



Warszawskie Centrum
Pomocy Rodzinie



instytucja wsparcia
społecznego miasta
stołecznego Warszawy



DOBRCZE CIĘ WIDZIEĆ W WARSZAWIE

Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie

ul. Lipińska 2, 01-833 Warszawa

www.wcpr.pl



SPIS TREŚCI

autorzy:

WCPR Międzykulturowy Ośrodek Rozwoju Społecznego przy współpracy z Danish Refugee Council, UNHCR oraz © IOM 2023.

redakcja i korekta:

Weronika Al-Khouri-Kępińska, Aleksandra Piotrowska, Anna Poleganow.

ilustracje: Adobe Stock i Studio Ancom.

opracowanie graficzne, łamanie tekstu: Studio Ancom.

rok wydania: 2023 r.

egzemplarz bezpłatny



1. Czym zajmuje się Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie?	3
2. Kryzys w Ukrainie	4
3. Potrzeby osób uciekających przed wojną	5
4. Początki punktów pobytu długoterminowego (PPD)	6
5. Jak działały punkty pobytu długoterminowego?	9
6. Pracownicy PPD	12
7. Profil mieszkańca PPD	15
8. Partnerzy w niesieniu pomocy	18
8.1. Wsparcie DRC dla WCPR	20
8.2. Wsparcie psychospołeczne i inne działania IOM w PPD	20
8.3. Wolontariat i prace społeczne	21
9. Integracja, wsparcie społeczne i kulturalne w PPD	22
10. Wizyty międzynarodowe	25
11. Praca na rzecz uchodźców z Ukrainy; Wywiady z kierownikami punktów pobytu długoterminowego	27
12. Międzykulturowy Ośrodek Rozwoju Społecznego	33
12.1. Dział Integracji Społecznej Cudzoziemców	35
12.2. Dział ds. Organizowania Wsparcia dla Cudzoziemców	41
12.3. Współpraca MORS i UNHCR	44
13. Podziękowania	45

Drodzy,

to już niemal dwa lata od inwazji Rosji na Ukrainę, od wydarzenia, które wydaje się zmieniło wszystko... Od tego czasu zmieniliśmy się także my, jako ludzie i jako instytucja.

Na łamach tej publikacji możecie zobaczyć jaką drogę przeszło Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie, jakie działania podjęliśmy by odpowiedzieć na stojące przed nami wyzwania, ile pracownicy włożyli zaangażowania, siły, ile ich to kosztowało, ale także jak bardzo jesteśmy z siebie dumni i jaką nam codziennie to działanie sprawia satysfakcję.

To co dla mnie ważne, nie robimy tego sami, uczymy się od najlepszych. Międzynarodowe i polskie organizacje od wybuchu wojny są z nami, wspierają nie tylko obywateli Ukrainy, ale i cudzoziemców z innych stron świata. Pomagają nam pomagać, są otwarte na nasze pomysły, są naszymi partnerami. Dziękuję Wam za wsparcie, zrozumienie, za to, że jesteśmy w tym razem.

Dobrze Cię widzieć w Warszawie, neon w Międzykulturowym Ośrodku Rozwoju Społecznego jest kwintesencją naszego otwarcia na przyjęcie każdego z jego potrzebami. Dziękuję władzom m. st. Warszawy za możliwość rozwoju tej dziedziny działań WCPR, stworzenia miejsca sztygo na miarę, które codziennie wita w Warszawie dziesiątki cudzoziemek i cudzoziemców, którzy właśnie z naszym krajem, miastem wiążą swoją przyszłość lub są w nim by przeczekać najgorsze i móc wrócić do swojego kraju. A my robimy wszystko by poczuli się u nas bezpiecznie.

Z radością oddaję w Wasze ręce publikację, która pokazuje gdzie byliśmy, w jakim miejscu jesteśmy i co jeszcze przed nami w zakresie wsparcia cudzoziemek i cudzoziemców. Zachęcam do lektury, ale także do śledzenia naszych działań na co dzień.

Dziękuję, że sięgnęliście po tę pozycję.



Agnieszka Patela-Owczarczyk
Dyrektor Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie

1

CZYM ZAJMUJE SIĘ WARSZAWSKIE CENTRUM POMOCY RODZINIE?

Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie wykonuje zadania z zakresu pomocy społecznej, wspierania rodziny i systemu pieczy zastępczej, a także rehabilitacji społecznej osób z niepełnosprawnością. Realizuje w tym zakresie zadania własne gminy, powiatu oraz zlecone z zakresu administracji rządowej.

Jednym z głównych obszarów działalności WCPR jest organizacja zabezpieczenia dzieci, których rodzice nie są w stanie zapewnić właściwej opieki. To niezwykle ważne zadanie, obejmujące zarówno organizację pieczy w rodzinach zastępczych, placówkach opiekuńczo-wychowawczych, rodzinnych domach dziecka oraz współpracę i nadzór nad funkcjonowaniem tych form opieki. WCPR tworzy warunki do zdrowego rozwoju i wszechstronnego wsparcia dla dzieci przebywających poza swoimi rodzinnymi środowiskami. Centrum aktywnie wspiera osoby wchodzące w dorosłość i wychodzące z instytucji, zapewniając im niezbędne narzędzia i wsparcie, aby mogli osiągnąć niezależność i integrować się społecznie.

Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie współpracuje również z domami pomocy społecznej, Warszawskim Ośrodkiem Interwencji Kryzysowej, a także Ośrodkiem Wsparcia dla Kobiet z małoletnimi dziećmi i kobiet w ciąży. Podejmuje także działania na rzecz osób cudzoziemskich zapewniając im wsparcie w integracji społecznej oraz pomagając w rozwiązywaniu problemów związanych z adaptacją do nowego środowiska. Poprzez te różnorodne działania WCPR pełni istotną rolę we wspieraniu rodzin oraz osób najbardziej potrzebujących, przyczyniając się do poprawy jakości życia społeczności lokalnej.



2

KRYZYS W UKRAINIE

24 lutego 2022 roku Rosja rozpoczęła inwazję na Ukrainę, co doprowadziło do naruszenia integralności terytorialnej, suwerenności i niezależności politycznej kraju. Sytuacja bezpieczeństwa w Europie uległa diametralnej zmianie. Blisko 7 milionów cywilów opuściło Ukrainę z powodu konfliktu, a ogromna ich część znalazła schronienie w Polsce. Warszawa już w pierwszych dniach kryzysu musiała stawić czoła trudnemu zadaniu wsparcia i zapewnienia zakwaterowania uchodźcom z Ukrainy.

Od wybuchu wojny za wschodnią granicą przez Warszawę przejechało ponad 1,1 mln uchodźców z Ukrainy. Początkowo po pomoc do służb, instytucji i organizacji zgłaszało się nawet 40 tysięcy osób dziennie¹. Warszawa nadal gości ponad 105 tysięcy obywateli Ukrainy, w tym niespełna 17 tysięcy dzieci uczęszczających do miejscowych placówek oświatowych². W ciągu 12 miesięcy

od rozpoczęcia wojny w stołecznych szpitalach urodziło się prawie 400 dzieci ukraińskich uchodźców³. W stolicy z dnia na dzień od rosyjskiej inwazji uruchomiono punkty informacyjne oraz ośrodki pobytowe dla uchodźców przed wojną Ukraińców.

¹ Rok wojny i pomocy Ukrainie; Urząd m.st. Warszawy, z dnia 23.02.2023 r., <https://um.warszawa.pl/-/rok-wojny-i-pomocy-ukrainie>, dostęp: 15.11.2023 r.

² Dane z raportu; Warszawa w kryzysie uchodźczym, Urząd Miasta st. Warszawa, <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZmZiOGVhZWQtdmM5ZS00YmQwLWVhZmZtMGMyMjAyZDc5ZjQ2liiwidCI6IjEwZTRkN2E3LTQ1MmYtNDk3YS04NjlmLWMzOTlkZjhhkNDU0MCIsImMiOiJ9>, dostęp: 15.11.2023 r.

³ Rok wojny w Ukrainie, op.cit

3

POTRZEBY OSÓB UCIEKAJĄCYCH PRZED WOJNĄ⁴

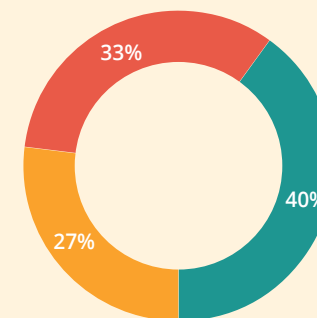
Według badań przeprowadzonych przez Międzynarodową Organizację ds. Migracji (IOM) w latach 2022 – 2023 potrzeby osób uchodźczych przed wojną w Ukrainie ulegały zmianom wraz z upływem czasu.

Na początku konfliktu priorytetem dla uchodźców było kolejno: zakwaterowanie, wsparcie informacyjne, zatrudnienie, transport oraz wsparcie w ewentualnym powrocie do ojczyzny⁵. Jednak priorytety te uległy przewartościowaniu w miarę upływu czasu⁶. Głównym celem stało się znalezienie pracy, po nim zaś uzyskanie pomocy finansowej, dostęp do leków oraz zapewnienie stałego miejsca zamieszkania. Wśród uchodźców przebywających w Polsce aż 40% znajdowało schronienie w warszawskich ośrodkach dla uchodźców⁷.

Większość z nich borykała się z bardzo słabą znajomością języka polskiego lub zupełnym brakiem takiej umiejętności⁸. Dodatkowo, w porównaniu z ogólnym trendem w kraju, uchodźcy mieszkający w stolicy Polski częściej posiadali wykształcenie zawodowe lub techniczne, rzadziej zaś wyższe⁹. W odniesieniu do planów długoterminowych, decyzje uchodźców z Ukrainy dotyczące pozostania w Polsce lub powrotu do ojczyzny także zmieniały się na przełomie 2022¹⁰ oraz 2023 roku¹¹ i zależały od aktualnej sytuacji politycznej i bezpieczeństwa w ich kraju pochodzenia.

Miejsce przebywania osób uchodźczych przed konfliktem

- Samodzielny wynajem mieszkania lub domu
- Ośrodek zbiorowego zakwaterowania
- Inne zakwaterowanie lub brak odpowiedzi



⁴ Źródło: IOM

⁵ Poland — Displacement Surveys with Refugees from Ukraine and TCNs, Round #01 (19 March 2022) | Displacement Tracking Matrix (iom.int)

⁶ Poland — Needs Assessment, Round 01 (12 April – 04 May 2022) | Displacement Tracking Matrix (iom.int)

⁷ Opracowano przez IOM DTM Polska na podstawie z danych badania integracyjnego DTM (ang. *Integration Survey*), w okresie marzec-sierpień 2023.

⁸ Opracowano przez IOM DTM; op. cit.

⁹ Opracowano przez IOM DTM; op. cit.

¹⁰ Poland — Refugee Flows to Poland: Needs and Intentions Survey (12 April - 1 June 2022) | Displacement Tracking Matrix (iom.int)

¹¹ Polska — Migawka Integracyjna: Przyszłe Zamiary (Maj – Sierpień 2023) | Displacement Tracking Matrix (iom.int)



fot. 1 źródło WCPR

4

POCZĄTKI PUNKTÓW POBYTU DŁUGOTERMINOWEGO (PPD)

Wobec konfliktu zbrojnego za wschodnią granicą i związanym z nim uchwaleniem ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie błyskawicznie włączyło się w działania na rzecz wspierania osób uciekających przed wojną.

