

## **ANCHETA „BIBLIOPOLIS”**

### **BIBLIOTECARI ÎN AJUTORUL REFUGIAȚILOR UCRAINENI: VOLUNTARIAT, IMPLICARE ȘI COMPETENȚĂ**

Redacția revistei „BiblioPolis” a rugat angajații Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”, implicați în acțiunile de ajutorare refugiaților ucraineni să răspundă la următoarele întrebări ale anchetei:

1. Ce a însemnat pentru dvs. experiența de voluntariat în cadrul campaniei de sprijin acordat refugiaților ucraineni?
2. Ce situații sau întâmplări v-au marcat?
3. Ce competențe profesionale sau personale v-au ajutat să faceți față acestei implicări pe timpuri de criză umanitară?

\*\*\*

*Angela ABABIL,  
Biblioteca Publică de Drept*

1. Fiecare are un angajament civic. Mă bucur că am fost de folos prin niște acțiuni elementare și mi-am adus aportul în această campanie. M-am simțit utilă și am conștientizat necesitatea manifestării spiritului civic.

2. Nu pot uita cum noaptea a venit ambulanța la un bebeluș, care avea febră. Nu pot să-mi imaginez ce simțea acea mamă, care avea drept casă o saltea la podea, fără multe lucruri atât de necesare unei mame, femeii...

3. Cel mai mult e nevoie de empatie. Spiritul organizatoric, lucrul în echipă, comunicarea au fost necesare pentru a fi eficienți și a face față tuturor sarcinilor. M-am implicat personal, ca într-o familie, în aranjarea saltelelor pentru persoanele ce urmau să vină, pregătirea ceaiului, aranjarea mesei, deservirea persoanelor cu lucruri și obiecte de igienă personală.

\*\*\*

*Daniela ANDRIUȚA,  
Filiala „Traian”*

1. Experiența de voluntariat în cadrul campaniei de sprijin acordat refugiaților ucraineni a însemnat pentru mine, în primul rând, posibilitatea de a-mi dezvolta anumite competențe personale și profesionale. Am dobândit experiență valoroasă de a lucra în echipă și de a rezolva probleme pe cale creativă. Am identificat unele oportunități care mi-ar fi de folos pentru carieră și învățătura. Datorită acestei activități, mi-am căpătat un sentiment de satisfacție sufletească. Și am cunoscut oameni noi.

2. Cel mai mult m-au marcat persoanele refugiate care, în timp scurt, au reușit să facă față faptului că un rămas fără nimic și au fost obligate de situație să meargă mai departe și să construiască totul de la zero. Aceste persoane mi-au trezit respect. Bărbații care și-au adus familiile în Republica Moldova și au plecat înapoi de bunăvoie să își apere țara cu riscul de a nu se mai vedea.

3. M-au ajutat competențele formate în cadrul instruirii privind sistemul de înregistrare și evidență a refugiaților, care a fost organizat de Gabriela Buzduma și Tatiana Clopot pentru bibliotecarii BM „B.P. Hasdeu”. De asemenea, m-au ajutat să trec prin aceasta provocare oamenii dragi mie și comunicarea cu ei.

\*\*\*

*Ludmila BARBĂ,  
Filiala „Lesia Ukrainka”*

1. Для меня украинские беженцы – это мои земляки, которые вынуждены бежать от кровопролитной войны, развязанной Россией против сорокамиллионной Украины. Люди остались без крыши над головой и без средств к существованию. Они видели смерть и спасаются от нее. Я сопереживаю народу Украины и верю, что большие дела начинаются с малого.

Здесь, в Кишиневе, украинские беженцы нашли поддержку, потому что мы вместе со многими другими волонтерами предложили им возможность проводить с детьми различные интересные мероприятия. Вместе со своими коллегами по Библиотеке им. Леси Украинки, 28 февраля, 4 и 6 марта я

работала в качестве волонтера в Центре размещения беженцев, созданном мэрией Муниципия Кишинэу на Moldexpro, а 9 марта – в Центре размещения беженцев, созданном Управлением культуры Мэрии Кишинева в Культурном центре «Орион». Главным для нас было чувство своей полезности. Наша работа заключалась в организации досуга для детей беженцев. Небольшую растерянность мы испытали в первый день работы. Раннее утро: люди просыпаются, умываются, едят... Все растеряны и озабочены своими проблемами. Начали мы с малого – пошлись по центру, взяли детей за руки и собрали их в конце большого коридора. Мы решили создать оптимальные условия для общения и проведения мероприятий с детьми. Нашли столик, попросили у мамочек стульчики и начали заниматься с собравшимися детьми разными интересными занятиями: разгадывали загадки и ребусы, играли в логические игры, занимались креативным творчеством, лепкой, рисованием, аппликацией из бумаги. В следующие дни мы уже отчетливо понимали, что интересно детям и делали игру с забавными вопросами и ответами, придумывали истории с подаренными детям игрушечными животными. Мы подарили ребятам детские журналы на украинском языке, такие как *Стежка*, *Яблунька*, *Барвінок*. Дети с увлечением и трепетом моментально разобрали их и с любопытством рассматривали картинки, комментировали и обменивались мнениями.

В Культурном центре «Орион» мы постарались принести немного весны в детские души. Изготовленные вместе с детьми своими руками цветы из цветной бумаги мы крепили на сухую ветку. Букет цветущих весенних веточек стал украшением Библиотеки «Кодру», филиала Муниципальной библиотеки им. Б.П. Хашдеу.

Находясь в Центре размещения беженцев в течении 12 часов, мы принимали решения в режиме многозадачности. Решали бытовые вопросы взрослых, которые обращались за помощью, оказывали моральную и психологическую поддержку попавшим в беду людям. Ведь часто главное, что нужно – это принимающий человек рядом.

2. Меня до слез растрогал тот факт, что люди везут с собой домашних животных – кошек и собак. Я очень хорошо понимаю тех, кто решил взять питомцев с собой, ведь и они

– члени семьи. Животным тоже очень страшно, и людям больно оставлять своих любимцев на произвол судьбы.

3. Самое первое профессиональное качество, которое пригодилось в работе с украинскими беженцами, – это организаторские способности. Ну и, конечно же, опыт работы с группой, большой опыт в проведении разных мероприятий с детьми, умение слушать и слышать, индивидуальный подход к каждому человеку с учетом его потребностей и особенностей.

