



# Potrzeby i wyzwania grup dyskryminowanych mieszkających w Krakowie

Raport z badania  
jakościowego  
przeprowadzonego  
w 2025 roku

## Spis treści

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| WPROWADZENIE .....                                                     | 3  |
| O DYSKRYMINACJI I JEJ PRZECIWDZIAŁANIU .....                           | 5  |
| METODOLOGIA BADANIA.....                                               | 8  |
| ANALIZA WYWIADÓW Z OSOBAMI PRACUJĄCYMI W URZĘDZIE MIASTA KRAKOWA ..... | 11 |
| ANALIZA WYWIADU Z OSOBAMI LGBTQIA .....                                | 24 |
| ANALIZA WYWIADU Z OSOBAMI Z MNIEJSZOŚCI RELIGIJNYCH .....              | 34 |
| ANALIZA WYWIADU Z OSOBAMI Z DOŚWIADCZENIEM MIGRACJI/UCHODŹCTWA .....   | 43 |
| ANALIZA WYWIADU Z OSOBAMI Z MNIEJSZOŚCI ROMSKIEJ .....                 | 58 |
| PODSUMOWANIE BADAŃ .....                                               | 68 |
| REKOMENDACJE DLA MIASTA .....                                          | 72 |
| BIBLIOGRAFIA.....                                                      | 78 |

## Wprowadzenie

Współcześnie w coraz większym stopniu dostrzega się, że równe traktowanie wszystkich mieszkańców jest jednym z kluczowych warunków budowania spójnej, bezpiecznej i dobrze funkcjonującej wspólnoty lokalnej. Zróżnicowanie społeczne – wynikające m.in. z pochodzenia, wieku, płci, niepełnosprawności, orientacji seksualnej, statusu społeczno-ekonomicznego, wyznania czy stanu zdrowia – może stanowić ogromny potencjał dla rozwoju społecznego i kulturowego. Jednocześnie może sprzyjać powstawaniu nierówności, które z czasem prowadzą do stopniowego wykluczenia oraz ograniczonego dostępu do usług publicznych i życia społecznego.

W Krakowie, podobnie jak w innych dużych ośrodkach miejskich, żyją grupy osób, które częściej niż inni doświadczają barier oraz gorszego traktowania z powodu swojej tożsamości lub sytuacji życiowej. Przekłada się to na realne trudności w takich obszarach jak edukacja, mieszkalnictwo, rynek pracy, pomoc społeczna, opieka zdrowotna, mobilność, kultura czy możliwość bezpiecznego i komfortowego korzystania z przestrzeni publicznej. Skutki dyskryminacji mają wymiar nie tylko jednostkowy, odbijają się również na funkcjonowaniu całej społeczności, wzmacniając podziały i obniżając jakość wspólnego życia.

Samorząd lokalny, dzięki swojej bliskości wobec mieszkańców i kompetencjom w zakresie kształtowania lokalnych polityk, usług oraz przestrzeni miejskiej, ma szczególną rolę w zapobieganiu wykluczeniu i wzmacnianiu równości. Aby działania te były skuteczne, konieczne jest uwzględnianie rzeczywistych potrzeb grup dyskryminowanych oraz identyfikowanie barier, które napotykają one w kontakcie z instytucjami publicznymi. Jednocześnie rośnie znaczenie przygotowania pracowniczek i pracowników Urzędu Miasta Krakowa do pracy w warunkach dużego zróżnicowania społecznego, obejmującego zarówno kompetencje merytoryczne i prawne, jak i wrażliwość oraz umiejętność reagowania na przejawy nierównego traktowania.

Celem niniejszego dokumentu jest przedstawienie najważniejszych potrzeb i wyzwań dotyczących grup doświadczających dyskryminacji mieszkających w Krakowie, ze szczególnym uwzględnieniem obszarów będących w kompetencji Gminy Miejskiej Kraków. Opracowanie bazuje na diagnozie dokonanej na podstawie przeprowadzonych badań jakościowych, obejmujących perspektywę osób z grup narażonych na dyskryminację oraz osób pracujących w Urzędzie Miasta. W tym celu zrealizowano grupowe wywiady fokusowe, w których uczestnicy mogli swobodnie dzielić się swoimi doświadczeniami i spostrzeżeniami. Dyskusje były moderowane, co pozwoliło na pogłębione zrozumienie różnych przejawów dyskryminacji oraz sposobów, w jakie wpływają one na codzienne funkcjonowanie mieszkańców.

## O dyskryminacji i jej przeciwdziałaniu

Dyskryminacja to zjawisko, które w sposób istotny wpływa na spójność społeczną, równość szans oraz poczucie bezpieczeństwa mieszkańców miast. Oznacza ona nierówne traktowanie osób lub grup ze względu na określone cechy, m.in.: pochodzenie narodowe lub etniczne, płeć, wiek, religię, orientację seksualną, niepełnosprawność czy status majątkowy. Zgodnie z definicją Komisji Europejskiej, dyskryminacja występuje *„wtedy, gdy dana osoba jest traktowana mniej korzystnie niż inna w podobnej sytuacji, z powodu cechy chronionej prawem”*<sup>1</sup>. W środowisku miejskim dyskryminacja często przybiera formy strukturalne: ograniczony dostęp do mieszkań, trudności na rynku pracy, bariery w dostępie do usług publicznych, a także zjawiska wykluczenia kulturowego i społecznego.

Aby skutecznie rozpoznawać i przeciwdziałać dyskryminacji, ważne jest zrozumienie, że nie zawsze przybiera ona formę otwartej wrogości. W praktyce możemy wyróżnić trzy główne rodzaje dyskryminacji:

- **Dyskryminacja bezpośrednia** – występuje, gdy osoba lub grupa jest traktowana gorzej bezpośrednio z powodu swojej cechy. Przykładem może być odmowa przyjęcia do pracy osoby z niepełnosprawnością, z zagranicznym nazwiskiem lub w wieku powyżej 50 lat.
- **Dyskryminacja pośrednia** – to sytuacja, w której z pozoru neutralne zasady lub praktyki w rzeczywistości stawiają pewne grupy w gorszej sytuacji. Może to być np. wymóg dokumentów, które w praktyce trudniej uzyskać cudzoziemcom, lub godziny działania urzędu nieprzystosowane do osób opiekujących się dziećmi.
- **Dyskryminacja systemowa (instytucjonalna)** – występuje, gdy polityki, procedury lub przyjęte praktyki instytucji publicznych utrwalają nierówności, nawet nieintencjonalnie. To zjawisko często dotyczy mniejszości narodowych, etnicznych, osób z niepełnosprawnościami czy grup marginalizowanych ekonomicznie<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> European Commission. *What is discrimination?* (2024).

<sup>2</sup> Winiarska-Klaus, A. (2013). *Dyskryminacja i nierówne traktowanie jako zjawisko społeczno-kulturowe*. Warszawa: BAS, Kancelaria Sejmu.

Warto podkreślić, że dyskryminacja nie zawsze jest wynikiem złej woli – często wynika z braku świadomości, stereotypów lub niedostosowania instytucji do zróżnicowanych potrzeb danej grupy.

Zjawiska nierównego traktowania w miastach mogą pojawiać się w różnych obszarach życia społecznego. Na rynku pracy zdarza się, że migranci, kobiety w ciąży, seniorzy czy osoby z niepełnosprawnościami napotykają dodatkowe trudności związane z zatrudnieniem. W obszarze edukacji nadal nie zawsze udaje się w pełni zintegrować dzieci cudzoziemskie i mniejszościowe, co może prowadzić do sytuacji nieświadomego wykluczania lub nierównego traktowania. Podobne wyzwania dotyczą dostępu do usług publicznych, gdzie na przeszkodzie mogą stać bariery językowe, ograniczenia architektoniczne lub komunikacyjne, a także niedostosowanie oferty miejskiej do zróżnicowanych potrzeb mieszkańców. W życiu społecznym i kulturalnym mogą występować przejawy niechęci czy stereotypów, które utrudniają budowanie atmosfery wzajemnego szacunku i pełnego włączenia wszystkich grup<sup>3</sup>.

W przestrzeni miejskiej te zjawiska często mają charakter subtelny: drobne gesty wykluczenia, brak reakcji świadków, nierówne traktowanie przez instytucje. Jednak ich kumulacja może prowadzić do marginalizacji i osłabienia zaufania do instytucji publicznych.

Dyskryminacja osłabia spójność społeczną i zaufanie mieszkańców do instytucji publicznych. Powoduje poczucie wykluczenia, obniża zaangażowanie obywatelskie, a w dłuższej perspektywie może prowadzić do napięć społecznych. Dla miast może to oznaczać m.in.:

- mniejsze poczucie wspólnoty i bezpieczeństwa,
- utratę potencjału mieszkańców w życiu zawodowym i społecznym,
- gorszą jakość komunikacji między grupami społecznymi,
- wzrost obciążeń dla instytucji pomocowych i kryzysowych.

---

<sup>3</sup> Kundera, W. (2014). *Dyskryminacja mniejszości w prawie i polityce. Uniwersytet Wrocławski.*

Jak podkreślają specjaliści zajmujący się tematyką dyskryminacji, polityki miejskie uwzględniające równość i różnorodność mają bezpośredni wpływ na rozwój lokalny, innowacyjność i atrakcyjność miast. Włączenie zasady równego traktowania w działania samorządu – od planowania po komunikację – przynosi wymierne korzyści wszystkim mieszkańcom<sup>4</sup>.

Władze samorządowe w miastach mają realny wpływ na kształtowanie polityk równościowych i przeciwdziałanie przejawom dyskryminacji. Coraz większą uwagę zwraca się na działania nastawione na budowanie otwartego, włączającego środowiska miejskiego, w którym wszyscy mieszkańcy mogą czuć się bezpiecznie i traktowani z szacunkiem. Jednym z kluczowych obszarów jest edukacja i podnoszenie świadomości – szczególnie poprzez szkolenia dla pracowników jednostek miejskich dotyczące przeciwdziałania dyskryminacji i komunikacji międzykulturowej. Ważnym elementem jest również reagowanie na przypadki nierównego traktowania, m.in. poprzez rozwijanie systemu wsparcia dla osób, które doświadczyły dyskryminacji, w tym funkcjonowanie punktów konsultacyjnych czy rzeczników praw mieszkańców.

Dużą rolę odgrywa także włączanie perspektywy równościowej w miejskie strategie i programy, co oznacza uwzględnianie potrzeb różnych grup społecznych w planowaniu przestrzennym oraz w działaniach społecznych, kulturalnych czy komunikacyjnych. Istotne jest również budowanie partnerstw, szczególnie z organizacjami pozarządowymi zajmującymi się integracją cudzoziemców, edukacją obywatelską czy wspieraniem osób narażonych na dyskryminację – współpraca ta wzmacnia i poszerza możliwości działań na rzecz równości. Uzupełnieniem tych działań jest promowanie postaw równościowych poprzez kampanie społeczne, inicjatywy miejskie, aktywności edukacyjne i wydarzenia kulturalne, które podkreślają wartość różnorodności i wzajemnego szacunku. Razem tworzą one podstawę do tworzenia przestrzeni miejskiej, w której każdy mieszkaniec ma poczucie przynależności i równych szans.

---

<sup>4</sup> Vermeersch, P. (2017). *Ethnic Minority Protection and Anti-Discrimination in Central Europe Before and After EU Accession: The Case of Poland*.

## Metodologia badania

Badanie zostało przeprowadzone z zastosowaniem **metody jakościowej**, wykorzystując technikę **zogniskowanych wywiadów grupowych** (FGI – z ang. *Focus Group Interview*). Jest to technika badawcza polegająca na moderowanej dyskusji w niewielkiej grupie osób, podczas której uczestnicy wymieniają swoje opinie, doświadczenia i spostrzeżenia dotyczące określonego tematu<sup>5</sup>.

Badania jakościowe charakteryzują się tym, że koncentrują się na zrozumieniu zjawisk społecznych z perspektywy uczestników, a nie na ich statystycznym pomiarze. Pozwalają uchwycić motywacje, emocje, postawy i konteksty społeczne, które często nie są widoczne w badaniach ilościowych. Dzięki temu możliwe jest pogłębione poznanie rzeczywistych doświadczeń mieszkańców oraz lepsze zrozumienie mechanizmów i barier towarzyszących zjawiskom dyskryminacji i równego traktowania w mieście<sup>6</sup>.

Celem badania było zebranie doświadczeń i obserwacji dotyczących dyskryminacji oraz zidentyfikowanie sytuacji i obszarów, w których może dochodzić do nierównego traktowania w Krakowie, tak aby umożliwić późniejsze wypracowanie adekwatnych działań i rekomendacji dla polityk miejskich.

W badaniu wzięty udział osoby pracujące w Urzędzie Miasta Krakowa, reprezentujące różne wydziały i jednostki organizacyjne odpowiedzialne za realizację zadań w obszarze komunikacji, polityki społecznej, edukacji, zdrowia, bezpieczeństwa oraz dialogu obywatelskiego. Uczestnikami byli przedstawiciele m.in.:

- Wydziału Komunikacji Społecznej,
- Wydziału Polityki Społecznej, Równości i Zdrowia,
- Wydziału Edukacji i Projektów Edukacyjnych,
- Wydziału Ewidencji Pojazdów i Kierowców,
- Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego,
- Wydziału Dialogu, Konsultacji i Kontaktu Obywatelskiego.

---

<sup>5</sup> Babbie, E. (2019). *Badania społeczne w praktyce*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.

<sup>6</sup> Tamże.

Zróżnicowanie reprezentowanych komórek organizacyjnych pozwoliło na uzyskanie szerokiej i wieloaspektowej perspektywy dotyczącej tego, jak kwestie równego traktowania, przeciwdziałania dyskryminacji i dostępności usług są realizowane w codziennej pracy urzędu, a także jakie stoją za tym wyzwania i potrzeby.

Wywiady z osobami pracującymi w Urzędzie Miasta Krakowa koncentrowały się wokół:

- postrzegania pracy w Urzędzie,
- doświadczeń związanych z obsługą mieszkańców z grup mniejszościowych,
- oceny dostępnego wsparcia (procedur, szkoleń, narzędzi organizacyjnych),
- potrzeb i rekomendacji dotyczących zwiększania skuteczności działań na rzecz równego traktowania.

W badaniu uczestniczyły również mieszkanki i mieszkańcy Krakowa należący do grup mniejszościowych, w tym osoby:

- LGBTQIA,
- osoby z mniejszości romskiej,
- przedstawiciele mniejszości religijnych,
- osoby z doświadczeniem migracji lub uchodźstwa (dwie grupy, w tym jedna dla osób pochodzących z Ukrainy oraz jedna dla innych narodowości doświadczających migracji lub uchodźstwa).

Umożliwiło to uwzględnienie zróżnicowanych doświadczeń i punktów widzenia osób szczególnie narażonych na nierówne traktowanie.

W przypadku grup mniejszościowych poruszane w trakcie badania tematy dotyczyły m.in.:

- postrzegania Krakowa pod kątem otwartości i równego traktowania,
- osobistych doświadczeń związanych z nierównym traktowaniem,
- kontaktów z Urzędem Miasta i załatwiania spraw urzędowych,

- zgłaszanych potrzeb oraz rekomendacji w zakresie promowania równego traktowania i przeciwdziałania dyskryminacji.

Badania były realizowane w listopadzie i grudniu 2025 roku. Przeprowadzono łącznie 8 wywiadów grupowych, w których udział wzięło 31 osób. Spotkania odbywały się w małych grupach, co sprzyjało swobodnej dyskusji i pogłębionej wymianie opinii. Sześć wywiadów zostało przeprowadzonych stacjonarnie, w miejscu zapewniającym odpowiednie warunki do przeprowadzenia badania fokusowego – neutralnym, komfortowym i dostosowanym technicznie. Natomiast dwa wywiady – z osobami LGBTQIA oraz z osobami z doświadczeniem migracji i uchodźstwa z Ukrainy – odbyły się online, zgodnie z preferencjami uczestników. Forma zdalna zapewniła większe poczucie bezpieczeństwa i anonimowości, a także umożliwiła udział osobom, które z przyczyn zawodowych lub osobistych nie mogły uczestniczyć w badaniu stacjonarnym. Każde spotkanie trwało od 60 do 90 minut. Wykorzystano półstrukturalny scenariusz rozmowy, który zapewniał możliwość elastycznego pogłębiania wątków pojawiających się spontanicznie w toku rozmowy.

## Analiza wywiadów z osobami pracującymi w Urzędzie Miasta Krakowa

Poniższy rozdział przedstawia analizę wywiadów grupowych przeprowadzonych z osobami pracującymi w Urzędzie Miasta Krakowa. Celem badania było poznanie ich perspektyw dotyczących codziennej pracy, kontaktów z mieszkańcami, w szczególności z osobami z grup mniejszościowych oraz identyfikacja obszarów wsparcia, potrzeb i rekomendacji usprawniających funkcjonowanie Urzędu w zakresie równego traktowania

### Postrzeganie pracy w Urzędzie

Postrzeganie pracy w Urzędzie jest złożone i nacechowane ambiwalencją. Z jednej strony pracownicy mówią o poczuciu sensu i dumie z wykonywania zadań publicznych, z drugiej – o dużym obciążeniu, złożoności procesów oraz narastających wymaganiach społecznych wobec Urzędu i jego pracowników. Najczęściej powtarzającym się elementem, który buduje satysfakcję zawodową, jest możliwość realnego pomagania mieszkańcom. Pracownicy podkreślają, że widoczny efekt pracy oraz wdzięczność osób korzystających z usług urzędu mają ogromne znaczenie i stanowią przeciwwagę dla trudnych emocjonalnie sytuacji. Jak powiedziała jedna z osób: *„Miło na pewno jest, jeśli przychodzą petenci [...] i są wdzięczni nam, obsługującym, za dobrą obsługę i za to, że sprawę udało się załatwić od razu”*. Wiele osób zauważa, że kontakt z mieszkańcem jest esencją ich pracy, a jednocześnie jej najtrudniejszym aspektem.

Pracownicy pierwszej linii, obsługujący mieszkańców twarzą w twarz, często opisują doświadczenia jako bardzo intensywne emocjonalnie. Zwracają uwagę, że do urzędu przychodzą osoby z różnymi stanami emocjonalnymi – od wdzięczności po złość i frustrację – a zadaniem pracownika jest zapewnienie profesjonalnej obsługi niezależnie od tych okoliczności. Wspominają sytuacje, w których mieszkańcy przychodzą „poboksować się”, czyli rozładować emocje wynikające z problemów proceduralnych lub zmian w przepisach. Pracownicy mają świadomość, że to nie oni są źródłem frustracji, ale to oni ją odbierają. W rezultacie obsługa mieszkańców wymaga

nie tylko kompetencji merytorycznych, lecz także umiejętności deeskalacji napięcia i przyjmowania skumulowanych emocji.

Znacząca część trudnych doświadczeń dotyczy różnic językowych i kulturowych. W wielu departamentach udział osób mieszkających w Krakowie, które nie posługują się językiem polskim, staje się coraz większy. Pracownicy opisują próby radzenia sobie z barierami komunikacyjnymi „domowymi metodami” – poprzez komunikatory tłumaczeniowe, proszenie osób z kolejki o wsparcie lub szukanie współpracownika mówiącego w innym języku. W wypowiedziach wyraźnie zaznacza się brak systemowych narzędzi do obsługi komunikacyjnej mieszkańców wielojęzycznych. Jeden z pracowników podsumował to krótko: *„Zostajemy pozostawieni sami sobie. Brakuje nam narzędzi, z których możemy korzystać. Nie ma systemowych rozwiązań i mocno to odczuwamy”*. Wśród pracowników występuje wysoka gotowość do pomocy, ale zmęczenie narastającymi wymaganiami jest zauważalne.

Duży obszar doświadczeń wiąże się także z osobami starszymi. Barięą jest nie tylko komunikacja, lecz również formy dokumentów i procesów. Pracownicy opowiadają o osobach, dla których nawet samo wypełnienie papierowego wniosku stanowi barierę ze względu na wielkość czcionki albo styl pisma niedostosowany do osób z gorszą sprawnością manualną. Wielokrotnie pojawia się przekonanie, że w przypadku osób starszych obsługa wymaga więcej czasu, skupienia i przede wszystkim cierpliwości, której nie da się zapewnić, gdy kolejki są długie, a tryb pracy – bardzo wymagający.

Wśród najtrudniejszych doświadczeń wymieniane są sytuacje szczególnie delikatne – takie, w których mieszkańcy przychodzą w stanie silnego stresu lub żałoby. Niektórzy pracownicy opisują kontakt z osobami, które przychodzą załatwiać formalności pogrzebowe lub sprowadzania ciał bliskich z zagranicy, a jednocześnie muszą wysłuchiwać informacji o niezbędnych dokumentach i wymogach prawnych. Zderzenie emocji mieszkańca z proceduralną stroną zadania stanowi duże obciążenie dla pracownika. Podkreślano, że trzeba wykazać wyrozumiałość, choć warunki lokalowe często nie sprzyjają intymności rozmowy, a za drzwiami czeka kolejna grupa mieszkańców.

Kolejnym obszarem, na który zwracają uwagę pracownicy, są doświadczenia wynikające z braku zrozumienia przepisów przez mieszkańców. Wiele osób zgłasza się do urzędu z oczekiwaniami, których pracownicy nie mogą spełnić nie z powodu złej woli, ale z powodu obowiązującego prawa lub kompetencji instytucji. Pracownicy muszą tłumaczyć ograniczenia prawne nawet wtedy, gdy mieszkańcy reagują oburzeniem i przypisują im osobistą odpowiedzialność za „system”. O powyższym świadczyć może jedna z wypowiedzi badanego: *„mieszkańcy często domagają się podejmowania działań, które są sprzeczne z prawem [...] według nich to jest najskuteczniejsza metoda”*.

