

Joanna M. Łukasik, Anna Zielińska

Instytut Nauk o Wychowaniu

Uniwersytet Pedagogiczny im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie

## Streetworking jako metoda pracy socjalnej z osobami społecznie wykluczonymi

### Streetworking as a method of social work with people socially excluded

**Abstract:** In this paper we focus on the specificity of a street worker, its basics tasks, forms, methods of work and the stages of street work with socially excluded people. We also present personal characteristics and skills necessary to practice this profession.

**Key words:** streetwork, street worker, social exclusion

### Wprowadzenie

Współczesny człowiek żyje w świecie nacechowanym, płynnością, zmiennością, niemożliwym do zatrzymania postępowaniem i rozwojem. Zmiany ustrojowe, gospodarcze, społeczno-kulturowe wpisane w zmienność i rozwój obok pozytywnych skutków (np. wyrównanie wielu zaniedbań cywilizacyjnych) przynoszą również negatywne konsekwencje i odciskają piętno na życiu człowieka, grup społecznych. Mianowicie pojawia się coraz więcej problemów i zagrożeń jak: ubóstwo, pogłębiające się różnice ekonomiczne (coraz mocniej wyodrębnia się klasa bardzo bogatych i bardzo biednych), bezrobocie, migracje, alkoholizm, narkomania i inne uzależnienia, dysfunkcjonalność rodziny, przestępczość i inne niepokojące zjawiska. Zatem wszechobecny rozwój i postęp oprócz rozwoju

społeczeństw przyczynił się również do rozwoju przeróżnych negatywnych zjawisk społecznych. Niepokój, narastające napięcia, wzrost zagrożeń dla życia bądź egzystencji człowieka powodują, że podejmuje on/ucieka w różne formy destrukcyjnych zachowań, by z otaczającą go/przytłaczającą rzeczywistością sobie poradzić. Człowiek „zagubiony” w świecie zmiany, podejmujący destrukcyjne formy „przystosowania się”, zaczyna funkcjonować poza ogólnospołecznymi normami i zasadami. To powoduje, że zwiększa się dystans pomiędzy nim a społeczeństwem, a często towarzyszący temu brak odpowiednich środków do życia, niemożność zaspokojenia potrzeb, narastająca frustracja pogłębiają ryzyko patologizacji jego życia.

W odpowiedzi na problemy i potrzeby osób, żyjących poza społeczeństwem przychodzi praca socjalna. Rozumiana jako celowa, zorganizowana i profesjonalna działalność obejmuje pomocą jednostki i grupy zagrożone różnego rodzaju trudnościami życiowymi (niewydolne ekonomicznie, społecznie lub fizycznie) (por. Guzik, 2006, s. 121). Jak podkreśla I. Lepalczyk „Praca socjalna jest specyficzną działalnością zawodową, mającą na celu lepszą adaptację wzajemną osób, rodzin, grup i środowiska społecznego w jakim żyją, oraz rozwijanie poczucia godności osobistej i odpowiedzialności jednostek na drodze odwoływania się do potencjalnych możliwości poszczególnych osób, do powiązań międzyprofesjonalnych, a także sił i środków społecznych” (1981, s. 233). Istota pracy socjalnej doskonale zawiera się w pracy z osobami marginalizowanymi żyjącymi „na ulicy” metodą streetworkingu. Streetwork jest metodą pracy z osobami (jednostkami, grupami) społecznie wykluczonymi w miejscu ich codziennego życia, a więc na ulicy, na dworcach, w altankach, w pustostanach, na klatkach schodowych, kanałach i in. Jej celem jest przywrócenie godności człowiekowi i umożliwienie mu ponownego, pełnoprawnego funkcjonowania społecznego. W prezentowanym artykule skoncentrujemy się na specyfice pracy metodą streetwork oraz osobach ją podejmujących wykazując wartość metody w przywracaniu społeczeństwu osób marginalizowanych, społecznie wykluczonych.

