

Sobre la tragedia de la guerra y la belleza de la humanidad

Tomado de Posle: <https://posle.media/language/en/on-the-tragedy-of-war-and-the-beauty-of-humanity/>

Maria Markina, cantante y voluntaria de Hamburgo, habla sobre su experiencia de ayudar a los refugiados ucranianos, su organización de voluntarios y las relaciones entre los voluntarios de Rusia y Ucrania.

— María, antes que nada, cuéntanos un poco sobre ti. ¿Sigues activo en la ópera? ¿Cómo empezaste a hacer voluntariado y qué lugar ocupa en tu vida?

— En cuanto a mi trabajo principal, continúa como antes. Al principio, trabajé como cantante solista en la Ópera Estatal de Hamburgo, por eso vivo aquí. Ahora trabajo como cantante de ópera y artista de performance en varios teatros de Alemania. Además de conciertos y producciones doy clases de canto. Durante la pandemia de COVID conseguí un trabajo en una organización de mujeres que se ocupa de la prostitución forzada y la explotación laboral. En alemán esto se llama “Zwangsprostitution” o “Zwangsarbeit”. Nuestros empleados brindan apoyo a las mujeres afectadas. Las ayudamos a obtener ayuda, desde legal hasta psicológica, y les explicamos los diversos riesgos, pero la decisión siempre es de la mujer misma. Comprender esto me ayudó mucho en el voluntariado. Estos dos años que llevo trabajando allí me han enseñado que la actitud de “te ayudo porque sé más” es muy destructiva tanto para quien brinda como para quien recibe ayuda. Me tomó mucho tiempo darme cuenta de eso.

Hubo dos circunstancias que me impulsaron a ser voluntaria. Primero, estalló una guerra, que fue un golpe terrible para todos, y la gente simplemente se vino abajo. No estaba completamente claro quién eras y cómo seguir viviendo. Y cualquier ayuda era una salvación sobre todo para nosotros mismos. Muchos voluntarios, como dijeron después, vinieron precisamente por eso. La guerra pasó “de repente” para todos nosotros. Cuando comenzó la guerra, había una sensación de que el mundo se había derrumbado, pero gracias al voluntariado pudimos salir de este horror y ver el mundo que nos rodeaba. En segundo lugar, había tenido experiencia trabajando en un grupo activista que habíamos establecido aquí en Hamburgo, la “Escuela de Activistas”, que había estado conectada con las protestas en Rusia desde 2011, y algunas de las personas de esta “escuela” cambiaron más tarde al voluntariado. Ese era un grupo político,

Mi historia personal de voluntariado comenzó cuando fui a ayudar con las traducciones al centro de acogida de refugiados, donde ya trabajaban mis amigos. Allí aprendí sobre toda la documentación, y cómo se debe hacer el papeleo necesario. Al mismo tiempo, éramos voluntarios en la estación de tren. Desde el primer día de la guerra empezó a llegar gente a la estación de tren de Hamburgo y a organizar ayuda para los que iban llegando. Junto con esto, se creó una sala de chat en vivo, donde se podían hacer preguntas y obtener información actualizada para los refugiados en Hamburgo. Ahora hay más de 10.000 personas en esta sala de chat. Al principio, esta sala de chat brindaba respuestas a preguntas sobre registro, comida y ropa gratis, pero luego se hizo necesario coordinar información y

creamos grupos separados. Es muy importante que nuestra organización se mantenga horizontal. No tenemos superiores que decidan lo que deben hacer todos los grupos.

— **Describe las principales áreas de trabajo de su organización y la composición de sus miembros. ¿Qué idiomas utiliza para comunicarse con los refugiados de Ucrania?**

— El nombre de nuestra organización es *Nordherz Hamburg*, el “Corazón Nórdico”, y hace algún tiempo completamos el procedimiento de registro. Nos centramos en Hamburgo y las provincias vecinas. *Nordherz* se compone principalmente de personas de la antigua Unión Soviética que viven aquí. Era importante tener un idioma común de comunicación en una situación en la que uno no sabe inglés ni alemán. Tenemos gente de Rusia, de Bielorrusia, de Ucrania, de Georgia, de Azerbaiyán, de Kazajistán, de los Estados bálticos. También cooperamos con muchas organizaciones locales de habla alemana.

