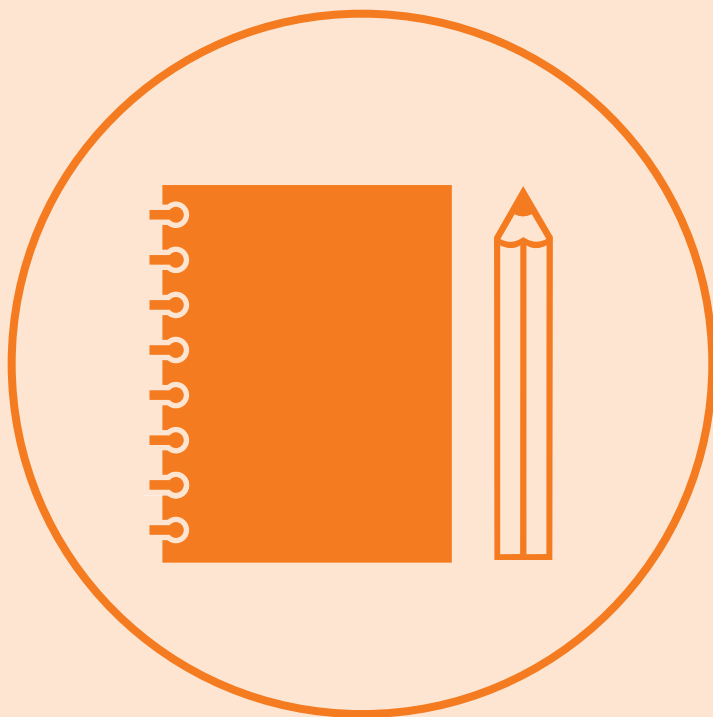
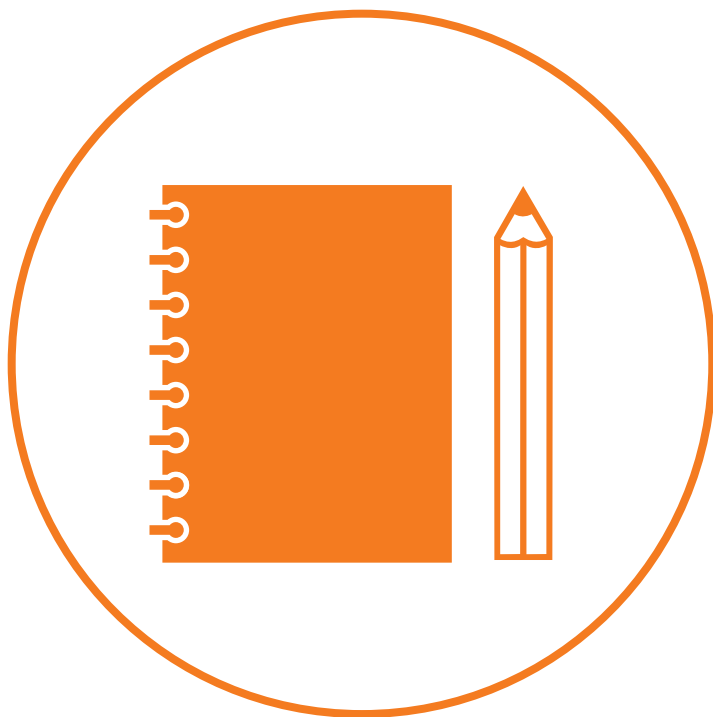

PODRECZNIK



STREETWORKERA

BEZDOMNOŚCI

PODREĆZNIK



STREETWORKERA

BEZDOMNOŚCI



Projekt systemowy „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” w zadaniu nr 4 w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi w tym: opracowanie modelu „Gminnego Standardu Wychodzenia z Bezdomności”



KAPITAŁ LUDZKI
CZŁOWIEK – NAJLEPSZA INWESTYCJA

Człowiek – najlepsza inwestycja

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Publikacja jest dystrybuowana bezpłatnie

© Copyright by Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, 2012

Przedruk materiałów w całości lub w części jest możliwy wyłącznie za zgodą wydawcy

Cytowanie oraz wykorzystywanie treści jest dozwolone z podaniem źródła

ISBN: 978-83-933855-2-2

Recenzja naukowa:
dr Elżbieta Bielecka

Wydawca:
Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności
tel./faks 58 341-17-20
e-mail: biuro@pfbw.org.pl
www.pfbw.org.pl
ul. Przytockiego 4
80-245 Gdańsk

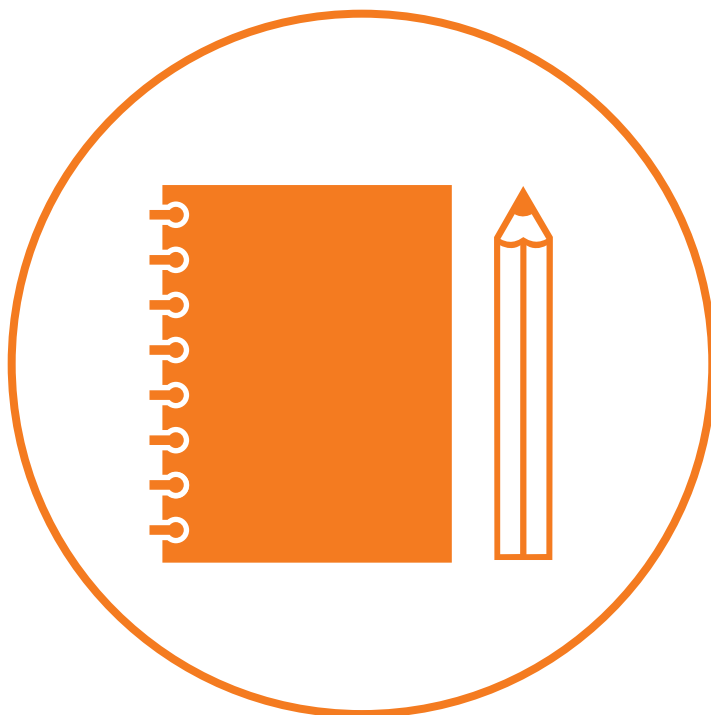
Projekt graficzny i skład:
 RZECZYOBRAZKOWE.PL

Korekta językowa:
Joanna Śliwińska

Redaktor techniczny:
Łukasz Browarczyk

Druk:
CARO DESIGN GROUP Karolina Kopaczewska
ul. Chełmońskiego 15
84-230 Rumia

REDAKCJA
MACIEJ DĘBSKI, ANNA MICHALSKA



PRZY UDZIALE GRUPY EKSPERCKIEJ DS. STREETWORKINGU W SKŁADZIE:
ANNA ADAMCZYK, LECH BÓR, MICHAŁ GAWEŁ,
ADAM KOSZUTOWSKI, ALEKSANDRA ŁUKASIEWICZ,
RAFAŁ STENKA, BENITA ZYCHOWICZ

POMORSKIE FORUM NA RZECZ WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI
GDAŃSK 2012

Partnerzy projektu, współtwórcy publikacji



CENTRUM ROZWOJU ZASOBÓW LUDZKICH to wyspecjalizowana jednostka Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Jej zadaniem jest pośredniczenie w procesie realizacji części projektów dofinansowywanych z Europejskiego Funduszu Społecznego. Swoje działania opiera głównie o Program Operacyjny Kapitał Ludzki, którego celem jest wzrost zatrudnienia i spójności społecznej, czyli rozwój zasobów ludzkich.



POMORSKIE FORUM NA RZECZ WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI to partnerstwo publiczno-społeczne zrzeszające 41 podmiotów, ustanowione w celu rozwiązywania problemu bezdomności. Forum tworzą dostawcy usług dla ludzi bez domu w różnych sferach (np. zdrowia, wsparcia społecznego, mieszkalnictwa i zatrudnienia) jednostki tworzące regionalną politykę społeczną, a także naukowe, diagnozujące i badające zjawisko bezdomności. Partnerstwo jest zarejestrowaną fundacją współpracującą z wieloma podmiotami na poziomie lokalnym, krajowym oraz europejskim.



TOWARZYSTWO POMOCY IM. ŚW. BRATA ALBERTA to niezależna, katolicka organizacja pozarządowa, posiadająca status Organizacji Pożytku Publicznego. Powstała w 1981 r., jako jedna z pierwszych zajmujących się problematyką bezdomności i pomocy osobom najuboższym.



STOWARZYSZENIE MONAR jest organizacją pozarządową, apolityczną, działającą na terenie całej Polski. Pierwszy ośrodek dla osób uzależnionych pod nazwą MONAR został utworzony w 1978 r. przez Marka Kotańskiego. Stał się początkiem nowego ruchu społecznego na rzecz przeciwdziałania narkomanii. W ramach organizacji działa Ruch na rzecz Wychodzenia z Bezdomności MARKOT.



CARITAS DIECEZJI KIELECKIEJ jest odrębnym, w pełni autonomicznym podmiotem prawa kościelnego i cywilnego. Została powołana jako trzecia CARITAS diecezjalna w kraju. Jej nadrzędnym celem jest realizacja przykazania miłości bliźniego, które winno być odnoszone do każdego człowieka, bez względu na jego przekonania, wyznanie, narodowość czy rasę.



ZAŁOŻYCIELE BARKI tworzą środowiska, struktury społeczne, w których „zapomniani oraz niechciani” członkowie społeczeństwa mają szansę rozwoju osobistego i społecznego. Celem Sieci jest wspieranie i reprezentowanie zrzeszonych w niej organizacji pozarządowych działających na rzecz integracji zawodowej i społecznej, w szczególności w sprawach dotyczących rozwoju organizacji obywatelskich, a zwłaszcza samopomocowych.



STOWARZYSZENIE OTWARTE DRZWI działa od 1995 r. na terenie kraju. Jego misją jest tworzenie warunków do rozwoju, wyrównywania szans dla ludzi zagrożonych marginalizacją i wykluczonych społecznie. Szczególną troską i różnego rodzaju działaniami objęte są następujące grupy: dzieci, młodzież bezrobotna, bezdomna i niepełnosprawna. Kierowanie działań głównie do dzieci i młodzieży zagrożonych marginalizacją wypływa z głębokiego przekonania twórców Stowarzyszenia, iż wczesne reagowanie jest najskuteczniejszym sposobem rozwiązywania problemów społecznych.

10

Informacja o autorach

1

16

Wstęp, struktura i adresaci

24

Historia

29

Stan obecny

43

Metoda streetworkingu w kontekście pracy
socjalnej – próba definicji

49

Główne role

52

Cele i rezultaty płynące z prowadzenia metody

61

Bezdomność jako problem społeczny

2

94

Rekrutacja i selekcja kandydatów

113

Szkolenie i wdrożenie do pracy

126

Zatrudnienie

139

Czas pracy

149

Plan oraz dokumenty pracy

163

Materiałne narzędzia pracy

169

Obszary pracy.
Cele, zadania, dokumenty

182

Potencjalne zagrożenia

192

Monitoring, ewaluacja
i superwizja – konieczne narzędzia

205

Budowanie zespołu

212

Współpraca z innymi podmiotami
w gminie. Wady i zalety

230

Etyczne podstawy



244

Proces wdrażania usługi w ramy
lokalnego systemu wsparcia

270

Algorytmy. Praktyczne przykłady
zastosowań

289

Przykładowe dokumenty

307

Jeden dzień z życia



328

Słownik najważniejszych pojęć

338

Bibliografia

Misją streetworkingu jest tworzenie pomostu pomiędzy osobą bezdomną a społeczeństwem, pozwalającego osobie bezdomnej przywrócić możliwość pełnienia ról społecznych oraz odtworzyć dobrostan psychiczny, społeczny i bytowy poprzez docieranie do osób bezdomnych przebywających w miejscach niemieszkalnych oraz pracę z nimi, wykorzystującą ich zasoby i potencjał środowiska lokalnego, podejmowaną w kierunku pozytywnych zmian, rozumianych jako chęć zmiany sposobu życia.



Informacja o autorach

ANNA ADAMCZYK:

nauczycielka, edukatorka, fundraiserka, specjalistka ds. projektów, absolwentka Uniwersytetu Gdańskiego i Politechniki Gdańskiej. Zajmowała się przygotowaniem i realizacją projektów edukacyjnych oraz społecznych dofinansowanych z m.in. Funduszu Inicjatyw Obywatelskich, Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Sokrates, EFS EQUAL, Funduszy Norweskich oraz Regionalnych Programów Operacyjnych. Pracowała w placówce doskonalenia zawodowego nauczycieli, gdzie prowadziła szkolenia z zakresu przygotowania unijnych projektów edukacyjnych oraz metodyki kształcenia osób dorosłych. Od 2006 r. związana jest z Towarzystwem Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Gdańskie. Koordynatorka Jesiennej Szkoły Streetworkingu, autorka artykułów do e-przewodnika streetworkingu, koordynatorka streetworkingu na terenie Gdańska, autorka projektów z zakresu streetworkingu. Współpracuje z Centrum Zasobów Ludzkich jako niezależny ekspert merytoryczny, oceniający wnioski aplikacyjne w ramach Programu Operacyjnego FIO oraz firmami doradczo-szkoleniowymi jako współautor studiów wykonalności do projektów infrastrukturalnych. W projekcie „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” zadanie nr 4 w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi w tym: opracowanie modelu „Gminnego Standardu Wychodzenia z Bezdomności” pełni funkcję eksperta

w grupie ds. streetworkingu z rekomendacji Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta.

LECH BÓR:

od 2000 r. związany jest z Fundacją Pomocy Wzajemnej BARKA. Animator Grup Samokształceniowych oraz przewodniczący Stowarzyszenia Szkoła Animacji Społecznej. Od 2001 r. streetworker w Fundacji, z ramienia której od 2007 r. przez trzy lata zatrudniony był w BARCE UK w Londynie i Dani jako streetworker. W ramach Stowarzyszenia Szkoła Animacji Społecznej od sześciu lat prowadzi grupy wsparcia dla osób uzależnionych od alkoholu. Od grudnia 2010 r. w projekcie 7.2.2 jest animatorem Edukacji Liderów Ekonomii Społecznej. W projekcie „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” zadanie nr 4 pełni funkcję eksperta ds. streetworkingu z rekomendacji Związku Organizacji Sieci Współpracy BARKA.

