Regional Refugee Response
For the Ukraine Situation

Poradnik wolontariuszy i wolontariuszek:

Kluczowe wskazówki dotyczące wsparcia uchodźczyń i uchodźców w Polsce (marzec 2025)

Poradnik został opracowany we współpracy z partnerami Regionalnego Planu Działań na Rzecz Uchodźców w Polsce

Czym jest ten Poradnik?

- To prosty i praktyczny dokument, który pomoże Wam być odpowiedzialnymi wolontariuszami i wolontariuszkami wspierającymi uchodźców i uchodźczynie w sposób empatyczny i skuteczny, dbając jednocześnie o spójność działań całej sieci wolontariackiej.
- Zawiera najważniejsze kroki, przydatne dane kontaktowe oraz kluczowe wskazówki, które pomogą Wam odnaleźć się w różnych sytuacjach.

Jak z niego korzystać?

- Jako podręczny przewodnik przed i w trakcie wolontariatu.
- Abyście zawsze byli dobrze poinformowani i przygotowani, co pozwoli Wam odpowiedzieć na każdą sytuację z empatią i pewnością siebie.

Dlaczego został stworzony?

- Aby wszyscy wolontariusze i wolontariuszki, bez względu na doświadczenie, byli odpowiednio przygotowani i wspierani podczas niesienia pomocy uchodźcom i uchodźczyniom.
- Aby stanowił klarowne i praktyczne źródło najważniejszych informacji, bez przytłaczania nadmiarem treści.

Co należy robić, a czego unikać podczas wspierania uchodźców i uchodźczyń

1. Przedstaw się — Wyraźnie podaj swoje imię i nazwisko, organizację i stanowisko, pomoże to zbudować zaufanie.

2. Bądź szczery — Podawaj tylko zweryfikowane informacje, nigdy nie składaj fałszywych obietnic.

3. Dbaj o poufność — Zachowaj wszystkie informacje związane z uchodźcami i uchodźczyniami dla siebie.

4. Szanuj prywatność — Unikaj pytania uchodźców i uchodźczyń o szczegóły, którymi nie chcą się dzielić.

5. Ochrona dzieci — Nie wchodź w bezpośredni kontakt z dziećmi (osobami poniżej 18. roku życia), kieruj je do wyspecjalizowanego personelu i postępuj zgodnie ze standardami ochrony małoletnich. Więcej informacji znajdziesz na: www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/standardy-ochrony-maloletnich-wytyczne.

6. Bezpłatne wsparcie — Pomoc humanitana jest bezpłatna, należy zgłaszać wszelkie przypadki pobierania opłat od uchodźców i uchodźczyń.

7. Zero tolerancji dla wszystkich form wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego — Wykorzystywanie seksualne jest bezwzględnie zabronione; należy zgłaszać wszelkie takie przypadki na adres inspector@unhcr.org.

8. Kieruj się empatią — Traktuj wszystkich z godnością, cierpliwością i szacunkiem.

9. Postępowanie w nagłych przypadkach medycznych — Masz obowiązek pomóc, jeżeli nie zagraża to Twojemu życiu lub zdrowiu. Zadzwoń pod numer alarmowy 112.

10. Wrażliwość kulturowa i skuteczna komunikacja — Szanuj różnorodność kultur, unikaj oceniania i nie zakładaj, że wiesz, czego potrzebują inni.

11. Przekierowania osób ze szczególnymi potrzebami — Kieruj osoby potrzebujące szczególnej pomocy do wyspecjalizowanych służb, aby zapewnić im odpowiednie wsparcie.

12. Wzmacnianie samodzielności uchodźczyń i uchodźców — Zamiast budowania zależności, promuj samodzielność.

13. Wykorzystywanie wizerunku — Nie rób i nie udostępniaj zdjęć innych osób, chyba że Cię o to poproszą.

Wskazówki, które pozwolą Wam pomagać innym jako wolontariusze i wolontariuszki

1. Bądź na bieżąco — Informacje o dostępnych usługach dla osób przymusowo przemieszczonych aktualnie znajdujących się w Polsce można znaleźć pod adresem help.unhcr.org/poland.

2. Poufność w przetwarzaniu danych — Postępuj zgodnie z wytycznymi dotyczącymi poufności określonymi przez organizację, dla której pracujesz. Za zgodą zbieraj tylko niezbędne informacje i przechowuj je w bezpieczny sposób.

3. Zdrowie psychiczne — Poszukaj wsparcia, jeśli odczuwasz obciążenie emocjonalne; w razie potrzeby skorzystaj z usług doradczych:

- Bezpłatna infolinia Centrum Wsparcia dla Osób Dorosłych w Kryzysie Psychicznym: 800 702 222 (24/7)
- www.116sos.pl

4. Przygotowanie praktyczne — Miej przy sobie dokument tożsamości, ubieraj się z poszanowaniem kultury i zwracaj uwagę na kwestie logistyczne oraz środki bezpieczeństwa.

Przydatne informacje kontaktowe

Krajowe bezpłatne numery alarmowe

112 — Ogólny numer alarmowy (PL/EN)

999 — Pogotowie ratunkowe (PL/EN)

998 — Straż pożarna (PL/EN)

997 — Policja (PL/EN)

Infolinie wsparcia w sytuacjach kryzysowych

- Infolinia Fundacji La Strada dla ofiar i świadków handlu ludźmi

+ 48 22 628 99 99, + 48 605 687 750, + 48 22 628 01 20 (UA/RU/PL/EN)

- Infolinia psychologiczna dla dzieci i młodzieży

+48 800 121 212, 116 111 (UA/PL)

- Infolinia psychologiczna dla dorosłych

+48 800 702 222 (UA/PL)

Rządowe numery i strony internetowe

- Informacje ogólne oraz informacje dotyczące ochrony tymczasowej: www.gov.pl/web/ua
- Infolinia Narodowego Funduszu Zdrowia

+48 800 190 590 (24/7)

Infolinia Ambasady Ukrainy w Polsce (ogólne informacje o usługach konsularnych, wymaganiach dotyczących przekraczania granicy, ogólne informacje o ochronie tymczasowej i legalnym pobycie w Polsce)
+48 574 702 685, +48 574 703 414, +48 574 707 627
+48 574 711 813, +48 (22) 621 39 79
(pon-pt, 08:30-16:30)

Jeśli chcesz zgłosić przypadek wyzyskiwania lub wykorzystania seksualnego, zeskanuj kod QR lub wyślij email pod adres: inspector@unhcr.org