Początkowo pracownicy udzielili wsparcia Warszawskiemu Ośrodkowi Interwencji Kryzysowej (WOIK), jednostce organizacyjnej m.st. Warszawy pracując w hali widowiskowo-sportowej Arena Ursynów, gdzie WOIK kierował

punktem pobytowym dla 291 uchodźców. Był to pionierski punkt recepcyjny uruchomiony w Warszawie, który posłużył jako wzór dla kolejnych miejsc na terenie stolicy.

Pracownicy WCPR, Biura Pomocy i Projektów Społecznych Urzędu m.st. Warszawy, Ośrodków Pomocy Społecznej i innych jednostek miejskich oraz wolontariusze prowadzili rejestrację każdej osoby przyjmowanej do punktu, wypełniali ankiety wstępne i przeprowadzali szczegółową weryfikację planów i potrzeb. W pierwszych tygodniach funkcjonowania punktu wielu uchodźców znalazło schronienie w prywatnych, oferowanych przez Warszawiaków mieszkaniach. Od marca 2022 roku WOIK we współpracy z Wielką Orkiestrą Świątecznej Pomocy koordynował również punkt pobytowy dla uchodźców z Ukrainy przy Dworcu Wschodnim w Warszawie. Jednocześnie na terenie stolicy Urząd m.st. Warszawy zorganizował 22 długoterminowe punkty pobytu zlokalizowane głównie w halach sportowych, hostelach i dostosowanych do zamieszkania prywatnych biurach. Miejsca były prowadzone przez m.in. Ośrodki Pomocy Społecznej, Zarząd Gospodarowania Nieruchomościami czy Biuro Edukacji m.st. Warszawy.

W kwietniu 2022 roku WCPR przejęło zadanie zapewnienia bezpiecznego schronienia ukraińskim uchodźcom poprzez organizowanie i koordynowanie punktów pobytu długoterminowego (PPD). Stworzenie i profesjonalizowanie tych miejsc było dużym wyzwaniem dla pracowników Centrum i wymagało podejmowania działań bez wcześniejszego przygotowania i znajomości najlepszych praktyk w organizowaniu miejsc tego typu. WCPR podjęło te działania w niespotykanej wcześniej skali i złożoności, co wymagało natychmiastowego projektowania rozwiązań organizacyjnych i poszukiwaniu źródeł finansowania czy rekrutacji dużej liczby pracowników.



fot. 2 źródło Siemens Sp. z o.o



fot. 3 źródło Siemens Sp. z o.o



fot. 4 źródło Siemens Sp. z o.o

Początkowo WCPR prowadziło łącznie 11 punktów pobytowych na różnych obszarach Warszawy, oferujących schronienie dla 1 901 osób:

- ul. Kasprzaka – z dostępną liczbą 300 miejsc,
- ul. Górskiego – 130 miejsc,
- ul. Długa – 45 miejsc,
- ul. Chlubna – 30 miejsc,
- Al. Jana Pawła II – 300 miejsc,
- ul. Chmielna – od maja 2022 roku – 130 miejsc,

- ul. Żupnicza – od lipca 2022 roku – 158 miejsc,
- ul. Wołoska (część A) – 400 miejsc,
- ul. Wołoska (część B) – od października 2022 roku – 260 miejsc,
- ul. Smolna – 44 miejsca,
- ul. Myśliwiecka – 104 miejsca.

Na koniec 2023 roku spośród wszystkich punktów pobytowych pozostały jedynie cztery.



5

JAK DZIAŁAŁY PUNKTY POBYTU DŁUGOTERMINOWEGO?

Administracja i finansowanie

Struktura zarządzania punktami pobytu długoterminowego była kompleksowa i wymagała współpracy pomiędzy różnymi podmiotami zaangażowanymi w ich działanie.

Początkowo to Warszawskie Centrum Integracji „Integracyjna Warszawa” (WCI) odpowiadało za administrację budynkami, realizację usług zewnętrznych oraz zaopatrzenie w niezbędne wyposażenie. Natomiast zadaniem WCPR było zarządzanie zasobami kadrowymi PPD, organizacja pracy, a także koordynacja działań wspierających i integracyjnych przy współpracy z organizacjami pozarządowymi. Od marca 2023

roku Centrum przejęło prowadzenie punktów w całości.

Finansowanie PPD pochodziło z różnych źródeł: przede wszystkim z dotacji Wojewody, ze środków UNICEF, Polskiego Centrum Pomocy Międzynarodowej czy też środków m.st. Warszawy, w tym własnych WCPR i darowizn.

fot. 5 źródło WCPR



We wszystkich punktach zapewniano całodobowe wyżywienie dostarczane przez firmę cateringową (śniadanie i obiadokolacja). Początkowo mieszkańcy mieli również dostęp do suchego prowiantu, a darczyńcy zaopatrywali PPD w dodatkowe artykuły spożywcze takie jak wędlina, sery, jogurty, pieczywo i tym podobne.

Punkty pobytowe wykazywały znaczną różnorodność w wielu wymiarach: prawnych aspektach korzystania z nieruchomości, kosztów utrzymania i eksploatacji, sposobów prowadzenia ewidencji mieszkańców, warunków lokalowych (w tym dostosowania do osób z niepełnosprawnościami i potrzeb dzieci), warunków sanitarnych, wyposażenia, opieki medycznej, ochrony fizycznej, dostępu do internetu czy usług sprzątających.

Istotnym dla sprawnego prowadzenia punktów okazało się duże wsparcie ze strony darczyńców, sponsorów, wolontariuszy oraz organizacji pozarządowych i partnerów. Sytuacja wymagała również dużego zaangażowania pracowników biur i jednostek m.st. Warszawy.

fot. 6 źródło WCPR



System przyjmowania mieszkańców

Uchodźcy z Ukrainy w pierwszym okresie kryzysu byli kierowani do PPD bezpośrednio z przestrzeni miejskiej a w kolejnych etapach za pośrednictwem Warszawskiego Ośrodka Interwencji Kryzysowej, który po zakończeniu działań w Arenie Ursynów kontynuował je w siedzibie WOIK.

Z powodu niewielkiej liczby wolnych miejsc w punktach pierwszeństwo przyjęcia miały osoby z niepełnosprawnościami, rodziny z dziećmi, seniorzy oraz osoby ze szczególnymi potrzebami.

Regulamin pobytu

W celu usprawnienia funkcjonowania punktów WCPR wdrożył regulamin pobytu dla mieszkańców. Określał on zasady kierowania do PPD, prawa i obowiązki jak również zakazy obowiązujące mieszkańców oraz zadania Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie.

Mieszkańcy zobowiązani byli do utrzymania w pokojach czystości, wykonywania prac porządkowych, poszanowania norm społecznych (w tym ciszy nocnej), dbania o mienie punktu pobytowego oraz przestrzegania zarządzeń porządkowych i regulaminów.

Audyty przeprowadzone w PPD

Z uwagi na szczególną sytuację osób doświadczających kryzysu uchodźczego w związku z wojną w Ukrainie potrzeby tej właśnie grupy warunkowały podejmowane przez Centrum działania kontrolne. Na zlecenie WCPR przeprowadzony został audyt, który zweryfikował zgodność funkcjonowania PPD pod względem obowiązujących procedur i poziom bezpieczeństwa mieszkańców. Dodatkowo audyt i kontrole przeprowadzały instytucje nadzorujące i organizacje współpracujące. IOM przeprowadziło cztery audyty bezpieczeństwa dotyczące przemocy ze względu

na płeć (GBV), co miało na celu wesprzeć WCPR w działaniach pozwalających zminimalizować lub wyeliminować zidentyfikowane zagrożenia. W ramach działań edukacyjnych dla mieszkańców na temat ryzyka wystąpienia przemocy ze względu na płeć, reagowania oraz dostępnych ścieżek pomocy, przeprowadzono także cztery warsztaty dotyczące tematyki GBV. Warsztaty zawierały również elementy technik przeciwdziałania wykorzystywaniu i nadużyciom seksualnym i wskazywały jak powinny wyglądać relacje między beneficjentami a personelem.¹²



¹² Źródło: IOM

6

PRACOWNICY PPD

Kierownicy miejsc pobytu długoterminowego nadzorowali działania i monitorowali bieżące problemy. Reagowali na potrzeby mieszkańców, raportowali stan osobowy i liczbę wolnych miejsc. Ich ważnym zadaniem była również współpraca z partnerami zewnętrznymi oraz organizacjami pozarządowymi udzielającymi wsparcia mieszkańcom.

Obecne w punktach psycholożki skupiały się przede wszystkim na szczegółowej diagnozie i udzielaniu pomocy psychologicznej dzieciom oraz ich rodzinom poprzez organizowanie zajęć wspierających. Dodatkowo mieszkańcy mogli liczyć na pomoc asystentów w załatwianiu spraw urzędowych, zdrowotnych, związanych z edukacją czy aktywizacją zawodową. Bardzo ważna była także praca opiekunów, którzy byli dostępni dla mieszkańców całodobowo.

Udzielali oni informacji, wydawali posiłki, produkty spożywcze, higieniczne i inne.

Personel zatrudniany do prowadzenia punktów rekrutowany był również spośród uchodźców z Ukrainy, a także najbardziej zaangażowanych wolontariuszy różnych narodowości.

Wszystkim pracownikom punktów zapewniłmy superwizję grupową i indywidualną. Personel, który na co dzień stykał się z problemami uchodźców, podczas superwizji miał możliwość analizowania przypadków i otrzymywania konstruktywnej informacji zwrotnej, co wpływało pozytywnie na poziom świadczonych przez nich usług.



Przez blisko rok pełniłam obowiązki koordynatorki punktu pobytu długoterminowego dla uchodźców ukraińskich w Warszawie. To doświadczenie jest dla mnie niezmiernie wyjątkowe i cenne. Każde zajęcie przynosi nowe umiejętności lub umożliwia doskonalenie już posiadanych.

Praca w PPD to przede wszystkim praca z ludźmi, których słowa i postawa pozostaną ze mną na zawsze. To dla mnie zaszczyt móc współpracować z nimi. To miejsce, gdzie pośród chaosu zmian i tragedii wojny, tysiące ludzi budowało swoje nowe życie. Dom, który współtworzyły różne grupy, od wielodzietnych matek, osób z niepełnosprawnościami, seniorów, po pracowników i wolontariuszy. Personel składał się głównie z osób pochodzenia ukraińskiego, z których prawie każda przybyła do Polski po 24 lutego 2022 roku. To świetnie pokazuje, jak WCPR objął pomocą nie tylko tych, którzy nie mieli dachu nad głową, ale również otworzył miejsca pracy, które nie wymagały jeszcze biegłej znajomości języka polskiego. Nigdy nie zapomnę rozmowy z jedną współpracowniczką, która wyznała, że chociaż bardzo chciałyby być teraz w Ukrainie, to ze względu na wojenną sytuację nie ma takiej możliwości, a praca w PPD stała się dla niej rodzajem "linii frontu". Tutaj, na co dzień może pomagać swoim rodakom i w pewien sposób nadal walczyć.

