

Joanna KLUCZYŃSKA*

STREETWORKING JAKO PRÓBA PRZECIWDZIAŁANIA ZJAWISKU WYKLUCZENIA SPOŁECZNEGO

Streszczenie

Artykuł przedstawia główne założenia streetworkingu, zwanego też uliczną pracą socjalną. Ta forma wspierania ludzi w sposób szczególnie wykluczonych społecznie – dotkniętych bezdomnością, uzależnionych od alkoholu czy narkotyków, prostytuujących się i dzieci ulicy – od pewnego czasu staje się w Polsce coraz bardziej popularna. Jej początki sięgają pierwszej połowy XX wieku tak na świecie, jak i w Polsce, gdzie jej idee propagowali tacy pedagodzy jak Janusz Korczak czy Kazimierz Lisiecki. Streetworking nawiązuje także to najważniejszych założeń pracy socjalnej: indywidualnego podejścia do wspomaganego, poszanowania jego godności, prawa do samostanowienia, uszanowania jego prawa do podejmowania decyzji, także braku zgody na przyjęcie pomocy. Jak prekursorzy pracy socjalnej z końca XIX wieku zwracali uwagę na znaczenie diagnozy środowiskowej jako warunku świadczenia skutecznej pomocy, tak streetworking koncentruje się na tymże środowisku, dosłownie dzieje się w nim. Uliczni pomagacze w kontakcie ze wspieranymi pozbawieni są tej symbolicznej bariery biurka, która czyniłaby z nich urzędników, i wchodzi do obcego sobie środowiska, by w nim szukać ludzi wykluczonych i proponować im wsparcie. Działania te mają na celu podjęcie próby przywrócenia ludzi wykluczonych, stygmatyzowanych społeczeństwu, ale proces ten odbywa się w sposób, w tempie i w czasie wybranym przez wspomaganego. Także określenie zakresu udzielanej pomocy należy do tego, kto ją przyjmuje, nawet w sytuacji, gdy pomagający mógłby zrobić dla niego dużo więcej. Wymienione

* **Joanna Kluczyńska** – doktor n. hum. w zakresie pedagogiki, magister teologii ewangelickiej, starszy wykładowca w Katedrze Prawa Oświatowego i Polityki Społecznej w Chrześcijańskiej Akademii Teologicznej w Warszawie.

wyżej grupy osób, do których udają się streetworkerzy, to ludzie wykluczeni społecznie, ale także z niewielkimi perspektywami powrotu do tego społeczeństwa. Jest to szczególnie dramatyczne w przypadku dzieci i młodzieży. Instytucje pomocy społecznej i edukacji wielu z nich nie mają wiele do zaoferowania. Tymczasem streetworking wydaje się adekwatną odpowiedzią przynajmniej na część ich potrzeb, a z pewnością na te najistotniejsze: potrzebę akceptacji, szacunku, bycia dostrzeganym i słuchanym.

Słowa kluczowe: *streetworking, praca socjalna, wykluczenie społeczne, wsparcie, środowisko*

Praca socjalna to nauka i praktyka, do której założeń należy uczestniczenie w życiu społeczności, obserwowanie go i adekwatne reagowanie na zachodzące w nim zmiany. Dynamika i elastyczność to istotne cechy działań pracowników socjalnych. Przez 27 lat istnienia w naszym kraju pomocy społecznej, mimo niewątpliwie intensywnego rozwoju sieci różnego typu placówek, z wielu przyczyn doszło jednak do silnego ich zinstytucjonalizowania, biurokratycznego uwikłania, a w rezultacie pewnego rodzaju ograniczenia i spowolnienia dalszych, koniecznych etapów na drodze poszukiwania nowych metod wspierania potrzebujących. Powstało w ten sposób wiele luk, które są wypełniane przede wszystkim poprzez działalność organizacji pozarządowych. Pracują one pręźnie, profesjonalnie, a jednocześnie korzystają ze wsparcia licznych wolontariuszy, którzy dodają im brakującego już niejednokrotnie pracownikom pomocy społecznej entuzjazmu, zapału, kreatywności i łatwości sięgania po innowacyjne rozwiązania. Jednym z takich obszarów wymykających się pomocy społecznej w Polsce jest efektywne pomaganie ludziom wykluczonym społecznie w ich środowisku, a w szczególności osobom w kryzysie bezdomności, uzależnionym, prostytutującym się, a także dzieciom i młodzieży wychowującym się właściwie „na ulicy”. W tych obszarach doskonale odnajdują się streetworkerzy.

Niniejszy artykuł ma na celu zaprezentowanie założeń streetworkingu, wyzwań stojących przed streetworkerami, uwarunkowań ich trudnej pracy, a także wskazanie powiązań tej działalności pomocowej z pracą socjalną. Warto bowiem podkreślić, iż to, co w streetworkingu uważa się za najcenniejsze, a więc przede wszystkim indywidualne, pełne szacunku podejście do wspomaganego, poszanowanie dla jego decyzji i wyborów czy udzielanie mu wsparcia w jego środowisku, stanowi również istotę pracy socjalnej, być może zatracaną obecnie w systemie pomocy społecznej.