### **Istota streetworkingu**

Metoda streetworkingu obok partyworkingu, czy networkingu uważana jest za uzupełnienie tradycyjnego i zinstytucjonalizowanego systemu interwencji społecznej, za jej innowacyjną formę. Metody te, podejmowane głównie przez organizacje pozarządowe opierają się na podejściu nazywanym redukcją szkód (z ang. *harm reduction*). Inaczej mówiąc metodami tymi nazywa się „wszelkie

działania mające na celu zmniejszenie szkód lub ich ryzyka u osób uzależnionych i podejmujących zachowania problemowe, zarówno ich rodzin jak i w społeczeństwie. (...) Redukcja szkód zakłada, że szczególnie dla osób marginalizowanych określanych jako niedostosowane społecznie zmiana dotychczasowego sposobu życia nie jest łatwa, dlatego też w pracy z nimi nie może być sprawą priorytetową” (Bielecki, 2012, s. 15–16). Pracując z ludźmi uwzględnia się więc ich aktualne, realne możliwości, należy ich zaakceptować takimi jakimi są bez zbędnego oceniania, skupiając się na podniesieniu ich świadomości odnośnie szkodliwości różnych zachowań ryzykownych. Nawiązanie kontaktu, zdobycie zaufania, działania w nurcie redukcji szkód mogą stać się dobrym punktem wyjścia do całkowitej zmiany sytuacji i sposobu życia beneficjenta (por. Bielecki, 2012, s. 15–16).

Streetworking nazywany zamiennie pracą w środowisku otwartym, pracą uliczną czy metodą dotarcia z zewnątrz (por. Walendzik, 2005, s. 35) jest formą pracy socjalnej, „w której pracownik aktywnie szuka bezpośredniego kontaktu ze swymi potencjalnymi podopiecznymi, w miejscach najczęściej przez nich odwiedzanych” (Dec, 2005, s. 101). Właśnie ta cecha – „wyjście” pracownika poza ramy instytucji i dotarcie do beneficjentów w celu udzielenia im adekwatnej pomocy oraz wsparcia (por. Słownik najważniejszych pojęć, 2011, s. 31), jest cechą wyróżniającą streetworking spośród innych metod pracy socjalnej. Główną ideą takiego sposobu pracy jest docieranie do osób i grup, które funkcjonują poza strukturami społecznymi takimi jak: rodzina, lokalne społeczności, instytucje i organizacje społeczne, którzy z różnych względów nie starają się o uzyskanie pomocy. Przyczyną biernej postawy beneficjentów jest zazwyczaj nieodczuwanie potrzeby zmiany, brak wiedzy o istniejących formach pomocy i wsparcia społecznego lub po prostu złe doświadczenia w tej kwestii (Biernat, 2009, s. 19).

Istotną cechą charakterystyczną dla tej formy pracy jest podejmowanie działań w odpowiedzi na potrzeby środowiska w integracji ze różnymi specjalistami służb społecznych. Streetworking to wielowymiarowość działań, a więc: inicjuje działania związane z opieką, ratownictwem, terapią, profilaktyką, edukacją, wsparciem psychologicznym. Dzięki temu tworzy całą sieć powiązań z różnymi instytucjami i organizacjami. Stanowi tym samym, jeden z istotnych elementów programów socjalnych prowadzonych na szeroką skalę (por. Biernat, 2009, s. 31). W streetworkingu ważna jest więc współpraca z sądami, policją, szkołą, służbą zdrowia, a także wykorzystywanie zasobów tkwiących w środowisku. Praca prowadzona w najbliższym otoczeniu odbiorców programów streetworkerskich pozwala unikać dodatkowej stygmatyzacji osób korzystających z pomocy.

