



DOM ZACZYNA SIĘ OD BEZPIECZEŃSTWA

Dobre praktyki prowadzenia miejsc schronienia
i pracy z osobami z doświadczeniem uchyłstwa



Fundacja Kuchnia Konfliktu powstała w 2016 roku z potrzeby spotkania przy wspólnym stole. Przez wiele lat prowadziła bistro – przestrzeń dialogu współtworzoną przez osoby z doświadczeniem uchodźstwa.

Dziś Fundacja wspiera osoby z doświadczeniem migracji w odnajdywaniu się w nowej rzeczywistości – mierzeniu się z codziennymi wyzwaniami i odzyskiwaniu poczucia sprawczości. Towarzyszy w procesie usamodzielniania się: od poszukiwania pracy i mieszkania, po dostęp do opieki zdrowotnej i budowanie własnej drogi.

Równolegle rozwija działania rzecznicze i edukacyjne, dzieląc się doświadczeniem i tworząc przestrzeń do współpracy między osobami i organizacjami działającymi w obszarze wsparcia.

W ostatnich latach Fundacja rozwinęła także programy odpowiadające na najbardziej pilne potrzeby – m.in. RefugeeFund, który wspiera oddolne inicjatywy osób migranckich, oraz Dom Interwencyjny, który daje coś więcej niż schronienie: realne wsparcie w budowaniu samodzielności i dalszych kroków.

Zdjęcie na okładce: Agata Kubis

Projekt finansowany przez Fundację ORLEN i Fundację PKO Banku Polskiego, za pośrednictwem POP Fund, zarządzanego przez Fundację PCPM



Mieszkanie. Dom. Społeczność.

Narzędziownik Kuchni Konfliktu

Spis treści:

1. Wstęp	5
2. Miejsca tymczasowego zakwaterowania: Dom Interwencyjny	6
3. Praca z ludźmi w kryzysie: społeczność	9
4. Praca z ludźmi w kryzysie: casework	11
5. Dobrostan zespołu w warunkach kryzysu	12
6. Podsumowanie	14



Fot. Adam Durjasz

1. Wstęp

Doświadczenie uchodźstwa zaczyna się od utraty domu. Bez bezpiecznego miejsca do życia trudno budować poczucie stabilności, korzystać z innych form wsparcia czy planować przyszłość. Z naszych obserwacji płynie jasny wniosek: nie ma realnej odpowiedzi na kryzys społeczny bez zmierzenia się z kryzysem mieszkaniowym.

Widzimy, że zapewnienie tymczasowego schronienia jest dopiero początkiem drogi ku stabilności. Odbudowa poczucia bezpieczeństwa i sprawczości wymaga złożonych działań – od wsparcia psychospołecznego i administracyjnego, przez pomoc w odnalezieniu się na rynku pracy i rynku mieszkaniowym, po budowanie relacji i społeczności, które dają długofalowe oparcie.

Wierzimy, że jedną z najważniejszych dobrych praktyk jest upowszechnianie wiedzy – tak, aby to, czego uczymy się w pracy, mogło służyć także innym. Celem powstania tej publikacji jest podzielenie się naszym doświadczeniem związanym z prowadzeniem miejsc tymczasowego zakwaterowania, tworzeniem społeczności, pracą caseworkerską oraz dbaniem o dobrostan zespołu działającego w warunkach kryzysu.

Zależy nam, by wiedza o pracy z osobami z doświadczeniem uchodźstwa była przystępna, użyteczna i możliwa do zastosowania w różnych kontekstach. Chodzi o to, byśmy wszystkie i wszyscy potrafili lepiej reagować na kryzysy i skuteczniej wspierać osoby, które ich doświadczają.



Fot. Adam Durjasz

2. Miejsca tymczasowego zakwaterowania: Dom Interwencyjny

„Pobył w mieszkaniu Kuchni Konfliktu dał mi oddech. Czas na zebranie sił i znalezienie pracy. Przyjaciół. W Polsce jestem sam. Ten dom działa tak, że spotykasz się przy stole i gadasz: po angielsku, turecku. Zawsze znajdzie się język, w którym damy radę się zrozumieć. To dobre miejsce, dzięki niemu udało mi się oderwać od ziemi, wiesz, tak jak samolot.”

— fragment wywiadu z mieszkańcem Domu Interwencyjnego.

