

Lusia Żagałkowicz

Serce Miasta

Wyobraź sobie osobę bezdomną*), jak wygląda, jak się zachowuje, co robi. Już?

Pomyśl, dlaczego znalazła się na ulicy, co mogło zdarzyć się w jej życiu, jaka sytuacja do tego doprowadziła. Masz to? OK.

Teraz spróbuj zastanowić się, co ta osoba powinna zrobić, żeby wyjść z kryzysu. Trzy pierwsze kroki. Już? Proste, prawda?

A teraz stań z kluczem w rękę przed drzwiami własnego mieszkania, otwórz je, wejdź i przechodząc z pomieszczenia do pomieszczenia pomyśl co zwykle robisz, jakie czynności wykonujesz, co jest dla ciebie oczywiste i naturalne, a czego nie może zrobić osoba, która tego klucza w rękę nie ma. Jak teraz widzisz swoje pomysły na wyjście z bezdomności?

Serce Miasta to miejsce, które daje szansę. Daje realne wsparcie doraźne, ale i mądrze pomaga postawić tych kilka pierwszych kroków do wyjścia z kryzysu bezdomności.

Serce Miasta wymyśliła Magdalena Żagałkowicz - Lusia - i z ogromną energią toczy tę kulę śniegową, która zbiera i łączy ludzi potrzebujących pomocy z tymi, którzy chcą pomagać. "Chcemy, żeby te grupy były nie tylko świadome swojego istnienia, ale mogły poczuć, że tworzą jedną społeczność, mogą wspierać lub otrzymać wsparcie. Stąd nazwa Serce Miasta, bo tam właśnie te dwie grupy mogą się spotkać i dostrzec." - tak piszą na swojej [stronie www](#).

*) Lusia zwraca uwagę, że to język wykluczenia. Nie mówmy „osoba bezdomna”. To "osoba w kryzysie bezdomności". Nazywając kogoś bezdomnym wpychamy go w ten schemat i stygmatyzujemy, jakby to było wszystko, co tę osobę na zawsze definiuje. Nie widzimy człowieka w kryzysie, który stracił swój życiorys.



To jest nasza pierwsza rozmowa “na żywo” od momentu powstania naszego portalu, od początku pandemii. Jesteśmy zaszczepieni i możemy już spotkać się z Lusią, jej współpracownikami i podopiecznymi w samym Sercu Miasta. Relacji z tego spotkania nie udało nam się zmieścić w jednym wpisie, więc przedstawiamy pierwszą część - o Lusi. Druga część - o społeczności Serca Miasta - wkrótce.

Gościmy w samym Sercu Miasta przy ul. 11 listopada 22 w Warszawie, w kamienicy w trakcie remontu, miejscu pełnym ludzi i dobrej energii. Rozmawiamy z niezwykle dynamiczną i zapracowaną, a jednocześnie bardzo otwartą, ciepłą i sympatyczną osobą. Poruszające bieżące wydarzenia są kanwą i tłem naszej rozmowy.

Przedstawiając ideę naszego portalu ObywatelePRO.pl wspomnieliśmy o niemieckim systemie wsparcia aktywności społecznej, którego znawcą i entuzjastą jest Andrzej. Od tego zaczęła się nasza rozmowa z Lusią.





System w Polsce nie działa

Moja siostra pracuje w Niemczech w Hamburgu w ośrodkach dla kobiet po przemoc. Zna kilka języków i tłumaczy większość spraw osób, które uciekają przed przemocą i w związku z tym zagrożonych bezdomnością. Pracuje tak jak my tutaj w Sercu Miasta. Znam więc doskonale sytuację w Niemczech i wiem, że tam ta pomoc działa. Duże pieniądze przeznaczone na ten cel, rzesza ludzi rozumiejących problem, ogromna ilość organizacji edukacyjnych, pomocowych, integracyjnych, które systemowo zajmują się wykluczeniem i bezdomnością.

U nas wsparcie systemowe nie działa, o problemie bezdomności nie mówi się w ogóle. Edukacji nie ma, w szkołach nie ma mowy o osobach w kryzysie, ludziach wykluczonych. Dzieci, do których przychodzę na warsztaty, na zajęcia powtarzają poglądy rodziców czyli stereotypy, które wszyscy znamy: bezdomny to brudas, śmieć, nierób.

