

**Ewa Szczypior**  
**Agnieszka Meller**

## **STANDARD STREETWORKINGU (ULICZNEJ PRACY SOCJALNEJ)**

### **1.1. DEFINICJA STREETWORKINGU**

Streetworking jest formą pracy socjalnej prowadzonej przez odpowiednio przygotowanych i przeszkolonych pracowników z osobą bezdomną pozostającą poza systemem pomocy instytucjonalnej\* w jej środowisku, na jej zasadach, w jej tempie i w oparciu o plan, który zaakceptowała.

### **1.2. CELE STREETWORKINGU**

#### **CELE STREETWORKINGU SKIEROWANE NA JEDNOSTKĘ**

1. Poprawa jakości życia i doprowadzenie do zmiany postawy i sposobu myślenia

#### **ZADANIA**

- I. Dotarcie z informacją o możliwościach skorzystania z systemu pomocy społecznej
- II. Wzbudzanie zaufania i motywacji do korzystania z pomocy
- III. Rozbudzenie i uświadomienie potrzeb
- IV. Zmiana percepcji z terażniejszości na przyszłość
- V. Stymulowanie społecznie pożądanых zachowań
- VI. Ułatwienie dostępu do narzędzi i instrumentów reintegracji społecznej i zawodowej

---

\* Poza placówkami zapewniającymi schronienie, np. noclegownie, schroniska, domy dla bezdomnych

2. Podniesienie efektywności i skuteczności wsparcia osób z obszaru wykluczenia społecznego

#### **ZADANIA**

- I. Dotarcie do osób nieobjętych działaniami systemu pomocy społecznej
- II. Zwiększenie częstotliwości kontaktu z osobami z obszaru wykluczenia
- III. Włączenie osób do systemu pomocy społecznej i innych instytucji polityki społecznej
- IV. Zwiększenie dostępności informacji, a przez to zwiększenie skuteczności wsparcia
- V. Cykliczność kontaktów oraz monitorowanie i wzmacnianie postępów klienta

### **CELE SYSTEMOWE STREETWORKINGU**

1. Udoskonalenie systemu pomocy społecznej dla osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością

#### **ZADANIA**

- I. Wypracowanie metodologii pracy streetworkera
  - II. Wypracowanie modelu współpracy pomiędzy instytucjami działającymi w obszarze pomocy społecznej i innymi podmiotami
  - III. Wypracowanie standardu nowego zawodu w systemie pomocy społecznej
  - IV. Wypełnienie niszy w systemie poprzez wprowadzenie nowatorskiego modelu pracy z osobami bezdomnymi i zagrożonymi bezdomnością
2. Zwiększenie możliwości monitorowania i przeciwdziałania zagrożeniom występującym w środowisku osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością

#### **ZADANIA**

- I. Interwencja w sytuacjach kryzysowych – zagrożenie zdrowia lub życia
- II. Stworzenie mapy miejsc niemieszkalnych na obszarze pracy streetworkera
- III. Wymiana informacji pomiędzy instytucjami działającymi w obszarze pomocy społecznej i pomoc osobom bezdomnym i zagrożonym bezdomnością
- IV. Zahamowanie procesu marginalizacji osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością
- V. Stworzenie szansy dla budowania postaw zmierzających do aktywności i zaangażowania społecznego osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością

### **1.3. ZADANIA STREETWORKINGU**

#### **Zadania streetworkingu**

- 1. Praca z klientem** – nawiązanie, podtrzymanie, rozwijanie i wygaszanie kontaktu
  - a) pierwszy kontakt – ocena sytuacji – potrzeba interwencji/nastawienie na pracę długofalową
  - b) wzbudzenie zaufania
  - c) rozbudzenie i uświadomienie potrzeb
  - d) zmiana z perspektywy „tu i teraz” na myślenie przyszłościowe
  - e) przekazywanie rzetelnej informacji o systemie pomocy
  - f) wspólne ustalenie planu działania w oparciu o zasoby jednostki ze środowiska – urealnienie potrzeb
  - g) motywowanie do realizacji planu
  - h) przekazanie kontaktu
  - i) włączenie klienta do systemu pomocy
  - j) współpraca klienta z systemem
  - k) monitoring sytuacji klienta
  - l) stopniowe wygaszanie kontaktu – usamodzielnianie od pomocy streetworkera
  
- 2. Praca z właściwymi instytucjami**
  - a) ustalenie reguł współpracy i kompetencji
  - b) wymiana i obieg informacji
  - c) interwencja w sytuacji zagrożenia na zasadzie współpracy
  - d) uświadomienie i pokazanie aktualnego obrazu problemu
  - e) wspólna praca nad zmianą stereotypu osoby bezdomnej
  - f) przekazywanie rzetelnej wiedzy społeczności lokalnej na temat pomocy osobom bezdomnym

### **1.4. ROLA STREETWORKERA**

Rola streetworkera zależy od rodzaju i struktury grupy odbiorców, środowiska, w jakim żyją, a także od rodzaju ich potrzeb.