А личные качества, которые помогали в работе с украинскими беженцами, это эмпатия, доброжелательность, любознательность, терпеливость, тактичность, оптимизм, толерантность, общительность, коммуникабельность, умение расположить к себе собеседника.

Помогая обществу, мы помогаем и самим себе, развивая в себе новые навыки и получая новые знания.

\*\*\*

*Angela BORȘ,  
Filiala „Ițic Mangher”*

Alături de întreaga echipă a Bibliotecii Municipale, Filiala „Ițic Mangher” s-a implicat și ea în activitatea de voluntariat în sprijinul refugiaților ucraineni. Din start, am elaborat un program de activitate, în care prevala lucrul cu copiii. Nu a fost ușor: mame debusolate, copii speriați, atmosfera încordată. Dar, ușor-ușor, cu grijă, răbdare și bunăvoință am reușit să spargem gheața neîncrederii.

Primii au fost micuții de la căminul de pe str. Ion Creangă nr. 80 și cei de la centrul Moldexpo. Am mers la ei cu cărți de colorat, creioane, carioci și jucării. Orele petrecute acolo au zburat ca clipele. Au rămas satisfăcuți copiii și mulțumite mămicile, iar pentru noi a fost o primă lecție de viață.

În mai multe centre au fost plasați refugiații din comunitatea evreiască din Ucraina. Evident că nu am putut să rămânem indiferenți. Practic, din primele zile, am mers la ei cu ore de poveste și de lectură, jocuri intelectuale și distractive, ateliere de creație, prezentări video, lecții de dans și mișcare scenică.

O zi întreagă a fost dedicată celei mai vesele sărbători evreiești Purim. Atunci am venit la ei cu humentași sau, cum li se mai zice, „urechile lui Aman” – coptură tradițională. Am citit despre

tradițiile acestei sărbători din cărțile din seria „PJ Library: Cărți gratuite pentru copiii evrei și familiile lor”. Împreună am confecționat zuruitori și măști – atribute de Purim. Am dansat, am râs și ne-am distrat în măsura posibilităților.

Nici utilizatorii bibliotecii nu au rămas indiferenți față de situația refugiaților și au adus jucării și cărți din bibliotecile personale pentru copii și maturi. Astfel, cele circa 300 de cărți și reviste au mers la centrele de plasament pentru refugiați de la sanatoriul „Dacia” (Vadul lui Vodă) și de pe strada Pan Halipa nr. 3 (Chișinău).

În aceste zile, rândurile bibliotecii „Ițic Mangher” au crescut cu mai mulți utilizatori din țara vecină: mămici și copii împrumută cărți, participă la atelierile de creație. Micii noștri artiști din studioul „Arlechin” au jucat pentru ei scene din spectacolul „Crăiasa Zăpezii”.

În prima zi, când au pășit pragul bibliotecii, erau oarecum timizi și sfoși. Ne-au povestit că au căutat peste tot cărți de citit, dar în librării sunt mult prea scumpe. Atunci pașii i-au adus spre biblioteca noastră. Erau patru: mama și trei copii. Astăzi sunt peste douăzeci. Intră în bibliotecă cu zâmbet pe buze, gălăgioși și veseli, ca toți copiii.

Suntem bucuroși să vă fim alături, dragii noștri, și să vă ajutăm pe cât este posibil, în situația deloc ușoară în care vă aflați.

\*\*\*

*Clavdia CĂRĂRUȘ,  
Filiala „M. Drăgan”*

N-am crezut vreodată că va mai fi cândva în lume vreun război, mai cu seamă în preajma noastră. Războiul din Ucraina a făcut ca poporul acestei țări să ia drumul pribegiei. Țara noastră în această criză umanitară a demonstrat că este un vecin bun, acordând sprijin și ospitalitate refugiaților.

Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” a organizat o campanie de sprijin pentru refugiații ucraineni. A fost o primă experiență de voluntariat din viața mea, o activitate mai puțin cunoscută pentru mine. Dar aceasta nu m-a descurajat. M-am implicat rapid și ușor în acest exercițiu, fiindcă așa mi-a dictat sufletul și mă simțeam în pielea acestor oameni: copii și maturi, care și-au părăsit locuințele, luând în grabă doar ce au reușit, fugind din calea războiului.

M-a impresionat extraordinar de mult comportamentul unui copilăș nici de o lună, care pe parcursul zilei și nopții n-a scos nici un sunet, de parcă era deja pregătit de situații excepționale. În timpul procedurilor de igienă, ședea liniștit, de parcă totul era ideal: și apa de temperatură necesară, și pudra îi era pe plac, și masajul îi plăcea mult, și doamna ce-l îngrijea (o voluntară). Nici urmă de oboseală pe chipul acestui bebeluș, care a fost pe drum timp de 12 zile în continuu. Se comporta așa de parcă-i era frică ca nu cumva să trădeze compatrioții. Îmi amintea acest copilăș de cei doi bebeluși din filmul rusesc *17*

*clipe ale primăverii*, care doar la o privire rugătoare a mamei se opreau din scâncit, instinctiv, probabil. Adeseori îmi vine în minte gândul că copiii sunt mai înțelepți decât maturii și ar trebui unele lucruri preluate de la ei.

Experiența profesională m-a ajutat în activitățile cu cei mici. Copiii aveau un comportament liber, erau calmi, prietenoși, grijulii unii față de alții, cu plăcere se implicau în activități creative. Erau copii ageri, isteți și foarte ingenioși. Și asta, cred, e bine. Interacțiunea cu ei m-a bucurat mult. Am muncit cu plăcere. A fost o experiență bună. Receptivitatea mea, bunăvoința, empatia și alte calități de caracter, pe care, poate, nici eu încă nu le cunosc, m-au ajutat să fiu utilă în această situație.

Fiica mea s-a implicat în această activitate, dorind să mă ajute. A căpătat și ea o experiență bună, dar, cred, și o lecție de viață, fiind față-n față cu refugiații, cunoscând nemijlocit situația acestora.

Această tragedie ar trebui să ne pună nouă multe semne de întrebare privitor la relațiile noastre interumane. Poate, ar trebui să fim mai toleranți unii față de alții, să venim mai des în ajutor unul altuia și să ne ascultăm unii pe alții. Și niciodată nu trebuie să uităm că oricând se poate întâmpla orice și cu noi, chiar și dacă pericol evident nu există.