“La actitud de “te ayudaré porque sé más” es muy destructiva tanto para quien brinda como para quien recibe ayuda”

Nuestros chats están en ruso y ucraniano. La gente hace preguntas en diferentes idiomas, pero el flujo principal está en estos dos. Una sala de chat grande tiene 30 administradores, la gente hace cualquier pregunta, y si vemos que la situación es complicada, comenzamos a trabajar con la solicitud de forma individual, y un administrador con las calificaciones adecuadas se hace cargo de esa persona. Muchos de nuestros voluntarios tienen experiencia relevante, pueden dar consejos de expertos y también aprendemos de ellos. También tenemos muchos chats especializados. Yo, por ejemplo, dirijo un chat sobre apartamentos, uno para gente de mar, entre otras cosas.

Nuestra actividad más importante es recibir y proporcionar información y traducción. Además de las salas de chat, hay trabajo de campo. Tenemos voluntarios que van a los campos de refugiados: Recogemos solicitudes, pero sobre todo difundimos información sobre nuestros chats y nuestra web, donde la gente puede aprender por sí misma cómo proceder. “Hilfe zur Selbsthilfe” es el nombre alemán de este concepto [traducción literal: “ayudar a las personas a ayudarse a sí mismas”].

En cuanto al trabajo en línea, es sobre todo nuestro sitio web y canal de información, que se actualizan casi todos los días. Este trabajo voluntario puede parecer “invisible”, pero es de vital importancia. Los voluntarios están constantemente revisando y verificando la información, y actualizándola todo el tiempo.

El sitio reúne mucha información sobre nuestra provincia y explica todo el procedimiento: cómo llenar ciertos formularios, dónde obtener comida y ropa gratis, cómo encontrar un apartamento, cómo inscribirse en la universidad, todo lo relacionado con la vida en nuestra ciudad. En nuestro canal de información publicamos noticias de la ciudad e información sobre tertulias, cursos y grupos de ayuda mutua.

Al mismo tiempo, queríamos que los refugiados se unieran a nuestra comunidad. Ahora más de la mitad de los administradores en la gran sala de chat son refugiados. Queríamos evitar una actitud de “sabemos el trato”, porque nadie sabe realmente la manera correcta. La situación es muy diferente ahora: ha llegado mucha gente, tendrán una agenda completamente diferente, y no necesitamos “enseñarles”, necesitamos que vengan a nosotros y digan qué necesitan, qué apoyo necesitan. necesitamos, cómo podemos encontrar soluciones juntos e incluso cambiar las cosas en nuestra ciudad. Esta ha sido nuestra posición desde el principio.

“Cuando comenzó la guerra, había una sensación de que el mundo se había derrumbado, pero gracias al voluntariado pudimos salir de este horror y ver el mundo que nos rodeaba”

Si una persona está en una situación difícil, trabajamos con ella personalmente, revisamos todos los documentos, le decimos qué y dónde escribir y, si es necesario, la ayudamos más o la redirigimos a chats especializados. Por ejemplo, tenemos una sala de chat separada para estudiantes, que contiene toda la información para la admisión. Estamos conectados con casi todas las universidades de Hamburgo y sus representantes trabajan con nosotros. Una vez a la semana, hay discusiones en línea donde puede hacer preguntas sobre varias cosas que ayudan a los recién llegados a orientarse. Hay una sala de chat con información sobre atención médica en Alemania, que también cuenta con médicos voluntarios. Hay chats para ayudar a mujeres embarazadas y mujeres con niños. Nuestros voluntarios brindan ayuda a personas con discapacidades.

Hacemos muchas cosas, pero no brindamos asistencia legal, por ejemplo. En Alemania no se puede prestar ayuda médica, legal o psicológica, ni ayuda con cuestiones fiscales, sin un certificado. Recopilamos tanta información como podemos sobre lugares donde las personas pueden obtener asesoramiento gratuito. Si no podemos hacer algo, referimos a las personas a otras organizaciones.

— ¿Tiene dificultades para comunicarse con las personas a las que ayuda? ¿Hay un problema de idioma?

— Diré de inmediato que soy más que consciente de las contradicciones políticas con el idioma ruso en Ucrania, pero nuevamente, en este caso, el idioma ruso nos ayudó a unirnos para ayudar. Inicialmente, teníamos en su mayoría voluntarios de habla rusa trabajando para nosotros. A menudo había una pregunta: ¿hablar ruso socavaría nuestra credibilidad? Sin embargo, en la práctica las cosas han sido más fáciles ya que cada uno ha elegido el idioma en el que se siente más cómodo. A menudo, en los chats, las personas escriben una solicitud en ucraniano y los voluntarios responden en el idioma que conocen. Tuve esa comunicación durante meses: una persona me escribía en ucraniano y yo le escribía en ruso. A veces pedía aclarar o explicar algunas palabras, o comprobar su significado.

