Agnieszka Tajak-Bobek
ORCID 0000-0002-8352-1367
Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie

Praca streetworkera w dobie pandemii COVID-19

Streetworking in the time of the COVID-19 pandemic

Wstęp

Współczesny świat codziennie próbuje sprostać coraz to nowszym wyzwaniom. Stając w obliczu pandemii COVID-19 i szerzącej się izolacji społecznej, łatwo jest zapomnieć o istocie relacji międzyludzkich. Człowiek w szczególności skupiony jest na zabezpieczeniu podstawowego dobra, jakim jest zdrowie własne i swoich bliskich. Streetworkerzy, bazujący w pracy na kontakcie i bliskości z drugim człowiekiem, na budowaniu zaufania, stanęli przed dużym wyzwaniem w swoim życiu zawodowym. W dobie szerzącej się pandemii problem osób wykluczonych społecznie, których ważną życiową przestrzenią stała się ulica, nabrał nowego wymiaru. Streetworking wiąże się z uczestnictwem w doświadczaniu życia drugiego człowieka (Fontaine i in., 2008). Koronawirus spowodował, że wspomniane doświadczanie musiało przyjąć inną formę, która często wykraczała poza dotychczas sprawdzone metody pracy z drugim człowiekiem. W niniejszym artykule zaprezentowano wyniki badań streetworkerów, którzy w pogłębionych wywiadach opisali swoją codzienną pracę w dobie pandemii koronawirusa COVID-19.

Streetworking

Streetworking, jako innowacyjna forma pracy socjalnej, nazywany jest również pedagogiką ulicy. Został zapoczątkowana w latach

dwudziestych XX wieku w Stanach Zjednoczonych, a następnie sprowadzony do krajów europejskich. Jest to metoda skierowana głównie do osób zagrożonych wykluczeniem bądź żyjących na marginesie społecznym. Streetworking wywodzi się z metody *outreach* (wyjście, sięganie poza) i polega na uczestnictwie w świecie swoich podopiecznych. Metoda ta zapewnia pomoc osobom, które znalazły się poza szerszym zainteresowaniem społeczeństwa i zostały niejako „zapomniane" (Cieślar, 2016; zob. Łukasik, Zielińska, 2014). Głównym celem tej pracy jest pomoc osobie lub grupie społecznej w wydostaniu się z sytuacji kryzysowej. To długofalowe oddziaływanie socjalizacyjne wynikające z potrzeb drugiego człowieka (Wasilewska-Ostrowska, 2018). Wpisując się w koncepcję redukcji szkód, czyli w założenie, że pewne negatywne zjawiska trwale występują w środowisku i nie da się ich całkowicie wyeliminować, streetworkerzy próbują zminimalizować i redukować powstające szkody, które występują w społeczeństwie (Szluz, 2014).

Streetworker pełni funkcję informacyjną, co sprowadza się do przekazywania wiedzy na temat sposobów uzyskiwania pomocy przez osoby znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej. Co więcej motywuje on do tego, aby druga osoba skorzystała z dostępnego jej wsparcia. Przed podjęciem działania streetworker nawiązuje współpracę z różnymi instytucjami pomocowymi, do których w przyszłości będzie mógł skierować swoich podopiecznych. Zadaniem streetworkera jest również towarzyszenie i rozumienie drugiego człowieka, sprowadzające się do szeroko rozumianego bycia z drugą osobą w środowisku, gdzie on przebywa i na co dzień funkcjonuje. Jego działania powinny dawać podopiecznemu poczcie bezpieczeństwa i w ostateczności przekonać go do zmiany życia. Miarą sukcesu pedagoga ulicy jest podjęcie pracy z wykluczonymi (Białożyt, 2014). Następną funkcją jest terapia, to znaczy udzielanie krótkich interwencji, które mogą pomóc jednostce będącej w sytuacji kryzysowej. W momencie kontaktu streetworker kieruje swoją uwagę na człowieka, starając się dostrzec jego problemy, potrzeby a także możliwości dokonania pozytywnej zmiany (Łopata, in. 2010).

Streetworking wpisuje się w lokalny system resocjalizacyjny rozumiany jako działania realizowane przez odpowiednie instytucje mające na celu profilaktykę i resocjalizację, skierowane do jednostek niedostosowanych społecznie (Michel, 2004). Prowadząc działalność zmierzającą do minimalizacji marginalizacji i wykluczenia społecznego, streetworkerzy pełnią różne role: „Są rzecznikami osób, którym pomagają, pośrednikami między klientami a instytucjami, animatorami działań w środowisku lokalnym, towarzyszami klienta, terapeutami, doradcami" (Wasilewska-Ostrowska, 2018, s. 97).

Aby streetworker mógł w pełni efektywnie działać, musi znać specyfikę osób z którymi będzie współpracował. Adresatami aktywności streetworkera są głównie dzieci ulicy, osoby świadczące odpłatne usługi seksualne, osoby bezdomne nieposiadające stałego miejsca zamieszkania, osoby nadużywające środków psychoaktywnych, alkoholu, osoby uzależnione, mniejszości etniczne, kulturowe, religijne oraz uchodźcy i migranci (Michel, 2011). Jednostki takie muszą jednak wyrazić zgodę na współpracę ze streetworkerami. Niestety zgoda ta nie zawsze jest od razu wydawana, co więcej – bez zaangażowania i zgody trudno jest podjąć jakąkolwiek aktywność. Streetworker musi być cierpliwy i mimo tego, że widzi trudną sytuację drugiego człowieka, liczyć się z jego zdaniem i rozważnie podejmować działania (Dec, 2012). Ponadto powinien być otwarty, komunikatywny, lubić ludzi, być silny psychicznie i emocjonalnie, posiadać charyzmę, a także zdolność dostosowywania się do innych osób (Belcer i Wojnarowska, 2012).