Jednocześnie pracownicy podkreślają, że pomimo wielu trudności, to właśnie mieszkańcy nadają pracy większego sensu. Pozytywne reakcje i wdzięczność, nawet jeśli rzadziej spotykane, mają wyjątkowo duży wpływ na motywację. Krótkie słowa podziękowania, uśmiech czy widoczne poczucie ulgi mieszkańca po rozwiązaniu sprawy są często wskazywane jako czynnik, który równoważy stres i napięcie. Widoczne jest przekonanie, że dobra obsługa nie polega jedynie na załatwieniu sprawy, ale na tym, w jaki sposób mieszkaniiec się czuje w kontakcie z Urzędem.

Wszyscy badani wskazują, że obsługa mieszkańców wymaga wysokiego poziomu elastyczności – zarówno emocjonalnej, jak i organizacyjnej. Każdego dnia pracownicy spotykają się z bardzo różnymi sytuacjami, a sposób obsługi zależy od umiejętności interpersonalnych, inicjatywy i wrażliwości poszczególnych osób. W przeprowadzonych rozmowach nie ma sygnałów o obojętności wobec mieszkańców – przeciwnie, pojawia się wyraźna potrzeba wykonywania pracy tak, by niosła wartość i wsparcie. Jednocześnie powtarza się wątek, że spontaniczna skrupulatność i empatia pracowników nie zawsze mogą być utrzymane w warunkach przeciążenia, presji kolejek i braku systemowych narzędzi. Mimo to pracownicy deklarują, że starają się, jak tylko mogą, aby doświadczenie mieszkańca było pozytywne, nawet jeśli realia pracy temu nie sprzyjają.

## Doświadczenia z obsługą mieszkańców

Doświadczenia pracowników Urzędu związane z obsługą grup mniejszościowych są zróżnicowane i w wielu przypadkach znacznie bardziej wymagające niż obsługa mieszkańców niepotrzebujących dodatkowego wsparcia. W wypowiedziach badanych osób szczególnie często pojawiały się doświadczenia związane z migrantami i osobami z Ukrainy, zwłaszcza po 2022 roku, ale także z obywatelami Indii, Białorusi, Gruzji, z osobami starszymi, osobami z niepełnosprawnościami oraz osobami transpłciowymi. Każda z tych grup wymaga innego rodzaju wrażliwości i innych narzędzi w kontekście współpracy i obsługi.

Najwięcej wyzwań w obsłudze cudzoziemców związanych jest z kwestią komunikacji. W działach mających bezpośredni kontakt z mieszkańcami pracownicy zwracali uwagę, że znaczna część obsługiwanych osób *„nie zna języka polskiego, a nie zawsze mówi po angielsku”*, co rodzi znaczące problemy w obszarze komunikacji. Brakuje oficjalnych procedur czy wsparcia systemowego – pracownicy najczęściej korzystają z tłumaczy internetowych na telefonach, proszą osoby z kolejki o pomoc albo próbują porozumiewać się za pomocą gestów lub rysunków. Pojawiła się też obserwacja dotycząca różnic kulturowych – na przykład część mężczyzn wywodzących się z kultur muzułmańskich odmawia przyjęcia informacji od kobiet obsługujących w okienku i wykonuje polecenia dopiero wtedy, gdy wypowie je mężczyzna. Pracownicy nie określają tego jako świadomej niechęci, ale jako część kulturowego kodu, z którym muszą sobie radzić bez formalnego przygotowania.

W wypowiedziach opisujących obsługę osób pochodzących z Ukrainy uwagę zwracają dwa rodzaje doświadczeń warunkowanych wojną. Pierwszy etap, czyli początek wojny, charakteryzował się skrajnymi emocjami, nagłym napływem mieszkańców i koniecznością działania w sytuacji, w której praca urzędowa stała się częścią zarządzania kryzysem humanitarnym. Pracownicy, którzy wtedy mieli kontakt z obywatelami Ukrainy, określali tamten czas jako intensywny, ale szczególnie – pełen współpracy i poczucia wpływu. Drugi etap, czyli okres stabilizacji, charakteryzuje się mniejszą presją czasu, ale bardziej złożonymi problemami: różnicami między oczekiwaniami mieszkańców Ukrainy a realnymi procedurami, frustracją wynikającą

z nieznamości polskiego prawa, a także przeświadczeniem części uchodźców, że pomoc powinna być udzielona automatycznie. Pracownicy przyznają jednocześnie, że niejednoznaczność przepisów i liczne zmiany mogą sprzyjać poczuciu bycia pominiętym, nawet jeśli w rzeczywistości nic takiego nie ma miejsca.

Kolejną grupą, której obsługa wiąże się z silnymi emocjami, są osoby starsze. Trudność nie polega na konflikcie, lecz na niedopasowaniu dokumentów i procesów do ich możliwości. Pracownicy podkreślają, że takie osoby bardzo często są zagubione, a jeśli przychodzą samotnie, nie mają w kim znaleźć wsparcia. Pomoc wymaga czasu, którego w rzeczywistości kolejek i ograniczonych okienek stale brakuje. Pojawia się więc napięcie między potrzebą starannej i spokojnej obsługi a szybkim rytmem pracy, który wymuszają warunki organizacyjne.

Zupełnie inną kategorię wyzwań stanowią osoby z niepełnosprawnościami i osoby w kryzysie zdrowia psychicznego. W jednej z transkrypcji opisano, że do urzędu zgłaszają się osoby z bardzo specyficznymi przekonaniami – na przykład proszą o „zdjęcia statków kosmicznych” albo zgłaszają uczucia zagrożenia bez powiązania z realną sytuacją. Pracownicy, którzy mają kontakt z takimi osobami, mówią, że najważniejsze jest *„pozwoić im mówić, żeby wyrzucili z siebie to, z czym przyszli. Trzeba cierpliwości, spokoju i za wszelką cenę trzeba zachować profesjonalizm, a dopiero potem spróbować ukierunkować rozmowę w stronę realnego problemu”*. Te sytuacje są jednocześnie obciążające emocjonalnie i wymagające wysokiej uważności – pracownik musi ocenić, co w danym momencie jest ważniejsze: bezpieczeństwo, wsparcie emocjonalne czy realizacja procedur.

Obsługa osób transpłciowych została przywołana przez jednego z pracowników zajmujących się kwalifikacją wojskową – opisuje on sytuację, w których: *„osoba transpłciowa musi czekać w kolejce w grupie trzydziestu mężczyzn, a później część komisji wychodzi, by umożliwić badanie w większej intymności”*. Pracownik sam określa tę sytuację jako potencjalnie krępującą dla osoby transpłciowej i wskazuje, że brak dedykowanych rozwiązań zmusza do improwizowania rozwiązań, które tylko „wydają się dobre”, ale nie muszą być zgodne z potrzebami osoby obsługiwanej. W tym przypadku nie pojawiają się sygnały o skargach ani zgłoszeniach o dyskryminacji,

ale pracownik zwraca uwagę, że: „*samo poczucie bycia „inną osobą” w kolejce może mieć duże znaczenie, nawet jeśli nie zostaje wypowiedziane*”.

W przypadku osób transpłciowych pracownicy zwracali także uwagę na wyzwanie polegające na sytuacji, gdy petenci są w trakcie tranzycji, ale proces prawnej zmiany dokumentów jeszcze się nie zakończył. W takiej sytuacji pracownicy muszą zwracać się do osoby zgodnie z danymi w dokumencie, mimo że wygląd i sposób autoprezentacji jednoznacznie wskazuje na inną płeć. Powoduje to zakłopotanie zarówno u pracowników, jak i u mieszkańców. Pracownicy opisują, że brakuje jakichkolwiek wytycznych, zaleceń czy szkoleń dotyczących tego, jak postępować w takich sytuacjach, szczególnie jeśli osoba w dokumentach figuruje jako „pan/pani”, ale sama zdecydowanie preferuje inne formy. Jedna z respondentek opowiedziała o osobie, do której zwróciła się jako „pani” zgodnie z dokumentem, a ta odpowiedziała „chyba pan” męskim głosem – moment, który pracowniczka określała jako: „*jeden z bardziej krępujących zawodowo, bo nie chciałam nikogo urazić ani okazać braku szacunku*”.

Pytanie o sytuacje, w których mieszkańcy sygnalizowali poczucie nierównego traktowania, nie przyniosło wielu przykładów otwartych skarg. W kilku wypowiedziach pojawiły się natomiast doświadczenia, w których mieszkańcy błędnie interpretowali odmowę załatwienia sprawy jako akt dyskryminacji – szczególnie wtedy, gdy chodziło o ograniczenia prawne, których pracownicy nie mogli obejść. Uwagę zwraca zwłaszcza wątek, w którym osoby należące do grup mniejszościowych odwołują się do swojej tożsamości jako argumentu dla przyspieszenia procedury lub pominięcia ograniczeń. Pracownicy deklarują, że reagują w takich sytuacjach przede wszystkim spokojnym tłumaczeniem, że „nie można zrobić więcej, niż pozwala prawo”, a nie konfrontacją.

Z wypowiedzi badanych osób wynika, że doświadczenia w pracy z grupami mniejszościowymi mają bezpośredni wpływ na komfort pracy. Satysfakcja rośnie wtedy, gdy udaje się pomóc osobie w szczególnie trudnej sytuacji życiowej – pracownicy podkreślają, że sukcesy w takich sytuacjach mają duży ładunek emocjonalny. Jednocześnie brak narzędzi i szkoleń obniża poczucie przygotowania do pracy, co prowadzi do zmęczenia, bezradności i obawy przed popełnieniem błędu wobec wrażliwych grup mieszkańców. Pojawia się także ważny, powtarzalny wątek: pracownicy

nie obawiają się kontaktu z grupami mniejszościowymi jako takimi, ale obawiają się sytuacji, w której z powodu braku narzędzi nie będą w stanie zapewnić obsługi na takim poziomie, jaki uważają za właściwy.

## Wsparcie ze strony Urzędu

W wypowiedziach pracowników Urzędu pojawia się wyraźny rozdźwięk między deklarowanymi na poziomie instytucjonalnym działaniami dotyczącymi równego traktowania a realnym wsparciem odczuwanym w codziennej pracy. Formalnie temat dostępności, różnorodności czy przeciwdziałania dyskryminacji jest obecny w Urzędzie – pracownicy mają świadomość istnienia dokumentów, strategii i struktur organizacyjnych dotyczących równego traktowania. Jednocześnie w wypowiedziach silnie wybrzmiewa, że wiedza ta rzadko przekłada się na praktyczne wsparcie przy obsłudze mieszkańców o zróżnicowanych potrzebach. Pracownicy mówią wprost, że nie nadążają za pojawiającymi się dokumentami i zarządzeniami: *„tutaj się co chwilę coś zmienia, co chwilę powstają jakieś nowe dokumenty, które opisują coś. Nikt nie ma czasu, żeby to czytać”*. W rezultacie wsparcie postrzegane jest jako istniejące formalnie, ale równocześnie mało przekładające się na realia pracy z mieszkańcem.

W kontekście narzędzi i procedur najczęściej powtarzał się wątek ich braku – a nie dostępności, szczególnie jeśli chodzi o obsługę grup mniejszościowych, osób niewładających językiem polskim lub osób w sytuacjach emocjonalnie trudnych. Pracownicy nie wskazywali narzędzi, które pozwoliłyby im jednoznacznie działać w takich sytuacjach. Pojawiało się poczucie, że często to indywidualne kompetencje, intuicja i empatia pracownika, a nie system urzędowy, decydują o jakości obsługi. Nie wynika to z braku zaangażowania Urzędu jako instytucji, ale z braku uporządkowanych, praktycznych wytycznych. W wielu wypowiedziach wybrzmiewa, że nawet kiedy narzędzia formalnie istnieją, są rozproszone, trudno dostępne lub nieużyteczne na poziomie praktycznym, szczególnie w sytuacji, gdy pojawia się presja czasu, ponieważ daną sprawę trzeba załatwić szybko.

Niektórzy pracownicy mówili o szkoleniach dotyczących niepełnosprawności, kultury i komunikacji, z których korzystali, ale ich ocena była mieszana. Pozytywnie wspomniane były warsztaty, w których uczestnicy mogli: *„wejść w rolę osoby z niepełnosprawnością lub osoby nieznającej języka polskiego – to były sytuacje, które „zostawały z człowiekiem”, zmieniały perspektywę i zwiększały empatię”*. Natomiast szkolenia teoretyczne, oparte głównie na wykładach i przepisach, były oceniane jako mało przydatne. Jak opisał jeden z rozmówców, takie szkolenia *„nic nie wnoszą, bo papier przyjmie wszystko”*. Badani zauważają, że praca z mieszkańcem, szczególnie o zróżnicowanych potrzebach, wymaga umiejętności praktycznych, a nie znajomości definicji. Równocześnie wielu rozmówców wyrażało opinię, że warsztaty i szkolenia powinny być cykliczne i obowiązkowe, a nie okazjonalne i fakultatywne.

W temacie dobrych praktyk powtarzał się pogląd, że wsparcie musi być odczuwalne w kontakcie z mieszkańcem – nie na poziomie instrukcji w systemie. Pracownicy wskazywali przykłady działań, które „naprawdę robią różnicę”, takie jak możliwość skierowania mieszkańca do jednego konkretnego pracownika, który zna dany proces lub język, albo rozwiązania lokalne tworzone wewnątrz zespołów – oparte nie na procedurach, a na współpracy i elastyczności. Jednocześnie wielu badanych podkreślało wagę wdrożenia rozwiązań systemowych w przyszłości: wyraźnych procedur, punktu informacyjnego dla konkretnych grup, narzędzi językowych, jasnych wytycznych dotyczących zwracania się do osób w trakcie tranzycji, możliwości konsultowania trudnych przypadków z osobami merytorycznymi.

W rozmowach pojawiły się również refleksje dotyczące nierównomiernego rozkładu obciążeń między pracownikami. Najbardziej obciążeni emocjonalnie i organizacyjnie są pracownicy pierwszej linii – osoby pracujące „na okienkach”, które muszą rozwiązywać problemy w czasie rzeczywistym, konfrontować się z frustracją mieszkańców i radzić sobie z brakiem narzędzi. Badani nie tylko wskazywali tę dysproporcję, ale mówili również o uczuciu niedostatecznej rekompensaty za ten rodzaj pracy i odpowiedzialności. Wielokrotnie pojawiał się wątek, że taka praca powinna być traktowana jako „trudna i wymagająca”, a przez to premiowana – finansowo, organizacyjnie lub w postaci benefitów.

## Potrzeby i rekomendacje

W wypowiedziach pracowników bardzo wyraźnie widać potrzebę przejścia od działań deklaracyjnych do działań praktycznych, które realnie ułatwiają pracę z mieszkańcami o zróżnicowanych potrzebach. Pracownicy zwracają uwagę, że większość problemów, z którymi muszą się mierzyć, nie wynika z postawy mieszkańców ani z braku dobrej woli ze strony Urzędu, ale z niedopasowania narzędzi i procedur do rzeczywistych wyzwań kontaktu z grupami mniejszościowymi. Najczęściej formułowane potrzeby dotyczą trzech obszarów: zasobów, organizacji pracy oraz wiedzy i kompetencji interpersonalnych.

Najsilniejsza potrzeba dotyczy narzędzi wsparcia w komunikacji z mieszkańcami, szczególnie w sytuacjach, kiedy pojawia się bariera językowa lub różnice kulturowe. Pracownicy powtarzają, że wspomniane już wcześniej, tłumaczenia online, pomoc przypadkowych osób z kolejki czy własna kreatywność nie mogą zastępować rozwiązania systemowego. Ideę „punktu pierwszego kontaktu” dla różnych grup mniejszościowych uznawano za wartościową – miejsce, gdzie osoba nieznająca języka polskiego mogłaby uzyskać pomoc w komunikacji, zanim zostanie odesłana do konkretnego wydziału. W wielu wypowiedziach powtarzają się także postulaty wprowadzenia profesjonalnych narzędzi tłumaczeniowych, najlepiej dostępnych na każdym stanowisku obsługi mieszkańca. Z perspektywy pracowników nie chodzi tylko o sprawność obsługi, ale także o to, aby nikt nie był zmuszony prosić o pomoc przypadkowych osób stojących w kolejce, co często narusza prywatność.

Drugim kluczowym obszarem rekomendacji są szkolenia i rozwój kompetencji. To, co pracownicy uznają za realne wsparcie, to warsztaty oparte na praktyce i kontakcie. Szczególnie mocno wybrzmiewała rekomendacja, aby szkolenia dotyczące równego traktowania, obsługi międzykulturowej czy komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami prowadziły osoby będące reprezentantami danej grupy mniejszościowej, a nie wyłącznie eksperci zewnątrz. Z perspektywy pracowników to nie tylko źródło wiedzy, ale także sposób przeciwdziałania uprzedzeniom i obawom – kontakt z realnymi osobami pozwala lepiej *„zrozumieć życie tych grup od środka, zintegrować się, poczuć coś na własnej skórze”*. Pracownicy podkreślali również, że warsztaty powinny

zawierać element ćwiczeń, symulacji i rozmów, a nie jedynie przekaz informacji. Jak stwierdziła jedna z osób: „*żeby to nie była tylko teoria – tylko żebyśmy wiedzieli, jak się zachować w danej sytuacji*”. Z perspektywy uczestników badań takie szkolenia nie tylko zwiększyłyby przygotowanie merytoryczne, ale przede wszystkim obniżyłyby stres związany z obawą przed zrobieniem czegoś „nie tak”.

Kolejny obszar rekomendacji dotyczy komunikacji wewnątrz Urzędu. Pracownicy deklarują, że w wielu konsultowanych sytuacjach wiedza potrzebna do udzielenia wsparcia istnieje, ale znajduje się „gdzieś indziej”, w innym wydziale lub wśród jednej konkretnej osoby. Wypowiedzi układają się w jasny wniosek: gdyby urząd funkcjonował w sposób umożliwiający szybkie skonsultowanie trudnych przypadków i łatwy przepływ informacji pomiędzy wydziałami, wiele stresujących sytuacji mogłoby zostać rozwiązanych szybko i bez szkody dla mieszkańca. Pracownicy nie kwestionują dobrej woli w Urzędzie – wskazują, że potrzebne są rozwiązania organizacyjne skracające drogę do uzyskania wsparcia, np. dostęp do konsultanta merytorycznego, krótkich instrukcji operacyjnych, forum wymiany doświadczeń czy listy kontaktów do osób specjalizujących się w określonych obszarach.

Pojawia się również grupa rekomendacji dotyczących inicjatyw skierowanych do mieszkańców z grup mniejszościowych. Pracownicy podkreślali, że napięcia między grupami nie wynikają tylko z obsługi urzędowej – często mają szerszy charakter społeczny. Z tego powodu rekomendowane były działania, które wzmacniają integrację społeczną, widoczność grup mniejszościowych i wzajemne poznawanie się mieszkańców. Pracownicy dobrze oceniają działania, które łączą praktykę informacyjną i integrację – takie jak wydarzenia miejskie z tłumaczonymi materiałami, warsztaty międzykulturowe czy programy edukacyjne kierowane do społeczności szkolnych. W ocenie pracowników tego typu działania pozwalają potem ograniczać konflikty i nieporozumienia „przy okienku”.

W trakcie rozmów pojawił się również wątek, który początkowo nie był przewidziany w scenariuszu badawczym, ale okazał się bardzo ważny dla codziennego funkcjonowania urzędu – poczucie bezpieczeństwa pracowników podczas obsługi mieszkańców. Niektórzy rozmówcy podkreślali, że zdarzają się sytuacje, w których zachowanie mieszkańców lub ich stan emocjonalny powodują realny niepokój, a czasem poczucie zagrożenia. Dotyczy to zwłaszcza momentów, kiedy do Urzędu przychodzą osoby w silnej złości, z wysokim poziomem pobudzenia lub z zaburzeniami psychicznymi, które kierują do pracowników treści agresywne, irracjonalne lub nacechowane teoriami spiskowymi. Jeden z pracowników opisał, że w takich sytuacjach pozwala sobie najpierw „wyrzucić z siebie” emocje, a dopiero później stara się ukierunkować rozmowę, co pokazuje, że reagowanie na takie zdarzenia zależy wyłącznie od kompetencji i odporności konkretnego pracownika, a nie od systemowych rozwiązań. W trakcie rozmów nie pojawiały się doniesienia o przemoc fizycznej (choć takie groźby pojawiały się werbalnie), ale pracownicy wskazywali, że samo poczucie zagrożenia ma istotne znaczenie dla ich komfortu i efektywności – trudno zachować empatię i koncentrację na mieszkańcu, jeśli równocześnie trzeba oceniać ryzyko eskalacji. W wypowiedziach wybrzmiała refleksja, że bez poczucia bezpieczeństwa trudno mówić o wysokiej jakości obsługi, równości traktowania czy empatii, a temat ten powinien być traktowany jako element profesjonalnych warunków pracy, a nie jako kwestia indywidualnej odporności psychicznej. Co ważne, w opinii części badanych warto, aby Urząd zadbał o bardziej realne wsparcie w tym zakresie – żeby ochrona była przygotowana do reagowania nie tylko formalnie, ale również praktycznie, tak by w razie sytuacji kryzysowej pracownicy mieli pewność, że ktoś może stanowczo i skutecznie interweniować na rzecz ich bezpieczeństwa.

## Podsumowanie wywiadu z osobami pracującymi w Urzędzie Miasta Krakowa

Pracownicy Urzędu Miasta Krakowa postrzegają swoją pracę jako ważną społecznie, ale bardzo obciążającą. Satysfakcję daje im możliwość realnej pomocy mieszkańcom oraz poczucie sensu wynikające z działania na rzecz Miasta. Jednocześnie codzienna obsługa wiąże się z dużym stresem, koniecznością radzenia sobie z emocjami mieszkańców, długimi kolejkami i skomplikowanymi procedurami. Pracownicy pierwszego kontaktu (pracujący na tzw. okienkach) podkreślają, że każdego dnia odbierają frustracje wynikające nie z ich decyzji, lecz z ograniczeń prawnych lub złożoności systemu.