Viața e doar una. Și, poate, depinde doar de-o clipă. Nu trebuie să uităm despre aceasta.

---

Această tragedie ar trebui să ne pună nouă multe semne de întrebare privitor la relațiile noastre interumane. Poate, ar trebui să fim mai toleranți unii față de alții, să venim mai des în ajutor unul altuia și să ne ascultăm unii pe alții. Și niciodată nu trebuie să uităm că oricând se poate întâmpla orice și cu noi, chiar și dacă pericol evident nu există.

---

*Victoria CEBANU,  
Filiala „Ovidius”*

1. Ca orice om, care înțelege că războiul este un fenomen distrugător, rău și urât, am acceptat propunerea de a face parte din numărul de persoane care poate oferi un sprijin oamenilor ce fug din calea războiului declanșat de Rusia în Ucraina. Fiind afectată emoțional de știrile pe care le auzeam din mass-media, mi-a venit un impuls emoțional încă din primele zile ale războiului să sprijin, într-un fel, acești oameni nevinovați. Chiar din a doua zi de război, împreună cu familia mea, am făcut donații (produse alimentare și igienice, plăpumi, perne și haine) la Centrul de refugiați de la Moldexpo (pentru 50 de persoane), după care am participat și ca voluntar la Centrul de refugiați din incinta Casei de cultură „Orion”. M-a motivat să fiu acolo, printre refugiați, compătimirea, mila față de starea și suferințele oamenilor care au lăsat în urma lor oameni dragi (părinți, copii, soți, frați, etc.) și tot ce au agonisit pe parcursul vieții, apucând drumul pribegiei. Experiența de voluntariat m-a făcut să-mi schimb atitudinea față de tot ce mă înconjoară. Am înțeles ce este prioritar și secundar în viața de zi cu zi a unui om.

2. Cel mai mult m-a marcat cazul unei tinere care, după două zile de la începutul războiului, a adus pe lume copilul mult așteptat, dar care a trebuit să fugă pentru a proteja viața nou-născutului și a sa personală. Doar la a 13-a zi, datorită voluntarilor de la Centru, copilul nou-născut a făcut prima sa baie.

3. Printre competențele personale, care m-au ajutat să fac față fluxului mare de refugiați, aș evidenția: punctualitatea, curajul, cunoașterea perfectă a limbii ruse, inițiativă proprie de a ajuta un număr mai mare de oameni, comunicarea eficientă cu ei, asumarea unor responsabilități concrete, stăpânirea situației la moment și, nu în ultimul rând, lucrul bun în echipă.

\*\*\*

*Adelina CHICERMAN,  
Centrul Academic Internațional Eminescu*

1. Pentru mine, a fost o experiență în care am învățat și am văzut greutățile și necesitățile altor oameni în cele mai dificile

situații. Oamenii de acolo, înțelegând situația complicată în care erau, încercau să fie pozitivi și să se gândească că totul o să fie bine. Mă bucur că am putut să fiu de ajutor și să susțin refugiații.

2. M-au marcat mai multe momente ce le-am văzut, mai ales copiii care nu își dădeau seama de situație, dar continuau să se joace, să zâmbească și să petreacă timpul obișnuit cu semenii lor.

3. Cred că cel mai mult m-a ajutat să fac față comunicarea cu refugiații, deoarece ei înțelegeau că au pe cineva alături și există un sprijin.

\*\*\*

*Diana CIORNÎI,  
Biblioteca Publică de Drept*

1. Experiența de voluntariat m-a ajutat să acumulez o serie de competențe pentru a relaționa cu cei din jurul meu. Refugiații au nevoie de ajutor atât psihologic, cât și moral.

2. Refugiații sunt debusolați, nu știu unde să plece, nu sunt informați corect, nu știu ce îi așteaptă mâine.

3. Trebuie să fii un psiholog bun în așa situație pentru a-i asculta și ajuta la necesitate. Desigur, comunicarea, toleranța, amabilitatea, răbdarea (deoarece lumea e diferită) și, nu în ultimul rând, cunoașterea limbilor (rusă, engleză).

\*\*\*

*Tamara DUNAEVA,  
Filiala „Mihail Lomonosov”*

1. Изначально, надо признаться, отнеслась к волонтерской помощи украинским беженцам, и в особенности детям, с некоторым скепсисом. Люди бегут от войны, они потеряли свои дома, работу, привычное окружение. И главное: они видели смерть! Маленькие дети попали в страшную мясорубку, которая называется войной. И тут мы, библиотекари, со своими играми, фломастерами, поделками, раскрасками... Я считала, что всем им скорее нужна профессиональная помощь опытного психолога. Терзали сомнения: а получится ли растопить застывшие детские сердца, изгнать страх из детских глаз хоть на некоторое время. Одно дело помочь материально, когда не встречаешься лицом к лицу, и совсем другое, когда видишь



детей, этих «маленьких старичков», и понимаешь, что остается надеяться только на пластичность детской памяти, которая со временем поможет забыть весь этот ужас. Условия в центре Moldexpo, где размещаются украинские беженцы, малокомфортные. Такого опыта у меня еще не было, но это компенсировалось огромным желанием помочь, сделать все возможное.

2. Самое невероятное, что дети сами помогли нам, волонтерам, справиться с волнением. Вот этого я, признаться, совсем не ожидала. Дети очень хорошо чувствуют фальшь. Поэтому они простят вам некоторые промашки, но притворства – никогда. Дети, находившиеся в центре Moldexpo более двух дней, немного адаптировались к условиям, знали, что и где находится, помогали вновь прибывшим. Дети есть дети. С удовольствием рисовали, проходили лабиринты, отгадывали загадки, собирали пазлы. С группой работать легче, хоть она и разновозрастная. Срабатывает чувство коллективизма, сопричастности. С маленьким двухлетним мальчиком просто перекидывались воздушным шариком. Сколько было радости и веселого смеха! И вдруг из безликой, изможденной, хмурой массы людей стали прорисовываться лица. Вначале удивленные: кто смеется? Разве можно сейчас смеяться? Но увидев маленького мальчика, начинали сами невольно улыбаться... Когда дети убежали обедать прибыла новая группа беженцев. К столику подошел мальчик, лет шести. Без «здрассти», с тяжелым вздохом, сел на стул прямо в теплой куртке, с отрешенным взглядом. На предложение порисовать, молча покачал головой из стороны в сторону: «нет». «Может, пазлы?» И снова молчаливое «нет». Стало страшно неуютно. Решила тоже просто помолчать рядышком. Прошло немного времени и он, взглянув на чей-то рисунок, вдруг спросил: «А почему планеты вращаются вокруг солнца?» Лед тронулся. Пришлось напрячь память и объяснять строение солнечной системы. И почему одни планеты маленькие, а другие побольше, и что движутся они по орбитам, и многое другое. Для работы с детьми нужны знания разноплановые и разносторонние. Поэтому, считаю, что библиотекари оказались как раз «в нужном месте, в нужное время».