A ja dzisiaj miałam koleś, który służył w Afganistanie. Wielki dwumetrowy chłop, który mi pokazywał wszystkie papiery razem z blaszkami żołnierza. Ma masę swoich problemów, traum, bo w Polsce nie działa żaden program terapii i wychodzenia z zespołu stresu pourazowego dla byłych żołnierzy. Ten człowiek jest kompletnie przez system nie zaopiekowany. I jest na ulicy.

Jak można tak traktować ludzi, którzy przez naszych polityków zostali wysłani na front?! Przecież on poświęcił całe swoje życie osobiste, psychiczne i fizyczne dla służby. I taki dwumetrowy gość dzisiaj siedział i płakał mi na ramieniu. Nie ma znikąd pomocy. Nie ma szans.

Działalność Serca Miasta

Pomoc doraźna

Co się u nas dzieje? Możemy podzielić działalność Serca Miasta na trzy części. Pierwsza to jest pomoc doraźna - zawsze w poniedziałki i czwartki wydajemy jedzenie, środki higieny osobistej, odzież. To nie jest taka pomoc, która skutkuje perspektywą wyjścia z kryzysu, ale ona musi być, bo daje szansę tym osobom, żeby nie być brudnym, śmierdzącym i głodnym. Może się wydawać, że to jest najważniejsze, ale to nie jest dobrze, że coś takiego jak pomoc doraźna musi istnieć.







Wsparcie specjalistów

Druga część działalności Serca Miasta to wsparcie specjalistów - terapia uzależnień, pomoc prawna, psychologiczna, socjalna, ratownictwo medyczne, doradztwo zawodowe. Codziennie można się do nas zapisywać na dyżur i rozwiązywać już konkretne życiowe problemy.

Nasi podopieczni kompletnie nie wierzą w siebie. Często mają naprawdę przepracowane lata i fach w rękę, ale nie potrafią napisać CV, skorzystać z Internetu, nie mają komórki i w efekcie nie mogą znaleźć pracy. No i po spotkaniu z naszym doradcą zawodowym - Izą, cudowną laską - ci ludzie często wychodzą z płaczem, bo pierwszy raz im ktoś powiedział, że są coś warci. Oni nie mogą uwierzyć, że ktoś znalazł w nich coś cennego, dobrego.

Pomagamy napisać CV, rozsyłamy to CV do potencjalnych pracodawców, przygotowujemy tę osobę do rozmowy kwalifikacyjnej i do samej pracy. Albo udzielamy pomocy prawnej, socjalnej, w załatwieniu dowodu osobistego, zasiłku, renty, pomocy w wychodzeniu z długów.

Są z nami też osoby, które pełnią rolę opiekunów, tych członków rodziny, których naszym podopiecznym brakuje. I pomagają na przykład w zapisaniu się do lekarza, towarzyszą w wizytach u specjalisty, przygotowują do pobytu w szpitalu. Dla osoby, która trafia do szpitala na operację przygotowujemy potrzebne rzeczy - szlafrok, klapki, opiekun odwiedza ją w szpitalu, interesuje się, przyniesie jabłko, banana. No, tak normalnie, jakby był rodziną, wnukiem i odwiedzał swojego dziadka. Robimy wszystko, żeby ta osoba czuła się zaopiekowana, bezpieczna.

Mam przekonanie, że praca ze specjalistami, pomoc w rozwiązywaniu konkretnych spraw to jest ta najmocniejsza część naszej działalności, bo skutkuje realnymi zmianami w życiu osób w kryzysie. I ona powinna być rozwijana na maksa.

Powinno być dużo więcej takich miejsc, gdzie ktoś, nie pamiętając swojego PESELu, nie mając ubezpieczenia, może wejść i uzyskać pomoc. Co najmniej w każdej dzielnicy.

Najpierw mieszkanie

Trzecia grupa naszych działań związana jest z mieszkaniami.

