



KATALOG DOBRYCH PRAKTYK

**W ZAKRESIE KOORDYNACJI DZIAŁAŃ
UCHODŹCZYCH NA PODSTAWIE DOŚWIADCZEŃ
ORGANIZACJI PROWADZĄCYCH CENTRA
WOŁONTARIATU I ZAANGAŻOWANYCH
W POMOC UCHODŹCOM**

**Zebrała i opracowała: Anna Gądek
Skład graficzny: Katarzyna Leszko
Stowarzyszenie Sursum Corda w Nowym Sączu**



SPIIS TREŚCI

I. WSTĘP	1
II. OPIS PROJEKTU, CELOWOŚĆ STWORZENIA KATALOGU DOBRYCH PRAKTYK	4
III. CHARAKTERYSTYKA ORGANIZACJI	6
IV. WYZWANIA, MOŻLIWOŚCI ORAZ STOSOWANE PRAKTYKI	12
V. DOBRE PRAKTYKI – PROPOZYCJE ROZWIĄZAŃ PROBLEMÓW	17
VI. WOŁONTARIUSZ – NAJLEPSZA INWESTYCJA	22
VII. PODSUMOWANIE, WNIOSKI	24

WSTĘP

DROGI CZYTELNIKU,

oddajemy w Twoje ręce Katalog Dobrych Praktyk. Jest on zbiorem wniosków zebranych podczas pracy z uchodźcami przez prężnie działające organizacje z terenu trzech województw: lubelskiego, podkarpackiego oraz małopolskiego. Każda z tych organizacji, pracując oddzielnie, jednak stojąc w obliczu tych samych problemów, odpowiedziała na kryzys, wypracowała własne standardy postępowania i zarządzania wolontariatem. Od czasu agresji Rosji na Ukrainę 24 lutego 2022 r. Polska mierzy się z największym kryzysem migracyjnym od czasów II wojny światowej, który podczas pisania niniejszego katalogu nie jest zakończony, przybiera nowe formy i stawia organizacje przed niespotykanymi wcześniej wyzwaniami.

Dobre praktyki zebrane w niniejszym katalogu nie dadzą odpowiedzi na wszystkie pytania w zakresie pracy z uchodźcami, ale są propozycją działań w określonych sytuacjach, które mogą się nasilić lub powtórzyć. Nie każda forma aktywności jest efektywna, niekiedy może wręcz pogłębiać trudne emocje i traumy u uchodźców, co może wynikać z niewiedzy, czy też braku odpowiedniego przygotowania do koordynacji działań wolontariackich. Zawsze istotne jest wcześniejsze wykonanie analizy konkretnych sytuacji, poddając je konstruktywnej krytyce i wyciąganie wniosków, a na ich podstawie dokonywanie korekt i zmian.



źródło: canva.com

Katalog zawiera cytaty prowadzących, prelegentów, uczestników wyjazdu studyjnego, ale też uchodźców, którzy sami, czując bezradność i wielki sprzeciw wobec rzeczywistości, zdecydowali się zaangażować w wolontariat. Za słowami Jana Pawła II z listu do wolontariuszy z dnia 5 grudnia 2001 r.



„Cóż takiego skłania wolontariusza do poświęcenia swego życia dla innych? Przede wszystkim naturalny odruch serca, który przynagla każdego człowieka do pomocy drugiemu – swemu bliźniemu. Jest to bez mała „prawo istnienia”. Wolontariusz, gdy bezinteresownie może dać innym coś z siebie, doświadcza radości, która przewyższa to, czego dokonał.”

Jan Paweł II

Wielu wolontariuszy poprzez pomoc drugiemu człowiekowi odnajduje sens własnego życia, samorealizację, czy inspirację do dalszego działania. Sama idea wolontariatu nakierowana jest na osobę, której bezinteresownie udzielana jest pomoc. To jednak wolontariusz dźwiga na sobie ciężar odpowiedzialności za drugą osobę i to właśnie opieka nad wolontariuszami jest kluczowym zadaniem, o którym nie można zapominać angażując się w pomoc dla uchodźców z zaangażowaniem wolontariuszy. To właśnie na organizacjach spoczywa obowiązek wsparcia swoich wolontariuszy, odpowiedzenie na ich potrzeby, m.in. zapewniając odpowiednie narzędzia do pracy, zakwaterowanie, odzież, wyżywienie, pomoc psychologiczną w razie konieczności oraz możliwość odpoczynku.

Na podstawie raportu przygotowanego przez Departament Statystyki NBP, zatytułowanego „Sytuacja życiowa i ekonomiczna uchodźców z Ukrainy w Polsce” - na przełomie kwietnia i maja do naszego kraju przybyło około 1,5 miliona uchodźców z Ukrainy. Na poniższym wykresie (Rys. 1) przedstawiono ilość osób wjeżdżających do Polski i wyjeżdżających na Ukrainę od wybuchu wojny. W większości były to kobiety, z których ponad 60% przyjechała z dzieckiem jednym lub dwoma, a 24% samotnie. Jedną z największych barier była komunikacja z uchodźcami. Spośród przyjeżdżających ponad 46% nie znała języka polskiego. Tych kilka danych dobrze obrazuje skalę wyzwania przed jakim stanęło społeczeństwo polskie, struktury rządowe i samorządowe, różnego rodzaju instytucje i organizacje.

Pomoc uchodźcom na przestrzeni czasu przybierała różne formy. Wszystkie działania zależne były od potrzeby chwili, ubrane w konkretne formy zaangażowania, pojawiające się etapowo, począwszy od zapewnienia dostaw niezbędnych rzeczy na granicę, np. kocy, ciepłych ubrań, przygotowywania posiłków, znalezienie zakwaterowania, naukę języka, pomoc psychologiczną, pomoc w znalezieniu pracy itp. Im więcej czasu mijało od wybuchu wojny, tym

bardziej charakter pomocy się zmieniał, idąc w kierunku działań instytucjonalnych, systemowych i coraz lepiej zorganizowanych.



Rysunek 1. Ruch na granicy z Ukrainą (dzienny w tysiącach) w 2022 r.

Poniższy katalog powstał w ramach konkursu „Pomocne Małopolskie – Siła Wolontariatu”, w efekcie zrealizowanego przez Stowarzyszenie Sursum Corda („w górę serca”) z Nowego Sącza projektu pt. „Wspólnota, doświadczenie, wiedza – nowe oblicze Wolontariatu”, przy wsparciu finansowym Województwa Małopolskiego.

OPIs PROJEKTU

CELOWOŚĆ STWORZENIA KATALOGU DOBRYCH PRAKTYK

Nabycie wiedzy i doświadczenia w zakresie koordynacji działań uchodźczych, jak również rozwój wolontariatu kompetencji są niezbędne, aby w sposób efektywny i gospodarny, także z wykorzystaniem środków publicznych, świadczyć pomoc na rzecz uchodźców. Chcąc poszerzać kompetencje liderów i działać w obszarze promocji i organizacji wolontariatu Stowarzyszenie Sursum Corda przystąpiło do realizacji projektu, którego celem było wsparcie instytucji, organizacji prowadzących i koordynujących działania wolontarystyczne na terenie Województwa Małopolskiego, szczególnie na rzecz obywateli Ukrainy. Projekt angażował lokalnych przedstawicieli organizacji pozarządowych, liderów Sądeckiego Centrum Wolontariatu, koordynatorów Małopolskiej Sieci Szkolnych Klubów Wolontariatu oraz mieszkańców i obywateli Ukrainy, budując ich świadomość w zakresie roli wolontariatu oraz możliwości lokalnego zaangażowania się w działania pomocowe i zasilania szeregu wolontariuszy. Projekt miał także na celu rozwój wolontariatu kompetencji, w szczególności w zakresie koordynacji działań uchodźczych. Obszar realizacji projektu obejmował całe Województwo Małopolskie.