Adresaci działań streetworkerskich

Streetworking w dosłownym tłumaczeniu z języka angielskiego oznacza „pracę na ulicy”. W języku polskim działalność ta zwana jest również „uliczną pracą socjalną”, a w odniesieniu do dzieci i młodzieży – pedagogiką ulicy. Stanowi ona przykład metody „outreach” („wyjście, sięganie poza”), czyli świadczenia wsparcia osobom potrzebującym poza instytucjami. Jest właściwie jedyną możliwością niesienia pomocy osobom wykluczonym społecznie, które z różnych powodów nie odnajdują się w tradycyjnym, instytucjonalnym systemie pomocy społecznej, a często również w instytucjach pomocowych prowadzonych przez podmioty pozarządowe. Streetworkerzy kierują swoje działania przede wszystkim do osób bezdomnych, uzależnionych np. od narkotyków lub alkoholu, prostytutkiujących się oraz do dzieci ulicy. Wymienione grupy są szczególne. Można by określić je jako takie, które zostały dotknięte wykluczeniem społecznym niejako w podwójny sposób: ze społeczeństwa i ze społeczności lokalnych ze względu na brak dostępu do podstawowych dóbr wyznaczających status społeczny: mieszkania, pracy, uczestnictwa w kulturze i w życiu społecznym. Drugi etap wykluczenia nastąpił już na poziomie udzielania wsparcia. Jest to wykluczenie (czasem samowykluczenie) z instytucji pomocowych: ośrodków pomocy społecznej, noclegowni, ogrzewalni i schronisk dla osób bezdomnych, placówek odwykowych, świetlic środowiskowych czy socjoterapeutycznych. Ludzie ci już jako adresaci oferty pomocowej wymienionych instytucji nie potrafili, a czasem z różnych względów nie chcieli w nich pozostać, sprostać wymogom wewnętrznych regulaminów, spisanych kontraktów czy opracowywanych wspólnie z pracownikami planów pomocowych. Odeszli więc lub zostali z nich usunięci, a więc po raz kolejny wykluczeni, pozostawieni sami ze swoimi sprawami, zdani co najwyżej na wsparcie osób borykających się z podobnymi problemami. System pomocy społecznej obowiązujący w naszym kraju ma niewiele do zaoferowania osobom bezdomnym, prostytutkiującym się, przede wszystkim tym, które same nie szukają wsparcia, a wręcz często unikają urzędników, do których zalicza się pracowników socjalnych. Realizowany przez tych ostatnich w ośrodkach pomocy społecznej na mocy artykułu 49 Ustawy o pomocy społecznej¹ indywidualny program wychodzenia z bezdomności ma szanse powodzenia jedynie w przypadku osób o krótkim stażu bezdomności, zdeterminowanych, odnajdujących jeszcze w sobie poczucie sprawstwa i siłę, by walczyć, a także nie utożsamiających się z populacją osób bezdomnych. Gminy dysponują zwykle niewielką liczbą lokali, w tym lokali socjalnych, co skutkuje tym, że pracownikowi socjalnemu trudno skutecznie pomagać osobom w kryzysie

¹ Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, Dz. U. Z 2016 r. poz. 930.

bezdomności w kwestii podstawowej: w otrzymaniu własnego mieszkania, co zwykle jest punktem zwrotnym na drodze do ich dalszego usamodzielniania się. Pomoc osobom bezdomnym jest zresztą niezwykle trudna i złożona². Wielu z nich nie szuka wsparcia w instytucjach pomocy społecznej: nie wierzą w skuteczność ich działania, obawiają się kontroli ze strony pracowników socjalnych, narzucania rozwiązań, którym nie będą w stanie sprostać. Bywa, że osoby bezdomne, a przy tym uzależnione, racjonalizują swoją problem: twierdzą, że nie potrzebują pomocy, że żyją, jak chcą, a nikt nie narzuca im ograniczeń. Ich potrzeby są zresztą bardzo złożone, tak jak zawiła jest ich geneza stanowiąca punkt wyjścia dla podejmowanych działań pomocowych³.

Streetworking a praca socjalna

Streetworking to w Polsce ciągle dość nowatorska, a może raczej na nowo odkryta forma pomagania. Definiuje ją punkt wyjścia w procesie pomocowym: w przeciwieństwie do instytucji pomocy społecznej, w których pracownicy socjalni oczekują na zgłoszenie potrzeby (przez samego zainteresowanego, jego bliskich lub przedstawicieli innych służb społecznych) i dopiero potem rozpoznają i diagnozują potrzeby środowiska klienta, streetworkerzy szukają ewentualnych zainteresowanych wsparciem w środowisku, w miejscach ich przebywania, spotkań, noclegów. Niwelują „barierę biurka”, która zapewnia elementarne poczucie bezpieczeństwa pracownikom socjalnym, ale jednocześnie stawia granice, może skutecznie odstręczać tych, którzy z różnych przyczyn unikają urzędników lub też mają złe doświadczenia z podejmowanych wcześniej prób szukania wsparcia. Pracownik socjalny przyjmuje klienta „u siebie”, co może stwarzać wrażenie przewagi, dominacji, zaś streetworker wyrusza w obcy sobie teren, w którym jest gościem, nie czuje się pewnie. Wykonuje swoje obowiązki w miejscach wybranych przez osoby przebywające tam, znanych im i zaadaptowanych na prowizoryczne często, ale jednak ich własne siedziby. Wkraczanie na czyjeś terytorium wymaga okazywania szacunku mieszkańcom, poszanowania ich praw. Jest to kolejna istotna cecha streetworkingu, która odwołuje się do pierwotnych założeń pracy socjalnej, obecnie niejednokrotnie zatracanych w walce o warunki mieszkaniowe klienta odpowiadające obowiązującym standardom i odpowiednim przepisom.