Wyróżnić można:

a) *Streetwork nastawiony na jednostkę*

1. kontakt i osobista więź między osobą bezdomną a streetworkerem
2. wsparcie i indywidualny kontakt

b) *Streetwork nastawiony na grupę*

1. integracja grupy, wytworzenie więzi między członkami grupy

c) *Streetwork oparty na ofertach pomocy*

1. konkretny program pomocy dla grup docelowych
2. zorganizowane akcje

d) *Streetwork ukierunkowany na wzmocnienie grupy docelowej*

1. inicjatywy o charakterze samopomocy
2. akcje profilaktyczne wśród części grupy docelowej

## **1.5. CECHY PSYCHOSPOŁECZNE STREETWORKERA**

### **Cechy osobowości**

- akceptacja/tolerancja grupy docelowej
- otwartość
- cierpliwość
- odporność
- dyskrecja
- postawa budząca zaufanie
- empatia
- opanowanie

### **Umiejętności**

- nawiązywania i podtrzymania kontaktów
- słuchania
- podejmowania szybkich decyzji adekwatnych do sytuacji
- analizy sytuacji
- nieoceniań
- niemoralizowania
- akceptacji decyzji życiowych osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością

## **Wiedza i doświadczenie**

- doświadczenie w kontakcie z osobami bezdomnymi lub generalnie zagrożonymi wykluczeniem
- wiedza z zakresu bezdomności
- znajomość specyfiki środowiska ludzi bezdomnych
- podstawowa wiedza w zakresie funkcjonowania środowiska lokalnego w tym znajomość instytucji oraz topografii środowiska pracy
- podstawowa wiedza z zakresu pedagogiki, psychologii, socjologii, pomocy społecznej, prawa, edukacji zdrowotnej i pomocy medycznej

## **1.6. METODY PRACY STREETWORKERA**

*„Najważniejszy jest kontakt, kiedy masz kontakt, możesz zrobić wszystko”*

*„Odmowa przyjęcia pomocy nie zwalnia nas z obowiązku nieustannego ponawiania oferty pomocy”*

### **1. Misja**

#### **Misją streetworkera jest:**

- o docieranie do osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością,
- o praca z nimi w kierunku pozytywnych zmian, rozumianych jako chęć zmiany sposobu życia,
- o współpraca z osobą, wykorzystując jej zasoby i potencjał środowiska lokalnego.

Misja streetworkingu może być realizowana poprzez:

**Pracę „na ulicy”:** dotarcie do osób bezdomnych przebywających w specyficznym środowisku – czyli w „miejscach niemieszkalnych”, takich jak dworce, działki, kanały, ulice, plaże oraz praca z nimi.

**Wyjście „do”:** zasadą jest wyjście i znalezienie osoby w kryzysie (w odróżnieniu od udzielania pomocy osobom, które już same tej pomocy szukają) oraz zaoferowanie jej

pomocy i porady, wyjście naprzeciw klientowi i jego potrzebom, do miejsca w którym on przebywa, a nie czekanie, aż się sam zgłosi.

**Wsparcie:** udzielenie pomocy osobie bezdomnej tak, by **odkryła ona w sobie** siłę do zmian na lepsze, poprzez korzystanie z porad, systemu wsparcia oraz własnych zasobów.

**Zbudowanie pozytywnej relacji:** pomiędzy streetworkerem a osobą bezdomną, opartej na wzajemnym zaufaniu.

**Rozwiązywanie problemów:** identyfikowanie problemów dotyczących ludzi bezdomnych „z ulicy”, motywowanie ich do bardziej konstruktywnych sposobów radzenia sobie z osobistymi problemami.

**Działanie nakierowane na zmianę:** traktowanie wszystkich z równością i szacunkiem, wykorzystując ich zasoby, zmierzając w kierunku **realnej i trwałej** zmiany.

**Edukację o systemie pomocy:** przekazanie rzetelnej informacji o systemie Pomocy Społecznej, „wprostowanie” błędnego sposobu myślenia o systemie.

**Ustanowienie „połączenia”:** praca nad nawiązaniem pozytywnej relacji pomiędzy osobą bezdomną a osobą pomagającą, systemem pomocy społecznej, organizacjami pozarządowymi, instytucjami państwowymi, znalezienie miejsca w systemie dla konkretnej osoby.

**„Poznanie gruntu”:** poznanie środowiska, a także ewentualnych partnerów do pomocy, porównanie, na ile bezdomność „ulicy” różni się od bezdomności „zamieszkałej”; wypracowanie kontaktów do ewentualnych badań.

## **2. Koncepcja pracy**

Praca streetworkera zakłada zarówno współpracę z osobą bezdomną, jak i instytucjami oraz społecznościami lokalnymi.

### **Praca z klientem indywidualnym**

#### **1. Poszukiwanie i docieranie do klientów**

Pierwszy krok w pracy „streetworkera” to dotarcie do osób, z którymi będzie prowadzona praca. Poza „oczywistymi” miejscami pobytu, takimi jak dworzec czy niektóre działki, informację o innych miejscach można uzyskiwać od służb mundurowych, OPS-ów i innych, a także bezpośrednio od środowiska osób bezdomnych oraz mieszkańców. Praca ta wymaga zróżnicowanych godzin pracy,

dostosowanych do potrzeb klienta, zależnych również od pór roku. Zakłada się, że kontakt jedynie z osobami niebędącymi pod silnym wpływem alkoholu lub innych środków odurzających. W niniejszym przypadku podejmuje się interwencję w porozumieniu z innymi służbami.

