

Rozdział IX

OD TEORII DO INDYWIDUALNEGO PRZYPADKU

1. Andrzej – co z życiem mojej rodziny – bezrobocie
2. Maria – mój mąż mnie bije
3. Tomek – problemy z nauką
4. Ryszard – kiedyś był szczęśliwym ojcem
5. Tadeusz i Jolanta – alkoholizm nas zgubił
6. Pomoc rodzinie wielodzietnej

1. Andrzej – co z życiem mojej rodziny – bezrobocie

A. Przedstawienie problemu

Pan Andrzej ma 46 lat; swoją edukację zakończył w szkole zawodowej, nie ma nawet matury. W ciągu życia zawodowego miał kilka posad pracy, ale przynoszących niewielki dochód. Ostatnio przez kilka lat pracował jako ochroniarz w szkole amerykańskiej. Od 1,5 roku jest bezrobotny. Po kilku miesiącach, kiedy stracił pracę i nie mógł nigdzie jej znaleźć, zarejestrował się w urzędzie pracy jako bezrobotny i przez 6 miesięcy pobierał zasiłek. Prawo do zasiłku już wygasło. Jego żona – pani Jolanta – ma 45 lat i podobnie jak mąż ukończyła jedynie szkołę zawodową. Musiała opuścić swoje wieloletnie miejsce pracy 3 miesiące temu. A pracowała jako pani domu. Obecnie udaje jej się pracować tylko dorywczo głównie w supermarketach.

Małżonkowie mają jedno dziecko, 20-letnią córkę Karolinę, która jest na pierwszym roku studiów prywatnych. Nie zdała jednego obowiązkowego przedmiotu na maturze, ale w sierpniu udało jej się zdać egzamin poprawkowy. Niestety wyniki nie były zadowalające i ciężko było się z nimi dostać na niepłatne dzienne studia na uczelni publicznej (państwowej). Nawet w rekrutacji dodatkowej (uzupełniającej), tam, gdzie mogłaby/chciałaby studiować (czy to dziennie czy zaocznie), nie było już wolnych miejsc. Karolina powiedziała sobie, że nie chce iść w ślady rodziców, że mimo wszystko musi już zacząć studiować, nie chce zmarnować roku. Nie miałyby nawet w tym czasie pomysłu, co ze sobą zrobić. A że na prywatnej uczelni, która też jej bardzo odpowiadała, były jeszcze wolne miejsca, zarejestrowała się na tryb zaoczny, bo kosztuje mniej niż stacjonarny. I tak w weekendy jeździ na uczelnię, a w tygodniu pracuje w kawiarni. Postanowiła, że musi znaleźć jakąś pracę, po pierwsze, aby wspomóc rodziców, a po drugie, musi przecież płacić za studia prawie 2 150 zł za semestr.

Państwo Andrzej i Jolanta wraz z córką mieszkają w domu jednorodzinnym. Na szczęście nie muszą płacić czynszu, ale jak każdy obywatel muszą uiszczać podatki i rachunki. Do tego oczywiście dochodzą wydatki na przedmioty codziennego użytku: jedzenie, picie, odzież, środki kosmetyczne, higieniczne, czystości, produkty użytku domowego itd.

Pan Andrzej aktualnie nic nie zarabia. Przyznawanie zasiłku okresowego już się skończyło. Pani Jola nie ma stałej pensji, otrzymuje jedynie wynagrodzenie za prace dorywcze od 250 do 500 zł miesięcznie, ale to tylko wtedy, gdy znajdzie kilka robót w tym czasie. Tak na dobrą sprawę to Karolina zarabia tyle, żeby móc utrzymywać siebie, rodziców i dom. Jednak i to nie wystarcza, tym bardziej, że przede wszystkim musi odkładać na czesne. Rodzice uważają, że taka sytuacja, w której dziecko utrzymuje rodzinę i dom, w ogóle nie powinna mieć miejsca. Skoro córka mieszka z nimi, to powinna być na ich utrzymaniu. Owszem, może sobie pracować, ale zarobione pieniądze musi przeznaczyć na własne potrzeby/wydatki.

Rodzice Karoliny nie mają pracy. Co prawda nadarzały się okazje, aby jej ojciec znalazł posadę, ale przez urażoną dumę, ambicję i honor nie chciał z nich skorzystać. Czy pan Andrzej musi być taki wybredny? Jego rodzony brat proponował mu kilka razy pewną dorywczą pracę przy remoncie domu lub przy instalacji elektrycznej. Ale on odmówił, twierdząc, że za mało zarobi. Jego szwagierka dowiedziała się od swojego kolegi, że do warsztatu samochodów ciężarowych, w którym on pracuje, potrzebny jest pracownik i chętnie przyjęliby Andrzeja. Jednak on nie skorzystał z tej oferty; uważa, że się do tego nie nadaje, gdyż nigdy

nie naprawiał ciężarówek. Kiedyś pomagał przy samochodach osobowych i na tym się zna, to jest jego hobby. Pani Jola kompletnie nie rozumie zachowania męża. Zamiast brać te prace, bo przecież każdy grosz się liczy, to on unosi się honorem i ambicją, „że nikt mu pracy szukać nie będzie, łaski nie potrzebuje, że on ma swoją godność i sam o siebie zadba”. Najwyraźniej nie umie...

Niektórzy członkowie rodziny chcą im pomagać. Wprawdzie na wsparcie ze strony rodziców Andrzeja akurat nie mogą liczyć, bowiem niestety obydwój nie żyją, ale na pomoc jego teściów – tak. Nie jest to pomoc finansowa, gdyż utrzymują się oni z niewielkiego gospodarstwa rolnego przynoszącego małe dochody. Ofiarowują im za to produkty żywnościowe, m.in. ziemniaki, mleko, jajka. Mimo niechęci Andrzeja do uzyskiwania tego rodzaju wsparcia, za namową żony, zgadza się na nią. Jolanta ma rodzoną siostrę, ale nie jest z nią w kontakcie. Kiedyś bardzo poważnie się pokłóciły i od tego czasu się do siebie nie odzywają. Poza tym jej siostra wyjechała za granicę, aż do Kanady, więc tym bardziej mają ze sobą utrudniony kontakt.

Fakt braku pracy coraz bardziej przygnębia i załamuje p. Jolę. Mąż także się tym martwi i denerwuje. Mimo wszystko żona pragnie spokoju i zgody w domu, obustronnego wsparcia psychicznego, również tego, żeby wzajemnie się motywowali do działania i nie tracili sensu życia. Pan Andrzej często się poddaje, puszcza ją mu nerwy i wyładowuje się na żonie, wszczynając kłótnie, których świadkiem jest córka. Na domiar złego zaczyna zaglądać do kieliszka.