² D.M. Piekut-Brodzka, *O bezdomnych i bezdomności. Aspekty fenomenologiczne, etiologiczne i terapeutyczne*, Chrześcijańska Akademia Teologiczna, Warszawa 2000, s. 249-267.

³ Tamże, s. 240-244.

Idea organizacji pomocy jak najbliższej wspomaganego, w środowisku zamieszkania jego i jego rodziny znalazła swój wyraz już w zapisach pierwszej w naszym kraju Ustawy o pomocy społecznej z 29 listopada 1990 roku. Funkcjonujące do tamtego okresu ośrodki opiekuna społecznego tworzone przy ośrodkach zdrowia, pozostające w gestii Ministerstwa Zdrowia i Opieki Społecznej, a działające jeszcze na mocy Ustawy o opiece społecznej z roku 1923, przekształcano w ośrodki pomocy społecznej. Obszarem ich działania były gminy, a więc jednostki samorządu terytorialnego posiadające własne uprawnienia oraz obowiązki względem obywateli, ale przede wszystkim rozpoznające potrzeby mieszkańców oraz podłoże ich występowania⁴. Jedną z pierwszych decyzji rządu Tadeusza Mazowieckiego w obszarze polityki społecznej w roku 1990 było przekształcenie opieki społecznej w samodzielną instytucję – pomoc społeczną, przyporządkowaną Ministerstwu Pracy i Spraw Socjalnych⁵. Takie przyporządkowanie miało na celu skierowanie najważniejszych działań zatrudnionych w ośrodkach pracowników socjalnych z opieki i wspierania, zaspokajania potrzeb podopiecznych na mobilizowanie ich do podejmowania aktywności i dążenia do samodzielnego zaspokajania własnych potrzeb. Nie znaczy to oczywiście, że praca socjalna negowała od tego momentu potrzebę otaczania opieką osób tego wymagających. Zarówno działania opiekuńcze, jak i pomocowe, kompensacyjne, ratownicze oraz profilaktyczne pozostały równoważnymi i komplementarnymi formami oddziaływania instytucji pomocy społecznej⁶. Nowocześnie pojmowana praca socjalna w oparciu o wnikliwą diagnozę potrzeb i uwarunkowań życia wspieranego, zmierza do właściwego rozłożenia akcentów, zrównoważenia form wsparcia tak, by nie zaniedbywać potrzeb człowieka, a przy tym zapewnić mu dostępny dla niego obszar samodzielności i samostanowienia oraz uszanować jego godność i prywatność⁷. Począwszy od lat dziewięćdziesiątych minionego wieku w zauważalny sposób rozwija się sieć instytucji w obszarze pomocy społecznej. Jej podstawowymi jednostkami organizacyjnymi są wspomniane ośrodki pomocy społecznej, pełniące rolę placówek pierwszego kontaktu: rozpoznających, diagnozujących i decydujących o przyznaniu określonej formy pomocy oraz podejmujących współpracę z innymi placówkami,

⁴ K. Wódz, *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wyd. „Śląsk”, Katowice 1998, s. 53-57.

⁵ M. Rymsza (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012, s. 15.

⁶ B. Szatur-Jaworska, *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk, Wyd. „Żak”, Warszawa 1995, s. 109-110.

⁷ Tamże.

