



**Mieszkanie.
Dom.
Społeczność.**

**Narzędziownik
Kuchni Konfliktu**



Mieszkanie. Dom. Społeczność.

Narzędziownik Kuchni Konfliktu

Spis treści:

1. Streszczenie i kluczowe rekomendacje	7
• Kluczowe rekomendacje	9
2. Słowniczek stosowanych pojęć	10
3. Metodologia badawcza	12
4. Mieszkanie Interwencyjne. Dom. Społeczność	13
• Idea projektu	13
• Profil osób w Mieszkaniu Interwencyjnym	14
• Kluczowe założenia funkcjonowania Mieszkania Interwencyjnego	17
• Bezpieczeństwo, komfort i prywatność	19
• Wstępny etap: ścieżka przyjęcia do Mieszkania Interwencyjnego	24
• Udział w programie	27
• Zasady, które stanowią fundament funkcjonowania Mieszkania Interwencyjnego	31
• Sytuacje interwencyjne w Mieszkaniu	32
• Pobyt w Mieszkaniu Interwencyjnym: Ewaluacja	33
5. Caseworking	40
• Superwizja i wymiana informacji	45
• Shelter Fellows i narzędzia budowania społeczności	46
• Casework i Shelter Follows: Ewaluacja	53
6. Wyzwania i luki systemowe	59
7. Podsumowanie i rekomendacje	64
• Rekomendacje systemowe	64
• Rekomendacje dla organizacji społecznych i grup nieformalnych	65
8. Informacje o Fundacji i zespole	66

Autorki_rzy: Sarian Jarosz, Paulina Piórkowska
Współautorki_rzy: Adam Durjasz, Natalia Kur, Jarmila Rybicka
Korekta: Marta Sokołowska
Skład publikacji: Iza Antoniuk, Kaja Kochnowicz
Fotografia na okładce: Adam Durjasz

Podziękowania dla Agaty Kubis, Julii Zabojszcz
i Joanny Łowickiej

Projekt został sfinansowany przez Action Aid.

act:onaid



W Kuchni Konfliktu wierzymy, że każda osoba z doświadczeniem migracji zasługuje na miejsce, które może nazwać domem i które zapewni jej wspierającą społeczność. Towarzyszyło nam przekonanie, że stworzenie takiego sprzyjającego środowiska i kompleksowego wsparcia, pozwoli jego beneficjentom nie tylko znaleźć pracę i samodzielne zakwaterowanie, ale też przywróci podmiotowość, sprawczość i poczucie bezpieczeństwa. Wartości, które mogą nieść ze sobą trwałą zmianę.

Nie byłoby Mieszkania Interwencyjnego bez całego Zespołu Kuchni Konfliktu. Jestem pewna, że zarówno powodzenie programu, jak i codzienne drobne postępy, są wynikiem ich niezwykłego zaangażowania. A ich uważność i determinacja, często w trudnych okolicznościach, budzą mój podziw i stanowią dla mnie ogromne źródło inspiracji.

Dziś, po ponad roku funkcjonowania Mieszkania Interwencyjnego, dzielimy się naszym doświadczeniem, wierząc, że otwartość na wymianę praktyk, pozwoli nam wszystkim dopracowywać narzędzia i budować włączające społeczności.

Jarmila Rybicka
założycielka i prezeska Fundacji Kuchnia Konfliktu



Suarez, kapitan fundacyjnej drużyny, która startowała w rozgrywkach Etnoligi 2023-2024. Fot. Adam Durjasz

1. Streszczenie i kluczowe rekomendacje

Narzędziownik dokumentuje dobre praktyki oraz wyzwania związane z codzienną pracą z osobami uchodźczymi w Polsce, w tym osobami z grup szczególnie wrażliwych. Przedstawiamy w nim nasze doświadczenia w tworzeniu programu Mieszkania Interwencyjnego, kierującego wsparcie głównie do młodych, niebiałych mężczyzn, którzy przekroczyli granicę polsko-białoruską, zwykle doświadczając przemocy ze strony służb oraz wielomiesięcznej detencji w ośrodkach strzeżonych. Opracowanie przedstawia dobre praktyki naszej organizacji w zakresie usamodzielniania tych osób przez zapewnienie bezpiecznego zakwaterowania, wsparcia psychospołecznego oraz pomocy w poszukiwaniu zatrudnienia.

Kompleksowe wsparcie, które zapewnia program Mieszkania Interwencyjnego, pozwoliło osiągnąć skuteczność usamodzielniania naszych beneficjentów na poziomie ponad 80%. Oznacza to, że w okresie dwóch miesięcy, podjęli oni pracę oraz samodzielnie wynajęli zakwaterowanie.

Grupa docelowa działań Fundacji zmagą się z wieloma trudnościami w dostępie do rynku pracy i bezpiecznego zakwaterowania. Od 2021 roku obserwujemy wzrost wyzysku pracowniczego, wykluczenie mieszkaniowe oraz podwójne standardy względem uchodźców z Ukrainy i tych, którzy przekraczają granicę polsko-białoruską. Wycofywanie się organizacji międzynarodowych z Polski oraz brak innych systemowych i długofalowych programów wsparcia stanowią poważne zagrożenie dla funkcjonowania takich programów.

Raport wyraźnie wskazuje, że bezpieczne zakwaterowanie jest fundamentem pracy caseworkerskiej z beneficjentami w celu ich usamodzielniania. Z kolei zapewnienie mieszkania bez przemyślanego planu

i oferty wsparcia może prowadzić do niepotrzebnej utraty potencjału. Osoby otrzymujące pomoc mogą stracić motywację do usamodzielnienia się lub ich stan psychoemocjonalny może się pogorszyć. Skuteczne wsparcie wymaga jasnego, dobrze zakomunikowanego planu.

Narzędziownik obejmuje wszystkie etapy wsparcia oferowanego przez Fundację. Od momentu zgłoszenia i rekrutacji do mieszkania po zakończenie indywidualnego wsparcia po okresie dwóch miesięcy i wyprowadzkę z Mieszkania Interwencyjnego. Kluczowa jest koordynacja działań między zespołem caseworkerów a zespołem odpowiedzialnym za Mieszkanie Interwencyjne. Narzędziownik opisuje zasady, procedury i umowy dotyczące caseworku i mieszkania między zespołem a mieszkańcami, a także dobre praktyki w zakresie ciągłego zbierania feedbacku i budowania społeczności w trakcie oraz po zakończeniu programu (Shelter Fellows). Opracowanie zawiera też ewaluację poszczególnych obszarów działania Fundacji z perspektywy beneficjentów i zespołu.

Warte podkreślenia jest to, że zarówno metodologia ewaluacji, przeprowadzenie wywiadów i analiza zebranego materiału badawczego zostały opracowane przez niezależnego i doświadczonego badacza migracji. Idea poddania się zewnętrznej ewaluacji została wdrożona równolegle z początkiem funkcjonowania Shelteru, a jej celem była chęć pozyskania wiedzy, która pozwoli nam dopracowywać wdrażane działania i rozwiązania, zarówno na rzecz naszych beneficjentów, jak i wewnątrz zespołu.

Rekomendacje i dobre praktyki, którymi chcemy się podzielić, kierowane są do organizacji społecznych, międzynarodowych oraz instytucji państwowych i administracji publicznej, które współpracują lub planują współpracę z sektorem społecznym.

Kluczowe rekomendacje

1. Dla organizacji lokalnych: Wypracowanie i przestrzeganie przejrzystych oraz uregulowanych zasad pracy z beneficjent(k)ami, czytelnego podziału zadań w zespole i jasnych mechanizmów feedbacku, przebiegu współpracy między beneficjentami a zespołem oraz systemu rekrutacji – zarówno pracowników, jak i beneficjentów.

2. Dla przedstawicieli władz i administracji publicznej: Przygotowanie instytucji pod względem kadrowym, językowym i administracyjnym w celu dbania o jakościową współpracę oraz wdrażanie dobrych praktyk organizacji lokalnych. Regularne szkolenie administracji publicznej w zakresie wsparcia osób uchodźczych, w tym osób niebiałych oraz z innych grup szczególnie wrażliwych.

3. Dla organizacji międzynarodowych i partnerów: Zapewnienie ścieżek finansowania oraz oferty długoterminowego wsparcia dla grup szczególnie narażonych na bezdomność, dyskryminację i wyzysk pracowniczy, opartego na lokalnej analizie potrzeb. Unikanie podwójnych standardów i zachowanie zasady bezstronności w odpowiedzi humanitarnej na potrzeby osób uchodźczych.

2. Słowniczek stosowanych pojęć

- **beneficjent** – osoba korzystająca ze wsparcia Fundacji; nie jest to idealne określenie, ale staje w kontrze do „podopiecznego”, w którego wpisany jest brak podmiotowości i sprawczości.
- **budowanie społeczności** – praktyki mające na celu tworzenie i wzmacnianie społeczności, w tym przypadku wśród osób z doświadczeniem uchodźstwa, np. poprzez animację czasu wolnego.
- **casework** – praca indywidualna z beneficjentem; może mieć charakter wsparcia zawodowego, administracyjnego lub mentorskiego.
- **feedback** – informacja zwrotna dawana najczęściej anonimowo; może być pozytywna i negatywna, może także przyjąć formę propozycji zmiany.
- **LGBTQIA+** – termin parasolowy na osoby nieheteronormatywne, w tym osoby homo-, bi- lub aseksualne, transpłciowe i niebinarne.
- **osoba z doświadczeniem drogi** – inaczej osoba z doświadczeniem migracji, w tym przymusowej; kategoria obejmuje pełne spektrum migracji i legalizacji pobytu (uchodźstwo, pobyt tolerowany, migracja ekonomiczna itd.).
- **ośrodek otwarty/ośrodek zamknięty/detencja** – w Polsce istnieją dwa typy ośrodków głównie dla osób w procedurze uchodźczej – otwarte i zamknięte – które różnią się m.in. swobodą przemieszczania się po i poza ośrodkiem; organizacje praw człowieka określają pobyt w ośrodku zamkniętym (SOC) mianem detencji.
- **podwójne standardy** – różnica w odpowiedzi humanitarnej lub ofercie integracyjnej, która stoi w sprzeczności z podstawowymi

standardami humanitarnymi i ma źródło np. w rasizmie systemowym; może oznaczać różny dostęp lub jego brak, np. do zakwaterowania lub pomocy humanitarnej, co można zaobserwować np. w porównaniu między granicą białoruską a ukraińską po 2022 roku.