Sytuacja materialna tej rodziny staje się coraz trudniejsza. Brakuje pieniędzy na podstawowe potrzeby, ograniczają bieżące wydatki do minimum, zalegają z płatnością rachunku za energię elektryczną. Cała ta sytuacja coraz bardziej przerasta małżonków i Karolinę. P. Jolanta czuje wielką bezsilność i wstyd. Pogorszeniu uległ również stan zdrowia p. Andrzeja – nabawił się nerwicy. Wielokrotnie i on, i żona z pomocą córki szukali odpowiedniej dla siebie, stałej pracy, ale ich niski poziom wykształcenia okazał się przeszkodą w jej znalezieniu, a niestety nie było ich stać na jego uzupełnienie. Pani Jola i jej mąż nie utrzymują kontaktów towarzyskich ze znajomymi; wstydzą się swojej sytuacji nawet przed najbliższą rodziną i już nie uciekają się do niej z prośbą o pomoc.

Nie widząc wyjścia z sytuacji, Jolanta zgłosiła się o pomoc do ośrodka pomocy społecznej. W wyniku przeprowadzonego wywiadu środowiskowego otrzymała zasiłek celowy. Niestety znacznemu pogorszeniu uległ stan zdrowia jej męża. Choroba spotęgowała jego obojętność wobec całej sytuacji. Nie wiadomo dlatego winą za swoją chorobę obciąża żonę.

Jego stosunek do córki też uległ zmianie. Nie jest ciekawy, co u niej słyhać, jak sobie radzi na studiach; nie okazuje jej ojcowskich uczuć, mimo że ona zawsze podtrzymywała go na duchu. Dla niej teraz jedyną podporą jest mama. Nie dość, że borykają się z poważnym kłopotem, to jeszcze Andrzej dokłada im swój ciężar w postaci odizolowania się albo narzekania. Pani Jola ponad wszystko pragnie dobra córki.

Obojętność męża wobec Karoliny rodzi w żonie negatywne emocje. Rzadziej z nim rozmawia, najczęściej rozmowa ta przybiera formę kłótni. Coraz bardziej się od siebie oddalają, nie próbując rozwiązać wspólnie narastających problemów.

W tej rodzinie pojawiają się następujące problemy psychologiczne: w sferze intelektualnej – ograniczenie zdolności rozwiązywania problemów spowodowane brakiem prawidłowych relacji z mężem; w sferze emocjonalnej – brak poczucia bezpieczeństwa, stabilizacji, niezaspokojone potrzeby miłości względem córki przez ojca, odczuwanie braku wsparcia, niekiedy szacunku, ze strony męża, poczucie bezradności oraz gniew.

B. Działania pracownika socjalnego

Pracownik socjalny podczas pierwszego spotkania dokonał wstępnej diagnozy sytuacji bezrobocia w domu (jak długo trwa). Pytał, jakie starania podejmowali bezrobotni, aby podjąć pracę. Motywował ich także do podjęcia działań zmierzających do zmiany sytuacji.

Formy pomocy, których udzielił małżonkom pracownik socjalny:

- wsparcie emocjonalne,
- aktywne słuchanie, cierpliwość, akceptacja, a nie pouczanie,
- okazywanie zrozumienia i pełnego skupienia uwagi na tych osobach bezrobotnych,
- porada psychologa, wsparcie psychiczne,
- wsparcie finansowe i rzeczowe, jako pierwsze działania pomocowe,
- podpisanie kontraktu socjalnego,
- porada prawna w związku z koniecznością uregulowania zaległości, np. za energię elektryczną,
- pomoc materialna: zakup żywności, odzieży, środków higienicznych, leków, pomocy naukowych dla studentki itp.,
- motywowanie do szukania pracy, wydanie karty bezrobotnego z wpisanymi datami zgłaszania się do ośrodka w celu sprawdzania samodyscypliny i aktywności bezrobotnego w poszukiwaniu pracy,

- współpraca pracownika socjalnego z innymi instytucjami w celu pomocy bezrobotnym: z sądami, klinikami zdrowia psychicznego, psychologami,
- współdziałanie pracownika socjalnego z PUP w celu możliwości podjęcia kursów przekwalifikujących osoby bezrobotne, zachęcanie tych osób do korzystania z Klubów Pracy w celu nabycia umiejętności pisania listów motywacyjnych i własnej autoprezentacji w rozmowie z pracodawcą,
- opracowanie odpowiedniej strategii, ułatwiającej rozwiązanie problemu tychże osób zgłaszających się o pomoc, np. zaproponowanie prac interwencyjnych (jeżeli taka możliwość istnieje).

W literaturze coraz częściej zaznacza się, że udzielone wsparcie powinno być skuteczne i trafne, a jego celem są określone rezultaty. Wydaje się zasadnym, aby pracownik socjalny przeprowadził ewaluację³²⁰.

2. Maria – mój mąż mnie bije

A. Opis sytuacji – zdarzenia

Do ośrodka pomocy społecznej zgłosiła się młoda kobieta. Podjęła rozmowę z pracownikiem socjalnym. Wyglądała na zaleknioną, zagubioną i niepewną. Pracownik socjalny starał się stworzyć miłą atmosferę zrozumienia, empatii, by wzbudzić zaufanie osoby szukającej pomocy.

Pierwszy powitał przybyłą kobietę słowami: „Witam, proszę usiąść, proszę czuć się swobodnie”. Kobieta usiadła. Pracownik socjalny zadał pytanie: „Jak mogę pani pomóc?”. Kobieta zaczęła mówić cichym i przerywanym, zaleknionym głosem: „Nie wiem, co robić. Znalazłam się w sytuacji bez wyjścia, boję się przebywać w domu, mój mąż mnie bije, przychodzi pijany, wszczyna awantury, grozi”. Pracownik socjalny zaczął powoli analizować sytuację, w jakiej znalazła się młoda kobieta, i próbował ją zrozumieć, także na podstawie zachowania, gestów, słów.

W jego ocenie wyglądała na przestraszoną, zaleknioną, zagubioną i szukającą pomocy z poważnym problemem. Zapytał: „Od kiedy trwa ta sytuacja? Czy szukała już pani konkretnej pomocy?”. Kobieta odpowiedziała: „To trwa od kilku miesięcy, odkąd stracił pracę, jesteśmy małżeństwem od roku, nie mamy dzieci. Jak stracił pracę, zaczął pić alkohol, robić awantury, wyzywać, winić mnie za sytuację, w jakiej obydwójce się znaleźliśmy”. Pracownik socjalny zapytał: „A czy pani obecnie pracuje?”. „Nie, nie pracuję” – usłyszał odpowiedź.

³²⁰ Na ten temat warto przeczytać: A. Skowrońska, *Praca socjalna...*, dz. cyt., s. 147.