MACIEJ DĘBSKI:

socjolog, adiunkt w Instytucie Filozofii, Socjologii i Dziennikarstwa Uniwersytetu Gdańskiego, członek Oddziału Gdańskiego Polskiego Towarzystwa Socjologicznego oraz International Society for the Sociology of Religion. Od 2003 r. ściśle współpracuje z Pomorskim Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności (PFWB), przygotowując ekspertyzy badawcze z zakresu problematyki bezdomności. Do jego głównych zainteresowań badawczych należą socjologia religii, metodologia badań ilościowych oraz problematyka wykluczenia społecznego (w szczególności problematyka bezdomności). Redaktor bądź współredaktor publikacji poświęconych bezdomności oraz przemocy w rodzinie, autor raportów z badań socjodemograficznego portretu zbiorowości osób bezdomnych w województwie pomorskim pisanych w latach 2003, 2005, 2007, 2009 oraz 2011. W projekcie „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” zadanie nr 4 w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi w tym: opracowanie modelu „Gminnego Standardu Wychodzenia z Bezdomności” pełni funkcję kierownika zespołu badawczego oraz badacza w grupie ds. streetworkingu z rekomendacji Pomorskiego Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności.

MICHAŁ GAWEŁ:

absolwent politologii na Wydziale Nauk Historycznych i Społecznych oraz filozofii na Wydziale Filozofii Chrześcijańskiego Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie. Ukończył kursy kwalifikacyjne z zakresu zarządzania oświatą oraz wychowania do życia w rodzinie. Posiada duże doświadczenie w pracy w organizacjach pozarządowych. Autor lub współautor oraz koordynator wielu projektów. Od 2001 r. do chwili obecnej prezes zarządu Fundacji Edukacji i Twórczości, od czerwca 2009 r. zastępca dyrektora CARITAS Archidiecezji Białostockiej. W latach 2002-2005 wiceprezes zarządu Fundacji Starszy Brat Starsza Siostra – Polska. Redaktor bądź współredaktor publikacji z zakresu mentoringu i wolontariatu. Posiada doświadczenie w pracy z młodzieżą. W I i VI Liceum Ogólnokształcącym w Białymstoku uczy etyki i filozofii. W projekcie „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” zadanie nr 4 w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi w tym: opracowanie modelu „Gminnego Standardu Wychodzenia z Bezdomności” pełni funkcję eksperta w grupie ds. streetworkingu z rekomendacji CARITAS Diecezji Kieleckiej.

ADAM KOSZUTOWSKI:

absolwent Akademii Pedagogicznej w Słupsku na kierunku pedagogika i resocjalizacja, do 2009 r. pracownik socjalny sekcji ds. osób bezdomnych w MOPR w Słupsku. Streetworker i koordynator streetworkerów. Od 2001 r. ściśle współpracuje z Pomorskim Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności w Gdańsku. Brał udział w wypracowaniu standardów placówek dla osób bezdomnych. Współautor e-przewodnika streetworkingu opracowanego w ramach projektu Agenda Bezdomności. Brał udział w pracach grup standaryzacyjnych podręcznika Od ulicy do samodzielności życiowej. Standardy społecznej i zawodowej (Re)integracji społecznej osób bezdomnych w sześciu sferach (Dębska-Cenian A., Olech P., red., 2008). W projekcie „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” zadanie nr 4 w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi w tym: opracowanie modelu „Gminnego Standardu Wychodzenia z Bezdomności” pełni funkcję eksperta-organizatora w grupie ds. streetworkingu z rekomendacji Pomorskiego Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności.

ALEKSANDRA ŁUKASIEWICZ:

socjolożka, specjalistka terapii uzależnień. Specjalizuje się w dziedzinie uzależnienia od narkotyków, szczególnie w nurcie redukcji szkód. Od 2003 r. pracuje w Stowarzyszeniu MONAR. Od 2005 r. w Centrum Pomocy Bliźniemu MONAR-MARKOT w Warszawie kieruje schroniskiem dla bezdomnej młodzieży oraz hostelem dla osób bezdomnych leczonych substytucyjnie. Biegły sądowy z zakresu terapii uzależnień w ramach projektu pilotażowego z zakresu profilaktyki przestępczości z udziałem osób uzależnionych od substancji psychoaktywnych pn. TOPIC II. Jest również koordynatorem programu pracy ulicznej skierowanego do osób bezdomnych realizowanego przez Stowarzyszenie MONAR w Warszawie. W projekcie „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” zadanie nr 4 w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi w tym: opracowanie modelu „Gminnego Standardu Wychodzenia z Bezdomności” pełni funkcję eksperta w grupie ds. streetworkingu z rekomendacji Stowarzyszenia MONAR.

ANNA MICHALSKA:

pedagożka, od 2005 r. pracownica Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Gdańskie na stanowisku streetworkera. Aktywnie uczestniczyła w wypracowaniu standardu pracy streetworkera podczas trwania projektu Agendy Bezdomności. Obecnie współpracuje z PFWB: w ramach GSWB jako ekspert zewnętrzny przy tworzeniu standardów pracy metodą streetworkingu, uczestniczy w grupach eksperckich ds. edukacji oraz ds. badań w ramach projektu PULS. Od 2002 r. współpracuje z PPiTU MONAR w Gdańsku, jako wolontariuszka oraz z Pomorskim Domem Nadziei, gdzie prowadzi zajęcia szkoleniowe z młodzieżą związane z tematyką HIV/AIDS. Jako trener z zakresu metody streetworkingu prowadziła sesje dotyczące metodologii pracy streetworkera podczas pięciu edycji Jesiennych Szkół Streetworkingu oraz dwie edycje szkolenia dla pracowników wszystkich kół Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta. Organizowała szkolenia wyjazdowe w Kielcach, Poznaniu, Warszawie. Współpracuje również z firmą szkoleniowo-doradczą w zakresie prowadzenia szkoleń o tematyce streetworkingu z rekomendacji Pomorskiego Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności.

RAFAŁ STENKA:

pracownik socjalny, od kilkunastu lat pracujący w organizacjach działających w obszarze bezdomności, inicjator i twórca kilku nowatorskich praktyk w pracy z osobami bezdomnymi, m.in. powołania pierwszej w Gdańsku placówki tzw. łatwego dostępu. Inicjator i współrealizator kilku projektów aktywizujących społecznie, skierowanych do osób bezdomnych, niezdolnych do aktywności zawodowej. Od 2007 r. blisko współpracuje z Pomorskim Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, w latach 2007-2009 członek Prezydium PFWB. W projekcie „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” zadanie nr 4 w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi w tym: opracowanie modelu „Gminnego Standardu Wychodzenia z Bezdomności” pełni funkcję animatora-moderatora PFWB i Partnerstwa Pozarządowego z rekomendacji Pomorskiego Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności.

BENITA ZYCHOWICZ:

prawniczka, pedagogka resocjalizacyjna, trenerka. Odbiorcami jej działań są głównie osoby dotknięte wykluczeniem społecznym (osoby bezdomne, uzależnione, ofiary przemocy, wychowankowie domów dziecka, ośrodków szkolno-wychowawczych, zakładów karnych, a także osoby chore psychicznie). Jest współzałożycielem Stowarzyszenia W Pół Drogi w Warszawie. Doświadczenie zawodowe zdobyła pracując w Polsce oraz USA m.in. współprowadząc placówki dla młodych osób bezdomnych, świetlice socjoterapeutyczne i poradnie zdrowia psychicznego. Jest twórcą innowacyjnych programów oraz treści materiałów szkoleniowych z zakresu wykluczenia społecznego, w tym bezdomności, pracy metodą streetworkingu, pedagogiki ulicy, zagadnień z obszarów profilaktyki i leczenia uzależnień, aktywizacji zawodowej, znajomości prawa, a także szkoleń z umiejętności osobistych i psychospołecznych. W projekcie „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” zadanie nr 4 w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi w tym: opracowanie modelu „Gminnego Standardu Wychodzenia z Bezdomności” pełni funkcję eksperta zewnętrznego Pomorskiego Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności w grupie ds. streetworkingu.

CZĘŚĆ



BEZDOMNOŚĆ
A STREETWORKING

Wstęp, struktura i adresaci

Problematyka bezdomności, z natury swojej interdyscyplinarna, nie jest intelektualną własnością jednej dziedziny nauki i jako taka może być udziałem zarówno nauk społecznych (psychologia, pedagogika, filozofia, socjologia), jak również przedmiotem zainteresowania religijnego, artystycznego, dziennikarskiego czy ekonomicznego. Owa interdyscyplinarność tego zjawiska wymusza stosowanie różnych ujęć i koncepcji teoretycznych, których widocznym przejawem jest problem wielości definicji słowa *bezdomność*, jak również jego typologii. O bezdomności pisze się coraz częściej w odmiennych kontekstach, ukazując jej różnorodne oblicza i manifestacje. Na przestrzeni ostatnich dziesięciu lat powstało kilkadziesiąt obszernych opracowań traktujących o bezdomności. Rośnie również liczba dedykowanych jej badań, najczęściej o charakterze lokalnym. Ich liczne praktyczne rekomendacje wskazują, że dla wielu gmin w Polsce – szczególnie dużych aglomeracji, jak Warszawa, Poznań, Kraków, Gdańsk, Gdynia, czy Wrocław – rozwiązanie problemu bezdomności staje się zadaniem priorytetowym. Warto wspomnieć o tym, że w opracowaniach naukowych coraz częściej zjawisko bezdomności kojarzone jest z innymi problemami, takimi jak przemoc w rodzinie, przestępczość czy uzależnienia. O bezdomności pisze się również w kontekście polityki społecznej, pracy socjalnej czy mieszkalnictwa. Mimo że do tej pory

nie udało się zrealizować badań o zasięgu ogólnopolskim, w sytuacji głęboko odczuwanego deficytu teoretycznego zakorzenienia w teoriach socjologicznych czy psychologicznych, można jednak powiedzieć, że o problemie bezdomności wiemy coraz więcej.

Wzmagające się zainteresowanie problematyką bezdomności związane jest przede wszystkim z rzeczywistym wzrostem liczebnym osób nieposiadających własnego dachu nad głową. Postawić można tezę, że praktyczny wymiar kwestii bezdomności – najważniejsze problemy oraz potrzeby osób bezdomnych, analiza systemu wsparcia, zmieniające się ustawodawstwo w zakresie pomocy społecznej – pociąga za sobą rozwój teorii i rozważań naukowych. Dotychczas dylemat bezdomności lokowano gdzieś pomiędzy problematykę ubóstwa, bezrobocia i szeroko rozumianego wykluczenia. Dziś zarysowuje się nie tylko w rozważaniach naukowych, ale również w coraz większej różnorodności form wsparcia, które oferowane są osobom bezdomnym. Nie tyle trzeba wskazać świadczenie pomocy finansowej i rzeczowej dla osób będących w potrzebie, co ma wymiar interwencyjny, ale przede wszystkim możliwość realnego uczestnictwa osób w programach i projektach nastawionych na aktywizację zawodową i społeczną, co niesie wymiar integracji. Istotne są również programy kierowane do osób zagrożonych bezdomnością, które wnoszą wymiar prewencji. Analizując rozwój praktycznej myśli o zjawisku bezdomności wskazać trzeba, że coraz częściej problem ten skupia uwagę polityków społecznych. Przejawem niech będzie choćby częste podejmowanie problemu wykluczenia mieszkaniowego w dokumentach gminnych, wojewódzkich i ogólnopolskich. Dowodem żywszego zainteresowania problemem bezdomności ze strony środowiska praktyków jest również fakt, że coraz więcej organizacji pozarządowych włącza tę problematykę w zakres swojej działalności statutowej. Pomijając wątki związane z formalną osobowością prawną organizacji/institucji wskazać trzeba, iż wszystkie one pracują z osobami bezdomnymi i zagrożonymi bezdomnością, wykorzystując przy tym różnorodne narzędzia i metody pracy społecznej.

Jedną z metod pracy, która w sposób szczególny zdaje się aktualnie zyskiwać na znaczeniu w pracy z osobami bezdomnymi, jest streetworking. Metoda ta, już od lat 90. realizowana przez różnego rodzaju organizacje pozarządowe, coraz częściej znajduje miejsce w kręgu zainteresowania różnego rodzaju instytucji pomocy społecznej. Dowodem niech będzie choćby fakt ciągłego wzrostu liczby streetworkerów pracujących w ośrodkach pomocy społecznej,

np. w Warszawie, Gdańsku, Gdyni, Białymstoku i organizacjach pozarządowych, jak Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta, Stowarzyszenie OTWARTE DRZWI, CARITAS Archidiecezji Białostockiej czy Sieci Współpracy BARKA. Zainteresowanie metodą streetworkingu jest również widoczne w rosnącej liczbie debat społecznych czy konferencji realizowanych w polskich gminach¹. Streetworking coraz częściej staje się również stałym elementem nauczania akademickim, będąc przedmiotem podejmowanym podczas prac o charakterze naukowym. Widoczny wzrost znaczenia metody streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych jest z jednej strony odpowiedzią na pilne i nie do końca zdiagnozowane potrzeby osób bezdomnych, zaś z drugiej – na widoczne braki w systemie pomocy osobom bezdomnym. Pokusić się można o prognozę, że w niedalekiej przyszłości ta *outreach'owa* metoda pracy stanie się w rękach pomocy społecznej jednym z częściej stosowanych narzędzi, przyczyniając się tym samym do podniesienia jakości i adekwatności udzielanego wsparcia osobom bezdomnych przebywających na ulicy.

