

Agnieszka Sternak

ORCID: 0000-0001-8989-5717

Uniwersytet Warszawski

Paweł Przewłoka

ORCID: 0009-0007-3702-6641

Uniwersytet Warszawski

Jak wspierać wspierających? Wolontaryjny zryw społeczny na rzecz uchodźców wojennych z Ukrainy – analiza tematyczna doświadczenia wolontariatu i jej implikacje praktyczne

Abstract

Agnieszka Sternak, Paweł Przewłoka, *Jak wspierać wspierających? Wolontaryjny zryw społeczny na rzecz uchodźców wojennych z Ukrainy – analiza tematyczna doświadczenia wolontariatu i jej implikacje praktyczne* [How to support the supporters? Voluntary social spurt for war refugees from Ukraine – a thematic analysis of the experience of volunteering and its practical implications]. *Kultura – Społeczeństwo – Edukacja* nr 1(25) 2024, Poznań 2024, pp. 91–116, Adam Mickiewicz University Press. ISSN (Online) 2719-2717, ISSN (Print) 2300-0422. <https://doi.org/10.14746/kse.2024.25.1.6>

The aim of the study was to learn the personal perspective of the experience of providing aid by volunteers involved in help for refugees from Ukraine who came to Polish in February 2022. The particular interest were the emotions experienced by volunteers in the circumstances of providing assistance at reception points located at railway stations in the capital of Poland, where people fleeing the war could receive support in the initial period of the invasion in Ukraine. The study was carried out in accordance with the assumptions of the phenomenological approach, which allows to describe the phenomenon by the meaning given to it by the respondents. The data collected was compiled with thematic analysis techniques. As a result, ten topics were distinguished, including: experiences related to the war and volunteer activities, the image of Ukrainians coming to Poland, motives for taking up help and satisfaction derived from it, the importance of the support of relatives and a group of cooperating volunteers for regulating emotions accompanying volunteer activity. Participants were strongly affected by the outbreak of the war, although they differed in the intensity of their fear for Polish safety and their commitment to following information about the war. They had a positive image of Ukrainians, due to their perceived cultural similarity to Poles. Listening to the refugees' stories was particularly emotionally difficult for those who spoke Russian. Participants felt a sense of accomplishment and satisfaction from helping. An important benefit of volunteering

was the bonds with other volunteers, which also served as mutual support and a source of strategies for regulating negative emotions. The study presents examples of good practices used by Polish NGOs carrying out volunteering, as well as provides practical implications useful in planning psychological support for people helping refugees and in other areas of volunteer assistance.

Keywords

volunteering; volunteer support; refugees; war in Ukraine; qualitative research

Wprowadzenie

Dwudziestego czwartego lutego 2022 roku Rosja rozpoczęła inwazję na Ukrainę, atakując ją z północy, południa i wschodu (CNN, 2022). Miliony Ukraińców zaczęły uciekać z kraju (Operational Data Portal, 2024), bojąc się o swoje dalsze losy. Bardzo szybko musieli zmierzyć się z nową rzeczywistością i podjąć kroki w kierunku rozpoczęcia nowego życia z dala od swojej ojczyzny. Świat demokratyczny stanął po stronie Ukrainy (Kiel Institute, 2023), a państwa zachodnie zaoferowały wsparcie dla uciekinierów, przyjmując ich w swoich krajach (Operational Data Portal, 2024). Znaczne zaangażowanie okazali Polacy i organizacje z Polski, która ze względu na geograficzne sąsiedztwo z Ukrainą w przeciągu pierwszych dni i tygodni od rosyjskiego ataku stała się celem ucieczki dla prawie dwóch milionów uchodźców (Operational Data Portal, 2024). Społeczeństwo zamieniło swój strach, przerażenie, zagubienie i gniew na działania mające na celu niesienie pomocy Ukraińcom (Kiel Institute, 2023). Biorąc pod uwagę niespotykany wcześniej poziom zaangażowania społeczeństwa, a także – jak pokazują kolejne miesiące – długofalowość i zróżnicowanie niezbędnych działań pomocowych, zauważono, że warto zwrócić także uwagę na czynniki umożliwiające pomoc produktywną, skuteczną i długotrwałą. Uznano, że ważną składową efektywnej pomocy wolontaryjnej jest podtrzymanie woli pomagania poprzez zabezpieczenie stanu psychofizycznego i zasobów wolontariuszy, od których kondycji zależy zakres i czas trwania oferowanej bezinteresownie pomocy. W tym celu podjęto próbę identyfikacji ważnych składowych procesów pomagania, czemu służyć miało również zbadanie doświadczeń i emocji wolontariuszy pomagających osobom z Ukrainy przybywającym do polskich punktów recepcyjnych.

Wolontariat jest formą zaangażowania społecznego, które można zdefiniować jako „zachowanie ukierunkowane na cel związany z celem grupy wtórnej, które podlega kontroli wolicjonalnej, nie wynika z sankcji (kulturowych, formalnoprawnych, instytucjonalnych) i ma uświadomioną lub nieuświadomioną

wartość instrumentalną dla działającego podmiotu” (Kanafa-Chmielewska, 2016, s. 311). Jest zjawiskiem często utożsamianym z aktywnością społeczną lub zaangażowaniem politycznym (Lewicka, 2008), chociaż nie jest z nimi tożsame. Nie jest także, zdaniem niektórych autorów (por. Kroplewski i in., 2015), tym samym, co zachowania prospołeczne i pomocowe czy altruizm. Dorota Kanafa-Chmielewska (2016) prezentuje sekwencyjny model zaangażowania społecznego w pomoc innym, który przedstawia pięć etapów prowadzących od dostrzeżenia istotnego zagadnienia społecznego po ostateczną decyzję o udziale w wolontariacie, a także ich psychologiczne determinanty. By zaangażować się w aktywną pomoc, potrzebne jest – jak wspomniano powyżej – dostrzeżenie istotnego zagadnienia społecznego oraz uznanie go za sytuację kryzysową, co jest powiązane z temperamentalnie uwarunkowaną wrażliwością. Następnym etapem jest przyjęcie osobistej odpowiedzialności i chęć działania. Może być to wynik motywacji do utrzymania lub podwyższenia poziomu samooceny, a także poczucia kontroli nad zdarzeniami. By jednostka zaangażowała się w wolontariat, potrzebne jest poczucie własnej kompetencji w sferze pomocy. W przeciwnym razie może ona pozostać przy mniej wymagającej formie pomocy, np. dofinansowaniu fundacji. Jeśli wskazane warunki zostają spełnione, jednostka tworzy porównanie zysków i kosztów psychologicznych. Przy przewadze zysków następuje ostateczna decyzja o zostaniu wolontariuszem.

Inną koncepcją, która pomaga wyjaśnić podejmowanie aktywności na rzecz innych, jest model pobudzenia-bilansu opracowany przez Jane Allyn Piliavin i współpracowników (1981). Zakłada on, że udzielanie pomocy innym zachodzi wówczas, gdy jesteśmy do tego zmotywowani, a u źródeł takiej motywacji leży perspektywa usunięcia nieprzyjemnych emocji wywołanych cudzym cierpieniem. W takim ujęciu (ekonomicznej natury ludzkich zachowań) dostrzec można tendencję do maksymalizacji nagród i minimalizacji ponoszonych strat. Jak wskazuje także Louis A. Penner i współpracownicy (2005), jednostka decyduje się na udzielanie pomocy, gdy oczekiwane korzyści przewyższają przewidywane koszty. Model pobudzenia-bilansu (Piliavin i in., 1981) uwzględnia zarówno koszty udzielania pomocy (np. wysiłek lub narażenie się na niebezpieczeństwo), jak i koszty nieudzielenia pomocy (np. poczucie winy, negatywne reakcje innych czy cierpienie z powodu bólu ofiary, której nie udzielono pomocy). Model ten znajduje szczególne zastosowania w sytuacjach kryzysowych związanych z niewielkimi kosztami udzielania pomocy (por. Dovidio, 1984), ale pomaga też wyjaśniać zachowania wymagające długotrwałego zaangażowania pomocowego, które oddziałuje na osobisty obraz jednostki, powodując przyrost poczucia samoskuteczności czy samooceny, które są związane z podziwem ze strony innych (Kroplewski i in., 2015).

Podobny pogląd wyrażają Roseanna Galindo-Kuhn i Ruth M. Guzley (2001), wskazując, że decyzja o podjęciu działań wolontaryjnych wynika często z motywów altruistycznych, natomiast trwanie w niej jest efektem licznych zysków osobistych czerpanych z doświadczenia ofiarowania pomocy. Allen M. Omoto i Mark Snyder (1995) zauważają z kolei, że główne motywy wpływające na rozpoczęcie wolontariatu to te zorientowane na innych (ang. *other-oriented motives*), natomiast predyktory długotrwałej pomocy to motywy zorientowane na siebie (ang. *self-oriented motives*), które wiążą się głównie z budowaniem poczucia własnej wartości i rozwojem osobistym jednostki.

W badaniu Stephana Meiera i Aloisa Stutzer (2004) zauważono istotną korelację poczucia satysfakcji z życia wiążącej się z aktywnym udziałem w wolontariatach z dużo niższym poziomem tej współzależności u osób, które nie angażowały się w pomoc o takim charakterze. Wyniki tego badania mogą wskazywać, że aktywność wolontaryjna ma wpływ nie tylko na poczucie szczęścia, ale także na odwrotną zależność – szczęśliwi ludzie częściej biorą udział w wolontariatach. Warto podkreślić także fakt, że sama satysfakcja z działalności wolontariackiej może być czynnikiem, który wzmacnia motywację do wolontariatu (por. Kroplewski i in., 2015).

