



# Gościnne Dworce - obserwacje z I linii

Raport z badania.  
Wersja 2.0  
28 marca 2022  
Warszawa

STAN-NA  
15.III.2022





**Jesteście  
wspaniali!  
Dziękujemy.**



# Główne wnioski



# WNIOSKI:

Osoby przyjeżdżające z Ukrainy na warszawskie Dworce to bardzo różnorodna grupa - mają bardzo różne potrzeby. Niektórymi potrzebami można zająć się na dworcu, a innymi lepiej poza dworcem. **Trzeba przemyśleć, które potrzeby zaspokajamy na dworcu, a które już poza dworcem.**

Uchodźcy przybywający na dworzec w pierwszej kolejności potrzebują odnaleźć się na dworcu (w systemie pomocy). Niektórzy potrzebują też pilnie zaspokojenia potrzeb fizjologicznych oraz „uspokojenia”. W dalszej kolejności potrzebują pomocy w znalezieniu połączenia, w załatwieniu przejazdu dalej, Potrzebują warunków do czekania i odpoczynku, noclegu oraz transportu w Warszawie.

**Pomoc w dalszej podróży:** potrzebny łatwy dostęp w jednym miejscu do pełnej informacji o możliwych połączeniach (też pozarozkładowych), potrzebna informacja o ograniczeniach sanitarnych i zasadach przewozu zwierząt, potrzebne ułatwienia w zakupie/pobranie biletów oraz objaśnienie biletów.

**Czekanie na dworcu:** trzeba zwiększyć wygodę poczekalni – za mało przestrzeni i „mebli”, potrzebna opieka nad dziećmi, działająca przechowalnia bagażu, dostęp do toalety jest utrudniony, potrzebna lepsza informacja, gdzie jest toaleta; niektórzy potrzebują uzupełnić odzież, ale dworzec nie może być magazynem odzieży, potrzeba dobrego WiFi i więcej miejsc do ładowania telefonów.

**Nocleg poza dworcem:** osoby czekające dłużej na połączenie powinny raczej nocować w wygodnych warunkach poza dworcem jednak wiele osób czuje się niepewnie i obawia się opuścić dworzec (nie wiedzą gdzie trafią, jak wrócić i czy zdążą na połączenie). Organizacja noclegów poza dworcem nie budzi zaufania i nie zawsze radzi sobie z szybkim znalezieniem dobrego noclegu. Potrzebna lepsza informacja o możliwościach noclegu.

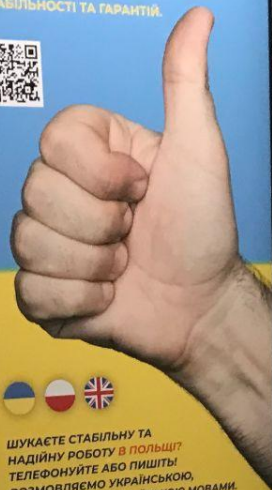
**Organizacja pomocy:** istnieje problem niezweryfikowanych i nieprzygotowanych wolontariuszy, nie ma jednego standardu przygotowania wolontariuszy i koordynowania ich pracy; potrzebni wolontariusze z j. ukraińskim lub j.rosyjskim; warto przyjrzeć się przepływowi informacji pomiędzy wolontariuszami i koordynatorami/liderami wolontariatu; wolontariusze potrzebują pełnej informacji o nadjeżdżających pociągach wiozących uchodźców.



# Kontekst badania



Obszar  
monitorowany



ШУКАЄТЕ СТАБІЛЬНУ ТА  
НАДІЙНУ РОБОТУ В ПОЛЬЩІ?  
ТЕЛЕФОНУЙТЕ АБО ПИШИТЬ  
РОЗМОВЛЯЄМО УКРАЇНСЬКОЮ,  
ПОЛЬСЬКОЮ ТА АНГЛІЙСЬКОЮ МОВАМИ.

ALINA (Viber, WhatsApp)

+380639190777

TETYANA (Viber, WhatsApp)

+48519049500



## Warszawa na pomoc - kontekst

- Po 24 lutego 2022 r. ogromne rzesze ludzi zmuszone zostały do ucieczki z Ukrainy. 15 marca ONZ podała, że z Ukrainy uciekło już 3 mln ludzi, zdecydowana większość do Polski.
- Według danych m.st. Warszawa od 24 lutego do 17 marca do stolicy przyjechało 217 pociągów oraz ok. 957 autobusów z Ukrainy. Do stolicy dotarło około 445 tys. uchodźców a około 300 tys. zatrzymało się w mieście.  
(<https://um.warszawa.pl/-/system-opieki-nad-uchodzcami-warszawie-nowe-wyzwania>)
- Dworce to w Warszawie pierwsze miejsce, w którym uchodźcy otrzymują pomoc. W niesienie pomocy zaangażowanych jest wiele organizacji, nieformalnych grup i indywidualnych osób - to ogromna praca wielu ludzi, w dużej mierze wolontariuszy.
- Pomoc organizowana była i jest pod presją czasu przez wiele niezależnych organizacji, grup i osób. Sytuacja jest bardzo dynamiczna. Zmieniają się realia działania grup i instytucji pracujących na dworcach. Zmienia się również liczba i charakterystyka przyjeżdżających osób. Dlatego to, co dziś jest prawdziwe za tydzień może stracić aktualność. Trzeba o tym pamiętać czytając zebrane w tym raporcie wnioski.

# O badaniu

**Cel badania:** wesprzeć osoby mające wpływ na funkcjonowanie pomocy na dworcach, dostarczyć uporządkowanej wiedzy przydatnej w koordynowaniu i doskonaleniu systemu pomocy.

**Zakres badania:** trzy warszawskie dworce - Wschodni, Centralny, Zachodni (autobusowy i kolejowy)

**Ekspresowe tempo:** bardzo krótki termin – start 11 marca, prezentacja wyników 17 marca.

**Zespół:** badanie w dużej mierze zostało wykonane dzięki pracy badaczy-wolontariuszy, duży 16 osobowy zespół mógł szybko poradzić sobie z postawionym zadaniem

**„Badanie w locie”:** ekspresowe tempo i duży zespół wymusiły nietypowe podejście oparte na improwizacji, rozproszonej koordynacji oraz dużej samodzielności i niezależności badaczy. Styl realizacji badania przypominał sposób działania pomocy na dworcach. Świadomie przedłożyliśmy szybki efekt nad dokładność wykonania.

## Źródła informacji:

- 18 wywiadów z osobami zajmującymi się pomocą (wolontariusze związani z Ochotnikami Warszawskimi, Grupą Centrum, Grupą Zasoby oraz innymi grupami, Kamiliańska Misja Pomocy Społecznej, Miasto Jest Nasze, koordynator ze strony UM, pracownik Urzędu Wojewódzkiego, strażak)
- 1 wywiad grupowy z wolontariuszami
- 12 wywiadów z uchodźcami – osobami w różnym wieku i różnej płci
- Analiza postów na Facebooku dot. sytuacji na dworcach
- Obserwacja prowadzona na trzech dworcach w różnych godzinach, w weekend i w dni powszednie





O uchodźcach



# Osoby przyjeżdżające z Ukrainy na warszawskie Dworce to bardzo różnorodna grupa - mają bardzo różne potrzeby.

- **Najbliższe plany:**

- Jadą dalej ⇔ zostają w Warszawie/Polsce
- Mają plan ⇔ nie wiedzą co dalej
- Mają gdzie mieszkać ⇔ nie mają gdzie mieszkać
- Mają transport ⇔ nie mają transportu

- **Zasoby / kapitały / zależność od pomocy:**

- Znają kogoś w Polsce (rodzina, znajomi) ⇔ nie mają kontaktów
- Zamożni ⇔ biedni
- Mówią po polsku, angielsku, w innych językach ⇔ Mówią tylko po ukraińsku
- Zaradni ⇔ bezradni / zagubieni
- Zdrowi ⇔ ze specjalnymi potrzebami (niepełnosprawności, seniorzy)
- W dobrym stanie psychicznym ⇔ w złym stanie psychicznym

- **Rodzaj “gospodarstwa”:**

- Samotni ⇔ z rodziną/w grupie
- Z osobami zależnymi (dzieci, starsi, osoby niepełnosprawne) ⇔ bez osób zależnych
- Ze zwierzętami ⇔ bez zwierząt

- **Mobilność:**

- Z wieloma bagażami ⇔ z jedną torbą

- **Uprawnienia:**

- Mają ukraiński paszport (prawo do wsparcia) ⇔ obywatele innych krajów (bez prawa do wsparcia)
- Pełnoletni ⇔ nieletni

- **Podatność na zagrożenia:**

- Kobiety ⇔ Mężczyźni
- Samotni nieletni

- **Inne:**

- Ufają naszemu systemowi pomocy ⇔ nie ufają naszemu systemowi pomocy

**Charakterystyka przyjeżdżających zmienia się. Przyjeżdża coraz więcej osób, które zostają w Polsce, nie mają dalszych planów, mają mało “zasobów” i potrzebują pomocy.**