Rozwój metody streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych, jej upowszechnienie i notowana wysoka skuteczność powodują, że coraz więcej organizacji i instytucji włącza streetworking w wachlarz oferowanych przez siebie usług wsparcia, kierowanych do osób nie posiadających własnego dachu nad głową. Polskie doświadczenia zdobyte w pracy metodą streetworkingu wskazują, że może on być realizowany na różne – często odmienne – sposoby, w oparciu o mniej bądź bardziej sprecyzowane zasady, przy mniej lub bardziej profesjonalnym określeniu jego podstaw metodologicznych. Nie bez znaczenia dla formy świadczonej usługi, jaką jest streetworking, są również podstawowe założenia natury ideologicznej, wpływające z charakteru organizacji/instytucji realizującej pracę metodą *outreach*. Mając na uwadze zauważalne zainteresowanie problematyką bezdomności, jak również rozwój nowych metod pracy z osobami bezdomnymi, grupa ekspercka ds. streetworkingu² opracowała *Pod-*

¹ Wystarczy wspomnieć o inicjatywach towarzyszących realizacji projektów unijnych, takich jak: *Agenda Bezdomności – Standard Aktywnego Powrotu na Rynek Pracy* czy Projekt „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”, zadanie nr 4 w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi, w tym opracowanie modelu „Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności”.

² Funkcjonująca w ramach systemowego projektu „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej”, zadanie nr 4 w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi, w tym opracowanie modelu „Gminny Standard Wychodzenia z Bezdomności”.

ręcznik streetworkera bezdomności, który stanowi zbiór doświadczeń zgromadzonych na przestrzeni wielu lat przez różne instytucje i organizacje świadczące pomoc osobom bezdomnym. *Podręcznik* ma swoich instytucjonalnych oraz indywidualnych adresatów:

- organizacje/instytucje, które zastanawiają się nad wprowadzeniem metody streetworkingu adresowanego do osób bezdomnych. Dla tego rodzaju odbiorcy przygotowany materiał stanowi zbiór wytycznych pomocnych podczas tworzenia struktur i zasad wykonywania streetworkingu w organizacji/instytucji. *Podręcznik* przyniesie wiedzę, jakie kroki należy podjąć i jakie wymogi spełnić, aby realizować skuteczną pracę *outreach* z osobami głęboko wykluczonymi
- osoby, które chcą podjąć pracę z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu. W tym kontekście spisane poniżej treści prowadzą do zapoznania się z potencjalnymi rezultatami pracy na stanowisku streetworkera, ukazując z jednej strony szeroki wachlarz możliwości realizacji pracy socjalnej z osobami bezdomnymi metodą *outreach*, z drugiej zaś określając warunki, jakie musi osoba spełnić, aby streetworking skierowany do osób bezdomnych realizowany był w sposób profesjonalny, systemowy i modelowy
- organizacje/instytucje/osoby, które aktualnie wykonują pracę metodą streetworkingu wśród osób bezdomnych. W tym kontekście głównym celem przygotowanego materiału jest podniesienie poziomu profesjonalizacji pracy wykonywanej metodą streetworkingu, szczególnie w sytuacjach, kiedy dotychczasowa praca uliczna z osobą bezdomną jest czynnością mało skuteczną, zorganizowaną na niewystarczającym poziomie czy nieadekwatną do realnych potrzeb osób bezdomnych. Dla tej grupy odbiorców zebrany materiał będzie praktycznym punktem odniesienia, źródłem nowych informacji dotyczących organizacji pracy na stanowisku streetworkera. *Podręcznik* można postrzegać również jako rezultat wymiany doświadczeń wielu organizacji świadczących streetworking skierowany do osób bezdomnych, który realizowany jest różnymi metodami
- te organizacje i instytucje, które specjalizują się w pracy metodą *outreach* wśród młodych osób/grup zagrożonych bezdomnością. Mowa tutaj o tych wszystkich podmiotach, które realizują tzw. pedagogikę ulicy, najczęściej podejmowaną z dziećmi i z młodzieżą, ale również z osobami dorosłymi uzależnionymi od substancji psychoaktywnych i sprzedającymi usługi seksualne. Dla tego rodzaju

adresata, publikacja to przede wszystkim źródło specjalistycznej wiedzy, która może być pomocna w poszerzaniu oferty dotychczas stosowanych usług pracy metodą streetworkingu

- studenci kierunków humanistycznych, szczególnie społecznych. *Podręcznik* może być wykorzystywany przez pracowników naukowych prowadzących przedmioty związane z pracą socjalną, wykluczeniem społecznym czy wprost bezdomnością. Myśląc o zastosowaniu podręcznika warto dodać, że może on być również przydatny podczas pisania prac naukowych o problemie bezdomności, których liczba zdaje się z roku na rok rosnać. Treści zawarte w niniejszym opracowaniu, jeśli zostaną w sposób odpowiedni rozpowszechnione, mogą również trafić do innych odbiorców, nieuwzględnionych w poniższym rysunku. Mowa tutaj o szeroko rozumianej społeczności lokalnej, której poziom wiedzy dotyczący metody streetworkingu prowadzonego z osobami bezdomnymi jest stosunkowo niski. W tym kontekście *Podręcznik* sam w sobie może pełnić funkcję propagowania metody *outreach*, jaką jest streetworking.

TABELA NR 1 | Główni adresaci *Podręcznika streetworkera bezdomności*

organizacje/institucje/firmy prywatne, które planują wprowadzić metodę streetworkingu
osoby, które przygotowują się do pracy w charakterze streetworkera
organizacje/institucje/firmy prywatne, które prowadzą pracę z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu
aktualnie pracujący streetworkerzy
organizacje/institucje/firmy prywatne, które prowadzą pracę metodą streetworkingu z innymi osobami niż osoby bezdomne
społeczność lokalna

Na *Podręcznik* składają się cztery części:

Część 1

Ma charakter wprowadzający, zarówno w tematykę pracy metodą streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych, jak i w samą problematykę bezdomności. W tej części czytelnik odnajdzie informację dotyczącą głównych adresatów *Podręcznika*, jak również treści wskazujące na korzyści indywidualne, systemowe oraz społeczne wynikające z pracy metodą streetworkingu. Pierwsza część zwraca również uwagę na najbardziej istotne role, jakie pełni osoba streetworkera oraz na główne cele tej metody pracy. Nie bez znaczenia dla rozważań wstępnych jest określenie definicji streetworkingu, jak również zaprezentowanie rysu historycznego pracy tą metodą skierowanego do osób bezdomnych. Całość rozważań zawartych w rozdziale pierwszym zamyka przedstawienie obecnej sytuacji w obszarze pracy metodą streetworkingu w Polsce (na podstawie zrealizowanych w roku 2010 w tym zakresie badań), jak również zaprezentowanie najbardziej istotnych problemów związanych z polską bezdomnością.

Część 2

W części tej położono akcent przede wszystkim na aspekty praktyczne, które pomocne byłyby w sytuacji chęci wdrożenia, realizacji bądź kontynuacji w gminie pracy z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu. Treści koncentrują się w pierwszej kolejności na przedstawieniu czytelnikowi procesu rekrutacji i selekcji przyszłego streetworkera, szkolenia jego umiejętności, jak również możliwych form jego zatrudnienia. W sposób szczegółowy omówiono czas i plan pracy streetworkera oraz podstawową dokumentację i narzędzia, jakimi powinien posługiwać się streetworker podczas wykonywania swoich codziennych obowiązków. Uwagę czytelnika zwróci zapewne omówienie głównych etapów pracy streetworkera oraz potencjalne zagrożenia wynikające z pracy tą metodą. Bardzo istotnymi z punktu widzenia profesjonalizacji pracy streetworkera są rozważania nawiązujące swoją tematyką do ewaluacji, monitoringu oraz supervizji pracy streetworkera, budowania zespołów streetworkerów oraz realizacji współpracy z innymi organizacjami i instytucjami świadczącymi pomoc osobom bezdomnym. Z racji tego, że streetworking

skierowany do osób bezdomnych może być realizowany bądź w sposób zawodowy (streetworkerami są osoby w sposób odpowiednio wyszkolone, rekrutujące się z pracowników socjalnych, asystentów, opiekunów, studentów nauk społecznych oraz innych osób niedoświadczających nigdy problemu własnej bezdomności), bądź w sposób samopomocowy (streetworkerami są osoby doświadczające w przeszłości sytuacji bezdomności) w części drugiej postanowiono w sposób szczegółowy zaprezentować doświadczenia związane z prowadzeniem streetworkingu o charakterze samopomocowym. Rozważania te w wielu aspektach stoją w sprzeczności z innymi zawartymi w *Podręczniku*, z drugiej zaś strony pokazują zupełnie odmienną filozofię pomagania osobom bezdomnym przebywającym na ulicy. Całość rozważań przedstawionych w drugiej części *Podręcznika* wieńczy prezentacja kodeksu etycznego obowiązującego streetworkera w pracy na rzecz osób bezdomnych.

Część 3

Zwiera przykłady realizacji usług streetworkingu w Polsce. W opracowaniu tym w pierwszej kolejności zaprezentowano trzy algorytmy nawiązujące do pracy streetworkera: algorytm wdrażania do lokalnego systemu wsparcia osób bezdomnych usługi, jaką jest streetworking skierowany do osób bezdomnych; algorytm interwencji na dworcu oraz algorytm interwencji telefonicznej. Znajdziemy tu również przykłady dokumentów wykorzystywanych w pracy streetworkera, zebrane na podstawie doświadczeń autorów *Podręcznika*, jak również opis typowego dnia pracy, który powstał w oparciu o nadesłane z terenu całej Polski opracowania własne streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi. Praktyczny walor *Podręcznika* podnosi baza organizacji i instytucji świadczących pomoc osobom bezdomnym tą metodą.

Część 4

Czwarta i ostatnia część poświęcona jest prezentacji najważniejszych pojęć zastosowanych w publikacji. Słownik pojęć powstał w oparciu o raport grup eksperckich w fazie diagnozy (Stenka R., 2011). Ostatnia część *Podręcznika* zawiera również szczegółową bibliografię z zakresu problematyki bezdomności i streetworkingu, która została wykorzystana podczas pisania treści niniejszej publikacji. War-

to zauważyć, że większość rozdziałów będący składową napisanego *Podręcznika* kończy się podsumowaniem, jak również postawieniem kilku pytań problemowych, które mogą stać się podstawą do dalszej dyskusji w kręgach różnorodnych adresatów niniejszej pracy. Pytania te zostały zamieszczone na specjalnie przygotowanych do tego celu marginesach.

Oddajemy w Państwa ręce podręcznik poświęcony pracy z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu. To pierwsze w Polsce tego rodzaju opracowanie zawierające zarówno aspekt teoretyczny, jak i praktyczne wskazówki dla organizacji/institucji/osób, które chciałyby świadczyć pomoc osobom bezdomnym metodą streetworkingu. Treści zawarte w *Podręczniku* wypracowywane zostały podczas comiesięcznych spotkań grupy eksperckiej ds. streetworkingu, w skład której wchodziłi streetworkerzy reprezentujący najważniejsze organizacje pozarządowe w Polsce, świadczące wsparcie osobom niemającym dachu nad głową. W przygotowanie publikacji zaangażowali się również eksperci niebędący stałymi członkami zespołu, a których doświadczenie i wiedza przemawiały za tym, aby zwracać się do nich o pomoc podczas pisania *Podręcznika*. Przypisać należy, że zaprezentowane w dalszych partiach treści są z jednej strony efektem wielu ciekawych dyskusji, z drugiej zaś wynikiem zawieranych kompromisów. Biorąc pod uwagę różnorodne założenia i doświadczenia pracy metodą streetworkingu, różnego rodzaju misje i wizje pomocy człowiekowi w sytuacji kryzysowej okazały się one niezbędne w celu nadania spójności prezentowanym treściom. W wielu miejscach trudno było o jednoznaczną i całkowitą zgodę zespołu tworzącego niniejszy materiał, stąd treści zapisane poniżej należy traktować jako punkt wyjścia do pracy z osobami bezdomnymi przebywającymi na ulicy, a nie jako sztywne wytyczne, których za wszelką cenę należy się trzymać, niezależnie od okoliczności i własnych możliwości. Z racji tego, iż poniższy materiał był przygotowywany przez różne osoby, w niektórych momentach można odnieść wrażenie odmiennego stylu pisania czy nawet powtarzających się niekiedy treści. Biorąc i to pod uwagę mamy nadzieję, że przygotowany materiał znajdzie uznanie w oczach czytelników i przyczyni się do upowszechnienia pracy z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu. I jeszcze jedno: cokolwiek nie zostało napisane w *Podręczniku*, bez względu na model pracy z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu, zawsze trzeba mieć na uwadze fakt, iż w ostateczności najważniejsze jest dobro człowieka, któremu niesiemy pomoc.

Historia

Jakie są zasadnicze różnice między prowadzeniem streetworkingu dla osób bezdomnych i innych grup wykluczonych?

Historia streetworkingu zbliża się do swoich setnych urodzin. Jego początki sięgają lat 20. XX wieku, a jego korzeni doszukiwać się możemy w czasach kryzysu ekonomicznego w USA, gdy na ulicach zaczęły się pojawiać gangi. Celem pracy ówczesnych streetworkerów miało być wyciąganie z drogi ku wykluczeniu przyszłych przestępców i ich społeczna (re)integracja. Niemniej sama praca na ulicy miała charakter rozumiany dziś jako prewencyjny. W latach 50. została rozszerzona oferta streetworkerów i swym oddziaływaniem objęli także osoby uzależnione od narkotyków. Taką formę pracy ulicznej w latach 60. zaczęto przyjmować w Europie, m.in. na Wyspach Brytyjskich, w Skandynawii czy Holandii.