Jesteśmy w programie Najpierw Mieszkanie, który ma walczyć z bezdomnością metodą „housing first”. Dzięki realizacji tego nowatorskiego programu fundacji Fundusz Współpracy mamy możliwość zdjęcia kogoś z ulicy. Polega to na tym, że najpierw zapewniany jest człowiekowi dach nad głową, a dopiero potem stawia się mu diagnozę, leczy go, dostaje terapię, pomoc w wyjściu z nałogu. Fundusz Współpracy podpisał umowę z Warszawą i przez kolejne dwa lata miasto dostarczy nam ponad 20 mieszkań. Najczęściej są to małe mieszkanie, kilkunastometrowe, w złym stanie technicznym, których nikt nie chce. Jeśli program się uda i będą efekty – a już są, po roku – to jest nadzieja, że wejdzie na stałe do struktur samorządowych.

Serce Miasta pomaga w wyremontowaniu takiego mieszkania dla naszych podopiecznych, znalezieniu środków na pralkę, lodówkę, meble, urządzeniu go. Staramy się, żeby osoba, która ma tam zamieszkać miała wpływ na kolory, rodzaj wyposażenia, żeby czuła się u siebie. Później już zajmują się nią specjaliści, wspomagają ją psychologowie, terapeuci. To już jest poza nami.





Chcemy także zrobić u nas cztery niezależne mieszkania kryzysowe. Pokój z łazienką i kuchnią. Jeśli przyjdzie do nas kobieta, która uciekła od gwałciciela/oprawcy, młody gej wyrzucony z domu czy niepijący, płaczący żołnierz z Afganistanu, to tam właśnie dostanie schronienie i bezpieczeństwo do momentu, aż znajdziemy jej/jemu miejsce do mieszkania, pracę. Żeby taka osoba nie chodziła roztrzęsiona po ulicach.

Nie ukrywam, że to wymaga bardzo dużych nakładów finansowych.

Ludzie w Sercu Miasta

(Lusia zwraca się do pani Beaty szykującej się do wyjścia:

- Dzisiaj masz zaliczone 10 godzin. Dziękuję Ci bardzo. Już wszystko będziesz wiedziała następnym razem. To widzimy się w czwartek. Zapraszam na dziewiątą. Bardzo cię proszę. Do widzenia.

Dziękuję ci kochanie.)

Fundacja zatrudnia teraz ok 15 osób.

Nawiązaliśmy również współpracę z praskim sądem, z którego kierowane są do nas osoby do prac społecznych np. po 20 godzin miesięcznie przez 2 lata. Jest niesamowite jak te osoby się zmieniają! Tym ludziom nikt nigdy nie dziękował, więc ja, tak aż może przesadnie, staram się im za wszystko dziękować. Żeby oni poczuli się ważni, że tu w Sercu Miasta są szanowani, a nie tylko są im wydawane polecenia i egzekwowana nałożona na nich kara.

Chłopak, który trafił tu z karą, jest już z nami rok i jest to już zupełnie inny facet. On już nigdy

nie wróci do poprzedniego życia. Praca w Sercu Miasta zmieniła go całkowicie.

Inny przykład - pracuje u nas już na umowie pan po wyroku więzienia. Nigdzie nie dostałby pracy, a u nas zasuwa, jest jednym z lepszych pracowników, da sobie rękę uciąć za to miejsce.

Albo osoby wychodzące z uzależnienia od narkotyków nie dostaną normalnie pracy, a tu mogą powoli stawiać pierwsze kroki.

Szczęściem dla nas jest współpraca z [Hydrozagadką](#) i [Chmurami](#) (pobliska kawiarnia i klub muzyczny). Właściciela tych lokali, Witka Grzybowskiego, udało mi się namówić na wejście do zarządu fundacji. Dzięki temu ktoś, kto w Sercu Miasta się ogarnia, widać, że już nie pije, nie ćpa i chce pracować, najpierw miesiąc pracuje w Sercu za darmo (oczywiście dostaje wyżywienie i wsparcie), a potem Witek tę osobę zatrudnia np. do porządkowania jakiegoś terenu czy innych prac w swoich firmach. Czyli nasi podopieczni są pierwsi na jego liście rekrutacyjnej. Dzięki temu osoby zyskują poczucie własnej wartości, sprawczości, mają już jakąś historię zatrudnienia i łatwiej jest im zrobić kolejny krok. Niesamowite jest jak oni się zmieniają, jak odzyskują wiarę w siebie i możliwość normalnego życia. Nie muszą kraść, żeby przeżyć, nie muszą wrócić do więzienia, bo mają już swoją wartość.