Obsługa grup mniejszościowych ujawnia szczególnie duże braki systemowe. Największym wyzwaniem jest komunikacja z osobami nieznającymi języka polskiego – głównie migrantami i uchodźcami. Pracownicy muszą improwizować, korzystając z tłumaczy internetowych, pomocy innych osób w kolejce lub własnych umiejętności, ponieważ nie mają dostępu do profesjonalnych narzędzi i procedur. Występują również wyzwania wynikające z różnic kulturowych, jak odmowa przyjmowania informacji od pracowników przez część mężczyzn z krajów muzułmańskich. Osobną kategorię stanowią osoby starsze, osoby z niepełnosprawnościami, osoby w kryzysie psychicznym oraz osoby transpłciowe – każda z tych grup wymaga innych form wsparcia, na które Urząd nie ma przygotowanych rozwiązań. Szczególnie trudne są sytuacje, w których tożsamość płciowa osoby odbiega od danych w dokumentach, co powoduje zakłopotanie zarówno u mieszkańców, jak i u pracowników.

Doświadczenia związane z poczuciem dyskryminacji pojawiają się rzadko, ale częste są sytuacje błędnej interpretacji odmowy jako nierównego traktowania. Najczęściej dotyczy to sytuacji, w których ograniczenia prawne uniemożliwiają załatwienie sprawy w oczekiwany sposób. Pracownicy podkreślają, że nie obawiają się kontaktu z grupami mniejszościowymi, ale boją się sytuacji, w których brak narzędzi i wiedzy nie pozwoli im zapewnić obsługi na odpowiednim poziomie.

Wsparcie oferowane przez Urząd jest postrzegane jako istniejące głównie na poziomie deklaracji. Pracownicy wiedzą o strategiach, dokumentach i zasadach dotyczących równego traktowania, ale jednocześnie wskazują, że te działania rzadko

przekładają się na praktykę. Brakuje jasnych, łatwo dostępnych procedur, narzędzi tłumaczeniowych oraz możliwości szybkiej konsultacji trudnych przypadków. Szkolenia, choć czasem wartościowe, mają często charakter teoretyczny i nie odpowiadają na potrzeby wynikające z codziennej pracy z mieszkańcem.

Najważniejsze potrzeby dotyczą narzędzi, organizacji pracy oraz rozwoju kompetencji. Pracownicy bardzo jasno wskazują na konieczność wprowadzenia profesjonalnych narzędzi tłumaczeniowych, stworzenia punktu pierwszego kontaktu dla osób z grup mniejszościowych oraz opracowania przejrzystych instrukcji obsługi w sytuacjach niestandardowych. Zwracają też uwagę na potrzebę szkoleń praktycznych, opartych na realnych ćwiczeniach i prowadzonych przez przedstawicieli danej grupy. Podkreślają również znaczenie lepszego przepływu informacji między wydziałami, aby ułatwić szybkie konsultowanie trudnych przypadków.

W rozmowach szczególnie mocno wybrzmiał także temat bezpieczeństwa pracowników. Zdarzają się sytuacje, w których mieszkańcy reagują w sposób agresywny, pobudzony lub irracjonalny, co budzi niepokój i utrudnia zachowanie profesjonalizmu. Pracownicy wskazują, że brak procedur i adekwatnego wsparcia w takich momentach wpływa na ich komfort, efektywność oraz zdolność do udzielania pomocy w sposób spokojny i empatyczny.

Podsumowując, pracownicy Urzędu Miasta Krakowa deklarują wysoki poziom zaangażowania i empatii, lecz podkreślają, że potrzebują konkretnych, praktycznych rozwiązań, aby obsługiwać grupy mniejszościowe w sposób równy i profesjonalny. Największym wyzwaniem jest brak narzędzi i procedur, a nie postawy mieszkańców czy nastawienie pracowników. Wprowadzenie systemowych zmian – od narzędzi językowych po jasne wytyczne i lepszą organizację pracy – mogłoby znacząco poprawić zarówno jakość obsługi, jak i komfort pracy zespołów mających codzienny kontakt z mieszkańcami.

## Analiza wywiadu z osobami LGBTQIA

Poniższy rozdział przedstawia analizę wywiadów grupowych przeprowadzonych z osobami identyfikującymi się jako LGBTQIA i zamieszkującymi Kraków. Celem badania było lepsze zrozumienie ich doświadczeń związanych z dyskryminacją oraz barierami, z jakimi spotykają się w codziennym życiu.

### Postrzeganie Krakowa

W wypowiedziach uczestników pojawia się ogólny obraz Krakowa jako miasta, które, mimo pewnych napięć i zagrożeń, zapewnia osobom LGBTQIA poczucie względnego bezpieczeństwa, możliwości samorealizacji i znalezienia własnej społeczności. W większości narracji dominuje przekonanie, że Kraków jest dobrym miejscem do życia, co często kontrastowane jest z doświadczeniami z mniejszych miast i miejscowości rodzinnych. Widoczna jest również wdzięczność za dostępność queerowych przestrzeni, środowisk i wydarzeń, a także za możliwość bycia „sobą” w przestrzeni publicznej, co nie dla wszystkich było wcześniej codziennością.

Jednocześnie bezpieczeństwo w Krakowie nie jest postrzegane jako absolutne, lecz jako względne. Kluczowe różnice w odbiorze Krakowa wynikają z doświadczeń przestrzennych: inne są odczucia w centrum, na Kazimierzu czy w rejonach klubów i miejsc przyjaznych osobom LGBTQIA, a inne na obrzeżach lub w pobliżu stadionów. Uczestnicy podkreślają, że właśnie mikrolokalność odgrywa ogromną rolę w poczuciu bezpieczeństwa i komfortu – nie całe Miasto budzi takie same emocje. Przykładowo, jedna z osób, która mieszkała wcześniej na Kazimierzu, opisywała poczucie swobody i bliskość queerowych przestrzeni, natomiast po przeprowadzce na Salwator także odczuwała bezpieczeństwo, ale w innej formie – jako „spokojną dzielnicę 60+”

Istotnym elementem analizy jest rozróżnienie bezpieczeństwa codziennego od bezpieczeństwa w momentach napięcia społecznego. Na co dzień zdecydowana większość uczestników czuje się komfortowo, w tym swobodnie wyraża swoją tożsamość – np. poprzez wygląd, ekspresję czy trzymanie partnera za rękę. Jedna z osób mówiła: *„w Krakowie nigdy mi się nie zdarzyło (...) bać się iść za rękę”*. Jednak poczucie bezpieczeństwa gwałtownie spada wtedy, gdy w mieście pojawiają się zjawiska

o charakterze konfrontacyjnym, szczególnie związane z meczami piłkarskimi i aktywnością grup kibicowskich. Uczestnicy opisywali je jako jedyny moment, w którym ulica staje się dla osób LGBTQIA realnie niebezpieczna – zarówno ze względu na agresywne okrzyki, jak i możliwość fizycznych zaczepk. Jak powiedział jeden z uczestników: *„jak idę nocą, chodnikiem i kończy się akurat mecz, to w takiej kwestii nie czuję się tutaj komfortowo”*.

Ważnym wątkiem jest także zróżnicowanie doświadczeń w odniesieniu do innych polskich miast. W wypowiedziach Kraków wielokrotnie jawi się jako przestrzeń względnie bezpieczna – nie dlatego, że brak w niej zagrożeń, ale dlatego, że istnieje możliwość znalezienia społeczności, przestrzeni i ludzi, którzy akceptują i przyjmują różnorodność. W porównaniach pojawiały się zarówno miasta mniejsze (np. rodzinne miejscowości uczestników), jak i większe o podobnej lub większej skali (np. Poznań czy Rzeszów). Charakterystyczne jest jednak to, że nawet w odniesieniu do Poznania – miasta postrzeganego w debacie publicznej jako „queerowe” – osoby badane wskazywały, że tam częściej spotykały się z agresją słowną lub koniecznością ukrywania ekspresji w przestrzeni ulicznej, podczas gdy w Krakowie nie miały takich doświadczeń. Jedna z osób mówiła: *„w Poznaniu (...) nigdy nie chodzą za rękę (...) oni nigdy nie wychodzą bez gazu pieprzowego, gdzie ja (...) nigdy nie pomyślałam, żeby kupić gaz”*.

Podsumowując, postrzeganie Krakowa przez osoby LGBTQIA zawiera dwa bieguny – uznanie i ulgi, ale też czujność i ostrożność. Miasto jest odbierane jako stosunkowo bezpieczne, otwarte i dające przestrzeń do życia w zgodzie ze sobą, jednak jego klimat społeczny jest nierówny i wrażliwy na sytuacje, w których silnie ujawniają się normy konserwatywne lub agresywne. Poczucie komfortu osób badanych w dużej mierze zależy nie tylko od tego, gdzie żyją, ale także kiedy i z kim spotykają się na ulicy. Bezpieczeństwo jest więc obecne, ale nie trwałe, a warunkowe.

## Osobiste doświadczenia

Choć większość uczestników mówiła o poczuciu bezpieczeństwa i swobody w codziennym życiu, w rozmowach pojawiły się również doświadczenia jednoznacznie negatywne – sytuacje, w których osoby LGBTQIA spotkały się z dyskryminacją, agresją słowną lub wykluczeniem. Były to doświadczenia rzadkie, ale bardzo silnie zapamiętane, a przede wszystkim odczuwalne na poziomie emocjonalnym i cielesnym. Jedna z osób opowiadała, że jako nastolatka została obelżywie zaczepiona i „wyśmiana publicznie”, co doprowadziło do tego, że na długi czas „robiła wszystko, żeby nikt się nie dowiedział” i przyjęła tryb funkcjonowania oparty na maksymalnej ostrożności. Inna osoba wspominała, że kiedy w młodości padła ofiarą agresji wyłącznie z powodu *„wyglądu, który odbiegał od normy, który nie wpisywał się w to, co zwykle widać na ulicy”*, to w jej pamięci utkwiło nie tylko samo zajście, ale również reakcja otoczenia – brak reakcji świadków, co wzmocniło poczucie izolacji i niewidzialności. Pojawiły się również relacje o subtelniejszej, ale równie dotkliwej formie dyskryminacji, takich jak wyczuwalne „zamilknięcie” w rozmowie, raz wymowne spojrzenie, raz odwrócenie głowy. Co ważne, uczestnicy nie odnoszą tych zdarzeń do współczesnej specyfiki Krakowa – wiele ze wspomnianych sytuacji wydarzyło się we wcześniejszych okresach życia, jednak wpływ tych przeżyć nadal towarzyszy im w codzienności, determinując czujność, sposób autoprezentacji i wrażliwość na sygnały z otoczenia. Nawet jeśli w Krakowie do zachowań dyskryminacyjnych dochodzi rzadziej, to pamięć o wcześniejszej przemocy i odrzuceniu jest elementem osobistej historii, który stale kształtuje sposób funkcjonowania w przestrzeni publicznej.

Uczestnicy wywiadu nie opisywali życia w ciągłym strachu, lecz życia z nawykiem obserwowania otoczenia i oceniania, kiedy i w jakim miejscu można pozwolić sobie na spontaniczność. Widoczne było wyraźne rozróżnienie między sytuacjami intymnymi i publicznymi: wiele osób mówiło o swobodzie w środowisku znajomych, w pracy lub w przestrzeniach queerowych, ale równocześnie o ostrożności w relacjach z nieznanymi czy sąsiadami. Dużą rolę odgrywają mechanizmy adaptacyjne, których osoby badane nauczyły się w toku życia – szczególnie te, które dorastały poza Krakowem.

Uczestnicy mówili, że w Krakowie „*łatwiej jest nauczyć się odwagi niż w mniejszych miejscowościach*”.

Silnym wątkiem są także wewnętrzne zyski wynikające z życia w Krakowie, związane z samoakceptacją i dojrzewaniem tożsamości. W wypowiedziach powtarzała się myśl, że Kraków staje się dla wielu osób przestrzenią, w której pierwszy raz mogą w pełni poczuć siebie – czy to poprzez ekspresję płci, sposób ubierania się, czy możliwość ujawnienia relacji romantycznych. Jedna z osób mocno podkreśliła zmianę w postrzeganiu siebie: „*Kiedy rozpoczęłam tranzycję, to jeszcze bałam się tego i nie wiedziałam jak ludzie będą reagować*”. W kolejnych fragmentach rozmowy opisywała jednak, że doświadczenia życzliwości i zwykłego zainteresowania ludzkiego, a nie wrogości, przyczyniły się do większej stabilności, pewności siebie i poczucia zakorzenienia.

W rozmowach pojawiła się także perspektywa czasu – osoby uczestniczące widziały znaczące zmiany w odbiorze osób LGBTQIA w Krakowie na przestrzeni ostatnich lat. Ci, którzy mieszkają tu dłużej, opisywali, że dawniej widoczność queerowa w przestrzeni publicznej była mniejsza, a reakcje bardziej obłąźnicze, co wpływało też na osobiste doświadczenia. Obecnie pojawia się w mieście coraz więcej par jedno płciowych, osób transpłciowych oraz niebinarnych, jak określiła to jedna z osób: „nie robi to już takiego poruszenia”.

W wypowiedziach uczestników pojawiała się wyraźna identyfikacja uczelni wyższych oraz placówek ochrony zdrowia jako miejsc, w których osoby LGBTQIA, a zwłaszcza osoby transpłciowe – najczęściej doświadczają dyskryminacji lub braku równego traktowania. Opisuując swoje doświadczenia akademickie, badani wskazywali zarówno sytuacje bezpośrednio naruszające godność, jak i te wynikające z braku wiedzy kadry dydaktycznej. Podawano przykłady wykładowców, którzy publicznie podważali tożsamość osób transpłciowych, używali transfobicznego lub homofobicznego języka, czy też wywoływali osoby transpłciowe na forum grupy, oczekując tłumaczenia się z imienia lub tożsamości. Pojawiły się także przykłady wykładowców, którzy jawnie wyrażali poglądy anty-LGBTQIA oraz rasistowskie, a mimo wcześniejszych zgłoszeń nadal

przewodili zajęcia. Takie sytuacje budowały poczucie braku bezpieczeństwa i braku systemowej reakcji uczelni na dyskryminujące zachowania.

Kolejnym, często powtarzającym się obszarem, gdzie dochodzi do nierównego traktowania, są placówki zdrowia, w których problemem okazuje się przede wszystkim brak kompetencji personelu medycznego do prowadzenia wizyt z poszanowaniem tożsamości pacjentów transpłciowych. Uczestnicy wskazują, że lekarze często nie wiedzą, jak zwracać się do osoby transpłciowej, jaki język stosować i jak przeprowadzić wizytę w sposób, który nie narusza jej komfortu.

## Kontakty z Urzędem Miasta

Doświadczenia osób LGBTQIA w kontakcie z Urzędem Miasta Krakowa są zróżnicowane, ale w wypowiedziach wyraźnie wybrzmiewa, że dominują doświadczenia neutralne i pozytywne, co nie jest często oczywiste przy tematach związanych z usługami publicznymi. Wielu uczestników podkreślało, że urzędowe procedury przebiegały poprawnie i profesjonalnie, a pracownicy nie komentowali ani nie oceniali tożsamości czy wyglądu osób załatwiających sprawy. Charakterystyczna jest wypowiedź osoby, która przyszła do Urzędu nietypowo ubrana, spodziewając się trudnej reakcji, ale ta nie nastąpiła: *„a ludzie byli bardzo mili i nikt się nie zachował nieprzyjemnie i nikt nie zwrócił na mnie jakiejś dziwnej uwagi”*.

Dla wielu uczestników najważniejszym doświadczeniem w kontakcie z Urzędem było to, że zostali potraktowani zupełnie normalnie – bez komentarzy, zdziwienia, szczególnej uwagi, protekcjonalności czy nadmiernego zainteresowania. W ich narracjach nie pojawiała się potrzeba afirmacji tożsamości, podkreślania różnorodności ani wyjątkowego podejścia, lecz właśnie zwykłej, spokojnej obsługi, w której orientacja, wygląd czy ekspresja genderowa nie stanowią istotnego tematu. Niektórzy uczestnicy mówili wręcz, że przed wizytą przygotowywali się mentalnie na ocenę, krzywy wzrok albo pytania, a kiedy nic z tego nie nastąpiło, to doświadczenie „normalności” przyniosło im ulgę i zaskoczenie. Pojawił się wręcz wątek, że neutralny, profesjonalny kontakt buduje większe poczucie bezpieczeństwa niż działania specjalnie podkreślające inkluzywność, bo pozwala wejść w relację klient–pracownik

bez konieczności ujawniania się, tłumaczenia lub „bycia obserwowanym”. W wielu wypowiedziach przewijała się podobna refleksja: osoby LGBTQIA nie oczekują specjalnego traktowania, tylko braku specjalnego traktowania – czyli kontaktu opartego wyłącznie na sprawie, a nie na tożsamości. To podkreśla szerszy wniosek z rozmowy: akceptacja najbardziej widoczna jest wtedy, gdy nie trzeba o nią prosić.

Najważniejszym źródłem negatywnych doświadczeń okazał się brak przygotowania systemu administracyjnego do obsługi osób LGBTQIA, szczególnie osób transpłciowych. Uczestnicy relacjonowali sytuacje, w których urzędnicy nie rozumieli procedur prawnej tranzycji ani kolejności działań formalnych związanych ze zmianą danych osobowych. Skutkowało to wielokrotnym wzywaniem do uzupełniania dokumentów, zawieszaniem i odwieszaniem spraw, a także oczekiwaniem przedstawienia dokumentów, które „nie istnieją” lub które nie powinny być wymagane. W rezultacie to osoba załatwiająca sprawę, a nie Urząd, musiała tłumaczyć, jak wygląda proces prawny tranzycji, co rodziło dodatkowe obciążenie emocjonalne i poczucie braku profesjonalizmu po stronie instytucji.

Drugim istotnym problemem była nierównomierna jakość obsługi pomiędzy jednostkami. Wskazano, że niektórych spraw związanych z tożsamością i imieniem nie można było załatwić w Krakowie, co zmuszało do kierowania wniosków do innych miast (np. Wrocławia). Tego typu sytuacje wzmacniały poczucie, że lokalny system administracyjny nie przewiduje specyfiki potrzeb osób LGBTQIA i nie gwarantuje im pełnej dostępności usług publicznych.

Choć uczestnicy podkreślali, że urzędnicy zwykle nie wykazywali jawnej wrogości, pojawiały się doświadczenia związane z mikrodyskryminacją i brakiem wrażliwości językowej. Należały do nich zdumione komentarze, zwracanie uwagi na rozbieżność między wyglądem osoby a danymi widniejącymi na dokumentach czy niepotrzebne pytania o przyczyny tranzycji. Nie były to sytuacje agresywne, ale odbierane jako naruszające komfort oraz jako sygnał, że osoba LGBTQIA wystawia się na ocenę i ciekawość w przestrzeni, która powinna być w pełni neutralna i bezpieczna.

W sumie negatywne doświadczenia nie wynikały z jednoznacznej dyskryminacji *sensu stricto*, lecz z braku przygotowania instytucjonalnego, braku wiedzy pracowników

i braku zestandaryzowanych procedur obsługi różnorodnych sytuacji prawnych. Prowadziło to do niepewności, stresu i poczucia, że osoby LGBTQIA muszą wchodzić do Urzędu „z gotowością do tłumaczenia siebie i swojej sytuacji”, zamiast otrzymać przewidywalną i neutralną usługę publiczną. Najbardziej zmiennym efektem było przeniesienie ciężaru edukowania systemu administracyjnego na osoby LGBTQIA, co samo w sobie jest formą nierównego traktowania w dostępie do usług miejskich.

Wśród uczestników świadomość, że Urząd Miasta podejmuje działania na rzecz równego traktowania i przeciwdziałania dyskryminacji, okazała się ogólnie niska. Większość osób deklarowała, że nie posiada informacji o konkretnych inicjatywach lub nie potrafiłaby wskazać żadnych przykładów działań prowadzonych przez Miasto. Pojawiały się wypowiedzi bezpośrednio potwierdzające brak wiedzy na ten temat: *„ja nic o tym nie wiem, nie słyszy się raczej o tym”*, co sugeruje, że nawet jeśli działania istnieją, ich widoczność w przestrzeni publicznej jest ograniczona lub niewystarczająco komunikowana do społeczności, której powinny dotyczyć. Jednocześnie część uczestników była świadoma wybranych działań – w szczególności tych najbardziej widocznych symbolicznie i medialnie. Wskazywano przede wszystkim patronat Prezydenta Miasta nad Marszem Równości oraz funkcjonowanie Domku EQ, który uzyskał wsparcie finansowe ze środków miejskich. Te przykłady były odbierane jako sygnały otwartości ze strony władz Miasta. Jednak nawet osoby zaznajomione z tymi inicjatywami nie potrafiły jednoznacznie opisać ich zakresu, charakteru czy celowości, co ponownie wskazuje na ograniczoną komunikację skierowaną do mieszkańców i mieszanek.

Zwracano uwagę, że Miasto posiada określone struktury administracyjne zajmujące się tematyką równości – wspomniano o „radzie” lub „komisji” dotyczącej równego traktowania – jednak rozmówcy nie byli w stanie powiedzieć, czym te jednostki konkretnie się zajmują lub jakie działania realizują. Wypowiedzi te sugerują, że działania organizacyjne funkcjonują bardziej „na zapleczu” niż w świadomości społecznej i że ich praca nie przekłada się na czytelne efekty widoczne dla mieszkańców.