Jestem pod wrażeniem otwartości i hojności wielu ludzi, których miałam okazję spotkać podczas pracy w PPD. Znajomość języka rosyjskiego umożliwiła mi prowadzenie wartościowych rozmów i wysłuchanie mądrych ludzi, których los skierował do Polski. Od samego początku czułam, że moje obowiązki jako koordynatorki punktu to nie tylko organizacja pracy i dbanie o bezpieczeństwo, ale także istotne i bezcenne wsparcie oraz empatia dla tych, którym służę.

— Weronika

Podnoszenie kwalifikacji pracowników PPD

W początkowym okresie funkcjonowania punktów pracownicy WCPR mierzyli się problemami związanymi z zatrudnieniem dużej liczby osób ze znajomością języka ukraińskiego lub rosyjskiego w krótkim czasie oraz rotacją wśród pracowników. Wyzwaniem były również różnice kulturowe związane m.in. z mentalnością mieszkańców, które skutkowały nieprzestrzeganiem przepisów polskiego prawa czy uprzedzeniami względem uchodźców pochodzenia romskiego.

W związku z tym WCPR skupiało się na rozwijaniu umiejętności i kompetencji pracowników poprzez umożliwienie im uczestnictwa w szeregu szkoleń i warsztatów.

Dzięki współpracy z partnerami zewnętrznymi personel punktów pobytowych przeszedł wiele szkoleń w zakresie m.in. procedur ochrony dzieci, przeciwdziałaniu dyskryminacji, przeciwdziałaniu przemocy czy też systemu zapewnienia bezpieczeństwa żywności

w gastronomii (HACCP). Dodatkowo nabył umiejętności w udzielaniu pierwszej pomocy przedmedycznej, pracy z osobami z grup wrażliwych (np. z niepełnosprawnościami, LGBTQIA+).

IOM jako partner strategiczny przeprowadziła łącznie 31 warsztatów, które zaowocowały przeszkoleniem 463 pracowników WCPR. Obejmowały różnorodne tematy, takie jak: przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu,

radzenie sobie ze stresem, metody pracy z dziećmi i młodzieżą w sytuacji przymusowej migracji oraz opieka nad dzieckiem cudzoziemskim. Dodatkowo pracownicy Centrum mogli podnieść swoją wiedzę w zakresie komunikacji międzykulturowej, pracy z osobami pochodzącymi z mniejszości romskiej i przeciwdziałanie handlowi ludźmi oraz dyskryminacji.¹³

Utrzymanie odpowiedniego poziomu wsparcia i infrastruktury w ośrodkach zbiorowego pobytu przyczynia się do budowania zaufania społecznego, redukcji napięć społecznych oraz ochrony praw i godności osób objętych pomocą. Niemniej jednak działania w ośrodkach zbiorowego zakwaterowania muszą uwzględniać równowagę między zachowaniem standardów jakości a tymczasowym charakterem tych miejsc. W związku z tym IOM oraz Danish Refugee Council (DRC) uruchomiły inicjatywę budowania potencjału, która miała na celu wzmocnienie kompetencji zarządzających kierowników punktów pobytowych i ich zespołów, aby utrzymać odpowiednie standardy w tych miejscach. Program obejmował serię pięciu jednodniowych szkoleń oraz dwudniowe szkolenie z zakresu wsparcia przy zamykaniu ośrodków.

W ramach inicjatywy budowania potencjału przeprowadzono analizę potrzeb zespołów zarządzających, a następnie odbyłyby się cztery

sesje warsztatowe obejmujące różne aspekty zarządzania ośrodkiem. Każdy moduł opierał się na globalnych narzędziach zarządzania i skupiał na konkretnej dziedzinie takiej jak koordynacja i monitorowanie usług, zapewnienie ochrony, zaangażowanie społeczności oraz odpowiedzialność i mechanizmy przekazywania informacji zwrotnych/skarg. Sesje zawierały elementy teoretyczne i praktyczne pomagając zespołom zarządzającym uporządkować wiedzę i stworzyć podstawy do ujednoliconych procedur i narzędzi¹⁴.

Inicjatywa spotkała się z dużym zainteresowaniem. Warto podkreślić, że IOM i DRC zasiadały w Komitecie, który opracował *Minimalne standardy zarządzania obozami*¹⁵ opublikowane w 2021 roku przez globalny klaster CCCM (Camp Coordination & Camp Management). Standardy te opisują minimalne działania potrzebne do wspierania znaczącego zaangażowania w ośrodku, a także planowania i koordynacji między sektorami i agencjami. Ma to na celu wyjaśnienie roli każdej agencji zarządzającej ośrodkiem z dowolnego kraju na świecie pracującej na co dzień w środowiskach humanitarnych, w których przesiedleńcy szukają schronienia, ochrony i innego wsparcia. W celu wniesienia wkładu do Standardów przeprowadzono aktywne konsultacje z osobami przesiedlonymi, głównymi partnerami operacyjnymi oraz rządowymi organizacjami partnerskimi¹⁶.

¹³ Źródło: IOM i DRC

¹⁴ Źródło: IOM

¹⁵ *Minimum standards for camp management, CCCM Global Cluster, 2021, https://www.cccmcluster.org/sites/default/files/2023-02/CAMP-EN_0.pdf, dostęp: 15.11.2023 r.*

¹⁶ Źródło: IOM i DRC

7 PROFIL MIESZKAŃCA PPD

W punktach pobytowych, gdzie znaleźli schronienie uchodźcy z Ukrainy przebywają osoby o zróżnicowanej historii życiowej. To społeczność, w której dominują kobiety, często samotne matki lub osoby starsze oraz z niepełnosprawnościami. Opuścili oni swoje domy i kraj w poszukiwaniu bezpieczeństwa. Przybyli do Polski w pierwszych miesiącach wiosny 2022 roku, tuż po wybuchu wojny w Ukrainie.

Mieszkańcami PPD zostały osoby o różnorodnym statusie społecznym i zawodowym, wśród nich są: nauczyciele, medycy, artyści, muzycy, kompozytorzy, naukowcy, prawnicy, ekonomiści i urzędnicy. Przede wszystkim jednak byli to ludzie, którzy podzielili ten sam los uciekając przed wojną. Wielu z nich nadal zmagając się z kryzysem, podejmowało pracę często poniżej swoich kwalifikacji, inni natomiast nie byli w stanie znaleźć zatrudnienia i musieli polegać na wsparciu i pomocy świadczonej w punkcie pobytowym.

Większość z nich planuje pozostać w PPD do czasu zakończenia wojny w Ukrainie, upatrując w nim ostoję bezpieczeństwa i szansę na lepsze jutro. Znajdują tu wsparcie i wspólnie pokładają

nadzieję na lepsze jutro wierząc, że w Polsce odzyskają stabilność i możliwość odbudowy swojego życia po traumie wojny.

Nie zapomnieliśmy, jak ważną częścią rodziny są zwierzęta. Ci niezwykli towarzysze podróżowali ze swoimi właścicielami przez burzliwe czasy wojny w Ukrainie i znaleźli schronienie w PPD. WCPR zapewniał im możliwie największy komfort w tak trudnej także dla nich sytuacji. W punktach mieszkały m.in. psy, koty, papużki, chomiki, myszy, węże, szczury, fretki, króliki, wiewiórki, żółwie, jaszczurki i wiele innych. Każde z nich wniosło do naszego świata swoją wyjątkową historię i energię, która ożywiła te miejsca w najtrudniejszych chwilach.



Historie mieszkańców

Natalia przyjechała do Warszawy z regionu Sumy w Ukrainie. Przez dwa tygodnie ona i jej trzy córki ukrywały się w piwnicy, gdy przez ich wioskę przejeżdżały rosyjskie czołgi.

Wysłałam z piwnicy po wodę dla dzieci i przyniosłam im coś do jedzenia, a w tym czasie przed bramą zatrzymał się wrogi czołg. Wsiadł z niego rosyjski żołnierz i wycelował we mnie broń. To było bardzo przerażające. Moje dzieci i babcia były w piwnicy. Dopiero dwa tygodnie później udało nam się nocą opuścić dom i dostać się do pociągu ewakuacyjnego. Kiedy po sześciu dniach dotarliśmy do ośrodka dla uchodźców — kontynuuje Natalia

— poczułyśmy się całkowicie otoczone opieką. Mamy tu wszystko, czego potrzebujemy. Czujemy się jak w domu, żyjemy jak duża rodzina. Jesteśmy wdzięczne za wszystko, co robi dla nas cała Polska.

Dziś Natalia pracuje, jej starsze córki chodzą do szkoły, a najmłodsza do przedszkola.

Ucieczka z mojego kraju to było wielkie i straszne przeżycie. Pierwsze dni to smutek, płacz, zwątpienie. Zaskoczyło mnie ogromne wsparcie okazane przez pracowników PPD, pomoc w zakwaterowaniu, pytanie o moje potrzeby. Teraz czuję bezpieczeństwo i spokój — mówi inna mieszkanka punktu.

fot. 6 Źródło WCPR



Osobie w moim wieku i z moim zdrowiem pobyt w PPD daje poczucie bezpieczeństwa i spokoju wewnętrznego. Tutaj nic mi nie grozi, zawsze mogę liczyć na wsparcie innych mieszkańców i pracowników. Mogę spokojnie żyć i czekać na koniec wojny – emerytka z PPD.



fot. 7 Tetiana z córką Adelinką.

© IOM 2023/Alexey SHIVRIN

Tetiana jest matką trzyletniej Adelinki cierpiącej na Zespół Treachera-Collinsa, czyli choroby, która może powodować m.in. problemy ze słuchem. We wrześniu 2022 r. opuściła swoje miasto Krzywy Róg w Ukrainie i zamieszkała wraz z córką w punkcie pobytowym w Warszawie¹⁷.

“Pracownicy IOM zauważyli nas w ośrodku i zaproponowali pomoc dla naszej córeczki. Dzięki wsparciu pracowników IOM dostaliśmy orzeczenie o niepełnosprawności, co pozwoliło mojej córeczce dostać się do przedszkola dla dzieci przy Instytucie Głuchoniemych w Warszawie, co było dla nas najlepszym rozwiązaniem. Jestem bardzo zadowolona z tego miejsca. IOM również sfinansował zakup aparatu słuchowego dla mojego dziecka, na który nie mogliśmy sobie pozwolić. Dzięki wsparciu pracowników IOM udało się również przeprowadzić zaawansowane badanie słuchu, którego nie mogliśmy zrobić w Ukrainie ze względu na wojnę.(...) Byłam rozbita. Nawet myślałam, aby wrócić do domu pomimo bombardowań. Czuję się bardzo źle, widziałam wszystko w czarnych barwach: chore dziecko, nowy kraj, brak perspektyw. Najbardziej pomogła mi pierwsza rozmowa, którą odbyłam z psycholożką IOM, po czym uwierzyłam, że jednak jest nadzieja dla mojego dziecka o specjalnych potrzebach. Zyskałam siły, aby walczyć o Adelinkę. Poczuję, że nie jestem sama oraz, że to nie jest wstyd poprosić o pomoc.”¹⁸

¹⁷ Źródło: IOM i DRC

¹⁸ Treść wywiadu pochodzi ze źródeł IOM

8 PARTNERZY W NIEŚNIENIU POMOCY



W początkowym okresie funkcjonowania PPD skupiano się przede wszystkim na zapewnieniu mieszkańcom bezpiecznego schronienia i udzieleniu interwencyjnej pomocy psychologicznej. W kolejnych etapach pracownicy WCPR we współpracy z instytucjami oraz organizacjami polskimi i międzynarodowymi podejmowali działania, które usprawniały funkcjonowanie punktu oraz zapewniały wsparcie dla mieszkańców i ich aktywizację.