I to wszystko zrobiliśmy przez rok - ja nie wiem jak to się stało - od marca 2020 r. i to w pandemii, w warunkach, gdy wszystko było pozamykane, ciężko było cokolwiek załatwić, a ludzi na ulicy przybywało. Jak to było możliwe? Paradoksalnie pandemia sprzyjała, bo pomogli mi przyjaciele, którzy przeszli na pracę zdalną lub ich firmy zawiesiły działalność. Mieli więcej czasu i z pełnym zaangażowaniem mnie wsparli przy organizowaniu Serca Miasta. To oni przyciągnęli innych i gdy jedni wracali do swojej stałej pracy, ci inni zostali. To są ludzie, którzy chcą pomagać, którzy z tego czerpią siłę, im to po prostu sprawia satysfakcję. Często jest to ich pierwsza społeczna praca, oni otwierają się i nierzadko sami zaczynają robić kolejne społecznie pozytywne rzeczy.

Edukacja

Jak innych zarażać postawą, aktywnością społeczną? Pozwolić edukować. Proste.

Ja bardzo chciałabym móc wejść z programem edukacyjnym do szkół. Chciałabym uczyć dzieciaki, że szacunek do drugiego człowieka to jest podstawa, żebyśmy stworzyli zdrowe społeczeństwo.

Opracowałam scenariusz lekcji WOS czy etyki, który już sprawdziłam na zajęciach z dziećmi.

Zaczynamy od opisanie osoby bezdomnej, zastanawiamy się co mogło spowodować, że znalazła się w kryzysie, a potem szukamy sposobu wyjścia z tej tragicznej sytuacji w której jest. I okazuje się, że wydawałoby się proste rozwiązania jak umycie się, założenie czystego ubrania, zadbanie o schludną fryzurę jest niewykonalne dla osoby bezdomnej. Następnie przechodząc w wyobraźni przez całe mieszkanie, od drzwi wejściowych po sypialnię, dzieci zdają sobie sprawę jak wiele codziennych, zwykłych czynności nie jest możliwych jak się nie ma gdzie mieszkać. Lekcję kończą pytania i dyskusja.

Jest bardzo dużo młodych ludzi, którzy chcą coś robić, którzy odzywają się do nas z całej Polski

prosząc o pomoc w zorganizowaniu Serca ich Miasta. Łódź, Wrocław są pierwsze na tej liście. To się rozlewa, to już się dzieje. Ale oni potrzebują know how. I z pewnością już niedługo będę się dzieliła moim doświadczeniem i wiedzą.

Porażki

Co mi się nie udało?

O, dużo rzeczy!

Nie udał mi się Patryk. Chłopak co wychodzi z detoxu to zaraz wraca do heroiny.

Jakieś firmy potraciłam, bo nie miałam czasu się z nimi spotkać. Nie wyrabiam się czasowo z różnymi rzeczami.

Czasami nerwy mnie ponoszą i krzyczę na osoby w kryzysie bezdomności. Wracam do domu i bardzo źle się z tym czuję. Najbardziej sobie wyrzucam, że zabrakło mi serca i cierpliwości.

I to są największe porażki. Bo mi nie wolno używać języka wykluczenia, nienawiści, jeśli najważniejszym zadaniem Serca Miasta jest pomoc wykluczonym. Jeśli ja ich będę dobrze traktować to każdy z nich będzie ze mnie brał wzór. To mój podstawowy obowiązek. Obowiązek zawodowy. Ja muszę być przykładem i kształtować standardy. Ale wystarczy, że wezmę jeden dzień odpoczynku i wracam do normy.

System

(Lusia rozmawia z Nelą przez telefon o kobiecie, która w ciąży, z małym dzieckiem szuka pilnie pracy, żeby cokolwiek zarobić na pieluchy, na mokre chusteczki...:

-Będę z nią rozmawiać, sprawdzę, który to jest taki mądry i dlaczego jej nie pomaga. Ogarniemy ją, nie przejmuj się, głowa do góry.)