Od 2022 roku rozwijamy w Warszawie różne formy wsparcia mieszkaniowego – od zakwaterowania krótkoterminowego po średnioterminowe – wychodząc z założenia, że skuteczne wsparcie integracyjne jest bardzo utrudnione, jeśli osoby nie mają stabilnej sytuacji mieszkaniowej. W polskim kontekście prawnym jest to szczególnie trudne dla osób z doświadczeniem uchodźstwa. Nie istnieje systemowa ścieżka, która pozwalałaby na bezpieczne i stopniowe usamodzielnianie się osób z ochroną międzynarodową. Dom Interwencyjny stanowi odpowiedź na systemową lukę w procesie usamodzielniania się osób z doświadczeniem uchodźstwa, zwłaszcza po opuszczeniu ośrodków

detencyjnych, kiedy kończy się wsparcie instytucjonalne, a samodzielne życie nie jest jeszcze realnie dostępne. Dom działa jak fundament, na którym można odbudowywać dobrostan psychiczny i społeczny oraz poczucie sprawczości.

Nasze doświadczenia wskazują, że najważniejszymi aspektami prowadzenia miejsc tymczasowego zakwaterowania w sytuacji kryzysu są:

- **Jasne zasady**

Na początku współpracy jasno komunikujemy zasady, których przestrzegania oczekujemy oraz konsekwencje ich nieprzestrzegania. Regulamin dostępny jest w kilku wersjach językowych – zależy nam na tym by był zrozumiały oraz na świadomej zgodzie na jego przestrzeganie.

- **Dbanie o wspólną przestrzeń**

To mieszkańcy są odpowiedzialni za utrzymanie porządku w Domu. Dotyczy to zarówno części wspólnych, jak i prywatnych pokoi. Przejęcie odpowiedzialności za przestrzeń ma na celu budowanie poczucia wspólnoty, wspieranie procesu usamodzielniania oraz wzmacnianie poczucia sprawczości po długotrwałych pobytach w ośrodkach dla cudzoziemców.

- **Dbanie o relacje sąsiedzkie i społeczność lokalną**

Zespół Fundacji dba o podtrzymywanie kontaktu z najbliższymi sąsiadami, jednak codzienne sprawy – takie jak pożyczenie kosiarki – pozostawiamy mieszkańcom.

- **Bezpieczeństwo**

W Domu obowiązują polityki i protokoły bezpieczeństwa, które dotyczą zarówno mieszkańców, jak i zespołu Fundacji. W widocznych miejscach rozmieszczone są infografiki zawierające kontakty alarmowe oraz wskazówki postępowania w sytuacjach awaryjnych. Mieszkańcy nie mogą przyjmować w Domu gości, obowiązuje również całkowity zakaz spożywania alkoholu i substancji psychoaktywnych.

- **Komfort i prywatność**

Zespół ma na uwadze potrzebę prywatności oraz autonomię mieszkańców. Szanuje przestrzenie osobiste oraz nie interweniuje bez wyraźnej potrzeby.

- **Obecność w lokalnej przestrzeni medialnej**

Istotna jest dla nas obecność w mediach społecznościowych i lokalnej przestrzeni medialnej: wierzymy, że w ten sposób tworzymy bezpieczniejszy grunt dla przyszłości osób, z którymi pracujemy.



Fot. Agata Kubis

3. Praca z ludźmi w kryzysie: społeczność

„Mówię chłopakom: jesteście mi jak bracia. Ci, których kocham, są tysiące kilometrów ode mnie, ale tutaj mam was. Nawet kiedy się stąd wyprowadzimy, nadal będziemy rodziną.”

– fragment wywiadu z Ashirafem, byłym mieszkańcem Domu Interwencyjnego, OKO.press, 28 kwietnia 2024 r.

Pierwszy krok to zapewnienie stabilnych warunków pobytu. Kolejnym jest budowanie społeczności, która pozwala wyjść osobie z trybu przetrwania. Jest to zbieżne z ustaleniami współczesnej psychologii: często tym, co pozostawia najgłębsze rany, nie jest samo zdarzenie, ale osamotnienie w tym, co przeżywamy.

W Kuchni Konfliktu dbamy o to, aby nasi mieszkańcy nie pozostawali sami. Szczególną rolę odgrywa koordynator społeczności, który – jako osoba z doświadczeniem uchodźstwa – często pełni funkcję pośrednika między zespołem a osobami, z którymi pracujemy.

Poniżej prezentujemy pięć dobrych praktyk, które stosujemy w codziennym kontakcie w naszej społeczności.