Strategicznymi partnerami WCPR w realizacji powierzonego zadania były międzynarodowe organizacje, które mają bogate i wieloletnie doświadczenie w pracy z osobami w kryzysie uchodźczym:

- **Międzynarodowa Organizacja ds. Migracji (IOM)** – realizowała działania na rzecz mieszkańców punktów pobytu długoterminowego, w tym udzielała wsparcia prawnego i psychospołecznego dorosłym. Organizowała również aktywności w środowisku dla mieszkańców PPD oraz szkolenia dla pracowników WCPR. Przeprowadziła także audyty bezpieczeństwa w PPD.
- **International Rescue Committee Poland (IRC/SHLS)** – zlecił Fundacji Norma prowadzenie zajęć dla dzieci w PPD na bazie

- wypracowanych rozwiązań zgodnie z podejściem „Safe Healing and Learning Space (SHLS)”. Dodatkowo Fundacja zrealizowała cykl szkoleń rozwijających umiejętności rodzicielskie dla rodziców i opiekunów dzieci przebywających w punktach pobytu długoterminowych.
- **Agencja ONZ ds. Uchodźców (UNHCR)** – ściśle współpracowała z WCPR przy wielu działaniach i inicjatywach, takich jak monitoring w miejskich punktach pobytu zbiorowego, przekazała ścianki działowe i urządzenia klimatyzacyjne do użytku w tych placówkach.
- **Danish Refugee Council (DRC)** – przeprowadził szereg szkoleń dla kadry zarządzającej punktami pobytowymi i wyposażył PPD w niezbędne sprzęty AGD.

Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie na każdym etapie stale współpracowało z organizacjami pozarządowymi i innymi podmiotami, które oferowały wszechstronne wsparcie dla mieszkańców PPD. Były one odpowiedzialne za najważniejsze aspekty włączania społecznego i wsparcia psychologicznego dorosłych i dzieci oraz szkolenia dla pracowników. Dzięki tej współpracy rezydenci punktów mogli uczestniczyć m.in. w kursach języka polskiego, zajęciach sportowych, świetlicowych oraz grach i zabawach integracyjno-edukacyjnych. Dodatkowo korzystali ze specjalistycznego wsparcia, w tym: porad prawnych, medycznych, konsultacji psychologicznych i zawodowych. Niektóre podmioty częściowo finansowały również wynagrodzenia dla pracowników PPD, wyjazdy wakacyjne dla dzieci oraz oferowały pomoc rzeczową.

Rodziny pochodzenia romskiego stanowiły dużą grupę mieszkańców PPD. Z uwagi na specyfikę kulturową i językową oraz wciąż wysoki poziom dyskryminacji Romów w Polsce, niezbędne było zapewnienie adekwatnej oferty wsparcia tej grupie. W tym celu WCPR zlecił organizacji realizację wsparcia mieszkańców ze społeczności romskiej.

Działania WCPR w punktach pobytowych wsparło wiele podmiotów zewnętrznych, w tym między innymi:

- Urząd Pracy m.st. Warszawy
- Polskie Centrum Pomocy Międzynarodowej
- Fundacja Edukacji Społecznej,
- Polskie Forum Migracyjne,
- Fundacja Ocalenie
- Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę
- Fundacja GPAS
- Niebieska Linia,
- Fundusz Narodów Zjednoczonych na rzecz Dzieci (UNICEF)
- Fundacja Sant’Edigio,
- Fundacja w Stronę Dialogu
- Fundacja Edukacji i Przedsiębiorczości,
- Mercy Worldwide,
- Urząd ds. Cudzoziemców,
- Stowarzyszenie Interwencji Prawnej,
- Helsińska Fundacja Praw Człowieka,
- Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
- International Centre for Migration Policy Development,
- Unia Metropolii Polskich,
- Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu i wiele innych.



fot. 8 © IOM 2023/Alexey SHIVRIN



fot. 9 źródło WCPR

8.1. Wsparcie DRC dla WCPR¹⁹

DRC podejmuje holistyczne podejście do zarządzania ośrodkami oferując wsparcie w budowaniu potencjału, wsparcie techniczne, pomoc materialną oraz remonty i interwencje WASH (woda, warunki sanitarne i higiena). We współpracy z kierownikami punktów pobytowych przeprowadził projekt, który miał na celu podniesienie świadomości o zagrożeniach związanych z minami i niewypałami, szczególnie wśród przesiedleńców ukraińskich

planujących powrót do kraju. Sesje edukacyjne skoncentrowały się na różnych grupach wiekowych i miały na celu zwiększenie wiedzy na temat rodzajów min, amunicji, materiałów wybuchowych i związanych z nimi zagrożeń. Promowały zapoznanie się ze znakami ostrzegawczymi i ścieżkami powiadamiania, a także sposoby postępowania w sytuacjach awaryjnych.

8.2. Wsparcie psychospołeczne i inne działania IOM w PPD²⁰

Mobilne Zespoły Wsparcia Psychospołecznego IOM w punktach długoterminowego pobytu składają się z psychologów, pracowników socjalnych i osób zajmujących się tzw. zaangażowaniem społeczności, czyli wspieraniem uczestnictwa w życiu ośrodka i wydarzeniach społeczno-kulturalnych.

Zespoły mobilne prowadzą wsparcie indywidualne i grupowe (konsultacje, terapia, arteterapia, kluby filmowe, grupy wsparcia dla określonych grup, zajęcia artystyczne, wycieczki), obejmowały również budowanie osobistego i wspólnotowego potencjału mieszkańców (warsztaty kompetencji społecznych, spotkania w zakresie rozumienia polskiego systemu). Ponadto osoby mierzące się z trudnościami z zakresu zdrowia psychicznego były wspierane i kierowane były do dalszego ukierunkowanego wsparcia. Mieszkańcy PPD mogli skorzystać z porad specjalistycznych, a także szkoleń motywacyjnych i warsztatów z autoprzedstawienia. Zespół mediatorów do spraw zdrowia wspierał osoby z Ukrainy uciekające przed konfliktem w zakresie dostępu do usług ochrony zdrowia: asystował w umawianiu wizyt do klinik i szpitali, a także towarzyszył im w czasie takich wizyt zapewniając niezbędne tłumaczenie i mediację. Osoby w najtrudniejszej sytuacji życiowej mogły też liczyć na wsparcie finansowe w zakresie

wykupienia leków, pomp insulinowych czy wózków inwalidzkich. Kontynuując współpracę z WCPR, IOM dostarczyła dla mieszkańców niezbędną pomoc rzeczową, a w tym m.in. laptopy, sprzęt gospodarstwa domowego, sprzęt medyczny, ciepłą pościel oraz wiele innych. Przekazała również karty podarunkowe na potrzeby rezydentów PPD. IOM przeprowadził badanie potrzeb wśród mieszkańców PPD i opublikował je w formie raportu. Miało ono na celu zbadanie samopoczucia - ocenę stanu psychicznego, poziomu aktywności, i ogólnego zadowolenia z otrzymywanego wsparcia od personelu i innych mieszkańców ośrodków oraz ocenę czynników odporności w zakresie zdrowia psychicznego. W ten sposób zidentyfikowano obszary do rozważenia przy planowaniu przyszłych interwencji w takich miejscach - także z uwzględnieniem potencjału samej społeczności. Odpowiedzi uwiaryściły obszary do rozważenia przy planowaniu przyszłych interwencji w takich miejscach.

¹⁹ Źródło: DRC
²⁰ Źródło: IOM

8.3. Wolontariat i prace społeczne

Wspominając początki tworzenia miejsc pobytowych dla uciekających przed wojną nie sposób pominąć pomocy ludzi dobrej woli. Bez ich wsparcia trudno byłoby sobie wyobrazić funkcjonowanie tej spontanicznej maszyny pomocy.

W pierwszych dniach i tygodniach ich wsparcie było kluczowe i liczone w tysiącach ochotników. Wolontariusze byli wszędzie: na dworcach, w jadłodajniach, w miejscach noclegowych. Uchodźców, którzy zamieszkali punkty pobytowe wsparli wolontariusze m.in. z Białorusi, Australii, Kanady, Stanów Zjednoczonych, Hiszpanii, Portugalii oraz przede wszystkim Polacy i sami Ukraińcy, którzy mieszkają w Polsce. Wolontariusze włączyli się w pomoc przy organizacji punktów przyjęć dla osób z Ukrainy. Wydawali posiłki, sortowali odzież i dary rzeczowe oraz żywność. Wielokrotnie służyli pomocą przy zakwaterowaniu uchodźców, przemieszczaniu się na terenie Warszawy, tłumaczeniach oraz załatwianiu spraw administracyjnych. Byli ogromnym wsparciem dla seniorów i osób z niepełnosprawnością. Nierzadko zajmowali się dziećmi prowadząc zajęcia i animacje dla najmłodszych. Pomagali także w odrabianiu lekcji. Do pomocy zgłosiły się m.in. firmy prywatne, instytucje oświatowe, samorządowe, fundacje i stowarzyszenia. W ramach wolontariatu pracowniczego odmalowano świetlice i korytarze oraz przygotowany został ogródek kwiatowy. Wolontariat działający przy konkretnych wydarzeniach, akcjach jest nadal najpopularniejszą formą pomocy.



fol. 10 źródło WCPR

9 INTEGRACJA, WSPARCIE SPOŁECZNE I KULTURALNE W PPD

Ważne było dla nas, żeby mieszkańcy korzystając z punktów pobytu długoterminowego nie tylko znaleźli w nim tymczasowe schronienie, ale także miejsce sprzyjające integracji, rozwijaniu zainteresowań i nawiązywaniu nowych przyjaźni.

W ramach naszych działań dążyliśmy do tego, by pomóc osobom uciekającym przed wojną poczuć się w Polsce bezpiecznie i komfortowo. Zachęcaliśmy mieszkańców do aktywnego spędzania czasu i wzajemnego poznawania

się. Wszystko to spajało ze sobą społeczność ukraińską sprawiając, że znajdowali oni oparcie nie tylko w instytucjonalnych rozwiązaniach, ale także w sobie nawzajem.



Dzięki współpracy WCPR z różnymi podmiotami mieszkańcy mogli uczestniczyć w wielu zorganizowanych aktywnościach m.in. wyjściach na wystawy oraz do muzeów, wycieczkach do Centrum Nauki Kopernik i do ZOO. Mogli zwiedzić i poznać Warszawę z przewodnikiem oraz być częścią wielu innych ciekawych inicjatyw. Dostępne były również warsztaty artystyczne oraz aktywności rekreacyjne, takie jak zajęcia fitness, kickboxing, joga, oraz zajęcia związane z rękodziełem.

