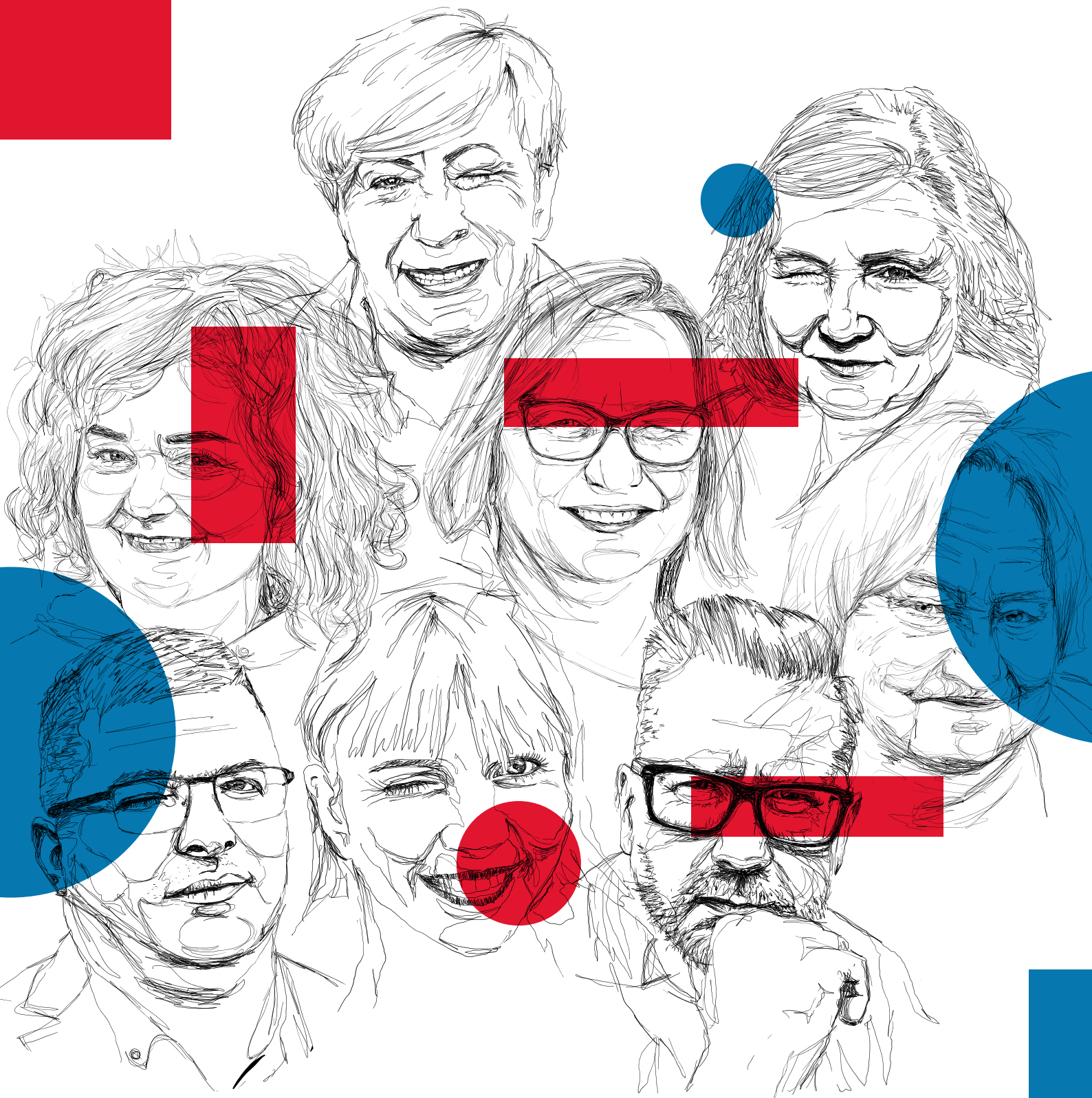
Ludzie z misją



LUDZIE Z MISJĄ

TO NIE JEST AUTOSTRADA

MAŁGORZATA NIEMKIEWICZ
DYREKTORKA MOPR

30 lat to sporo czasu, sporo pracy i wyzwań. To także okrągła okazja do podsumowań i refleksji. „Udało nam się polepszyć warunki pracy – jesteśmy na finiszu remontów i przenoszenia siedzib Centrów Prac Socjalnych, skracamy dystans między organizacjami pozarządowymi, a nami. Wchodzimy tam, gdzie inni nie dają sobie rady, służymy narzędziami i wszelką pomocą dla organizacji. Wytyczamy pewne kierunki, ale staramy się też słuchać tych, którzy są naszymi partnerami. To nie jest tak, że tylko dajemy i wymagamy, staramy się być blisko.” – podkreśla Małgorzata Niemkiewicz – dyrektorka MOPR.

W pomocy społecznej pracuje całe życie. Wcześniej przez dwadzieścia lat pracowała w gdańskiej „Caritas”. Przyszedł czas, że chciała pójść dalej, rozwinąć skrzydła kariery zawodowej i podjąć nowe wyzwania. Wtedy właśnie pojawił się konkurs na stanowisko dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku. Spróbowała, wystartowała. Zmieniła instytucję, ale wciąż pracuje dla drugiego człowieka.

TROCHĘ HISTORII

Pierwsza „Ustawa o opiece społecznej” uchwalona została w Polsce w 1923 roku i stała się początkiem państwowego systemu opieki zdrowotnej. Wprowadzony został obowiązek udzielania świadczeń z funduszy publicznych. Ustawa ta przetrwała ponad pół wieku. Pracownicy socjalni mieli siedziby w przychodniach rejonowych, a opieka społeczna była głównie kojarzona z zabezpieczeniem potrzeb bytowych, świadczeniami finansowymi i zapewnieniem opieki (usług) osobom chorym i niepełnosprawnym.

W 1990 r. po wprowadzeniu zmian w systemie zabezpieczenia społecznego pomoc społeczna została wyłączona ze struktur służby zdrowia i podporządkowana Ministerstwu Pracy i Polityki Społecznej. Zasady funkcjonowania pomocy społecznej określone zostały w ustawie z 29 listopada 1990 r. o pomocy społecznej. W ustawie położono nacisk na rozwój form pomocy niematerialnej, wprowadzona została praca socjalna oraz różne formy poradnictwa. System pomocy społecznej objął pomoc środowiskową w miejscu zamieszkania oraz pomoc instytucjonalną.

Ustawa określiła zadania realizatorów pomocy społecznej – państwa i samorządów terytorialnych.

Do realizacji celów pomocy społecznej na szczeblu lokalnym zostały utworzone w 1990 r. ośrodki pomocy społecznej.

01.07.1990 r. rozpoczął działalność Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdańsku przy ulicy Nowe Ogrody 28/29 (dawna ul. Świerczewskiego) i od tego czasu wielokrotnie zmieniał swoją lokalizację.

Kolejne siedziby znajdowały się przy ulicy Dyrekcyjnej 5, Grodzkiej 20, Placu Gustkowicza 2 (budynek zaadaptowany po żłobku), Marynarki Polskiej 134a (budynek zaadaptowany na pomieszczenia biurowe po kotłowni), wreszcie przy ulicy Leczkowa 1a.

W latach dziewięćdziesiątych zostały także utworzone cztery Filie:
Filia nr 1 przy Alei Wojska Polskiego 10, Filia nr 2 przy ulicy Wajdeloty 28 A, Filia nr 3 przy ulicy Powstańców Warszawskich 3, a następnie przy ulicy Dyrekcyjnej 5, Filia nr 4 przy Alei Wojska Polskiego 10, alei Grunwaldzkiej 505, ulicy Gospody 7 i ulicy Lecha.

Od 1991 roku ośrodek pomocy społecznej realizował Eksperyment Gdański zainicjowany przez zespół socjologów Uniwersytetu Gdańskiego. Został on zaakceptowany przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Wojewódzki Zespół Pomocy Społecznej oraz Prezydenta Miasta Gdańska. Opracowano koncepcję zmiany modelu pracy socjalnej, której głównym założeniem było utworzenie autonomicznych zespołów pracy socjalnej, dostosowanych rejonizacyjnie do administracji osiedlowej. Były one podległe bezpośrednio dyrektorowi MOPS. W ramach Eksperymentu stworzono także warunki do samodzielnej działalności pracowników socjalnych w zakresie rozwiązywania problemów podopiecznych w ramach obowiązujących przepisów. Chodzilo o to, aby skrócić okresy rozpatrywania spraw i dać większą samodzielność pracownikom. Powstało wtedy 28 Zespołów Pracy Socjalnej.

W następnych latach powstawała kolejna filia, która w 2011 roku została przemianowana na Centra Pracy Socjalnej, co związane było ze wzrastającą liczbą osób wymagających wsparcia.

LUDZIE Z MISJĄ

PRZYSZEDŁ ROK 2016...

1 lipca z Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie wydzielono Gdańskie Centrum Świadczeń. MOPR mógł wreszcie skupić się przede wszystkim na pracy socjalnej. Cała kwestia finansowa, czyli przyznawania dodatków, świadczeń rodzinnych itp., przeszła do GCŚ.

Miesiąc później, nową dyrektorką MOPR-u została Małgorzata Niemkiewicz. Zaczęła wdrażać nowy system pomocy. „Powstało kolejne – dziewiąte – Centrum Pracy Socjalnej, zmieniliśmy organizację wewnętrzną, nazwy działów. Zależało mi na tym, aby każdy pracownik potrafił pracować z każdym potrzebującym. Bez podziału – ten z bezdomnymi, ta z niepełnosprawnymi. Zależało mi też na tym, aby pracownicy nie byli już przypisywani do konkretnych rejonów Gdańska (ulic), jak to było do tej pory. Powód? Możliwość szybkiego zastąpienia danego pracownika w sytuacji choroby, nieobecności" - mówi Niemkiewicz.

– Co jest Pani sukcesem? – pytam

– Zespół oparty o wzajemne zaufanie i dobre relacje. 500 osób to ogrom ludzi, jak pójdą ramię w ramię, to w skali miasta można góry przenosić. Dziś jesteśmy elastyczni, umiemy ze sobą rozmawiać, lubimy się tak po ludzku. Te relacje są sukcesem, który przekłada się na odczarowywanie myśli o pomocy społecznej. Większość osób ma o nas złe zdanie – ja też przyznam, że miałam takie przed laty. I przyszłam do tej pracy trochę na przekór samej sobie. Dziś wiem, jak moje zdanie było krzywdzące dla ludzi, którzy wkładają serce w swoją pracę.

Rozwijamy się i uczymy małymi krokami. To nie jest autostrada, po której robisz kilkaset kilometrów i wiesz, że je zrobiłeś. To jest ciągłe „bycie w procesie".

NAPISZMY KOLEJNY ROZDZIAŁ ...