3. Оченьгодились навыки и умения при работе с детьми, полученные при проведении летних программ

«Provocarea verii». A также знания, приобретенные на подготовительных обучающих занятиях, проводимых специалистами Муниципальной библиотеки им. Б.П. Хашдеу. И еще один момент: «догоняет» потом, через некоторое время, и уже волонтерам может понадобиться помощь психолога. Поэтому к такой работе необходимо привлекать людей жизнерадостных, с устойчивой психикой, способных частично абстрагироваться от всего происходящего.

\*\*\*

*Natalia GAINA,  
Filiala „V. Ignatenco”*

Ca să fie pace în lume, popoarele trebuie să trăiască în pace. Pentru ca popoarele să trăiască în pace, orașele nu trebuie să se ridice unele împotriva altora. Pentru a fi pace în orașe, vecinii trebuie să se înțeleagă. Ca să fie pace între vecini, trebuie ca armonia să domnească în familie. Ca să fie pace în casă, trebuie s-o găsești în propria inima.

*Lao TSE*

Într-o lume normală, copilăria este vârsta marilor descoperiri. Biblioteca „V. Ignatenco” din cadrul IMSP Spitalului Clinic Municipal de Copii „V. Ignatenco” din Chișinău s-a implicat în acțiuni de susținere a refugiaților din Ucraina.

Pentru copiii și părinții refugiați, internați în spital, a fost ceva uimitor să descopere acolo o bibliotecă. Niciunul dintre ei nu a auzit și nu a întâlnit în țara lor o bibliotecă în spital. Lectura și activitățile organizate de angajații filialei noastre le permit să se relaxeze emoțional.

Noi prețuim PACEA. Copiii, după zile de suferință, încep a zâmbi din nou. Și ne bucurăm atunci când auzim glasuri vesele. Biblioteca noastră este un refugiu pentru acești oameni minunați.

Copiii suferă în mod special din cauza acestui război. Ajunși în spital, trec prin anumite momente de sănătate mai puțin plăcute, dar echipa de bibliotecari le acordă copiilor și părinților lor tot sprijinul necesar.

Suntem alături de oamenii Ucrainei. Mărturiile lor ne amintesc de importanța păcii. Auzim istorii cu un puternic impact emoțional. Însă noi, în măsura posibilității, îi susținem moral pe

pacienții refugiați, care participă la mai multe activități culturale, educative și de recreere.

Copiii, dar și mamele lor, susțin că socializarea îi relaxează,

---

Noi prețuim PACEA. Copiii, după zile de suferință, încep a zâmbi din nou. Și ne bucurăm atunci când auzim glasuri vesele. Biblioteca noastră este un refugiu pentru acești oameni minunați.

---

că ei au nevoie de comunicare și susținere. Sunt oameni ce trec prin momente dure din viața lor. Copiii au diverse probleme de sănătate, dar scopul nostru este susținerea acestor copilași nevinovați.

Timpul petrecut alături de acești minunați oameni te face să recunoști cât de fericit ești, atunci când știi că familia îți este aproape și în țara ta e pace și liniște.

Războiul din Ucraina va fi o lecție de viață pentru fiecare din noi. Suferința din ochii refugiaților o simți și o vezi, ea pătrunde în sufletul fiecăruia din noi.

Pentru multe mame și copii, care au fost nevoiți să plece din țara lor din cauza războiului, Republica Moldova este o adevărată oază de liniște și pace.

\*\*\*

*Stela GOREACI,  
Biblioteca Publică de Drept*

1. Când mi s-a oferit ocazia de a fi voluntar pentru susținerea refugiaților din Ucraina, am acceptat din prima, am fost deschisă pentru a susține ideea instituției din care fac parte, deoarece oricine poate ajunge în situația acestor persoane. Mi-am dedicat timpul și energia pentru a ajuta oamenii care trec prin această perioadă dificilă, deoarece ei au nevoie acum de susținerea noastră, indiferent de statut sau etnie.

După experiența de voluntar, văzând prin ce trec oamenii, apreciez mai mult ceea ce am și lucrurile cărora nu le-am dat importanță, am căpătat mai multă încredere în sine. Am demonstrat că trebuie să fim receptivi și uniți.

2. Văzând tristețea din ochii oamenilor, durerea mamei, care își îngrijea copilul cu febră, mizând doar pe ajutorul nostru, nu poți proceda altfel decât să-i ajuți.

3. În aceste situații, orice competență este binevenită. Eu am utilizat competențe de lucru în echipă, de cunoaștere a limbii ruse;

de comunicare cu copiii, având cunoștințe în educație, respectând particularitățile de vârstă ale copiilor; competențe de organizare, coordonare, gestionare a resurselor și produselor alimentare, de îngrijire a spațiilor și a veselei; competență de aplanare a situațiilor de conflict. Am manifestat răbdare și amabilitate, înțelegând faptul că oamenii sunt diferiți și că voluntariatul presupune interacțiunea cu colegi și oameni care au viziuni și experiențe de viață diferite.

\*\*\*

*Valentina MARCU,  
Filiala „Alexandru Donici”*

În această perioadă grea pentru poporul ucrainean, pentru refugiații care au fugit de urgia războiului și s-au adăpostit în țara noastră, m-am decis să mă alătur și eu grupului de bibliotecari voluntari, pentru ca împreună să le acordăm sprijin și ajutor. Serviciul de voluntar l-am făcut la Centrul de Cultură și Creație „Orion”, care a servit drept centru de plasament pentru refugiații din Ucraina. Plecam dimineața devreme și reveneam acasă seara târziu. Pe tot parcursul zilei, mă străduiam să fiu de ajutor în toate: m-am ocupat de materialele sanitare și igienice, le-am sortat, le-am împărțit refugiaților care aveau nevoie, precum și cu lenjeria de pat. M-a bucurat faptul că și copiii și maturii se țineau mereu în preajma noastră. Prin fapte, mă străduiam să demonstrez că ei sunt bineveniți și că ar putea avea încredere deplină.