## Potrzeby i rekomendacje

W ocenie uczestników najważniejszym kierunkiem działania, który mógłby realnie poprawić sytuację osób LGBTQIA w Krakowie, jest wprowadzenie systemowej edukacji dotyczącej społeczności LGBTQIA wśród pracowników Urzędu Miasta oraz jego jednostek. Uczestnicy wielokrotnie podkreślali, że szkolenia obejmujące temat transpłciowości, języka włączającego oraz sposobu prowadzenia rozmowy mogłyby poprawić komfort zarówno osób LGBTQIA, jak i samych pracowników, którzy zyskaliby narzędzia do profesjonalnej obsługi i współpracy. Edukacja została wskazana jako rozwiązanie najbardziej pilne, najbardziej realne i najbardziej wpływające na poczucie bezpieczeństwa i równouprawnienia w Urzędzie.

Kolejną kluczową potrzebą jest opracowanie i wdrożenie jednolitych standardów i procedur obsługi, tak aby procesy związane np. ze zmianą dokumentów czy aktualizacją danych osobowych przebiegały przewidywalnie, bez wielokrotnego zawieszania spraw, żądania nieistniejących dokumentów ani konieczności kierowania wniosków do innych miast. Wskazywano również na potrzebę przygotowania materiałów wyjaśniających – krótkich broszur, które mogłyby trafić do urzędników, ale także być publicznie dostępne dla osób załatwiających sprawy. Takie narzędzia ograniczyłyby różnice pomiędzy jednostkami i pozwoliły uniknąć sytuacji, w której osoba LGBTQIA musi być „edukatorem systemu”, zamiast być odbiorcą usługi publicznej. Uczestnicy wspominali nawet o tym, że opracowywali podobne broszury na swoich uczelniach, co zostało pozytywnie odebrane przez inne osoby, także spoza społeczności LGBTQIA.

W kontekście programów, kampanii i wydarzeń badani wskazywali, że Miasto powinno wspierać i wzmacniać inicjatywy integrujące i widzialne w przestrzeni społecznej, takie jak festiwale równości, targi pracy dla osób LGBTQIA czy działania organizowane przez podmioty lokalne – m.in. Domek EQ czy organizacje queerowe. Wskazywano, że istnieją inicjatywy, które mogłyby rozwijać się dynamiczniej przy stałym wsparciu Miasta, a nie tylko epizodycznym finansowaniu. Podkreślano również, że działania powinny obejmować nie tylko osoby LGBTQIA, ale także osoby spoza społeczności, tak aby edukacja i integracja były inkluzywne – celem nie jest tworzenie „bańki”, ale budowanie zrozumienia społecznego na szeroką skalę.

W odpowiedzi na pytanie o jedną najważniejszą zmianę uczestnicy wskazywali w przeważającej mierze edukację – nie tylko jako narzędzie podnoszące świadomość, ale jako fundament budowania bezpiecznego i otwartego miasta. Edukacja rozumiana była jednak szerzej niż tylko szkolenia – jako stały proces, obejmujący pracowników urzędów, nauczycieli, służby publiczne, a także ogół mieszkańców poprzez kampanie społeczne i działania informacyjne. Nowe programy równościowe, materiały edukacyjne oraz jasne standardy obsługi miałyby wartość tylko wtedy, gdy staną się trwałym elementem polityki Miasta, a nie rozwiązaniami doraźnymi, wdrażanymi okazjonalnie lub pod wpływem wydarzeń medialnych. Z perspektywy uczestników prawdziwie otwarty i bezpieczny Kraków to taki, w którym działania równościowe nie są wyjątkiem, lecz codziennością.

## Podsumowanie wywiadu z osobami LGBTQIA

Osoby uczestniczące w badaniu postrzegają Kraków jako stosunkowo bezpieczne i sprzyjające miejsce do życia dla osób LGBTQIA – szczególnie na tle mniejszych miejscowości. Poczucie bezpieczeństwa jest jednak warunkowe i zależy od konkretnej dzielnicy, pory dnia oraz sytuacji społecznej; najbardziej spada w czasie wydarzeń masowych, zwłaszcza związanych z kibicami piłkarskimi.

Wiele osób opisuje wyraźną poprawę własnego samopoczucia po przeprowadzce do Krakowa: większą możliwość bycia sobą, rozwijania tożsamości i wchodzenia w relacje. Jednocześnie dawne doświadczenia przemocy, wykluczenia i wyśmiania – często spoza Krakowa – nadal wpływają na ostrożność, sposób autoprezentacji i nawyk „skanowania” otoczenia. Najczęściej wskazywanymi miejscami realnej dyskryminacji są uczelnie wyższe i placówki ochrony zdrowia. Problemy wynikają głównie z braku wiedzy i wrażliwości – szczególnie wobec osób transpłciowych – oraz z przyzwolenia na transfobiczne lub homofobiczne zachowania części kadry akademickiej i personelu medycznego.

Doświadczenia związane z kontaktem z Urzędem Miasta Krakowa są w większości neutralne lub pozytywne: osoby LGBTQIA zazwyczaj spotykają się z poprawną, spokojną obsługą bez komentarzy dotyczących tożsamości czy wyglądu. Główne trudności wynikają nie z jawnej wrogości, ale z braku przygotowania systemu do obsługi osób

transpłciowych: niejasnych procedur, różnic między jednostkami, mikrodyskryminacji językowej i przerzucania na mieszkańców obowiązku tłumaczenia urzędnikom przebiegu tranzycji prawnej.

Świadomość działań Miasta i Urzędu na rzecz równego traktowania jest niska; pojedyncze symbole (np. patronat nad Marszem Równości czy wsparcie Domku EQ) są zauważane, ale mało kojarzone z szerszą polityką. Najważniejsze potrzeby zgłaszane przez uczestników to: systemowa edukacja pracowników na temat społeczności LGBTQIA, jednolite i jasne procedury (zwłaszcza w sprawach dokumentów i danych osobowych), materiały informacyjne dla urzędników i mieszkańców oraz trwałe wsparcie dla inicjatyw integrujących osoby LGBTQIA i resztę mieszkańców Miasta.

## Analiza wywiadu z osobami z mniejszości religijnych

Poniższy rozdział przedstawia analizę wywiadu grupowego przeprowadzonego z osobami z mniejszości religijnych zamieszkujących w Krakowie. Celem badania było lepsze zrozumienie ich doświadczeń związanych z dyskryminacją oraz barierami, z jakimi spotykają się w codziennym życiu.

### Postrzeganie Krakowa

W wypowiedziach respondentów Kraków wyłania się jako miasto jednocześnie atrakcyjne wizualnie i rozwojowe, ale jednocześnie wymagające dla codziennego życia mieszkańców. Z perspektywy osób reprezentujących mniejszość religijną na pierwszy plan wysuwa się przekonanie, że Kraków w większym stopniu jest projektowany i organizowany pod potrzeby turystów oraz studentów niż osób, które tu na stałe mieszkają i pracują. Wskazywano, że funkcjonowanie w mieście, zwłaszcza w centrum, bywa uciążliwe ze względu na tłumy, intensywne życie nocne i brak komfortu dla mieszkańców. Odnotowano również trudności infrastrukturalne, zwłaszcza z punktu widzenia kierowców i przedsiębiorców, którzy nie widzą dla siebie szczególnych ułatwień. Jednocześnie rozmówcy dostrzegali pozytywne aspekty rozwoju Miasta, szczególnie nowoczesną komunikację zbiorową oraz rozbudowę infrastruktury rowerowej, uznawaną za korzystną zmianę. Zestawienie tych opinii pokazuje ambiwalencję: Kraków jako miejsce atrakcyjne i dynamiczne, lecz nie zawsze przyjazne do codziennego i stabilnego funkcjonowania mieszkańców.

Atmosfera społeczna wobec osób wyznających mniejszościowe religie oceniana jest jako wyraźnie bardziej otwarta niż jeszcze dwie-trzy dekady temu. Wypowiedzi respondentów podkreślają, że wcześniejsze lata były związane z większą podejrzliwością, brakiem wiedzy o mniej znanych religiach oraz kojarzeniem ruchów, takich jak np. Hare Kryszna z zagrożeniem lub „sekcjarstwem”. Obecnie ta percepcja zmieniła się znacząco: rozmówcy mają poczucie rosnącej świadomości społecznej wynikającej m.in. z podróży, kontaktu z innymi kulturami oraz z powszechniejszego dostępu do informacji. Coraz częściej spotykają się z autentyczną ciekawością, otwartością na rozmowę i pozytywnym zainteresowaniem ich praktykami religijnymi.

Upowszechnianie wiedzy o religiach, prowadzone m.in. na uczelniach, również przyczynia się do zmiany społecznego postrzegania – przykładem są współprace z Uniwersytetem Jagiellońskim.

Codzienne doświadczenia w przestrzeni publicznej są opisywane jako przeważająco neutralne lub pozytywne. Respondenci podkreślają, że podczas aktywności religijnych realizowanych w mieście – takich jak publiczne śpiewy, rozdawanie materiałów informacyjnych czy kontakt z przechodniami – większość ludzi reaguje zainteresowaniem, sympatią lub przynajmniej obojętną akceptacją. Zauważają też, że współcześnie rzadko dochodzi do otwarcie wrogich czy konfliktowych sytuacji, które częściej pojawiały się w przeszłości. Wskazuje to na rosnącą tolerancję i oswojenie mieszkańców z obecnością różnorodnych form duchowości w przestrzeni miejskiej.

W odniesieniu do porównań między miastami w Polsce respondenci zauważają, że poziom otwartości społecznej i instytucjonalnej nie jest wszędzie równy. Niektóre miasta – takie jak Wrocław – postrzegane są przez nich jako bardziej gotowe na współpracę i bardziej przychylne inicjatywom mniejszości religijnych, szczególnie w kontekście wydarzeń publicznych: *„w przypadku organizacji różnych festiwali np. Wrocław jest dużo bardziej przychylny niż Kraków, jakoś tam wszystko przebiega bez większego problemu, jeśli chodzi o współpracę z instytucjami miejskimi, tutaj różnie bywa”*. Inne ośrodki są bardziej wymagające lub formalnie restrykcyjne. Kraków na tym tle jawi się jako miasto społecznie otwarte, ale pod względem kulturowego i akademickiego profilu również bardziej sceptyczne, co zdaniem części respondentów może wynikać z jego intelektualnego charakteru oraz dominacji środowisk naukowych. Mieszkańcy postrzegani są jako samodzielni światopoglądowo, co może sprzyjać refleksyjnej ciekawości, ale także niekiedy opóźnia akceptację dla mniej znanych praktyk religijnych.

W wypowiedziach pojawia się również perspektywa praktyczna: funkcjonowanie mniejszości religijnych zależy nie tylko od społecznej otwartości, ale również od warunków urbanistycznych i organizacyjnych. Kraków, intensywnie komercjalizujący przestrzeń oraz stawiający na rozwój usług turystycznych, bywa trudnym miejscem do prowadzenia stałej działalności religijnej, zwłaszcza jeśli wymaga ona dostępnej, wyciszonej lub większej przestrzeni. Ten kontekst wpływa na ogólne odczucia

respondentów, którzy odbierają Miasto jako rozwijające się, ale nie zawsze w kierunku sprzyjającym stabilnemu funkcjonowaniu mniejszych grup.

## Osobiste doświadczenia

W relacjach respondentów doświadczenia związane z dyskryminacją religijną mają charakter zróżnicowany i pokazują wyraźny kontrast między sytuacją współczesną a tą sprzed dekad. Obecnie osoby należące do mniejszościowych grup religijnych rzadko spotykają się w Krakowie z otwartą wrogością czy agresją, jednak wiele z nich pamięta wcześniejsze incydenty, które ukształtowały ich poczucie bezpieczeństwa oraz sposób funkcjonowania w przestrzeni publicznej. W części wypowiedzi pojawiają się wspomnienia sprzed lat, które obejmowały fizyczne ataki, niszczenie osobistych rzeczy, agresję słowną czy publiczne upokorzenia – przykłady te, choć z przeszłości, mają znaczenie, bo stanowią kontekst pamięciowy grupy i nadal wpływają na jej wrażliwość. Wspominano również o sytuacjach, w których osoby praktykujące swoją religię w widoczny sposób, np. poprzez tradycyjny strój czy uczestnictwo w praktykach na ulicy, były w przeszłości narażone na szykany lub niechęć. Wspomnienia te tworzą obraz dawnego klimatu społecznego, w którym religijna odmienność była bardziej narażona na negatywne reakcje: „kiedyś faktycznie było gorzej, może też trochę zmienia się świadomość ludzi. Obecnie zmiany są na pewno na lepsze, jest bezpieczniej, na ludziach pewne rzeczy robią już mniejsze wrażenie”.

W doświadczeniach bardziej współczesnych dominują incydenty drobne, werbalne i często impulsywne, wynikające raczej z uprzedzeń jednostek niż z postaw szeroko obecnych w społeczeństwie. Respondenci opisywali sytuacje, w których byli obrzucani wyzwiskami lub ośmieszani, kiedy publicznie praktykowali elementy swojej religii. Wskazywano, że w przestrzeni publicznej nadal zdarzają się osoby reagujące szyderstwem, prowokacyjnym komentarzem czy otwartą niechęcią, choć takie sytuacje mają charakter jednostkowy. W kilku wypowiedziach pojawia się wątek związany z rodziną i bliskim otoczeniem jako miejscem trudnych doświadczeń – część respondentów podkreślała, że rodziny początkowo reagowały lękiem, dezaprobatą, a nawet wrogością wobec przyjęcia przez nich mniejszościowej religii. Ten rodzaj presji społecznej, choć nie dotyczy bezpośrednio przestrzeni miejskiej, również rzutuje

na sposób przeżywania swojej tożsamości religijnej i może wpływać na poczucie osamotnienia lub konieczność ukrywania niektórych praktyk.

Jeśli chodzi o obszary życia, w których dochodziło do takich doświadczeń, najczęściej pojawia się przestrzeń publiczna – ulice, miejsca zgromadzeń, parki, komunikacja miejska. Praktykowanie religii w sposób widoczny, np. poprzez śpiew, rozdawanie materiałów czy noszenie tradycyjnego stroju, naraża osoby na interakcje z przypadkowymi przechodniami, co sprawia, że to właśnie „ulica” staje się najczęstszą sceną drobnych aktów niechęci, choć ponownie trzeba zaznaczyć, że takie sytuacje w narracjach badanych zdarzały się sporadycznie.

Na poziomie codziennych doświadczeń respondenci mówią o trzech rodzajach reakcji otoczenia: obojętności, życzliwości oraz sporadycznej wrogości. Najczęstsza jest obojętność – mieszkańcy mijają praktykujące osoby bez reakcji, co samo w sobie jest odbierane jako neutralne i bezpieczne. Druga w kolejności jest życzliwość: ludzie uśmiechają się, zadają pytania, wykazują zainteresowanie, a nawet dołączają do działań prowadzonych w przestrzeni miejskiej. Trzeci typ reakcji, negatywny, występuje znacznie rzadziej, ale w pamięci respondentów jest wyraźny.

Wreszcie, analizując wpływ tych doświadczeń na codzienne życie w Krakowie, widać wyraźnie, że przeszłe lub nieliczne obecne incydenty nie prowadzą do trwałego poczucia braku bezpieczeństwa, ale pozostają czynnikiem warunkującym sposób obecności w przestrzeni publicznej. Respondenci podkreślają, że mimo generalnie pozytywnego klimatu, praktykowanie religii w miejscach publicznych wymaga czujności, a niekiedy również świadomego przygotowania na to, że mogą pojawić się nieprzychylnie reakcje. Jednocześnie rozmówcy nie deklarują ograniczania swojej aktywności religijnej z obawy przed dyskryminacją.

W wypowiedziach badanych pojawia się również głębsza refleksja dotycząca niespójności w odbiorze społecznym mniejszościowych grup religijnych. Respondenci zauważają, że ich praktyki, choć oparte na zasadach samodyscypliny, trzeźwości, odpowiedzialności czy dbałości o rodzinę, bywają odbierane jako „podejrzane” lub budzące niepotrzebną nieufność. Jednocześnie obserwują w Krakowie znaczącą społeczną tolerancję dla zachowań, które niosą ze sobą realne ryzyko – jak powszechne

spożywanie alkoholu w przestrzeniach publicznych, zachowania imprezowe czy styl życia pozbawiony spójnego kompasu moralnego. Ta rozbieżność, wskazywana przez badanych, prowadzi do poczucia dysonansu: wartości promowane przez ich religię sprzyjają zdrowiu, bezpieczeństwu i etycznym relacjom, a mimo to to właśnie oni bywają traktowani jako „zagrożenie” czy jako zjawisko wymagające szczególnej ostrożności. Podkreślają, że nie chodzi jedynie o incydenty negatywnych reakcji, lecz o szerszy społeczny paradoks, w którym praktyki sprzyjające konstruktywnym postawom bywają postrzegane z nieufnością, podczas gdy praktyki realnie destrukcyjne lub ryzykowne funkcjonują w przestrzeni miejskiej bez szczególnego sprzeciwu: *„widać co się dzieje, w miastach, w takim Krakowie, pełno pijanych ludzi na ulicach, pełno dziwnych akcji, a my staramy się promować coś, co jest przeciwne, ale to nas się uważa za tych złych...”*.

## Kontakty z Urzędem Miasta

Respondenci bardzo wyraźnie podkreślają, że ich osobiste doświadczenia z Urzędem Miasta w codziennych, rutynowych sprawach administracyjnych są na ogół neutralne. Wynika to głównie z faktu, że pracownicy Urzędu nie wiedzą, iż mają do czynienia z przedstawicielami mniejszości religijnych – ich przynależność nie jest widoczna ani deklarowana przy załatwianiu spraw formalnych. W efekcie urzędnicy traktują ich tak samo jak pozostałych mieszkańców, co przekłada się na obiektywnie równe, standardowe procedury: *„Normalnie nas traktują, jak innych ludzi. Oni nawet nie wiedza, że my jesteśmy innego wyznania”*.

Jednocześnie, mimo ogólnej neutralności kontaktów formalnych, uczestnicy wywiadu nie ukrywają, że w szerszym ujęciu doświadczenia subtelnych form nierównego traktowania. Nie opisują ich jako otwartej dyskryminacji, lecz jako brak adekwatnej wrażliwości urzędów na potrzeby mniejszości religijnych, a przede wszystkim jako trudność w uzyskaniu wsparcia przy działaniach, które dla innych grup religijnych są znacznie łatwiejsze do realizacji. Najbardziej widocznym przykładem jest problem dostępu do odpowiedniego lokalu – miejsca stałej działalności religijnej, praktyk, spotkań czy wydarzeń. Respondenci zwracają uwagę, że Miasto nie oferuje rozwiązań, które umożliwiłyby im funkcjonowanie w warunkach komfortowych. Choć ich potrzeby

przestrzenne nie są duże, wskazują, że pozostają „niewidoczni” w polityce lokalowej Miasta, a ich postulaty są traktowane raczej jako mało istotne.

Szczególnie istotnym obszarem jest sposób, w jaki urząd odpowiada na próby nawiązania współpracy. Respondenci mówią o wielokrotnym kierowaniu ich do innych jednostek miejskich, które z kolei odsyłają ich dalej – bez finalnej decyzji lub bez propozycji realnego rozwiązania. Ten rodzaj „spychologii instytucjonalnej” jest przez nich odczuwany jako bariera systemowa, w której żadna komórka Urzędu nie czuje się odpowiedzialna za kontakt z mniejszościami religijnymi. W praktyce oznacza to, że mimo licznych prób nawiązania dialogu, ich sprawy pozostają w zawieszeniu, a część wysyłanych maili pozostaje bez odpowiedzi. To nie tylko utrudnia organizację wydarzeń religijnych w przestrzeni miejskiej, ale też obniża poczucie podmiotowości i widoczności tych grup w życiu Miasta.

Respondenci opisują także sytuacje, w których pracownicy Urzędu Miasta powoływali się na przepisy dotyczące umów zawieranych między państwem a dużymi związkami wyznaniowymi, aby uzasadnić brak możliwości udzielenia wsparcia mniejszościom. Z ich perspektywy takie argumenty są nie tylko nieprzystające do praktyki miejskiej (np. porównując to z preferencyjnymi warunkami dla niektórych organizacji społecznych), ale również świadczą o braku elastyczności urzędu wobec nowych, mniejszych społeczności religijnych, które nie wpisują się w tradycyjny model funkcjonowania związków wyznaniowych w Polsce. Uczestnicy wywiadu mają poczucie, że Miasto stosuje literalną interpretację przepisów, zamiast poszukiwać rozwiązań, które mogłyby wspierać pluralizm religijny i odpowiadać na realne potrzeby mieszkańców.

W wypowiedziach pojawia się również odczucie niesymetrycznego traktowania różnych grup religijnych w mieście. Respondenci obserwują, że inne wspólnoty – często większe lub bardziej zakorzenione historycznie – dysponują własnymi przestrzeniami, funkcjonują w sposób instytucjonalnie umocowany i są naturalnym elementem krajobrazu Krakowa. Tymczasem mniejsze grupy religijne, mimo że wnoszą do życia Miasta różnorodność kulturową i społeczną oraz integrują rosnącą liczbę osób o pochodzeniu międzynarodowym, mają wrażenie, że ich potrzeby nie są traktowane jako istotne. Brak wsparcia przestrzennego czy proceduralnego postrzegają jako formę

nieintencjonalnego wykluczenia – nie w sensie otwartej dyskryminacji, lecz poprzez pomijanie ich w miejskich mechanizmach wsparcia.

Podsumowując, relacje respondentów wskazują, że w kontaktach z Urzędem Miasta dyskryminacja nie występuje w formie bezpośredniej, indywidualnej czy intencjonalnej. Doświadczenia problematyczne mają raczej charakter strukturalny: brak dedykowanej osoby lub jednostki odpowiedzialnej za współpracę z mniejszościami religijnymi, niejasne procedury, niedostępność przestrzeni oraz brak systemowego wsparcia dla inicjatyw i wydarzeń, które mogłyby wzmacniać ich widoczność i integrację społeczną. W rezultacie osoby należące do mniejszych grup religijnych czują, że formalnie są traktowane jak każdy inny mieszkaniec, lecz praktycznie – ich potrzeby są marginalizowane, a procesy administracyjne de facto utrudniają im pełne uczestnictwo w życiu publicznym Miasta.

