednio się do nas nie zgłaszał jako wolontariusz, ani też ja nie szukałam takiego kontaktu ani takiej potrzeby, tak. Raczej no pracownicy socjalni, pracownicy ośrodka, którzy mają rozpoznanie w terenie przy pomocy właśnie straży pożarnej te potrzeby żeśmy zabezpieczali. (W6)

W takiej małej miejscowości jak nasza nie ma organizacji pozarządowych polegamy na straży pożarnej, żeby pomóc naszym mieszkańcom. Zawsze też możemy liczyć na policję. (W34)

Analizując wypowiedzi przedstawicieli instytucji pomocy społecznej na temat głównych partnerów we współpracy w czasie pandemii, można stwierdzić, że zmienną znacznie różnicującą ich opinie jest rodzaj reprezentowanej instytucji. Okazuje się, że postrzeganie służb mundurowych jako głównego partnera było szczególnie istotne dla pracowników socjalnych pracujących w środowiskach

<sup>3</sup> Wszystkie wypowiedzi badanych podano w oryginalnym brzmieniu, z uwzględnieniem jedynie koniecznych poprawek interpunkcyjnych.

wiejskich i w małych miastach. Być może wynika to z faktu bezpośredniej znajomości między przedstawicielami poszczególnych służb w mniejszych środowiskach lub też ze słabości sektora pozarządowego na tych terenach. Kwestia ta wymagałaby pogłębionych badań empirycznych.

Z wypowiedzi pracowników socjalnych działających na terenach wiejskich wynika, że istotnym partnerem we współpracy z ośrodkami pomocy społecznej byli sołtysi. Respondenci, określając relację z nimi jako przedstawicielami lokalnej społeczności, używali określeń typu: „pośrednik”, „informator”, „diagnosta”. W kontekście diagnoz mówiących o słabnącej roli wiejskich liderów jako aktorów nieposiadających współcześnie formalnej władzy i których pozycja jest marginalizowana (Matysiak 2013) to pandemia COVID-19 w wielu przypadkach zrewitalizowała tę funkcję społeczną. Poniższej cytuję wypowiedzi, w których respondenci opisują sołtysa jako „opiekuna wsi” oraz jako „pierwszy kontakt”:

W czasie pandemii mamy bardzo dobrą współpracę z sołtysami. Wszystko co na bieżąco wiemy o mieszkańcach wsi to zwykle jest informacja właśnie od tych opiekunów wsi. Dotyczy to szczególnie osób, którym wcześniej nie pomagaliśmy, kiedy nie znamy klienta. Wtedy fakt, że potrzeba pomocy jest, to wychodzi od sołtysa właśnie. (W31)

Z sołtysiem kontaktujemy się jako pierwszym. Mówimy, że jest przypadek izolacji pod tym i tym adresem, i czy orientuje się jaka jest sytuacja tej rodziny. Jak jakieś akcje, zbiórki się robi w gminie to też z ich pomocą to się odbywa. To jest nasz taki pierwszy kontakt. (W34)

Bez względu na wielkość ośrodka pandemia COVID-19 zintensyfikowała relacje między instytucjami samorządowymi z różnych gmin w województwie wielkopolskim. Zdecydowana większość badanych podkreślała fakt, że częściej niż dotychczas współpracuje z innymi gminami, instytucjami, wymieniając się informacjami na temat możliwości pomocy czy dzieląc się własnymi doświadczeniami w przeciwdziałaniu pandemii. Tworzenie się swoistych mikrosieci współpracy można rozumieć jako remedium na poczucie chaosu informacyjnego, którego doświadczenie było jednym z głównych barier w świadczeniu efektywnej pomocy (Frąckowiak-Sochańska i in. 2020). Wyniki badań pokazują, że podejmowane formy współpracy mają charakter „miękki”, tzn. niefinansowy, i polegają na działaniach komunikacyjnych oraz udzielaniu szeroko rozumianego wsparcia merytorycznego między partnerami:

W czasie pandemii dużo nam daje rozmowa z koleżankami z innych instytucji. Maile, telefony do innych ośrodków, co robią, jak robią na przykład te, które były pozamykane, w sensie tak że na przykład, gdzie przytrafił się covid i trzeba było zamknąć, jak sobie radzili, jak można pomagać. Dzieliłiśmy się różnymi uwagami, wspieraliśmy się i dzwoniłiśmy. (W23)

W czasie pandemii kluczowa była również współpraca z samorządem województwa wielkopolskiego. Oczywiście kooperacja ta była obecna również przed pandemią, ale w jej trakcie szczególnie podkreślano rolę Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Poznaniu, który udzielał lokalnym instytucjom wsparcia o charakterze finansowym w ramach projektu „STOP COVID-19. Bezpieczne systemy społeczne w Wielkopolsce” (<https://rops.poznan.pl/projekty/stop-covid-19/>) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