Al principio, algunos de nuestros voluntarios se quejaron: “¿Por qué nos escriben en ucraniano? No podemos leerlo, ¿verdad? Pero un poco más tarde nuestro trabajo se volvió más fluido: los voluntarios de habla rusa simplemente comenzaron a entender mucho mejor el ucraniano. Hay muchos ucranianos trabajando en nuestra sala de chat ahora y no tenemos reglas estrictas. Una persona puede cambiar de un idioma a otro y viceversa.

Ofrecemos ayuda y una persona elige si la necesita o no. Reaccionamos con bastante normalidad si alguien se niega. En la estación de tren, en el primer momento del contacto, la gente tuvo reacciones muy diferentes. Seguí una regla: si una persona te dice algo [grosero] en la cara, da un paso atrás, no reacciones. Eso no significa que tenga que tomar en serio lo que dicen. Pero tienes que entender que la gente está en estado de shock y podría tener alguna reacción a tu ayuda. A veces solo hay que dejarlos en paz.

— ¿Cuáles son los principios fundamentales de su trabajo? ¿Qué tiene prioridad: los fundamentos o la eficiencia?

— La estructura horizontal de nuestro trabajo era importante para todos, hubiera sido imposible trabajar de otra manera. Trabajamos en grupo, y cuando una persona comienza a tratar de controlar todo, puede convertirse en un problema para los demás participantes. A veces quieres bloquear a alguien (cara sonriente), pero con el tiempo te das cuenta de que necesitas todo tipo de personas. Es

por eso por lo que cada grupo desarrolla su propia atmósfera, que es cómoda para los miembros de este grupo en particular, y no hay supervisión constante desde afuera.

“Tienes que entender que la gente está en estado de shock y podría tener alguna reacción a tu ayuda. A veces solo hay que dejarlos en paz”

Disponemos de una sede, a la que asisten los organizadores de todos los grupos de trabajo. Los representantes de otras organizaciones se comunican con la sede cuando existe la necesidad de resolver problemas juntos. Por ejemplo, cooperamos con el servicio de línea directa ucraniana en Hamburgo, una línea telefónica donde las personas de Ucrania y Alemania pueden llamar gratis y hacer preguntas. Por ejemplo, cuando los refugiados recurren a la línea directa o a nosotros con algún problema, nos unimos y comenzamos a “presionar” a las autoridades de la ciudad, escribiendo una denuncia conjunta.

En cuanto al dinero, en Alemania, yo, como miembro de la junta directiva de una organización, no puedo cobrar por mi trabajo. Voluntarios, sí, pueden conseguir algo. De vez en cuando pagamos un poco de dinero en efectivo a quienes trabajan en los chats o en el campo, pero esto no es un salario, sino una compensación mínima por el tiempo personal del voluntario. Si alguien compra por sí mismo lo necesario para el campamento, nosotros pagamos las cuentas. En general, no tenemos muchos arreglos financieros.

Con respecto a la moderación del chat, tenemos un cierto límite: no permitimos comentarios racistas ni hostilidad religiosa, nacional o de género. Sin embargo, entendemos que, si comienza a “filtrar” cada palabra, no obtendrá los resultados deseados. Hay debates todos los días.

En cuanto a la “jerarquía”. No diría que tenemos esa tendencia, pero tal vez no lo veo todo, porque yo mismo estoy a la altura de esta jerarquía [risas]. Sin embargo, con todo el trabajo que tenemos, nadie quiere ser responsable de todo, por lo que parece que tendemos a la anarquía. Tenemos muchas de estas personas que están en todas nuestras salas de chat pero que no figuran como nuestros voluntarios. No hay más de 30 personas que se registraron como miembros, pero hay varios cientos que hacen algo por la comunidad. Las personas ingresan a nuestra estructura no solo porque somos geniales, sino también porque para resolver problemas en cierto nivel, es mejor ser representante de una organización como la nuestra, *Nordherz*, que hablar en su propio nombre: es posible que una persona simplemente no tenga acceso a la información o a los lugares a los que necesita ir.

— ¿Podrías compartir algunas historias de los refugiados a los que ayudaste que más te impactaron?