W RAMACH PROJEKTU ZOSTAŁY ZREALIZOWANE NASTĘPUJĄCE WIZYTY STUDYJNE:



Wizyta studyjna w Województwie Podkarpackim, w terminie 18–20.09.2022 r., podczas której nastąpiła wymiana doświadczeń z aktywnymi organizacjami, posiadającymi doświadczenie na pierwszej linii działań na rzecz napływającej ludności ukraińskiej, tj. Bieszczadzkim Uniwersytetem Ludowym (Ustrzyki Dolne i Sanok),

Fundacją Q (Rzeszów i Nowa Dęba). Zrealizowano wizyty terenowe w punktach recepcyjnych dla uchodźców, na przejściu granicznym oraz wzięto udział w warsztatach „Praca z uchodźcą: wyzwania i dobre praktyki”.



- Wizyta studyjna w Województwie Lubelskim, w terminie 14–15.10.2022 r.,
- z okazji do rozmowy i obserwacji bieżącej działalności Stowarzyszenia Centrum Wolontariatu w Lublinie, w tym zarówno w zakresie działań interwencyjnych dla uchodźców, jak i działań integracyjnych, m.in. autorskiego programu organizacji Centrum Wolontariatu - "Partnerstwo Rodzin", wspierającego integrację, nawiązywanie i rozwój więzi pomiędzy rodzinami polskimi i ukraińskimi. Podczas wizyty zrealizowano szkolenie „Wolontariat w kryzysie”, dotyczące koordynacji działań pomocowych dla uchodźców.



Katalog Dobrych Praktyk jest podsumowaniem zebranej podczas wizyt studyjnych wiedzy i doświadczeń pojedynczych osób, ale też organizacji, które z wielkim zaangażowaniem poświęciły się pracy (w dużej mierze wolontarystycznej) na rzecz drugiego człowieka, przedkładając ją ponad własne obowiązki. Mamy nadzieję, że będzie on wsparciem i bazą dla wszystkich organizacji (szczególnie rozpoczynających dopiero swoją działalność), które mają zapał do pracy, ale brakuje im doświadczenia w koordynacji działań uchodźczych lub w tematyce wolontariatu, który musi się bronić i ewaluować, patrząc na wydarzenia ostatnich miesięcy (wojna, epidemia Covid). Wierzymy, że będzie on motywacją i zachętą do podejmowania wyzwań i budowania pozytywnych dzieł tam, gdzie mogłoby się wydawać, że już nic więcej dobrego wydarzyć się nie może. Wolontariat nie powstaje bowiem jako wynik kalkulacji, ale rodzi się w wyniku realnej potrzeby szacunku dla człowieka, poszanowania jego godności, w praktycznej odpowiedzi na katastrofę, kryzys, ubóstwo, poczucie odrzucenia, niesprawiedliwości i bezsilności społecznej. Kryzys uchodźczy to tylko jeden z przykładowych problemów. Katalog jest ponadto formą docenienia i podziękowania tym wszystkim, którzy w obliczu zagrożenia wojennego i fali migracyjnej dołożyli cegiełkę do lepszego jutra, dla choćby jednej osoby.



CHARAKTERYSTYKA ORGANIZACJI

Poniżej przedstawiamy główne organizacje, które od 24.02.2022 r. specjalizowały się w pracy z uchodźcami z Ukrainy na terenie trzech województw. Żadna z nich, do czasu wybuchu wojny na Ukrainie, nie była zaangażowana w pomoc imigrantom na taką skalę. Ich praca była poświęcona głównie wydarzeniom kulturalnym, oświatowym i edukacyjnym, turystycznym, naukowym, czy też ogólnej pomocy seniorom, osobom wykluczonym społecznie, znajdującym się w trudnej sytuacji materialnej dotkniętych różnymi niepełnosprawnościami. Organizacje te, rozumiejąc powagę sytuacji i chcąc szybko odpowiedzieć na nowe wyzwanie społeczne, postanowiły włączyć się aktywnie w pomoc uchodźcom, nie posiadając na początku odpowiedniego zaplecza, budując je stopniowo, modyfikując lub poszerzając zakres swojej działalności.



Bieszczadzki Uniwersytet Ludowy powstał w 2016 r., tworzy go grupa ludzi, których połączyła wspólna pasja - miłość do Bieszczadów. Poprzez swoje zaangażowanie i realizację różnych projektów członkowie łączą naturę regionu, z kulturą oraz relacje – międzyludzkie, ale też między człowiekiem, a naturą. Wcześniej istotnie związani ze sferą kultury, w związku z wybuchem wojny na Ukrainie szybko się „przebranzowili”, podejmując szereg działań pomocowych. Uniwersytet Ludowy wraz ze Stowarzyszeniem Ekoskop jest sygnatariuszem porozumienia organizacji pozarządowych z woj. podkarpackiego na rzecz pomocy Ukrainie i uchodźcom. W wyniku podjętego działania powstała Grupa Parasol zrzeszająca organizacje pozarządowe, aktywistki, aktywistów, którzy podjęli się niesienia pomocy.

Organizacja odpowiada za koordynację wolontariatu wspierającego działania członków Grupy Parasol. W grupie działa aktywnie 100 wolontariuszy, w tym organizacje pozarządowe z woj. podkarpackiego, takie jak Ochotnicza Straż Pożarna w Zbydniowie, Stowarzyszenie Lokalna Grupa Działania „Partnerstwo dla ziemi niżańskiej”. Wolontariusze organizacji udzielają pomocy w punktach recepcyjnych w Łodynie i Równi, a także w Budomierzu, na przejściu granicznym w Krościenku oraz wspierają towarowe punkty przeładunkowe w Przemyślu i Cieszanowie. Rekrutują wolontariuszy głównie z woj. podkarpackiego, ale też dalszych części Polski. Wolontariusze są wysyłani do punktów pomocowych w grupach od 2 do 6 osób, na minimum 2 do 7 dni. Taki model pracy jest utrzymywany od marca 2022 r. Wspierają w działaniach Fundację Bieszczadzką i Stowarzyszenie Folkowisko, a także nieformalne inicjatywy. Wspierają organizacje pozarządowe w ubieganiu się o środki zewnętrzne, np. Podkarpackie Inicjatywy Lokalne 2022 PROO 5, KPRM i inne. Prowadzą punkt zbiórki rzeczowej w Sanoku i Zaleszanach. Odgrywają społeczną rolę asystentów osób z Ukrainy, które zamieszkały w Sanoku. Umożliwia im to znajomość języka ukraińskiego i rosyjskiego.





Fundacja Q istnieje od 2018 r. Swoją aktywność rozpoczęła od szeroko pojętych działań kulturalnych, organizując lub współtworząc cykl koncertów, zarówno polskich, jak i zagranicznych wykonawców, spotkań z literaturą pod nazwą QlturaFest, czy licznych plenerów fotograficznych. Fundacja Q jest współorganizatorem festiwalu Wędrowiec oraz organizatorem koncertów z cyklu PULS PUSZCZY.