GRZEGORZ SZCZUKA
DYREKTOR WYDZIAŁU ROZWOJU
SPOŁECZNEGO URZĘDU MIEJSKIEGO
W GDAŃSKU

PRZYSZŁOŚĆ TO WYZWANIA

LUDZIE Z MISJĄ

Mówiąc o przyszłości, myślimy o zmianach i wyzwaniach. Zmiany potrzebne są w systemie ustawodawczym. Mam tu na myśli ustawę o pomocy społecznej, która jest poza naszym zasięgiem, bo odbywa się na poziomie państwa. Na pewno potrzebne jest jednostkowe i indywidualne podejście do naszych klientów. Ale to już się dzieje....

W Gdańsku powstał program mieszkalnictwa społecznego, który oferuje wsparcie grupom wykluczonym ze względu na kryzys bezdomności, choroby psychiczne czy nałóg. MOPR jest udziałowcem tego programu. I to jest przyszłość.

Wyzwaniem dla Ośrodka Pomocy Rodzinie będą na pewno osoby w wieku dojrzałym – późno senioralnym, które będą wchodziły w obszary mniejszej mobilności, ze względu na przykład na rozmaite choroby. W tej chwili ustawa każe nam pytać, ile taki senior zarabia, bo musi się wpisać w niskie kryterium dochodowe. Myślę, że przy starzejącym się społeczeństwie przyjdzie taki czas, że będziemy musieli rezygnować z tego kryterium dochodowego i realnie pomagać.

Negatywne myślenie o pomocy społecznej nie zmieni się od razu. Podjęliśmy jednak strategiczne kroki: nie ma już rozdawnictwa pieniędzy, bo z MOPR-u zostało wydzielone Gdańskie Centrum Świadczeń, które zajmuje się zapomogami. Po drugie kilka lat temu zmieniliśmy nazwę - z Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej na Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie. Staramy się uciekać też od słów „pomoc społeczna" i „opieka społeczna", mówimy nie o pomaganiu i opiece, a raczej o wsparciu. Pojawiło się hasło przewodnie MOPR: „Nasze wsparcie – Twoja samodzielność". Odmieniliśmy też przestrzenie – dokonujemy modernizacji miejsc, w których pracuje MOPR – to nie może być barak, do którego idzie się jak za karę, to musi być miejsce mobilizujące do działania. Następnym naszym krokiem jest cyfryzacja pracowników socjalnych – chcemy, aby mieli do dyspozycji tablety, które sprawią, że praca będzie szybsza i sprawniejsza. Wszyscy przecież wiemy, że biurokracja nie rozwija, a zabiera sporo czasu. Chcemy, aby pracownicy mogli jak najwięcej tego czau poświęcić wsparciu ludzi, którzy tego potrzebują

KAŻDY CZŁOWIEK MA SWOJĄ HISTORIĘ

ANETA BOJKO

Pani Aneta ma cudowny, szczery uśmiech. Nie da się go opisać, trzeba ją poznać i zobaczyć, aby zrozumieć, co mam na myśli...

Na początku swojej pracy Pani Aneta dużo bardziej angażowała się prywatnie, dopiero z czasem nauczyła się, że nie można oddać się całkowicie pracy, bo człowiek może się wypalić.

Zaczynamy towarzyską rozmowę o wyjeździe w góry. Ostatnio udało jej się pojechać na pięć dni w Tatry z koleżankami z pracy. Wcześniej były w Gruzji i w Pieninach, jeżdżą, aby odetchnąć, złapać energię i oddech.
– Rozmawiacie tam o pracy? – pytam.
– Tylko czasami, ale bardziej na zasadzie wymiany doświadczeń i myśli – odpowiada Pani Aneta. Śmieje się, że zawsze jak gdzieś razem pojadą, to na czole mają napisane „pracownik socjalny": jak ktoś chce zapytać o drogę czy poprosić o jakąkolwiek inną pomoc, zawsze podejdzie do nich, bo one nie boją się patrzeć ludziom w oczy. Nie boją się zauważać, że drugi człowiek potrzebuje pomocy, wsparcia czy po prostu dobrego słowa.

Rozmowa bardzo miło się toczy. Nic dziwnego, bo Pani Aneta jest bardzo otwarta i kontaktowa. Sama o sobie mówi, że potrafi słuchać, wyłapywać trudne momenty i szukać rozwiązania. Jest elastyczna i sporo w niej empatii.

Kończąc studia, kompletnie nie wiedziała, kim jest pracownik socjalny. Wiedzę uzyskiwała stopniowo – dopiero, gdy piętnaście lat temu trafiła do Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej. W dzieciństwie przygarniała z siostrą bezdomne koty, ale

550
216
553
580

o tym, że chęć niesienia pomocy może być przekuta w działanie, przekonała się dopiero w MOPS-ie. I zaczęła działać.

Pochodzi ze wsi w województwie Warmińsko Mazurskim, do Gdańska przyjechała w wieku 19 lat. Studiowała zaocznie i pracowała.

Na początku mieszkała z trzema koleżankami, a pierwszym ich lokum była murowana altana na terenie ogródków działkowych na gdańskim Jasieniu. Nikt nie powiedział, że altana na działkach to średnie miejsce do mieszkania dla trzech młodych dziewczyn, zwłaszcza zimą.

Dostały więc niezłą lekcję. Pani Aneta wspomina tę historię dlatego, że teraz te ogródki działkowe leżą w rejonie jej pracy. Jeździ na Jasień do klientów, którzy korzystają z pomocy Ośrodka. Dziś – po piętnastu latach – znalazła swoją dawną altankę i z dużym sentymentem wraca do przeszłości. Tamten czas nauczył ją pokory. Na działkach od dwudziestu lat mieszka podopieczna Pani Anety – Pani Zofia – przemiła dziewięćdziesięciolatka. Mówi, że ta altana, to całe jej życie, nie chce być zamknięta w bloku czy domu pomocy, Pani Aneta stara się ją wspierać.

Pierwszym miejscem pracy Pani Anety w MOPS-ie był Nowy Port, do którego także ma sentyment. Jako pracownik socjalny, znała tam wszystkich klientów, często z nimi rozmawiała. Na samym początku miała spore obawy, zwłaszcza te, związane z bezpieczeństwem. „Przecież wchodzę ludziom z butami do domu. Czy nie spotkam się z agresją i z niezrozumieniem”? - pytała samą siebie. Potem przyszły obawy praktyczne: czy zdąży z terminem, czy będzie w stanie przygotować dokumenty na czas tak, aby jej podopieczni dostali pomoc. Z biegiem lat było już łatwiej. Pani Aneta przyznaje, że pracownik solcjalny łączy w sobie wiele innych zawodów. Musi być policjantem – pilnować, psychologiem – przytulić, trenerem, by dopingować, pokazać w którą stronę, ale musi też wiedzieć, kiedy się wycofać, nie naciskać, trzeba umieć słuchać drugiego człowieka i podążać za nim.

Na początku swojej pracy Pani Aneta dużo bardziej angażowała się prywatnie, dopiero z czasem nauczyła się, że nie można oddać się całkowicie pracy, bo człowiek może się wypalić. Trzeba umieć trzymać dystans między pracą a życiem prywatnym. Stąd podróże, spacery, książki – inne pasje, które pozwalają na oddech i są odskocznią.

Co można nazwać w tej pracy sukcesem? Na pewno to, kiedy coś udaje się podopiecznym, kiedy po latach udaje im się wyjść z systemu opieki społecznej. Sukcesem zawodowym jest też to, że dziś Pani Aneta jest koordynatorem zespołu. W pracy każdy jej dzień jest inny – nigdy nie wie, co ją spotka, czy będzie spokojna praca biurowa, czy zdarzy się jakaś interwencja. Jej zespół pracowników tworzy swoistą grupę superwizyjną, która pozawala mierzyć się z różnymi wyzwaniami każdego dnia. Pracownik socjalny najlepiej zrozumie drugiego pracownika socjalnego, jego emocje, uczucia, potrafi pomóc.
– A porażki? – dopytuję.
– Raczej chyba trudne momenty, na przykład śmierć klienta, z którym się zżyliśmy, uczestniczyliśmy przez lata w jego życiu, to bardzo dotkliwe.

Pani Aneta pamięta wszystkich swoich podopiecznych – choć nie z nazwisk. Czasem jak wraca do Nowego Portu i zdarza jej się spotkać dawnych klientów, zawsze pyta o to, co się wydarzyło, co słychać...

I podkreśla, że nie da się w tej pracy wpaść w rutynę. Ale niestety trzeba bardzo uważać, aby nie zacząć myśleć o człowieku w kategorii teczki czy zadania. Każdy człowiek jest ważny i liczy się jego problem.

Za co Pani Aneta lubi swoją pracę?
Na pewno za kontakt z człowiekiem i różnorodność. Praca daje jej sporą satysfakcję, ale i dowartościowanie, zaspokaja też ciekawość ludzi i świata. „Każdy klient to oddzielna historia, raz śmieszna, raz smutna" – mówi.
– Są wartości, które Pani wynosi z pracy i przekazuje swoim dzieciom? – pytam.
– Tak. To pomaganie drugiemu człowiekowi. Jak zaczęła się pandemia, Pani Zosia z działek przestraszyła się i nie chciała, aby przychodziła do niej opiekunka. Przez trzy miesiące robiłam jej zakupy, angażowałam w to swoje dzieci, żeby pomogły nieść siatki, żeby zobaczyły jak żyją ludzie. Uczę ich szacunku do drugiego człowieka i zawsze mówię, że życie może potoczyć się różnie.

Pani Aneta bardzo lubi szkolić nowych pracowników. Jej zespół mówi na nią „matka kwoka", a ona na nich „kurczaczki". Dlaczego? To proste: wciąga nowego pracownika w klimat pracy i dba o niego, aby był zadowolony i miał opiekę. „Zadowolony pracownik jest dobrym pracownikiem" – dodaje Pani Aneta.

„Społeczeństwo widzi naszą pracę przede wszystkim przez pryzmat rozdawania pieniędzy, nikt nie interesuje się tym, co faktycznie robimy. Ta pomoc finansowa to tylko część naszej pracy, resztę stanowi pasja, nasze zaangażowanie i kontakt z drugim człowiekiem" – przekonuje moja rozmówczyni.
– To gdzie następna podróż? – pytam na koniec.
– Do Włoch! Już kupiłyśmy bilety, choć nie wiemy, co dalej się wydarzy. W razie czego, zawsze zostaje nam piękna Polska! – śmieje się Pani Aneta.

NIEDOSZŁA AKTORKA Z PASJĄ DO PRACY SPOŁECZNEJ

ANIELA ZACHARKO

Uśmiechnięta od ucha do ucha, wypoczęta i... z tym czymś w oczach. To coś nazywa się pasją. Bo Pani Aniela ma ich wiele.

