

**KRAKOWSKA RODZINA,
TAKŻE Z DZIEĆMI NIEPEŁNOSPRAWNYMI,
WOBEC OFERTY USŁUG PUBLICZNYCH
ORAZ POLITYKI SPOŁECZNEJ UMK**

RAPORT Z BADAŃ JAKOŚCIOWYCH



Opracowanie:
Ewa Ryłko
SBM Profile

Kraków, grudzień 2015

STRESZCZENIE

Niniejszy raport z badań jakościowych stanowi efekt finalny projektu badawczego, przeprowadzonego na zlecenie Wydziału Spraw Społecznych UMK, na podstawie umowy zawartej w Krakowie 15 września 2015 r. (nr umowy: W/I/4587/SO/343/2015).

Głównym przedmiotem projektu była kondycja i potrzeby rodziny krakowskiej. Raport dotyczy krakowskich rodzin posiadających dzieci, także dzieci niepełnosprawne. Dotyczy on sytuacji życiowej tych rodzin oraz odbioru oferty działań samorządu Krakowa na rzecz tych grup.

W pierwszej kolejności przedstawiono zasadnicze wnioski i rekomendacje płynące z badań. W rozwinięciu znajdują się podstawowe dane dotyczące metodologii badania oraz sprawozdanie z zebranych opinii nt. sytuacji rodzin krakowskich, także z dziećmi niepełnosprawnymi. W aneksie do raportu zamieszczono narzędzia badawcze.

SPIS TREŚCI:

GŁÓWNE WNIOSKI I REKOMENDACJE Z BADAŃ	4
1. WSTĘP	12
1.1. Cel i procedura badań	12
1.2. Dane o próbie	13
2. POTRZEBY I OCZEKIWANIA RODZINY KRAKOWSKIEJ	16
2.1. Idealny Kraków dla rodzin z dziećmi	16
2.2. Idealny Kraków dla rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi	21
2.3. Ocena miasta jako środowiska życia rodzin krakowskich	27
3. PERCEPCJA MIEJSKIEJ OFERTY DZIAŁAŃ NA RZECZ RODZINY	30
3.1. Znajomość działań miasta na rzecz rodziny	30
3.2. Ocena miejskiej oferty	31
3.3. Opinie o zaangażowaniu władz na rzecz rodzin	32
4. PROBLEMY I TRUDNOŚCI W ŻYCIU RODZINY	35
4.1. Byt codzienny i teraźniejszość	35
4.2. Rozwój i przyszłość	37
4.3. Problemy rodzin z dziećmi	39
4.4. Problemy rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi	41
5. OCZEKIWANE ZMIANY W KRAKOWIE - ROZWIĄZANIA, POMYSŁY, ŻYCZENIA	45
5.1. Poprawa stanu aktualnego	45
5.2. Nowe rozwiązania i pomysły	48
6. DODATKOWE OPINIE UJAWNIONE W BADANIU	55
6.1. Opinie o mieście	55
6.2. Opinie o ludziach	56
6.3. Opinie o władzach	57
6.4. Opinie o badaniach	59
7. ANEKS	61
7.1. Kwestionariusz rekrutacyjny	61
7.2. Przewodnik zogniskowanej dyskusji grupowej	65
7.3. Lista działań na rzecz rodziny, realizowanych przez miasto Kraków	70

GŁÓWNE WNIOSKI I REKOMENDACJE Z BADAŃ

RODZICE

Krakowscy rodzice są osobami zmęczonymi, żyjącymi w kieracie obowiązków, często rozgoryczonymi. Cechy te silniej widoczne są w grupie rodziców dzieci niepełnosprawnych.

Z drugiej strony, wykazują umiarkowany optymizm i są nastawieni na poszukiwanie przydatnych informacji.

Najbardziej **uniwersalnymi potrzebami**, ujawnionymi w badaniach, są:

- potrzeba godnego życia ze swoją rodziną w Krakowie, tzn. w warunkach elementarnej sprawiedliwości społecznej i na zadowalającym poziomie materialnym – jednak badani w większości deklarują niski poziom materialny życia i nie zawsze odczuwane poczucie sprawiedliwości;
- potrzeba informacji o możliwościach dla rodziny dostępnych w Krakowie.

Podstawowe **kwestie** wskazywane przez rodziców jako **kluczowe dla bytu** ich rodziny, to: warunki materialne życia, jakość krakowskiego powietrza, tereny zielone w mieście, oferta i infrastruktura zajęć dla dzieci, a także bezpieczeństwo w mieście.

Badani rodzice walczą z trudnościami finansowymi i mieszkaniowymi.

Cierpią pod względem zdrowia i komfortu życia z powodu smogu.

Są niezadowoleni z ilości terenów zielonych w mieście, których ubywa z powodu zagęszczania zabudowy.

Priorytetem są dla nich zajęcia i atrakcje dla dzieci, których oferta jest bogata, lecz dla nich - słabo dostępna finansowo.

Zależy im na bezpieczeństwie w mieście, rozumianym jako ochrona przed przestępczością oraz niwelowanie zagrożeń drogowych (poprzez lepsze chodniki, obszary bezpieczne przed szkołami).

POTRZEBY RODZICÓW DZIECI NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Podstawowe **kwestie** wskazywane przez rodziców dzieci niepełnosprawnych jako **kluczowe dla bytu** ich rodziny, to: godne warunki życia rodzin i dzieci niepełnosprawnych, informacja i informowanie o sprawach istotnych dla rodzin, troska o przyszłość dzieci niepełnosprawnych, czasowa zastępcza opieka nad dzieckiem niepełnosprawnym oraz uciążliwości kontaktów z systemem pomocy dla niepełnosprawnych.

Najważniejszym warunkiem godnego życia z rodziną niepełnosprawną jest posiadanie mieszkania.

Rodzice dzieci niepełnosprawnych aktywnie poszukują informacji istotnych dla swojej rodziny. Potrzebują jej, wspierają się wzajemnie w jej zdobywaniu.

Rodziców tych przytłacza niepokój o przyszłość niepełnosprawnego dziecka, kiedy zabraknie już dziecku pomocy samych rodziców.

Rodzice dzieci niepełnosprawnych potrzebują czasowej opieki zastępczej dla swych dzieci, np. pomocy wolontariuszy.

Rodzice dzieci niepełnosprawnych mają wieloletnie doświadczenia kontaktów z systemem pomocy i doskwiera im wiele uciążliwości ze strony systemu w tych kontaktach.

Przeszkadza im wciąż duża liczba barier architektonicznych, które skrywają się za pozorami rozwiązań tego typu problemów.

WIZERUNEK KRAKOWA

Kraków, zdaniem badanych, to obecnie miasto dobre dla życia osób bez dzieci i dla przyjezdnych.

Walory Krakowa to: dobra komunikacja miejska, zogniskowanie specjalistycznych usług medycznych (ale nie ich dostępność), względnie dostępna praca zarobkowa.

Wady miasta to przede wszystkim: przeludnienie, zbyt gęsta zabudowa, szybkie tempo życia, zanieczyszczenia powietrza, niewysoki poziom bezpieczeństwa.

Mieszkańcy czują się związani ze swoją dzielnicą i chcieliby być z niej dumni.

OFERTA MIASTA NA RZECZ RODZINY

Znajomość działań miasta na rzecz rodziny jest **słaba**.

Powszechnie badani nie odróżniają działań gminy od działań innych podmiotów. Za działania miasta biorą wszystkie działania na rzecz rodziny dostępne w mieście.

Działania miasta na rzecz rodziny badani uznają za ustawowe i zwyczajne.

Działania specjalne, to działania powstałe dzięki inicjatywie lokalnej, a nie wynikające z obowiązków ustawowych gminy.

Działanie organizacji pozarządowych, które są dotowane przez miasto, bardzo rzadko jest identyfikowane jako działanie miasta. Cała zasługa i splendor oferowania krakowianom usług tych organizacji pozostaje przy tych organizacjach. Miasto nic nie zyskuje wizerunkowo dzięki tym dotacjom.

Z działań miasta na rzecz rodziny, stosunkowo najpowszechniej znana jest Krakowska Karta Rodzinna.

Objętość listy tych działań (prezentowanej w czasie badań) wzbudza niedowierzanie lub żywe zainteresowanie badanych.

Dla niektórych działania z listy mają nominalny charakter, bowiem są dla nich praktycznie niedostępne.

„Zwykłe” rodziny, czyli nie szukające pomocy w mieście, praktycznie nie spodziewają się dla siebie niczego po działaniach miasta.

Rodzice dzieci niepełnosprawnych mają wyraźne oczekiwania wobec miasta i z większą krytyką podchodzą do dotychczasowych działań.

Powszechnie słychać **dezaprobatę dla biurokracji** przy załatwianiu pomocy. Klientom tej pomocy doskwiera:

- konieczność wielokrotnego dostarczania tej samej dokumentacji
- kolejki i długie oczekiwanie na załatwienie sprawy
- bezduszny, formalny stosunek urzędników do problemów respondentów, niechęć i nieżyczliwość
- skomplikowane i liczne wymogi starania się o pomoc
- niesprawiedliwe kryteria udzielania pomocy
- trudności z dojazdem do urzędów.

Z nieprzychylną oceną spotyka się postawa służb pomocy, stania na straży rzekomo interesu dziecka, przy jednoczesnym lekceważeniu interesów rodziny dziecka.

PROBLEMY I TRUDNOŚCI

Listę problemów i trudności otwiera: deficyt miejsc w żłobkach i przedszkolach, zanieczyszczone powietrze, brak terenów zielonych.

Problemy niematerialne to: duży deficyt wiedzy prawnej związanej z codziennymi problemami i możliwościami otrzymania pomocy, słaba dostępność zajęć pozaszkolnych dla swoich dzieci, brak rozwojowych perspektyw dla dzieci.

Poza tym, do problemów należą: niskie zarobki, problemy mieszkaniowe, trudności w staraniach rodzica o pomoc.

Problemy rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi to: niedostatek finansowy, obciążenie fizyczne i psychiczne sprawowaną opieką nad dzieckiem, brak pomocy wolontaryjnej, brak warunków do rekreacji dzieci niepełnosprawnych, trudności w staraniach o pomoc ze strony miasta.

POPRAWA

Poprawy stanu aktualnego respondenci upatrują w: zwielokrotnieniu aktualnej oferty, zaczerpnięciu dobrych wzorów z zewnątrz, opieraniu oferty miasta na zapotrzebowaniu mieszkańców, a nie możliwościach miasta, dobrym docieraniu informacji do rodzin, zmianie w kryteriach dostania się do żłobka i przedszkola.

W zakresie Krakowskiej Karty Rodzinnej, badani postulowali rozszerzenie przywileju darmowej komunikacji także na rodziców, jak również objęcie Kartą rodziców dzieci niepełnosprawnych oraz wszystkich rodzin z dziećmi.

Nowe pomysły i rozwiązania na polu działań na rzecz rodziny, to przede wszystkim:

- ☐ pomysł wyraźnego uprzywilejowania mieszkańców Krakowa,
- ☐ darmowy internet dla mieszkańców Krakowa
- ☐ powstrzymanie dalszej zabudowy miasta, by nie zahamować zupełnie naturalnego wietrzenia się miasta
- ☐ tworzenie banku pomysłów nowych rozwiązań, które pochodziłyby od rodziców krakowskich
- ☐ indywidualny doradca rodziny, który przenosiłby informację do rodziny, a także z rodziny do służb
- ☐ centrum informacji dla rodzin z dzieckiem niepełnosprawnym
- ☐ bon edukacyjny, który otrzymywałoby każde dziecko w Krakowie, samo wybierałoby zajęcia, za które by płaciło tym bonem
- ☐ darmowa komunikacja miejska dla młodzieży
- ☐ spektakularne oddziaływanie na przedsiębiorców, by wspierać zatrudnianie rodziców (matek)
- ☐ spektakularna ochrona matek na rynku pracy
- ☐ centrum ochrony mam, jako kompleksowe działanie informacyjne

Pomysły rozwiązań rodziców dzieci niepełnosprawnych to:

- a) rozszerzenie KKR na rodziny z dziećmi niepełnosprawnymi,
- b) bank wolontariuszy czasowej opieki nad dzieckiem niepełnosprawnym,
- c) zmiana zachowania urzędników wobec rodziców dzieci niepełnosprawnych na bardziej pozytywne
- d) punkt informacji kompleksowej dla opiekunów osób niepełnosprawnych
- e) czasowa opieka 24-godzinna, hotel dla dzieci, na czas nadzwyczajnych okoliczności w rodzinie,
- f) łatwiejszy dostęp do specjalisty medycznego,
- g) poprawa dowozu do szkół
- h) poszukiwanie na świecie dobrych wzorów, wartych zastosowania w Krakowie
- i) zaniechanie kontroli na rzecz pomocy rodzinom.

DODATKOWE OPINIE

DLA MIASTA WIELE – DLA LUDZI MNIEJ. W Krakowie widać wiele zmian w infrastrukturze drogowej oraz w realizacji spektakularnych inwestycji. Jednak ten obserwowany rozwój materialny miasta nie idzie w parze z rozwojem usług społecznych miasta oraz rozwojem przestrzeni dla mieszkańców.

KRAKÓW - NIE DLA RODZIN. Kraków to miasto nastawione na przyjezdnych. Sprawy priorytetowe dla mieszkańców, a przede wszystkim rodzin z dziećmi, nie są spostrzegane społecznie jako priorytety miasta.

GORSZE WARUNKI DO INTEGROWANIA SIĘ MŁODSZYCH POKOLEŃ. W Krakowie zanikają warunki do integrowania się społecznego dzieci i młodzieży. Oferta darmowych zajęć dla najmłodszych kierowana jest raczej do „rodzin problemowych”, zgodnie z kluczem niskiego standardu ich życia. Zmiana kryterium uczestnictwa dzieci w dostępnych zajęciach pozalekcyjnych owocuje wzmacnianiem podziałów społecznych i nie sprzyja niwelowaniu różnic w najmłodszym pokoleniu, czy też budowaniu więzi opartych na tożsamości lokalnej.

NIEWIELE PONAD PROGRAM OBOWIĄZKOWY. Oferta działań miasta jest postrzegana jako zestaw usług wynikających z obowiązków ustawowych gminy. Badani nie dostrzegają takich inicjatyw miasta, które wychodziłyby ponad ten ustawowy zakres. Jedynym wyjątkiem jest Krakowska Karta Rodziny 3+, która jest dobrze rozpoznawana i dobrze oceniana, mimo swej ekskluzywności.

WADY URZĘDNIKÓW. Badani prezentują negatywny wizerunek krakowskiego urzędnika. Niektóre z jego wad, to arogancja, niedostateczna wiedza, rzadko ujawniana życzliwość, niechęć wobec rzekomego natręctwa klientów.

RODZINA NIE JEST DLA GMINY WARTOŚCIĄ. Dla respondentów nie ma wyrazistych oznak tego, że władze stawiają na rodzinę. Za to inwestycje infrastrukturalne potwierdzają raczej inne wartości, którym hołdują władze – korzyści materialne i nastawienie na turystykę.

KONTROLA ZAMIAST POMOCY. Jakiegokolwiek kłopoty w rodzinie (finansowe, wychowawcze, a nawet zdrowotne), w opinii badanych - jak magnes przyciągają przedstawiciele miasta - nie z życzliwym zainteresowaniem i pomocą, ale z kontrolą i groźbą realnej kary za pogorszenie sytuacji rodzinnej dziecka.

REKOMENDACJE

Zalecane kierunki działań przedstawia skrót czterech charakterystyk:

PSIK

P	PRODUKT Miastu potrzebny jest sztandarowy produkt, którego głównym przesłaniem będzie waga rodziny dla Krakowa. Tylko produkt spektakularny, nie wynikający z obowiązków ustawowych gminy, ma szansę odwrócić obecne przekonanie o tym, że dobro krakowskiej rodziny nie jest priorytetem dla władz. Takim produktem może być Krakowska Karta Rodziny, już wstępnie znana i popularna. Należy jednak dokonać jej metamorfozy – znacząco ją rozszerzyć. I zdobyć nie tylko zadowolenie mieszkańców, ale i palmę pierwszeństwa w kraju (ta szansa może niedługo umknąć).
S	SAMOPOMOC Należy wykorzystać wielki potencjał i obyczaje rodziców, którzy od lat stosują techniki samopomocowe i dzięki nim sobie radzą. Miasto powinno stworzyć tylko warunki do tej samopomocy i ją docenić publicznie.
I	INFORMACJA Informacja o ofercie dla rodzin w Krakowie jest bardzo pożądanym dobrem dla rodziców. Miasto powinno ją gromadzić i udostępniać rodzicom, zbierając całościową ofertę miasta w Banku Rodziny. Dzięki podejściu kompleksowemu, poprawi się znacząco ocena oferty miejskiej – działania podmiotów spoza samorządu wzbogacą wizerunek miasta-gospodarza tych działań.
K	KONTAKT Miasto powinno skoncentrować działania na wybranych formach podtrzymywania kontaktu z krakowskimi rodzinami. Mogą temu służyć zarówno jakościowe, okresowe badania opinii, jak i kontakt via internet. Takie działanie pogłębi więzi i spersonalizuje związki miasta z rodziną oraz poprawi satysfakcję z zamieszkania w Krakowie.

1. WSTĘP

1.1. Cel i procedura badań

Niniejszy raport przedstawia wyniki badań jakościowych, które były zasadniczą częścią projektu badawczego zrealizowanego na zlecenie Wydziału Spraw Społecznych UMK, na podstawie umowy z dnia 15 września 2015 r. Wstępna faza badań obejmowała rozpoznanie aktualnych problemów rodziny krakowskiej w oparciu o dane zastane.

Głównym celem badania była diagnoza potrzeb rodzin krakowskich w kontekście aktualnej oferty usług publicznych oraz polityki społecznej realizowanej przez samorząd, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi.

Postawiono następujące szczegółowe pytania badawcze:

- Czego potrzebują rodziny z dziećmi, także niepełnosprawnymi, do satysfakcjonującego je życia w Krakowie?
- Jak rodziny z dziećmi postrzegają i oceniają aktualne działania miasta na rzecz rodziny?
- Jakie są podstawowe trudności i problemy, z którymi na co dzień radzą sobie rodziny z dziećmi, także niepełnosprawnymi?
- Jakie rozwiązanie problemów i trudności, z którymi się borykają, widzą rodziny z dziećmi, także niepełnosprawnymi?

Badania zrealizowano metodą zogniskowanego wywiadu grupowego (fgi - focus group interview). Przeprowadzono 12 +1 dyskusji, moderowanych przez tego samego moderatora, zgodnie z przewodnikiem dyskusji, opracowanym na potrzeby badania. Jest on w całości załączony w aneksie. Wszystkie dyskusje były nagrywane audiowizualnie (nagrania są integralną częścią raportu, która zgodnie z umową, nie może być upubliczniona, ani w części, ani w całości). Dobór respondentów odbywał się według określonych kryteriów, które były kontrolowane w czasie rekrutacji poprzez narzędzie rekrutacji - kwestionariusz rekrutacyjny, którego treść załączono w aneksie. Respondenci dyskusji reprezentowali cały obszar miasta.

Zgodnie z założeniami, respondenci dyskusji żyli w rodzinie (100%), rozumianej co najmniej jako posiadanie dziecka/dzieci, które pozostają z rodzicem we wspólnym gospodarstwie domowym. Byli w zróżnicowanym wieku, choć najrzadziej reprezentowana była najstarsza grupa wieku (60-70 lat).

