

**Wsparcie osób, które w związku z epidemią COVID-19
znalazły się w trudnej sytuacji, realizowane przez inicjatywy
pomocowe na Woli – raport z badań**

Spis treści

Metodologia badania	3
Opis działalności organizacji/grup, które zaangażowały się w pomoc	4
Warszawski Hackerspace	4
Związek Harcerstwa Rzeczypospolitej	5
Związek Harcerstwa Polskiego	6
Senior w Koronie	6
Sąsiedzkie działania pomocowe na Młocinach	7
Partnerstwo Przepis na Muranów	8
Mobilny Punkt Poradnictwa (MPP) w pandemii	8
Działania pomocowe Fundacji Sławek	9
Jadłodzielnia w Cafe Po Woli	10
Centrum Aktywności Międzypokoleniowej „Nowolipie”	11
Motywacja angażowania się w działania pomocowe	11
Zasoby organizacji i grup pomocowych, które zwiększały skuteczność działania	14
Siła małych	15
Nie wystarczy sieć zbudowana w czasie epidemii	18
Wszystkie ręce na pokład - pomnażanie kapitału społecznego	19
Świadomość potencjału mediów społecznościowych	20
Różne strategie współpracy z wolontariuszami	21
Praca zdalna - ułatwienie działań pomocowych	22
Efekty działań pomocowych i ich znaczenie	23
Realna pomoc (maseczki, zupa, zakupy etc.)	24
Dotarcie do osób “niewidocznych” i wykluczonych	25
Wsparcie psychologiczne, dowartościowanie	27
Budowanie pomostowego kapitału społecznego	28
Grupy pomocowe stają się grupami eksperckimi	29
Rozwój relacji sąsiedzkich	31
Lokalne partnerstwa	31
Wpływ działań pomocowych na przyszłe działania organizacji	32
Pomysły na wspólne świętowanie po zakończeniu epidemii	33
Potrzeby osób, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej ze względu na epidemię COVID-19..	34
Główne wnioski z badania	35

Metodologia badania

Badanie zostało przeprowadzone w kwietniu i maju 2020 roku, przez Wolskie Centrum Kultury, w ramach programu Dom Kultury+ Inicjatywy Lokalne finansowanego przez Narodowe Centrum Kultury. Za jego koncepcję i realizację byli odpowiedzialni Adam Kadenaci i Ewelina Bartosik. Pierwotny plan badania został stworzony jeszcze przed wybuchem pandemii COVID-19. Chcieliśmy przeprowadzić cykl warsztatów wydobywczych i badawczych działań plenerowych, które mogłyby pomóc w dotarciu do osób mniej angażujących się w działania kulturalne na terenie dwóch wolskich osiedli – Odolany i Czyste. Pogarszająca się sytuacja epidemiczna zmusiła nas jednak do zmiany planów. W ramach badania postanowiliśmy przyjrzeć się fenomenowi oddolnych działań pomocowych, które bardzo szybko zaczęły powstawać na terenie dzielnicy Wola. Mieszkańcy masowo ruszyli, żeby wspierać osoby, które w związku z epidemią znalazły się w trudnej sytuacji – seniorów, osoby z niepełnosprawnościami, osoby w kryzysie bezdomności, medyków. Sąsiedzki wspierali osoby mieszkające w ich bloku. Mieszkańcy po raz pierwszy w życiu zostawali wolontariuszami. Organizacje zmieniały swój profil działalności i skupiały się na pomocy potrzebującym. Powstawały też nowe, oddolne grupy, które kierowały swoje wsparcie do osób znajdujących się w trudnej sytuacji. Część działań realizowanych przez wolskie organizacje miały charakter ogólnopolski np. produkcja przyłbic dla medyków zorganizowana przez Warszawski Hackerspace. Nie mogliśmy przejść obojętnie wobec tego wybuchu społecznej aktywności i samopomocy sąsiedzkiej, dlatego postanowiliśmy przyjrzeć się działalności pomocowej na Woli w ramach naszego badania. Dodatkową motywacją było to, że Wolskie Centrum Kultury też skupiło się podczas epidemii na wspieraniu mieszkańców. Rozwoziliśmy paczki żywnościowe dla kombatantów. Wypożyczaliśmy laptopy dzieciom z Woli, które nie miały własnego sprzętu do zdalnej nauki. Wspieraliśmy lokalne grupy szyjące maseczki oraz sami je szyliśmy. Byliśmy częścią tego ruchu, więc wiedzieliśmy jaka jest jego skala i znaczenie dla szybkiego reagowania na negatywne skutki epidemii.

Podczas badania działalności inicjatyw pomocowych interesowały nas następujące wątki:

- Geneza rozpoczęcia działań pomocowych
- Motywacja osób angażujących się w działania pomocowe
- Organizacja pracy grup pomocowych
- Przebieg i formy wsparcia
- Zasoby, które pozwoliły na skuteczne działania
- Problemy z jakimi borykały się inicjatywy pomocowe]
- Pomysły na świętowanie po zakończeniu epidemii

W ramach badania dotarliśmy do przedstawicieli następujących grup:

- Osoby pomagające swoim sąsiadom
- Wolontariusze wspierający instytucje prowadzące działania pomocowe
- Członkowie nowych grup/inicjatyw pomocowych, które powstały pod wpływem epidemii

- Członkowie organizacji, które istniały przed epidemią, ale podczas jej trwania zdecydowały się działać na rzecz osób, które znalazły się w trudnej sytuacji

Drugim wątkiem, który eksplorowaliśmy podczas naszego badania, były potrzeby osób, które w związku z epidemią znalazły się w trudnej sytuacji życiowej. Chcieliśmy sprawdzić czy we wsparciu istnieje jeszcze jakaś luka, którą Wolskie Centrum Kultury lub inne inicjatywy pomocowe mogą wypełnić.

Główną osią badania były wywiady pogłębione z osobami angażującymi się w działania pomocowe. Łącznie przeprowadziliśmy 14 wywiadów, w których wzięło udział 15 osób. Czas trwania każdej rozmowy wahał się od 50 do 90 minut. Wywiady były prowadzone telefonicznie lub za pomocą komunikatorów internetowych. Przeprowadziliśmy też 10 wywiadów z osobami, które w związku z epidemią mogły się znaleźć w trudnej sytuacji życiowej. Byli to głównie seniorzy skupieni wokół Wolskiego Centrum Kultury.

Ostatnim narzędziem badawczym była akcja artystyczno-badawcza skierowana do mieszkańców Woli. Poprosiliśmy ich o zaprezentowanie swoich wizji tego, w jaki sposób chcą świętować ze swoimi znajomymi/rodziną po zakończeniu epidemii. Forma była dowolna - mógł to być rysunek, kolaż, zdjęcie z krótkim wyjaśnieniem, nagranie wideo, piosenka, wiersz. Dzięki temu chcieliśmy wzbogacić badanie o materiały wizualne i artystyczne, które mogą odświetlić potrzeby związane ze wspólnym spędzaniem wolnego czasu po zakończeniu epidemii. Wolskie Centrum Kultury zorganizowało akcję na zasadzie konkursu - najlepsze prace miały zostać nagrodzone. Niestety akcja artystyczno-badawcza zakończyła się niepowodzeniem. Na konkurs nie wpłynęła żadna praca.

Opis działalności organizacji/grup, które zaangażowały się w pomoc

Warszawski Hackerspace

Stowarzyszenie Warszawski Hackerspace zrzesza około 100 członków. Prowadzą na Woli warsztat wyposażony w różnorodne sprzęty (stolarski, ślusarski, komputerowy), z które swobodnie mogą korzystać członkowie stowarzyszenia. Są też otwarci na nowe osoby. Co czwartek organizują dzień otwarty, podczas którego każdy może przyjść i zobaczyć czym jest to miejsce. Podczas epidemii członkowie Warszawskiego Hackerspace-u postanowili wspierać medyków. Akcję zapoczątkował Wojtek i Radek. Chcieli użyć warsztatu, żeby rozwiązać problem z zabezpieczeniem medyków. Na grupie mailingowej rozpoczęli dyskusję o tym, jakie działania mogłoby być najbardziej potrzebne. Zdecydowali, że potencjał Warszawskiego Hackerspace'u najlepiej jest wykorzystać do produkcji przyłbic ochronnych. Działania rozpoczęli od poszukiwania najbardziej skutecznego i szybkiego sposobu ich produkcji. Odrzucili pomysł drukowania elementów do przyłbic na drukarce 3D, ponieważ tą techniką byliby w stanie zrobić tylko 4 przyłbice dziennie. Przez tydzień testowali i prototypowali różne rozwiązania techniczne. Na początku do produkcji przyłbic używali lasera. W pierwszym tygodniu udało im się w ten sposób wyprodukować 100 przyłbic. Potem Spółdzielnia Poligraficzna „Zjednoczenie”, od której wynajmujemy przestrzeń, wypożyczyła im maszynę – wykrojnik – który pozwolił znacznie przyspieszyć prace.

Po pewnym czasie zaczęli szukać partnerów, którzy będą gotowi przekazać im materiały i środki potrzebne do dalszej produkcji przyłbic oraz usługi niezbędne do dostarczenia ich do placówek medycznych. Część firm zgłaszała się do nich sama, odpowiadając na apel zamieszczony przez stowarzyszenie w social mediach, część została zachęcona do wsparcia przez członków Warszawskiego Hackerspace'u. Zaangażowanie partnerów pozwoliło utrzymać ciągłą produkcję przyłbic i w pełni wykorzystać potencjał jaki dawał warsztat. W kwietniu udało się im wyprodukować 50 000 przyłbic. Od początku akcji do 8 maja udało im się przekazać je do 479 placówek medycznych

Medycy potrzebujący sprzętu ochronnego sami mogli się zgłaszać do stowarzyszenia. Służył do tego specjalny formularz. Po jego wypełnieniu i przesłaniu jedna z osób zaangażowana w akcję kontaktowała się z tą placówką medyczną i ustalała ile przyłbic potrzebują. Sprzęt był wysyłany bezpłatnie dzięki wsparciu firm kurierskich.

Związek Harcerstwa Rzeczypospolitej

Pogotowie Harcerzy i Harcerek ZHR zostało powołane pierwszy raz w 1938 roku, żeby wspierać mieszkańców na wypadek klęsk żywiołowych lub wojny. Podczas epidemii COVID-19 Związek Harcerstwa Rzeczypospolitej ponownie powołał pogotowie 11 marca 2020 roku. Jego celem jest walka z negatywnymi skutkami epidemii, z którymi borykają się mieszkańcy naszego kraju. Działalność Pogotowia jest realizacją idei służby – jednego z 3 filarów (obok braterstwa i pracy nad sobą) przyświecających harcerstwu.

Dzielnica Wola weszła w skład obszaru Warszawa Północny-Wschód. Działania Pogotowia Harcerzy i Harcerek ZHR na tym terenie koordynowała Anna Rakowska. Na całym obszarze Warszawa Północny-Wschód działało 70 wolontariuszy. W skład tej grupy wchodziło zarówno harcerze, jak i osoby niezwiązane z ZHR. Pierwszym zadaniem realizowanym przez Pogotowie było rozwożenie obiadów dla seniorów, którzy w związku z epidemią znaleźli się w trudnej sytuacji. Posiłki były przygotowywane przez Caritas. Seniorów potrzebujących wsparcia wskazywał Ośrodek Pomocy Społecznej. Wraz z rozwojem akcji grupa osób otrzymujących wsparcie zwiększała się. Seniorzy objęci pomocą wskazywali swoich sąsiadów, którzy również potrzebowali ciepłych posiłków. Wsparcie wolontariuszy nie kończyło się tylko na dostarczeniu obiadu. Ich odwiedziny były dużym wsparciem psychologicznym dla seniorów. Dla nich to było bardzo ważne, że ktoś o nich pamięta i chce im pomóc. Część wolontariuszy robiła też zakupy spożywcze dla seniorów.

Pogotowie Harcerzy i Harcerek ZHR dostało wsparcie od firm prywatnych, które ułatwiało pracę wolontariuszy. Jeden z operatorów hulajnóg na wynajem dał osobom zaangażowanym w pomoc darmowy dostęp do sprzętu, żeby ułatwić im dowożenie posiłków. Firma Innogy Go udostępniła wolontariuszom swoje samochody elektryczne. Działania Pogotowia wspierały też stacje Orlen, gdzie członkowie mogli dostać kawę za darmo.

Rozwożenie obiadów dla seniorów nie było jedynym działaniem realizowanym przez Pogotowie Harcerzy i Harcerek ZHR. Wolontariusze szyli maseczki, rozdawali paczki żywnościowe, robili przyłbice, zbierali sprzęt komputerowy dla dzieci i młodzieży na potrzeby zdalnej nauki, prowadzili lekcje on-line oraz telefon zyczliwości.

Związek Harcerstwa Polskiego

Hufiec Związku Harcerstwa Polskiego Warszawa Wola zaangażował się w różnorodne działania pomocowe związane z przeciwdziałaniem negatywnych skutków epidemią COVID-19. Kryzysowa sytuacja sprawiła, że członkowie ZHP skupili się na służbie – wspieraniu tych, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej. Głównym zadaniem harcerzy było robienie zakupów dla seniorów. Swoim wsparciem objęli 26 osób, które zostały im wskazane przez Ośrodek Pomocy Społecznej Dzielnicy Wola. Harcerze-wolontariusze wspierali też akcję robienia zakupów zainicjowaną przez Radio Pogoda.

Warszawskie szpitale zaczęły zgłaszać do ZHP problem braku maseczek ochronnych. Pod wpływem tego na Woli powstała lokalna grupa szyjąca maseczki, która zaopatrywała placówki z terenu dzielnicy. Aktywnie działali w niej nie tylko harcerze – ok. ¼ osób to były osoby z poza organizacji (sąsiedzki, członkowie rodzin). Osoby zaangażowane w grupy maseczkowe były podzielone na 3 grupy: kurierów, którzy rozwozili materiały/maseczki, osoby odpowiedzialne za przycinanie materiału i osoby odpowiedzialne za szycie. Kurierzy byli przypisani do danego obszaru. Maseczki trafiały do jednego miejsca (centra), gdzie były pakowane i rozwożone do placówek medycznych. Wydział Zdrowia Dzielnicy Wola informował, w których miejscach środki ochrony osobistej są aktualnie potrzebne. Po zaspokojeniu potrzeb służby zdrowia harcerze na własną rękę zaczęli szukać instytucji, które potrzebują wsparcia. Maseczki uszyte przez nich trafiły m.in. do Dom Powstańców na Bemowie i CAM Nowolipie.

Senior w Koronie

Senior w Koronie jest inicjatywą, która powstała w reakcji na epidemię COVID-19. Aleksandra Czarna, założycielka tej grupy słuchała informacji o dramatycznej sytuacji we Włoszech, która w szczególności mocno dotknęła seniorów. Doszła do wniosku, że trzeba zacząć wspierać osoby starsze w taki sposób, żeby nie były one zmuszone do wychodzenia z domu. Tylko w ten sposób można było zminimalizować ryzyko zakażenia u seniorów i nie dopuścić do powtórzenia się w Polsce scenariusza włoskiego. 21 marca Aleksandra Czarna założyła na Facebooku grupę Senior w Koronie, której celem było niesienie pomocy seniorom.

Na początku celem inicjatywy i wolontariuszy skupionych wokół niej było wyręczanie seniorów w codziennych czynnościach, które wymagały wychodzenia z domu – robienie zakupów, wychodzenie z psem. Szybko okazało się, że potrzeba wsparcia jest dużo większa. Część seniorów nie miała w domu warunków, żeby ugotować sobie ciepły posiłek lub nie była w stanie tego zrobić sama ze względu na problemy zdrowotne. W związku z tym wolontariusze zaczęli organizować i dostarczać obiady osobom w potrzebie. Zakup posiłków był możliwy dzięki wsparciu mieszkańców, którzy przeznaczali na ten cel swoje pieniądze za pośrednictwem zrzutki internetowej. Grono potrzebujących szybko powiększyło się też o osoby z niepełnosprawnościami i osoby przewlekłe chore. Senior w Koronie docierał do osób potrzebujących poprzez różnego rodzaju instytucje. Swoim wsparciem objął na przykład podopiecznych Spółdzielni Socjalnej Wola, która ze względu na epidemię miała mniejszą możliwość pomocy.

Pomoc doraźna związana z epidemią zaczęła z czasem przekształcać się w próbę wsparcia bardziej kompleksowego. Wolontariusze odwiedzający seniorów podczas rozwożenia posiłków poznawali problemy z jakimi na co dzień mierzyły się te osoby. Senior w Koronie nawiązał współpracę z Fundacją Prometeusz, która jest w stanie kupować leki dla potrzebujących z dużym rabatem. Przy ich wsparciu wolontariusze zaczęli realizować recepty dla osób objętych wsparciem, dzięki czemu leki pochłaniały mniejszą część niewielkich emerytur/rent. Senior w Koronie zaczął też organizować akcje remontowania mieszkań dla seniorów, którzy mieszkali w fatalnych warunkach. Tak skomplikowane przedsięwzięcie było możliwe dzięki zaangażowaniu wolontariuszy, którzy wykonywali prace remontowe oraz wsparciu finansowemu i rzeczowemu mieszkańców.