# Uchodźcy mają wiele potrzeb. Niektórymi można zająć się na dworcu a innymi lepiej poza dworcem.

## Na dworcu:

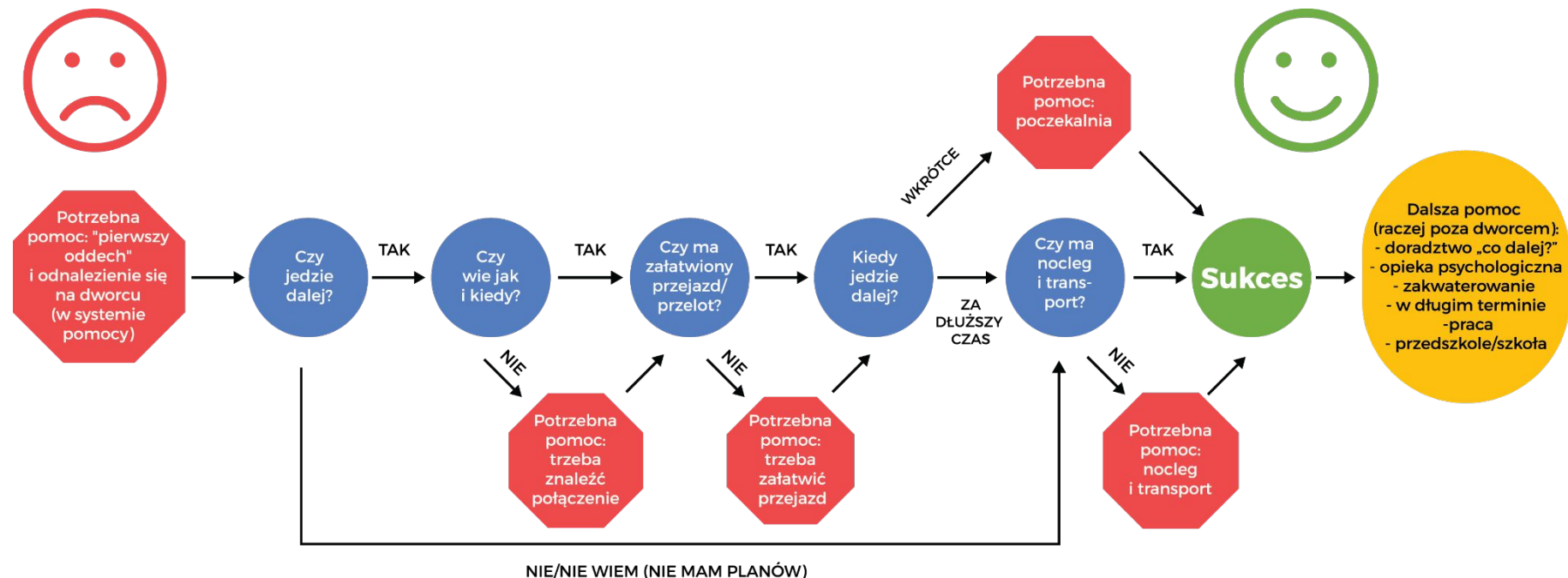
- Potrzebują informacji, która pomoże im odnaleźć się na dworcu
- Są w nowym miejscu i czują się niepewnie - potrzebują informacji, pokierowania "co i jak dalej", dobrej organizacji pomocy - to da im poczucie bezpieczeństwa
- Jeśli jadą dalej potrzebują informacji i pomocy w zorganizowaniu przejazdu
- Jeśli niedługo jadą dalej to potrzebują przyjaznego miejsca do czekania i miejsca odpoczynku
- Niektórzy potrzebują pomocy w przemieszczaniu się na dworcu (niepełnosprawni, starsi, bagaże)
- Jeśli czekają dłużej potrzebują noclegu i transportu

## Kiedy i gdzie?

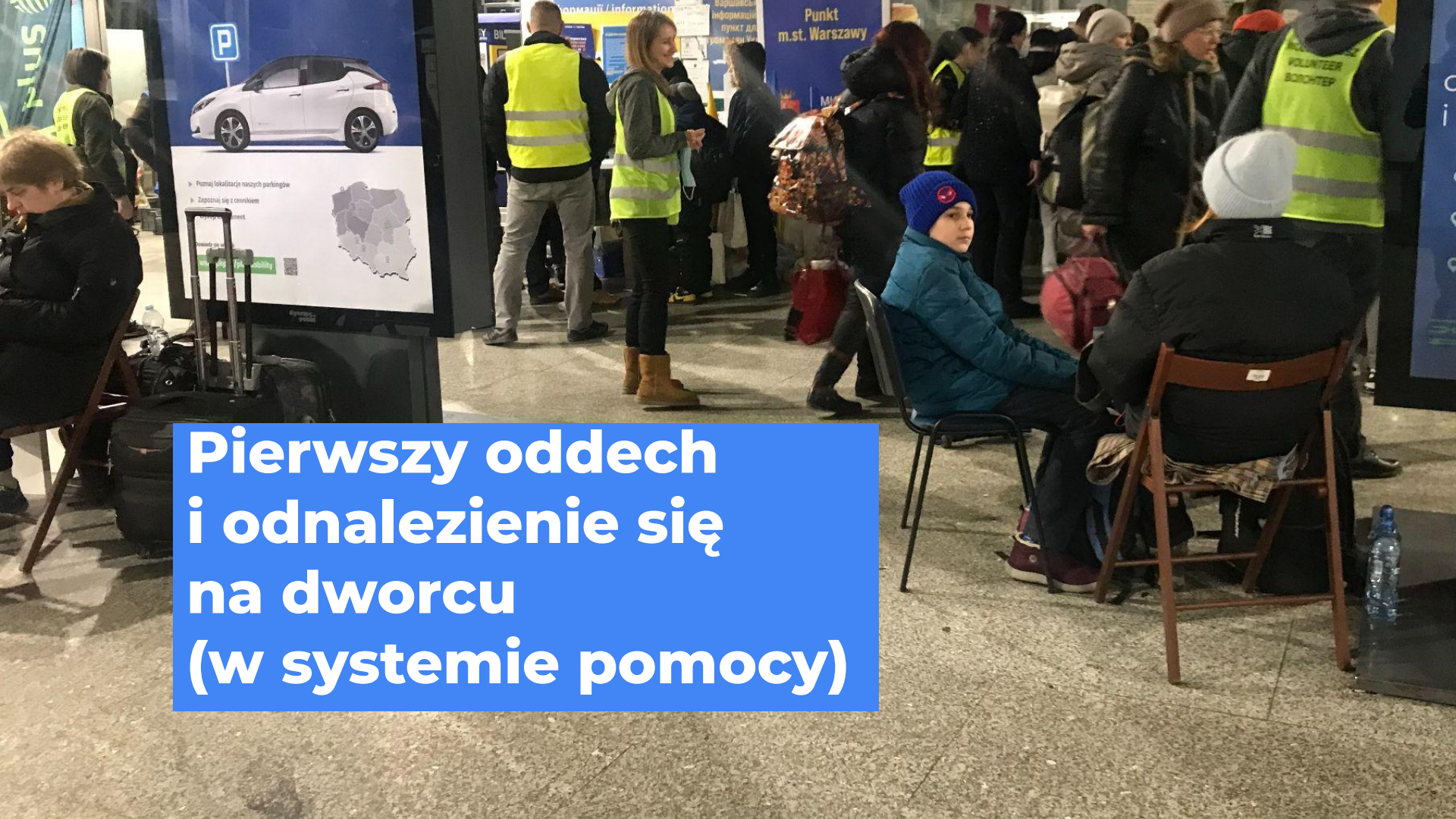
- Są w nowej i kryzysowej sytuacji - potrzebują informacji i porady.
- Potrzebują środków komunikacji (sprawnego telefonu, polskiej karty SIM, dostępu do Internetu)
- Jeśli zostają w Polsce potrzebują zakwaterowania w długim terminie (darmowego lub odpłatnego)
- Potrzebują pieniędzy - czasem wymienić walutę a czasem po prostu mają mało
- Niektórzy potrzebują walizek lub odzieży
- Niektórzy potrzebują ochrony przed zagrożeniami (np.: kradzież, oszustwo, napaść seksualna, handel ludźmi)
- Niektórzy potrzebują pomocy w ułożeniu sobie życia w Polsce (mieszkanie, praca, szkoła, przedszkole itd.)
- Niektórzy potrzebują opieki psychologicznej
- Niektórzy potrzebują pomocy prawnej



# Bazując na obserwacjach proponujemy następujący uproszczony model usługi “pomoc uchodźcy na dworcu”



W dalszej części raportu piszemy jakie są teraz problemy w realizowaniu takiej “usługi”



The background image shows a busy outdoor event at night. Several people are wearing bright yellow high-visibility vests. One vest in the foreground has the text 'VOLUNTEER BORCHTEP' on it. A young boy in a blue jacket and beanie sits on a chair in the foreground. A man in a black jacket and white beanie sits next to him. In the background, a white car is parked near a blue sign with a 'P' for parking. A map of Poland is visible on a display board. A blue banner with white text is overlaid on the bottom left of the image.

