

KATARZYNA BIAŁOŻYT

STREETWORKING  
JAKO METODA DZIAŁANIA  
PRACOWNIKA SOCJALNEGO

STREET WORK  
AS A SOCIAL WORKER WORKING METHOD

**A b s t r a c t.** A multitude of social problems is a challenge for contemporary social assistance. Because, Poland, like many European countries, moving away from a welfare state, a significant role is attributed to social work, which should be focused on the motivation and desire to change the call to a person relying on welfare. Despite the extensive activities of social workers they are not always able to reach out to those in need of support and intervention in crisis situations. Many potential clients of social assistance, for various reasons, do not use the opportunities offered them support. This is why more common method of social work becomes a street worker, which allows you to reach individuals/marginalized groups, long remain in a difficult situation. In presented article attempts to outline the idea of street work, the role of street workers and stages „street” social work.

**Key words:** method of social work, street work, street worker, help, support.

Wzrost problemów społecznych oraz pogłębiający się obszar licznych patologii niejako staje się podstawą dla pracownika socjalnego do tworzenia i podejmowania innowacyjnych działań, ukierunkowanych na osiągnięcie zamierzonego celu. Działania pracownika socjalnego muszą uwzględniać całościowe spojrzenie na klienta, jego potrzeby i problemy. Aby oferowana pomoc

i wsparcie były jak najbardziej efektywne, pomoc społeczna współpracuje z organizacjami pozarządowymi oraz różnymi Kościołami<sup>1</sup>.

Współczesna praca socjalna musi „dostosowywać się” do zachodzących zmian i przeobrażeń, a pracownicy socjalni powinni poszerzać swoje umiejętności, które umożliwią im efektywne i konstruktywne docieranie do klientów pomocy społecznej. Wśród nowych trendów w pracy z potrzebującymi prężnie rozwijają się kierunki skoncentrowane na „wyjściu” do klienta. Pracownicy socjalni preferujący tego typu działalność „odchodzą od biurka”, by wejść w środowiska potencjalnych klientów i tam podejmować przedsięwzięcia ukierunkowane na zmianę lub poprawę trudnej sytuacji. Bez wątpienia w kanon nowych metod stosowanych przez współczesnych pracowników socjalnych można zaliczyć partyworking, networking i streetworking. W Polsce stosunkowo prężnie działa i rozwija się streetworking, który wywodzi się z metody outreach (w rozumieniu dosłownym oznacza „sięganie poza” lub „wyjście do”)<sup>2</sup>. Dokładne tłumaczenie wskazuje na nurt, w jakim podąża prezentowana metoda. Streetworkerzy „odchodzą od biurka”, by spotkać się z osobą potrzebującą, która z różnych przyczyn nie korzysta z pomocy społecznej w sposób konwencjonalny. Adresatami usług świadczonych przez streetworkerów są najczęściej: osoby bezdomne; tzw. dzieci ulicy – czyli dzieci pozbawione właściwej opieki ze strony dorosłych; osoby uzależnione od różnego rodzaju substancji psychoaktywnych; osoby oferujące płatne usługi seksualne. Miejscem pracy streetworkerów są m.in. ulice, dworce, skwery, parki, altanki działkowe, strychy, piwnice, pustostany, ale również takie miejsca, jak kawiarenki internetowe, salony gier, puby, kluby nocne czy duże centra handlowe<sup>3</sup>.

Metoda streetworkingu wychodzi z założenia, że osoby znajdujące się „na ulicy” są integralną częścią społeczeństwa, wobec czego powinny być również objęte opieką zdrowotną, wsparciem psychicznym, a co najważniejsze pomocą socjalno-bytową. Jeżeli osoba z różnych powodów nie chce przyjść do placówki udzielającej pomocy, to stworzona idea streetworkingu niejako odpowiada na jej problem. To specjaliści wychodzą do osoby

---

<sup>1</sup> Zob. B. U l i j a s z, *Współdziałanie państwa i Kościoła katolickiego w zakresie pomocy społecznej*, Kraków: Wydawnictwo Scriptum 2013.