Badania polskie ukazują mnogość czynników, które mają wpływ na motywację do podjęcia wolontariatu. Według jednego z nich (Adamiak, 2014) 83% badanych uznaje poczucie bycia potrzebnym za największą korzyść z wolontariatu, natomiast 80% docenia możliwość wprowadzenia w życie wartości uznawanych przez siebie za ważne. Ponadto około trzy czwarte ankietowanych uznało satysfakcję, przyjemność i poczucie spełnienia za istotne czynniki motywujące. Przyjemność z pomagania innym, a ponadto przekonanie o możliwości liczenia na pomoc ze strony innych, gdy sami okażemy pomoc, stanowią ważne motywy zidentyfikowane w badaniach Urszuli Pulińskiej (2012). Badaczka wskazała także, że aktywność wolontaryjna jest również sposobem na wcielanie w życie wartości, które są dla nas ważne.

Wolontariat świadczony na rzecz grup uchodźców – innych niż opisywane w tej pracy – był przedmiotem analiz w paradygmacie jakościowym prowadzonych przez Serhata Karakayaliego (2017). Badania w modelu mixed-methods dotyczące pomocy uchodźcom przybywającym do Niemiec w 2015 roku wykazały, że możliwość działania i pomagania przynosiła wolontariuszom radość i satysfakcję. Pojawiły się też odczucia zadowolenia i dumy z przynależności do społeczności wolontariuszy, a także wzruszenia wzbudzonego zaangażowaniem innych. Opisano również proces kształtowania się poczucia solidarności wśród wolontariuszy. Zidentyfikowano jednak też czynniki, które postrzegano jako przeszkodę w wykonywaniu pracy i w związku z tym je zwalczano: były to m.in. doświadczane emocje.

Badania jakościowe metodą obserwacji uczestniczącej prowadzono wśród wolontariuszy pomagających uchodźcom w nieformalnym obozie we francuskiej miejscowości Calais (Doidge i Sandri, 2019). Badacze jako wyróżniający się rezultat swojej eksploracji wymienili przede wszystkim empatię okazywaną uchodźcom przez wolontariuszy. Motywowała ich ona do zaangażowania się w pomaganie, a także sprzyjała przezwyciężaniu uczucia bezradności i złości związanej z bierną obserwacją kryzysu uchodźczego. Inni badacze potwierdzili hipotezy, że empatyczne współczucie (ang. *sympathy*) wywołuje altruistyczną motywację, podczas gdy osobisty dyskomfort nie (Batson i in., 1988). Ponadto w badaniach Marka Doidge'a i Elisy Sandri (2019) empatia stanowiła czynnik łączący społeczność wolontariuszy. Zauważono, że wolontariusze wspólnie wykonywali „emocjonalną pracę” (ang. *emotion work, the emotional labour of volunteering*) (Doidge i Sandri, 2019, s. 475) – musieli ciągle godzić współczucie i troskę o uchodźców z niechęcią do przebywania w ciężkich warunkach obozu.

W badaniach poruszono również wątek głębokiej, pozytywnej więzi między wolontariuszami (Doidge i Sandri, 2019) oraz doświadczane przez nich poczucie solidarności ze społecznościami, do których sami należeli (por. Karakayali, 2017). Na znaczenie motywacji relacyjnych leżących u źródeł podtrzymywania wolontariatu wskazuje także Samuel Shye (2010). Zdaniem badacza długotrwałe zaangażowanie w pomoc wiąże się z satysfakcją z relacji międzyosobowych nawiązywanych z innymi wolontariuszami lub adresatami pomocy, a także ze wzmacnianiem zaufania społecznego (Shye, 2010).

Powyższy przegląd badań podkreśla znaczenie motywów i skutków aktywności wolontaryjnej, również tej podejmowanej na rzecz uchodźców. Niektóre z raportów zwróciły uwagę na analizę emocji, których doświadczają wolontariusze angażujący się w działalność na rzecz innych osób. Zagadnienie to, z uwagi na doniosłość wydarzeń stanowiących kontekst niniejszego badania i ich różnorodnych (niestety wciąż aktualnych) skutków, zasługuje na dalszą eksplorację. Skala działań w Ukrainie, jak i liczba uchodźców nie ma precedensu we współczesnej historii Europy, a pomoc obywatelom Ukrainy przybrała charakter długofalowych działań, co wymaga dostosowania form oferowanej im pomocy. Warto zwrócić uwagę na kontekst pomagania ukraińskim uchodźcom przez polskich wolontariuszy, zwłaszcza na geograficzną i kulturową bliskość obydwu krajów. Wsparcie oferowane w pierwszych tygodniach kryzysu wojennego odbywało się na ogromną skalę, przy zaangażowaniu służb państwowych, organizacji pozarządowych, a przede wszystkim prywatnych, oddolnych inicjatyw (Duszczyk, 2024). Uchodźcom zapewniano transport do większych miast, wsparcie materialne, a także miejsca do noclegu. Zdaniem autorów niniejszego opracowania szczególny charakter działań pomocowych, które miały miejsce w Polsce na

początku konfliktu, zasługuje na głębszy wgląd, tak by lepiej zrozumieć ówczesne emocje i motywacje wolontariuszy pomagających uchodźcom. Wydaje się, że może to stanowić wkład w rozwój wiedzy o emocjach wolontariuszy jako takich, ale także wyjątkowy wgląd w doświadczenie wolontariuszy pomagającym Ukraińcom konkretnie w tym miejscu i czasie. Nie bez znaczenia jest zatem obserwacja i zrozumienie dynamiki zmian zarówno w doświadczanych emocjach, jak i identyfikowanych potrzebach w grupie wolontariuszy. Szczególnego znaczenia nabierają zagadnienia związane ze specyfiką wolontariatu epizodycznego czy akcyjnego, w odróżnieniu od pomocy długoterminowej (por. Allison i in., 2002; Basińska i Łuczak, 2012). Uchwycenie i osobisty opis pierwszych odczuć związanych z niesieniem pomocy uchodźcom stwarza warunki do czynienia porównań emocji doświadczanych w pierwszych i kolejnych tygodniach kryzysu wojennego, a także do dostosowania najbardziej skutecznych rozwiązań pomocowych do potrzeb samych wolontariuszy, co wspierałoby ich aktywność wolontaryjną (także tę długotrwałą, wykraczającą poza działania o charakterze reaktywnym czy interwencyjnym). Dotychczasowe badania dowodzą, że dla dobrostanu wolontariuszy ważne jest wsparcie płynące od innych wolontariuszy (Stevens i in., 2022), a także od osób z otoczenia (Prati i Pietrantonio, 2010). Pomocne okazały się również treningi oferowane przez organizacje, do których należały osoby udzielające pomocy (Musa i Hamid, 2008), oraz posiadanie hobby i aktywności podejmowanych przez wolontariuszy w czasie wolnym (Young i in., 2018). W celu pogłębienia znajomości tego obszaru przeprowadzono badanie mające na celu zrozumienie, jak wolontariusze pomagający uchodźcom doświadczają emocji związanych z wojną na Ukrainie. Zostało ono zrealizowane zgodnie z założeniami podejścia fenomenologicznego, które pozwala na opis zjawiska przez pryzmat znaczenia nadawanego mu przez osoby badane.

Metoda

Paradygmat badawczy

Ze względu na chęć zrozumienia istoty doświadczeń uczestników i oddania głębi ich przeżyć do badania zdecydowano się wykorzystać adekwatny do celów badania paradygmat jakościowy (Creswell i Creswell, 2022). Badania jakościowe podkreślają znaczenie tworzenia dokładnych opisów, których efektem będzie wnikliwa analiza zjawiska, a nie sformułowanie teorii uniwersalnej dla całej populacji. Takiemu zrozumieniu badanego fenomenu sprzyjać ma uznanie ważności prezentowanych narracji i możliwość przekazania osobistej perspektywy. Z tego względu próby badawcze w badaniach jakościowych nie muszą być liczne (por. Turpin i in., 1997).

W niniejszym badaniu oddano głos osobom, które są podmiotami określonego rodzaju doświadczeń i nadają im osobiste znaczenia. Idiograficzna analiza tego rodzaju narracji stanowi szansę lepszego poznania specyfiki określonego doświadczenia u jednostki wraz z podjęciem refleksji nad przypisywanym mu znaczeniem. Dzięki badaniom idiograficznym możemy pogłębić zrozumienie ludzkiego doświadczenia i je badać na poziomie indywidualnym, a nie grupowym (Elliott i in., 1999). Idiograficzny charakter badań jakościowych pozwala na uwzględnienie pełniejszego kontekstu badanych zjawisk (kto i do kogo mówi, jak sytuowane jest pojedyncze zdanie w szerszym kontekście wypowiedzi) oraz zwiększenie trafności ich interpretacji.

Koncentracja na osobowym doświadczeniu pozwala także zwrócić uwagę na różnice między badanymi, które nie dają się wyjaśnić w pełni wyłącznie poprzez odwołanie do zmiennych psychologicznych czy demograficznych, i możliwe interpretacje tych różnic. Materiał gromadzony w badaniach jakościowych nie jest redukowany do wartości liczbowych, co umożliwia także analizę zawartych w nim sprzeczności, braków odpowiedzi czy obserwacji, które w tym paradygmacie nie są traktowane jako błędy pomiaru, lecz są wyrazem dynamicznego i złożonego charakteru ludzkiego doświadczenia (Camic i in., 2003).

Podejście jakościowe, wraz z próbą lepszego zrozumienia analizowanego fenomenu, umożliwia formułowanie wniosków stanowiących punkt wyjścia dla dalszych analiz, a także może stanowić źródło konkretnych implikacji praktycznych. W odróżnieniu od badań ilościowych, w niniejszym badaniu nie weryfikowano hipotez wywiedzionych z teorii, skorzystano natomiast z możliwości tworzenia nowych konceptualizacji badanych zjawisk. W zakresie doboru osób badanych zastosowano dobór celowy (ang. *purposive sampling*). Dzięki temu analizowano doświadczenie osób, których badany problem dotyczy i które wiążą z nim osobiste znaczenia.