W trakcie wywiadów często pojawiał się wątek współpracy z sektorem pozarządowym, która może być realizowana poprzez wspólne działania z organizacjami pozarządowymi, wolontariuszami, czy oddolnymi, nieformalnymi inicjatywami obywatelskimi. Doświadczenia zawodowe w nawiązywaniu współpracy z tak rozumianym społeczeństwem obywatelskim były różne. Jeśli chodzi o organizacje pozarządowe, to część pracowników socjalnych podkreślała ich istotną rolę w ograniczeniu skutków pandemii, szczególnie wśród osób starszych:

Na naszym terenie mamy dość prężnie działające organizacje i to one same wyszły z inicjatywą wspierania nas i pomagania seniorom. (W21)

Są to też grupy nieformalne, koła gospodyń wiejskich, poradnie, zespoły parafialne Caritas, system wsparcia czy to jak już mówiłam dotyczy przede wszystkim osób starszych. (W30)

Jeden z respondentów podzielił się obserwacją, że w czasie pandemii COVID-19 wręcz zintensyfikowały się relacje z organizacjami pozarządowymi:

Natomiast współpracowaliśmy i ciągle współpracujemy z organizacjami pozarządowymi i nawet powiedziałabym, że współpraca ta, że tak powiem, uległa takiemu zwiększeniu i takiej większej intensywności. No ponieważ pandemia jak to zawsze ma wpływ na te nasze różne zachowania i nasze potrzeby. I w tej chwili wręcz przeciwnie, więcej współpracujemy z organizacjami niż poprzednio. Do organizacji się zgłaszają osoby, które wymagają wsparcia i ten kontakt no musi być między nami organizacjami, żebyśmy wspólnie wypracowali jakieś rozwiązania, tak? (W17)

Odmienne doświadczenia mieli przedstawiciele środowisk wiejskich, w których to zdecydowanie rzadziej podejmowano współpracę z instytucjami trzeciego sektora:

My tu, takich jakichś bardzo prężnych organizacji pozarządowych, które by typowo działały, tak powiem na naszym terenie w dziale pomocy społecznej to nie mamy za bardzo. (W22)

Znaczy się, nie, w środowiskach wiejskich nie ma tyle organizacji pozarządowych, które działają na rzecz osób, nie? W mieście, w mieście tak, ale na wsi nie ma. (W32)

Doświadczenia badanych znacznie różniły się również w ocenie współpracy z wolontariuszami. Pracownicy socjalni na terenach wiejskich i w mniejszych miastach często podkreślali swój sceptycyzm wobec idei wolontariatu w czasie pandemii. W ich ocenie wynikało to często z braku zainteresowania tego typu aktywnością ze strony mieszkańców:

Nie współpracujemy z wolontariuszami, bo po pierwsze nie ma chętnych do wolontariatu na rzecz ośrodka pomocy społecznej i myślę też że na razie nie ma takiej potrzeby, ponieważ swoją kadrą staramy się zabezpieczyć potrzeby mieszkańców. (W7)

Inni pracownicy instytucji pomocy społecznej z terenu województwa wielkopolskiego, nie kwestionując potrzeby kooperacji w wolontariuszami, podkreślali obawę o bezpieczeństwo tych osób oraz klientów zgłaszających się po pomoc:

Ze względów higienicznych nie chcemy doprowadzać do mieszania kontaktu. Jest bardzo dużo kwarantann to nie możemy sobie pozwolić na dodatkowe ryzyko. Raczej opieramy się o własne kadry. (W8)

Wypowiedzi sceptyczne wobec idei wolontariatu w czasie pandemii COVID-19 były dominujące, ale warto podkreślić, że w toku prowadzonych wywiadów niektórzy respondenci przedstawiali przykłady dobrych praktyk dotyczących współpracy z wolontariuszami w swoich gminach. Przy czym zdecydowanie częściej tego typu obserwacjami, podobnie jak w przypadku relacji z organizacjami pozarządowymi, dzielili się pracownicy socjalni z ośrodków miejskich niż wiejskich:

Systematyczna, stała taka pomoc, która już była wcześniej realizowana, ale teraz jak gdyby uległa nasileniu, dotyczyła przede wszystkim wsparcia seniorów w bezpłatną pomoc w zrobieniu i dostarczaniu zakupów, leków, w załatwieniu sprawy urzędowych, w utrzymywaniu kontaktów z najbliższym otoczeniem. (W30)