Pierwsze dokumentowane w Polsce doświadczenia w pracy na ulicy są udziałem Janusza Korczaka, który swą społeczną działalność formalnie rozpoczął w roku 1912, obejmując stanowisko dyrektora Domu Sierot. Obserwacja i opisywanie dzieci żebrzących czy nielegalnie sprzedających gazety na terenie Warszawy stały się przyczynkiem do zmiany jego dotychczasowej działalności zawodowej – porzucił zawód lekarza, by zająć się pracą wychowawczą z dziećmi. Jednym z głównych elementów jego pracy stało się wyjście na ulicę, na której obserwował życie dzieci i starał się przenikać ich tajemnice. Dzieci,

które nie posiadały swoich rodziców czy innych opiekunów, zabierał pod swoją opiekę. Niedożywione i zaniedbane pod każdym względem w Domu Sierot otrzymywały wsparcie doskonale dostosowane do ich potrzeb rozwojowych. Choć sam nie nazywał siebie ani pedagogiem, ani wychowawcą, to jednak w jego działalności bezsprzecznie możemy odnaleźć elementy wyjścia do ludzi przebywających na ulicy (Kurzeja A., 2008). Podobną w zakresie, jak i prowadzoną w podobnym okresie (lata 20. XX w.) pracę prowadził Kazimierz Lisiecki. Będą jeszcze słuchaczem Wolnej Wszechnicy Polskiej założył Akademickie Koło Przyjaciół Dzieci Ulicy. Powołany w ramach działalności Koła Klub Gazeciarzy kierował swoją pomocową ofertą do chłopców sprzedających gazety, czyścibutów i wszystkich dzieci, które pozbawione były domu i wsparcia rodziny. Potrzebujących poszukiwał na ulicach, dworcach, w kanałach, pod mostami, oferując nieustannie swoją pomoc i zapraszając do zapoznania się z ofertą Klubu Gazeciarzy. Z czasem w tę rolę weszli i sami bywalcy Klubu, zapraszając do niego swoich kolegów. Przełomem w jego działalności było powstanie w 1928 roku formalnie zarejestrowanego (w przeciwieństwie do Akademickiego Koła) Towarzystwa Przyjaciół Dzieci Ulicy. Założyciele stowarzyszenia zaproponowali Lisieckiemu prowadzenie już nie klubu, ale domu dla dzieci ulicy (Kurzeja A., 2008).

W historii powojennej Polski impulsem do dynamicznego rozwoju metod pracy prowadzonej w środowisku grup z obszaru społecznego wykluczenia stała się działalność MONAR-owskich terapeutów ulicznych. Pełnili oni rolę pozainstytucjonalnych punktów konsultacyjnych dla osób uzależnionych od narkotyków, a głównym kierunkiem ich działalności było motywowanie do podjęcia leczenia stacjonarnego. Zwrot w działalności MONAR-u zauważyć można w roku 1996, gdy jego krakowski oddział rozpoczął realizację programu ulicznego opartego na idei redukcji szkód i profilaktyki HIV. W działalności programów ulicznych możemy dostrzec jasno wyrażane zasady pracy streetworkerów: nieoceniać wyborów klienta i ich absolutne poszanowanie nawet, gdy konsekwencje tych wyborów przynieść mogą niewątpliwą dla niego szkodę. W roku 1995 do środowisk grup z obszarów społecznego wykluczenia wyszła TADA³, kierując swoją ofertą z zakresu profilaktyki HIV do kobietprostituujących się na ulicach Szczecina.

³ TADA to pierwotnie nazwa programu profilaktycznego, od roku 1997 jeden z członów nazwy Stowarzyszenia. Więcej na: www.tada.pl/, 20.05.2011.

Co odróżnia
streetworking
od działań
organizacji/
instytucji cha-
rytatywnych
prowadzonych
w przestrzeni
ulicy?

Trudno jest określić kto po raz pierwszy w Polsce zaczął wykorzystywać streetwork jako metodę pracy skierowaną *stricte* do osób bezdomnych. Znamiennym jednak jest, że dla szeroko rozumianego streetworkingu przełomowy wydaje się być rok 1995. Pod koniec tego roku, zimą, po raz pierwszy pracę na ulicy zaczęli streetworkery Fundacji Pomocy Wzajemnej BARKA. Działając na ulicach Poznania, po raz pierwszy skierowali ofertę do grupy precyzyjnie określonej – osób bezdomnych. Streetworking, osadzony silnie w nurcie samopomocowym⁴, penetrował dworce, miejsca wydawania posiłków, kościoły i klasztory, a jego głównym celem było motywowanie ludzi bez dachu nad głową do skorzystania z pomocy rozwijającej się wówczas sieci placówek zbiorowego zakwaterowania. Dla wielu ówczesnych streetworkerów, świadczących swoją pracę na zasadach wolontariatu, działalność ta była etapem procesu (re)integracji społecznej i podsycala ich wewnętrzną motywację do kontynuowania podjętego trudu przejścia przez ten proces. Znamiennym jest, że dla osób przebywających na ulicy byli oni żywym dowodem na to, że aktualna sytuacja nie jest beznadziejna, a jej zmiana jest możliwa.

Kolejny przełom w polskiej historii pracy z osobami bezdomnymi dokonał się dekadę później – w roku 2005. W ramach szerokiego programu *Agenda Bezdomności – Standard Aktywnego Powrotu na Rynek Pracy*, opierającego się na kompleksowej diagnozie lokalnej bezdomności, trójmiejski system wsparcia osób bezdomnych został uzupełniony o pracę dwóch dwuosobowych zespołów streetworkerów, którzy znaleźli zatrudnienie u lidera tego projektu – Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Gdańskie⁵. W działaniu *Agendy* możemy dopatrywać się zaczątku tzw. nurtu zawodowego streetworkingu – pracę na ulicy prowadziły osoby bez doświadczenia sytuacji dachu nad głową, ale posiadające szeroka wiedzę, popartą wykształceniem w zakresie nauk społecznych, o kompetencjach zbieżnych do tych, jakie stawiane są kandydatom do pracy na stanowisku pracownika socjalnego. Zwieńczeniem programu było opra-

⁴ W tekście pojawiają się określenia trzech zidentyfikowanych tzw. nurtów realizacji streetworkingu: a) nurt samopomocowy, oparty na pracy osób, które doświadczyły wykluczenia (w odniesieniu do streetworkingu – doświadczyły sytuacji bez dachu nad głową). Nurt ten zwany bywa też neofickim; b) nurt zawodowy, oparty na pracy osób o wysokich kwalifikacjach formalnych związanych przede wszystkim z wykształceniem z zakresu nauk społecznych lub w zawodzie pracownika socjalnego; c) nurt mieszany, oparty na pracy minimum dwuosobowych zespołów, w których jeden streetworker odpowiada nurtowi samopomocowemu, a drugi zawodowemu.

⁵ Więcej na: www.ab.org.pl/, 20.05.2011.

cowanie i wydanie podręcznika *Od ulicy do samodzielności życiowej. Standard społecznej i zawodowej (re)integracji osób bezdomnych w sześciu sferach*, którego integralną częścią był standard pracy metodą streetworkingu (Dębska-Cenian A., Olech P., red., 2008).

Aktualnie na świecie streetworking przestaje być postrzegany jako metoda pracy zarezerwowana tylko dla podmiotów działających w obszarze szeroko rozumianej pomocy społecznej. Coraz częściej, dostrzegając jego zalety, staje się udziałem podmiotów, na których terenie osoby bezdomne prowadzą swoją codzienną aktywność – zarządów dworców, lotnisk, policji. Tendencja ta zaczyna być dostrzegana także na gruncie polskim – pracę z wykorzystaniem metody streetworkingu deklaruje Komenda Miejska Policji w Suwałkach. Bez wątplenia streetworking przestaje być kojarzony z działalnością organizacji pozarządowych – w swoją ofertę włączają go coraz liczniejsze ośrodki pomocy społecznej (Kraków, Wrocław, Starachowice, Gdynia, Katowice, Dąbrowa Górnicza). Środowisko osób pracujących z wykorzystaniem tej metody zauważa wyraźny wzrost zainteresowania wdrożeniem takiej usługi w swojej działalności, na co wskażą dalsze partie *Podręcznika*. Pojawiające się na mapie Polski nowe punkty informujące o pracy metodą streetworkingu, rozszerzająca się, choć jeszcze powoli, oferta szkoleniowa dla streetworkerów i podmiotów ich zatrudniających czy pojawiające się publikacje (w tym podręczniki) utwierdzają w przekonaniu, że rozwój tej metody dopiero się zaczyna i jeszcze długo będzie miał tendencję wzrostową. Mimo trwającego rozkwitu tej metody, już dzisiaj wyraźnie zaznaczają się możliwe formy jej realizacji. Dostrzegane przez ekspertów nurty pracy metodą streetworkingu pokazują, w jak różny sposób można nią pracować i jak szeroki jest do niej dostęp: osoby z doświadczeniem bezdomności i profesjonalna kadra systemu wsparcia, podmioty działające w sferze pomocy społecznej i zupełnie z nią niezwiązane. Taki rozwój z jednej strony sprzyja polepszeniu sytuacji osób bez dachu nad głową, jednak z drugiej stwarza zagrożenie zagubienia podstawowych celów, zasad i metodyki pracy. Remedium konsekwencji wynikających z potencjalnych zagrożeń upatruje się w standaryzacji tej społecznej usługi. Warto zaznaczyć, że działania takie były już podejmowane (o czym wyżej wspomniano), ale były inicjatywami oddolnymi, których zasięg jest jedynie lokalny i nie eliminuje powstałych zagrożeń w skali całego kraju. Na szczęście korzyści wynikające z zastosowania tej metody dostrzeżone zostały na gruncie centralnym. Perspektywa możliwości pełnego zdiagnozowania polskiej bezdomności z jednej strony oraz zwiększenia szans na rozwiązanie tego problemu z drugiej, stały u podstaw podjęcia

działań na rzecz stworzenia ogólnopolskiego standardu pracy z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu. Niniejszy podręcznik, będący efektem żmudnej, wielomiesięcznej pracy ekspertów z zakresu streetworkingu i praktyków reprezentujących wszystkie wymienione wyżej nurty jest pierwszym takim narzędziem, próbującym podjąć wyzwanie opracowania ogólnopolskich norm i stwierdzeń, w sposób jednoznaczny określających czym jest streetworking z osobami bezdomnymi oraz jak wykorzystywać jego potencjał, by świadczyć pomoc wysoce profesjonalnie i przede wszystkim skutecznie.

Stan obecny

Jakie kroki należy podjąć, aby rozpropagować ideę pracy metodą streetworkingu prowadzonego wśród osób bezdomnych w szczególności w ośrodkach pomocy społecznej średnich i małych gmin w Polsce?

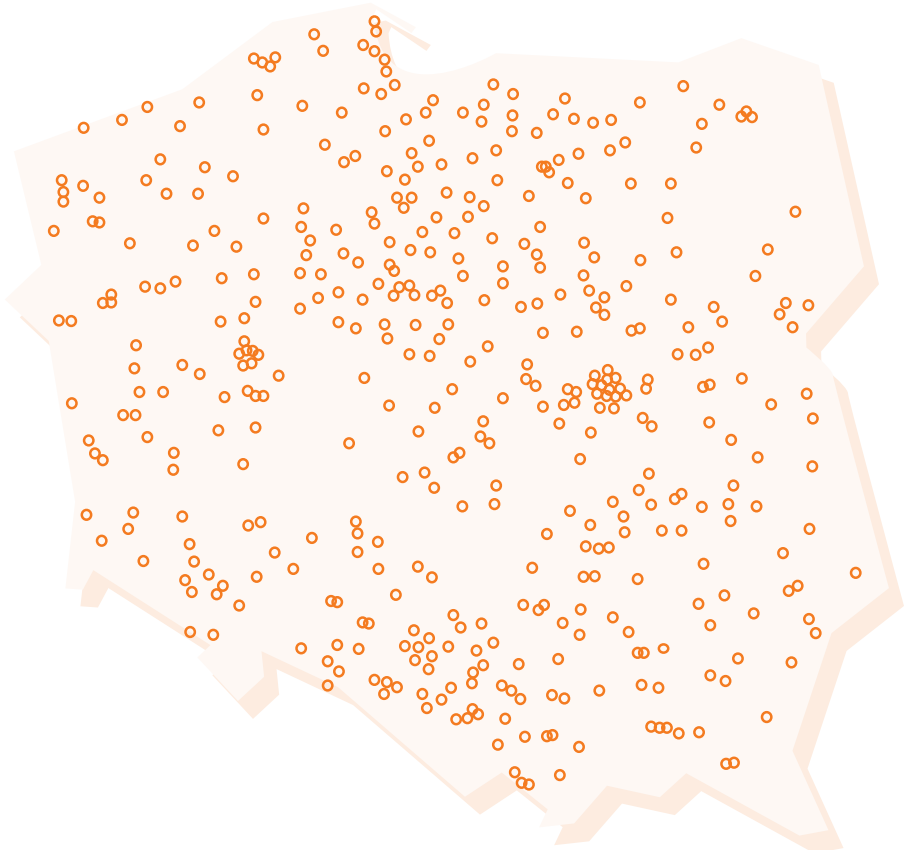
Głównym celem tej części *Podręcznika* jest ukazanie, na ile metoda streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych w praktyce stosowana jest w polskiej rzeczywistości. Dane, pojawiające się w poniższych treściach, odnoszą się bezpośrednio do badań realizowanych w ramach działań podejmowanych przez grupę ekspercką ds. streetworkingu, realizującą swoje zadania w projekcie. Badania realizowane przez grupę ds. streetworkingu dotyczące kondycji streetworkingu w Polsce przeprowadzono między marcem a czerwcem 2010 r. metodą kwestionariusza wywiadu. Na początku prowadzenia badań terenowych poszczególni eksperci grupy przeprowadzali swoją część badań, wysyłając do poszczególnych instytucji/organizacji ankietę drogą e-mailową, w oparciu o wcześniej przygotowany operat. W późniejszych etapach realizacji badania postanowiono zbierać dane metodą wywiadu telefonicznego. Zmiana sposobu uzyskania danych podyktowana była niskim poziomem zwrotu ankiet wysyłanych drogą internetową. Realizowane badania kondycji streetworkingu w Polsce spotkało się z wieloma przeszkodami. Do głównych barier związanych z realizacją badań terenowych zaliczyć należy niskie zainteresowanie instytucji/organizacji, które zostały poproszone o wypełnienie kwestionariusza wywiadu, niedostateczne wyposażenie placówek w komputery z pocztą elektroniczną, jak

również nieaktualne adresy e-mailowe. Do częstych sytuacji należały również te, w których osoby pierwszego kontaktu, z którymi kontaktował się poszczególny ekspert grupy ds. streetworkingu, okazały się osobą niekompetentną, nieumiejącą udzielić odpowiedzi na zadawane pytania.