Działania streetworkerów różnią się w zależności od grupy docelowej i dzielą na działania nastawione na jednostkę, na grupę, działania oparte na oferowaniu pomocy oraz streetworking nastawiony na multiplikatorów, czyli tworzenie inicjatyw o charakterze samopomocy (ECRS, 2014; Gardian-Miałkowska, 2012). W aktywności streetworkerów można wyróżnić pewne etapy. Na pierwszym etapie pojawia się diagnoza środowiska. Dochodzi do jego rozpoznania zarówno w wymiarze teoretycznym jak i praktycznym. W trakcie drugiego etapu streetworker regularnie wyrusza w środowisko, w którym funkcjonują jego przyszli podopieczni. Przez bezpośrednią obserwację poznaje podmiot swoich przyszłych działań. Trzeci etap to podejmowanie próby nawiązania pierwszego kontaktu, przedstawiania się i przekazywania informacji na temat swoich intencji. Kolejny etap to budowanie głębszych relacji z klientem, dzięki którym streetworker może dokonać dokładnej diagnozy sytuacji osób potrzebujących. Na piątym etapie wprowadzane są różne formy wsparcia oraz interwencje wynikające z potrzeb podopiecznych (Michel, 2011). Wszystkie te etapy mają służyć ukształtowaniu bliskich relacji i efektywnym oddziaływaniom profilaktyczno-resocjalizacyjnym w środowisku lokalnym.

O istocie budowania i podtrzymywania relacji w pracy streetworkera

Streetworker jest osobą pracującą – jak sama nazwa wskazuje – na ulicy, w środowisku w którym przebywają osoby zaniedbane czy zagrożone marginalizacją społeczną. Najważniejszym zadaniem w ramach jego aktywności jest nawiązanie osobistego kontaktu z potencjalnymi odbiorcami działań opiekuńczo-wychowawczych

oraz profilaktyczno-resocjalizacyjnych. Zbudowanie trwałego kontaktu zwiększa szanse na uzyskanie pozytywnych efektów pracy. Aby działania streetworkerów były skuteczne, powinny być dostosowane do odbiorców, warunków i zasad, według których ci odbiorcy funkcjonują. Pedagog ulicy musi poznać prawa rządzące ulicą i je zaakceptować (Michel, 2011, s. 30). Jak pisze A. Walendzik (2005), metody pracy streetworkera opierają się na poradnictwie indywidualnym, pracy grupowej i pracy z całą społecznością, a jedną z najważniejszych form pracy jest jego nastawienie na jednostkę. W takim podejściu istotny staje się kontakt *face to face*, obfity w zasoby werbalne i niewerbalne oraz osobistą więź streetworkera z podopiecznym. Bardzo ważne jest udzielenie wsparcia drugiej osobie oraz indywidualna opieka. Streetworking ma prowadzić do ukształtowania współpracy z osobami, które potrzebują pomocy. Budowanie pozytywnych relacji w celu wzbudzenia zaufania może prowadzić do rozwiązania konkretnych problemów i zaspokojenia danych potrzeb. Streetworker posługuje się słowem, czynem i swoją obecnością (Łukasiewicz, 2012).

Według *Międzynarodowego przewodnika metodologicznego po streetworkingu na świecie*, osobom wykonującym ten zawód wyznaczane są następujące cele: „Osiągnąć to, co nieosiągalne – nawiązywanie kontaktu z poszczególnymi ludźmi, grupami dzieci, młodzieży lub dorosłych, którzy potrzebują wsparcia lub pomocy, lecz wydaje się, że nie można do nich dotrzeć lub też istniejące organizacje czy instytucje nie są w stanie tego zrobić. Motywowanie i towarzyszenie – wspieranie ludzi, do których jest kierowany streetworking, w dokonywaniu wyborów i, ewentualnie, podejmowaniu alternatywnych działań (szkoła, praca, rozrywka), a gdy to konieczne, szukaniu innych form wsparcia lub leczenia. Edukacja społeczna – uczenie ludzi, do których kierowane jest działanie, jak korzystać z istniejącego systemu pomocy i bycie przygotowanym, by zapewnić im najodpowiedniejsze usługi i narzędzia, którymi dysponuje ten system. Działanie u podstaw – łagodzenie procesu nieprzystosowania i zmniejszanie wykluczenia, które dotyka niektórych ludzi – czy to pośrednio, za pomocą oddziaływania na ich środowisko, czy też bezpośrednio, poprzez pracę z grupami dzieci, młodzieży lub dorosłych. Świadomość polityczna i społeczna – informowanie o warunkach życia dzieci i młodzieży w celu podjęcia kroków mogących polepszyć ich sytuację; regularne uświadamianie władzom politycznym ich odpowiedzialności w związku z tą sytuacją i potrzebami ludzi ulicy." (Fontaine i.in., 2008, s. 15).

W związku z powyższym należy podkreślić, że relacje interpersonalne zachodzące pomiędzy streetworkerami a ich podopiecznymi są głównym narzędziem ich pracy i zarazem czynnikiem zwiększającym skuteczność pracy pedagogów

ulicy. Zatem w sytuacji pojawienia się pandemii COVID-19, dostęp do tego narzędzia został im ograniczony, a w okresie wymuszonej izolacji społecznej – wręcz odebrany. W takiej sytuacji pomocne są przede wszystkim indywidualne cechy streetworkera, dzięki którym, mimo wielu trudności, podtrzymywana jest dbałość o kontakt z drugim człowiekiem.

Założenia metodologiczne badań własnych

Celem niniejszych badań była analiza sytuacji streetworkerów w Polsce w czasie panującej pandemii COVID-19. Analizowano pracę pedagogów ulicy w okresie od marca do września 2020 roku. Przedmiot badań uwzględniał kilka kwestii, do których należą: metody pracy streetworkera, ograniczenia i wyzwania pracy streetworkera, reakcje odbiorców pracy streetworkera, potrzeby streetworkerów oraz postawy streetworkerów.

Do analizy problemu badawczego zastosowano metodologię jakościową. Dzięki metodzie wywiadu pogłębionego uzyskano wiedzę na temat funkcjonowania streetworkerów. Wywiad, jako metoda oparta na interakcji pomiędzy badaczem a badanym, ma na celu uzyskanie pogłębionej wiedzy na temat doświadczeń respondenta. To dzięki tej metodzie badacz może zrozumieć wycinek rzeczywistości z perspektywy badanego, jego doświadczeń i odczuć (Juszczyk, 2013).

Do wywiadu przygotowano wstępną listę zagadnień, dotyczących sytuacji streetworkerów w dobie pandemii COVID-19. Przeprowadzono wywiady telefoniczne, które zostały nagrane za zgodą badanych. Taka forma wywiadu została podyktowana tym, że w trakcie badania trwała sytuacja epidemiczna. Kolejno stworzono transkrypcję wywiadów i dokonano analizy zebranego materiału badawczego przy wykorzystaniu programu MaxQda 11.