Opis procedury

Badacze¹ przeprowadzili trzy indywidualne, częściowo ustrukturyzowane wywiady z osobami płci przeciwnej. Rozmowy trwały od 43 do 56 minut. Wywiady indywidualne przeprowadzono na podstawie scenariusza obejmującego pytania główne i odpowiadające im pomocnicze pytania pogłębiające (od jednego do sześciu pytań do każdego z pytań głównych). Pytania główne dotyczyły ogólnych informacji na temat wolontariatu, motywacji do pomocy uchodźcom, obrazu Ukraińców jako grupy, emocji przeżywanych w związku z wojną i wolontariatem, zysków i kosztów związanych z udziałem w wolontariacie, a także chęci ponownego podjęcia się podobnej

¹ Wywiady zostały przeprowadzone i zanalizowane przez osoby realizujące kurs dotyczący zastosowania metod jakościowych w badaniach psychologicznych prowadzony na Uniwersytecie Warszawskim.

formy pomocy w przyszłości. Na koniec wywiadu uczestnicy mieli okazję, by zadać badaczom pytania lub spontanicznie udzielić dodatkowych informacji. Przebieg rozmów został nagrany, poddany transkrypcji i zanalizowany z zastosowaniem – przedstawionych dalej – sześciu kroków analizy tematycznej (Braun i Clarke, 2006).

Osoby badane

Grupę badaną stanowili wolontariusze udzielający pomocy Ukraińcom na dworcach w Warszawie. W badaniu wzięły udział dwie kobiety i jeden mężczyzna, w wieku od 20 do 30 lat. Dobór osób do badania miał charakter celowy. Jako kryteria doboru do próby przyjęto: (1) pełnoletniość osób i (2) aktualne zaangażowanie w pomoc na rzecz obywateli Ukrainy przebywających w punktach recepcyjnych zorganizowanych na stołecznych dworcach. Punkty recepcyjne stanowiły miejsca, gdzie uchodźcy mogli otrzymać podstawową pomoc materialną oraz zdobyć niezbędne informacje dotyczące pobytu w Polsce. Ponadto stąd mogli zostać skierowani do tymczasowego miejsca pobytu.

Przed przystąpieniem do wywiadów uczestnicy zostali poinformowani o celu badania, tj. poznaniu emocji związanych z kryzysem wojennym doświadczanych przez wolontariuszy angażujących się w pomoc uchodźcom przebywającym w punktach recepcyjnych na dworcach w Warszawie.

Opis badaczy

Z uwagi na przyjęty jakościowy paradygmat badawczy zwrócono szczególną uwagę na potencjalny wpływ badacza na przebieg badania, jego uczestników i rezultaty analiz. Kryteria poprawności postępowania badaczy podczas gromadzenia materiału, podobnie jak na wszystkich poprzedzających etapach planowania badania i późniejszych analiz, weryfikowano z punktami listy kontrolnej COREQ².

Zespół badaczy składał się z dwóch mężczyzn oraz jednej kobiety. Wszyscy badacze³ w okresie prowadzonych badań mieszkali w Warszawie, w której od początku wojny udzielana jest wszechstronna pomoc Ukraińcom z powodu trwającej w Ukrainie wojny.

² *Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ); Checklist*. Narzędzie to powstało w efekcie analiz prowadzonych przez Allison Tong i wsp. (2007), którzy dokonali przeglądu i oceny 22 list kontrolnych służących do raportowania sprawozdań z badań jakościowych. Na tej podstawie opracowali zestaw 32 punktów, które pogrupowano w trzy kategorie: (1) zespół badawczy i refleksyjność; (2) projekt badania; (3) analiza danych i sprawozdanie.

³ Jedna z osób przeprowadzających badanie mieszkała przez trzy lata w Ukrainie, w związku z czym wydarzenia w tym kraju są jej szczególnie bliskie.

Metoda analizy wyników

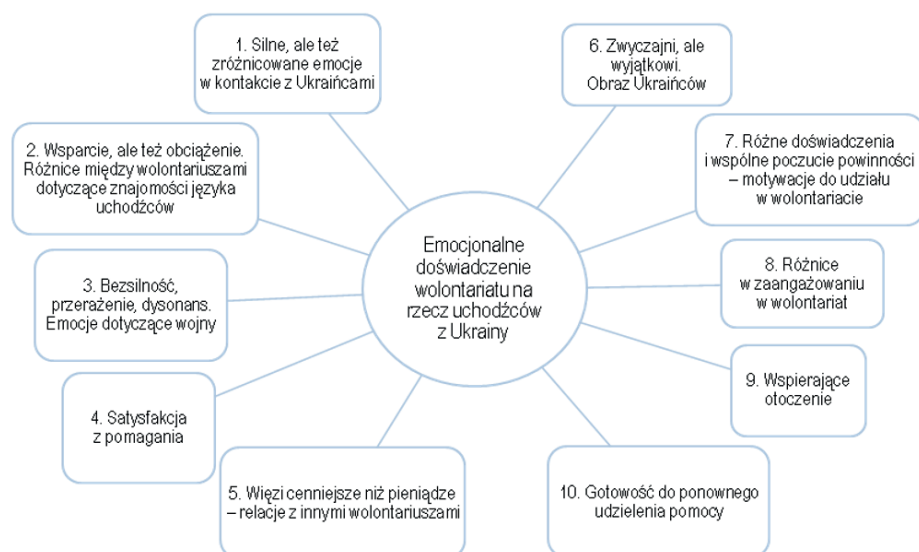
Zgromadzony materiał był analizowany metodą analizy tematycznej (Braun i Clarke, 2006). Spośród możliwych wariantów tej metody wybrano refleksyjną analizę tematyczną ze względu na chęć silnego umocowania wyników analizy danych, w myśl podejścia indukcyjnego. W pierwszym kroku dokonano transkrypcji nagranych wywiadów, a następnie przeprowadzono kodowanie ich treści. W dalszym etapie każdy z badaczy wyróżnił główne tematy w ramach prowadzonego przez siebie wywiadu. W ostatnim kroku porównano tematy, które pojawiły się w wywiadach i wyróżniono te, które występowały we wszystkich lub w większości rozmów. Podjęto taką decyzję ze względu na chęć odrzucenia potencjalnie niereprezentatywnych dla wolontariatu doświadczeń, przy jednoczesnym zachowaniu fenomenologicznego charakteru analizy przeżyć uczestników. W ostatnich krokach wyróżnionym tematom nadano etykiety i opisano ich treść, a także wybrano ilustrujące je wyciągi z danych, tj. cytaty z wypowiedzi uczestników badania.

Wyniki

W toku analizy tematycznej wyróżniono dziesięć tematów, które przedstawia rys. 1.

Rysunek 1

Emocjonalne doświadczenie wolontariatu na rzecz uchodźców z Ukrainy



Źródło: opracowanie własne.

Silne, ale też zróżnicowane emocje w kontakcie z Ukraińcami

Kontakt z Ukraińcami wywarł wrażenie na każdym z uczestników badania, lecz przeżywane przez nich emocje się różniły. Źródłem pozytywnych doświadczeń była możliwość niezapośredniczonej komunikacji z osobami poszukującymi pomocy. Dwoje uczestników znało język rosyjski, co pozwalało im na bezpośredni kontakt z uchodźcami. Brak bariery językowej pozwalał na wysłuchiwanie historii osób uciekających przed wojną, co badani uznali za najbardziej emocjonalną część wolontariatu. Presja wywołana dużą liczbą wysłuchanych opowieści była momentami trudna do udźwignięcia:

Tak że pierwsze dni są najtrudniejsze emocjonalnie, ponieważ właśnie też rozmawiamy z tymi ludźmi, każdy opowiada część przynajmniej, jakiś fragment swojej historii, swojej tragedii życiowej, i jest to po prostu emocjonalnie po prostu bardzo ciężkie (Adam, 24 lata).

Trzecia uczestniczka, która nie знаła rosyjskiego, zadeklarowała, że podczas samego wolontariatu nie doświadczyła zbyt wielu emocji. Jak sugerowała, intensywność pracy nie zostawiła jej miejsca na opracowanie swoich przeżyć:

To było coś takiego, że ja byłam taka zakręcona, tak się wkręciłam w to rozlewanie herbat i kawy, że nie miałam za bardzo czasu, żeby pomyśleć o czymkolwiek (Maria, 20 lat).

Zauważała jednak wdzięczność uchodźców, która wywoływała w niej silne emocje:

Z ich strony czułam taką... [...] taką ogromną wdzięczność i to było dla mnie strasznie poruszające (Maria, 20 lat).

Uczestnicy wywiadów, gdy sytuacja na to pozwalała, konfrontowali się ze swoimi przeżyciami, wysłuchując opowieści Ukraińców, ale także byli adresatami emocji wyrażanych przez uchodźców. Jedna z uczestniczek badania podzieliła się doświadczeniem bycia adresatem złości ze strony przyjeżdżających. Usprawiedliwiała te reakcje jako wynikające z przeżytej traumy:

Osoby z takimi traumami, które przyjeżdżają, na przykład często nas atakują, [...] nie że fizycznie, ale po prostu krzyczą na nas, [...] jakby wyładowują swoje... takie... [...] złość, niezrozumienie (Julia, 30 lat).

W kontakcie z uchodźcami wolontariusze doświadczało wielu uczuć, jednak różnili się między sobą intensywnością i znakiem emocji. Wysłuchiwanie historii opowiadanych przez Ukraińców, a także okazjonalny kontakt z agresją słowną

z ich strony stanowiły obciążenie, choć jednocześnie szybkie tempo pracy nie zawsze pozwalało na analizę swoich przeżyć wewnętrznych.