Wolontariusze skupieni wokół inicjatywy Senior w Koronie chcą dalej działać na rzecz osób w trudnej sytuacji życiowej. Myślą o założeniu organizacji pozarządowej, która pozwoli im działać jeszcze skuteczniej.

Sąsiedzkie działania pomocowe na Młocinach

Maria Oskroba jest członkinią Partnerstwa Przepis na Muranów. Angażuje się też w działania sąsiedzkie realizowane na Młocinach, na których mieszka. To właśnie tam, podczas epidemii, postanowiła założyć lokalną grupę „Warszawa szyje maseczki dla medyków” i koordynować jej działania. Do jej zadań należało odbieranie uszytych maseczek, odbieranie materiału i rozwożenie go do osób szyjących czy łączenie ze sobą ludzi posiadających maszyny do szycia, z tymi, którzy ich nie posiadali, a chcieli włączyć się w akcję. Sama też szyła maseczki w każdej wolnej chwili. W rozkręceniu działań bardzo pomogły relacje sąsiedzkie, które udało się nawiązać dzięki działalności Miejsca Aktywności Lokalnej „Samogłoska” i organizacji imprez sąsiedzkich np. potańcówki w lesie. Maseczki trafiały potem do medyków pracujących w Warszawie. Kiedy udało się już zaspokoić potrzeby w Stolicy ich maseczki zaczęły trafiać do Krakowa.

Maria jest też członkinią stowarzyszenia Nasze Młociny. Jeszcze przed wprowadzeniem obowiązku chodzenia w maseczkach członkowie organizacji postanowili wyposażyć mieszkańców osiedla w środki ochrony osobistej. Stowarzyszenie kupiło 2 000 maseczek i rękawiczki i rozdysponowało je wśród mieszkańców.

Maria prowadzi na Muranowie szkołę gotowania, która była głównie nastawiona na organizowanie warsztatów kulinarnych dla turystów z zagranicy. W związku z epidemią i ustaniem ruchu turystycznego musiała zawiesić swoją działalność. Zostało jej sporo składników, dlatego postanowiła wykorzystać swoje doświadczenie zawodowe do pomocy innym. Zaczęła gotować pierogi, które rozdawałam sąsiadom, a oni w podziękę za to wpłacali pieniądze na organizację Little Chef, która gotowała posiłki dla medyków. Zorganizowała cztery akcje tego typu.

Partnerstwo Przepis na Muranów

Inicjatywa sąsiedzka, zbudowana przez grupę aktywistów, której celem jest sieciowanie środowisk chętnych do działania na rzecz Woli i integracja mieszkańców Muranowa. Pomysłodawcą powstania partnerstwa był Marek Ślusarz, wcześniej wieloletni przewodniczący komisji dialogu społecznego na Woli. Partnerstwo, podobnie jak DKDS-y, zrzesza organizacje pozarządowe, ale oprócz nich pełnoprawnymi członkami i reprezentantami grupy mogą być również instytucje, osoby prywatne oraz przedsiębiorcy. Grupa działa dobrowolnie w oparciu o swoje kontakty z różnymi środowiskami w dzielnicy i organizuje regularne, otwarte spotkania partnerstwa. Członkowie grupy to: Fundacja Jeden Muranów, Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN, Restauracja Przystawki, Centrum Wolontariatu, Dom Kultury Śródmieście, Międzypokoleniowa Klubokawiarnia, Fundacja Sławek (dołączyła krótko przed pandemią), Wolskie Centrum Kultury, Lody Melody, Dom Spotkań z Historią, Rada Osiedla Muranów i mieszkańcy. Wszystkie te podmioty pomagają sobie przy okazji najróżniejszych akcji. Mogą to być podwórkowe gwiazdki, dni sąsiada, Święto Muranowa, inwentaryzacje uschniętych drzew i miejsc, które można lepiej zagospodarować pod kątem zieleni, czy działania na rzecz budowania tożsamości Muranowa (konkurs na symbol osiedla).

Partnerstwo zareagowało bardzo szybko na nową sytuację pandemii. Pierwszym krokiem było zorganizowanie spotkania wszystkich parterów. Każdy mógł podzielić się informacją, jakim sprzętem, kontaktami dysponuje i jaki problem partnerstwo powinno wytypować jako najbardziej priorytetowy. Podjęto decyzję, że głównym działaniem Partnerstwa będzie wsparcie jej członków i innych mieszkańców szyciu maseczek ochronnych. Całą akcją koordynowała 3-osobowa grupa, ale każdy z partnerów szył maseczki samodzielnie. Partnerzy zorganizowali wewnętrzną zbiórkę pieniędzy, która umożliwiła im zakup materiałów potrzebnych do szycia. Po pewnym czasie partnerzy podzielili się na różne grupy zadaniowe, współpracowali z różnymi podmiotami, np. jeden z nich dostarczał też przyłbice (okazało się, że jedna z organizacji ma dostęp do drukarki 3D).

Oprócz maseczek partnerstwo wspierało akcję roznoszenia posiłków mieszkańcom. Dzięki znajomości terenu i potrzeb społeczności ta pomoc trafiła do osób najbardziej potrzebujących. W trafieniu do odpowiednich osób pomagali też mieszkańcy, którzy zgłaszali swoich sąsiadów znajdujących się w trudnej sytuacji. Po trzech latach wspólnych działań okazało się także, że grupa ma odpowiedni potencjał organizacyjny, by przeprowadzić taką akcję na dużą skalę. Oprócz pomocy partnerstwo zaczęło prowadzić w pandemii webinary o historii Woli.

W czasie epidemii do partnerstwa dołączyło Centrum Aktywności Międzypokoleniowej "Nowolipie". Poszukiwali wolontariuszy, którzy mogliby im pomóc wspierać seniorów zamkniętych w domach.

Mobilny Punkt Poradnictwa (MPP) w pandemii

Autobus miejski, w którym osoby w kryzysie bezdomności mogą otrzymać wsparcie psychologiczne, żywieniowe, ogrzać się i skorzystać z transportu pomiędzy punktami pomocowymi w Warszawie dedykowanymi problemowi bezdomności (noclegownie,

ogrzewalnie, schroniska, punkty medyczne itp.). W zespole MPP pracują streetworkerzy bezdomności, a także psycholodzy, psychoterapeuci, w tym specjaliści ds. uzależnień. Punkt od półtora roku prowadzi partnerstwo kilku organizacji pozarządowych, głównie Stowarzyszenie Pomocy i Interwencji Społecznej oraz Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta – Koło Warszawa-Praga. Na stałe zespół MPP wspiera też straż miejska.

W czasie pandemii MPP zmieniło charakter działalności, skupiając się przede wszystkim na dostarczaniu osobom bezdomnym paczek z żywnością i maseczek, a także informowaniu o aktualnej sytuacji epidemicznej i obowiązujących obostrzeniach. Ta decyzja była podyktowana tym, że wszystkie organizacje pracujące z problemem bezdomności, które prowadzą jadłodajnie, musiały się zamknąć w początkowej fazie pandemii. Ze względu na lockdown i zawieszenie działalności punktów gastronomicznych osoby w bezdomności straciły dostęp do jakiegokolwiek pożywienia. Problemem było też to, że ludzie na ulicach o wiele mniej chętnie przekazywali im datki, więc trudno było zorganizować jedzenie na własną rękę.

By z autobusu mogły korzystać osoby przebywające również w bardziej odległych dzielnicach Warszawy zmieniona została trasa autobusu. W paczkach MPP znajdowała się żywność z dłuższym terminem ważności, ze względu na wymogi sanepidowskie punkt nie zdecydował się na wydawanie ciepłych posiłków. W autobusie można było się napić ciepłej herbaty/kawy.

W ramach działań pomocowych MPP rozwinęło lub nawiązało ponad 100 mniejszych i większych partnerstw zarówno z instytucjami (Biuro Pomocy i Projektów Społecznych), jak i prywatnymi firmami. Przygotowaniem paczek zajmowali się Kapucyni z Miodowej, którzy przyjmowali dostawy ze zbiórki żywności. Sami nie mieli zarezerwowanych środków na żywność. Dołączyły inne organizacje pozarządowe, które miały zapasy przeznaczone na różnego typu wydarzenia, które musiały zostać odwołane. Pomagała też organizacje zrzeszające cudzoziemców - SMILE WARSAW dostarczała dary rzeczowe i żywnościowe oraz wykupywała posiłki w restauracjach dla osób w bezdomności. MPP miało też wsparcie: bistro Kuchnia za ścianą, fundacja Daj Herbatę (wydaje ciepłą zupę i ciepłe napoje bezdomnym przy dworcu centralnym), kawiarnia Życie Jest Fajne prowadzona przez dorosłych autystów (w pandemii zaczęli zajmować się głównie pomocą osobom w bezdomności), MONAR-u.

MPP otrzymało także przyłbice i maseczki, które rozdawało osobom w kryzysie bezdomności. Maseczek dostali od straży miejskiej (1000 szt.) oraz od grupy „Warszawa szyje maseczki”. Zespół punktu opracował także ulotkę dla swoich podopiecznych z podstawowymi informacjami dotyczącymi pandemii i restrykcji, które właśnie obowiązują.

Działania pomocowe Fundacji Sławek

Organizacja, ufundowana przez rodzinę Łogodzińskich, od 20 lat wspiera osoby wykluczone, głównie więźniów i ich rodziny, realizując programy aktywizacji zawodowej i integracji społecznej, prowadząc konsultacje psychologiczne i wydając różnego typu publikacje, których celem jest zmiana postrzegania tej grupy przez społeczeństwo, np. książki tworzone własnoręcznie przez osadzonych dla niewidomych dzieci. Fundacja prowadzi także „Przystań”, centrum readaptacji społecznej dla osób wychodzących na wolność.

Fundacja Sławek realizuje swoją działalność dodatkowo w dwóch lokalach: swojej siedzibie na Andersa 19, gdzie trafiają osoby potrzebujące (to warszawski punkt "pierwszego kontaktu"), a także w nowym miejscu o nazwie Społecznik (ul. Andersa 29). To miejsce aktywności lokalnej, z którego mogą korzystać dotychczasowi beneficjenci fundacji, ale też inne grupy, w tym społeczność lokalna Woli/Muranowa.

Fundacja w czasie pandemii zaczęła mocniej działać w ramach partnerstwa Przepis na Muranów i uruchomiła przy jego wsparciu szeroką akcję szycia maseczek, w którą zaangażowali się m.in. beneficjenci tej organizacji. Kolejną inicjatywą uruchomioną przez fundację w tym czasie był telefon zaufania dla osób doświadczających kryzysu psychicznego związanego z izolacją Społeczna Linia Wsparcia. Wsparcie było realizowane przez wolontariuszy zrekrutowanych również w czasie pandemii. Wsparcia w znalezieniu chętnych osób do takiego rodzaju pomocy udzieliło Partnerstwo Przepis na Muranów. Społeczna Linia Wsparcia ma działać do końca września 2020 r. Jeśli będzie dalej potrzebna, to organizacja chce kontynuować jej działalność.

Pandemia okazała bardzo ważnym momentem dla fundacji, ponieważ pomogła jej jeszcze bardziej osadzić się w lokalnej społeczności i otworzyć na działalność dla innych grup niż osoby wykluczone. Tuż przed pandemią symbolicznym znakiem tego otwarcia miał być rodzinny piknik naukowy zorganizowany w Społeczniku m.in. z partnerstwem Przepis na Muranów i Muzeum Techniki i Instytutem Meteorologii. Fundacja chce wrócić do swoich planów po zakończeniu pandemii, być może we wrześniu.

Partnerzy działań pomocowych Sławka w czasie pandemii to m.in.: harcerze (szyli maseczki w domach, głównie dla szpitali), CAM (maseczki dla personelu i wolontariuszy), DPS-y, fundacja Orange (umożliwiła uruchomienie Społecznej Linii Wsparcia).

Jadłodzielnia w Cafe Po Woli

Prowadzi ją od kilku lat Spółdzielnia Socjalna Wola, organizacja powołana w 2015 r. przez lokalnych społeczników i społeczniczki wspólnie z osobami z niepełnosprawnościami. Głównym celem spółdzielni było stworzenie miejsca, którym te osoby mogłyby pracować, działać i czuć się dobrze i które mogliby współtworzyć mieszkańcy i mieszkanki Woli. Zespół spółdzielni można najczęściej spotkać na Smoczej, gdzie działa:

- Społeczne Centrum bez barier - można tu skorzystać z sal warsztatowych, wziąć udział w różnego typu zajęciach, działaniach prowadzonych przez spółdzielnię, dotyczących aktywizacji społeczno-zawodowej.
- Cafe PoWoli – kawiarnia z kuchnią wolską i wielokulturową, catering, miejsce spotkań mieszkańców i mieszkank.

Jadłodzielnia początkowo była zwycięskim projektem w warszawskim budżecie obywatelskim zrealizowanym ze środków dzielnicy Wola m. st. Warszawy. Obecnie punkt jest nadal finansowany ze środków gminy. Jadłodzielnia została powołana, by przeciwdziałać marnowaniu żywności, ale w czasie pandemii zaczęły do niej trafić także ubrania, zabawki oraz mały sprzęt AGD. Epidemia była momentem bardzo dużej mobilizacji mieszkańców wokół

jadłodzielni. Żywność (paczki, obiady, produkty z krótkim terminem ważności) zaczęło przynosić o wiele więcej osób, włączyły się organizacje pozarządowe i lokalne punkty gastronomiczne. Dzięki rozbudowanej sieci kontaktów i wsparcia z miejsca zaczęły korzystać nowe osoby i w roli darczyńców, i odbiorców pomocy. Oprócz punktu odbioru wokół jadłodzielni powstała sieć wolontariuszy dostarczających żywność bezpośrednio osobom potrzebującym na terenie dzielnicy.

Centrum Aktywności Międzypokoleniowej „Nowolipie”

Głównym celem działalności tej organizacji jest wspieranie aktywności seniorów i senierek i grup międzypokoleniowych. Głównym miejscem realizacji tej misji jest siedziba CAM „Nowolipie”, która znajduje się na Muranowie. Podczas trwania epidemii pracownicy musieli jednak zmienić model wspierania osób starszych. Z dnia na dzień seniorzy musieli zostać w domu, a organizacja musiała zamknąć swoją siedzibę.

Ważnym elementem działalności CAM „Nowolipie” jest wydawanie posiłków seniorom, którzy wykupili u nich abonament na tę usługę. Kolejne obostrzenia związane z epidemią sprawiły, że osoby starsze skupione wokół CAM „Nowolipie” straciły możliwość pobierania tych posiłków. Pracownicy znaleźli jednak na to rozwiązanie. W ekspresowym tempie zbudowali grupę wolontariuszy, która dostarczała posiłki seniorom bezpośrednio do domu. Ważnym elementem tego działania było też utrzymanie samego kontaktu z podopiecznymi – było to dla nich duże wsparcie psychologiczne w tej trudnej sytuacji. Wolontariuszami zostawały tylko sprawdzone, polecane osoby, żeby zadbać o bezpieczeństwo seniorów.