— Esta es una pregunta difícil porque estas historias suceden todos los días. Mi historia favorita, porque se ha vuelto personal, es sobre L [nota: los nombres han sido cambiados por razones éticas. Las historias se cuentan con el consentimiento de los participantes]. Nos encontramos con L en el punto de registro en la estación de tren desde el principio. Ella estaba con sus hijos. Empezamos a hablar, y literalmente esa misma noche recibí una llamada de que alguien estaba alquilando un apartamento por un mes y le ofrecí a L que se mudara allí. Así empezamos a comunicarnos. L es mitad ucraniana, mitad libanés. Ella y sus padres ya habían venido a Alemania como refugiados durante la guerra en el Líbano. Fue a una escuela alemana y por lo tanto conoce bien el idioma. Luego, unos años más tarde, L y sus padres fueron expulsados de Alemania, por lo que no vio a Alemania y su política de refugiados a través de “anteojos color de rosa”. L y su familia vivían en Ucrania, tenían su propio negocio y una gran vida, pero ahora esa amarga experiencia en Alemania ha vuelto a ser útil. Después de pasar por dos guerras y convertirse en refugiada por segunda vez, no ha perdido el ánimo. Los hijos de L se parecían a su madre. Casi desde el momento en que llegaron, las niñas se ofrecieron como voluntarias

en la estación, sirviendo sopa, y su madre ayudó a otras con las traducciones. Fue a través de esa ayuda que realmente llegaron a conocer nuestra ciudad, y la ciudad los conoció a ellos, se convirtieron en una parte hermosa de ella. Recientemente, un amigo mío los invitó a una clase de kickboxing, que un kurdo refugiado impartió gratuitamente a los niños inmigrantes.

“Trabajamos en grupo, y cuando una persona comienza a tratar de controlar todo, puede convertirse en un problema para los demás participantes”

Cuando las personas acuden a nosotros, no solo están lidiando con sus problemas burocráticos, a menudo quieren hablar sobre sí mismos y compartir sus miedos, y usted comienza a sumergirse en esas historias. Soy una persona de teatro, eso es de particular interés para mí. Vives esta tragedia de la guerra todos los días desde diferentes perspectivas, ves pérdidas y trastornos, y da miedo, pero también ves la belleza de la humanidad, ves cómo las personas viven juntas la guerra y se apoyan mutuamente.

Otra historia. Sobre cómo no puedes decidir las cosas por otra persona. Fue cuando me ofrecí como voluntaria en la estación de tren, al final de mi turno. Estaba de servicio con un voluntario de Odessa. Entra una mujer y pide una pastilla para el dolor, y dice que necesita ir a Berlín urgentemente. Y vemos que esta mujer tiene sangre por toda la pierna, no puede caminar. Estaba embarazada de un niño pequeño y cargaba maletas enormes. Empezamos a decir con cautela que necesitaba ir al hospital, no a Berlín. Y eventualmente logré llevarla al hospital, aunque fue difícil de convencer. En el hospital le cosieron la pierna, pero no pudo caminar durante mucho tiempo.

Su ciudad natal fue una de las primeras en ser alcanzada por el fuego de la artillería rusa, y al principio se vio obligada a ir a algún lugar remoto de la campiña nórdica para visitar a una amiga. El esposo de la amiga lo toleró al principio y luego dijo: "Si las cosas van bien allí [en Ucrania]", y fue en mayo, "¿por qué no te mudas?" Así que decidió volver. De camino a casa le pasó la siguiente historia: Estuvieron viajando un día y medio sin dormir. Su hija estaba exhausta y, mientras bajaba por una escalera mecánica, comenzó a caer. Cuando trató de agarrarla, la mujer se cayó y se cortó severamente la pierna. Necesitaba atención médica, pero no tenía ningún documento con ella, así que empezamos a arreglar su papeleo. En ese momento, su padre en Ucrania se enfermó gravemente. Un día vino a mí y me dijo que tenía que ir a Ucrania con urgencia. Ese día mi cabello casi se volvió gris. Me di cuenta de que no tenía derecho a disuadirla. Pero traté de explicarle: estás con muletas, apenas puedes caminar, tienes un hijo y hay hostilidades allí. En ese momento vino nuestro voluntario y le trajo unos medicamentos. Dijo que no debería dejarla ir. Pero es su vida, no tengo derecho a dictar lo que debe hacer con su vida. Así que nos sentamos con ella y escribimos posibles escenarios en papel. A pedido de ella, una de nuestras psicólogas habló con ella y todo se calmó, después de todo no fue. Pero fue su decisión. En esa situación, no tienes derecho a tomar esa decisión por la persona porque no es tu vida, es la de otra persona. Y es muy difícil llegar a eso cuando mucho depende de ti, y muchas veces la persona quiere que compartas la responsabilidad de su decisión. Unos meses después murió su padre y ella nunca pudo ir a su funeral porque había combates cerca de la ciudad. Así que nos reunimos en mi casa en Hamburgo y lo conmemoramos. Simplemente estar con la persona en ese momento es muy importante. No olvidaré la confianza que depositó en mí.