**Pierwszy oddech  
i odnalezienie się  
na dworcu  
(w systemie pomocy)**

# Odzyskanie odrobiny stabilności i odnalezienie się w nowej przestrzeni jest warunkiem koniecznym, by uchodźcy mogli dalej załatwiać swoje sprawy

Pierwszy kontakt uchodźcy z pomocą wymaga:



poznania przestrzeni dworca oraz dostępnej uchodźcom oferty wsparcia i ścieżki dalszego załatwiania swoich spraw



niektórzy potrzebują pilnie zaspokojenia podstawowych potrzeb fizjologicznych - pragnienia, głodu, toalety, odpoczynku po podróży



niektórzy mogą potrzebować “uspokojenia/wyciszenia” - życzliwego, przyjaznego człowieka, który da im poczucie bezpieczeństwa

Jest to pakiet powitalny, który powinien być zapewniony na starcie każdemu uchodźcy.

*Na początku udzielamy pierwszej gruntującej pomocy:  
informacja, jedzenie, ciepło*



## Przyjeżdżający na dworzec są w nowym dla nich środowisku i w kryzysowej sytuacji - czują się niepewnie

- nie znają dworca i miasta
- nie wiedzą z jakiej pomocy mogą skorzystać na dworcu, jak to jest zorganizowane, gdzie co jest
- nie wiedzą z jakiej pomocy mogą skorzystać w Warszawie i Polsce, jak działa pomoc w Warszawie, jakie mają prawa
- nie wiedzą czy mogą zaufać systemowi pomocy (np. czy ktoś ich odwiezie z powrotem na dworzec)
- niektórzy nie mają planu na przyszłość - nie wiedzą, gdzie będą mieszkać, pracować, co z dziećmi

*Czekam na przyjazd znajomych. Po wyjściu z autobusu zostałam, przy platformie, gdzie wysiadłam, żeby się nie zgubić.*

# Żeby się odnaleźć uchodźcy potrzebują informacji



## W pierwszej kolejności - na dworcu

- Jak zorganizowana jest pomoc na dworcu? Z jakich usług można skorzystać? Gdzie są? Jak skorzystać? Co jest płatne? Co bezpłatne?
- Jak zorganizowana jest pomoc dla osób “w tranzycie”? Czy będą mieli jak wrócić na dworzec na swoje połączenie?
- Potrzebna jest informacja po ukraińsku
- Potrzebna informacja na temat zagrożeń (np. oszustwa, handel ludźmi)?

*niby są wolontariusze, ale głównie rozdają jedzenie i pomagają z noclegiem, mało osób mówi po ukraińsku lub rosyjsku*

## Ale również (może później ??)

- Z jakiej pomocy mogą skorzystać uchodźcy w Warszawie?
- Z jakiej pomocy mogą skorzystać poza Warszawą?
- Jakie możliwości mają uchodźcy, którzy trafiają do Polski /Warszawy? Co robić? Co będzie dla mnie najlepsze? Niektóre osoby trafiają bez żadnego planu i są dość bezradne.

*Jest dobę na dworcu, nie ma w ogóle planu co dalej, jest zaabsorbowana dziećmi i niedawno ktoś im ukradł (lub zgubili) wszystkie dokumenty. Nie wie zupełnie co robić (...) zmęczona i zaaferowana dziećmi, nie ma siły myśleć o jakiejś dalszej perspektywie*

# “Pierwszy oddech” wymaga zaspokojenie podstawowych potrzeb fizjologicznych i psychologicznych

## PROBLEM

- Uchodźcy są w podróży od wielu godzin lub dni. Wielu z nich jest:
  - głodnych,
  - spragnionych,
  - wyziębionych,
  - zmęczonych.
- Niektóre osoby są w złym stanie psychicznym lub fizycznym i potrzebują pilnej, specjalistycznej pomocy.

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki:**
  - wszystkie dworce: Wolontariusze witają uchodźców z herbatą i kanapkami
  - Dw. Centralny: “Zgranie” cateringu z godzinami przyjazdów pociągów (dużo ciepłego jedzenia po dużym transporcie)
- **Dobre praktyki** - Osoby w szczególnym kryzysie psychicznym odsyłane są do położonego niedaleko dworca punktu wypoczynkowego, gdzie mogą skorzystać ze specjalistycznej pomocy psychologów.
- **Pomysły:**

Dworzec kolejowy nie jest dobrą przestrzenią do opieki nad osobami w głębokim kryzysie. Takie osoby powinny jak najszybciej zostać odesłane z dworca do szpitala lub miejsc noclegowych gdzie mogłyby skorzystać z profesjonalnej pomocy. Trzeba przy tym pamiętać, że osoba w kryzysie może być z innymi członkami rodziny bądź zwierzęciem i o nich też trzeba zadbać.



# Żeby skorzystać z pomocy osoby uchodźcze muszą odnaleźć się w przestrzeni dworca i w zakresie oferowanego im wsparcia

## PROBLEM

- Brak jasnych oznaczeń kierujących do różnych punktów wsparcia dla uchodźców (strzałki, mapki)
- Remonty i kiepska topografia dw. Zachodniego
- Przyjezdni są bombardowani różnymi komunikatami (ulotkami, plakatami, zabazgranymi kartkami), niekiedy sprzecznymi (strzałki na dw. Zachodnim)
- Oznaczenia wolontariuszy nie są jednolite - różnokolorowe kamizelki, różne loga na kamizelkach, czasem dopiski markerem mogą nie budzić zaufania
- Obawa przed służbami mundurowymi, nierozpoznawanie np. strażaków czy straży miejskiej jako osób, od których można uzyskać pomoc

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki** (dw. Centralny i dw. Wschodni)  
Wolontariusze kierują ruchem na peronach, kiedy przyjeżdżają pociągi.
- Na wszystkich dworcach operatorzy telefonii komórkowej rozdają bezpłatne karty SIM, które rejestrowane są na miejscu.
- **Pomysły**
  - Punkt Informacji Ogólnej (w jednym centralnym punkcie lub w kilku punktach na dworcach) mającą płytką, ale szeroką wiedzę na każdy temat i zdolność odesłania do wyspecjalizowanych wolontariuszy
  - Krążący po terenie dworca wolontariusze zajmujący się informacją ogólną i nawiązujących kontakt z każdym przyjezdnym
  - Dobrze oznaczone i komunikatywnie nazwane "punktów usługowe" dla uchodźców: informacje o bezpłatnych noclegach; informacje o transporcie polskim i zagranicznym itp.
  - Mapy
  - dostarczanie informacji uchodźcom zanim dotrą do Warszawy np: z wykorzystaniem "stewardes" działających w pociągach



**Dalsza podróż**

## Dla wielu uchodźców Warszawa to tylko przystanek - trzeba pomóc im w wygodnej i bezpiecznej przesiadce

Osoby w tranzycie mogą wymagać wsparcia w zorganizowaniu sobie dalszej, bezpiecznej podróży do miejsca docelowego. Takie wsparcie przeważnie dotyczy trzech obszarów:



znalezienia najlepszej opcji podróży - część osób przyjeżdża bez dalszego planu podróży. Wiedzą dokąd chcą jechać, nie wiedzą jednak jak tam dojadą. Dlatego potrzebują pomocy w odnalezieniu się w gąszczu różnych możliwości transportowych



nabycie (płatnych lub bezpłatnych) biletów na dalszy przejazd - w panującym na dworcach bałaganie zakup/dostanie biletu wcale nie musi być łatwe, dlatego i tu może być potrzebna pomoc ze strony wolontariuszy



dotarcie na miejsce odjazdu i zapakowanie się do bezpiecznego/zweryfikowanego środka transportu - z perspektywy osób pomagających w tranzycie pomoc kończy się sukcesem w momencie, kiedy osoba uchodźcza wyposażona w bilet i prowiant wsiądzie do bezpiecznego i właściwego środka komunikacji

Zorientowanie się w dostępnych możliwościach dalszego transportu dla osób uchodźczych jest trudne nawet dla ogarniętych osób "stąd". Z perspektywy strauumatyzowanych osób przyjeżdżających do obcego państwa odnalezienie się w chaosie informacyjnym jest szczególnie trudne. Obecnie brakuje kompletnej i zebranej w jednym miejscu bazy informacji poświęconych transportowi i ludzi, którzy mogliby taką wiedzę dzielić się z uchodźcami w tranzycie. Warto też punkty "poradnictwa" transportowego lokować w centrach pobytowych - tak, by część osób mogła tam podjąć decyzje dotyczące dalszej podróży.