W zależności od grupy odbiorców, jej miejsca w społeczeństwie, występujących problemów i potrzeb wyróżnia się następujące formy streetworkingu:

- streetwork nastawiony na jednostkę – wykorzystywany w pracy z osobami uzależnionymi od środków odurzających, świadczących usługi seksualne, najważniejsza jest tutaj osobista więź między podopiecznym a streetworkerem, liczy się udzielanie wsparcia i indywidualna opieka;
- streetwork nastawiony na grupę – najczęściej wykorzystywany w pracy z młodzieżą, służy integracji, aktywizacji grupy, realizowaniu wspólnych celów dzięki wytworzeniu więzi między członkami grupy;
- streetwork oparty na ofertach pomocy – polega na stworzeniu konkretnego programu pomocy dla danej grupy odbiorców, przybiera formę zorganizowanych akcji np. dla osób przyjmujących narkotyki;
- streetwork ukierunkowany na multiplikatorów – praca z tzw. liderami grupy, osobami, które będą aktywizowały, motywowały resztę danej grupy do celowej do działania (por. Walendzik, 2005, s. 38).

Streetworking jest szansą na integrację społeczną i zawodową osób, do których jest skierowany. Umożliwia powrót osób wykluczonych oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym do normalnego życia.

Praca uliczna może mieć charakter bierny (koncentracja na obserwacji, uważny ogląd miejsca, wczucie się w jego specyfikę) oraz aktywny (skupianie się na nawiązywaniu kontaktów i podejmowaniu działań). Widoczny jest on szczególnie w przypadku dwóch wspomnianych powyżej form, mianowicie w streetworku nastawionym na jednostkę i na grupę. Oczywiście zanim streetworker rozpocznie pracę uliczną z jednostką czy grupa, musi podjąć decyzję do kogo, do jakiej osoby/grupy idzie, jaki ma cel i jaką ma ofertę pomocową. Jeśli już to określi wówczas najczęściej jego praca przebiega według 6 etapów (por. Bałchan, Lasonta, 2010, s. 23–25):

1. Obserwowanie terenu – rozpoznawanie terenu i grup, poznawanie ich zwyczajów, schematów zachowań panujących w danym miejscu i środowisku. Na tym etapie ważne jest wyodrębnienie poszczególnych grup na obszarze pracy streetworkera (np. narkomani, osoby prostytuujące się, bezdomni) i rozpoznanie ich wzajemnych powiązań.
2. Obserwacja grupy docelowej – rozpoznanie grupy docelowej, poznanie jakie role pełnią poszczególne osoby w obserwowanej grupie, jaka jest hierarchia w grupie, zwyczaje, normy.
3. Nawiązanie kontaktu z „ludźmi-kluczami” – jest to etap równoległy do obserwacji grupy docelowej i nawiązywania kontaktu – streetworker

poszukuje osób, które przebywają w środowisku jego pracy (np. pani z kiosku itp.) w celu pozyskania dodatkowych informacji na temat docelowej grupy z którą pracuje lub w celu nawiązania kontaktu z potrzebującymi

4. Nawiązanie kontaktu z beneficjentem – po czasie pobytu w miejscu spotykania się obserwowanej grupy, streetworker staje się rozpoznawalny, przestaje być anonimowy, staje się stałym elementem środowiska i równocześnie kimś, kto wchodzi w grupę z ofertą konkretnej formy pomocy.
5. Podtrzymywanie kontaktu – streetworker staje się pomostem, pośrednikiem pomiędzy „zagrożającym obcym światem”, w którym nie potrafią się odnaleźć, a codziennym światem ich życia.
6. Przekazywanie informacji pomocowych i udzielanie pomocy – ten etap zawiera się w podtrzymywaniu kontaktu i pracy z jednostką/grupą. Streetworker oferuje pomoc zarówno doraźną (np. pomoc w załatwieniu formalności urzędowych) oraz długofalową, która ma na celu doprowadzić do zmiany sposobu życia.

Praca metodą streetwork wymaga poza zaangażowaniem streetworkera również zaangażowania całego systemu, gdyż jedna osoba nie jest w stanie pomóc w złożoności różnych problemów i potrzeb (por. Bałchan, Lasota, 2010, s. 23).