My na przykład w Klubie Integracji Społecznej mamy taką grupę samopomocową i ona się nazywa [nazwę grupy usunięto – przyp. autora] i panie się spotykały, miały zajęcia online prowadzone przez klub integracji społecznej i na przykład w tym sezonie teraz jesienno-zimowym dziergały szaliki, czapki, które potem pracownicy socjalni zanosili bezdomnym i innym potrzebującym więc oni, one też chcą coś zrobić od siebie. (W4)

W wywiadach z pracownikami socjalnymi na temat doświadczeń współpracy w czasie pandemii ważnym punktem odniesienia była rodzina osoby potrzebującej wsparcia, z którą często współpracowano w celu świadczenia usług opiekuńczych. Tego typu relacje szczególnie zintensyfikowały się w sytuacji lockdownu i ograniczonych z tego powodu bezpośrednich kontaktów społecznych między przedstawicielami służb społecznych a osobami potrzebującymi pomocy. Dobrą



egzemplifikacją funkcji rodziny w zabezpieczeniu potrzeb opiekuńczych najbliższych są dwie poniższe wypowiedzi respondentów:

Był ten moment, że te usługi były ograniczone do minimum, czyli właściwie opiekuńki chodziły do osób rzeczywiście samotnych, leżących, a tam gdzie była rodzina no to prosiliśmy tą rodzinę o wsparcie. Bo wie pani, no jak ten początek był tak trudny, nie wiedzieliśmy jak to zrobić, a wiedzieliśmy, że dzieci mieszkają w tym samym domu albo piętro niżej albo trzy domy dalej no to prosiliśmy też o współpracę. (W27)

Mówię, część sytuacji w rodzinach była taka, że jeżeli ktoś, stan zdrowia tej osoby, która korzystała z usług opiekuńczych pogarszał się albo wymagała hospitalizacji, to wtedy, mówię to nie możemy powiedzieć, bo bardzo się zaangażowały rodziny, żeby, żeby wesprzeć te osoby starsze, nie. (W20)

Z wywiadów wylania się jeszcze jeden partner w działaniach na rzecz przeciwdziałania skutkom pandemii COVID-19. Są nim przedstawiciele sektora prywatnych przedsiębiorstw. W dotychczasowych analizach dotyczących pracy socjalnej w lokalnych środowiskach rzadko podkreślano ich rolę z uwagi na odrębną logikę funkcjonowania w porównaniu z sektorem instytucji społecznych oraz z uwagi na odmienne podstawy aksjonormatywne obu sektorów (Necel 2019). W trakcie pandemii COVID-19 przedstawiciele instytucji pomocy społecznej często zwracali się po pomoc do lokalnych przedsiębiorców, co pozwoliło, przy wykorzystaniu odmiennych kapitałów, wspólnie angażować się na rzecz lokalnych społeczności. Z poniższych wypowiedzi wynika, że współpraca dotyczyła głównie organizacji pomocy żywnościowej:

Świetny pracodawca, dobry człowiek, który mi organizował za pół darmo wigilię dla bezdomnych dla seniorów. (W27)

Prywatni przedsiębiorcy też, natomiast współpracujemy ze sklepami, z aptekami prywatnymi, więc tutaj mamy też taką wymianę w sensie, że tutaj nie ma żadnych trudności, żeby zakupy zrobić, czy żeby przygotować paczkę i tak dalej. (W28)

Zadając badanym pytanie o to, z kim najczęściej współpracowali w trakcie pandemii, często w odpowiedzi słyszeliśmy, z kim współpraca była ograniczona mimo znaczących potrzeb w tym zakresie. Otóż zdecydowana większość respondentów, dzieląc się swoim doświadczeniem w pomocy osobom starszym i chorym, podkreślała problem ograniczonego kontaktu z lokalnymi przychodniami lekarskimi oraz z lekarzem podstawowej opieki zdrowotnej:

Dodzwonić się do lekarza rodzinnego to graniczy z cudem. Potrzebujemy zwiększenia usług opiekuńczych i my nie możemy uzyskać zaświadczenia lekarskiego, bo jednego lekarza rodzinnego nie ma, ten drugi ma tylu pacjentów, że on telefonu nie odbierze. (W4)

Najbardziej chyba nam się marzy współpraca ze służbą zdrowia. To chyba najbardziej kuleje, ale kuleje także, gdy nie ma pandemii, chodzi o samo zgłaszanie klientów po to, żeby lekarz rodziny ich odwiedził w miejscu zamieszkania. O to, żeby skierował do szpitala, skierował na jakieś badania. To kuleje i kuleje i w pandemii jeszcze bardziej zakulało. No, bo wiadomo, oni nie przyjmowali nikogo i to było największym problemem. (W16)