CAM „Nowolipie” realizował też inne działania dla swoich podopiecznych: pisanie listów do seniorów (podnoszenie na duchu i przekazywanie najnowszych informacji dot. epidemii), tworzenie materiałów edukacyjnych dla wykluczonych cyfrowo (zestawy ćwiczeń fizycznych, planery), wsparcie telefoniczne, prowadzenie zajęć online

Motywacja angażowania się w działania pomocowe

W działania pomocowe na Woli zaangażowało się bardzo dużo mieszkańców. Podczas badania nie dotarliśmy do wszystkich grup i instytucji zaangażowanych we wsparcie. Trudno jest też powiedzieć jaka była skala pomocy sąsiedzkiej w obrębie bloku. Oszacowanie liczby wszystkich wolontariuszy wspierających osoby, które znalazły się w trudnej sytuacji w związku z epidemią COVID-19, jest bardzo trudne. Ale faktem jest, że podczas kryzysu zaangażowanie w pracę społeczną w dzielnicy zwiększyło się wielokrotnie. Część naszych rozmówców wskazywała, że po raz pierwszy zaangażowali się w wolontariat pomocowy. Na podstawie badań możemy wskazać trzy czynniki, które mogą być za to odpowiedzialne. Po pierwsze, działania pomocowe realizowane w związku z negatywnymi skutkami epidemii COVID-19 miały bardzo inkluzyjny charakter. Każdy mógł się włączyć w pomoc, niezależnie od swojego doświadczenia i umiejętności. Jeśli ktoś nie potrafił szyc na maszynie, to mógł być kierowcą rozwożącym materiał. Jeśli ktoś nie miał prawa jazdy, to mógł roznosić obiady okolicznym seniorom. Jeśli

ktoś nie mógł w ogóle wychodzić z domu, to mógł przekazać materiał potrzeby do uszycia maseczki, który miał u siebie. Niewielu mieszkańców dzielnicy nie było w stanie włączyć się w pomoc. Drugim czynnikiem sprzyjającym zaangażowaniu się we wspieranie potrzebujących była duża popularność pracy zdalnej. Tam gdzie było to możliwe, pracodawcy przynosili swoich pracowników na pracę z domu. Dzięki temu wiele osób zyskało czas na pomoc. W ciągu dnia robili sobie przerwę, żeby na przykład dostarczyć ciepłe posiłki do seniorów, a potem wracali do domu i kontynuowali pracę, aż do osiągnięcia liczby wymaganych godzin. Część osób nie była w stanie pracować podczas epidemii, więc cały swój wolny czas mogli przeznaczyć na pomoc. Koniec pracy zdalnej i powrót do biur odbił się negatywnie na grupach pomocowych, które kontynuują wsparcie, o czym wspomniała nam Aleksandra Czarna z inicjatywy Senior w Koronie:

Od pewnego czasu jest problem z wolontariuszami. Wiele osób wróciło już do pracy i nie jest w stanie na co dzień łączyć pracy z pomaganiem. Ciągłe potrzebujemy nowych wolontariuszy, bo mamy coraz więcej podopiecznych.

Trzecim czynnikiem odpowiedzialnym za masowe zaangażowanie się mieszkańców Woli w działania pomocowe jest osobista motywacja wolontariuszy lub motywacja instytucji. Były one na tyle różnorodne, że postanowiliśmy poświęcić im oddzielny rozdział w naszym raporcie.

Najważniejszą motywacją, która przewijała się w większości wypowiedzi, była chęć wspierania osób będących w trudnej sytuacji podczas kryzysu. Wolontariusze wychodzili z założenia, że jeśli pojawia się potrzeba, to trzeba działać. Inicjatorka grupy Senior w Koronie bała się, że w Polsce powtórzy się scenariusz włoski, gdzie osoby starsze zostały najbardziej dotknięte przez epidemię COVID-19. Medycy od razu dostali duże wsparcie od społeczeństwa. Aleksandra Czarna bała się, że seniorzy, jako grupa mniej medialna, znajdą się na drugim planie i pomoc dla nich będzie niewystarczająca. Dlatego zaczęła budować sieć wolontariuszy, którzy mieli wyręczać osoby starsze w aktywnościach, które wymagają wyjścia z domu – robienie zakupów czy wyprowadzanie psa. W bardzo trudnej sytuacji znaleźli się też bezdomni. Z dnia na dzień ich możliwość zdobycia jedzenia znacznie się zmniejszyła. Wiele punktów wydających jedzenie dla bezdomnych się zamknęła. Na ulicy dużo trudniej było też spotkać kogoś, kto da Ci jakieś pieniądze. Działalność Mobilnego Punktu Poradnictwa była jeszcze ważniejsza niż zazwyczaj. Bez nich część bezdomnych zaczęłaby głodować. U niektórych naszych rozmówców chęć pomocy była jeszcze bardziej osobiście umotywowana. Tak o swojej motywacji opowiadał Wojtek z Warszawskiego Hackerspace'u:

Ja zainicjowałem tę akcję dla moich rodziców. Oni są lekarzami. Mama jest pediatrą. Widziałem, że żyją w strachu, bo rzeczywiście bardzo brakowało środków ochrony osobistej. Użyłem spejsu jako narzędzia do rozwiązania problemu, który powstał.

Tak szerokie zaangażowanie w działania pomocowe wynikało też z niewystarczającej reakcji instytucji, które w pierwszej kolejności powinny przeciwdziałać kryzysowi. Założycielka lokalnej grupy „Warszawa szyje maseczki dla medyków” opowiadała, że była wściekła na władze centralne za to, że zostawili medyków bez środków ochrony osobistej. Maria postanowiła przekuć tę złość w coś pozytywnego, więc zaczęła szyć maseczki oraz zachęcać do tego i wspierać w działaniu innych mieszkańców jej osiedla. Powolna lub nieadekwatna reakcja

władz samorządowych również motywowała do podjęcia działań. Ośrodki Pomocy Społecznej zaczęły przekazywać suchy prowiant swoim podopiecznym (zamiast ciepłych posiłków, które do tej pory wydawały). Wolontariusze skupieni w grupie Senior w Koronie odkryli jednak, że część osób nie ma w domu warunków, żeby ugotować sobie obiad lub nie jest w stanie tego zrobić ze względów zdrowotnych. To zmotywowało ich do uzupełnienia ich działań o dostarczanie ciepłych posiłków do seniorów objętych wsparciem. Komendantka Hufca ZHP Warszawa Wola zauważyła, że podejmowanie decyzji samorządu dot. działań pomocowych w Warszawie trwało dużo dłużej niż w mniejszych miejscowościach, w których działały lokalne grupy harcerskie. Telefon wsparcia dla seniorów ruszył dopiero po 3 tygodniach od wybuchu epidemii. Organizacje i nieformalne grupy mieszkańców wiedziały, że trzeba zacząć działać od razu i tak też uczyniły.

Dla części organizacji pomoc, której udzielały była kontynuacją działań sprzed epidemia COVID-19. Centrum Aktywności Międzypokoleniowej „Nowolipie”, które zajmuje się wsparciem osób starszych, przestawiło się na inny model działania. Dalej gotowali dla seniorów, wspierali ich i zachęcali ich do różnych aktywności, ale robili to zdalnie lub za pośrednictwem wolontariuszy. Działalność innych organizacji została mocno utrudniona przez epidemię. Harcerze z dnia na dzień musieli zrezygnować z bogatego kalendarza wydarzeń skierowanych do swoich członków. Komendanci nie mogli realizować programu, który sobie założyli. Zarówno ZHP jak i ZHR szybko przeformułowały swoje działania i skupiły się na wspieraniu innych. Było to zgodne z jednym z 3 filarów – służbie - na których opiera się harcerstwo. Do tej pory służba, czyli wsparcie innych, była realizowana w niedostateczny sposób. Komendantka Hufca Warszawa Wola tak to opisała podczas rozmowy:

Do tej pory służba w harcerstwie polegała np. na zbieraniu śmieci przez zuchów, pomocy w organizacji uroczystości upamiętniających wydarzenia historyczne. Jednak niewiele było takich działań nakierowanych na wspieranie wspólnoty lokalnej. Epidemia pozwoliła nam rozwinąć ten aspekt służby. Służba powinna być naturalnym działaniem, podejmowanym na co dzień, nie tylko w przypadku sytuacji kryzysowych.

Szansa na kontynuowanie działań przyświecających harcerstwu i możliwość rozwinięcia roli służby w codziennych działaniach zastępów stanowiła ważną motywację dla Związku Harcerstwa Polskiego.

Wolontariat jest z definicji działaniem bezinteresownym. Ludzie nie oczekują w zamian za swoją pomoc żadnych profitów. Nie oznacza to jednak, że osoby wspierające innych nic w zamian nie dostają. Korzyści płynące z angażowanie się w wolontariat podczas epidemii COVID-19 również stanowiły ważną motywację dla uczestników naszego badania. Wsparcie innych dawało możliwość wyjścia z domu i nawiązywania kontaktu z drugim człowiekiem, którego tak wszystkim brakowało podczas społecznej kwarantanny. Wolontariat dawał możliwość realizacji potrzeb społecznych. Działanie pozwalało też zmniejszyć stres związany z epidemią. Nie tylko poprzez aktywne jej przeciwdziałanie, ale też zajęcie czasu, którego niektórzy mieli podczas epidemii zbyt wiele.

Mogłam się czymś zająć, zająć czymś moją głowę – dzięki temu nie miałam pokusy, żeby siedzieć i sprawdzać jaka jest aktualna liczba zakażeń. To pozwalało nie myśleć o epidemii

nadmiernie, nie stresować się nią. – opisuje swoją sytuację Ania Rakowska, koordynatorka Pogotowia ZHR na obszarze Warszawa Północny-Wschód

Dla członków Warszawskiego Hackerspace ważną motywacją każdego projektu, którego podejmują się w swoim warsztacie, jest chęć przewyciężenia wyzwania technicznego. Tak samo było w przypadku produkcji przyłbic dla medyków. Zespół szukał najlepszego i najszybszego sposobu ich produkcji, tak żeby w jak najkrótszym czasie zapewnić ochronę w placówkach służby zdrowia w całej Polsce. Z kolei Rafał Kowalczyk – wolontariusz działający przy CAM Nowolipie – chciał się odwdziżyć seniorom mieszkającym na Muranowie, za wcześniejsze angażowanie się w jego działania np. zbieranie wspomnień/zdjęć związanych z Muranowem czy sąsiedzkie akcje sadzenia roślin. Z drugiej strony, dzięki roznoszeniu obiadów dla osób starszych, mógł poznać nowych sąsiadów i nawiązać z nimi relację. Podczas wizyt opowiadał im (z zachowaniem wszelkich zasad bezpieczeństwa) o swoich działaniach i pytał się o zdjęcia Muranowa z domowych archiwów. Po zakończeniu epidemii chciałbym zaprosić ich do działań sąsiedzkich, które realizuje na osiedlu.

Zasoby organizacji i grup pomocowych, które zwiększały skuteczność działania

Nasi rozmówcy, opowiadając o inicjatywach pomocowych, w które się zaangażowali, bardzo często mówili o kryzysie wywołanym pandemią jako chwili testu wspólnoty. Miał on pokazać albo siłę społeczności - bezinteresowność i solidarność, otwartość na dzielenie się prywatnymi, osobistymi zasobami albo jej fiasko, w postaci dominacji aktów bierności, obojętności i skupienia wyłącznie na chronieniu siebie i najbliższych osób. Okazało się, że społeczność Woli zdała ten test. Pandemia była tu czasem mobilizacji różnego typu zasobów: rzeczowych, infrastrukturalnych, organizacyjnych, intelektualnych uruchomionych całkowicie oddolnie. Kilku rozmówców zdiagnozowała źródło siły do radzenia sobie z tą wyjątkową sytuacją w więziach społecznych zbudowanych przed kryzysem na bazie wieloletnich wspólnych działań.

W 2014 roku powstał wieloaspektowy projekt badawczy "Nieodkryty wymiar III sektora" pokazujący szerokie spektrum wzbierającej fali "nowego społecznictwa". (B.Skrzypczak, R. Krenz, Nieodkryty wymiar III sektora - źródła i kierunki poszukiwań, Animacja Życia Publicznego, Zeszyty Centrum Badań Społeczności i Polityk Lokalnych, nr 1 (18) 2014). Zgodnie z opisem charakterystyki zaproponowanym przez badaczkę inicjatyw nieformalnych i ruchów społecznych, Galię Chimiak, sektor społecznikowski to "obszar oddolnej, niezintytuzjonalizowanej sfery aktywności obywatelskiej (...), w którym działania inicjowane i kontrolowane są przez mieszkańców. W ramach tego sektora wiele grup nie otrzymuje dofinansowania poza składkami członkowskimi oraz zbiórkami społecznościowymi (crowdfunding). (...) Usługi oraz zasoby to wkład w postaci nieformalnego wolontariatu, poradnictwa i rzecznictwa, sieci wsparcia działających w sąsiedztwie i lokalnych społecznościach." <https://www.civitas.edu.pl/wp-content/uploads/2015/03/Nieodkryty-wymiar-III-sektora.pdf> Opisane w raporcie inicjatywy w pełni wpisują się w charakter działań sektora "ukrytego" pomiędzy organizacjami pozarządowymi i aktywnością instytucji.

Większość grup samopomocowych ma właśnie taki charakter. Każda z nich opierała się na rozproszonych sieciach przyjaciół, znajomych, sąsiadów, wolontariuszy, którzy ze względu na wspólny cel i wartości postanowili maksymalnie wykorzystać dostępne zasoby w ramach swojej współpracy. Podobne są też sposoby działania i narzędzia zwiększające zasięg i kumulujące różne potencjały członków i członkiń akcyjnych grup, które szeroko wykorzystywały media społecznościowe i komunikatory on-line do swojego działania. Dzięki temu w szybki sposób można było porządkować i koordynować pracę osób, które wcześniej nigdy się spotkały, ale w nowo powstałych sieciach samopomocowych mogły realizować realne wsparcie i wypracować realne nowe więzi społeczne.

Jednym z najważniejszych założeń inicjatyw opisanych w niniejszym raporcie była skuteczność działania i docierania z pomocą, rozumiana w kilku aspektach:

- szybkości dostarczanego wsparcia,
- precyzja w mapowaniu odbiorców pomocy (lokalizowaniu osób potrzebujących),
- konkretnym określaniu potrzeb grup objętych pomocą/działaniem,
- wypracowywaniu optymalnych rozwiązań technicznych,
- organizowaniu zasobów i ich łączenia.

Siła małych

Inicjatywy samopomocowe na Woli były uruchamiane dosłownie w ciągu kilku dni na bazie obserwacji braku dostrzeganego przez prywatne osoby, które uznawały, że ich obowiązkiem jest wzięcie odpowiedzialności za to, by mu jak najszybciej zaradzić. Społecznicy i społeczniczki działali w taki sposób, że rozglądali się wokół siebie, kierowali zapytania do swojej sieci społecznej i na bazie informacji zwrotnej budowali oddolnie grupę, której celem było po prostu działanie, w pełni oparte na wymianie i kumulacji doświadczeń i kompetencji. Grupy powstałe w ten sposób przez cały czas działania miały nieformalny charakter, dzięki czemu nie musiały ograniczać się zewnętrznymi procedurami, proszeniem o zgodę czy autoryzację. Pozasystemowy charakter inicjatyw miał również wpływ na optymalizację kosztów organizowania pomocy, jak na przykład w przypadku grupy "Senior w Koronie". Tak o zaletach braku formalizacji opowiada założycielka grupy, Ola Czarna:

Nie jesteśmy organizacją pozarządową, więc nie ponosiliśmy żadnych kosztów wynagrodzeń, rachunków etc. Wszyscy działaliśmy społecznie, a wręcz angażowaliśmy w to własne środki np. na zakup benzyny. Dla porównania jedna fundacja zbierała po 25 zł na obiad dla seniora. My kupowaliśmy taki sam obiad za 12 zł.

W przeprowadzonych przez nas rozmowach skuteczność i precyzyjność przyjętych sposobów działania zostały wymuszone sytuacją niepewności, ale też narastającego zagrożenia.

Sposób organizowania wsparcia w przypadku inicjatyw oddolnych ma często innowacyjny wkład w usługi organizowane przez instytucje i może odpowiadać bardziej skutecznie na obecne w nim luki, o czym za chwilę. Innowacyjność w przypadku działań zrzeszających osoby z różnych środowisk i reprezentujących różne specjalizacje generuje szybkie interdyscyplinarne rozwiązania. Bardzo dobrym przykładem takiego technologicznego hub'u

(z ang. punkt węzłowy łączący różne ścieżki komunikacji) jest Warsaw HackerSpace. Kolektyw w czasie pandemii skupił się na wypracowaniu narzędzia do rozwiązania problemu niewystarczającej liczby środków ochrony osobistej dla lekarzy, którzy powinni zostać wyposażeni nie tylko w maseczki, ale też przyłbice. Opracowane rozwiązanie miało spełniać szereg wymogów technicznych:

Sprawdzaliśmy różne możliwości produkcji przyłbic. Szukaliśmy tej najszybszej i najskuteczniejszej. Odrzuciliśmy na przykład pomysł drukowania elementów do przyłbic na drukarce 3D, ponieważ tą techniką bylibyśmy w stanie zrobić 4 przyłbice dziennie. Przez tydzień testowaliśmy i prototypowaliśmy różne rozwiązania techniczne.

Co ciekawe grupa HackerSpace od początku założyła, że ich przyłbice powinny stać się dokładnie sprawdzonym narzędziem ochrony, mając na uwadze każdy aspekt bezpieczeństwa medyków. Opracowane przez nich rozwiązanie przeszło więc wiele testów wewnętrznych, było sprawdzone w działaniu (prototypowane) po to, by w masowym użyciu i sytuacji ogromnego zagrożenia dla lekarzy, stać się maksymalnie bezpieczne.