Wszystkie dyskusje odbyły się w szkołach publicznych (klasa szkolna, świetlica), zlokalizowanych w centrum rejonu miasta, z którego była rekrutowana dana grupa respondentów. Chodziło o powiązanie uwagi respondentów z lokalnym, miejskim środowiskiem, które było przedmiotem dyskusji, a także o stworzenie swobodnej atmosfery w czasie spotkania, co zapewniała przestrzeń dobrze znana, będąca w pobliżu miejsca zamieszkania respondenta.

Rekrutację respondentów prowadzono metodą bezpośredniego kontaktu, w okolicy lub na terenie szkół, przedszkoli, placów zabaw, na ulicach i terenach osiedlowych. Przed właściwą rekrutacją rodziców dzieci niepełnosprawnych, w kontakcie z nimi wspomagali rekruterów pedagodzy szkolni lub wychowawcy.

1.2. Dane o próbie

W badaniach wzięło udział 115 osób (w tym 14 mężczyzn). Odbyło się 8 fgi **zasadniczych** (numery od 1 do 8) z rodzicami dzieci zdrowych, 4 fgi **dodatkowe** (numery od 9-12) z rodzicami dzieci niepełnosprawnych oraz 1 fgi uzupełniający, ekspercki. Dane o dyskusjach zawiera poniższa tabela.

nr fgi	termin fgi	lokalizacja fgi	dzielnica/okolica zamieszkania respondentów
1	16.XI 2015	SP nr 1 ul. Chmielowskiego 1	ŚRÓDMIEŚCIE Stare Miasto, Kazimierz
2	17.XI 2015	SP nr 3 ul. Topolowa 22	ŚRÓDMIEŚCIE Rondo Mogiłskie, Dąbie
3	18.XI 2015	SP Nr 158 ul. Strąkowa 3a	PODGÓRZE Ruczaj, Łagiewniki
4	19.XI 2015	SP nr 162 ul. Stojalowskiego 31	PODGÓRZE Kurdwanów
5	23.XI 2015	SP nr 58 ul. Pigonia 2	KROWODRZA Opolska, Biały Prądnik
6	25.XI 2015	XXX LO os. Dyw.303 66	NOWA HUTA Czyżyny
7	26.XI 2015	SP 105 os. Słoneczne 12	NOWA HUTA Centrum
8	27.XI 2015	SP NR 36 ul. Mazowiecka 70	KROWODRZA Wrocławska, Królewska

Z kolei, 4 dodatkowe dyskusje zogniskowane (fgi) z rodzicami dzieci niepełnosprawnych, przeprowadzono w podziale na 4 duże dzielnice miasta:

nr fgi	termin fgi	lokalizacja fgi	dzielnica zamieszkania respondentów
9	30.XI 2015	SP nr 1 ul. Chmielowskiego 1	SRÓDMIEŚCIE
10	1.XII 2015	SP Nr 158 ul. Strąkowa 3a	PODGÓRZE
11	2.XII 2015	ZSS nr 4 ul. Zakątek 2	KROWODRZA
12	3.XII 2015	SP 105 os. Słoneczne 12	NOWA HUTA

Główne kryterium doboru na określone spotkanie, jedno z dwunastu założonych w badaniach, związane było z okolicą zamieszkania. Jedynie w grupach dodatkowych (9-12) zostało ono rozluźnione: respondenci albo mieszkali w dzielnicy, którą obejmowało spotkanie, albo też okolica, w której odbywało się spotkanie, stanowiła dla nich ważny rejon codziennego życia (zwykle np. była to okolica szkoły, do której uczęszczało dziecko respondenta).

Ostatni, trzynasty fgi miał charakter uzupełniający i wykraczał poza założony plan badań. W spotkaniu tym uczestniczyły 4 matki będące jednocześnie aktywistkami i ekspertkami - znawcami badanego tematu, z racji swoich działań osobistych. Dwie respondentki tego spotkania pracują edukacyjnie z dziećmi niepełnosprawnymi, jedna szefuje fundacji działającej na rzecz dzieci niepełnosprawnych, a kolejna – stowarzyszeniu, które ma na swoim koncie kilka projektów poświęconych rodzicom w Krakowie (na spotkanie zaproszonych było więcej aktywistek, jednak ostatecznie nie były w stanie wziąć w nim udziału). Cel tego dodatkowego spotkania miał charakter kontrolny. Chodziło o sprawdzenie, czy perspektywa nie tylko własnego rodzicielstwa, ale także działania na rzecz rodzin z dziećmi, w tym niepełnosprawnymi, wpływa na postrzeganie tej problematyki.

Wszystkie spotkania badawcze (fgi) odbyły się w późnych godzinach popołudniowych (17.30-19.30). W dwóch spotkaniach respondentki przyprowadziły dziecko, ponieważ nie miały dla niego opieki na czas spotkania.

Podsumowując rekrutację, warto dodać, iż odnotowano bardzo wysoką liczbę odmów. Zdecydowana większość osób zagadniętych o ewentualny udział w spotkaniu badawczym, odmawiała swego udziału. Powody, którymi najczęściej uzasadniano odmowę, były następujące: brak wolnego czasu, brak zastępczej opieki nad dzieckiem na czas spotkania, obawa przed „rewanżem” władz (tj. faktem, że spotkanie ma być nagrywane, co ułatwia ewentualne pociągnięcie respondenta do odpowiedzialności za wypowiedzianą na spotkaniu krytykę działań miasta). Motywy te przytacza się tutaj, w celu zwrócenia uwagi, iż wszelkie aktualne i przyszłe spotkania władz z obywatelami mogą napotkać na takie głównie przeszkody. W związku z tym, warto na przyszłość rozważyć sposoby niwelowania takiej motywacji, by umożliwić mieszkańcom aktywniejsze uczestnictwo w dialogu społecznym (np. poprzez zorganizowanie opieki zastępczej podczas spotkania lub prowadzenie spotkania przez podmioty nie będące ramieniem urzędu).

W raporcie wykorzystano cytaty z wypowiedzi respondentów. Są one zapisane kursywą, a w nawiasie podano numer dyskusji, z której cytat pochodzi.

2. POTRZEBY I OCZEKIWANIA RODZINY KRAKOWSKIEJ

2.1. Idealny Kraków dla rodzin z dziećmi

Wszystkie spotkania, prowadzone w podobnym porządku, opisanym w przewodniku dyskusji, skupione były początkowo na tematyce idealnych, najodpowiedniejszych warunków życia rodzin. Jednak mimo sygnalizowania tego kierunku refleksji i dyskusji, każda z nich rozpoczynała się od wskazywania na braki, deficyty, żale, krytykę stanu obecnego. Taka silna tendencja do krytycznej oceny swojego otoczenia pokazuje nie tylko (ponoć typowo polską) manierę narzekania, ale także świadczy o tym, iż badani krakowscy rodzice w większości mają dobrze przemyślane warunki swojego życia w Krakowie, że ich krytycyzm nie jest krytykanctwem, bowiem gotowi są formułować wiele rozwiązań bolących ich problemów. Na wszystkich spotkaniach, a szczególnie tych dodatkowych, które objęły rodziców dzieci niepełnosprawnych, bardzo wyraźnie widoczne jest zmęczenie codziennymi problemami, gorycz przeżywanych trudności czy wręcz uczucie zawodu i osamotnienia. A z drugiej strony, ujawnia się też współpraca w czasie spotkania, umiarkowany optymizm i szybkie nawiązywanie kontaktów, choćby w celu przekazywania sobie użytecznych informacji.

We wszystkich grupach pojawia się też explicite lub pośrednio prezentowana potrzeba uniwersalna – do godnego życia ze swoją rodziną w Krakowie, tzn. w warunkach elementarnej sprawiedliwości społecznej i na zadowalającym poziomie materialnym. Jednak badani krakowianie w większości deklarują niski poziom materialny swego życia i nie zawsze odczuwane poczucie sprawiedliwości.

Problematyka potrzeb krakowskich rodzin z dziećmi oraz ich oczekiwań wobec miasta była badana bezpośrednio w czasie spotkań badawczych, ale także uzyskano wiele informacji na tym polu w sposób pośredni.

Bezpośrednie informacje o potrzebach rodzin krakowskich płyną z indywidualnych zapisów badanych, o które byli oni proszeni w trakcie spotkań i

na podstawie których wypowiadali się potem przed grupą na temat Krakowa idealnego dla rodzin z dziećmi.

Efekt tych zapisów dla 8 zasadniczych grup rodziców przedstawia poniższa tabela. Zapisy te mają szczególną wagę, ze względu na warunki, w jakich powstały – respondenci zapisywali je indywidualnie i jeszcze nie sugerowali się zdaniem innych.

fgi	treści zanotowane indywidualnie przez respondentów (liczba przy zapisie informuje ile razy dana treść pojawiła się w grupie)	
1	• więcej imprez dla młodzieży, darmowych • więcej edukacyjnych, rozwojowych zajęć bezpłatnych dla młodzieży • czyste powietrze 2x	• więcej zieleni 2X • więcej placów zabaw dla dzieci • więcej noclegowni dla bezdomnych • dobra opieka medyczna • dostępne mieszkania
2	• brak aut (zmniejszyć ilość) • więcej placów zabaw 2x • szersze chodniki • zakaz jeżdżenia rowerem po chodnikach • więcej zieleni 2x	• miejsca w żłobkach państwowych • bezpieczeństwo na os., ulicach • darmowa komunikacja miejska • bezpieczna droga do szkoły, na zajęcia dodatkowe • szkoły profilowane
3	• tańsze wejścia do obiektów kultury • park, więcej zieleni • bezpieczeństwo w drodze do szkoły	• bezpieczne, liczne trasy rowerowe • centrum rozrywek dla całej rodziny • tańsze zajęcia dodatkowe dla dzieci • zlikwidować piece
4	• miejsca do odpoczynku dla całych rodzin 2x • osłonięte przed słońcem place zabaw • w lecie baseny, odkryte kąpieliska	• bezpieczeństwo 4x • czyste miasto • więcej ścieżek rowerowych • lepsze oświetlenie osiedli • tereny zielone, parki
5	• lepsze powietrze • czysto w mieście (bez sadzy, psich kup) • monitoring, bezpieczeństwo • dobra informacja dla mieszkańców • bezpieczna droga do szkoły • drogi „nie chlapią”	• więcej czasu dla rodziny (mniej pracy) • żeby dzieci się miały gdzie integrować • oferta dla dzieci, na miejscu, blisko • więcej placów zabaw, w lecie zacienionych! • jest gdzie wyjść z rodziną (tanio)

6	• więcej parków, zieleni 5x • więcej placów dla dzieci 2x • czyste miasto 3x • czyste powietrze 3x • więcej ścieżek rowerowych • mniej ludzi • ławki przy blokach, na zieleńcach	• boiska rekreacyjne dla młodzieży • więcej koszy na śmieci 2x • ogrom możliwości! • bezpieczne miasto • zabudowa jednorodzinna, nie płyta • ścieżki rowerowe nie blisko ruchliwych ulic
7	• więcej zieleni, parków • krótkie terminy do lekarzy • więcej miejsc pracy • lepsze zarobki 4x • więcej patroli na ulicach • więcej placów zabaw dla dzieci 2x • więcej tańszej rozrywki dla dzieci 2x • opieka późnym popołudniem dla dzieci (dłużej otwarte świetlice) • większa pomoc od miasta dla rodzin 2x • darmowe przedszkola • czyste powietrze 3x	• czystsze ulice • więcej dostępnych mieszkań 2x • zatrudnianie matek z dziećmi • większa dyscyplina w szkołach średnich • żeby było bardziej bezpiecznie • więcej kultury osobistej 2x (uczciwości, dobrego wychowania, miłszych słów od drugiej osoby, wyrozumiałości) • dużo pracy dla bezrobotnych bez doświadczenia • wyższe zarobki dla matek z dziećmi
8	• więcej terenów zielonych 5x • więcej placów zabaw 2x • większe zarobki, dobra praca 2x • boiska dla młodzieży 2x • mniej zabudowy, mniejsze zagęszczenie • bilety MPK nie tylko dla dużych rodzin • mniej graffiti z wulgarnymi słowami • mniej papierologii w urzędach – uproszczone formy załatwiania • więcej przywilejów dla rodzin z dziećmi • dostęp w szkołach do świetlic • dostęp do podstawowej opieki medycznej	• tańsze mieszkania 5x • ciepła woda z kranu 2x • dofinansowane obiady w szkole 4x • darmowe zajęcia dla dzieci w DK • lepsza obsługa w urzędach • parkingi • dostęp do wody w lecie + plaża • darmowe wejścia do muzeów (do 12 r.ż.) • zakaz wjazdu do centrum 2x • mniejsza ilość samochodów • zniżki dla dzieci na baseny, lodowiska • więcej obiektów sportowych latem (baseny) • bezpieczeństwo! dla rowerzystów

• dostęp do gimnastyki korekcyjnej • czyste powietrze 4x • więcej ścieżek rowerowych 2x • podjazdy dla wózków dziecięcych • większe zwrócenie uwagi na osoby wyprowadzające psy (odchody)	• żeby auta nie parkowały na chodnikach • darmowa komunikacja miejska • dofinansowanie komunikacji • higienistka i dentysta w szkole • lepsza komunikacja miejska • dla każdego dom z ogrodem lub mieszkanie
---	---

Każda grupa poruszała kilka uniwersalnych wątków: warunki materialne życia, jakość krakowskiego powietrza, tereny zielone w mieście, oferta i infrastruktura zajęć dla dzieci, a także bezpieczeństwo w mieście.

WARUNKI MATERIALNE ŻYCIA

Krakowianie narzekają na niskie płace, okresowy brak pracy, obawy o utratę pracy oraz rozpowszechnione umowy śmieciowe, czy wręcz konieczność pracy na czarno. Życie w mieście kosztuje dużo, tym więcej, im większą się ma rodzinę.

Tymczasem, zdaniem badanych, pożądane są takie warunki, żeby opłacało się mieć rodzinę: *Idealny Kraków to byłby taki, żeby życie z rodziną nie kosztowało tyle co ilość członków rodziny razy cena tylko żeby dla rodzin razem było taniej.*(5)

KRAKOWSKIE POWIETRZE

Powszechną troskę budzi zanieczyszczone powietrze Krakowa. Badani widzą przyczyny w intensywnym ruchu samochodowym w mieście oraz wciąż bardzo wysokiej ilości pieców węglowych, w których na dodatek spala się nie tylko węgiel, ale często odpady.

TERENY ZIELONE W MIEŚCIE

Wielokrotnie, indywidualnie i w dyskusji, badani deklarują niewystarczającą ilość terenów zielonych w mieście. Zauważają też, że ich ilość stale się kurczy, głównie z powodu zagęszczania zabudowy wielorodzinnej.

W utyskiwaniach na brak zieleni, badanym nie chodzi wyłącznie o swoje wrażenia estetyczne (jest na czym oko oprzeć) albo ekologiczne (zielen

poprawia powietrze w mieście), choć oczywiście i te względy są dla nich ważne. Podstawowa funkcja zieleni jest jednak rekreacyjna. Przebywanie wśród zieleni miejskiej jest dla wielu rodzin jedyną możliwością kontaktu z naturą. Wyjazdy z miasta zdarzają się rzadko, generują duże obciążenie finansowe dla rodzin, chyba że rodzina od niedawna mieszka w Krakowie i ma bliskie zaplecze rodzinne w okolicy: *Ja swoje dzieci zawsze wywożę do mamy na wieś, praktycznie na całe lato. I jak dni wolne mają w szkole. Żeby tu nie siedzieli w mieście, bo tu nie ma czym oddychać. (4)*

Jednak większość rodzin nie ma dość i czasu, i pieniędzy, by przemierzać duży dystans w poszukiwaniu zieleni. Stąd też, do atrakcyjnych parków miejskich (jak np. Park Jordana), ale położonych daleko od miejsca zamieszkania, rodziny wybierają się od święta, zwykle dojeżdżając tam komunikacją miejską lub swoim samochodem.

Trudniej o tę „zieloną mobilność” krakowian w przypadku rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi, dla których ograniczenia dzieci są dodatkową blokadą: *Nasza rodzina jest już tym zmęczona – co był jakiś skwerek, to znika, nowa kamienica powstaje. I my się czujemy tacy stłamszeni, nie ma gdzie wyjść, nie ma gdzie uciec. Uważam, że dzieci również to odczuwają (9).*

ZAJĘCIA DLA DZIECI

Rodzice ponoszą często wysokie koszty zajęć dodatkowych dla dzieci: *W Dworku Biało Prądnickim trzeba dziecko zapisać i zapłacić bardzo wielkie kwoty, tylko że tam mało co się dzieje, raz do roku są wystawy, ale to małe dzieci nie interesuje. Inne zajęcia są płatne i są drogie. Np. balet kosztował 150 zł miesięcznie.(5)*

BEZPIECZEŃSTWO W MIEŚCIE

Badani mają na uwadze nie tylko zagrożenia wynikające z przestępczości, lecz często z ruchu drogowego: *Potrzebna jest bezpieczna droga do szkoły, przejścia są w złych miejscach, nie są oznaczone przejścia dla pieszych dla dzieci, które idą do szkoły. - Nikt nie wyhamuje na pasach. Chciałabym, żeby ktoś przyjechał z UM i zobaczył jak wygląda przejście na pasach na ul. Biało Prądnickiej. Z Zielonek jest korek, jeżeli chcesz przejść, wchodzisz na pół ulicy i zaglądasz czy coś jedzie. (5)*

Z kolei, zauważają, że służby porządkowe są aktywne głównie w centrum, zaś osiedla na obrzeżach rzadziej mogą liczyć na ich obecność czy interwencję: *Straż i policja funkcjonuje w centrum miasta, a tu nie. Moi znajomi z pracy boją się przyjechać do Huty.*(6) *Żeby była straż miejska, żeby czuć się bezpiecznie. Mój syn boi się przyjść sam z różańca, bo jest na ulicy słabe oświetlenie. - Moją córkę ktoś zaczepiał pod szkołą i chciał pieniądze...* (5)

2.2. Idealny Kraków dla rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi

Wśród 4 grup dodatkowych, złożonych z rodziców dzieci niepełnosprawnych, siłą rzeczy pojawiło się wiele elementów związanych z niepełnosprawnością ich dzieci, ale także z problemami samych rodziców.