1.3.1 Podstawowe informacje o badaniu stanu streetworkingu wobec osób bezdomnych w Polsce

Przeprowadzone badanie kondycji streetworkingu w Polsce swoim zasięgiem objęło 605 instytucji/organizacji znajdujących się na terenie ponad 500 gmin w Polsce. Ponad 2/3 zbadanych podmiotów znajdowało się na terenach gmin miejskich (N=417; 64,9%), 161 gmin

RYСУNEK NR 1 | Mapa Polski z zaznaczeniem gmin objętych badaniem



miejsko-wiejskich (26,8%) oraz w 23 gminach wiejskich (3,8%). Zastosowany kwestionariusz wywiadu podzielony był na dwie części. Pierwsza z nich („wywiad krótki”) skierowana była do wszystkich instytucji/organizacji biorących udział w badaniu i zawierała ogólne pytania (pytania wstępne) związane z realizacją streetworkingu. Można powiedzieć, że pytania zawarte w krótkim wywiadzie były bezpośrednim wstępem do drugiej części kwestionariusza wywiadu – „wywiadu długiego”. Wywiad ten został przeprowadzony z 20 organizacjami/instytucjami, które w części pierwszej zadeklarowały pracę metodą streetworkingu z osobami bezdomnymi.

1.3.2 Zasięg pracy z osobami bezdomnymi w Polsce metodą streetworkingu

Z przeprowadzonych badań wynika, że jedynie 27 organizacji/instytucji w swoich działaniach posługuje się metodą streetworkingu (4,5%). Warto zaznaczyć, że w tym miejscu chodzi nie tyle o streetworking skierowany do osób bezdomnych, ale o streetworking w ogóle.

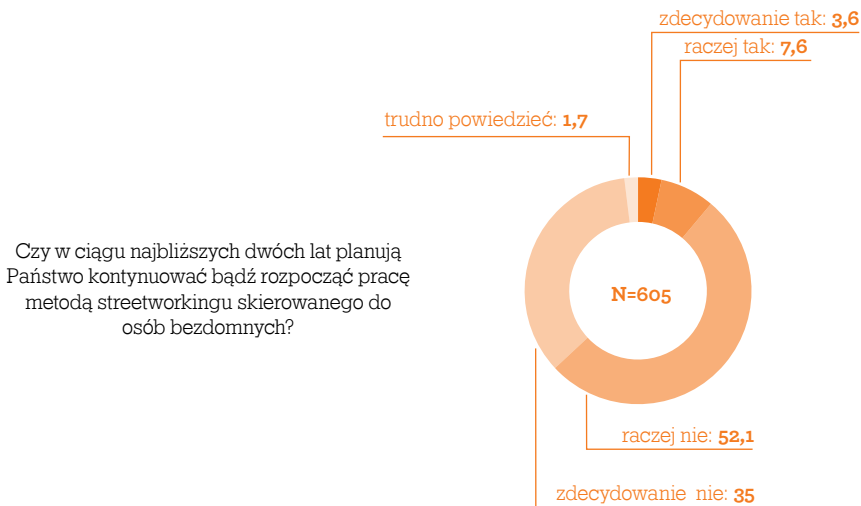
WYKRES NR 1 | Wykonywanie streetworkingu w organizacjach (w %)



Ważnym pytaniem diagnozującym, zadany w trakcie realizacji badań kondycji streetworkingu w Polsce, jest pytanie o to, czy dana organizacja/instytucja planuje w najbliższych latach kontynuować bądź rozpocząć pracę metodą streetworkingu. Jak wskazują dane zawarte w tabeli, 22 badane podmioty w sposób zdecydowany opowiedziały się za pracą metodą streetworkingu, kolejne 46 organizacji/instytucji również jest gotowa kontynuować bądź rozpocząć pracę tą metodą. Ogólnie można powiedzieć, że potencjalnie w Polsce 11,2% podmiotów (N=68) chciałoby pracować metodą streetworkingu. Jak

wskazują dane zawarte w wykresie nr 2 zdecydowana większość organizacji/institucji nie planuje w ciągu najbliższych dwóch lat realizować własnych działań metodą pracy *outreach* (52,1% „raczej nie” i 35% „zdecydowanie nie”). Warto również wskazać, że najczęściej pracę metodą streetworkingu planują rozpocząć te organizacje/institucje, które znajdują się na terenach gmin miejskich⁶.

WYKRES NR 2 | Planowanie kontynuacji bądź rozpoczęcia pracy (w %)

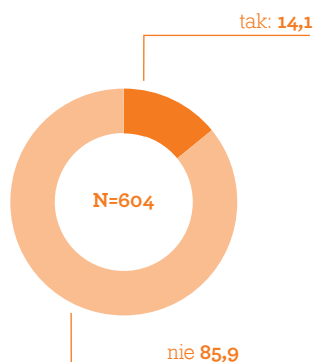


W „krótkim wywiadzie” znalazło swoje miejsce pytanie o znajomość instytucji/organizacji, które znają inne podmioty prowadzące streetworking skierowanych do osób bezdomnych. Jak wskazują dane w wykresie nr 3, 14,1% wszystkich badanych podmiotów (N=85) deklaruje ich znajomość, pozostałych 85,9% w trakcie realizacji badania przyznało, że nie zna żadnej organizacji pracującej z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu.

⁶ Białystok, Bydgoszcz, Ciechanów, Cieszyn, Częstochowa, Dąbrowa Górnicza, Elk, Gdańsk, Gdynia, Gliwice, Głuchołazy, Gorzów Wielkopolski, Gościejewo, Grudziądz, Jelenia Góra, Katowice, Kłodzko, Koszalin, Legnica, Leszno, Lubli, Łańcut, Łęczna, Łódź, Nowy Sącz, Olsztyn, Opole, Piła, Poznań, Przemyśl, Raciąż, Rożnowice, Rybnik, Słupsk, Sopot, Stalowa Wola, Starachowice, Starogard Gdański, Suwałki, Szczecin, Średnica, Śrem, Turek, Ustka, Warszawa, Wolbrom, Wrocław, Zakopane.

WYKRES NR 3 | Znajomość organizacji/institucji realizujących (w %)

Czy znają Państwo organizację/institucję, która prowadzi streetworking skierowany do osób bezdomnych?

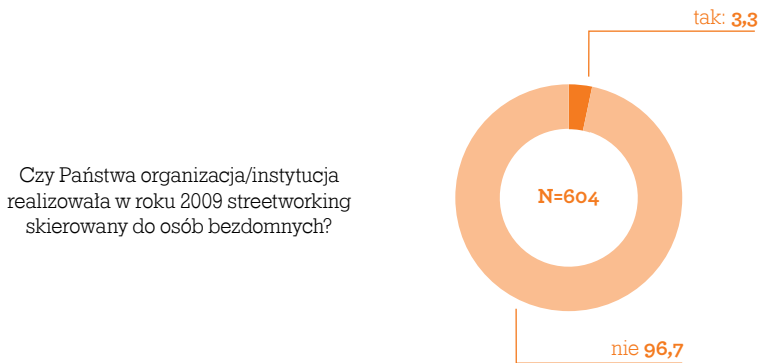


Jakie są najważniejsze zalety standaryzacji metody streetworkingu prowadzonego wśród osób bezdomnych?
 Jakie są najważniejsze ograniczenia owej standaryzacji?

Z analizy jakościowej pytania otwartego wynika, że jako organizacje/institucje pracujące metodą streetworkingu z osobami bezdomnymi wskazywane były takie podmioty jak: Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta (w szczególności Koło Gdańskie), Stowarzyszenie MONAR, Ośrodki Pomocy Społecznej (w Gdyni, Słupsku, Katowicach, Krakowie, Wrocławiu), Stowarzyszenie Horyzont w Słupsku, Związek Organizacji Sieć Współpracy BARKA w Poznaniu, Stowarzyszenie Nauczycieli Zdrowa Szkoła. Warto w tym miejscu wspomnieć, że zdarzały się takie sytuacje, w których osoby wypełniające kwestionariusz wywiadu wskazywały nazwy instytucji/organizacji, które prowadzą pracę z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu (na przykład Stowarzyszenie Grupa Pedagogiki i Animacji Społecznej z Łodzi, Stowarzyszenie Pomocy Rodzinie DROGA), które okazały się nieprawdziwe. Taka sytuacja może wynikać z jednej strony z popularności danej organizacji (ludzie wiedzą, że istnieje prężnie działająca organizacja/institucja w regionie i przypisują jej pracę metodą streetworkingu z osobami bezdomnymi, chociaż taka praca w ogóle nie jest wykonywana), z drugiej zaś może wynikać z braku realnej wiedzy w tym zakresie. Wspomnieć również należy, że osoby odpowiadające na zadawane w wywiadzie pytania nie zawsze rozróżniały pracę metodą streetworkingu od pracy pracownika socjalnego realizującego wywiad w terenie. Taka sytuacja dotyczyła przede wszystkim wywiadów pochodzących z ośrodków pomocy społecznej (OPS, PCPR). Nie bez znaczenia jest również mylenie streetworkingu prowadzonego z osobami bezdomnymi z innymi rodzajami pracy *outreach*, skierowanej do innych grup odbiorców (np. dzieci i młodzież ulicy, osoby prostytuujące się, itp.).

Na zakończenie krótkiej wersji kwestionariusza wywiadu wszystkim organizacjom zadano pytanie: *Czy Państwa organizacja/instytucja realizowała w roku 2009 streetworking skierowany do osób bezdomnych?* Z przeprowadzonej analizy statystycznej wynika, że jedynie 3,5% badanych podmiotów (20 organizacji/instytucji) zadeklarowało pracę metodą streetworkingu z osobami bezdomnymi w roku 2009.

WYKRES NR 4 | Realizacja pracy metodą streetworkingu (w %)



Rys. nr 2 przedstawia szczegółową listę organizacji/instytucji realizujących w roku 2009 streetworking skierowany do osób bezdomnych. Szczególną pozycją tej listy jest BARKA UK, Charitable Company Limited by guarantee, charity registered No 1132108. Formalnie jest to organizacja brytyjska, zarejestrowana i działająca na terenie Wielkiej Brytanii, jednakże jest to swego rodzaju filia polskiej organizacji (powstała z inicjatywy polskiej BARKI, zatrudnia Polaków na co dzień mieszkających na terytorium RP, pracuje metodami wypracowanymi na polskim gruncie) oraz udziela pomocy bezdomnym Polakom. Powyższe elementy działalności BARKI UK każą nam uznać ją za organizację wzbogacającą polskie praktyki w zakresie streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych.

Jak widać, metodą streetworkingu najczęściej pracują organizacje pozarządowe. Warto wskazać, że w organizacjach/instytucjach praca z osobami bezdomnymi wykonywana metodą streetworkingu jest pracą realizowaną na różnych poziomach profesjonalizacji, w różnych porach roku, jak również w różnorodnych formach zatrudnienia. Szczegółowe informacje w tym zakresie zawarte zostaną w dalszej części diagnozy.

RYСУNEK NR 2 | Przestrzenna prezentacja występowania streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych w Polsce w roku 2010



- 1 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Dąbrowie Górniczej
- 2 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Katowicach
- 3 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdyni
- 4 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie
- 5 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Starachowicach
- 6 Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej we Wrocławiu
- 7 Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Gdańskie
- 8 Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Katowickie
- 9 Stowarzyszenie „Horyzont” w Słupsku
- 10 Stowarzyszenie Hospicjum św. Krzyża w Warszawie
- 11 Stowarzyszenie MONAR w Warszawie
- 12 Chrześcijańskie Stowarzyszenie Dobroczynne w Świdnicy
- 13 Komenda Miejska Policji w Suwałkach
- 14 Stowarzyszenie Pogotowie Społeczne w Poznaniu
- 15 Strzeleckie Stowarzyszenie BARKA
- 16 BARKA UK
- 17 Stowarzyszenie CZYSTE DŹWIĘKI na zlecenie Urzędu Miasta w Sopocie
- 18 Stowarzyszenie OTWARTE DRZWI w Warszawie
- 19 Stowarzyszenie MONAR w ramach „Akcji Zima” w Poznaniu
- 20 CARITAS Archidiecezji Białostockiej

1.3.3 Sposób finansowania oraz okres realizacji streetworkingu w ciągu roku, czas i charakter wykonywanej pracy

Analizując sposób finansowania streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych wynika, że istnieją dwa główne źródła finansowania pracy tą metodą: środki gminy oraz własne środki organizacji. Niektóre z organizacji wskazują również na wsparcie otrzymywane w ramach realizowanych projektów unijnych, jak również ze środków krajowych. Warto w tym miejscu podkreślić, że finansowanie streetworkingu ze środków projektowych nie jest finansowaniem gwarantującym stabilności streetworkingu jako stałego elementu wsparcia osób bezdomnych – organizacja traci możliwość jego finansowania (i tym samym dalszego utrzymania pracy tą metodą) z powodu zakończenia działań projektowych (np. unijnych).