### Zasady pracy metodą streetworkingu

Z teoretycznego punktu widzenia nie ma ściśle określonych i uniwersalnych zasad postępowania w metodzie streetworkingu, które tak naprawdę zależą od grupy z którą się pracuje. Niemniej jednak działacze społeczni z całego świata wypracowali etykę pracy, która opiera się na szacunku i tolerancji wobec ludzi najbardziej wykluczonych i dotkniętych cierpieniem (por. Santos, Sow, online, s. 13) „Streetworking preferuje nowatorskie podejście zakładające bliskość, gdzie ludzie do których kierowane są działania grają dominującą rolę – zarówno na początku (przedstawienie problemu wymagającego rozwiązania), jak i wtedy, gdy sytuacja się rozwija (towarzyszenie). Jest to relacja oparta na zbudowanym zaufaniu, kiedy to dana jednostka przerywa milczenie i pozwala ofiarować sobie wsparcie” (Santos, Sow, online, s. 13). Rola streetworkera jest tutaj istotna, to on stanowi pierwsze i ostatnie ogniwo pomocy społecznej oraz edukacji w sytuacji gdy instytucjonalne formy pomocy okazały się niewystarczające. Przewodnią ideą streetworkingu nie jest wcale wyciąganie ludzi z ich środowiska życiowego do nowej przestrzeni społecznej, w której być może nie potrafiliby się odnaleźć, ale raczej rozwijanie w nich poczucia własnej wartości, budowanie szacunku do

samego siebie, rozwijanie nowych umiejętności, a także zachęcanie ich do aktywnego udziału w życiu społecznym (por. Santos, Sow, online, s. 13). Odbiorcami tej metody są dzieci, młodzież oraz dorośli zagrożeni nieprzystosowaniem społecznym, podejmujący zachowania ryzykowne. W każdej z tych grup funkcjonują pewne zasady, prawa, hierarchia, określony system wartości i doświadczenia w kontaktach z przedstawicielami instytucji pomocowych. Działania podejmowane w ramach streetworkingu powinny być zatem dostosowane do potrzeb i oczekiwań odbiorców, warunków w jakich przebywają, a także zasad, obyczajów i tradycji panujących w grupie. Muszą przebiegać w tempie dostosowanym do grupy, za jej pełną zgodą i akceptacją (por. Michel, 2011, s. 30).

Kilka fundamentalnych zasad pracy charakterystycznych dla streetworkingu sformułowała J. Dec. Najważniejsze z nich zawierają się w poniższych dyspozycjach:

- beneficjentów traktować podmiotowo, zwracać się do nich po imieniu, co pozwala im poczuć się kimś ważnym;
- w działaniach wykazywać się cierpliwością – zdobycie potrzebnych do pracy informacji, poznanie odbiorców działań, zdobycie ich zaufania wymaga czasu;
- jedynie cierpliwość i wytrwałość w działaniu mogą przynieść rezultaty (osoby przebywające na ulicy są nieufne, często bardzo skrzywdzone, dlatego trudno im zrozumieć, że oferowana pomoc jest bezinteresowna) streetworking to metoda małych kroków;
- być przekonanym co do słuszności swoich działań, myśleć pozytywnie i nie oczekiwać spektakularnych efektów swojej pracy;
- beneficjenci mają prawo do decydowania o sobie, prawo wyboru (to „drugi człowiek decyduje o tym czy i w jakim stopniu jest w stanie przyjąć pomoc. Zaufaj jego wewnętrznej mądrości. On wie, na ile jest otwarty”) (por. Bałchan, Lasota, 2010, s. 17);
- reagować adekwatnie do sytuacji, nie ulegać emocjom;
- należy być przygotowanym na różnorodne pytania (jeśli nie streetworker nie potrafi udzielić odpowiedzi powinien uczciwie przyznać się do tego);
- starać się bardziej słuchać niż mówić (czasami osoby, które spotyka się na ulicy potrzebują po prostu żeby ktoś ich wysłuchał) (por. Dec, 2005, s. 107–109).

Do powyższych zasad M. Bernasiewicz dodaje:

- pojawiać się regularnie w wybranych miejscach po to by kształtować poczucie stabilności, którego często brakuje w dzisiejszym, chaotycznym świecie;
- dostosować swój czas pracy do zwyczajów, nawyków panujących na danym obszarze działań, to pomaga nadać codziennemu funkcjonowaniu pożądane ramy, uczy pożytecznego wykorzystywania i planowania czasu wolnego;
- szanować dobrowolność uczestnictwa, niczego nie narzucać;
- starać się utrzymywać osobisty dystans w rodzącej się na ulicy integracji;
- respektować prawa i granice jakimi rządzą się miejsca w które wchodzi streetworker (por. 2007, s. 201).