Już od dwóch lat jest na emeryturze. Chodzi na zumbę, na aqua aerobik, zajęcia zdrowego kręgosłupa - cztery dni w tygodniu. Mówi o sobie „Dziewczyna z Wyspy Sobieszewskiej", na której zawsze się dużo działo. To sprawiło, ze Pani Aniela nie znosi nudy.

Pomoc społeczna pojawiła się w jej życiu zupełnym przypadkiem. Skończyła Technikum Łączności i najpierw pracowała w Powszechnej Agencji Handlowej. Kiedy pojawiła się „Solidarność" i przemiany społeczne, państwowy zakład upadł. We wrześniu 1989 roku przeszła na bezrobocie i była na nim do lipca 1991 roku.

Doskonale pamięta jeden lipcowy, ciepły dzień. Była z dziećmi na plaży w Świbnie. Przybiegła do niej koleżanka – kasjerka z MOPS -u – i zaczęła wołać „Aniela, zbieraj się, jest robota"!

I tak się zaczęło, zrobiła badania i jeszcze tego samego miesiąca rozpoczęła pracę w pomocy społecznej. Na początku nie wiedziała, czym jest pomoc społeczna, ponieważ system dopiero zaczynał

"Chciałam być aktorką. Grałam, występowałam w szkole i kościele. Ale aktorstwo nie było łatwe, potrzebowałam wsparcia, a w domu go nie miałam."

„Trzeba uruchomić mu windę nieskończoności, bo nieskończenie wiele rąk potrzeba, aby człowieka podnieść, aby mu uzmysłowić, że coś potrafi."

się tworzyć. Była,pracowita, otwarta, nie było dla niej nic niemożliwego, dlatego bardzo szybko się wdrożyła. Maszyny matematyczne, które potrafiła obsługiwać w Technikum Łączności, zajmowały wówczas 40-metrowy pokój. W MOPS-ie takich nie było, a na mniejszych nie potrafiła pracować. Zawzięła się jednak i w miesiąc nauczyła wszystkiego. Zakładała kartoteki dla podopiecznych, pisała listy. Z sentymentem wspomina tamte chwile:

„Do urzędów chodziło się osobiście, dużo rozmawialiśmy, poznawaliśmy się nawzajem. To było dużo lepsze niż komputery, które pojawiły się dość szybko”.

W 1992 roku zakupiono wspomniane komputery do wszystkich filii MOPS-u, a Pani Aniela jako pierwsza nauczyła się ich obsługi.

„Ta praca była spełnieniem” – mówi Pani Aniela. Pracowała w Filii nr 2 Ośrodka na Wajdeloty (dzisiaj są to Centra Pacy Socjalnej). Tam powstał też dzienny dom pomocy dla osób starszych, u góry budynku była placówka dla niepełnosprawnych, wszystkie podmioty współpracowały ze sobą. „Tworzyliśmy jedną rodzinę, pracownicy socjalni przychodzili do nas z problemami, razem je rozwiązywaliśmy” – zdradza Pani Aniela.

Pani Aniela jest umysłem ścisłym, doskonale odnalazła się więc jako planistka pomocy społecznej. Nie było dla niej problemem zaplanować rozmaite świadczenia dla podopiecznych, wystarczyły jej tylko dane o rodzinach.

Pani Aniela pamięta jedną Panią, która przychodziła regularnie na Wajdeloty. „Robiliśmy jej kawę, herbatę, dawaliśmy kanapkę. Chorowała. Któregoś razu poprosiła o dwa złote. Dałam jej, a ona oddała po latach, kiedy już ten pieniądz nie był w obiegu, ale dla mnie liczyło się to, że oddała”.

Sentymentów i wspomnień jest wiele, także te, związane z prezydentem Gdańska Pawłem Adamowiczem, który zawsze miał dla pracowników społecznych dobre i miłe słowo. „Zawsze podkreślał, że zadania są trudne – nie mają poklasku. Ale za nimi stoi człowiek. A my go podnosimy z kolan. Bezdomnego, alkoholika czy samotną matkę. Jesteśmy przy nich. I dostajemy po głowie od tych najbardziej roszczeniowych”. Zdaniem Pani Anieli praca socjalna jest bardzo powolna, ale zmierza do jednego celu: pomocy potrzebującemu człowiekowi. „Trzeba uruchomić mu windę nieskończoności, bo nieskończenie wiele rąk potrzeba, aby człowieka podnieść, aby mu uzmysłowić, że coś potrafi”.

Pani Aniela sypie anegdotami i opowieściami jak z rękawa. W latach 90-tych wypłacane były dodatki mieszkaniowe dla klientów MOPS-u. Środki finansowe otrzymywali z budżetu państwa, przychodziły one jednak z opóźnieniem. I kwartał dodatków został zrealizowany i wypłacony klientom, natomiast realizacja kolejnych kwartałów czekała do wypłaty.

Był 27 grudnia. Pracownicy szykowali się do zamknięcia roku, kiedy to do budżetu wpłynęły środki za 3 kwartały. „Pytanie Dyrektor MOPS brzmiało – czy zdążymy utworzyć listy wypłat, napisać przekazy pocztowe? Nasza odpowiedź była jedna – działamy. Pracownicy Socjalni i Filii skomasowali siły jedni układali zgromadzone wnioski klientów według alfabetu (ułożone wnioski zajmowały powierzchnię podłogi całej Filii), inni zasiedli do maszyn sporządzać listy wypłat, następna grupa wypisywała przekazy pocztowe. Byli też tacy, którzy donosili nam kawę i herbatę. Gonił nas czas, ponieważ był określony termin przekazania list i przekazów na pocztę, żeby listonosze zdążyli roznieść pieniądze naszym klientom. Praca trwała do późnych godzin wieczornych przez dwa dni. Ale udało się zrealizować plan. Dziękowaniu naszych klientów nie było końca, a satysfakcja, że daliśmy radę – ogromna. Przy takich akcjach, zawsze łączyliśmy swoje siły, wszyscy działaliśmy razem bez zbędnych pytań, zawsze dawaliśmy radę wszystkim zadaniom” – mówi z radością Pani Aniela.

– Czuje się Pani spełniona? – pytam po chwili.
– Bardzo. I doceniona też. Mam medal od Prezydenta RP Bronisława Komorowskiego i Prezydenta Gdańska Pawła Adamowicza. Sam moment odejścia na emeryturę był bardzo wzruszający.

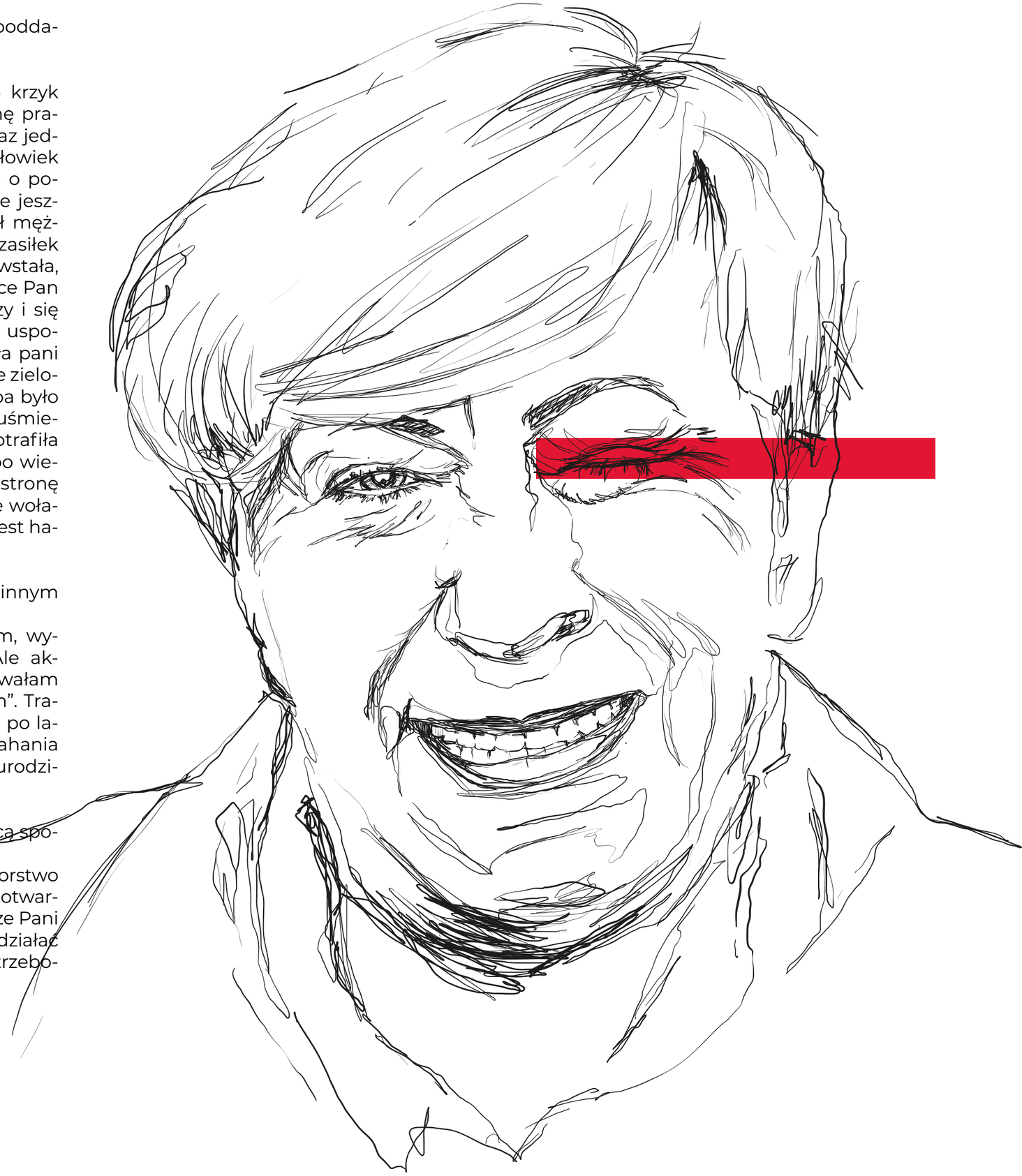
„Dzisiaj czuję się wolna i nie tęsknię. Nie muszę pracować osiem godzin, sama jestem panią swojego czasu” – mówi.

Praca nauczyła ją hartu ducha, nie poddawania się. I tak też mówi innym.