*Miejsca, w których streetworker może poszukiwać osób bezdomnych:*

- dworce kolejowe i autobusowe oraz ich okolice,
- tereny ogródków działkowych, domki letniskowe,
- garaże,
- kanały i węzły ciepłownicze,
- ulice,
- plaże,
- pustostany, budynki do rozbiórki,
- bunkry,
- lasy i parki,
- miejsca na cmentarzach,
- centra handlowe, parkingi,
- opuszczone samochody, przyczepy kempingowe,
- klatki schodowe, zsypy, piwnice, strychy, śmietniki,
- złomowe,
- ziemianki,
- wagony i bocznice kolejowe.

## **2. Praca indywidualna**

Praca z osobą bezdomną musi zakładać kilka etapów (fazy są bardzo płynne, uzależnione od indywidualnych potrzeb klienta). W przybliżony sposób mogą wyglądać następująco:

### **ETAP 1. PRACA NAD WZBUDZENIEM ZAUFANIA**

#### **A. Pierwszy kontakt** (może być grupowy)

- Nawiązanie kontaktu = zapoznanie się,
- Wysłuchanie historii („życiorys dla wszystkich”),

- Ustalenie sposobu wspólnego kontaktowania się (podanie terminu, kiedy będę w tym miejscu następnym razem),
- Interwencja w sytuacjach kryzysowych – w sytuacji stwierdzenia zagrożenia życia lub zdrowia wezwanie pomocy medycznej, umieszczenie osoby bezdomnej w bezpiecznym miejscu, w zależności od stanu: szpital, placówka lub izba wytrzeźwień.

Sposób prowadzenia rozmowy: dużo pytań otwartych, ale „bezpiecznych”.

**Zasada pracy na tym etapie:**

- brak negowania jakiegokolwiek wypowiedzi, bardziej słuchanie niż mówienie,
- nieskładanie żadnych obietnic ani propozycji,
- ale wyjaśnienie krótko, po co streetworker przyszedł.

Po kontakcie: wypełnienie „karty indywidualnego kontaktu” (podstawowe dane: dane osobowe, miejsce pochodzenia, ew. miejsce pobytu, miejsce do dalszego kontaktu, informacje dodatkowe); karta będzie dalej uzupełniana po każdym kontakcie.

**B. Ponowny kontakt (już indywidualny) lub kontakty**

- Próba wniknięcia w meritum biografii klienta (wspólne ustalenie indywidualnych przyczyn bezdomności),
- Stworzenie możliwości do mówienia o problemach osoby bezdomnej, zidentyfikowanie i nazwanie konkretnych problemów,
- Pierwsze sugestie dotyczące dalszego planu pracy,
- Budowanie motywacji do zmiany sytuacji życiowej,
- Udzielenie wsparcia emocjonalnego – wzbudzenie nadziei i wiary w możliwość zmiany przyszłości (bazowanie na pozytywnych zasobach klienta),
- Wzbudzanie świadomości konieczności podejmowania odpowiedzialności za swoje postępowanie.

Sposób prowadzenia rozmowy: nieuciekanie od trudnych pytań.

## ETAP 2. KONTYNUACJA PRACY

### **A. Przekazywanie informacji o systemie wsparcia**

- Przedstawienie informacji o systemie polityki społecznej – w formie dialogu (!) wraz z ewentualnym korygowaniem błędnego myślenia u klienta.
- Wskazywanie całego spektrum różnego rodzaju możliwości pomocy – nieskładanie obietnic bez pokrycia.

### **B. Odpowiedz na konkretne potrzeby osoby bezdomnej**

- Szukanie konkretnych rozwiązań już pod kątem klienta – zderzenie indywidualnej sytuacji klienta z możliwymi do zaproponowania formami pomocy systemu.

### **C. Wspieranie psychiczne i utrzymywanie pozytywnych działań**

## ETAP 3. WYTYCZENIE PLANU I JEGO REALIZACJA

Na kolejnym etapie w relacji streetworkera z osobą bezdomną powstaje konieczność usystematyzowania współpracy i zaplanowania harmonogramu działań (metoda małych kroków).

W zależności od potrzeb osoby bezdomnej oraz jej psychofizycznych zasobów ustalany jest indywidualny plan pracy, który powstaje we współpracy z osobą bezdomną i w zależności od jego rozbudowania (może być to mały plan, np. na wyrobienie dokumentów, lub wizytę u lekarza lub bardziej rozbudowany np. udział w szkoleniach zawodowych) włączane są inne instytucje i organizacje.

**Na tym etapie pracy możliwe jest obranie i wytyczenie wielu dróg (generalnie w trzech nurtach – przekazanie kontaktu; kontynuacja kontaktu i praca w środowisku; zakończenie kontaktu) m.in.:**

- Przekazanie kontaktu oraz skierowanie i wdrożenie do systemu placówek dla osób bezdomnych (noclegownia, schronisko, dom dla bezdomnych).

- Podtrzymywanie kontaktu i praca (wsparcie) w środowisku pobytu (np. w miejscach niemieszkalnych) osoby bezdomnej.
- Podjęcie współpracy z innymi instytucjami polityki społecznej, np. Ośrodek Pomocy Społecznej, Urząd Pracy, instytucje szkoleniowe.
- Skorzystanie z oferty placówki służby zdrowia.
- Pomoc w dostępie do bieżącej pomocy doraźnej (wyżywienie, odzież itp.).
- Pomoc w załatwieniu spraw administracyjnych:
  - ustalenie miejsca zameldowania lub ostatniego miejsca zameldowania,
  - ustalenie kwestii posiadania dowodu osobistego (pomoc w uzyskaniu),
  - ustalenie kwestii ubezpieczenia zdrowotnego (pomoc w rejestracji w PUP),
  - ustalenie sytuacji materialnej (pomoc w uzyskaniu należnych świadczeń).
- Zakończenie kontaktu lub jego zawieszenie na pewien czas (ponawianie oferty pomocy).
- Włączenie rodziny i/lub grona znajomych i przyjaciół do diagnozy oraz pomocy w rozwiązaniu problemów.