W niniejszych badaniach zastosowano kody, które wynikały z wątków poruszanych w kwestionariuszu wywiadu i dotyczyły pracy badanych. W programie kodowano wiersz po wierszu. Kolejno sprawdzono rzetelność kodowania. Na poziomie istnienia kodu w dokumentach rzetelność ta wynosiła 90%, na poziomie częstotliwości kodu w dokumencie – 93%, a na poziomie zgodności zakodowanych segmentów wypowiedzi – 89% (zob. Gibbs, 2007).

Dobór próby badawczej był celowy. Za kryterium doboru grupy przyjęto wykonywany zawód streetworkera. W badaniu wzięło udział dziewięciu doświadczonych streetworkerów (N = 9) z Krakowa, Ełku, Olecka, Radomia i Wyszkowa. Badani pracowali w swoim zawodzie minimum trzy lata, a adresatami ich oddziaływań była głównie młodzież, dzieci ulicy oraz osoby bezdomne.

Streetworking w dobie pandemii. Wyniki badań własnych

Metody pracy streetworkera w dobie pandemii COVID-19

Uzyskane wyniki jakościowej analizy treści wywiadów pozwoliły uzyskać informacje dotyczące metod i form pracy w dobie pandemii COVID-19. Wszyscy streetworkerzy dokonali podziału metod swojej pracy na te z początku pandemii, te z czasu, kiedy zaczęły obowiązywać ograniczenia w zakresie przemieszczania się, oraz te wykorzystywane wtedy, gdy obostrzenia zostały zmniejszone, a streetworkerzy mogli powrócić do pracy w warunkach zbliżonych do tych sprzed pandemii. U wszystkich badanych pojawienie się lockdownu wywołało zaskoczenie oraz wszechobecną dezinformację. Był to czas określany przez streetworkerów jako niepewny i nowy: „To było, wiesz, takie nagłe. Bo tam wtedy wszystko się działo nagle" (S3); „Na początku w okresie początkowej tej pandemii, to dla nas wszystkich to było takim zaskoczeniem. Nie wiemy, co dalej robić" (S5).

Do nowych lub bardzo rzadko wykorzystywanych wcześniej metod pracy w okresie powszechnej izolacji badani zaliczyli wideokonferencję. Wiązało się to z pewnymi trudnościami i poznaniem nowej wirtualnej rzeczywistości streetworkera. W trakcie takich wideokonferencji, gdy uczestniczyła w nich grupka osób, należało wprowadzić reguły wypowiadania się, a czasami pojawiały się problemy techniczne. Niejednokrotnie podopieczni mieli ograniczony dostęp do sprzętu komputowego. Z drugiej strony wirtualne spotkania ze streetworkerem wywoływały czasem zabawne, wesołe doświadczenia. Dla większości wideorozmowy stały się główną metodą pracy streetworkera. Respondenci wspominali: „Takie nowe doświadczenia, […]. No i momentami było o tyle fajnie, że każdy chciał coś na raz powiedzieć, a tu jednak musimy pilnować tej kolejności, bo to się nie da rady. Dla mnie to też było czymś nowym, bo ja nigdy takich rzeczy nie robiłem." (S5); „Jedyna forma zachowanego kontaktu z dziećmi to była forma online. Staraliśmy się utrzymywać kontakt, tylko jednak dzieci miały taki przesyt tego online przez szkoły, tego było tak dużo." (S1); „Na początku […] skupiliśmy się na tych wideoczatach. […] Mamy różnego rodzaju komunikatory, zaraz umawiamy się na jakąś konferencję." (S8).

Oprócz wideokonferencji grupowych streetworkerzy, w odpowiedzi na zapotrzebowania adresatów ich działań, bardzo często organizowali indywidualne konsultacje online i rozmowy telefoniczne. Pewnym rodzajem zaskoczenia dla streetworkerów (50% badanych) była intensyfikacja kontaktów z rodzicami dzieci i młodzieży, którzy zaczęli zgłaszać potrzeby indywidualnych rozmów i wsparcia. W przypadku takiej formy pracy, streetworkerzy skupieni byli głównie na

wysłuchaniu drugiego człowieka znajdującego się w nowej, trudnej dla niego, sytuacji. Co więcej, takie rozmowy miały służyć podtrzymaniu relacji i kontaktów z podopiecznymi. To właśnie te relacje były bardzo zagrożone w dobie izolacji społecznej i stanowiły dla streetworkerów główne wyzwanie. Pedagodzy ulicy mówili: „Rodzice, jak coś potrzebują, mają problem, to raczej piszą w systemie anonimowym. Więc kanał grupowy służył tylko, żeby uzyskiwać informacje, a jak chcą o czymś porozmawiać to indywidualnie." (S9); „Dużo na telefonie robiliśmy. […] W miarę możliwości młodzież dzwoniła, rodzice też dzwonili." (S7); „Rolą moją było, żeby być, wysłuchać, żeby mogli się wygadać. Bo ta kwarantanna jest przeciwieństwem do tego, jak my pracujemy. Staramy się łączyć społecznie, a nie dzielić. Moją rolą było, żeby być, słuchać, i po to były wprowadzone kamerki, po to, żeby też się widzieć, rozmawiać, żeby ktoś mógł się wygadać." (S4).

W związku z potrzebą wprowadzenia pracy zdalnej streetworkerzy poszukiwali nowych form komunikacji online. Próbowali różnych komunikatorów, by wybrać tę najbardziej im odpowiadającą. Z podopiecznymi kontaktowali się dzięki takim aplikacjom, jak: Messenger, Zoom, MS Teams, Skype czy Mix Google. Korzystano zarówno z aplikacji bezpłatnych, jak i płatnych. Badani wspominali: „Doszło korzystanie z innych komunikatorów. Mix Google czy Zoom. To zmiana była. Przejście od fb, Messengera, który nie wydalał w wideokonferencjach. Potem przeszliśmy na płatne komunikatory i to było trafne, bo pomagało w komunikacji." (S4); „Dostaliśmy z innych organizacji dostęp do Zooma, no i do innych tam platform, żeby dalej tam realizować swoje działania." (S3); „Były to spotkania przez Messengera, rozmowy wideo." (S8); „Dużo rozmawiałem na telefonach, Messengerze, potem wprowadziłem Zooma." (S7).