„Trudne momenty w tej pracy to krzyk podopiecznych i wyzwiska w stronę pracownika społecznego” – mówi. Zaraz jednak dodaje, że nauczyła się, że człowiek krzyczy nie na pracownika, a woła o pomoc. Pani Aniela przypomina sobie jeszcze jedną sytuację: „Do filii wszedł mężczyzna, zaniedbany, który miał zasiłek stały. Zaczął wyzywać. Pani Aniela wstała, stanęła przed nim i mówi: „Jeśli chce Pan pomocy, proszę spojrzeć mi w oczy i się uspokoić.” Mężczyzna po chwili się uspokoił i spojrzał w oczy, tak jak prosiła pani Aniela: „Matko, jakie Pani ma piękne zielone oczy!” – krzyknął. „Od tego trzeba było zacząć, teraz porozmawiajmy” – z uśmiechem odpowiedziała Pani Aniela. Potrafiła radzić sobie w takich sytuacjach, bo wiedziała, że rozgoryczenie i agresja w stronę pracowników socjalnych to właśnie wołanie o pomoc. Warto pomagać – to jest hasło, jakie wyniosła z pracy.

Wyobrażała sobie Pani siebie w innym miejscu zawodowym? – pytam.
„Tak, chciałam być aktorką. Grałam, występowałam w szkole, kościele. Ale aktorstwo nie było łatwe, potrzebowałam wsparcia, a w domu go nie miałam”. Trafiła więc do Technikum Łączności i po latach do MOPS-u. Pani Aniela bez wahania przyznaje, że gdyby raz jeszcze się urodziła, poszłaby jednak na aktorstwo.

„A można połączyć aktorstwo z pracą społeczną?” – dopytuję.
Okazuje się, że niespełnione aktorstwo daje możliwość wypowiadania się i otwartość do ludzi. To wszystko sprawiło, że Pani Aniela przez wiele lat potrafi żyć i działać aktywnie na rzecz ludzi, którzy potrzebowali i nadal potrzebują pomocy.



PO PIERWSZE CZŁOWIEK

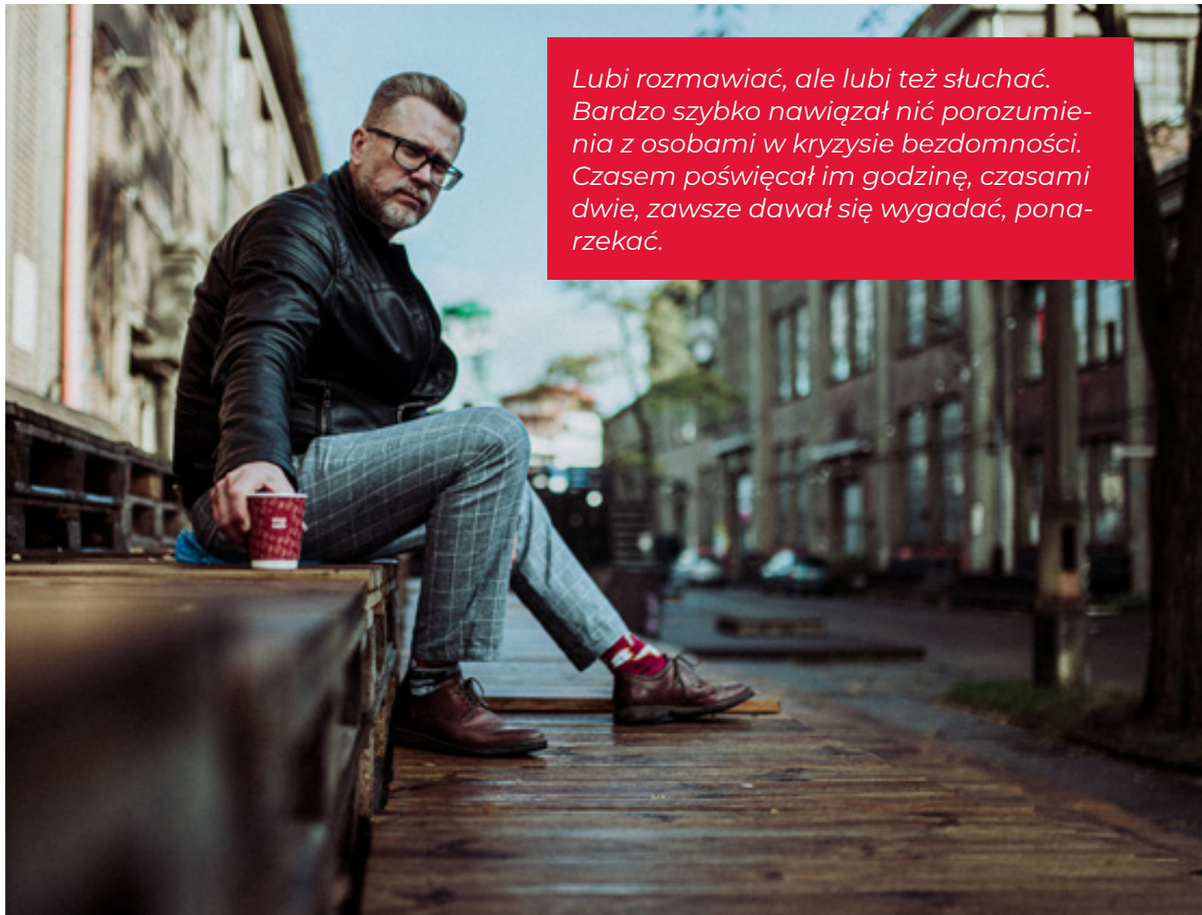
ROBERT KLIMCZAK

Lubi ludzi, jest niepoprawnym optymistą, nigdy nie był wypalony zawodowo, a każdą odmowę przyjęcia pomocy – przeczekiwał, by wrócić za jakiś czas. „Jak mnie wyrzucają przez drzwi, to wchodzę oknem” – śmieje się.

Z Panem Robertem spotykam się po południu – jeszcze w czasie jego pracy. Czym się dziś zajmował? Przygotowaniami do zimy. I tym, jak zadbać o osoby bezdomne. Pandemia utrudniła działanie osobom takim jak Pan Robert, bo bezdomny, który zdecyduje się na przeniesienie do placówki, musi zostać poddany kwarantannie. Pojawiają się wtedy refleksje: "Czy podołam? Przecież jestem wolnym ptakiem... jestem osobą bezdomną...".

Robert Klimczak już dwudziesty drugi rok pracuje w pomocy społecznej. Śmieje się, że czas bardzo szybko minął, a to dlatego, że lubi to, co robi. Każda praca ma swoje wymagania, do pracy w pomocy społecznej nadają się zdaniem Pana Roberta specyficzne osoby: wariaci, którym obcy jest egoizm. Siebie zostawia się tutaj na dalszym planie, ale jednocześnie trzeba starać się siebie nie zgubić. Bo wtedy nie da się rady.

Problemów jest mnóstwo – cała gama. „Brak dachu nad głową to maksymalne wykluczenie ze społeczeństwa, bo każdemu się przeszkadza, każdy patrzy wrogo, ale z drugiej strony mówi, że pomaganie jest super. Jeśli jednak ta osoba, której daje się pieniądze na bułkę, zaczyna za-



Lubi rozmawiać, ale lubi też słuchać. Bardzo szybko nawiązał nić porozumienia z osobami w kryzysie bezdomności. Czasem poświęcał im godzinę, czasami dwie, zawsze dawał się wygadać, ponarzekać.

„Poznałem kiedyś młodego chłopaka: totalnie zaburzony, mieszkał w kanałach ciepłowniczych. Udało się go namówić, aby poszedł do placówki. Trzeba było nauczyć go wszystkiego: od korzystania z toalety, po jedzenie przy stole. I to się nam udało, choć chłopak bardzo często uciekał."

cji, czy zakładzie karnym. Dwadzieścia lat temu możliwość zatrudnienia w tych miejscach graniczyła z cudem, więc trzeba było szukać innej drogi. Wtedy właśnie przyjęto go do Ośrodka Pomocy Społecznej, bo tworzony był akurat samodzielny zespół ds. osób bezdomnych. Mężczyzn, którzy chcieli tam pracować było niewielu, dlatego pojawił się on. I tak się zaczęło.
– Co się zmieniło przez lata w temacie bezdomności? – pytam.
– Zmieniła się pomoc. Na początku były tylko placówki, noclegownie. Jak ktoś dostał mieszkanie, to było to szczęście, ale rzadkie. Potem pojawiały się pojedyncze mieszkania treningowe. Następnie powstał model wynajmowania i opłacania pokojów na wolnym rynku, ale to się nie sprawdziło, bo przerosły nas koszty. Teraz mamy projekt „Housing first" – głównym realizatorem jest Towarzystwo Brata Alberta, a partnerem Miasto Gdańsk. W tej chwili mamy dziesięć mieszkań, ale warunkiem by je dostać jest spędzenie minimum sześciu lat na ulicy, choroba psychiczna, bądź uzależnienie od alkoholu.

kłócać porę nocną na klatce schodowej, to zaczyna się patrzeć na nią wrogo..." – mówi pan Robert.

Bardzo często ma w swej pracy do czynienia z ludźmi, którym inni nie chcą pomóc. Czasem sukcesem jest to, że bezdomny pobędzie w placówce chociaż kilka miesięcy. Potem wróci na ulicę, ale w ten sposób przedłuży sobie życie. A to jest jednym z sensów tej pracy.

„Trzeba mieć w sobie sporo samozaparcia, pracownik socjalny musi znaleźć w sobie siłę i nie oceniać życia i powodów bezdomności" – mówi Robert Klimczak.

Lubi ludzi, jest niepoprawnym optymistą, nigdy nie był wypalony zawodowo, a każdą odmowę przyjęcia pomocy – przeczekiwał by wrócić za jakiś czas. „Jak mnie wyrzucają przez drzwi, to wchodzę oknem" – śmieje się. „Bo kto im pomoże jak nie pracownik socjalny? Nie zmieni się człowieka diametralnie, ale małymi krokami, można ograniczyć na przykład skutki picia alkoholu" – dodaje. Tylko tyle i aż tyle.

Kiedy dwadzieścia lat temu przyszedł do pracy do MOPS-u był taką samą osobą, tylko młodszą. Pełną zapału, chęci pracy, lubiącą ludzi oraz szukającą wyzwań i ciekawych historii w życiu. „Trzeba sobie uświadomić, że rutyna jest normalna, ale trzeba znaleźć rozwiązanie, aby w nią nie popaść" – mówi. I wspomina, jak raz dał się zaskoczyć. „Liczyliśmy bezdomnych. Byłem wtedy pracownikiem socjalnym, wydawało mi się, że wszystkich znam. Był taki zwyczaj, że roznosiło się smycze z nazwiskiem, rozmawiałem z jednym mężczyzną i ani się obejrzałem – on zaczął mnie dusić tą smyczą". Dziś wie, że zawsze trzeba pamiętać przede wszystkim o swoim bezpieczeństwie i o tym, kiedy się wycofać.