**Na tym etapie wymagane niekiedy będzie:**

- Umówienie zainteresowanej osoby bezdomnej na konkretne spotkanie/przekazanie informacji o kontakcie (z pracownikiem OPS-u, placówki, psychologa, pracownika socjalnego...).
- Pomoc w dotarciu w umówione miejsce (szpital, placówka dla osób bezdomnych itp.).
- Zmonitorowanie efektów (informacje zwrotne – czy osoba się zgłosiła itd.; na tej podstawie uzupełnienie też „karty indywidualnego kontaktu”).
- W momencie przekazania kontaktu – stopniowe wygaszanie kontaktu – usamodzielnianie od pomocy streetworkera.

**Długość każdej fazy uzależniona będzie od nastawienia indywidualnego klienta.**

**Praca może zakończyć się na każdym z etapów!**

**Przedstawiona koncepcja etapów pracy streetworkera ma charakter optymalny.**

**Dotarcie do fazy planowania działań jest trudne i wymaga wystąpienia wielu czynników umożliwiających podjęcie szerszej współpracy z osobą bezdomną.**

### *Praca w zespołach*

Ze względu na bezpieczeństwo praca streetworkerów może być realizowana w dwuosobowych zespołach. Jakkolwiek nawiązywanie kontaktu i jego prowadzenie musi odbywać się indywidualnie.

Możliwe jest także prowadzenie indywidualnego streetworkingu – jakkolwiek streetworker musi być przygotowany i powiadomiony o zagrożeniach.

### *Rejon pracy*

Nie istnieje w przypadku streetworkingu konieczność separacji rejonu pracy od terenu, na którym mieszka dany streetworker. Kwestia ta powinna być rozpatrywana indywidualnie.

### **Współpraca z instytucjami**

Niezależnie od usytuowania formalnego streetworkera czy to w organizacji pozarządowej, czy w instytucji sektora publicznego, niezbędne jest zawiązanie swego rodzaju KOALICJI na rzecz ulicznej pracy socjalnej. Partnerstwo niezbędne jest do realizacji w sposób kompleksowy samej metody streetworkingu. W partnerstwo to powinny być włączone: Policja, Straż Miejska, Straż Ochrony Kolei, Służba Zdrowia, placówki dla osób bezdomnych, Ośrodki Pomocy Społecznej i inne niezbędne podmioty.

Inne organizacje współpracujące ze streetworkerami:

- Centra Interwencji Kryzysowej,
- Instytucje Rynku Pracy,
- jadłodajnie, punkty charytatywne,
- poradnie alkoholowe i ośrodki terapii,
- ośrodki uzależnień od narkotyków,
- placówki służby zdrowia (Szpitale, Pogotowia, Hospicja, Zakłady Opieki Zdrowotnej, inne),
- organizacje pozarządowe,
- skupy złomu,
- organizacje działkowców,
- urzędy gmin i miast,
- spółdzielnie mieszkaniowe,
- kościoły i związki wyznaniowe.

Optymalnie jest, gdy oprócz wyznaczonych współpracujących organizacji wyznaczone zostaną do współdziałania konkretne osoby. Kluczowe jest wypracowanie dokładnych reguł współpracy oraz określenie kompetencji poszczególnych partnerów.

Współpraca powinna polegać przede wszystkim na ścisłym obiegu informacji (cykliczne spotkania, rozmowy telefoniczne, korespondencja), wspólnym monitorowaniu sytuacji bezdomności, pomocy i wspieraniu w interwencjach, wspólnej pracy w kierunku przełamывaniu stereotypów.

Obok współpracy z instytucjami ważna jest także współpraca z mediami i lokalnymi społecznościami. Streetworker powinien być rozpoznawalny nie tylko w środowisku ludzi bezdomnych, ale i wśród lokalnych społeczności na danym terenie jego pracy.

### **3. Narzędzia pracy streetworkera**

#### *Materialne:*

1. Bilety komunikacji miejskiej – swoboda przemieszczania w terenie jest warunkiem koniecznym do realizacji pracy streetworkerów. Bilety są zatem obowiązkowym narzędziem w pracy streetworkera.
2. Środki zabezpieczające przed agresją (np. gaz pieprzowy) – jeśli uzyskane zostaną niezbędne pozwolenia.
3. Latarki
4. Rękawiczki gumowe
5. Telefon komórkowy
6. Apteczki – pod warunkiem, że streetworkerzy posiadają umiejętności udzielania podstawowej pomocy przedmedycznej.
7. Adekwatny do pory roku i warunków pracy ubiór
8. Identyfikatory
9. Okresowe badania oraz profilaktyka chorób zakaźnych – streetworkerzy powinni zostać objęci szczegółowymi badaniami okresowymi oraz badaniami profilaktycznymi chorób, na które są szczególnie narażeni (gruźlica, grzybice). Streetworkerzy powinni być też objęci szczepieniami ochronnymi (np. przeciw żółtacze).
10. Dostęp do transportu – w związku z charakterem swojej pracy streetworkerzy, powinni posiadać dostęp do środków transportu. Praca streetworkera wymaga często interwencyjnego przewiezienia osoby bezdomnej. Streetworkerzy mogą posiadać własny pojazd lub korzystać z pojazdów organizacji współpracujących.