- **Najpierw ludzie**

Podejście skupione na osobach (people-centered approach) zakłada, że w centrum naszych działań powinni znajdować się ludzie wraz z ich indywidualnymi potrzebami i biografiami, a nie system. W praktyce oznacza to, że nie tworzymy domu za ludzi, ale razem z nimi – dając przestrzeń do współdecydowania o części zasad, codzienności i wspólnego życia w tym miejscu.

- **Bezwarunkowy szacunek**

Warunkiem uczestnictwa w życiu społeczności jest wzajemny szacunek. W obliczu różnorodności naszej społeczności jest to zasada fundamentalna i nienegocjowalna.

- **Partycypacja**

Pracujemy zgodnie z zasadą „nic o nas bez nas” – mieszkańcy, w ramach regularnych spotkań społeczności, współdecydują zarówno o zasadach panujących w Domu, jak i o sposobach spędzania czasu wolnego. Dostępne są różne sposoby przekazywania informacji zwrotnej, które umożliwiają stałą i bezpieczną komunikację z zespołem.

- **Integracja**

Zadaniem koordynatora społeczności jest współorganizowanie wydarzeń integracyjnych i edukacyjnych – zarówno poprzez podążanie za ich inicjatywami, jak i proponowanie nowych, dostosowanych form spędzania czasu wolnego oraz uczestnictwa w życiu społeczności lokalnej.

- **Utrzymywanie kontaktu**

Bardzo istotnym elementem naszej pracy jest budowanie sieci wsparcia, w szczególności pomiędzy byłymi i obecnymi mieszkańcami naszego Domu. Służy temu między innymi grupa „Shelter Fellows” na komunikatorze WhatsApp, od której nazwę wzięła nasza sieć, skupiająca obecnie ponad 100 osób. Jej członkowie informują się o wydarzeniach, wspierają się w codziennych wyzwaniach oraz – co równie ważne – po prostu pozostają ze sobą w kontakcie.



4. Praca z ludźmi w kryzysie: casework

„Kiedy mam jakieś pytanie, pytam, pytam i pytam – i zawsze dostaję odpowiedź”

– fragment wywiadu z Majeedem, byłym mieszkańcem Domu Interwencyjnego.

Nie da się przecenić znaczenia społeczności w procesie odbudowy życia w nowym miejscu. Jednak zdajemy sobie sprawę, że jest to proces wymagający również ukierunkowanego wsparcia. W Kuchni Konfliktu za ten obszar odpowiada casework.

Casework to profesjonalizowana forma wsparcia, w ramach której wspólnie z osobą dążymy do poprawy jej sytuacji życiowej. Obejmuje ono m.in. wsparcie psychologiczne, administracyjno-prawne, pomoc w wejściu na rynek pracy oraz wspólne planowanie dalszych kroków.

Poniżej przedstawiamy zestaw dobrych praktyk związanych z caseworkiem:

- **Dwustronność relacji**

Casework jest pracą relacyjną, a więc jej skuteczność w dużej mierze zależy od jakości tych relacji. Priorytetowo traktujemy zrozumienie indywidualnej sytuacji każdej osoby oraz kontekstu, w którym funkcjonuje. Ważna jest transparentność z naszej strony – jasno określamy, w czym możemy pomóc, a co pozostaje poza naszymi możliwościami.

- **Profesjonalizm**

Wyznaczamy klarowne ramy współpracy i możliwego wsparcia, które formalizujemy w krótkim porozumieniu caseworkerskim, wiążącym obie strony. Nasze działania opieramy na regularnych spotkaniach na żywo oraz stałym, ale ograniczonymi godzinami pracy, kontakcie zdalnym, prowadzonym wyłącznie przez telefony służbowe.

- **Informowanie, wyjaśnianie, urealnianie**

Wzajemne zrozumienie w pracy caseworkerskiej jest kluczowe – nie tylko na poziomie językowym, ale też wzajemnego rozumienia kontekstów indywidualnych i społecznych. Wychodzimy z założenia, że pomoc nie wyklucza komunikowania rzeczy powodujących dyskomfort. Jako zespół działający w lokalnym kontekście traktujemy jako swój obowiązek realne nakreślenie dostępnych możliwości oraz współtworzenie planu działania, który ma szansę na realizację.

- **Priorytetyzacja działań**

Casework to również rodzaj treningu umiejętności życiowych. Pracujemy z poszanowaniem podmiotowości osób, ale z uważnością na to, że nowa rzeczywistość może być przytłaczająca. Pomagamy działać skutecznie – tak, aby osoby mogły odzyskiwać poczucie sprawczości.