Efekt tych zapisów dla 4 dodatkowych grup rodziców przedstawia poniższa tabela.

fgi	treści zanotowane indywidualnie przez respondentów (liczba przy zapisie informuje ile razy dana treść pojawiła się w grupie)
9	• więcej zieleni, do spacerów, dostępnych dla niepełnosprawnych 8 x • bez smogu • aktywna integracja • więcej spotkań dzieci niepełnosprawnych • więcej placów zabaw (z miękkim podłożem) 2x • komunikacja publiczna dostępna dla wózków osób niepełnosprawnych • podziemne parkingi • szybka komunikacja podziemna • więcej przestrzeni niezabudowanej • większe ogrody przy przedszkolach, podwórka przy szkołach • bezpłatne wejścia na obiekty kulturalne w Krakowie
10	• asystent dla rodziny • kompleksowa informacja dotycząca dzieci niepełnosprawnych • ośrodek rehabilitacyjny, z basenem 3x • czyste powietrze 2x • swobodny dostęp do specjalistów

	• sport dla niepełnosprawnych • informacje na e-maila • objęcie rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi z góry opieką i informacją • coś nowego, zmiana w prawie • więcej zieleni, mniej blokowisk 3x • place zabaw przy bloku, żeby można było wyjść z dzieckiem na chwilę • dostęp do basenów dla dzieci niepełnosprawnych • lepszy dostęp do lekarzy specjalistów 3x • karta dużej rodziny – dla rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi • centrum informacji • indywidualna opieka nad rodziną • tolerancja dla niepełnosprawności • nie zmieniać tego co dobre • łatwiejszy dostęp do przedszkoli i żłobków • więcej placów zabaw i boisk 2x • więcej dróg rowerowych • więcej imprez • pomoc wolontariuszy (w opiece, nauce) 2x • lepszy dostęp do zajęć rehabilitacyjnych, gimnastyki korekcyjnej (nie tylko dla nielicznych) • atrakcje dla dzieci niepełnosprawnych • mniej samochodów • podjazdy dla wózków inwalidzkich • windy w kinach, teatrach • bezpłatne parkowanie na mieście dla inwalidów
11	• centrum informacji dla osób niepełnosprawnych 2x • stowarzyszenie pomagające i wspierające rodziców • służba zdrowia dla niepełnosprawnych • tanie wczasy dla dzieci chorych • dodatki dla dzieci chorych • zbudowanie centrum mieszkaniowego, w którym mogliby mieszkać rodzic z dzieckiem niepełnosprawnym • centrum informacji medycznej 2x • rozbudowana sieć świetlic, klubów dla dzieci niepełnosprawnych • lekarze orzecznicy powinni odpowiadać za swoje orzeczenie (odpowiedzialność cywilna za decyzję) • darmowe leki stałe dla osób niepełnosprawnych • mniej biurokracji • większa pomoc dla naszych dzieci i wyrozumiałość

	• akceptacja dzieci niepełnosprawnych w świetlicach środowiskowych, bo są finansowane przez UMK • centrum informacji globalnej o możliwościach wsparcia rodzin • ośrodek wsparcia i informacji dla rodziców dzieci niepełnosprawnych, wymagających opieki
12	• dostępność mieszkań na potrzeby rodzin z dzieckiem niepełnosprawnym • możliwość uzyskania dodatkowych zarobków • dostęp do lekarzy • lepsze szkolnictwo dla niepełnosprawnych • lepsze wsparcie dla naszych rodzin • więcej ośrodków wsparcia • zajęcia dla rodziców dzieci niepełnosprawnych • wsparcie dla pracowników • mieć super pracę • brak niepokoju o jutro • duże, piękne mieszkanie, przystosowane do potrzeb syna • wyszkoleni terapeuci • place zabaw dla dzieci niepełnosprawnych • dom opieki dla dorosłych • opiekun indywidualny rodziny • klinika szpitalna, obserwacja połączona z terapią • park rozrywki • więcej imprez dla dzieci niepełnosprawnych • mniej biurokracji • większe możliwości dla samotnych matek • centrum informacji dla rodzin • centrum pomocy wolontariuszy • godnie żyć i być informowanym o swoich prawach związanych z pomocą dla dziecka niepełnosprawnego • mieszkania dla rodzin wielodzietnych • pomoc samotnym matkom, żeby mogły wychowywać dzieci, a nie pracować po 10 godzin

Główne wątki, obecne we wszystkich dodatkowych grupach to: godne warunki życia rodzin i dzieci niepełnosprawnych, informacja i informowanie o sprawach istotnych dla rodzin, troska o przyszłość dzieci niepełnosprawnych, czasowa

zastępcza opieka nad dzieckiem niepełnosprawnym oraz uciążliwości kontaktów z systemem pomocy dla niepełnosprawnych.

GODNE WARUNKI ŻYCIA

Podstawowym warunkiem godnego życia z rodziną jest własne lokum. Wśród badanych było wiele osób, które korzystają z mieszkań komunalnych, wynajmują mieszkanie na wolnym rynku, czy też mają za sobą bolesną ścieżkę wyjścia z prywatnej kamienicy. Trudna sytuacja mieszkaniowa rodzi wiele stresu i goryczy, często adresowanej do władz: *Uważam to za nieuczciwe (że musiałam z kłopotami opuścić mieszkanie z prywatnej kamienicy), tam byłam zameldowana, tam się moje dzieci urodziły i jeszcze mam mamę niechodzącą. Od miasta dostałam mieszkanie na III piętrze bez windy. I tak się nie robi... (12)*

Mieć wynajęte mieszkanie to jeszcze nie rozwiązanie problemu, bowiem w przypadku rodzin z dzieckiem niepełnosprawnym, deficyty dziecka czy jego zachowania mogą przeszkadzać sąsiadom. A to z kolei powoduje, że matka musi opuścić mieszkanie, bo właściciel jej wymawia. I poszukuje kolejnego. Taki przykład podała respondentka z 12. fgi.

INFORMACJA O SPRAWACH ISTOTNYCH DLA RODZIN

Rodzice powszechnie wyrażają opinię, że cała informacja dotycząca ich sytuacji, płynie do ich kanałami nieformalnymi, głównie od innych rodziców dzieci niepełnosprawnych. Przekazują je sobie pocztą pantoflową, spotykając się przy okazji zajęć dzieci. Ani instytucje miejskie, ani inne, nie przekazują informacji w sposób systematyczny, znanym kanałem.

Informację tę, zdobywa każdy rodzic samodzielnie, przecierając od nowa swoją własną ścieżkę: *Jak chciałam córkę ubezwłasnowolnić, bo niestety musiałam, to nie wiedziałam gdzie się iść pytać. Jak to załatwić, jak to napisać, trzeba wszystko samemu, droga przez mękę... (9).*

Rodzice potrzebują informacji od pierwszej chwili, kiedy wiedzą, że ich dziecko jest niepełnosprawne. Tymczasem, nie dostają kompleksowej informacji ani w tym kluczowym momencie, ani później: *Jak się nam dziecko urodziło, to byliśmy sami, skazani na siebie. Nikogo przy nas nie było. Trzeba było wszystkiego szukać. Nikt się nie zainteresował. To było takie rzucenie na głęboką wodę. (9)*

Tymczasem, zdarzają się wypadki nieinformowania, dezinformowania bądź odmawiania informacji rodzicom dzieci niepełnosprawnych przez służby pomocowe: *Ja też poszłam do MOPSU, pomyślałam: może oni mi coś powiedzą. To tylko usłyszałam – to pani nie umie sobie znaleźć informacji w internecie?* (12)

TROSKA O PRZYSZŁOŚĆ DZIECI

Rodziców bardzo często przytłacza niepokój o przyszłość niepełnosprawnego dziecka, kiedy ich już zabraknie przy nim. Orientują się w placówkach, które mogą zaoferować dożywotnią opiekę dziecku, poszukując ich na własną rękę, będąc wspomagany w tych poszukiwaniach jedynie dobrą wolą pedagogów ich dzieci czy innych rodziców dzieci niepełnosprawnych. Jednak oczekują, że miasto, które dysponuje wszelkimi danymi nt. ilości i typu niepełnosprawności dzieci krakowskich, zrobi coś, by przewidywać potrzeby. Jak wyraziła to jedna z matek: *Marzę, żeby Kraków umiał to planować, a nie żeby trzeba było czekać w kolejce, aż ktoś umrze...* (9). Godne życie z niepełnosprawnością oznacza dla rodziców także brak konieczności „polowania” na miejsce opieki dla dorosłego dziecka. Oznacza dzielenie się odpowiedzialnością z miastem, które jak dobry rodzic – zawczasu myśli o przyszłości swoich niesamodzielnymi obywateli i współpracuje z rodzicem przy tym zadaniu.

CZASOWA ZASTĘPCZA OPIEKA NAD DZIECKIEM

Rodzice dzieci niepełnosprawnych są prawie zawsze przeciążeni swoją sytuacją rodzinną. *My żyjemy życiem dzieci. Tak naprawdę, nie mamy swojego życia. I przydałaby się taka osoba, która zostałaby na chwilę i żeby się miało chwilę dla siebie, żeby odetchnąć. Bo czasami naprawdę, to ma się już dosyć* (9)

Jest im szczególnie potrzebna krótkookresowa, fachowa opieka nad dzieckiem, tak by mogli – załatwić sprawy, odpocząć, zdystansować się lub wziąć udział w jakichś wydarzeniach nie martwiąc się, co się dzieje z dzieckiem: *Było wesele starszej córki. I był straszny problem, bo mój syn nie lubi głośnych imprez. I szukaliśmy jakieś pomocy, żeby ktoś posiedział z nim w domu, i nie było. Potem mamę moją zabrałam z wesela, żeby z nim siedziała, ale też musiałam jej zrobić przykrość. Mieliśmy straszny problem. Byliśmy tak zestresowani i tak zmęczeni. Potrzeba nam było na kilka godzin osoby, są takie sytuacje w życiu, tak to było potrzebne i nie było skąd tej pomocy.* (9)

Badani widzą zadowalające rozwiązanie tego problemu w pomocy wolontariuszy. Jednak oczekują, że ich przygotowaniem i zrekrutowaniem zajmą się służby pomocowe: *Żeby miasto budowało ten wolontariat dla nas, żeby go propagowało, bo my nie możemy...* (9)

UCIĄŻLIWOŚCI KONTAKTU Z SYSTEMEM POMOCY

Rodzice dzieci niepełnosprawnych mają wieloletnie doświadczenia kontaktów z systemem pomocy niepełnosprawnym i orzecznictwem. Z tych doświadczeń płynnie wiele gorzkich (i często nawet obcesowych) opinii.

Po pierwsze, wejście w system, czyli podjęcie starań o pomoc, wiąże się z nieuzasadnionym, zdaniem badanych, marnotrawstwem ich czasu, energii i cierpliwości.

Po drugie, otrzymywanie pomocy wciąga rodzinę w tryby kontroli i rozliczania: *Ja miałam takiego asystenta rodziny, bo jestem zastępczą rodziną dla wnuczki, bo z córką były problemy. I taki asystent to przychodzi w zasadzie, żeby sprawdzić, czy wszystko w rodzinie dobrze funkcjonuje, a nie mówi, że można to, czy to. Zresztą, to są takie stresowe przyjścia tego asystenta, że nie wiadomo jak się ustawiać i co myśleć. A oprócz tego, że przychodzi asystent, to raz na pół roku spotykamy się na Piłsudskiego, tam jest taki punkt opieki zastępczej. Więc tam, jak siadają wszyscy specjaliści przy stole i zaczynają zadawać pytania, to.... Niech pan się dobrze zastanowi, czy by pan chciał, żeby taki asystent do domu panu przychodził...* (9)

Z reakcji badanych wynika, że Kraków wciąż jest pełen barier architektonicznych dla osób niepełnosprawnych ruchowo. Skrywają się one za parawanem pozorów jakoby barier nie było: *Są takie rynienki dla wózka i to jest tak niebezpieczne, raz mi już dziecko wypadło. Muszę mieć pomoc męża, żeby na to wjechać. Albo jak są windy przy schodach. One niby są, ale są nieczynne. W muzeum narodowym, na uczelniach, w bibliotekach, w szkołach tak jest. I to jest bardzo częste zjawisko. Bo jak jest kamienica stara – to przecież nie przeremontujemy... Ale można windy składane na schodach zamontować. Ale musi być ktoś, kto to umie obsłużyć, albo ma kluczyk. I zazwyczaj jest tak, że nie ma kluczyka, i mówią: przykro mi nie otworzymy* (9).

Dodatkowo, rodzice dostrzegają wiele niedostatków w systemie wsparcia rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi:

- OPIEKA NAD DZIECKIEM NIEPEŁNOSPRAWNYM SZYBKO SIĘ KOŃCZY.
Oferta pomocowa dotyczy małych dzieci (poniżej 10 lat), starsi wraz z upływem lat mogą liczyć na coraz mniej: *A co robić z dzieckiem, które ma naście lat, jak pokierować jego życiem. Gdzie uczyć zawodu, jak można by sprawdzić, co ono mogłoby robić. Gdzie się udać, żeby pociągnąć dalej tę edukację. Mój syn ma 13 lat i już go nie przyjmą w wielu punktach. I co. Ja to wszystko muszę sama ogarniać. Muszę być terapeutą, masażystą, logopedą, bo bardzo często słyszę, że – się nie da... (12)*
- EDUKACJA DZIECI NIEPEŁNOSPRAWNYCH MA NIERZECZYWISTE CELE.
Nauka dzieci, pokonywanie przez nie kolejnych szkół, zdobycie przygotowania zawodowego, często okazuje się nietrafionym wysiłkiem, bowiem dzieci te mają trudność w znalezieniu zajęcia dla siebie: *Bo nie sztuka dziecko wyedukować, wyszkolić je i żeby dziecko potem patrzyło przez okno. Bo to jest jakiś łańcuszek urwany. (12)*

2.3. Ocena miasta jako środowiska życia rodzin krakowskich

Kraków, zdaniem badanych, to obecnie miasto dobre dla życia osób bez dzieci i przyjezdnych: *(Komu w Krakowie żyje się łatwiej?)- Nierobom. - Singlom. – Młodzieży, studentom. (5) Ja obserwuję, że Kraków stał się miastem studentów. Jest dla nich dużo rozrywek. Dla mieszkańców to jest jeden wielki dramat. (6)*

Kraków jako miejsce do życia jest różnie postrzegany. Jego wyraźnymi walorami są takie charakterystyki jak:

- dobra komunikacja miejska – sprawna, rozległa, rozbudowująca się, choć droga i nie będąca w stanie zastąpić samochodu, gdy trzeba z dzieckiem jeździć na zajęcia dodatkowe rozsiane po całym mieście

- zogniskowanie specjalistycznych usług medycznych (ale już nie ich dostępność) – Kraków jest centrum specjalistycznym, ale zjeżdża do tego centrum całe województwo, krakowianie, nawet niepełnoprawni, nie mają żadnego pierwszeństwa
- bycie w centrum dużego skupiska możliwości: *Wiadomo, najlepiej mieć własny domek, nie mieć sąsiadów na karku. I prowadzić taki spokojniejszy tryb życia. Tylko jest problem jeżeli ktoś np. nie ma samochodu i daleko mieszka od jakiegokolwiek centrum i wtedy jak dojechać do pracy, co ze szkołą, z dostępem do lekarzy, a tutaj to jest bardziej, mi się wydaje, że to jest plus. (2)*
- względnie dostępna praca zarobkowa: *Poleciłabym Kraków pod względem szukania pracy, ale pod względem klimatu powietrza jak najmniej.(6) No, jest praca i to cały czas. I są nowe zakłady. Tak, że... Nie ma takich problemów, jak gdzie indziej, że jest bezrobocie. Wiadomo, gdzie jest to jest, no, ale wiadomo tu jest praca. Można znaleźć pracę.(3)*

Z kolei, negatywne oblicze miasta to szereg różnych cech, wśród których jedna z najważniejszych, to przeludnienie: *Dla mieszkańców to jest dramat. Ja np. teraz stoję przed wyborem gimnazjum dla dziecka i się zastanawiam, czy szkoła będzie miała odpowiedni poziom, czy będzie bezpieczna, jaki będzie dojazd... Obserwuję tramwaje przepętnione ludźmi i to jest dramat, żeby dostać się o wyznaczonych porach do danego miejsca. Kraków jest przeludniony.(6)*

Żeby Kraków nie był tak przeludniony. Kraków nie jest przygotowany na tyle ludzi. To jest małe miasto, ulice są wąskie, tworzą się korki, przemieszczanie się z jednego końca Krakowa na drugi graniczy z cudem. Komunikacja jest przeładowana. W Krakowie jest taka nieuzasadniona agresja. Ludzie są agresywni, uszczypliwi, o miejsce w autobusie.(6)

Inna negatywna cecha miasta, to zbyt gęsta zabudowa: *Kraków jest miastem przegrzany i kiedy w lecie są wysokie temperatury to nie da się wtedy chodzić po mieście. Zabudowa Krakowa jest bezmyślna, bo się buduje na ilość. Jest za mało zieleni w Krakowie. Są bloki, w których jeden w zasadzie zagląda*

drugiemu do okna, nie ma widoku, ale w sumie głównie są to studenci, dla których to w zasadzie nie ma znaczenia.(6)

Również negatywnie odbierane jest szybkie tempo życia w Krakowie: *Ja mam rodzinę w Lubelskiem i tam się lepiej żyje. Tam szkoły idą opóźnionym tokiem, a tu jest wszystko hop, do przodu. W Krakowie jest wyścig szczurów, tu się szybko żyje. - Ja też jestem spoza Krakowa i tam skąd pochodzę żyje się bardziej rodzinie. - Tu się żyje między szkołą, pracą i zajęciami dodatkowymi, i człowiek się zastanawia, po co to wszystko, tak szybko. (5)*

Jednak w pierwszej kolejności, prawie zawsze pojawiają się pretensje do krakowskiego zanieczyszczenia powietrza: *Niestety, nasze powietrze absolutnie nie służy zdrowemu życiu. I to jest myślę, że problem numer jeden, bo dużo rzeczy można sobie zorganizować, przeskoczyć jakoś ogarnąć, tak? A to jest rzecz, na którą pozornie nie mamy wpływu. (2)*

Niższy niż dawniej poziom bezpieczeństwa w mieście, wiąże się, jak pokazują opinie badanych, z osłabieniem więzi społecznych: *Tam (w mniejszym mieście) każdy z sąsiadów się zna, a tu niekoniecznie. Tu ludzie patrzą jeden na drugiego, co on może mi zrobić.(5)*

Krakowianie często przemierzają całe miasto, jeżdżąc do pracy lub odwożąc dzieci, znają więc inne dzielnice i dokonyują porównań, które gdzieś tam owocuują poczuciem niesprawiedliwości: *My tu żyjemy w złej dzielnicy. Jak idę do brata na Olszę do parku, to tam są fontanny, tam jest oczko wodne, tam jest piękna zjeżdżalnia. Dlaczego tu nie może być takiego placu zabaw z prawdziwego zdarzenia. Na Olszy są oświetlone te fontanny i ja jestem tym miejscem zauroczona. Olsza jest dobrze zagospodarowana. (5)*

Tymczasem, czują się związani ze swoją dzielnicą i chcieliby być z niej dumni: *Żeby tu był prawdziwy plac zabaw, a nie tylko park, który jest zaniedbany. Chciałabym, żeby nasze osiedle było bardziej zadbane, żeby tu powstała jakiś Dom Kultury z prawdziwego zdarzenia z zajęciami za symboliczną kwotę, żeby te nasze dzieci mogły się integrować.(5)*

3. PERCEPCJA MIEJSKIEJ OFERTY DZIAŁAŃ NA RZECZ RODZINY

3.1. Znajomość działań miasta na rzecz rodziny

Znajomość działań miasta na rzecz rodziny jest we wszystkich grupach słaba. Badania deklarowali, że zetknęli się zaledwie z kilkoma elementami listy działań: *Moja córka chodzi do przedszkola i ma lekcje angielskiego i lekcje tańca za darmo tj. 1 zł za godzinę. Resztę płaci Miasto Kraków. Jest ta karta rodziny. Są występy na Rynku* (5).

Powszechnie też, badani nie odróżniają działań gminy od działań innych podmiotów. Mylą je. Za działania miasta biorą wszystkie działania na rzecz rodziny dostępne w mieście: *Ja w tamtym roku byłam zapalić choinkę Bożonarodzeniową z Kardynałem Dziwiszem i dostałam całą siatkę kabanosów.*(5)

Zdarza się ocena, że gmina praktycznie nic nie robi dla mieszkańców: *Ja mam trójkę dzieci i dla mnie gmina nic nie zrobiła.* (5). Być może wiąże się to z kolejną obserwacją, że za „prawdziwe” – w ocenie badanych – działania miasta na rzecz rodziny, badani uznają działania typowe tylko dla Krakowa, powstałe dzięki inicjatywie lokalnej, a nie wynikające z obowiązków ustawowych gminy: *(ocena Listy Działań) Ale to są chyba wszystko rzeczy, co ustawowo nam się należą, tu nic się nie dzieje z inicjatywy miasta, tylko państwa...* (4)

Dyskusje pokazały także, że działanie organizacji pozarządowych, które są dotowane przez miasto, a rozwijają ofertę na polu społecznym, bardzo rzadko jest identyfikowane jako - działanie miasta. Cała zasługa i splendor oferowania krakowianom usług tych organizacji (np. Caritas, Siemacha), dotowanych przez Kraków, pozostaje przy tych organizacjach. Miasto nic nie zyskuje wizerunkowo dzięki tym dotacjom.