Pracownik socjalny ponownie zdał pytanie: „Czy mogłaby pani udzielić mi teraz kilku ważnych informacji? Będą potrzebne, aby pani pomóc”. „Tak” – odpowiedziała. „Jak się pani nazywa? Poproszę o adres zamieszkania, numer telefonu, kontakt”. Kobieta odpowiedziała na wszystkie pytania ważne dla pracownika socjalnego. „Proszę mi jeszcze powiedzieć, czy w czasie waszych kłótni, bądź zaraz po nich były interwencje policji w pani domu?”. Kobieta zamilkła.

B. Próba rozwiązania problemu – rozmowa

Pracownik socjalny od analizy przechodzi do oceny sytuacji, postawienia hipotezy, zastanowienia się, jakie należy podjąć działanie. Ocenia sytuację jako trudną, wymagającą podjęcia interwencji. Postanawia przeprowadzić wywiad środowiskowy w miejscu zamieszkania ofiary przemocy i sprawcy. Jeśli zaś nie byłoby to możliwe, prosi o spotkanie i odpowiedź na pytania w ustalonym miejscu w celu zbadania autentyczności zdarzeń.

Proponuje ofierze pomoc psychologiczną i medyczną, podaje adresy konkretnych miejsc i placówek, gdzie można szukać takiej pomocy w celu poprawy psychicznego i fizycznego stanu zdrowia.

Po przeprowadzeniu dokładnego wywiadu i ocenie sytuacji materialnej, bytowej oferuje także pomoc w znalezieniu pracy. Jeśli sytuacja tego wymaga proponuje schronienie i mieszkanie zastępcze na czas rozwiązania problemu. Konieczny będzie także wywiad i kontakt z mężem ofiary – sprawcą – którego podejmie się inny pracownik socjalny. Działanie będzie wymagało udzielenia pomocy ofierze i sprawcy.

Pracownik socjalny zaczyna informować kobietę o propozycjach wsparcia, podjęcia działań, stara się motywować ją do przyjęcia pomocy: „Mam dla pani propozycję, proszę rozważyć jej przyjęcie. Pani sytuacja wygląda poważnie, istnieje zagrożenie ze strony męża. Udzieliła mi pani konkretnych i ważnych informacji, niezbędnych do opracowania i przyjęcia pewnego planu działania. Będzie on jednak wymagał zgody i współpracy z pani strony. Mogę zaproponować przebywanie w mieszkaniu zastępczym, tak by czuła się pani bezpiecznie. Będzie mogła tam pani przebywać aż do czasu rozwiązania tej sytuacji. Proponuję również pomoc psychologiczną i medyczną w celu poprawy funkcjonowania, samopoczucia psychicznego, wsparcia. Podam adres ośrodka interwencji kryzysowej, w którym bezpłatnie otrzyma pani takie wsparcie, także w zakresie porad, znajomości prawa – jeśli będzie taka konieczność. Jest pani ofiarą przemocy, a czyn

ten jest surowo zabroniony, naganny, karalny i grożą za niego konsekwencje oraz odpowiedzialność karna.

Podejmiemy również współpracę z pani mężem, odbędziemy rozmowę, zostanie poinformowany o reperkusjach swojego postępowania, nakłoniony do zmiany, szukania pomocy, która również jemu się należy w związku z brakiem pracy i nadużywaniem alkoholu. Co pani sądzi o tej propozycji? Jakie jest pani zdanie? „Proszę Pana, tak, zgadzam się na to wszystko i przyjmuję, mam jednak obawy co do tego, jak wszystko się dalej potoczy i jak zareaguje na to mój mąż”. „Proszę się nie martwić, będzie pani bezpieczna i chroniona, a mąż również otrzyma pomoc”. „Dobrze – zgadzam się”.

„Skoro zgadza się pani na powyższy plan i razem spróbujemy go zrealizować, zapytam o jeszcze jedną rzecz. Chcę zaproponować pani pomoc materialną i finansową, ale w tym celu potrzebne będą informacje o dochodach. Poinformuję o przysługujących zasiłkach, formach pomocy materialnej, jakie się pani należą, pomogę w sprawach formalnych, jeśli jest taka potrzeba”.

Kobieta poinformowała o swoich dochodach, sytuacji materialnej, zaś pracownik socjalny o formach należnej pomocy. Gdy ustnie został omówiony i opracowany plan działania, pracownik socjalny przeszedł do sporządzenia umowy pisemnej. „Proszę teraz o formalne wyrażenie zgody będące potwierdzeniem podjęcia współpracy”. Pomiędzy pracownikiem socjalnym a kobietą została podpisana umowa.

Kobieta przeprowadziła się do mieszkania zastępczego, skorzystała z wszelkich form pomocy zawartych w umowie, zaś wobec męża podjęto oddzielne postępowanie. Pomiędzy pracownikiem socjalnym a kobietą trwała współpraca, była ona informowana także o wszelkich działaniach dotyczących męża, postępowaniu i rezultatach.

Po wizycie pracownika socjalnego wraz z funkcjonariuszem policji w domu sprawcy przemocy i przeprowadzeniu z nim wywiadu środowiskowego, mającego na celu ocenić sytuację jego oraz nakłonić do przyjęcia pomocy, mąż kobiety przyznał się do swoich niegodnych czynów, tłumacząc je trudną sytuacją egzystencjalną. Wobec niego również podjęto kroki pomocy. Uświadomiono mu również, że dzięki żonie ich trudna sytuacja życiowa może powrócić do normalności.

C. Scenariusz pomocy udzielonej przez pracownika socjalnego:

- przyjęcie zgłoszenia o stosowaniu przemocy w rodzinie – uspokojenie, empatyczne podejście, zrozumienie,

- zdefiniowanie problemu – proszę mi o tym opowiedzieć,
- poznanie symptomów: objawy psychiczne (emocjonalne), objawy fizyczne, objawy społeczne, objawy zagrażające dzieciom,
- zapewnienie bezpieczeństwa – należy je rozumieć jako minimalizację fizycznych i psychicznych zagrożeń wobec osoby pokrzywdzonej i innych osób, szczególnie dzieci,
- przeprowadzenie wywiadu środowiskowego – uwiarygodnienie problemu,
- podjęcie działań interwencyjnych połączonych z procedurą Niebieskiej Karty³²¹,
- wspieranie na drodze przeżyć, traumy, problemu – pracownik socjalny:
 - dokonuje oceny – diagnozuje sytuację i potrzeby osoby, co do której istnieje podejrzenie, że jest dotknięta przemocą w rodzinie,
 - udziela kompleksowych i istotnych informacji – uzyskanie pomocy specjalistycznej (psychologicznej, prawnej, socjalnej, pedagogicznej) oraz instytucjonalnej, uzyskanie pomocy dla dzieci będących uczestnikami przemocy z wskazaniem instytucji zajmujących się tego typu zdarzeniami, uzyskanie wsparcia, którego celem jest poprawa sytuacji osoby dotkniętej przemocą,
 - przyznaje osobie pomoc finansową lub rzeczową – jeśli to konieczne,
 - uczestniczy w procesie powołania zespołu interdyscyplinarnego do spraw przemocy w konkretnym przypadku,
 - pomaga w sporządzaniu ważnych pism (np. urzędowych, zawiadomienie na policję bądź do prokuratury itp.),
- monitorowanie i towarzyszenie w drodze wychodzenia z problemu.