— ¿Hay un problema de cansancio emocional? ¿Cómo lo afrontas?

— Este es un tema importante, y lo abordamos con bastante rapidez, especialmente porque para las personas en la estación de tren, trabajar uno a uno con los refugiados es un trabajo muy duro. Es una experiencia diferente a la del chat, aunque trabajar en una sala de chat también provoca un tipo diferente de agotamiento. Ahora tratamos de organizar reuniones mensuales del equipo de voluntarios, donde podemos simplemente sentarnos y hablar. Tenemos supervisiones. Algunos de

ellos conducen a que las personas simplemente sean sacadas. Discutimos diferentes temas, por ejemplo, la diferencia entre servicio y voluntariado. En estos grupos, puede expresar su enojo, hablar sobre lo que hay detrás y, lo que es más importante, obtener retroalimentación. Y debido a que tenemos refugiados en nuestra red, y ellos también vienen a estos grupos, vemos los diferentes problemas que enfrentamos. Cuando comenzó la movilización en Rusia, y tenemos muchos voluntarios de Rusia que alguna vez abandonaron pequeños pueblos donde la gente tenía familiares directamente afectados por la movilización, hubo conflictos en los grupos. Fue un momento muy difícil y decidimos que teníamos que hablarlo en reuniones de supervisión. Había mucha gente en el grupo tanto de Rusia como de Ucrania, y todos tenían sentimientos diferentes. Algunos dijeron “eso es lo que se merecen los rusos”, y una voluntaria ucraniana dijo que simplemente no podía simpatizar con los rusos. Pero pudimos hablar de eso todos juntos y nos dimos cuenta de que tal vez este es el único lugar donde aún podemos recuperar la tierra arrasada entre nosotros. Quiero decir, no hablar de eso en absoluto, no tener esa plataforma, eso es difícil. Es un mecanismo de rescate importante para nosotros. Es una herramienta que tenemos,

“Ves la pérdida y la interrupción, y da miedo, pero también ves la belleza de la humanidad, ves cómo las personas viven juntas la guerra y se apoyan mutuamente”

No creo que tengamos que trabajar pase lo que pase. Hacemos lo que podemos, y fue importante para mí desde el principio mantener un entorno en el que todos supieran que nadie le debe nada a nadie. ¿Tienes una hora a la semana? Bien por usted. Si no puedes, tienes que tomarte un descanso. Tienes que aliviar la presión.

Si está pasando por un momento difícil, nadie tiene que enviarle un mensaje de texto con decepción, "Lo siento mucho, pero dependíamos de usted". Nadie morirá sin tu ayuda: hay muchas otras personas ayudando, la gente generalmente sobrevive sin ayuda, no eres un ángel guardián. No asumas ese papel. Entonces, si en algún momento nuestro proyecto pierde fuerza y muere, bueno, que así sea. Significa que la gente ya no tiene la fuerza para hacerlo, y eso está bien. Necesitamos mantener esa atmósfera y crear esas plataformas, para que sea un placer para nosotros estar allí y que otros se conecten con nosotros. Mucha gente se queda porque encuentran compañía aquí, es agradable estar en la misma comunidad unos con otros. Convertir esto en una especie de “empresa” es el camino a ninguna parte.

En un momento tuve insomnio, y me levantaba a las cuatro de la mañana y comenzaba a trabajar en chats, y a las nueve de la noche pensaba que debería desayunar. Así que todo el tiempo estuve trabajando y respondiendo preguntas. Y luego me di cuenta de que no debería hacer eso.

Durante el verano, en una sesión de supervisión, estábamos respondiendo una pregunta sobre cómo nos sentíamos, y escribí que paradójicamente estaba feliz, porque era como si estuviéramos construyendo nuestra ciudad invisible dentro de la ciudad. Hay tantas personas diferentes entre nosotros: médicos, panaderos, artistas, gente de TI, profesores, una mezcla tan maravillosa. No nos conocíamos, y descubrimos una comunidad, la hicimos comunidad, y podemos construir nuestra ciudad. Y cuando termine la guerra, y este es el sueño más grande de todos nosotros, nuestra ciudad invisible no perecerá, solo cambiará sus límites visibles. Me involucré en nuestro proyecto por esta utopía y es por esta utopía que todavía sigo.