- **pozwolenie na pracę** – warunek konieczny do podjęcia pracy dla większości cudzoziemców w Polsce (nie dotyczy osób z Ukrainy z ochroną tymczasową UKR PESEL); na takie pozwolenie cudzoziemcy w procedurze uchodźczej czekają 6 miesięcy.
- **shelter** – inaczej: Mieszkanie Interwencyjne (nazwa w obiegu mieszkańców i zespołu)
- **shelter community** – grupa osób, która przebywa w Shelterze; także nazwa konwersacji grupowej osób przebywających w Mieszkanii Interwencyjnym
- **wykluczenie mieszkaniowe** – utrudniony systemowo dostęp do bezpiecznego i jakościowego zakwaterowania, często w związku z tożsamością lub statusem migracji danej osoby (np. osoby ze społeczności romskiej, niebiałe itp.)

3. Metodologia badawcza

Narzędziownik powstał w oparciu o analizę dziesięciu pogłębionych wywiadów z beneficjentami i zespołem Fundacji oraz ewaluację materiałów źródłowych, wymiany korespondencji i anonimowych informacji zwrotnych od beneficjentów. Wywiady prowadzone były na żywo w sierpniu i wrześniu 2024 roku, w oparciu o ujednolicony kwestionariusz, a następnie autoryzowane. Na potrzeby tego badania powstały dwa osobne kwestionariusze: dla zespołu i dla beneficjentów. Część ewaluacyjna raportu objęła 56 ewaluacji oraz 276 feedbacków (okres od stycznia do września 2024 roku). Feedback online zbierany był indywidualnie co miesiąc od każdego mieszkańca w formie odpowiedzi na siedem głównych pytań oraz oceny zadowolenia w skali od 1 do 5. Zespół badawczy w bezpieczny, anonimowy sposób zbierał i analizował wyniki ankiety, feedback oraz historie sukcesu (follow-up beneficjentów po opuszczeniu programu). Ewaluacja objęła dwa kluczowe obszary projektu: Mieszkanie Interwencyjne oraz caseworking.

Autorem badania jest Sarian Jarosz, koordynator badań w Konsorcjum Migracyjnym oraz Paulina Piórkowska, koordynatorka Mieszkania Interwencyjnego.

4. Mieszkanie Interwencyjne. Dom. Społeczność

Mieszkanie jest naszą odpowiedzią na poczucie bezradności i beznadziei, które czułyśmy. Zanim stworzyłyśmy Shelter, miałyśmy tylko caseworking, w którym robiłyśmy, co się dało, żeby kolejnym osobom, na cito, znaleźć jakiegokolwiek mieszkanie lub pokój. Brakowało rozwiązania długofalowego.

(caseworkerka)

Idea projektu

Kierunki działań i motywacja zespołu Fundacji

W przekazach medialnych najczęściej spotykamy się z określeniem „ludzie, którzy musieli opuścić swoje domy i rodziny”. To nie przypadek, że wskazanie pada właśnie na dom i społeczność. Człowiek pozbawiony tych zasobów często traci poczucie własnej wartości, przebywa w wyniszczającym stanie zagrożenia i niepewności jutra. Jego celem jest przetrwać.

Zbieżne z tą obserwacją, były nasze doświadczenia, które jako Fundacja, zgromadziliśmy przez lata pracy z osobami z doświadczeniem drogi. Wynikało z nich, że dla osób przebywających w takiej kondycji psychofizycznej, znalezienie pracy, czy zakwaterowania choćby na chwilę, to pomoc na wagę złota, ale może nie przynieść długofalowych rezultatów. Tymczasem, żeby uprawdopodobnić ich zaistnienie, powinniśmy wykonać jeden krok dalej. Zapewnić naszym beneficjentom

fundament: dom. Tę jedną, kluczową pewność, na bazie której odzyskają poczucie bezpieczeństwa, będą mieć szansę odbudować swoją kondycję psychospołeczną, poczucie sprawczości i z pomocą case-workingu, wdrożą się w realia, które ich otaczają.

W 2022 roku, jako Fundacja, zaczęliśmy realizować projekt, w ramach którego powstało Mieszkanie Interwencyjne w Warszawie, skierowane do mężczyzn z doświadczeniem drogi, połączone z kompleksowym wsparciem asystentury społecznej. Do tej pory z programu skorzystały 62 osoby. W swoich działaniach skupiamy się także na budowaniu społeczności, zarówno wśród mieszkańców Shelteru, jak i z społeczeństwem przyjmującym, w tym ze społecznościami lokalnymi.

Profil osób w Mieszkaniu Interwencyjnym

Odbiorcami projektu są mężczyźni opuszczający otwarte i zamknięte ośrodki dla cudzoziemców, osoby z grup szczególnie wrażliwych, w tym osoby LGBTQIA+, najczęściej w wieku 18-40 lat. Dotychczasowi mieszkańcy pochodzą z Afganistanu, Algierii, Burundi, Demokratycznej Republiki Konga, Egiptu, Etiopii, Erytrei, Iraku, Iranu, Jemuenu, Kamerunu, Ugandy, Ukrainy, Sudanu Północnego i Południowego, Somalii, Syrii, Wybrzeża Kości Słoniowej, Turcji oraz Turkmenistanu. Beneficjenci projektu posługują się m.in. językiem amharskim, angielskim, arabskim, edo, francuskim, kurdyjskim, polskim, rosyjskim, somalijskim, suahili, tureckim i tigrinay.

Większość beneficjentów ma za sobą doświadczenie nieregularnego przejścia przez granicę polsko-białoruską, zwykle wielokrotnych pushbacków i przemocy ze strony służb na różnych etapach drogi. Na polskiej granicy z Białorusią od 2021 roku trwa kryzys praw człowieka, wnioski o ochronę uchodźców nie są przyjmowane, a osoby narażone są na samowolę polskich i białoruskich służb granicznych.

13 lat temu trafiłem do Polski. Chciałbym mieć wtedy ten rodzaj pomocy, który oferuje Fundacja. Dlaczego? Bo z mojej perspektywy tu jest wszystko, co jest potrzebne. Gdy ja byłem na ich miejscu nikt nie mógł mi pomóc. Sam stanąłem na nogi, ale było to bardzo trudne. A tutaj pomagamy chłopakom z pracą, z mieszkaniem, z ogarnięciem sobie życia. A przede wszystkim – pomagamy im poczuć się lepiej.

(asystent społeczności)

nych bez dostępu do pomocy medycznej, prawnej i humanitarnej. Osoby objęte działaniem programu Mieszkania Interwencyjnego, w większości, doświadczyły długotrwałej detencji w przepełnionym, strzeżonym ośrodku, niezależnie od potrzeb medycznych czy przynależności do grupy szczególnie wrażliwej. Jak wskazuje **raport PFM z 2024 roku**, osoby osadzone w detencji są pozbawione wsparcia psychologicznego i psychiatrycznego, co często prowadzi do poważnego pogorszenia się ich stanu psychicznego, a nierzadko skutkuje PTSD oraz próbami samobójczymi.

Sporo osób przechodzących przez pogranicze to są młode chłopaki. Są po prostu najsilniejszą osobą w domu, która może sobie poradzić w takiej wyczerpującej, trudnej, niebezpiecznej podróży.

(caseworker)



Świętowanie urodzin koordynatorki mieszkania Pauliny. Fot. Adam Durjusz

Program jest skierowany dla mężczyzn, ponieważ są oni wykluczeni z większości programów pomocowych oferowanych przez organizacje społeczne, które zazwyczaj są przeznaczone dla rodzin lub kobiet i dzieci z Ukrainy. Wizerunek młodego niebiałego mężczyzny jest wykorzystywany przez określone środowiska społeczno-polityczne do budowania w Polsce anty-uchodźczych nastrojów. Narracja ta utrzymuje się co najmniej od 2016 roku i stanowi dominujące tło budowania polskiej polityki migracyjnej. Działania Fundacji mają na celu wspieranie mężczyzn uchodźczych w wychodzeniu z kryzysu bezdomności oraz prewencję w tym obszarze poprzez kompleksowe wsparcie w postaci zapewnienia tymczasowego zakwaterowania, aktywizacji zawodowej i społecznej, profesjonalnej pomocy psychologicznej oraz współpracy z caseworkerami.

Kluczowe założenia funkcjonowania Mieszkania Interwencyjnego

W jednym czasie, w Mieszkaniu, udział w programie bierze maksymalnie dziesięć osób

Mieszkanie Interwencyjne znajduje się w Warszawie, w domu z ogrodem. Mieszkanie posiada pięć pokoi, trzy łazienki, kuchnię i salon. W każdym pokoju, w którym mieszkają dwie osoby, znajdują się dwa łóżka. Z uwagi na bezpieczeństwo mieszkańców dokładny adres nie jest podany do publicznej wiadomości.

Dbłość o wspólną przestrzeń

Mieszkańcy są odpowiedzialni za zachowanie czystości w Mieszkaniu, co jest jasno komunikowane na samym początku współpracy. Dbłość o porządek ma na celu budowanie poczucia wspólnoty oraz usamodzielnianie osób i wzmacniania ich poczucia sprawczości po długotrwałym pobycie w strzeżonym ośrodku. Mieszkańcy sami utrzymują



Wycieczka po Warszawie zorganizowana przez Fundację. Fot. Adam Durjasz

porządek w swoich pokojach, natomiast w częściach wspólnych porządek utrzymywany jest wspólnie w ramach regularnie wyznaczonych dyżurów.

Dbalność o społeczność lokalną i sąsiedztwo

Budowanie dobrych relacji sąsiedzkich jest kluczowe dla funkcjonowania Mieszkania oraz przełamywania wzajemnych uprzedzeń i obaw w ramach współprzebywania w społeczności lokalnej. Koordynatorka Mieszkania utrzymuje stały kontakt z najbliższymi sąsiadami, a w przypadku awarii prądu czy potrzeby pożyczenia kosiarki Mieszkańcy sami zwracają się do sąsiadów. W szerszym kontekście ważna jest także obecność Fundacji w mediach społecznościowych oraz organizowanie lub uczestnictwo w wydarzeniach w Warszawie.