- **Wydobywanie potencjału, umiejętności, zasobów**

Poczucie sprawczości można odbudować jedynie poprzez autonomię i branie odpowiedzialności – nie robimy nic za osoby, z którymi pracujemy. Staramy się wspierać je w przekonaniu, że są w stanie sprostać codziennym wyzwaniom.

5. Dobrostan zespołu w warunkach kryzysu

„Jesteś wspaniałą osobą i dziękuję Tobie oraz całemu zespołowi za świetną pracę. Byliście przy mnie, kiedy byłem w kryzysie bezdomności. Dziękuję wam wszystkim.”

– wiadomość zwrotna od byłego mieszkańca Domu Interwencyjnego.

Praca z osobami w kryzysie wymaga nie tylko stabilnych struktur wsparcia dla beneficjentów, ale również troski o dobrostan zespołu, który tę pracę wykonuje. Choć w pracy pomocowej, jest więcej śmiechu, niż mogłoby się wydawać, to stale obecne jest też ryzyko wypalenia zawodowego. Wynika ono zarówno z ciągłej styczności z trudną sytuacją osób, z którymi pracujemy, jak i ze zmian legislacyjnych czy niepewności finansowania. Tego rodzaju długotrwały stres często wykracza poza granice dnia pracy.

W naszym biurze wisi grafika z napisem: „Empatia bez granic prowadzi do wypalenia.” To ważna, choć nie jedyna, dobrostanowa praktyka naszej organizacji:

- **Struktura**

Bezpieczeństwo zespołu budujemy dzięki przejrzystej strukturze pracy – podobnie jak w przypadku osób, z którymi pracujemy. Dążymy do sytuacji, w której znamy swoje zakresy obowiązków, ścieżki kontaktu oraz dostępne możliwości działania w obliczu różnych sytuacji kryzysowych.

- **Dużo rozmawiania**

Regularne spotkania interwizyjne to klucz do dobrej współpracy. Nasz zespół jest mały i chociaż komunikujemy się na bieżąco, dbamy także

o to, aby najważniejszym obszarom naszej działalności poświęcać regularne spotkania. W ich trakcie rozmawiamy o postępiach, trudnościach i obciążeniach, wymieniamy się doświadczeniami i czerpiemy z zasobów grupy na zasadzie koleżeńskiej.

- **Superwizje**

Interwizje to nie wszystko – w pracy bezpośredniej niezbędna jest możliwość zwrócenia się do osoby, która nie jest na co dzień zanurzona w naszym kontekście. Superwizje z doświadczonym psychoterapeutą pozwalają się zdystansować i odetchnąć, dlatego każdy i każda z nas ma do nich dostęp.

- **Bycie razem**

Poczucie wspólnoty w zespole można budować poprzez integracyjne wyjścia. Nasz zespół spotyka się na kręgle, pikniki, robienie ceramiki i malowanie. Podczas takich spotkań obowiązuje jedna zasada: nie rozmawiamy o pracy.

- **Zaufanie**

Nasza praca opiera się na zaufaniu – bez niego bardzo trudno o konieczną współpracę w warunkach kryzysowych. Zaufanie nie powstaje według jednego schematu, ale wierzymy, że warto budować je cierpliwie i konsekwentnie.



6. Podsumowanie

W tej publikacji przedstawiliśmy po pięć dobrych praktyk w wybranych obszarach dotyczących pracy w warunkach kryzysu. Nie jest to pełna i wyczerpująca lista, lecz wybór wniosków opartych na naszym – Kuchni Konfliktu – doświadczeniu. Obejmują one: prowadzenie miejsca tymczasowego zakwaterowania, tworzenie społeczności, pracę caseworkerską oraz dobrostan zespołu.

Warunkiem budowania każdego z tych obszarów jest jasne rozpoznanie i sformalizowanie odpowiedzi na pytania: co robimy, dla kogo to robimy, po co i w jakich ramach. Ramy te nie są oczywiście wyryte w kamieniu, a podlegają stałym negocjacjom wraz z rozwojem naszych działań, pomysłów oraz zmieniających się potrzeb naszych i osób, z którymi pracujemy.

To, co chcemy szczególnie podkreślić, to nieustający proces uczenia się. Działanie w kryzysie to sztuka ciągłego dostosowywania się. Najlepiej jednak improwizuje się w oparciu o sprawdzone metody – dlatego dzielimy się tym, co działa w naszej praktyce.



Fot. Agata Kubis

**KUCHNIA
KONFLIKTU**