Stosunkowo najpowszechniej znana jest Krakowska Karta Rodzinna, z którą badania kojarzą przede wszystkim darmowe przejazdy komunikacją miejską i zniżki w wybranych sklepach.

Co zaskakujące, na etapie badania niewspomaganej znajomości działań, badani w ogóle nie wymieniają działań ustawowych takich jak: żłobki, przedszkola,

zasiłki rodzinne, zasiłki z MOPS. Działania te nie są potocznie kojarzone z działalnością własną miasta.

3.2. Ocena miejskiej oferty

Lista działań wzbudza albo niedowierzanie badanych, albo żywe zainteresowanie. Z jednej strony, badani nie wierzą, że to wszystko, co zawiera lista, ma miejsce w Krakowie. Wyrażają opinie, iż jeśli naprawdę się dzieje, to zapewne dla bardzo wąskiej grupy mieszkańców, dobranej według jakiegoś klucza – np. klientów MOPS, rodzin wielodzietnych itp. Czasem drwią także, sugerując, że lista jest zrobiona na wyrost, aby dobrze prezentowała starania władz miasta. Jednak działania z Listy są zapewne tak rozproszone i rzadkie, że niewielu krakowian skorzysta z opisanych tam dobrodziejstw: *No, jak ktoś się chce przeprowadzić do Krakowa i zobaczy taką listę – o, to tu się tyle dzieje... Co za miasto (ze śmiechem)! Ja tak myślę, że gdyby ¼ z tego zostawił i pieniądze skumulował, to może byśmy to odczuli... (9)*

Z kolei, równie częste zainteresowanie listą owocowało powszechną chęcią zabrania tej listy ze sobą do domu, by móc z niej skorzystać w niedalekiej przyszłości. Ta częsta reakcja pokazuje oprócz aprobaty wobec opisanych na Liście działań, także znikomą wiedzę o działaniach miasta i potrzebę zaspokojenia tego deficytu.

Jeszcze inna opinia sugeruje, że działania z Listy, a szczególnie usługi dla rodzin, mają nominalny charakter, bowiem są praktycznie niedostępne: *Jest tu np. poradnia psychologiczno-pedagogiczna, można się tam udać, ja potrzebowałam logopedy. Tylko jakie tam są terminy. Spotkania z logopedą są raz w miesiącu i pani logopeda zachowywała się tak, jakbym ja wiedziała, jak ten język u dziecka ustawiać. W tej poradni godziny są do południa i trzeba wziąć sobie wolne, żeby iść z dzieckiem. Pani logopeda daje zalecenia dla rodzica i każe przyjść po miesiącu. - Moja koleżanka mieszka koło Olkusza i raz w tygodniu jeździ do logopedy i nie ma problemu. Za wizytę nic nie płaci. – A ja tutaj w Krakowie, płacę za wizytę z logopedą dla dziecka 60 zł. (5)*

3.3. Opinie o zaangażowaniu władz na rzecz rodzin

Wszyscy uczestnicy dyskusji wyraziście identyfikowali się z swoją perspektywą rodzinną. Respondenci z grup 1-8 prezentowali głównie postulaty związane ze swoimi rodzinami, z rzadka biorąc pod uwagę interesy innych grup mieszkańców Krakowa. Jeszcze mocniej zidentyfikowani ze swoją sytuacją byli respondenci grup 9-12, a więc rodzice dzieci niepełnosprawnych. Nawet uczestniczki 13 spotkania, mimo, że miały wiele doświadczeń poszerzania perspektywy, w której patrzą na problemy rodzin w Krakowie, same też mocno stały na stanowisku partykularnych interesów rodzin swoich i im podobnych. Zatem, osobista perspektywa własnej rodziny bardzo mocno kształtuje indywidualny obraz miasta. Wizerunek miasta jest silnie związany z tym, jak się żyje w mieście rodzinie obserwatora.

„Zwykłe” rodziny, czyli nie szukające pomocy w mieście, praktycznie nie spodziewają się dla siebie niczego po działaniach miasta. Uważają, że posiadanie dzieci, to jest ich wybór i niestety – tylko ich odpowiedzialność. Znoszą więc trudy posiadania rodziny bez pretensji do miasta. Ale też nie czują się zobligowane do jakiejś wzajemności.

Inaczej jest z rodzicami dzieci niepełnosprawnych, którzy mają wyraźne oczekiwania wobec miasta i z większą krytyką podchodzą do dotychczasowych działań. Dzieje się tak zapewne z uwagi na dużo liczniejsze i czasem długotrwałe doświadczenia kontaktu tej grupy z służbami pomocowymi miasta.

Kto jednak z rodziców zetknął się z system pomocy, prezentuje negatywne wrażenia. W czasie dyskusji nie wypowiedziała się ani jedna osoba, która byłaby wyraźnie zadowolona z kontaktów z MOPS-em albo Wydziałem Spraw Społecznych UMK.

Powszechnie słychać za to dezaprobatę dla biurokracji przy załatwianiu pomocy. Klientom tej pomocy doskwiera:

- konieczność wielokrotnego dostarczania tej samej dokumentacji, choć wiadomo, że szereg dokumentów jest zdigitalizowanych i dostępnych w

wielu systemach cyfrowych (np. ZUS-u, ewidencji podatkowej etc.): *A żyjemy w takich czasach, że większość spraw można by załatwić przez internet. Chociażby podstawowa rzecz – zasiłki. Trzeba się naskładać takiej dokumentacji co roku. Mimo wszystko trzeba od nowa tą papierologię stosować. Jesteśmy zadowolony, że tak powiem ogarnięci systemem, skarbowo powiedzmy, że w pewnym sensie też. Więc te informacje już powinny być zasysane z tego systemu (2)*

- *kolejki i długie oczekiwanie na załatwienie sprawy: W momencie kiedy się ma już dwójkę dzieci, trójkę i jeszcze ewentualnie się pracuje załatwienie spraw urzędowych graniczy z cudem, trzeba wystać się w kolejkach.(2)*
- *bezduszny, formalny stosunek urzędników do problemów respondentów, niechęć i niezyczliwość: Ja to się obijam o ściany jak idę do urzędu. Bo się mówi jak można najprościej, a ta baba czy tam chłop – nie rozumie, co się do niego mówi.(7)*
- *skomplikowane i liczne wymogi starania się o pomoc: Jak dla mnie, to pomocy można szukać tylko w rodzinie, bo jak się idzie do urzędu np. po dodatek mieszkaniowy, to jest tyle schodów po drodze, tyle papierów do wypełnienia, że można na to stracić wszystkie siły.(5)*
- *niesprawiedliwe kryteria udzielania pomocy – nierówne traktowanie obywateli, czy to z powodu prywatnych znajomości i sympatii, czy też z powodu nieelastycznych interpretacji przepisów, zawsze na niekorzyść klienta pomocy: Bo niektórzy tam (w MOPS) mają znajomości. Piją i nie pracują, ale się zaprzyjaźnili z panią z MOPS-u i dostają wszystko – pieniądze, żywność, celówki. A tu idzie człowiek po marne 100 zł, bo zabrakło i nie dostanie. (7) Ja pracowałam prywatnie i zarabiałam 1300 zł i musiałam dziecko dać do żłobka, za który płaciłam 750 zł. Ja mam zameldowanie tu w Krakowie od 1981 roku, moje dzieci i mój mąż też. Mam koleżankę, która ma tymczasowe zameldowanie i jej dziecko się do państwowego żłobka dostało się, a moje nie. Jeżeli ja pracuję od 18 r.ż a mój mąż od 20 r.ż jesteśmy tu zameldowani, płacimy podatki, a ktoś tu przyjedzie i jego dziecko się dostanie do żłobka a moje nie to jest to niesprawiedliwe.(5) Moja koleżanka ma firmę, bardzo dobrze zarabia i ma dofinansowanie dla dziecka na obiady, dostaje dofinansowanie do mieszkania. To nigdzie nie jest sprawdzane.(5)*

- trudności z dojazdem do urzędów: *Niby można internetowo, ale umówmy się, żeby zacząć załatwiać coś internetowo, to najpierw trzeba się stawić osobiście w urzędzie. Może za chwilę będzie era taka, że będziemy wszystko przez internet załatwiać, ale umówmy się, że też nie każdy ma ten komputer, nie?(...) No i tak, jak ludzie pracują, to chcąc załatwić coś, to gdybym nie miała samochodu, to załatwiam jedną sprawę. A tu się okazuje – źle, więc muszę jechać do drugiego urzędu, więc nie byłabym w stanie. Poza tym, jest problem z parkingami, niesamowity. I czasem nic nie załatwię, bo szukam miejsca 15 minut.* (3)

Z nieprzychylną oceną spotyka się postawa obserwowana przez rodziców w kontaktach ze służbami pomocy, którą wiąże się przyjęciem priorytetu, jakim jest interes dziecka, przy jednoczesnym lekceważeniu interesów rodziny dziecka: *Jak są biedne rodziny i ich nie stać na utrzymanie dziecka to oni wolą zabrać dziecko tym rodzinom i dać je do Domu Dziecka i tam opłacić mu utrzymanie za 2000 zł, niż pomóc tym rodzinom.* (5)

I jeszcze jedna postawa władz, zauważana przez badanych - niesymetryczne wymagania wzajemne obywatel-władze. Władza wprowadza jakąś regulację, wymaga od obywateli zastosowania się do niej, ale tak naprawdę zostawia ich z problemem: *Ja mam psa, jak jestem z nim na spacerze, zbieram te kupy, ale mam specjalne adidas, bo jak chodzę za tymi kupami, to ścieżka jest bardzo brudna od innych kup. Przez to, że nie było kosza. Strażnik miejski kazał mi psią kupę wziąć do domu. Po co inwestować w kosze, jak ludzie mogą zabrać to sobie do domu.* (5)

4. PROBLEMY I TRUDNOŚCI W ŻYCIU RODZINY

4.1. Byt codzienny i teraźniejszość

Dla rodziców ważne jest najbliższe otoczenie, własna dzielnica, jako centrum życia rodziny. Dlatego też problemy i niedostatki postrzegają właśnie przez pryzmat bliskiego otoczenia, a nie całego miasta, które niesie dużo więcej możliwości niż ich dzielnica: *Przecież z dziećmi nie krążymy po całym mieście. Za pracą krążymy po całym mieście. Spędzamy czas tu, gdzie żyjemy.*(5)

Dlatego zastępcza opieka nad dzieckiem wtedy spełnia swe funkcje, gdy jest zlokalizowana blisko. Choć w Krakowie czynnik bliskości ustępuje pola w ogóle dostępności do tej opieki. Wciąż brakuje miejsc w żłobkach i przedszkolach. Rodzice opowiadają sobie swoje i cudze historie związane ze staraniami o miejsce w żłobku lub przedszkolu, zazwyczaj o wydźwięku negatywnym, co dodatkowo podgrzewa atmosferę pretensji: *Zetknęłam się z problemem miejsca w żłobkach państwowych. Chciałam nająć się do pracy... No nie ma szansy na to, żebym z dniem urodzenia dziecka wpisała dziecko na listę do żłobka - ja tego żłobka bym nie dostała, i to oficjalnie usłyszałam od Pani dyrektor. Więc zapytałam: w jaki sposób, czy w ciąży powinnam wpisać? Usłyszałam: „nie ponieważ potrzebny jest do tego akt urodzenia dziecka”. Więc zadałam pytanie: kiedy? Pani się nawet uśmiechnęła do mnie i odpowiedziała, że niestety, ale nie ma takiej możliwości, żeby dostać się do żłobka i to była cała rozmowa. Jako samotna matka nie mam szans, ponieważ teraz karta 3 plus czy tam cztery plus dla rodzin wielodzietnych, daje uprawnienia tym rodzicom wejścia do żłobka w jednej chwili. Przynoszę zaświadczenie, że mam trójkę dzieci i takie dziecko ma pierwszeństwo przyjęcia, natomiast matka, która wychowuje sama dziecko, nie ma żadnych praw. Te prawa były kiedyś, teraz cofnięto je na rzecz osób i rodzin wielodzietnych, co jest po prostu chore i abstrakcyjne, natomiast ogromny jest to problem nie tylko mój i wręcz ludzi, którzy się gdzieś otarli o to. Pani mi to uzasadniała w taki sposób, że zbyt wiele rodziców podaje się za samotne matki,*

ponieważ celowo dzieci są nieuznawane przez ojców, po prostu żeby uzyskać tam te parę złotych i z tego powodu po prostu samotne matki zostały skreślane. Bo łatwiej jest skreślić. Nieważne, że one są naprawdę i muszą przetrwać tylko skoro ktoś tam oszukał, to skreślimy w ogóle, nie ma pomocy. Więc jak mówię, temat ten został wielokrotnie poruszany w wielu środowiskach gdzie nie bywałam i rozmawialiśmy, i byli ludzie zszokowani po prostu, że coś takiego ma miejsce. Próbowali szukać rzeczywiście w ustawach coś takiego jest bo to po prostu się nie mieści w głowie, żeby samotna matka nie miała możliwości skorzystania ze żłobka. Ponieważ żłobek najtańszy prywatny kosztuje 800 złotych, na chwilę obecną trzeba nawet czekać na miejsca, bo też jest takie obciążenie, więc to jakiś horror, prawda? Jeden przetrwa, ale drugi nie przetrwa, bo powiedzmy, że poradzi sobie w tym, bo ma pomoc rodziny, bo jakoś pokombinuje, gdzieś dorobi. Ale są osoby, które naprawdę wpadną w taką dziurę, no bo nic nie zrobią, jest matka, ma jedno, dwoje dzieci i nie ma tej pomocy i co ona ma zrobić?(2)

Przestrzeń publiczna zaczyna być zawłaszczana przez dogłęszczającą zabudowę i stosunkowo nowy typ osiedli – strzeżonych, z własną infrastrukturą rekreacyjną: *Kraków jest ustawiony na ludzi, którzy wykupują mieszkania w Krakowie, w tych takich malutkich strzeżonych osiedlach, tam jest park, tam są ławeczki, tam są różne urządzenia dla dzieci... Dużo przestrzeni dla właścicieli czy mieszkających. (...) A na tych osiedlach się dzieci bawią, a tam wejść nie wolno, bo to jest ich własność, pozamykane, portier wychodzi i powie – proszę wyjść. (3)*

Nawet zanieczyszczone powietrze ma swój wymiar lokalny, bowiem ludzie obserwują i odczuwają, kto zatruwa okolicę: *Ludzie palą w piecach wszystkim. Węgłem, drzewem, a smród jest niesamowity, śmierdzi tak, że nie idzie przejść. Jest po prostu taka mgła. Nie jest spalany tylko węgiel czy drzewo, tylko też na pewno odpady. Ale jak człowiek tego nie udowodni, to nie ma po co wzywać straży miejską, prawda? Podstawa to jest powietrze... (3)*

Również brak zieleni doskwiera najbardziej właśnie w pobliżu domu. Zieleń jest bowiem nie tylko obszarem rekreacyjnym, ale spełnia także ważne funkcje społeczne: nawiązywania więzi społecznych, integrowania się z sąsiadami,

spędzania wspólnie z dzieckiem czasu na świeżym powietrzu: *Więcej zieleni, żeby było właśnie, chodzi o powietrze przede wszystkim krakowskie. To jest podstawa, wtedy dzieci by mniej chorowały, byłoby mniej problemów, nerwów bo to rodzice też prawda, wtedy się martwią. Więcej zieleni, ogrody, place zabaw, to wszystko razem jest złączone i by było przyjemniej i lepiej mi się wydaje.(...)dzieci potrzebują takiego czegoś. Żeby można było gdzieś wyjść z tymi dziećmi. I żeby same dzieci mogły przebywać. (2)*

4.2. Rozwój i przyszłość rodziny

We wszystkich grupach dyskusyjnych ujawnił się duży deficyt wiedzy prawnej związanej z codziennymi problemami i możliwościami otrzymania pomocy. Rodzice uzupełniają go kanałami nieformalnymi, dzięki kontaktom z innymi rodzicami lub dzięki życzliwości konkretnych osób – pedagogów szkolnych, lekarzy, pracowników służb społecznych.

Głód wiedzy prawnej to tylko część większej potrzeby, jaką jest informacja i bycie informowanym w sposób: regularny, jasny, sprawiedliwy, wyczerpujący. Wydaje się, że przyszłe działanie skoncentrowane na tej potrzebie rodziców, odpowiada w największym stopniu za przyszłość i rozwój rodziny.

Rodzice poświęcają wiele uwagi, zarówno w kontekście potrzeb jak i problemów, kwestii zajęć pozaszkolnych dla swoich dzieci. Czy to pod presją szerzącego się obyczaju zapewniania dzieciom wielu zajęć pozalekcyjnych przez rodziców w wielkich miastach, czy też pod wpływem troski o dobry start swoich dzieci, rodzice przykładają dużą wagę do szerokiej oferty takich zajęć, która byłaby dostępna cenowo i lokalnie. Wydaje się, że częściej w głosie rodziców słychać troskę o rozwój dzieci i budowanie ich zasobów, niż tylko chęć zrzucenia z siebie kolejnych godzin opieki nad dzieckiem.