Dzięki podtrzymywaniu kontaktów i relacji z osobami pochodzącymi z trudnego środowiska, streetworkerzy otrzymywali od nich informacje o oczekiwanej pomocy. W okresie lockdownu bardzo potrzebna, jak się okazało, była pomoc psychologiczna – organizowało ją 70% badanych. Niestety niejednokrotnie pojawiały się problemy z jej zapewnieniem z racji dużego zapotrzebowania na wsparcie psychologiczne w różnych środowiskach społecznych. Badani relacjonowali: „Szukając nawet tych psychologów, bo dziewczyny chciały i prosiły, żeby im załatwić, i ja pytałam. To były tylko telefoniczne konsultacje. Pytałam Panią, która w centrum pomocy zajmuje się pomocą psychologiczną, to ona mówiła, że jest bardzo dużo zgłoszeń, bo to jest placówka, która współpracuje z MOPS-em i było bardzo dużo zgłoszeń o przemocy domowej i bardzo duża potrzeba psychologa. Zaczęłam szukać i zapisy były na dwa miesiące w przód. Tak duża była potrzeba." (S3); „Rodzice zgłaszali chęć pomocy dla siebie, ale to tylko została praca

networking. Bo później uruchomiliśmy gabinet psychologiczny i mieliśmy możliwość wsparcia. Bo mamy duży zespół. Każdy był na uruchomienie. My działamy jednostkowo. Jesteśmy ukierunkowani na jednostkę." (S4).

Oprócz przejścia na pracę zdalną prawie wszyscy respondenci kontynuowali spotkania *face to face*. Miały one jednak charakter indywidualny i odbywały się w reżimie sanitarnym. Kontakty te w dużej mierze były odpowiedzią na indywidualne potrzeby zgłaszane streetworkerom, którzy wspominali: „Jeszcze w czasie, kiedy było to zamknięcie, to ja dostawałam takie prośby i czasami się zgadzałam na nie, jak widziałam, że coś serio się dzieje. Od dziewczyn – prośby o spacer, żebym poszła na spacer indywidualnie z jedną, bo wszyscy byli zamknięci w domach, a tam są takie rodziny właśnie patologiczne […]. Żeby chociaż wyjść na spacer, żeby się mogła wygadać."(S3); „Tak naprawdę ten kontakt był potrzebny i był, ale na zasadzie indywidualnych rozmów, takiego wspierania" (S1); „Mówiłem: słuchajcie, w dniu jutrzejszym spotykamy się z Dawidem, nie miejcie pretensji. I tam sobie robimy wycieczkę za miasto, we dwóch jedziemy […]. Oczywiście mieliśmy tam swoje rozmowy, mieliśmy o czy rozmawiać, spotykamy się z jakimiś swoimi problemami. Rozmawialiśmy sobie na różnego rodzaju tematy, rozmowy z życia wzięte […]. Pytań jest dużo. Dużo sobie rozmawiamy. […] Jak pogoda fajna, to umówimy się z kolejną osobą i w inny rejon zrobimy sobie wyjazd […]. Taka praca z indywidualnym przypadkiem." (S5).

Streetworkerzy, spotykając się ze swoimi podopiecznymi, przestrzegali zasad nałożonych przez Główny Inspektorat Sanitarny. Podczas kontaktu zakładano maseczki, często dezynfekowano ręce oraz w przypadku miejsc zamkniętych zachowywano zalecany dystans. Niejednokrotnie jednak zdarzały się trudności w przestrzeganiu zasad sanitarnych, z racji spontanicznych zachowań dzieci i młodzieży, które pragnęły bliskości i kontaktu z swoimi opiekunami. Pedagodzy, jak wskazywali, przypominali swoim wychowankom o obowiązujących zasadach i ograniczeniach. Mówili: „To jest tak, że jest płyn dostępny do dezynfekcji, jest dużo maseczek w Fundacji do użytku. Staramy się spotykać na świeżym powietrzu, a jeżeli jest potrzeba spotkać się w środku – no to są małe grupki. Z jednej sali w świetlicy zostały wyniesione wszystkie rzeczy, których nie można dezynfekować." (S3); „Jeśli chodzi o ulice to jest prościej. Ale do Centrum Młodzieży jest gorzej się dostosować i korzystamy z tego wtedy, kiedy naprawdę musimy." (S4); „Idziemy w rękawiczkach, maseczkach i im dajemy, żeby oni nie byli odtrąceni od społeczeństwa." (S2); „Nie nosimy maseczek bo spotykamy się na placu miejskim, to co się dzieje na ulicach, to się dzieje normalnie." (S5); „Głównie to, co sanepid mówi [przestrzegamy]." (S8); „W zasadzie teraz to wszystko wróciło do

normy. W maju dostaliśmy zgodę na wznowienie działań ulicznych. Oczywiście z zachowaniem wszystkich przepisów, środki ostrożności." (S1).

Gdy ograniczenia w zakresie przemieszczania się zostały zmniejszone, streetworkerzy, jak sami wskazują, zaczęli funkcjonować prawie (nie licząc wymogów sanitarnych) tak samo, jak przed pandemią. Pracowali przede wszystkim w terenie, a w mniejszym stopniu – w świetlicach. Na co dzień bazowali na metodach twórczej resocjalizacji, m.in. sporcie, teatrze, muzyce, plastyce czy filmie. Co więcej, wykorzystywali: makiety, arteterapię, dogoterapię, hortiterapię, hipoterapię, survival, Trening Zastępowania Agresji, wsparcie indywidualne i psychologiczne oraz organizowali różne przedsięwzięcia kulturowe. Mówili: „Ja swoje działania opieram na bazie sportowej i survivalowej, plus tam historycznej." (S5); „Teatr, arteterapia wszystko, dogoterapia, hortiterapia, hipoterapia, ART, wsparcie indywidualne, psychologiczne, to są naprawdę fajne zajęcia. Z konikami, z pieskami, z kwiatami, rewitalizację różnych obszarów, a dodatkowo takie luźne spotkania, to, co dzieci chcą, czyli jedziemy na rowery czy gramy w coś. Czy robimy seanse filmowe. No naprawdę tego jest mnóstwo. Ale to wszystko w okresie pandemii było wstrzymane." (S1); „Arteterapie, dogoterapię, psychologów, specjalistów od każdej dziedziny, psychoterapeuta, terapeuta uzależnień, porady prawne, twórcza resocjalizacja, tworzenie różnych imprez kulturowych, spektakli, murali, makiet ulicowych. My pracujemy też jako łącznik z tymi specjalistami, staramy się, żeby podopieczni przyszli na zajęcia do różnych osób." (S4). W przypadku pracy z bezdomnymi w zakresie dbania o ich higienę streetworkerzy obecnie mają dodatkowe obowiązki, na co wskazała jedna z respondentek: „Dzięki uprzejmości kierownika schroniska ustaliłam, że możemy z tymi kąpielami od nowa ruszać. Tylko mogą się osoby kąpać, tylko trzeba będzie pilnować, żeby nie było bliskości. Półtora metra pomiędzy tymi panami i dezynfekować po każdej osobie pomieszczenie." (S2).