Bezpieczeństwo, komfort i prywatność

Dla mieszkańców pobyt w Mieszkaniu to często pierwszy raz, gdy mają bezpieczną przestrzeń, prywatność i wsparcie w planowaniu przyszłości po doświadczeniach na granicy czy w ośrodkach strzeżonych. Obowiązują protokoły bezpieczeństwa, które dotyczą zarówno Mieszkańców, jak i zespołu, przeszkolonego na wypadek nieprzewidzianych sytuacji (np. ewakuacji mieszkania lub ujawnienia danych osobowych publicznie bez zgody). Mieszkańcy zgadzają się na nieprzyjmowanie w Mieszkaniu gości, obowiązuje też całkowity zakaz alkoholu i substancji psychoaktywnych oraz bycia pod ich wpływem. Mieszkanie to w założeniu pierwszy dom w Polsce, przestrzeń inna od bezosobowej i zatłoczonej przestrzeni ośrodków strzeżonych. Zespół szanuje prywatność mieszkańców, nie wchodzi do ich pokoi, a przestrzeń wspólną oraz jej wystrój mieszkańcy tworzą wspólnie.

Partycypacja

Społeczność Shelteru tworzą mieszkańcy przy wsparciu zespołu. Dlatego intensywnej pracy indywidualnej przy określaniu własnych zasobów i poszukiwaniu zatrudnienia towarzyszy wspólne organizowanie

i spędzanie czasu wolnego. Regularne spotkania i różnorodne mechanizmy feedbacku umożliwiają zebranie pomysłów mieszkańców na wspólne wyjścia czy wieczorne gotowanie.

Dla dobrostanu mieszkańców czas wolny jest równie ważny, co wysiłek włożony w poszukiwanie pracy czy mieszkania, ponieważ po opuszczeniu Shelteru mogą liczyć na przyjaźnie nawiązane w tym czasie.

Wspólny cel i zapewnienie podstawowych potrzeb

Wszystkie powyższe kwestie – bezpieczeństwo, dbałość o wspólną przestrzeń i tworzenie wspólnoty – są ważne, jednak Mieszkanie Interwencyjne przede wszystkim ma na celu zapewnienie dachu nad głową na ten krótki okres przejściowy oraz wzmocnienie ich do dalszych działań. Priorytetem jest, aby osoba opuszczająca Shelter mogła się usamodzielnąć, co w krótkim okresie kilku miesięcy wymaga intensywnej pracy zarówno ze strony mieszkańca jak i zespołu.

Mieszkanie zapewnia podstawowe potrzeby, takie jak dostęp do opieki psychologicznej i psychiatrycznej, bony żywnościowe, bilety ZTM, freeshop, z wyjątkiem wyżywienia. Znajduje się w nim wielojęzyczna biblioteczka – dar od Biblioteki bez Granic, ogród z ogródkiem warzywnym, przestronna kuchnia oraz magazyn z zapewnionymi przez zespół środkami czystości. Mieszkańcy mają także dostęp do rowerów, z których bardzo chętnie i często korzystają, np. w celu zrobienia zakupów czy poszukiwania pracy.

To pierwsze takie miejsce, w którym mogą mieszkać bezkosztowo, mają czas na zarobienie pieniędzy na pierwszy wynajem.

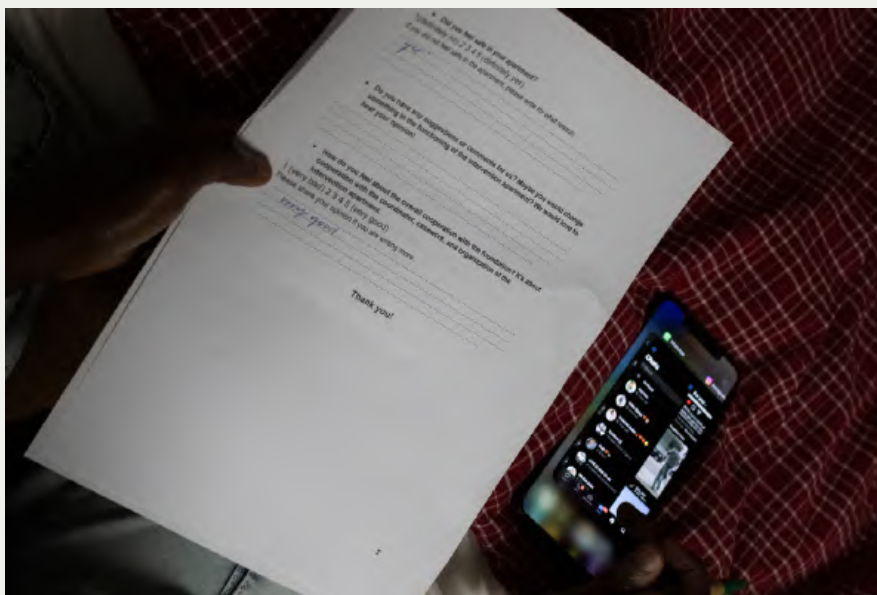
(caseworkerka)

My jako zespół nie przychodzimy do Shelteru bez zapowiedzi, bo staramy się budować to miejsce i relacje z mieszkańcami w oparciu o zaufanie.

(koordynatorka mieszkania)

Jestem dumna z tego, że udało nam się stworzyć coś, co naprawdę działa, tak jak trampolina, od której można się odbić w dalsze życie. I z tego, że w mieszkaniu interwencyjnym osoby tam mieszkające współdecydują o tym, co będziemy robić i jak będziemy to robić.

(caseworkerka)



Fot. Agata Kubis dla Oko.press

Wzajemny szacunek zespołu i mieszkańców oraz przełamywanie stereotypów

Kwestią podkreślaną zarówno przez zespół, jak i mieszkańców podczas wywiadów, był wzajemny szacunek i tworzenie bezpiecznej przestrzeni. Bezpiecznej – czyli takiej, w której nie ma miejsca na dyskryminację, zarówno ze strony mieszkańców, jak i zespołu. Tworzenie przestrzeni, w której jest miejsce na uczciwy feedback i proces naprawczy.

Zastanawialiśmy się, czy koordynatorem mieszkania dla mężczyzn może być kobieta. No okazało się, że może. Ostatecznie wydaje mi się, że te kwestie genderowe są realnie mniejszym problemem niż były w naszej głowie.

(caseworker)



Mechanizm ciągłego feedbacku i mechanizm zgłaszania skarg

Beneficjenci Fundacji mają możliwość stałego i anonimowego feedbacku, o czym są informowani na początku współpracy. Informacje zwrotne dotyczące udziału w projekcie przekazywane są w formie ustnej, pisemnej za pośrednictwem aplikacji WhatsApp lub poprzez wrzucenie kartki do tzw. *feedback boxu*. Koordynatorka mieszkania spisuje feedbacki, porządkuje je i analizuje. Jeśli beneficjenci dzielą się negatywnym feedbackiem, podczas spotkań z caseworkiem koordynatorka mieszkania omawia dalsze kroki. Przykładem zmiany po negatywnym feedbacku o niejasności zasad było wprowadzenie infografik. Mieszkańcy mają również możliwość złożenia anonimowej skargi na pracowników Fundacji, co jest szczegółowo opisane w politykach ochrony klientów/klientek i personelu Fundacji.

Wstępny etap: ścieżka przyjęcia do Mieszkania Interwencyjnego

Osoba szukająca wsparcia dowiadyuje się o programie mieszkaniowym i ofercie asysty społecznej z różnych źródeł, m.in.:

- od osób korzystających z innych programów Kuchni Konfliktu,
- od organizacji wspierających osoby w potrzebie,
- w Urzędzie ds. Cudzoziemców oraz w ośrodkach dla cudzoziemców, gdzie wywieszone są plakaty informacyjne o projekcie,
- od absolwentów programu Mieszkania Interwencyjnego



Krok 1. Kontakt

Zainteresowane osoby kontaktują się z zespołem caseworkerskim za pomocą wiadomości lub telefonicznie, aby uzyskać informacje dotyczącą zgłoszenia do projektu. Do zespołu zgłaszają się osoby przebywające na terenie całej Polski.

W okresie od marca do października 2024 roku zespół Fundacji otrzymał ponad 100 wniosków o awaryjne zakwaterowanie.

Krok 2. Ankieta

Osoba chcąc uczestniczyć w projekcie wypełnia ankietę, która służy caseworkerom do poznania indywidualnej sytuacji danej osoby oraz do oceny, czy może ona wziąć udział w programie i czy zasoby, którymi dysponuje nie pozwalają jej na samodzielne podjęcie pracy i wynajęcie zakwaterowania.

Istotne jest pozyskanie informacji, czy osoba ma pozwolenie na pracę (ważne w usamodzielnieniu się), w jakim stopniu i czy posługuje się językiem angielskim i innymi językami oraz czy wymaga specjalistycznego wsparcia.

Krok 3. Rozmowa online

Pierwsze spotkanie odbywa się w formie online i ma na celu poznanie się oraz sprawdzenie, czy potencjalny beneficjent rozumie ramy i zasady projektu. Rozmowa odbywa się online, ponieważ osoby zwykle przebywają w ośrodkach dla cudzoziemców.

Krok 4. Spotkanie w biurze Fundacji

Pierwsze spotkanie osobiście odbywa się z zespołem Fundacji, które ma na celu szczegółową rozmowę o zasadach oraz dopełnienie wszelkich formalności. Podstawowe warunki współpracy to: świadoma zgoda na zasady panujące w Shelterze, gotowość do ustalenia i realizacji

planu pracy z zespołem, weryfikacja rzeczywistej możliwości komunikacji (np. w języku angielskim, choć nie jest to warunek przyjęcia do programu). Rozmowa ma na celu ustalenie, czy osoba rozumie i zgadza się z zasadami panującymi w Shelterze, z uwagi na komfort i bezpieczeństwo innych mieszkańców.

Zanim osoba trafi do Shelteru, komunikuję po co jest ten pobyt. Podczas rozmowy wstępnej mówię - to jest miejsce, gdzie będziesz czuł się bezpiecznie, ale też będziesz musiał się angażować. Będę pytał, jak tam twoje poszukiwania, aż uda Ci się znaleźć pracę.

(caseworker)



Fot. Agata Kubis dla Oko.press

Krok 5. Finalna decyzja

- **Decyzja odmowna:** zespół podejmuje decyzję o odmowie przyjęcia do Mieszkania Interwencyjnego i skierowania osoby do innych organizacji lub instytucji udzielających bardziej specjalistycznego wsparcia, w sytuacji gdy jest ona na przykład w głębokim kryzysie zdrowia psychicznego lub z rodzajem niepełnosprawności, który wymaga zabezpieczenia potrzeb wykraczających poza zakres naszych możliwości.
- **Decyzja pozytywna:** decyzja pozytywna jest komunikowana beneficjentowi niezwłocznie po jej podjęciu i podejmowane są dalsze kroki, mające na celu jak najszybsze objęcie osoby wsparciem Fundacji.