O takiej motywacji rodziców świadczą też opinie dotyczące zmian w sposobie edukowania dzieci:

- związane ze wspomaganiem uzdolnień dzieci: *Ważna jest też pomoc w rozwijaniu talentów u dzieci, bo nie wszystkich rodziców na to stać.*(5)
- związane z dostosowaniem oświaty do potrzeb: *Więc myślę, że tu miasto nic nie zmieni, natomiast myślę, że w ogóle idealną z mojego punktu widzenia, byłoby fajną sprawą, kiedy dziecko wybierając już wyższe szkoły, czyli już nawet gimnazjum zobaczymy czy przetrwa czy nie przetrwa, mogło się uczyć rzeczy, w których jest uzdolnione, a nie musiało się uczyć wszystkiego w jednym worku. Bo tyle się mówi, że każde dziecko jest inne, to dlaczego każde dziecko uczy się tego samego. Pomału, oczywiście nie możemy tego zupełnie zdecydować o profilu dziecka. Bo w gimnazjum dziecko zdecyduje, że tak chce iść w tym kierunku, bo za dwa lata mu się może odwiedzić. Ale wybór, możliwość wyboru przedmiotów, większej ilości powiedzmy. Jeżeli chce uczyć się jakiegoś przedmiotu więcej. Żeby nie musiał biegać na zajęcia dodatkowe tylko, żeby miał to w ramach szkoły bo, na przykład chce chodzić na matematykę pięć razy w tygodniu.* (2)
- związane z wspomaganiem orientacji zawodowej dzieci: *Powinni być tacy nauczyciele właśnie, którzy by doradzali, obserwowali prawda? Przeprowadzali indywidualnie rozmowy, ale jakieś na przykład testy i żeby to było razem połączone: rozmowa z rodzicem, z dzieckiem, z psychologiem czy nauczycielem i wtedy można ukierunkowywać, bo to nie to, że na przykład za chwilę się zmieni dziecku i będzie chciało co innego, tylko to będzie widać wtedy, że będzie przemyślane.*(2)

Przyszłościowym problemem rodziców jest usamodzielnienie się ich dzieci i ewentualna pomoc, na którą młodzi powinni móc liczyć w takiej chwili: *Ja mam syna, który ma 22 lata. Skończył technikum, pracuje, ale mówi, że to co zarabia nie pozwala mu się usamodzielnąć życiowo. Mieszkamy teraz z trójką dzieci w trzypokojowym mieszkaniu. Myślałam o zamienieniu mieszkania, ale nas nie stać. Jak ja mam pomóc tym dorosłym dzieciom?* (5)

4.3. Problemy rodzin z dziećmi

W każdej grupie pobrzmiwa problem podstawowy, jakim są niewystarczające środki finansowe rodziny. Nie mogą przez to żyć adekwatnie do swoich wysiłków czy kwalifikacji: *Żeby (mój syn) miał zapewniony start po tej uczelni, żeby miał zapewnioną pracę, np., żebym ja po studiach nie musiała pracować w sklepie.* (6)

fgi	treści zanotowane indywidualnie przez respondentów	
1	• brak zabezpieczenia na przyszłość • zbyt dużo życia zabiera praca • kłopoty z dziećmi • niskie kwalifikacje • mały dostęp do usług medycznych	• obawa przed ingerencją władz (w sprawy rodziny) • uprzedzenia społeczne na temat typu rodziny • niskie poczucie wartości rodzica • brak informacji o dostępnej pomocy
2	• smog • mało światła na przejściach • wszystko jest drogie (czas wolny) • zły dostęp do lekarza • brak preferencji dla mieszkańców • niskie zasiłki • niska jakość jedzenia	• łatwy dostęp do alkoholu • korki • niebezpiecznie • mało mieszkań • brak pracy dla matek • znajomości, układy decydują
3	• trudny dostęp do urzędów • droga komunikacja • brak skutecznej sieci wsparcia • załatwia się po znajomości • nie wszędzie dostępna komunikacja miejska • korki	• brak pomocy psychologicznej • słaba infrastruktura • mało pracy, niskie zarobki • słaba opieka medyczna, specjaliści • gęsta zabudowa • żeby pomoc szukała potrzebujących (a nie odwrotnie)
4	• brak spójności w działaniu służb • zmianowość w szkole • słaba opieka medyczna • bardzo złe powietrze	• brak ciągłości ścieżek rowerowych • nauczyciele nie umieją pracować z dzieckiem • przepełnienie (szkoły, urzędy)
5	• drogi dojazd dzieci do szkół • niebezpiecznie wieczorem na osiedlu	• niewydolna służba zdrowia • niebezpieczne drogi i ulice • nieprzychylni pracodawcy

	• nieuczciwe zagrania	• mało mieszkań
6	• smog • długi czas pracy, za mało czasu na rodzinę • za małe finanse • brak bezpieczeństwa w mieście • hałas • remonty, rozkopy, brud	• dziury na drogach • drogie życie (prąd, parkingi, internet) • ludzie się izolują, nie znają się • zanieczyszczona przestrzeń • zły dostęp do specjalistów medycznych
7	• zaszufiadkowanie – zła opinia o dużej rodzinie • droga rekreacja dla rodzin • niedostępne mieszkania • zawiść, brak wzajemnej pomocy	• układy i znajomości rządzą • zero tolerancji dla dzieci (w przestrzeni publicznej) • brak czasu dla rodziny • rozliczanie służb - zamiast pomagania
8	• biurokracja w załatwianiu pomocy • nie właściwe kryteria udzielania pomocy • drogie życie • trudności w znalezieniu pracy	• brak opieki dla dzieci w czasie wolnym od szkoły • kontrola ze strony służb - zamiast pomocy • niedostępność kredytu • „tak” dla turystów, „nie” dla mieszkańców

Rodziny borykają się przede wszystkim z problemem mieszkaniowym – brakiem mieszkania, trudnościami w zaciągnięciu kredytu czy z drogi wynajmem na wolnym rynku: *Żeby młode małżeństwa miały zapewnione start jeśli chodzi o te mieszkania. Sama mam mieszkanie z kredytem na 25 lat i człowiek się boi o utratę pracy, bo kto ten kredyt będzie spłacał.* (6)

Żeby dziecko mogło się rozwijać, trzeba udostępnić mu zajęcia dodatkowe. Większość rodziców narzeka na brak zajęć dodatkowych, które dzięki sponsoringowi miasta, były dostępne dla szerokiego odbiorcy. Zajęcia dotowane są, ale jest ich całkowicie niewystarczająca ilość: *Bo za to wszystko trzeba płacić. Ja bym chciała dać tego małego na jakieś zajęcia, no jest ten dom kultury, ale tam jest ograniczona ilość. Są dzieci z osiedla, jest 10 osób i koniec. A chcąc dziecko gdzieś zapisać, a pasowałoby, żeby się dziecko czymś zajęło, ja pracuje, mąż pracuje, chętnie by to dziecko gdzieś poszło. Ale trzeba płacić co miesiąc. I to nie mało.*(3)

Osobną kategorię problemów stanowią starania rodzica o pomoc od miasta. Starania te generują dodatkowe problemy:

- dezorientują i wprowadzają napięcie: *Ja się kiedyś starałam o mieszkanie z UM. Mieszkałam w ciasnym pokoju z moimi dziećmi w domu moich rodziców wraz z moim niepełnosprawnym bratem. Okazało się, żeby dostać mieszkanie ja muszę mieć pracę, etat. Jak dostałam etat to mi powiedzieli, że za dobrze zarabiam, żeby dostać mieszkanie. Poszłam do banku po kredyt i powiedziano mi że nie mam zdolności kredytowej, bo mam dwójkę dzieci. Więc co ja mam zrobić? (5)*
- zmuszają do upokarzania się: *Szukanie pomocy w mieście to jest jedno wielkie upokorzenie.(9)*

4.4. Problemy rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi

Rodziny z dzieckiem niepełnosprawnym, jak i pozostałe, walczą z niedostatkiem finansowym, który przy niepełnosprawności dziecka nabiera na wymowie: *Mój szwagier płaci dziecku za lekcje angielskiego 25 zł. Ja płacę logopedzie za godzinę 70 zł, takie jest porównanie (10)*

Rodzice borykają się też w sposób nieprzerwany z obciążeniami fizycznymi i psychicznymi. Być może dlatego, nie mówią wprost o swoim zmęczeniu, a bardziej skupiają się na przeszkodach w radzeniu sobie ze swoją życiową sytuacją.

Poza tym, mimo przeciwności i pokonanych kryzysów i depresji, o których wspominają, zachowują determinację w opiekowaniu się swoim dzieckiem i nie deklarują chęci zrzucenia na kogoś swoich ciężarów. Nie chcą obarczać nim swojej bliskiej rodziny, najbliższego otoczenia: *Rodzice dzieci niepełnosprawnych nie mają z reguły w swoim otoczeniu innych rodziców dzieci niepełnosprawnych. Są tacy wyizolowani. I ciężko jest też, bo nie chcemy kogoś tym obciążać, obarczać swoimi problemami osoby zdrowe... I faktycznie nie ma*

wymiany informacji, jak sobie ktoś radzi. Nawet obcy, ale nas może bardziej zrozumieć, bo znajduje się w podobnej sytuacji (9)

Choroba i niepełnosprawność dziecka to doświadczenie, które przewartościowuje spojrzenie na świat: *Może to sprawił autyzm mojego Mateusza. Bo jak człowiek się opiekuje takim dzieckiem, to staje się inny. Nie boi się ludzi, nie boi się mówić do nich i za wszelką cenę dąży do celu. Bo musi to osiągnąć.*(12)

fgi	treści zanotowane indywidualnie przez respondentów
9	• brak czasowego opiekuna • ograniczenie wieku w KKR • tanie pocieszenie (<i>nie ma pani tak źle...</i>) • dezinformacja, brak informacji • zdanie się na pocztę pantoflową między rodzicami • brak akceptacji w otoczeniu dla rodziny • brak finansów • pobieżny kontakt, powierzchowne relacje • ci co pomagają, nie są zainteresowani problemem naprawdę
10	• przecieranie ścieżki (każdy od nowa) • brak informacji (od samego początku) • wszystkie decyzje zrzucane na nas • samotność w systemie • brak przypisanej odpowiedzialności za los dzieci • psychologia • trudno dostępna opieka specjalistów • za mało czasu dla siebie, za dużo wysiłku na co dzień
11	• życie wymaga sił i nerwów • dezorientacja pracowników pomocy • cała odpowiedzialność spoczywa na nas • braki materialne (kosztowne leki!) • brak ustawy – nie jesteśmy pełnoprawni • nasza stała troska – co dalej z dzieckiem? • sytuacja zmusza do kłamania
12	• kłopoty mieszkaniowe • wysokie koszty utrzymania • konieczność poszukiwania informacji

	• godne życie i traktowanie naszych dzieci • brak pomocy w orientacji zawodowej dzieci • niesolidne traktowanie przez urzędy • troska o przyszłość dziecka
--	---

Jednak problemy w życiu rodzin z dziećmi niepełnosprawnymi w dużej mierze związane są z przeciążeniem rodziców. Nie mają oni do dyspozycji wiele wsparcia: *W internecie ludzie usiłują się skontaktować z innymi, którzy mają te same problemy. Ale to jest wyłącznie inicjatywa rodziców(...)No, nie ma się gdzie wygadać. Bo w środowisku, w którym się mieszka, to się na ten temat po prostu nie rozmawia* (9)

Także rodzicom potrzebna jest pomoc wolontariuszy. Problemem jest bowiem każde chwilowe uwolnienie się od opieki nad dzieckiem, a także opieka w okresach czasu, kiedy nie ma zajęć szkolnych, a rodzic pracuje. Szkoły są wtedy nieczynne, zaś w czasie szkoły - świetlice działają za krótko.

Problemem codziennym jest także dla rodzin z dzieckiem niepełnosprawnym rekreacja tych dzieci. Nie ma specjalnych terenów, parków, ogrodów dla takich dzieci. A w ogólnodostępnych dzieci te nie zawsze są akceptowane: *Mój syn, biega, nie patrzy, co ,gdzie. Żeby można było z nim wyjść na powietrze w takie bezpieczne miejsce. Żeby były spotkania dzieci niepełnosprawnych, w ośrodkach kulturalnych* (9)

I wreszcie, kolejna grupa problemów, ponownie dotyczy starań rodziców o pomoc od miasta:

- a) nieuczciwość, pustostawie w urzędzie: *Tak jest na komisjach, że robią dobrą minę do złej gry. Z urzędnikami też tak jest. Przychodzi się, uśmiechają się, mówią, załatwimy, nie ma sprawy, proszę czekać. I się czeka latami. Żeby nie żyć tą nadzieją, że na coś czekamy, a tego nie będzie, że czekamy na tego listonosza, że przyjdzie decyzja, że zrobią nam podjazd, że są te pieniądze, ale plac zabaw naprawią, a tu nic.* (12)
- b) kontrola i straszenie opiekunów: *Życzyłabym sobie, żeby tak nie straszili rodziców tym odbieraniem praw, żeby też zastanowili się czasem co jest co. Gdzie jest patologia, że dzieci są bite, maltretowane, głodzone – ich*

nie ma, tam nie pójdą. A gdzie się komuś noga powinie i przykładowo da klapsa, dziecko pójdzie i poskarży, to tam są od razu. A ja mam tak, że moja córka konfabuluje, i mam na to papiery, i opowiada do pani różne rzeczy. A ja ma przez to najazd – i sprawę w sądzie, o którą drzę, co będzie dalej.(12)

- c) okresy pozostawania bez pomocy – kilka razy badani przywoływali sytuację, gdy ważność orzeczenia się kończy, a rodzic, który oczekuje na nowe orzeczenie, pozostaje bez zasiłku.
- d) brak rzetelnej uwagi skupionej na niepełnosprawnych: *Ja odnoszę wrażenie, że naszym włodarzom, czy komukolwiek, kto zarządza naszym miastem, nie zależy na tzw. mniejszościach. Generalnie stawiają na biurowce, wieżowce i na przeproszeniu – na robienie kasy. My nie jesteśmy osobami, które przyniosą im jakiś zysk czy dochód. To nie jest rzecz prestiżowa, żeby się pochwalić, że np. w mieście mamy 20 tysięcy osób niepełnosprawnych. (11)*
- e) zaprzeczanie wartości pracy rodziców: *Ale jesteśmy białe murzyny. Bo jakby pani, albo ja, albo pani zostawiło swoje dziecko gdzieś tam w opiece, poszłoby do jakiegoś ośrodka, to opieka nad tym dzieckiem nie kosztowałaby te marne 1200 zł, które też zabierają, tylko co najmniej 4 tysiące. Albo i to nie wystarczy, bo jeszcze leki, jeszcze to, jeszcze tamto... Więc to nie jest tak, że my jesteśmy niewydajni (10).*

Problemem jest też ukryty przed rodzicem kontakt dziecka ze szkołą, który nie jest dostatecznie kontrolowany, a może nieść dla dziecka zagrożenie:

Chciałabym, żeby głębiej nadzorować prace pedagogów szkolnych, bo tam różne rzeczy się dzieją. Nasze dzieci nam bezpośrednio nie powiedzą, jedynie możemy się domyślać. Żeby nadzorowano ich pracę, nie w ten sposób że przychodzi ktoś z kuratorium i przegląda dokumentację, tylko się patrzy na tę pracę... Bo dochodzi do przemocy wobec dzieci w szkołach, wiemy o tym. Nie ma takiego nadzoru. Czasem mówią, że nastąpił regres, nie ma postępów, że winna jest rodzina – tutaj szukają zaczepki... A nie wszystko wiadomo. (12)

5. OCZEKIWANE ZMIANY W KRAKOWIE - ROZWIĄZANIA, POMYSŁY, ŻYCZENIA

5.1. Poprawa stanu aktualnego

Powszechna była opinia, by miasto zwielokrotniło aktualną ofertę, szczególnie w zakresie zajęć dodatkowych dla dzieci, czyniąc ją bardziej dostępną dla rodzin: *To wszystko jest – tylko żeby było więcej. I tam gdzie to jest potrzebne. Bo w centrum, ja nie mówię, że tego nie ma. Ale dojechać tam – nie każdy dojedzie. Ja pracuje, jestem ograniczona czasem do 15-tej. No, o 15-tej to ja ledwo przyjadę z pracy, to gdzie...(3)*

Z drugiej strony, rodzice namawiają władze Krakowa do zaczepnięcia dobrych wzorów z innych miast, a nawet krajów. Oni sami znają te przykłady i uważają, że polepszenie oferty działań na rzecz rodzin w mieście nie musi oznaczać wyważania otwartych drzwi: - *Takie np. ZOO w Warszawie. Tam dzieci np. z rodzicami mogą swobodnie wejść. A u nas nie. Naprawdę dziwna polityka jest naszych władz..(2) Ja jeżdżę do Skawiny do pracy. Jest tam park, ale tak go zrobili, ścieżki, trawka, są te urządzenia do ćwiczeń, jakieś starsze panie chodzą z wnukami, rodzice z wózkami... No naprawdę... Nie widziałam, żeby w Krakowie gdzieś tak zrobili. Przepiękny. W tym parku można spędzić całą sobotę, całą niedzielę. Jest co robić cały dzień. Rodzic sobie siedzi, odpoczywa, ścieżki zrobione, dzieci mogą sobie na rowerach jeździć, bo tam auta nie jeżdżą... Spacerują sobie, chodzą, z wózkami, i na rowerze, i na rolkach dzieci sobie jadą... I mogą sobie zaraz wejść na te przyrządy do ćwiczeń, co tam są... Mają różne fajne nazwy, można sobie poćwiczyć... Są świetne. (3) Takie Błonia, taka wielka łąka. Niby potrzebna miastu – niepotrzebna... Ale z całego tego terenu, w porównaniu do parku Jordana, mogłoby powstać coś o wiele lepszego niż jest. Miejsce, gdzie ludzie nie tylko wyszliby na chwilę, bo jest pogoda, ale żeby... posadzić drzewa, na przykład. Bo nie mówię o takich parkach jak za granicą. Taki ogród jak marzenie, słynny na całym świecie, taki Central Park,*

Stany Zjednoczone – to jest coś niesamowitego. W środku miasta z betonu – coś tak pięknego. A my mamy łąkę, gdzie kiedy barany się pasły... (3)

Istotne też, że oferta miasta wynikała z zapotrzebowania mieszkańców, a nie możliwości miasta, także na polu zajęć dodatkowych dla dzieci: *Wchodzę na Kraków, żeby mi to aktualizowało od razu – są dostępne zajęcia dla dzieci w taki wieku, zajęcia takie, takie, możliwość zapisu tu, stworzenia grupy takiej, że jest 50 osób i można zrobić taką grupę... Na życzenie (3)*

Bardzo istotne dla wszystkich jest dobre docieranie informacji do rodzin: *Żeby to było więcej dostępne, żeby była komunikacja, że to jest, tu, tu, tu, zajęcia. A nie że ja muszę stukać po tym komputerze godzinę, żeby znaleźć coś. I okazuje się, że dzwonię i albo nikt nie odbiera tego telefonu przez dwie godziny, albo jak się dodzwoni, to słyszę, wie pani, to już jest nieaktualne. Żeby to było zaktualizowane. (3)*

Badanym wydaje się konieczna zmiana w kryteriach dostania się do żłobka i przedszkola. Zasady powinny być przejrzyste, a pierwszeństwo zapewnione mieszkańcom miasta i samotnym matkom: *Powinno być pierwszeństwo w podejmowaniu decyzji jeśli chodzi o żłobek dla dzieci osób, które tu pracują i tu są zameldowane. - Jeśli płaci się tu podatki to powinno się tu mieć większe prawa.(5)*

Rodzice sformułowali wiele życzeń pod adresem placów zabaw dla dzieci, jednak zauważali też, że swojego miejsca potrzebuje też młodzież: *Jakby zlokalizować tym starszym, jakieś kluby, gdzie mogą nawet bezpłatnie grać w piłkę, w kosza, jakieś zajęcia, to by nie przesiadywali na placach zabaw.(2).*

Kluczowe, zdaniem rodziców, jest by każda grupa wieku miała swoją przestrzeń do integrowania się i rekreacji: *Bo dla maluszków są place zabaw ale dla takich dzieci starszych jak w parku Jordana. Różne takie dla większych dzieci też są fajne place zabaw, również też na osiedlach. No i gdyby tego było więcej to by dzieci tak nie biegały, nie... (2)Centrum Rozrywki dla całej rodziny. Najlepiej na świeżym powietrzu, ale na zimę też coś musi być... I żeby mogła cała rodzina. Bo są dzieci starsze i małe. A pójdą do jednego, to bawią się małe, a starsze się nudzą, albo na odwrót. Więc żeby było tak coś zorganizowane, że cała rodzina ma zajęcia... I*

żeby było dostępne... Żeby to nie były kosmiczne ceny wstępu, że stać człowieka raz, na Dzień Dziecka, żeby tam pójść... (3)

W zakresie bezpieczeństwa, ważnym kryterium powinno stać się samodzielne docieranie dzieci do szkół: *Człowiek martwi się o różne kwestie bezpieczeństwa, żeby dziecko samo nawet w wieku 10-lat, czy 9 mogło iść do sklepu. (2) My co dzień gdzieś idziemy, to widzimy jakichś alkoholików, jakichś narkomanów, bezdomnych. Żeby było bezpieczniej (5).*

Także przy szkołach powinien być mniejszy ruch: *Zmniejszyłabym ilość tych aut w okęgach szkolnych, żeby nie jeździło aż tak dużo aut. Żeby te dzieci miały naprawdę bezpieczną drogę do tej szkoły. Przede wszystkim ustawiłabym jakieś konkretne znaki przy szkołach, że jest szkoła i te dzieci idą do tej szkoły. Żeby nie było wypadków, jak się wielokrotnie już zdarzało. (2)*