<sup>2</sup> Zob. Ł. H o b o t, *Praca socjalna w środowisku ulicznym z osobami bezdomnymi oraz młodzieżą zagrożoną wykluczeniem i niedostosowaniem społecznym na przykładzie projektu „Streetwork – skuteczny kontakt z klientem”*, w: M. Michel (red.), *Streetworking. Aspekty teoretyczne i praktyczne*, Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego 2011, s. 98.

<sup>3</sup> Zob. E. B i e l e c k a, *Tradycyjne i innowacyjne formy interwencji społecznej*, „Pedagogika Społeczna” 2010, nr 2 (36), s. 16-17.

potrzebującej, wymagającej pomocy. Ważnym aspektem realizowanym podczas „działań ulicznych” jest edukacja twarzą w twarz, indywidualne odpowiadanie na potrzeby klienta<sup>4</sup>.

Głównym celem streetworkingu jest poprawa sytuacji życiowej klienta, przy jego czynnym zaangażowaniu i udziale w konkretnych działaniach. Streetworker poprzez swoje umiejętności oraz posiadane cechy musi oddziaływać na potrzebującego w taki sposób, by zechciał on skorzystać z oferowanej mu pomocy i wsparcia. Klient sam decyduje o podjęciu kontaktu i dalszych działań pomocowych. Jeżeli jego odpowiedź jest negatywna, nie zwalnia to streetworkera z obowiązku ponownego oferowania, przypominania się i zachęcania do rozmowy. W pracy streetworkera wyróżnia się trzy podstawowe role, jakie może przyjmować „uliczny” pracownik socjalny: informacyjną, terapeutyczną, „towarzyszenia”<sup>5</sup>.

#### ROLA INFORMACYJNA

Polega na przekazywaniu klientowi informacji na temat oferty pomocowej. Zanim streetworker wyjdzie „na ulicę”, najpierw powinien stworzyć bazę pomocową, adekwatną do grupy docelowej, która powinna zawierać dane kontaktowe: lokalnych instytucji pomocowych i wspierających, np. Ośrodków Pomocy Społecznej, Ośrodków Wsparcia; organizacji pozarządowych, działających na danym terenie i oferujących pomoc; noclegowni; miejsc, gdzie wydaje się posiłki, ubrania; darmowych łaźni; punktów pierwszej pomocy, z możliwością darmowych wizyt lekarskich; ośrodków leczenia uzależnień.

Istotne jest, by przed rozpoczęciem swoich działań pracownik socjalny nawiązał kontakty z przedstawicielami poszczególnych placówek, aby potrzebujących skierować do konkretnych osób, które udzielą profesjonalnej pomocy i wsparcia. Ponieważ streetworkerzy często działają wśród osób mających negatywne doświadczenia z instytucjami pomocy społecznej, ważne staje się konstruktywne argumentowanie, przekonujące klienta do skorzystania z ofertowanych mu usług.

---

<sup>4</sup> A. G r u d z i ń s k i, *Streetworking as an Innovative Form of Social Work with Marginalized Groups*, w: M. Rusnáková (red.), *Aktuálne dianie, perspektívy a vývojové trendy v sociálnej, edukačnej a zdravotnickej práci s marginalizovanými skupinami*, Ružomberok 2013, s. 78.

<sup>5</sup> Zob. tamże, s. 78-79.

Praca socjalna jako narzędzie systemu wsparcia ma na celu doprowadzenie do całkowitego usamodzielnienia się klienta, który nie może stać się biernym biorcą świadczeń. Istotę działań pracownika socjalnego powinny stanowić kroki zmierzające do wywołania chęci zmiany w klientach<sup>6</sup>.

Streetworker, nie może ograniczać się do jednej próby zachęcenia potrzebującego do skorzystania ze wsparcia; ważną cechą, która pozwala na osiągnięcie zamierzonych efektów, staje się cierpliwość i wytrwałość „ulicznego” pracownika. Klient, widząc determinację i zaangażowanie w jego sprawy, początkowo oporny, z czasem dostrzega, iż jego los nie jest obojętny pracownikowi socjalnemu.