# Informacje o dostępnych środkach komunikacji są rozproszone



## PROBLEM

- Istnieje wiele opcji dalszej podróży (pociągi/autobusy rozkładowe; pociągi/autobusy pozarozkładowe; prywatni kierowcy), które jeżdżą na różnych zasadach i z różnych miejsc. Nikt nie dysponuje zagregowanymi danymi na temat transportu.
- Brak informacji o autobusach pozarozkładowych (a miejsca ich odjazdu zmieniają się w czasie)
- Wolontariusze i uchodźcy nie zawsze wiedzą, które opcje transportowe są płatne a które bezpłatne co utrudnia zaplanowanie podróży osobom bez zasobów

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki - PKP:**
  - Część informacji o pozarozkładowej komunikacji (pociągi) można znaleźć na stronie: <https://pociagidopolski.pl> (adres ten powinni znać wszyscy wolontariusze zajmujący się transportem)
- **Pomysły:**
  - Na wszystkich dworcach informacji o transporcie udzielają "zwykli wolontariusze" (nie specjalizujący się w temacie transportu). Zamiast tego mogłaby powstać grupa zajmująca się wyłącznie transportem, zbierająca informacje o pozarozkładowych środkach komunikacji i przekazująca tę wiedzę na wszystkie dworce; pomagające w ogarnięciu przejazdów.

# Wywieszone na dworcach informacje o dostępnych środkach komunikacji są niekompletne



## PROBLEM

- Wywieszony na dw. Zachodnim PKS rozkład jazdy nie obejmuje wszystkich autobusów międzynarodowych odchodzących z dworca (głównie Sindbad, Flixbus, Ecolines). Uzyskanie pełnej informacji wymaga rozmowy z pracownikiem dworcowej kasy, a zatem stania w długiej kolejce

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Pomysły**
  - Przygotowanie i powieszenie pełnego rozkładu jazdy autobusów (w języku polskim i ukraińskim) w widocznym miejscu + dodanie informacji na głównej tablicy gdzie szukać pełnego, ukraińskiego rozkładu jazdy)

# Zaplanowanie dalszej podróży to też zdobycie informacji o ograniczeniach sanitarnych w danym kraju, a dla właścicieli zwierząt również zasad ich przewozu



## PROBLEM

- Zasady sanitarne związane z podróżami międzynarodowymi są różne w różnych krajach, a w przypadku wstępu do danego państwa uchodźców z Ukrainy szybko się zmieniają. Ani uchodźcy, ani wolontariusze nie orientują się w tym chaosie.
- Mało kto orientuje się w zasadach transportu zwierząt w krajach UE (konieczność paszportu i aktualnych szczepień; kwarantanna) oraz przewozu zwierząt w różnych środkach komunikacji. Zasady zostały złagodzone, ale mało kto o tym wie i trudno być na bieżąco.  
(<https://www.wetgiw.gov.pl/handel-eksport-import/informacje-dla-podroznych-z-ukrainy-nie-po-siadajacych-kompletu-dokumentow-weterynaryjnych>)

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Pomysły**
  - To wiedza specjalistyczna - nie ma sensu, by odpowiedzi na takie pytania samodzielnie szukali szeregowi wolontariusze - powinni specjalizować się w tym konkretne jednostki, a wolontariusze powinni wiedzieć gdzie odesłać z takimi pytaniami
  - Warto zgromadzić w jednym miejscu informację dotyczące ograniczeń covidowych
  - Taka wiedza mogłaby funkcjonować w formie ulotki (ulotka zawierałaby jednak QRCode z linkiem do strony z aktualnymi informacjami, a nie same informacje, które szybko się dezaktualizują
  - Ten temat powinna zagospodarować grupa zajmująca się transportem

# Trudne jest samo kupno/nabycie biletu



## PROBLEM

- Na dw. Zachodnim - autobusowym brak informacji, że bilety na autobusy międzynarodowe można kupić we wszystkie kasach, a nie tylko w kasie międzynarodowej
- Na dw. Zachodnim - autobusowym kasy biletowe nie są czynne w godzinach nocnych (22:00-7:30). Tylko jeden automat do samodzielnego zakupu biletów online.
- Część uchodźców nie ma środków na karcie płatniczej, przez co nie mogą zakupić biletów online, nawet jeśli takowe są dostępne
- Ograniczony dostęp do polskiej waluty, utrudnia zakup biletu osobom, które zdecydowały się na płatny transport

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Pomysły**
  - Wywieszenie dużej informacji po ukraińsku na temat możliwości zakupu biletów międzynarodowych w każdej kasie
  - Wolontariusze specjalizujący się w transporcie, mogliby pomagać w zakupach biletów przez internet (na te autobusy, w przypadku których jest taka możliwość).
  - na dworcach kolejowych mogliby być pracownicy z przenośnymi terminalami do wydania biletu darmowego
  - więcej automatów do samodzielnego zakupu biletów + pomoc wolontariuszy w ich obsłudze



# Oprócz biletu ważna jest informacja skąd odjeżdża pociąg/autobus



## PROBLEM

- Na dworcach brak dobrej informacji o tym skąd i o której odjeżdża dany pociąg/autobus.
  - W przypadku pociągów rozkładowych informacje o peronie, na który podstawiony jest pociąg dość późno pojawia się na dużej tablicy z odjazdami,
  - a pełne rozkłady dostępne są tylko w wybranych miejscach, zapisane są małym druczkiem i nie są przetłumaczone na język ukraiński.
  - Brakuje komunikatów audio o odjazdach pociągów/autobusów w języku ukraińskim.

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki - wszystkie dworce:**  
Część wolontariuszy korzysta z aplikacji Koleo, która podaje informację dotyczącą peronu, z którego odjeżdża dany pociąg.
- **Pomysły:**
  - Wolontariusze powinni mieć dostęp do wydrukowanych rozkładów jazdy z informacją o peronie z którego odjeżdża pociąg (takie rozkłady mają wolontariusze PKP)
  - Uruchomienie komunikatów audio w j. ukraińskim
- Na peronach dw. Zachodniego PKS warto wprowadzić wyraźne oznaczenia skąd odjeżdżają poszczególne autobusy

# Samo dojście na wskazane miejsce odjazdu również może być problemem



## PROBLEM

- Zdarzają się sytuacje gdy pociągi odjeżdżają wcześniej niż powinny według podanych uchodźcom informacji
- osoby z UA nie wiedzą jak czytać bilet autobusowy/pociągowy - czy i gdzie jest tam wskazany peron/stanowisko odjazdu
- Część uchodźców ma ze sobą sporo rzeczy - niezbędna jest pomoc w ich przenoszeniu i włożeniu do odpowiedniego pociągu

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki - wszystkie dworce:** Wolontariusze i strażacy pomagają w przenoszeniu bagaży.
- **Pomysł:** są miejsca, gdzie jest to szczególnie potrzebne (kładka nad peronami na dw. Zachodnim PKP) - dobrze gdyby stale były tam dostępne osoby do pomocy przy noszeniu ciężkich bagaży i pomocy osobom z ograniczeniami w poruszaniu się (osoby z niepełnosprawnością ruchową/na wózku, o kulach itp.)

# Bezpieczna podróż to też świadomość dokąd dokładnie się jedzie i co czeka podróżnego dalej



## PROBLEM

- W niektórych kasach oferowane są uchodźcom bilety w niezrozumiałych dla nich kierunkach. Część osób podróżujących do Niemiec kierowana jest na specjalne pociągi do przejścia granicznego w Rzepinie. Część uchodźców i wolontariuszy nie wie, że na miejscu czekają specjalne pociągi dla uchodźców jadące do Niemiec.
- Część uchodźców nie rozumie biletów PKP - nie wiedzą np. co oznaczają konkretne cyfry inne oznaczenia.

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki - dw. Centralny**  
Przy kasach i u niektórych wolontariuszy dostępne są ulotki z objaśnieniem biletu PKP
- **Pomysły:**
  - Ponieważ sytuacja z pociągiem do Rzepina i wynikające z niej nieporozumienia powtarzają się, wszyscy wolontariusze powinni być poinformowani, jak wygląda sytuacja
  - Sytuacja powinna być też wyjaśniana przy zakupie biletu
  - W miarę możliwości w okolicy kas powinien być dostępny wolontariusz posługujący się j. rosyjskim lub j. ukraińskim, by wyjaśniać takie zawiłości.

A group of people, including adults and children, are sitting on metal folding chairs on a train platform. They are dressed in winter clothing like coats, hats, and scarves. In the background, there are posters on the wall, one of which features a family and another with a woman. A sign above the chairs reads "ATRAKCYJNE KURSY WALUT" and "WYWIADY".