Skończył pedagogikę i resocjalizację, nie myślał o pracy socjalnej – raczej o poli-

Podsumowując – najcięższy kaliber klienta, który nie potrafił skorzystać z innej pomocy. Ten model sprawdza się w innych krajach europejskich. Chodzi tu o to, że mieszkanie jest nie żadną nagrodą, a podstawowym prawem każdego człowieka. Dopiero później możemy starać się pracować z bezdomnym, aż do skutku, czyli trudnego wyjścia z kryzysu.
– Jakie są Pana sukcesy? – pytam.
– Poznałem kiedyś młodego chłopaka: totalnie zaburzony, mieszkał w kanałach ciepłowniczych. Udało się go namówić, aby poszedł do placówki. Trzeba było nauczyć go wszystkiego: od korzystania z toalety, po jedzenie przy stole. I to się nam udało, choć chłopak bardzo często uciekał.

Zdaniem Pana Roberta każde ściągnięcie osoby umierającej do placówki jest sukcesem. Pomimo, że nieraz słyszy się całą gamę epitetów i wyzwisk, to się wraca i namawia, a potem znowu wraca. Bo nie można wziąć pod pachę czy kazać. To musi być wybór osoby bezdomnej i jej dobra wola.
– Bał się Pan kiedyś? – pytam zaciekawiona opowieścią.
– Tak. To był psychopata. Spotkałem go na przystanku tramwajowym na Letnicy. Rozmawialiśmy, a zaraz potem stwierdził, że za tę prawie godzinną rozmowę należy mu się 10-20 zł. Zaczął mi grozić, szedł w moją stronę. Wtedy zauważyłem, że wycofywanie się powoduje wejście na tory, a tramwaj nadjeżdżał, motorniczy zaczął już dzwonić. Na szczęście udało mu się wyhamować. Wtedy uciekłem, a bezdomny się wycofał".

To był strach, który pan Robert zapamiętał na długo. „Trzeba uważać i zawsze mieć oczy dookoła głowy" – dodaje.

Lubi rozmawiać, ale lubi też słuchać. Bardzo szybko nawiązał nić porozumienia z osobami w kryzysie bezdomności. Czasem poświęcał im godzinę, czasami dwie, zawsze dawał się wygadać, ponarzekać. Praca daje mu satysfakcję, nigdy nie myślał o zmianie. Czasem jednak zastanawia się nad jej ważnością – bo potrafi ona zdominować życie człowieka. Trzeba wiedzieć, co jest priorytetem. Dla niego dziś najważniejsza jest córka i partnerka.

„Praca to praca" – mówi. Nie chce nazywać jej pasją, aby zachować hierarchię wartości. Co w takim razie jest jego pasją? Ludzie, których spotyka w pracy i którym pomaga. A po pracy? Jazda samochodem. „Małym, dużym, gdziekolwiek i w czymkolwiek. Jechanie przed siebie było kiedyś rozrywką. Wsiadanie do samochodu i jeżdżenie nocą po Trójmieście, aby złapać oddech. To była przyjemność – upływających kilometrów, świateł, czasu. To dawało energię. I nadal daje" – śmieje się Robert Klimczak.

Czego nauczyła go praca? Jeszcze większego spokoju, opanowania i pokory. Bycia wrażliwym na potrzeby drugiego człowieka, ale i dania sobie prawa i czasu do zastanowienia się nad tym, co mogę, a co chcę zrobić. Bo czasami to od jego decyzji zależy ludzkie zdrowie, a nawet życie. Od tego, czy pochylisz się nad człowiekiem, ile czasu mu poświęcisz. Czy wrócisz do niego, czy zapomnisz do niego wrócić...

Żadne studia nie nauczą pracownika socjalnego intuicji i empatii, trzeba mieć to coś, bo nieraz trzeba wdrażać w życie rozwiązania bardzo trudne. Trzeba patrzeć przede wszystkim na człowieka i szanować go takim, jaki jest.

SZKODA CZASU NA SEN

DOROTA SZCZYPIOR

Od Pani Doroty bije niesamowita energia. Taka energia, która sprawia, że człowiek chce się wspiąć na wyżyny, chce się zaangażować, dać się porwać jej opowieści...

Pani Dorota cieszy się, że może uczestniczyć w życiu swoich rodzin, że jej ufają, że zbudowała dla nich bezpieczną przystań. I jest dla nich kimś ważnym.

6 lat temu zapukała do drzwi opieki społecznej. Mimo swoich wcześniejszych doświadczeń w „pomaganiu", na początku pamięta jedynie ogromne przerażenie.

Kontakt z rodzinami dysfunkcyjnymi i z ich codziennymi problemami sprawiał, że zadawała sobie pytania: czy dam rade? czy stanę na wysokości zadania? I przez myśl przechodziły jej refleksje: „przecież jestem dla nich obca, a chcę wejść z butami w ich życie...".

Po jakimś czasie udało się uzyskać zaufanie rodzin, nawiązać relacje. Wszystko powolnymi krokami, budując wspólny fundament – tak jak w rodzinie.

Pani Dorota jest dziś asystentem rodziny – wspiera, dba o swoich podopiecznych, często jest jedyną osobą, która ma o danej rodzinie dobre zdanie. Jest też adwokatem, trochę aniołem stróżem, przyjacielem. Co nie znaczy, że tylko głaszcze po głowie i przytula – czasem też pokrzyczy. Mówiąc to, Pani Dorota dyskretnie się uśmiecha. W jej oczach widać ogromną pasję...

Gorsze chwile też się zdarzają – i wtedy trzeba szukać oddechu. Pani Dorota wyjeżdża na Kaszuby – do rodziny i do lasu, który uwielbia. Lubi jeździć rowerem, uprawiać inne sporty. To jej pozwala zadbać o własną psychikę.

Zwłaszcza, że po godzinach pracy też reaguje na potrzeby swoich podopiecznych. Jest kryzys – trzeba działać. Nie da się odłożyć czegoś na później, bo to „później" często może oznaczać... „za późno". I to szybkie działanie Dorota określa jako swój atut. Ale i problem, bo jest raptusem, a czasem nie wszystko da się przeskoczyć. Czasem czas staje się dużą barierą...

Co najbardziej lubi w swojej pracy? Ludzi! Każdy jest dla niej wyjątkową postacią. Od swoich podopiecznych uczy się pokory i dystansu – wzajemnie się uzupełniają. Dzięki swojej pracy, uczy się zauważać drugiego człowieka. Zwłaszcza w dzisiejszym tak szybkim tempie życia. Pani Dorota cieszy się, że może uczestniczyć w życiu swoich rodzin, że jej ufają, że

„Jest problem i jestem ja" – mówi z satysfakcją. Rodziny nie boją się do niej zadzwonić – nawet po pracy, bo zawsze odbiera. Wie, że musi, bo po drugiej stronie słuchawki jest człowiek, który właśnie teraz potrzebuje pomocy, a boi się zadzwonić na numer alarmowy.

Odkąd pamięta, zawsze chciała pomagać. Już w liceum coś załatwiała dla innych. W czasie studiów była wolontariuszką w Hospicjum im. Księdza Dutkiewicza w Gdańsku. Tam poznała Księdza Piotra. To on jako pierwszy zaszczepił w niej pozytywną energię, sprawił, że poczuła wielką moc i chęć prawdziwego pomagania. Dziś sama wspiera i motywuje.

Ma łatwość nawiązywania kontaktów – rzeczywiście – bardzo dobrze nam się rozmawia. Jest uparta, odważna i nieustępliwa. Jak przystało na zodiakalnego byka! Działa z rodzinami wspólnie, nie wychodzi przed szereg, towarzyszy. Zawsze najpierw pyta o to, jak dana osoba wyobraża sobie współpracę z nią. Zwykle ma dla ludzi dobre słowo, które motywuje. Stara się szukać iskierki, dobrej strony, światełka w tunelu.

„Razem damy radę" – to wyświechtane i proste określenie, ale pani Dorota zapewnia, że ono działa. Jakaś energia wewnętrzna wstępuje wtedy w ludzi. Zaczynają brać odpowiedzialność za własne życie. A potem pojawia się satysfakcja, że się udało rodzinie, ale i Pani Dorocie. I w ten sposób można razem nie tylko iść, ale i biec w maratonie...

zbudowała dla nich bezpieczną przystań. I jest dla nich kimś ważnym.

Najbardziej ją wkurza szufladkowanie ludzi – nadawanie im etykietek: „ta to zawsze ma problemy!”. Nie można człowieka w potrzebie pozostawić samego sobie – twierdzi Pani Dorota.
Wciąż ma pełno pomysłów w głowie, aby pomóc osobom słabszym. Chciałaby, aby klienci uwierzyli, że z każdego kryzysu można wyjść. Tylko czasem potrzeba na to więcej czasu. „Mogłabym pewnie pracować w korporacji, ale to nie dla mnie. Tę pracę czuję, po prostu...” – mówi.
– A porażki? – pytam.
– Porażką jest sytuacja, w której rodzina zaczyna się cofać, kiedy jest dobrze, a potem następuje kryzys... i nie umiemy sobie z nim poradzić. Dzieci zostały oddane do pieczy zastępczej i rodzina ma czas, aby uporządkować sobie swoje życie na nowo, by potem odzyskać dzieci, ale nie daje rady, odbija się od ściany. Wtedy pojawia się poczucie bezsilności, niemocy, które też trzeba zaakceptować. Bo każdy jest kowalem własnego losu – mówi.

Porażki ją motywują. Nieraz budzi się o czwartej w nocy. Kombinuje, czyta, szuka. „Szkoda czasu na sen!” – podkreśla, szeroko się uśmiechając.

I dodaje: „Nie jestem w stanie usiedzieć w miejscu!”. I wtedy bierze rower i jedzie przed siebie. Na Dolnym Mieście spotyka dzieci swoich podopiecznych, które dołączają się do wycieczki. Pani Dorota lubi z nimi spędzać czas, rozmawiać. Być w ciągłym ruchu.

Chciałaby być jeszcze szybsza. Jeszcze bardziej pomocna. I dorzuca na koniec: „Może kupię sobie wrotki albo deskorolkę?".

DŁUGO SZUKAŁEM SWOJEJ DROGI

WOJTEK HEYKE

Umie słuchać, potrafi rozmawiać, doradzać, pomagać. Takie cechy pozwoliły mu na przełamanie pierwszych lodów.

Kiedy przychodzi do domu, czyta książki historyczne i teologiczne. Interesuje go metafizyka – rzeczy, których nie widzimy, a które przekładają się na nasze funkcjonowanie.

Pan Wojciech jest bardzo ciekawą osobą. Wciąż poszukuje swojej drogi i mierzy się z różnymi trudnościami. Zacznijmy jednak od początku. Prawie dwadzieścia lat temu Wojciech Heyke trafił do Centrum Wolontariatu. Tam skierowali go do ówczesnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej. Był rok 2001. Trafił więc do sztabu powodziowego, zajmował się dokumentacją, ale konkretnymi działaniami pomocowymi. Jeździł do powodzian – z pralką, lodówką, dobrym słowem. Zaczął obserwować osoby potrzebujące pomocy.