Problem przemocy przez wiele lat był tematem tabu, często marginalizowanym, a podejmowane czynności dotyczyły zwykle odizolowania ofiary od sprawcy. Współcześnie wdrażane są kompleksowe działania skierowane do ofiar oraz osób będących sprawcami przemocy³²².

³²¹ Procedura „Niebieskie Karty” to ogół czynności podejmowanych i realizowanych przez przedstawicieli jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, gminnych komisji rozwiązywania problemów alkoholowych, Policji, oświaty i ochrony zdrowia, w związku z uzasadnionym podejrzeniem zaistnienia przemocy w rodzinie.(art. 9d ust. 2 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu przemocy w rodzinie (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 218 z późn. zm.).

³²² Integralny pogląd w zakresie wsparcia osób z problemem przemocy prezentuje Katarzyna Stanek w książce pt. *Praca socjalna z osobą lub rodziną z problemem przemocy*. K Stanek, *Praca socjalna...*, dz. cyt., s. 67–172.

3. Tomek – problemy z nauką

A. Identyfikacja problemu

Tomek był chłopcem zaniedbanym. Od początku pobytu w szkole wyraźnie odróżniał się od reszty rówieśników swoim wyglądem. Często przychodził na zajęcia nieumyty. Nie miał podstawowych nawyków higienicznych. Jego słownik był ubogi. Początkowo chłopiec nie był akceptowany przez rówieśników. Matka, jeśli tylko pojawiała się w szkole, sprawiała wrażenie zainteresowanej sprawami syna. Nie realizowała jednak ustaleń, łamała obietnice. Jedyną osobą, która zawsze była przy nim, to Kasia – koleżanka z sąsiedztwa.

Dzieci przychodziły do szkoły i wychodziły z niej razem. Problem pojawił się, gdy Kasia szybko znalazła w nowej klasie koleżanki, zaś Tomka koledzy wyraźnie unikali. W tym czasie chłopiec zaczął kłamać, dopuszczał się drobnych kradzieży na terenie klasy, zaniedbywał naukę szkolną, często opuszczał zajęcia. Z czasem matka zaczęła unikać kontaktów ze szkołą, zaś chłopiec z agresją reagował na drobne zaczepki ze strony kolegów.

Poczynione obserwacje, analiza dokumentów z przedszkola, potwierdziły ciężką sytuację materialną rodziny Tomka. Matka jest bezrobotna, bez prawa do zasiłku. Ojciec od dłuższego czasu pracuje jako robotnik drogowy, ma problemy z prawem i wyrok w zawieszeniu. Oboje rodzice nadużywają alkoholu i są po nim agresywni, często stosowali wobec dzieci kary cielesne. Mieszkają w starym i zniszczonym budownictwie. Ich mieszkanie jest małe i zaniedbane, w bardzo złej lokalizacji. Rodzina otrzymuje wsparcie z opieki społecznej, pieniądze są jednak przeznaczane na alkohol.

Tomek ma młodszą siostrę, którą często musi się opiekować. Ma też starszego brata, ale ten na stałe mieszka z babcią. Nie wiadomo, dlaczego nie mieszka z rodzicami. Rodzice poświęcali dzieciom niewiele uwagi. Zdarzało się, że po powrocie do domu chłopiec zastawał zamknięte drzwi. W pierwszej klasie w takiej sytuacji Tomek chodził do domu Kasi. Później, gdy miał klucz, wracał cicho do domu, zostawiał tornister i najczęściej wymykał się na podwórko. Ten brak opieki, brak zainteresowania jego rozwojem i niewydolność wychowawcza spowodowały stopniowe narastanie zaległości w szkole i odizolowanie się od reszty klasy.

Chłopiec zapominał o pracach domowych. Początkowo koledzy pożyczali „zapomniane” przybory. Podobnie było z drugim śniadaniem. Koledzy dzielili się z nim kanapką czy owocem, z czasem zaczęli to traktować jako ich obowiązek.

Sytuacja chłopca w klasie stawała się przykra. Wyraźnie czuł się gorszy, szczególnie, gdy wezwana do szkoły matka przychodziła pod wpływem alkoholu. Koledzy wyraźnie unikali Tomka. W takiej sytuacji chłopiec również zaczął unikać kontaktów z rówieśnikami i szukać wsparcia wśród znacznie starszych kolegów z podwórka. Często opuszczał zajęcia bez powodu, a po kilku dniach nieobecności przynosił usprawiedliwienie od matki. Dopuszczał się drobnych kradzieży, straszył młodszych uczniów starszymi kolegami z ulicy. Wyraźnie brakowało mu motywacji do nauki, pracował niestaranie, niedokładnie, nie odrabiał prac domowych. Efektem były coraz gorsze wyniki w nauce.

B. Próba pomocy

Prowadzenie działań naprawczych może wyzwolić wiarę we własne możliwości. Celem w tym przypadku było to, aby chłopiec znalazł wśród rówieśników wartościowych kolegów, którzy staliby się wzorcem do naśladowania, poznał inne, „normalniejsze”, sposoby na życie, zaczął dbać o higienę osobistą, zauważył pozytywne strony nauki i zaczął osiągać coraz lepsze wyniki w nauce.

Przez trzy lata systematycznie pracowano nad zmianą jego zachowania i motywacją do nauki. Nie było to łatwe, szczególnie że nie można było liczyć na pomoc ze strony rodziny chłopca. Najistotniejsze w pracy z dzieckiem są:

- o ile to możliwe częste rozmowy z rodzicami – permanentny kontakt,
- prowadzenie częstych rozmów z chłopcem,
- zapewnianie udziału w zajęciach dydaktyczno-wyrównawczych,
- konsultacje z pedagogiem szkolnym i pielęgniarką szkolną,
- udział w zajęciach grupy socjoterapeutycznej prowadzonej przez specjalistów z poradni pedagogiczno-psychologicznej,
- skierowanie do poradni pedagogiczno-psychologicznej na badania i wdrażanie zaleceń poradni,
- możliwość odnoszenia choćby najdrobniejszych sukcesów na zajęciach w szkole bądź na zajęciach socjoterapeutycznych,
- stosowanie licznych pochwał, czasem za drobiazgi,
- prowadzenie zajęć integrujących zespół klasowy.