Jest także obecna na innych licznych festiwalach muzycznych, takich jak Folkowisko, Rozsypaniec, w Cieszanowie na Rock Festiwal. Fundacja Q jest twórcą licznych imprez charytatywnych i inicjatorem działań wspierających rozwój lokalnej społeczności.

W chwili obecnej Fundacja w dużej mierze skupia swoją działalność na zajęciach skierowanych dla uchodźców z Ukrainy oraz prowadzi kursy językowe. Fundacja odpowiada za organizację punktu wsparcia psychologicznego w Przemyślu i oferuje wszelką możliwą pomoc dla uchodźców oraz wolontariuszy. Jeden z jej programów „Power Bank dla pomocy” ma na celu zabezpieczenie energii elektrycznej i ciepła dla uchodźców, poprzez namioty z agregatami prądotwórczymi, nagrzewnicami itp. Przy centrach logistycznych, świadczących pomoc uchodźcom, fundacja zorganizowała punkty wsparcia psychologicznego, z których korzystają przede wszystkim wolontariusze. W przyczepie, będącej zarówno miejscem noclegowym, jak i punktem terapeutycznym, świadczy pomoc psychologiczną przez dyplomowanych psychologów i psychoterapeutów.

 GRUPA PARASOL DLA UKRAINY

**grupa
parasol**

Grupa Parasol jest oddolną, apolityczną i spontaniczną odpowiedzią podkarpackich organizacji pozarządowych i aktywistów na sytuację wojny w Ukrainie. Grupa niesie wszechstronną pomoc poszkodowanym i potrzebującym uchodźcom oraz organizacjom działającym na ich rzecz w całym województwie podkarpackim. Zajmuje się koordynowaniem działań, które powstały

z potrzeby serca i są niezwykle istotne, a przy tym muszą być profesjonalnie



wykonane, by pomoc docierała szybko i skutecznie. Działalność tej grupy skupia się na:

- łączeniu organizacji we wspólnym działaniu,
- tworzeniu zaplecza wolontariuszy i dla wolontariuszy,
- informowaniu, a także zapobieganiu dezinformacji,
- zapewnieniu wsparcia żywnościowego dla wolontariuszy,
- prowadzeniu działań badawczych, by wiedzieć jaka pomoc jest potrzebna i jaka organizacja pracy sprawdza się najbardziej,
- pomocy w dotarciu do punktów pomocy psychologicznej, do wykwalifikowanych tłumaczy,
- pośrednictwie w pomocy humanitarnej („mały most”, czyli pomoc lokalnych organizacji na rzecz uchodźców i mieszkańców Ukrainy).

Grupę tę tworzą następujące organizacje i stowarzyszenia:

- Stowarzyszenie Ekoskop,
- Bieszczadzki Uniwersytet Ludowy,
- Fundacja Bieszczadzka,
- Przemyski Dom Ukraiński,
- Stowarzyszenie Folkowisko,
- Fundacja SOS Życie,
- Stowarzyszenie dla Równości,
- Fundacja Q,
- Podkarpackie Stowarzyszenie dla Aktywnych Rodzin,
- Stowarzyszenie Projektów Międzynarodowych "INPRO",
- Fundacja Wielkie Serce dla Dzieci,
- Osoby prywatne, dziennikarze, naukowcy, tłumacze, aktywiści.



CENTRUM WOLONTARIATU W LUBLINIE



**Centrum
Wolontariatu**

Centrum Wolontariatu w Lublinie działa od 2000 r., poprzez towarzyszenie w przezwyciężaniu kryzysów i „stawaniu na własne nogi”. Do działań angażuje ochotników oraz zatrudnia specjalistów. Gromadzi

ludzi o otwartych sercach – darczyńców i wolontariuszy, ludzi dla których los drugiego człowieka nie jest obojętny, pokazując, że można znaleźć wyjście nawet z najtrudniejszej sytuacji. Ze wsparcia Centrum Wolontariatu w Lublinie korzystają osoby w kryzysie bezdomności, byli więźniowie, uchodźcy, młodzież po konflikcie z prawem, dzieci z zaniedbanych środowisk. Do najważniejszych programów organizacji można zaliczyć „Domy nadziei”, mające na celu pomoc

osobom bezdomnym, a także prowadzenie Ośrodka Pomocy Postpenitencjarnej dla więźniów opuszczających zakłady karne. Centrum Wolontariatu prowadzi też Punkt Wsparcia Migrantów, gdzie, niezależnie od statusu prawnego i pochodzenia, mogą liczyć na pomoc w zakresie: asysty przy załatwianiu spraw urzędowych, wizyt u lekarza, tłumaczeń, wsparcia edukacyjnego, pomocy w nauce języka, wsparcia rzeczowego (w uzasadnionych przypadkach).

Centrum Wolontariatu to jedyna organizacja spośród wymienionych, która posiadała wcześniejsze doświadczenie w pracy z uchodźcami i która przygotowywała się na wybuch wojny już kilka miesięcy wcześniej, miała zarys procedur postępowania. Pomimo sygnałów i wcześniejszych analiz, które miały na celu zaplanowanie działań i przygotowanie się na ewentualność wybuchu wojny, na napływ uchodźców, każdy żył nadzieją, że jednak się to nie wydarzy. Pojawiała się ogromna obawa, jak na falę uchodźczą zareagują Polacy, jaką przyjmą postawę, biorąc pod uwagę wcześniejszy kryzys migracyjny na granicy polsko-białoruskiej i doświadczenia związane z napływem ludności z Bliskiego Wschodu. Polacy jednak chętniej pomagali osobom pochodzenia ukraińskiego, niż wcześniejszym imigrantom, np. z Czeczeni, czy Afganistanu.

STOWARZYSZENIE SURSUM CORDA



Stowarzyszenie Sursum Corda („w górę serca”) powstało w 2000 r. na bazie osób posiadających osobiste, 6-letnie doświadczenie w wolontariacie, od 2004 r. posiada status organizacji pożytku publicznego. Do tej pory zrealizowało ponad 400 projektów współfinansowanych ze źródeł publicznych różnych szczebli. Działalność statutowa Stowarzyszenia obejmuje

m.in.: promocję i organizację wolontariatu - będąc Regionalnym Partnerem na Małopolską Programu Korpus Solidarności, prowadząc Małopolską Sieć Szkolnych Klubów Wolontariatu (obecnie 40 szkół) oraz Sądeckie Centrum Wolontariatu, sieć punktów nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, program finansowania leczenia i rehabilitacji osób chorych i z niepełnosprawnością, Ośrodek Pomocy Postpenitencjarnej w Nowym Sączu, wypoczynek dzieci i młodzieży, Sądeckie Centrum Mediacji, projekty społeczne i charytatywne.

W odpowiedzi na powstałą sytuację kryzysową, wynikającą z wybuchu wojny, stowarzyszenie uruchomiło szereg działań skupiających się na pomocy



uchodźcom. Ze względu na lokalizację swojej siedziby - nie działało w sposób stały i bezpośredni na granicy polsko-ukraińskiej (pomijając kilka transportów humanitarnych z pomocą na przejścia graniczne), ale poprzez podejmowane czynności wspierało osoby docierające do Nowego Sącza i powiatu nowosądeckiego, proponując naukę języka polskiego z jednoczesnym zagwarantowaniem opieki nad dziećmi.