Z przytoczonych zasad wyłania się obraz relacji opartej na wzajemnym szacunku, akceptacji osoby, której streetworker udziela pomocy. Streetworker musi być nastawiony na bezpośredni kontakt z drugim człowiekiem z jednoczesnym przekonaniem, że nie może wziąć odpowiedzialności za jego wybory i życie. Wychodzi na ulicę żeby dawać alternatywę, próbuje pokazać, że można żyć inaczej, ale nie ocenia i nie występuje w roli eksperta (por. Kozdrowicz, 2005, s. 118). „Naczelną zasadą streetworkingu jest akceptowanie sytuacji zastanej i panujących w niej reguł” (Kubicki, Olcoń, 2003, s. 112). Ponadto należy pamiętać o zadaniach realizowanego programu i nie podejmować działań, które uniemożliwiają osiągnięcie określonego celu (por. Kubicki, Olcoń, 2003, s. 112).

### **Cele i zadania streetworkingu**

Głównym celem streetworkingu jest podjęcie działań, które pomogą jednostkom w wytworzeniu adekwatnej samooceny, nauczą korzystać z dostępnych zasobów, a także (często na nowo) włączą do życia społecznego i aktywnego w nim uczestnictwa. Nadrzędną rolą streetworkingu jest przywracanie ludziom wiary we własne możliwości, przywracanie im godności (por. Kubicki, Olcoń, 2003, s. 112).

W zależności od grup odbiorców metodą streetworkingu realizowane są różne programy. Każdy z nich ma określone cele, jednak forma ich realizacji jest dość swobodna. Wśród celów wspólnych streetworkerom na całym świecie wymienia się:

- szukanie ludzi, grup odbiorców w czasie i miejscach w których można ich spotkać, po to by wyjść z inicjatywą;

- proponowanie długotrwałej relacji opartej na zrozumieniu, zaufaniu i akceptacji, udzielanie potrzebnego wsparcia psychologicznego;
- pojmowanie człowieka jako całości, nie ograniczanie się jedynie do negatywnych skutków podejmowanych przez niego działań takich jak przemoc, prostytutka czy uzależnienia;
- proponowanie wspólnych działań indywidualnych, grupowych, zaangażowanie i towarzyszenie; prowadzenie mediacji pomiędzy ludźmi i ich środowiskiem, a także pomiędzy różnymi partnerami działań i instytucjami (por. Santos, Sow, online, s. 15)

Pozytywne cele przejawiają się w: motywowaniu i towarzyszeniu, działaniu u podstaw, edukacji społecznej żyjących na ulicy.

Oczywiście, jak już wspomniano bardziej szczegółowe cele i zadania zależą od specyfiki grupy z którą podejmuje się pracę. To charakter występujących problemów warunkuje działania podejmowane w pierwszej kolejności, choć wymienione wyżej cele nadrzędne zawsze pozostają takie same. Na przykład wśród osób, które podejmują ryzykowne zachowania seksualne podstawowe zadania to: dostarczanie informacji na temat zagrożeń i chorób wynikających z podejmowania współżycia seksualnego; udzielanie wsparcia psychologicznego poprzez kontakt osobisty, w sposób szczególny osobom, które chcą zerwać z prostytutką; dostarczanie informacji o możliwościach pomocy instytucjonalnej, miejscach wykonywania badań na obecność wirusa HIV. Natomiast pracując w środowisku osób przyjmujących narkotyki należy zwrócić szczególną uwagę na: stosowanie programu wymiany igieł i strzykawek (streetworker nie jest w stanie zmienić całego świata, ale może zmienić podejmowane zachowania ryzykowne na bardziej bezpieczne), rozmowy na temat możliwości zmiany dotychczasowego życia klienta, pomoc w uzupełnieniu lub podjęciu kształcenia, znalezieniu zatrudnienia; udzielanie wsparcia; dostarczanie informacji na temat instytucji prowadzących terapię dla osób uzależnionych. W przypadku pracy z dziećmi przebywającymi na ulicy to działania te obejmują szeroko rozumiane poradnictwo uliczne: rozmowy, informowanie gdzie można uzyskać pomoc (bezpłatnie coś zjeść, umyć się), kierowanie do specjalistów (psychologów, lekarzy, terapeutów); to także dążenie do stworzenia młodym ludziom alternatywy dla spędzania czasu na ulicy, pokazywanie różnych form spędzania czasu wolnego (por. Dec, 2005, s. 103–106). To także działania z zakresu pedagogiki społecznej – mające na celu wyjście dziecka poza jego środowisko, otwieranie go na świat i uspołecznianie (por. Queff, 2005, s. 126).