Po wielokrotnych rozmowach z Tomkiem i jego matką nastąpiła niewielka poprawa w jego wyglądzie i zachowaniu. Szczególnie w klasie trzeciej, gdy zauważył potrzebę mycia się i sam odczuł, że gdy jest czysty koledzy chętniej z nim przebywają. Chłopiec stał się znacznie spokojniejszy, zaczął odrabiać prace domowe. Matka zaczęła przychodzić do szkoły trzeźwa. Nadala jednak bardzo

rzadko przynosi potrzebne przybory szkolne. Tomek przede wszystkim znalazł kolegę w klasie, został zaakceptowany przez rówieśników. Sukcesem jest całkiem dobrze napisany przez niego test kompetencji w klasie trzeciej. Najważniejsze, aby oddziaływania na jego zachowanie były kontynuowane w klasach starszych.

4. Ryszard – kiedyś był szczęśliwym ojcem

A. Opis sytuacji

Pan Ryszard ma 48 lat. Dawniej był szczęśliwym mężem i ojcem już dorosłego Marcina. Jego żona umarła piętnaście lat temu na raka. Pan Ryszard niesamowicie cierpiał przez długi okres, tym bardziej, że była to jego pierwsza miłość. Spokój odzyskał dopiero przy nowo poznanej kobiecie, Izabeli, w której się zakochał i wziął ślub. Zamieszkali razem w dużym domu, niczego im nie brakowało. Jednak jego syn Marcin nie zaakceptował swej macochy i wyrzekł się ojca oraz zerwał z nim jakikolwiek kontakt. Trzy lata po ślubie nowa małżonka okazała się osobą niegodną zaufania, która oszukiwała Pana Ryszarda przez długi okres. Rozwiodła się z nim i wszystko mu zabrała: dom, bogactwo, wyrzucając go na bruk.

Pan Ryszard pozostał sam, wynajmując pokój w pobliskim hotelu. Samotność i poczucie bezradności doprowadziły go do alkoholizmu. Alkohol sprawiał, że przestał się zamartwiać problemami, ale tym samym doświadczył bankructwa. Stracił posadę, bo w pracy nie tolerowano pracowników pod wpływem alkoholu, a wraz z tym został wyrzucony z hotelu, ponieważ nie miał środków na opłacenie pobytu. Noce spędzał na dworcu, a w ciągu dnia prosił ludzi o pomoc, niejednokrotnie żebrząc pod kościołem.

Patrząc na swoje życie, zrozumiał, że sam nie jest w stanie sobie pomóc. Lekko zawstydzony zgłosił się do fundacji, która okazuje wsparcie bezdomnym i potrzebującym pomocy.

B. Poszukiwanie pomocy i próba rozwiązania problemu

Pierwszoplanowym celem tej organizacji było zapewnienie Panu Ryszardowi schronienia, choćby tymczasowego, a następnie dążenie do stabilizacji jego życia. Fundacja ta uzyskała z Unii Europejskiej wiele środków pieniężnych, dzięki którym w chwili obecnej jest w stanie zapewnić potrzebującym, a w tym przypadku Panu Ryszardowi, własne mieszkania wraz z meblami.

Początkowo Pana Ryszard został umieszczony w hoteliku dla bezdomnych, w którym miał nieco lepsze niż na dworcu warunki życia. Mógł tam zjeść ciepły posiłek, napić się herbaty i spędzić noc pod dachem. Współpracująca z fundacją firma zaproponowała wiele miejsc pracy dla jej podopiecznych.

Po zapoznaniu się z życiorysem Pana Ryszarda wiadomo było, że wcześniej pracował w sklepie z odzieżą i w sposób wzorowy posługuje się kasą fiskalną. Zaproponowano mu więc pracę w kiosku. Oczywiście pracując tam nie zarabiał wielkich pieniędzy, jednak był w stanie utrzymać i zapewnić sobie wyżywienie i czystą odzież.

Fundacja zapewniła klientowi produkty kosmetyczne oraz środki czystości. Znalazł się również pod stałą opieką psychologa, który będzie czuwał nad jego rozwojem i pracą. Bardzo ważnym aspektem jest to, aby podopieczny docenił pomoc i nie zaprzepaścił możliwości dobrego życia. Aby wzorowo spełniał się w pracy i realizował swoje obowiązki, cieszył się z szansy, jaką otrzymał i nie powrócił do wcześniejszego trybu życia oraz picia alkoholu.

Pracownik socjalny przez cały czas pracuje z panem Ryszardem. Dobrze, że w odpowiedniej chwili udzielono mu pomocy. Jest bardzo inteligentnym mężczyzną, a nieszczęścia, jakie go spotkały w życiu, stały się powodem jego ciężkiej sytuacji. Gdyby nie śmierć żony oraz spotkanie na swojej drodze Izabeli, prowadziłby teraz zapewne szczęśliwe życie.

Pracownikowi socjalnemu zależało również na zapewnieniu podopiecznemu kontaktu z kimś bliskim. Skoncentrował się zatem na odnalezieniu jego syna Marcina, ponieważ w trakcie terapii prowadzonej z klientem zauważono, jak bardzo za nim tęskni. Okazało się, że syn pracuje w pobliskiej restauracji. Pracownik socjalny udał się tam i po długiej rozmowie przekonał, by poświęcił czas na rozmowę z ojcem, który bardzo potrzebuje jego wsparcia.

Dziś Marcin na nowo przyjaźni się z ojcem. Wybaczyli sobie wszystko i od początku budują swoje życie. Mieszkają we własnym skromnym domu. Pan Ryszard, mimo że mieszka już u syna w domu, nadal pracuje w kiosku. Fundacja cały czas pomaga i trzyma pieczę nad klientem, dopóki nie będzie pewna, że jest już bardzo silnym człowiekiem, który da sobie radę w samodzielnym życiu.

Wielkim postępowaniem jest fakt, że pan Ryszard jest świadomy tego, iż jego syn nie jest w stanie zapewnić mu środków do życia. Dlatego też nie zaprzestał korzystania z wizyt i porad pracownika socjalnego. Zdaje sobie sprawę, że wciąż jest słaby psychicznie.

Za namową syna należy także do klubu Anonimowych Alkoholików. Z miłości do syna i życia, które nabrało teraz nowego sensu, nie chce niczego zmarnować.

Stara się być samodzielny, a każdy dzień sprawia mu radość. Widok szczęśliwego człowieka, kiedyś nieradzącego sobie z życiem, jest bardzo budujący, dlatego warto pomagać i warto o tę pomoc prosić.