Stąd ważna jest dobra współpraca z różnego rodzaju służbami – Policją, Strażą Miejską; Służbą Zdrowia. Optymalnym rozwiązaniem jest, kiedy na terenie danego środowiska lokalnego istnieje samochód dostosowany do przewozu osób bezdomnych.

11. Rekomendujemy dodatkowe środki finansowe – przeznaczone na zabezpieczenie przez streetworkerów odpowiedniego ubioru (odpowiednie obuwie, kurtki itp.)<sup>1</sup>
12. Rekomendujemy dodatkowe dni wolne – ze względu na trudne warunki pracy rekomenduje się zaoferowanie streetworkerom kilku lub kilkunastu dodatkowych dni wolnych od pracy w roku.

*Niematerialne:*

1. Zaplecze organizacji współpracujących (Policja, Straż Miejska, SOK, Służba Zdrowia, placówki pomocy itp.)
2. Superwizja
3. Monitorowanie i nadzór pracy nad streetworkerami
4. Szkolenia i permanentny trening umiejętności streetworkera.

#### **4. Harmonogram pracy streetworkerów**

W ramach zespołu streetworkerów powinien powstać harmonogram pracy. Harmonogram powinien obejmować okresowy plan pracy streetworkera, uwzględniający m.in.:

- diagnozę terenu i środowiska, na którym pracuje;
- diagnozę środowiska ludzi bezdomnych;
- współpracę z innymi służbami, organizacjami i instytucjami;
- porę dnia, roku i warunki atmosferyczne.

Harmonogram pracy jest strategicznym dokumentem umożliwiającym perspektywiczne zaplanowanie pracy streetworkera.

#### **5. Kontakt ze streetworkerami**

Streetworkerzy powinni mieć wyznaczony jeden dzień w tygodniu na realizację pracy administracyjnej. Praca ta powinna być realizowana stacjonarnie w wyznaczonym do tego

---

<sup>1</sup> Przedstawione wyposażenie streetworkerów we wszystkie narzędzia ma charakter idealny. Brak jednego lub części narzędzi nie dyskwalifikuje możliwości realizacji pełnowartościowej pracy streetworkera.

celu pomieszczeniu. Dzień pracy administracyjnej może być poświęcony także spotkaniom zespołu, czy też pełnieniu dyżuru streetworkerów, podczas którego można zgłaszać sprawy streetworkerom.

Numery telefonów komórkowych streetworkerów powinny być znane służbom i instytucjom współpracującym (m.in. Policji, Straży Miejskiej, placówkom: Ośrodkom Pomocy Społecznej). Odradza się udostępnianie numerów telefonów wszystkim zainteresowanym. Może to spowodować przesunięcie akcentu w pracy streetworkerskiej na bardziej interwencyjną (zbyt duża ilość interwencji – niekiedy niepotrzebnych) oraz wykorzystywanie i obarczanie pracą streetworkerów przez służby.

W przypadku rozwiniętej sieci streetworkerów rozważyć można stworzenie swoistego centrum koordynacyjnego, które przyjmować może różnego rodzaju zgłoszenia dotyczące ludzi bezdomnych przebywających w miejscach niemieszkalnych.

## **6. Dokumentacja streetworkingu**

W ramach zespołu streetworkerów powinny zostać wypracowane wzory niezbędnej dokumentacji. Dokumentacja ta powinna uwzględniać interesy trzech stron: ludzi bezdomnych, streetworkerów oraz pracodawców.

Jednym z wymaganych dokumentów, które dotyczą streetworkingu jest **KARTA KONTAKTU** wypełniana każdorazowo przez streetworkera, po kontakcie z osobą bezdomną.

Przy tworzeniu dokumentacji należy zachować naczelną zasadę, że dokumentacja służyć ma przede wszystkim samej pracy streetworkerów, należy ją zatem ograniczyć do niezbędnego minimum. Zasadą dokumentowania pracy streetworkerów jest jej użyteczność i możliwość jej wykorzystywania czy to do celów samej pracy, czy prowadzenia statystyk, nadzoru itp.

## **7. Liczba streetworkerów**

Liczba zatrudnianych streetworkerów jest indywidualna. Nie można ustalić liczby maksymalnych środowisk czy osób, które objęte są pomocą streetworkera.

Liczba ta powinna zostać zaplanowana w kontekście określonych kryteriów i diagnozy w wielu wymiarach:

- liczby osób bezdomnych na danym terenie;
- charakteru bezdomności (sytuacja socjodemograficzna);
- koncentracji i rozmieszczenia miejsc pobytu ludzi bezdomnych na danym terenie;

- pory roku i warunków atmosferycznych;
- jakości współpracy ze służbami i organizacjami.

## **8. Kwestie związane z zatrudnieniem**

### *Formy zatrudnienia*

Praca streetworkera optymalnie powinna być realizowana w pełnoetatowym wymiarze, na podstawie umowy o pracę. Umożliwia to:

- stałość i continuum pracy z ludźmi bezdomnymi;
- lepszą współpracę ze służbami i organizacjami wspierającymi streetworking;
- większą rozpoznawalność zarówno na poziomie środowiska ludzi bezdomnych, służb oraz lokalnych społeczności;
- przewidywalność funkcjonowania streetworkera;

Tryb pracy jakkolwiek może być modyfikowany w zależności od potrzeb i zasobów danego środowiska lokalnego.