Wspólnie z Fundacją Biedronki oraz Województwem Małopolskim realizowało projekty na rzecz uchodźców z Ukrainy "Witamy i pomagamy - noclegi" (noclegi interwencyjne w hotelach, pensjonatach i hostelach) oraz "Witamy i pomagamy - zakupy" (karty zakupowe i e-kody na zakupy). Stowarzyszenie organizowało też transporty z podarowaną przez Fundację Biedronki pomocą humanitarną, na tereny objęte działaniami wojennymi (ok. 178 ton gotowych paczek dla rodzin i osób samotnych), w ramach aktywnej współpracy z partnerskimi organizacjami w Ukrainie. Zespół pracowników stowarzyszenia zaangażowany był też osobiście w pomoc uchodźcom indywidualnym, wspierając m.in. w organizacji noclegów, załatwianiu spraw, pomocy materialnej, transporcie. Nawiązane kontakty i zdobyte doświadczenia w ramach projektów są kapitałem, który zespół stowarzyszenia wykorzystuje w codziennej pracy. Dotyczy to przede wszystkim umiejętności budowania form współpracy, wymiany doświadczeń, zarządzania i przyjaznych procedur współpracy międzypodmiotowej, z zastosowaniem nowoczesnej technologii, jak również standaryzacji działań, zwłaszcza w zakresie wolontariatu. Zdobyte umiejętności dot. działań promocyjnych, planowania i organizacji wydarzeń z udziałem osób indywidualnych, grup i podmiotów, posiadane zasoby kadrowe i rzeczowe, relacje osobowe i podmiotowe, osobiste doświadczenie wolontariatu, znajomość realiów wynikająca ze stałej działalności w obszarze wolontariatu oraz prowadzenie Małopolskiej Sieci Szkolnych Klubów Wolontariatu Sądeckiego Centrum Wolontariatu, a także bycie w latach 2019-2022 Partnerem Programu Korpus Solidarności – to swoiste know how, które sprzyjało efektywnej realizacji działań pouchodźczych.



WYZWANIA, MOŻLIWOŚCI ORAZ STOSOWANE PRAKTYKI



24.02.2022 r., kilka godzin po wybuchu wojny na Ukrainie, w prężnie działających organizacjach na terenach przygranicznych rozdzwoniły się telefony z całej Polski, z propozycją bezinteresownej pomocy. Mnóstwo osób chciało natychmiast przyjechać i zaangażować się w jakiekolwiek działania, pojawiały się propozycje dowiezienia ubrań (które zostały zebrane), jedzenia itp. Setki telefonów pojedynczych osób dezorganizowały pracę Centrów Wolontariatu, nie było bowiem możliwości w ciągu tych kilku chwil zorientowania się jakie są faktyczne potrzeby na granicy, co są w stanie zapewnić instytucje publiczne, a co musi pozostać po stronie obywateli.

Chęć pomocy i jednoczenia się, która panowała w ludziach na początku wojny, chęć działania, okazywania wsparcia - była niezwykle duża, napędzana w dużym stopniu poczuciem niesprawiedliwości do świata za wojnę i bombardowania. W obliczu takich wydarzeń ciężko było siedzieć z założonymi rękami i kubkiem gorącej herbaty na kanapie przed telewizorem, w ciepłym i bezpiecznym miejscu, z dachem nad głową, kiedy niewinni ludzie w ochronie życia własnego i swoich dzieci oraz w potrzebie zapewnienia sobie bezpieczeństwa musieli opuszczać własne domy, dobytek gromadzony przez lata, ale nade wszystko swoich najbliższych, nie wiedząc czy jeszcze kiedykolwiek się spotkają. Nic dziwnego więc, że część osób „rzuciła się” do pewnych aktywności, które nie będąc skoordynowane przez doświadczonych w zakresie pomocowym osoby lub organizacje, nie przynosiły efektu, a wręcz szybko powodowały w ochotnikach niechęć, bezsilność i poczucie wypalenia. Pomocowy zryw narodowy był niezwykle potrzebny, jednak niezbędni okazali się silni liderzy, osoby zaangażowane społecznie, które były w stanie zapanować nad sytuacją i wciąż zmieniającymi się okolicznościami, a także odpowiadać na aktualne potrzeby uchodźców.

Dobłą praktyką w tym przypadku jest przeprowadzenie kampanii społecznej, zamieszczenie komunikatów w mediach, by osoby pragnące nieść pomoc zgłaszały się do pośredników - organizacji działających w środowiskach

lokalnych, które są na „pierwszej linii frontu”, co pozwala je odciążyć od nadmiernej i paraliżującej komunikacji jednostkowej.

Na granicę przyjeżdżało mnóstwo wolontariuszy, którzy działając w ramach oddolnych inicjatyw szukali sobie zajęcia lub organizowali pomoc na własną rękę, nie posiadając specjalistycznej wiedzy dot. transportów, procedur, dokumentów itp. Często przekazywali uchodźcom fałszywe informacje, które nie wynikały ze złej woli, ale z szybko zmieniających się przepisów, czy też obowiązujących standardów, nie mieli pełnej informacji co do zasad funkcjonowania i organizowania pomocy, ponieważ opierali się jedynie na obserwacji skrawka rzeczywistości, w otoczeniu którego się znaleźli. Nie podlegali pod żadną instytucję, czy też organizację, ponieważ nie czuli konieczności, by się do niej zgłosić. Woleli „działać na własną rękę”. Powodowało to chaos informacyjny i organizacyjny, ponieważ dochodziło do sytuacji, że wolontariusze przekazywali sprzeczne informacje.

W związku z powyższym pojawiła się konieczność szybkiego przeorganizowania działań i skoordynowania ich pracy, zaadaptowania ochotników na wolontariuszy, ale też liderów, na podstawie obserwacji wyróżniających się cech przywódczych. Pracy było bardzo dużo, w różnych dziedzinach, konieczne było więc wyznaczenie nowych koordynatorów odpowiedzialnych za konkretne stanowiska. Potrzebne okazały się także komunikaty, że nie każdy wolontariusz działa w strukturach Centrum Wolontariatu i wskazanie – na podstawie oznaczeń albo identyfikatorów – jakie są znaki szczególne i czym wyróżniają się wolontariusze organizacji i służb porządkowych. Nie wszyscy bowiem chcieli się podporządkować centralnemu zarządzaniu i nadrzędnej koordynacji.

W takiej sytuacji potrzeba silnych liderów z cechami przywódczymi, których należy wcześniej przeszkolić w zakresie zwiększenia kompetencji w koordynacji i komunikacji społecznej, co można uznać za dobrą praktykę na przyszłość, przygotowując się na zaistnienie podobnych zdarzeń lub kontynuacji bieżących. Niezwykle istotne jest stworzenie klarownej struktury zarządzania, gdzie będzie jedna osoba decyzyjna i jej podlegli liderzy działu, im znów kolejni koordynatorzy stanowisk. **Dobłą praktyką jest też podział obowiązków według umiejętności i w miarę możliwości jednakowe oznakowanie wolontariuszy**, np. poprzez identyfikatory lub podkoszulki/kamizelki odblaskowe. Sprawdziły się także spotkania „z rozestaniem” wolontariuszy do konkretnych aktywności, podczas których zostały przekazywane jednakowe zasady działania dla każdej zmiany, ponieważ wolontariusze, którzy podlegali pod różnych liderów

na różnych zmianach nie zawsze wiedzieli jak się zachować.