również spoza obszaru pomocy społecznej, których wsparcie, a czasem już tylko właściwe podejście do klienta mogą przyczynić się do poprawy jego sytuacji. Oprócz ośrodków pomocy społecznej na sieć instytucji pomocy społecznej dla osób w trudnych sytuacjach życiowych składają się przede wszystkim powiatowe centra pomocy rodzinie (miejskie ośrodki pomocy rodzinie w miastach na prawach powiatów), ośrodki interwencji kryzysowej, różnego typu domy pomocy społecznej, placówki specjalistycznego poradnictwa, ośrodki wsparcia: m.in. środowiskowe domy samopomocy, noclegownie i schroniska dla bezdomnych⁸. Istotny wpływ na zróżnicowanie zadań i sposobów działania wymienionych instytucji wywarła niewątpliwie możliwość czerpania z doświadczeń zagranicznych, tak z krajów, będących kolebką pracy socjalnej jak Wielka Brytania czy Stany Zjednoczone, jak i z dorobku innych krajów Europy Zachodniej oraz Skandynawii. O ile opieka społeczna w Polsce w okresie socjalizmu pozostawała dość bierna i otaczała wsparciem przede wszystkim osoby starsze, chore i niepełnosprawne, jako że w oficjalnych statystykach z oczywistych względów propagandowych nie uwzględniano istnienia zjawisk bezdomności, bezrobocia czy ubóstwa, o tyle chociażby w krajach Europy Zachodniej praca ze wszystkimi tymi grupami potrzebujących rozwijana była od wielu lat. Stąd też doświadczenia tych krajów w organizowaniu wsparcia w tych obszarach pozostawały dla polskich pracowników socjalnych bardzo ważne. Niebagatelną rolę w budowaniu i udoskonalaniu sieci placówek pomocowych dla osób doświadczających szczególnie trudnych sytuacji, a więc bezdomnych, uzależnionych, nie radzących sobie z samodzielnym życiem, np. po opuszczeniu placówek opiekuńczo-wychowawczych czy zakładów karnych, odgrywają organizacje pozarządowe. Ich prężny rozwój nastąpił także w latach dziewięćdziesiątych, po uregulowaniu przepisów umożliwiających ich powstawanie i finansowanie. Wypełniają one istotną lukę w obszarze zaspokajania potrzeb. Dzięki elastyczności działań, wysokiej specjalizacji i profesjonalizacji w pracy z określonymi grupami wspomaganych, a także determinacji w walce o ich prawa i godność, ich siła oddziaływania i skuteczność bywa znacznie większa niż instytucji pomocy społecznej.

Historia rozwoju pomocy ulicznej

Streetworking jest jedną z tych form działalności pomocowej, które rozwinęły się poza granicami naszego kraju. Prekursorami pracy ulicznej wśród potrzebujących byli m. in. ks. Jan Bosco (w drugiej połowie XIX wieku) oraz ks. Guy Gilbert (w drugiej połowie XX wieku). Obaj pracowali z młodzieżą, do

⁸ Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej, dz. cyt., art. 6 pkt 5.

której wychodzili na ulice, do miejsc jej przebywania. Zakładanie placówek – ośrodka resocjalizacyjnego „Owczarnia” w Prowansji przez ks. G. Gilberta czy Towarzystwa Salezjańskiego i licznych miejsc nauki i pracy dla młodzieży przez ks. Jana Bosco – było dopiero kolejnym krokiem w ich działalności pomocowej. Nigdy też nie zastąpiło wychodzenia „na ulicę” w celu przebywania wśród młodych ludzi, poznawania ich i motywowania do zmiany sposobu życia.

Pierwsi streetworkerzy pojawiali się na amerykańskich ulicach w latach dwudziestych XX wieku. Okres kryzysu gospodarczego, który krótko potem nastąpił, w destrukcyjny sposób wpłynął na funkcjonowanie społeczeństwa. Na ulicach miast pojawiły się gangi młodych ludzi zastraszające mieszkańców, dopuszczające się napadów, rozbojów, wciągające w swe grupy kolejne zdesperowane osoby. Streetworkerzy, którzy wówczas wychodzili do nich na ulice, podejmowali się niebezpiecznego zadania wyciągania młodych ludzi z grup przestępczych i wspierania ich w próbach powrotu do właściwego funkcjonowania społecznego, co przy wspomnianym kryzysie gospodarczym i jego konsekwencjach nie było łatwym przedsięwzięciem.

Następnie w latach pięćdziesiątych i sześćdziesiątych już także w krajach europejskich – w Holandii, w Niemczech, Wielkiej Brytanii, Francji czy wreszcie w Skandynawii – praca uliczna rozwijała się w środowiskach zagrożonych i dotkniętych licznymi patologiami społecznymi, w tym zwłaszcza narkomanią i prostytutką. W tym celu na przestrzeni kilkudziesięciu lat powstały liczne projekty kierowane do osób uzależnionych, bezdomnych, prostytuujących się – kobiet i mężczyzn, a szczególnym uwzględnieniem osób młodych. Wymienić wśród nich można chociażby „Mobile Kinder- und Jugendarbeit” założony w Hamburgu we wczesnych latach osiemdziesiątych czy pochodzący z tego samego okresu berliński projekt „Hydra” kierowany do prostytutek, często nieletnich, którym proponowano różne formy wsparcia, również ułatwienie porzucenia tego zajęcia.

W Polsce streetworking rozpowszechniony został znacznie później. Pod koniec lat siedemdziesiątych Marek Kotański założył MONAR – szereg inicjatyw i placówek na rzecz osób uzależnionych. MONAR-owscy terapeuci uliczni pełnili funkcję pozainstytucjonalnych punktów konsultacyjnych dla osób uzależnionych od narkotyków i zajmowali się m. in. motywowaniem ich do podjęcia leczenia w ośrodkach stacjonarnych. W roku 1996 krakowski oddział MONAR wdrożył program uliczny wśród osób uzależnionych od narkotyków polegający na idei redukcji szkód i profilaktyki HIV⁹. W ramach tego programu osobom uzależnionym rozdawano np. jednorazowe strzykawki, by ograniczyć liczbę zakażeń. Od połowy

⁹ M. Dębski, A. Michalska (red.), *Podręcznik streetworkera bezdomności*, Wyd. Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2012, s. 25.

lat dziewięćdziesiątych działała Grupa Pedagogiki i Animacji Społecznej Praga Północ (GPAS Praga Północ), która prowadziła (i nadal prowadzi) pracę z dziećmi na ulicy – propagując nowatorską wówczas pedagogikę ulicy, będącą właśnie działalnością streetworkerską wśród dzieci i młodzieży.