No właśnie, najgorsze jest to, że to nie są tylko osoby w kryzysie bezdomności. To są osoby zostawione przez system. My nie powinniśmy zajmować się kobietami z dziećmi, które mają gdzie mieszkać, emerytami, którym nie starcza na życie, czy żołnierzami po traumach wojennych. To jest zadanie państwa, to brak działającego systemu.

Najtrudniejsze dla mnie jest jak przychodzą do nas osoby siedemdziesięcioletnie i proszą o pomoc. Przynoszą całe teczki swoich dokumentów, żeby nam udowodnić, że nie chcą nas naciągnąć, że naprawdę te 600 zł emerytury im nie starcza na życie, bo tyle wydają na mieszkanie. One nie powinny do nas przychodzić. Dla mnie to jest porażka naszego państwa, dla mnie jako patriotki jest to obraźliwe. A z drugiej strony cieszę się, że możemy pomóc. Że taki starszy pan dwa miesiące później dostaje podwyżkę emerytury, czy dodatkową pomoc finansową dzięki naszej interwencji. To zasługa naszych specjalistów od pomocy socjalnej, którzy są biegli w sporządzaniu odpowiednich dokumentów i załatwianiu trudnych spraw.

Kobiety w kryzysie

Ale ja chciałabym, żebyśmy skupili się na kobietach. Im nikt nie pomaga. Nie dość, że nie mają gdzie mieszkać to jeszcze są obiektem przemocy seksualnej. System ich nie zauważa, nie widzi ich innych potrzeb. W Polsce udaje się, że nie ma kobiet w kryzysie bezdomności, że one nie mają okresu, nie zachodzą w ciążę, nie muszą mieć zabezpieczenia, że nikt ich nie gwałci. Nikt o tym głośno nie mówi. Dopiero niedawno pojawił się pierwszy w polskim kolorowym czasopiśmie ([Zwierciadło](#)) artykuł, który porusza problem bezdomności kobiet.



Moja Praga

Stosunki z mieszkańcami Pragi Północ?

O, jaki ja mam szacunek ludzi ulicy! Jestem tu królową! I wszyscy, którzy tu pracują stykają się z tym szacunkiem. Jesteśmy tu bezpieczni, oni nas rozpoznają, dziękują. To są prawdziwi ludzie w tych bramach. Jak ja widzę babę, to ja wiem, że ona przeżyła dziesięć żyć, że niejedno dziecko pochowała, nieraz wysyłała paczki do więzienia i niejedna tragiczna historia ją spotkała. Jak ona mi mówi, że mnie szanuje, to ja już nic więcej nie potrzebuję.

I bardzo kocham tych ludzi. Bardzo.

Gorzej jest z zarządzającymi dzielnicą. Przez nich jesteśmy przeganiani, tępieni i rzucają nam kłody pod nogi. No, ale staram się brać udział w radach dzielnicy, żeby im tłumaczyć, co robimy i dlaczego. Damy radę.

Pieniądze

Nie mamy finansowego wsparcia miasta, rządu czy instytucji państwowych. Niestety nie udaje się nam uzyskać od miasta np. zwolnienia z opłat czynszowych za lokal, który służy nam i naszym podopiecznym czy z kosztów magazynowania mebli potrzebnych do urządzania mieszkań.

Pieniądze dostajemy z organizacji pozarządowych i od prywatnych osób i firm.

Natomiast program Najpierw Mieszkanie (*housing first*) finansowany jest przez Unię Europejską. Działa bardzo dobrze w Finlandii i to właśnie Finowie są naszymi partnerami zagranicznymi. Ale oni nie bardzo rozumieją nasze realia. Nie mogą na przykład pojąć, że dostajemy mieszkania zdewastowane i my musimy je odnowić. A my się cieszymy, że w ogóle mamy co remontować.

Współpraca międzynarodowa

Poza udziałem w programie Najpierw Mieszkanie i współpracą z Finlandią bardzo mocno współpracujemy z klubem piłkarskim AKS Zły.

Razem dostaliśmy się do międzynarodowego Turnieju Feniksa. W tym turnieju chodzi o to, że demokratyczny antyfaszystowski klub sportowy musi być zgłoszony razem z działalnością charytatywną. I my jesteśmy z AKS Zły. Wszystkie zagraniczne zespoły zrzeszone w turnieju, jak przyjeżdżają do Polski na mecz to muszą przyjechać z przedstawicielami tych zaprzyjaźnionych organizacji charytatywnych. A oni zgłaszają się do Serca Miasta. I później zapraszają do siebie. Po zapoznaniu się z działalnością Serca Miasta oni będą w stanie nam pomóc, podpowiedzieć jak uzyskać środki europejskie, wstawią się za nami i będą mogli poprzeć nasz wniosek o dofinansowanie europejskie.