Na granicę przyjeżdżało własnymi samochodami sporo osób, które proponowały uchodźcom transport do bezpiecznego miejsca wгłęb Polski. Większość z tych osób stanowili mężczyźni, co nie wzbudzało zaufania wśród samotnych matek z dziećmi, które z obawy o swoje bezpieczeństwo bały się korzystać z usług transportowych i do takiego samochodu wsiadać. Na nieformalnych grupach pomocowych pojawiało się mnóstwo informacji o potrzebie zapewnienia takiego transportu, ponieważ jak wynikało z przekazu – „osoby przekraczające granicę były niezaopiekowane”. Powodowało to spore ilości samochodów, których kierowcy po przeczytaniu takich komentarzy jechali na granicę, a później czekali tam długie godziny, gdyż z obawy o własne bezpieczeństwo kobiety nie chciały z tego typu usług transportowych skorzystać.

Uchodźcy po przekroczeniu granicy musieli się odnaleźć w zupełnie nowych warunkach. Obcy kraj i całe życie spakowane do jednej walizki, a w głowie tęsknota i troska o tych, którzy na wyjazd się nie zdecydowali lub po prostu wyjechać nie mogli. Towarzyszyła im niepewność, strach, lęk o każdy następny dzień. Jednocześnie serce przepęłniała nadzieja na szybki powrót do kraju i rodziny, nadzieja, że niedługo koszmar wojny się skończy.

Dobra praktyka, jaka nasuwa się po przytoczeniu powyższych sytuacji skłania do wyciągnięcia wniosku, że konieczne **jest weryfikowanie osób, które przyjeżdżają po uchodźców prywatnymi samochodami**, np. przez straż graniczną, sprawdzanie ich pod kątem wcześniejszej niekaralności, zapisanie danych, sparowanie Polaka - kierowcy i uchodźcy, by zminimalizować ryzyko oszustwa, gwałtu, czy też innej przemocy. Podobna konieczność weryfikacji powinna się pojawić podczas propozycji przyjęcia uchodźców pod dach, propozycji zakwaterowania, czego na nieformalnych grupach pomocowych było bardzo dużo.

Do transportu na granicę dopuszczane były towary, które nie zostały uzgodnione z punktem odbioru, tj. punktem recepcyjnym, organizacją, szkołą, która pełniła funkcję tymczasowego schronienia dla uchodźców lub magazynu, itp., co powodowało, że trafiały tam rzeczy zupełnie niepotrzebne, ubrania niedostosowane do pory roku, czy okoliczności (np. suknia ślubna, sandały, krótkie spodenki – pamiętajmy,

że największy ruch na granicy miał miejsce na początku wojny, czyli w miesiącach zimowych 2022 r.), produkty spożywcze z krótkim okresem przydatności do spożycia (np. 30 palet ugotowanych jajek) oraz rzeczy nieadekwatne do okoliczności, jak rozkładane trampoliny ogrodowe. Ponadto ilość rzeczy dowożonych na granicę w zakresie np. odzieżowym była niewspółmierna do potrzeb. Obraz uchodźcy: matka niosąca dziecko i ciągnąca walizkę, w której mieściła całe swoje dotychczasowe życie, nie była w stanie wziąć na siebie i ze sobą nic więcej, nie myślała wówczas o nowych ubraniach, czy kilogramach mąki i ryżu. Nie był to odpowiedni czas i miejsce, by zaopatrywać się na kolejne tygodnie i miesiące życia. Celem było znalezienie bezpiecznego schronienia. Podobne zjawisko można było zaobserwować w różnych częściach Polski, wszędzie tam, gdzie zorganizowana była zbiórka, znajdowano rzeczy niepotrzebne. Część z tych rzeczy została przekazana na Ukrainę, natomiast efekt jest taki, że do dnia dzisiejszego – jak przekazuje zarówno Grupa „Parasol”, jak i Centrum Wolontariatu w Lublinie – w magazynach zalegają sterty ubrań i niepotrzebnego sprzętu, a organizacje martwią się o sposób ich utylizacji i stoją przed koniecznością pokrycia kosztów z tym związanych. Jak wspomina Lucyna Sobańska – członek Bieszczadzkiego Uniwersytetu Ludowego, koordynująca działania wolontarystyczne - „Największym problemem było znalezienie wolontariuszy do sortowania rzeczy dla uchodźców na granicy”. Segregacja przywożonych towarów to wiele godzin ciężkiej, fizycznej pracy, ale też problem z ich przechowywaniem i magazynowaniem (pod zadaszeniem, w chłodni, w suchym miejscu). Niezbędne było odpowiednie zaplecze. Na granicy rozstawiano ponadto małą gastronomię, w której przygotowywano dania jednogarnkowe, przywożono gotowe bułki, które były zostawiane w różnych miejscach dworcach, bez punktu, bez obsługi – teoretycznie do zabrania przez każdego potrzebującego. Brak kontroli nad tym powodował, że w efekcie dużo jedzenia się marnowało.

Chcąc okazać wsparcie i trafić właściwie z pomocą – diagnozuj potrzeby. Uzgadniaj transport i przewożone rzeczy, zorganizuj zbiórkę konkretnych, ustalonych z punktem odbioru niezbędnych produktów, zawieź tylko to, co konieczne. Na granicy nikt nie potrzebował tony cukru i innych suchych produktów. Tam uchodźcy spędzali zaledwie chwilę i wyruszali w podróż dalej, na zachód. Do dyspozycji mieli walizkę, więc nierealnym było



zabranie ze sobą dodatkowych przedmiotów, tym bardziej, że ilość miejsca w środkach transportu również była ograniczona. **Dobłą praktyką**, rekomendowaną przez wszystkie odwiedzone w ramach wizyt studyjnych organizacje, byłoby **przeprowadzenie kampanii społecznej z przekazem „Pomagaj świadomie, diagnozuj potrzeby”**, przeciwstawiając się oddawaniu bezużytecznych przedmiotów, brudnej i podartej odzieży, nieprzemyślanej pomocy żywnościowej. Chcąc wesprzeć zbiórkę lepiej kupić jeden produkt, ale w większej ilości, tzn. karton mleka, zgrzewkę wody, wielopak, by sortowanie szło sprawniej. Jeszcze lepszym rozwiązaniem jest alternatywne przelanie pieniędzy na konto zaufanej organizacji lub instytucji, by wedle potrzeb zaopatrzyła osoby pochodzenia ukraińskiego w to, co konieczne. Równowartość dużego tira, paliwa i pracy kierowcy można przekuć w kilkaset kilo towaru, kupując go na miejscu, jednocześnie mogąc wynegocjować atrakcyjną cenę. Ponadto, dbając o godność człowieka, istotne jest umożliwianie mu dokonywania wyborów i samodecydowania o sobie, dlatego wręczenie karty podarunkowej na zakupy w konkretnym sklepie sprawi zdecydowanie więcej radości niż używany, za duży ciuch.

Nieformalne grupy pomocowe działające w portalach społecznościowych niewątpliwie zrobiły dużo dobrego, ale przyczyniały się także do powstania zamieszania. Przykład: na jednej z pomocowych grup Lublina pojawiło się ogłoszenie przypadkowej osoby, że w punkcie recepcyjnym zabrakło chleba. Mnóstwo osób zareagowało błyskawicznie i przywiozło do punktu chleby oraz kanapki. Problem polegał jedynie na tym, że tak naprawdę tego chleba nie było w punkcie jedynie przez 30 minut, bo już kolejna duża dostawa była w drodze.