Jak wspomnieliśmy na początku cechą inicjatyw oddolnych jest także maksymalizacja potencjału mniejszych aktorów, dzięki łączeniu zasobów. W przypadku grupy "Warszawa szyje maseczki dla medyków" bardzo duża część działania polegała właśnie na tym: szukaniu osób, które dysponują własnym sprzętem do szycia maseczek i parowanie ich z tymi, którzy mieli materiał, albo mieli czas, żeby popracować przy maszynie do szycia. Efektem działania grupy była synergia tysięcy małych potencjałów wytworzonych przez pojedyncze prywatne osoby, które stały się de facto rozproszoną, mobilną fabryką maseczek dla lekarzy. Kluczową osobą dla przedsięwzięcia była Maria, która koordynowała pracę grupy:

Odbierałam uszyte maseczki, łączyłam osoby, które chciały szyć z tymi, które nie mogły szyć, ale miały maszyny do szycia, odbierałam materiał i go rozwoziłam. Część osób miało czas i możliwości (praca zdalna), żeby szyć maseczki, ale nie miało maszyny. Inni mieli maszynę, ale nie mogli szyć. Trzeba było połączyć ze sobą tych ludzi – tym się zajmowałam.

Na ten aspekt "demokratyzacji" i włączenia do sieci samopomocowej absolutnie każdego, kto ma czas lub potrzebny zasób zwraca uwagę Katarzyna z Pogotowia Pomocowego ZHP:

Fajne w tych działaniach było też to, że naprawdę każdy mógł pomóc, ponieważ można było się na różne sposoby angażować np. każdy mógł przekazać materiał. Osoba prowadząca pasmanterię staje się bohaterem, bo przekazuje nam wiele metrów gumki, które miała w swoim sklepie – podczas szycia maseczek był to chwilami towar deficytowy.

Oddolna samopomoc szybko okazała się niezbędnym elementem systemu wsparcia dla osób potrzebujących. System oparty na instytucjach okazał się zbyt wolny. Jak opisują nasi rozmówcy w czasie kryzysu ujawniło się wiele jego luk, a potrzeb było tak dużo, że w pierwszych tygodniach pandemii należało zorganizować prawie wszystko od początku. Zauważali to zarówno uczestnicy akcji organizowanych przez duże organizacje, jak ZHP, jak i twórcy mniejszych inicjatyw, jak Spółdzielnia Socjalna Wola:

Organizacja pomocy ze strony władz samorządowych w Warszawie szła wolno – w porównaniu do mniejszych miast. Podejmowanie decyzji w Warszawie trwało bardzo długo. Dopiero 3

tygodnie po ogłoszeniu społecznej izolacji, samorząd ruszył z telefonem wsparcia dla seniorów. (Katarzyna, ZHP)

Zaczęliśmy działać na rzecz osób potrzebujących, seniorów, osób z niepełnosprawnościami. Szybko podjęliśmy decyzję dla kogo działamy. (instytucje) Raczej nie pomagały w działaniu, dzielnica np. dostarczyła nam 1-litrowy płyn do dezynfekcji. Nie pomagały nam w docieraniu z informacją. Chociaż OPS kierował do nas osoby potrzebujące. Przez co jeszcze bardziej zbliżyliśmy się ze społecznością. (Agata, Spółdzielnia Socjalna Wola)

W momentach interwencji kryzysowej inicjatywy nieformalne stają się naturalnym uzupełnieniem działań instytucjonalnych. Większość opisanych w raporcie inicjatyw powstała jako innowacja, mniejszy system w dużym systemie, a ich twórcy bardzo szybko się sprofesjonalizowali (głównie dzięki synergii kompetencji i przyspieszonemu procesowi optymalizacji stosowanych rozwiązań). Jesteśmy pewni, że po zakończeniu pandemii te inicjatywy, a na pewno wypracowana przez nie wiedza powinny stać się zasobem do wykorzystywania przez instytucje. Oczywiście, jeśli instytucje będą otwarte na zmianę.

Sytuacja kryzysu zmusiła organizacje, które już współpracowały z różnymi społecznościami przed pandemią do weryfikacji swoich zasobów i ich przededefiniowania. I znów, dzięki temu, że te grupy opierają się na energii oddolnej przebudowa ich działania i priorytetów mogła nastąpić bardzo szybko. Co ciekawe to, co przed wybuchem epidemii zdawało się być przywilejem części organizacji pozarządowych, np. lokal na działania, teraz okazało się obciążeniem. Cenniejsze okazały się zasoby zapewniające mobilność, jak wszelkie środki transportu indywidualnego, lotność, jak brak procedur, elastyczność, czy rozbudowane i różnorodne sieci społeczne. W przypadku każdej z opisanych raportie inicjatyw te wszystkie zasoby były w ich zasięgu lub w zasięgu ich lokalnych partnerów.

Do seniorów docieraliśmy poprzez instytucje. Wzięliśmy pod swoje skrzydła podopiecznych Spółdzielni Socjalnej Wola. Przez zawieszenie swojej działalności – w związku z koronawirusem – oni nie byli w stanie regularnie im pomagać. (Ola, Senior w Koronie)

Na dodatek musieliśmy zamknąć nasz główny lokal, z którego na co dzień korzystały osoby wykluczone. Mimo zamknięcia postanowiliśmy dalej pracować. W Społeczniku był cały zespół rozrzucony w różnych pomieszczeniach, próbowaliśmy się dostosować do nowej sytuacji. (K. Łogodziński, Fundacja Sławek)

Co ciekawe mobilność i pozainstytucjonalność okazuje się zasobem także w przypadku akcji skierowanych do osób nie mających zaufania lub mających obawy wobec instytucji:

Sporo osób prowadzących „życie samotnika”, nie korzystających z pomocy instytucjonalnej, trafia do MPP. (Mateusz Romanowski, Mobilny Punkt Pomocy)

Jest jeszcze jeden aspekt działania poza systemem, który okazał się ważny dla grup oddolnych - zachowanie wartości, którymi kierują się dobrowolni członkowie tej organizacji i zachowanie autentyczności. Warsaw Hackerspace mógł poszerzyć swoje działania, zgadzając się na współpracę z osobami publicznymi związanymi ze światem polityki, czy publicznymi

instytucjami. Jego członkowie nie zdecydowali się na to, chcąc chronić swoją niezależność i wolność działania, która mogła okazać się zagrożona, jeśli grupa straciłaby wpływ na dobór swoich partnerów i rezultaty swojego wsparcia. Ochrona swojej wiarygodności jest tym bardziej ważna w przypadku grup opartych na entuzjazmie i dobrowolnym wolontaryjnym członkostwie.

Dla nas bardzo ważne jest to, żeby pozostać apolityczni. Dlatego nie chcemy wsparcia samorządu. Nie chcemy się kojarzyć z jakąś opcją polityczną. Dla nas było ważne to, żeby przyłbice trafiały bezpośrednio do medyków, żeby nikt nie mógł zbijać na tym kapitale politycznego. W instytucjach samorządowych czy na uczelniach może się zmienić dyrektor i to nie daje pewności trwałego działania. (Wojtek, Warsaw HackeerSpace)

Nie wystarczy sieć zbudowana w czasie epidemii

Wiele inicjatyw nie byłoby możliwe, gdyby nie więzi i kontakty wypracowane przed pandemią. To kolejny aspekt działania w sieci, na który zwraca uwagę duża część naszych rozmówców. Dzięki bliskim relacjom wewnątrz organizacji w szybki sposób można było stworzyć podzespoły zajmujące się wybranym odcinkiem łańcucha pomocy. Łatwiej było też zmapować kompetencje, ale też środowiska i osoby, które mogą stać się partnerem wsparcia:

Przy naszych działaniach zmaterializowała się siła naszego środowiska. Każdy ma jakieś kontakty czy umiejętności, które mogły się przydać. (Wojtek Warsaw HackerSpace)

Uważam, też że tak właśnie powinna działać wspólnota lokalna. Sąsiedzi, podczas sytuacji kryzysowej, starają się siebie wspierać nawzajem. Właśnie dzięki wcześniejszym działaniom sąsiedzkim można osiągnąć taki poziom więzi, który pozwoli uruchomić tę samopomoc sąsiedzką. (Rafał, wolontariusz CAM)

Skuteczniejsze docieranie z pomocą było możliwe nie tylko dzięki potencjalnym partnerom zewnętrznym, ale także dzięki wypracowaniu ścieżek współpracy z konkretnymi punktami zapewniającymi zasoby niezbędne dla grupy potrzebującej. W przypadku małej organizacji Spółdzielnia Socjalna Wola, prowadzącej jadalnię, możliwe było jeszcze większe zaangażowanie sieci już wcześniej zaangażowanych partnerów lokalnych. Dla osób potrzebujących z kolei od razu było jasne, gdzie mogą szukać skutecznej pomocy:

Szły do nas wszystkie nadwyżki z zaprzyjaźnionych sklepów i pobliskiej piekarni. Już od roku zbudowała się stała grupa osób odbierających.

Bardzo istotnym elementem budowania więzi i relacji okazały się miejsca aktywności lokalnej i lokalne partnerstwa. To one stały się miejscem budowania synergii, na bazie kilkuletnich wspólnych działań i wydarzeń, którą można było skutecznie wykorzystać w czasie pandemii:

Wsparciem w angażowaniu mieszkańców było to, że już się ze sobą znaliśmy - dzięki działalności stowarzyszenia, MAL-u Samogłoska czy organizacji wspólnych wydarzeń typu potańcówka w lesie. Istnienie tej grupy sąsiedzkiej pomagało w rozwijaniu działania (Maria, grupa Warszawa szyje maseczki...)

To jest w ogóle inny poziom współpracy, który osiągnęliśmy po 3 latach działania, jeszcze przed pandemią. Inna rzecz, że mamy też mocne relacje/więzi wewnątrz partnerstwa. (Marek Ślusarz, Partnerstwo Przepis na Muranów)

W Covidzie partnerstwo (Przepis na Muranów), spotkanie osób bezpośrednio działających w dzielnicy, było idealne, bo ma siłę integracji i konsolidacji energii i zasobów intelektualnych, rzeczowych, finansowych. Mogliśmy organizować szybkie akcje, szybko je koordynować i działać na naprawdę dużą skalę. (K. Łogodziński, fundacja Sławek)

Wszystkie ręce na pokład - pomnażanie kapitału społecznego

Wiele grup zaangażowanych w inicjatywy samopomocowe włączało do działania osoby ze swojego najbliższego otoczenia. W szczytowym momencie sygnał "wszystkie ręce na pokład" ujawniał kolejne piętra optymalizacji rozwiązań i skuteczności działania. Szybko znajdowali się więksi partnerzy, którzy dysponowali odpowiednią infrastrukturą i sprzętem. Co ciekawe z pomocy osób spoza organizacji korzystały i małe inicjatywy, i duże organizacje, jak ZHP:

Spółdzielnia Poligraficzna „Zjednoczenie”, od której wynajmujemy przestrzeń, wypożyczyła nam maszynę – wykrojnik – który pozwolił nam znacznie przyspieszyć prace. Były też osoby wspierające spoza stowarzyszenia – głównie rodziny członków. Żona jednego z nich, która z zawodu jest anestezjolożką, zaczęła koordynować kontakty telefoniczne ze szpitalami. (Wojtek, Warsaw HackerSpace)

Zorganizowaliśmy też grupę szyjącą maseczki. Grupa na Woli szyła maseczki dla szpitali z tego obszaru. W szycie były zaangażowane też osoby spoza harcerstwa – nasi sąsiedzi, rodzice. Ok. ¼ osób, to były osoby spoza harcerstwa. (Katarzyna, ZHP)

Potrzebny był nie tylko sprzęt, ale też partnerzy z konkretnym know how i procedurami, dzięki którym można było odpowiedzieć na bardzo specyficzne potrzeby odbiorców wsparcia, np. dostęp do leków dla osób potrzebujących czy konsultacje psychologiczne:

Dzięki wsparciu Fundacji Prometeusz jesteśmy w stanie kupować leki dla seniorów z dużym rabatem. Dzięki innej organizacji (Stowarzyszenie Symfonia) nasi podopieczni mają wsparcie psychologiczne – mogą zadzwonić na specjalny telefon. Dzięki współpracy z Warsaw Legends nasi wolontariusze mają podpisane umowy wolontariackie – to zapewni im bezpieczeństwo.

Udało się pozyskać też partnerów, którzy za darmo udostępniali wolontariuszom swój sprzęt – hulajnogi i samochody elektryczne (Innogy Go). Wspierały nas też stacje Orlen, gdzie członkowie Pogotowie mogli dostać kawę za darmo. Do pogotowia zgłaszali się też różni darczyńcy. Jedna z firm chciała przekazać przyprawę. Przekierowaliśmy ją do Caritasu, który gotował dla potrzebujących. Byliśmy pośrednikami pomiędzy darczyńcami a instytucjami pomocowymi. (Ania, ZHR)

Osobnym tematem, była mobilizacja anonimowych osób, które również zauważyły potrzebę szybkiej mobilizacji i włączały się w akcje pomocowe w roli wolontariuszy. To oni byli grupą na "pierwszej linii frontu", dostarczając w odpowiednie miejsca i wyselekcjonowanym osobom wsparcie.

Dużo wolontariusz się zaangażowało. W szczytowym okresie pomagało ok. 90 osób. Wolontariusze byli podzieleni na dzielnice. Każda dzielnica miała swojego koordynatora – on organizował lokalną pracę wolontariuszy. (Ola, Senior w Koronie)

Świadomość potencjału mediów społecznościowych

Narzędziem, które pozwalało skutecznie działać każdej z opisanych inicjatyw były media społecznościowe. To one pozwoliły zbudować odpowiednią infrastrukturę do przejrzystej komunikacji dla nowo powołanych grup lokalnych (tu kluczowy okazała się platforma Facebook). Ale nie tylko - media społecznościowe zapewniały odpowiednią widoczność małych graczy i umożliwiły im docieranie do dużych partnerów.

Odpowiednia “widoczność” pozwoliła kumulować siłę większych firm na rzecz pomocy potrzebującym, ale też umożliwiała budowanie świadomości problemu niewystarczającej infrastruktury pomocowej, ułatwiając organizowanie zbiórek publicznych, jak w przypadku m.in. akcji “Senior w Koronie. Bardzo ważnym elementem organizowania pomocy okazały się też mikro aktywności pojedynczych mieszkańców, którzy mogli się włączyć w pomaganie nawet jednorazowo, przekazując informację o potrzebującej osobie albo oferując swoje usługi.

Na grupie FB „Młociny – tu mieszkam” ogłosiłam się, że jeśli ktoś mi przywiezie materiał, to mu uszyję maseczki. Oczywiście materiału musiało być więcej, tak żebym miała z czego szyć maseczki dla medyków. Dużo osób dzwoniło do mnie i mówiło, że ma materiał, który może przeznaczyć dla osób szyjących maseczki dla medyków lub z udało im się taki materiał kupić. (...) Spotkałam się też z miłymi przejawami wsparcia. Kiedy zepsuła mi się maszyna, to napisałam na grupie pytanie, czy ktoś wie jak to naprawić. Odezwał się od mnie naprawiacz maszyn z Łodzi, który wszystko mi wyjaśnił i udało mi się naprawić ją. (Maria, Warszawa Szyje Maseczki)

Po pewnym czasie doszliśmy do wniosku, że musimy wokół naszego działania zrobić większy szum w social mediach, żeby móc zdobyć potrzebne materiały i środki. Bardzo szybko uzyskaliśmy wsparcie. (Warsaw HackerSpace)

Inicjując i organizując wsparcie grupy po pewnym czasie stawały się nieformalnym partnerstwem pomocowym, zagospodarowując stopniowo kolejne elementy wsparcia dla podmiotów, które zdecydowały się włączyć w ich działanie. “Członkami” partnerstwa, tak jak wspominaliśmy, stawały się mali i więksi przedsiębiorcy, lokalne instytucje, ale też mieszkańcy. Dzięki współdziałaniu pomoc stała się jeszcze bardziej skuteczna i wieloaspektowa, a każda z grup pomocowych jeszcze bardziej samowystarczalna, mając do dyspozycji ludzi, infrastrukturę i realne budżety:

W zbieraniu pieniędzy bardzo pomógł nam Przemek Kossakowski (dziennikarz i podróżnik). Udostępnił u siebie na profilu FB link do zrzutki i dostaliśmy nagle 20 000 zł. (Senior w Koronie)

Partnerstwa pomocowe udało się zbudować także dużym organizacjom, takim jak ZHP. Prowadząc Pogotowie Harcerzy i Harcerek organizacja nawiązała współpracę z m.in. Ośrodkiem Pomocy Społecznej, urzędem dzielnicy, ale też z prywatnymi partnerami. W

ramach współpracy z wolontariuszami harcerstwo zorganizowało dla nich darmowe przejazdy hulajnogami (ich właścicielem był jeden z operatorów samochodów elektrycznych w Warszawie), co pomogło im działać szybciej i docierać do większej grupy potrzebujących.