Należy jednak podkreślić, że przekonanie o konieczności wyjścia do ludzi potrzebujących wsparcia, a nie jedynie oczekiwanie, że oni przyjdą do tworzonych z myślą o nich placówek, nie jest w naszym kraju osiągnięciem ostatnich dekad. Działania tego typu wśród dzieci i młodzieży podejmowali m. in. Janusz Korczak, który pod wpływem obserwacji dzieci żebrzących, sprzedających na ulicach gazety, sierot pozbawionych opieki rodziców, porzucił pracę lekarza, by poświęcić się działalności wychowawczej¹⁰. Innym inicjatorem pracy ulicznej był Kazimierz Lisiecki „Dziadek”, założyciel ognisk wychowawczych. Jako słuchacz Wolnej Wszechnicy Polskiej założył Akademickie Koło Przyjaciół Dzieci Ulicy, które w 1928 roku zostało przekształcone w oficjalnie zarejestrowane już Towarzystwo Przyjaciół Dzieci Ulicy. Jego działalność opierała się w głównej mierze na wspomaganium dzieci i młodzieży pozostających w trudnej sytuacji życiowej, ze szczególnym uwzględnieniem młodocianych czyścibutów oraz sprzedawców i roznosicieli gazet¹¹.

Obecna działalność organizacji streetworkerskich w Polsce

Obecnie w Polsce działa kilkanaście organizacji streetworkerskich o charakterze pozarządowym, z których 12 przynależy do Ogólnopolskiej Sieci Organizacji Streetworkerskich (OSOS), powołanej do życia w 2007 roku. OSOS jest jedyną w Polsce platformą wymiany doświadczeń i współpracy, a także partnerem dla podobnych organizacji działających w innych krajach (zrzeszonych z kolei w Międzynarodowej Sieci Organizacji Streeworkerskich). Prowadzi regularne szkolenia merytoryczne i metodyczne dla streetworkerów, stwarza możliwość spotkań w celu wymiany doświadczeń i dzielenia się „dobrymi praktykami”, wypracowywanymi w różnych częściach kraju i poza jego granicami. Członkami OSOS są m.in. takie organizacje pozarządowe jak Grupa Pedagogiki i Animacji Społecznej (GPAS), Towarzystwo Pomocy im. Św. Brata Alberta, Kamiliańska Misja Pomocy Społecznej, Stowarzyszenie Program STACJA, Centrum Profilaktyki i Edukacji Społecznej „Parasol”¹².

¹⁰ A. Kurzeja, *Dzieci ulicy*, Wyd. Impuls, Kraków 2008, s. 26.

¹¹ K. Dąbrowski (red.), *Kazimierz Lisiecki – „Dziadek”. Przemówienia, „kazania”, rozmowy*, Warszawa 1995, s. 2.

¹² Artykuł w zakładce „Historia”, <http://osos.org.pl/historia/>, dostęp dnia: 08.09.2017.

Misja streetworkingu

Na czym zatem polega istota streetworkingu i jego innowacyjność względem stosowanych powszechnie metod pracy socjalnej? Autorzy „Podręcznika streetworkera bezdomności” definiują ją w sposób następujący: „Misją streetworkingu jest tworzenie pomostu pomiędzy osobą bezdomną a społeczeństwem, pozwalającego osobie bezdomnej przywrócić możliwość pełnienia ról społecznych oraz odtworzyć dobrostan psychiczny, społeczny i bytowy poprzez docieranie do osób bezdomnych przebywających w miejscach niemieszkalnych oraz pracę z nimi wykorzystującą ich zasoby i potencjał środowiska lokalnego, podejmowaną w kierunku pozytywnych zmian, rozumianych jako chęć zmiany sposobu życia”¹³. W kręgach pedagogów toczy się dyskusja, czy nie należałoby zaliczyć streetworkingu do metod pracy socjalnej, jako że większość ich celów i założeń pozostaje wspólnych. Streetworkerzy stosują w swej codziennej pracy trzy tradycyjne metody pracy socjalnej: pracę z indywidualnym przypadkiem (case work), metodę grupową (group work) oraz organizację środowiska lokalnego (community organization). Tym, co w polskich uwarunkowaniach zdecydowanie odróżnia pracę na ulicy od pracy socjalnej, jest przede wszystkim wspomniane już wyżej sformalizowanie i nadmierna biurokracja, jakimi obciążeni zostali pracownicy socjalni, traktowani również przez klientów oraz przez społeczeństwo jako urzędnicy, a także fakt, iż w myśl obowiązujących u nas przepisów prawnych zawód pracownika socjalnego wykonywać może jedynie osoba posiadająca odpowiednie wykształcenie kierunkowe¹⁴. Obowiązki streetworkera może wykonywać osoba nie posiadająca określonego w przepisach przygotowania zawodowego, zaś w rozmowach kwalifikacyjnych podczas zatrudniania na takie stanowisko czy przyjmowania wolontariuszy zwraca się przede wszystkim uwagę na predyspozycje osobowościowe kandydata oraz jego kwalifikacje psychospołeczne¹⁵.