Adulților le-am oferit suport informațional cu privire la amplasarea ambasadelor, băncilor de economii etc., precum și beneficiile sau serviciile pe care le avem și le putem oferi: efectuam chemări la servicii de taxi, îi ajutam să facă legături telefonice cu rudele sau cunoscuții lor din țara noastră.

În activitățile cu copiii, am aplicat diverse metode și strategii didactice și psihopedagogice, aceasta datorându-se experienței pe care am acumulat-o de-a lungul anilor în calitate de educator/

---

**Această nouă provocare, pe care o trăim cu toții, ne determină să acționăm în vederea depășirii obstacolelor, de a face bine și de a ajuta pe cei care într-adevăr au nevoie, indiferent de naționalitate sau limba vorbită. Toți suntem oameni și toți avem dreptul de a trăi. Oriunde am fi, un lucru este cert: trebuie să promovăm binele. Voluntariatul ne face mai buni, atât în plan spiritual, moral, cât și profesional.**

---

formator în grădiniță, cât și în calitate de părinte. Experiența de bibliotecar m-a ajutat să aplic o paletă largă de activități menite să sustragă copiii de la tragedia trăită.

Unele din aceste activități au fost preluate din Programul serviciilor de bibliotecă pe care le realizez: atelier de creație, jocul, „Ora poveștilor”. Comunicarea a fost cea mai eficientă metodă de descătușare a sufletului. Am ascultat povestea tristă a fiecăruia.

La una din activitățile de artă plastică, micul Armen a desenat o mașină, apoi s-a ridicat și a zis: „Dacă aveam așa mașină, demult eram cu toată familia la bunicii din Bacu”.

Din spusele băiatului, am aflat că el cu mama și fratele mai mic au reușit să părăsească Ucraina, însă tatăl a rămas acolo. Această despărțire îi cauză multă durere. Mai mulți copii au vorbit despre tătici sau bunici rămași la vatră.

Cu toate că printre copii erau vorbitori doar de limbă ucraineană, totuși, cu mici traduceri de către semenii lor din limba ucraineană în cea rusă, prin semne și mimică, am reușit să ne înțelegem. În toată perioada mea de aflare printre refugiați, m-am simțit copleșită. Lacrimile măicuțelor cu pruncii în brațe, bătrâni bolnavi, neputincioși, înfricoșați de calvarul acestui război, relațiile și retrăirile lor mi-au rămas în memorie pentru toată viața.

Această nouă provocare, pe care o trăim cu toții, ne determină să acționăm în vederea depășirii obstacolelor, de a face bine și de a ajuta pe cei care într-adevăr au nevoie, indiferent de naționalitate sau limba vorbită. Toți suntem oameni și toți avem dreptul de a trăi. Oriunde am fi, un lucru este cert: trebuie să promovăm binele. Voluntariatul ne face mai buni, atât în plan spiritual, moral, cât și profesional. Implicarea în voluntariat aduce noi abilități și valori. Mă simt împlinită, dorința de a face ceva ce depășește binele personal s-a realizat cu succes. Mulțumirile sincere pe care le-am auzit, m-au făcut să meditez și mai mult la calitățile nobile și valorile general-umane.

\*\*\*

*Angela OLĂRESCU,  
Filiala „Hristo Botev”*

1. Fiecare voluntar a venit din dorință proprie în ajutor refugiaților pentru a-i susține moral și spiritual. Pentru mine, experiența de voluntariat înseamnă un ajutor acordat celor care au nevoie de

el în acel moment. Suntem solidari cu țara vecină, în care are loc acest război.

2. Activitatea mea de voluntariat cu refugiații ucraineni am desfășurat-o în data de 12 martie 2022. Am fost responsabilă pentru înregistrarea refugiaților în sistemul de înregistrare [refugees.chisinau.md](http://refugees.chisinau.md) și pentru desfășurarea activităților culturale cu copiii refugiați. Venind la fața locului, în Centrul „Orion” din localitatea Codru, pentru a putea comunica cu refugiații, trebuia să vorbim în limba rusă. Alături de mine activau încă trei voluntari, care, din păcate, nu cunoșteau limba rusă. Refugiații se adresau cu întrebările: „Cum să avem acces la internet?”, „Cât timp vom sta în acest centru?”, „Unde putem schimba bani?”, „Putem găsi medicamente în farmacie?” ș.a.

La ora mesei, toți refugiații au plecat la un alt centru de refugiați ce se află în sectorul Botanica al capitalei, lucru despre care i-am informat, inclusiv și cu ce transport se vor deplasa, atrăgându-le atenția să fie atenți la documente, bagaje și bani.

Absolut importante pentru noi în acea zi au buna organizare a activității, comunicarea eficientă, amabilitate.

3. Competențele mele profesionale mi-au permis organizarea rapidă a activităților. Cunosc bine calculatorul, cunosc limba rusă, abilități de a lucra cu copiii și cu maturii.

\*\*\*

*Corina REZNEAC,  
Secția promovare și comunicare*

1. Să fiu voluntar pentru ajutorarea refugiaților din Ucraina a fost o datorie morală și civică.

Din ziua în care a început războiul în Ucraina, am simțit o neputință de a ajuta oamenii, de a transmite mesajul de oprire a răului împotriva societății și țării vecine – Ucraina. Războiul se desfășura foarte aproape de noi.... Mă gândeam, în fiecare clipă în care munceam, în timpul meu liber, în discuțiile cu familia și colegii, că trebuie să facem ceva, să transmitem mesajul de pace și solidaritate și să ajutăm refugiații. Unii concetățeni se implicau ca voluntari, ceilalți – ne implicăm în timpul liber. Astfel, în zi de vineri, 8 martie, auzind de la colegii bibliotecari și manageri că e nevoie de ajutor voluntar la Centrul de plasament temporar organizat la Casa de Cultură „Orion” de pe strada Muncești, am

spus că pot participa în weekend, indiferent în care tură, de zi sau noapte. Nu mai avusesem o experiență de voluntar de cazare și organizare a meselor pentru un număr mare de persoane. Dar am lucrat anterior la organizarea unor festivaluri, expoziții. Și această experiență o consideram de ajutor. Nu știu dacă aveam dreptate

---

**Mă gândeam, în fiecare clipă în care munceam, în timpul meu liber, în discuțiile cu familia și colegii, că trebuie să facem ceva, să transmitem mesajul de pace și solidaritate și să ajutăm refugiații.**

---

sau ba. Fiecare experiență în lucrul cu oamenii este „aici și acum” și mi-am dat seama, când am ajuns la Centrul de plasament, că nu eram chiar atât de pregătită.