Osobnym zagadnieniem była współpraca z kuratorami sądowymi, która często jest konieczna w pracy z rodzinami z problemami opiekuńczo-wychowawczymi:

Znaczy tak, jeżeli chodzi o zespoły kuratorskiej służby sądowej, to niestety muszę z przykrością powiedzieć, że oni się zupełnie zamknęli, także absolutnie się nie kontaktowali z podopiecznymi i w zasadzie no pracownicy mi się żalili, że no nie mają żadnej wiedzy, co się dzieje z rodziną i tutaj do asystentów wydzwaniali, czy do moich pracowników, żeby się zorientować jak sytuacja wygląda. (W21)

Ale z kuratorem no niestety mieli swoje ograniczenia i to się też ograniczało tylko i wyłącznie do kontaktu telefonicznego, gdyż no oni mieli zakaz wyjazdów i koniec, nie było możliwości, żeby do nas tutaj przyjechali porozmawiać, tylko wszystko załatwiano się telefonicznie. (W5)

## **Nowe obszary współpracy ośrodków pomocy społecznej z lokalną społecznością**

Dotychczas przeprowadzone analizy wskazują na mozaikowość współpracy na rzecz przeciwdziałania skutkom pandemii COVID-19 w województwie wielkopolskim. Powyższy opis bogatego doświadczenia pracowników ukazany w wielości i różnorodności podmiotów podejmujących współpracę z ośrodkiem pomocy społecznej pozwala pójść o krok dalej i zadać pytanie o główne obszary podejmowanej kooperacji.

W pierwszej kolejności wskażę na sferę współpracy, którą określić można mianem responsywności i uważności względem potrzeb osób i grup szczególnie zagrożonych skutkami pandemii. Okazuje się, że przedstawiciele lokalnej społeczności są dla pracowników socjalnych przekątnikiem potrzeb określonego środowiska społecznego. W lokalnej sferze publicznej, w której aktywnie działają organizacje pozarządowe, w tym również organizacje kościelne, ośrodki pomocy społecznej są na bieżąco informowane o sytuacji osób i rodzin wymagających wsparcia. Pracownicy socjalni określali funkcje trzeciego sektora jako instytucji sygnalizujących, alarmujących w sytuacji potrzeby niesienia pomocy:

Jeżeli chodzi o kościelne, wyznaniowe związki, to tak, mamy na swoim terenie Caritas i też z nimi współpracujemy. Głównie jest to wymiana dotycząca rozpoznawania osób, którym należałoby pomóc. Także to jest Caritas Polska działający przy

parafii i to jest kościół ewangelicznych chrześcijan i to jest takie alarmowanie, jak coś się dzieje. (W2)

Nasze lokalne stowarzyszenie ma pod swoją opieką osoby niepełnosprawne i jak w ich rodzinach pojawiały się problemy w związku z pandemią, zakupy, kontakt z lekarzem, to nas pytali o pomoc. Oni byli takimi sygnalistami. (W9)

Rolę tzw. lokalnych sygnalistów podejmowali również lokalni liderzy społeczności. W środowiskach wiejskich byli to szczególnie sołtysi, o których znaczeniu pisałem we wcześniejszym rozdziale niniejszego artykułu, ale badani podkreślali również rolę radnych, do których mieszkańcy zgłaszają się z konkretnymi problemami:

Myśmy obdzwonili wszystkich sołtysów, wszyscy sołtysi widzieli, że jest taki program [akcja Wspieraj Seniora – przyp. autora], wiedzieli, że mogą się zgłaszać, jak ktoś będzie potrzebujący. (W22)

Zauważyłam, że w czasie pandemii uaktywnili się radni i jak ktoś się zgłosi z jakąś sprawą do nich, to oni często dzwonią do nas z prośbą o pomoc. Wiele osób dzisiaj straciło już źródło dochodu, bo COVID, problemy ze zdrowiem się pojawiły, więc pytają wtedy, jak my możemy tym ludziom pomóc. (W23)

Z jednej strony badani podkreślali akcyjność tego typu współpracy, która dotyczy konkretnej sytuacji problemowej i wymaga interwencji „tu i teraz”. Z drugiej jednak strony, można zakładać, że skuteczność tych działań akcyjnych pozwoli w przyszłości na wypracowanie modelu współpracy, w którym przedstawiciele lokalnych społeczności w swój „modus operandi” aktywności obywatelskiej wpiszą praktykę alarmowania instytucji pomocy społecznej o zaistniałych kwestiach społecznych.