### *Czas pracy*

Streetworkerzy niezależnie od miejsca zatrudnienia powinni posiadać elastyczne godziny realizacji swojej pracy. Godziny pracy powinny być podyktowane przede wszystkim potrzebami środowiska ludzi bezdomnych, z którymi pracują streetworkerzy.

Rekomendujemy zatem pracę nie tylko w wymiarze dziennym, ale i nocnym, wieczornym i wczesnoporannym. Jeśli zaistnieją określone okoliczności, streetworkerzy muszą mieć umożliwiającą pracę także w dni wolne i święta.

W takich warunkach pracy istnieje także konieczność swobodnego i elastycznego przesuwania godzin pracy.

Czas pracy zależy może od wielu czynników:

- pory roku,
- liczby osób bezdomnych na danym terenie,
- zwyczajów panujących w środowisku ludzi bezdomnych,
- warunków atmosferycznych,
- wymagań pracodawcy.

Pracodawca musi z jednej strony zapewnić możliwość elastycznych godzin pracy streetworkerów, a z drugiej strony powinien zapewnić bezpieczeństwo pracy, odpowiedni nadzór oraz jakość pracy.

#### *Pracodawca*

Streetworkerzy pracujący z ludźmi bezdomnymi mogą być zatrudniani zarówno przez organizacje pozarządowe działające na polu polityki społecznej, jak i publiczne i niepubliczne instytucje odpowiadające za realizację polityki społecznej na danym terenie (np. Ośrodki Pomocy Społecznej, jednostki samorządu odpowiedzialne za kwestie społeczne).

Atutem pracy streetworkera w organizacji pozarządowej jest bardziej elastyczny charakter realizowanej pracy. Utrudnieniem może być brak formalnego umocowania administracyjnego, jakie posiada np. pracownik socjalny. Atutem pracy zaś w sektorze publicznym jest umocowanie administracyjne streetworkera (np. zatrudnionego w charakterze pracownika socjalnego z zakresem pracy streetworkera), natomiast utrudnieniem mogą być sztywne procedury i wymagania dokumentacyjne funkcjonujące w tym sektorze.

## **9. Monitorowanie**

Praca streetworkerów powinna być w sposób zaplanowany i cykliczny monitorowana. Monitorowanie jest elementem zarządzania streetworkerami. Monitoring może odbywać się poprzez:

- analizę i nadzór dokumentów,
- analizę i nadzór czasu pracy i innych elementów pracy,
- bieżące spotkania robocze poświęcone streetworkingowi,
- spotkania zespołu streetworkerów,
- grupy fokusowe poświęcone wybranym elementom streetworkingu,
- obserwację i uczestniczenie w pracy streetworkerów,
- wywiady z osobami bezdomnymi, które współpracują ze streetworkerami,
- bieżącą wymianę informacji, spotkania i wywiady z przedstawicielami organizacji współpracujących ze streetworkerami,
- inne metody.

Monitoring powinien być realizowany przez osobę nadzorującą pracę streetworkerów, jakkolwiek możliwy jest także monitoring realizowany przez ekspertów zewnętrznych (w zależności od potrzeb).

## 10. Superwizja<sup>2</sup>

**Superwizja jest narzędziem zwiększania efektywności pracy i rozwoju zawodowego pracownika – streetworkera. Superwizja jest najbardziej osobistym sposobem uczenia się zarówno superwizora, jak i superwizowanego, a jej emocjonalny klimat ma zasadnicze znaczenie dla powstawania nowego znaczenia streetworkingu i wprowadzania zmian.**

Superwizja polega na wzajemnej wymianie doświadczeń, przemyśleń, wspólnym zastanawianiu się nad źródłami trudności, szukaniu istoty problemu, nazywaniu problemu, zbadaniu i jego poszukiwaniu oraz dochodzeniu do nowych rozwiązań. W superwizji następuje ujawnianie swoich uczuć, poszerzanie pola świadomości, umożliwia to stały ogląd własnych kompetencji w pracy z ludźmi, analizę postaw etycznych.

Superwizja stanowi cenną formę koleżeńskej współpracy i pomocy profesjonalistom chcącym być bardziej świadomymi swego udziału w relacji z klientem.

Prowadzenie superwizji jest sprawą trudną, wymagającą przygotowania, doświadczenia zawodowego, także odpowiednich cech osobowości. (Niektóre dziedziny mają już swoich certyfikowanych superwizorów, np. w zakresie uzależnienia od narkotyków – listę ustala Krajowe Biuro ds. Przeciwdziałania Narkomanii).

Najlepiej, gdy prowadzący superwizję jest specjalistą spoza organizacji, aby możliwe było zachowanie odpowiedniego obiektywizmu i dystansu wobec analizowanych sytuacji i decyzji.