Wsparcie, ale też obciążenie. Różnice między wolontariuszami dotyczące znajomości języka uchodźców

Dwoje spośród trojga badanych znało język rosyjski, w związku z czym ich interakcje z Ukraińcami różniły się od interakcji trzeciej osoby, która porozumiewała się za pośrednictwem tłumacza:

Dzięki językowi rosyjskiemu mogę prowadzić tłumaczenia, czyli [...] jest więcej rzeczy, które mogę robić już na miejscu, [...]. Znaczy – mam szerszy wachlarz tych ról, które mogę przyjąć, żeby pomóc tym ludziom (Adam, 24 lata).

Bezpośredni kontakt i możliwość rozmowy z osobami, które doświadczyły wojny, sprawiły, że uczestnicy badania mogli czuć się postrzegani jako osoby bardziej dostępne emocjonalnie: słuchając prośb o zaspokojenie konkretnych potrzeb, konfrontowali się oni także z opowieścią o traumie wojennej, której doświadczyli uchodźcy. Zanurzenie w tej opowieści i wtórnych emocjach jej towarzyszących niejednokrotnie przepełniało relację uczestników badania smutkiem i zmuszało do przerw w wypowiedziach:

[Ukraińcy] opowiadają, skąd przyjechali, na przykład ty wiesz z telewizji, że tam były niedawno bombardowania. Oni mówią, ile jechali i że tak naprawdę nie wiedzą, co dalej robić, i że potrzebują głównie noclegu czy czegośkolwiek. I osoba, która nie zna ukraińskiego lub rosyjskiego, ona tylko dowiaduje się od tłumacza, że masz znaleźć nocleg [pauza]. A ty słyszysz wszystko (Julia, 30 lat).

Jak wynika z relacji uczestników badania znajomość języka uchodźców mogła mieć dla wolontariuszy dwojakie znaczenie: z jednej strony rozszerzała zakres możliwych do podjęcia form aktywności wolontaryjnej, z drugiej natomiast stwarzała warunki do poznania nie tylko potrzeb Ukraińców, ale także ich doświadczeń wojennych. Opowieści te wzbudzały silne emocje u samych uchodźców, powodując niekiedy wtórną traumatyzację, z kolei uczestnikom badania – jak sugerują ich komunikaty niewerbalne podczas wywiadów – niejednokrotnie odbierały możliwość wyrażenia swoich trudnych wspomnień słowami.

Bezsilność, przerażenie, dysonans. Emocje dotyczące wojny

Dla wszystkich uczestników wybuch wojny był źródłem silnych negatywnych emocji. Dwoje z badanych było szczególnie zaangażowanych w śledzenie informa-

cji w mediach, co również negatywnie wpływało na ich samopoczucie. Doświadczenie wojny w sąsiednim kraju powodowało przede wszystkim uczucie bezsilności i przerażenia, również w kontekście przyszłości własnej lub własnego narodu. Dla jednego z uczestników było to również związane z obawą o możliwą wojnę nuklearną:

[...] bo na początku to rano, wieczór, nawet sobie wykupiłam pakiet TVN24; pamiętam, żeby oglądać newsy; siedziałam w telefonie i screenowałam jakieś zdjęcia, jak się pojawiały na Instagramie na jakichś kontach (Julia, 30 lat).

Nie tyle boję się ataku Rosji na Polskę, co konfliktu rosyjsko... znaczy Rosji z krajami nатовskimi, ponieważ mogłoby to oznaczać konflikt atomowy, a to jest coś, co jest zupełnie, absolutnie nieobliczalne, i mogłoby się skończyć zagładą dużo większą niż tylko jednego narodu (Adam, 24 lata).

Trzecia badana była mniej zaangażowana w śledzenie informacji o wojnie, zarazem nie odczuwając strachu przed tym, że wojna mogłaby bezpośrednio dotknąć także ją:

Jest taka narracja, że ten Putin to chce wrócić do stanu Związku Radzieckiego, żeby Polska była w jakiejś strefie wpływów i tak dalej, ale... No ja nie wierzę w to za bardzo, nie miałam nigdy takiego strachu, żebyśmy my byli w niebezpieczeństwie (Maria, 20 lat).

Jednak kontrast pomiędzy toczącym się dalej życiem codziennym a odbieranymi przez media obrazami wojennymi powodował u niej dysonans i związany z tym dyskomfort:

W sensie, że przyszłam na jakieś zajęcia, nie wiem... o kulturze, i gadamy o kulturze, a tutaj po prostu za rogiem ludzie umierają i nie wiem... To się wydawało jakieś takie po prostu, nie, niewłaściwe (Maria, 20 lat).

Odpowiedź emocjonalna badanych na wojnę w Ukrainie różniła się, natomiast jej intensywność była związana ze skłonnością do śledzenia doniesień medialnych o działaniach zbrojnych. Jednocześnie u wszystkich badanych wolontariuszy wybuch wojny spowodował znaczny dyskomfort.

Satysfakcja z pomagania

Wszyscy uczestnicy odczuwali satysfakcję z pomagania uchodźcom z Ukrainy. Mieli poczucie sensu wykonywanej pracy, szczególnie że jej efekty mogli zobaczyć od razu na własne oczy. Julia opisała udział w akcji pomocowej jako doświadczenie wręcz egzystencjalne, nadające jej życiu nowy sens:

Ale brakowało mi właśnie wolontariatu, który jest w sumie moją największą pasją od czasów gimnazjum, i... czuję, że po prostu dzięki temu, że się tam zgłosiłam, poznałam ludzi, i że pomagam, to... w jakiś sposób odnalazłam taki... nowy sens życia, jakby przypomniałam sobie, że to jest to, co ja chcę robić zawsze w swoim życiu, i to jest w jakiś sposób taką, nie wiem jak to nazwać, takim filarem, u mnie (Julia, 30 lat).

Czynnikiem, który wydawał się dawać największe spełnienie była wdzięczność, którą okazywali wolontariuszom Ukraińcy. Adam opisał sytuację, kiedy ludzie wracali do niego, aby mu podziękować za pomoc, jakiej im udzielił, co było dla niego źródłem wielkiej satysfakcji. Maria – w obliczu wdzięczności uchodźców – odbierała możliwość pomagania jako wręcz zaszczytną:

Że tak wow, możemy komuś pomóc i ta osoba rzeczywiście jakby jest wdzięczna i to szanuje... I tak czułam się po prostu, taki zaszczyt co nie, że mogę po prostu tym ludziom tak pomóc, że oni taką wdzięczność czują... (Maria, 20 lat)

Satysfakcja i spełnienie w pomaganiu łączyły wszystkich uczestników badania i dostarczały im motywacji do dalszej pracy.

Więzi cenniejsze niż pieniądze – relacje z innymi wolontariuszami

Wszyscy uczestnicy podkreślali poczucie przynależności do grupy i wspólnoty z innymi wolontariuszami. Pomimo krótkiej znajomości szybko stworzyła się między nimi silna więź i poczucie bliskości:

Wydaje mi się, że nigdy nie czułam czegoś takiego, żeby z zupełnie obcymi ludźmi stworzyć taką krótkotrwałą, ale bardzo mocną więź... Po prostu takie poczucie, że robimy coś razem, wspólnie, to jest coś fajnego. I te relacje były takie właśnie... Takie fajne, że nie było od początku między nami takiego dystansu przez to, że tam pracowaliśmy razem, i no nie wiem, można było z każdym porozmawiać (Maria, 20 lat).

Adam dostrzegł też, że motywację wolontariuszy do intensywnej pracy stanowiły rzeczy cenniejsze niż pieniądze:

Czego się nauczyłem? No na pewno współpracy takiej bliskiej w gronie osób, które pracują, bardzo, bardzo ciężko bez żadnego... bez żadnej gratyfikacji, bez żadnego wynagrodzenia (Adam, 24 lata).

Jako ogromną wartość wymieniano znajomości zawarte z innymi wolontariuszami. Uczestnicy wyrażali przekonanie, że te kontakty będą przez nich podtrzymywane po zakończeniu wspólnej pracy:

Ci ludzie, których tam poznałam, to nie dość, że mnie bardzo dużo nauczyli, też są takimi naprawdę ludźmi, z którymi ja wiem, że będę utrzymywała kontakt po tym wszystkim, bo tak jak mówię, my się teraz też prywatnie spotykamy, rozmawiamy. To jest ogromna wartość (Julia, 30 lat).

Silne więzi z innymi wolontariuszami powstały w dużej mierze dzięki poczuciu wspólnej misji oraz podobnym wartościom. Członkowie wolontariatu stanowili dla siebie grupę wsparcia, ułatwiającą regulację negatywnych emocji pojawiających się w trakcie wolontariatu:

Ta świadomość, że jak ja przyjadę na dworzec, to mam obok siebie takich życzliwych ludzi i takich, z którymi no jakieś te wartości mamy wspólne (Julia, 24 lata).

Wspólne cele i wyzwania ukształtowały silne relacje między wolontariuszami, które stanowiły wartość samą w sobie, ale pomagały też radzić sobie z trudem pomagania uchodźcom.

Zwyczajni, ale wyjątkowi. Obraz Ukraińców

Ukraińcy jako grupa postrzegani byli przez uczestników badania pozytywnie. Badani przede wszystkim podkreślali ich podobieństwo do innych grup narodowych, w tym Polaków, co było rozumiane jako cecha sprzyjająca tworzeniu się poczucia identyfikacji z osobami uciekającymi przed wojną:

Znaczy wydaje mi się, że jest to naród taki jak każdy inny. [...] Mają swoje własne problemy, natomiast zawsze bardzo dobrze mi się dogadywało z Ukraińcami. Wydaje mi się, że to są bardzo fajni ludzie (Adam, 24 lata).