W zakresie Krakowskiej Karty Rodzinnej, badani postulowali rozszerzenie przywileju darmowej komunikacji także na rodziców, jak również objęcie Kartą rodziców dzieci niepełnosprawnych, bez względu na ilość dzieci: *A dlaczego ja nie... Ja nie mówię, że ja muszę mieć to samo co rodzina z piątką dzieci, nie mówię, bo mam koleżanki, które mają dużo dzieci. Ale jakakolwiek dotacja. Bo jednak każde dziecko kosztuje – czy mam dwójkę, czy mam jedno czy mam piątkę. Czy ja pojedę z jednym czy z piątką, ja muszę zapłacić za ten transport, żeby gdzieś z tym dzieckiem wyjechać z Krakowa. (3)*

Wiele postulatów dotyczyło rozszerzenia Karty na wszystkie rodziny, także z 1 dzieckiem lub z niepełnoletnim rodzeństwem rodziców, ze stopniowalną pulą przywilejów: *U na w domu jest troje dzieci. I gdziekolwiek idziemy, każdy nas pyta, czy mamy tę kartę. No nie, bo ja mam dwoje dzieci, a w domu jest jeszcze mój brat, co ma 14 lat. Pytaliśmy w urzędzie miasta, ale nam oczywiście odmówili. Uważam, że to jest niesprawiedliwe. (10)*

Dla rodziców, obciążonych obowiązkami opiekuńczymi, urzędy miejskie powinny działać dłużej: *Urzędy też powinny być dwa razy w tygodniu do 18tej czynne. Bo jest ciężko. Nie każdy sobie wygospodaruje ten poniedziałek, żeby pójść i załatwić. A jak człowiek wyjdzie z pracy, to już jest za późno, praktycznie nic się nie załatwi. Bo umówmy się, że trzeba też coś zrobić w domu, jakiś obiad... Odebrać dziecko ze szkoły. Więc to jest tak, że ja mam tylko ten poniedziałek do dyspozycji... (3)*

Z kolei, urzędnicy powinni być bardziej otwarci i przychylni: *(niech będzie) Otwartość do ludzi.- Nasze dzieci będą kiedyś pracowały na ich emerytury. - Dzieci to przyszłość. (5)*

5.2. Nowe rozwiązania i pomysły

W kategorii rozwiązań na użytek wszystkich mieszkańców, pojawił się pomysł wyraźnego uprzywilejowania mieszkańców Krakowa, a przynajmniej krakowskich kierowców: *Ja myślę, że dobre by było wprowadzenie opłat za wjazd do Krakowa, w tym sensie, że kto chce tutaj jeździć, niech wniesie taką opłatę i z tych pieniędzy można by zlikwidować brud w mieście.(6)*

Drugi z kolei, to darmowy internet dla mieszkańców Krakowa: *Dlaczego się płaci za internet? Internet jest wszędzie potrzebny. W niektórych szkołach książek nie ma tylko przez internet są materiały...(6)*

Trzecie z tej grupy dotyczy powietrza krakowskiego. Władze powinny prawnie zadbać o powstrzymanie dalszej zabudowy miasta, by nie zahamować zupełnie wietrzenia się miasta: *Zostały zepsute korytarze naturalne budujące powietrze w Krakowie. Są miejsca, które nie miały być nigdy zabudowane. Żeby był przewiew. (...) To, co się dzieje z zabudowaniem Krakowa... Teraz Wielicka jest zabudowana masakrycznie, tam jeszcze było miejsce gdzie to powietrze przelatywało, za chwilę tego tam też nie będzie. A to co powstaje i plany, kolejne biurowce mają powstać na Fabrycznej, na Mogilskiej. Zatka to i tak zatkanie najbardziej miejsce, jeszcze bardziej.(2)*

Zaznaczyła się też generalna opinia o konieczności wyróżnienia pomocą stałych miasta – zarówno rodziców, jak i pracowników: *Żeby przyłożyli większą wagę do dzieci, których rodzice obydwójce pracują. - Podzielmy się opieką nad moim dzieckiem. Pomóżcie mi się nim opiekować, żebym ja mogła pracować. - Wyciągajcie rękę do nas matek z dziećmi. (5)*

Pomysły i rozwiązania ściśle związane z problemami rodzin, to:

- ❑ tworzenie banku pomysłów nowych rozwiązań, które pochodziłyby od rodziców krakowskich: *Ja mam takie fajne pomysły w wannie... (śmiech) Wychodzę i myślę – a komu ja to mam powiedzieć, jak takie fajne pomysły mam... Mamą zwykłą skrzynkę i wrzucamy różne pomysły. Oczywiście, nie wszystkie idą, bo wiadomo, to np. jest za drogi pomysł, to odpada. OK., bo to kosztuje. Ale są pomysły jakiegokolwiek. No, ale żeby to było czytane... żeby to nie była ankieta raz na pół roku, jak się coś szykuje, tylko właśnie na bieżąco.*(3)
- ❑ indywidualny doradca rodziny, który przenosiłby informację do rodziny, a także z rodziny do służb: *(Co zmienić, żeby rodziny z dziećmi uważały, że są wartości dla miasta, że są uprzywilejowane, że Kraków je chce?) - Żeby urzędnicy podchodzili bardziej z sercem. - Żeby był doradca indywidualny taki dla rodzin. - Żeby taki doradca informował indywidualnie, w czym miasto może pomóc.* (5)
- ❑ centrum informacji dla rodzin z dzieckiem niepełnosprawnym: *Żeby rodzina z dzieckiem niepełnosprawnym była ogólnie objęta taką opieką informacyjną. Że jak się w prawie coś nowego pojawia, to ja dostaję taką wiadomość na maila. Takie centrum informacji, osoba podaje swoje dane i dostaje wiadomości. A nie że wszystkiego się sami dowiadujemy, pocztą pantoflową i nie do końca wszystko wiemy. Polegam na osobach ze stowarzyszenia, wśród znajomych.* (10)
- ❑ bon edukacyjny, który otrzymywałoby każde dziecko w Krakowie, samo wybierałoby zajęcia i płaciło tym bonem: *Żeby był raz na rok taki bon na zajęcia dodatkowe, który dziecko wykorzysta na dowolne zajęcia. Dlaczego moje dziecko, które chodzi do technikum nie ma dofinansowania do siłowni?* (5)
- ❑ darmowa komunikacja miejska dla młodzieży: *(Problemem jest) dojazd do szkoły krakowskiej młodzieży. Dużo dzieci jest łapanych w autobusie bez biletu, bo te dzieci wolą pieniądze na bilet przeznaczyć na bułkę* (5) *Ma być taki program pilotażowy, żeby dzieci ze szkół podstawowych, gimnazjalnych, i wyższych jeździły do szkoły autobusami czy tramwajami za darmo. To by było dużo dla krakowskiej rodziny. Studenci mają dużo*

dofinansowanie np. wyjście do kina. Mają ulgi na bilety chociaż są dorośli i mogą sobie dorobić. (5)

Ostatnia grupa pomysłów dotyczy sfery pracy zawodowej rodziców:

- *miasto powinno wpływać określonymi środkami na przedsiębiorców, by preferowali oni w zatrudnieniu rodziców: Żeby miasto wspierało przedsiębiorców, żeby miasto wspierało zatrudnianie rodziców. Nie singli, ale tych, którzy mają rodzinę. Moje dziecko mi powiedziało, że chce iść do pracy do McDonalda. Zapytałam dlaczego i powiedział, że chce mieć swoje pieniądze. Ja się z tego bardzo cieszę, że McDonald zatrudnia takich małych. (6)*
- *spektakularna ochrona matek na rynku pracy: Żeby była w Krakowie jakaś ochrona mam. Jest okres macierzyński i niektóre mamy się decydują wrócić do pracy, inne się nie decydują, w zależności od sytuacji. Ja miałam akurat taką sytuację, że moje dzieci bardzo chorowały. I stwierdziłam - który pracodawca mnie przyjmie, kiedy będę cały czas na L4 biegać. Niestety, co miesiąc takie stany astmatyczne, nieastmatyczne dzieci miały. I nie wróciłam do tej pracy. Rok za rokiem leci. Trudno było wrócić. A z drugiej strony dla mnie to jest ciężka praca, bo praca nad dwójką dzieci, chorujących, to jest ciężka praca, 24 godziny na dobę. I w tym momencie ja nie mam z tego nic. Ja wychowuje dzieci, które będą kiedyś pracowały na to państwo... A ja mam tyły na rynku pracy, a dwa, że nie mam żadnego ubezpieczenia w tym momencie. No, teraz jestem ubezpieczona przy mężu. Ale to powinno być traktowane... To jest ich w tym momencie zawód, który wykonują. Dzięki temu, że one mają w tym momencie te dzieci w domu, pod opieką, nie zapychają miejsc w przedszkolach, nie zapychają miejsc w żłobkach. Więc też jest to gdzieś tam wyważone, prawda? Czasami ktoś mówi, o niej - nie chciało się jej pracować, to została w domu z dziećmi. To nie tak wygląda.(...) Jak siedziałam w domu, to miałam więcej zajęć i było mi ciężko gdziekolwiek się umówić. A będąc tą mamą w domu, byłam mobilna, bo brałam te dwójkę dzieci i jechałam załatwić to, to, to, to, czego mój mąż nie załatwił. Więc wszystko było w domu załatwione, tylko ja wieczorem byłam po prostu dętka. I jeszcze mam to gdzieś na sumieniu, że jest to*

moja praca, niestety charytatywna, na rzecz społeczeństwa. A dzieci – wszystko fajnie, niczego im nie brakuje. Ale mnie czegoś brakuje. Jakiejś samorealizacji... (...)Mnie chodzi o to, że niech kobiety mają możliwość pracy na pół etatu, ćwierć etatu, tak jak jest za granicą. Są mamy, które mają malutkie dzieci, niech idą na dwie godziny, albo przez komputer pracują gdzieś... Ale niech będzie stworzona baza takich pomysłów, bo podejrzewam, że jest ogromne zapotrzebowanie, tylko nikt nie wie, gdzie szukać... A matka, która ma małe dzieci, jest tak fantastycznie zorganizowaną kobietą, bo wiadomo – wszystko jest na godzinę, trzeba zrobić na czas... Logistyka takiej osoby... Dlaczego jej nie wykorzystać. (...)Dać jej szansę i też wziąć ją pod ten parasol, że niech ona przynajmniej wie, że coś z tego ma... (3)

- wspomaganie rozwoju mam połączone z opieką przedszkolną: Żeby były takie przedszkola dla dzieci tych matek, które chcą się dokształcać, uzupełniać kwalifikacje, które chcą się rozwijać. Żeby wspierać samotne matki (12)
- centrum ochrony mam, jako kompleksowe działanie informacyjne: Idzie się do szpitala, rodzi się dziecko i kobieta sama dostaje pakiet informacji o tym, o tym... Że tu sobie mogę lata policzyć, że tu mogę to... Jak jestem młodą mamą, to nie jestem świadoma, że co mogę. Coś na zasadzie takiego centrum informacji, że ja mogę to i to... Bo ważne jest też zdrowie psychiczne w tym momencie tej mamy. Bo to jest ten sam problem, przedstawiany niedawno, rodzin, które mają dzieci bardzo kalekie. Tu jest problem, że ci rodzice są zmęczeni psychicznie, bo im nie ma kto pomóc, chociaż na godzinę odciążyć tej mamy, tego taty. Żeby się ktoś zajął dzieckiem, żeby było miejsce, gdzie można to dziecko bezpiecznie przyprowadzić, i żeby ten rodzic sobie mógł wyjść do kina. Bo są to dzieci, czy dorosłe już osoby, które wymagają 24-godzinnej opieki. Więc w tym momencie jest naprawdę bardzo, bardzo ważne. To się odbija na dzieciach. To się odbija na całym społeczeństwie, bo jak ja wychowuje dzieci i jestem zestresowana, to moje dzieci są zestresowane, one niosą ten stres, a czasami agresję, do szkół i to jest po prostu taki efekt domina....(3)

O wspomnianej ochronie mam, badane mówiły też w kontekście zdrowotnym, wskazując na konieczność umożliwienia badania się matkom: *Kraków się chwali*

jaki to jest dostęp do badań np. do bezpłatnej mammografii, ale jest przedział wiekowy, który jest śmieszny. Kobieta w wieku 40 lat, też powinna mieć dostęp do bezpłatnej mammografii. (...) Jest tu bezpłatne USG, ale jeśli chodzi o mammografię to nie ma opcji darmowej dla kobiet poniżej 50 roku życia. (6)

Rodziny z dziećmi niepełnosprawnymi sformułowały pomysły adekwatne do swoich potrzeb:

- j) KKR rozszerzona na rodziny z dziećmi niepełnosprawnymi, a wobec dzieci niepełnosprawnych – zniesione kryterium wieku 24 lata: *Przecież one dalej są dziećmi...* (11)
- k) KKR rozszerzona na rodziców: *Chciałabym, żeby Karta była niekoniecznie od trójki dzieci i niekoniecznie tylko dla dziecka, bo chciałabym pójść do zoo z dzieckiem i też nie zapłacić za swój bilet. Żeby Karta była nie dla dziecka tylko dla rodziny* (9)
- l) wolontariusze czasowej opieki nad dzieckiem niepełnosprawnym – miasto mogłoby prowadzić bank wolontariuszy, dodać im szkolenia, a po odbytym stażu wystawiać im referencje: *Żeby była ta pomoc dla nas. Bo nikt tego z nas nie zdejmie, ale żeby choć na chwilę, żeby człowiek złapał oddech* (9) *Żeby wolontariusze pomagali dzieciom w nauce* (10)
- m) zmiana zachowania urzędników wobec rodziców dzieci niepełnosprawnych: *Żeby urzędnicy traktowali nas godnie, żebyśmy się czuli pełnowartościowymi ludźmi. Bo na razie jesteśmy traktowani jako drugi sort, bo mamy chore dziecko. (9) Jeśli chodzi o urzędników, chciałabym, żeby była większa empatia. Nie jest źle, ale mogłoby być lepiej. I jeszcze ta niekompetencja urzędnicza. Trzeba się prosić, trzeba samemu szukać. To jest ważne. (9)*
- n) uwzględnianie różnych statusów cywilnych i układów rodzinnych przy rozdzielaniu pomocy: *Jesteśmy różni, różnorodni. Nie jesteśmy szablonowi. Więc żeby we wszystkich tych działaniach ta nasza różnorodność była uwzględniana, że np. ktoś żyje w związku partnerskim, że ktoś ma jedno dziecko chore, ale ma jeszcze dwoje zdrowych... Że będzie różnorodność uwzględniana, że będą wyjątki od reguły – to myślę, że można więcej wygrać.*(9)

- o) punkt informacji kompleksowej, w którym informacja byłaby podawana rodzinom zgodnie z ich siatką poznawczą, a nie żargonem i porządkiem urzędniczym: *Informacja powinna być skoncentrowana w jednym miejscu. Bo ona jest, tam gdzieś na stronach, jak kto grzebie w internecie, to coś tam znajdzie. Ale powinna być taka pełna informacja w jednym miejscu. Punkt, gdzie można się dowiedzieć o każdą sprawę. Żeby to było skondensowane w jednym miejscu. Bo internetu nie można dopytać. Taki punkt informacji dla rodziny z niepełnosprawnością. I informacja – że jest coś takiego! (9) Potrzebne jest centrum informacji globalnej, o wszystkich rzeczach, które nas nurtują – czy to pełnosprawni, niepełnosprawni, dzieci czy starsi – żeby po prostu tym ludziom żyło się łatwiej. Żeby nie było tak, że my się musimy dowiadywać wiele rzeczy pocztą pantoflową. Jest centrum, infolinia, osoby kompetentne, zorientowane prawnie, z ZUSem, NFZem itd. (11)*
- p) czasowa opieka 24-godzinna, hotel dla dzieci, na czas nadzwyczajnych okoliczności w rodzinie, w którym pobyt dziecka nie zagraża prawom rodzicielskim: *Miałam takie doświadczenie, że musiałam 3 tygodnie spędzić w szpitalu. I moja Ola w tym czasie była w ośrodku u sióstr zakonnych, ale niestety, zostały mi ograniczone prawa rodzicielskie. Fakt oddania dziecka do ośrodka tworzy patologię. Więc ja potem przez sąd musiałam się starać o przywrócenie tych praw. To był w MOPSu wniosek. MOPS załatwia takie ośrodki. (11)*
- q) łatwiejszy dostęp do specjalisty medycznego: *Żeby był punkt info, gdzie mogę zdobyć specjalistę, żeby powiedzieli co mam robić, gdzie iść ... Można złożyć zapotrzebowanie na info i czekać na odpowiedź. (9)*
- r) poprawa dowozu do szkół: *Jest dojazd, ale on już teraz tak traci na wartości, pakują tych dzieci do samochodów, ta podróż trwa i trwa. Mój syn wraca do domu 5 km – przez dwie godziny. (10)*
- s) oznaki troski miasta o rodziny z niepełnosprawnością: *Żeby ktoś się o nas troszczył. Żeby było tak, że co jakiś czas ktoś się z władz zainteresuje, co się u nas zmieniło, czy się pogorszyło, czy polepszyło, czy czegoś potrzebujemy... (10)*
- t) szukać po świecie dobrych wzorów: *Taką osobę (odpowiedzialną za obsługę rodzin z niepełnosprawnością) można by wydelegować do państw Europy, np. do Kopenhagi, żeby ona zobaczyła co można zrobić.*

Wiem, że są ograniczenia budżetowe, ale tam można nabrać pomysłów. Co się robi z tego typu przypadkami (10)

- u) zaniechanie kontroli na rzecz pomocy: *Jak przez 7 lat nie brałam na wnuczkę pieniędzy, to nikt się nie zainteresował z czego żyjemy. Ale jak biorę teraz, to co chwila kontrola, spotkania, sprawozdania i zastanawianie się czy nie oddać dziecka do innej rodziny zastępczej. To jak ja wychowałam od 5 roku życia, a teraz ma 17 lat, to ja teraz ja mam oddawać?! Co to jest? Co oni w ogóle z nami robią?! (11)*
- v) wprowadzenie odpowiedzialności cywilnej lekarzy orzeczników: *Lekarze powinni odpowiadać za swoje decyzje. I to pod karą sądową. Bo w tej chwili zabrano mi jakiekolwiek środki do życia. Trzeci miesiąc jestem bez środków do życia, na łasce dobrych ludzi. Tak się nie robi. A ja syna nie mogę zostawić samego w domu i iść do pracy, bo nie wiem czy zastanę mieszkanie w całości... (11).*

6. DODATKOWE OPINIE UJAWNIONE W BADANIU

6.1. Opinie o mieście

DLA MIASTA WIELE – DLA LUDZI MNIEJ. Pojawiła się opinia, że w Krakowie, na przestrzeni ostatnich lat widać wiele zmian w infrastrukturze drogowej oraz w realizacji spektakularnych inwestycji: *Ja jestem realistą – korki zawsze będą, bo jest mnóstwo ludzi, którzy przyjeżdżają tu... Ale coś się dzieje. Tramwaje, drogi, coś się dzieje, jakieś inwestycje widzę. Nie mogę na to narzekać.*(3)

Jednak ten obserwowany rozwój materialny miasta nie idzie, zdaniem badanych, w parze z rozwojem usług społecznych miasta oraz rozwojem przestrzeni dla mieszkańców. Poza tym, owe inwestycje i tak z zasady są poza zasięgiem większości obywateli: *Bo np. mamy teraz Arenę Kraków. Ale umówmy się – bilety, na super spektakle, rewelacyjne – po 200 zł. Czyli rodzina 4-osobowa, to jest 800 zł. Dziękuję. Co trzeba dziecku kupić, trzeba tam dojechać, trzeba tam zaparkować, zapłacić za parking samochodowy, który prawie 30 zł kosztuje. Więc w tym momencie wychodzi no – prawie że wypłata!* (3)

KRAKÓW - NIE DLA RODZIN. Często pojawiała się przekonanie, że Kraków to miasto studentów, turystów, ewentualnie seniorów. W zasadzie – Kraków jest postrzegany jako miasto nastawione na przyjezdnych. Sprawy priorytetowe dla mieszkańców, a przede wszystkim rodzin z dziećmi, nie są, w opinii badanych, priorytetami miasta. Respondenci dostrzegają to w dwóch perspektywach. Po pierwsze, nie widzą zbyt wielu działań miasta nastawionych na poprawę jakości życia mieszkańców (np. walka ze smogiem, przestrzeń dla rodzin z dziećmi). *Ta rodzina to jest takie... piąte koło u wozu.*(6) *Jak są single to taki singiel jest bardziej opłacalny, bo się na niego mniej wydaje, bo np. nie ma dzieci. Dla singli nie trzeba żłobków, przedszkoli. Czyli, że polityka miasta idzie raczej w stronę preferowania singli niż rodzin.*(6)

Za to dostrzegają działania, których celem jest poprawa wizerunku miasta w oczach świata zewnętrznego, a więc i przyjezdnych. Po drugie, wyrażają też

obserwację, iż miasto wykazuje znacząco większą dbałość o centrum miasta niż o peryferia (gdzie np. brakuje chodników). Poza tym, badani zauważyli też, że wygląd centrum miasta: *Na Plantach np. w ogóle nie ma nic dla dzieci. To pewnie już konserwator zabytków tego pilnuje... Ale zupełnie jakby w centrum nie było dzieci...* (9), sugeruje, iż w tym rejonie nie mieszkają rodziny z dziećmi. Nie ma tam np. żadnej przestrzeni urządzonej dla dzieci. Z czego łatwo dla badanych wynika wniosek, że reprezentacyjność centrum jest zdecydowanie ważniejsza dla władz miasta niż potrzeby mieszkańców.