Wsparcie zdrowotne i społeczne obejmowało szeroki zakres działań, m.in. wizyty pielęgniarek środowiskowych, akupunktura, cykl szkoleń dotyczących szczepień, spotkania z przedstawicielami ośrodków pomocy społecznej, a także konsultacje prowadzone przez różne organizacje.

W okresie letnim organizowaliśmy różnorodne formy wypoczynku, w tym kolonie z elementami nauki języka polskiego dla dzieci i młodzieży z Ukrainy oraz półkolonie sportowe.



fol. 11 źródło WCPR



fol. 12 źródło WCPR



fol. 13 źródło WCPR

Zorganizowaliśmy także wyjazdy i wycieczki, które były dostępne dla osób w różnym wieku i sytuacji życiowej. Wspólnie odwiedzaliśmy ciekawe miejsca w Polsce, co pozwalało mieszkańcom lepiej poznać kraj i jego kulturę. Ważne było dla nas stworzenie bezpiecznej i otwartej przestrzeni, respektującej różnorodność i tradycje, dlatego też organizowaliśmy wydarzenia kulturalne i świąteczne, które integrowały społeczność. Wspólnie świętowaliśmy w formie koncertu Dzień Niepodległości Ukrainy, co wprowadziło wyjątkową atmosferę i uczciło tę ważną datę.

fot. 14 źródło WCPR



Oglądaliśmy również przedstawienia Teatru Żydowskiego, składaliśmy sobie życzenia podczas Kolacji Bożonarodzeniowej i celebrowaliśmy Nowy Rok. Z okazji Świąt wszyscy mieszkańcy PPD otrzymali bony towarowe, które pozwoliły im na zakup niezbędnych artykułów przemysłowych i chemicznych takich jak odzież, obuwie czy leki.

fot. 15 źródło WCPR



fot. 16 źródło WCPR



10 WIZYTY MIĘDZYNARODOWE

W ramach wizyt zagranicznych punkty pobytowe gościły szereg ważnych delegacji oraz przedstawicieli organizacji z różnych zakątków świata. Te wyjątkowe spotkania nie tylko umożliwiły dzielenie się doświadczeniami, ale także przyczyniły się do rozwoju i wzbogacenia programów oraz działań prowadzonych w PPD.

Odwiedziny księcia Walii

Brytyjski następca tronu książę William w towarzystwie Prezydenta Miasta Warszawy odwiedził punkt pobytu długoterminowego przy ul. Wołoskiej. Książę William spędził czas na rozmowach z ludźmi, wsłuchując się w ich historie, obawy i potrzeby. Atmosfera była serdeczna, pełna troski i zrozumienia, a obecność obu wysokich rangą osobistości dała mieszkańcom poczucie wsparcia i solidarności

ze strony zarówno lokalnych, jak i międzynarodowych władz. Przygotowania do tego wydarzenia były starannie planowane i koordynowane przez WCPR wspólnie z Ambasadą Wielkiej Brytanii i delegacją z Pałacu Królewskiego. W sierpniu WCPR otrzymało pisemne podziękowanie z Pałacu Kensington za zaangażowanie w przygotowanie wizyty.

fot. 17 źródło PAP/Radek Pietruszka





foto. 18 źródło Warszawski Uniwersytet Medyczny



foto. 19 źródło Warszawski Uniwersytet Medyczny

Foki terapeutyczne PARO

Wizyta eksperta zajmującego się fokami terapeutycznymi z Tokyo Institute of Technology dostarczyła cennych informacji na temat innowacyjnych metod wsparcia dla osób doświadczających traumy. Ambasada Japonii przekazała nam 8 robotów terapeutycznych PARO do pracy z osobami z traumą, PTSD, dziećmi i seniorami.

Wizyty studyjne

Odbyły się również rewizyty delegacji z Berlina i ze Sztokholmu. Goście odwiedzili punkty pobytowe zainteresowani rozwiązaniami WCPR dotyczącymi organizacji i koordynacji PPD oraz systemu wsparcia cudzoziemców w Warszawie. Spotkania były doskonałą okazją do bezpośredniej wymiany doświadczeń. Wśród delegacji, które nas odwiedziły, były także m.in.: Komisja Spraw Międzynarodowych Kanadyjskiej Izby Gmin, przedstawiciele ambasad, a także wiele innych podmiotów zarówno krajowych jak i zagranicznych.

11

PRACA NA RZECZ UCHODźCÓW Z UKRAINY: WYWIADY Z KIEROWNIKAMI PUNKTÓW POBYTU DŁUGOTERMINOWEGO

W rozmowie z kierownikami punktów pobytowych dla uchodźców ukraińskich w Warszawie poznaliśmy ich doświadczenia, wyzwania i radości związane z prowadzeniem tych miejsc. Poznanie unikalnych aspektów tej pracy rzuca światło na trudności, zmiany oraz triumfy związane z tą misją.

Wyjątkowe wyzwania i ludzka solidarność, czyli początki pracy w PPD

Początki pracy były intensywne z uwagi na znaczny napływ uchodźców w różnej sytuacji życiowej, w tym rodzin wielodzietnych, osób z niepełnosprawnością oraz samotnych. Pracownicy PPD wspominają te pierwsze dni z mieszkanką smutku i wzruszenia. Pierwsze zakwaterowania, lzy rozpaczy mieszkańców i trudności z aklimatyzacją to tylko część obrazu. Ogromna determinacja zespołu

przyniosła pomoc tysiącom ludzi zapewniając im fundamentalne poczucie bezpieczeństwa. Kierownicy zwrócili uwagę na wyzwania związane z początkowym brakiem jasnych ram prawnych, skomplikowaną koordynacją pracy różnych organizacji oraz rotacją mieszkańców. Obecnie podkreślają oni wagę i klarowność procedur, intensywnych szkoleń personelu oraz ograniczenie liczby wspierających podmiotów.

Ogromny ruch zameldowanych i wymeldowanych - czasem kilkadziesiąt osób w ciągu doby - powodował, że o różnych porach dnia, widziałam przewożone stosy brudnej/czystej pościeli. W tym chaosie był jednak pewien porządek - wszyscy wiedzieli, że każda osoba, która do nas trafia ma dostać miejsce do spania, możliwość wykąpania się i zjedzenia ciepłego posiłku. O całą resztę mieliśmy się martwić później. Miałam wtedy poczucie ciągłej pracy w sytuacji kryzysowej, która wymagała od nas dodatkowych sił i determinacji. (...) Wszystko było nowe i pierwsze, często nie było czasu na analizę, przygotowanie, trzeba było podejmować decyzje kierując się instynktem i wiarą w to, że jest to najlepsze co możemy w danym momencie zrobić.

— Izabela

Pamiętam prawie wszystkie dni mojej pracy w punkcie, szczególnie te pierwsze. Praca była dość ciężka, każdy codziennie zdobywał doświadczenie, starając się usprawnić wszystkie procesy i jednocześnie pomagać ludziom. Może na początku popełniliśmy wiele błędów, może jest coś, co można skrytykować na początku pracy w punktach, ale to była po prostu niesamowicie ogromna praca całego zespołu, setki ludzi otrzymało pomoc, otrzymało najbardziej podstawowe BEZPIECZEŃSTWO dla siebie i swoich rodzin.

— Tetiana

Potrzeby mieszkańców: od podstaw do samodzielności

Rozwój mieszkańców, czyli podróż od podstawowych potrzeb do samodzielności, był kluczowym aspektem pracy. Punkty pobytowe oferują różnorodne formy pomocy obejmujące świetlice dla dzieci, zajęcia terapeutyczne, kulturalne, kluby szachowe, logopedię, wycieczki, a także dostarczają środki higieny osobistej, artykuły chemiczne, odzież i obuwie. Ponadto mieszkańcy mają możliwość uczestniczenia w życiu kulturalnym, korzystania z biblioteczki z książkami w języku ukraińskim, oglądania telewizji ukraińskiej, a dzieci mają dostęp do sali zabaw i otrzymują wsparcie w nauce. W placówkach odbywają się różne imprezy okolicznościowe z okazji świąt i innych istotnych wydarzeń. Wielu mieszkańców konfrontowanych było z trudnościami związanymi z aklimatyzacją oraz akceptacją przeżytych wydarzeń w swojej ojczyźnie. Celem nie było jedynie dostarczanie schronienia, ale także aktywne wspieranie procesu adaptacji mieszkańców do nowych warunków. Obecnie kierownicy zwracają uwagę na bardziej złożone problemy, takie jak uzyskanie świadczeń socjalnych, organizacja miejsc w domach pomocy społecznej czy pomoc w kwestiach prawnych. W miarę upływu czasu zadanie punktów zmierza ku motywowaniu uchodźców do życia poza ośrodkiem.

Początkowo były to proste, życiowe i przeżyciowe sprawy - jedzenie, nocleg, pierwsza pomoc medyczna, środki czystości, pomoc przy zorganizowaniu dokumentów, recept. Obecnie pomagamy w bardziej skomplikowanych sprawach - od pomocy w otrzymaniu zasiłku, orzeczenia o niepełnosprawności, skompletowaniu dokumentacji do umieszczenia w domu pomocy społecznej po organizację pogrzebów, towarzyszenie w szpitalach i współpracę z sądami rodzinnymi.

— Izabela



fol. 20 źródło WCPR



fol. 21 źródło WCPR

Ewolucja punktów: od adaptacji do integracji

Rozmowy z kierownikami punktów pobytowych ujawniają wyraźną ewolucję funkcjonowania tych miejsc. Z biegiem czasu PPD sprofesjonalizowały się i przekształciły z miejsc schronienia w oazy wsparcia społecznego. Obecnie mieszkańcy są bardziej samodzielni, angażują się w życie

społeczności i podejmują wysiłki w zakresie edukacji i zatrudnienia. Nie brakuje jednak osób, które nadal nie osiągnęły samodzielności, a ich postawy są wyraźnie bierne i roszczeniowe. Charakter pracy w punktach zmienił się w kierunku kompleksowej integracji.

Praca z ludźmi w kryzysie uchodźczym

Praca z ludźmi dotkniętymi kryzysem uchodźczym jest emocjonalna, dynamiczna i wymaga nie tylko umiejętności organizacyjnych oraz znajomości przepisów, ale przede wszystkim posiadania takich cech jak empatia, asertywność, cierpliwość czy gotowość do kompleksowego wsparcia. Dla kierowników wyzwaniem są zarówno bezpośrednie rozmowy z mieszkańcami, organizacja pracy całego zespołu, jak i stres związany z ponoszeniem odpowiedzialności za funkcjonowanie punktu.

Aspekt asertywności staje się kluczowy w warunkach, w których muszą podejmować szybkie decyzje oraz rozwiązywać konflikty. Zdolność skutecznej komunikacji zarówno z uchodźcami jak i zespołem pracowników jest niezbędna do stworzenia atmosfery współpracy i zrozumienia. Mimo trudności kierownicy czerpią ogromną satysfakcję ze świadomości pomocy udzielanej potrzebującym i osiągnięć mieszkańców.