Jednocześnie należy zaznaczyć, że opisywane trudności i doświadczenia respondentów dotyczą przede wszystkim kwestii związanych z funkcjonowaniem ich wspólnoty religijnej w przestrzeni miejskiej, a nie załatwiania codziennych, prywatnych spraw mieszkańców. Wątek problemów pojawia się wyłącznie w kontekście działań wspólnotowych: poszukiwania odpowiedniej przestrzeni, organizowania wydarzeń, kontaktów instytucjonalnych, prób nawiązania dialogu z urzędem czy realizacji inicjatyw o charakterze religijnym lub kulturalnym. Z relacji jasno wynika, że indywidualne sprawy administracyjne, takie jak dokumenty, zezwolenia czy procedury urzędowe dotyczące życia prywatnego, przebiegają standardowo i bez przeszkód. Trudności zaczynają się dopiero wtedy, gdy grupa jako całość potrzebuje wsparcia miejskiego lub chce zaistnieć w sposób widoczny w przestrzeni publicznej. Ten kontrast między bezproblemową obsługą indywidualną a brakiem instytucjonalnej otwartości wobec potrzeb wspólnotowych stanowi jeden z kluczowych elementów doświadczeń mniejszości religijnych w Krakowie.

Warto także ponownie podkreślić, że uczestnicy wywiadu nie interpretują swoich doświadczeń jako formy jawnej, bezpośredniej dyskryminacji ze strony Miasta. Nie wskazują na intencjonalne działania wymierzone przeciwko nim ani na sytuacje, w których byliby traktowani gorzej z powodu swojej religijnej tożsamości. Raczej zwracają

uwagę na obszary, w których pojawia się nierówność wynikająca z konstrukcji systemu, braku klarownych procedur, nieobecności dedykowanych rozwiązań dla mniejszych wspólnot czy ogólnej niewidoczności ich potrzeb w polityce miejskiej. Z ich relacji wynika, że odbierają te bariery jako efekt braku uwagi lub wrażliwości instytucjonalnej, a nie jako działanie motywowane uprzedzeniami. Tym samym ich obserwacje koncentrują się na identyfikowaniu obszarów wymagających poprawy, a nie na poczuciu krzywdy czy doświadczeniu otwartej wrogości.

## Potrzeby i rekomendacje

W wypowiedziach uczestników wywiadu pojawia się wyraźna potrzeba stworzenia w Krakowie bardziej przyjaznego i systemowo uporządkowanego środowiska dla mniejszości religijnych. Respondenci podkreślają, że Miasto powinno podjąć działania, które nie tylko likwidowałyby istniejące utrudnienia, ale przede wszystkim ułatwiały współistnienie różnorodnych tradycji religijnych w przestrzeni publicznej. Jednym z najczęściej wskazywanych postulatów jest ustanowienie w Urzędzie Miasta konkretnej osoby lub komórki odpowiedzialnej za dialog i współpracę z mniejszymi wspólnotami wyznaniowymi. Z perspektywy badanych taka rola nie polegałaby jedynie na odbieraniu korespondencji, ale przede wszystkim na prowadzeniu aktywnej, partnerskiej komunikacji, wyjaśnianiu procedur, szukaniu rozwiązań zamiast odsyłania między jednostkami oraz budowaniu poczucia, że ich sprawy są traktowane poważnie. Brak takiej instancji uczestnicy odbierają jako lukę systemową, która sprawia, że ich potrzeby pozostają w administracyjnej próżni: *„Brakuje takiej jednej osoby, do której można się zwrócić i wiele załatwić. Przede wszystkim kogoś, kto chociaż odpisałby na tego maila, a nie tak, że my coś wysyłamy, a oni nas odsyłają w inne miejsca i w sumie to sprawa się kończy, bo nie ma żadnego odzewu. Taka osoba, która mogłaby się tym wszystkim opiekować i przede wszystkim być w stałym kontakcie”*.

Respondenci wskazują również, że ważnym elementem poprawy sytuacji mniejszości religijnych byłoby stworzenie lub udostępnienie przestrzeni miejskich, które mogłyby służyć wydarzeniom o charakterze kulturalnym, edukacyjnym czy religijnym. Postulują, aby Miasto uwzględniło, że różne społeczności funkcjonują inaczej niż tradycyjne, dużej skali instytucje religijne – często potrzebują mniejszych,

ale stabilnych miejsc spotkań, które pozwalają im działać bez zakłócania życia mieszkańców i bez konieczności konkurowania z podmiotami komercyjnymi. Udostępnienie przestrzeni lub stworzenie jasnych, możliwych do spełnienia zasad ich wynajmu mogłoby w znaczącym stopniu zniwelować poczucie nierówności, które pojawia się w sytuacjach, kiedy grupy religijne muszą konkurować na rynku najmu z przedsiębiorcami, choć ich cele mają zupełnie inny charakter.

W zakresie działań społecznych i edukacyjnych respondenci zwracają uwagę na potrzebę inicjatyw, które zwiększałyby świadomość mieszkańców dotyczącą różnorodności religijnej w Krakowie. Sugerowane są działania o charakterze dialogowym i kulturalnym, które pozwoliłyby mieszkańcom poznać praktyki i wartości różnych tradycji religijnych – nie tylko dużych i dominujących, ale również tych mniejszych, mniej znanych. Tego typu inicjatywy mogłyby przybrać formę cyklicznych spotkań, festiwali, wydarzeń o charakterze międzykulturowym lub edukacyjnym, a także programów skierowanych do młodzieży i studentów. Uczestnicy zwracają uwagę, że to właśnie dzięki zrozumieniu i wiedzy rośnie społeczna otwartość, a inwestowanie w działania edukacyjne przynosi długoterminowe efekty w postaci mniejszej liczby uprzedzeń i większej gotowości do współpracy.

Jednym z kluczowych postulatów jest również większa gotowość Miasta do realnej współpracy przy organizacji wydarzeń w przestrzeni publicznej. Respondenci podkreślają, że inne ośrodki w Polsce są w tym zakresie bardziej elastyczne i przychylne, co sprawia, że Kraków – mimo swojej deklarowanej otwartości – bywa miejscem, gdzie działania wymagające pozwoleń są trudne do realizacji lub pozostają w zawieszeniu. W ich odczuciu Miasto Kraków mogłoby usprawnić procedury dotyczące wydarzeń o charakterze religijnym lub kulturalnym, tak aby małe grupy wyznaniowe miały równy dostęp do miejskiej przestrzeni, nie tracąc energii na przedłużające się procesy administracyjne. Wskazują też, że ułatwienia w tym zakresie miałyby wymierne korzyści społeczne – takie wydarzenia nie tylko realizują potrzeby samych wspólnot, ale również wzbogacają przestrzeń kulturową Miasta i służą integracji międzyludzkiej.

W odpowiedzi na pytanie o jedną najważniejszą zmianę, respondenci najczęściej wskazywali na potrzebę stworzenia stabilnej, dostępnej i odpowiednio przystosowanej

przestrzeni dla swojej działalności religijnej i wspólnotowej. Nie chodzi wyłącznie o fizyczny lokal, ale o uznanie, że mniejsze grupy religijne są częścią społeczności Krakowa i mają prawo do warunków, które pozwalają im działać bez nadmiernych barier. Wskazywali również, że równolegle niezwykle istotne byłoby ustanowienie stałego kanału komunikacji między Urzędem a mniejszymi wspólnotami religijnymi – z jasno określoną odpowiedzialnością i możliwością realnego rozwiązywania problemów.

### Podsumowanie wywiadu z osobami z mniejszości religijnych

Osoby należące do mniejszości religijnych postrzegają Kraków jako Miasto atrakcyjne i dynamicznie rozwijające się, ale jednocześnie wymagające dla stałych mieszkańców. Zwracają uwagę, że przestrzeń, szczególnie centrum, jest silnie podporządkowana turystyce i życiu nocnemu, co utrudnia codzienne funkcjonowanie. Jednocześnie doceniają rozwój komunikacji zbiorowej i infrastruktury rowerowej. Atmosfera społeczna wobec mniejszości religijnych jest oceniana jako znacznie bardziej otwarta niż kilkadziesiąt lat temu: rośnie ciekawość, poziom wiedzy i gotowość do rozmowy o mniej znanych religiach.

Współczesne doświadczenia dyskryminacji mają raczej charakter incydentalny i werbalny, związany z uprzedzeniami pojedynczych osób, a nie z powszechną wrogością. Respondenci pamiętają jednak wcześniejsze, bardziej dotkliwe zdarzenia – od fizycznych ataków po publiczne upokorzenia – co nadal wpływa na ich wrażliwość i potrzebę czujności w przestrzeni publicznej. Na co dzień dominują trzy typy reakcji otoczenia: obojętność (najczęstsza), życzliwość oraz sporadyczna wrogość. Praktykowanie religii w przestrzeni miejskiej jest możliwe, ale wymaga mentalnego przygotowania na potencjalne nieprzyjemne reakcje.

W kontaktach z Urzędem Miasta Krakowa w indywidualnych sprawach mieszkańców przeważają doświadczenia neutralne. Pracownicy Urzędu zazwyczaj nie wiedzą, że mają do czynienia z przedstawicielami mniejszości religijnych, więc stosują standardowe procedury, bez widocznych przejawów dyskryminacji. Problemy pojawiają się dopiero wtedy, gdy wspólnota jako całość próbuje zaistnieć w przestrzeni publicznej lub uzyskać wsparcie Miasta. Wtedy ujawniają się bariery strukturalne: brak dedykowanej

osoby do kontaktu, „odsyłanie” między jednostkami, brak odpowiedzi na korespondencję, brak wsparcia lokalowego oraz literalne traktowanie przepisów, które utrudnia elastyczne rozwiązania.

Respondenci podkreślają, że nie doświadczają otwartej, intencjonalnej dyskryminacji ze strony Miasta, ale czują się pomijani w politykach i mechanizmach wsparcia. Formalnie są traktowani jak inni mieszkańcy, lecz praktycznie ich potrzeby wspólnotowe – zwłaszcza związane z przestrzenią i organizacją wydarzeń – pozostają na marginesie. Kluczowe rekomendacje dotyczą powołania konkretnej osoby lub komórki odpowiedzialnej za dialog z mniejszościami religijnymi, ułatwień lokalowych dla mniejszych wspólnot oraz rozwijania inicjatyw edukacyjnych i kulturalnych, które zwiększałyby widoczność różnorodności religijnej w życiu Miasta.

## Analiza wywiadu z osobami z doświadczeniem migracji/uchodźstwa

Poniższy rozdział przedstawia analizę wywiadów grupowych przeprowadzonych z osobami z doświadczeniem migracji/uchodźstwa zamieszkującymi w Krakowie. W wywiadach udział wzięło dwie grupy: osoby pochodzące z Ukrainy oraz osoby pochodzące z Białorusi. Celem badania było lepsze zrozumienie ich doświadczeń związanych z dyskryminacją oraz barierami, z jakimi spotykają się w codziennym życiu.

### Postrzeganie Krakowa

Kraków w obu badanych grupach jawi się przede wszystkim jako miasto bezpieczne, estetyczne i przyjazne do życia, choć charakter i intensywność pozytywnych ocen różnią się w zależności od doświadczeń i kontekstu migracji. Uczestniczki z Ukrainy podkreślały przede wszystkim komfort codziennego funkcjonowania – dobrze działającą komunikację miejską, łatwy dostęp do szkół, usług i placówek zdrowotnych, a także bogatą ofertę kulturalną i rekreacyjną. Wielokrotnie pojawiały się wypowiedzi o „duszy miasta”, o jego europejskim charakterze, zieleni i zabytkach, które budowały poczucie, że Kraków jest miejscem nie tylko praktycznym, lecz także po prostu przyjemnym do życia. Dla wielu osób była to przestrzeń, w której po stosunkowo krótkim czasie zaczęły się czuć „jak u siebie”, a w kilku przypadkach pojawiał się wręcz wyraźny wątek chęci związania się z Miastem na stałe: *„Ja tu przyjechałam jako kompletnie obca osoba, ale teraz czuję się jak w domu, to trochę trwało, ale nie wyobrażam sobie teraz mieszkać w innym miejscu. Dobrze mi tu jest”*. Początkowe trudności – takie jak zagubienie w dużym mieście, nieznajomość tras komunikacji czy obawa przed pierwszymi kontaktami – szybko ustępowały dzięki otwartości mieszkańców i szeroko dostępnej pomocy.

W grupie osób pochodzących z Białorusi pierwsze wrażenia również były w większości pozytywne, ale naznaczone zupełnie inną – bardziej dramatyczną – historią migracji. Dla części osób Kraków stał się miejscem, w którym po raz pierwszy od dawna poculi się naprawdę bezpiecznie, wolni od prześladowań politycznych i zagrożenia fizycznego. W ich wypowiedziach mocno pobrzmiwał kontrast między brutalnością realiów, z których uciekali, a spokojem i przewidywalnością życia w Krakowie. To właśnie poczucie bezpieczeństwa budowało ich wczesny, bardzo pozytywny obraz Miasta.

Co istotne, nawet drobne gesty – jak przeprosiny urzędnika za brak znajomości języka białoruskiego – miały ogromne znaczenie emocjonalne i umacniały przekonanie o życzliwym nastawieniu lokalnej instytucji do przyjezdnych.

W obu grupach podkreślano, że Kraków jest miastem zadbanym, czystym i atrakcyjnym wizualnie. Uczestnicy zwracali uwagę na dbałość o zabytki, odnowione kamienice i liczne tereny zielone. Szczególnie dla osób, które wcześniej mieszkały w dużych i gęsto zabudowanych miastach (jak Kijów), obecność natury „na wyciągnięcie ręki” była dużą wartością. Jednocześnie doceniano równowagę między zabudową a zielenią oraz to, że nawet niewielki dystans od centrum pozwala odnaleźć spokojniejsze miejsca do wypoczynku. Kraków był oceniany jako estetyczny i „przyjazny dla oczu”, co w obu grupach przekładało się na lepsze samopoczucie i poczucie stabilizacji.

Komunikacja miejska to kolejny aspekt, który budował pozytywny obraz Miasta. Osoby z Ukrainy mówiły o niej najczęściej: o jej przejrzystości, dostępności oraz roli w ułatwianiu codziennego życia. Nawet jeśli w pierwszych dniach sieć tramwajów i autobusów wydawała się przytłaczająca, z czasem stawała się jednym z głównych elementów, które uczestniczki wskazywały jako przewagę Krakowa nad innymi miastami, także w Polsce. Podobnie osoby z Białorusi doceniały możliwość łatwego poruszania się i załatwiania spraw bez konieczności posiadania samochodu, co w kontekście nowo zaczynanego życia jest szczególnie cenne.

Atmosfera społeczna w Krakowie była przez obie grupy oceniana jako generalnie dobra, choć z pewnymi zastrzeżeniami. Wspólnym elementem była obserwacja, że mieszkańcy są uprzejmi, pomocni i otwarci w codziennych sytuacjach. Taka zwyczajna życzliwość – mówienie „dzień dobry”, gotowość do pomocy, cierpliwość wobec osób uczących się języka – była przez osoby z Ukrainy odbierana jako coś nowego i pozytywnego w porównaniu z realiami z kraju pochodzenia. W grupie białoruskiej również dostrzegano tę życzliwość, chociaż niekiedy przeplatała się ona z doświadczeniami dystansu lub nieufności, szczególnie w kontekście politycznych stereotypów.

W obu grupach pojawił się jednak także wątek pewnych zmian, które uczestnicy dostrzegają w ostatnich latach. Osoby z Ukrainy mówiły o pojedynczych incydentach – komentarzach na temat używania języka ukraińskiego czy nieprzyjemnych uwagach

kierowanych do dzieci w szkołach. Choć były to sytuacje rzadkie, prowadziły do większej ostrożności w codziennych kontaktach. Osoby z Białorusi, oprócz podobnych incydentów, podawały przykłady bardziej systemowych przejawów wykluczenia, takich jak wykluczanie z wydarzeń sportowych na podstawie narodowości czy dystans w środowisku zawodowym. W ich przypadku atmosfera społeczna była odbierana jako bardziej ambiwalentna – niekoniecznie wroga, lecz naznaczona niepewnością i świadomością silnego kontekstu politycznego.

W obydwu grupach uczestnicy porównywali Kraków do innych miejsc, w których wcześniej mieszkali, i niemal zawsze Kraków wypadł korzystnie. Osoby z Ukrainy wskazywały, że w Krakowie odczuwają większą otwartość i mają lepszy dostęp do usług niż w innych polskich miastach: *„no tu jest praktycznie wszystko na miejscu, na wyciągnięcie ręki, wystarczy w autobus czy tramwaj wsiąść, podjechać, załatwić wszystkie sprawy od razu”*. Osoby z Białorusi również wypowiadały się pozytywnie, choć ich porównania koncentrowały się bardziej na kontrastach wobec sytuacji w kraju pochodzenia niż na różnicach między polskimi miastami.

Podsumowując, w obu fokusach Kraków był przedstawiany jako miejsce, które oferuje wysoki komfort życia, poczucie bezpieczeństwa, estetyczną przestrzeń i bogate możliwości rozwoju. Jednocześnie jednak sposób, w jaki to Miasto jest postrzegane, jest silnie uwarunkowany doświadczeniem migracji: dla wielu osób z Ukrainy Kraków to przestrzeń, w której można żyć spokojnie i rozwijać się, podczas gdy dla wielu osób z Białorusi – choć również atrakcyjny i ważny – jest to miejsce, którego pozytywny obraz bywa osłabiany przez napięcia wynikające z trudności formalnych i politycznych obciążeń.

## Osobiste doświadczenia

Doświadczenia nierównego traktowania pojawiały się w obu grupach, choć ich charakter, natężenie i konsekwencje były różne dla osób z Ukrainy i z Białorusi. W przypadku uczestniczek z Ukrainy relacje dotyczyły przede wszystkim sytuacji o charakterze mikroagresji lub subtelnej dyskryminacji. Najczęściej opisywano nieprzyjemne komentarze związane z językiem – szczególnie w przestrzeni publicznej,

jak komunikacja miejska. Tego typu incydenty nie były bardzo częste, ale miały wystarczającą siłę, by wpłynąć na zachowania: część osób przestawała swobodnie mówić w swoim ojczystym języku w miejscach publicznych, obawiając się reakcji otoczenia. Zdarzały się również sytuacje, w których dzieci uczestniczek doświadczały niemiłych komentarzy w szkołach czy na korytarzach: *„mówią czasem, że mamy wracać skąd przyszliśmy, albo najlepiej w ogóle wszyscy na front. Dzieci tak do dzieci mówią, ale to się przekłada na wiele spraw. One też się tego gdzieś uczą, powtarzają to po kimś innym”*, co było szczególnie dotkliwe dla rodziców i wzmacniało poczucie niepewności.

Znacznie poważniejsze i częściej opisywane wśród osób z Ukrainy doświadczenia dotyczyły rynku mieszkaniowego. Tam dyskryminacja przybierała formę otwartych odmów wynajmu wyłącznie ze względu na narodowość – nawet w sytuacjach, gdy osoby posiadały stabilne dochody, zatrudnienie oraz komplet wymaganych dokumentów. Jedna z uczestniczek mówiła o sześciu kolejnych odmowach, w których wprost wskazywano, że problemem jest jej pochodzenie. W podobny sposób opisywano trudności na rynku pracy: choć formalnie dostęp jest otwarty, to w praktyce część pracodawców wyraźnie preferuje kandydatów posiadających polskie obywatelstwo, a osoby z Ukrainy muszą: *„podwójnie udowadniać, robić więcej i zaznaczać, że też wiemy, jak coś zrobić dobrze, my musimy bronić kompetencje, starając się przełamać stereotypy”*.

Wśród osób z Białorusi doświadczenia nierównego traktowania były bardziej różnorodne i często miały charakter systemowy, wynikający mniej z bezpośrednich reakcji mieszkańców, a bardziej z politycznych, administracyjnych i instytucjonalnych barier. Wielu uczestników podkreślało, że ich pochodzenie wpływa na to, jak są postrzegani w środowisku zawodowym – że już na etapie rozmów czy networkingu biznesowego ujawnienie narodowości skutkuje dystansem lub odmową współpracy. Pojawiały się relacje o tym, że gdy rozmówca dowiadyuje się, iż dana osoba jest z Białorusi, to „od razu następuje odrzucenie”, niekiedy motywowane obawami wynikającymi z kontekstu geopolitycznego.

Kolejnym obszarem, w którym osoby z Białorusi doświadczały nierównego traktowania, były banki i instytucje finansowe – odmowy udzielania kredytów hipotecznych, dodatkowe wymogi formalne nakładane wyłącznie na Białorusinów, wielodniowe weryfikacje czy konieczność posiadania specyficznych produktów bankowych, które nie obowiązywały obywateli innych państw. Z relacji uczestniczki wynikało, że mimo spełnienia wszystkich warunków finansowych bank uznał, że jej karta pobytu jest „przeterminowana” według wewnętrznych kryteriów, i odmówił kredytu, choć formalnie dokument był ważny przez kolejne miesiące. Tego typu sytuacje wpływały na długotrwałe poczucie niepewności i braku stabilizacji.

W obszarze usług publicznych osoby z Białorusi najczęściej mówiły nie tyle o jawnym złym traktowaniu, ile o proceduralnych pułapkach – np. braku możliwości meldunku bez ważnego paszportu, którego nie da się odnowić w konsulacie, konieczności wysyłania dokumentów do Nowego Sącza, odmowach wydania dodatku mieszkaniowego z powodu jednego brakującego zaświadczenia współlokatora czy nieuzyskiwaniu pomocy od instytucji w sytuacjach skrajnych, takich jak groźba bezdomności. Jedna z osób opisała wielomiesięczny okres życia na ulicy, mimo kontaktu z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej i innymi instytucjami, co pokazuje, jak bardzo niewystarczające okazywały się dostępne mechanizmy wsparcia.