Różne strategie współpracy z wolontariuszami

W przypadku pomocy seniorom ważne było, aby osoby wspierające osoby starsze w czasie w pandemii były w jakiś sposób zweryfikowane, by można by na nie liczyć. Poza rozmowami telefonicznymi nie były możliwe bezpośrednie spotkania ze względu na lock down. Tutaj znów niezbędne okazały się kanały komunikacyjne Partnerstwa Przepis na Muranów, osobiste kontakty znajomych i rodzin, współpracujących z daną inicjatywą, wspierane przez media społecznościowe. W taki sposób zadziałało wolskie Centrum Aktywności Międzypokoleniowej. Cechą osób zaangażowanych w pomocy seniorom jest nie tylko otwartość, ale też odpowiedzialność za relacje z nimi. Sytuacja izolacji była stresująca dla wszystkich, a szczególnie dla osób narażonych na skutki zakażenia COVID-19, w tym seniorów. CAM chciał chronić swoich podopiecznych przed dodatkowymi czynnikami stresu:

Musieliśmy mieć pewność tej osoby, więc potrzebowaliśmy w każdym przypadku weryfikacji. Nie mogliśmy sobie pozwolić na współpracę z osobami, które poluzowałyby restrykcje, nagle zmniejszyły zaangażowanie czy zrezygnowały. (...) Właśnie dlatego nie zrobiliśmy otwartej rekrutacji, bo musieliśmy się ustrzec przed nagłymi zmianami, trudnymi sytuacjami. (Dominika, CAM)

Z kolei ZHP postanowiło rekrutować swoich wolontariuszy w sposób całkowicie otwarty, mając nadzieję, że duża sieć zapewni możliwość ewentualnej rotacji osób zaangażowanych w pomoc. Budowanie sieci wolontariuszy w przypadku tej organizacji miało inny przebieg również ze względu na specyfikę pomocy, która nie zakładała tak dużego nacisku na długotrwałe budowanie relacji z osobami potrzebującymi. Było to wsparcie z założenia bardziej akcyjne.

Jednak w miarę przedłużania się lockdownu wolontariusze stali się, również w przypadku działań pomocowych harcerstwa, ważnymi osobami w życiu seniorów i innych grup potrzebujących, do których docierali. Entuzjazm przerodził się w poczucie odpowiedzialności i za wsparcie, i za relacje, które wytworzyły się w czasie pandemii.

W wolontariusze na początku nie wiedzieli trochę w co się angażują np. nie zdawali sobie sprawy jak długo będzie trwało to działanie. Tak naprawdę nikt nie zdawał sobie z tego sprawy – ja też. (...) Na początku całe Pogotowie było grupą nieznaną sobie osób. To samo było między wolontariuszami i seniorami. Ale te kontakty zaczęły się szybko wytwarzać. Jedna z wolontariuszek (Zosia) powiedziała mi: „Ja sobie nie wyobrażam, że nie pojedę do tego Pana.” (Ania, ZHP)

Na początku wolontariuszami byli sami harcerze i byli harcerze. Nie była to jednak bardzo duża grupa. Wiedziałem też, że w trakcie trwania akcji część osób może się wykruszyć. Po konsultacji z Anią (koordynatorka obszaru Warszawa Północny-Zachód) postanowiłem zacząć szerzej promować naszą akcję na Facebooku i Instagramie. Stworzyliśmy specjalny film opisujący działanie Pogotowia. Dzięki akcji w mediach społecznościowych zaczęli się do nas zgłaszać

kolejni wolontariusze. Znajomi, znajomi znajomych. Nasza grupa była międzynarodowa – działali w niej ludzie z Kolumbii, Turcji, Hiszpanii. Pogotowie ZHR współpracowało też z wolontariuszami skupionymi wokół Fundacji Legii. To była bardzo fajna, partnerska współpraca. Nawzajem wspieraliśmy swoje działania. Nasi wolontariusze pomagali rozwozić obiady do seniorów, których wspierała Legia. (Łukasz, ZHP)

Podobnie jak ZHP, Ola Czarna, inicjatorka i koordynatorka grupy Senior w Koronie, zdecydowała się na otwartą i szeroką współpracę z wolontariuszami. Zasięg akcji i wielość działań pomocowych podejmowanych przez tą grupę był na tyle duży, że dość szybko musiała powstać duża przejrzysta struktura organizacyjna, licząca w szczytowym momencie aż 90 osób.

Dużo wolontariuszy się zaangażowało. Wolontariusze byli podzieleni na dzelnice. Każda dzelnica miała swojego koordynatora – on organizował lokalną pracę wolontariuszy.

Praca zdalna - ułatwienie działań pomocowych

Czas jest niewątpliwym sprzymierzeńcem wolontariatu. W wielu badaniach na temat zaangażowania Polaków w działalność społeczną brak przestrzeni życiowej pomiędzy obowiązkami zawodowymi i rodzinnymi wymieniany jest wysoko jako jeden z najczęstszych powodów rezygnacji z takiej aktywności (np. badania Stowarzyszenia Klon/Jawor 2014, 2016). Pandemia wielu z nas pozbawiła pewności zatrudnienia lub zmusiła do zmiany przyzwyczajień i miejsca pracy. Ze względu na obostrzenia i przymusowy lockdown większość z nas musiała zdecydować się na pracę zdalną. Oprócz bardzo wielu wyzwań związanych z nowym trybem, np. jednoczesnej z pracą opieki nad dziećmi i “przyssaniu się” do ekranów komputerów, pojawiło się kilka pozytywnych efektów pandemicznej rzeczywistości. Jednym z nich jest to, że część z nas odzyskała kontrolę nad swoim czasem. Nagle okazało się, że mamy go trochę więcej i możemy go organizować tak by, bardziej zadbać o swoje potrzeby.

W przypadku akcji i inicjatyw pomocowych, oprócz potrzeby jasności, co się wydarzy i jak skończy się epidemia, mocno ujawniła się wśród wielu z nas również potrzeba sprawczości. Dla niektórych lokalnych rzeczywistości efekt uwolnienia czasu okazał się wyjątkowo “wsparcio-twórczy”. I to w dwóch dopełniających się wymiarach:

- jako zasób dla twórców i koordynatorów inicjatyw samopomocowych,
- dla osób chcących uczestniczyć w takich inicjatywach jako wolontariusze.

Nasi rozmówcy zwracają uwagę na to, że w momencie zwolnienia tempa lub utraty pracy w związku z pandemią, mieli wybór między realizacją swoich potrzeb, a zaangażowaniem się w działania na rzecz innych. Decyzja była prosta. Większość z nich z różnych powodów opisanych w rozdziale o motywacjach, postanowiła uruchomić lub zaangażować się we wspieranie potrzebujących. Dzięki pomaganiu w pandemii, ten uwolniony czas, zdaniem osób, z którymi rozmawialiśmy, stał się dobrze wykorzystany i wartościowy.

Dzięki pomaganiu innym podczas epidemii miałam też poczucie dobrze wykorzystanego czasu, który dostałam w gratisie – kiedy musiałam zawiesić działalność mojej szkoły gotowania. (Maria, Warszawa Szyje Maseczki)

Uwolniony czas zaczęliśmy na nowo formować robiąc przestrzeń na inne działania. Skuteczne pomaganie mogło się więc wydarzyć “w przerwie”, a intensywność obowiązków na tyle się zmieniła, że społeczne aktywności nie miały aż takiego wpływu na aktywności zawodowe. Wchodzenie w interakcje z innymi ludźmi niż najbliższa rodzina i my sami, pozwoliła też znaleźć wentyl dla dyskomfortu i frustracji związanej z przymusowym ciągłym byciem w domu.

Po 12 przerywam moją pracę, idę do CAM i biorę obiady dla moich seniorów – jest ich sześćoro. (Rafał, wolontariusz działający przy CAM „Nowolipie”)

Na pewno czynnikiem zachęcającym do angażowania się była praca z domu. Dana osoba mogła zrobić sobie w ciągu dnia przerwę na pomoc, a potem wracała do pracy. Mogły podporządkować sobie pracę pod pomaganie. Ważnym czynnikiem wpływającym na zaangażowanie ludzi była też na pewno chęć wyjścia z domu. Ludziom trudno było znieść psychicznie ciągłe siedzenie w domu. (Ola, Senior w Koronie)

Osoby, które miały stałą pracę nagle zaczęły jej mieć trochę albo dużo mniej i zaczęły się włączać. Osoby pracujące zdalnie lub bezrobotne, ale też ludzie pomagali nam po pracy. Ustalaliśmy z nimi dyspozycyjność w określonych godzinach. (Agata, Spółdzielnia Socjalna Wola)

Jak bardzo skorelowana jest intensywność możliwości angażowania się we wsparcie z surowością restrykcji widać było zwłaszcza w momencie zakończenia lockdownu, kiedy większość z nas musiała powoli rezygnować z pracy zdalnej i wracać do starego trybu pracy w biurze.

Od pewnego czasu jest problem z wolontariuszami. Wiele osób wróciło już do pracy i nie jest w stanie na co dzień łączyć pracy z pomaganiem. (Ola, Senior w Koronie)

To duży problem zwłaszcza dla inicjatyw pomocowych pozbawionych środków na zatrudnienie pracowników i w całości opartych na pracy społecznej. Twórcy takich grup już teraz zwracają uwagę na to, że jeśli mają dalej pomagać muszą się sformalizować i zadbać o stałe finansowanie.

Efekty działań pomocowych i ich znaczenie

Różne wymiary skuteczności inicjatyw pomocowych objętych badaniem zostały częściowo opisane w poprzednim rozdziale. W tej części chcemy skupić się na realnych rezultatach wygenerowanego przez nie wsparcia. Opiszemy też przykłady tego, jak grupy pomocowe zmieniły społeczności, w których się pojawiły się. Na koniec skupimy się na przyszłości grup pomocowych, ale też na tym, jak doświadczenie wspierania osób potrzebujących w czasie pandemii zmieniło organizacje i grupy działających przed pandemią.

Realna pomoc (maseczki, zupa, zakupy etc.)

Zacniemy od zobrazowania w liczbach naprawdę imponującej skali pomocy, jaką udało się zorganizować w ramach inicjatyw opisanych w raporcie.

Warszawski Hackerspace pomógł większości ośrodków medycznych w Polsce, stając się jednym z kluczowych miejsc produkcji przyłbic (prawie 700 zamówień). Do początku maja wyprodukował ich blisko 60 000.

W całkowicie oddolna inicjatywę powołaną w czasie pandemii "Senior w koronie" zaangażowało się 90 wolontariuszy docierając z posiłkami i lekami do osób potrzebujących na terenie całej Warszawy, a nawet poza jej granice (Radość, Pruszków). Oprócz tego grupa "Senior w koronie" organizowała przekazywanie ubrań, różnego typu sprzętów domowych, rehabilitacyjnych, mebli a także przeprowadzała kompleksowe remonty w domach mieszkańców, którzy wymagali tego typu wsparcia. Wsparcie żywieniowe, dzięki bezpośredniemu kontaktowi z potrzebującymi, zostało przez grupę znacznie udoskonalone i w miejsce półproduktów, których często seniorzy i osoby z niepełnosprawnościami nie mieli jak i gdzie sobie przygotować, pojawiły się ciepłe gotowe obiady.

Powołana w trakcie epidemii grupa "Warszawa szyje maski dla medyków" ma w tej chwili ponad 2000 członków. Dzięki połączeniu wysiłku wielu osób udało się dotrzeć do wszystkich warszawskich szpitali z dodatkowymi środkami ochrony osobistej. Blisko 2000 maseczek i rękawiczek otrzymali dodatkowo mieszkańcy Młocin, z pośrednictwem lokalnego stowarzyszenia, w którym działa koordynatorka grupy. Ta oddolna, niesformalizowana grupa przez cały czas akcji przekazała różnym warszawskim instytucjom łącznie ponad 40 000 maseczek. Pobocznym elementem działań grupy, a nawet bardziej prywatną inicjatywą pani Marii było zbieranie funduszy na przygotowywanie posiłków dla medyków.

Partnerstwo Przepis na Muranów uszyło ponad 1000 maseczek, a dodatkowo stało się centrum zarządzania wsparciem dla potrzebujących na Woli dzięki regularnym rozmowom partnerów. W czasie spotkań partnerstwa członkowie na bieżąco reagowali na potrzeby społeczności i dzielili się zadaniami w ramach pomocy dla różnych grup.

Pogotowie Harcerzy i Harcerek ZHR zajęło się roznoszeniem posiłków potrzebującym. Grupa nawiązała współpracę z Caritasem, który dostarczał seniorom ciepłą zupę. Te osoby, które zgłosiły taką potrzebę mogły dodatkowo otrzymać wsparcie przy robieniu zakupów. Jedna z wolontariuszek zaangażowała się w taki sposób, że zawiodła seniorkę, którą miała pod swoją opieką do lekarza. Inne działania ZHR – rozdawanie paczek żywnościowych (200 paczek), robienie przyłbic, zbieranie sprzętu komputerowego, prowadzenie lekcji on-line, prowadzenie telefonu życzliwości.

Pod opieką Związku Harcerstwa Polskiego było łącznie 40 seniorów (częściowo była to grupa wskazana przez OPS Wola), którzy kilka razy w tygodniu otrzymywali obiady. Dość szybko pojawiły się zgłoszenia kolejnych osób potrzebujących wsparcia. Harcerze organizowali dla nich zakupy, szyli maseczki. Z pomocy ZHR korzystały też szpitale, m.in. otrzymały pomoc w rozstawieniu namiotów uzupełniających infrastrukturę niezbędną do działań medycznych w czasie pandemii.

Fundacja Sławek zaczęła od "małej" akcji szycia 1000 maseczek. Pierwsza partia trafiła do członków Partnerstwa Przepis na Muranów. Akcja przerodziła się w ruch szycia "Maseczek dla Społeczników". Fundacja Sławek uszyła maseczki także dla warszawskich DPS-ów, np. Dla fundacji Kamińskich Pomoc Potrzebujących (180 podopiecznych). W czasie pandemii fundacja uruchomiła bezpłatny telefon zaufania dla osób w kryzysie psychicznym, który działa całą dobę i obsługuje go 10 wysoko wykwalifikowanych wolontariuszy psychologów i psychoterapeutów.

Centrum Aktywności Międzypokoleniowej objęło wsparciem w postaci dostarczania posiłków wszystkie osoby, które korzystały z części dziennej centrum. To 110 seniorów.

Spółdzielnia Socjalna Wola zajmowała się robieniem zakupów, organizowaniem ciepłych posiłków dla potrzebujących, a także robieniem paczek.

Mobilny Punkt Poradnictwa we współpracy z warszawskim Biurem Pomocy i Projektów Społecznych dostarczał paczki dla osób w kryzysie bezdomności. Do początku czerwca MPP przyjął 204 osoby. Rozdał również 5000 przyłbic. By docierać do osób w kryzysie bezdomności przebywających w różnych częściach Warszawy (w czasie pandemii transport publiczny był dla bezdomnych jeszcze mniej dostępny) pogotowie całkowicie zmieniło trasę.

Dotarcie do osób "niewidocznych" i wykluczonych

Na różnym etapie epidemii różne grupy traciły "widoczność" opinii publicznej i społeczności lokalnych. Najszybciej zostały zauważone potrzeby medyków, których rola jako strażników naszego bezpieczeństwa od początku była oczywista i nie do przecenienia. Szeroko w mediach odbiły się doniesienia o nieskończonych brakach środków ochrony osobistej w szpitalach, które wymagały natychmiastowej reakcji. Lekarze potrzebowali też posiłków. Szybko znalazły się organizacje i osoby prywatne, które tę "reakcję" zorganizowały. W miarę rozwoju pandemii słyszeliśmy także o coraz bardziej dramatycznej sytuacji domów opieki społecznej, które zostały pozbawione zarówno maseczek, płynów do dezynfekcji, jak i obsługi przez odpowiednią liczbę personelu.

Poziom świadomości potrzeb instytucji był wśród nas dość wysoki. Trochę czasu jednak minęło zanim bardziej masowo dostrzeżliśmy potrzebę działania w swoim najbliższym otoczeniu. Powstawały lokalne grupy "Widzialnej Ręki", które w każdym mieście i miasteczku organizowały pomoc. Jednak najbardziej skuteczne w przekierowywaniu uwagi na poziomie mniejszych społeczności okazały się inicjatywy działające na rzecz konkretnej grupy i społeczności, organizujące bardzo specyficzną pomoc. Dzięki nim wiadomo było, że pomoc wydarza się tutaj i że potrzebne jest każde wsparcie.