Bardzo trudno jest pracować z ludźmi, którzy uciekli przed wojną, którzy widzieli i wiedzą, jak wyglądają zniszczone miasta i wioski, którzy co minutę czekają na wiadomości z domu, którzy nie wiedzą, kiedy wrócą do domu i czy w ogóle wrócą. Ta praca wymaga niesamowitej wytrzymałości, umiejętności i życzliwości. Do każdej sytuacji trzeba podejść indywidualnie, umieć wysłuchać, zrozumieć i pomóc. Ale jednocześnie ta praca dostarcza mi niesamowitych emocji i wrażeń.

— Aleksy

Droga do roli kierownika PPD: indywidualne ścieżki i najważniejsze wybory

Każdy z kierowników podzielił się historią swojej drogi do podjęcia pracy na stanowisku kierownika punktu pobytowego dla uchodźców. Część z nich pracowała już wcześniej w Warszawskim Centrum Pomocy Rodzinie,

część rozpoczynała od pracy wolontariackiej na rzecz Ukraińców zaraz po wybuchu wojny, by później pełnić różne role w placówkach dla uchodźców.

"Od początku wojny w Ukrainie pracowałam jako wolontariusz w ośrodku dla uchodźców. Potem zaczęłam pracować jako opiekun w ośrodku dla uchodźców, następnie jako koordynator, a teraz od ponad roku pracuję jako kierownik. Bardzo dziękuję za zaufanie i postaram się jak najlepiej wykonywać swoją pracę, ponieważ jest ona dla mnie bardzo ważna."

— Tetiana

Kierownicy podkreślają, że kluczowym elementem ich roli jest bycie dostępnym i zawsze gotowym do pomocy mieszkańcom. Mimo stresów związanych z odpowiedzialnością, koniecznością podejmowania decyzji

w sytuacjach kryzysowych, najbardziej satysfakcjonujące są dla nich gesty podziękowania od mieszkańców oraz wspólne świętowanie różnych wydarzeń.

Wyjątkowo miłe było dla mnie kiedy po kilku miesiącach od wyjazdu jedna z mieszkank napisała do mnie na portalu społecznościowym i bardzo dziękowała za pomoc jaką otrzymała ode mnie i zespołu. Nazwała mnie wspinałym człowiekiem.

— Daniel

Mam wspinały zespół ludzi wokół siebie, składa się zarówno z Polaków, jak i z osób z Ukrainy. Sukcesy tych ostatnich, obserwowanie jak stają na nogi, rozpoczynają studia, pracują jest dla mnie ogromną radością i dumą. Jeśli chodzi zaś o mieszkańców, to było kilka sytuacji, w szczególności związanych ze skomplikowanymi sytuacjami zdrowotnymi dzieci, kiedy miałam poczucie dobrze wykonanej pracy. No i cukierki. Moje starsze mieszkanki często wsadzają mi do kieszeni cukierki kiedy idę korytarzem, to takie szczęśliwe momenty, kiedy mam poczucie, że to co robimy ma sens. (...) Za sukces uznaję historię każdego mieszkańca, który odnajduje się w Polsce na tyle, że nie potrzebuje naszej pomocy i idzie własną drogą.

— Izabela



fol. 22 źródło WCPR

Każdego dnia w ośrodku zdarzają się ważne momenty, jednak niektóre z nich w sposób szczególny zapisują się w pamięci. Organizacja świąt ukraińskich i innych wydarzeń staje się budulcem wspólnotowego ducha i atmosfery

rodzinnej w placówce. Te szczególne chwile sprawiają, że praca kierowników nie jest jedynie codziennym wyzwaniem, ale również stanowi źródło wielkiej satysfakcji i radości płynących z niesienia pomocy innym.

Za sukces uważam organizowanie przy aktywnym udziale mieszkańców świąt ukraińskich i wszystkich wydarzeń kulturalnych, dających mieszkańcom poczucie własnej tradycji i odrobinę swojego kraju w tym trudnym czasie.

— Gabriela

Każdego dnia ma miejsce wiele wydarzeń i wszystkie one pozostają w pamięci. Jednym z najbardziej wzruszających są prawdopodobnie urodziny nowego mieszkańca naszego ośrodka, a także to, że udało nam się ściągnąć do naszego centrum jeszcze jednego brata z domu dziecka i połączyć wielką rodzinę. (...) w Dniu Niepodległości Ukrainy otrzymaliśmy wiele nagranych na wideo wiadomości od byłych mieszkańców naszego ośrodka, wyrażających wdzięczność za naszą pracę.

— Tetiana

Podjęcie wyzwań związanych z udzielaniem pomocy uchodźcom ukraińskim to dla większości kierowników nie tylko wykonywanie pracy, ale również realizacja misji. Ich przekonanie o istotnym wpływie na polepszenie życia ludzi w trudnych sytuacjach stanowi fundament ich zaangażowania. Fragment rozmów z kierownikami punktów pobytowych jest jedynie wstępem do zrozumienia pełnego wymiaru ich pracy. Wysoki poziom wysiłku, współpracy i elastyczności w dostosowywaniu się do zmiennych okoliczności stanowi kluczowe

wyzwanie. Przekazane informacje stanowią zachętę do zrozumienia jak istotne jest zapewnienie stabilności, bezpieczeństwa i wsparcia dla tych, którzy znaleźli się w Polsce w wyniku tragicznych wydarzeń w ich ojczyźnie. Rozmowy nie tylko ukazują obraz solidarności, wytrwałości i determinacji, lecz także rzucają światło na kreowanie miejsc, gdzie uchodźcy odnajdują wsparcie, zrozumienie oraz wiarę w lepsze jutro.

12

MIĘDZYKULTUROWY OŚRODEK ROZWOJU SPOŁECZNEGO

Jak wynurzył się MORS?

Poza obecnością przedstawicieli różnych organizacji w punktach pobytu długoterminowego WCPR poszerzyło zakres współpracy i włączyło się do działań na rzecz wsparcia cudzoziemców zamieszkujących stolicę, niezależnie od ich pochodzenia i formy legalizacji pobytu. W połowie 2023 roku Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie otworzyło Międzykulturowy Ośrodek Rozwoju Społecznego (MORS) z siedzibą przy ul. Targowej 81 w Warszawie.

W Ośrodku każdy cudzoziemiec ma dostęp do zindywidualizowanego wsparcia zgodnego z wcześniej zidentyfikowanymi potrzebami. To inicjatywa, która jest odpowiedzią na rosnące potrzeby grupy cudzoziemców w Warszawie. Ułatwia ona integrację z polskim społeczeństwem i przyspiesza osiągnięcie samodzielności. Migranci z przyznaną ochroną międzynarodową

mają również możliwość realizacji indywidualnego programu integracji. W strukturze MORS funkcjonuje Dział Integracji Społecznej Cudzoziemców oraz Dział ds. Organizowania Wsparcia dla Cudzoziemców jak również Zespoły Punktów Pobytowych skupiając wszystkich pracowników Centrum, którzy działają w obszarze wsparcia cudzoziemców.



"Dobrze cię widzieć w Warszawie"

Wejście do Ośrodka zdobi neon w kolorze pomarańczowym, który wita wszystkich w dwóch językach: "DOBRZE CIĘ WIDZIEĆ W WARSZAWIE – GOOD TO SEE YOU IN WARSAW". Jest widoczny z daleka i pokazuje ideę otwartości i gościnność Stolicy, zwłaszcza dla cudzoziemców. Siedziba WCPR przy ulicy Targowej jest dostępna dla osób z niepełnosprawnościami, została również wyposażona w nadajniki ułatwiające poruszanie się osobom z niewidzącym i niedowidzącym.

Międzykulturowy Ośrodek Rozwoju Społecznego ma swój oficjalny fanpage, na którym znajduje się aktualna oferta dotycząca wydarzeń.

MORS nawiązuje współpracę z organizacjami działającymi na rzecz cudzoziemców w Warszawie, co umożliwia korzystanie z bezpłatnych usług poradnictwa prawnego, doradztwa zawodowego oraz konsultacji psychologicznych i logopedycznych. Regularnie organizuje spotkania, wspierając tym samym rozwój społeczności cudzoziemców.

Konsultanci oraz asystenci są dostępni pod numerem tel. 22 270 30 50, kom. 885 466 439 oraz drogą mailową pod adresem targowa@wcpr.pl.

Link do strony:
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100093679214095>

fot. 23 źródło WCPR



Inicjatywy MORS

Ośrodek podejmował szereg kluczowych inicjatyw. Poza organizowaniem kolonii dla dzieci i wycieczek dla mieszkańców PPD jak również zakupem bonów świątecznych, we współpracy z IOM oraz UNHCR przygotowaliśmy piknik z okazji Światowego Dnia Uchodźcy. Podczas wydarzenia organizacje wspierające uchodźców i cudzoziemców zaprezentowały swoją ofertę zainteresowanym. Przyczyniło się to do budowy więzi społecznych oraz zwiększenia świadomości na temat problemów, z którymi boryka się ta grupa społeczna. Wśród gości znaleźli się uchodźcy z Ukrainy przebywający w punktach pobytu długoterminowego oraz inni cudzoziemcy. Dzięki wydarzeniu, w którym uczestniczyło ponad 1000 osób możliwa była rzeczywista integracja cudzoziemców, przyczyniając się do budowy bardziej otwartej i wspierającej społeczności. Sukces pikniku przekroczył nasze najśmielsze oczekiwania.



12.1. Dział Integracji Społecznej Cudzoziemców

Każda osoba, która uzyska w Polsce status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą może skorzystać z Indywidualnego Programu Integracji (IPI). W Warszawie ich realizacją zajmują się pracownicy Działu Integracji Społecznej Cudzoziemców WCPR (ISC).

Ostatnie lata pracy ukształtowały istotne wydarzenia na arenie międzynarodowej, które znacząco wpłynęły na to z jakimi klientami pracujemy i jak wzrosła liczba składanych wniosków o pomoc w ramach indywidualnego programu integracji:

- **wybory prezydenckie w Białorusi (2020)** – skokowy wzrost aplikacji składanych przez obywateli Białorusi.
- **Afganistan dojdzie talibów do władzy, ewakuacja z Kabulu (2021)** – ewakuacja dużej

grupy obywateli Afganistanu, przyspieszona procedura nadawania statusu uchodźcy.

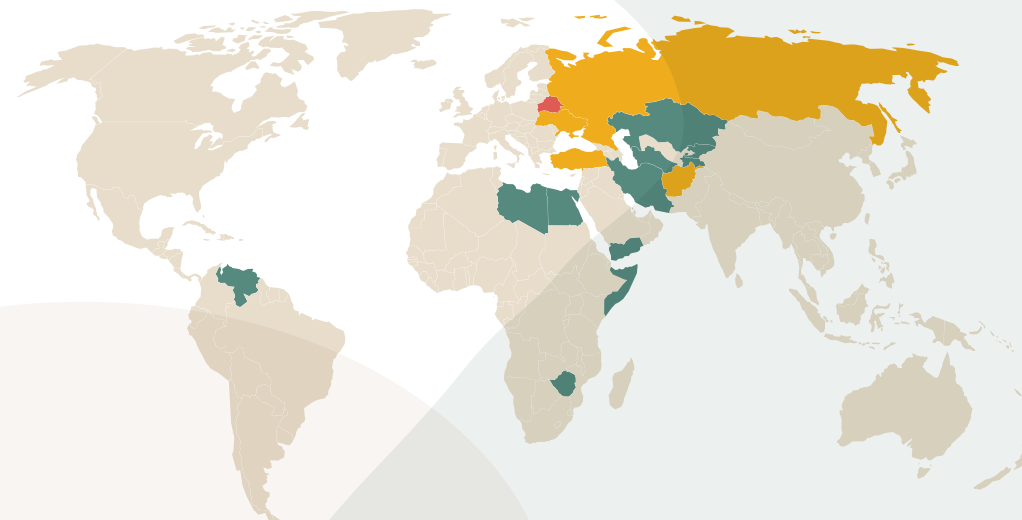
- **wybuch pełnoskalowej wojny w Ukrainie (2022)** – początkowo niewielka liczba osób aplikujących o ochronę międzynarodową w związku z pobytem w Polsce na podstawie odrębnych przepisów, obecnie druga co do wielkości grupa klientów składających wnioski o IPI.