C. Scenariusz pomocy udzielonej przez pracownika socjalnego:

- przyjęcie zgłoszenia:
 - rozmowa wstępna – wysłuchanie,
 - zajęcie się osobą – obserwacja,
 - rozumienie i reagowanie z empatią,
 - szczerą rozmową z szacunkiem i akceptacją,
 - troska o osobę i nieosądzanie jej,
- rozmowa rozeznająca sytuację klienta,
- rozpoznanie i zdefiniowanie trudności – diagnoza:
 - ocena sytuacji zdrowotnej (zagrożenia w kategoriach bezpieczeństwa, niebezpieczeństwa, stanu psychicznego),
 - ocena sytuacji zawodowej (edukacyjnej),
 - ocena sytuacji materialnej (dochodów z dorywczej pracy, stałych świadczeń: zasiłek stały, renta, emerytura),
- pierwsze wsparcie – wzmacniające:
 - odkrycie zasobów i motywacji do zmiany,
 - troska o osobę,
 - akceptacja osoby,
 - zaangażowanie się w jej sprawę – problem,
- podjęcie działania – udzielenie pomocy w zakresie:
 - wsparcia rzeczowego – możliwe zasiłki,
 - pomocy w pozyskaniu miejsca w placówce noclegowej,
 - pomocy i poradnictwa w zakresie złożenia wniosku o przydział mieszkania socjalnego,
 - opracowania dalszego planu działania,
- podpisanie obustronnej zgody na dalsze działania (rodzaju umowy) na okres trzech miesięcy – w tym czasie należało:
 - ustalić harmonogram działań, wizyt i spotkań,
 - prowadzić ciągle monitoring,
 - dostosować pomoc do najbardziej adekwatnych form wsparcia,
 - dokonywać regularnej oceny działań,
- monitorowanie i towarzyszenie w drodze wychodzenia z problemu,

- zaprojektowane dla osoby formy pomocy (także finansowej) mogą ulec zmianie – adekwatnie do zmian w sytuacji życiowej osoby,
- praca z rodziną jako forma powrotu bezdomnego do rodziny.

W literaturze istnieje wiele definicji bezdomności. Zwykle opisuje się ją przynajmniej w kilku kategoriach: wynikających ze źródłosłowa, o podłożu altruistycznym, nawiązujących do głównej przyczyny bezdomności, nawiązujących do wielu przyczyn bezdomności, bezdomności jako złożonego zjawiska społecznego i kulturowo-osobowościowego, budowanych na gruncie zjawisk, które obejmuje dana dyscyplina naukowa lub wynikających z praktycznych doświadczeń³²³.

Najkrócej jednak „bezdomność to zjawisko społeczne polegające na braku domu lub miejsca stałego pobytu, gwarantującego jednostce lub rodzinie poczucie bezpieczeństwa, zapewniającego schronienie przed niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi oraz zaspokojenie podstawowych potrzeb na poziomie uznawanym w danym społeczeństwie za wystarczający”³²⁴. Istotą jednak nie jest definicja, ale próba wsparcia i pomocy osobom bezdomnym.

5. Tadeusz i Jolanta – alkoholizm nas zgubił

A. Opis sytuacji

Państwo Krawczykowie mieszkają wraz z dwojgiem małych dzieci – 10-letnią Anią i 8-letnim Tomkiem – w małej miejscowości (gmina liczy 5 tys. mieszkańców). Mąż od bardzo dawna nadużywa alkoholu i jest agresywny w stosunku do żony. W domu dochodzi do przemocy psychicznej i fizycznej wobec kobiety. Ona również nadużywa alkoholu, a jedno z dzieci (młodszy – Tomek) ma poważne problemy w szkole: nie potrafi odnaleźć się wśród rówieśników, nie słucha poleceń nauczycieli, przychodzi do szkoły zaniedbany i nieprzygotowany do zajęć, często brakuje mu zeszytu, długopisu, ołówka – podstawowych przyborów. W domu mieszka również 70-letnia babcia, której stan zdrowia nie pozwala na swobodne wykonywanie czynności domowych: ma problemy ze wzrokiem, na jedno oko nie widzi wcale, drugie jest w miarę sprawne.

Dom jest bardzo zaniedbany, od ponad 20 lat nie było w nim żadnego remontu. Ściany są przesiąknięte wilgocią, odpryskuje farba, a na złączeniach jest

³²³ Więcej na temat form wsparcia bezdomnych warto przeczytać. M. Dębski, *Wybrane metody pracy z bezdomnymi*, Warszawa 2014.

³²⁴ *Nowa Encyklopedia Powszechna PWN*, T 1, Warszawa 1995, s. 433.

widoczny grzyb. Nie ma ciepłej wody, a zimą jest bardzo zimno, ponieważ do centralnego ogrzewania potrzebny jest opał, na który brakuje pieniędzy. Pani Jolanta nie pracuje, jej mąż często traci pracę z powodu alkoholu i musi szukać nowej, zaś emerytura babci jest zbyt niska, aby wystarczyła na zaspokojenie większości potrzeb państwa Krawczyków. Pani Krawczykowa sama ponadto choruje od wielu lat na astmę, a jej leki nie zawsze są refundowane.

Rodzice pani Jolanty mieszkają kilkanaście kilometrów dalej: jej mama również ma problem z alkoholem, a ojciec od dawna choruje psychicznie. W domu państwa Krawczyków często dochodzi do przemocy, dlatego też potrzebna jest interwencja policji, którą najczęściej wzywa ich starsza córka. Czy państwu Krawczykom można w jakiś sposób pomóc?

B. Pomoc pracownika socjalnego

Pracownik socjalny ma szansę pomóc tej rodzinie na kilku różnych płaszczyznach. Pierwszym krokiem, jaki należałoby zrobić, jest zorganizowanie spotkania z tą rodziną: rozmowy z dorosłymi i dziećmi. Należałoby ją uzupełnić o wywiad środowiskowy – kontakt z sąsiadami, znajomymi, rozmowę z nauczycielami dzieci w szkole. Po rozeznaniu sytuacji każdej z osób będących w tej rodzinie można udzielić konkretnej pomocy.

Pracownik socjalny powinien współpracować tutaj z Gminną Komisją Rozwiązywania Problemów Alkoholowych. Na podstawie przeprowadzonego wywiadu może on złożyć do niej wnioski o przymusowe leczenie państwa Krawczyków. Wówczas będą oni mieli obowiązek stawienia się do najbliższej współpracującej z gminą poradni terapii uzależnień, bądź innej wybranej przez siebie poradni, i dostarczyć komisji zaświadczenie o odbytym spotkaniu. Dodatkowym środkiem bezpieczeństwa może być tutaj prośba już samej komisji przy współpracy z policją o przydzielenie rodzinie kuratora sądowego.

