



Co robić & Czego nie robić

INFORMACJE DLA WOLONTARIUSZY

Jak wspierać uchodźców w sposób odpowiedzialny i etyczny



Bądź przygotowany/a i poinformowany/a



Posiadaj aktualne informacje nt. dostępnych usług i wsparcia dla uchodźców.

Bierz udział w szkoleniach, które mogą poszerzyć Twoją wiedzę i umiejętności.

Bądź świadomy/a swojej roli i jej ograniczeń.

Znaj dostępne mechanizmy kierowania, w przypadku gdy potrzebne jest wsparcie.



Nie udzielaj informacji, co do których nie jesteś pewny/a lub nie masz wystarczającej wiedzy.

Nie miej wątpliwości co do tego, czego się od Ciebie oczekuje. W razie niepewności, zwróć się do swojej organizacji lub UNHCR.

Nie przedstawiaj się błędnie jako pracownik UNHCR lub rządu. Zamiast tego wyjaśnij, że jesteś wolontariuszem i dobrowolnie wspierasz uchodźców.

Zachowaj poufność



Szanuj prywatność.

Zachowaj poufność usłyszanych historii.

Skieruj osoby w sposób bezpieczny i godny, w oparciu o istniejące ścieżki skierowania.

Wyjaśnij znaczenie pojęcia poufności w kontekście swojej roli jako główny punkt kontaktowy.

Zawiadom osoby odpowiedzialne, jeżeli inni wolontariusze ujawniają poufne informacje.



Nie ujawniaj i nie dyskutuj nt. informacji, które mogłyby być szkodliwe dla uchodźców lub ich społeczności.

Nie rób zdjęć osobom - chyba, że Cię do tego zapraszają.

Nie dziel się publicznie historiami ludzi, np. na Facebooku, w sieci, w mediach lub z innymi osobami - w tym z rodziną i innymi wolontariuszami.



UNHCR
The UN Refugee Agency

Regionalne Biuro UNHCR na Europę
www.unhcr.org/europe

Traktuj osoby z godnością i szacunkiem



Przedstaw się oraz swoją rolę jako wolontariusz/ka.

Nie oceniaj drugiej osoby.

Traktuj wszystkich na równi i z szacunkiem.

Rozwijaj prawdziwe, pełne empatii i wzajemnie korzystne relacje.

Aktywnie słuchaj.

Bądź otwarty/a i nieosądzający/a.

Traktuj ludzi z szacunkiem (nawet jeśli mogą nie podzielać Twoich tradycji i norm społecznych).

Szanuj prawo drugiej osoby do podejmowania własnych decyzji.

Szanuj decyzje opiekunów w ramach ich roli np. rodziców.

Skonsultuj się z odpowiednim specjalistą jeżeli obawiasz się zagrożenia życia lub bezpieczeństwa osoby lub opiekuna.



Nie zaczynaj robić rzeczy lub rozmawiać z osobami bez przedstawienia siebie oraz swojej roli.

Nie oceniaj osób przez pryzmat ich działań lub uczuć (np. nie mów: "Nie powinieneś być tego robić. Gdybym był na twoim miejscu, zrobiłbym inaczej").

Nie zachowuj się nieodpowiednio, nie biorąc pod uwagę kultury, wieku i płci danej osoby.

Nie zakładaj, że inni ludzie mają takie same przekonania lub poglądy polityczne jak Ty.

Nie narzucaj się innym i nie bądź natrączywy/a.

Nie wypowiadaj się w imieniu innych osób.

Nie podchodź i dotykaj dzieci bez zgody rodziców (zamiast tego, podaj rodzicom przedmioty przeznaczone dla dzieci, aby wzmocnić ich rolę jako opiekunów).

Nie rozpoczynaj dyskusji politycznych z wolontariuszami.

Podawaj dokładne informacje



Podawaj dokładne i aktualne informacje.

Bądź świadomy/a ograniczeń swojej wiedzy.

Jeżeli nie posiadasz informacji, których potrzebuje osoba, poinformuj, że sprawdzisz i odezwiesz się do niej.



Nie podawaj fałszywych informacji.

Nie wymyślaj informacji, których nie posiadasz.

Nie składaj obietnic.

Nie popisuj się swoimi umiejętnościami.

Wspieraj osoby w pomaganiu samym sobie



Wierz w możliwości osób niezależnie od ich wieku, płci, mobilności, stanu zdrowia, wykształcenia, kultury itp.

Wspieraj innych i zachęcaj do działania. Pytaj osoby co zrobiłyby, żeby poprawić sytuację.



Nie zakładaj, że wiesz czego chcą inne osoby.

Nie rób wszystkiego samemu.

Nie domyślaj się informacji, które nie zostały przekazane lub powiedziane bezpośrednio przez osobę.

Wysłuchaj



Słuchaj w sposób wspierający.

Bądź cierpliwy/a i zachowaj spokój.

Doceniaj mocne strony i możliwości osób.



Nie naciskaj na osoby, żeby opowiedziały swoje historie.

Nie proś osób o opowiedzenie historii innych osób.

Nie rozmawiaj na temat innych osób (nie plotkuj).

Nie złość się.

Nie ignoruj mocnych stron i nie rób rzeczy za inne osoby.

Nie myśl tak, jakbyś miał/a rozwiązać wszystkie problemy.

Kieruj, zgłaszaj i uczestnicz w spotkaniach



Gdy ktoś podchodzi do Ciebie i jest zainteresowany dołączeniem do programu.

Pamiętaj, że w roli wolontariusza masz wpływ na innych.

Wypełniaj wymagane formularze sprawozdawcze i prowadź notatki.



Nie zapominaj o istniejącej presji związanej z Twoją rolą.

Nie przestawaj kierować i zgłaszać osoby.

Nie opuszczaj spotkań.

Dbaj o siebie



Odpoczywaj i dbaj o siebie.

Prowadź zdrowy tryb życia.

Spędzaj czas z rodziną i przyjaciółmi.

Dziel się swoimi problemami z kimś komu ufasz.



Nie spędzaj przesadnie dużo czasu wspierając innych, bo prowadzi to do zmęczenia, rozdrażnienia, nieefektywności i wypalenia.

Nie izoluj się od przyjaciół i rodziny.

Nie zaniedbuj własnego zdrowia.

Nie stawaj się rozdrażniony/a, zdenerwowany/a.

Nie sięgaj po papierosy, narkotyki i alkohol, aby poradzić sobie ze stresem.