W 2023 roku w WCPR IPI realizowało 2 137 osób.
Gdyby zebrać ich na tej stronie, wyglądali by tak:



W 2023 roku największą grupę wnioskodawców stanowili obywatele Białorusi następnie w kolejności: Ukrainy, Afganistanu, Turcji, Federacji Rosyjskiej, Turkmenistanu, Tadżykistanu. Pojedyncze wnioski składali

obywatele Somalii, Syrii, Iranu, Jemenu, Libii, Wenezueli Egiptu, Iraku, Kazachstanu, Kirgistanu i Zimbabwe a także osoby bez obywatelstwa (Palestyna).



Jak wygląda proces aplikacji na Indywidualny Program Integracji?



Po odebraniu decyzji o nadaniu statusu uchodźcy lub ochrony uzupełniającej, cudzoziemiec **w ciągu 60 dni** składa w Warszawskim Centrum Pomocy Rodzinie wnioski o Indywidualny Program Integracji.

W ciągu 7 dni od daty odebrania Karty Pobytu (a w przypadku osób ze statusem uchodźcy także Genewskiego Dokumentu Podróży) cudzoziemiec zobowiązany jest dostarczyć ją do Centrum Integracji Społecznej Cudzoziemców.



Jeżeli wszystkie warunki formalne zostały spełnione, pracownik socjalny kontaktuje się z cudzoziemcem i rozpoczyna z nim współpracę.

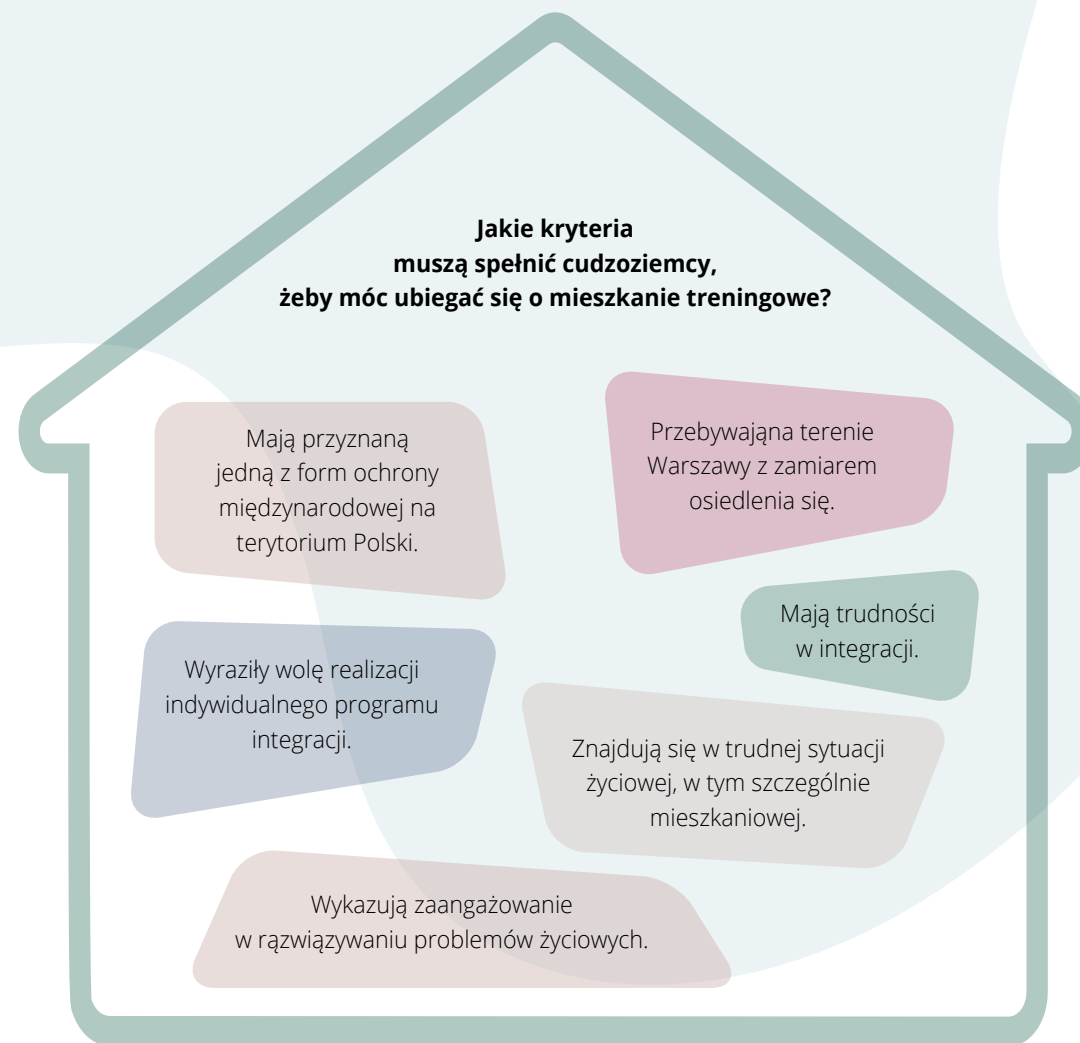
Jaką rolę odgrywa w procesie integracji pracownik socjalny?

Klienci utrzymują stały kontakt z pracownikiem socjalnym, współpracują, informują o swojej sytuacji życiowej, problemach i potrzebach. Zobowiązaniem pracownika socjalnego jest wspieranie cudzoziemców w procesie ich integracji i motywowanie do poprawiania statusu życia w Polsce. Może to robić poprzez udzielanie cudzoziemcowi informacji w sprawach związanych z funkcjonowaniem polskiego

systemu, kontaktowanie się z innymi specjalistami (np. psychologiem czy doradcą zawodowym), jak również kierowanie do odpowiednich urzędów. Pracownik wielokrotnie asystuje też w wizytach w innych instytucjach, poszukuje możliwości bezpłatnych lekcji językowych, kursów i warsztatów, motywuje do poszerzania kontaktów ze środowiskiem lokalnym.

Wychodząc naprzeciw potrzeb cudzoziemców Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie prowadzi cztery mieszkania treningowe zlokalizowane na terenie m.st. Warszawy. Jest to forma pomocy, która nie tylko zapewnia bezpieczne schronienie ale i holistyczną pomoc ze strony pracownika socjalnego oraz innych specjalistów zaangażowanych w proces integracji. Poczucie bezpieczeństwa sprzyja

możliwości koncentracji na zdobyciu nowych umiejętności niezbędnych do samodzielnego funkcjonowania w nowej rzeczywistości. To czas, w którym cudzoziemcy dopełniają formalności związanych z ubieganiem się o docelowe mieszkanie, zdobywają lub podnoszą kompetencje językowe, aktualizują lub zdobywają kwalifikacje zawodowe i rozpoczynają pracę zawodową.



Centrum zapewnia wsparcie w formie usług tłumaczenia na potrzeby pracowników socjalnych, którzy wspierają cudzoziemców w procesie integracji. Umożliwiają one dogłębne rozpoznanie sytuacji życiowej, zaplanowanie

działań wspierających proces integracji oraz bieżącą współpracę. Tłumaczenia obejmowały dotychczas języki: **dari, perski, paszto, turecki, rosyjski, francuski**.

W obszarze trudności doświadczanych przez klientów od dłuższego czasu możemy mówić o stałych trendach, tj. trudnościach związanych z:



- sytuacją mieszkaniową – problem ze znalezieniem mieszkania dla cudzoziemca, niechęć wynajmujących, wysokie ceny mieszkań i niski standard lokali



- rynkiem pracy – problemy z uznawalnością kwalifikacji zawodowych, praca poniżej kwalifikacji, praca bez umowy, nieuczciwi pracodawcy



- dostępem do tanich lub bezpłatnych kursów języka polskiego



- dostępem do lekarzy specjalistów, również lekarzy psychiatrów oraz psychologów

Daje się zauważyć wzrost liczby klientów, którzy mierzą się z trudnościami natury psychologicznej, potrzebują specjalistycznego wsparcia i proces ich integracji jest dużo bardziej wymagający.



W niektórych sytuacjach współpracy problematyczna jest również kwestia intencji klientów. Niestety dostrzegalny jest trend ubiegania się o ochronę międzynarodową, a następnie o program integracji przez osoby, które nie są świadome konsekwencji tych decyzji oraz tego czym program integracji w istocie jest. Nie zawsze osoby ubiegające się o IPI w rzeczywistości są chętne do

podjęcia integracji, oczekują jedynie wsparcia finansowego. Wyzwaniem dla pracowników jest konfrontowanie oczekiwań klientów z realnymi możliwościami oraz zasadami wspierania w ramach programu. Z racji tego, że klienci pochodzą z różnych części świata pracownicy socjalni wykazują się dużą wrażliwością kulturową w pracy z nimi.

12.2. Dział ds. Organizowania Wsparcia dla Cudzoziemców

Dział ds. Organizowania Wsparcia dla Cudzoziemców (OWC) funkcjonuje od kwietnia 2023 roku w ramach MORS i stanowi istotny filar wsparcia cudzoziemców w Warszawie niezależnie od ich statusu prawnego. Pracownicy działu identyfikują potrzeby cudzoziemców, rozpoznają przyczyny ich trudnej sytuacji i oferują pomoc w rozwiązywaniu problemów. Jednym z głównych obszarów działań OWC są konsultacje. Obejmują one pomoc obcokrajowcom w zdobywaniu informacji na temat systemu pomocy, instytucji i organizacji pozarządowych działających na rzecz cudzoziemców w Warszawie. Konsultanci wspierają m.in. w umawianiu wizyt u specjalistów, wskazują placówki oświatowe lub świetlice dla dzieci w pobliżu miejsca zamieszkania rodziców czy opiekunów, asystują także przy wypełnianiu wniosków. Asystenci natomiast pracują mobilnie, wspomagają obcokrajowców w załatwianiu spraw urzędowych i towarzyszą im podczas wizyt w placówkach takich jak: ZUS, Urząd Pracy czy przychodnia lekarska. W 2023 roku pracownicy udzielali miesięcznie ponad 1000 konsultacji. Oferowane wsparcie jest wszechstronne, a podejście do każdego klienta indywidualne.