Dobłą praktyką jest higiena informacji, czyli weryfikacja faktycznych potrzeb i przekazywanie tylko i wyłącznie sprawdzonych treści dalej. Stworzenie kampanii w mediach społecznościowych „przekazuj tylko sprawdzone informacje”. Szum informacyjny wprowadzał ogromny zamęt i utrudniał funkcjonowanie.

Problemem większości organizacji pozarządowych był brak wcześniejszego doświadczenia w zarządzaniu kryzysowym oraz brak wystarczającej ilości wykwalifikowanych osób, którym można było dedykować określone czynności. Wszystkie działania prowadzone były ad-hoc, co prowadziło do szybkiego zmęczenia, poczucia bezsilności i wypalenia. Organizacje, różne



podmioty i wolontariusze zaangażowali się do tego stopnia, że zaczęło im szwankować zdrowie, zaczęli zaniedbywać swoje obowiązki zawodowe i prywatne. W tym miejscu warto wspomnieć, że organizacje pozarządowe mają zazwyczaj tak obszerny zakres działalności i stopień dociężenia obowiązkami, że nie ma przestrzeni i funduszy na znalezienie choć czasowego zastępcy.

W sytuacji, gdy pojawia się napięcie i zupełny brak czasu dla siebie **dobrą praktyką jest danie sobie przyzwolenia na przerwę, a nawet na wycofanie się.** Napięcie społeczne niejednokrotnie bowiem w czasach kryzysu przekładało się na konfrontacje, czasem kłótnie, które oddziaływały także w sferze życia prywatnego i rodzinnego. Koncentracja na problemie, na pracy i jedynie na obowiązkach powoduje, że pozbawiamy się energii płynącej z pasji, zanurzamy się w zmartwieniach i troskach, nie jesteśmy w stanie nabrać dystansu i zmniejsza się nasza wydolność do pracy i bezinteresownej pomocy innym. Brak możliwości rozmowy o emocjach – zmartwieniach, leku, bezradności i napięciu – może doprowadzać do frustracji, narastającej obojętności i wypalenia.

DOBRE PRAKTYKI – PROPOZYCJE ROZWIĄZAŃ PROBLEMÓW



WSKAZÓWKI DLA ORGANIZACJI, INSTYTUCJI, PODMIOTÓW

- Wzmacnianie kompetencji organizacji pozarządowych w zakresie umiejętności miękkich, komunikacji – co pomaga w sytuacjach kryzysowych angażować się społecznie z profitem dla lokalnych społeczności. Jednocześnie nie dać się zdominować procedurom, bo zawsze zdarzy się taka sytuacja, dla której nie będzie możliwe jej zastosowanie.

- Podjęcie próby znalezienia liderów społecznych, także spośród osób z Ukrainy, by mieć większą swobodę komunikacji i dotarcia do grup uchodźczych, budowania zaufania i zwiększenia wiarygodności. Poprzez takich liderów można łatwiej promować różnego rodzaju aktywności, zapraszać na zajęcia, kursy

języka polskiego, ale też docierać do grup potrzebujących wsparcia służąc doświadczeniem i dobrą radą.

- Liderzy zazwyczaj mają swoją mocną wizję i przekonanie, że to co robią i o czym decydują jest najlepsze. Jeśli się spotka kilku liderów trzeba znaleźć wspólną wizję, wspólny mianownik, wystąpić z poziomu roli i dojrzałości, siły zespołu. Jest to niezwykle trudne, szczególnie w przypadku podejmowania nowych aktywności, zaistnienia nowych okoliczności. Poczucie kontroli nad czymś sprawia, że czujemy się bezpieczni. Z kolei, żeby rozdzielać zadania pośród wolontariuszy trzeba wiedzieć jakie posiada się zasoby – osobowe, sprzętowe itd. oraz jakie zadania są do podziału.

- Konieczność przygotowania bazy wolontariuszy uwzględniającej predyspozycje zawodowe, doświadczenie i umiejętności, np. uprawnienia medyczne, własny samochód, prawo jazdy, znajomość języków obcych, co przy szybkim, interwencyjnym działaniu ma ogromne znaczenie.

- Czujność i ograniczone zaufanie. Nie każda zgłoszona osoba może i szczerze chce zostać wolontariuszem. W sytuacji nagłego zapotrzebowania i z uwagi na skalę kryzysu nie było realnej możliwości dokładnego zweryfikowania zgłaszających się ochotników – wolontariuszy. W czasie wojny są także osoby, które chcą zarobić lub oszukać, jest to sposób na wyłudzenie danych, przemyty, kradzieże, nielegalny handel.

- Z uwagi na poszanowanie prywatności beneficjenta pomocy nie jest mile widziane robienie sobie zdjęć w miejscach pobytu, na dworcach, w punktach recepcyjnych, na granicy, gdzie tłem są uchodźcy. Będąc wolontariuszem nie wykorzystuj miejsc uprzywilejowanych, w których masz możliwość przebywać, dla własnych celów.

- Dobra współpraca i komunikacja pomiędzy organizacjami pozarządowymi, instytucjami i samorządem to podstawa wspólnego, efektywnego działania, niepostrzeganie się wzajemnie jako konkurencji, ale cykliczne konsultacje i wspólne podejmowanie dalszych kroków.

- Istotna rola ekspertów, tzw. streetworkerów, szczególnie w momentach wzmożonego ruchu na granicy, obserwujących i wyciągających wnioski jak pewne czynności usprawnić.

- Podczas sytuacji kryzysowych ważne jest także zadbanie o osoby pomagające, czyli o wolontariuszy, organizacje i inne podmioty. Stworzenie przestrzeni do bezpiecznego pomagania, zadbanie o pomoc psychologiczną, docenienie służące zwiększeniu mobilizacji do dalszej pracy.



- Inwestycja w wolontariuszy – prowadzenie szkoleń, doposażenie w kompetencje w momentach spokojniejszych, mniej wymagających.

- Kampania informacyjna pokazująca, że strony z końcówką gov.pl to polskie strony rządowe, co doprowadzi do wzrostu zaufania co do przekazywanych treści. Na początku wojny w mediach pojawił się straszny chaos informacyjny, na wielu stronach zamieszczano informacje, ale ze względu na szybko zmieniające się przepisy w gruncie rzeczy nie było wiadome, które z nich są aktualne.

- Kampania informacyjna – które służby za co w Polsce odpowiadają. Z relacji osób przebywających na granicy wynika, że osoby bały się do takich osób podchodzić, nie wiedząc kim są i czy należy się ich obawiać.

- Kampania informacyjna, mówiąca o tym, że sygnał syreny strażackiej w Polsce nie oznacza ataku bombowego i nie trzeba szukać schronu w okolicy.

- Kampania informacyjna pt. „Zadbaj o higienę informacji, przekazuj tylko sprawdzone wiadomości”, co ma przeciwdziałać szumowi informacyjnemu.

Biorąc pod uwagę skalę kryzysu istotne jest uwrażliwianie lokalnej społeczności i Polaków na długofalową, racjonalną pomoc uchodźcom.



WSKAZÓWKI DLA WSZYSTKICH ANGAŻUJĄCYCH SIĘ W POMOC

- Diagnoza potrzeb, zawierająca się w słowach „Nic o Was bez Was”, czyli słuchać, obserwować i wtedy proponować wsparcie, podejmować działania.