Grupa Senior W Koronie bardzo wcześnie zorientowała się, że medycy to tylko jedna z grup, która w tej wyjątkowej sytuacji wymaga wsparcia - równie ważną są seniorzy. To oni są w sytuacji całkowitego odizolowania. Nie mogą wychodzić z domu. Przypatrując się łańcuchowi pomocy i usługom pomocowym organizowanym przez instytucje twórcy inicjatywy zauważyli także osoby z niepełnosprawnościami, chore, których świadczenia nie wystarczały na

podstawowe potrzeby. W pierwszych tygodniach pandemii nikt nie zajmował się też organizowaniem żywności dla tej grupy potrzebujących.

Zaczęliśmy pomagać też osobom niepełnosprawnym/chorym, którzy znajdowali się w trudnej sytuacji, bo mieli bardzo niskie emerytury/renty. Okazało się, że część osób którym pomagaliśmy jedli tylko makaron z mlekiem. (Ola, Senior w Koronie)

Pomimo kilkuletnich doświadczeń i szerokich możliwości wspierania osób w kryzysie bezdomności, pandemia zaskoczyła również Mobilny Punkt Poradnictwa. Dużą część organizowanej przez punkt pomocy musiała zostać przedefiniowana. Najważniejszą zmianą była rezygnacja z ciepłym posiłków i rozpoczęcie akcji dostarczania osobom bezdomnym paczek żywnościowych.

Dość wcześnie okazało się, że najbardziej niezbędny dla osób w bezdomności jest dostęp do pożywienia. W czasie pandemii bardzo wiele punktów i organizacji przestało działać, poza tym na ulicach było o wiele mniej ludzi, więc otrzymanie jakiegoś datku czy znalezienie jedzenia było o wiele trudniejsze. (Mateusz, Mobilny Punkt Poradnictwa)

Na przystankach, na których zatrzymywał się autobus MPP w miarę trwającej pandemii zaczęło pojawiać się coraz więcej osób borykających się z problemami finansowymi. Punkt nie mógł pomóc im bezpośrednio, ale jego pracownicy starali się przekierowywać takie osoby do odpowiednich instytucji.

MPP pomagał osobom w bezdomności również w taki sposób, że na bieżąco przekazywał im informacje związane z pandemią. Bez tych informacji bezdomne były całkowicie poza obiegiem. W odpowiedzi na ten problem powstała ulotka, z której osoby bezdomne mogły się dowiedzieć, co się właściwie dzieje i jak mogą się chronić przed zakażeniem. Autobus służył im także do bardziej prozaicznych czynności:

Przychodzą do nas osoby w bezdomności też, żeby podładować telefon. Nagle się okazało, że w czasie pandemii nie ma gdzie tego zrobić, bo przez centra handlowe są zamknięte, wszystkie miejsca, gdzie można to zrobić. (Ola, Mobilny Punkt Poradnictwa)

Jadłodzielnia Spółdzielni Socjalnej na Woli, dzięki akcji pozyskiwania posiłków dla osób wymagających wsparcia, spowodowała widoczną mobilizację i punktów gastronomicznych na Muranowie, i wśród mieszkańców. Coraz częściej i uważniej sąsiedzi zaczęli się rozglądać, kto na ich osiedlu, bloku, klatce może potrzebować pomocy. To może być trwała pozytywna zmiana w społeczności Muranowa.

Mieszkańcy zaczęli zgłaszać nam: mam taką panią, która potrzebuje pomocy, dowiem się gdzie jeszcze można pomóc itp. Myślę, że poziom uważności opadnie, ale nie wróci do poprzedniego – widzę taką trwałą zmianę postawy. Nie ma już takiej anonimowości.

Zauważanie potrzeb to jedno. Chęć pomocy i włączenie się w jej organizowanie-to drugie. Jednym z wolontariuszy spółdzielni został mieszkaniec, który postanowił regularnie gotować i przekazywać obiady dla potrzebujących. Przygotowuje je w swoim prywatnym mieszkaniu!

Wsparcie psychologiczne, dowartościowanie

Ważnym aspektem otrzymywania paczek czy obiadów jest kontakt z drugim człowiekiem, to że ktoś zauważa obecność osób wykluczonych i ich potrzeby. Seniorzy objęci różnego typu wsparciem opisywanym w raporcie byli zaskoczeni tym, że...komuś się chce im pomagać. Bardzo często czuli potrzebę odwzajemnienia się:

Pisali dla nas wiersze, dawali czekoladki, kwiatki. (Ola, Senior w Koronie)

Relacja nawiązywana lub podtrzymywana w czasie pandemii była również ważna dla poczucia celu, sensu życia:

Dla naszych podopiecznych utrzymanie kontaktu był bardzo ważny. Dla nich często to był jedyny powód, żeby wstać rano, ubrać się, ufryzować. Ale dla wolontariuszy to też był ważny moment istotny dla podtrzymania relacji. (Dominika, CAM)

Co ciekawe, chęć podtrzymywania kontaktu, dbania o relację była podkreślana również przez wolontariuszy odwiedzających osoby potrzebujące i seniorów. Wytworzyły się stałe pary, regularność interakcji. Wolontariusze zaczęli mówić o swoich podopiecznych "moi seniorzy".

Między wolontariuszami i seniorami nawiązały się bliskie relacje. Kiedy główna fala epidemii minęła zapraszali ich na kawkę/herbatę. (Ola, Senior w Koronie)

W przypadku CAM-u, który prowadzi dzienny dom opieki brak obecności seniorów wywołał wśród pracowników tęsknotę i ogromną chęć zaradzenia poczuciu osamotnienia. Zaczęły więc powstawać listy od pracowników do ich podopiecznych, opisujące co słychać w CAM-ie, zapytujące, jak się ma "starsza pani" i "starszy pan":

Staramy się nie tylko wydawać posiłki, ale też piszemy listy do naszych podopiecznych, tworzą je nasi pracownicy. Staramy się podnieść ich na duchu, napisać, jak się mamy, zapytać jak oni się mają. Przekazujemy zaktualizowaną informację na temat procedur. Mamy mocny feedback, że to jest dla nich istotne, to że dostają te listy.

Na problem samotności zwracają uwagę także harcerze działający w Pogotowiu i Agata Domalska, twórczyni jadłodzielni przy Cafe PoWoli. By mu zaradzić Agata wychodziła do osób korzystających z punktu na wspierające pogaduchy. Wolontariusze spółdzielni pisali SMS-y do osób korzystających z jadłodzielni, dzwonili, by z nimi chociaż chwilę porozmawiać i dodać im otuchy. Poza tym na Muranowie pojawiła się bardzo innowacyjna sąsiedzka forma podtrzymywania więzi:

Korytarzowe rozmowy w odpowiedniej odległości, nawiązane zostały w ten sposób rozmowy sąsiedzkie i pomocowe (Agata, Spółdzielnia Socjalna Wola)

Niestety nie w ramach każdej formy wsparcia jest przestrzeń do realnego kontaktu. Ze względu na to, że MPP dociera do bardzo wielu osób dziennie i zatrzymuje się na swoich przystankach tylko 1,5 godziny, nie do końca jest czas na rozmowę. Jeśli osoba w bezdomności jej potrzebuje, wymaga wsparcia psychologicznego jest przekierowywana do odpowiedniego miejsca. Jeśli sytuacja jest kryzysowa może skorzystać ze tzw. interwencji i porozmawiać ze specjalistą, który jest stałym członkiem zespołu MPP.

Interwencją kryzysową zajmuje się również fundacja Sławek, która, jak wspominaliśmy wcześniej uruchomiła na czas pandemii telefon zaufania. Ciekawa jest historia jego powstania:

Ludzie nie mogli korzystać z lokali, a problemów przybyło, kryzysy, depresje. Punkt dla wszystkich potrzebujących był na Andersa 13. Konsultacji udzielała moja mama i wolontariusze (konsultanci pierwszego kontaktu. Żeby nie tracić z nimi kontaktu uruchomiliśmy numer fundacyjny i dyżuruwała przy nim Danusia i Marek, moi rodzice. Telefon cały czas dzwonił, non stop. Moi rodzice odbierali go siedząc w naszym domu. Biuro tak jak na początku naszej działalności przeniosło się do tego domu. Musieliśmy coś z tym zrobić. (Krzysztof, fundacja Sławek)

W ślad za świadomością bycia zauważonym w przypadku osób potrzebujących pojawiło się zobowiązanie do włączenia się w pomoc innym, zbudowanie poczucia sprawczości. Jak to określił Łukasz, pracujący w pogotowiu ZHR działania pomocowe przywróciły osobom potrzebującym godność, świadomość, że są ważni. Seniorzy i seniorki CAM również chcieli zrobić coś dla swojej społeczności. Jeden z przykładów dzielenia się pomocą jest naprawdę poruszający:

Mamy na przykład dwie panie, które robiły szaliki i czapki dla wolontariuszy i osób potrzebujących. Przed pandemią dostarczaliśmy im materiały. W epidemii w pewnym momencie nie mogliśmy już tego robić, więc jak skończyły się tym paniom materiały to pruły swoje stare swetry, żeby móc dalej pomagać.

Budowanie pomostowego kapitału społecznego

Zgodnie z definicją Roberta Putnama kapitał pomostowy odnosi się do zaufania i umiejętności współpracy z osobami, których nie znamy osobiście, z którymi nie wiążą nas bezpośrednio kontakty. Wszystkie opisane w raporcie inicjatywy pełne są przykładów takich "połączeń". Jak pisze dr Tomasz Zarycki, zajmujący się społeczną mobilnością:

"Ten typ kapitału społecznego jest w szczególności związany z działaniem w ramach organizacji formalnych czy sytuacji, w których podejmować musimy działania w grupie nieznanych wcześniej osób w celu realizacji nowego zadania. Ważne jest wtedy, by osoby, które angażują się w takie przedsięwzięcia, nie postrzegały się wyłącznie poprzez pryzmat swoich cech wynikających z przynależności grupowych,(...) w szczególności pochodzenia rodzinnego (klanowego, kastowego czy klasowego), miejsca urodzenia, kultury, rasy czy religii." (<https://ppg.ibnegr.pl/pomorski-przeglad-gospodarczy/dwa-wymiary-kapitalu-spoecznego-w-kontekscie-polskim>)

W czasie działań Mobilnego Punktu Poradnictwa zgłosiła się do nich prywatna szkoła, która przed pandemią zamawiała obiady dla swoich uczniów w restauracji. Rodzice postanowili podtrzymać jej działalność w taki sposób, że wykupywali obiady dla osób w kryzysie bezdomności.

Fundacja Sławek współpracuje głównie z więźniami i ich rodzinami. Na początku epidemii do Krzysztofa, prezesa fundacji odezwała się jedna z rodzin, która do tej pory korzystała z pomocy Sławka:

Ona umiała szyć, on jest bardzo przedsiębiorczy, mieli maszyny, więc zaczęli szyć maseczki. Zaproponowali coś takiego, żeby zobaczyć, czy to działa, tak bardziej dla siebie, żeby się sprawdzić. Pokazywaliśmy je naszym beneficjentom i pracownikom – na początku. Mąż miał kontakty i dowiedział się, gdzie można zdobyć materiały. Niewiele później mieliśmy rozmowę Partnerstwa. Zaczęliśmy się wymieniać informacjami, kto potrzebuje materiału i szybko dostaliśmy kolejną partię i powstały kolejne maseczki. To małżeństwo dostarczyło 1000 kolejnych maseczek dla partnerów.

Te dwie sytuacje pokazują przykład takich przepływów i kooperacji między światami, które poza rzeczywistością pandemii rzadko mogą się wydarzyć - połączenia w ramach jednego celu osób z tak różnych środowisk.

Innym rodzajem pomostu były zainicjowane w czasie epidemii działania międzypokoleniowe, które w przypadku CAM zakładały pełną podmiotowość i wymianę między seniorami i młodzieżą:

Jest grupa plastyczna, gdzie młodzi ludzie prowadzą zajęcia dla seniorów. Zajęcia o naszym nowym ogrodzie, jak dbać o rośliny, co w naszym ogrodzie się dzieje. Nasi seniorzy są nastawieni na to, że są twórczy, decydują o sobie, nie dostarczamy im usługi. (...) Jest grupa plastyczna, gdzie młodzi ludzie prowadzą zajęcia dla seniorów. Zajęcia o naszym nowym ogrodzie, jak dbać o rośliny, co w naszym ogrodzie się dzieje. Mamy też taki cykl, gdzie seniorzy dzielą się tym, co robili w domu w czasie pandemii, taki, gdzie młodzież czyta wiersze seniorom. (Dominika, CAM)

Nasi rozmówcy zwracają uwagę, że doświadczenie pandemii może na stałe wpłynąć na postrzeganie młodych osób przez seniorów, właśnie w wyniku udziału młodzieży w pomoc potrzebującym

Grupy pomocowe stają się grupami eksperckimi

Case study: Senior w Koronie

Część inicjatyw, do których dotarliśmy miała możliwość tak głębokiego przyjrzenia się potrzebom grup objętych wsparciem, że z powodzeniem ich twórcy i współpracownicy mogliby stać się równoprawnymi partnerami do eksperckiej dyskusji dla instytucji pomocowych.

Przykładem takiej inicjatywy jest na pewno grupa "Senior w koronie", która w szczytowym momencie działalności docierała z pomocą i do seniorów, i do osób dotkniętych różnego typu problemami zdrowotnymi, pozbawionych możliwości zarobkowania ze względu na niepełnosprawność, funkcjonujących na granicy ubóstwa. Jak się okazało instytucje organizują pomoc, która ma wpływ na ostatnie elementy łańcucha różnych aspektów życia osób, które prowadzą je do ubóstwa lub braku samodzielności.

Jeden z naszych podopiecznych nie dostaje emerytury – przychodzi ona do rodziny, która go nie wspiera. Zaczęliśmy walczyć o jego emeryturę. Odnowiliśmy mu też mieszkanie. Naprawdę zaczęliśmy kompleksowo pomagać tym najbardziej potrzebującym. (Ola, Senior w Koronie)

Wolontariusze Seniora w Koronie widząc rezultaty pomocy instytucjonalnej na przykładzie historii konkretnych osób, które z niej skorzystały mogli na bieżąco reagować i wypełniać luki:

Wraz z epidemią DPS-y przestały wydawać posiłki dla osób, którymi się opiekowały. W zamian za to organizowały raz w tygodniu paczkę z suchym prowiantem, który trafiał do tych osób. Ale część tych osób nie ma nawet kuchni, żeby przygotować sobie ciepły posiłek. Część nie jest w stanie sama sobie nic ugotować.

W reakcji na nieadekwatność opisanego wyżej wsparcia grupa Senior w Koronie zaczęła na własną rękę organizować partnerów i wolontariuszy, którzy mogliby wypracować bardziej sensowną pomoc. W inicjatywę zaangażowała się firma cateringowa która za naprawdę niską cenę zaczęła przygotowywać pożywne obiady dla podopiecznych uwzględniając nawet specjalistyczne diety związane z konkretnymi chorobami (np. cukrzyca). Posiłki były opłacane ze zbiórek publicznych organizowanych za pośrednictwem mediów społecznościowych.

OPS udziela pomocy na bardzo podstawowym poziomie. Nie są w stanie pomóc w rozwiązaniu tych większych problemów. My staramy się wypełnić tę lukę. Podczas wspierania seniorów współpracujemy też z OPS-ami.

Case study: Warszawski Hackerspace

Kolektyw entuzjastów technologii i pracy manualnej z różnymi materiałami - to nie brzmi jak ośrodek zarządzający rozwiązaniami dla problemów polskiej służby zdrowia w czasie pandemii. A tak się stało. Członkowie Hackerspace'u najpierw dosyć szybko wypracowali najbardziej optymalny model przyłbicy dla lekarzy, następnie starali się udoskonalić i uprościć inne elementy sprzętowe stosowane przez szpitale w przypadku problemów z układem oddechowym pacjentów z COVID-19:

Oprócz przyłbic zaczęliśmy też robić pudełka do intubacji – wykonane z pleksiglasu. Do tego podpina się tlen, jak człowiek jest zaintubowany. Zaczęliśmy robić też adaptery do masek, w których stosuje się filtr amba.

Dosyć szybko kolektyw zaczął działać na dużą skalę i stał się na tyle widoczny, że zaczęli zgłaszać się do niego więksi gracze z propozycją współpracy. Część firm dowiedziała się od osób związanych z Hackerspace a nie od pracowników Ministerstwa Zdrowia, jak lepiej może spożytkować swoje zasoby, by pomagać placówkom medycznym:

Skontaktowała się z nami też firma produkująca namioty na wesela i spytała się jak nam może pomóc. Poleciliśmy im, żeby zaczęła robić śluzy dla szpitali. Z rozmów z lekarzami wiedzieliśmy, że jest problem z tym, że lekarze nie mają gdzie się przebierać.