Animacja, pobudzanie oraz motywowanie klientów przyzwyczajonych i niejako pogodzonych ze swoją sytuacją, w której przyszło im żyć, jest dla streetworkera wyzwaniem, które może przeobrazić się w długotrwały proces. Środowiska pracy streetworkerów są bardzo nieufne i zamknięte na osoby z zewnątrz, aby w nie „wejść” potrzeba czasu, który pozwoli na zdobycie zaufania potencjalnych adresatów streetworkingu. Osoby korzystające z usług streetworkera przeważnie są negatywnie doświadczone przez życie, historia ich życia jest często skomplikowana. Były wiele razy „używane”, wykorzystywane przez innych<sup>7</sup>. Dlatego tak istotne jest poważne podejście do pełnionej funkcji streetworkera: traktowanie podopiecznych z uwagą i staraniem się o pozytywne i konstruktywne rozwiązanie ich spraw.

[...] pracownicy uliczni powinni pamiętać, że zdobycie zaufania drugiej osoby jest długotrwałym procesem, zwłaszcza w kontakcie z osobami, które doświadczyły stygmatyzacji, przemocy czy odrzucenia, w wyniku czego są szczególnie nieufne w kontaktach z innymi ludźmi. Dlatego też pracownicy uliczni muszą udowodnić, że oferowana pomoc jest bezinteresowna<sup>8</sup>.

#### ROLA „TOWARZYSZENIA”

Towarzyszenie podopiecznemu należy rozumieć bardzo szeroko, od towarzyszenia w załatwianiu codziennych spraw (np. ubezpieczenia, wizyty u lekarza) po zwykłą obecność w jego życiu. Często pozorne „nicnierobienie, ale

---

<sup>6</sup> K. B i a ł o ż y t, *Praca socjalna jako istotny filar pomocy społecznej*, w: S. F u n d o - w i c z, P. Ś w i t a l, M. W i e c z o r e k (red.), *ABC Administracji*, t. II, Radom: SKAETH 2013, s. 57.

<sup>7</sup> Zob. A. B a ł c h a n, M. L a s o t a, *Przewodnik streetworkera*, Katowice–Opole: Stowarzyszenie „Po MOC” dla Kobiet i Dzieci im. Marii Niepokalanej, 2010, s. 12-13.

<sup>8</sup> G r u d z i ń s k i, art. cyt., s. 79.

„bycie z...” jest początkiem oddziaływań terapeutycznych. Streetworker nie może się zniechęcać i załamywać, w obecności klienta powinien dawać mu poczucie bezpieczeństwa i przekonywać do zmian, które pozwolą na odzyskanie równowagi psychicznej i powrotu do prawidłowego i samodzielnego funkcjonowania w społeczeństwie.

Praca z człowiekiem jest złożonym procesem. Każdy adresat usług streetworkerskich jest nieschematyczną indywidualnością, mającą niepowtarzalny bagaż doświadczeń, który na trwałe wywarł wpływ na jego dotychczasowe postępowanie. Czyjeś przyzwolenie na towarzyszenie może być jedynym mierzalnym efektem pracy z człowiekiem potrzebującym. Ważną rolę w procesie zmian odgrywa fakt, że po pewnym czasie dana osoba sama zwraca się o pomoc. Należy jednak pamiętać o działaniu pomocniczym, a nie wyręczającym całkiem klienta z jego obowiązków. Praca socjalna opiera się na motywowaniu, animacji oraz aktywizowaniu potencjału tkwiącego w jednostce czy też grupie społecznej, aby osoby te poprzez podniesienie własnej samooceny i poczucia wartości, w miarę podejmowanych samodzielnych działań doprowadziły do sytuacji, w której nie muszą korzystać ze świadczeń pomocowych<sup>9</sup>. Zazwyczaj to, co przychodzi bez wysiłku, jest uznawane za mało wartościowe lub niegodne uwagi. Towarzysząc podopiecznemu w załatwianiu sprawy, należy dążyć do tego, aby on sam mówił, o co prosi<sup>10</sup>. Poprzez „towarzyszenie” klientowi streetworker wzmacnia w nim poczucie użyteczności i przydatności społecznej, niweluje poczucie wstydu i zakłopotania. Osoby marginalizowane przestają – stopniowo, ale sukcesywnie – patrzeć na swoją sytuację przez pryzmat negatywnych opinii, podejmują zaś działania skoncentrowane na uspołecznianiu.