# Czekanie na dworcu



# Uchodźcy potrzebują **MIEJSCA, W KTÓRYM MOGĄ POCZekać I ODPOCZAĆ**

## Ludzie czekają z wielu powodów:

- na połączenie (np za granicę);
- bo szukają tego połączenia;
- bo zostają w Polsce (na krócej lub dłużej) i muszą załatwić sobie nocleg lub transport,
- na odbiór z dworca (np przez umówioną osobę),
- na transport do miejsca noclegu,
- czekają na kogoś kto ma przyjechać do Polski (np. na synów)
- bo są zagubieni i nie wiedzą co dalej (czy powinni tu czekać?)

## Kiedy czekają potrzebują:

- Czystej i wygodnej przestrzeni
- Jedzenia (bezpiecznego!),
- Toalety
- Umyć się
- Przebrać się (np.: gdzie osoba niepełnosprawna może zmienić bieliznę)
- Przestrzeń dla dzieci + opieki
- Przestrzeni dla zwierząt
- Naładować telefon
- Korzystać z internetu (WiFi)
- Zostawienia bagażu pod opieką

*Czekają na pociąg, na który mają bilety. Muszą spędzić część nocy, ale przed świtem mają pociąg i nie chce im się już nigdzie ruszać.*

# Telefon jest kluczowym kanałem kontaktu i informacji dla os. uchodźczych



## PROBLEM

- Brak stabilnego, silnego WIFI na dworcach
- Nie każdy ma dostęp do internetu/WiFi ze swojego telefonu
- Zbyt mało miejsc do ładowania telefonów

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki - wszystkie dworce**
  - Punkty ładowania telefonów (np. na Dw. Zachodnim)
- **Pomysły**
  - Zwiększenie liczby listew/przedłużaczy
  - Operatorzy telefonii komórkowej mogliby też uruchomić "ładowarnie" (punkty ładowania telefonów, podobne jak na niektórych festiwalach)
  - Udostępnienie kilku punktów ładowania (jeden może być w niedogodnym miejscu, może się łatwiej zapychać)
  - WiFi w otwartym dostępie
  - punkt dostępu do internetu

# Dostęp do jedzenia i picia jest zazwyczaj bezproblemowy



## PROBLEM

- Zaspokojenie pragnienia, zwłaszcza dostęp do ciepłych napojów
- Zaspokojenie głodu, dostęp do posiłków (suchych lub ciepłych - w zależności od potrzeb)
- Osoby ze specjalnymi potrzebami żywieniowymi (np. muzułmanie)
- Niektórzy nie mogą podejść po posiłek bo nie chcą zostawić miejsca w poczekalni (nie chcą go stracić)

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki - wszystkie dworce:**  
Kwestia dostępu do żywności i picia jest zabezpieczona na wszystkich dworcach, ale są różnice w podejściach:
  - Dw. Centralny i dw. Zachodni - ciepłe posiłki na miejscu vs. dw. wschodni - ciepłe posiłki raczej przy okazji noclegu
  - Dw. Wschodni, dw. Centralny Miejsca z ciepłymi napojami usytuowane blisko stref odpoczynku lub w tych strefach (np. kąciku mam z dziećmi)

# Dostęp do sanitariatów - kluczowa kwestia



## PROBLEM

- Potrzeba zadbania o realizację podstawowych potrzeb fizjologicznych i higienę - ograniczona liczba łazienek, trudności z umyciem się
- Niewystarczająca informacja o tym, gdzie są ogólnodostępne toalety/ łazienki

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki:**
  - Dw. Zachodni: ustawienie dodatkowych toalet w pobliżu dworca
  - Dw. Wschodni - przygotowywanie pakietów podstawowych środków higieny osobistej
  - Dw. Centralny - informowanie o toaletach z godzinami ich otwarcia
- **Pomysł:**
  - Wyraźne oznaczenie w przestrzeni, gdzie są toalety dostępne dla OzN
  - Zachęcanie do korzystania z prysznica poza dworcem, w punkcie recepcyjnym



# Niektórzy w czasie oczekiwania potrzebują podstawowej odzieży



## PROBLEM

- Uzupełnienie/ skompletowanie odzieży, która uległa zniszczeniu lub zabrudzeniu w podróży lub w czasie czekania

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobra praktyka:**
  - Dw. Wschodni - ubrania na zewnątrz dworca, w autobusie;
- **Pomysł:**
  - Ograniczenie ubrań do niezbędnych (np. buty + okrycia wierzchnie, ew. czysta bielizna, skarpetki) + informacja, że więcej np. w punktach recepcyjnych gdzie mogą znaleźć więcej (np. w punktach recepcyjnych)

# Zwiększenie komfortu oczekiwania to jedna z niewielu potrzeb wprost wyrażana przez osoby uchodźcze



## PROBLEM

- Za mało przestrzeni i “sprzętu” do odpoczynku (a jednocześnie niewykorzystywane, niezauważane krzesła).
- przestrzeń nie jest efektywnie wykorzystana (np na Zachodnim ustawienie “zawijanej” kolejki uwolniłoby dużo miejsca)

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

### Pomysły:

- Czasowe udostępnianie dodatkowych przestrzeni - w momentach zagęszczenia, np. wolnych lokali usługowych
- Uruchomienie w najbliższej okolicy dworców “poczekalni” razem z mapką dotarcia do tych miejsc (może np. hala expo na ul. Prądyńskiego)
- Doposażenie w krzesła, leżaki - stworzenie ich “składu”, gdzie wolontariusze mogliby je odkładać (nie powinny nieużywane stać w przestrzeni dworca)

# Dla uchodźczyń odpoczynek to również wytchnienie od opieki nad słabszymi



## PROBLEM

- Konieczność ciągłej opieki nad dziećmi
- Dzieci (zwłaszcza starsze) nudzą się, potrzebują ruchu
- Obawa matek, że dzieci się zgubią w przestrzeni

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki:**
  - Czasowa animacja dzieci - *Dinozaur z Centralnego*,
  - Wspólne miejsca do opieki nad dziećmi - uchodźczynie mogą się wspierać/zastępować
- **Pomysły:**
  - Rozdawanie naklejek dla dzieci, by wpisać nr telefonu opiekuna?
  - Oznaczenie miejsca do spotkań opiekun-dziecko

# Niektórzy oczekujący mają szczególne potrzeby



## PROBLEM

- Na dworcu czekają osoby starsze/ ze specjalnymi potrzebami, które stają się jeszcze bardziej dotkliwe w tej sytuacji
- Na Zachodnim autobusowym brak mobilnych ratowników medycznych, jest kontener na tyłach dworca ale schowany
- Niektóre osoby przyjeżdżają w kiepskim (lub złym) stanie psychicznym - potrzebują doraźne wsparcia psychologa
- Opieka nad zwierzętami

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobra praktyka:**
  - dostęp do sprzętu medycznego (wózki, chodziki) przy punkcie medycznym (Dw. Wschodni), wózki inwalidzkie na Zachodnim
- **Pomysł:**
  - Zapewnienie odrębnej przestrzeni do odpoczynku dla osób starszych ze stale dyżurującym wolontariuszem
  - Miejsce, w którym osobie starszej lub niepełnosprawnej można zmienić pieluchę.
  - Dyżury psychologów (ukraińsko/rosyjsko-języcznych lub w towarzystwie tłumaczy) w spokojniejszym miejscu
  - Jasne oznaczenie miejsc z produktami dla zwierząt
  - Punkty pomocy weterynaryjnej w nagłych przypadkach + informujące o przepisach w PL i w podróży

# Część osób uchodźczych wybiera czekanie, bo bagaż ogranicza ich mobilność



## PROBLEM

- Wiele małych bagaży (toreb) utrudnia przemieszczanie się po dworcu lub wyjście z niego na chwilę

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Pomysły:**
  - Udostępnienie koszyków sklepowych (do ciągnięcia), które mogą chwilowo zastępować walizki
  - Dostęp do większych toreb/plecaków
  - Stworzenie prowizorycznej, czasowej "przechowalni" bagażu? (może wykorzystanie paczkomatu w tym celu?)