*Superwizja może pełnić wiele funkcji:*

- administracyjno-zarządzającą – analiza granic funkcjonowania, planowania, podziału i oceny pracy;
- zawodową i edukacyjną – analiza z punktu widzenia standardów zawodowych, etycznych, rozwój dotychczasowej wiedzy, umiejętności i zachowań;
- wsparcia emocjonalnego – ochrona przed nadmiernym stresem, zapobieganie wypaleniu zawodowemu, zmniejszenie poczucia bezradności i zniechęcenia w

---

<sup>2</sup> Metodologia superwizji streetworkingu ma charakter uniwersalny, stąd poniższe opracowanie odnosi się w dużej mierze do już funkcjonujących materiałów. Źródła, na podstawie których opracowano poniższy materiał: R. Zuba, *Po co nam superwizja*, w: [www.terapia.rubikon.pl](http://www.terapia.rubikon.pl); J. Krzyszkowski, *Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej*; *Zasady – superwizja* w: [www.narkomania.gov.pl](http://www.narkomania.gov.pl); G. Evans Kenneth, *Superwizja w psychoterapii*; *Rodzaje i funkcje superwizji oraz możliwości wykorzystania jej w pracy socjalnej* w: [www.sciaga.pl](http://www.sciaga.pl); Superwizja w: [www.psychologia.edu.pl](http://www.psychologia.edu.pl)

pracy z osobami wykluczonymi społecznie, doskonalenie strategii działania, także zwiększenie zaufania do siebie i własnych kompetencji zawodowych.

*Można korzystać z kilku rodzajów superwizji:*

- **formalna** – gdy pracownik poddawany superwizji jest podległy superwizorowi – służy przede wszystkim ćwiczeniu praktyki zawodowej pod okiem przełożonego, superwizora. Ogranicza to otwartość oraz element emocjonalny skupiona jest na kwestiach technicznych, jest dokumentowana;
- **nieformalna** – spontanicznie zaaranżowana, wynikająca z sytuacji kryzysowych, w warunkach pracy kiedy pracownik wymaga wsparcia;
- **bezpośrednia** – gdy następuje obserwacja pracy superwizora, pracownik uczy się bezpośrednio od fachowca; stosowana głównie, aby skorygować niepożądane zachowania pracownika;
- **pośrednia** – superwizor nie może bezpośrednio obserwować pracy, zachowań i umiejętności pracownika. Pracuje się metodami obejmującymi analizę przypadku, dyskusję, granie ról, symulację zachowań;
- **indywidualna** – tylko superwizor i osoba poddająca się superwizji pozwala na pracę z jednostką w oparciu o jej doświadczenie, zakres problemów zawodowych i osobistych, które w atmosferze bezpieczeństwa i zachowaniem prywatności, bez zagrożenia ze strony grupy (np. oceniania) można określić szczegółowo potrzeby związane z rozwojem, koniecznością dokonywania zmian;
- **grupowa** – praca w grupie umożliwia wymianę informacji i uczenie się na podstawie doświadczeń innych. Daje szansę na całościową ocenę funkcjonowania instytucji i pracujących w niej osób. Powinna odbywać się w małej grupie osób, które powinny posiadać podobny poziom wiedzy i doświadczenia zawodowego.

Wybór rodzajów superwizji zależy od potrzeb streetworkerów i klientów, z którymi pracują oraz pracodawców, a także możliwości jej realizacji.

Superwizja grupowa jest najbardziej popularna i stosowana zarówno w obszarze psychoterapii, pedagogiki, jak i pomocy społecznej.

#### *Intensywność superwizji*

Sesje superwizji powinny odbywać się raz na trzy lub cztery tygodnie, choć gdy wprowadzamy nową aktywność, mogą one być częstsze. Grupa nie powinna liczyć więcej niż 12 osób (im mniej, tym lepiej)

Wprowadzenie superwizji jako stałego elementu wykonywania pracy przez streetworkerów daje szansę na systematyczną analizę formalną, refleksję nad własnymi emocjami, które pojawiają się w czasie kontaktów z osobami bezdomnymi w miejscach niemieszkalnych, często niesprzyjających rozmowom, w sytuacji gdy nie można oczekiwać szybkich, wymiernych sukcesów, których oczekują pracodawcy, klienci i obserwatorzy, np. media.

Superwizja pomaga podtrzymywać dążenie do realizacji celów organizacji, pomaga w przestrzeganiu ustaleń funkcjonowania, podziału kompetencji, ułatwia realizowanie standardów i norm zawodowych oraz pozwala na łagodzenie konfliktów, polepsza relacje między osobami pracującymi. Jest szansą na podniesienie jakości relacji, jaką tworzymy z klientem, gdyż zależy ona nie tylko od kompetencji zawodowych, ale w niemniejszym stopniu od tego, kim jesteśmy, jakie mamy doświadczenie, przekonania i system wartości oraz na ile posiadamy w nie wgląd.

#### *Trudności superwizji*

Wiele czynników składa się na konfliktowość superwizji: to, co niosą ze sobą wszystkie osoby uczestniczące, ciągły proces obustronnej oceny, wzajemne lęki związane z eksponowaniem swoich problemów, wpływ instytucji jako tła sytuacji i uczucia do instytucji.

Początkowo superwizja wydaje się zagrażająca, wymaga otwartości w przyjmowaniu informacji, nastawieniu na dokonywanie zmian i minimalizowaniu oporu przed nimi.

**Podczas spotkań następuje dzielenie się swoimi trudnościami, wątpliwościami i pomysłami między sobą i fachowcami, których można zapraszać ze względu na specyficzne trudności zaproponowane przez uczestników.**

Superwizja daje szansę na ponowną analizę z udziałem życzliwych, zainteresowanych, kompetentnych osób w przyczyny trudności pojawiających się w pracy z klientem i w organizacji. Często prowadzi to do trafniejszej diagnozy i przyjęcia skuteczniejszej strategii postępowania. Dzięki przepracowaniu w czasie superwizji ważnych spraw mamy szansę na wprowadzenie istotnych zmian w sposobach pracy, ale również znaczących zmian we własnym życiu, dlatego warto podjąć trud i ryzyko otwarcia się na nowe informacje o sobie, mimo że odkrywanie wiedzy o sobie samym powoduje czasem cierpienie.