Dało się odczuć, że ci ludzie byli bardzo do nas podobni, tak fizycznie po prostu, i dało się poczuć taką, taką bliskość (Maria, 20 lat).

Dwie z uczestniczek miały problem z opisem grupy Ukraińców jako całości i określiły ich jako grupę mocno zróżnicowaną, np. pod względem regionalności. Jedna z nich zwróciła uwagę na to, że są pod tym względem podobni do Polaków:

Na przykład miałam sytuację, jak kiedyś z jednym wolontariuszem szukaliśmy jakiegoś autobusu, który by zabrał dwie osoby na północ Ukrainy. [...] I on na przykład poznawał po rejestracjach, jak który kierowca się zachowa. I to było niesamowite, bo on rzeczywiście miał rację. [...] I on tak tłumaczył, że to nie jest tak, że oni wszyscy są tacy sami. Ja mówię, kurczę, ale tu u nas w Polsce w sumie jest tak samo, że też się mówi, że ten regionalizm jest też w jakiś sposób widoczny (Julia, 30 lat).

Ukraińcy byli również opisywani jako silny i wytrwały naród. Jedna z uczestniczek opisała to szczególnie w kontekście Ukrainek. Dostrzegając ich siłę charakteru i zauważyła, że wychowują dzieci na mniej rozpieszczone i bardziej samodzielne niż polskie matki:

Po prostu te kobiety są na pewno bardzo silne, bo po prostu prawda jest taka, że często ich mężowie i tak pracowali za granicą, więc ta cała odpowiedzialność była tak jakby na nich, i... no widać w nich taką siłę... no i też widać różnice trochę w wychowywaniu dzieci. [...] U nas często jest tak, że dziecko musi być podwieszane pod szkołę i tyle, a te dzieci nawet jak już są w Polsce, to one same chodzą do tej szkoły, są takie, nie wiem, może bardziej samodzielne, i też nie ma takiego... też rozpieszczania, bo my po prostu widzimy, jak te mamy te dzieci tak ustawiają trochę do pionu (Julia, 30 lat).

W wypowiedziach badanych dominowały ciepłe uczucia wobec Ukraińców, a zarazem podkreślano ich zwyczajność, różnorodność i podobieństwo do Polaków. Pomagało to w identyfikacji z uchodźcami.

Różne doświadczenia i wspólne poczucie powinności – motywacje do udziału w wolontariacie

Wszyscy uczestnicy badania mówili, że do pomagania uciekającym przed wojną Ukraińcom zmotywowało ich przede wszystkim poczucie wyjątkowości i doniosłości tej sytuacji. Wspominali o poczuciu moralnej, a wręcz dziejowej powinności:

Chcielibyśmy, jak się już to skończy albo jak zapytają nas nasze dzieci, że jak zapytają nas, co wtedy robiliśmy, żebyśmy mogli powiedzieć właśnie, że pomagaliśmy. Że nie siedzieliśmy, jakby, z założonymi rękoma (Julia, 30 lat).

Jednocześnie można było zauważyć między nimi różnicę. Adam i Maria nie mieli uprzedniego doświadczenia w udzielaniu pomocy humanitarnej i czynnikiem motywującym było poczucie niezwyklej skali wydarzeń związanych z wojną na Ukrainie:

Myszę, że sytuacja jest po prostu nadzwyczajna. Nie pamiętam w skali swojego życia, żeby była sytuacja, gdzie miliony osób nagle ma zapotrzebowanie na wyjechanie ze swojego kraju, za każdą taką rodziną czy każdą osobą, która przyjeżdża do nas, kryje się rodzinna tragedia albo życiowa tragedia, ponieważ ci ludzie uciekają jednak przed wojną w swoim kraju, tak że wydaje mi się, że to jest po prostu pewnego rodzaju obowiązek moralny, żeby pomóc tym ludziom (Adam, 24 lata).

Ostatnia z uczestniczek angażowała się w wolontariat już wcześniej, jednak z przyczyn zawodowych musiała zaprzestać udzielania się w nim – pomaganie

Ukraińcom miało dla niej dodatkowo wymiar powrotu do działań, które w przeszłości przynosiły jej satysfakcję:

Właśnie ten wolontariat bardzo dużo mi osobiście tak dał, i podniósł mnie, i tak jakby nawrócił na te tory, na których zawsze byłam, ale gdzieś tam jakby zboczyłam, i myślę, że to też jakby może być ważne (Julia, 30 lat).

Pomimo różnych uprzednich doświadczeń w wolontariacie uczestnicy odczuli silną motywację do zaangażowania się w pomoc uchodźcom. Wiązali ją z poczuciem wyjątkowości i wagi konfliktu w Ukrainie.

Różnice w zaangażowaniu w wolontariat

Każdy uczestników był zaangażowany w wolontariat w różny sposób. W momencie udzielania wywiadu jeden uczestnik po kilku miesiącach powrócił do własnych obowiązków, druga uczestniczka planowała powrót do pomagania, z kolei trzecia nadal udzielała pomocy:

Na początku zawsze każdy też wrywał się i nawet nie myślał o własnym zdrowiu... [...] Chciałam po prostu pomagać tym ludziom, którzy przyjeżdżali i przyjeżdżają, i... ta adrenalina się po prostu tak wydzielila, że... tak jakby nie myślałam też o sobie, w sumie w pewnym momencie chciałam być nawet codziennie na dworcu... [...] Wydaje mi się, że nie ma opcji, że ja bym nie była w wolontariacie (Julia, 30 lat).

Ci ludzie po prostu są tutaj masowo. I potrzebują pomocy. I nie będzie lepszej szansy, żeby tak pomóc humanitarnie (Maria, 20 lat).

Uczestnicy nie pozostali obojętni na wybuch wojny i poświęcili znaczną część swojego czasu, aby pomóc osobom z Ukrainy. Mógł to być dla nich sposób na uzyskanie poczucia sprawczości i stłumienie emocji wywołanych przez wojnę.

Wspierające otoczenie

Na motywację uczestników wpływało także ich otoczenie. Bliscy zachęcali ich do angażowania się w wolontariat, a niekiedy sami również angażowali się w pomaganie:

Nawet moja mama mówiła: „kto, jak nie ty?”. Więc miałam też taką motywację właśnie od rodziny, że to jest chyba miejsce, w którym ja też powinnam być, i... tym swoim doświadczeniem pomóc innym ludziom, którzy [...] nie mieli doświadczenia w ogóle w wolontariacie (Julia, 30 lat).

Tak, [...] to była moja inicjatywa, ale moja rodzina się mega w to wkręciła i... to było tak, że najpierw jechałam z mamą i z tatą, potem jeszcze dołączyła się ciocia, jeszcze inna ciocia [...] (Maria, 20 lat).

Wszystkie osoby badane miały w swoim otoczeniu co najmniej jedną osobę mocno zaangażowaną w śledzenie informacji o wojnie:

Mój tata wkręcił się w śledzenie tego, co się dzieje, na bieżąco i nas informował też na bieżąco na początku (Maria, 20 lat).

Znajomi jednej z badanych reagowali też troską o jej samopoczucie, ze względu na jej empatyczną postawę:

Więc, jeśli chodzi też o mnie, to dużo moich znajomych trochę się o mnie bało, jak będę się czuła po takiej zmianie na Dworcu Zachodnim... bo... no ja jestem tak... jestem wrażliwa i tak empatyczna [...] (Julia, 30 lat).

Podsumowując, najbliżsi uczestników nie pozostawali obojętni na ich zaangażowanie w wolontariat. Wyrażali zainteresowanie ich pracą, a czasem także angażowali się wspólnie z nimi.

Gotowość do ponownego udzielenia pomocy

Wszyscy uczestnicy zgodnie i entuzjastycznie stwierdzili, że w razie potrzeby byliby gotowi ponownie zaangażować się w pomaganie. Żadna z osób nie przejawiała w tym obszarze jakichkolwiek wątpliwości:

Oczywiście, że tak. Oczywiście, że tak [potakiwanie głową]. I niezależnie od tego, czy mówimy o jednym czy o drugim kraju. Wszystko zależy od okoliczności, natomiast absolutnie wydaje mi się, że jest to obywatelski obowiązek każdego człowieka (Adam, 24 lata).

Uczestnicy stwierdzili, że z perspektywy czasu nie żałują udziału w wolontariacie i nie zmienialiby niczego w swoim nastawieniu. Jedynie Maria uznała, że chciałaby zacząć pomaganie wcześniej, i żartobliwie zauważyła potrzebę wcześniejszej nauki języka ukraińskiego:

Bym zaczęła robić trochę ukraińskiego na Duolingo [śmiech] (Maria, 20 lat).

Dyskusja

Głównym celem podjętego badania było dokładniejsze poznanie sposobu doświadczania aktywności wolontaryjnej podejmowanej na rzecz uchodźców z Ukrainy na warszawskich dworcach w pierwszych dniach wojny w Ukrainie oraz emocji, jakie towarzyszyły działaniom osób podejmujących się pomocy humanitarnej. Otrzymane wyniki okazały się bardziej obszerne i wychodzą poza to wąskie zagadnienie. Opisu-

ją nie tylko sposoby doświadczania wolontariatu jako masowego zrywu akcyjnego w konkretnym, doniosłym momencie historycznym, ale wskazują także na sposób postrzegania grup uchodźców i wolontariuszy, dostarczają danych o przyczynach, powodach i sensie podejmowanych działań czy wreszcie wskazują, na co warto zwrócić uwagę, planując aktywności wolontaryjne jako wieloetapowy proces, by jego pozytywne skutki były możliwie szerokie i trwałe.