Udział w programie

Podpisanie umów o współpracy

W przypadku pozytywnej decyzji, sporządzane są dwie umowy, na mocy których osoba dołącza do Mieszkania Interwencyjnego i case-worku na okres miesiąca z możliwością przedłużenia do dwóch miesięcy. Umowy regulują zasady funkcjonowania stron oraz zawierają informacje o sposobie monitoringu wspólnej pracy i stosowanych narzędziach feedbacku:

- umowa o współpracy z caseworkiem,
- umowa pobytu w Mieszkaniu Interwencyjnym wraz ze zgodą na przetwarzanie danych zgodnie z regulacjami RODO.

Ponieważ powodzenie udziału beneficjenta w programie, w dużej mierze, oparte jest o znajomość i akceptację zasad, jakie funkcjonują zarówno w Mieszkaniu, jak i którymi kieruje się współpraca z caseworkiem – kładziemy duży nacisk na szczegółowe omówienie

z beneficjentem zapisów obydwu umów. Aby osiągnąć ten cel, umowy sporządzone są w wielu językach, w tym po arabsku, czy somalijsku, a jeśli osoba zapoznająca się z umowami potrzebuje wsparcia tłumacza z innego języka, zapewniamy jego obecność podczas spotkania.

Uproszczone wersje zasad, którymi kieruje się Mieszkanie Interwencyjne, w formie infografik, umieszczone są również w widocznym miejscu w Mieszkaniu. Są wśród nich reguły, które nie podlegają negocjacjom, jak te, które stanowią fundament bezpieczeństwa jego mieszkańców, ale podczas spotkań społeczności, mieszkańcy mogą udzielić informacji zwrotnych i zgłaszać propozycje zmian.

Pobyt w Mieszkaniu Interwencyjnym

Po podpisaniu umów, osoba udaje się do Mieszkania Interwencyjnego z koordynatorką lub community workerem. Zespół Fundacji przypomina nowemu mieszkańcowi najważniejsze zasady i wydaje niezbędne przedmioty, takie jak pościel, ręczniki i kosmetyki. Nowy mieszkaniec otrzymuje również dostęp do dwóch kanałów komunikacji na



Przygotowania do święta Iftar. Fot. Agata Kubis

Pobyt 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.

(wypowiedź Mieszkańca dla OKO.press)

WhatsApp: Shelter Community i Shelter Fellows. Nowi mieszkańcy potrzebują czasu na odpoczynek i adaptację, dlatego zespół stara się nie przytłaczać ich informacjami. Często osoby te czują się zagubione, jednak obecność innych mieszkańców, którzy również wcześniej przebywali w ośrodku dla cudzoziemców, pozytywnie wpływa na ich poczucie bezpieczeństwa. Gdy nowy mieszkaniec zapozna się z miejscem i nabierze oddechu, zwykle po 2-3 dniach, umawia się na spotkanie z caseworkerem w celu szczegółowego omówienia współpracy i rozpoczęcia działań mających na celu podjęcie pracy.

Pobyt w Mieszkaniu

Zespół odpowiedzialny za funkcjonowanie Mieszkania, udziela beneficjentowi, jak i całej społeczności wsparcia organizacyjnego i logistycznego. Jednak wspólnie ustalonym i zaakceptowanym, nadrzędnym celem pobytu beneficjenta w Mieszkaniu Interwencyjnym, jest podjęcie pracy i zabezpieczenie środków umożliwiających wynajem pierwszego samodzielnego zakwaterowania (czynsz i kaucja). W osiągnięciu tego celu, mieszkańca wspiera zespół caseworkerów, którzy w ramach asystentury społecznej towarzyszą mu w podejmowanych krokach do usamodzielnienia.

Opuszczenie Mieszkania

Ostatnim etapem udziału mieszkańca w programie jest rozmowa ewaluacyjna, w której zespół zbiera opinie i refleksje na temat jego pobytu w Mieszkaniu. Koordynatorka Mieszkania przypomina beneficjentowi o kończącym się czasie na tydzień przed finalną datą.

Wyprowadzka z Mieszkania nie oznacza jednak utracenia kontaktu z osobą, która ukończyła program (Shelter Fellows).

Zasady, które stanowią fundament funkcjonowania Mieszkania Interwencyjnego

1. Będę traktować innych mieszkańców, sąsiadów i pracowników Fundacji z szacunkiem. Nie będę dyskryminować nikogo ze względu na rasę, pochodzenie etniczne, narodowość, religię, światopogląd, niepełnosprawność, wiek, orientację seksualną lub tożsamość płciową.

2. Nie będę stosować przemocy. Każdy akt przemocy spowoduje podjęcie kroków dyscyplinarnych, w tym natychmiastowy nakaz opuszczenia Mieszkania.

3. Zachowam poufność. Nie będę ujawniać na zewnątrz informacji o innych mieszkańcach ze względu na ich prawo do prywatności, bezpieczeństwo i dobre samopoczucie.

4. Zespół Fundacji również nie ma prawa przekazywać żadnych informacji o Mieszkańcach osobom spoza Fundacji bez pisemnej zgody Mieszkańców. Wszystko, co mówi/robi/wyraża mieszkaniec jest poufne, z wyjątkiem zamiaru lub planu wyrządzenia krzywdy sobie lub innym.

Sytuacje interwencyjne w Mieszkaniu

Sytuacje interwencyjne to zdarzenia naruszające zasady funkcjonowania społeczności Mieszkania, określone w umowie między mieszkańcem a Fundacją. W ramach projektu opracowano procedury postępowania w przypadku łamania zasad. Każda sytuacja naruszenia jest omawiana z całą społecznością na spotkaniu.

Mechanizm ostrzeżeń dzieli sytuacje interwencyjne na dwa rodzaje:

1. Poważne naruszenie zasad skutkuje natychmiastową decyzją o opuszczeniu Mieszkania Interwencyjnego, co poprzedza spotkanie zespołu i omówienie sytuacji. Decyzja jest zwykle motywowana koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa pozostałym mieszkańcom.

Przykład: Jeden z mieszkańców przenocował w salonie trzech znajomych (co jest niezgodne z regulaminem), zostało to zgłoszone przez pozostałych mieszkańców. Beneficjent otrzymał informację, że będzie musiał opuścić Mieszkanie, co przyjął ze zrozumieniem.

2. Naruszenia zasad o mniejszej skali skutkują upomnieniem oraz rozmową, w której wspólnie ustalamy kroki naprawcze. Jeśli w określonym czasie zachowanie Mieszkańca nie ulegnie zmianie, otrzymuje on decyzję o zerwaniu umowy i opuszczeniu Mieszkania.

Przykład: Jeden z beneficjentów opuścił Shelter, zostawiając swoje rzeczy, bez powiadomienia zespołu Fundacji. W pierwszym kontakcie zadeklarował chęć powrotu. Pomimo deklaracji nie wrócił do Shelteru przez kolejne dwa dni. Zespół Fundacji zdecydował się poinformować go o niedotrzymaniu zasad obowiązującej umowy i przekazaniu jego miejsca kolejnej osobie.

Sytuacje interwencyjne dotyczą skrajnych sytuacji, które są związane z mieszkaniem, dobrostanem mieszkańców, ale także relacji między mieszkańcami. Mowa o przypadkach zakłócania ciszy nocnej,

niszczenia sprzętu w mieszkaniu, kradzieży jedzenia albo rzeczy osobistych, bądź kryzysu psychicznego mieszkańca.

W okresie od listopada 2023 roku do sierpnia 2024 roku zespół opisał 20 przypadków interwencji.

Pobyt w Mieszkaniu Interwencyjnym: Ewaluacja

Czuję prawdziwe szczęście, że mam dom. Shelter stał się dla mnie domem i zawsze będę z tego powodu szczęśliwy. Ten dom pomógł mi bardzo przejść przez trudne momenty w moim życiu. Czuję wdzięczność.

(ankieta ewaluacyjna)

Dziękuję wam bardzo za życzliwość i przyjęcie mnie do Shelteru. W moich oczach jesteście kwiatami lotosu rosnącymi na bagnie systemu.

(ankieta ewaluacyjna)

Wyniki ankiety ewaluacyjnej wskazują na wysokie zadowolenie mieszkańców z pobytu w Mieszkaniu. Mieszkańcy oceniają swój pobyt na 4 lub 5 (dobrze lub bardzo dobrze) – najniższa średnia ocena miesięczna to 4,6 (czerwiec 2024 roku), a najwyższa to 5 (kwiecień i wrzesień 2024 roku). Mieszkańcy podkreślali poczucie bezpieczeństwa, znaczenie wystroju mieszkania oraz wdzięczność za wsparcie i warunki sprzyjające tworzeniu społeczności.

Podczas pogłębionych wywiadów i korespondencji z osobami, które w różnych okresach mieszkały w Shelterze, wydźwięk był zdecydowanie pozytywny. Shelter był nazywany „domem” albo „domem po więzieniu” a zespół i inni mieszkańcy nazywani „rodziną” lub „nową rodziną”. Każda z wywiadowanych osób mieszkała w Shelterze od dwóch do trzech miesięcy. W historiach mieszkańców, wielokrotnie porównywane były bezosobowe, często beznadziejne warunki panujące w ośrodkach – zarówno otwartych, jak i zamkniętych – do niemal domowych warunków Mieszkania Interwencyjnego. Mieszkańcy, po czasie spędzonym w Shelterze zauważyli u siebie pozytywną zmianę nastawienia i odzyskanie poczucia sprawczości, wynikające ze wsparcia zespołu i innych mieszkańców.

W pogłębionych wywiadach mieszkańcy poruszyli kwestię pozytywnej atmosfery samego Mieszkania.



Fot. Agata Kubis dla Oko.press

Nie mogę prosić o nic więcej. Tu jest zupełnie inaczej niż w ośrodkach. Nawet w otwartych nie możesz robić nic bez limitów, choćby oglądać telewizora. Wcześniej byłem przerażony, a w Shelterze miałem spokój głowy, żeby szukać pracy i mieszkania.

(ankieta ewaluacyjna)

Wystrój domu sprawia, że czujesz się dobrze. Wchodzisz do środka od razu do wspólnego salonu, bo pokoje są na górze. Więc właściwie od wejścia masz okazję poznać wszystkich lepiej.