Jak widać z powyższych danych, streetworkerzy posiadają szeroki wachlarz metod, którymi posługują się w pracy. To dzięki tej różnorodności i ich kreatywności proces budowania i utrzymywania relacji z drugą osobą w czasie pandemii nie został zaburzony.

Ograniczenia i wyzwania w pracy streetworkera w dobie pandemii COVID-19

Badani w wywiadach odnosili się do pewnych ograniczeń i wyzwań, z którymi musieli sobie poradzić w sytuacji rozwijającej się pandemii. Wypowiedzi respondentów wskazują na problem ograniczenia bezpośredniego kontaktu

z drugą osobą. Było to dla streetworkerów dużym wyzwaniem. Jak wspominali badani: „Ja generalnie wolę się z ludźmi spotykać, przytulać i trzymać z nimi za rękę. Dla mnie to był trudny czas, jeśli chodzi o relacje. Natomiast jeśli to coś nam dało to, że zobaczenie tego, że taka sytuacja może się przydarzyć. Do tej pory tego nie było. I nikt specjalnie nie był na nią przygotowany." (S3); „Dla mnie to trudne było odnalezienie się w kontaktach, bo my bardzo pracujemy na bliskim kontakcie, relacjach. Moja praca to są ludzie. To odizolowanie, że ktoś mi powie, że nie możesz. To było wyzwanie" (S4); Ograniczone zostały przede wszystkim działania streetworkerów: „Bo jest mniej osób, które korzystają z tego, co my oferujemy. […] Bo kiedyś brałam pod pachę i, człowieku, idziemy. Golimy się i przebierasz się, i idziesz spać w czystym, bezpiecznym miejscu. A teraz to ja tego nie mogę zrobić." (S2).

Przed streetworkerami pojawiły się nowe wyzwania. Wystąpiła potrzeba kreowania innowacyjnych rozwiązań, głównie związanych z pracą na ulicy: „Mamy więcej pomysłów, co robić na świeżym powietrzu. Jak jest pomysł, jak coś zrobić w środku, to zawsze można to przerobić na działalność na zewnątrz. Da się przerzucić pracę tak, żeby była całkowicie na polu." (S3). Dzięki pandemii można było nadrobić zaległości, na które dotąd nie było czasu: „I mamy takie pomieszczenie klubowe, które zostało pomalowane przez podopiecznych, bo nigdy na to nie było czasu. I okazało się, że to była fajna zabawa, takie dekoracje na miejscu. Był czas żeby porządek zrobić, ścianę pomalować. Głównie plus to nadrobienie zaległości." (S5). Streetworkerzy musieli wykazać się jeszcze większą kreatywnością, niż dotychczas: „Przede mną to było wyzwanie, jak coś zrobić, gdy w zasadzie ja nic z nimi nie robię." (S7).

W trakcie pracy w dobie pandemii COVID-19 streetworkerzy dostrzegli pewne problemy związane z lockdownem. Co więcej, obawiają się tych problemów w sytuacji ponownego ograniczenia w przemieszczaniu. Zwrócili uwagę, że wprowadzone wcześniej ograniczenia w kontaktach międzyludzkich nie uwzględniały sytuacji w domach, gdzie pojawiała się przemoc. Niektórzy respondenci, pracujący z osobami będącymi ofiarami zachowań agresywnych, wspominali, że powinny pojawić się pewne odstępstwa od zasad w sytuacji przemocy domowej. Zaistniałe sytuacje ograniczały możliwości udzielania pomocy osobom zamkniętym w czterech ścianach z agresorem. „Nie chciałabym tego oceniać, bo to jest nowa sytuacja dla wszystkich, tak samo w moim życiu. Ale przydałyby się takie wyjątki od tego zamknięcia w przypadku przemocy, żeby była możliwość pomocy." (S3); „Atmosfera w domu tragiczna i nie ma możliwości wyjść. I tutaj pojawił

się problem samookaleczania. Trzeba gdzieś wyżyć, wyładować całą złą energię, a nie można wyjść z domu, no to taki sposób odreagowania." (S9).

Kolejnym zgłaszanym przez streetworkerów problemem był brak dostępu osób wykluczonych do komputera i spotkań online. Co więcej, w przypadku osób starszych pojawiały się trudności z obsługą komputera, nie mówiąc już o nowych komunikatorach. Badani wspominali: „No, ale to akurat nie wychodziło, no bo tam jest jeden komputer na kilka osób w domu. Szkoła, sprawdziany i tak dalej, więc ciężko było zebrać grupę. Oni w ogóle nie mają też tych sprzętów no i czasu, bo muszą dzielić, ledwo ze szkołą dawali radę, żeby podzielić się komputerami." (S3); „Trochę był problem ze starszymi, żeby ich nauczyć korzystania z komputera i komunikatorów. Np. z babcią, która ma 70 lat." (S4).

Ukazane powyżej ograniczenia i pojawiające się na co dzień nowe wyzwania nie zniechęciły osób badanych do pracy. Wręcz przeciwnie, te trudności wzbudzały u nich kreatywność i motywowały do tworzenia nowych, skutecznych rozwiązań. Mimo problemów streetworkerzy nie pozostawili swoich podopiecznych, starali się ich wspierać tak, jak potrafili.