2. M-au marcat refugiații de etnie azeră, mai ales copiii, care mi-au propus ajutor în calitate de voluntar. Un fel de „ajutor de voluntar”. Biblioteca „Codru” a adus niște creioane și cărți de colorat pentru copii și le-am pus pe masă. Și chiar de era târziu, copiii îndată au găsit acel colț improvizat. Au început a colora, apoi s-au apropiat de voluntari, întrebând dacă pot ajuta cu ceva.

La fel, m-a impresionat o mamă ucraineană, care are o fiică și un fecior pe câmpul de luptă și păstrează nădejdea întoarcerii acasă, în regiunea Odessa. În dimineața zilei în care am fost voluntară la Centrul de plasament „Orion”, erau două doamne refugiate, una în etate și a doua de vreo 45 de ani, împreună cu fiica de vreo 20 de ani. Cele două doamne și domnișoara erau în așteptarea unui transport spre Europa, acolo unde erau îndrumate de rudele emigrate.

Seara, pe la ora 17, au sosit circa 50 de persoane refugiate. Câțiva voluntari au înregistrat refugiații, eu ajutam coordonatorul responsabil de cazarea refugiaților. Nu era dificil, însă trebuia să scriu într-un tabel ce paturi au fost ocupate, respectiv, să calculez câte locuri de dormit libere au rămas.

Coordonatorii Centrului de plasament temporar pentru refugiați se ocupau și cu transportarea mai departe a refugiaților cazați acolo. O misiune destul de dificilă, ceea ce însemna că autoritățile erau și sunt foarte implicate și bine organizate ca să ajute refugiații cât mai bine cu putință. Acest gând îmi dădea încredere că totul va fi bine și pentru refugiați, și pentru țara noastră.

Îmi dădeam seama de fluxul de refugiați de la știri. Cel mai mult m-a marcat să aflu că drumul dinspre regiunile Ucrainei a fost lung și refugiații, unii dintre ei, au preferat să nu mănânce

chiar. Acest dialog l-am purtat cu un azer, seara, pe la ora 19, după ce refugiații din Ucraina de etnie azeră au fost repartizați în dormitoare improvizate și au băut câte un ceai și au mâncat câte o tartină. Al doilea lucru, care m-a marcat, a fost discuția cu o doamnă în etate, la fel originară din Azerbaidjan, care se simțea rău. Avea o revoltă în comportament și încercam să îi ofer un sprijin moral. Prima dată a făcut un gest care însemna că nu vrea să discute. A doua oară am discutat cu soțul, care mi-a spus că locuința lor a fost bombardată și au rămas fără tot ce au agonisit. M-am apropiat repetat și am liniștit-o. Nu știu cât de mult a contat ceea ce i-am spus, însă am înțeles că pentru a discuta cu refugiați de război, în stare de stres încă... e nevoie de cunoștințe speciale. Știam că e important să se simtă sprijiniți.

3. Am avut experiența de a participa la organizarea unor evenimente cu sute de participanți și înregistrarea unora în scopul buneii organizări a acestora. La fel, m-am aflat în discuții cu unele persoane în stare de stres posttraumatic și am citit în literatura de specialitate despre așa situații. Astfel, îmi dădeam seama că e nevoie de ajutor liniștitor, cel puțin, o valeriană, o îmbrățișare, dacă permite eticheta. La fel, somn și alimentație sănătoasă etc.

\*\*\*

*Zinovia RUSSU,  
Biblioteca „V. Belinski”*

Experiența de voluntariat în cadrul campaniei de sprijin acordat refugiaților ucraineni m-a ajutat să înțeleg și mai mult cât de necesar este de a ajuta acești oameni, care au părăsit tot ce agoniseră și au venit într-o țară străină; să înțeleg cât de important este de a-i compătimi, de a-i da un sfat, de a-i îndruma într-un fel sau altul. Orice gest, orice zâmbet este important în astfel de situații, deoarece îi fac pe acești oameni să se simtă mai în siguranță, mai în liniște. Să înțeleg că ajutându-i pe ei, de fapt, te ajuți pe sine. Acest lucru te face să te simți mai util, mai important, mai responsabil. Un lucru bun făcut cuiva, cândva tot la tine se va întoarce.

Și nu în ultimul rând, unii din acești refugiați, ieșind din această stare de șoc, de disperare, la un moment dat, singuri se implică în acțiuni de voluntariat, ba chiar pleacă spre patria lor pentru a o apăra de invadatori.



Cât despre competențele profesionale și personale care m-au ajutat să fac față situației, aș menționa comunicarea cu persoanele temporar stabilite acolo, capacitatea de a asculta și de a rezolva problema sau nevoia apărută la momentul dat. Voința de a-i ajuta, de a-i face existența lor aici puțin mai bună a influențat câtuși de puțin, cred, viețile și stările acestor persoane aflate în dificultate.

\*\*\*

*Eugenia SAGHIN,  
Biblioteca Publică de Drept*

1. Responsabilitate, empatie.
2. Impactul traumatic asupra psihicului fragil al copiilor.
3. Competențe de supervizare, de comunicare, de organizare și evidență în bazele de date.

\*\*\*

*Elena UNGUREANU,  
Secția studii și cercetări*

1. Vă spun cu toată sinceritatea – nici măcar n-am reușit să înțeleg dacă am fost cu adevărat voluntar sau nu. Trebuia să fie cineva acolo, inclusiv bibliotecari, ca să întâlnească refugiații, să-i înregistreze pe o listă, să le arate sacul de dormit, să le explice unde pot servi un ceai, să le răspundă la întrebări... Am făcut atât de puțin pentru ei, încât nici nu e cazul să fiu luată în seamă în toată această experiență extrem de modestă, venită pe neașteptate, pentru care nu aveam cum să fim pregătiți nici eu, nici colega mea Corina Rezneac, nici ceilalți. Ceva a însemnat totuși. Mi-am înfruntat temerile, mi-am ascuțit simțurile, mi-am activat umanismul. Față de oameni străini, pe care nu-i cunoșteam deloc, fiind de alte etnii (ucraineni și azeri) și cu așteptări pe care puteam doar să le intuiesc într-o situație excepțională – una dictată de război. Război declanșat de Rusia în Ucraina, pe care istoria, iată, îl înregistrează ca pe unul dintre cele mai crude din istoria recentă. Postarea pe care am făcut-o pe Facebook a fost un semnal de încurajare a colegilor de a face un gest uman, de solidaritate în momente de cumpănă. Nimeni nu știe dacă mâine nu va fi exact în aceeași situație. Situație în care va căuta cu ochii un... voluntar.