(wywiad)

Zrozumienie zasad

Wszyscy mieszkańcy ocenili swoje zrozumienie zasad panujących w mieszkaniu na poziomie dobrym lub bardzo dobrym – od 4.5 (luty 2024 roku) do 5. W ewaluacji podkreślano, że to spokojne i bezpieczne mieszkanie jest możliwe dzięki zasadom, a regulamin jest zrozumiały i dostępny w kilku wersjach językowych.

Pogłębione wywiady wykazały, że zasady budowały poczucie bezpieczeństwa i zaufania mieszkańców. Osoby podkreślały, że ci, którzy ich nie przestrzegają, negatywnie wpływają na funkcjonowanie domu i społeczności.

Wywiady i ankiety świadczą również o ważnej roli zasad w budowaniu poczucia odpowiedzialności za wspólną przestrzeń, a kwestia przewidywalności i poczucia bezpieczeństwa związanego z istnieniem systemu funkcjonowania mieszkania pojawiła się wielokrotnie.

Bezpieczeństwo i czystość

Poczucie bezpieczeństwa w mieszkaniu jest na wysokim lub bardzo wysokim poziomie – najniżej w sierpniu 2024 roku (4.6), przeważnie na poziomie 4.83 lub 5. Mieszkańcy wskazali, że czują się bezpiecznie i komfortowo, choć sporadycznie pojawiły się zgłoszenia o drobnych incydentach np. o tym, że komuś zginęło jedzenie z lodówki.

Jedyną kontrowersyjną kwestią dotyczącą samego mieszkania, która pojawia się zarówno w wywiadach, jak i w ankiecie, było nastawienie mieszkańców wobec różnic w zachowaniu standardów czystości.

Czuję się w mieszkaniu bezpiecznie. Nie jest zimno, ludzie nie są agresywni.

(ankieta ewaluacyjna)

Zasady są w porządku. Czasami zapominamy o tym, żeby ich przestrzegać np. o tym jak segregować śmieci i gdzie je postawić, ale jesteśmy w stanie nad tym zapanować.

(ankieta ewaluacyjna)

Zasady były bardzo przystępne i jasne w opisie. Szczerze mówiąc, czasem to męczące ze strony innych mieszkańców, gdy nie są w stanie dopilnować swoich obowiązków, dbać o spokój i czystość.

(wywiad)

Wszystkie te zasady są tu z korzyścią dla mnie. To wszystko jest naprawdę jasne i ma dla mnie sens. Właściwie to dzięki zasadom czuję się bezpieczniej.

(ankieta ewaluacyjna)

Możliwość feedbacku

Pytani o możliwość feedbacku lub współdecydowania o zasadach obowiązujących w domu, mieszkańcy odpowiadali, że mogli go udzielać na bieżąco i w każdej chwili, co pokrywało się z informacjami zebranymi w ankiecie przez zespół Fundacji. W zdecydowanej większości przypadków feedback był pozytywny – proporcja feedbacku pozytywnego do negatywnego wahała się od 12:3 do 28:0 w zależności od miesiąca, a każdy negatywny feedback był analizowany przez koordynatorkę i/lub zespół w transparentny sposób. Jak wspomina jeden z byłych mieszkańców w wywiadzie: *Mieliśmy każdą możliwość, żeby dać nasz feedback. Aż w pewnym momencie przestałem myśleć o tym, żeby dawać feedback, bo koordynatorka mieszkania była zawsze na miejscu i dostępna dla nas. A komunikacja z nią była bezproblemowa i idealna.*

Komunikacja z koordynatorką mieszkania

Współpraca z koordynatorką mieszkania również była oceniana dobrze lub bardzo dobrze – od 4.8 (maj 2024 roku) do przeważnie 5. Mieszkańcy pozytywnie oceniali jej komunikatywność, gotowość współpracy oraz inne umiejętności interpersonalne. *Jest życzliwa, łatwo się z nią porozumieć i naprawdę potrafi wesprzeć* – twierdził w ankiecie jeden z beneficjentów. Nie czuliśmy się z nią jak nieznajomymi – dodał inny. Sama koordynatorka i zespół wskazali na priorytet ciągłego doskonalenia zasad działania Shelteru, aby umożliwić mieszkańcom, w większym wymiarze, decydowanie o jego kształcie. Zarówno mieszkańcy, jak i sama koordynatorka wprost mówili, że częste dyżury w Mieszkaniu umożliwiły budowanie zaufania, zbieranie feedbacku na bieżąco i monitorowanie potrzeb osób: *Pilnuję tych ankiet ewaluacyjnych, feedbacków i tak dalej. Osoby mogą się ze mną spotkać w biurze albo w momencie, w którym jestem w Shelterze.*

Wycieczka po Warszawie zorganizowana przez Fundację
fot. Adam Durjusz



5. Caseworking

Podstawowym celem współpracy na linii caseworking-beneficjent jest podjęcie pracy przez nowego mieszkańca w pierwszym miesiącu pobytu w Mieszkaniu Interwencyjnym. Pozwoli mu to zebrać niezbędne środki (czynsz i kaucja) na wynajem samodzielnego zakwaterowania po opuszczeniu Shelteru i utrzymanie się. Działania zespołu caseworkingu osiągnęły zamierzony skutek na poziomie ponad 80%.

Wiele osób przychodzi do Fundacji, myśląc, że nie posiada żadnego doświadczenia ani umiejętności przydatnych w pracy. Dlatego w pierwszej fazie pobytu osoby w Mieszkaniu, misją caseworkerów jest odkrycie zasobów, jakimi dysponują. Często osoby z bogatym doświadczeniem zawodowym, z powodu braku znajomości języka polskiego, zmuszone są do szukania pracy poniżej swoich kwalifikacji. Ważne jest uświadamianie beneficjentów, że zanim przejdą do realizacji swoich marzeń związanych z edukacją lub pracą w wyuczonym zawodzie, muszą zaspokoić najpilniejsze potrzeby.

Zespół wspiera beneficjenta poprzez kompleksowe wprowadzenie na lokalny rynek pracy, pomagając w napisaniu (często pierwszego w życiu) CV, pokazując jak szukać pracy na konkretnych stronach internetowych i platformach społecznościowych oraz pomagając w kontakcie z potencjalnymi pracodawcami. Zespół Fundacji wspiera mieszkańców też bardzo wymierną pomocą w umożliwieniu podjęcia pracy, jak np. wyposażenie mieszkania w rowery i kaski dostępne dla wszystkich, którzy chcą rozpocząć pracę np. jako kurier.

Kwestia podjęcia pracy, jest jednak tylko jednym z zadań zespołu caseworkingu. Od pierwszych dni, wspiera on beneficjentów w uzyskaniu pomocy prawnej i administracyjnej, medycznej, w tym dostępie do opieki psychologicznej i psychiatrycznej (współpraca z profesjonalistami wykwalifikowanymi w pracy z osobami z doświadczeniem

Zdarzają się osoby, które na przykład w ogóle nie mają doświadczenia w pracy, nawet w kraju swojego pochodzenia. Musimy myśleć i działać szeroko.

(caseworkerka)

Najczęściej znalezienie tak szybko pracy jednak się udaje. Z naszą pomocą, a czasem z pomocą innych osób z Mieszkania. Kończy się tak, że po tygodniu-dwóch od wprowadzki, chłopaków trudno złapać, bo właściwie cały czas pracują.

(caseworker)

drogi). W kolejnym kroku, caseworking pracuje wspólnie z beneficjentem nad znalezieniem zakwaterowania, w którym zamieszka on po opuszczeniu Shelteru.

Formułą współpracy, którą stosują caseworkerzy jest asysta i wskazywanie rozwiązań. Plan pracy z konkretnym beneficjentem zależy od jego potrzeb i zasobów, ale stosowane narzędzia pozostają te same. Zespół caseworkingu jest w ciągłym kontakcie z beneficjentami przebywającymi w Mieszkanu, wykonując szereg działań motywujących i dopytujących, jak np. czy założyli konto na portalu ofert pracy albo wysłali CV w omawiane miejsca. Do stałego kontaktu i zaangażowania po stronie beneficjenta zobowiązuje go również umowa współpracy, której podpisanie jest warunkiem przyjęcia do programu. Jest to

narzędzie skutecznie aktywizujące, poprzez rodzaj podjętego zobowiązania, nawet dla beneficjentów o niskim poziomie motywacji.

Niezależnie w jakim psychoemocjonalnym stanie są osoby, naszym obowiązkiem jest szanowanie ich podmiotowości. Tego, że zdolne są do decydowania o sobie i do podejmowania swoich decyzji. Naszą rolą nie jest podejmowanie decyzji za nich.

(caseworkerka)

Z naszych doświadczeń wynika, że niski poziom motywacji, który wykazuje część beneficjentów, bierze się z przeświadczenia o nieosiągalności celu. Ich kondycja psychospołeczna wywołuje obniżone poczucie własnej wartości, a co za tym idzie brak poczucia sprawczości i realnego wpływu na swoje losy. Zadaniem zespołu jest wspieranie beneficjentów do podejmowania samodzielnych działań, nawet wydawałoby się o znikomej wadze czy niskim poziomie trudności, jak wykonanie zdjęcia do CV. Ma to na celu przywrócenie beneficjentowi poczucia sprawczości. Małe sukcesy wzmacniają aktywną postawę beneficjentów i krok po kroku pozwalają otwierać się na podejmowanie większych wyzwań. Taka forma współpracy jest tym istotniejsza, że zakłada motywowanie beneficjenta do działania a nie wykonywanie poszczególnych zadań za niego. Pozwala to, równoległe do osiągnięcia celu, jakim jest znalezienie pracy, wzmocnić jego samodzielność.

Powstrzymywanie się przed pokusą wykonania działań za beneficjenta nie jest jedynym wyzwaniem w pracy caseworkera. Część tych wyzwań stanowią aspekty emocjonalne. Zespół caseworkerów, za sprawą jasnego określenia ról współpracy i zachowania dystansu, zmniejsza możliwość wystąpienia emocjonalnego przywiązania beneficjentów. Taka postawa mieszkańca mogłaby negatywnie wpłynąć na prawidłowy przebieg procesu jego usamodzielniania i na



Przygotowania do święta Iftar. Fot. Agata Kubis

funkcjonowanie całej wspólnoty. Zachwianie profesjonalną relacją beneficjent-caseworker mogłoby doprowadzić do szantażu emocjonalnego i zachowań nieadekwatnych. Dlatego klarowna komunikacja, przestrzeganie ustalonych zasad i konsekwencja w działaniu jest tak bardzo kluczowa w pracy caseworkera.