Jeśli chodzi o reakcje otoczenia na takie trudności, w obu grupach pojawiały się zarówno pozytywne doświadczenia wsparcia, jak i sygnały obojętności czy niechęci – choć ich rozkład był różny. Osoby z Ukrainy częściej mówiły o serdecznych lub co najmniej neutralnych reakcjach mieszkańców. Opisywano wrażliwość i cierpliwość np. w sklepach, urzędach, a nawet w codziennych wymianach grzeczności. W sytuacjach konfliktowych najczęściej pozostawano jednak same – nie zawsze otoczenie reagowało, a czasem w ogóle nie dostrzegało problemu. Osoby z Białorusi natomiast widziały większą liczbę chłodnych lub zdystansowanych reakcji, zwłaszcza w kontaktach zawodowych lub urzędowych, ale jednocześnie podkreślały, że zdarzały się jednostki – zwykli mieszkańcy lub pracownicy instytucji – którzy potrafili okazać dużo zrozumienia, co miało dla nich duże znaczenie.

Wpływ tych doświadczeń na codzienne życie jest znaczący w obu grupach, choć przejawia się w różny sposób. Osoby z Ukrainy mówiły przede wszystkim o narastającej ostrożności – niechęci do dłuższych rozmów z obcymi, obawie przed inicjowaniem kontaktów, lęku przed kolejnymi odmowami na rynku mieszkaniowym czy pracy. Część uczestniczek przyznawała, że takie sytuacje „demotywuja”, obniżają poczucie własnej wartości i sprawiają, że trudniej jest czuć się pewnie w przestrzeni publicznej. U niektórych rozwijało się poczucie napięcia lub niepokoju, zwłaszcza w kontekście interakcji językowych.

W grupie osób pochodzących z Białorusi konsekwencje były często głębsze, ponieważ część uczestników wchodziła w codzienne życie w Krakowie już z bagażem traumy politycznej. Nierówne traktowanie w Polsce – nawet jeśli nie miało formy agresji fizycznej czy jawnej wrogości – potęgowało ich poczucie kruchości sytuacji życiowej. Osoby te mówiły o utrzymującym się stresie, poczuciu zagrożenia i braku oparcia w systemie. W skrajnych przypadkach problemy proceduralne prowadziły do realnego kryzysu egzystencjalnego, jak utrata mieszkania i brak środków do życia. Takie doświadczenia osłabiały poczucie bezpieczeństwa w mieście, nawet jeśli w innych wymiarach Kraków wydawał się przyjazny i bliski.

Podsumowując, osobiste doświadczenia nierównego traktowania w obu grupach były obecne, choć różniły się charakterem. Wśród osób z Ukrainy dominowały mikroagresje, subtelna dyskryminacja w pracy i wyraźna dyskryminacja w mieszkalnictwie. Wśród osób z Białorusi – doświadczenia o charakterze instytucjonalnym i strukturalnym, związane z dokumentami, bankami, urzędami i sytuacjami kryzysowymi. W obu grupach doświadczenia te wpływają na obniżenie poczucia bezpieczeństwa, zwiększają ostrożność w relacjach społecznych i zmniejszają pewność siebie, choć osoby z Białorusi częściej opisywały skutki jako głęboko destabilizujące ich codzienne życie.

## Kontakty z Urzędem Miasta

W relacjach obu grup kontakt z Urzędem Miasta Krakowa i innymi instytucjami publicznymi jawi się jako obszar, w którym doświadczenia bywają zróżnicowane – od pełnych pozytywnego zaskoczenia, przez neutralne i sprawne, po takie, w których trudno jest uzyskać jasną informację, wsparcie czy poczucie stabilności. Wśród uczestniczek z Ukrainy na pierwszy plan wysuwa się ogólne wrażenie, że pracownicy Urzędu są dobrze nastawieni, a wiele spraw można załatwić w sposób zrozumiały i przyjazny. Uczestniczki podkreślały, że często spotykały się z cierpliwością pracowników, a w kontaktach nie przeszkadzała nawet bariera językowa, jeśli takowa występowała. W ich narracjach pojawia się przekonanie, że urząd „stara się”, co buduje poczucie przewidywalności w procesach administracyjnych. Jednocześnie jednak zauważano pewną niejednorodność procedur, która potrafi wprowadzić zamieszanie – różne jednostki czasem wymagają innych dokumentów lub udzielają informacji w nieco odmienny sposób, co sprawia, że załatwianie formalności bywa czasochłonne i wymaga dodatkowego wysiłku, szczególnie w przypadku osób mniej obeznanych z polskim systemem.

W doświadczeniach osób z Białorusi obraz kontaktów z instytucjami miejskimi był bardziej niejednoznaczny i mocniej naznaczony napięciem. Co istotne, nie wynikało to z nieuprzejmości urzędników – przeciwnie, w narracjach wielokrotnie podkreślano, że na poziomie interpersonalnym spotykano się z życzliwością, a nawet troską. Problemy pojawiały się raczej na poziomie systemowym, tam, gdzie brakowało procedur adekwatnych dla specyficznej sytuacji osób, które nie mogą wrócić do swojego kraju ani odnowić tam wymaganych dokumentów. Zderzenie z tymi lukami i niespójnościami prowadziło do poczucia zawieszenia, a czasem – całkowitej bezradności.

Jednym z częściej powtarzających się motywów była kwestia braku jasno wytyczonej ścieżki postępowania w sytuacjach, gdy osoba z Białorusi nie dysponuje ważnym paszportem i jednocześnie nie ma możliwości jego odnowienia. Urząd, działając zgodnie z przepisami, oczekuje dokumentów, których osoby te nie mogą uzyskać – a system nie oferuje żadnego rozwiązania alternatywnego. Prowadzi to do sytuacji, w której ludzie pozostają w „administracyjnym zawieszeniu”, mimo że ich pobyt w Polsce

jest legalny lub możliwy do zalegalizowania na innych podstawach. Brak jest również wyraźnie wyznaczonego miejsca, które mogłoby doradzić, jak działać w takich niestandardowych przypadkach – co wzmacnia poczucie samotności i utrudnia odbudowę stabilności życiowej.

W relacjach osób z Białorusi pojawiało się również poczucie zmęczenia wynikające z konieczności wielokrotnego dostarczania tych samych dokumentów, uzyskiwania zaświadczeń od różnych instytucji i kontaktowania się z urzędami spoza Krakowa. W szczególności wskazywano na konieczność prowadzenia kluczowych procedur w Nowym Sączu, co wiązało się z dodatkowymi kosztami, długim czasem oczekiwania oraz obawą przed utratą oryginałów dokumentów wysyłanych pocztą: *„Ja żeby załatwić kartę pobytu, to do Nowego Sącza muszę jechać, nie rozumiem tego, dlaczego nie tutaj na miejscu?”*. Ta praktyka budziła poczucie niezrozumienia – uczestnicy podkreślali, że jako mieszkańcy Krakowa naturalnie oczekiwali możliwości załatwienia swoich spraw na miejscu, co wzmocniłoby poczucie zakorzenienia i bezpieczeństwa.

Warto również zwrócić uwagę na to, że osoby z Białorusi – bardziej niż uczestniczki z Ukrainy – dostrzegały brak wyraźnie zdefiniowanych punktów wsparcia dla osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej. Nawet jeśli formalnie dostępne były instytucje pomocowe, to w praktyce ich działanie nie zawsze odpowiadało potrzebom osób doświadczających nagłych kryzysów życiowych. Pojawiało się wrażenie, że system wsparcia funkcjonuje dobrze dla osób mieszczących się w standardowych kategoriach administracyjnych, natomiast dla tych, którzy z powodu sytuacji politycznej lub dokumentacyjnej odstają od schematu, dostęp do pomocy jest ograniczony lub nieskuteczny.

Mimo tych trudności warto podkreślić, że w doświadczeniach obu grup przewijała się także doceniana cecha krakowskich instytucji – kultura osobista pracowników. Nawet w sytuacjach, gdy rozwiązanie formalnych problemów było niemożliwe, uczestnicy opisywali swoje kontakty z urzędnikami jako spokojne, kompetentne i pozbawione niechęci. To sprawiało, że nawet trudne doświadczenia administracyjne były odbierane jako wynik ograniczeń systemowych, a nie złej woli osób pracujących w instytucjach.

W efekcie, kontakty z Urzędem Miasta i instytucjami budowały dwa równoległe obrazy. Dla osób z Ukrainy urząd był najczęściej przestrzenią sprawnego i życzliwego załatwiania spraw, choć czasem wymagającą cierpliwości w związku z niejednolitością procedur. Dla osób z Białorusi – mimo równie pozytywnych doświadczeń interpersonalnych – instytucje pozostawały miejscem, w którym najdotkliwiej odczuwano brak systemowych rozwiązań odpowiadających na wyjątkową sytuację tej grupy. W obu przypadkach urząd jako instytucja był odbierany jako ważny element codziennego życia migrantek i migrantów, jednak jego rola i wpływ na poczucie stabilności różniły się istotnie w zależności od kontekstu migracji.

### Potrzeby i rekomendacje

W wypowiedziach obu grup bardzo wyraźnie wybrzmiewa potrzeba większego wsparcia instytucjonalnego oraz stworzenia bardziej stabilnych i zrozumiałych warunków życia w Krakowie. Uczestnicy oczekiwali działań, które mogą, w dużej mierze, wynikać z bezpośrednich kompetencjach samorządu, takich jak poprawa komunikacji urzędowej, lepsza dostępność informacji, stworzenie lokalnych ścieżek wsparcia, a także bardziej aktywna polityka integracyjna prowadzona na poziomie Miasta. Jednocześnie w ich wypowiedziach pojawia się świadomość, że część problemów wynika z przepisów krajowych, jednak mimo tego istnieje wiele sfer, w których Kraków może realnie poprawić sytuację migrantów, nawet jeśli nie ma możliwości zmiany prawa.

W przypadku osób z Ukrainy kluczowym obszarem potrzeb jest szeroko rozumiana integracja społeczna. Uczestniczki mówiły o tym, jak ważne byłoby prowadzenie koordynowanych działań, które przeciwdziałałyby narastającym napięciom społecznym. Zwracano uwagę, że kampanie informacyjne i edukacyjne – tworzone i firmowane przez Miasto – mogłyby odegrać kluczową rolę w budowaniu bardziej przyjaznej atmosfery. Ich celem powinno być zarówno prostowanie dezinformacji, jak i podkreślanie, w jaki sposób migranci uczestniczą w życiu Krakowa. Wyraźnie pobrzmiewała tu potrzeba, aby władze Miasta zabierały głos publicznie, kształtując lokalną narrację i wzmacniając poczucie, że Kraków jest miejscem otwartym i współodpowiedzialnym.

Drugim silnym obszarem potrzeb są działania integrujące w wymiarze lokalnym – takie, które leżą w pełni w gestii samorządu. Uczestniczki wskazywały, że Kraków mógłby rozwijać programy łączące społeczność polską i ukraińską: od działań edukacyjnych w szkołach, przez miejskie wydarzenia, po inicjatywy sąsiedzkie. Takie programy, realizowane systematycznie, mogłyby wzmocnić wzajemne zrozumienie i zmniejszać dystans, który w ostatnich latach narasta w niektórych miejscach – zwłaszcza tam, gdzie dochodzi do codziennych, krótkich kontaktów, często obarczonych napięciem lub niepewnością językową. Uczestniczki sygnalizowały też potrzebę, aby działania te odbywały się nie tylko w centrum, lecz także w dzielnicach, w których mieszka najwięcej migrantów.

Osoby pochodzące z Ukrainy wskazują także, że istnieje potrzeba zwiększenia przejrzystości i dostępności miejskich informacji – nie w kontekście przepisów państwowych, lecz tego, w jaki sposób Miasto komunikuje swoje działania, możliwości wsparcia czy zmiany procedur. Brak jednej, czytelnej przestrzeni informacyjnej sprawiał, że uczestniczki czuły konieczność samodzielnego przebijania się przez wiele kanałów, co generowało stres i niepewność. Stąd wynikała sugestia, aby Miasto stworzyło bardziej rozbudowaną, wielojęzyczną platformę lub punkt informacyjny, który w przystępny sposób tłumaczyłby dostępne usługi i narzędzia wsparcia: *„przydałoby mi się jedno takie miejsce, gdzie byłyby wszystkie informacje. Bo tak to trochę zagubienie jest, szczególnie dla kogoś, kto dopiero zaczyna mieszkać tutaj”*.

W przypadku osób z Białorusi potrzeby mają w zdecydowanie większym stopniu charakter systemowy, ale wiele z nich dotyczyło właśnie tych obszarów, które Miasto może wspierać organizacyjnie, nawet jeśli nie może zmienić przepisów krajowych. Uczestnicy wyrażali silne oczekiwanie, że Kraków mógłby pełnić rolę lokalnego przewodnika po skomplikowanym systemie prawnym, oferując doradztwo, wsparcie informacyjne i pomoc w kontaktach z urzędami centralnymi. Wyrażono potrzebę stworzenia miejsca – punktu konsultacyjnego, centrum wsparcia, a nawet stanowiska „opiekuna spraw cudzoziemców” – do którego można zgłosić się z pytaniami, otrzymać interpretację procedur lub przynajmniej potwierdzenie, jakie kroki należy podjąć. Taka rola miasta nie wymaga zmiany prawa, a jedynie lepszej organizacji usług

i ich dostosowania do potrzeb osób, które nie wpisują się w standardowe schematy procedur administracyjnych.

Istotną potrzebą w tej grupie jest również wzmocnienie miejskich działań interwencyjnych. Choć pomoc społeczna jest uregulowana centralnie, to sposób organizacji wsparcia kryzysowego – dostępność noclegowni, szybkość reakcji, dostęp do poradnictwa – zależy już w dużej mierze od Miasta. Uczestnicy relacjonowali sytuacje, w których mechanizmy te okazywały się niewystarczające w przypadkach osób migrujących z krajów autorytarnych, pozbawionych dostępu do dokumentów, stabilnych dochodów lub wsparcia rodziny. Oczekiwania wobec Krakowa dotyczyły stworzenia bardziej elastycznych modeli interwencji, które potrafią reagować na nietypowe i trudne sytuacje, a jednocześnie uwzględniają ograniczenia migrantów w poruszaniu się po systemie.

Pojawiała się także potrzeba, aby Miasto w większym stopniu angażowało się w dialog z instytucjami i usługodawcami działającymi lokalnie – szczególnie bankami, ośrodkami zdrowia, operatorami usług miejskich. Choć samorząd nie reguluje prawa finansowego ani migracyjnego, uczestnicy wskazywali, że miejski głos – np. w formie rekomendacji, listów intencyjnych, deklaracji standardów obsługi – mógłby realnie wpływać na równy dostęp do usług na poziomie Miasta. Wiele instytucji funkcjonujących lokalnie podejmuje bowiem decyzje w oparciu o własne zasady, które mogą być modyfikowane, jeśli zostaną objęte miejską polityką równego traktowania.

Ostatecznie w obu grupach dało się wyczuć oczekiwanie, że Miasto może odegrać dużo większą rolę niż tylko „administrator”. Uczestnicy postrzegają Kraków jako miejsce, które ma potencjał, by stać się aktywnym partnerem: czy to przez jasną komunikację, inicjowanie lokalnych programów, czy przez wsparcie w poruszaniu się po trudnych obszarach życia. W ich wypowiedziach pobrzmiewa przekonanie, że to właśnie działania na poziomie miejskim – elastyczne, reagujące na realne potrzeby, oparte na bliskim kontakcie – mają największą szansę budować trwałe poczucie bezpieczeństwa i przynależności.

## Podsumowanie wywiadu z osobami z doświadczeniem migracji/uchodźstwa

Osoby z doświadczeniem migracji i uchodźstwa postrzegają Kraków przede wszystkim jako Miasto bezpieczne, estetyczne i dobrze zorganizowane. Osoby z Ukrainy mocno podkreślają komfort codziennego życia – sprawną komunikację, dostęp do usług, szkół, ochrony zdrowia oraz bogatą ofertę kulturalną. Dla wielu z nich Kraków szybko staje się miejscem, w którym czują się „jak w domu”. Osoby z Białorusi mówią o Krakowie przede wszystkim jako o przestrzeni, w której po raz pierwszy od dawna mogą czuć się bezpiecznie i wolne od prześladowań politycznych – kontrast z sytuacją w kraju pochodzenia jest bardzo silny.

Doświadczenia nierównego traktowania są obecne w obu grupach, ale mają inny charakter. Wśród osób z Ukrainy dominują mikroagresje i subtelna dyskryminacja – komentarze dotyczące języka ukraińskiego, nieprzyjemne uwagi wobec dzieci w szkołach, a przede wszystkim otwarta dyskryminacja na rynku mieszkaniowym oraz większe wymagania wobec kandydatek i kandydatów z Ukrainy na rynku pracy. W przypadku osób z Białorusi częściej pojawiają się bariery instytucjonalne i strukturalne: problemy w bankach, odmowy kredytów, utrudnienia związane z dokumentami, niemożność załatwienia spraw bez ważnego paszportu czy niewystarczające wsparcie w sytuacjach skrajnych, takich jak zagrożenie bezdomnością.

Kontakty z Urzędem Miasta Krakowa są opisywane jako w większości kulturalne i wolne od jawnej niechęci, ale silnie zróżnicowane pod względem systemowego wsparcia. Osoby z Ukrainy częściej mówią o Urzędzie jako o miejscu, w którym „stara się” pomóc, a sprawy – mimo pewnej niejednorodności procedur – da się załatwić. Osoby z Białorusi znacznie mocniej odczuwają luki systemowe: brak rozwiązań dla osób bez możliwości odnowienia dokumentów, konieczność załatwiania kluczowych spraw poza Krakowem, długie i niejasne procesy. W obu grupach trudności są przypisywane raczej ograniczeniom systemu niż złej woli pracowników.

Doświadczenia dyskryminacji i barier wpływają na codzienne funkcjonowanie. Osoby z Ukrainy mówią o rosnącej ostrożności, obawie przed kolejnymi odmowami i spadku pewności siebie – szczególnie na rynku mieszkaniowym i pracy. Osoby z Białorusi częściej opisują skutki jako głęboko destabilizujące: nierówne traktowanie w instytucjach

nakłada się na wcześniejsze doświadczenia przemocy politycznej, co prowadzi do trwałego poczucia niepewności i kruchości sytuacji życiowej.

Najważniejsze potrzeby i rekomendacje kierowane do Miasta dotyczą trzech obszarów. Po pierwsze, lepszej komunikacji i informacji – stworzenia czytelnych, wielojęzycznych punktów lub platform informacyjnych, które tłumaczyłyby dostępne formy wsparcia i procedury. Po drugie, rozwijania działań integracyjnych: programów edukacyjnych, wydarzeń sąsiedzkich, kampanii informacyjnych, które zmniejszałyby napięcia społeczne i wzmacniały poczucie współodpowiedzialności za wspólne życie w Mieście. Po trzecie, budowy lokalnych ścieżek wsparcia dla osób w sytuacjach niestandardowych – szczególnie dla osób z Białorusi – poprzez doradztwo, punkty konsultacyjne oraz bardziej elastyczne modele interwencji kryzysowej. Uczestnicy badania widzą w Mieście potencjał do pełnienia roli aktywnego partnera, a nie tylko administratora.

## Analiza wywiadu z osobami z mniejszości romskiej

Poniższy rozdział przedstawia analizę wywiadów grupowych przeprowadzonych z osobami z mniejszości romskiej zamieszkującymi w Krakowie. Celem badania było lepsze zrozumienie ich doświadczeń związanych z dyskryminacją oraz barierami, z jakimi spotykają się w codziennym życiu.

### Postrzeganie Krakowa

W wypowiedziach uczestniczek wyłania się złożony, niejednoznaczny obraz Krakowa jako miejsca do życia. Z jednej strony Kraków jest opisywany jako miasto atrakcyjne, bogate kulturowo, dynamicznie rozwijające się i oferujące duże możliwości edukacyjne oraz zawodowe. Jedna z badanych, wychowana w Krakowie, mówi o nim jako o swoim naturalnym środowisku, miejscu, które zna od zawsze i z którym wiąże całe swoje dorosłe życie. W jej opisie pojawia się przekonanie, że Kraków jest miastem, które stale „idzie do przodu”, przyciąga młodych ludzi i tworzy przestrzeń dla różnorodnych aktywności. Podobnie uczestniczka pochodząca z Białorusi, mieszkająca w Krakowie od kilku lat, wspomina o swoich pozytywnych pierwszych wrażeniach – Kraków jawił jej się jako miasto bezpieczne, otwarte, sprzyjające swobodzie osobistej i dające poczucie wolności, które było dla niej szczególnie ważne po doświadczeniach w kraju pochodzenia.

Z drugiej strony obraz ten komplikuje się, kiedy rozmówczynie odnoszą się do kwestii otwartości Krakowa wobec mniejszości narodowych i etnicznych, zwłaszcza wobec społeczności romskiej. W ich opinii Miasto posiada wiele narzędzi i instytucjonalnych mechanizmów, które świadczą o jego formalnej otwartości – przede wszystkim obecność asystentów wielokulturowych oraz asystentów romskich, a także inicjatywy edukacyjne podejmowane w niektórych szkołach. To wszystko postrzegane jest jako ważny, realny sygnał, że Kraków dostrzega potrzeby mniejszości i podejmuje działania, które mogą ułatwiać integrację. Badane zauważają też, że Miasto stało się bardziej różnorodne niż w przeszłości, kultura romska coraz częściej pojawia się w przestrzeni publicznej, a festiwale romskie czy wydarzenia kulturalne przyciągają Polaków i budzą ciekawość oraz sympatię.