Uczestnicy badania pytani o emocje przeżywane w kontakcie z uchodźcami różnili się w odpowiedziach. Opisywano silne poruszenie, zwłaszcza osobistymi historiami uchodźców. Jednocześnie intensywne tempo pracy stanowiło czasem przeszkodę w identyfikacji własnych trudnych emocji. Warto zaznaczyć, że wśród badanych była tylko jedna osoba, która doświadczyła mniej negatywnych emocji: była to osoba, która jako jedyna nie mówiła po ukraińsku bądź rosyjsku. Może to sugerować, że znajomość języka otwierała wolontariuszy na bardziej intensywne przeżywanie emocji w kontakcie z uchodźcami.

Uzyskane w badaniu dane wskazują, że osoby znające język, którym porozumiewają się uchodźcy, mogą wymagać innego rodzaju wsparcia niż ci wolontariusze, którzy pomagają z pośrednictwem tłumacza. Przedstawiciele drugiej grupy funkcjonują, jak się wydaje, w rolach mniej obciążających emocjonalnie: jako osoby udzielające informacji, wskazujące konkretne formy pomocy lub punkty jej uzyskania, dostarczające potrzebne przedmioty czy dokumenty. Wolontariusze posługujący się językiem uchodźców, wykonując wszystkie wymienione wyżej zadania, dodatkowo mogą silniej współodczuwać emocje uchodźców z uwagi na sposobność wysłuchania osobistej historii osób opuszczających swój kraj na skutek wojny i głębszego zanurzenia się w ich – często traumatycznym – doświadczeniu. Ten rodzaj pomocy, obejmujący wysłuchanie, zrozumienie, wyrażenie wsparcia czy bezpośredni kontakt fizyczny taki jak uścisk, przytulenie czy pogłaskanie, jest niezwykle cennym uzupełnieniem pomocy o charakterze materialnym i informacyjnym. Warto jednak zwrócić uwagę, że dla niektórych wolontariuszy takie działania mogą być nie tylko źródłem ogromnej satysfakcji, jak w niniejszym badaniu wskazała jedna z jego uczestniczek, ale także stanowić znaczne obciążenie psychiczne. Ten rodzaj działania, jak można się spodziewać, wykracza bowiem istotnie poza proces i zadania interwencji kryzysowej czy wolontariatu akcyjnego (por. Allison i in., 2002; Basińska i Łuczak, 2012) i stanowić może nawet element postępowania terapeutycznego. Oferowanie takiej pomocy osobom będącym w kryzysie jest zadaniem trudnym i wymagającym. Osobowościowe predyspozycje do udzielania wsparcia emocjonalnego, obejmujące np. zdolność do empatyzowania i empatyczne współczucie (por. Batson i in., 1988), odczuwane sprawstwo czy poziom rezyliencji, choć mogą różnicować stopień obciążenia tego rodzaju pomocą

innym, nie będą w tym miejscu szerzej opisane z uwagi na objętość opracowania. Implikacją płynącą z przeprowadzonego badania jest niewątpliwie zwrócenie uwagi na fakt, że wolontariusze pomagający uchodźcom z innego kraju zarówno pomagają inaczej, jak i sami potrzebują odmiennego rodzaju wsparcia w zależności od faktu, czy znają język uchodźców i pomagają w kontakcie bezpośrednim czy też niosą pomoc we współpracy z tłumaczem. W konsekwencji adekwatne wsparcie powinno też być zapewnione tłumaczom. Choć zadaniem tej grupy jest przede wszystkim ułatwienie komunikacji między osobą w potrzebie a wolontariuszem, nie zmienia to faktu, że okoliczności i kontekst pracy tłumacza również dla niego mogą stanowić większe obciążenie. Ma on bowiem działać możliwie szybko i efektywnie, dokonując sprawnej selekcji danych i zapewniając ich płynną wymianę. Wciąż jednak pozostaje osobą obserwującą rzeczywistość, stojącą obok ludzkich dramatów, czującą. Ważne jest zatem to, by pozostał on człowiekiem odczuwającym. Przyglądając się bliżej słowu „odczuwający”, możemy zauważyć, że mieścić ono może w sobie zarówno opis osoby, której zdolnością jest *odczuwanie*, *bycie w stanie odczuwania* w rozumieniu *bycie w stanie czucia*, *bycie kimś, kto czuje*. Z innej strony patrząc, gdy słowo to zapiszemy jako *od-czuwający*, łatwo zauważamy, że może ono opisywać osobę *od czuwania*, której zadaniem jest *czuwanie*. Być może jest to jakiś rodzaj *stania na straży, pilnowania czy dbania* o... Wówczas bycie tłumaczem zarówno *odczuwającym*, jak i *od-czuwającym* może oznaczać konieczność sprostania znacznie większym wymaganiom niż jedynie przekazanie komunikatu, który został usłyszany w jednym języku, a ma być wypowiedziany w innym. Wymagać to może bowiem jednocześnie jakiegoś rodzaju odciążenia się od współczucia czy empatyzowania z osobą w potrzebie na rzecz zadbania o możliwie wierne i czytelne przekazanie informacji o jej potrzebach wolontariuszowi. Wydaje się to być zajęciem stresującym, angażującym wiele zasobów emocjonalnych i poznawczych oraz energochłonnym. Nie ulega wątpliwości, że tłumacze pracujący w warunkach porównywalnych z kontekstem pracy w punktach recepcyjnych stanowią grupę, której także powinno być udzielane wsparcie merytoryczne i emocjonalne. Można przypuszczać, że już samo zapewnienie, że taką pomoc można uzyskać, stwarza większe poczucie bezpieczeństwa, chroni przed wypaleniem i warunkuje długotrwałą i efektywną pomoc.

Wszyscy uczestniczący w badaniu wolontariusze przeżywali silne negatywne emocje w kontekście toczącej się wojny, choć różnili się między sobą zarówno w poziomie lęku o bezpieczeństwo Polski, jak i w zaangażowaniu w śledzenie informacji o wojnie. Jednak dla każdego z nich wybuch wojny był silnym przeżyciem. Możliwe, że wzięcie udziału w wolontariacie było dla uczestników badania sposobem na regulację uczuć strachu i bezsilności, które pojawiały się w związku

z wojną. Byłoby to zgodne z sekwencyjnym modelem zaangażowania społecznego (Kanafa-Chmielewska, 2016). Usłyszane w badaniu wypowiedzi wykazują też zgodność z motywacjami do pomagania, które opisano w sygnalizowanym już wcześniej modelu pobudzenia-bilansu. Jak wskazuje Cialdini i współautorzy (1987) zachowania pomocowe mogą być traktowane jako wynikające z egoistycznego pragnienia uśmierzenia własnego dyskomfortu, który z kolei ma swe źródło w empatycznym współodczuwaniu cierpienia innych. Daniel Batson i współautorzy (1989) wskazują, że działania, których celem jest polepszenie własnego dobrostanu, to działania motywowane egoistycznie. Badacz podkreśla jednak różnice między współczuciem, które jest wywołane postrzeganiem cierpienia innej osoby a osobistym dyskomfortem czy smutkiem, który jest jakościowo odmiennym od współczucia stanem. Jak wynika z badań (Batson i in., 1988), empatyczne współczucie wywołuje altruistyczną motywację, natomiast osobisty dyskomfort nie.

Uczestnicy pytani o motywację do udziału w wolontariacie mówili o poczuciu, że toczące się wydarzenia są niezwykle ważne, także historycznie, i właśnie tą doniosłością tłumaczyli swoje zaangażowanie. Jednocześnie warto zauważyć, że różnili się między sobą doświadczeniem, gdyż dwoje uczestników nie miało wcześniejszych kontaktów z niesieniem pomocy humanitarnej, z kolei dla trzeciej badanej udział w pomocy ukraińskim uchodźcom był też powrotem do przeszłej intensywnej aktywności tego rodzaju. Odnosząc uzyskane wyniki do wcześniejszych badań, warto przywołać pracę Omoto i Snydera (1995), z której wynika, że na rozpoczęcie wolontariatu wpływają przede wszystkim motywy zorientowane na innych, natomiast predyktorami wytrwania w nim przez dłuższy czas są motywy zorientowane na siebie. Te ostatnie związane są głównie z osobistym rozwojem i budowaniem poczucia własnej wartości. W przytoczonym badaniu zaznaczył się wyraźnie „sensotwórczy” charakter uczestnictwa w aktywności wolontaryjnej, dzięki której uczestnicy mieli poczucie, że robią nie tylko to, co powinni, „co do mnie należy”, ale także to, co ich życiu i działaniom nadaje sens i wypełnia je znaczeniem.

Każdy z badanych wolontariuszy opisał również satysfakcję z udziału w wolontariacie. Choć różnili się między sobą obowiązkami i ilością poświęcanego czasu, to wszyscy wskazywali na spełnienie w pomaganiu i poczucie, że ich praca jest ważna. Koresponduje to z przeszłymi badaniami (Adamiak, 2014). Warto też zwrócić uwagę na prace, z których wynika, że czas poświęcany tygodniowo na wolontariat pozostaje w pozytywnym związku z satysfakcją z podejmowanych działań na rzecz innych. Jak wskazuje Mark H. Davis i wsp. (2003), osoby bardziej zadowolone z własnej aktywności wolontaryjnej poświęcały tygodniowo więcej godzin na wolontariat niż osoby o mniejszej satysfakcji. Nawiązując zaś do „sensotwór-

czego” charakteru działań wolontaryjnych, warto też przywołać badania Marisy R. Ferreira i zespołu, z których wynika, że wyższy wymiar czasu przeznaczonego na wolontariat ma tendencję do wysokich korelacji z satysfakcją wewnętrzną, którą autorzy łączą z przeświadczeniem wolontariuszy o naturze wykonywanej pracy, definiując ją jako taką, która jest związana ze zdobywaniem nowych umiejętności i doświadczenia, a także nadaje sens życiu oraz ukierunkowuje na realizację szczytnych i humanitarnych celów (Ferreira i in., 2012).