PAŃSTWOWA STRAŻ POŻARNA

1. TAKI  
INFORMATION  
2. ...  
3. ...  
4. ...  
5. ...  
6. ...  
7. ...  
8. ...  
9. ...  
10. ...

**Nocleg/odpoczynek  
poza dworcem**

# Noclegu potrzebują zarówno “zostający w Polsce” jak i “jadący dalej”. Potrzeby noclegowe są różnorodne.

## Na jak długo?

- Na krótko – jeśli „jedzie dalej” i czeka na połączenie np. za dzień lub dwa
- Na krótko - jeśli zostaje w Polsce, ale potrzebuje czasu, żeby zorientować się w sytuacji i poszukać czegoś na dłużej
- Na długo – jeśli zostaje w Polsce i nie ma żadnych kontaktów, znajomych, rodziny ani zasobów, żeby zapewnić sobie mieszkanie samodzielnie

## Specjalne potrzeby

- z dziećmi / z osobami niepełnosprawnymi / ze zwierzętami
- mężczyźni / kobiety / matki / samotni nieletni
- bez ukraińskiego obywatelstwa / osoba niebiała
- jesteśmy dużą grupą nie chcemy się rozdzielać
- alergie (np zwierzęta)
- lokalizacja / skomunikowania - muszę mieć blisko do różnych instytucji (np do ambasady, szkoły)
- lepiej w większej miejscowości - praca
- w jakich językach mówię - tylko ukraiński?
- prywatność - czy musi być osobny pokój?
- wygoda - np czy może być materac?
- internet
- zły stan psychiczny
- wyżywienie, pieniądze i innego rodzaju pomoc

## Potrzebny też sprawny transport:

- z Dworca do miejsca noclegu
- z miejsca noclegu z powrotem na Dworzec!!

*Liczę na to, że ktoś z wolontariuszy pomoże im znaleźć pierwszy nocleg. Są zmęczeni, jechali 3 dni. (...) dalej będą szukać mieszkania na stałe do zamieszkania w Warszawie*

# Uchodźcy spędzający jedną noc lub wiele godzin w Warszawie potrzebują komfortowego odpoczynku w przeznaczonych do tego przestrzeni. Na drodze stoją jednak różne bariery.

Przestrzeń dworca nie jest dobrym miejscem do pełnowartościowego odpoczynku, który jest jedną z podstawowych potrzeb przybywających do polski uchodźców. Żeby ją zaspokoić niezbędna jest zarówno odpowiednia baza noclegowa/wypoczynkowa, jak i gotowość uchodźców by opuścić dworzec, co w przypadku części z nich nie jest oczywiste. Na to, czy osoby przyjeżdżające do Warszawy zdecydują się na nocleg poza dworcem wpływa szereg czynników:



Charakterystyka dostępnych noclegów i dostępne informacje na ich temat



Praktyczne i psychologiczne bariery opuszczenia dworca



Problemy wynikające ze sposobu zarządzania bazą noclegową



Specyficzna sytuacja osób uchodźczych bez ukraińskiego obywatelstwa

Aby zachęcić uchodźców do skorzystania z pełnowartościowego noclegu poza dworcem warto skupić się na dostarczaniu spójnej i jak najpełniejszej informacji na temat opcji noclegowych, możliwości dojazdu i powrotu z nich. To budzi poczucie bezpieczeństwa i będzie skłaniać do wybrania noclegu poza dworcem.

# Noclegi poza dworcem: bez pewności powrotu na czas nocleg poza dworcem nie jest brany pod uwagę



Bariery korzystania z noclegów poza dworcem wynikające z cech noclegów lub sposobu informowania o nich. W większości bariery wynikają tu z naruszenia poczucia bezpieczeństwa osób uchodźczych. Zaufanie zmniejszają zwłaszcza niedokładne i sprzeczne informacje w wielu wypadkach rozpowszechniane także przez wolontariuszy.

## PROBLEM

- Brak pewności powrotu na czas
  - Osoby uchodźcze (ale też część wolontariuszy) nie wiedzą, czy w wypadku wyboru noclegu poza dworcem będzie możliwość powrotu na dworzec na odpowiednią godzinę, żeby zdążyć na pociąg lub autobus.
  - Uchodźcy nie mają zaufania do usług publicznych, które słabo działają w Ukrainie - boją się, że transport zawiedzie

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Pomysły**
  - Powszechna, wiarygodna informacja dla wolontariuszy i uchodźców na temat kursowania autobusów powrotnych (np. skonstruowanie takiej informacji w porozumieniu z Miastem/ Wojewodą/ kierownikami placówek). Informacja powinna być dostępna także w formie plakatów/ tabliczek przystankowych w miejscu odjazdu autobusów z dworców;
  - Podkreślanie informacji o istniejących możliwościach powrotu na odprawach grup wolontariuszy (zwłaszcza zajmujących się zakwaterowaniem);
  - Przekazywanie informacji o możliwości powrotu każdorazowo wraz z informacją o możliwości noclegu

# Noclegi poza dworcem: niepewność dokąd się trafi powstrzymuje przed opuszczeniem dworca



## PROBLEM

- Osoby uchodźcze nie są informowane, gdzie trafią na nocleg
  - dowiadują się o tym tuż przed odjazdem autobusu do centrum recepcyjnego. Nie mają takiej informacji wcześniej, a to budzi niepokój, odbiera sprawczość, zniechęca do wyboru noclegu poza dworcem.

*“W ubiegłym tygodniu ludzie zrozpaczeni krzyczeli z autobusu: gdzie nas wywozicie?”*  
*[Dw. Wschodni]*

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Pomysł**  
Dostarczenie chociaż rozpiski miejsc, gdzie osoby uchodźcze mogą trafić wybierając miejski/ wojewódzki nocleg. Im więcej informacji (np. im bardziej zawężona lista potencjalnych destynacji), tym większe zaufanie do noclegu.



# Noclegi poza dworcem: duża odległość od dworca budzi lęk



## PROBLEM

- Odległość punktów recepcyjnych od dworców:  
Uchodźcy boją się, że jeśli pojadą do punktu zlokalizowanego daleko, będą mieli trudności z powrotem na autobus/ pociąg, brak miejsc w punktach zlokalizowanych w pobliżu.
- Brak świadomości uchodźców i wolontariuszy dot. ważnych korzyści ze skorzystania z noclegów
  - dostępność pomocy prawnej, psychologicznej, doradztwa dot. pracy
  - autobusy do Europy Zachodniej i Skandynawii z Nadarzyna

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Pomysły:**
  - Punkty recepcyjne dla osób czekających stosunkowo krótki czas na transport zlokalizowane blisko dworców
  - Lepsze informowanie wolontariuszy, usprawniony przepływ informacji

# Noclegi poza dworcem: niektóre sytuacje i stany, uchodźców utrudniają decyzję o noclegu poza dworcem



## PROBLEM

- **Stan psychiczny utrudnia wielu osobom podjęcie racjonalnej decyzji o wyborze miejsca oczekiwania/ pobytu**
  - Uchodźcy są zagubieni, przestraszeni, a dworzec to dla nich bezpieczna, już oswojona przestrzeń, gdzie mają zaspokojone podstawowe potrzeby => nie chcą oddalać się z dworca
  - Osoby zbyt zmęczone/ w zbyt złym stanie, żeby podjąć samodzielnie działanie/ decyzję
- **Niechęć do przemieszczania się z bagażami**
  - Znacznie utrudnione poruszanie się, niewygodą
  - Ryzyko zgubienia rzeczy
- **Utrudniony dostęp do transportu po godz. 22:00**

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki - dw. Wschodni:**
  - Spójna, przekazywana w spokojny, profesjonalny sposób informacja, od wszystkich wolontariuszy (nie zaczynają szukać tej informacji po zadaniu pytania) - buduje poczucie zaufania/panowania nad sytuacją.
  - Proaktywność wolontariuszy w proponowaniu noclegów - pomaga przełamać bezradność
- **Pomysły:**
  - Wypracowanie we współpracy z psychologami metod rozmowy zachęcających osób w stresie do przeniesienia się do centrów recepcyjnych
  - pomoc w transporcie bagaży do i z autobusu lub innego transportu
  - informowanie o dostępności pomocy z bagażami od razu przy informacji o dostępności noclegu
  - pomoc w transporcie również po 22:00

# Noclegi poza dworcem: “a na co to komu?”



## PROBLEM

- **Kilkudniowe oczekiwanie postrzegane jako krótkie:**
  - Osoby, które mają 1-2 dni do pociągu/ autobusu wolą zostać na dworcu niż jechać na nocleg, nie postrzegają tego jako długiego oczekiwania (są rodziny pozostające kilka dni)
  - “Infrastruktura” do nocowania (np. zalegające materace) zachęca do spania na dworcu

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki:**
  - Dw. Wschodni: wolontariusze szybko po przybyciu osób na dworzec identyfikują ich sytuację (czy czekają na rodzinę, czy chcą jechać dalej, czy mają bilety) i wszystkie osoby, które nie mają pociągu w ciągu najbliższych kilku godzin kierują na noclegi
  - Dw. Wschodni: **osoby do wysłania na noclegi są proaktywnie identyfikowane** przez wolontariuszy;
  - Dw. Zachodni: Systematyczna likwidacja opuszczonych miejsc do leżenia i siedzenia na kocach/ materacach.
- **Pomysły:**
  - Ustalenie procedury działania wobec osób w zależności od planowanego czasu oczekiwania (np. jeśli ktoś ma bilety na transport za więcej niż 8 godzin - namawiać go na nocleg).