2. **Prima:** de cum am intrat în Centrul „Orion”, am dat de o doamnă care stătea la o masă cu ochii înfiți într-un telefon mobil, listând înfrigurată și alternând cu degete tremurânde știrile online cu mesajele din partea celor apropiați, rămași acasă. Am întrebat-o, în rusa mea pe care începusem deja s-o uit, cum o cheamă, de unde este, încotro se îndreaptă.

Aflând că este ucraineană, din Odessa, am simțit nevoia s-o îmbărbătez și s-o asigur că le suntem alături. Mi-a arătat poza nepoatei, de o frumusețe aparte, și s-a întrebat: ce să facă ea cu atâta frumusețe pe timp de război?! I-am spus că în Odessa am fost de mai multe ori, că acolo am fost cerută de nevastă...

Că odihna pe malul Mării Negre a fost

pentru mulți dintre noi raiul visat toată tinerețea noastră... Alte două ucrainence dormeau la podea, îmbrățișate (mamă și fiică) pe o saltea acceptabilă pentru un somn în care să nu auzi bubuituri și sirene.

**A doua:** părea că toată ziua vom discuta doar cu cele 3 ucrainence. Ce-am mai făcut? Am cărat dintr-un cabinet în altul și am sortat produsele alimentare și de igienă personală depozitate la repezeală; am trecut dintr-un frigider în altul gustările reci împachetate per persoană, am tradus în rusă un anunț parvenit de urgență despre un tren Căușeni-Iași pentru refugiați, în ideea că și vorbitori de rusă vor dori să-l citească; am adăugat, în semn de respect, pentru Ucraina și pentru limba ucraineană, cuvântul *печемпаньпа* pe un anunț de pe un perete la intrare... Gesturi, simple gesturi, atât...

**A treia:** pe înserate, vine mesajul că spre centru se îndreaptă un autocar plin cu refugiați azeri. Ne încordăm un pic, cu toatele (Valentina, Mariana, Ala, Corina, Beatrice și Alexandra), dar rămânem vigilenți, în așteptare. Abia când apar în ușă, cu copii după ei, familii întregi, nemâncate, obosite și întunecate la față de atâta nesiguranță, începem să vedem câte un pic fața crispată a războiului. Toți ard de nerăbdare să se întindă pe... ceva, să întindă mâna spre un biscuit, să prindă privirea cuiva din partea locului ca să-i povestească despre nenorocirea abătută peste săracii oameni nevinoși. O femeie nu mai rezistă presingului psihologic și începe să strige că vrea să moară, doi copilași au febră, o parte dintre ei

---

**Mi-am înfruntat temerile, mi-am ascuțit simțurile, mi-am activat umanismul. Față de oameni străini, pe care nu-i cunoșteam deloc, fiind de alte etnii (ucraineni și azeri) și cu așteptări pe care puteam doar să le intuiesc într-o situație excepțională – una dictată de război.**

---

tușesc în pumn, toți vor informații cum să ajungă în Turcia sau în altă țară, cine îi va lua în primire, cine le va oferi adăpost mâine, unde să-și spele copiii și tot așa, și tot așa... Dna Volontir nu e prima zi aici. Discursul ei în fața celor cca

---

**Dar cel mai important e să manifesti înțelegere și compasiune pentru cei aflați în suferință. Eram străini și apropiați în același timp cu toții, eram diferiți și totuși la fel în gândurile noastre că oroarea trebuie să se termine cât mai curând.**

---

20 de bărbați azeri e unul de calmare, foarte exact, sigur, care presupune păstrarea ordinii și disciplinei într-un mediu care este amenajat ad-hoc. Celor 15 copii li s-a pus la dispoziție imediat un teanc de cărți pentru copii, foi și creioane, plastilină... Un grup de elevi și studenți aduc cele 100 de saltele noi și

le ridică la etajul II. Fetele de la registratură pun literă lângă literă ca să aibă cu ce umplea viitoare baza de date a refugiaților trecuți prin Centrul „Orion”. Nici nu realizăm că scriem file de istorie.

3. Recunosc, cunoașterea limbii ruse mi-a fost de cel mai mare folos. Poți comunica și prin semne, nu-i vorbă, dar e mai dificil. Dar cel mai important e să manifesti înțelegere și compasiune pentru cei aflați în suferință. Eram străini și apropiați în același timp cu toții, eram diferiți și totuși la fel în gândurile noastre că oroarea trebuie să se termine cât mai curând. Războiul are două capacități total opuse: descoperă, la cote inimaginabil de mari, atât latura hidoasă a lumii, cât și, în același timp și în același loc sub soare, latura umană, milostivă și dătătoare de speranță. S-o cunoaștem doar pe cea din urmă – e o dorință atât de simplă și firească, dar atât de greu a fi menținută pe pământ: PACEA.