Przy okazji budowania partnerstwa wokół pomocy medykom warszawski kolektyw chciał nawiązać współpracę z Okręgową Izbą Lekarską, mając nadzieję, że dzięki będzie łatwiej dotrzeć z pomocą zarówno do lekarzy, jak i pracowników szpitali towarzyszących na co dzień medykom w ich pracy:

Oni chcieli przygotować pakiet dla każdego lekarza. Niestety nie chcieli wziąć pod uwagę innych medyków (pielęgniarek, ratowników) i administracji placówek medycznych (rejestratorki). Nasze drogi się rozeszły.

Okazało się, że członkowie Hackerspace'u mimo to mogą dostarczać pomoc do właściwych osób w skuteczny sposób:

My zdecydowaliśmy się zrobić formularz, przez który medycy będą się do nas sami zgłaszać. Kontaktowaliśmy się z nimi, pytaliśmy się kim są i ile u nich ludzi pracuje. Na tej podstawie zdecydowaliśmy ile przyłbic do nich wystać.

Powstanie nowych sieci społecznych/relacji sąsiedzkich, które zaowocują też w działaniach po zakończeniu kryzysu

Rozwój relacji sąsiedzkich

Większość naszych rozmówców zwraca uwagę na więziotwórczy potencjał działań pomocowych prowadzonych w czasie pandemii - relacje sąsiedzkie zbudowane w tym wyjątkowym czasie mogą trwać po zakończeniu epidemii i przynieść nowe inicjatywy.

Na Młocinach dzięki wielu akcjom zachęcającym do lokalnego działania powiększyła się grupa aktywnych mieszkańców. Zwraca na to uwagę nasza rozmówczyni Maria i podkreśla jednocześnie wspierającą rolę MAL-u w podtrzymywaniu nowych sąsiedzkich relacji:

Koronawirus naprawdę uaktywnił ludzi do działania. Jest to bardzo budujące. Ja poznałam wiele osób dzięki tej akcji. Poznałam np. dwie dziewczyny, które tak jak ja prowadziły zajęcia w Samogłosce. Mimo, że wszystkie korzystałyśmy z tego miejsca, to poznałyśmy się dopiero podczas szycia maseczek dla medyków.

Źródłem nowej energii jest także dbałość o regularność i stałość relacji wypracowanych w czasie pandemii. W sytuacjach dostarczania posiłków czy robienia zakupów wolontariusze i ich podopieczni po pewnym czasie w naturalny sposób nawiązywali więź i chcieli mieć kontakt stale z tymi samymi osobami. Chodziło o to, by nie traktować pomagania instrumentalnie czy wyłącznie pragmatycznie, ale zobaczyć przy tej okazji drugą osobę:

Wolontariusze czasem szukali wśród sąsiadów danego seniora osób, które mogłyby mu w miarę regularnie pomagać. Myślę, że w takiej pomocy sąsiedzkiej jest duża moc. (Ania, ZHR)

Lokalne partnerstwa

Czas pandemii okazał się czasem partnerstw. Wiele z nich wyraźnie ułatwiło organizację pomocy i docieranie do potrzebujących. Przy weryfikacji, do kogo działania pomocowe powinny trafić partnerzy bazowali na swoich obserwacjach, ale też na informacjach przekazywanych przez mieszkańców:

Użyliśmy raczej kanału: „ wiem, że w moim budynku jest ktoś, kto potrzebuje...” – wtedy to jest zweryfikowane (Marek, Partnerstwo Przepis na Muranów)

Marek zwrócił też uwagę, że pandemia pokazała znaczenie i wagę bezpośrednich kontaktów. Możliwe, że to będzie nowy zasób lokalnych społeczności, nowe przyzwyczajenie pozostawania w interakcji.

Z kolei Spółdzielnia Socjalna Wola zyskała nowych partnerów jadłodzielni - prywatne firmy, instytucje, które czyszczą swoje kuchnie i lodówki, pytają czy można coś przywieźć, dostarczają posiłki. Agata nazwała tę grupę "siecią zaprzyjaźnionych miejsc z okolicy". Na bazie nowych relacji mogą powstać kolejne projekty sąsiedzkie albo ugruntuje się samodzielność i samowystarczalność jadłodzielni.

Wpływ działań pomocowych na przyszłe działania organizacji

Z naszego badania wynika, że wsparcie udzielane przez różnego rodzaju podmioty podczas epidemii COVID-19, nie pozostanie bez wpływu na ich przyszłą działalność. Wartością dodaną wielu działań było nawiązanie bliższych relacji ze społecznością lokalną, które będą procentować w przyszłości. Fundacja Sławek do czasu epidemii była dosyć homogeniczną organizacją, która w pojedynkę działała na rzecz konkretnej grupy mieszkańców – osób wykluczonych, byłych więźniów i ich rodzin. Dzięki działaniom pomocowym udało jej się poznać i zacieśnić współpracę z lokalnymi organizacjami – głównie dzięki partnerstwu Przepis na Muranów. Centrum Aktywności Międzypokoleniowej „Nowolipie” udało się zbudować grupę 40 aktywnych wolontariuszy, którzy wspierali seniorów. Zależy im na tym, żeby utrzymać z nimi współpracę także po zakończeniu epidemii. Z kolei Spółdzielnia Socjalna Wola zwiększyła grono osób i firm, które dostarczają produkty spożywcze i posiłki do ich Jadłodzielni. Dzięki temu będą w stanie jeszcze lepiej pomagać swoim podopiecznym. Doświadczenie wspierania innych podczas epidemii może też wpłynąć na model funkcjonowania danego podmiotu. Partnerstwo Przepis na Muranów przeprowadziło skuteczną zbiórkę pieniędzy, w ramach której udało im się pozyskać 1 000 zł na materiały potrzebne do szycia maseczek. Ten sukces utwierdził członków partnerstwa w przekonaniu, że trzeba się otworzyć na inne formy finansowania – crowdfunding, prywatni sponsorzy. Opieranie swoich działań na środkach publicznych jest niestety związane z dużą niepewnością – ich przyznanie jest uznaniowe.

ZHP i ZHR podczas epidemii nie mogli realizować swoich standardowych działań. W związku z tym zaangażowali się w pomoc osobom, które w związku z epidemią znalazły się w trudnej sytuacji. Przedstawicielki obu organizacji zgodnie twierdziły, że do tej pory harcerstwo podejmowało za mało działań wspierających społeczność lokalną. Służba realizowała się głównie poprzez wspieranie w organizacji wydarzeń upamiętniających historię czy dbanie o środowisko. Podczas epidemii harcerze nieśli realną pomoc osobom starszym i medykom – grupom najbardziej narażonym. Członkowie organizacji świetnie poradzi sobie z nowymi zadaniami. To doświadczenie może zmienić podejście harcerzy do służby. Więcej działań może być nakierowanych na wspieranie społeczności lokalnej, w której harcerze żyją. Takie akcje

mają dużo większy walor edukacyjny niż np. rozkładanie krzesel podczas uroczystości. Podczas epidemii drużynowi zdobyli dużo pewności siebie w zakresie działań pomocowych nakierowanych na lokalną społeczność. To może poszerzyć zakres służby podejmowanej przez harcerzy w przyszłości. Nie wiadomo jednak jak epidemia wpłynie na liczbę aktywnych członków. Łukasz z ZHR twierdzi, że działanie Pogotowia wpłynie pozytywnie na wizerunek organizacji, co może sprawić, że rodzice chętniej będą posyłać swoje dzieci do organizacji. Z drugiej strony Kasia z ZHP obawia się, że liczebność harcerzy może spaść, bo organizacja nie jest w stanie prowadzić regularnej, normalnej działalności. Część osób może ze względu na to zrezygnować z członkostwa w swojej drużynie.

Nieformalna grupa wolontariuszy Senior w Koronie nie zaprzestała swoich działań wraz z zakończeniem pierwszej fali epidemii. Potrzeby ich podopiecznych są tak duże, że nie mogliby ich w tym momencie zostawić. Dalej dostarczają im posiłki, kupują tańsze leki. Remontują też mieszkania kolejnych seniorów, którzy mieszkali w fatalnych warunkach. Ola dostrzegła, że obszar w którym działają, jest słabo zagospodarowany. Ośrodki Pomocy Społecznej są w stanie udzielać wsparcia tylko na podstawowym poziomie. Dlatego wolontariusze tworzący Seniora w Koronie myślą o tym, żeby założyć organizację pozarządową, dzięki której będą w stanie działać jeszcze skuteczniej i bardziej profesjonalnie.

Pomysły na wspólne świętowanie po zakończeniu epidemii

Część uczestników badania wskazywało na problem związany z końcem epidemii. Nie będzie jednego momentu, kiedy ktoś go ogłosi. Ludzie ciągle mogą się bać wychodzić i spędzać czas z innymi. Tym bardziej, że epidemia nasiliła zachowania lękowe wśród części osób. Nawet, jeśli mieszkańcy już będą gotowi, żeby spotkać się w większym gronie, to mogą nie czuć się na tyle komfortowo, żeby zachowywać się swobodnie. Wtedy trudno sobie wyobrazić atmosferę święta.

W wizjach wspólnego świętowania przeważały pomysły na proste działania np. potańcówki, pikniki, spotkanie przy kawie. Dla wolontariuszy najważniejsze było to, żeby móc się spotkać, porozmawiać i pobyć ze sobą. Część mieszkańców działających w obrębie jednej grupy pomocowej i będących w stałym kontakcie telefonicznym/online nie mieli możliwości, żeby spotkać się na żywo. Proste formy świętowania wskazane w badaniu ułatwiłyby poznanie się i nawiązanie relacji w realu. Fundacja Legi, z którą współpracowało Pogotowie ZHR, planuje zorganizować wielką imprezę dla wolontariuszy na stadionie połączoną z oglądaniem meczu. Wolontariusze są też chętni, żeby świętować razem z osobami, nad którymi otoczyli swoją opiekę. Niezbędne jest tu jednak przeminięcie wszystkich zagrożeń związanych z epidemią - tylko wtedy może dojść do takiego spotkania. Pikniki czy spotkania przy kawie są też formą świętowania dostosowaną do możliwości i potrzeb seniorów.

Ciekawym pomysłem na świętowanie podzielił się jeden z członków partnerstwa Przepis na Muranów. W tym roku zagrożenie związane z koronawirusem nie zniknie całkowicie. Ale nie powinno nas to powstrzymywać od świętowania - trzeba tylko zachować odpowiednie zasady

bezpieczeństwa. Marek chciałby zorganizować coroczne Święto Muranowa, ale w nowej formule. Takie wydarzenie można by zorganizować na zasadzie gry miejskiej, podczas której mieszkańcy poruszają się w małych grupach po osiedlu, odwiedzają z góry ustalone miejsca i korzystają z dostępnych tam atrakcji lub wykonują zadania. Z kolei Rafał Kowalczyk, który jest wolontariuszem CAM Nowolipie, ma nadzieję, że Święto Kolonii Wawelberga (przełożone na 6 września 2020) będzie już okazją do świętowania końca epidemii. Podczas tego wydarzenia organizuje Paradę Rowerową, która może być fajnym pretekstem do wspólnego, sąsiedzkiego świętowania.

Ciekawy pomysł na świętowanie ma też Spółdzielnia Socjalna Wola:

Planujemy np. cykl filmów „Ale to już było” o różnych kryzysowych sytuacjach, w których udało się przetrwać i zbudować solidarność. Będziemy szukać i pokazywać co pomagało przetrwać, nie w klimacie dramatu/narzekania, co zrobiliśmy, żeby się wzmocnić. Chcemy nagrać takie filmiki z seniorami o tym, co właśnie w takich sytuacjach pomogło im przetrwać.

Potrzeby osób, które znalazły się w trudnej sytuacji życiowej ze względu na epidemię COVID-19

Podczas epidemii staraliśmy się też dotrzeć do osób, które w związku z epidemią mogły znaleźć się w trudnej sytuacji. Chcieliśmy poznać ich potrzeby oraz ich spojrzenie na epidemię i jej skutki. Udało nam się przeprowadzić wywiady z 11 osobami. Byli wśród nich seniorzy i osoby z niepełnosprawnościami.

Naszym rozmówcom podczas epidemii najbardziej brakowało kontaktu z drugim człowiekiem. Część nie wychodziła w ogóle z domu, część ograniczyła je do minimum. Ludzie nie spotykali się ze znajomymi w większym gronie. Brakowało im też kontaktu fizycznego, przytulenia – epidemia dystansowała od siebie ludzi, którzy w normalnych warunkach wchodziłi ze sobą w kontakt fizyczny. Seniorom brakowało tej swobody w kontakcie z drugim człowiekiem. Ludzie zaczęli być podejrzliwi względem siebie. Problemem było też zaburzenie rytmu życia. Nagle osoby starsze musiały zrezygnować ze swoich dodatkowych zajęć. Najbardziej brakowało im możliwości ćwiczenia – na zajęciach w grupie, na siłowni czy na świeżym powietrzu. Część osób starała się ćwiczyć samemu w domu lub brać udział w zajęciach online, ale podkreślali, że to nie jest to samo co sport uprawiany twarzą w twarz z innymi. Człowiek dużo mniej się mobilizuje i mniej z siebie daje. Osobom uczestniczącym w badaniu brakowało też możliwości udziału w zajęciach i wydarzeniach kulturalnych. Tu sytuacja była podobna jak w przypadku sportu. Część seniorów starała się to zapełnić uczestnictwem w ofercie online. Pozostali nie brali udziału ze względu na cyfrowe wykluczenie. Naszym rozmówcom brakowało też kontaktu z naturą i możliwości swobodnego spacerowania np. po lesie.

Większość seniorów nie potrzebowała realnego, fizycznego wsparcia. Ich rodziny się nimi opiekowały. W razie potrzeby mogli też dostać wsparcie od swoich sąsiadów. Na klatkach schodowych bloków pojawiły się plakaty oferujące taką pomoc sąsiedzką. Ale nie było potrzeby, żeby z niej korzystać. Pewnym problemem, na który wskazywali nasi rozmówcy,

mogła być duża anonimowość panująca w budynkach. Mieszkańcy się nie znają, więc może być pewna bariera, żeby zwrócić się o pomoc, nawet jeśli ktoś ją wprost oferuje. Wśród naszych rozmówców trafiła się seniorka, która sama zaangażowała się w pomoc innym. Uszyła maseczki dla swoich znajomych.

Temat świętowania po zakończeniu epidemii podzielił naszych rozmówców. Część z nich twierdziła, że nie ma potrzeby świętowania. Podczas pandemii żyją w miarę normalnie i jej zakończenie niespecjalnie cokolwiek zmieni. Innym problemem może być to, że mimo zniwelowania zagrożenia mieszkańcy ciągle będą bali się do siebie zbliżać i grupować. To może utrudnić realizację różnych pomysłów na świętowanie. Część seniorów patrzyła jednak bardziej optymistycznie na ten temat. Najbardziej popularnym pomysłem było zorganizowanie dużego koncertu plenerowego, w którym mogłaby wziąć udział duża grupa mieszkańców. Taki koncert mógłby być połączony z piknikiem rodzinnym – dodatkowe atrakcje przyciągnęłyby różne grupy wiekowe. Pojawiły się też pomysły na wspólne, sąsiedzkie spotkanie przy kawie i herbacie. Jest to formuła, która umożliwia rozmowę i bezpośredni kontakt z drugim człowiekiem – coś czego najbardziej brakowało seniorom podczas epidemii. Najciekawszym pomysłem była jednak propozycja zorganizowania wolskiej wycieczki sąsiedzkiej na Węgry. Zakończenie epidemii będzie związane z otwarciem granic, więc wyjazd do innego państwa będzie świetnym pomysłem na świętowanie.

Główne wnioski z badania

Działania pomocowe, realizowane przez mieszkańców Woli podczas trwania epidemii COVID-19, wiązały się z szeregiem korzyści. Konkretna pomoc - dostarczenie obiadu seniorom czy uszyte maseczki dla medyków - była tylko jedną z nich. Na podstawie przeprowadzonych przez nas badań można wskazać następującą wartość dodaną działań pomocowych:

- Mieszkańcy docierali do osób wykluczonych, do seniorów, którzy w dużym stopniu byli "niewidoczni" dla samorządowych instytucji pomocowych. Oprócz niesienia pomocy stanowiącej trzon ich działań (zakupy, ciepłe posiłki) diagnozowali inne problemy, z którymi te osoby się borykają (fatalne warunki mieszkaniowe, brak pieniędzy na leki, kradzież emerytury) i starali się pomóc im je rozwiązać - na własną rękę lub przy wsparciu organizacji pozarządowych czy Ośrodka Pomocy Społecznej. Dotarcie do "niewidocznych" seniorów i zbudowanie z nimi bliskiej relacji daje szansę na wyciągnięcie ich z domu i włączenie ich w działania kulturalne prowadzone przez instytucje kultury i NGO na Woli.
- Dostarczanie ciepłych posiłków czy paczek żywnościowych seniorom było też rodzajem wsparcia psychologicznego. Materialnie ta pomoc była niewielka - koszt zupy jest minimalny. Paczki żywnościowe często nie były niezbędne - osoby starsze miały co jeść. Ale tym działaniem wolontariusze pokazywali seniorom, że mieszkańcy troszczą się o

osoby starsze w społeczności lokalnej. Buduje to wśród osób starszych poczucie, że są ważni - dowartościowuje ich.