#### ROLA „TERAPEUTYCZNA”

Rola ta polega na oddziaływaniu poprzez krótkie interwencje terapeutyczne, tożsame ze spotkaniem i skoncentrowaniem uwagi na problemach danego klienta. Należy pamiętać, że znaczna część podopiecznych streetworkerów znajduje się w trudnej i kryzysowej sytuacji od kilkunastu lat, dlatego też jakiegokolwiek zmiany wywołują u nich lęk i niepokój. U osób potrzebu-

---

<sup>9</sup> N. P i k u ł a, *Social Economy in Social Work*, w: L. P e k a r c i k, E. J a n i g o - v a (red.), *Sociálna práca, manažment a ekonómia – s aplikáciou na podmienky trvalo udržateľného rozvoja sociálnych služieb*, Ružomberok 2012, s. 18.

<sup>10</sup> Zob. B a ł c h a n, L a s o t a, *Przewodnik streetworker*, s. 13-15.

jących każda zmiana budzi wiele obaw przed niemocą. Proces zmian można rozpocząć od rozbudzenia potrzeb, dania nadziei osobie potrzebującej. Warto postawić jej pytanie: „Jak chciałbyś, by wyglądał twój dom, ściany, meble...?” Uruchomienie potrzeb, marzeń rodzi pragnienie, wówczas pojawia się szansa na działanie. Istotnym celem w pracy streetworkera jest również dowartościowanie podopiecznego<sup>11</sup>. Jednostka mająca pozytywny obraz samego siebie lepiej przystosowuje się do zachodzących przeobrażeń, staje się odważniejsza w podejmowanych działaniach oraz uświadamia sobie, iż posiada umiejętności i kompetencje do samodzielnego przewyciężania kryzysowych sytuacji.

Streetworking nie jest łatwą metodą, jednak pozwala na dotarcie do klienta i wzbudzenie w nim nadziei na „lepsze jutro”. W działaniach „ulicznego” pracownika socjalnego wyróżnia się kilka etapów, które wciąż się powtarzają i zachodzą na siebie, co pozwala na konstruktywną i rzetelną pomoc drugiej osobie. Bez wątpienia czas i energia poświęcone pierwszym etapom stają się inwestycją w powodzenie następnych etapach.

Etap pierwszy. Polega na poznaniu środowiska docelowego. Rozpoznanie to powinno mieć dwuwymiarowy charakter: teoretyczny (odnoszący się do wiedzy historycznej, społecznej i kulturowej) oraz praktyczny (przejawiający się w zdobywaniu informacji poprzez spotkania i rozmowy z mieszkańcami danego terenu).

Etap drugi. Przejawia się w obecności na terenie należącym do grupy ludzi, do której adresowany jest streetworking; to wydzielenie strefy swojego działania, obchód dzielnicy, osiedla czy poszczególnych ulic, parków. W tym etapie chodzi o bezpośrednią obserwację, która staje się podstawą do określenia miejsc będących przedmiotem działania, aby można było poznać strefy wpływów w środowisku i dać się poznać jako ktoś, czyja obecność na tym terenie jest naturalna. Ważne jest to, by obserwacja odbywała się regularnie.

Etap trzeci. Wejście streetworkera w środowisko adresatów usług pomocowych. Przedstawienie się i określenie, kim się jest, oraz w jakim celu znajduje się na danym terenie. Ten moment jest dla streetworkera okazją do tego, by zaznaczając swoje miejsce wśród ludzi w środowisku, rozpoczął budowanie roli, jaką przyjmie.

Etap czwarty. Budowanie więzi z klientami. Od chwili, gdy kontakt z daną osobą/grupą zostanie nawiązany, aż do momentu, gdy zaczyna się ona dzielić

---

<sup>11</sup> Zob. tamże, s. 16-17.

z pracownikiem ulicznym mniej lub bardziej poufnymi sprawami, rozwija się stopniowy proces przechodzenia od nieufności do relacji opartej na zaufaniu. Gdy streetworker jest dobrze znany w środowisku, kontakty stają się coraz bardziej naturalne, co pozwala na szersze i głębsze poznawanie i diagnozowanie sytuacji potrzebującego.