Jednocześnie jednak podkreślają, że praktyczna otwartość Miasta bywa zróżnicowana i w pewnych okresach ulega wahaniom. Szczególnie silnie wybrzmiewa wątek, że po wybuchu wojny w Ukrainie nasiliła się ogólna atmosfera napięcia wobec całej grupy osób postrzeganych jako „inni”. Romowie – zwłaszcza ci o ciemniejszym kolorze skóry czy w tradycyjnych strojach – stali się bardziej widoczni i częściej spotykali się z dystansem ze strony społeczeństwa większościowego. Mimo że ten fragment rozmowy dotyczy raczej ogólnych tendencji i nie wchodzi jeszcze w obszar osobistych doświadczeń, wyraźnie pokazuje, że respondenci obserwują osłabienie wcześniejszej otwartości, szczególnie w środowisku szkolnym oraz na rynku pracy. Ich zdaniem stereotypy dotyczące Romów, choć zmniejszyły się w ciągu ostatnich dekad, wciąż są obecne i czasem odradzają się, zależnie od kontekstu społecznego: *„Na pewno jest lepiej niż było, ale nadal są miejsca, gdzie, szczególnie młodzi Romowie, narażeni są na dyskryminację, szczególnie to szkół dotyczy, ale nie tylko”*.

W ocenie badanych Kraków jest więc miastem formalnie otwartym, czego dowodem są instytucjonalne struktury wsparcia i deklaratywna polityka wielokulturowości, lecz jednocześnie miejscem, w którym nadal istnieją utrwalone uprzedzenia i schematy myślowe dotyczące społeczności romskiej. Respondentki wielokrotnie zaznaczają, że otwartość Miasta można widzieć dwojako: z perspektywy organizacji pozarządowych czy instytucji współpracujących z Urzędem funkcjonuje ona dobrze, natomiast z perspektywy „zwykłego Roma”, który musi na co dzień mierzyć się z oceną społeczną, kontaktem ze szkołą czy próbą wejścia na rynek pracy, ta otwartość bywa znacznie bardziej ograniczona.

W tym sensie Kraków jawi się jako miejsce ambiwalentne: oferujące bogate środki i narzędzia wspierające różnorodność, ale jednocześnie obciążone kulturowymi stereotypami, które pozostają żywe pomimo oficjalnych działań integracyjnych. Badane zwracają uwagę, że poprawa sytuacji wymaga nie tylko kontynuacji, lecz wręcz intensyfikacji działań edukacyjnych, zarówno w szkołach, jak i wśród mieszkańców, ponieważ w ich przekonaniu strach i niechęć biorą się głównie z niewiedzy o kulturze romskiej. Z tego powodu podkreślały, jak ważne są inicjatywy pokazujące bogactwo i zwyczajność życia społeczności romskiej: ich rodzinność, wartości, codzienność, a także długą historię współtworzenia Krakowa.

W rezultacie respondenci postrzegają Kraków jako miasto, które ma potencjał, by być miejscem naprawdę otwartym i inkluzywnym wobec mniejszości – taki potencjał już częściowo się realizuje, lecz wymaga dalszych działań i większej konsekwencji, szczególnie w obszarze edukacji, budowania świadomości społecznej oraz przełamywania stereotypów dotyczących Romów.

## Osobiste doświadczenia

W wypowiedziach respondentów pojawia się wyraźny, wielowątkowy obraz doświadczeń, które kształtują codzienne funkcjonowanie osób ze społeczności romskiej w Krakowie. Relacje te obejmują zarówno sytuacje otwartej dyskryminacji, jak i bardziej subtelne formy nierównego traktowania, ale także długotrwałe konsekwencje traum i stygmatyzacji wyniesionych z przeszłości.

Jedna z badanych, będąca Romką urodzoną i wychowaną w Krakowie, bardzo mocno podkreśla wpływ swoich doświadczeń z dzieciństwa na późniejsze życie. Opowiada o głębokiej traumie, która ukształtowała jej sposób funkcjonowania społecznego już od najmłodszych lat. Mówi o: „**lęku przed ludźmi, to jest jednak poczucie zagrożenia i niepewności, które towarzyszyło mi w dorastaniu w środowisku silnie nacechowanym stereotypami dotyczącymi Romów. Nie było łatwo**”. Trauma ta nie była wynikiem jednorazowego wydarzenia, lecz rezultatem systemowego wykluczenia i codziennego poniżania w przestrzeniach edukacyjnych i rówieśniczych. Doświadczenia przemocy symbolicznej i psychicznej stały się dla niej tak silne, że odcisnęły piętno na jej dorosłości, wpływając na relacje z ludźmi, sposób postrzegania siebie i własnej wartości. Ten wątek traumy nie dotyczy jedynie przeszłości – stanowi fundament, z którego wyrastają późniejsze działania aktywistyczne badanej, jej potrzeba wspierania innych oraz przekonanie, że osoby młode z jej społeczności nie powinny doświadczać tego, co ona.

Wśród badanych pojawiają się także relacje dotyczące doświadczeń dzieci romskich w szkołach, które – mimo upływu czasu i pewnych pozytywnych zmian – nadal są obciążone nierównym traktowaniem. Badane wskazują, że część nauczycieli lub pracowników szkół wciąż kieruje się stereotypami, zakładając z góry, że dzieci romskie

będą sprawiać problemy, będą mniej zdolne lub niechętnie do nauki. W relacjach pojawiają się przykłady dzieci, które nie były przyjmowane z entuzjazmem, ale raczej z rezerwą, a niekiedy z niechęcią, jeszcze zanim zdążyły poznać klasę czy nauczycieli. Respondenci podkreślali, że szkoła może stać się miejscem integracji, ale równie łatwo staje się przestrzenią stygmatyzacji, w której młodzi Romowie uczą się przede wszystkim tego, że muszą podwójnie udowadniać swoją wartość. Relacje dzieci wynoszone ze szkoły, o posyłaniu do osobnych ławek, niedopuszczaniu do wspólnych zabaw czy przypisywaniu winy za konflikty, były dla rozmówców bolesnym przypomnieniem ich własnych doświadczeń z dzieciństwa.

Duża część rozmowy dotyczyła również tego, jak romska tożsamość wpływa na codzienne funkcjonowanie społeczne i zawodowe. Uczestniczki wskazywały, że w wielu sytuacjach lepiej jest „nie ujawniać” romskiego pochodzenia – szczególnie przy ubieganiu się o pracę, przy kontaktach z nieznanymi czy w sytuacjach, w których decyduje pierwsze wrażenie. Jedna z badanych opowiadała, że często musi *„udowadniać od zera, praktycznie wszystko, starać się, pokazywać, że jestem kompetentna, solidna, wykształcona. Muszę robić dużo więcej niż osoby spoza społeczności romskiej, żeby coś udowodnić”*. Wspominała, że nawet na studiach, które ukończyła z sukcesami, wciąż towarzyszyło jej poczucie, że jest postrzegana inaczej, jako ktoś, kto „tu nie pasuje”, kto musi być wyjątkiem, a nie równorzędną częścią akademickiej społeczności.

W codziennych kontaktach międzyludzkich respondenci doświadczali również subtelnych form wykluczenia: spojrzeń, komentarzy, dystansu czy niechęci, które nie zawsze przybierają formę jawnej agresji, ale są czytelne i dotkliwe dla osób, które znają te mechanizmy od pokoleń. Uczestniczki zwracały uwagę, że romska tożsamość jest widoczna w sposobie mówienia, ubiorze czy cechach wyglądu, co naraża je na natychmiastową ocenę. W związku z tym część badanych przyznawała, że nauczyła się kontrolować zachowanie i mimikę, ograniczać ekspresję lub dopasowywać się do otoczenia tak, by „nie zwracać na siebie uwagi” – strategia, która jest jednocześnie formą ochrony, jak i przejawem trwale zakorzenionego poczucia zagrożenia.

Z relacji wyłania się także inny ważny aspekt – odpowiedzialność wewnątrz społeczności. Badani, którzy osiągnęli wyższy poziom wykształcenia lub więcej obywatelskiej sprawczości, czują, że mają obowiązek wspierać młodszych Romów i być dla nich wzorem. Z jednej strony pozwala im to przekształcać własne doświadczenia w motywację do działania, z drugiej – pokazuje, jak silne są strukturalne nierówności, skoro potrzeba takich oddolnych działań jest nadal bardzo duża.

Ważnym elementem ich narracji jest również to, że oprócz negatywnych doświadczeń pojawiają się sytuacje wsparcia – zwłaszcza w późniejszym życiu, na studiach czy w kontaktach z osobami z organizacji pozarządowych. Jedna z uczestniczek podkreślała, jak przełomowe było spotkanie z ludźmi, którzy dostrzegli jej wartość i talent, i pomogli jej wejść w przestrzeń, do których wcześniej nie miała dostępu. To sprawiło, że mogła wyjść poza rolę „osoby wykluczonej” i stać się liderką, która wspiera własną społeczność. Jednak w tych opowieściach wsparcie to pojawia się niejako jako wyjątek – jako coś, co złamało negatywny schemat, a nie jako doświadczenie powszechne czy systemowo zapewnione.

W rezultacie obraz osobistych doświadczeń badanych jest głęboko ambiwalentny: z jednej strony pełen siły, sprawczości i sukcesów, z drugiej – nasycony ciężarem traum, stygmatyzacji i konieczności funkcjonowania w społeczeństwie, które nadal ma trudność z pełną akceptacją mniejszości romskiej. W wypowiedziach badanych wybrzmiewa świadomość, że ich codzienność jest naznaczona nie tylko teraźniejszością, ale i dziedzictwem wielopokoleniowych doświadczeń marginalizacji, z którymi muszą się konfrontować, nawet jeśli od lat żyją, studiują i pracują w Krakowie.

## Kontakty z Urzędem Miasta

W relacjach badanych bardzo wyraźnie zaznaczają się dwa zupełnie odmienne światy kontaktów z Urzędem Miasta Krakowa. Pierwszy z nich obejmuje doświadczenia organizacyjne, w których Romki występowały jako przedstawicielki stowarzyszenia, liderki społeczności, osoby angażujące się w projekty edukacyjne i integracyjne. Drugi świat to doświadczenia indywidualnych Romów, którzy przychodzą do Urzędu jako mieszkańcy próbujący załatwić swoje sprawy – i tutaj obraz jest znacznie mniej

pozytywny, często wręcz dramatycznie odmienny od tego, jak traktowane są osoby reprezentujące stowarzyszenie.

W wymiarze organizacyjnym podkreślano, że współpraca z Miastem bywa poprawna, rzeczowa, a czasem nawet bardzo dobra. W sytuacjach, w których wchodzi do Urzędu jako przedstawiciele stowarzyszenia lub jako osoby w roli ekspertów, rozmowa ma zupełnie inny przebieg: jest profesjonalna, partnerska, odbywa się w atmosferze poważnego traktowania i wzajemnego szacunku. Urzędnicy słuchają, reagują na potrzeby zgłaszane przez organizację, współpracują przy projektach edukacyjnych i integracyjnych, a kontakt jest na ogół sprawny.

Zupełnie inaczej opisywano jednak sytuacje, w których do Urzędu zgłaszają się indywidualnie osoby z mniejszości romskiej. Według badanych różnica w traktowaniu jest zwykle znaczna. W tych relacjach pojawia się obraz Urzędu jako miejsca, gdzie Romowie są od początku postrzegani przez pryzmat stereotypów. Wypowiedzi badanych sugerują, że „zwykły Rom” przy okienku urzędowym spotyka się częściej z podejrzliwością, dystansem, niecierpliwością, a czasem wręcz z otwartą niechęcią. Wskazywano na przypadki, w których urzędnicy odmawiali udzielenia pełnej informacji, skracali rozmowę, odesłali petenta bez wyjaśnienia lub traktowali go protekcjonalnie. Były też sygnały, że pracownicy potrafią: *„z góry założyć, że Rom nie zrozumie procedury, jest niekompetentny lub przychodzi po coś nienależnego”*.

Ten podwójny standard – profesjonalne traktowanie organizacji versus problematyczne traktowanie jednostek – jest dla uczestników jednym z najbardziej frustrujących aspektów funkcjonowania romskiej społeczności w kontaktach z instytucjami. Podkreślali oni, że często muszą pełnić rolę pełnomocników i pośredników, chodząc z członkami społeczności do Urzędu, tłumacząc procedury, stojąc obok nich przy okienku – i nie po to, aby pomóc językowo czy merytorycznie, ale po to, by samo ich towarzystwo zmieniło sposób, w jaki urzędnik określonej osoby słucha i traktuje. Rozmówczynie mówiły wprost, że gdy idą do Urzędu z kimś ze społeczności, *„nagle okazuje się, że wszystko da się załatwić, da się zrobić, da się pomóc, da się ustalić”*, a komunikacja staje się miłsza i bardziej otwarta. Natomiast

Romowie pojawiający się sami często czują się w Urzędzie zagubieni, onieśmieleni, a przede wszystkim – oceniani.

W relacjach badanych pojawiały się również przykłady sytuacji, w których pracownicy odmawiali pomocy lub utrudniali dostęp do usług, stosując nieformalne bariery. Bywało, że pracownicy Urzędu automatycznie kierowali Romów do innego okienka, żądali dodatkowych dokumentów, których nie wymagano od innych petentów, lub sugerowali, by „*przyszli z kimś, kto im pomoże załatwić sprawę, wytłumaczyć, bo oni nie potrafią*”. Te sygnały nie miały charakteru formalnych odmów, ale stanowiły niejednoznaczne, a jednak bardzo czytelne komunikaty o braku równego traktowania.

Dla uczestniczek szczególnie bolesne było to, że Urząd – miejsce, które powinno być neutralne i dostępne dla wszystkich – staje się przestrzenią, w której stereotypy dotyczące Romów są nadal bardzo silne. Mówiły one, że to zniechęca członków społeczności do załatwiania własnych spraw, prowadzi do unikania urzędów lub załatwiania wszystkiego wyłącznie przez pośredników. W efekcie rośnie zależność od organizacji, a zmniejsza się autonomia jednostek – co, zdaniem rozmówców, nie powinno mieć miejsca i jest sprzeczne z ideą integracji.

W podsumowaniu ich wypowiedzi wyłania się bardzo wyraźny dualizm: instytucjonalnie i formalnie Kraków potrafi współpracować z romskimi organizacjami na wysokim poziomie, natomiast na poziomie codziennych, indywidualnych kontaktów Romów z Urzędem wciąż pojawiają się praktyki wskazujące na nierówne traktowanie.

## Potrzeby i rekomendacje

W wypowiedziach respondentek pojawia się kompleksowy i spójny obraz potrzeb, które ich zdaniem mogą realnie poprawić sytuację społeczności romskiej w Krakowie. Respondentki podkreślały, że Miasto ma duży potencjał, by stać się miejscem pełniejszej integracji, jednak wymaga to konkretnych, konsekwentnych działań w obszarach edukacji, wsparcia społecznego, kultury oraz funkcjonowania instytucji publicznych. W ich relacjach wybrzmiewa przekonanie, że system wsparcia istnieje, ale nie odpowiada w pełni na wyzwania, z którymi Romowie mierzą się na co dzień.

Jedną z najważniejszych rekomendacji była potrzeba zwiększenia liczby asystentów romskich w szkołach. Respondentki podkreślały, że obecna liczba takich osób jest niewystarczająca i obejmuje zbyt mało placówek, podczas gdy potrzeby dzieci romskich są znaczne. Asystent, ich zdaniem, pełni nie tylko funkcję wsparcia edukacyjnego, ale także kulturowego i relacyjnego, pomagając w komunikacji między szkołą a rodziną i niwelując stereotypy po obu stronach. W ocenie respondentek asystent romski powinien być standardowym elementem systemu edukacji miejskiej, a nie wyjątkiem od reguły.

Równolegle wskazywano na konieczność wzmocnienia i stabilnego finansowania świetlic oraz miejsc integracyjnych dla dzieci i młodzieży romskiej. Respondentki zauważały, że takie przestrzenie pełnią funkcję kompensacyjną – oferują wsparcie edukacyjne, pomagają w budowaniu pozytywnych relacji społecznych, uczą kompetencji miękkich, a przede wszystkim tworzą bezpieczne środowisko, czego często brakuje w szkołach lub w miejscu zamieszkania. W ich przekonaniu świetlice powinny być dostępne w większej liczbie dzielnic, działać regularnie, a ich oferta powinna obejmować zarówno zajęcia edukacyjne, jak i kulturowe.

Bardzo mocno wybrzmiewała również potrzeba promowania kultury romskiej w przestrzeni publicznej Miasta. Respondentki podkreślały, że wiele uprzedzeń wobec Romów wynika z niewiedzy i stereotypowego obrazu. Dlatego działania kulturalne – festiwale, warsztaty, koncerty, projekty edukacyjne czy współpraca z romskimi artystami – powinny być stałym elementem miejskiej polityki. W ich ocenie promocja kultury romskiej nie tylko wzmacnia poczucie dumy wewnątrz społeczności, ale także uczy mieszkańców Krakowa postawy ciekawości i zrozumienia wobec różnorodności.

Kolejnym kluczowym obszarem było podnoszenie kompetencji pracowników instytucji miejskich, zwłaszcza w urzędach, szkołach, ośrodkach pomocy społecznej i instytucjach bezpieczeństwa. Respondentki relacjonowały, że wiele trudnych doświadczeń wynika raczej z braku wiedzy o kulturze romskiej i jej specyfice niż ze świadomej niechęci. Dlatego rekomendowały wprowadzenie regularnych szkoleń dotyczących kultury romskiej, historii Romów, sposobów komunikacji międzykulturowej oraz pracy z grupami narażonymi na wykluczenie. Podkreślały, że szkolenia te powinny być

obowiązkowe, systematyczne i prowadzone przez osoby kompetentne – najlepiej takie, które mają realne doświadczenie współpracy ze społecznością romską.

Istotnym elementem rekomendacji była również potrzeba zintensyfikowania działań komunikacyjnych Miasta na rzecz równego traktowania i przeciwdziałania dyskryminacji. Respondentki wskazywały, że to właśnie Miasto – jako instytucja publiczna – ma możliwość wpływania na lokalną narrację, budowania pozytywnych komunikatów dotyczących różnorodności oraz reagowania na przejawy stygmatyzacji. W ich opinii działania te powinny być widoczne, konsekwentne i skierowane zarówno do społeczności romskiej, jak i do ogółu mieszkańców.

### Podsumowanie wywiadu z osobami z mniejszości romskiej

Osoby z mniejszości romskiej postrzegają Kraków jako Miasto z dużym potencjałem – bogate kulturowo, rozwijające się, oferujące możliwości edukacyjne i zawodowe oraz przestrzeń względnego bezpieczeństwa i wolności. Jednocześnie widzą wyraźny rozdźwięk między formalną otwartością Miasta (asystenci romscy i wielokulturowi, projekty edukacyjne, wydarzenia kulturalne) a codziennymi doświadczeniami „zwykłych” Romów, którzy wciąż mierzą się z utrwalonymi stereotypami i nieufnością, zwłaszcza w szkole i na rynku pracy.

W osobistych historiach bardzo silnie wybrzmiewają doświadczenia traumy i stygmatyzacji – szczególnie z okresu dzieciństwa i edukacji. Dla wielu osób dorastanie w Krakowie wiązało się z ciągłym poczuciem zagrożenia, poniżania i bycia „gorszym”, co do dziś wpływa na poczucie własnej wartości, relacje społeczne i sposób funkcjonowania. Szkoły są nadal wskazywane jako kluczowe miejsca nierównego traktowania: dzieci romskie częściej spotykają się z gorszymi oczekiwaniami, dystansem ze strony części kadry i rówieśników oraz koniecznością „podwójnego udowadniania” swoich możliwości.

Romska tożsamość mocno kształtuje codzienne wybory. Część osób świadomie ukrywa swoje pochodzenie w pracy, na studiach czy w nowych relacjach, obawiając się odrzucenia lub z góry przypisanych ról. Powszechne jest odczucie, że aby zostać potraktowanym poważnie i profesjonalnie, trzeba „robić więcej niż inni” i stale

przełamywać negatywne wyobrażenia. Towarzyszy temu nawyk kontroli własnego zachowania i ograniczania ekspresji, co jest formą ochrony przed kolejnymi zranieniami.

Kontakty z Urzędem Miasta pokazują wyraźny podwójny standard. Jako przedstawicielki organizacji romskich i ekspertki badane doświadczają współpracy na wysokim, partnerskim poziomie – rozmowy są merytoryczne, pełne szacunku, a wiele spraw udaje się załatwić. Natomiast Romowie, przychodzący do Urzędu jako mieszkańcy, częściej spotykają się z podejrzliwością, zbywaniem, dodatkowymi wymaganiami i protekcjonalnym tonem. Często dopiero obecność przedstawiciela organizacji „odblokowuje” sprawną i życzliwą obsługę, co pokazuje, że równe traktowanie nie jest doświadczeniem powszechnym.

Najważniejsze potrzeby i rekomendacje dotyczą kilku obszarów. Po pierwsze, zwiększenia liczby asystentów romskich w szkołach oraz rozwoju statych, dobrze finansowanych świetlic i miejsc wsparcia dla dzieci i młodzieży romskiej. Po drugie, systematycznej promocji kultury romskiej w przestrzeni Miasta, aby oswajać mieszkańców z różnorodnością i redukować lęk wynikający z niewiedzy. Po trzecie, obowiązkowych, praktycznych szkoleń dla pracowników Urzędu, szkół, pomocy społecznej i służb miejskich z zakresu kultury romskiej i równego traktowania. Po czwarte, bardziej widocznej i konsekwentnej komunikacji Miasta przeciwko dyskryminacji – tak, aby Kraków nie tylko deklarował otwartość, ale żeby była ona realnie odczuwalna w codziennym życiu społeczności romskiej.