Obok codziennego wsparcia i pomocy w podjęciu pracy, ważnym zadaniem caseworku jest również asystowanie mieszkańcowi w wynajęciu samodzielnego zakwaterowania, do którego wyprowadza się beneficjent opuszczając Shelter.

Praca zespołu nie kończy się jednak w chwili, kiedy beneficjent wyprowadza się z Mieszkania Interwencyjnego. Caseworker pozostaje z nim w kontakcie i monitoruje proces usamodzielnienia, udzielając wsparcia, jeśli jest ono konieczne, jeszcze przez kolejny miesiąc. W wyjątkowych przypadkach, jeśli absolwent programu znajdzie się w trudnym momencie, może również później liczyć na pomoc zespołu Fundacji.



Boże Narodzenie w Mieszkanii Interwencyjnej. Fot. Adam Durjasz

Superwizja i wymiana informacji

Zespół co dwa tygodnie lub częściej korzysta z superwizji psychologicznej aby omawiać wyzwania i własne samopoczucie w pracy.

Dzięki temu czuję, że psychoterapeutka towarzyszy mi w bieżących sprawach i pomaga mi nazywać zjawiska, z jakimi się spotykam. Na przykład mówi mi, że to czego dany beneficjent doświadczył to był stres mniejszościowy. Dla mnie priorytetowe jest właśnie wsparcie merytoryczne, ale każdy ma prawo decydowania, o czym chce rozmawiać na swojej superwizji.

(koordynatorka mieszkania)

Co tydzień odbywają się również wewnętrzne spotkania zespołu, podczas których członkowie dzielą się aktualizacjami dotyczącymi beneficjentów i oceniają swoje zasoby. Omawiane są bieżące wyzwania, sytuacje interwencyjne, informacje zwrotne od beneficjentów oraz osiągnięte sukcesy.

Jestem jednak świadoma, że materia, z którą się mierzymy stanowi duże obciążenie również emocjonalne. To, co wewnętrznie, w zespole, czyni to łatwiejszym, to zaufanie, które do siebie mamy i świadomość, że możemy na siebie liczyć.

(prezesa Fundacji)

Shelter Fellows i narzędzia budowania społeczności

Moje wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu psychoterapii osób z doświadczeniem traumy, uchodźstwa, w tym traumy wojennej pokazuje, że to, co zapamiętujemy jako najbardziej raniące, bolesne i ostatecznie najbardziej rujnujące dla psychiki, to nie samo doświadczenie, które wydaje się być przyczyną traumy, lecz osamotnienie i brak towarzyszenia w tym, co przeżywamy.

Dom, który tworzy Fundacja Kuchnia Konfliktu, to nie tylko schronienie i dach nad głową - choć jest to podstawowa potrzeba egzystencjalna, bez zaspokojenia której

nie sposób ruszyć dalej. To obecność. To wspólnota. Obecność i towarzyszenie, pozwala w szacunku odbudowywać człowieczeństwo i poczucie godności. Ponieważ trauma powstaje w relacji i również w relacji się leczy.

Opuszczenie domu, kraju, to moment, kiedy tracimy kontrolę nad swoim życiem. Osoby, które dotychczas miały wpływ na swoje życie, podejmowały decyzje, kreowały swoją codzienność, w taki lub inny sposób znajdują się w sytuacji, kiedy - często przejściowo - tracą swoją niezależność i sprawczość.

Rehabilitacja psychiczna i wychodzenie z kryzysu to stopniowe odzyskiwanie wpływu. Nawet jeśli początkowo dotyczy to drobnych rzeczy, czy wspólnie podejmowanych decyzji w stworzonej tymczasowo wspólnotie. To również stopniowe odzyskiwanie szacunku do siebie i poczucia godności. Dzieje się tak wtedy, kiedy człowiek spotyka się z przyjęciem, zrozumieniem i zdrowymi granicami. Kiedy uczy się również słuchać innych i uwzględniać ich potrzeby na równi ze swoimi.

Dlatego działanie Mieszkania Interwencyjnego Fundacji Kuchnia Konfliktu to niezwykle ważny przystanek w drodze do rehabilitacji psychicznej osób z doświadczeniem migracji. To coś znacznie więcej niż tymczasowy nocleg. To relacje, szacunek i odzyskiwanie nadziei.

*Monika Szeliga
(psychoterapeutka wspierająca zespół
Fundacji Kuchnia Konfliktu)*



Fot. Agata Kubis dla Oka.press

Mieszkanie Interwencyjne daje niezwykłą szansę budowania społeczności, która skutecznie wzmacnia proces usamodzielniania się beneficjentów. Kluczowe są działania zacieśniające relacje w grupie. Na rzecz budowania społeczności, pracuje zarówno zespół Mieszkania Interwencyjnego, jak i caseworking. W tym aspekcie swoich działań, wypracowali wspólne założenia i narzędzia do ich osiągnięcia:

- **Poprawa dobrostanu psychofizycznego** – szeroki zakres działań, od aktywności w Mieszkaniu po aktywność w czasie wolnym i przynależność do wspólnoty, ma na celu wzmocnienie mieszkańców;
- **Urealnienie sytuacji** – dzielenie się doświadczeniami zespołu Fundacji pozwala beneficjentom poznać kontekst społeczno-polityczny życia w Polsce, co ułatwia przystosowanie do nowej rzeczywistości;
- **Edukacja o zasadach kulturowych** – organizowanie wyjść

edukacyjnych zmniejsza konfuzję wynikającą z różnic kulturowych;

- **Odzyskiwanie ciągłości życia** – w obliczu traumatycznych doświadczeń, takich jak wojna, działania te pomagają w odbudowie „normalności” przez odzyskiwanie sprawczości, powrót do codziennych czynności i radzenie sobie z trudnościami;
- **Dobrowolne uczestnictwo** – udział w aktywnościach społecznych nie jest warunkiem pobytu w Mieszkaniu Interwencyjnym, z wyjątkiem Spotkań Społeczności;
- **Włączenie i integracja** – aktywności w mieście oraz korzystanie z oferty kulturalnej i edukacyjnej;
- **Sieci wsparcia** – działania mające na celu wzmacnianie relacji pomiędzy odbiorcami projektu, co prowadzi do tworzenia horyzontalnych sieci wsparcia. Przekazywana wiedza przez pracowników może być dzielona przez beneficjentów w zakresie m.in. formalności i poszukiwania mieszkań oraz poprawy dobrostanu psychicznego;
- **Odzyskiwanie sprawczości** – udział mieszkańców w kształtowaniu zasad Mieszkania oraz realizacja ich inicjatyw, takich jak wspólne tworzenie ogródka czy freeshopu.

Przykłady działań

- **Spotkania Społeczności:** Cotygodniowe spotkania, na których mieszkańcy omawiają sprawy związane z Mieszkaniem, np. zmiany dotyczące dyżurów sprzątania.
- **Współtworzenie przestrzeni:** Mieszkańcy uczestniczą w ustalaniu zasad i aranżacji wspólnych przestrzeni.
- **Kolektywne dbanie o czystość:** Koordynacja działań związanych z utrzymaniem czystości i drobnymi naprawami, wspierająca różnorodność ról płciowych.
- **Animacja czasu wolnego:** Organizowanie wspólnych aktywności, takich jak drużyna piłkarska czy wyjścia do muzeów, mające na celu integrację mieszkańców z lokalną społecznością.



Fot. Agata Kubis dla Oko.press

- **Rozwiązywanie problemów:** Wspólne aktywności pomagają również rozwiązywać i zrozumieć sytuacje wynikające np. z różnic kulturowych.

Przykład: w Mieszkaniu Interwencyjnym jeden z beneficjentów żydowskiego pochodzenia zgłosił, że nie czuje się komfortowo z dominującą islamską ikonografią. Choć sytuacja nie spowodowała konfliktu, koordynatorka zorganizowała warsztaty artystyczne, których celem było zaadresowanie napięć w grupie. Na dużych arkuszach papieru, uczestnicy zostawili odcisk swoich dłoni i spisali przesłania od siebie dla pozostałych mieszkańców. Każda nowo przybyła osoba może dopisać się do tych życzeń, dzieląc się z innymi swoimi wartościami.

Shelter Fellows, czyli rola tzw. absolwentów projektu

Nie do przecenienia rolę w budowaniu społeczności, pełnią tzw. absolwenci projektu, którzy pozostają ze sobą w kontakcie, a za sprawą grupy Shelter Fellows na WhatsApp, kontaktują się również z beneficjentami, którzy w danym momencie mieszkają w Shelterze. Grupa liczy obecnie ponad 50 osób i systematycznie się zwiększa. Daje ona możliwość wymiany informacji o ofertach pracy, informowania o interesujących wydarzeniach, ale też uzyskania wsparcia w trudnych momentach. Relacje, które zawiązały się podczas pobytu w Mieszkaniu Interwencyjnym, jak deklarują sami mieszkańcy, stały się dla nich nową rodziną. Najbliższymi ludźmi, spośród tych, którzy są blisko.

Podoba mi się w moim nowym wynajmowanym pokoju, ale już nie jest jak w Mieszkaniu Interwencyjnym. U was czułem się jak z rodziną. Jedliśmy razem jak w moim domu w Etiopii.

(absolwent programu)

Przychodzisz, żeby znaleźć pracę i dach nad głową, a znajdujesz o wiele więcej (...). Wciąż pamiętam, jak poszliśmy razem na basen. W tamtej chwili byłem szczęśliwy, bo zrozumiałem, że ten zespół naprawdę się o nas troszczy. I że są w stanie poprawić nasze położenie.

(wywiad)

Pobyt w Shelterze był dla mnie ważny. Bardzo dziękuję, ale to nie jest pożegnanie! Cieszę się na dalsze utrzymywanie kontaktu. Trzymajcie się i na pewno wkrótce się spotkamy!

(wywiad)

Byli mieszkańcy są też pozytywnymi przykładami dla nowych uczestników. Zachęcają do przestrzegania zasad, dbania o wspólnotę i szukania pracy. Przeszli już tę ścieżkę, zdobyli doświadczenie i chętnie się nim dzielą, co jest bardzo cennym dopełnieniem pracy caseworkerów.

Dobłą sposobnością do dzielenia się doświadczeniami są np. spotkania organizowane w Shelterze, do których dołączają absolwenci programu. Jeśli pozwala im na to praca, chętnie uczestniczą również w aktywnościach, które nowym uczestnikom programu oferuje zespół Fundacji.