Programy oraz wynikające z nich cele i zadania wymagają od streetworkerów wypełniania trzech podstawowych ról (por. Bałchan, Lasota, 2010, s. 12-17):

- informacyjnej – związana jest z przekazywaniem informacji na temat możliwości pomocowych (instytucje, organizacje, stowarzyszenia) w danym środowisku;
- „towarzyszenia” – rozumianego bardzo szeroko, a więc od towarzyszenia w załatwianiu codziennych spraw (np. ubezpieczenia, wizyty u lekarza) po zwykłą obecność w jego życiu;
- terapeutycznej – odnoszącej się do oddziaływań poprzez krótkie interwencje terapeutyczne.

Streetworker poprzez stosowanie specyficznych zasad pracy oraz swoiste wypełnianie przypisanych mu ról inicjuje proces budowania zaufania osoby, której pomaga, do całego systemu pomocy instytucjonalnej.

### Streetworker

W codziennej pracy streetworker spotyka osoby w skrajnie ciężkiej sytuacji życiowej, które same nie przyjdą po pomoc do instytucji pomocowych mimo tej sytuacji. Dzieje się to z wielu powodów: z braku wiedzy na temat możliwości uzyskania pomocy; z poczucia wstydu; z życia według wielopokoleniowych przekazów; z bezsilności i przekonania, że i tak im nikt nie pomoże; z wcześniejszych złych doświadczeń w zakresie uzyskania wsparcia i pomocy (por. Bałchan, Lasota, 2010, s. 10). Remedium na powyższe bariery jest praca streetworkera. Jakkolwiek dziwnie to zabrzmiałoby, jednym z głównych narzędzi pracy streetworkera jest on sam. To od jego wiedzy, kompetencji, a także cech osobowości zależy sukces w relacjach z klientem. Streetworkerzy w całej rozciągłości swoich działań tworzą swoisty pomost pomiędzy grupami odbiorców a społeczeństwem, pomagają wchodzić w świat obowiązujących norm i wartości (por. Tomaszewski, 2009, s. 7). Niewątpliwie dla osób obdarzonych charyzmą i odwagą zadanie to nie jest aż tak trudne, niemniej jednak wymaga pewnych określonych predyspozycji i cech, które nie do końca można wypracować. „Jakkolwiek w odniesieniu do wszystkich osób pracujących z ludźmi można powiedzieć, że osobowość ma ogromne znaczenie, tak w tej pracy w sposób szczególny akcentuje się ten wymiar” (Tomaszewski, 2009, s. 6).

Wśród cech, którymi powinien wyróżniać się streetworker wymienia się: wiedzę, komunikatywność, szacunek wobec tych do których idzie z ofertą pomocy, odwagę i poczucie humoru.

Podstawą pracy streetworkera jest wiedza na temat możliwości i form pomocy dla grupy/osoby. Zatem niezbędna jest tu wiedza z zakresu psychologii, socjologii, prawa, zdrowia seksualnego, poradnictwa, a także znajomość instytucji oferujących pomoc i wsparcie poszczególnym grupom/jednostkom (por. Dec, 2005, s. 103) Niezbędna jest także podstawowa wiedza na temat specyfiki funkcjonowania danej grupy, ustalone przez nią zasady, normy, specyficzny język, charakterystyczny styl bycia czy panująca hierarchia. Nabycie takiej wiedzy wymaga od streetworkera przyjęcia roli etnografa oraz stosowania metody *action research* (badań w działaniu) (por. Queff, 2006, s. 96).