## Podsumowanie badań

Przeprowadzone badania jakościowe ukazują wielowarstwowy obraz doświadczeń związanych z równym traktowaniem w Krakowie, analizowany zarówno z perspektywy pracowników Urzędu Miasta, jak i przedstawicieli grup mniejszościowych: osób LGBTQIA, osób wyznających mniejszościowe religie, społeczności romskiej oraz osób z doświadczeniem migracji i uchodźstwa, w tym z Ukrainy oraz innych państw. Zgromadzony materiał wyraźnie potwierdza, że Kraków jest postrzegany jako miasto w dużej mierze otwarte i umożliwiające bezpieczne funkcjonowanie, jednak nadal istnieją liczne bariery strukturalne i komunikacyjne, które utrudniają pełne uczestnictwo w życiu publicznym.

Z perspektywy pracowników Urzędu obserwujemy wysoką ambiwalencję – z jednej strony satysfakcję i poczucie sensu wynikające z realnej pomocy mieszkańcom, z drugiej narastającą presję, przeciążenie i konieczność radzenia sobie ze złożonymi sprawami w warunkach ograniczonych zasobów. Pracownicy opisują codzienność wypełnioną intensywnymi kontaktami emocjonalnymi, często z osobami w stanie silnego stresu lub kryzysu, a także z grupami wymagającymi dodatkowego wsparcia: osobami nieznającymi języka polskiego, osobami starszymi lub osobami transpłciowymi w trakcie tranzycji. Kluczowym problemem okazuje się brak systemowych narzędzi, zarówno językowych, jak i proceduralnych, który zmusza pracowników do improwizowania i posługiwania się nieformalnymi metodami, co generuje stres i obawę przed popełnieniem błędu. Jednocześnie brak jasnych wytycznych dotyczących trudnych sytuacji, w tym zagrożenia lub zachowań agresywnych, bywa źródłem niepewności i poczucia braku bezpieczeństwa.

Wśród pracowników powtarza się także przekonanie, że działania równościowe realizowane przez Urząd, choć obecne, są zbyt mało widoczne, rozproszone i w niewielkim stopniu przekładane na praktykę. Deklaratywna polityka równego traktowania nie jest wsparta operacyjnymi rozwiązaniami, które mogłyby realnie ułatwiać pracę i podnosić jakość obsługi mieszkańców. Równie silnie wybrzmiewa potrzeba szkoleń praktycznych, opartych na kontaktach i symulacjach, najlepiej prowadzonych

przez osoby z danych grup mniejszościowych, które pozwoliłyby rozwinąć kompetencje interpersonalne oraz zrozumieć specyfikę różnorodnych doświadczeń.

W perspektywie osób LGBTQIA Kraków jawi się jako miasto względnie bezpieczne, oferujące poczucie swobody i dostęp do wspierającej społeczności. Bezpieczeństwo to jest jednak warunkowe: zależne od miejsca, sytuacji i kontekstu społecznego. Negatywne doświadczenia mają najczęściej charakter pośredni i dotyczą nie tyle wrogich zachowań pracowników Urzędu, ile braku wiedzy instytucjonalnej, chaosu proceduralnego i niewystarczającej znajomości procesu tranzycji. Największym źródłem stresu jest konieczność samoedukowania się osób pracujących w Urzędzie i wyjaśniania własnej sytuacji prawnej oraz mierzenia się z rozbieżnościami między wyglądem a danymi widniejącymi w dokumentach. Osoby badane podkreślają, że kluczowa jest dla nich neutralność i profesjonalizm – „normalne traktowanie”, bez nadmiernej uwagi czy oceniania. Jednocześnie widoczność działań Miasta w zakresie polityki równościowej jest w ocenie uczestników niewielka; wiedza o inicjatywach takich jak Domek EQ czy Marsz Równości jest szczątkowa i nie tworzy wrażenia spójnej polityki miejskiej.

W przypadku osób z mniejszości religijnych dominują doświadczenia neutralne i pozytywne, szczególnie w porównaniu z poprzednimi dekadami, kiedy stereotypy i podejrzliwość były silniejsze. Obecnie osoby te częściej spotykają się z ciekawością niż z uprzedzeniami. Mimo to nadal odczuwają brak widoczności własnych społeczności oraz brak szerszej świadomości mieszkańców na temat ich praktyk i potrzeb. Grupy te funkcjonują raczej w przestrzeni „niewidzialności” – nie doświadczają częstej dyskryminacji, ale też nie czują się w pełni rozumiane ani reprezentowane. Z wypowiedzi wynika, że potrzeby religijne – takie jak przestrzeń do spotkań czy działania dialogowe – są słabo rozpoznane i rzadko adresowane.

Osoby z doświadczeniem migracji i uchodźstwa, zwłaszcza z Ukrainy, zwracają uwagę na bariery językowe i trudności wynikające z konieczności poruszania się w systemie prawnym i administracyjnym Polski. Od 2022 roku pracownicy i migranci funkcjonowali w warunkach kryzysowych, co rodziło silne emocje i wyzwania, ale budowało też poczucie solidarności. Obecnie problemy mają bardziej strukturalny charakter: niezrozumiałe przepisy, częste ich zmiany oraz oczekiwania, które nie zawsze

mogą zostać spełnione. Osoby z Białorusi podkreślają dodatkowo, że bariera językowa często uniemożliwia sprawną komunikację, a brak formalnych narzędzi tłumaczeniowych w Urzędzie powoduje zależność od przypadkowych osób z kolejki lub tłumaczy internetowych.

W przypadku osób z mniejszości romskiej wyłania się obraz głęboko ambiwalentny: z jednej strony dostrzegają one rozwój Krakowa, jego formalną otwartość oraz rosnącą obecność działań wspierających różnorodność, z drugiej jednak ich codzienność nadal naznaczona jest konsekwencjami wieloletniej stygmatyzacji. Respondentki opisują zarówno traumatyczne doświadczenia z przeszłości, jak i współczesne trudności – zwłaszcza dzieci w szkołach czy osób indywidualnie kontaktujących się z instytucjami, gdzie wciąż widoczne są stereotypy i podwójne standardy. Mimo że współpraca organizacji romskich z Miastem przebiega dobrze, „zwykli” Romowie często spotykają się z nierównym traktowaniem. W wypowiedziach mocno wybrzmiewa potrzeba zwiększenia liczby asystentów romskich, wzmocnienia świetlic i działań kulturowych oraz podniesienia kompetencji instytucji poprzez szkolenia o kulturze romskiej. Respondentki wskazują, że realna integracja wymaga nie tylko deklaracji, lecz widocznych, systematycznych działań, które przełamią utrwalone bariery i pozwolą Romom funkcjonować w Krakowie z pełnym poczuciem bezpieczeństwa i podmiotowości.

Wnioskiem wspólnym dla wszystkich grup jest przekonanie, że działania Miasta na rzecz równego traktowania są zbyt słabo komunikowane i mało uchwytnie w świadomości mieszkańców, a polityka równościowa postrzegana jest bardziej jako zestaw symbolicznych gestów niż systemowych rozwiązań. Oczekiwania wobec Miasta obejmują zarówno poprawę obsługi instytucjonalnej, jak i szersze działania edukacyjne, zwiększenie widoczności grup mniejszościowych, a także rozwijanie dialogu międzykulturowego i międzyreligijnego.

Analiza wszystkich perspektyw prowadzi do jednego kluczowego wniosku: największym wyzwaniem jest przełożenie deklaracji o równości na realną praktykę – wyposażenie pracowników w konkretne narzędzia, stworzenie czytelnych procedur, wzmocnienie komunikacji międzywydziałowej, a także zapewnienie mieszkańcom,

zwłaszcza z grup narażonych na dyskryminację, dostępu do spójnych, zrozumiałych informacji i profesjonalnej, szanującej ich tożsamość obsługi. Mieszkańcy oczekują Miasta, które jest nie tylko otwarte w swoich dokumentach, lecz także w codziennych doświadczeniach – przewidywalne, kompetentne, komunikatywne i realnie wspierające różnorodność.

## Rekomendacje dla Miasta

Na podstawie przeprowadzonych wywiadów grupowych oraz analizy zgromadzonych wypowiedzi pracowników Urzędu Miasta Krakowa, przedstawicieli społeczności LGBTQIA, osób należących do mniejszości religijnych, osób z doświadczeniem migracji i uchodźstwa oraz przedstawicieli społeczności romskiej, opracowano zestaw rekomendacji dla Miasta Krakowa w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji oraz promowania postaw równościowych. Rekomendacje te wynikają z rzeczywistych, opisywanych w badaniu doświadczeń mieszkańców i mieszanek oraz pracowniczek i pracowników Urzędu, a także ze zidentyfikowanych przez nich barier proceduralnych, organizacyjnych, komunikacyjnych i kulturowych. Analiza wypowiedzi pokazała potrzebę przejścia od deklaracyjnych zapisów o równości do rozwiązań praktycznych, w tym narzędzi, procedur i standardów, które będą stosowane konsekwentnie w całym Urzędzie Miasta oraz jego jednostkach organizacyjnych.

Jednym z najważniejszych obszarów wymagających wzmocnienia jest rozwój kompetencji pracowników, zwłaszcza tych, którzy na co dzień mają kontakt z mieszkańcami. W wywiadach pracownicy podkreślali, że obsługa mieszkańców jest pracą bardzo intensywną emocjonalnie i wymaga nie tylko wiedzy merytorycznej, lecz także umiejętności komunikacyjnych, empatii oraz rozumienia zróżnicowanych sytuacji życiowych. Trudności najczęściej pojawiają się w kontaktach z osobami nieznającymi języka polskiego, z osobami transpłciowymi, z osobami z Ukrainy będącymi w silnym kryzysie emocjonalnym, a także z osobami, które przedstawiają zachowania nietypowe, budzące niepokój lub niezrozumienie. Pracownicy opisują sytuacje, w których brak narzędzi, jasnych procedur czy odpowiedniej wiedzy zmusza ich do improwizowania, co generuje poczucie niepewności, stres oraz obawę przed popełnieniem błędu. Również przedstawiciele grup mniejszościowych zwracali uwagę, że brak instytucjonalnej wiedzy i przygotowania ze strony Urzędu jest jedną z kluczowych barier – w przypadku osób transpłciowych prowadzi to do sytuacji, w których to one muszą tłumaczyć urzędnikom swoją sytuację i wyjaśniać obowiązujące procedury.

Dlatego pierwszą rekomendacją jest wprowadzenie praktycznych, cyklicznych szkoleń dla pracowników, przygotowanych w sposób odpowiadający rzeczywistym wyzwaniom. Szkolenia powinny mieć charakter warsztatowy, bazować na scenariuszach i symulacjach rzeczywistych spraw urzędowych i być prowadzone przez osoby, które reprezentują omawiane grupy lub pracują z tymi społecznościami na co dzień. W badaniu pracownicy jednoznacznie wskazywali, że szkolenia teoretyczne nie przynoszą oczekiwanych rezultatów, natomiast warsztaty prowadzone przez praktyków oraz przedstawicieli grup mniejszościowych są najbardziej wartościowe i pozwalają rozwijać kompetencje niezbędne w codziennej pracy. Równolegle należy wprowadzić system wsparcia psychologicznego oraz superwizje dla pracowników pierwszej linii, którzy w badaniu wielokrotnie podkreślali silne obciążenie emocjonalne, presję i konieczność radzenia sobie z trudnymi sytuacjami bez odpowiedniego przygotowania i zaplecza.

Drugim kluczowym obszarem jest uporządkowanie procedur i stworzenie jasnych, krótkich i spójnych instrukcji dotyczących obsługi mieszkańców, zwłaszcza w sytuacjach trudnych, niejednoznacznych lub takich, które budzą niepokój pracowników. Z wywiadów wynika, że wiele działań odbywa się na podstawie nieformalnej wiedzy lub intuicji, co prowadzi do zróżnicowania praktyk między wydziałami i poczucia chaosu po stronie mieszkańców. Dotyczy to m.in. obsługi osób nieznających języka polskiego, obsługi osób w trakcie tranzytacji, sytuacji kryzysowych związanych ze śmiercią bliskiej osoby, a także kontaktów z osobami zachowującymi się agresywnie lub irracjonalnie. Stworzenie podręcznika obsługi mieszkańca, obejmującego instrukcje krok po kroku, wskazanie granic odpowiedzialności pracownika oraz procedur reagowania w sytuacjach delikatnych, pozwoliłoby zmniejszyć liczbę pomyłek, obniżyć stres pracowników i zapewnić większą przewidywalność w relacjach z mieszkańcami. Jednocześnie konieczne jest ujednolicenie procedur międzywydziałowych, ponieważ badani mieszkańcy, zwłaszcza osoby LGBTQIA, zwracali uwagę na sprzeczne informacje przekazywane przez różne komórki Urzędu, co obniża zaufanie do instytucji i wydłuża proces załatwiania spraw.

Trzecia rekomendacja dotyczy wzmocnienia narzędzi komunikacji z osobami niewładającymi językiem polskim. Był to jeden z najczęściej zgłaszanych problemów, zarówno przez pracowników, jak i przez przedstawicieli społeczności migranckich i uchodźczych. Pracownicy relacjonowali, że są zmuszeni do korzystania z tłumaczy internetowych lub pomocy przypadkowych osób z kolejki, co jest niewystarczające i niekiedy ryzykowne pod względem poprawności oraz ochrony danych. Rekomenduje się zatem wprowadzenie certyfikowanych narzędzi tłumaczeniowych na stanowiskach obsługi, a także stworzenie punktu pierwszego kontaktu dla osób wielojęzycznych, który odpowiadałby za podstawowe tłumaczenie, wstępną weryfikację dokumentów i kierowanie mieszkańców do odpowiednich wydziałów. Równolegle warto przygotować materiały informacyjne dotyczące najczęściej realizowanych usług w kilku językach, co pozwoliłoby ograniczyć napięcia oraz usprawnić obsługę.

Kolejnym obszarem jest bezpieczeństwo pracowników i mieszkańców w sytuacjach potencjalnie kryzysowych. W badaniu opisano wiele sytuacji, w których pracownicy nie wiedzieli, jak mają reagować, a także mieli wątpliwość, co do skuteczności ewentualnych działań pracowników ochrony, zatrudnionych w Urzędzie. Brak jasnych wytycznych dotyczących postępowania w kontakcie z osobą wzburzoną, agresywną lub przejawiającą zachowania irracjonalne prowadził do poczucia niepewności i obawy przed podejmowaniem niewłaściwych działań. Dlatego rekomenduje się opracowanie protokołu reagowania w sytuacjach kryzysowych oraz przeprowadzenie szkoleń dla pracowników ochrony, tak aby ich działania były adekwatne i przewidywalne. Rozważenia wymaga również wdrożenie dyskretnego systemu sygnalizowania zagrożenia na stanowiskach obsługi.

Istotnym obszarem jest również zwiększenie widoczności i spójności działań Miasta w zakresie polityki równościowej. W wywiadach zarówno osoby LGBTQIA, jak i osoby należące do mniejszości religijnych wskazywały, że nie potrafią wymienić zbyt wielu działań Miasta związanych z równością. Niekiedy wiedziały o pojedynczych inicjatywach, takich jak Domek EQ czy Marsz Równości, ale nie były one odbierane jako element przemyślanej strategii miejskiej. Brak komunikacji powoduje, że mieszkańcy zakładają, iż Miasto nie podejmuje działań, nawet jeśli są one faktycznie realizowane. Rekomenduje się zatem przygotowanie kampanii informacyjnej dotyczącej działań Miasta

w obszarze równego traktowania, promowanie wartości równościowych, a także rozwijanie współpracy z organizacjami społecznymi, które już prowadzą działania edukacyjne i integracyjne.

Rekomenduje się również, aby Miasto rozwinęło systemowe działania edukacyjne dotyczące społeczności LGBTQIA, odpowiadając na wskazywane przez badanych braki wiedzy wśród pracowników Urzędu oraz potrzebę spójnych standardów równego traktowania. Edukacja ta powinna obejmować nie tylko pracowników administracji miejskiej, lecz zostać rozszerzona także na instytucje działające w Krakowie, w szczególności uczelnie, placówki ochrony zdrowia i inne jednostki publiczne, tak aby osoby LGBTQIA nie były obciążane koniecznością samodzielnego wyjaśniania swojej sytuacji i korygowania błędnych założeń w kontaktach z instytucjami. Osoby biorące udział w wywiadzie wyraziły chęć partycypowania w działaniach edukacyjnych (np. poprzez współpracę w tworzeniu broszur edukacyjnych).

Jednym z najważniejszych działań, które powinno zostać podjęte, jest stworzenie w strukturach Urzędu Miasta wyraźnie określonego punktu kontaktowego odpowiedzialnego za współpracę z mniejszymi wspólnotami religijnymi. W wypowiedziach uczestników pojawiała się silna potrzeba, aby Miasto w sposób systemowy uporządkowało relacje z grupami wyznaniowymi, które nie posiadają dużych instytucjonalnych struktur i dlatego często nie odnajdują się w złożoności miejskiej administracji. Postulowano, aby wyznaczona osoba lub komórka nie tylko udzielała odpowiedzi na zapytania, lecz prowadziła rzeczywisty dialog, była dostępna, kompetentna i gotowa do szukania praktycznych rozwiązań, zamiast odsyłać sprawy między wydziałami. Mieszkańcy podkreślali, że brak takiego miejsca powoduje, iż ich potrzeby „znikają” administracyjnie i nie są traktowane jako część obowiązującej polityki miejskiej. Ustanowienie stabilnego kanału komunikacji, ze wskazaniem odpowiedzialności i możliwości realnego rozwiązywania problemów, byłoby w ich ocenie jednym z najbardziej potrzebnych i oczekiwanych działań.

W przypadku mieszkanek i mieszkańców z doświadczeniem migracji szczególnie istotne było zwiększenie przejrzystości i dostępności informacji dotyczących procedur administracyjnych. Osoby z Ukrainy podkreślały, że Kraków jest miastem przyjaznym, jednak częste zmiany przepisów oraz skomplikowany charakter niektórych spraw powodują niepewność i stres. Dlatego rekomendowane jest przygotowanie zestawu prostych, czytelnych instrukcji w wielu językach, obejmujących najczęściej wykonywane w mieście procedury – od spraw meldunkowych, przez edukację, po kwestie związane z ochroną zdrowia. Jeśli takie instrukcje/broszury są dostępne, to należy zadbać o ich lepszą widoczność.

Osoby pochodzące z Białorusi wskazywały natomiast na głębsze braki systemowe związane z brakiem punktu wsparcia dla osób będących w szczególnie trudnej sytuacji życiowej – np. wynikającej z kryzysu politycznego, problemów dokumentacyjnych czy nagłych zmian w życiu osobistym. W wielu wypowiedziach pojawiało się poczucie, że dostępne instytucje pomocowe, mimo formalnie określonej roli, nie są w stanie udzielić wsparcia osobom, które „nie mieszczą się” w standardowych kategoriach administracyjnych. Dlatego rekomenduje się, aby Miasto powołało lub rozwinęło miejsce, w którym osoby w niestandardowych sytuacjach mogłyby uzyskać spersonalizowaną informację i realną pomoc w poruszaniu się po systemie wsparcia, tak aby ich potrzeby nie pozostawały nierozpoznane czy nieskutecznie adresowane.

W przypadku mniejszości romskiej rekomenduje się przede wszystkim zwiększenie liczby asystentów romskich, którzy mogliby wspierać społeczność w różnych obszarach życia – od edukacji, przez kontakty z instytucjami, po codzienne sprawy rodzin. Ważnym elementem jest również wzmocnienie świetlic i innych lokalnych przestrzeni integracyjnych, które odgrywają kluczową rolę w wyrównywaniu szans i budowaniu bezpiecznego środowiska dla dzieci i młodzieży. Respondentki podkreślają także potrzebę systemowego promowania kultury romskiej w Mieście, tak aby przeciwdziałać utrwalonym stereotypom i budować większą widoczność społeczności w przestrzeni publicznej. Równolegle zaleca się regularne szkolenia dla pracowników instytucji, w tym Urzędu Miasta, dotyczące kultury i historii Romów oraz pracy w środowisku międzykulturowym, co może znacząco poprawić jakość obsługi i ograniczyć ryzyko nieświadomych uprzedzeń.

Warto odnotować, że w wypowiedziach mieszkańców i mieszkanek biorących udział w badaniach wyraźnie pojawiała się potrzeba, aby Miasto Kraków pełniło rolę bardziej aktywnego, reagującego partnera, a nie wyłącznie administracyjnego wykonawcy procedur. Uczestnicy – niezależnie od tego, czy reprezentowali mniejszości religijne, społeczność migrancką czy inne grupy – podkreślali, że nie oczekują przywilejów, lecz jasnych zasad, realnej komunikacji oraz dostępu do rozwiązań, które uwzględniają zróżnicowane potrzeby mieszkańców. Wskazywali, że bariery, z którymi się mierzą, wynikają nie tyle ze złej woli instytucji, ile z braku systemowych narzędzi, braku dialogu oraz z niewidoczności ich potrzeb w polityce miejskiej. To właśnie z tej perspektywy formułowali swoje rekomendacje – jako propozycję działań, które zwiększyłyby ich poczucie bezpieczeństwa, podmiotowości oraz przynależności do wspólnoty miejskiej.

## Bibliografia

*Babbie, E. (2019). Badania społeczne w praktyce. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.*

*European Commission. What is discrimination? (2024).*

*Kundera, W. (2014). Dyskryminacja mniejszości w prawie i polityce. Uniwersytet Wrocławski.*

*Vermeersch, P. (2017). Ethnic Minority Protection and Anti-Discrimination in Central Europe Before and After EU Accession: The Case of Poland.*

*Winiarska-Klaus, A. (2013). Dyskryminacja i nierówne traktowanie jako zjawisko społeczno-kulturowe. Warszawa: BAS, Kancelaria Sejmu.*