Nadszedł czas, kiedy uznał, że pora sprawdzić się na polu religijnym – z dnia na dzień rzucił swoje dotychczasowe życie i wyprowadził się do Pelplina, gdzie dwa lata uczył się w seminarium. Tam też miał szansę na pomoc potrzebującym: w ramach wolontariatu przyszli księża jeździli do Domu Dziecka w Tczewie. To tam Pan Wojciech zaczął sobie uświadamiać, że seminarium nie jest dla niego. Jeśli zostanie w Pelplinie jako duchowny, całe życie będzie sam, nikt nigdy nie powie do niego „TATO" ani szczerze nie poda mu kubka wody.

Tak szybko jak wyprowadził się z Gdańska, biegiem do niego wrócił – z dnia na dzień. Znowu zapukał do drzwi MOPS-u. Zaczął pracę na etat, którą cieszył się kilka lat. I znowu stwierdził, że potrzebuje zmiany.

Tym razem zatrudnił się w kancelarii komorniczej. Z instytucji pomagającej przeszedł więc do tej, która ma zupełnie inne zadanie.

Tam uzmysłowił sobie, że woli jednak tak działać, aby jak najmniej było osób, które muszą trafiać do komornika, spłacać długi i walczyć z poczuciem beznadziei. I znowu zwolnił się z pracy, by uciec i zostać do dziś w pomocy społecznej.

– Ma Pan pomaganie we krwi? – pytam.
I słyszę opowieść o harmonijnej duszy „pomagacza", o potrzebie wyciągania dobra z drugiego człowieka. „Nikomu nie zaplanujemy życia, nie możemy za niego podejmować decyzji, by zrealizować jakiś swój plan" – mówi pan Wojciech.

Pewnego razu przyszła do niego pewna kobieta, której wcześniej pomagał wyjść z toksycznej relacji z mężem stosującym przemoc. Przyszła i oświadczyła, że.... się rozwiodła. Wszystko byłoby dobrze, gdyby nie dodała, że zrobiła to, bo kazał jej Pan Wojciech. „Wtedy uderzyłem w sufit. Zrozumiałem, że przesadziłem w doradzaniu i muszę sprawić, aby ludzie sami podejmowali decyzje i brali odpowiedzialność za swoje życie".

Od 10 lat Wojciech Heyke pracuje w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie. To bardzo trudne zadanie, niewdzięczne. Zwłaszcza, że początek był dość nietypowy.

„Większość osób doświadczających przemocy to kobiety, a ja jestem facetem – jak mają mi zaufać?" – pyta Pan Wojciech.

Ale spróbował. Umie słuchać, potrafi rozmawiać, doradzać, pomagać. Takie cechy pozwoliły mu na przełamanie pierwszych lodów. Potem było już dobrze. Dziś jest przewodniczącym zespołu interdyscyplinarnego, który koordynuje procedury niebieskiej karty w Gdańsku. To do niego trafiają wszystkie przypadki stosowania przemocy. Odbiera dużo telefonów, prowadzi konsultacje i rozmowy.

Najtrudniejsze są dla niego niedoskonałości tej pracy, a przede wszystkim papierologia. To denerwuje go najbardziej. Nie niskie pensje, nie ludzka niewdzięczność, ale papiery właśnie: „Z wielu dokumentów można by zrezygnować i więcej czasu poświęcić potrzebującym, ale system pomocy społecznej jest taki, a nie inny i próbujemy się z nim mierzyć" – przyznaje Wojciech Heyke.

Najgorzej, kiedy pomoc okazuje się niepotrzebna, kiedy kończy się śmiercią osoby doświadczającej przemocy. System zawodzi, nie było możliwości zapewnienia bezpieczeństwa osobie, która doświadcza przemocy. „To się bardzo wbija w psychikę" – mówi.

I dodaje, że to załamanie trzeba przekuć na dalsze działanie, z większą siłą i impetem. Da się to zrobić, jeśli jest się cierpliwym i ma się umiejętność słuchania.

A radości?
Są wtedy, gdy Pan Wojciech spotyka na ulicy osobę, której udało się skutecznie doradzić. Widzi ją uśmiechniętą, mówiącą, że jest dobrze. To cieszy i daje motywację do dalszej pracy. Kiedyś chciał być za bardzo oficjalny, potem był bratem łatą, na koniec zrozumiał, że trzeba wypośrodkować. Dbać o siebie i o swoje życie prywatne, aby się nie wypalić.

Kiedy przychodzi do domu, czyta książki historyczne i teologiczne. Interesuje go metafizyka – rzeczy, których nie widzimy, a które przekładają się na nasze funkcjonowanie. Po pracy, w weekendy stara się znaleźć czas dla siebie, wyłączyć się, odizolować, odetchnąć. Usiąść z rodziną i po prostu porozmawiać, pójść na spacer, wyjechać gdzieś, gdzie nie działają telefony.

Dlaczego pracuje w pomocy społecznej? Kiedy się nad tym zastanawia, zawsze do głowy przychodzi mu scena z filmu „Komornik": „Aby kawałek świata był uporządkowany"...

Z seminarium wyniósł umiejętność słuchania i troskę o drugiego człowieka, z kancelarii komorniczej nieustępliwość. Oba doświadczenia sprawiły, że jest dziś w tym, a nie innym zawodowym miejscu.

Za co lubi swoją pracę? Za nieprzewidywalność, brak rutyny, za to, że każdy dzień może przynieść wiele nowych rzeczy, o których mu się często nawet nie śniło. Ktoś zadzwoni, coś się wydarzy, trzeba interweniować tu i teraz. Nie ma nudy.
Kiedyś uczył się w szkole zawodowej, chciał być tokarzem. A teraz z pewnością i zadowoleniem w głosie przyznaje:

„Gdybym miał 8 godzin kręcić wałkami i robić wciąż to samo, chyba bym zwariował. Jestem wdzięczny losowi za to, że dał mi taką ciekawą pracę. Jeśli wpadnę w rutynę, to będzie czas się pożegnać. Bez pasji i misji nie da rady pracować w pomocy społecznej".

PO PROSTU DZIAŁAM I CIESZĘ SIĘ
Z EFEKTÓW TEGO DZIAŁANIA

BOŻENA PALUCH

„Jestem człowiekiem zadaniowym i zdecydowanie łatwiej jest mi podejmować wyzwania, załatwiać sprawy, rozwiązywać problemy niż o tym opowiadać.”

Pani Bożena lubi bezpośredni kontakt z ludźmi – ze swoimi współpracownikami, z organizacjami pozarządowymi i innymi instytucjami, a przede wszystkim z tymi, którzy potrzebują wsparcia i pomocy. Lubi słuchać ludzi, czasem nawet z dystansu przyglądać się swoim rozmówcom, aby móc dostrzec niuanse, które mogą mieć znaczenie w podejmowaniu działań i rozwiązaniu problemu. Jest otwarta i kontaktowa, ale nie przepada za opowiadaniem o sobie. „Jestem człowiekiem zadaniowym i zdecydowanie łatwiej jest mi podejmować wyzwania, załatwiać sprawy, rozwiązywać problemy niż o tym opowiadać" – przyznaje. Dlatego właśnie zdecydowałyśmy się na wywiad papierowy, bez nagrywania.

Pani Bożena skończyła liceum ogólnokształcące i nie miała sprecyzowanych planów na przyszłość. Nie sądziła, że kiedyś przyjdzie jej pracować w pomocy społecznej. A jednak...

Chciała zostać pielęgniarką, ale szybko zrezygnowała – to nie było to, co jej w duszy grało.

W urzędzie pracy otrzymała informację o wolnych miejscach właśnie w opiece społecznej. W latach 80-tych pomoc spo-

Pani Bożena zdradza, że po latach pracy w opiece społecznej, czuje się spełniona, choć wie, że ma jeszcze wiele rzeczy do zrobienia.

łeczna usytuowana była w strukturach służby zdrowia, a pracownicy socjalni mieli siedziby w przychodniach rejonowych. I tak od 1984 roku zaczęła pracę w Wojewódzkim Szpitalu Zespolonym w Gdańsku. Wcześniej nie miała żadnej styczności z pomocą społeczną, dlatego nie wiedziała czego oczekiwać. Co czuła? Przede wszystkim lęk przez nieznanym. Tak zaczęła się jej przygoda z pomocą społeczną, która trwa do dziś.

Pani Bożena pracuje z seniorami i z osobami z niepełnosprawnościami – organizuje im wsparcie. Często osoba, która prosi o pomoc, nie potrafi sprecyzować o jakie wsparcie chodzi. Najczęściej są to sami seniorzy lub osoby z niepełnosprawnościami, w różnym wieku. Dlatego trzeba rozmawiać z ludźmi, czasem długo i z cierpliwością. Niektórzy ubiegają się o skierowanie do placówki wsparcia dziennego, inni o możliwość umieszczenia w domu pomocy społecznej. Kolejni chcieliby skorzystać z usług opiekuńczych, opieki wytchnieniowej czy po prostu pomocy finansowej. „Osoby zainteresowane otrzymują szczegółową informację o formach wsparcia realizowanych przez MOPR oraz w przypadku konieczności kontaktu z pracownikiem socjalnym informację, gdzie znajduje się właściwe Centrum Pracy Socjalnej. Jeżeli sprawa dotyczy innej instytucji, również zostaje wskazane miejsce, gdzie można uzyskać szczegółowe informacje. Każda sprawa rozpytywana jest indywidualnie, a pomoc udzielana jest w zakresie ustalonym z osobą zainteresowaną, zgodnie z możliwościami ośrodka” – podkreśla Pani Bożena.
– Co dała Pani praca? – pytam.
– Przede wszystkim pozwoliła mi się rozwinąć, poznać siebie, nauczyła mnie współpracy z ludźmi, umiejętności pracy pod presją czasu i umiejętnego nim zarządzania, choć nie zawsze jest to proste. Różne sytuacje zawodowe i relacje ze współpracownikami dostarczają mi okazji do rozwijania empatii. Mam jednak świadomość, że wielu rzeczy nie wiem i nadal się uczę. Nauczyłam się, że każda chwila może mnie zaskoczyć – odpowiada Pani Bożena.

To dzięki pracy poznała wiele interesujących, wartościowych osób, zawarła wiele znajomości, nawiązała przyjaźnie, które trwają do dziś, co bardzo sobie ceni.
– A satysfakcje i porażki? – pytam dalej.
– Satysfakcję odczuwam wtedy, gdy uda się np. zorganizować i otworzyć kolejną placówkę, bo to zwykle jest długotrwały proces. Od momentu ustalenia potrzeb do momentu pozyskania środków na ten cel, wyłonienia organizacji realizującej zadanie oraz skierowania do niej uczestników mija zwykle długi czas. Ale zadowolenie uczestników i ich rodzin jest bezcenne.