# Organizacja szukania i udostępniania noclegów utrudnia szybkie i bezpieczne znalezienie miejsca odpoczynku poza dworcem



## PROBLEM

- **Noclegi proponowane przez niezwyfikowane osoby prywatne**
  - potencjalne zagrożenie bezpieczeństwa
  - brak jasnych i konsekwentnie stosowanych procedur dla wolontariuszy, co robić w takich sytuacjach
- **Brak możliwości znalezienia na Dw. Zachodnim zweryfikowanego noclegu w mieszkaniu w godzinach 22:00-17:00**
  - Grupa Zasoby od godz. 17 - osoby, które szukają mieszkania dowiadują się od wolontariuszy, że muszą czekać i zostają długo na dworcu.

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobra praktyka - dw. Centralny:**  
Osoby oferujące nocleg są przekierowywane przez wolontariuszy do wyraźnie oznaczonego punktu dyspozycji noclegami - tam się mogą zarejestrować, są weryfikowane
- **Pomysły:**  
Odsyłanie do baz online (uasos.pl, grupazasoby.pl), gdzie istnieją procedury weryfikacji.

# Organizacja szukania i udostępniania noclegów: brak koordynacji prowadzi do obniżonego zaufania do rozwiązań



## PROBLEM

- **Brak jednego punktu informacji o noclegach i zapisów na noclegi w ramach każdego dworca:**
  - Im większe skomplikowanie sytuacji na danym dworcu, tym większe zagubienie wolontariuszy (nie znają np. miejsca zbiórek na autobus punktu prowadzonego przez inny podmiot). W efekcie zagubione także osoby próbujące znaleźć nocleg - to zniechęca do noclegów
  - Np. na Dworcu Zachodnim 3 różne miejsca, gdzie można się zapisywać na noclegi
  -

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobra praktyka - dw. Wschodni:**  
Zapisy na noclegi odbywają się w głównym punkcie informacyjnym
- **Dobra praktyka - dw. Centralny:**  
Wyraźnie oznaczony punkt informacji o noclegach, w którym w zależności od potrzeb osoby uchodźcze są odsyłane na noclegi miejskie/ wojewódzkie lub do zweryfikowanych mieszkań prywatnych.
- **Pomysł:**
  - w punkcie informacyjnym mogłaby być też informacja o noclegach płatnych (niektóre osoby chcą skorzystać z noclegu za odpłatnością)



# Organizacja szukania i udostępniania noclegów: (sama) technologia nie jest rozwiązaniem



## PROBLEM

- **Brak zaufania do technologii w poszukiwaniu noclegów**
  - Uchodźcy potrzebują wsparcia człowieka (np. wolontariusza) w poszukiwaniu noclegu - brak im kompetencji do samodzielnej obsługi aplikacji takiej, jak uasos.pl, nie mają zaufania do rozwiązań bez udziału człowieka, który uwiarygadnia nocleg

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

### Pomysły

- Proponowanie przez wolontariuszy pomocy w zapisaniu się w aplikacji
- Udostępnienie w uasos.pl możliwości kontaktu telefonicznego z potencjalnym gospodarzem - taką usługę uwierzytelniania/ rozmowy z gospodarzem mogliby świadczyć wolontariusze zajmujący się noclegami

# Brak prostej ścieżki pomocy z noclegiem dla osób bez ukraińskiego paszportu



## PROBLEM

- **Problem z dostępnością noclegów dla uciekających z Ukrainy osób bez ukraińskiego obywatelstwa**
  - Wolontariusze (np. z Dworca Wschodniego) mają informację, że noclegi miejskie i wojewódzkie nie są dostępne dla osób bez obywatelstwa Ukrainy
  - Szczególny problem dotyczy obcokrajowców pozaeuropejskiego pochodzenia
  - Konieczność szukania niestandardowych rozwiązań online, brak listy organizacji, do których można się zwrócić;

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki - Dworzec Centralny:**
  - działa specjalny punkt “non-UA”, który pomaga właśnie takim osobom



# Organizacja pomocy na dworcach

## Lepsza organizacja działań na dworcu pomoże lepiej zaspokoić wybrane potrzeby uchodźców

Realizacja tak opisanej “usługi” dla osób uchodźczych wymaga odpowiedniej organizacji, przede wszystkim:



**odpowiednio przygotowanych i kompetentnych ludzi**, którzy znają system pomocy na dworcu, wiedzą co mają robić, potrafią wywiązać się ze swojego zadania i są wystarczająco dobrze poinformowani, żeby odpowiedzieć na pytania uchodźców lub skierować ich do innych kompetentnych osób



koordynacji a zatem **klarownego podziału zadań** pomiędzy poszczególne osoby/podmioty a także **umiejętności współpracy i przepływu informacji**. Ważnym elementem tak rozumianej dobrej komunikacji jest przepływ informacji pomiędzy:

- osobami działającymi w ramach danego podmiotu (szczególnie od lepiej poinformowanych i decyzyjnych koordynatorów/liderów wolontariuszy do pozostałych wolontariuszy);
- poszczególnymi grupami/instytucjami działającymi w ramach jednego dworca;
- pomiędzy dworcami i grupami/instytucjami działającymi na każdym z nich;
- pomiędzy grupami/instytucjami pomagającymi na dworcach, a innymi ludźmi dobrej woli, którzy chcą pomóc (np. przywożąc dary);
- a w konsekwencji pomiędzy dostarczycielami usługi, czyli osobami zaangażowanymi w pomoc, a jej odbiorcami, czyli osobami uchodźczymi przyjeżdżającymi na dworzec

# Rekrutacja wolontariuszy



## PROBLEM

- **Wśród wolontariuszy pomagających na dworcach są osoby niezwerfikowane (nie zawsze wiadomo kto to jest)**
  - Wolontariusze zarejestrowani przez system (np. Ochotnicy Warszawscy) podają swoje dane przy rejestracji, ale nikt nie sprawdza ich już na dworcu
  - Na dworcach pomagają "samozwańczy" wolontariusze, którzy nie zawsze orientują się w systemie pomocy i nie mają dostępu do bieżących informacji, przez co mogą wprowadzać ludzi w błąd
- Na dw. Centralnym nie ma efektywnego systemu naboru wolontariuszy (nie działają tu Ochotnicy Warszawscy)
- Na dw. Zachodnim nowi wolontariusze często nie wiedzą, gdzie mają iść (chaos, dużo punktów i informacji, kilka organizacji pomocowych na samym dworcu)
- Wolontariuszem może zostać "każdy" - nikt nie weryfikuje kompetencji, umiejętności osób zgłaszających się - część wolontariuszy nie podchodzi do os. uchodźczych, nie pyta o pomoc, jest nieefektywna

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki - dw. Wschodni:**  
Nabór wolontariuszy w ramach Ochotników Warszawskich działa bardzo sprawnie - sporo osób wie, że wolontariusze są poszukiwani i wiedzą też jak się zgłosić.
- **Pomysły (dwie opcje):**
  - System zapisu na wolontariat powinien być jednolity - wszyscy wolontariusze (z grup Zasoby, z Ochotników, Kamiliańskiej Misji Pomocy itp.) mogliby być rekrutowani np. przez Ochotników Warszawskich i dopiero kierowani do konkretnych inicjatyw
  - Wolontariusze informacyjni (dostarczający informacji ogólnej przy okazji pierwszego kontaktu z uchodźcą lub pomocy w załatwieniu drobnych spraw na dworcu) powinni działać w ramach jednej instytucji (na dw. Zachodnim informacją zajmuje się zarówno Kamiliańska Misja Pomocy, jak i Ochotnicy Warszawscy)
- Dodanie do procesu rekrutacji pytań profilujących pod konkretne zadania (lub możliwości wyboru preferowanych zadań)
- Samozwańczy wolontariusze powinni być namawiani na zapisanie się na wolontariat przez Ochotników Warszawskich lub inną instytucję
- Wymiana wolontariuszy pomiędzy dworcami

# Kompetencje i przygotowanie wolontariuszy



## PROBLEM

- **Różne grupy wolontariuszy przygotowują się do pracy po swojemu:**
  - Nie ma wspólnej bazy wiedzy dla wszystkich wolontariuszy w ramach jednego dworca (dw. Zachodni), ani tym bardziej w ramach 3 dworców
  - Nie ma wspólnej bazy procedur znanej wszystkim wolontariuszom
- Niektórzy wolontariusze nie znają odpowiedzi na pytania uchodźców
  - Nie znają odpowiedzi na proste pytania (na które powinni znać odpowiedź)
  - Nie wiedzą gdzie kierować dalej w przypadku bardziej specjalistycznych pytań
  - Poświęcają dużo czasu na znalezienie informacji, które mogłyby być łatwo dostępne dla wszystkich
  - Wprowadzają uchodźców w błąd w tym w ważnych kwestiach (case: pociągi do Rzepina)