Zdecydowanie jednak najczęściej wymienianą w literaturze cechą pracownika ulicznego, która warunkuje sukces jego pracy jest efektywne komunikowanie się. Na umiejętność dobrego komunikowania się składa się kilka specyficznych umiejętności i predyspozycji osobowych streetworkera. E. Kozdrowicz wymienia trzy ważne cechy osoby pomagającej (odwołuje się tu do C. Rogersa), uznając je za podstawowe w działaniu, są to: „rzeczywistość i autentyczność w kontakcie, empatyczna zdolność rozumienia beneficjenta – wejście w jego wewnętrzny system odniesienia oraz bezwarunkowy szacunek” (2005, s. 118). Cechy te są podstawą wszelkiego działania pomocowego, pracy z drugim człowiekiem czyli pracy opartej na relacjach i komunikacji, zatem stanowią o istocie metody streetworkingu. Jak zauważa E. Kozdrowicz streetworker musi być „komunikatywny, silny emocjonalnie i w jakiś sposób atrakcyjny” (2005, s. 118) dla środowiska w którym pracuje. Wśród innych najczęściej wymienianych cech warunkujących dobre relacje, komunikację wymienić można: nieoceniającą postawę wobec odbiorców programów, otwartość, chęć i gotowość niesienia pomocy, cierpliwość, dyskrecję, postawę budzącą zaufanie, empatię, odporność emocjonalną, opanowanie, doświadczenie w pracy z ludźmi (por. Szczypior, Meller, online) a także nie poddawanie się stereotypom, życzliwość, szczerść, współuczestnictwo, towarzyszenie (por. Gawroński, 2010, s. 77–78). M. Michel dodaje do tych cech kreatywność, twórczość, elastyczność, dyspozycyjność, a także umiejętność dostosowania się do ulicznego rytmu życia (por. 2011, s. 31).

Oczywiście nadrzędna w pracy streetworkera poza wiedzą, cechami i predyspozycjami osobowymi jest motywacja. Pracownik uliczny powinien być odpowiednio zmotywowany do wykonywania swoich zadań, musi umieć zachować odpowiednie proporcje pomiędzy życiem zawodowym a osobistym (wymagania te pomaga osiągnąć poczucie humoru i zdrowy dystans).

Streetworking jest profesją, która w głównej mierze polega na wchodzeniu w interakcję i komunikowaniu się nie tylko z samymi podopiecznymi, ale także

z przedstawicielami rozmaitych instytucji (por. Kmieciak-Jusięga, 2013, s. 40) polega na oddziaływaniu na opinię publiczną. Streetworker skupia w sobie najważniejsze cechy z zakresu umiejętności społecznych i pedagogicznych. Cechy te w połączeniu z ciekawością życia, ludzi, realiów codzienności stanowią podstawę do realizacji działań, których celem jest poprawa sytuacji życiowej wspieranego środowiska (por. Łukasiewicz, 2012, s. 67).

## Zakończenie

Największym niebezpieczeństwem współczesnych czasów jest groźba wykluczenia. Zdaniem M. J. Szymańskiego wywołuje ona u wykluczonych „stany frustracji i zwątpienia, poczucia niepełnowartościowości, egzystowania w innej, gorszej rzeczywistości. Daje nierzadko dramatyczne poczucie znacznego podziału między bogactwem i atrakcyjnością nowoczesnego, lecz niedostępnego świata, a prymitywizmem, zacofaniem, nędzą ponurej rzeczywistości w której żyje” (2013, s. 166). Odpowiedzią na potrzeby osób wykluczonych społecznie jest praca metodą streetwork, podejmowana przez odpowiednio przygotowanych do niej streetworkerów. Z jednej strony można wyrazić uznanie, podziw oraz optymizm, bowiem dzięki pracy streetworkerów przywrócone zostają społeczności jednostki i grupy marginalizowane. Z drugiej jednak strony można zauważyć, jak szybko postępujący rozwój świata generuje destrukcyjne zjawiska oraz uwikłane w nie jednostki i grupy, co niestety nie idzie w łączności z działaniami prewencyjnymi czy profilaktycznymi, dzięki którym osób wykluczonych społecznie byłoby znacznie mniej.