- Pomoc osobom potrzebującym wpływa pozytywnie na budowanie pomostowego kapitału społecznego. Podczas działań pomocowych zawiązywały się bliskie relacje pomiędzy grupami wykluczonymi (seniorzy, osoby z niepełnosprawnością, byli więźniowie) a członkami klasy średniej. Takie więzi mogą być pomocne w wydobywaniu tych osób z trudnej sytuacji życiowej czy budowaniu w nich poczucia i pewności, że są częścią lokalnej społeczności. Wśród wolontariuszy jest potrzeba, żeby dalej działać na rzecz ich podopiecznych oraz zaspokajać ich potrzeby wyższego rzędu - towarzyskie, społeczne czy kulturalne.
- Dzięki działaniom pomocowym doszło do zwiększenia intensywności kontaktów międzypokoleniowych i docenienia znaczenia relacji młodych mieszkańców z seniorami i seniorów z młodzieżą. Osoby starsze były bardzo miło zaskoczone, że młode osoby chcą ich wspierać i poświęcają dla nich swój czas. Dzięki znajomości nowych technologii młode osoby mogły na bieżąco obrabiać i przygotowywać treści edukacyjne i kulturalne wytwarzane przez lokalne organizacje pozarządowe i instytucje w czasie pandemii, dbając o jeszcze większą dostępność nowych treści. Angażowali się też w organizację i prowadzenie zajęć on-line dla uczestników w wieku senioralnym. Osoby starsze z kolei mogły skonfrontować się ze stereotypem niskiego zaangażowania społecznego młodzieży i doświadczyć realnego wsparcia z ich strony, co znów dało szansę zbudowania międzypokoleniowych więzi.
- Część grup wolontariuszy stawało się ekspertami od pomocy konkretnej grupie społecznej. Skala działania Warszawskiego Hackerspace'u przy produkcji przyłbic i postawienie na bezpośredni kontakt z osobami pracującymi w placówkach medycznych sprawiły, że członkowie tej inicjatywy świetnie poznali aktualne potrzeby medyków. Chwilami mogli mieć lepsze rozeznanie niż Ministerstwo Zdrowia. Znając największe wyzwania, z jakimi mierzyły się placówki medyczne, zaczęli doradzać swoim partnerom, jak je wspierać. Przykładowo producentowi namiotów na wesela, który chciał się włączyć w produkcję przyłbic, poradzili, żeby lepiej zaczął dostarczać do szpitali i przychodni śluzę, dzięki którym ich personel będzie miał bezpieczną przestrzeń do przebrania się.
- Dzięki działaniom pomocowym zaczęły wytwarzać się nowe relacje sąsiedzkie - zarówno w grupie wolontariuszy działających razem, jak i pomiędzy wolontariuszami a osobami wspieranymi. Będą one procentować w przyszłości, kiedy epidemia już minie. Dzięki nim działania kulturalne podejmowane przez mieszkańców mogą być bardziej skuteczne i angażujące dla dużej i różnorodnej społeczności sąsiadów. Jeden z wolontariuszy roznoszących posiłki przygotowywane przez Centrum Aktywności Międzypokoleniowej opowiadała seniorom o swoich działaniach dotyczących historii lokalnej Muranowa. Po zakończeniu epidemii chce zaprosić tych sąsiadów do podzielenia się swoimi wspomnieniami, zdjęciami i pamiątkami związanymi z tym osiedlem.

- W skali makro podobny wpływ na działania sąsiedzkie na terenie Woli mogą mieć partnerstwa, które budowały się wokół konkretnych działań pomocowych. Wolski hufiec ZHP nie miał wytworzonych bliskich relacji z dzielnicowymi instytucjami. Dopiero działania podejmowane przez harcerzy w pandemii (szycie maseczek, robienie zakupów) sprawiły, że te relacje się wytworzyły. Dzięki wsparciu Wolskiego Centrum Kultury udało się pozyskać środki niezbędne do zakupu materiału na maseczki. Hufiec ZHP chce pielęgnować teraz kontakty, które narodziły się podczas epidemii - zapraszać partnerów do swoich działań lub włączać się w działania proponowane przez nich.
- Działania pomocowe realizowane podczas epidemii COVID-19 były dla części mieszkańców pierwszymi oddolnymi działaniami społecznymi, w które się zaangażowali. Pozytywne doświadczenia związane z efektami, jakie udało się osiągnąć, mogą skutkować tym, że mieszkańcy będą chętniej angażować się w działania społeczne zarówno te pomocowe, jak i sąsiedzkie. Dla części osób, które angażowały się wcześniej w sąsiedzkie działania społeczno-kulturalne, wolontariat pomocowy też był czymś nowym. W tym przypadku też może nastąpić poszerzenie wachlarza działań społecznych, w które dany mieszkaniec się angażuje lub zwiększenie intensywności zaangażowania społecznego.

Oddolne działania mieszkańców są niezbędne, żeby skutecznie zareagować na nagły kryzys i zniwelować trudną sytuację, w jakiej znalazła się część społeczności lokalnej. Władze samorządowe, ze względu na procedury i przerost biurokracji, reagują bardzo wolno. Dzielnicowy Zespół "Warszawa Wspiera" zaczął realnie działać na Woli dopiero po miesiącu trwania epidemii. Dopiero po 3 tygodniach został uruchomiony dzielnicowy telefon wsparcia dla seniorów. Część decyzji podejmowanych przez instytucje samorządowe może znacznie utrudnić życie osobom potrzebującym. Ośrodki Pomocy Społecznej przestały wydawać posiłki swoim podopiecznym. W zamian za to trafiał do nich suchy prowiant. Niestety część seniorów nie dysponuje w swoim mieszkaniu nawet kuchnią, na której mogliby samodzielnie ugotować sobie obiad. Inne osoby objęte wsparciem nie są w stanie przygotować sobie samego ciepłego posiłku np. ze względu na niepełnosprawność. Władze na szczeblu centralnym również nie były w stanie szybko reagować na potrzeby obywateli. Gdyby nie masowy ruch szycia maseczek i fartuchów oraz przemysłowa produkcja przyłbic przez Warszawski Hackerspace większość pracowników przychodni i szpitali została by bez środków ochronnych. Tylko dzięki oddolnym ruchom mieszkańców udało się wypełnić luki w systemie, które powstały lub objawiły się podczas epidemii. Bez samopomocy bardziej wrażliwa na negatywne skutki epidemii część społeczności (medycy, seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami, osoby przewlekle chore) znalazłaby się w jeszcze trudniejszej sytuacji.

Działania pomocowe w czasie pandemii pokazały nie tylko wiele przykładów konsolidacji potencjałów społecznych, ale także kumulacji zasobów, które finalnie pozwoliły osiągnąć wielu oddolnym inicjatywom pełną samowystarczalność. Pierwszy poziom samowystarczalności to dzielenie się mikro zasobami infrastrukturalnymi za pośrednictwem grup mieszkańców, np. w

ramach szycia maseczek dla seniorów sąsiedzi przekazywali nawet niewielkie kawałki materiału zalegającego w ich domach, żeby jeszcze szerzej docierać z akcją. Elementy niezbędne do wytworzenia maseczek przekazywały też lokalne pasmanterie, mieszkańcy wzajemnie wypożyczali sobie maszyny do szycia. Drugi poziom samowystarczalności był zapewniany dzięki mobilizacji niewielkich środków finansowych prywatnych osób za pośrednictwem spontanicznie uruchamianych zbiórek publicznych. Wolontariusze decydowali się na niego wejść, kiedy okazywało się, że ich własne zasoby rzeczowe już nie wystarczą, żeby skutecznie pomagać. Dzięki docieraniu z informacją o zrzutkach do wielu osób (przy użyciu mediów społecznościowych) udawało się zebrać pokaźne kwoty. Zrzutki dawały też możliwość zaangażowania się szerszej grupie osób, dzięki czemu budowały większe poczucie solidarności wśród mieszkańców. Trzeci poziom samowystarczalności to zbudowanie na tyle mocnej pozycji w łańcuchu dystrybucji wsparcia w czasie pandemii przez organizatorów oddolnej pomocy, że firmy zaczęły same się do nich zgłaszać z propozycją współpracy. Środki finansowe/rzeczowe i usługi przekazywane przez biznes pozwoliły Warszawskiemu Hackerspace'owi, niewielkiemu stowarzyszeniu, osiągnąć produkcję 50 000 przyłbic w miesiącu (kwiecień), które trafiły do placówek medycznych w całej Polsce. Wątek samowystarczalności i w konsekwencji samodzielności w podejmowaniu decyzji o formie, skali wsparcia i doborze partnerów to pozytywna strona autonomii działań oddolnych. Istnieje jednak podejrzenie, że grupy pomocowe zostały zmotywowane do osiągnięcia samowystarczalności przez brak oferty wsparcia ich działań ze strony władz samorządowych. Doceniały one działania wolontariuszy ale nie oferowały wsparcia (rzecowego, finansowego itp.). Zabrakło im elastyczności w tworzeniu nowych procedur dostosowanych do nowej rzeczywistości kryzysu. Samorząd miał w ręku gotowe narzędzie, które pozwoliłoby mieszkańcom uzyskać bezpośrednie wsparcie finansowe działań pomocowych - jest to inicjatywa lokalna. Ustawa dopuszcza wykorzystanie tego narzędzia partycypacji do realizacji projektów dotyczących "porządku i bezpieczeństwa publicznego" (art. 19b ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie). Przy odpowiednim skoordynowaniu decyzji, można było ją wykorzystać do bieżących potrzeb związanych z oddolną pomocą, ale znów zabrakło szybkości i zdecydowania w otwieraniu dróg formalnych z poziomu instytucji.

Podejmowanie wcześniejszych działań sąsiedzkich na terenie osiedla/dzielnicy generuje dodatkowe zasoby, które pozwalają szybko i skutecznie zacząć pomagać innym mieszkańcom. Dzięki lokalnej aktywności społeczno-kulturalnej budowane są kanały komunikacji skupiające aktywnych mieszkańców, którym zależy na ich najbliższym otoczeniu (grupy na Facebooku, grupy mailingowe). Pomaga to szybko zorganizować grupę pomocową, rozpoznać jej zasoby i skoordynować działania. Każdy z sąsiadów ma też kapitał społeczny, po który może sięgnąć, jeśli jakieś działanie może przekroczyć możliwości grupy. Aktywni mieszkańcy znają też instytucje działające na terenie osiedla/dzielnicy oraz ich pracowników. Dzięki temu mogą część z nich zaprosić do swojego działania pomocowego i zbudować z nimi szersze partnerstwo. Z drugiej strony aktywni mieszkańcy wiedzą, jaka instytucja może w czasie kryzysu potrzebować wsparcia.

Większość naszych rozmówców zwracała uwagę na potencjał partnerstw zbudowanych przed pandemią. Czas kryzysu ujawnił ogromną siłę relacji i sieci społecznych, które dzięki dostępowi do różnych zasobów i rozwiązań, z łatwością mogły doprowadzić do skutecznych i szybkich decyzji o tym, jak, gdzie i dla kogo organizować pomoc. Partnerstwa pozwoliły na bieżące reagowanie i działanie na dużą skalę. Okazało się więc, że partnerstwa lokalne są naturalnym uzupełnieniem działań samorządu i kolejnym etapem wzmocnienia i pewnego poziomu profesjonalizacji ruchów oddolnych. Zdaniem rozmówców, tak powinna działać wspólnota lokalna. Czas pandemii był dla niej testem. W społecznościach, w których istniały więzi i sieci społeczne, udało się przejść go pomyślnie.

Motywacja osób, które angażowały się w działania pomocowe była różnorodna. Pierwszą, która przewija się w większości wypowiedzi była chęć wspierania osób, które znalazły się w trudnej sytuacji podczas kryzysu. Wolontariusze wychodzili z założenia, że jeśli pojawia się potrzeba, to trzeba działać. Tym bardziej, że mieli na to czas (dzięki pracy zdalnej lub z powodu braku pracy) i znajdowali w sobie umiejętności, które będą przydatne podczas działania pomocowego. Ważną motywacją była też chęć kontaktu z drugim człowiekiem, który był znacznie utrudniony ze względu na społeczne odosobnienie. Wolontariat dawał możliwość realizacji potrzeb społecznych. Pojawiała się też negatywna motywacja w postaci złości na brak działań i lub opieszałość władz samorządowych/centralnych. Wolontariusze przekuwali swoją złość w konkretne działanie, które de facto wyręczało sektor publiczny. Ciekawa motywacja pojawiała się wśród dużych organizacji podejmujących działania pomocowe. Dla Związku Harcerstwa Polskiego była to szansa na kontynuowanie swoich działań statutowych mimo epidemii, która uniemożliwiła realizację większości standardowych planów (np. zbiórki harcerskie, wyjazdy). Epidemia pozwoliła też tchnąć życie i nadać nowy sens jednemu z trzech filarów harcerstwa - służbie.

Pomoc budziła wśród seniorów silną chęć odwzajemnienia się. Okazywali ją nie tylko poprzez słowa. Seniorzy chcieli zapraszać wolontariuszy na kawę, wręczali im czekoladki czy pisali dla nich wiersze. Widać po tym jak ważny był dla nich kontakt z drugim człowiekiem i poczucie bycia zauważonym/zaopiekowanym. Między wolontariuszem i seniorem wytwarzała się relacja wzajemności. Ciekawie widać ją na przykładzie jednej z osób, która roznosiła posiłki dla seniorów skupionych wokół Centrum Aktywności Międzypokoleniowej "Nowolipie". Jedną z motywacji wolontariusza była chęć odwzajemnienia się osobom starszym zamieszkującym Muranów za ich wcześniejsze angażowanie się w działania sąsiedzkie dotyczące zieleni czy historii lokalnej, które realizował wcześniej. Z drugiej strony chciał poznać nowych sąsiadów. Wszystkim osobom, którym pomagał, opowiadała o działaniach sąsiedzkich i zachęcał ich do angażowania się w nie, kiedy epidemię się skończy. Istnieje duża szansa, że Ci seniorzy włączą się w projekty dotyczące historii lokalnej, które aktywni mieszkańcy będą kontynuować. Jedną z motywacji może być na pewno chęć odwzajemnienia się - zadbania o wzajemność w relacji.

Działanie pomocowe było pierwszym krokiem przywracającym wykluczonych seniorów do społeczności. W podjęciu drugiego kroku mogą pomóc lokalne inicjatywy sąsiedzkie i dzielnicowe instytucje kultury - w tym Wolskie Centrum Kultury. Dzięki nawiązaniu relacji na

linii wolontariusz/grupa pomocowa - osoby wykluczone mamy szansę włączyć tę drugą grupę w działania społeczno-kulturalne np. zaprosić ich na piknik sąsiedzki czy zebrać ich wspomnienia i zdjęcia, które posłużą do stworzenia wystawy o historii lokalnej.

W wizjach wspólnego świętowania przeważały pomysły na proste działania np. potańcówki, pikniki, spotkanie przy kawie. Dla wolontariuszy najważniejsze było to, żeby móc się spotkać, porozmawiać i pobyć ze sobą. Część mieszkańców działających w obrębie jednej grupy pomocowej i będących w stałym kontakcie telefonicznym/online nie mieli możliwości, żeby spotkać się na żywo. Proste formy świętowania wskazane w badaniu ułatwiłyby poznanie się i nawiązanie relacji w realu. Wolontariusze są też chętni, żeby świętować razem z osobami, nad którymi otoczyli swoją opiekę. Niezbędne jest tu jednak przeminięcie wszystkich zagrożeń związanych z epidemią - tylko wtedy może dojść do takiego spotkania. Pikniki czy spotkania przy kawie są też formą świętowania dostosowaną do możliwości i potrzeb seniorów.

Ciekawym pomysłem na świętowanie podzielił się jeden z członków partnerstwa Przepis na Muranów. W tym roku zagrożenie związane z koronawirusem nie zniknie całkowicie. Ale nie powinno nas to powstrzymywać od świętowania - trzeba tylko zachować odpowiednie zasady bezpieczeństwa. Marek chciałby zorganizować coroczne Święto Muranowa, ale w nowej formule. Takie wydarzenie można by zorganizować na zasadzie gry miejskiej, podczas której mieszkańcy poruszają się w małych grupach po osiedlu, odwiedzają z góry ustalone miejsca i korzystają z dostępnych tam atrakcji lub wykonują zadania.