Z zebranych danych empirycznych wynika, że większość organizacji/instytucji realizujących streetworking skierowany do osób bezdomnych realizuje go przez cały rok (ok. 2/3 organizacji). Jedna czwarta deklaruje, że prowadzi streetworking jedynie w okresie zimowym. Spośród organizacji/instytucji, które realizują pracę metodą streetworkingu wśród osób bezdomnych połowa wskazuje na potrzebę zatrudnienia większej ilości streetworkerów. Z przeprowadzonych badań wynika, że w zdecydowanej większości przypadków streetworker nigdy nie pracuje sam (2/3 odpowiedzi). Tylko w wyjątkowych sytuacjach mamy do czynienia z pracą streetworkera w pojedynkę. Analizując czas pracy streetworkera powiedzieć można, że połowa z badanych organizacji deklaruje, iż streetworker pracuje w godzinach nocnych, a prawie 2/3 również w weekendy. Biorąc pod uwagę liczbę godzin przepracowanych przez streetworkera w biurze i w terenie można stwierdzić, że zgodnie ze specyfiką pracy streetworkera, zdecydowana większość pracy wykonywana jest w miejscu przebywania osób bezdomnych.

Czas i charakter pracy streetworkera ma ścisły związek z formą zatrudnienia. W tym zakresie odpowiedzi uzyskane w ramach opracowywania dobrych praktyk oraz danych ilościowych wydają się być mocno podzielone. Dominującą formą zatrudnienia jest umowa o pracę (ponad 50%), na drugim miejscu wymieniano wykonywanie pracy streetworkingu bez jakiegokolwiek umowy (ok. 25%). Warto wskazać, że część organizacji realizuje streetworking skierowany do osób bezdomnych na zasadzie umów cywilno-prawnych (umowa o dzieło oraz umowa zlecenie), jak również porozumień o wykony-

Czy istniałaby możliwość, aby streetworking skierowany do osób bezdomnych prowadzony był przez podmioty prywatne? Jeśli tak, to jak mógłby on wyglądać?

waniu świadczeń wolontarystycznych. Przyglądając się obszarowi, na którym swoją pracę wykonują streetworkerzy, możemy powiedzieć, że w niektórych przypadkach ogranicza się on do konkretnych dzielnic, centrum miasta czy miejsc publicznych (np. okolice dworca, wzdłuż rzek), w innych zaś przypadkach organizacje/instytucje wskazują na obszar całej aglomeracji miejskiej.

Wśród organizacji/instytucji prowadzących streetworking dla osób bezdomnych są takie, które wskazują, iż dobrym streetworkerem jest osoba, która w swoim życiu doświadczyła problemu bezdomności i przeszła proces reintegracji społeczno-zawodowej. Taka wizja pracy nazywana bywa roboczo „modelem pomocy wzajemnej”. W tym kontekście można mówić o dwóch jego formach: neoficka (osoby bezdomne objęte indywidualnym programem wychodzenia z bezdomności pomagają osobom bezdomnym pozostającym poza systemem wsparcia) oraz mieszana (polegająca na tworzeniu zespołów złożonych z odpowiednio wykształconych pracowników instytucji i z osób bezdomnych).

Kontynuując wątek charakteru pracy streetworkera, nie sposób pominąć nazwy jego stanowiska pracy. W tym kontekście można powiedzieć o dwóch dominujących formach nazewnictwa: pracownik socjalny oraz streetworker. Pojawiają się również określenia: ratownik, wolontariusz, streetworker-wolontariusz, pracownik terenowy, pracownik socjalny ds. bezdomnych, pracownik uliczny, starszy opiekun, zleceniobiorca, dzielnicowy, outreach-worker oraz wychowawca.

1.3.4 Formalne oraz nieformalne kwalifikacje streetworkera. Szkolenie streetworkerów

W kwestii kwalifikacji zawodowych streetworkera można powiedzieć, że obecnie w Polsce nie istnieją żadne wymagania formalne do wykonywania pracy metodą streetworkingu, jak również nie ma jednolitych wymagań nieformalnych. Jedynie instytucje zatrudniające streetworkera na stanowisku pracownika socjalnego wymagają kwalifikacji formalnych. W przypadku organizacji pozarządowych większą wagę przywiązuje się do posiadania odpowiednich predyspozycji psychospołecznych (odporność na stres, wytrzymałość psychofizyczna, dojrzałość emocjonalna, otwartość, itp.) niż do formalnego wykształcenia. Warto w tym kontekście zwrócić szczególną uwagę na proces rekrutacji i selekcji kandydatów na streetworkerów. Jak wskazują dane zebrane podczas realizacji badania socjologicznego, prawie

W jaki sposób można zwiększyć zainteresowanie metodą streetworkingu w ośrodkach pomocy społecznej?

wszyscy streetworkerzy przed podjęciem pracy zostali przeszkoleni przez swoich pracodawców z zakresu pracy na ulicy z osobą bezdomną. Połowa badanych organizacji/institucji przyznała, że wszyscy streetworkerzy zatrudnieni w organizacji biorą udział w szkoleniach w sposób systematyczny, pozostali wskazują na szkolenia sporadyczne. Badając częstotliwość udziału w szkoleniach okazuje się, że streetworkerzy zatrudnieni w organizacjach/institucjach najczęściej biorą udział w szkoleniach raz na kwartał bądź rzadziej. Warto dodać, że najczęściej szkolenia dla streetworkerów prowadzone są przed podjęciem pracy, o wiele rzadziej kontynuowane są w jej trakcie. Analizując rodzaje szkoleń okazuje się, że najczęściej szkoli się z zakresu udzielenia pierwszej pomocy, z metodyki streetworkingu, z zakresu uzależnień oraz szkolenia z zakresu interwencji kryzysowej. Ponadto większość organizacji/institucji wskazała na pilną potrzebę prowadzenia szkoleń podnoszących wiedzę z zakresu problematyki bezdomności. Ważną kwalifikację nieformalną, w opinii niektórych badanych organizacji/institucji, okazało się posiadanie doświadczenia stanu bezdomności. Niepokojącym faktem jest, że część organizacji/institucji biorących udział w badaniu otwarcie przyznała (1/5 organizacji), że nie przeprowadziła żadnych szkoleń dla swoich pracowników przed przyjęciem do pracy na stanowisko streetworkera oraz nie przeprowadza takich szkoleń w trakcie jej trwania.

1.3.5 Warsztat pracy streetworkera, dokumentacja, zaplecze instytucjonalne

Praca uliczna świadczona na rzecz osób bezdomnych wymaga odpowiedniego wyposażenia streetworkera. Podczas realizowanych badań socjologicznych zapytano o posiadane przez streetworkera wyposażenie umożliwiające mu właściwe wykonywanie pracy z osobą bezdomną w terenie. Jak się okazuje, najczęstszymi narzędziami pracy streetworkera są: telefon komórkowy, ulotki i materiały informacyjne oraz materiały biurowe. Do częstych narzędzi wykorzystywanych przez streetworkera należy również zaliczyć plecak, latarkę, apteczkę lekarską, jak również odpowiednią odzież czy identyfikatory. Jak wskazują dane zamieszczone w tabeli nr 2, mniej niż połowa streetworkerów posiada mapy miasta, specjalistyczne badania lekarskie, posiłek regeneracyjny, bilety komunikacji miejskiej, scyzoryk oraz gaz pieprzowy. Z treści zawartych w dobrych praktykach można dodatkowo wyczytać, że narzędziami pracy streetworkera jest również samochód, rękawiczki gumowe, ustniki oraz materiały do dystrybucji – żywność, odzież oraz koce.

TABELA NR 2 | Posiadane narzędzia pracy streetworkera*

	N	%
telefon komórkowy	16	88,9
ulotki, materiały informacyjne	16	88,9
materiały biurowe (długopisy, podkładki pod dokumenty, itp.)	16	88,9
plecak	14	77,8
latarka	13	72,2
apteczka	12	70,6
odpowiednia odzież/ekwiwalent za odzież	11	64,7
identyfikatory	12	57,1
napoje do picia	10	55,6
ubezpieczenie	10	55,6
mapa miasta	8	47,1
specjalistyczne badania lekarskie	7	41,2
posiłek regeneracyjny	6	35,3
bilety komunikacji miejskiej, dofinansowanie do kupna biletów	8	38,1
scyzoryk	5	29,4
gaz pieprzowy	2	9,5

* procenty nie sumują się do 100%, gdyż respondent mógł zaznaczyć więcej niż 1 odpowiedź

W dalszej części badań zapytano organizacje/instytucje o to, które z wyżej wymienionych narzędzi pracy streetworkera zapewnia organizacja, a które sam streetworker. Jak się okazuje, streetworker najczęściej samodzielnie zapewnia sobie posiadanie scyzoryka, plecaka, odpowiednią odzież oraz telefon komórkowy. Wsparcie ze strony instytucji zatrudniającej dotyczy przede wszystkim ulotek informacyjnych, apteczek, latarek, mapy miast, posiłku regeneracyjnego oraz biletów komunikacji miejskiej. Analizując dokumentację wykorzystywaną przez streetworkera okazuje się, że zdecydowana większość organizacji/instytucji w sposób regularny prowadzi dokumentację pracy streetworkera. Najczęściej są to plany działania, karta kontaktu z osobą bezdomną (opis sytuacji spotkania się z osobą bezdomną), raporty dzienne/raporty z dyżurów jak również notatki służbowe ze spotkań. Pozostała część nie prowadzi takiej dokumentacji w ogóle bądź prowadzi ją w sposób nieregularny.

Praca streetworkera skierowana do osób bezdomnych wymaga stałego kontaktu z różnego rodzaju instytucjami, dlatego w poszczególnych gminach, w których realizowany jest streetworking, bardzo często dochodzi do zawiązania lokalnych międzyinstytucjonalnych koalicji/partnerstw, mających na celu ograniczenie zjawiska bezdomności i zwiększenie skuteczności niesionej pomocy. Z przeprowadzonych badań socjologicznych, jak również z treści płynących z dobrych praktyk wynika, że najczęstszą instytucją współpracującą ze streetworkerami są ośrodki pomocy społecznej (ponad 3/4 odpowiedzi). Na dalszych miejscach znalazły się takie instytucje jak: straż miejska, policja, służba zdrowia, organizacje pozarządowe oraz powiatowe centra pomocy rodzinie. Relatywnie rzadszy kontakt streetworker posiada z przedstawicielami służby granicznej, służby ochrony kolei, żandarmerii wojskowej oraz straży pożarnej. Inną formą zaplecza instytucjonalnego jest posiadanie przez niektóre organizacje/instytucje stacjonarnych dyżurów telefonicznych lub bezpłatnych infolinii (całodobowy telefon zaufania).

1.3.6 Wsparcie streetworkera (koordynacja, superwizja, monitoring, ewaluacja)

Streetworker pracujący wśród osób bezdomnych, ze względu na trudne środowisko pracy oraz stresujący jej charakter, wymaga systematycznego wsparcia w postaci prowadzonej superwizji, monitoringu oraz ewaluacji. Zarówno w dobrych praktykach, jak również w badaniach ilościowych prowadzonych na terenie Polski zapytano, czy było prowadzone tego rodzaju wsparcie pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi. Najbardziej powszechnym narzędziem wsparcia pracy streetworkera okazał się monitoring, na którego obecność wskazali prawie wszyscy liderzy organizacji/instytucji biorących udział w badaniu. Narzędziami monitorowania pracy streetworkera były przede wszystkim komunikacja telefoniczna, cykliczne spotkania ze streetworkerem, jak również tworzenie harmonogramu pracy. Narzędziem monitoringu było także tworzenie raportów z przebiegu pracy oraz bezpośrednia kontrola streetworkera w trakcie wykonywania przez niego pracy w terenie. Na drugim miejscu w hierarchii narzędzi wsparcia pracy streetworkera (około 2/3 odpowiedzi) wskazano na superwizję, zaś relatywnie najrzadziej wykonywana była ewaluacja pracy streetworkera.

Niewątpliwym wsparciem dla pracy streetworkera jest osoba koordynatora. Z badań ilościowych wynika, że taka funkcja jest realizowana w 2/3 badanych organizacji/instytucji zatrudniających

streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi. Osoba pełniąca funkcje koordynatora odpowiedzialna była przede wszystkim za kontakty z patrolami służby miejskiej, jak również za kontrolowanie godzin pracy streetworkera i obszaru, na jakim prowadzony jest streetworking. Dodatkowym wsparciem dla pracy streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi są różnego rodzaju mapy miejsc przebywania osób bezdomnych. Jak wskazuje 3/4 organizacji/institucji, najczęściej są wykorzystywane własne mapy organizacji, rzadziej mapy zewnętrzne. Tylko nieliczne organizacje biorące udział w badaniu przyznają się do tego, że w ogóle nie korzystają z map. Równie ważnym elementem wsparcia pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi jest spisana metodologia pracy. Jak się okazuje, praktyka jej spisywania nie jest powszechna. Z danych uzyskanych z socjologicznych badań ilościowych wynika, że połowa organizacji prowadzących pracę metodą streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych nie posiada spisanej metodologii.



PODSUMOWANIE

1

Streetworking skierowany do osób bezdomnych nie jest metodą upowszechnioną i często stosowaną w Polsce: jedynie w dwudziestu miejscach w kraju metoda ta była stosowana w czasie tworzenia *Podręcznika*.

2

W najbliższej przyszłości należy spodziewać się, że streetworking będzie coraz częściej wykorzystywany do pracy z osobami bezdomnymi przebywającymi na ulicy.

3

Jeśli streetworking jest realizowany, to najczęściej ma to miejsce w dużych miastach.

4

Streetworking skierowany do osób bezdomnych jest świadczony najczęściej w tych gminach, w których działają profesjonalne organizacje pozarządowe świadczące pomoc osobom bezdomnym.