## Bibliografia:

- Bałchan A., Lasota M., *Przewodnik streetworkera*, Katowice–Opole 2010.
- Bielecka E., *Tradycyjne i innowacyjne formy interwencji społecznej*, „Pedagogika Społeczna” 2010, nr 2.
- Biernat T., *Doświadczenia streetworkingu za granicą. Analiza czterech programów*, „Wychowanie Na Co Dzień” 2009, nr 3.
- Dec J., *Streetworking, czyli praca z dziećmi ulicy*, „Psychologia w Szkole” 2005, nr 4.
- Gawrońska A., *Streetworking jako praktyczne wykorzystanie metody Outreach w Polsce*, „Praca Socjalna” 2010, nr 1.

- Guzik A., *Rozwój rodzinnych form opieki w Polsce w latach 1900–1960*, w: *Z zagadnień historii pracy socjalnej w Polsce i w świecie*, Małek A., Słany K., Szczepaniak-Wiecha I. (red.), Kraków 2006.
- Jęczeń J., Lelonek-Kuleta B., *Streetworking. Nowe wyzwania przed pracą socjalną*, Sandomierz 2012.
- Kmieciak-Jusiega K., *Streetworking – kompetencje streetworkera – cz. II*, „Remedium” 2013, nr 7–8.
- Kozdrowicz E., *WYJŚĆ NAPRZECIW pedagog ulicy w perspektywie pedagogiki społecznej*, „Pedagogika Społeczna” 2005, nr 4.
- Kubicki P., Olcoń M., *Streetworking jako forma pracy socjalnej- działania stowarzyszenia TADA*, „Dziecko Krzywdzone” 2003, nr 2.
- Kurzeja A., *Dzieci ulicy*, Kraków 2006.
- Lepalczyk I., *Niektóre pojęcia z problematyki pracy socjalnej*, w: *Problem kształcenia pracowników socjalnych*, Lepalczyk I. (red.), Warszawa 1981.
- Michel M., *Streetworking Aspekty teoretyczne i praktyczne*, Kraków 2011.
- Pospiszyl I., Konopczyński M., *Resocjalizacja w stronę środowiska otwartego*, Warszawa 2007.
- Queff D., *Dziecko na ulicy: zwalczanie przemocy wobec dzieci ulicy: przewodnik metodologiczny dla pedagogów ulicy*, Warszawa 2006.
- Queff D., *Potrzeba działań pedagogicznych w środowisku otwartym*, „Pedagogika Społeczna” 2005, nr 4.
- Santos L.H., Sow M. i in. (red.) *Międzynarodowy przewodnik metodologiczny po streetworkingu na świecie*, [http://www.praktycy.org/osos/osos\\_przewodnik\\_metodologiczny.pdf](http://www.praktycy.org/osos/osos_przewodnik_metodologiczny.pdf). Wydruk z dnia 12.12.2013.
- Stenka R., *Raport z fazy diagnozy Kondycja i dobre praktyki pomocy ludziom bezdomnym w sześciu obszarach*. Gdańsk 2011.
- Szcypior E., Meller A. *Metodologia streetworkingu*, [http://www.ab.org.pl/e-przewodnik/fr\\_index.html](http://www.ab.org.pl/e-przewodnik/fr_index.html). Wydruk z dnia 13.12.2013 r.
- Szymański M.J., *Socjologia edukacji*, Kraków 2013.
- Tomaszewski K., *Zrozumieć, zaakceptować, aby zapobiegać – co pedagodzy robią na ulicy?* „Opieka, Wychowanie, Terapia” 2009, nr 3–4.
- Walendzik A., *Streetwork jako forma pracy socjalnej*, „Pedagogika Społeczna” 2005, nr 4.