Kolejnym obszarem wzajemnej współpracy była aktywizacja lokalnych społeczności, których uczestnictwo w życiu społecznym było znacznie ograniczone na skutek obostrzeń epidemiologicznych. W sytuacji pandemii była to współpraca z lokalnymi partnerami społecznymi na polu animacji czasu wolnego czy współtowarzyszenia osobom samotnym w życiu codziennym. Kooperacja z innymi aktorami społecznymi pozwoliła ośrodkom pomocy społecznej, skupionym w tym czasie przede wszystkim na zabezpieczeniu podstawowych potrzeb socjalno-bytowych, poszerzyć obszar działań pomocowych o rozwój aktywności społecznej. Cytowani poniżej respondenci podają przykłady udanych inicjatyw zorganizowanych we współpracy z organizacjami pozarządowymi i wolontariuszami:

Mieliśmy zapobieganie negatywnym skutkom pandemii, wspólnie ze stowarzyszeniem organizowaliśmy dla mieszkańców takie działania sportowe, typu zajęcia właśnie nordic walking, jakiś zdrowy kręgosłup, i też taki rajd rowerowy dla mieszkańców, żeby jakby wyciągnąć ich z domu, wyciągnąć ich na świeższe powietrze,

żeby troszeczkę zaczęli lepiej funkcjonować. To jest taka współpraca jakby w tych obszarach tutaj. (W14)

Aktywizowanie wolontariuszy do rozwoju usług na przykład w innych obszarach, czyli to związane z towarzyszeniem osoby starszej, z zagospodarowaniem czasu wolnego. (W30)

Kolejnym obszarem współpracy była opiekuńczość. Ośrodki pomocy społecznej oferują utrwalone praktyki opiekuńcze w określonym zakresie, konkretnym grupom odbiorców, działając w ramach obowiązującego porządku prawnego wyznaczonego przez ustawę o pomocy społecznej (Dz.U. z 2004 r., nr 64, poz. 593). W konsekwencji opieka jest pojęciem samoograniczającym ośrodki pomocy społecznej do określonego katalogu działań, które mogą być realizowane przez osoby o konkretnych kwalifikacjach i kompetencjach. Silnie zinstytucjonalizowany system opieki okazał się w wielu sytuacjach niewydolny wobec wyzwań opiekuńczych związanych z pandemią COVID-19. Pracownicy socjalni korzystali zatem ze wsparcia wolontariuszy w wykonywaniu jeszcze do niedawna prozaicznych czynności, które w czasie kwarantanny okazały się dla wielu niemożliwe do samodzielnej realizacji, np. wyprowadzenie psa na spacer, codzienne wyrzucanie śmieci, wizyta w aptecce:

Wolontariatem, który jest na terenie naszej gminy i to były osoby, które no wsparły nas jeżeli chodzi o wyprowadzanie w czasie kwarantanny, czy też w czasie choroby zwierząt, czyli psów – na spacer. (W20)

Można było liczyć na pomoc sąsiedzka między ludźmi i wtedy już ten pracownik socjalny nie musiał za kogoś śmieci wyrzucać, bo wiedzieliśmy, że w jego otoczeniu jest ktoś kto w takich drobnych rzeczach pomoże. (W14)

Ta nowa opiekuńczość wykształcona w czasie pandemii COVID-19 we współpracy ośrodków pomocy społecznej ze środowiskiem lokalnym polegała również na organizowaniu zakupów dla osób znajdujących się w domowej izolacji. Potrzeba tego typu pomocy nie była konsekwencją niskich dochodów gospodarstw domowych, ale wynikała z niemożności opuszczenia mieszkania przez osoby chore i ich współdomowników. Znamienne jest to, że wsparcie tego typu otrzymywały głównie osoby starsze:

Mieliśmy jak tak na początku pandemii to mieliśmy kilku wolontariuszy, którzy pomagali nam też w robieniu zakupów dla seniorów, bo było ich dosyć sporo na początku pandemii. (W26)

Jedna osoba organizowała pomoc w formie dowożenia posiłków do osób starszych. Ale to nie były jak gdyby w porozumieniu nie wiem jakoś tam z nami czy jakoś, że my prosiliśmy o taką pomoc. Oni po prostu sami z siebie przez pewien okres

krótki, ale jak gdyby na podstawie swoich zapotrzebowań, swojej wiedzy itd. te posiłki rozwozili, tak. Ja to tam oceniałam jako bardzo pozytywną rzecz i fajną. (W6)

Pracownicy socjalni, w tym asystenci rodziny, angażowali się również w obszarze wspierania dzieci i młodzieży w zdalnej edukacji. Jest to kolejny przykład pracy socjalnej, która w sytuacji nowych wyzwań efektywnie funkcjonuje w celu przeciwdziałania procesom marginalizacji społecznej. Dzięki współpracy z nauczycielami i pedagogami szkolnymi pracownicy socjalni mogli interweniować w sytuacji barier w dostępie do zdalnej edukacji:

Asystenci rodziny jeździli do niektórych rodzin, bo nauczyciele kontaktowali się z nami, że rodzice na przykład nie umieją obsłużyć sprzętu, dzieci też tam miały problemy z połączeniem się, dlatego nasi asystenci jeździli i pomagali tym rodzinom. Tym dzieciom, które miały problemy. (W32)

Wie Pani co, jeżeli chodzi o pracę taką w ośrodku, to zwiększył się na pewno kontakt z pedagogami szkolnymi z uwagi na to, że pedagodzy informowali nas, że są dzieci, które nie logują się na LIBRUS-a, czy na te platformy nauki zdalnej i żeby się zainteresować sytuacjami tych rodzin. I to były często rodziny, które do tej pory nie korzystały z naszej pomocy, więc staraliśmy się, no wesprzeć, dowiedzieć się, co się dzieje, czy tam są jakieś problemy wychowawczo-opiekuńcze, no, staraliśmy się zaangażować w to. (W20)

Dobrym przykładem zaangażowania ośrodków pomocy społecznej w edukację zdalną dzieci była inicjatywa opisywana przez jednego z rozmówców realizowana we współpracy z wolontariuszami:

My w ramach wolontariatu realizujemy program [nazwę programu usunięto – przyp. autora], gdzie dzieciak przychodzi do wolontariatu, przychodzi wolontariusz i udziela mu tych korepetycji. (W4)

## Pozytywne aspekty kryzysu

Tendencja do poszukiwań pozytywnych aspektów sytuacji kryzysowych jest uniwersalnym doświadczeniem człowieka (Krajewski i in. 2021). Ujawnia się ona nie tylko w życiu codziennym, ale jest też charakterystyczna dla osób pracujących w zawodach pomocowych. W trakcie analizy materiału empirycznego również można było dostrzec pozytywne orientacje wobec kryzysu wywołanego pandemią. Nie była to z pewnością dominująca narracja wśród pracowników socjalnych, którzy zdecydowanie częściej w trakcie wywiadów dzielili się swoimi obawami, lękami i wyzwaniem związanymi z zaistniałą sytuacją, ale można wyróżnić kilka obserwacji poczynionych przez badanych na temat pozytywnych aspektów pandemii COVID-19. Warto podkreślić, że zdecydowana większość tych ocen jest

pochodną pozytywnych doświadczeń we współpracy i wynika z nawiązywania relacji z przedstawicielami środowiska lokalnego. Poniżej w formie listy głównych wątków przedstawiam kwestie wyróżnione przez pracowników socjalnych z województwa wielkopolskiego:

- zwiększenie się widoczności ośrodków pomocy społecznej wśród mieszkańców lokalnych wspólnot:

Instytucja pomocy społecznej została tak bardzo pozytywnie postrzegana przez mieszkańców, no, mimo zwiększenia naszych obowiązków. Myślę, że no to było takie miłe, że te osoby dziękowały, że się interesujemy, że dzwonic, że do tej pory, tak, że do tej pory nie wiedziały, że coś takie w ogóle jest możliwe. (W20)

- uznanie dla zawodów pomocowych:

Pracownicy ośrodka pomocy stali się osobami cieszącym się dużym uznaniem i byli i są rozpoznawalni, szczególnie dotyczyło to zadań realizowanych na rzecz osób starszych. (W30)

- zwiększenie poczucia solidarności międzysektorowej i uświadomienie potrzeby kooperacji:

No myślę, że tu musimy zdać sobie sprawę, że pandemia to czasy takiej nie tylko refleksji takiej codziennej, ale też wzajemnego uczenia się i na pewno ten wypracowany system współpracy z instytucjami kooperacja. (W30)

Pandemia wymusza troszkę na nas mimo wszystko współpracę ze wszystkimi wokół. (W36)

Tak, tak właśnie takie pozytywne zmiany, można na siebie liczyć, po prostu jest takie większe poczucie tej solidarności. (W33)

- lepsze przygotowanie instytucji pomocy społecznej do sytuacji zagrożenia i większa świadomość profilaktyki zagrożeń:

To spowodowało to, że lepiej się przygotowaliśmy do innych zagrożeń. No bo to było takie nowe wyzwanie, do tej pory nigdy nie mieliśmy takich sytuacji, że no ośrodek był zamknięty, że była praca zdalna, że musieliśmy się w jakiś sposób izolować. Teraz już mamy, że tak powiem, rozwiązanie przynajmniej częściowe na to, co mogłoby się stać. (W21)