\*\*\*

*Doina VICOL, Elena MIHAILOV,  
Filiala „Adam Mickiewicz”*

1. Deși nu este prima dată, când m-am ocupat de voluntariat, totuși, acum, acest termen a luat cu totul alte conotații mult mai profunde. Dacă prezența și căldura sufletească pe care am împărțit-o cu acești oameni i-a ajutat, cât de puțin, să uite de coșmar și să se simtă bineveniți la noi, atunci consider că mi-am îndeplinit misiunea. (*D. Vicol*)

Pentru mine, a fost o experiență plăcută. Simțeam că rolul meu în a ajuta alți oameni este major. M-am simțit importantă și de folos pentru acești oameni. (*E. Mihailov*)

2. Au fost multe momente care mi-au pus tăria de caracter la încercare. Primul lucru căruia a trebuit să fac față a fost privirea bântuită a părinților (ei te privesc, dar ai impresia că în fața ochilor ei au doar o singură imagine: ororile ultimelor clipe de-acasă). Contrastul între groaza mută a maturilor și veselia copilașilor în camera de joacă creează o atmosferă greu de descris. Al doilea caz care m-a marcat, a fost fraza unui bătrânel de aproape 90 de ani care, printre lacrimi, a spus: „Am luptat în Al Doilea Război Mondial, ca acum să îmi văd copilul și nepotul cum pleacă pe front”. (*D. Vicol*)

Când propuneam copiilor să facem împreună o activitate, neapărat se apropiau și părinții, fapt care demonstra că aceștia nu voiau să-și lase copiii singuri nici pentru o clipă. Copiii erau foarte deschiși și veseli, povesteau întâmplări din viața lor frumoasă pe care au avut-o până acum o lună. (*E. Mihailov*)

3. În activitatea cu copiii, animația a fost baza interacțiunii cu ei. Experimente, povești, jocuri, scenete sau orice îi poate distra. Abilități în comunicarea cu publicul stresat care pe alocuri nici nu înțeleg ce dorești să le spui din cauza barierelor lingvistice (nu toți refugiații cunosc limba rusă, deoarece sunt de diverse etnii). Momentele de logistică, la fel, sunt o încercare căreia trebuie să îi faci față. Și, nu în ultimul rând, comunicarea spre aplanarea conflictelor într-un mediu agitat, unde fiecare solicita atenție pentru sine, iar tu ai în fața ta peste 80 de persoane obosite și flămânde. Situații surpriză au apărut mereu, dar cred că cel mai important a fost faptul că pur omenește am fost alături de ei. Un cuvânt bun, un zâmbet, o îmbrățișare mai lungă sau o ureche care să asculte... Deseori asta era tot de ce aveau nevoie oamenii pentru a-și reveni destul, pentru a avea forță și dorința măcar cât de puțin să mănânce. Experiența de voluntar, în aceste timpuri, a fost o adevărată provocare pentru mine ca om și ca persoană ce lucrează cu publicul zi de zi. De îndată cum treci pragul centrului pentru refugiați, emoțiile tale personale rămân pe ultimul plan (oricât de greu ar fi), obiectivul principal fiind confortul psihologic al oamenilor pe care îi vei întâlni acolo, pentru ca atunci când se vor reîntoarce acasă, chiar dacă nu știi cine sunt eu, să țină minte starea de bine și căldura sufletească cu care m-am împărțit cu fiecare din ei. (*D. Vicol*)

Cred că experiența anterioară de lucru cu copiii m-a ajutat să fac față acestei implicări, dar și lucru în echipă de voluntari,

fiindcă fiecare dintre noi a vrut să facă sincer un bine pentru acești oameni. (*E. Mihailov*)

\*\*\*

*Angela VINTILĂ,  
Filiala „Mihail Ciachir”*

Voluntariatul este un act voluntar al unui individ sau al unui grup care acordă liber timp și muncă pentru serviciul în folosul comunității.

*Din Wikipedia*

Am accesat Google ca să ne informăm, ce înseamnă „voluntariat”. Am dat de niște formulări exprimate într-un limbaj tehnic, care, sincer spus, nu ne-a fost pe plac. De fapt, am avut experiență în acest domeniu, dar nu pe timp de război și fără refugiații. Aici totul e necunoscut ori, mai corect fiind spus, neclar (doar până la un moment). Cum să reacționezi, să privești, să vorbești ca să nu afectezi emoțiile persoanelor recent trecute prin infernul despre care citisem doar din manualele de istorie?

Am fost printre primii implicați în activitatea de voluntariat. Știam doar că vor fi copiii și că va trebui cumva să le sustragem gândul de la acele momente tragice. Au urmat multe întrebări neclare: „Care e vârsta?”, „Ce să prezentăm?”, „Cum să ne comportăm?”

Nici prea veseli, nici prea triști... Era greu să luăm o decizie în acest haos total. Până la urmă, ne-am „înarmat” cu materiale didactice (creioane, hârtie colorată, jocuri, cărți) și ne-am zis: vom improviza în funcție de situație! Zis și făcut!

Copiii, precum și părinții, ne-au primit fără suspiecții. Puțin somnoroși, dar dispuși să ne asculte. Încetul cu încetul, ne-am adaptat și, până la urmă, ne-am simțit în largul nostru. Între timp, copiii se alăturau, fiind curioși să afle cu ce și cam pentru ce am poposit. Și, deoarece era prima zi de primăvară, cum puteam ignora frumoasa tradiție a meleagurilor noastre fără să fi prins la piept câte un mărtișor? Aici nu pot să nu accentuez și faptul că am avut mare noroc de prezența și implicarea partenerilor noștri de la Centrul Comunitar pentru Copii și Tineret din sectorul Râșcani. Cu ei avem o colaborare și o experiență frumoasă de mai mulți ani.

Voința unui voluntar e mereu puternică, iar motivația era de față. Am pornit de la creativitate – e punctul forte în toate situațiile oportune. Și n-am dat greș. Au fost implicați toți, de la mic la

mare. La un moment dat, ne-am simțit și noi copii. Ne-am dorit ca acele flori confecționate de copii să aducă puțină primăvară în acele zile umbrite de nori. Incredibil, dar unii dintre ei au ales culorile drapelului (aveau doar 3-7 ani). Apoi, au urmat mai multe: lectură, concurs, joc, discuție etc.

Nici nu am observat cum ne-au înconjurat părinții, dornici să împărtășească emoțiile, re trăirile. Nu, nu așteptau compasiune. Doar aveau nevoie de comunicare. Fiind tineri, încercau să asigure viitorul copiilor săi, protejându-i de tragedie. Aici, ne-au venit în ajutor micile trucuri psihologice. E un domeniu atât de necesar și pe timp de pace în activitatea noastră.

Dar câtă încredere, optimism și perseverență trebuie să demonstreze un voluntar pentru a fi convingător în tot ce spune! Doamne, dar ce „recompensă”! La despărțire, am primit din partea picilor câte o bomboană și o caldă îmbrățișare, fiind convinși că rămânem prieteni, ceea ce ne-a fost dovadă că nu doar ei ne-au pătruns în suflet. Fără îndoială, a fost sincer.

Puțin epuizați, dar atât de inspirați, am revenit la locul nostru de muncă, împărtășind mica noastră experiență colegilor. Pace ne dorim nouă și tuturor!