Zadania streetworkera koncentrują się wokół rozpoznawania potrzeb ludzi w miejscach ich przebywania, nawiązywania z nimi relacji oraz proponowania różnego typu wsparcia. Punktem ciężkości w tej pracy jest jakość nawiązywanych relacji, a nie jej wymierne efekty osiągnięte w krótkim czasie. Oprócz działań interwencyjnych, kiedy streetworker zmuszony jest działać szybko, bo stawką jest ludzkie życie lub zdrowie, w spotkaniach z osobami wspomaganymi kładzie się nacisk na ich poznanie, pozyskanie zaufania tak, by same chciały podzielić się swoją historią i opowiedzieć o potrzebach. Ważną umiejętnością streetworkera,

¹³ M. Dębski, A. Michalska, *Podręcznik...*, dz. cyt., s. 9.

¹⁴ *Ustawa z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej*, dz. cyt., art. 116.

¹⁵ M. Dębski, A. Michalska, *Podręcznik...*, dz. cyt., s. 94-112.

podobnie zresztą jak i pracownika socjalnego, jest więc słuchanie oraz obserwowanie: rozmówcy, jego zachowania, otoczenia. W pomaganiu „na ulicy” szczególną wagę przywiązuje się do poszanowania godności wspomaganego, jego prawa do decydowania o sobie i formach pomocy, które zdecyduje się przyjąć. Dzieje się tak również w sytuacjach, gdy odmawia przyjęcia jej w jakiegokolwiek formie. Wówczas też należy jego wolę uszanować (chyba, że zagrożone jest jego życie) i jedynie ponawiać propozycję pomocy. Atutem polskich streetworkerów jest zwykle ich niezależność od instytucji pomocy społecznej, policji, służby zdrowia. Służby te – zwłaszcza policja, straż miejska itp. – muszą zostać powiadomione o fakcie działania na ich terenie streetworkerów. Jednakże osoby wspomagane muszą też wiedzieć, że streetworker nie jest przedstawicielem żadnej z wymienionych służb. Inna rzecz, że zarówno policja, jak i instytucje pomocy społecznej (najczęściej ośrodek pomocy społecznej, powiatowe centrum pomocy rodzinie czy miejski ośrodek pomocy rodzinie) i służby zdrowia, straż miejska, przedstawiciele zarządów ogródków działkowych (częstych miejsc schronienia osób bezdomnych), lokalnie działające organizacje pozarządowe czy inne służby są partnerami organizacji streetworkerskich, współpracują na rzecz poprawy funkcjonowania osób wykluczonych społecznie.

Zadania streetworkera

Streetworkerzy realizują w swej codziennej pracy w środowisku różnorodne zadania. Można wśród nich wyróżnić grupę zadań polegających na udzielaniu wspieranym informacji o możliwości uzyskania konkretnej pomocy wraz z wręcaniem ulotek informacyjnych, np. o miejscach wydawania posiłków, możliwości uzyskania porady lekarskiej i leków czy środków opatrunkowych, wzięcia kąpieli itp. Informacje muszą być konkretne i rzetelne, a razie potrzeby streetworker może także towarzyszyć wspieranemu podczas wizyt w urzędach, przychodniach, instytucjach pomocowych. Ta rola osoby towarzyszącej podczas załatwiania spraw wiąże się z drugą grupą zadań, a mianowicie z rolą łącznika pomiędzy osobami potrzebującymi pomocy a instytucjami jej udzielającymi. Jest to szczególnie ważne w sytuacjach, gdy osoby wspomagane wyniosły negatywne doświadczenia z kontaktów z urzędnikami czy przedstawicielami lokalnej społeczności, mają trudności w komunikowaniu się, są zaniedbane. Towarzystwo w przecieraniu szlaków do powrotu do społeczności można rozumieć wielorako. Obok fizycznej obecności przy wspomaganym podczas trudnych czy stresujących dla niego sytuacji, towarzyszenie oznacza również wspieranie go, bycie z nim, budowanie relacji i przewyciężanie poczucia osamotnienia, wykluczenia. Towarzystwo osobie wspieranej musi mieć jednak wyraźny akcent motywujący. Uwzględniając