Bardziej jesteśmy gdzieś może na to uwrażliwione, że któraś napsika, to żeby się zasłonić, nie wiem to takie trochę, takie inne, że tak powiem, z uwagi na to, że o zdrowie twojej koleżanki, czy z uwagi na zdrowie swoje, żeby nie zarazić. (W20)

- większa orientacja na działania innowacyjne w świadczeniu usług, jako konieczność poszukiwania nowych rozwiązań w sytuacji niedoświadczanych wcześniej problemów:

To znaczy no ja myślę, że my nie mamy wyjścia i musimy iść w innowacje i musimy szukać nowych rozwiązań. (W22)

My też musimy się otworzyć na te nowe zadania. Musimy próbować też jakiś tam nowych dróg i rozwiązań. Potrzebna jest ta innowacyjność w tych zadaniach, które dotychczas robiliśmy. (W17)

## Podsumowanie

W opracowaniach empirycznych z ostatnich kilkunastu lat na temat kondycji pracy socjalnej w Polsce często podnosi się problem nieufności pracowników socjalnych wobec organizacji pozarządowych (Krzyszkowski 2008, s. 174, Necel 2021, s. 86–87) czy wręcz o dominującym wśród przedstawicieli tego zawodu uczuciu „odrzućcia instytucjonalnego i środowiskowego” (Raclaw 2011, s. 48) w relacjach z innymi służbami publicznymi, takimi jak np. policja czy służba zdrowia. W świetle omawianych w niniejszym artykule badań socjologicznych można zaobserwować zmianę w nastawieniu do kooperacji ze środowiskiem lokalnym. Wielość i różnorodność wyzwań socjalnych, przed jakimi stanęły ośrodki pomocy społecznej w czasie pandemii COVID-19, wymuszały budowanie lokalnych partnerstw. Mieliliśmy do czynienia z faktycznym przełomem polegającym na tworzeniu z reguły nieformalnych kooperatyw i otwarciu pracowników zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej na pomoc i wsparcie oferowane zarówno przez partnerów wywodzących się z podmiotów publicznych, jak i niepublicznych. Z jednej strony pandemia COVID-19 pokazała potencjał współpracy z podmiotami takimi, jak służby mundurowe czy przedsiębiorcy. Z drugiej jednak uwidoczniła deficyty w relacjach z przedstawicielami służby zdrowia czy kuratorami sądowymi. W niniejszym artykule zwrócono uwagę nie tylko na wielość podmiotów współpracujących z ośrodkami pomocy społecznej, ale też wskazywano na różnorodność wspólnie podejmowanych inicjatyw. Rozciągały się one od opieki, poprzez aktywizację społeczną, aż po edukację. Czy lokalna współpraca w sytuacji kryzysu wywołanego pandemią i doświadczenia zebrane dzięki współdziałaniu, przełożą się na wypracowanie standardów „dobrego pomagania”? Odpowiedź na tak postawione pytanie wymaga realizacji dalszych badań koncentrujących się na analizie konkretnych inicjatyw i projektów o międzysektorowym charakterze kontynuowanych w postpandemicznej rzeczywistości społecznej. Interesujące byłoby również poszerzenie próby badawczej o przedstawicieli innych profesji pomocowych, reprezentantów służb mundurowych czy wreszcie samych beneficjentów pomocy. W tym kontekście zasadna byłaby refleksja nad tym, na ile ich ocena obywatelskiej wspólnoty dokonana przez innych lokalnych aktorów

jest zbieżna z ocenami pracowników socjalnych. Nie mniej ważną ścieżką badawczych poszukiwań byłyby również analizy porównawcze pozwalające przyjrzeć się charakterowi tej współpracy w innych województwach w Polsce. Reasumując, wciąż otwarte pozostaje pytanie o jakość i trwałość lokalnej wspólnoty wobec doświadczanych kryzysów. Kolejne wyzwania, przed jakimi stoją samorządy, w tym chociażby te związane z przyjmowaniem uchodźców z Ukrainy, czy przygotowania do nadchodzących kryzysów energetycznych, będą praktycznym testem na społeczną solidarność i obywatelską wspólnotę.