- Sprawdza się system widzieć – ocenić – działać, co w rozwinięciu oznacza, by nie działać chaotycznie i podejmować nieprzemyślane ruchy, ale obserwować i zadawać pytania. Następnie prowadzić spotkania ewaluacyjne, by móc ocenić zasadność i słuszność decyzji, a na końcu podejmować konkretne czynności, opracować system, standardy pracy i wyciągać wnioski.

- Stawianie jasnych zasad, reguł, oczekiwań w stosunku do uchodźców – jako przyjmujący i gospodarze domu, przekazanie na wstępie informacji na jak długo przyjmujemy, sprecyzowanie informacji dot. opłat, partycypacji w kosztach, zakupach, domowych obowiązkach itp. Pozwoli to uniknąć niepotrzebnych nerwów zarówno po stronie wynajmującego, jak i najemcy.

- W podejmowanych działaniach, propozycjach wsparcia ukraińskich uchodźców nie być nadgorliwym i umieć przyjąć odmowę. Wziąć pod uwagę, że te osoby mogą być po różnych traumach, stratach i nie mają ochoty na przyjęcie



proponowanych przez Ciebie atrakcji, czy propozycji wspólnych wyjść w ramach rozrywki i wspólnego spędzenia wolnego czasu. Dobra praktyka to nauka budowania świata empatii, by umieć nawet w milczeniu wsłuchać się w historię drugiego, bo człowiek skrzywdzony, zagubiony potrzebuje zostać przyjęty, potrzebuje pewności, że jest bezpieczny i że ma swoją choćby małą, ale własną przestrzeń. Potrzebujemy zobaczyć to, co jest na pierwszy rzut oka niewidoczne, swoim egoizmem nie zadawać kolejnego bólu. Niekoniecznie to co nam wydaje się dobre jest takie dla innych. Ważniejsze od doradzania jest towarzyszenie.

- Model integracji wypracowany w Centrum Wolontariatu w Lublinie - od strefy zaufania po usamodzielnienie: prawo pierwszych połączeń, czyli potrzeba opowiedzenia swoich historii, zrozumienia, wysłuchania (strefa zaufania), co doprowadzi z czasem do większej swobody i uniezależnienia się (usamodzielnienie). Podstawą jest budowa dobrych relacji. Integracja najlepiej występuje na terenie małych miejscowości i wiejskich parafii, w których wszyscy się znają.

- PARTNERSTWO RODZIN istniejące również w Centrum Wolontariatu w Lublinie, jako bardzo istotna perspektywa łączenia rodzin w Ukrainie i w Polsce, możliwa także po zakończeniu wojny i bardzo potrzebna. W Lublinie takie partnerstwo działa od 15 lat, wcześniej opierało się na współpracy m.in. z rodzinami czeczeńskimi, aktualnie pomysł został zaadaptowany na potrzeby rodzin z Ukrainy. Partnerstwo ma na celu budowanie relacji poprzez wymianę doświadczeń i wspólny udział w różnego rodzaju warsztatach, koncertach, wieczorach spotkań. Jak wspomina ksiądz Mieczysław Puzewicz, współzałożyciel Stowarzyszenia Centrum Wolontariatu: „W perspektywie planowania działań dla uchodźców należy myśleć o tym, jako o sytuacji nieodwracalnej, co oznacza, że wielce prawdopodobnym jest, że duży odsetek osób pochodzenia ukraińskiego zostanie w Polsce”. Domniemywa jednocześnie, że w większości przypadków do kobiet i dzieci w Polsce z czasem dołączą mężowie i ojcowie, ponieważ na Ukrainie nie będzie do czego wracać.



- Trzeba zauważyć i zrozumieć, że osoby, które przekroczyły granicę od 24.02.2022 r. to UCHODŹCY, a nie osoby, które przyjeżdżają tutaj typowo zarabiać pieniądze, albo odpoczywać.

- W miarę możliwości zwrócić uwagę na nazewnictwo, oznaczając np. mieszkania dla osoby pochodzenia ukraińskiego „Domami Nadziei”, a nie „Ośrodkami dla Uchodźców”, by ta wspólna przestrzeń dobrze się kojarzyła. Na pierwszy rzut oka może wydawać się to małostkowe, jednak istotne jest zadbanie o godność drugiej osoby, komfort życia, np. poprzez wręczenie własnych kluczy, dzięki

czemu pojawia się możliwość samodecydowania o sobie.

- Przeciwdziałać gettyzacji, zadbać o integrację polsko-ukraińską. Tworzenie zamkniętych ośrodków dla uchodźców wpływa na ich izolację od środowiska lokalnego.

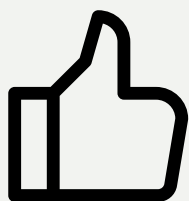
- Nie uzależniać od pomocy – „dać wędkę, a nie rybę”.

- Pomagając zadbać o godność drugiego człowieka. W społeczeństwie panuje takie przeświadczenie, że gdy będziemy mieli, czy też ofiarujemy komuś pieniądze, to się wszystko rozwiąże, co nie jest prawdą. Przekazanie samej pomocy socjalnej w postaci mieszkania, kluczy, artykułów spożywczych nie rozwiązuje innych problemów. Potrzeba zaopiekowania także pod względem rozmowy, pomocy psychologicznej, towarzyszenia. Jeśli zaś chodzi o przekazywanie gotowych produktów, lepiej zrobić to w postaci karty podarunkowej do sklepu – danie możliwości wyboru.

- Zrewidować swój potencjał, siły i możliwości. Trzeba zdać sobie sprawę, że nie jesteś osobą, która uratuje cały świat, najlepiej rozeznaczyć środowisko, znaleźć swoją niszę i zorganizować pomoc na miarę swoich możliwości. Pomaganie „to nie sprint, tylko maraton”.



WOŁONTARIUSZ - NAJLEPSZA INWESTYCJA



PONIŻEJ KILKA WSKAZÓWEK, DOBRYCH RAD WYPRACOWANYCH PRZEZ ORGANIZACJE, MÓWIĄCYCH O TYM, JAK PRACOWAĆ Z WOŁONTARIUSZAMI.

1. Wolontariusz musi mieć zajęcie, musi się czuć potrzebny. Nie powinno się angażować wolontariuszy, którzy większość czasu spędzają „czekając na pracę”. To działa zniechęcająco, nuda zabija chęć działania. Należy więc podtrzymywać ten zapał do pracy i zaangażowanie, bo wypala się chęć niesienia pomocy.
2. **Sprecyzuj oczekiwania, zadbaj o jasny przekaz kto za co odpowiada lub czym się zajmuje. Koordynator musi znać potrzeby i dzielić obowiązki, a nie wychodzić z założenia, że wolontariusz się domyśli.**
3. **Przemyśl, w jakie informacje powinien być wyposażony wolontariusz na początku swojej pracy, przeprowadź szkolenie, podpisz porozumienie wolontarystyczne, ubezpiecz, jeśli podejmowane będą aktywności krótsze niż 30 dni (bo to wymóg ustawy).**
4. **Wyznacz realne, jasno postawione cele, konkretne zadania do wykonania w określonym czasie dla grupy docelowej – szybciej zobaczysz efekty.**
5. **Zdiagnozuj i wykorzystaj osobiste talenty wolontariusza, w myśl założenia, że jeśli każdy robi to, co lubi, to praca idzie sprawniej. Jeśli dla wolontariusza praca jest przyjemnością, to i zaangażowanie jest większe.**
6. **Dla każdej grupy spośród wolontariuszy wyłóż lidera, korzystaj z zasobów - to usprawni pracę. Daj szansę na popełnienie błędów i wyciągnięcie z nich wniosków.**
7. **Zadbaj o komunikację – przekaz jasną informację kto koordynuje i odpowiada za akcję, do kogo można się zwrócić, z kim skontaktować w razie potrzeby, kto udziela wyjaśnień, odpowiada na pytania, doradza.**
8. **Komunikuj problemy, szukaj rozwiązań, informuj o rezultatach. Zwróć uwagę na istotę podsumowania prowadzonych działań: co zrobiliśmy, co było dobre, a co mogliśmy zrobić inaczej, jakie pojawiały się problemy i jak możemy im w przyszłości zaradzić.**



9. Zorganizuj spotkanie podsumowująco-integracyjne, zaproś na Forum Wolontariatu, wspólne wyjście, stwórz całej grupie okazję do wzajemnego poznania się, by mieli poczucie sprawczości i przynależności, pokaż skalę pomagania.