Uczestnicy badania byli zgodni w opisie społeczności wolontariuszy. Wszyscy uważali, że była to zżyta i zgrana grupa, na którą można było liczyć w trudnych chwilach. Jedna z uczestniczek miała nadzieję, że uda się jej utrzymać znajomości z poznanymi na dworcu wolontariuszami. Wyniki te są zgodne z tymi uzyskanymi w przytoczonych we wstępie pracy badaniach (Doidge i Sandri, 2019; Karakayali, 2017). Potwierdzają one także spostrzeżenia Shye (2010), w świetle których właśnie czynniki relacyjne stanowią ważną grupę czynników stanowiących motywator działań wolontaryjnych. W takim ujęciu zaangażowanie w długotrwałą pomoc miałoby się wiązać z satysfakcją z nawiązywania nowych relacji międzysobowych z innymi wolontariuszami, a także adresatami pomocy, oraz ze wzmacnianiem zaufania społecznego.

Kiedy uczestnicy badania opisywali Ukraińców, zwracali uwagę, że była to różnorodna grupa, i jednocześnie podkreślali podobieństwo uchodźców do Polaków. Wolontariusze opisywali też Ukraińców w pozytywnych kategoriach, między innymi jako wytrwali i silny naród. Przypisywanie grupie uchodźców pewnych cech upodabniających ich do Polaków mogło być czynnikiem wzmagających chęć angażowania się w pomoc. Takie zjawisko potwierdzać mogą koncepcje ewolucjonistyczne, przydatne dla zrozumienia relacji międzysobowych opartych na pokrewieństwie i/lub podobieństwie osoby pomagającej i odbiorcy pomocy (por. Kroplewski i in., 2015). Mogą one także być użyteczne w objaśnianiu zaangażowania w wolontariat w kontekście otwarcia się na obcych i współpracy z nimi, o czym wspomniano w poprzednim akapicie. W większości przypadków intensywna pomoc opisywana w niniejszym badaniu była świadczona na rzecz osób postrzeganych jako podobne, ale jednak obcych. Zjawisko pomagania obcym opisuje m.in. Robert L. Trivers (1971), który zwrócił uwagę na zjawisko udzielania pomocy osobom, których nie znamy lub nie mamy możliwości spotkać się z nimi powtórnie. Ten amerykański socjobiolog opisuje fenomen znany w literaturze (por. Nowak i Sigmund, 2005; Szcześniak i Nieznańska, 2009) jako wzajemność pośrednia odgórna i oddolna. Polega ona na tym, że istnieją okoliczności, w których otrzymujemy korzyść nie od kogoś, komu coś ofiarowaliśmy, ale od kogoś trzeciego, komu uprzednio nie daliśmy nic dobrego. Jednocześnie ktoś, kto otrzy-

mał dar od dobroczyńcy, działa w podobny sposób na rzecz osoby trzeciej. Wydawać się zatem może, że w opisanym badaniu mamy do czynienia z podobnym rodzajem aktywności, która stanowi też połączenie reguły wzajemności i sprawiedliwości społecznej, co potwierdzają również spostrzeżenia Pulińskiej (2012), która twierdzi, że w Polsce najczęściej pomagamy dlatego, że w ten sposób chcemy wcielić w życie ważne dla nas wartości i uważamy, że jeśli pomożemy innym, to inni pomogą nam.

Różnice między uczestnikami wystąpiły w obszarze postaw osób z ich otoczenia. Jedna z uczestniczek zaangażowała się w pomoc z całą rodziną, druga robiła to samodzielnie, natomiast trzeci uczestnik pomagał w gronie swoich znajomych. Jednak otoczenie żadnego z badanych nie było obojętne wobec wojny i towarzyszącej jej emigracji. Tak intensywna pomoc stanowiąca rodzaj społecznego zrywu mogła być także – poza wspomnianymi już próbami radzenia sobie z poczuciem bezradności i bezczynności – efektem społecznej presji i specyficznej konstelacji czynników sytuacyjnych, które Penner w swoim Interakcyjnym Modelu Wolontariatu zalicza do pośrednich „aktywatorów” decyzji o podjęciu wolontariatu (Penner, 2004). Model ten akcentuje współwystępowanie i wzajemne oddziaływanie wielu czynników decydujących o zaangażowaniu w działania na rzecz innych osób. Niezależnie od niewielkiej skali prezentowanego badania warto spostrzec, że powyższy model znajduje odzwierciedlenie w sposobach doświadczania aktywności wolontaryjnej i towarzyszących jej emocji, co wtórnie skłania do zastanowienia się, jakie przynosi ono implikacje praktyczne.

Ograniczenia i implikacje praktyczne

Wielkość próby badawczej nie uprawnia do generalizowania wniosków na doświadczenia wszystkich wolontariuszy. Dobór uczestników przeprowadzonego badania przebiegał zgodnie z regułami doboru do próby obowiązującymi w badaniach w paradygmacie jakościowym, lecz niewątpliwie warto uzyskane tu wyniki rozszerzać o kolejne informacje uzyskane z innych źródeł danych, także w procesie ich triangulacji.

Kolejne badania warto byłoby przeprowadzić, dobierając uczestników z uwzględnieniem danych o płci, wieku, dotychczasowym zaangażowaniu w wolontariat, motywów podejmowania takich form działań czy źródeł czerpanej z nich satysfakcji. Praca stanowi wgląd w doświadczanie aktywności wolontaryjnej podejmowanej na rzecz uchodźców oraz emocji, jakie towarzyszą tym działaniom.

Badanie dostarcza również praktycznych implikacji. Jedną z nich jest możliwość wykorzystania wiedzy o większym narażeniu na trudności emocjonalne wolontariuszy znających język, którym posługują się uchodźcy. Może ona pomóc

w zaplanowaniu skuteczniejszego wsparcia psychologicznego dla pomagających, zarówno tych posługujących się językiem uchodźcy, jak i dla tłumaczy.

Kolejną ważną implikacją mogłoby być określenie specyficznych motywów do podejmowania aktywności wolontaryjnej wśród osób przejawiających chęć podjęcia takich działań. Jak wskazują badania, potencjalni wolontariusze zazwyczaj decydują się na określony typ aktywności w sposób przemyślany i odpowiadający ich wewnętrznym motywom (Houle i in., 2005). Z kolei wzbudzana i aktualizowana motywacja do wolontariatu jest zazwyczaj źródłem satysfakcji, co z kolei wzmacnia działania wolontaryjne, zapewniając długi czas ich trwania. Utrzymanie aktywności wolontaryjnej przez dłuższy czas jest ważną składową wolontariatu o perspektywie długoterminowej, co pozwala na planowanie działań wieloetapowych, wymagających koordynacji pracy wielu osób, rozłożenia zasobów na dłuższy czas i zróżnicowane zadania. Umożliwia też ewaluację bieżącej formy wolontariatu i niezbędne modyfikacje doskonalące jego przebieg w przyszłości, a także urealnianie możliwość realizacji pożądaných efektów i celów. Przykładami wieloetapowych, stale monitorowanych oddziaływań wolontaryjnych z rozbudowaną strukturą i hierarchią osób i zadań oraz z zapewnieniem niezbędnego przygotowania są wolontariaty realizowane w Polsce przez niektóre organizacje pozarządowe. Jako te, które stanowią przykłady dobrych praktyk w promowaniu i prowadzeniu aktywności wolontaryjnej, a także dbania o wolontariuszy i opieki nad nimi wymienić można m.in. programy wolontaryjne realizowane przez Stowarzyszenie Innowacji Społecznych Mary i Max, wolontariat „Szlachetna Paczka” czy „Pokojoy patrol”. Wszystkie wymienione wyżej działania organizowane są po uprzednim przeszkoleniu, dostarczają precyzyjnych informacji o zakresie i możliwościach zaangażowania, przedstawiają dokładne instrukcje postępowania i poszukiwania pomocy w sytuacjach kryzysowych, zapewniają dostęp do koordynatorów lub konsultantów, wreszcie pomagają w możliwościach oszacowania swojego zaangażowania w wolontariat na podstawie dyspozycji czasowej i innych zasobów.

W nawiązaniu do identyfikacji cennych w pracy wolontaryjnej zasobów warto wskazać jeszcze na użyteczne narzędzia diagnozy, których wykorzystanie może stanowić pomoc w planowaniu, definiowaniu i realizacji zadań wolontariusza, a w konsekwencji realizacji celów, którym chce i może on sprostać. Kwestionariusz motywów wolontariatu, czyli *Volunteer Functions Inventory* (VFI), opracowany przez Clary'ego i współpracowników (1998, 1999), umożliwia identyfikację silniejszych i słabszych motywów, które decydują o wyborze przez jednostkę aktywności wolontariackiej. Zdaniem Shyego (2010) zasadne jest zarówno pytanie wolontariuszy o wszystkie przyczyny podejmowania się wolontariatu, jak również zwróce-

nie uwagi na to, jakie potrzeby dzięki tej konkretnej aktywności zostaną u jednostki zaspokojone. Spójność motywów i zaspokojonych potrzeb może determinować wytrwałość i długoterminowość udziału w wolontariacie. Przeprowadzone badania (Clary i in., 1998) potwierdziły, że badani, którzy byli przekonani o uzyskaniu korzyści, które odpowiadają ich osobistym, specyficznym motywacjom, wyrażali większą satysfakcję z zaangażowania w wolontariat niż te osoby, które uzyskane korzyści oceniały jako mniej znaczące. Wysoka satysfakcja z podejmowanych działań raportowana w badaniu była też powiązana z większą gotowością, aby kontynuować rozpoczętą działalność, niż miało to miejsce u osób o mniejszym poziomie zadowolenia. Warto zatem, co potwierdza Marcia A. Finkelstein (2008), aby organizacje pozarządowe zrzeszające wolontariuszy regularnie weryfikowały ich poziom satysfakcji. Jak wskazują opisane w niniejszej pracy i przytaczane badania, osoby zadowolone ze swoich działań przejawiają większą aktywność i są bardziej twórcze, zatem prawdopodobne jest, że będą w te aktywności zaangażowane dłużej i z osobistym do nich przekonaniem.