Reakcja odbiorców pracy streetworkera w dobie pandemii COVID-19

Badani w udzielonych wywiadach wskazywali na różne reakcje swoich podopiecznych. Odzewy były różne – od całkowitego lekceważenia koronawirusa po wskazywanie potrzeby pomocy w sytuacji kryzysowej, jaką była dla niektórych pandemia. Osoby bezdomne, które niejednokrotnie są odcięte od świata i nie mają powszechnego dostępu do środków masowego przekazu, nie zdawały sobie sprawy z zagrożeń związanych z COVID-19. Jak wskazywali streetworkerzy: „Osoby bezdomne, oni są w takim swoim świecie zamkniętym tak, że od rana do wieczora: tu zjem, tu się ubiorę, tu się umyje, tu przetrwam, tu posiedzę na przystanku. Tak jakby są kompletnie wyłączeni z rzeczywistości. COVID-u to nikt się z nich nie boi, lekceważące podejście mają. Co ma być, to będzie. I skupiają się na takich przyziemnych potrzebach." (S2). Młodzież w sposób lekceważący podchodziła do obowiązku noszenia maseczek, czy przestrzegania dystansu społecznego: „Natomiast młodzież, to teoretycznie oni siedzieli w domu, ale praktycznie wychodzili, jestem o tym przekonany. Informacja ogólna jest taka, że siedzą w domu i jest ciężko, ale realnie oni nie przestrzegali zakazów." (S5); „W ogóle się nie bały, od razu rzucają się na szyję i tak dalej, zero dystansu z ich strony. Bardziej ja ich upomniałam, że może już się tak nie całujemy i nie przytulamy póki co, ale dziewczyny zero oporów." (S3).

Rodzice podopiecznych streetworkerów w sytuacji, gdy ich dzieci nie chodziły do szkoły, musieli realizować nowe obowiązki, które do tej pory były przejmowane przez różne instytucje. Tym samym potrzebowali wsparcia, gdyż nie radzili sobie z codziennymi domowymi obowiązkami. Wobec rodzących się domowych napięć młodzi ludzie bardzo często wykazywali ogromne zapotrzebowanie na kontakty w środowisku poza własnym domem. Respondenci mówili: „Funkcjonują, jak funkcjonują [rodzice], i się obudzili w takiej rzeczywistości. Dla nich też to było ciężkie. Więc trzeba było tego wsparcia im udzielić. To są ich dzieci i oni muszą o to wszystko zadbać. O takie podstawowe potrzeby. Jak się nie gotuje przez tydzień obiadu, bo dzieci jedzą w szkołach, i tu trzeba raptem ugotować obiad na 7–8 osób i dać coś do zjedzenia tym dzieciom, i jak się tego przez parę lat nie robiło, to jest problem ogromny." (S1); „W tym okresie okazało się, że aktywniejsi byli rodzice. I to była dla mnie taka nowość. Więc sporo było rozmów z rodzicami odnośnie tej sytuacji, w której żyjemy." (S4); „Dzieciaki opowiadały, że rodzice otworzyli oczy, a nasze rodziny to są głównie takie rodziny wielodzietne. Mają problemy z dziećmi, nie potrafią, są dysfunkcyjne i raptem, jak się okazało, że oni muszą mieć 5 dzieci w domu od poniedziałku do niedzieli i zrobić z nimi lekcje, ugotować, to ich zaczęło przerastać." (S7).

Wobec różnych reakcji podopiecznych na pandemię streetworkerzy musieli być elastyczni i jak zawsze dostosować się do zachowania drugiego człowieka. W sytuacji dużych ograniczeń sanitarnych to dostosowanie było dla nich jednak dużym wyzwaniem.

Potrzeby streetworkera w dobie pandemii COVID-19

Badani w wywiadach wskazywali na kilka potrzeb, których zaspokojenie, ich zdaniem, ułatwiłoby im pracę. Jedną z głównych potrzeb jest brak odpowiednich uregulowań prawnych dotyczących ich zawodu, szczególnie widoczny w sytuacji zagrożenia epidemicznego: „Regulacja prawna jest zapomniana i to powoduje to, że w Polsce była dezinformacja, a my jeszcze bardziej nic nie wiedzieliśmy, niż ci, co mają uregulowane zawody. Brak informacji jak się odnaleźć. Co możemy robić, a czego nie możemy robić." (S4); „Na pierwszym miejscu to regulacja prawna. Unormować pracę, niech to będzie normalny zawód, normalnie jesteśmy zatrudniani." (S5). Co więcej, w dobie lockdownu streetworkerzy mieli poczucie dezinformacji: „Kiedy był ten moment, kiedy był ten strach, to brakowało nam jakichś jasnych procedur, wytycznych, co by było, gdyby się okazało, że ktoś się zaraził. Jak by to wyglądało, kto zostałby objęty kwarantanną? To wszystko było takie niepewne i to było ciężkie." (S1).

Kolejną ważną kwestią dla streetworkerów jest brak odpowiedniej ilości superwizji. Ich potrzeba wynika ze specyfiki pracy z drugim – trudnym, doświadczonym kryzysami – człowiekiem. „Brakuje takich odgórnych superwizji. Każdy jest człowiekiem i swoje czuje i potrzebuje przepracować pewne sprawy, problemy. To było dla nas trudne i ta dezinformacja." (S4); „Często środki na te działania, to są odrzucane takie koszty jak superwizja. Co jest bardzo ważne, bo streetworkerzy też czasem potrzebują podzielić się tymi problemami podopiecznych albo trudnymi sytuacjami, które tam się dzieją." (S3).

Następną potrzebą jest wsparcie finansowe, które mogłoby być przeznaczone na udoskonalenie, usprawnienie metod pracy z drugi człowiekiem. W przypadku osób bezdomnych finanse związane są z zaspokojeniem takich ich potrzeb jak wyżywienie i ubrania. Streetworkerzy mówili: „To zapotrzebowanie jest naprawdę dużo, dużo większe aniżeli my możemy zapewnić. Bo dostajemy mnóstwo wiadomości prywatnych na fb, bo mamy tam swoją grupę, z zapytaniem rodziców, czy dzieci mogą, bo robimy fajne rzeczy, to widać na ulicy. No i my niestety musimy z kwitkiem odsyłać." (S6); „Kolejna sprawa, z którą się spotykam, to budżet. My byśmy chcieli, żeby ten budżet był większy. My sobie radzimy. Ja prowadzę zajęcia sportowe i survivalowe i my radzimy sobie sami. […] Musimy wybierać między dwoma opcjami – taki a taki wyjazd, który i jeden i drugi byłby przydatny dla dzieciaków do szkoły. Ja muszę robić selekcję, żeby ten wyjazd był w nagrodę dla kogoś." (S5); „No i wiadomo, na jesień – zima: kawa, herbata, konserwa. Bo kawa to wabik, jest luksusem dla osoby bezdomnej […]. Czyli potem żywność, konserwy, u nas jest studnia bez dna. Skarpety, bo wiadomo – przemoczone, bielizna. Przede wszystkim żywność." (S2).