10. Doceniaj małe sukcesy – także poprzez dobre słowo, szczerą pochwałę, a nie tylko dodatkowe punkty do świadectwa.

11. Zadbaj, by wolontariusz nie był głodny i miał czas na przerwę, a tam gdzie to konieczne - zapewnij nocleg. Miej szacunek do osób, które poświęcają swój czas i zapewnij przynajmniej niezbędne minimum.

12. Przekaż wolontariuszowi informację ile może pracować, zadbaj o komfort i warunki jego pracy, nie bój się zastosować jasnego komunikatu podyktowanego troską: „Idź do domu, odpocznij. Twoja praca na dzisiaj dobiegła końca”.

13. Zadbaj w miarę możliwości o jednakowe oznakowanie wolontariuszy (koszulki, kamizelki lub przynajmniej identyfikatory), ale bez ograniczania autonomii.

14. Nie nadwyreżaj wolontariuszy, by się szybko nie zniechęcili. Nie traktuj ich jako taniej siły roboczej (nie chodzi tylko o pracę fizyczną). Pytaj o zdanie, zapraszaj do współpracy także nowe osoby, nie tylko te znajdujące się „na górze listy”. Każdy ma określoną wytrzymałość i możliwości. Ewidencjonuj ich pracę.

15. Naucz wolontariuszy empatii, pokaż i daj odczuć, że jesteś zainteresowany każdym indywidualnie i że jako pojedynczy człowiek jest on dla ciebie ważny.

16. Stwórz przestrzeń do rozwoju, gdzie wolontariusz nauczy się samodzielnie podejmować decyzje, zobaczy sukcesy swoich działań, porozmawiaj o jego przyszłości, poświęć czas.

17. Zadbaj o zapewnienie kompetentnych koordynatorów na miejscu pomocy, najlepiej wybieraj na nie osoby empatyczne.

18. Dbaj o dobrą kondycję psychiczną i fizyczną wolontariuszy.

19. Utrzymuj kontakt z wolontariuszami także po zakończonej akcji, co pozwoli utrzymać dobre zaplecze na przyszłość.



PODSUMOWANIE, WNIOSKI

Niniejszy Katalog Dobrych Praktyk miał za zadanie przybliżyć czytelnikom problemy oraz propozycje ich rozwiązań w trakcie masowej migracji związanej z wybuchem wojny. Opisywana fala migracji przekroczyła wszelkie wyobrażenia Polaków, w ciągu pierwszych dwóch tygodni granicę Polski przekroczył milion uchodźców z Ukrainy. Polska stała się drugim na świecie krajem (zaraz po Turcji), który przyjął największą liczbę osób. Jednocześnie z dnia na dzień rosła wartość wsparcia dla ludności ukraińskiej w Polsce, środki pochodziły z polskich programów rządowych, później zagranicznych, ale w dużej mierze opierały się na darowiznach obywateli i ich wkładzie osobowym w postaci wolontariatu. Po pierwszych dwóch tygodniach wojny wsparcie finansowe wynosiło już ponad 100 mln złotych [1]. Uchodźcy bardzo szybko zostali włączeni w polski system państwowy, co dało im niemal takie same prawa, jakie posiadają obywatele polscy.



Działania pomocowe w pierwszych tygodniach po wybuchu wojny nakierowane były na zaspokojenie podstawowych potrzeb milionów osób przekraczających granicę. Zaangażowanie tysięcy Polaków okazało się ogromne, podjęto natychmiastowe działania pomocowe. Wiadomym jest jednak, że pomoc płynąca oddolnie jest tymczasowa i impulsywna, często obciążona niepewnością i posiadająca ograniczenia – sprzętowe, lokalowe, czasowe i inne. Zasoby samorządów i organizacji pozarządowych są jednak ograniczone i z biegiem czasu ulegają wyczerpaniu, podobnie jak słabnie zapał wolontariuszy i darczyńców indywidualnych. Istotne jest wzmacnianie kompetencji i potencjału tych podmiotów, gdyż jak się okazało w czasach kryzysu – przekłada się to także na wzmocnienie całego państwa. Aktualnie potrzebujemy jednak rozwiązań systemowych i wypracowania polityki migracyjnej, standardów i procedur koordynacji działań prouchodzących. Z żywiołowego sprintu musimy przejść do konsekwentnego, długofalowego maratonu, który nie wiemy ile potrwa. W podejmowanych działaniach wolontarystycznych ważne jest, by nie utracić dystansu do zaistniałej sytuacji, znaleźć czas na zweryfikowanie swojego potencjału, siły, określenia możliwości. Kluczem jest skuteczne i mentalne oddzielenie potrzeb uchodźców od potrzeb osób im pomagających. Będzie miało to korzystny wpływ na zachowanie równowagi i porządku przy udzielaniu pomocy. Wojna nie jest tylko sprawą Ukrainy, jest wspólną sprawą.

Stojąc w obliczu kryzysu wojennego mieliśmy do wyboru trzy możliwości: 1) uciec – ale w zasadzie przed czym?, 2) rzucić się do walki, 3) pomagać. Wybraliśmy trzecią, najlepszą opcję.

„Nie chcemy pokonać nienawiści większą nienawiścią, przemocy większą przemocą, pokonać terroru większym terrorem. A nasza odpowiedź na ten świat w stanie wojny ma imię: nazywa się przyjaźnią, nazywa się braterstwem...”
(Papież Franciszek podczas ŚDM w Krakowie, 2016).

Jeśli nasza publikacja i zawarte w niej treści okazały się dla Ciebie wartościowe i inspirujące, jeśli chcesz się z nami podzielić swoim punktem widzenia, chcesz nawiązać kontakt i współpracę lub wesprzeć w jakikolwiek sposób to, co robimy – jesteśmy otwarci na kontakt.

Jeśli chcesz wykorzystać zawarte w publikacji treści – możesz to zrobić nieodpłatnie, ale będzie nam miło, jeśli zawsze podasz źródło ich pochodzenia.

Dobrego dnia!

Załoga Stowarzyszenia Sursum Corda (łac. „w górę serca”)

Ul. Lwowska 11

33-300 Nowy Sącz

www.sc.org.pl

tel. 18 44 11 994

wolonatariat@sc.org.pl

1,5% - nr KRS 00000 20382

**sursum
corda**
STOWARZYSZENIE w górę serca

KRS 00 000 20382 pomoc
ma
moc!
1,5%