Bibliografia

- Adamiak, P. (2014). *Zaangażowanie społeczne Polek i Polaków. Wolontariat, filantropia, 1% i wizerunek organizacji pozarządowych*. Raport z badania 2013.
- Allison, L.D., Okun, M.A., Dutridge, K.S. (2002). Assessing volunteer motives: A comparison of an open-ended probe and Likert rating scales. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 12(4), 243–255. <https://doi.org/10.1002/casp.677>
- Basińska, A., Łuczak, M.J. (2012). Wolontariat akcyjny. Problemy zarządzania i organizacji pracy. *Organizacja i Kierowanie*, 150(1), 41–51.
- Batson, C.D., Dyck, J.L., Brandt, J.R., Batson, J.G., Powell, A.L., McMaster, M.R., Griffitt, C. (1988). Five studies testing two new egoistic alternatives to the empathy-altruism hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55(1), 52–77. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.55.1.52>
- Batson, C.D., Oleson, K.C., Weeks, J.L., Healy, S.P., Reeves, P.J., Jennings, P., Brown, T. (1989). Religious prosocial motivation: Is it altruistic or egoistic? *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(5), 873–884. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.5.873>
- Braun, V., Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Camic, P.M., Rhodes, J.E., Yardley, L. (2003). Naming the stars: Integrating qualitative methods into psychological research. W: P.M. Camic, J.E. Rhodes, L. Yardley (red.), *Qualitative research in psychology: Expanding perspectives in methodology and design* (s. 3–15). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10595-001>
- Cialdini, R.B., Schaller, M., Houlihan, D., Arps, K., Fultz, J., Beaman, A.L. (1987). Empathy-based helping: Is it selflessly or selfishly motivated? *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(4), 749–758. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.52.4.749>

- Clary, E.G., Snyder, M. (1999). The Motivations to volunteer: Theoretical and practical consideration. *Current Directions in Psychological Science*, 8(5), 156–159.
- Clary, E.G., Snyder, M., Ridge, R.D., Copeland, J., Stukas, A.A., Haugen, J., Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516–1530. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.6.1516>
- CNN. (2022, 23 lutego). *Russia attacks Ukraine*. CNN. <https://edition.cnn.com/europe/live-news/ukraine-russia-news-02-23-22/index.html>
- Creswell, J.W., Creswell, J.D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage.
- Davis, M.H., Hall, J.A., Meyer, M. (2003). The first year: Influences on the satisfaction, involvement, and persistence of new community volunteers. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29(2), 248–260. <https://doi.org/10.1177/0146167202239050>
- Doidge, M., Sandri, E. (2019). 'Friends that last a lifetime': The importance of emotions amongst volunteers working with refugees in Calais. *The British Journal of Sociology*, 70(2), 463–480. <https://doi.org/10.1111/1468-4446.12484>
- Dovidio, J.F. (1984). Helping behavior and altruism: An empirical and conceptual overview. *Advances in Experimental Social Psychology*, 17, 361–427. [https://doi.org/10.1016/s0065-2601\(08\)60123-9](https://doi.org/10.1016/s0065-2601(08)60123-9)
- Duszczyk, M. (2024, 31 stycznia). *Ukrainian refugees in Poland: Current situation and what to expect*. Free Network. <https://freepolicybriefs.org/2022/03/17/ukrainian-refugees-in-poland/#:~:text=Our%20estimates%20show%20that%20there,as%20Warsaw,%20Kraków%20or%20Wrocław>
- Elliott, R., Fischer, C.T., Rennie, D.L. (1999). Evolving guidelines for publication of qualitative research studies in psychology and related fields. *British Journal of Clinical Psychology*, 38(3), 215–229. <https://doi.org/10.1348/014466599162782>
- Ferreira, M.R., Proença, T., Proença, J.F. (2012). Organisational influence on volunteer satisfaction and attitudes towards HRM practices: The case of hospital volunteers. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 9(1), 27–42. <https://doi.org/10.1007/s12208-011-0071-z>
- Finkelstein, M.A. (2008). Volunteer satisfaction and volunteer action: A functional approach. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 36(1), 9–18. <https://doi.org/10.2224/sbp.2008.36.1.9>
- Galindo-Kuhn, R., Guzley, R.M. (2001). The volunteer satisfaction index. *Journal of Social Service Research*, 28(1), 45–68. https://doi.org/10.1300/j079v28n01_03
- Houle, B.J., Sagarin, B.J., Kaplan, M.F. (2005). A functional approach to volunteerism: Do volunteer motives predict task preference? *Basic and Applied Social Psychology*, 27(4), 337–344. https://doi.org/10.1207/s15324834basps2704_6
- Kanafa-Chmielewska, D. (2016). Zaangażowanie społeczne z perspektywy psychologicznej. *Psychologia Społeczna*, 11(3(38)), 310–320.
- Karakayali, S. (2017). Feeling the scope of solidarity: The role of emotions for volunteers supporting refugees in Germany. *Social Inclusion*, 5(3), 7–16. <https://doi.org/10.17645/si.v5i3.1008>
- Kiel Institute. (2023, luty) *The Ukraine support tracker: Which countries help Ukraine and how?* https://www.ifw-kiel.de/fileadmin/Dateiverwaltung/IfW-Publications/fis-import/87bb7b0fed26-4240-8979-5e6601aea9e8-KWP_2218_Trebesch_et_al_Ukraine_Support_Tracker.pdf
- Kroplewski, Z., Kulik, M., Rydzewska, M., Szałachowski, R., Szcześniak, M., Timoszyk-Tomczak, C. (2015). Syntetyczny model motywacji prospołecznych na przykładzie wolontariatu. *Educational Psychology*, 49(7), 45–61. <https://doi.org/10.5604/00332860.1161569>

- Lewicka, M. (2008). Dwuścieżkowy model aktywności społecznej: kapitał społeczny czy kulturowy? W: D. Rutkowska, A. Szuster (red.), *O różnych obliczach altruizmu* (s. 245–275). Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Meier, S., Stutzer, A. (2004). Is volunteering rewarding in itself? *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.505042>
- Musa, S.A., Hamid, A.A.R.M. (2008). Psychological problems among aid workers operating in darfur. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 36(3), 407–416. <https://doi.org/10.2224/sbp.2008.36.3.407>
- Nowak, M.A., Sigmund, K. (2005). Evolution of indirect reciprocity. *Nature*, 437(7063), 1291–1298. <https://doi.org/10.1038/nature04131>
- Omoto, A.M., Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(4), 671–686. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.68.4.671>
- Operational Data Portal. (2024, 31 stycznia). *Situation Ukraine refugee situation*. <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine>
- Penner, L.A. (2004). Volunteerism and social problems: Making things better or worse? *Journal of Social Issues*, 60(3), 645–666. <https://doi.org/10.1111/j.0022-4537.2004.00377.x>
- Penner, L.A., Dovidio, J.F., Piliavin, J.A., Schroeder, D.A. (2005). Prosocial behavior: Multilevel perspectives. *Annual Review of Psychology*, 56(1), 365–392. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.56.091103.070141>
- Piliavin, J.A., Dovidio, J.F., Gaertner, S.L., Clark, R.D. (1981). *Emergency intervention*. Academic Press.
- Prati, G., Pietrantonio, L. (2010). The relation of perceived and received social support to mental health among first responders: A meta-analytic review. *Journal of Community Psychology*, 38(3), 403–417. <https://doi.org/10.1002/jcop.20371>
- Pulińska, U. (2012). Psychospołeczne uwarunkowania podejmowania działalności wolontariackiej. *Warmińsko-Mazurski Kwartalnik Naukowy, Nauki Społeczne*, 2, 23–40.
- Shye, S. (2010). The motivation to volunteer: A systemic quality of life theory. *Social Indicators Research*, 98, 183–200. <https://doi.org/10.1007/s11205-009-9545-3>
- Stevens, G.J., Sharma, A., Skeoch, K. (2022). Help-seeking attitudes and behaviours among humanitarian aid workers. *Journal of International Humanitarian Action*, 7(1). <https://doi.org/10.1186/s41018-022-00126-x>
- Szcześniak, M., Nieznańska, A.A. (2009). Co się stanie, gdy mi pomożesz? Spojrzenie międzykulturowe na wzajemność pośrednią. *Psychologia Społeczna*, 4(12), 214–227.
- Tong, A., Sainsbury, P., Craig, J. (2007). Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): A 32-item checklist for interviews and focus groups. *International Journal for Quality in Health Care*, 19(6), 349–357. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzm042>
- Trivers, R.L. (1971). The evolution of reciprocal altruism. *The Quarterly Review of Biology*, 46(1), 35–57. <https://doi.org/10.1086/406755>
- Turpin, G., Barley, V., Beail, N., Scaife, J., Slade, P., Smith, J.A., Walsh, S. (1997). Standards for research projects involving qualitative methods: Suggested guidelines for trainees and courses. *Clinical Psychology Forum*, 108, 3–7.
- Young, T.K.H., Pakenham, K.I., Norwood, M.F. (2018). Thematic analysis of aid workers' stressors and coping strategies: Work, psychological, lifestyle and social dimensions. *Journal of International Humanitarian Action*, 3(1), artykuł 19. <https://doi.org/10.1186/s41018-018-0046-3>