Ostatnią z ważnych potrzeb wskazywanych przez streetworkerów, a szczególnie odnoszących się do sytuacji pandemii, jest potrzeba uwzględnienia w regulacjach prawnych problemów społecznych. Wskazują oni na konieczność zwrócenia uwagi na osoby, które są ofiarami przemocy domowej. Według badanych należy się zastanowić nad potencjalnymi ograniczeniami w zakresie przemieszczania się środowisk zdemoralizowanych i zagrożonych wykluczeniem społecznym. Takie ograniczenia mogą bowiem generować więcej problemów niż korzyści z nich wynikających. Streetworkerzy mówili: „Gdyby znowu były te zamknięcia, to nie chciałbym, żeby nam znowu zabronili tych spotkań z dziećmi. Ja prosiłam o taką zgodę, że powiedzmy mam rodzinę wielodzietną i ja idę na zajęcia i biorę tylko tą rodzinę. […] żeby gdzieś tą furtkę trochę otworzyć, że coś tam robić można. To była największa bolączka." (S1); „W naszej pracy relacja jest najważniejsza i ona decyduje o wszystkim. To zaufanie, poczucie bezpieczeństwa,

które mają dzieciaki przy nas, czy atmosfera, która jest bardzo luźna – to sprawia, że człowiek, który jest zamknięty w sobie, to więcej mówi. […] A jeżeli tego kontaktu osobistego nie ma, jeżeli – siłą rzeczy – tylko do siebie piszemy, to jest problemu." (S7).

Streetworkerzy prezentowali postawę skoncentrowaną na potrzebach drugiego człowieka. W sytuacji pandemii mniej ważne dla nich było własne zdrowie. Na pierwszym miejscu znajdował się drugi człowiek znajdujący się w trudnej sytuacji życiowej. W każdej wypowiedzi widoczna była troska o swojego podopiecznego i obawy o to, w jaki sposób on sobie poradzi z zaistniałą sytuacją. Badani mówili: „M. pytał, czy czujecie się zagrożeni, czy chcecie na razie zawiesić działania. Wszyscy powiedzieliśmy, że nie, absolutnie nie." (S3); „I zaraz dostałam telefon [od podopiecznej]: Pani K., jak super, że nie ma szkoły, to teraz możemy się cały dzień spotykać! Aż mnie serce zabolało wtedy, ale mówię no nie, nie możemy." (S4); „U nas tego nie ma i nie miałam specjalnych obaw, że zachoruję." (S6).

Zapewnienie powyższych niewygórowanych potrzeb mogłoby przyczynić się do sprawniejszego i efektywniejszego funkcjonowania streetworkerów. Dlatego warto dołożyć wszelkich starań, by wesprzeć pedagogów ulicy, którzy swoją postawą i zaangażowaniem pomagają dużej liczbie osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej.

Podsumowanie

Pojawienie się pandemii SARS-CoV-2 wpłynęło na zmianę funkcjonowania wielu przestrzeni społecznych, w tym na relacje międzyludzkie. Streetworking – czyli metoda, która odpowiada na potrzeby współczesnego człowieka, bazując na kontakcie z nim – wraz z rozwojem pandemii musiał przybrać nowe formy.

Pojawienie się lockdownu wywołało u streetworkerów zaskoczenie i wymusiło przeorganizowanie ich dotychczasowej pracy. W tym okresie głównymi metodami pracy były wideokonferencje, konsultacje online oraz indywidualne spotkania z podopiecznymi. Ważnym dla pedagogów ulicy stało się utrzymanie i tym samym nieutracenie kontaktu z klientami. Streetworkerzy poznawali nowe formy komunikacji. Po zniesieniu ograniczeń w zakresie przemieszczania się wrócili do dawnych metod pracy, przy dalszym zachowaniu reżimu sanitarnego.

Streetworkerzy biorący udział w badaniu wypowiadali się na temat ograniczeń i wyzwań, z jakimi musieli się uporać w czasie pandemii. Największym jednak wyzwaniem było podtrzymywanie kontaktu z drugim człowiekiem przy użyciu różnego rodzaju komunikatorów. Sytuacja, w której się znaleźli, motywowała

ich do kreowania nowych rozwiązań. Wyzwaniem dla nich była również pomoc „na odległość" osobom, znajdującym się w przestrzeniach, gdzie pojawiała się przemoc domowa. Reakcje podopiecznych były różne: od całkowitego lekceważenia zaistniałej sytuacji po odpowiedzialne dostosowywanie się do wyznaczanych reguł i ograniczeń.

Badani wskazywali również na własne potrzeby, których zaspokojenie mogłoby mieć znaczenie dla większej efektywności ich pracy. Wśród nich znalazły się: potrzeba regulacji prawnych, których brak był szczególnie odczuwany w dobie lockdownu; potrzeba odpowiedniej ilości superwizji; zwiększenie finansowania inicjatyw podejmowanych przez streetworkerów; potrzeba zwrócenia uwagi na sytuację osób doświadczających przemocy domowej przy wprowadzaniu potencjalnych ograniczeń w zakresie przemieszczania się jednostek.

Streetworkerzy, niezależnie od trudnej sytuacji, w której się znaleźli, przejawiali otwartość na potrzeby drugiego człowieka. Mimo niepewności dnia jutrzejszego z dużym zaangażowaniem podejmowali swoją pracę. Skupiali się na potrzebie zapewniania stałego kontaktu z drugim człowiekiem i udzielaniu mu odpowiedniego wsparcia i pomocy. Wobec wielu ograniczeń i nowych wyzwań streetworkerzy nie zapomnieli o idei swojej pracy i z pełnym zaangażowaniem realizowali swoje cele, wyznaczane na każdym etapie pracy z osobą potrzebującą.