A porażka? "Jest wtedy, gdy mimo starań i maksimum włożonego wysiłku, osoba zainteresowana odmawia oferowanego wsparcia, albo nie uda się zrealizować zaplanowanego zadania, zgodnie z założonym planem".

I wtedy Pani Bożena czuje bezsilność, ale uznaje, że trzeba nauczyć się godzić z porażką, bo inaczej nie można iść do przodu. Każdy kolejny dzień przynosi nowe pomysły i nowe sposoby rozwiązania.

– Praca to pasja czy misja? – zadaję kolejne pytanie.
– Według mnie misja. Podchodzę do pracy odpowiedzialnie, mam z niej sporą satysfakcję i radość. Przez krótki moment, kiedy otrzymałam propozycję zmiany pracy, rozważałam taką opcję, ale zwyciężyło moje przewiązanie do ludzi i miejsca.

Pani Bożena zdradza, że po latach pracy w opiece społecznej, czuje się spełniona, choć wie, że ma jeszcze wiele rzeczy do zrobienia. Praca jest ważna, ale nie najważniejsza. Najważniejsza jest rodzina, przyjaciele i pasje.
– Jakie? – pytam.
– Moja największa pasja to podróże. Niestety ten rok spowodował, że plany musiały zostać przełożone na inny termin. Nie ma dla mnie znaczenia, czy jest to podróż daleka, czy bliska. Ważne jest to, że jestem w innym miejscu, z dala od codzienności i ładuję akumulatory. Może to być też tylko parogodzinny wypad za miasto.

"Praca bywa bardzo absorbująca i trudna, trzeba więc złapać dystans. Bo wiem, że mimo ogromnej chęci, nie da się rozwiązać wszystkich problemów. Cieszę się więc tym, co jest. Czasem po intensywnie spędzonym dniu w pracy, potrzebuję chwili oddechu, ciszy, spokoju i samotności w czterech ścianach, ale lubię też pomilczeć w dobrym towarzystwie" – zdradza Pani Bożena.

EMERYTURA? TO NIE DLA MNIE!

KRYSTYNA KAWECKA

Pani Krystyna jest szczęściarą, bo każdą swoją pracę darzyła sympatią, zawsze szła do niej radosna i uważała, że jak już coś robi, to musi to sprawiać jej przyjemność.

Pani Krystyna jest bardzo zajętą osobą. Spotykamy się późnym popołudniem. Niemal wbiega do miejsca spotkania. Co sprawiło, że nabrała takiego tempa? Obiad dla dzieci, sprzątanie, oczekiwanie na powrót ze szkoły, przygotowanie się do wyjścia. Musiała tego wszystkiego dopilnować. Mówi, że jest nadgorliwą babcią albo ciocią. Ma pod opieką ośmioro dzieci w różnym wieku. Ośmioro młodych ludzi, z różnym bagażem doświadczeń. Jest też babcią i mamą dla własnych, dorosłych już dzieci.

Pani Krystyna od siedmiu lat prowadzi na gdańskiej Zaspie Rodzinny Dom Dziecka. Jest zatrudniona przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie, na który może liczyć zawsze, kiedy tylko pojawiają się problemy, z którymi sama nie umie sobie poradzić. „Moje życie zawsze było zaplanowane, pomijając jeden wielki wybuch, czyli rozwód z mężem" – zdradza.

Z wykształcenia jest pedagogiem – z sentymentem wspomina swoją pierwszą pracę w szkole w Przejazdowie, bo była to dla niej fantastyczna przygoda. Potem prowadziła działalność gospodarczą i pracowała w koncernie farmaceutycznym. Praca z dziećmi zawsze była dla niej ważna i nie mogła pozbyć się myśli o prowadzeniu ro-

Pani Krystyna jest szczęściarą, bo każdą swoją pracę darzyła sympatią, zawsze szła do niej radosna i uważała, że jak już coś robi, to musi to sprawiać jej przyjemność.

Czy jest do dzieci przywiązana? Na pewno. Uważa, że opieka nad nimi to jej zadanie, chce zrobić dla nich wszystko, aby im pomóc w przełamaniu swoich barier i przykrych doświadczeń.

dzinnego domu dziecka. I tak właśnie od marzenia zaczęła się jej historia.

Przed laty zamierzała otworzyć ośrodek dla dzieci niepełnosprawnych, ale życie pokrzyżowało jej plany. Wtedy przyszła refleksja: „Czas szybko leci, dzieci dorastają...". Nie chciała być sama, chciała się jeszcze komuś przydać.

Pani Krystyna jest szczęściarą, bo każdą swoją pracę darzyła sympatią, zawsze szła do niej radosna i uważała, że jak już coś robi, to musi to sprawiać jej przyjemność. Poczekała, aż jej dzieci staną się samodzielne i wtedy zapukała do drzwi Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie. Udało jej się zdobyć potrzebne certyfikaty, odbyć szkolenia i tak, w połowie grudnia 2013 roku otrzymała lokal, w którym prowadzi dziś Dom Dziecka. Z zadowoleniem i ulgą podkreśla, że nie jest panią dyrektor, ale babcią, ciocią, czasem też mamą, choć nie preferuje tego określenia. Bo przecież nie może zastąpić dzieciom ich biologicznych mam.

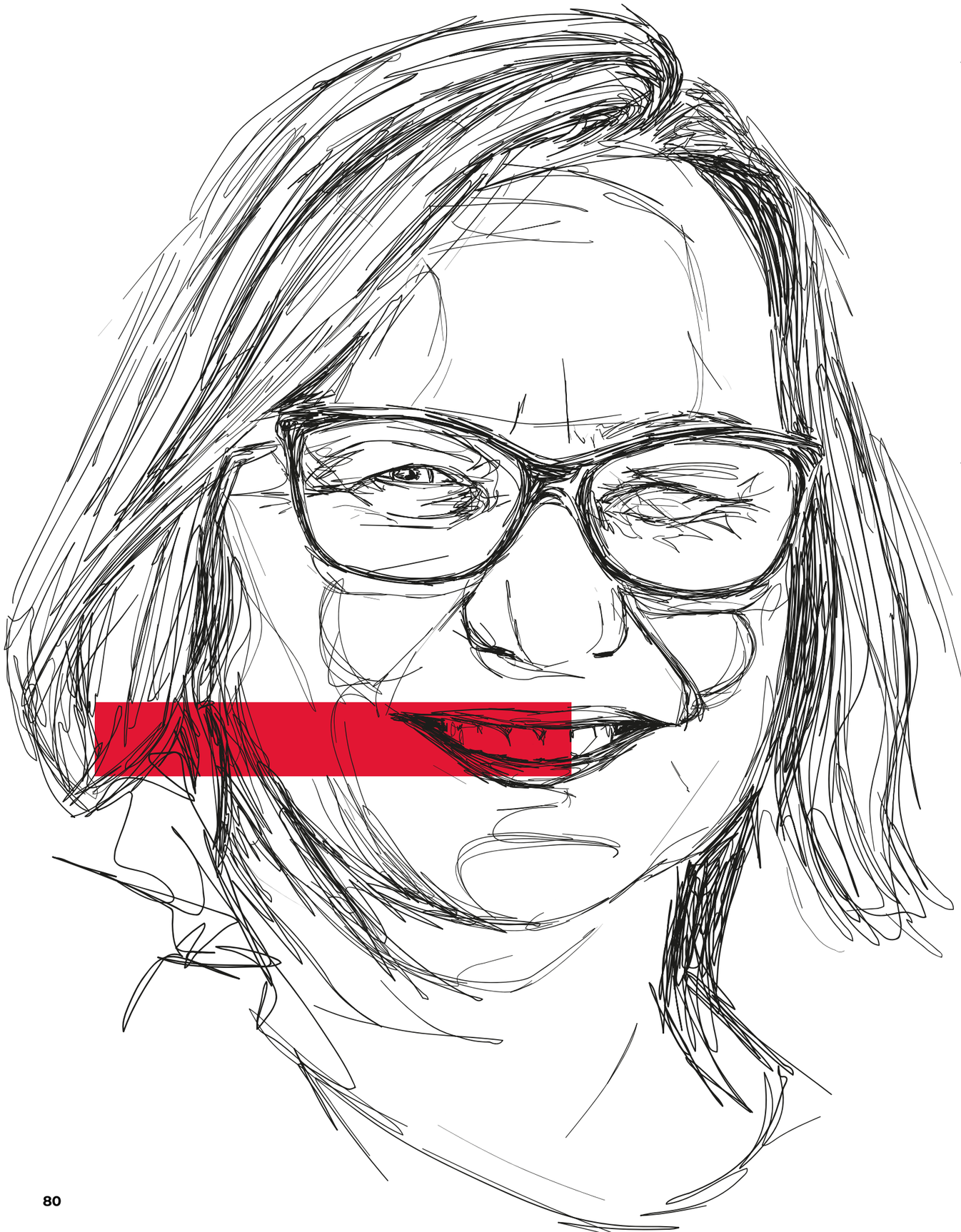
Dzieci są różne. Trafiają z trudnych domów, z wieloma problemami. W wielu przypadkach jest tak, że rodzice też wywodzili się z rodzin deficytowych. Często dzieci, które trafiają do Pani Krystyny są już trzecim pokoleniem, w którym powtarzają się problemy. „Jak taka mama miała wychować dobrze dzieci, kiedy nie miała wzoru?" – pyta Pani Krystyna.

Kobieta stara się, aby dzieci budowały wysokie poczucie własnej wartości, aby wiedziały, że mogą osiągnąć wszystko, czego pragną, jeśli będą cierpliwe. „Moje dzieci wiedzą, czym jest teatr, koncert symfoniczny czy wystawa Beksińskiego. My tak właśnie żyjemy – pełnią poznajemy świat. Wiemy, co to jest droga restauracja, podpatrujemy i robimy potem w domu coś, co nam smakowało" – mówi.

Są też kłopoty – dzieci pyskują, buntują się, kłamią, ale Pani Krystyna uważa, że to jest normalne. Wszystkie dzieci tak robią. Jeśli jednak kilka razy zdarzy jej się usłyszeć coś niemiłego, zaczyna szukać przyczyny i błędu w sobie – czy wprowadziła za duży rygor, czy wręcz przeciwnie.

Na co dzień pomaga jej córka. Też studiuje pedagogikę. Uwielbia pracę z dziećmi, tworzy programy filmowe, porusza trudne tematy: narkotyki, przypadkowe zbliżenia seksualne. Ma doskonały kontakt z dziećmi. Czasem wymieniają się doświadczeniami.

Czy jest do dzieci przywiązana? Na pewno. Uważa, że opieka nad nimi to jej zadanie, chce zrobić dla nich wszystko, aby im pomóc w przełamaniu swoich barier i przykrych doświadczeń.