## Literatura

- Buttelt E., Ferreira R.J. 2020. The hidden disaster of COVID-19: Intimate partner violence. *Psychological Trauma. Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(1): 197–198.
- Dahlberg L. 2021. Loneliness during the COVID-19 pandemic. *Aging & Mental Health*, 25(7): 1161–1164.
- Drozdowski R., Frąckowiak M., Krajewski M., Kubacka M., Modrzyk A., Rogowski Ł., Rura P., Stamm A. 2020. Życie codzienne w czasach pandemii. Raport z pierwszego etapu badań. Wydział Socjologii UAM.
- Etzioni E. 2012. Aktywne społeczeństwo: teoria procesów społecznych i politycznych. Zakład Wydawniczy Nomos, Kraków.
- Frąckowiak-Sochańska M., Hermanowski M., Kasprzak T., Kotlarska-Michalska A., Necel R., Zaręba M. 2020. Instytucje pomocy społecznej w czasie pandemii. Raport z badań. Cz. 1. Wydział Socjologii UAM.
- Ioakimidis V., O’Connell L., Baxter V., Chard K., Speed E., White G. 2022. Challenge and opportunity: Making sense of the ‘first lockdown’ experience of families with young children and health and social care practitioners in Southend-on-Sea (the United Kingdom). *International Social Work*, 65(3): 406–420.
- Każmierczak T. 2006. Praca socjalna. Między upośledzeniem społecznym a obywatelnością. Wydawnictwo Śląsk, Katowice.
- Krajewski M., Frąckowiak M., Kubacka M., Rogowski Ł. 2021. The bright side of the crisis. The positive aspects of the COVID-19 pandemic according to the Poles. *European Societies*, 23(1): 777–790.
- Krzyszowski J. 2008. Pomoc społeczna. Szkic socjologiczny. Instytut Rozwoju Służb Społecznych, Warszawa.
- Matysiak I. 2013. Sołtysi i sołtyski o pełnionych rolach i motywach sprawowania funkcji w wybranych środowiskach wiejskich. *Więś i Rolnictwo*, 3(160): 138–152.
- Necel R. 2019. Przedsiębiorstwo wobec rozwoju lokalnej społeczności – modelowe przykłady zaangażowania. [W:] H. Guzy-Steinke, A. Rutkowska (red.), *Praca socjalna w środowisku i dla środowiska. Wyzwania, działania, efekty*. Wydawnictwo Kazimierza Wielkiego, Bydgoszcz, s. 277–289.
- Necel R. 2021. Rzecznictwo wybranych problemów społecznych z perspektywy socjologicznej. Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań.
- Peltz J.S., Crasta D., Daks J.S., Rogge R.D. 2021. Shocks to the system: The influence of COVID-19-related stressors on coparental and family functioning. *Developmental Psychology*, 57(10): 1693–1707.
- Putnam R.D. 2008. Samotna gra w kręgle. Upadek i odrodzenie wspólnot lokalnych w Stanach Zjednoczonych. Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa.
- Rymsza M. 2016. Jaka profesjonalizacja pracy socjalnej w Polsce i jaki rozwój służb społecznych? *Problemy Polityki Społecznej. Studia i Dyskusje*, 35(4): 25–42.
- Raław M. 2011. Ludzie instytucji i ludzie w instytucjach. Pracownicy socjalni o swojej pracy. [W:] M. Dudkiewicz (red.), *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*. Instytut Spraw Publicznych, Warszawa, s. 26–58.



Tsolou O., Babalis T., Tsoli K. 2021. The impact of COVID-19 pandemic on education: social exclusion and dropping out of school. *Creative Education*, 12(03): 529.  
Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2004 r., nr 64 poz. 593).

## **The local community in the face of the crisis caused by the COVID-19 pandemic, as exemplified by cooperation social welfare institutions from Greater Poland Voivodeship with local partners**

**Abstract:** The article aims to analyze the experience of cooperation between social workers employed in social welfare centers in the Greater Poland Voivodeship and citizens to counteract the effects of the COVID-19 pandemic. In this article, I present the results of research conducted using quantitative and qualitative methods. Quantitative analysis was carried out using the computer-assisted telephone interview technique and the computer-assisted web interview technique in June 2020 among social workers employed in social welfare institutions in Greater Poland. The qualitative research was carried out using the method of an individual in-depth interview in April 2021 among 35 social workers also employed in institutions from Wielkopolska.

The article presented the assessment of social workers' cooperation with the local community based on quantitative research during the COVID-19 pandemic. In this area, the following were rated the best: the police, non-governmental organizations, informal groups, and the Wielkopolska Voivodeship Office in Poznań. The article presents significant differences in the assessment of cooperation depending on the type of commune represented by the respondent, the size of the designated institution, experience, or the type of position held. Qualitative research shows that local social welfare institutions have intensified cooperation with, among other things, local elites, e.g., councilors, village leaders, or volunteers. On the other hand, problems were pointed out in cooperation, especially with health service representatives or probation officers. The last part of the analysis presents the opinion of social workers on the positive effects of the COVID-19 pandemic, which primarily focuses on the issue of cooperation.

**Key words:** social work, COVID-19 pandemic, local community, cooperation