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki - wszystkie dworce:**

Wolontariusze są wobec siebie pomocni, podpowiadają sobie nawzajem i pytają się o rzeczy, których nie wiedzą.
- **Dobre praktyki - dw. Wschodni, dw. Centralny:**

Najważniejsze informacje dla wolontariuszy przesyłane są przez narzędzia do komunikacji (np. WhatsApp, Slack)
- **Pomysły:**
  - Jeden uwspólniony (w ramach jednego dworca? w ramach wszystkich dworców?) system przygotowania wolontariuszy
  - Koordynator/lider wolontariuszy powinien przyglądać się ich pracy - dawać feedback i w razie czego kierować do innej pracy
- **Dylemat:**
  - Specjalizacja wolontariatu: oprócz wolontariuszy informacyjnych wolontariusze są wyspecjalizowani - nie muszą znać odpowiedzi na pytania uchodźców bo to nie ich "działka") vs. Każdy wolontariusz musi mieć podstawowe informacje by zawsze móc odpowiedzieć na pytanie uchodźcy lub skierować go w odpowiednie miejsce



# Szczególne kompetencje wolontariuszy - posługiwanie się j. rosyjskim lub j.ukraińskim



## PROBLEM

- **Do załatwienia wielu spraw potrzebni są wolontariusze posługujący się j.ukraińskim lub j. rosyjskim**
  - Nie zawsze na każdym dworcu dostępna jest odpowiednia liczba wolontariuszy posługujących się rosyjskim/ukraińskim
  - Czasem brakuje rosyjskojęzycznych/ukraińskojęzycznych wolontariuszy na jednym dworcu, a na innym jest ich więcej niż to niezbędne
  - Nie zawsze rosyjskojęzyczni/ukraińskojęzyczni wolontariusze przydzielani są do odpowiednich zadań (powinni zajmować się głównie tymi sprawami, które wymagają dokładnego wyjaśnienia sytuacji)
  - Brak bariery językowej sprawia, że tłumaczom zadawane są trudne pytania (np. nt. kwestii prawnych) na które nie znają odpowiedzi

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki - wszystkie dworce:**
  - Wszystkie organizacje zbierają informacje dotyczące znajomości rosyjskiego/ukraińskiego wśród wolontariuszy i starają się przydzielać ich do odpowiednich zadań (case: czerwone kamizelki Kamiljańskiej Misji Pomocy)
  - Oznaczenie dla wolontariuszy posługujących się językiem rosyjskim lub ukraińskim
- **Pomysły:**
  - Wymiana informacji pomiędzy dworcami o liczbie rosyjsko/ukraińskojęzycznych wolontariuszy na zmianie i ew. przerzucanie wolontariuszy pomiędzy dworcami
  - Traktowanie wolontariuszy na dworcach jako "wspólnego zasobu"
  - Wyposażenie tłumaczy w najważniejsze informacje nt. sytuacji prawnej os. uchodźczych - przekazanie kontaktu do instytucji się tym zajmujących

# Dobrostan wolontariuszy



## PROBLEM

- Wielu wolontariuszy jest przemęczona (np. łączą regularną pracę zawodową z wielogodzinnymi dyżurami na dworcu nawet kilka razy w tygodniu)
- Niektórzy wolontariusze są w złym stanie psychicznym:
  - zestresowani
  - lub przebodźcowani (tryb Robocopa)
- Niektóre grupy wolontariackie nie mają dla siebie pomieszczenia - nie mają gdzie przechowywać swoich rzeczy, nie mają warunków do pracy w ciszy (np. Grupa Zasoby na Zachodnim)

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki:**
  - Na dw. Centralnym wolontariusze mają dostęp do psychologa
  - Grupa Zasoby (dw. Zachodni) ma dyżury telefoniczne psychologa
- **Pomysły:**
  - Pomimo działania w wielkim napięciu i stresie, koordynatorzy wolontariatu muszą pamiętać, że odpowiadają za stan psychofizyczny wolontariuszy. Koordynator musi dbać o ich potrzeby (np. brak zgody na zostawanie na więcej niż jedną zmianę pod rząd, przypominanie o odpoczynku i regeneracji)
  - Przekazywanie wolontariuszom poradników, jak niwelować stres i napięcie
  - Limit maksymalnej liczby dyżurów jednego wolontariusza w tygodniu
  - Prowadzenie stałej rekrutacji nowych wolontariuszy oraz dobór wolontariuszy do zadań (nie każdy ma predyspozycje np do bezpośredniej pracy z ludźmi)
  - Stopniowe zastępowanie wolontariuszy płatnymi służbami. Przy przekazywaniu obowiązków płatnym pracownikom trzeba zadbać również o przekazanie "know-how". Można również "kontraktować" podmioty i osoby dotychczas pomagające społecznie.

# Przepływ informacji pomiędzy wolontariuszami i koordynatorami/liderami wolontariatu



## PROBLEM

- Działa kilka niezależnych grup wolontariuszy - nie ma jednego wspólnego koordynatora wolontariatu
  - Nie zawsze sprawnie działa system przekazywania informacji:
    - pomiędzy punktami pomocowymi
    - od koordynatora wolontariuszy na danej zmianie do szeregowych wolontariuszy
    - pomiędzy samymi wolontariuszami
    - od szeregowych wolontariuszy do koordynatorów/liderów wolontariatu
- W konsekwencji wolontariusze nie mają dostępu do niektórych ważnych informacji (np. o nadjeżdżającym dużym transporcie, o pociągach do Rzepina, o miejscach odjazdu autobusów specjalnych, o możliwości łatwego powrotu z Nadarzyna na dworzec)

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki - dw. Centralny:**
  - Slack dla wszystkich osób koordynujących działania na dworcu
  - Codzienne odprawy dla koordynatorów wszystkich podmiotów działających na dworcu
- **Dobre praktyki - dw. Zachodni, dw. Wschodni**
  - Ochotnicy Warszawscy korzystają z WhatsApp-a (nie zawsze dobrze to działa, bo komunikacja bywa "zaśmiecona" i trudno znaleźć kluczowe informacje).
- **Pomysły:**
  - Regularne obowiązkowe odprawy wolontariuszy przed każdą zmianą
  - Uruchomienia slacka (lub innego kanału) obowiązkowego dla wszystkich aktywnych wolontariuszy, przez które podawane są kluczowe informacje
  - Zapewnienie łatwego dostępu do kluczowych i aktualizowanych informacji dla wszystkich wolontariuszy - podczas każdej zmiany można zbierać wszystkie pytania wolontariuszy (z WhatsApp-a i krótkiej rozmowy na podsumowanie zmiany, selekcjonować najważniejsze z nich i wrzucać je w jedno, znane wszystkim wolontariuszom miejsce (np. przypięty post na grupie)

# Brak pełnej informacji o nadjeżdżających pociągach wiozących uchodźców



## PROBLEM

- Nie wszystkie grupy wolontariuszy i instytucje wiedzą kiedy przyjadą pociągi/autobusy z uchodźcami:
  - W ciągu dnia jest kilka dużych transportów ludzi Ukrainy, - nie wszystkie grupy, ani wolontariusze wiedzą kiedy
  - Na Zachodnim przyjeżdżają pozarejsowe autobusy (w tym oznaczone czerwonym krzyżem - transport humanitarny) - też nie zawsze wiadomo kiedy
  - Brak tej informacji nie pozwala przygotować się na przyjęcie uchodźców (odpowiednie liczba zmobilizowanych wolontariuszy)

## DOBRE PRAKTYKI/ POMYSŁY

- **Dobre praktyki - dw. Centralny i dw. Wschodni:**  
Dzięki współpracy z PKP informacja trafia z odpowiednim wyprzedzeniem
- Dobre praktyki PKP - aktualizowane codziennie informacje o dodatkowych pociągach dostępne są na stronie: <https://pociagidopolski.pl/>
- **Pomysły:**
  - trzeba nawiązać komunikację z podmiotami/przewoźnikami organizującymi transporty "poza rozkładem"



Dziękujemy wszystkim osobom, które pomogły w realizacji tego badania, w szczególności naszym rozmówcom, którzy znaleźli dla nas czas mimo natłoku pracy oraz badaczom, którzy zbierali informacje oraz uczestniczyli w przygotowaniu raportu.

Badanie zrealizował zespół w składzie: Anna Baczko-Dombi, Anna Bartol, Jan Herbst, Damian Jaworek, Natalia Klamann, Oleś Kowalsky, Łucja Krzyżanowska, Maciej Onyszkiewicz, Łukasz Ostrowski, Aleksandra Pierścińska, Paweł Sielczak, Katarzyna Starzyk, Monika Stec, Magdalena Wnuk, Justyna Szymańska, Marianna Zieleńska.

Zdjęcia: badacze,  
Agnieszka Deja,  
Grupa Zasoby