Grill z okazji końca lata na ogródku Mieszkania Interwencyjnego

Casework i Shelter Follows: Ewaluacja

Współpraca i komunikacja z zespołem

Współpraca z caseworkiem w ankiecie oceniana była dobrze lub bardzo dobrze – od 4.66 (luty 2024 roku) do 5.00 (przeważnie). Mieszkańcy pozytywnie oceniali komunikatywność, zaangażowanie w poszukiwanie pracy oraz umiejętności rozmowy z pracodawcami. Wszystkie pisemne opinie dotyczące współpracy z zespołem caseworkerów były pozytywne, a mieszkańcy często podkreślali, że efektywna i regularna komunikacja pomogła im odzyskać poczucie własnej wartości i sprawczości.

Bardzo pozytywnie oceniana była także determinacja caseworkerów w poszukiwaniu pracy oraz wspólnym pokonywaniu barier administracyjnych. Są *wspaniali, ich praca była niesamowita dzięki czytelnej i regularnej komunikacji, profesjonalizmowi, skutecznemu rozwiązywaniu problemów i empatii* – wskazała jedna z osób w ankiecie ewaluacyjnej, a inna dodała opinię o konkretnym caseworkerze: *Był bardzo miły, życzliwy, i włożył mnóstwo wysiłku żeby poprawić naszą sytuację.*

Sam zespół casework wskazuje na to, że poza wymienionymi tu cechami – determinacją i empatią – kluczowa jest też umiejętność stawiania granic i wspieranie, a nie decydowanie za osoby o tym, co powinny zrobić w ich sytuacji. Jest to jeden z fundamentów pracy Fundacji, oceniany bardzo pozytywnie przez zespół i beneficjentów.

(caseworker)

Poszukiwanie pracy

Beneficjenci bardzo pozytywnie ocenili wsparcie caseworkerów przy poszukiwaniu pracy, nawet gdy nie udawało się jej znaleźć w ciągu dwóch-trzech miesięcy trwania programu. Docenili regularne spotkania, pomoc w tworzeniu CV, urealnianie oczekiwań oraz tłumaczenie polskiego prawa pracy. Przydatne były także praktyczne rady – linki do szukania pracy, kontakty oferowane przez zespół, wspólne rozwijanie umiejętności cyfrowych. Bardzo pomocne okazało się wrzucanie ogłoszeń o tym, że dana osoba szuka pracy na social media Fundacji i ich aktywna promocja. Większość osób w pogłębionych wywiadach i ankietach ewaluacyjnych wskazuje też na to, że perspektywa znalezienia pracy w tak krótkim czasie wydawała się niemożliwa:

Przyjechałem do Warszawy i myślałem – jak to jest możliwe, żeby znaleźć pracę lub miejsce, by tu zamieszkać? Kiedy rozmawiałem z caseworkerką w Fundacji wyjaśniła mi po kolei, jak znaleźć mieszkanie, pracę, jak załatwić pewne rzeczy. I poczułem, jakbym był tu już od dawna. Jak Wam to się udaje?

(ankieta ewaluacyjna)

Zakwaterowanie po Shelterze

Kwestia poszukiwania zakwaterowania rzadziej pojawiała się w wywiadach i ankietach ewaluacyjnych z beneficjentami, jednak była istotnym tematem w rozmowach z zespołem. Koordynatorka Mieszkania wskazywała na inspirację programem Najpierw Mieszkanie, a zespół podkreślał, że bez bezpiecznego zakwaterowania szanse na stabilizację zawodową oraz poczucie bezpieczeństwa i motywacji osób są znacząco niższe.

Kiedy opuszczasz ośrodek, musisz rozumieć, w jakiej jesteś faktycznie sytuacji. W ośrodku otwartym czułem ten stres. Bo mówią ci tam, że musisz znaleźć pokój, musisz znaleźć pracę, a to wszystko w miesiąc. Myślałem, że to niemożliwe. I kiedy przyszedłem do Shelteru i spotkałem się z caseworkerką, sposób, w jaki wszystko mi wyjaśniła sprawił, że wydało się to w zasięgu moich możliwości. Tłumaczą ci to wszystko i nagle jest osiągalne. (...) Caseworkerka utworzyła ze mną moje CV. I ktoś się potem ze mną skontaktował na Facebooku. (...) Znalazłem pracę w ciągu dwóch tygodni

(wywiad z beneficjentem)

Wzmacnianie poczucia sprawczości

Beneficjenci bardzo pozytywnie oceniali szybki postęp od zaspokojenia podstawowych potrzeb do osiągnięcia samodzielności, zdobywania informacji, nawigowania w polskiej rzeczywistości administracyjnej, rozpoznawania własnych zasobów, a nawet do etapu planowania przyszłości i myślenia o dalszym rozwoju. Podkreślali to jako wyróżnik Fundacji na tle innych organizacji.

Beneficjenci wskazywali, że dzięki wsparciu mogą stanąć na nogi, planować bezpieczną przyszłość, pomagać innym osobom w drodze, a nawet zaangażować się w przyszłości w działania Fundacji. Z perspektywy krótkiego czasu trwania programu jest to bardzo pozytywny rezultat.

Dzięki Wam chciałbym mieć moją własną restaurację, ale to wymaga cierpliwości i determinacji. To był eksperyment i wydawało mi się, że zakończy się porażką, ale Bóg mi pomógł i Wy też. Pewnego dnia spotkamy się, gdy osiągnę mój cel, i wtedy to ja pomogę Wam.

(ankieta)

Budowanie społeczności

Ostatnią kwestią, którą byli mieszkańcy jednogłośnie wskazywali jako sukces, było budowanie społeczności – zarówno w Mieszkaniu, jak i na grupie WhatsApp w ramach Shelter Fellows. Wskazywali, że nawiązane więzi z zespołem i innymi mieszkańcami przetrwały po zakończeniu pobytu i że nawet wtedy mogli liczyć na zespół lub inne osoby.

Kiedy dotarłem do Warszawy, miałem problemy ze zdobyciem posiłku czy znalezieniem podstawowych rzeczy. I poszedłem do X [nazwa innej organizacji], a oni zapytali: czego potrzebujesz? Ale przecież Ty nie wiesz, czego potrzebujesz. Nie potrzebujesz nawet vouchera Biedronki czy karty SIM, ale to jest właśnie to, co tam dostajesz. (...) A kiedy przeniosłem się do Shelteru Fundacji przestałem myśleć o kolejnym posiłku, a zacząłem myśleć o studiach, o pracy. Zacząłem myśleć o przyszłości

(wywiad)



Boże Narodzenie w Mieszkaniu Interwencyjnym. Fot. Adam Durjasz

6. Wyzwania i luki systemowe

Podstawowym i opisywanym wyzwaniem jest konieczność posiadania pozwolenia na pracę, jak również krótki czas pobytu w Mieszkaniu. Wymóg ten związany jest z tym, że bez pozwolenia na pracę osoby nie byłyby w stanie się usamodzielnąć w trakcie dwóch miesięcy. Do innych wyzwań należą trudności w zapewnieniu stabilnego finansowania, wzrost nastrojów anty-uchodźczych, brak dostępu do kursów językowych, wykluczenie mieszkaniowe uchodźców oraz nieprzygotowanie administracji publicznej każdego szczebla do wsparcia cudzoziemców w Polsce.

Wyzwanie 1: Dostęp do finansowania, a selektywna empatia

Pozyskiwanie finansowania, szczególnie na koszty operacyjne Mieszkania Interwencyjnego i Fundacji (np. na utrzymanie biura i opłaty administracyjne) stanowią istotne wyzwanie. Napotykanne są liczne trudności, takie jak nienegocjowalne wskaźniki i brak rozpoznania realnych potrzeb organizacji lokalnych (np. Fundacji Kuchnia Konfliktu). W tym kontekście można mówić o selektywnej empatii i podwójnych standardach w zakresie wsparcia dla niebiałych uchodźców w Polsce:

Trudno jest przekonać donorów, że to właśnie młodzi mężczyźni, to jest grupa docelowa, która potrzebuje wsparcia. To te podwójne standardy. Patrzymy na różnego rodzaju oferty grantowe i głównie jest jasno określone, że jest to dla kobiet i dzieci z Ukrainy.

Ta uwaga się bardzo mocno przechyliła na jedną stronę i chłopaki, jak ci nasi, wypadli poza nawias.

(caseworkerka)

Ze względu na wykluczenie mieszkaniowe osób niebiałych, szczególnie tych, które doświadczyły detencji i przekroczenia granicy białoruskiej, brak alternatyw systemowych oraz selektywne wsparcie organizacji międzynarodowych zwiększają ryzyko bezdomności wśród osób wspieranych przez Fundację. Dostępne po 2022 roku środki finansowe nie wzrosły proporcjonalnie do potrzeb lokalnych organizacji wypełniających tę lukę systemową. Tym samym trudno jest zapewnić stabilność przeszkolonego już zespołu na kolejne miesiące, zwłaszcza w obliczu odpływu środków z organizacji międzynarodowych, podczas gdy rządowe programy nie zapewniają adekwatnego wsparcia.

Chciałbym stabilnej przyszłości dla Shelteru. Ciężko jest budować coś, kiedy wiemy, że to się może skończyć za 4 miesiące. Wiesz, dzisiaj sadzisz w przydomowym ogródku pomidory, ale owoców możesz już nie zebrać. To trudne.

(caseworker)

Wyzwanie 2: Mierzyć siły na zamiary – trudna sztuka odmawiania

Kluczowe jest wzmocnienie i usamodzielnienie beneficjentów przez zatrudnienie, co w tak krótkim czasie jest poważnym wyzwaniem i wymaga zaangażowania licznych zasobów. Oznacza to, że pomimo długiej listy oczekujących i wyraźnej potrzeby społecznej, z programu

Kolejnym wyzwaniem jest świadomość tego, jakie są nasze zasoby, a ile jest osób, które potrzebują naszego wsparcia.

(caseworkerka)

Staram się pamiętać, że jesteśmy tylko przystankiem. Że mam ograniczony wpływ na to, co dana osoba zrobi ze sobą.

(caseworker)

może skorzystać proporcjonalnie niewielka grupa porównując ze skalą zapotrzebowania.

Kolejną kwestią jest wyznaczanie jasnych granic i egzekwowanie zasad, przy jednoczesnym uwzględnieniu indywidualnych cech, doświadczeń i potrzeb mieszkańców, dotyczących również kwestii pracy kobiet z mężczyznami. Budowanie bezpiecznej dla wszystkich przestrzeni w tak krótkim czasie wymusza pewien rygor i dyscyplinę. Zespół wskazuje także na poczucie odpowiedzialności za osoby, które opuszczają Shelter.