Pracownik socjalny może również pomóc w zorganizowaniu opieki nad babcią – instytucja pomocy społecznej może przydzielić opiekunkę, która kilka razy w tygodniu będzie odwiedzać starszą panią i pomagać jej w toalecie, zakupach etc.

Dzieciom – najbardziej pokrzywdzonym w tej sytuacji – także jest potrzebna fachowa pomoc. Z jednej strony powinny one być objęte opieką psychologa – dorastanie w takim środowisku niszczy w nich wiele cech występujących u dzieci naturalnie. Terapia mogłaby pomóc im odnaleźć się w sytuacji i poznać sposoby radzenia sobie z chorobą alkoholową rodziców. Nawet jeśli państwo Krawczykowie podejmą terapię, proces wychodzenia z tego problemu będzie bardzo trudny tak

samo, jak czas odzyskiwania zaufania dzieci. To, czego doświadczyły do tej pory, niestety na zawsze pozostanie w ich psychice.

Dzieciom należałoby umożliwić spotkanie z psychologiem dziecięcym. Pracownik socjalny powinien się zorientować, gdzie w okolicy jest dostępny taki specjalista (np. Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie) i wygzekwować od rodziców wizytę z dziećmi u niego. Gminne komisje rozwiązywania problemów alkoholowym bardzo często organizują kolonie – wyjazdy wakacyjne dla dzieci z rodzin dysfunkcyjnych. Dzieci wyjeżdżają wtedy na dwa tygodnie pod opieką psychologów i terapeutów, a jednocześnie odpoczywają i poznają nowe miejsca. Pracownik socjalny może więc przedstawić wniosek o taki wyjazd komisji.

Pomoc socjalna może polegać także na wsparciu środkami ekonomicznymi. W tym celu należy poinformować o możliwości zwrócenia się z prośbą o zapomogę na przybory szkolne dla dzieci, na leki bądź żywność. Bardzo często wśród tego typu klientów występują trudności z dopełnianiem różnego rodzaju formalności – w tym aspekcie rola pracownika socjalnego też jest nieoceniona.

C. Scenariusz pomocy udzielonej przez pracownika socjalnego:

- przyjęcie zgłoszenia,
- rozmowa wstępna – wysłuchanie:
 - zajęcie się osobą – obserwacja, rozumienie,
 - szczerą rozmową z szacunkiem i akceptacją,
 - troska o osobę, nieosądzanie jej,
- rozmowa pozwalająca na rozeznanie sytuacji klienta i użycie motywacji do przygotowania diagnozy,
- wywiad z osobami z najbliższego otoczenia,
- rozpoznanie – diagnoza sytuacji rodziny (jeśli to konieczne):
 - ocena sytuacji zdrowotnej (zagrożenia w kategoriach bezpieczeństwa, niebezpieczeństwa, stanu psychicznego),
 - ocena sytuacji zawodowej,
 - ocena sytuacji materialnej.

Wsparcie osoby uzależnionej:

- pierwsze wsparcie – wzmacniające – motywacja do przeprowadzenia diagnozy leczniczej,
- podpisanie kontraktu socjalnego i zgłoszenie osoby uzależnionej do poradni placówki leczenia,
- monitorowanie dalszych działań wspierających we wskazanej placówce,

- po zakończeniu leczenia w placówce dalsze współdziałanie z osobą zdrowiejącą – szkoła życia w trzeźwości, grupy wsparcia, AA (terapia pogłębianego uzależnienia),
- usamodzielnianie się osoby uzależnionej jest oznaką dobrze przepracowanej drogi wsparcia i pomocy.

Wsparcie członków rodziny: żony i dzieci – współuzależnionych:

- wstępna rozmowa,
- motywacja do terapii,
- podpisanie kontraktu,
- jeśli to konieczne – przyznanie wsparcia rzeczowego w postaci świadczeń jednorazowych,
- formy pomocy:
 - psychologiczna indywidualna,
 - psychologiczna grupowa,
 - grupy wsparcia rodziny, AA,
- naprawione relacje małżeńsko-rodzinne świadczą o tym, że współuzależnieni nie potrzebują już podpory.

Rodzina z doświadczeniem problemu alkoholowego to „rodzina, w której ktoś pije w sposób nadmierny, destrukcyjny lub niekontrolowany. Rodzinę taką ujmuje się jako dysfunkcyjny system wewnątrzrodzinny, zaburzony układ, w którym picie jednego członka jest integralną częścią tego systemu. Alkoholizm osoby uzależnionej staje się punktem odniesienia dla przeżyć, nastawień, zachowań i procesów występujących w rodzinie. Osoba pijąca w rodzinie w sposób destrukcyjny dostarcza wszystkim innym problemów życiowych, finansowych i uczuciowych, tak więc cała rodzina boryka się z szeroko rozumianym „problemem alkoholowym”³²⁵.

12 kroków Anonimowych Alkoholików

1. Przyznaliśmy, że jesteśmy bezsilni wobec alkoholu, że przestaliśmy kierować własnym życiem.
2. Uwierzylimy, że Siła Większa od nas samych może przywrócić nam zdrowie.

³²⁵ W. Sztander, *Co to jest rodzina alkoholowa?*, „Świat Problemów” 1995 nr 12, s. 42. Por. M. Ryś, *Rodzina z problemem alkoholowym. Metody badań relacji interpersonalnych w dysfunkcyjnych systemach rodzinnych*, Warszawa 2014, s.10.

3. Postanowiliśmy powierzyć naszą wolę i nasze życie opiece Boga, jakkolwiek Go pojmujemy.
4. Zrobiliśmy gruntowny i odważny obrachunek moralny.
5. Wyznaliśmy Bogu, sobie i drugiemu człowiekowi istotę naszych błędów.
6. Staliśmy się całkowicie gotowi, aby Bóg uwolnił nas od wszystkich wad charakteru.
7. Zwróciliśmy się do Niego w pokorze, aby usunął nasze braki.
8. Zrobiliśmy listę osób, które skrzywdziliśmy i staliśmy się gotowi zadośćuczynić im wszystkim.
9. Zadośćuczyniliśmy osobiście wszystkim, wobec których było to możliwe, z wyjątkiem tych przypadków, gdy zraniłoby to ich lub innych.
10. Prowadziliśmy nadal obrachunek moralny, natychmiast przyznając się do popełnionych błędów.
11. Dążyliśmy przez modlitwę i medytację do coraz doskonalszej więzi z Bogiem (jakkolwiek Go pojmujemy), prosząc jedynie o poznanie Jego woli wobec nas oraz o siłę do jej spełnienia.
12. Przebudzeni duchowo w rezultacie tych kroków, staraliśmy się nieść posłanie innym alkoholikom i stosować te zasady we wszystkich naszych poczynaniach.