Etap piąty. Polega na wsparciu i interwencji. Odpowiednim działaniem jest również organizacja stałego miejsca spotkań, które przejawiać się będą w interwencji indywidualnej lub też – w przypadku grup – zbiorowej<sup>12</sup>.

Zaprezentowane etapy streetworkingu są próbą jasnego i klarownego ukazania długotrwałego procesu, jakim jest zdobywanie zaufania i kreowania zmian w życiu jednostki. W każdym z etapów mogą pojawić się przeszkody, które „wstrzymają” lub znacznie utrudnią dalsze postępowanie. Dlatego tak ważne jest zaangażowanie streetworkera i wiara w sens podejmowanych działań.

Oprócz etapów streetworkingu wyróżnia się również formy pracy charakterystyczne dla tej metody:

– Streetwork nastawiony na jednostkę: najważniejszy jest tutaj kontakt i osobista więź między podopiecznym a streetworkerem. Nacisk kładzie się na wsparcie i indywidualną opiekę. Ta forma pracy wykorzystywana jest w przypadku osób świadczących usługi seksualne i uzależnionych od środków psychoaktywnych.

– Streetwork nastawiony na grupę: służy tworzeniu więzi i integracji między członkami zbiorowości, wykorzystywany przede wszystkim w pracy z młodzieżą.

– Streetwork oparty na ofertach pomocy: program pomocowy kierowany jest do konkretnych grup docelowych; takie działanie często przybiera charakter akcyjny i wykorzystywane jest w pracy z osobami uzależnionymi od środków psychoaktywnych w redukcji szkód.

– Streetwork ukierunkowany na multiplikatorów: tworzenie i wspieranie inicjatyw o charakterze samopomocy; wykorzystywany w kreowaniu liderów grup i edukatorów rówieśniczych<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Zob. A. Fontaine, M. Andersson, T. Quoc-Duy, *Międzynarodowy przewodnik metodologiczny po streetworkingu na świecie*, Bruksela: Wydawnictwo Międzynarodowej Sieci Streetworkerów Społecznych 2008, s. 27-29.

<sup>13</sup> M. Michel, *Streetworking – podstawy profilaktyki i resocjalizacji w środowisku lokalnym*, w: M. Michel (red.), *Streetworking. Aspekty teoretyczne i praktyczne*, s. 32.

Wiedza posiadana przez pracownika socjalnego powinna obejmować znajomość nie tylko metody pracy, ale również znajomość adresatów, do jakich jest skierowana. Praca uliczna może być metodą uniwersalną, nastawioną na różne grupy odbiorców. Należy jednak pamiętać, że głównym i najważniejszym narzędziem w tej metodzie jest pracownik socjalny; trzeba mieć na uwadze jego wiedzę odnośnie do określonego przypadku. Nowe formy pracy socjalnej ubogacają wachlarz możliwości pracownika socjalnego, tym samym zwiększając jego skuteczność, ale i wskazując na ciągłą potrzebę doskonalenia się w wybranym obszarze podejmowanej pracy.

Skuteczna praca socjalna powinna opierać się na tradycyjnych metodach działania, jednak równocześnie musi dostosowywać się do zmian społecznych, które często niosą ze sobą zubożenie wielu grup. Streetworking poniekąd jest niekonwencjonalną metodą pracy socjalnej, która po części łączy ze sobą niektóre elementy trzech podstawowych metod pracy socjalnej (metoda indywidualnego przypadku, metoda grupowa, metoda środowiskowa). To korzystanie i splatanie ze sobą tego, co tradycyjne i sprawdzone, z tym, co innowacyjne, pozwala na bardziej konstruktywne i wydajne działanie. Wielowymiarowość dokonujących się przeobrażeń staje się podstawą do poszukiwania „nowych” sposobów dotarcia do klienta, często żyjącego w biedzie, ubóstwie, zmarginalizowanego, pozostawionego samego sobie, bez poczucia godności i szacunku. Streetworker, pochylając się nad takim potrzebującym, daje mu szansę na powrót do pełnego i prawidłowego funkcjonowania w społeczeństwie – poprzez przywrócenie mu poczucia godności i wiary we własne możliwości.