6.2. Opinie o ludziach

GORSZE WARUNKI DO INTEGROWANIA SIĘ MŁODSZYCH POKOLEŃ. W różnych kontekstach badani wyrazili opinię, iż w Krakowie, w porównaniu do lat dzieciństwa i młodości respondentów, zanikają warunki do integrowania się społecznego dzieci i młodzieży. Oferta zajęć dla najmłodszych, która nie obciąża budżetów domowych, kierowana jest raczej do „rodzin problemowych”, zgodnie z kluczem niskiego standardu ich życia. Tymczasem dawniej, w opinii badanych, kluczem do uczestnictwa w takich zajęciach było zamieszkanie na danym osiedlu. Zmiana kryterium uczestnictwa dzieci w dostępnych zajęciach pozalekcyjnych owocuje wzmocnieniem podziałów społecznych i nie sprzyja niwelowaniu różnic w najmłodszym pokoleniu, czy też budowaniu więzi opartych na tożsamości lokalnej.

Poza tym, nie sprzyja tej integracji także podział przestrzeni publicznej, związany z zabudową osiedli. Małe osiedla strzeżone, z ogrodzonym terenem i regulowanym wstępem, tworząc enklawy, budzą – zgodnie z niejedną relacją respondentów - niezrozumienie i poczucie niesprawiedliwości wśród najmłodszych, którzy nie rozumieją, dlaczego nie mogą bawić się z rówieśnikami zza płotu, na ich placu zabaw. *Dziecko chce się bawić za ogrodzeniem z innym dzieckiem zza ogrodzenia i rodzice mu zabraniają, że za ogrodzeniem jest patologia. Jaka patologia?*(6fgi)

Z kolei, zagęszczanie zabudowy osiedli, dostawianie kolejnych budynków na wolnej dotąd przestrzeni, jest – wedle opinii badanych – bezpośrednim

powodem wzbierającego na sile obyczaju przesiadywania dzieci w domu, spędzania wolnego czasu na wirtualnym podwórku społecznym, dostępnym w komputerze. Osiedlowa przestrzeń dla młodego pokolenia wciąż się kurczy. Młodzież zaczyna okupować place zabaw, które w związku z tym stają się mniej bezpieczne dla dzieci.

6.3. Opinie o władzach

NIEWIELE PONAD PROGRAM OBOWIĄZKOWY. Powszechna jest opinia (wspomniana już w rozdziale nt. percepcji oferty miasta), iż oferta działań miasta, skierowanych do rodzin krakowskich, obejmuje zasadniczo zadania, które każda inna gmina w Polsce realizuje dla swoich mieszkańców, bowiem wynika to z jej obowiązków ustawowych. Badani nie znają, nie dostrzegają, nie umieją zidentyfikować takich inicjatyw miasta, które wychodziłyby ponad ten ustawowy zakres. Co więcej, badani podają szereg znanych im przykładów, zarówno z innych gmin Polski, jak i zza granicy, inicjatyw szczególnie przydatnych rodzinom, ciekawych, wartych naśladowania. W odniesieniu do nich, ocena władz Krakowa wypada tym bardziej blado.

Główny adresat działań miasta, powszechnie identyfikowany w rodzinie, która nie jest przeciętna (uboga, patologiczna, wielodzietna), także skłania badanych do opinii, że miasto nie ma wiele do zaoferowania zwykłym krakowskim rodzinom. Opinia ta współgra z innym ujawnionym przekonaniem, że dzisiaj mieszkać z rodziną w Krakowie (i pewnie nie tylko tu), to być zdanym na siebie (chyba, że ma się więcej niż dwoje dzieci). Rodziny, także niepełne, mające dwoje dzieci lub jedno, czują się niedostrzegane przez władze miasta. Co najwyżej czują się postrzegani jako jednostki, obywatele, mieszkańcy, ale nie - rodziny.

WADY URZĘDNIKÓW. Badani opowiadają różne historie, które prezentują negatywny wizerunek krakowskiego urzędnika. Niektóre z jego wad, to arogancja, niedostateczna wiedza, rzadko ujawniana życzliwość, niechęć wobec rzekomego natręctwa klientów.

RODZINA NIE JEST DLA GMINY WARTOŚCIĄ. Dla respondentów nie ma wyrazistych oznak tego, że władze stawiają na rodziny. Za to inwestycje infrastrukturalne potwierdzają raczej inne wartości, którym hołdują władze: *Dla władz rzeczywistą wartością jest pieniądz a nie rodzina. Dzieci trzeba utrzymywać, trzeba im organizować czas. Przecież to są koszty.* (6)

STRAŻNICY UTAJONEGO INTERESU MIASTA. Wielokrotnie pojawia się przekonanie, pochodzące od tych respondentów, którzy mają kontakt z instytucjami wsparcia społecznego, iż trudności związane ze staraniem się o taką pomoc, niosą wiele kosztów i upokorzeń. Są to powody, dla których wykrusza się znaczna część poszukujących wsparcia mieszkańców i rezygnuje ze starań o tę pomoc: *Działania są minimalne i pomoc jest minimalna, a żeby po nią sięgnąć, trzeba po prostu wielokrotnie stanąć na rękach. To jest tak utrudnione, żeby nie móc po nią sięgnąć.*(2)

Badani postrzegają urzędników poprzez ten stan rzeczy jako strażników interesu miasta: trudności, które piętrzą przez klientami (choćby biurokratyczne), powodują naturalną selekcję klientów – odpadają ci, którzy sobie z tymi trudnościami nie radzą. A to z kolei, oszczędza wydatków miejskiej kasie. Taki rzekomy, ukryty, paranoiczny motyw działania urzędników dodatkowo i znacząco deprecjonuje ich społeczny wizerunek.

KONTROLA ZAMIAST POMOCY. Wiele wypowiedzi badanych świadczy o mocno utwierdzonym przekonaniu o opresyjności kontaktów ze służbami miejskimi pomocy. Często pada stwierdzenie, iż jakiegokolwiek kłopoty w rodzinie (finansowe, wychowawcze, a nawet zdrowotne), jak magnes przyciągają przedstawicieli miasta. Jednak nie z życzliwym zainteresowaniem i pomocą, ale z kontrolą, sprawdzaniem możliwości, podsumowaniem – i ostatecznie realną karą za kłopoty, związaną z dalszym znacznym pogorszeniem sytuacji rodzinnej. *Jak się jest samotną matką to często zarabia się pensję głodową a jak się nie jest w stanie zapewnić dziecku odpowiednich warunków to państwo to dziecko zabiera.*(6)

6.4. Opinie o badaniach

W czasie rekrutacji, podczas spotkań badawczych, a przede wszystkim bezpośrednio po nich, respondenci wyrażali duże zainteresowanie samym zjawiskiem badań opinii poświęconych rodzinie w Krakowie. Kierunki tego zainteresowania były następujące.

CEL RZECZYWISTY A NIE POZOROWANY. Badani często wyrażali nadzieję, a nawet entuzjazm, lub też oczekiwali utwierdzenia ich w przekonaniu, że wyniki niniejszych badań oparte na ich opiniach, będą istotne i wiążące dla władz miasta: *Żeby były jakieś zmiany, a nie żeby ktoś gdzieś sobie włożył do szufladki...(3)*

Choć nie deklarowali wcześniejszych swoich doświadczeń w udzielaniu podobnych opinii władzom Krakowa oraz przeżytych zawodów związanych ze zlekceważeniem ich opinii, wyrażali obawy, czy wyniki badań zostaną przez władze – dostrzeżone, poważnie potraktowane i wykorzystane do realnej zmiany na lepsze (dla mieszkańców).

Siła i liczba tych reakcji pokazuje wysoki poziom zaangażowania obywatelskiego badanej próby, chęć wpływu na władze i gotowość do dalszych kontaktów.

PIERWSZA ODSŁONA DIALOGU. Badania, w których uczestniczyli, respondenci odbierali pozytywnie także jako pierwszy krok, podjęcie rozmowy mieszkańców z władzami miasta. W tym sensie, zrealizowane badania mają swój wymiar komunikacyjny. Zasygnalizowały wąskiej reprezentacji mieszkańców, że władze chcą rozmawiać z mieszkańcami, są gotowi do przyjęcia informacji zwrotnej (w domyśle - także krytyki), wychodzą naprzeciw mieszkańcom. A wszystkie takie gesty są zwykle oznaką rzeczywistego zaangażowania, a nie jedynie zabiegów marketingowych. W tym kontekście pojawił się nawet pomysł rozwinięcia tego dialogu, w formie kolejnych, cyklicznych spotkań, albo profesjonalnego, wirtualnego forum wymiany opinii.

OBAWA REWANŻU. Mimo wspomnianej zdecydowanie pozytywnej percepcji zjawiska badań opinii mieszkańców, pojawiły się też oznaki innej postawy, opartej na braku poczucia bezpieczeństwa oraz wspomnianej także powyżej opresyjności kontaktów z władzami. Wiele osób bowiem obawiało się, czy podzielenie się swoimi opiniami nie „zaszkodzi” im w przyszłości, czy ich

zeznania nie zostaną wykorzystane przeciwko nim. Rekrutacja do badań charakteryzowała się zdecydowanie wyższym odsetkiem odmów niż w innych projektach badawczych realizowanych przez Profile. Niedośli respondenci zagadywani o motywację odmów, bardzo często otwarcie wskazywali na niebezpieczeństwo bycia „zidentyfikowanym” przez władze i ukaranym za odkrycie swoich opinii, zwykle niepochlebnych dla miasta. Z drugiej strony, uczestnicy spotkań badawczych potrzebowali wielu zapewnień, że ich wizerunek nie zostanie upubliczniony, ani przekazany urzędnikom w surowym materiale z badań.

ROZMOWA DOBRZE ŚWIADCZY O INTENCJACH. Często pojawiała się też wyraźna aprobata dla formy (metodologii) zbierania opinii mieszkańców, opartej na kontakcie bezpośrednim i swobodnej rozmowie (FGI). Badani deklarowali swoją gotowość do kolejnych rozmów tego typu i wyrażali zdecydowane preferencje wobec formy swobodnej rozmowy zamiast wypełniania kolejnych ankiet czy kwestionariuszy, z którymi czasem się spotykają jako z formą zbierania głosu społecznego. Formy nieinteraktywne oceniali jako sztuczne, zniechęcające i niosące mało wiarygodne informacje. Z kolei, rozmowy bezpośrednie z mieszkańcami spostrzegane były jako metoda trudniejsza (dla władz), ale będąca dowodem na to, że władzom rzeczywiście zależy na zdobyciu wiedzy o tym, jak obywatele oceniają różne sprawy w mieście.

ROZMOWA BUDUJE RELACJE. Spotkania badawcze były dla uczestników nie tylko formą zaistnienia w przestrzeni społecznej miasta, ale także wydarzeniem interpersonalnym. Bezpośrednie kontakty z innymi przynosiły natychmiastowe profity w postaci doinformowania się, poszerzenia swojego spojrzenia na sprawy (poprzez wysłuchanie innych zdań), a nawet wsparcia psychicznego, poprzez bycie wysłuchanym przez grono życzliwie i empatycznie nastawionych osób. Najlepszym przykładem tej dodatkowej funkcji, jaką spełniły przeprowadzone badania opinii, były rozmowy i wymiana kontaktów między uczestnikami bezpośrednio po spotkaniu, a nawet przypadki prośb kierowanych do SBM Profile, by przekazać jakąś przydatną informację innemu uczestnikowi odbytego spotkania, w sytuacji braku kontaktu z nim.

7. ANEKS

7.1. Kwestionariusz rekrutacyjny

KWESTIONARIUSZ REKRUTACYJNY KONDYCJA KRAKOWSKIEJ RODZINY – JESIEŃ 2015

INSTRUKCJE DLA REKRUTANTA ZAPISANE SĄ DUŻYMI LITERAMI. NIE CZYTAJ ICH RESPONDENTOWI.

Szanowna Pani/Panie, jestem przedstawicielem firmy SBM Profile, która przeprowadza badania opinii dla władz miasta Krakowa. Organizujemy w tej okolicy spotkanie z rodzicami, żeby porozmawiać o tym, jak żyje się rodzinom w Krakowie. Czy mogę zadać Panu/i kilka pytań i ewentualnie zaproponować Panu/i udział w takim spotkaniu?

JEŚLI RESPONDENT SIĘ ZGADZA, ROZPOCZNIJ WYWIAD

1. Płeć respondenta – ZAZNACZ PŁEĆ

kobieta	1	mężczyzna	2
---------	---	-----------	---

2. Czy mieszka Pan/i na stałe w tym rejonie Krakowa?

JAKO *REJON* TRAKTUIJ OSIEDLA I DZIELNICE WSKAZANE W PRÓBIE

PRZECZYTAJ MOŻLIWE ODPOWIEDZI I POPROŚ RESPONDENTA O WSKAZANIE WŁAŚCIWEJ

nie, nie mieszkam w tym rejonie Krakowa	1	tak mieszkam w kamienicy (domu wielorodzinnym)	4
tak, mieszkam w niskim bloku (do 4 pięter)	2	tak mieszkam	5
tak mieszkam w wieżowcu (5 pięter i więcej)	3	w domu jednorodzinnym	

3. Czy mieszka Pan/i ze swoją rodziną?

PRZECZYTAJ MOŻLIWE ODPOWIEDZI I POPROŚ RESPONDENTA O WSKAZANIE WŁAŚCIWEJ

tak, mieszkam ze współmałżonkiem/a/partnerem/ką i dzieckiem/dziećmi	1	tak, mieszkam tylko ze współmałżonkiem/a/partnerem/ką	3 PRZERWIJ
tak, mieszkam sam/a z dzieckiem/dziećmi	2	nie, mieszkam sam/a	4 PRZERWIJ

REKRUTUJ DO GRUPY OKOŁO 70 % OSÓB, KTÓRE WYBRAŁY ODPOWIEDŹ 1

4. Czy ma Pan/i dziecko/dzieci, które pozostaje/ą na Pana/i utrzymaniu?

tak	1	nie	2 PRZERWIJ
-----	---	-----	------------

5. W jakim wieku jest/są Pan/i dziecko/dzieci?

ZAZNACZ WIEK KAŻDEGO DZIECKA	1 dziecko	2 dzieci	3 dzieci	4 dzieci i więcej
0-7 lat	1	1	1	1
8-16 lat	2	2	2	2
17-24 lata	3	3	3	3
25 lat i starsze	4 PRZERWIJ	4	4	4

JEŚLI RESPONDENT MA TYLKO DZIECI POWYŻEJ 25 ROKU ŻYCIA – PRZERWIJ WYWIAD

6. Czy w Pani rodzinie/gospodarstwie domowym mieszkają dzieci, które są niepełnosprawne (tzn. posiadają orzeczenie o niepełnosprawności)?

tak	1	nie	2 → PRZEJDŹ DO PYTANIA 7
-----	---	-----	--------------------------

JEŚLI RESPONDENT/KA WYBIERA ODP. 1 – REKRUTUJ NA SPOTKANIA FGI IX-XII

JEŚLI RESPONDENT/KA WYBIERA ODP. 2 – REKRUTUJ NA SPOTKANIA FGI I-VIII

6a. W jakim wieku jest/są Pan/i dziecko/dzieci niepełnosprawne?

ZAZNACZ WIEK KAŻDEGO DZIECKA	1 dziecko	2 dzieci	3 dzieci	4 dzieci i więcej
0-16 lat	1	1	1	1
17-24 lata	2	2	2	2
25 lat i starsze	3	3	3	3

JEŚLI RESPONDENT MA TYLKO DZIECI NIEPEŁNOSPRAWNE POWYŻEJ 25 ROKU ŻYCIA – PRZERWIJ

REKRUTUJ NA SPOTKANIE TAK, BY W SPOTKANIU UCZESTNICZYŁY ZARÓWNO OSOBY WSKAZUJĄCE
ODPOWIEDŹ 1, JAK I ODPOWIEDŹ 2

6b. Jakiego rodzaju niepełnosprawność dotyczy tego dziecka/dzieci? ZAZNACZ WSKAZANE RODZAJE

JEŚLI RESPONDENT MA TRUDNOŚĆ, ODCZYTAJ MOŻLIWE ODPOWIEDZI

I POPROŚ RESPONDENTA O WSKAZANIE WŁAŚCIWEJ

niewidome, słabowidzące	1	z niepełnosprawnością ruchową	4
niesłyszące, słabosłyszące	2	Z niepełnosprawnością sprzężoną	5
z upośledzeniem umysłowym	3	inne WPISZ JAKIE:	6

REKRUTUJ NA SPOTKANIE CO NAJMNIEJ 60% OSÓB, KTÓRE WSKAZAŁY ODPOWIEDŹ 1-4

7. Czy korzystał/a Pan/i lub aktualnie korzysta z następujących działań dostępnych w Krakowie?

ODCZYTAJ KAŻDE DZIAŁANIE I ZAZNACZ ODPOWIEDŹ

formy wsparcia MOPS (Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej)	1	formy wsparcia świadczone przez organizacje pozarządowe (fundacje, stowarzyszenia)	4
formy wsparcia Wydziału Społecznego UMK (zasiłki rodzinne, pielęgnacyjne, becikowe, krakowska karta rodzinna)	2	inne WPISZ JAKIE:	5

8. Czy Pan/i lub ktoś w Pana/i najbliższej rodzinie pracuje w Urzędzie Miasta Krakowa lub w którymś z przedsiębiorstw samorządowych (MPO, MPWiK, MPEC, MPK)?

tak	1 PRZERWIJ	nie	2
-----	------------	-----	---

9. Ile ma Pan/i lat?

mniej niż 20 lat	1 PRZERWIJ	41-50 lat	4
21-30 lat	2	51-69 lat	5
31-40 lat	3	70 lat i więcej	6 PRZERWIJ

10. Jakie ma Pani wykształcenie?

podstawowe	1	średnie	3
zawodowe	2	wyższe	4

11. Czy pracuje Pan/i zawodowo?

Pracuję	1	nie pracuję	2
---------	---	-------------	---

REKRUTUJ NA SPOTKANIE NIE WIĘCEJ NIŻ 30% OSÓB, KTÓRE WYBRAŁY ODPOWIEDŹ 2

12. Czy może Pan/i w przybliżeniu określić ile wynosi dochód miesięczny w Pana/i gospodarstwie domowym, netto (po potrąceniu podatku dochodowego)?