6. Pomoc rodzinie wielodzietnej

A. Opis sytuacji

Przypadek rodziny, której udzielono pomocy, dotyczy rodziny z pięciorgiem dzieci mieszkającej u dziadków, w małym, dwupokojowym mieszkaniu na czwartym piętrze, w bloku bez windy. Dodatkowym problemem rodziny jest niepełnosprawność najmłodszego 5-letniego dziecka cierpiącego na niedowład nóg po przebyciu choroby Heinego-Medina.

W związku z zamknięciem dużego zakładu pracy, głównego pracodawcy w mieście, ojciec rodziny podejmuje się prac dorywczych i sezonowych w budownictwie oraz przetwórstwie płodów rolnych. Matka zaś wykonuje prace chałupnicze.

Niskie i niestabilne dochody rodziców utrudniają rehabilitację niepełnosprawnego chłopca. Wymaga on stałej opieki matki, co ogranicza jej aktywność zawodową i zaburza realizację niektórych potrzeb członków rodziny. Dotyczy to

zaopatrzenia w odpowiednie ubrania dla dzieci, które uczęszczają do szkół, zakupu książek i przyborów szkolnych oraz opłat za dojazdy do szkół w przypadku dwojga starszych dzieci. Co w takiej sytuacji może zrobić pracownik socjalny?

B. Pomoc pracownika socjalnego

Pierwszym zadaniem pracownika socjalnego była rozmowa z rodzicami oraz obserwacja dzieci. W wyniku przeprowadzonego wywiadu środowiskowego stwierdził on liczne braki w wyposażeniu mieszkania (np. brak odpowiedniej liczby łóżek, brak odpowiednio urządzonych kąpoków do nauki dla dzieci, wspólna toaleta na korytarzu użytkowana przez sąsiadów).

Po zapoznaniu się z sytuacją materialną i mieszkaniową pracownik socjalny zaplanował pomoc jednorazową w formie zapomogi i długoterminową polegającą na zobowiązaniu do pokrywania wybranych kosztów. W dalszej perspektywie zamierzał podjąć próbę uzyskania samodzielnego mieszkania dla podopiecznych.

Z uwagi na złożoność sytuacji zmagającej się z trudnościami rodziny następnym krokiem było spisanie kontraktu w celu określenia sposobu współdziałania w rozwiązywaniu jej problemów. W kontrakcie znalazło się m.in. wyliczenie ustalonych z pracownikiem socjalnym działań, które powinna podjąć rodzina w celu poprawy swego położenia. Na podstawie uzyskanych zaświadczeń o średnich dochodach miesięcznych zdecydowano o przyznaniu stałego zasiłku.

Pracownik socjalny przeprowadził ponadto rozmowy z nauczycielami i dyrektorami szkół, do których uczęszcza czwórka starszych dzieci. Uzyskał dzięki temu informacje o ich bardzo dobrych postępach w nauce. W związku z tym potwierdzono inicjatywę odnośnie do przyznania dzieciom stypendiów uczniowskich i darmowych obiadów w szkolnych stołówkach. W tym celu pracownik socjalny złożył odpowiednie wnioski w urzędzie miasta i w ten sposób uzyskano od burmistrza fundusze na realizację wspomnianych stypendiów. Po zgłoszeniu konkretnych potrzeb w zakresie obuwia i odzieży miejscowa Caritas udzieliła w tym zakresie odpowiedniego wsparcia wszystkim członkom rodziny.

Pracownik socjalny, zawierając kontrakt, zobowiązał ojca rodziny do podjęcia stałej pracy, gdy taką ofertę dla niego znajdzie. W wyniku intensywnych poszukiwań, po pewnym czasie, wskazał mu stałą pracę magazyniera, którą ten podjął, uzyskując w ten sposób stałe źródło dochodu.

Rodzina miała jednak nadal trudności z opłacaniem rachunków za opał i elektryczność. W związku z tym pracownik socjalny w ośrodku pomocy społecznej uzyskał pomoc długoterminową polegającą na zobowiązaniu do pokrywania

50% tych kosztów, co w istotny sposób zasiłowało budżet rodziny. W Miejskim Przedsiębiorstwie Komunikacyjnym wynegocjowano bilety ze specjalną 75-procentową ulgą dla dwojga dzieci dojeżdżających autobusami do szkół.

W celu zapewnienia dzieciom wypoczynku wakacyjnego, pracownik socjalny przeprowadził rozmowy w urzędzie miasta i uzyskał zapewnienie o sfinansowaniu dwutygodniowych kolonii letnich dla dzieci organizowanych przez jedną z szkół. W szkołach dyrekcje zgodziły się na zakup kompletów podręczników do zasobów bibliotek i wypożyczenie ich dzieciom z rodziny wielodzietnej. Stanowiło to istotną ulgę dla jej budżetu, gdyż koszty tzw. wyprawek oscyływały wokół 1 500 zł.

Rodzina wymagała pilnego zaopatrzenia w dwa dodatkowe tapczany i biurka dla dzieci. W tym celu podjęto rozmowy w lokalnej hurtowni mebli, gdzie ojciec rodziny podjął pracę jako magazynier. W ich wyniku uzyskano odpowiednie elementy wyposażenia po obniżonej cenie. Właściciel sklepu AGD, po rozmowach z pracownikiem socjalnym, przekazał rodzinie nieodpłatnie nową pralkę automatyczną.

Odrębnym problemem szczególnej wagi była dalsza rehabilitacja 5-letniego chłopca, w związku z niedowładem kończyn dolnych. Po przedstawieniu sytuacji w podmiejskim klubie jeździeckim, który prowadzi również naukę jazdy i hipoterapię, zarząd klubu zgodził się na udział dziecka w rehabilitacyjnym kursie. Matce wskazano również sposób załatwienia odpowiedniego orzeczenia o niepełnosprawności dziecka w zespole ds. orzekania, co umożliwiło uzyskanie dalszych ulg, np. na przejazdy dziecka i jej samej.

Jeśli chodzi o niedostatki w zakresie środków higienicznych i lekarstw, pracownik socjalny zobowiązał się do udzielania doraźnego wsparcia, korzystając z możliwości prywatnego sponsora – właściciela drogerii.

Pracownik socjalny udzielał także informacji o programach pomocowych typu PFRON, w tym o udziale w dostępie do komputera i Internetu w ramach komputeryzacji gminy.

W rezultacie długich starań pracownika socjalnego, rodzina została zakwalifikowana do wpisania na listę rodzin, którym w najbliższym czasie zostanie przydzielone mieszkanie socjalne z zasobów miasta i gminy.