Udział w superwizji może być fascynującym procesem dawania i brania, gdyż w tym czasie dzielimy się swoimi trudnościami, wątpliwościami i pomysłami, konfrontujemy się z naszymi uczuciami i przekonaniem. Mamy szansę na bliski kontakt ze sobą samym, co może przerażać, ale służy naszemu rozwojowi.

## **1.7. ANALIZA SWOT PRACY STREETWORKERÓW**

### **Zagrożenia**

1. Praca w środowisku sprzyjającym zachorowaniom na zakaźne choroby i wywołane przez pasożyty.
2. Praca z agresywnym klientem – agresja słowna przede wszystkim, psychiczna i rzadko fizyczna.
3. Praca niewzbudzająca akceptacji i zrozumienia w otoczeniu (społeczeństwie).
4. Nie zawsze właściwy sposób pomagania osobom bezdomnym.
5. Brak rozwiązań systemowych określających zasady współpracy poszczególnych służb.
6. Zagrożenia związane ze zwierzętami w środowisku pracy streetworkera (np. możliwość pogryzienia przez psy na terenie ogródków działkowych).
7. Nieadekwatny sposób motywowania i doceniania pracy streetworkera przez pracodawcę, współpracowników, inne podmioty współpracujące.
8. Brak superwizji pracy streetworkerów.
9. Zagrożenie roszczeniowością i rozbudzeniem oczekiwań klienta.
10. Brak wsparcia instytucji i służb w sytuacjach kryzysowych.

### **Słabe strony**

1. Realizacja w pracy z osobą bezdomną prywatnych celów.
2. Wypalenie zawodowe.
3. Oderwanie od systemu pomocowego i zagrożenie poczuciem samowystarczalności.
4. Zbyt emocjonalny stosunek streetworkera do pracy i klienta – zbyt dalekie utożsamianie się z klientem.
5. Brak dystansu do pracy.
6. Efektywność pracy streetworkera odroczone w czasie.

### **Szanse**

1. Bezpośredni kontakt z klientem w jego środowisku pozwalający na budowanie relacji i udzielanie informacji.
2. Kontakt z klientem na jego warunkach.
3. Adekwatność kontaktu do potrzeb.
4. Elastyczność metody.
5. Nowatorstwo metody.

6. Wypełnienie niszy w systemie usług pomocowych.
7. Ograniczanie efektu stygmatyzacji klienta.
8. Możliwość interwencji w sytuacjach kryzysowych.
9. Możliwość poszerzenia wiedzy o problemie środowiska pozostającego poza systemem pomocy.
10. Bycie łącznikiem między osobami bezdomnymi a służbami.
11. Łamanie stereotypu osoby bezdomnej.

### **Mocne strony**

1. Rozpoznawalność streetworkera wynikająca z częstotliwości kontaktu.
2. Dostępność streetworkera w związku z pracą bezpośrednio w środowisku zwiększająca skuteczność działań.
3. Praca budująca poczucie godności osobistej osoby bezdomnej i dająca jej możliwość dokonywania zmian w życiu.
4. Świeżość kontaktu bez obciążenia przeszłością klienta dająca szansę na nawiązanie dobrych relacji.
5. Samodzielność i elastyczność streetworkera w sposobie kreowania pracy.
6. Rozpoznawalność w środowisku lokalnym oraz wśród instytucji i służb działających na terenie pracy streetworkera.

### **Biuro PFWB oraz grupa robocza ds. streetworkingu:**

Beata Świątek-Soldat	MOPS Gdynia
Bogumiła Borkowska	MOPS Lębork
Adam Koszutowski	MOPR Słupsk
A. Ewelina Łapińska	MOPS Sopot
Urszula Krojec	MOPS Sopot
Dorota Barzowska	MOPS Sopot
M. Katarzyna Wróblewska	MOPS Gdańsk
Bożena Dołkowska	MOPS Gdańsk
Monika Plona	RCI i WOP
Jerzy Boczoń	RCI i WOP
Elżbieta Mielcarek	„Fides” Malbork
Małgorzata Chłodawska	PCPB – Gdańsk
Joanna Kopyszko	PCPB – Gdańsk

Kazimiera Leman	Stowarzyszenie Abstynenckie „Kaszuby”
Elżbieta Reclaw	Stowarzyszenie Abstynenckie „Kaszuby”
Mariusz Kajewski	TPBA Słupsk
Krzysztof Mnich	TPBA Gdańsk
Sylwia Gurbisz	TPBA Gdańsk
Adam Cenian	TPBA Gdańsk
Anna Michalska	TPBA Gdańsk
Agnieszka Lewińska	TPBA Gdańsk
Iwona Ługowska	TPBA Gdańsk
Wojciech Bystry	TPBA Gdańsk
Piotr Czapnik	TPBA Gdańsk
Justyna Rozbicka	TPBA Gdańsk
Joanna Spierewska	TPBA Gdańsk
Sławomir Kunkel	TPBA Gdańsk
Michał Chabel	TPBA Gdańsk
Tomasz Maruszak	TPBA Gdańsk
Aleksandra Dębska	TPBA Gdańsk
Piotr Olech	PFWB
Krzysztof Ługowski	PFWB