możliwości fizyczne oraz stan psychiczny wspomaganego, przy nawiązywaniu relacji należy dążyć jednak do motywowania go do działania, pobudzania jego potencjału, możliwości, samodzielności, bazowania na jego zasobach. Jest to istotne ze względu na fakt, iż w pewnych przypadkach osoby wspomagane zamiast podejmować wysiłek wprowadzania zmian, walki o poprawę swojej sytuacji, mogą próbować wykorzystywać pomagającego albo też uzależniać się od jego pomocy, przyjmą postawę roszczeniową lub pojawi się u nich wyuczona bezradność. Pobudzaniu samodzielności służy również omawianie z osobą wspieraną różnych możliwości wychodzenia z kryzysu, podejmowanych kroków i ich konsekwencji, decyzji i trudności we wprowadzaniu ich w czyn. Takie podejście przyczynia się do wzrostu poczucia własnej wartości i sprawstwa w sytuacji człowieka, który ma niejednokrotnie poczucie, że życie wymknęło mu się spod kontroli. Bardzo istotnym zadaniem streetworkera jest również interweniowanie w sytuacjach bezpośredniego zagrożenia życia osób, z którymi pracuje, czasem udzielanie pierwszej pomocy i uczestniczenie w umieszczaniu ich w szpitalu, a także stałe monitorowanie miejsc przebywania np. osób bezdomnych, zwłaszcza w zimie. Ostatnie z zadań stojących przed streetworkerem literatura przedmiotu określa jako rolę lidera-przewodnika¹⁶. Zgodnie z założeniami pracy prowadzonej metodą streetworkingu, a więc na zasadach wybranych przez wspomaganego, w jego tempie i czasie, lider inicjuje zmiany w jego sytuacji życiowej¹⁷.

Realizowanie wymienionych zadań wymaga od streetworkera określonych predyspozycji i kompetencji. Ogromne znaczenie mają wspomniane wyżej kwalifikacje psychospołeczne, a więc cechy osobowościowe i postawa osobista. Wśród nich jako najbardziej pożądane w tej pracy wymienić można postawę otwartości na innych, odporność na stres, emocjonalną dojrzałość, samodzielność i sumienność podczas wykonywanych zadań, zaangażowanie i podejmowanie inicjatywy. Równie ważne są umiejętności interpersonalne streetworkera, a wśród nich łatwość w nawiązywaniu kontaktów i umiejętność budowania relacji, umiejętność rozwiązywania problemów, podejmowania decyzji, często pod presją czy w sytuacjach trudnych lub niebezpiecznych, zdolność do motywowania wspomaganego, predyspozycje do pracy w zespole, do planowania i racjonalnego organizowania zadań¹⁸. Wymienione cechy i kompetencje pozwalają streetworkerowi na wykonywanie pracy zgodnie z jej najlepszymi zasadami, do których należą m. in. akceptowanie wspieranego, poszanowanie dla jego indywidualności i odrębności, nieocenianie go, dążenie do obiektywizmu w ocenie jego położenia i potrzeb, kontrolowanie

¹⁶ Tamże, s. 51.

¹⁷ Tamże.

¹⁸ Tamże, s. 100-101.

własnego zaangażowania, zwłaszcza emocjonalnego (co szczególnie istotne w przypadku pracy z dziećmi czy z osobami doświadczającymi przemocy), wyrażanie swoich uczuć w sposób kontrolowany, właściwe reagowanie w sytuacjach niebezpiecznych, reagowanie na agresję ze strony wspomaganych i zachowanie zasady poufności¹⁹. Szczególnie godny podkreślenia jest etyczny wymiar tej pracy. Jakkolwiek działania streetworkerów są monitorowane przez zatrudniające ich organizacje, to jednak odbywają się one w środowisku wspomaganego, zaś ten ostatni znajduje się w takiej sytuacji, że dochodzenie swoich praw czy też składanie skarg na nadużywającego swojej ewidentnej przewagi streetworkera raczej nie wchodzi w rachubę. Z uwagi więc na fakt, iż streetworkerzy mają do czynienia z jednostkami najsłabszymi ze społecznego punktu widzenia, za którymi nie ma się kto ująć, ich morale musi być naprawdę wysokie.

Z uwagi na coraz większą profesjonalizację streetworkerów, która prowadzi do sytuacji, że w organizowaniu pomocy określonym grupom osób – uzależnionych, bezdomnych, zajmujących się prostytutką czy pozbawionych właściwej opieki rodzicielskiej dzieci ulicy – organizacje streetworkerskie w zasadzie nie mają sobie równych, pojawia się przed nimi jeszcze jedno bardzo ważne zadanie. Jest nim reprezentowanie tych grup osób i ich interesów w dyskusji społecznej, w środowiskach lokalnych oraz – co szczególnie istotne – w mediach. W społeczeństwie funkcjonuje bowiem wiele stereotypów, uprzedzeń i mitów związanych z np. ze zjawiskiem bezdomności czy prostytutką. Bazują one na braku znajomości istoty tych zjawisk, ich różnorodności, złożoności i genezy. Stąd m.in. przekonania o zawinionym losie bezdomnych, wszechobecnym alkoholizmie, o osobachprostituujących się wyłącznie z własnej woli, dla zapewnienia sobie w łatwy sposób dostatniego życia. Wiele przekazów medialnych, programów informacyjnych, nawet tych o charakterze interwencyjnym w niewłaściwy sposób przedstawia wizerunek tych osób i grup, upraszcza go, wulgaryzuje, stygmatyzuje czy stosuje przemoc symboliczną, upokarzając je, podkreślając ich gorszy los, niejako trwale przypisując je do niego²⁰. Przedstawiciele organizacji streetworkerskich, doskonale znający zagadnienie mają szansę stać się rzecznikami osób, którym pomagają, zabierać głos w dyskursie społecznym reprezentując ich interesy i zmieniając stan świadomości społecznej w tym obszarze.