Streszczenie: Niniejszy artykuł ukazuje specyfikę i zmiany w zakresie pracy streetworkera w dobie panującej pandemii COVID-19. Zaprezentowano wyniki jakościowej analizy wywiadów pogłębionych, które zostały przeprowadzone z polskimi streetworkerami. Uzyskane dane wskazują na istotę relacji zachodzących pomiędzy pedagogami ulicy a osobami wykluczonymi społecznie lub będącymi w grupie ryzyka. Dokonano prezentacji zmian, jakie nastąpiły w metodyce pracy streetworkera na różnych etapach rozprzestrzeniania się koronawirusa. Co więcej, przedstawiono ograniczenia i wyzwania z jakimi muszą się zmierzać streetworkerzy w okresie pandemii COVID-19. Ukazano postawę, potrzeby streetworkerów i ich klientów w sytuacji rodzących się problemów społecznych.

Słowa kluczowe: streetworking, pandemia COVID-19, wykluczenie społeczne

Abstract: This article presents the specifics and changes in streetworkers' job in the era of the COVID-19 pandemic. Results of the qualitative analysis of in-depth interviews conducted with Polish streetworkers were included. Obtained data indicate the nature of the relations between street educators and people who are socially excluded or in the risk group. The paper also contains analysis of changes that took place in the street worker's job methods at various stages of spreading coronavirus. Moreover, limitations and challenges that had to be faced by street workers during the COVID-19 pandemic are presented. The article discusses the attitude and needs of street workers and their clients in the face of emerging social problems.

Key words: streetworking, COVID-19 pandemic, social exclusion

Bibliografia

Belcer, A. i Wojnarowska, A. (2012). Streetworking – pomoc dla dzieci ulicy. W: J. Jęczeń, B. Lelonek-Kuleta (red.), *Streetworking. Nowe wyzwania przed pracą socjalną* (s. 99–114). Sandomierz: Wydawnictwo Diecezjalne i Drukarnia w Sandomierzu.

Białożyt, K. (2014). Streetworking jako metoda działania pracownika socjalnego. *Roczniki Teologiczne*, *61/2014*, *z. 1*, 217–225.

Cieślar, A. (2016). Streetworking w pracy z osobami bezdomnymi. W: A. Gancarz (red.), *Wielokulturowość – doświadczanie Innego*. Katowice : Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.

Dec, J. (2012). Poradnictwo dla osób z grup marginalizowanych – streetworking. *Studia Poradoznawcze*, *1/2012*, 129–141.

Dębski, M. Streetworking jako przejaw prospołeczności. W: *E-przewodnik streetworkingu*. http://www.ab.org.pl/e-przewodnik/index.html [dostęp 1.10.2020].

ECRS. (2014). *Podręcznik streetworkingu w ramach projektu „Nowe Śródmieście Miasta Ełk – wzór na rewitalizację" współfinansowanego ze środków Funduszu Spójności w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014–2020 oraz budżetu państwa*. https://www.funduszeeuropejskie.gov.pl/media/68902/6_Podrecznik_Streetworkingu.pdf [dostęp 12.09.2020].

Fontaine, A. Andersson, M. Quoc-Duy, Etxeberria, J.T. Boewé, E. Martin, J. Mukanz-Diyamby, S.K. i Giraldi M. (2008). *Międzynarodowy przewodnik metodologiczny po streetworkingu na świecie*. Bruksela: Międzynarodowa Sieć Streetworkerów Społecznych. http://www.praktycy.org/osos/osos_przewodnik_metodologiczny.pdf [dostęp 21.09.2020].

Gardian-Miałkowska, R. (2012). W kierunku zmian – streetworking czas zacząć. *Studia z Teorii Wychowania*, *3/2012*, *nr 2(5)*, s. 79–91.

Gibbs, G.R. (2007). *Analyzing Qualitative Data*. London: SAGE Publications.

Gibbs, G. (2015). *Analizowanie danych jakościowych*. Warszawa: PWN.

Jęczeń, J. i Lelonek-Kuleta, B. (red.) (2012). *Streetworking. Nowe wyzwania przed pracą socjalną*. Sandomierz: Wydawnictwo Diecezjalne i Drukarnia w Sandomierzu.

Juszczyk, S. (2013). *Badania jakościowe w naukach społecznych. Szkice metodologiczne*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.

Łopata, A. Bałchan, A. i Lasota, M. (2010). *Przewodnik streetworkera*. Katowice: Stowarzyszenie „Po Moc" dla Kobiet i Dzieci im. Marii Niepokalanej, Opole: Zakład Poligraficzny Sindruk.

Łukasiewicz, R. (2012). Pod dachem Hiszpanii. Streetworking w enklawach polskich bezdomnych. W: J. Jęczeń, B. Lelonek-Kuleta (red.). *Streetworking. Nowe wyzwania przed pracą socjalną*. Sandomierz: Wydawnictwo Diecezjalne i Drukarnia w Sandomierzu.

Łukasik J. M., Zielińska A., Streetworking jako metoda pracy socjalnej z osobami społecznie wykluczonymi. [w:] J. Matejek, N. G. Pikuła (red.), *Wybrane zagadnienia z pomocy i integracji społecznej*. Wydawnictwo Scriptum, Kraków 2014, s. 23–34.

Michel, M. (2004). Profilaktyka w środowisku lokalnym. W: B. Urban (red.), *Profilaktyka społeczna i resocjalizacyjna młodzieży*. Mysłowice: GWSP.

Michel, M. (red.) (2011). *Streetworking. Aspekty teoretyczne i praktyczne*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Szluz, B. (2014). Streetworking jako nowa forma interwencji i pracy z osobami wykluczonymi społecznie. *Seminare*, *35/2014*, *nr 2*, 101–111.

Walendzik, A. (2005). Streetwork jako forma pracy socjalnej. W: E. Bielecka (red.), *Streetworking – teoria i praktyka*. Warszawa: „Pedagogium" Wyższa Szkoła Pedagogiki Resocjalizacyjnej.

Wasilewska-Ostrowska, K. (2018). Znaczenie streetworkingu w systemie pomocy społecznej. *Seminare*, *39/2018*, *nr 2*, 95–105.