5

Streetworking prowadzony z osobami bezdomnymi realizowany jest w sposób różnorodny, w oparciu o odmienne założenia, cele i misje, narzędzia.

6

Jeśli jest realizowany to najczęściej przez organizacje pozarządowe.

7

W Polsce niewiele jest przykładów realizacji streetworkingu w ramach funkcjonowania ośrodków pomocy społecznej.

Metoda streetworkingu w kontekście pracy socjalnej – próba definicji

Dlaczego
niezbędne jest
oddzielenie
streetworkin-
gu od pracy
socjalnej?

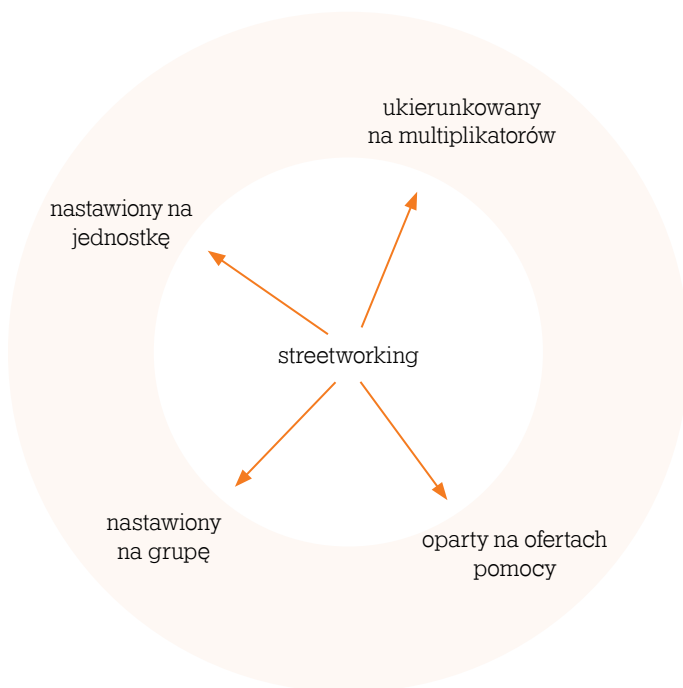
Jak już wyżej wspomniano, streetworking w bezpośrednim tłumaczeniu oznacza pracę na ulicy. Określenie to stosuje się do nazywania specyficznej metody pracy, polegającej na docieraniu do naturalnego środowiska klienta/odbiorcy przez odpowiednio wyszkolone osoby. Streetworking jako metoda *outreach* oznacza „sięganie poza” (określone ramy, struktury, instytucje), w kierunku pracy w środowisku z osobami doświadczającymi różnego rodzaju problemów, które z powodów, takich jak np. lęk, niechęć, brak wiedzy, nieufność, wstyd i inne nie mogą, nie chcą lub nie umieją korzystać z pomocy instytucji społecznych, medycznych czy socjalnych. Dokonując systematyzacji najważniejszych pojęć warto przytoczyć pojawiające się w literaturze przedmiotu definicje streetworkingu. A. Walendzik pisze, że „streetwork to metoda pracy socjalnej polegająca na tym, że działania socjalne realizowane są poza miejscem funkcjonowania tradycyjnych instytucji pomocowych” (2005). Według T. Biernata „...streetworking to forma pracy socjalnej, której celem jest pomaganie ludziom w rozwiązywaniu problemów i zaspokajaniu potrzeb w środowisku ich codziennego funkcjonowania. (...) jest to mobilna praca socjalna polegająca na docieraniu do ludzi «tam gdzie są» i podejmowaniu działań pomocowych” (Biernat T., 2009, s. 19).

Jakie są
związki
między street-
workingiem
a filozofią
*harm
reduction*?

Metoda ta wyrasta z filozofii i podejścia redukcji szkód (*harm reduction*) w pomaganiu, czyli podejmowaniu działań, których celem jest minimalizacja rozmaitych szkód i zagrożeń związanych z istnieniem problemów społecznych. W wąskim rozumieniu redukcja szkód jest pracą socjalną, której celem jest uczynienie warunków życia klienta bardziej znośnymi i bezpieczniejszymi. W szerszym rozumieniu jest to praca bliżej klienta i jego bieżących potrzeb. Streetworking jest o tyle skuteczny, o ile elastycznie reaguje na potrzeby, dostosowuje się do zmian i dynamiki środowiska. Podejście *harm reduction* charakteryzuje szacunek i głęboka akceptacja odmienności, czasem trudnych wyborów klienta, podążanie za nim, a jednocześnie gotowość na pomoc w zmianie dotychczasowego stylu życia. W zależności od grupy docelowej, jej potrzeb oraz filozofii przyświecającej realizowanym przedsięwzięciom streetworking może przybierać różne formy:

- streetworking nastawiony na jednostkę: najważniejszy jest w tej formie kontakt i osobista więź między podopiecznym a streetworkerem, udzielanie wsparcia oraz świadczenie indywidualnej opieki. Forma ta wykorzystywana jest np. w kontaktach z osobami świadczącymi usługi seksualne czy osobami uzależnionymi od narkotyków
- streetworking nastawiony na grupę: streetworker wpływa na wzrost integracji wewnątrzgrupowej, ma na celu wytworzenie lub odtworzenie więzi pomiędzy członkami grupy. Wykorzystywany jest najczęściej w pracy z młodzieżą
- streetworking oparty na ofertach pomocy: streetworker z konkretnym, przygotowanym programem pomocy zwraca się do grup docelowych. Przybiera on formę zorganizowanych akcji. Taką formę stosuje się np. w programach redukcji szkód (*harm reduction*) wśród osób przyjmujących narkotyki dożylnie
- streetworking ukierunkowany na multiplikatorów: oznacza tworzenie i wspieranie inicjatyw o charakterze samopomocowym. W tych ramach mieści się np. organizowanie akcji prewencyjnych wśród grupy docelowej. Wykorzystywany jest w przygotowywaniu liderów i liderów grupy.

RYSUNEK NR 3 | Formy/metody streetworkingu



Jakie elementy trzech metod pracy socjalnej są widoczne w pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi?

Po opracowaniu w poprzednich częściach podręcznika historii oraz stanu aktualnego w zakresie realizacji streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych w Polsce warto odpowiedzieć sobie na pytanie, czym tak naprawdę jest streetworking w kontekście wykonywanej pracy socjalnej? Czy praca z osobami bezdomnymi na ulicy jest metodą pracy socjalnej, a może jej usługą lub jak chcą inni tylko i wyłącznie narzędziem pracy socjalnej. Ustawa o pomocy społecznej definiuje pracę socjalną jako „interdyscyplinarną działalność zawodową, mającą na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi” (Dz.U. z 15.04.2004, Nr 64 poz. 593). Mimo że streetworking spełnia wymogi tej definicji, jednoznaczne umiejscowienie go w teorii pracy socjalnej nie jest łatwym zadaniem. Trudności nastrocza zwłaszcza sklasyfikowanie streetworkingu w kontekście pracy socjalnej. Czytając opracowania dotyczące ww. zagadnień szybko można zauważyć, że różni autorzy opisując streetworking w odniesieniu do pracy socjalnej nazywają go narzędziem, metodą, formą, modelem, usługą, a nawet techniką

pracy socjalnej. Co więcej zdarza się, że pojęcia te stosowane są zamiennie nawet w obrębie jednego tekstu. Jak wskazuje W. Mikołajewicz – jeden z teoretyków pracy socjalnej – metody pracy socjalnej są *de facto* trzy: metoda pracy z indywidualnym przypadkiem, metoda grupowej pracy socjalnej oraz metoda organizowania społeczności lokalnych (Mikołajewicz W., 1999, s. 41-73). W tym sensie można powiedzieć, że streetworking wykorzystuje wszystkie trzy metody pracy socjalnej w jej klasycznym ujęciu:

- praca wykonywana w ujęciu indywidualnym: polega na nawiązaniu indywidualnego kontaktu z osobą bezdomną, pracy nad konkretnym problemem osoby, stopniowym wprowadzaniu w życie planu działań określonego między streetworkerem a osobą bezdomną przebywającą na ulicy
- praca socjalna w ujęciu grupowym: oznaczać może podejmowanie kontaktu z grupą osób bezdomnych przebywających w jednym miejscu. Wartością tego rodzaju postępowania jest zapewne wykorzystanie wpływu (oddziaływania) grupowego na indywidualne losy osób bezdomnych, łagodzenie grupowych napięć i sporów czy zbiorowe informowanie o możliwości skorzystania z pomocy
- praca socjalna w ujęciu środowiskowym (metoda organizowania społeczności lokalnej): podejmowana przez streetworkera może realizować się poprzez tworzenie szerokich kołacji na rzecz pomocy osobom bezdomnym przebywającym na ulicy. W takich sytuacjach społeczność lokalna (działkowców, wolontariuszy, przechodniów) może oddziaływać na same osoby bezdomne i przyczyniać się do wzbudzenia motywacji do zmiany dotychczasowego trybu i stylu życia. „Praca streetworkera wykorzystującego środowiskową metodę pracy socjalnej polega również na tworzeniu wielopoziomowej komunikacji pomiędzy wszelkimi siłami społecznymi o charakterze charytatywnym, państwowym, wyznaniowym, itp.” (Mikołajewicz W., 1999, s. 64).

Oddzielając metodę streetworkingu od metod pracy socjalnej wskazać trzeba na jeszcze jeden porządkujący fakt: gdyby streetworking był metodą pracy socjalnej oznaczałoby to, że może on być realizowany jedynie przez pracowników socjalnych. Tymczasem streetworking skierowany do osób bezdomnych to metoda pracy prowadzona przez odpowiednio przygotowanych i przeszkolonych pracowni-

Dlaczego nie można wprowadzić pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi do działań prowadzących do umieszczenia osób bezdomnych w lokalnych placówkach wsparcia instytucjonalnego?

ków, którzy niekoniecznie muszą posiadać dyplom pracownika socjalnego. Streetworker pracuje z osobą bezdomną głównie w oparciu o indywidualny kontakt, rozmowę, stopniowo budując relację i udzielając wsparcia. Streetworker udziela pomocy oraz informacji adekwatnych do bieżącej sytuacji osoby bezdomnej, np. dotyczących miejsc zmiany opatrunków, łaźni, pralni, jadłodajni, klubów pracy, itp. Streetworking skierowany do osób bezdomnych (w odróżnieniu od innych form pomocy świadczonej na rzecz tej grupy odbiorców np. typu placówkowego) jest metodą nieinwazyjną, uwzględniającą możliwości i gotowość klienta, oferującą pomoc w odpowiednim czasie, zwiększającą bezpieczeństwo i szanse osób wykluczonych na zmianę sytuacji życiowej. W przypadku, kiedy osoba bezdomna odmawia skorzystania z pomocy, oferta ta jest stale ponawiana. Streetworker przyczynia się do interakcji między osobą bezdomną a systemem wsparcia (inicjuje je i utrzymuje). Przez te swoje właściwości streetworking daje szansę na dotarcie i kontakt z takimi klientami/osobami, które nigdy nie skorzystałyby z żadnej innej formy pomocy.

Streetworking jest metodą pracy, która daje możliwość realizacji zadań z zakresu profilaktyki, interwencji i integracji. W swojej codziennej pracy streetworker pracuje z osobą bezdomną w obszarze integracji, tj. w oparciu o indywidualny plan i świadczy pomoc, wykorzystując elementy pracy socjalnej w środowisku, edukacji, poradnictwa, pracy motywacyjnej, asystowania, towarzyszenia czy akompaniowania. Porusza się też w obszarze profilaktyki, oferując informację, edukację, poradnictwo oraz w obszarze interwencji w sytuacjach kryzysu oferując szybką pomoc (m.in. znalezienie miejsca w odpowiedniej placówce pomocowej). Stanowi to o swoistej elastyczności i uniwersalności tej metody pracy i możliwości dostosowania jej do odpowiedniego poziomu i rodzaju potrzeb osoby bezdomnej żyjącej w miejscach niemieszkalnych (ta sytuacja będzie się przecież różnić z uwagi na indywidualne cechy klienta, jak również miejsce jego przebywania). Ta grupa docelowa permanentnie doświadcza deprivacji szeregu podstawowych potrzeb i redukuje je do minimum. Zadaniem streetworkera jest ich ponowne uświadomienie, co daje klientowi motywację do podejmowania prób zmiany i polepszenia swojej aktualnej sytuacji życiowej.



PODSUMOWANIE

1

Streetworking skierowany do osób bezdomnych przebywających na ulicy może mieć charakter grupowy, może być oparty na ofertach pomocy, jak również może być ukierunkowany na multiplikatorów.

2

Streetworking skierowany do osób bezdomnych wykorzystuje trzy metody pracy socjalnej (indywidualnego przypadku, grupową, środowiskową).

Główne role

Jakie są uwarunkowania (przyczyny i skutki) wielości ról pełnionych przez streetworkera?