Osoby zgłaszające się po pomoc to w większości obywatele Ukrainy. Znaczącą grupę tworzą także Białorusini. Pozostali beneficjenci pochodzą z różnych regionów, takich jak: Iran, Irak, Afganistan, Pakistan, Libia, Czeczenia, Gruzja czy Rosja.

OWC odgrywa ważną rolę w organizacji wsparcia dla osób uciekających z Ukrainy. Zapewnia pomoc opiekunom tymczasowym i małoletnim, którzy przed przybyciem do Polski byli umieszczeni w pieczy zastępczej. Dodatkowo prowadzi rejestry małoletnich obywateli Ukrainy oraz opiekunów tymczasowych obejmujące całą Warszawę.

Pracownicy działu nadzorują funkcjonowanie punktów pobytowych, a psycholog oraz asystent regularnie udzielają pomocy mieszkańcom PPD. Na koniec 2023 roku WCPR mierzyło się z wieloma wyzwaniami, w tym z przeprowadzką mieszkańców z największego punktu pobytowego. Ponad 233 osoby zostały przeniesione do pozostałych PPD. Pracownicy prowadzą również ewidencję mieszkańców oraz rejestr opłat za pobyt regulowany zgodnie z przepisami specustawy²¹. Spośród 700 mieszkańców z opłat zwolnionych zostało 540 osób, z których 244 to dzieci.

²¹ Ustawa z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa

Kim są pracownicy OWC?

Konsultanci, psycholog i asystenci z pasją wykonują swoje obowiązki, oferują wsparcie moralne, informacyjne i praktyczne. Każdy

z nich podkreśla unikalne wyzwania i satysfakcję związane ze swoją pracą.

Życie człowieka jest drogą, po której kroczy, natrafiając na trudności, wyzwania, przeszkody i burze. Migranci przymusowi mogą mieć swoje własne szczególne trudności. Wiele osób zaczyna budować swoją piramidę Masłowa od nowa w wieku 30, 50, a nawet 60 lat. Szukają wsparcia moralnego, informacyjnego, społecznego. Człowiek potrzebuje człowieka

– pomocnego, doświadczonego, wyrozumiałego, żeby razem szukać rozwiązań.

Dla mnie praca na rzecz uchodźców jest darem. Może dlatego, że odczuwam wielką wdzięczność i szacunek względem osób, które kiedyś pomogły mi. Moje wszystkie najpiękniejsze wspomnienia z pracy w MORSie są związane z sytuacjami, gdy udało mi się pomóc, wesprzeć, wspólnie załatwić sprawę dla naszych beneficjentów. To dodaje skrzydeł i inspiruje. Niestety, bywają przypadki wymagające czasu i wysiłku, a na niektóre nie mamy wpływu, ale może dlatego się nazywamy MORS – bo Możemy Razem Ogarnąć Się, nawet jeśli nie wszystko się uda od razu.

— Antanina, konsultantka

Nazywam się Tamara, jestem uchodźczynią z Ukrainy polskiego pochodzenia. W związku z konfliktem wojennym w Ukrainie obecnie mieszkam z rodziną w Warszawie. Od pierwszych dni wybuchu wojny wiedziałam jak będę mogła pomagać swoim rodakom. Dzięki znajomości języków, jako wolontariuszka wspierałam rodzinę, kolegów, znajomych, ale w większości nieznanymi mi do tej pory osobom przebywających do Polski.

Dzięki zaufaniu kierownictwa, od lutego 2023 roku jestem pracowniczką Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie. Praca socjalna jest dla mnie nowym doświadczeniem i wyzwaniem. Początkowo pracowałam jako opiekunka w PPD przy ul. Wołoskiej 7A, a od kwietnia – jako konsultantka w Międzykulturowym Ośrodku Rozwoju Społecznego. Jestem szczęśliwa, że mogę być pomocna nie tylko swoim rodakom, ale również innym cudzoziemcom różnych narodowości, potrzebujących wsparcia i pomocy. Najbardziej motywujące w mojej pracy jest skuteczne rozwiązywanie spraw klientów, a szczególnie cieszę się, gdy mogę pomagać seniorom – to moja ulubiona kategoria klientów.

Dziękuję Kierownictwu oraz koleżankom za możliwość bycia częścią najlepszego zespołu!

— Tamara, konsultantka

Wierz lub nie, ale pracownik socjalny jest "uniwersalnym wojownikiem". Tak, z jednej strony muszę znać socjologię, psychologię, prawo i psychiatrię. Ale z drugiej strony jego uniwersalizm jest uwarunkowany i ma ustalone granice, które zależą od problemów życiowych. Moim głównym zadaniem jest udzielanie informacji i porad pomagających ludziom w radzeniu sobie z problemami, które spowodowały ich trudną sytuację życiową. Narzędziami pomocy są instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe, organizujące oraz bezpośrednio udzielające niezbędnej pomocy, konsultacji i wsparcia osobom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej. Dodatkowo staram się pobudzać społeczną aktywność i wzajemną pomoc w zaspokajaniu podstawowych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup społecznych i środowisk.

— Galyna, asystentka

Mam na imię Natalia. Byłam nauczycielką szkoły podstawowej, logopedą i psychologiem. Przez 16 lat pracowałam z dziećmi w Ukrainie, a dziś pracuję z dorosłymi w Warszawskim Centrum Pomocy Rodzinie i jestem szczęśliwa.

Cieszę się, że mogę pomagać ludziom, innym cudzoziemcom, którzy – tak jak ja – przyjechali z mojej rodzinnej Ukrainy do zupełnie obcego, ale gościnnego kraju. Polacy i Polki otwarci są na pomoc i mają wielkie serca.

Pracując jako asystentka mogę pomagać rodzicom w zapisywaniu dzieci do przedszkola, szkoły, na studia, do liceum, technikum, znajdować dla nich sale zabaw. Pomagać w różnego rodzaju konsultacjach, kierować na kursy języka polskiego i wskazywać miejsca, gdzie mogą otrzymać pomoc psychologiczną i prawną.

W mojej roli szczególnie doceniam oferowane przez WCPR różnorodne wyjazdy i wakacje dedykowane i dorosłym i dzieciom. Cieszę się także z zaangażowania WCPR w proces odbudowy stanu emocjonalnego i psychiki najmłodszych. To kluczowe dla ich zdrowia.. Już drugi rok z rzędu pełnię rolę opiekuna podczas wyjazdów w góry z dziećmi, co przynosi mi ogromną satysfakcję. Różne gry, wycieczki do Parku Miniatur, Kopalni Soli, Energylandii, basenów i różne wycieczki w góry, różnego rodzaju warsztaty są tak ważne dla naszych dzieci, które niestety zostały pozbawione dzieciństwa w swoich domach. A Polska, Polacy otworzyli przed nami swoje serca i dali nam nadzieję na przyszłość, a dzieciństwo naszych dzieci pomalowali na kolory tęczy.

— Natalia, asystentka

Mam na imię Karina. Zajmuję się pomocą psychologiczną dla uchodźców z Ukrainy. Niestety, bardzo duża liczba obywateli Ukrainy została zmuszona do opuszczenia swoich domów z powodu wojny. Te osoby miały wszystko, czego potrzebowały w życiu. Ale tak się złożyło, że to stracili. A będąc uchodźcą w obcym kraju ciężko jest wrócić do normalnego życia. Dla mnie praca w punkcie pobytu długoterminowego jest okazją, aby pomóc mieszkańcom tych Punktów znaleźć wewnętrzną siłę, aby poradzić sobie z trudnymi okolicznościami i stać się jeszcze silniejszym. Właśnie to pomoże uchodźcom zacząć żyć pełnią życia. Jest to bardzo ważne, bo właśnie po to człowiek się rodzi - by żyć i być szczęśliwym bez względu na okoliczności.

— Karine, psycholożka w punktach pobytu długoterminowego

Wiara jest kluczowa. Wiara w siebie i w lepsze jutro. Naszą codzienną misją jest okazywanie wyrozumiałości ludziom w trudnych momentach, otaczanie ich miłością i dzielenie się wiedzą. Satisfakcja z pozytywnie rozstrzygniętych spraw stanowi sens mojej pracy w WCPR i nadaje ona sens codzienności.

— Alesia, konsultantka

Według mnie zawód pracownika socjalnego często jest obarczony stereotypami, jednak rzadko się o tym mówi. Brakuje mu tego samego uznania co nauczycielom czy lekarzom, pomimo że pracownik socjalny łączy w sobie te dwie profesje, ucząc i ratując ludzkie życia. Oni są niczym aniołowie stróża, pojawiający się w najtrudniejszych chwilach życia. Nie zostaje się pracownikiem socjalnym przypadkiem, lecz z powołania, posiadając nie tylko umiejętności słuchania, ale także dobrą wolę i głębokie pragnienie niesienia pomocy. Zawsze podkreślam, że szczerą wdzięczność rodzin, którym udzielono wsparcia ma dla mnie większą wartość niż sama nagroda.

— Volodymyr, asystent

12.3. Współpraca MORS i UNHCR²²

UNHCR nawiązał współpracę z WCPR już na etapie planowania nowo powstałego MORS zgodnie ze swoją strategią wspierania władz centralnych i lokalnych. UNHCR wyposażył trzy sale konferencyjne w projektory i ekrany, przekazał 20 laptopów do użytku gości MORS. Ułatwił również kontakty pomiędzy Centrum a partnerskimi organizacjami pozarządowymi, na przykład organizacją European Lawyers in Lesvos (ELIL), która zapewnia porady prawne dla uchodźców. Ponadto UNHCR wsparł organizację zajęć grupowych, takich jak Polish Café, warsztaty plastyczne, orientacja kulturowa, terapia grupowa, a także sesje informacyjne z partnerami zewnętrznymi na tematy takie jak np.: przedsiębiorczość, prawo podatkowe, rozwój kariery oraz tworzenie CV.

UNHCR wspiera uchodźców i przyczynia się do opracowywania zrównoważonych rozwiązań na ich rzecz, także poprzez wzmacnianie kompetencji władz i urzędników, którzy na co dzień pracują ze społecznością uchodźców. Wspólnie z Helsińską Fundacją Praw Człowieka UNHCR zorganizował dwa warsztaty dotyczące ochrony międzynarodowej i programów integracyjnych dla pracowników socjalnych zatrudnionych w MORS i innych instytucji realizujących te programy na terenie województwa mazowieckiego.



²² Źródło: UNHCR

13 PODZIĘKOWANIA

Drodzy Czytelnicy,

podziękujemy Wam za doświadczenia Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie, które po wybuchu wojny w Ukrainie rozszerzyło swoje działania i wciąż rozwija ofertę dla cudzoziemców, by pomóc tysiącom osób zmuszonych do opuszczenia swojej ojczyzny.

Od samego początku wspierało nas tysiące wolontariuszy i ludzi dobrej woli. Pomoc międzynarodowych i polskich organizacji była dla nas nieoceniona. Mamy nadzieję, że treść tej publikacji przyczyni się do wymiany dobrych praktyk, a także budowania bardziej otwartej społeczności.

Dziękujemy za każde wsparcie, które pomaga nam codziennie działać na rzecz osób najbardziej potrzebujących.

*Dyrekcja i pracownicy
Warszawskiego Centrum Pomocy Rodzinie*