¹⁹ Tamże, 233.

²⁰ D. Cueff (red.), *Dziecko na ulicy. Zwalczenie przemocy wobec dzieci ulicy. Przewodnik metodologiczny dla pedagogów ulicy. Metody pracy w środowisku otwartym*, Wyd. Grupa Pedagogiki i Animacji Społecznej, Warszawa 2006, s. 57-60.

Podsumowanie

Większość z wymienionych wyżej zadań streetworkerów oraz założeń ich pracy znaleźć można również w podręcznikach pracy socjalnej²¹. To, co jednak istotne w procesie pomagania, w przypadku pracowników socjalnych zatrudnionych w pomocy społecznej zostało wyparte przez sprawozdawczość i konieczność wypracowania efektów pracy. Tymczasem w pracy socjalnej, tak jak w streetworkingu, niezwykle trudno wykazać efekty w ujęciu ilościowym. Są to działania nakierowane na jakość, indywidualny kontakt z człowiekiem, czasochłonne i angażujące. W pracy pracowników socjalnych instytucji pomocy społecznej często paradoksalnie brakuje czasu na pracę socjalną. Może dlatego obserwujemy obecnie tak prężny rozkwit takich form pomocy jak streetworking, który w wielu aspektach stanowi powrót do źródeł pracy socjalnej, do tego, co w niej najistotniejsze.

Joanna Kluczyńska: Streetworking as an Effort to Neutralize Social Exclusion

Summary

The article presents the main assumptions of streetworking, also called street social work. This form of supporting socially excluded people – affected by homelessness, addicted to alcohol or drugs, prostitutes and street children – has become increasingly popular in Poland. Its origins date back to the first half of the 20th century both around the world and in Poland, where the ideas of streetworking were promoted by such educators as Janusz Korczak and Kazimierz Lisiecki. Streetworking also refers to the most important assumptions of social work: the individual approach to the person who receives help, respect for his or her dignity, the right to self-determination, respect for his or her right to make decisions, also the decision to refuse help. As the precursors of social work in the late nineteenth century drew attention to the importance of environmental diagnosis as a condition of providing effective help, so streetworking is focused on and happens in that environment. Street assistants don't have a symbolic barrier of a writing-desk in contact with the supported people that would make officials out of them. Street workers enter the environment which is strange to them to look for excluded people and to offer them support. The aim of these efforts is try to bring the excluded and stigmatized people to the society in a manner, rate and time chosen by the

²¹ Por. T. Kaźmierczak, M. Łuczyńska, *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Wyd. „Śląsk”, Katowice 1998, s. 85-91.

supported people. The determination of the range of the given help belongs to the person who receives help, even in the situation, when the helper could do much more. The above-mentioned groups of people who are helped by the streetworkers are socially excluded people with little prospects for return to the society. This is particularly dramatic for children and adolescents. Many social welfare and education institutions do not have much to offer. In the meantime, streetworking seems to be an adequate response at least to some of their needs, and certainly to the most essential one: the need for acceptance, respect, being seen and heard.

Key words: *streetworking, social work, social exclusion, support, environment*

Bibliografia

- Cueff D. (red.), *Dziecko na ulicy. Zwalczanie przemocy wobec dzieci ulicy. Przewodnik metodologiczny dla pedagogów ulicy. Metody pracy w środowisku otwartym*, Wyd. Grupa Pedagogiki i Animacji Społecznej, Warszawa 2006.
- Dąbrowski K. (red.), *Kazimierz Lisiecki – „Dziadek”. Przemówienia, „kazania”, rozmowy*, Warszawa 1995
- Dębski M., Michalska A. (red.), *Podręcznik streetworkera bezdomności*, Wyd. Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2012.
- Kaźmierczak T., Łuczyńska W., *Wprowadzenie do pomocy społecznej*, Wyd. „Śląsk”, Katowice 1998.
- Kurzeja A., *Dzieci ulicy*, Wyd. Impuls, Kraków 2008.
- Piekut-Brodzka D.M., *O bezdomnych i bezdomności. Aspekty fenomenologiczne, etiologiczne i terapeutyczne*, Chrześcijańska Akademia Teologiczna, Warszawa 2000.
- Rymsza M. (red.), *Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce. Między służbą społeczną a urzędem*, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 2012
- B. Szatur-Jaworska, *Teoretyczne podstawy pracy socjalnej*, w: *Pedagogika społeczna. Człowiek w zmieniającym się świecie*, red. T. Pilch, I. Lepalczyk, Wyd. „Żak”, Warszawa 1995.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej*, Dz. U. Z 2016 r. poz. 930.
- Wódz K., *Praca socjalna w środowisku zamieszkania*, Wyd. „Śląsk”, Katowice 1998.
- <http://osos.org.pl/historia/>, dostęp dnia: 8.09.2017.