Organizacja

Jak radzę sobie z organizacją? Dlaczego to tak dobrze działa?

Nie mam pojęcia! To samo się dzieje ...

Tu przychodzą sami indywidualiści, wariaci, przychodzą tu wszystkie grupy ludzi wykluczonych. Myślę, że kluczem jest tolerancja, wzajemny szacunek, uprzejmość, dobre słowo. Chyba tak to działa ...







Lusia robiła w życiu mnóstwo rzeczy. Kilkanaście lat temu śpiewała, jako Mama Lu. Robiła koncerty charytatywne dla osób starszych i chorych dzieci. Potem przez parę lat była bardzo skuteczną agentką nieruchomości; sprzedawała mieszkania i wynajmowała nieruchomości w Warszawie. To wtedy zrozumiała, jak wielką ludzką potrzebą jest posiadanie dachu nad głową. Potem była szefową cateringu dietetycznego i pomagała celebrytom schudnąć. Kiedy urodził jej się pierwszy syn, autyk, na kilka lat zajęła się tylko domem. Dorabiała sobie szyciem i robieniem biżuterii.

To w tamtym czasie spotkała i przystała do [Gy Dziung Norbu](#), kolektywu wyjątkowych ludzi zafascynowanych buddyzmem, którzy w 2011 roku zaczęli na Dworcu Wileńskim wydawać bezdomnym wegańskie obiady. Jednocześnie całkiem na własną rękę ubierała i karmiła ludzi w kryzysie bezdomności. W piwnicy jej mieszkania na Saskiej Kępie gromadziła rzeczy, które potem rozwoziła po znanych sobie miejscach, gdzie chronili się bezdomni. Pomogła wielu, ale to i tak była tylko kropla w morzu potrzeb, bo takich ludzi jest w Warszawie około pięciu tysięcy.

Jeszcze potem zatrudniła ją do jednego z projektów fundacja Fundusz Współpracy. Przyjęli ją, bo wiedzieli, że nie tylko potrafi pomagać ludziom w potrzebie, ale też doskonale ich rozumie i wie jakie rozwiązania

systemowe tego wielkiego, bolesnego problemu są konieczne. Lusia wiedziała, że niezbędne jest w mieście miejsce, w którym nie tylko będzie można nakarmić i ubrać osoby w kryzysie bezdomności, ale też będzie można udzielić im pomocy psychologicznej, prawnej, terapeutycznej.

I takie miejsce się znalazło. W marcu 2020 roku dostali od miasta lokal na warszawskiej Pradze, przy ulicy 11 listopada. Ale, żeby to był naprawdę lokal, musieli najpierw zebrać pieniądze, żeby doprowadzić go do stanu używalności. Nazwę tego niezwykłego miejsca, Serce Miasta wymyśliła koleżanka Lusi, a kolega zaprojektował logo.

Zdjęcia pochodzą głównie ze [strony Fundacji Serce Miasta na Facebooku](#).

Więcej o Lusi i Sercu Miasta, a nade wszystko o ogromnych problemach i potrzebach ludzi w kryzysie bezdomności można dowiedzieć się z licznych materiałów w mediach, jak choćby z [wywiadu po otrzymaniu Stołka 2021 Gazety Stołecznej](#), z artykułu w [Wysokich Obcasach](#), na [portalu Strajk.eu](#), w [Zwierciadle](#), z wywiadu na [YouTube](#), czy [podkastu Wysokich Obcasów](#).

A o fantastycznych osobach związanych z Sercem Miasta, z którymi rozmawialiśmy, przeczytasz już niedługo na naszym portalu. Dowiesz się skąd się tam wzięli, co robią, dlaczego pomagają i jak Serce im pomogło. Preczytasz co mówią o Lusi i jak ją bardzo kochają. Przespacerujemy się też po Sercu Miasta. No i dowiesz się jak możesz dołączyć.