#### BIBLIOGRAFIA

- B a ł c h a n A., L a s o t a M., Przewodnik streetworkera, Katowice–Opole: Stowarzyszenie „Po MOC” dla Kobiet i Dzieci im. Marii Niepokalanej 2010.
- B i a ł o ż y t K., Praca socjalna jako istotny filar pomocy społecznej, w: S. F u n d o w i c z, P. Ś w i t a l, M. W i e c z o r e k (red.), ABC Administracji, t. II, Radom: SKAETH 2013, s. 54-68.
- B i e l e c k a E., Tradycyjne i innowacyjne formy interwencji społecznej, „Pedagogika Społeczna” 2010, nr 2 (36), s. 7-28.



- F o n t a i n e A., A n d e r s s o n M., Q u o c - D u y T., Międzynarodowy przewodnik metodologiczny po streetworkingu na świecie, Bruksela: Wydawnictwo Międzynarodowej Sieci Streetworkerów Społecznych 2008.
- G r u d z i ń s k i A., Streetworking as an Innovative Form of Social Work with Marginalized Groups, w: M. R u s n á k o v á (red.), Aktuálne dianie, perspektívy a vývojové trendy v sociálnej, edukačnej a zdravotníckej práci s marginalizovanými skupinami, Ružomberok 2013, s. 77-83.
- H o b o t Ł., Praca socjalna w środowisku ulicznym z osobami bezdomnymi oraz młodzieżą zagrożoną wykluczeniem i niedostosowaniem społecznym na przykładzie projektu „Streetwork – skuteczny kontakt z klientem”, w: M. M i c h e l (red.), Streetworking. Aspekty teoretyczne i praktyczne, Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego 2011, s. 97-107.
- M i c h e l M., Streetworking – podstawy profilaktyki i resocjalizacji w środowisku lokalnym, w: M. M i c h e l (red.), Streetworking. Aspekty teoretyczne i praktyczne, Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego 2011, s. 13-34.
- P i k u ł a N., Social Economy in Social Work, w: L. P e k a r c i k, E. J a n i - g o v a (red.), Sociálna práca, manažment a ekonómia – s aplikáciou na podmienky trvalo udržateľného rozvoja sociálnych služieb, Ružomberok 2012, s. 17-25.
- U l i j a s z B., Współdziałanie państwa i Kościoła katolickiego w zakresie pomocy społecznej, Kraków: Wydawnictwo Scriptum 2013.

## STREETWORKING JAKO METODA DZIAŁANIA PRACOWNIKA SOCJALNEGO

### S t r e s z c z e n i e

Mnogość problemów społecznych staje się wyzwaniem dla współczesnej pomocy społecznej. Ponieważ Polska, podobnie jak inne państwa europejskie, odchodzi od modelu państwa opiekuńczego, znaczącą rolę przypisuje się pracy socjalnej, która powinna być ukierunkowana na motywowanie i wywołanie chęci zmiany u osoby korzystającej z pomocy społecznej. Pomimo rozległych działań pracowników socjalnych, nie zawsze są oni w stanie dotrzeć do osób potrzebujących wsparcia i interwencji w sytuacjach kryzysowych. Wielu potencjalnych klientów pomocy społecznej, z różnych przyczyn, nie korzysta z możliwości oferowanego im wsparcia. Dlatego też coraz powszechniejszą metodą pracy socjalnej staje się streetworking, który pozwala na dotarcie do jednostek/grup zmarginalizowanych, długotrwale pozostających w trudnej sytuacji życiowej. W prezentowanym artykule podjęto próbę nakreślenia idei streetworkingu, roli streetworkera oraz etapów „ulicznej” pracy socjalnej.

**Słowa kluczowe:** metoda pracy socjalnej, streetworking, streetworker, pomoc, wsparcie.