Wyzwanie 3: Kiedy system zawodzi

Działania Fundacji wspierają osoby uchodźcze w integracji z polskim systemem (rynek pracy, służba zdrowia, urzędy). Pierwszym wyzwaniem są nieprzygotowane na wsparcie uchodźców instytucje państwowe, drugim – wyręczenie państwa, gdy zagrożone jest bezpieczeństwo lub zdrowie beneficjentów (np. po detencji).

Luki systemowe pojawiają się już na etapie informacji niedostępnych w językach innych niż polski w kluczowych instytucjach, a także w zakresie przeszkolenia, postaw i procedur administracji publicznej oraz jasnej komunikacji dotyczącej wymogów formalnych i kolejnych kroków.

W większości wniosków w Urzędzie do Spraw Cudzoziemców pytania są po angielsku, rosyjsku, ale na samym końcu jest wyboldowana notatka: prosimy odpowiadać w języku polskim. Jak? Przecież tam sprawy załatwiają tylko cudzoziemcy.

(caseworkerka)

W latach 2021-2024 wzrosła skala nastrojów anty-uchodźczych oraz ryzyko wyzysku pracowników, spadła natomiast solidarność z uchodźcami i poczucie bezpieczeństwa wśród Polaków. Zespół Fundacji często wspiera osoby uchodźcze w trudnych kontaktach z pracodawcami, właścicielami mieszkań czy administracją publiczną.

Dzienna dawka odrzucenia, kiedy się wykonuje kolejne telefony w poszukiwaniu pracy albo mieszkania jest naprawdę duża. To daje wgląd w to, z czym nasze chłopaki muszą się mierzyć, bo rynek mieszkaniowy i rynek pracy nie jest dla nich tym samym rynkiem, co dla osób z Polski,

(caseworkerka)

Polska zajmuje bardzo niskie miejsce w rankingach UE pod względem systemowego wsparcia dla usamodzielniania się uchodźców, co sprawia, że główna odpowiedzialność spada na sektor społeczny lub osoby prywatne. Bezprecedensowa mobilizacja pomocy dla uchodźców z Ukrainy w 2022 roku doprowadziła dwa lata później do tzw. wypalenia pomocowego wśród Polaków i Polek. W praktyce oznacza to, że zespół wspiera beneficjentów w ramach systemu, który często jest nieprzygotowany i nieuregulowany, a jednocześnie brakuje dla niego alternatyw.

7. Podsumowanie i rekomendacje

Na podstawie swoich doświadczeń, opracowaliśmy poniższe rekomendacje dotyczące wsparcia systemowego oraz skutecznego wdrażania podobnych programów wsparcia i zakwaterowania dla grup szczególnie wrażliwych na poziomie lokalnych organizacji i społeczności.

Niniejsza publikacja zbiera doświadczenia zespołu Fundacji Kuchnia Konfliktu podczas realizacji projektu i koncentruje się na dobrych praktykach opartych na konkretnych wartościach oraz celach w pracy z beneficjentami.

Rekomendacje systemowe

1. Poszerzenie oferty grantowej o programy wsparcia osób uchodźczych, niezależnie od kraju pochodzenia, z uwzględnieniem potrzeb grup szczególnie wrażliwych. Taka oferta może obejmować dedykowane środki średnio- i długoterminowe oraz rozszerzenie możliwości wynajmu lokali miejskich na preferencyjnych warunkach.

2. Szkolenie administracji publicznej i służb z dobrych praktyk oraz procedur pracy z osobami uchodźczymi. Monitorowanie i przeciwdziałanie dyskryminacji, podwójnym standardom i mowie nienawiści w przestrzeni publicznej, szczególnie ze strony przedstawicieli instytucji publicznych (urzędy pracy, służba zdrowia, ośrodki pomocy społecznej).

3. Przejęcie przez władze centralne i lokalne większej odpowiedzialności za odpowiedź humanitarną i odciążenie

społeczeństwa obywatelskiego. Realne wsparcie finansowe i lokalowe dla programów pilotażowych oraz trwających programów przeciwdziałających wykluczeniu mieszkaniowemu uchodźców.

4. Korzystanie z dobrych praktyk i rozwiązań organizacji lokalnych – włączenie sektora społecznego do procesów projektowania lokalnych polityk migracyjnych oraz programów wsparcia systemowego.

Rekomendacje dla organizacji społecznych i grup nieformalnych

1. Najwyższa dbałość o standardy pracy i procedury bezpieczeństwa.

2. Jasne mechanizmy feedbacku.

3. Aktywne poszukiwanie współpracy i wymiana zasobów między organizacjami.

4. Dostęp do superwizji oraz jasny podział zadań w zespole.

5. Wytyczanie i jasne komunikowanie zasad i zakresu oferty wsparcia, którą oferujemy.

6. Możliwość zapewnienia adekwatnego wsparcia psychologicznego, tłumaczeń i doradztwa zawodowego dla beneficjentów, a także świadomość, gdzie takie wsparcie można znaleźć.

7. Podejście włączające osoby objęte wsparciem. Nastawienie na usamodzielnianie, budowanie sprawczości oraz odnajdywanie i nazywanie zasobów beneficjentów.

8. Informacje o Fundacji i zespole

Fundacja Kuchnia Konfliktu powstała w 2016 roku w Warszawie, gdzie do 2021 roku tworzyła bistro i przestrzeń do dialogu współtworzoną przez uchodźców_czynie. W 2021 roku bistro zostało przekazane inicjatywie uchodźczyń – Fundacji Kobiety Wędrowne. Obecnie Fundacja wspiera uchodźców_czynie w ich rozwoju osobistym, pomaga w codziennych wyzwaniach i pracuje w obszarze rzecznictwa oraz edukacji. Działania w obszarze caseworkingu mają początek w 2016 roku i polegają na indywidualnym sposobie wsparcia, dążącym do usamodzielnienia się np. poprzez pomoc w znalezieniu pracy, mieszkania na wynajem lub umówienia wizyty lekarskiej.

Od 2022 roku Fundacja realizuje program RefugeeFund, czyli fundusz wspierający aktywność obywatelską i społeczną przez osoby z doświadczeniem migracji. W samym 2024 roku, dzięki wsparciu RefugeeFund, migranczy liderzy i liderki zorganizowali blisko 200 wydarzeń skierowanych do osób ze swoich społeczności.

Od 2023 roku Fundacja prowadzi Mieszkanie Interwencyjne dla osób w drodze. Fundacja skupia się na wsparciu osób z grup szczególnie wrażliwych (LGBTQI+), zarówno w strzeżonych ośrodkach dla cudzoziemców, jak i po ich opuszczeniu. Pomoc obejmuje wsparcie psychologiczne, psychiatryczne, bezpieczne zakwaterowanie, bony żywnościowe i artykuły higieniczne. Od 2024 roku prowadzi monitoring i działania rzecznicze dotyczące wsparcia osób uchodźczych LGBTQI+ we współpracy z Save the Children/Humanitarian Leadership Academy oraz Queer Without Borders. Od początku kryzysu humanitarne go na pograniczu polsko-białoruskim Fundacja jest zaangażowana w działania Grupy Granica.



Jarmila Rybicka

założycielka i prezeska Fundacji

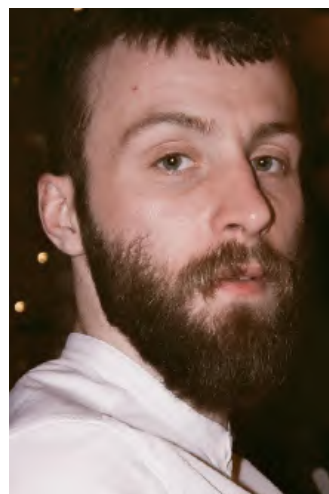
Od dziesięciu lat zaangażowana w działania na rzecz praw człowieka, socjolożka i założycielka Kuchni Konfliktu. Członkini Warszawskiej Rady Kobiet. Obecnie w Fundacji odpowiada za tworzenie i wdrażanie nowych projektów.



Paulina Piórkowska

koordynatorka Mieszkania Interwencyjnego

Absolwentka Uniwersytetu Artystycznego. Ma wieloletnie doświadczenie w pracy bezpośredniej z grupami szczególnie wrażliwymi i osobami z doświadczeniem drogi.



Adam Durjasz

caseworker w Mieszkaniu Interwencyjnym

Dawniej związany z sektorem kultury, od dwóch lat zaangażowany w pracę z osobami z doświadczeniem migracji i uchodźstwa. Członek drużyny piłkarskiej BAZA Team oraz współzałożyciel Grupy Wolne, w ramach której współprowadził warsztaty dla młodzieży i młodych dorosłych.

**Natalia Kur**

*caseworkerka w Mieszkanu
Interwencyjnym*

Od siedmiu lat pracuje, wspierając osoby z doświadczeniem uchodźstwa i migracji. W latach 2017-2021 pracowała z dziećmi uchodźczymi jako tutorka i asystentka rodzin, koordynowała projekt tutoringowy w ramach Fundacji Polska Gościnność.

**Laura Kwoczała**

*caseworkerka w Mieszkanu
Interwencyjnym w latach 2023-2024*

Politolożka, działaczka społeczna w obszarze praw człowieka. W latach 2021-2023 kierowała Zespołem Interwencyjnym ds. Ochrony Praw Uchodźczych przy biurze poselskim dr Tomasza Aniśko.

**Abduljabbar Alnifawa**

*asystent społeczności w Mieszkanu
Interwencyjnym w roku 2024*

Jako mentor bezpośrednio wspiera osoby uchodźcze, asystent, animator społeczności oraz tłumacz z języka arabskiego i perskiego. W 2023 roku współpracował z Fundacją Dobry Start.

**Umut Er**

*asystent społeczności w Mieszkanu
Interwencyjnym*

Z wykształcenia lekarz. Działał na rzecz praw człowieka w swoim kraju pochodzenia. Obecnie jest uchodźcą w Polsce. Po latach wspierania ofiar wojny syryjskiej we własnym kraju ma szansę ponownie wspierać osoby uchodźcze.

Dziękujemy za zapoznanie się z naszym *Narzędziownikiem!*
Zapraszamy do kontaktu:

kuchniakonfliktu@gmail.com
kuchniakonfliktu.pl