PRZECZYTAJ ODPOWIEDŹ 1 I 2 I POPROŚ RESPONDENTA/KĘ O WYBRANIE WŁAŚCIWEJ

do 3000 zł	1	odmowa	3
3001 i więcej zł	2	odpowiedzi	

Czy zechciałby/aby Pan/i, za wynagrodzeniem w wysokości zł, wziąć udział w spotkaniu, na którym będziemy rozmawiać o tym, jak żyje się rodzinom w Krakowie?

Spotkanie to, w gronie około 10 osób, przy kawie lub herbatce, będzie polegało na swobodnej rozmowie, w żaden sposób nie trzeba być przygotowanym. Chodzi nam wyłącznie o to, by poznać Pana/i opinie na ten temat.

Spotkanie potrwa około 2 godzin, a odbędzie się w dn., o godz., w sali przy (adres) Dyskusja będzie nagrywana na video, wyłącznie dla celów badawczych.

JEŚLI RESPONDENT/KA ZGADZA SIĘ WZIĄĆ UDZIAŁ W SPOTKANIU, WRĘCZ MU/JEJ ZAPROSZENIE Z DANymi O SPOTKANIU.

UMÓW SIĘ Z NIM/A, ŻE DZIEŃ PRZED SPOTKANIEM ZADZWONISZ DO NIEGO/NIEJ, BY POTWIERDZIĆ, CZY PRZYJDZIE.

ZANOTUJ:

imię i nazwisko respondenta/ki:	
telefon do respondenta/ki:	

7.2. Przewodnik dyskusji grupowej

PRZEWODNIK DYSKUSJI GRUPOWEJ Rodzina krakowska, jesień 2015
--

Tekst zapisany dużymi literami jest instrukcją dla moderatora. Tekst pogrubiony prezentuje główne zagadnienie/cel danego fragmentu spotkania. Pozostały tekst zawiera przypuszczalną wersję wypowiedzi kierowanych przez moderatora do respondentów, jednak należy pamiętać, że wypowiedzi moderatora w czasie spotkania mogą nie brzmieć dokładnie w zapisanej formie.

CZĘŚĆ PIERWSZA – życie krakowskiej rodziny (60 minut)

1. Wprowadzenie. Wyjaśnienie celu i reguł dyskusji

MODERATOR DZIĘKUJE ZA DOTARCIE NA SPOTKANIE. PRZEDSTAWIA SIEBIE I OSOBĘ TOWARZYSZĄCĄ (NOTUJĄCĄ, OBSŁUGUJĄCĄ NAGRANIE). NASTĘPNIE PRZEDSTAWIA WSTĘPNE UWAGI:

- Przedstawia cel spotkania i zleceniodawcę badań – badania, w których Państwo biorą udział, prowadzone są przez firmę badającą opinie SBM Profile, na zlecenie i dla władz miasta Krakowa. Celem tego spotkania jest rozmowa o tym, jak żyją i z jakimi problemami radzą sobie mieszkańcy Krakowa, którzy mają rodziny, jak instytucje i organizacje, które działają w mieście, wspierają ich. Rozmowa będzie też dotyczyć pomysłów, jak poprawić jakość życia rodzin krakowskich, co gmina, władze, mogą zrobić w tym celu.
- Wyjaśnia, że udział w spotkaniu jest dobrowolny i anonimowy. Prawdziwe imiona i nazwiska, nie pojawią się w sprawozdaniu z tego spotkania, tak, że żaden uczestnik nie będzie mógł być w nim rozpoznany.
- Wyjaśnia, że rozmowa będzie nagrywana na dyktafon i kamerę, prosi wszystkich o zgodę na nagranie. Posłuży ono do przygotowania sprawozdania ze spotkania, nie zostanie ono upublicznione, nie zostanie wykorzystane do innych celów i nie będzie rozpowszechniane.
- Informuje o długości spotkania – spotkanie potrwa około 2 godziny.
- Przedstawia zasady spotkania - prośba do respondentów, by byli otwarci i wypowiadali się nieskrępowanie – każda opinia jest ważna, by nawzajem szanowali swoje zdanie, nie martwili się, czy wypowiadają się właściwie, bo nie ma tu złych i dobrych odpowiedzi, prośba, by wyrażali się jasno i nie wszyscy naraz, zachowali treści spotkania dla siebie - po jego zakończeniu. Przypomina, że po spotkaniu uczestnicy otrzymają wynagrodzenie.
- Prosi uczestników o przedstawienie się - proszę powiedzieć coś o sobie, czym się zajmujecie, czy macie rodzinę.

2. Oferta Krakowa jako idealnego miejsca do życia dla rodzin z dziećmi

- Ogólnie rzecz biorąc, czy uważacie, że Kraków jest dobrym miejscem do życia? Dla kogo jest dobrym miejscem, dla kogo nie?
- A jaka oferta byłaby idealna dla krakowskiej rodziny? Jakie by miasto musiało być, jak ułatwiać życie krakowskim rodzinom, żeby można było powiedzieć, że Kraków stwarza najlepsze warunki rodzinom z dziećmi? Zastanówmy się nad listą cech takiego „Krakowa idealnego dla rodziny”. Proszę, żeby każdy z was zapisał teraz jedną rzecz - hasłowo, która przychodzi mu do głowy, na swojej kartce...

MODERATOR ROZDAJE KARTKI I CZEKA NA ZAPISY. WYJMUJE PLANSZĘ Z MAPĄ KRAKOWA I USTAWIA JĄ PRZED RESPONDENTAMI.

- Przyklejmy teraz swoje karteczki do tej planszy z mapą miasta. Niech to będzie nasz portret „Krakowa idealnego dla rodziny”. Wyjaśnijcie krótko, co wasz zapis oznacza, do czego się odnosi...
MODERATOR ZACHĘCA BADANYCH DO DOKLEJANIA SWOICH KARTEK I DOPYTUJE O HASŁA NA TYCH KARTKACH
- A która z tych kwestii byłaby najważniejsza dla waszej rodziny, z którego elementu takiej idealnej oferty miasta najchętniej byście skorzystali?
- Czy może brakuje tu jeszcze czegoś do takiego idealnego portretu? Dopiszmy te sprawy...
MODERATOR DOPISUJE PODANE KWESTIE I DOKLEJA JE DO PLANSZY

3. Rzeczywista oferta Krakowa jako miejsca do życia dla rodzin z dziećmi

- A co w rzeczywistości Kraków jako gmina oferuje rodzinom krakowskim? Czy bierze pod uwagę właśnie rodziny, czy po prostu ma na względzie wszystkich mieszkańców? Po czym to widać?
- Co składa się na tę ofertę miasta skierowaną do krakowskich rodzin z dziećmi? Co Kraków im oferuje? Dla kogo/jakich rodzin przede wszystkim jest ta oferta?
- Jak ta oferta zmieniła się w ostatnich latach? Jakie obserwujecie zmiany?
- Chciałabym teraz pokazać wam listę działań, które prowadzi miasto na rzecz m.in. waszych rodzin.
MODERATOR ROZDAJE KARTKI Z ZAPISEM OFERTY DZIAŁAŃ MIASTA NA RZECZ RODZIN/NIEPEŁNOSPRAWNYCH.
- Które z tych działań znacie, a które nie? Czy znacie kogoś, kto korzysta z jakich działań na tej liście?
- Które z tych działań was szczególnie interesują, a które nie? Z których działań chciałaby skorzystać wasza rodzina?
- A czego brakuje na tej liście? Co mogłoby się na niej jeszcze znaleźć? A co można by na niej poprawić, polepszyć?
- Patrząc na to, co miasto oferuje waszym rodzinom, powiedzcie, czy Kraków jest dobrym miejscem dla rodzin z dziećmi?

4. Bariery i trudności krakowskich rodzin

- Jakim grupom mieszkańców Krakowa żyje się łatwiej? Komu żyje się trudniej?
- A jakie warunki mają w mieście krakowskie rodziny z dziećmi? Co ułatwia im życie, a co utrudnia?
- Jak krakowskie rodziny radzą sobie w różnych codziennych sprawach? JEŚLI NIE POJAWIĄ SIĘ KONKRETNE OBSZARY, MODERATOR DOPYTUJE O NIE: Jak radzą sobie z: utrzymaniem lub zdobyciem pracy, opieką nad dziećmi, dostępem do leczenia, spędzaniem wolnego czasu, podnoszeniem kwalifikacji...
- A jak radzą sobie krakowskie rodziny w przypadku trudności życiowych, złej sytuacji finansowej, nieszczęścia? Gdzie szukają pomocy? Czy otrzymują pomoc od jakichś instytucji czy organizacji? Co utrudnia otrzymanie takiej pomocy?
- Czy czujecie, że rodziny krakowskie mają jakiś wpływ na decyzje dotyczące ich spraw w mieście? Gdzie mieszkańcy, którzy mają rodziny, mogliby się zwrócić, żeby zmienić coś w swojej okolicy, w mieście?
- Zaczęli Państwo wymieniać różne trudności/bariery, z jakimi stykają się krakowskie rodziny. Spróbujmy teraz zająć się nimi bardziej szczegółowo i na różnych polach. Z jakimi trudnościami czy przeszkodami muszą zmagać się rodziny mieszkające w Krakowie? Będziemy te trudności zapisywać na osobnych karteczkach.
MODERATOR ZAPISUJE POJEDYNCZE SUGESTIE NA OSOBNYCH KARTKACH, KTÓRE UKŁADA PRZED BADANYMI NA STOLE. KIEDY SUGESTIE SIĘ WYCZERPIĄ, PYTA DODATKOWO:

- Jak można je połączyć w grupy? Co mają ze sobą wspólnego te różne trudności? Ułóżmy z nich grupy o wspólnym mianowniku.
- Jakie rodziny muszą się zmagać z tymi trudnościami? Kogo przede wszystkim te trudności dotyczą? Czy znacie kogoś kogo one dotyczą?
- Jakie trudności są najważniejsze? Które najtrudniej jest pokonać? Wybierzmy te najtrudniejsze. A teraz wybierzmy te, które najbardziej wpływają na zadowolenie z życia w Krakowie.
- Czy krakowskie rodziny mają dziś więcej czy mniej problemów i trudności niż 5 lat temu? Wybierzmy z naszych kartek te sprawy, w których jest lepiej, a potem te, w których jest gorzej.

CZĘŚĆ DRUGA – rozwiązywanie problemów krakowskiej rodziny (40 minut)

1. Radzenie sobie z trudnościami.

- Popatrzcie jeszcze raz na listę zapisanych trudności i problemów. Wasze i inne rodziny krakowskie radzą sobie jakoś z tymi problemami na różne sposoby. Jak wy lub rodziny, które znacie, radzicie sobie z tymi trudnościami? Co robicie?
- Gdzie szukacie pomocy w rozwiązywaniu tych problemów? Kto wam tej pomocy skutecznie udziela? A gdzie na pewno nie poszlibyście po pomoc lub mielibyście opory?
- A czy są tu osoby lub znacie takie, które zorganizowały się w większą grupę, aby rozwiązać którąś z tych trudności lub aby sprawić, że władze lokalne zainteresowały się waszymi trudnościami i chciały je rozwiązać?
- Czy zdarzyło się wam kiedyś napisać jakieś pismo czy zgłosić jakiś problem do urzędu/rady dzielnicy/rady miasta/instytucji? Czy chodzicie na manifestacje, posiedzenia rady dzielnicy/miasta, spółdzielni mieszkaniowej, osiedla?
- Jakie sposoby działania, które można podjąć wraz z innymi, są najbardziej skuteczne? Czy każdy może podjąć takie działania?
- Czy czasem rozmawiacie, że powinno się coś zrobić, aby pokonać te trudności? Czy dyskutujecie jak się to powinno zrobić? Z kim o tym rozmawiacie?
- Jakiego wsparcia potrzebowalibyście, by jednak pokonać niektóre trudności/przeszkody? Kto mógłby wam pomóc? Czemu się nie udało uzyskać się tej pomocy? Czy kontaktowaliście się z jakimiś instytucjami? Czy jakieś instytucje/organizacje mogłyby was wesprzeć w samoorganizowaniu się/w podejmowaniu działań grupowych?

2. Dostępne działania i wsparcie w poprawianiu jakości życia krakowskich rodzin

- W Krakowie jest wiele instytucji, organizacji, grup które oferują różne działania skierowane do rodzin. Organizują też programy lub pomoc dla rodzin jej potrzebujących. Czy znacie takie instytucje i organizacje czy ich działania? Powiedzcie proszę, z jakiej oferty działań dla rodzin korzystaliście jak dotąd lub o których słyszeliście od znajomych rodzin.
- Co jest dokładnie robione? Co jest dostępne? Proszę powiedzieć więcej o tym działaniu, jak rodziny mogą z tego skorzystać? Z czego mogą skorzystać? Kto to oferuje/organizuje?
- Czy to wsparcie dociera do tych, którym jest najbardziej potrzebne?
- Czy taka pomoc wpływa na życie rodziny, pomaga rozwiązać jakieś problemy?
- Czy oferowana pomoc jest odpowiednia dla tych grup, które mogą z niej skorzystać?
- A jak ta oferowana pomoc wpływa na to, co myśli się o Krakowie jako mieście dobrym dla rodziny?

3. Propozycje zmian na lepsze

- Co według was należałoby zrobić, aby różnego rodzaju działania w mieście kierowane do rodzin krakowskich - lepiej działały, były lepiej dopasowane do potrzeb tych rodzin?
- Co należałoby zrobić, żeby były skuteczniejsze?

- Co należałoby zrobić, żeby te działania pomagały godnie/lepiej żyć krakowskim rodzinom, pomagały im być zadowolonym z życia?
- Co należałoby zrobić, żeby ta oferta docierała do tych, którym wsparcie jest najbardziej potrzebne?
- Co należałoby zrobić, żeby ta oferta była łatwo dostępna? Aby łatwiej było uzyskać takie wsparcie? Czy zmienilibyście jakoś istniejące zasady czy procedury?
- Czy oprócz tych wymienionych tu działań, przydałaby się jeszcze jakaś konkretna forma pomocy ze strony miasta? Co konkretnie i dla kogo?
- Czy zmienilibyście coś w ogólnym funkcjonowaniu instytucji miejskich, tak by to pomogło krakowskim rodzinom lepiej żyć?
- Co powinny zrobić instytucje miejskie (tj. urząd pracy, ośrodek pomocy społecznej, samorząd, organizacje), aby pomóc rodzinom najbardziej potrzebującym pomocy/zmagającym się z największymi trudnościami? Jakie programy czy działania byłyby jeszcze potrzebne?

CZĘŚĆ TRZECIA – podsumowanie (20 minut)

1. Odpowiedzialność za jakość życia krakowskiej rodziny

- Kto w zasadzie odpowiada za pomyślne rozwiązywanie problemów krakowskich rodzin?
- Jak sądzicie, w jaki sposób rodzina krakowska jest traktowana przez władze, jak władze postrzegają problemy rodzin krakowskich?
- Co władze miasta powinny przede wszystkim zmienić w mieście, żeby rodzinom z dziećmi żyło się tutaj lepiej?
- A co wy sami możecie zrobić, żeby w Krakowie żyło się lepiej waszej rodzinie i innym także?

2. Zakończenie

- Dużo się teraz mówi o tym, że trzeba stawiać na rodzinę. Co musi przede wszystkim się stać/zmienić/ulec poprawie, żeby naprawdę to hasło było spełnione?
- Gdybyście mieli okazję porozmawiać z władzami Krakowa, to co chcielibyście im powiedzieć od siebie? Co chcielibyście doradzić władzom miasta?

MODERATOR DZIĘKUJE BADANYM ZA UDZIAŁ W SPOTKANIU I JE ZAMYKA.

7.3. Lista działań na rzecz rodzin

LISTA DZIAŁAŃ NA RZECZ RODZINY,
REALIZOWANYCH PRZEZ MIASTO KRAKÓW

A	Żłobki miejskie – opieka nad dziećmi do lat 3
B	Przedszkola miejskie – opieka nad dziećmi do lat 6
C	Młodzieżowe domy kultury – zajęcia pozalekcyjne dla dzieci i młodzieży
D	Krakowska Karta Rodzinna – ulgi i preferencje dla rodzin wielodzietnych
E	Zasiłki rodzinne – stałe wsparcie finansowe dla rodzin o niższych dochodach
F	Becikowe gminne – zasiłek jednorazowy przy urodzeniu dziecka
G	Świadczenia alimentacyjne – wsparcie finansowe z Funduszu Alimentacyjnego
H	Kluby Rodziców – spotkania integracyjne dla młodych rodziców
I	Zasiłki i pomoc rzeczowa dla rodzin z Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (MOPS)
J	Miejsca przyjazne dla rodziców z dziećmi w budynkach UMK – kąpiki dla dzieci w urzędach
K	Specjalistyczne usługi opiekuńcze dla rodzin z niepełnosprawnymi dziećmi
L	Smocze skwery – miejsca do rekreacji dzieci i dorosłych
Ł	Asystent rodziny – indywidualna pomoc dla rodzin potrzebujących wsparcia
M	Poradnictwo psychologiczno-pedagogiczne i terapia rodzin – poradnie psychologiczno-pedagogiczne
N	Placówki wsparcia dziennego dla dzieci i młodzieży - świetlice socjoterapeutyczne

O	Poradnictwo prawne dla rodzin – punkty pomocy prawnej
P	Telefon zaufania
R	Pomoc dla rodzin z dzieckiem niepełnosprawnym – świadczona przez organizacje pozarządowe dotowane z budżetu miasta

S	Turnusy rehabilitacyjne dla dzieci niepełnosprawnych – wyjazdy dzieci z opiekunami
T	Dowóz dzieci niepełnosprawnych do szkół
U	Pomoc w formie posiłku w szkole
W	Krakowski Program Wspierania Uzdolnionych Uczniów - stypendia i zasiłki szkolne dla uczniów
Y	Kampania KRAKÓW STAWIA NA RODZINĘ - Święto Rodziny Krakowskiej, Akcja Rodzinne Pływanie, Biegi rodzinne, Konkursy fotograficzno – plastyczne
Z	Latno w szkole, Zima w szkole – zajęcia rekreacyjne dla uczniów w czasie wakacji i ferii
AA	Portal Kids in Kraków – strona internetowa dla rodzin z ofertą na czas wolny
AB	Program Mój Trener – zajęcia sportowo-rekreacyjne w dużych osiedlach
AC	Już Pływam – dofinansowanie nauki pływania dla uczniów szkół podstawowych
AD	Animatork – Moje Boisko – Orlik 2012 – zajęcia sportowo-rekreacyjne dla młodzieży
AE	Krakowska Olimpiada Młodzieży – igrzyska sportowe krakowskiej młodzieży szkolnej
AF	Program Zaraz wracam – dofinansowanie opiekuna dziennego dla małego dziecka

AG	Sport przeciw wykluczeniom – zajęcia profilaktyczno-rozwojowe dla młodzieży
AH	Krakowska Akademia Siatkarska - zajęcia sportowe z siatkówki dla młodzieży
AI	Młodzieżowe spotkania z lekką atletyką - zajęcia sportowe dla uczniów i rodziców
AJ	Szczypiornista Szkoła – zajęcia z piłki ręcznej dla uczniów szkół podstawowych
AK	Program Fair Play – szkolenia i prelekcje dla młodzieży, nauczycieli i rodziców nt. bezpieczeństwa i zdrowej konkurencji