„Przede wszystkim żyję dla nich. Nie potrafię powiedzieć, czy je kocham, bo to jest wyraz bardzo trudny. Bardzo się cieszyłam, gdy trójka dzieci wróciła do mamy, że wzięła ze sobą plecak doświadczenia i teraz sobie dobrze radzi. Jeśli dzieci nadal będą potrzebowały mojego wsparcia, zawsze mogą przyjść. Mówią też o swoich sukcesach. Teraz u jednej dziewczyny będę drugi raz babcią. Bardzo mnie to cieszy…”– przyznaje Pani Krystyna.

– Jak Pani dba o siebie? – dopytuję.

Odpowiedź jest ekspresowa. Pani Krystyna mówi, że gdyby nie dzieci, wszystko byłoby jej obojętne. To one ją motywują – każą iść na spacer, gimnastykować się. Latem wyjeżdżają na obozy, wtedy Pani Krystyna ma urlop. Podobnie w ferie zimowe. Co nie znaczy, że nie wyjeżdżają nigdzie razem. W wakacje mają zawsze jeden wyjazd wspólny – od lat jeżdżą do ulubionego miejsca nad jeziorem.

Pani Krystyna z utęsknieniem czeka na przyszłoroczne wakacje i urlop, bo w tym roku z racji pandemii dzieci zostały w domu. „To osiem różnych przejść, spojrzeń, punktów widzenia. To trudne. A ja bardzo chcę je przygotować do wejścia w życie, żeby nigdy się nie wstydziły siebie, że ktoś im czegoś nie powiedział, żeby nie czuły się gorsze”.

Zawsze im mówi, że życie trzeba brać w swoje ręce. I żyć bez kłamstw, z cierpliwością.

Co jej dają dzieci? Przede wszystkim radość i motywację. To dla nich wstaje z łóżka. Uwielbia swój dom, bo tam jest wspaniała aura.

– To kiedy emerytura? – pytam.

Pani Krystyna głośno się śmieje.

"Szybko nie pójdę na emeryturę. Nie mam na nią pomysłu. Jak najdłużej chciałabym mieć dzieci, pracować z nimi. Nauczyłam się od nich, ile można przejść i żyć dalej. Wystarczy tylko pomocna dłoń. Dla dzieci chcę być mocna, silna, jestem z nich bardzo dumna. Nie zamieniłabym tej pracy na żadną inną. I tego domu też…".

MAM POCZUCIE MISJI

URSZULA KIBLICKA

W pomocy społecznej pracuje już ponad dwadzieścia lat. Kiedy pytam ją o powody i okoliczności, nie chce odpowiadać, woli mówić nie o sobie, a o swojej pracy. A jest o czym opowiadać...

Pani Ula sporo czyta w domu, ma znajomych i przyjaciół, z którymi stara się spotykać. Cieszy się też, że w pracy może rozmawiać i dyskutować z kolegami po fachu.

W pomocy społecznej pracuje już ponad dwadzieścia lat. Kiedy pytam ją o powody i okoliczności, nie chce odpowiadać, woli mówić nie o sobie, a o swojej pracy. A jest o czym opowiadać...

Był rok 1999. Rodziny zastępcze przeszły wtedy z systemu edukacji, w którym były traktowane jak nauczyciele, w system pomocy społecznej.

Co się zmieniło? Bardzo dużo. Na początku wiedza pracowników socjalnych na temat rodzin zastępczych, ich problemów, sposobów funkcjonowania była bardzo niewielka. Wszystkiego trzeba było się nauczyć. „Nie było żadnej oferty dla rodzin zastępczych, nikt do domów tych rodzin nie wchodził, bardzo rzadko z nimi rozmawiano. Nie było praktycznie żadnego nadzoru, pomijając kuratora sądowego" – przyznaje Pani Urszula.

Na początku pracowała w czteroosobowym zespole, każdy z nich miał pod swoją opieką około stu rodzin zastępczych. Dopilnowanie wszystkich graniczyło z cudem.

Działali jak straż pożarna albo pogotowie: biegali tam, gdzie faktycznie coś się dzia-

Często słyszy „dziękuję, że pani przyjechała, że była ze mną i trzymała mnie za rękę, że Pani mi coś podpowiedziała". Wszyscy, którzy pracują w pomocy społecznej wiedzą, że bez takich momentów ta praca byłaby nie do zniesienia.

nigdy nie wiadomo kiedy naciśnie się komuś na odcisk. A na każdą skargę trzeba odpisać, bo do tego zobowiązują przepisy.

Pani Urszula kilka razy zetknęła się z określeniem, ze pomoc społeczna sprowadza się do rozdawnictwa pieniędzy. Ludzie się dziwią i skarżą, że sąsiad alkoholik dostaje pieniądze z MOPR-u, a nic nie robi, tylko pije. Pani Urszula stara się rozumieć te stwierdzenia, choć uważa je za przesadzone i często niesprawiedliwe.

Jej zdaniem pracownicy społeczni to najlepiej przygotowana do pracy grupa, najbardziej wrażliwa i świadoma tego, co robi.

„Jak sama nazwa wskazuje: pomoc społeczna zajmuje się pomocą, obejmuje nią tych, którzy tego potrzebują, z różnymi problemami" – mówi.

ło, pracowali intensywnie i lecieli gasić kolejne pożary.

W 2012 roku weszła w życie ustawa o pieczy zastępczej. Najpierw wprowadzono zasadę, że jeden koordynator ma pod opieką trzydzieści rodzin, ale szybko okazało się, że to za dużo i ilość skorygowano do piętnastu.

Teraz po latach jest zupełnie inaczej, co nie znaczy, że nie mogłoby być jeszcze lepiej. Są szkolenia dla rodzin, grupy wsparcia, superwizje. Polepszyły się kontakty między rodzinami zastępczymi a biologicznymi. Pracownicy aktywnie i świadomie reagują na to, co dzieję się w pieczy. Czasem zdarza się, że muszą odebrać dziecko, a to jest najtrudniejsze. „Te dzieci i tak mają już trudne życie, a jeżeli w rodzinie zastępczej spotykają się ze złym traktowaniem, to to jest tragiczne" – mówi Pani Urszula.

I wtedy jest wściekła. Gotuje się w niej. Ale musi zabrać dziecko, bo jego bezpieczeństwo jest najważniejsze. To nie jest tylko wściekłość na rodzinę, ale i na siebie. Pojawiają się pytania i pretensje: "Gdzie byłam i co widziałam? Dlaczego wcześniej tego nie zauważyłam?". Pani Urszula podkreśla, że wielu pracowników funkcjonuje tylko dlatego, że są superwizje. Takie wsparcie – także psychologiczne – pozwala doskonalić pracę, lepiej rozumieć mechanizmy, które w danej rodzinie zadziałały i niestety doprowadziły do zaniedbań i przemocy. Wtedy jest dużo łatwiej. Bo ta praca to ogromna odpowiedzialność. Napięcie psychiczne jest właściwie ciągłe, żeby się nie wypalić, trzeba nauczyć się zostawiać pracę w pracy, a to nie jest łatwe. Bardzo dużo osób odchodzi, bo nie jest w stanie wytrzymać tego napięcia. Tutaj nigdy nie wiadomo co przyniesie dzień.

„I nigdy nie wiadomo kto, kiedy i dlaczego napisze na ciebie skargę" – śmieje się Pani Urszula. Przychodzi ich bardzo dużo,

– A te dobre momenty? – pytam.
Też są. Pani Urszula z uśmiechem opowiada o pięknym liście od wychowanki ozdobionym serduszkami i kwiatuszkami, a także o pismach z podziękowaniami, które do niej trafiają. Często słyszy „dziękuję, że pani przyjechała, że była ze mną i trzymała mnie za rękę, że Pani mi coś podpowiedziała". Wszyscy, którzy pracują w pomocy społecznej wiedzą, że bez takich momentów ta praca byłaby nie do zniesienia. Piękne i wzruszające momenty to też te, kiedy dzieci wychodzą z rodzin zastępczych i idą do adopcji albo wracają do naprawionego rodzica. Na tym polega sens tej pracy.

Jest jeszcze jedna ważna rzecz: wyjątkowo dobry, zgrany, odpowiedzialny zespół, z którym pracuje Pani Urszula. Latami wypracowywali współpracę tak, aby wzajemnie się szanować, pomagać, nie dokuczać i nie wbijać szpilek. To działa i motywuje wszystkich do pracy.

Kiedy pytam o pasję, Pani Urszula znowu się uśmiecha. Mówi, że nie ma innej pasji poza pracą. Sporo czyta w domu, ma znajomych i przyjaciół, z którymi stara się spotykać. Cieszy się też, że w pracy może rozmawiać i dyskutować z kolegami po fachu. To zawsze pozwala spojrzeć na problem z dystansu. „I te superwizje – ogromny wentyl bezpieczeństwa" – mówi.

Nigdy nie zdarzyło jej się wyłączyć telefonu po pracy, albo nie odebrać rozmowy telefonicznej. Jeśli ktoś dzwoni, to znaczy, że potrzebuje pomocy. Pani Urszula nigdy jej nie odmawia, ale też stara się nie wpadać w panikę. To pozwala jej przetrwać.

Co dała Pani praca? – pytam, zbliżając się do końca spotkania.
„Wzbogaciła mnie o ogromną ilość wiedzy, dała mi też pasję na koniec życia. Robiłam różne rzeczy, a tutaj osiadłam, zakotwiczyłam się. Nie mówmy o finansach, bo są śmieszne, ale nie o to tutaj chodzi. Nie strajkujemy, bo nie mamy czasu, załatwiamy różne dziwne i ważne sprawy, a niewiele osób nas szanuje. Dlatego uważam, że ta praca testuje wytrzymałość, odporność na stres i odpowiedzialność. Ja mogę zapomnieć o pracy w domu, ale muszę mieć pewność, że w moich rodzinach jest wszystko dobrze albo w miarę dobrze. Ta praca uczy też pokory – nie podskakuj, bo nie wiadomo co tobie się kiedyś przydarzy, szanuj innych" – mówi Pani Urszula.

I na koniec dodaje, że praca, to misja – w każdym działaniu najważniejsze jest dziecko w pieczy zastępczej. Ma być szczęśliwe, bezpieczne i ma mieć możliwość rozwoju.

Pani Urszula już dawno powinna być na emeryturze. Dlaczego na nią nie idzie? Bo nie ma pomysłu, a chce coś robić, żeby się nie nudzić. Ważny jest dla niej powód do wyjścia z domu, do wstania z łóżka. Wtedy ma się poczucie jakiegoś głębszego sensu. A jej to poczucie daje praca.

LUDZIE Z MISJĄ

KONCEPCJA/PRODUKCJA

102 GROUP

www.ludziezmisja.pl