Nie ulega wątpliwości, że streetworking stanowi istotny element w systemie pomocy społecznej, łączący osobę bezdomną z instytucjami pomocy społecznej. Mając na uwadze wielość form pracy z osobami metodą streetworkingu, różnorodność misji, założeń i zasad, w oparciu, o które poszczególne organizacje i instytucje świadczą pomoc osobom bezdomnym, jak również heterogeniczną strukturę grupy osób bezdomnych należy powiedzieć, iż trudno w sposób jednoznaczny wskazać rolę, jaką pełni osoba streetworkera. Wymienione poniżej role nie są ułożone w ważności oddziaływania. Poprzez taki układ autorzy niniejszego opracowania nie uważają, że pierwszorzędkowo pojawiające się role są ważniejsze od kolejnych. Zdecydowanie można natomiast powiedzieć, że owe role się przenikają i w zasadzie nigdy nie występują oddzielnie, są ze sobą zawsze powiązane, a niejednokrotnie jedna wynika z drugiej. Ogólnie rzecz ujmując streetworker może pełnić następujące role:

- rola informacyjna: streetworker przekazuje informacje o aktualnych, adekwatnych możliwościach uzyskania pomocy osobie pozostającej/przebywającej w miejscach niemieszkalnych. Jednym z podstawowych zadań streetworkera, niezależnie od grupy

odbiorów programu, jest przekazanie informacji adekwatnej do sytuacji osoby. Streetworker musi być wyposażony nie tylko w odpowiednią wiedzę na temat możliwości świadczenia pomocy odbiorcom programów, ale również w odpowiednie narzędzia/materiały do jej udzielenia. Poprzez owe narzędzia warto rozumieć: ulotki, notatnik, długopis

- rola łącząca: z racji tego, że osoby bezdomne bardzo często przebywają w miejscach nieobjętych wsparciem i pomocą, streetworker staje się swoistego rodzaju łącznikiem pomiędzy osobą bezdomną a instytucjami i organizacjami świadczącymi pomoc osobom wykluczonym mieszkaniowo. Streetworker można powiedzieć, że przenosi świat codzienny do życia osób bezdomnych, wskazując możliwości uzyskania pomocy. Rola łącząca ściśle jest powiązana z opisaną powyżej rolą informacyjną
- rola towarzysząca: towarzyszenie osobie bezdomnej można rozumieć na wiele sposobów. Z jednej strony streetworker towarzyszy osobie bezdomnej w sytuacjach dla niej trudnych, z drugiej możemy mówić o fizycznej eskorcie do instytucji pomocowych. Towarzyszenie to również emocjonalne bycie z osobą wykluczoną mieszkaniowo
- rola interwencyjna: bardzo ważną rolą podejmowaną przez streetworkera jest jego interweniowanie w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia osoby bezdomnej. W rzeczywistości sprowadza się ona do zapewnienia pomocy medycznej w sytuacji kryzysowej, jak również do monitorowania miejsca przebywania osób bezdomnych w ciągu roku. Skutkiem systematycznie prowadzonego monitoringu jest ograniczenie ilości zgonów osób bezdomnych w miejscach niemieszkalnych, jak również zapewnienie dostępu do pomocy służb zdrowia w sytuacjach kryzysowych
- rola motywacyjna: nie mniej istotną rolą pełnioną przez streetworkera jest rola motywacyjna. Sprowadza się ona do zachęcania osoby bezdomnej w kierunku podjęcia działań, w wyniku których nastąpi zmiana jej sytuacji życiowej. Rola ta okazuje się być w praktyce trudną do realizacji, gdyż zakłada wcześniejsze zaufanie osoby bezdomnej do streetworkera, relatywnie długi okres współpracy, jak również chęć do zmiany dotychczasowego stylu życia osoby bezdomnej przebywającej w przestrzeni publicznej
- rola konsultacyjna: w bezpośredniej pracy streetworker konsultuje swoje działania z osobą bezdomną mając na uwadze fakt, że wszelka decyzje podejmowane są przez osobę bezdomną przy współ-

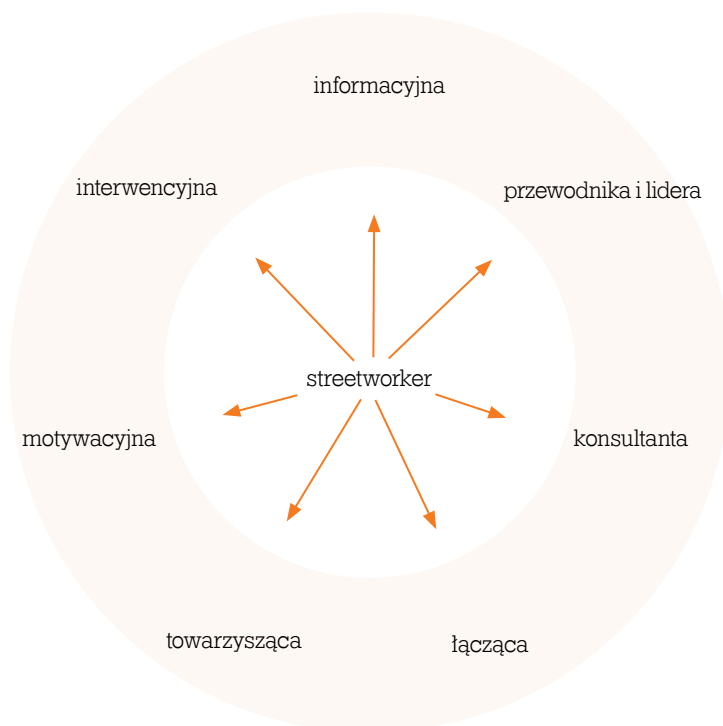
Czy można mówić o zarządzaniu rolami pełnionymi przez streetworkerów?

Czy przyjęta przez streetworkera rola może mieć wpływ na skuteczność wykonywanej pracy?

udziale streetworkera. W sposób negatywnie należałoby ocenić wszystkie te sytuacje, w których streetworker sam podejmuje decyzje odnośnie osoby bezdomnej, bez jej udziału i wiedzy

- rola lidera-przewodnika: mając na uwadze główne założenia pracy metodą streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych (praca na zasadach osoby bezdomnej, w jej tempie i w odpowiednim dla niej czasie) należy pamiętać, że to streetworker pozostaje liderem w pracy z osobą bezdomną. Rola przewodnika nakłada zatem na streetworkera obowiązek wytyczania głównych nurtów w pracy z osobą bezdomną. To streetworker jest inicjatorem wszelkich działań mających na celu zmianę dotychczasowej sytuacji osoby bezdomnej przebywającej w miejscach niemieszkalnych.

RYСУNEK NR 4 | Rola(e) streetworkera



Cele i rezultaty płynące z prowadzenia metody

Celem polityki społecznej jest zapobieganie wszystkim zjawiskom, które na masową skalę stanowią o braku komfortu życia społecznego i mogą okazać się dotkliwe dla społeczeństwa. W konsekwencji może prowadzić to do upośledzenia poszczególnych środowisk i kategorii ludności (tj. marginalizacji, wykluczenia) oraz konfliktów zakłócających funkcjonowanie systemu społecznego. Priorytety tej polityki to m.in. zapewnienie bezpieczeństwa socjalnego (w kontekście zapewnienia dochodów i usług w trudnych sytuacjach życiowych jak np. choroba, bezrobocie, inwalidztwo, śmierć, starość), dokonywanie inwestycji w człowieka (rozumiane jako zapewnienie równych szans), tworzenie ładu społecznego (tj. osiągnięcie stabilizacji życiowej, współpracy społecznej, postawy tolerancji wobec różnic) oraz dbałość o życie rodzinne (budowanie wartości związków między ludźmi i poczucia bezpieczeństwa). Nie ulega wątpliwości, że zjawisko bezdomności godzi we wszystkie te priorytety, będąc z pewnością najbardziej i najszybciej wykluczającym/marginalizującym problemem społecznym. Należy zauważyć, że streetworking zastosowany jako metoda pracy w odniesieniu do zjawiska bezdomności wpływa na skuteczną realizację wszystkich ww. priorytetów. Streetworker zwiększa bezpieczeństwo socjalne osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością, wyrównuje szanse tych osób, włą-

Jak społeczność
lokalna może
wspomóc
streetworkera
w jego codzien-
nej pracy?

czając je do życia społecznego przyczynia się do stabilizacji sytuacji życiowej całego społeczeństwa, zaś budując koalicję modeluje współpracę i solidarność społeczną oraz postawę tolerancji. Buduje też nowe relacje łączące osoby bezdomne ze społeczeństwem lub pomaga w odbudowaniu zerwanych więzi rodzinnych oraz zwiększa poczucie bezpieczeństwa.

Głównym przesłaniem tej części *Podręcznika streetworkera bezdomności* jest ukazanie najważniejszych celów i korzyści płynących z implementacji w polskiej gminie pracy z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu. Mając świadomość ich różnorodności, korzyści podzielono na trzy zasadnicze grupy, uwzględniając najważniejszych beneficjentów samej metody. Warto wskazać, że zaproponowana typologia jest zabiegiem jedynie porządkującym, w wielu bowiem przypadkach trudno rozdzielić od siebie wymienione niżej zalety. Do najważniejszych korzyści płynących z zastosowania metody streetworkingu zaliczyć należy korzyści indywidualne, społeczne oraz systemowe.

1.6.1 Korzyści indywidualne

Korzyści indywidualne wynikające z prowadzenia pracy z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu oraz jego podstawowe cele są bardzo zróżnicowane. Wynika to z jednej strony z wielości form wsparcia, które oferuje streetworker, z drugiej zaś z realnych potrzeb samego klienta pomocy społecznej. Ponadto o korzyściach płynących z prowadzenia pracy metodą *outreach* w miejscu przebywania, powinny wypowiadać się same osoby bezdomne, które w sposób różnorodny postrzegają zalety tej metody. Dla osoby bezdomnej indywidualną korzyścią może być sam kontakt z innym człowiekiem, dla innego dostarczenie informacji o możliwościach udzielenia pomocy osobom bezdomnym. *Podręcznik* prezentuje te korzyści, które wydają się być najważniejsze wskazując jednocześnie, że nie wyczerpują one wszystkich możliwych zalet pracy z osobą bezdomną metodą *outreach* w jej miejscu zamieszkania.

- **STREETWORKING** – forma motywowania osoby bezdomnej do zmiany dotychczasowego stylu życia: motywowanie osoby bezdomnej do zmiany stylu życia to główny cel pracy streetworkera. Powiedzieć, że główną korzyścią płynącą z prowadzenia pracy metodą streetworkingu jest możliwość nawiązania takiego kontaktu z osobą, który potencjalnie może doprowadzić do podniesienia

Jakimi metodami pracy streetworker może wpłynąć na wizerunek bezdomności w środowisku lokalnym?

poczucia własnej wartości czy zmiany perspektywy życia z tu i teraz na myślenie o jutrze. Samo przekazanie przez streetworkera informacji o możliwych formach wsparcia osób bezdomnych może przyczynić się – choć nie jest to głównym celem pracy metodą streetworkingu – do zmiany dotychczasowego miejsca przebywania osób bezdomnych. Ukazanie przez streetworkera różnorodnych form wsparcia, jakie oferuje osobie wykluczonej mieszkaniowo system pomocy społecznej – np. programy reintegracyjne, mieszkania treningowe – może być dla samej osoby bezdomnej punktem odniesienia, w jakim miejscu swojej bezdomności znajduje się. Metoda streetworkingu modeluje u bezdomnych pozytywne wzorce o charakterze społecznym i emocjonalnym.

- **STREETWORKING** – metoda interwencji w kryzysowej sytuacji zagrożenia życia i zdrowia: korzyścią indywidualną płynącą z prowadzenia pracy z osobą bezdomną metodą streetworkingu jest niewątpliwie możliwość udzielenia wsparcia w sytuacji zagrożenia zdrowia bądź życia. Przybiera ona na mocy szczególnie zimą, kiedy wzrasta niebezpieczeństwo wychłodzenia organizmu osób bezdomnych, a w konsekwencji nawet zgonu. Osoba streetworkera często jest pierwszym źródłem informacji o sytuacji bytowej osoby bezdomnej.
- **STREETWORKING** – metoda obalająca u osób bezdomnych stereotypy pomocy społecznej: negatywne stereotypy związane z problemem bezdomności nie występują jedynie w relacji osoba posiadająca mieszkanie a osoba bezdomna, ale również osoba bezdomna a osoba bezdomna czy system pomocy społecznej a osoba bezdomna. Korzyścią wynikającą z wprowadzenia pracy metodą streetworkingu jest niewątpliwie również odkłamanie stereotypów, jakie motywują osoby bezdomne wobec przedstawicieli lokalnego systemu pomocy społecznej. Świadczona przez streetworkera praca, w dłuższej perspektywie czasu, pozwala na zdobycie zaufania nie tylko wobec samej osoby streetworkera, ale również wobec całego systemu wsparcia. Systematycznie pracując z osobą bezdomną w jej miejscu zamieszkania, spodziewać się można większego otwarcia się osoby nieposiadającej własnego dachu nad głową na możliwości wsparcia, które oferuje system.
- **STREETWORKING** – metoda bezpośredniej pracy z ludźmi bezdomnymi na ich zasadach, w ich tempie i w oparciu o plan, który zaakceptowali: korzyścią o charakterze indywidualnym płynącą z prowadzenia pracy metodą streetworkingu jest fakt, iż praca ta zawsze odbywa się w bezpośrednim kontakcie z osobą bezdomną,

w jej tempie i na wspólnie wypracowanych zasadach. Główną rolą streetworkera jest świadczenie pracy w oparciu o ustalony plan działań, który został w pełni zaakceptowany przez samą osobę bezdomną. Streetworker jawi się jako osoba znająca największe problemy bezdomnych, ich najpilniejsze potrzeby, jak również rozpoznająca kontekst bezdomności, jej uwarunkowania czy historię. Dzięki wyjątkowej relacji, opartej na zaufaniu osoby bezdomnej wobec streetworkera, można prowadzić realne działania, których skutkiem jest zmiana postaw życiowych osób bezdomnych.

1.6.2 Korzyści systemowe

Korzyści wynikające z pracy z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu mają charakter nie tylko indywidualny, ale również dotyczą systemu pomocy społecznej. Korzyści systemowe, podobnie jak w przypadku tych odnoszących się do samych osób bezdomnych, są bardzo różnorodne, jednakże można je zebrać w większe kategorie:

- **STREETWORKING** – nowa metoda pracy z osobami bezdomnymi: praca z człowiekiem bezdomnym, realizowana w miejscu przebywania osób nieposiadających własnego dachu nad głową, jest uzupełnieniem dotychczas stosowanych narzędzi pracy z bezdomnymi, takich jak kontrakt socjalny czy indywidualny program wychodzenia z bezdomności. Realizowanie pracy w miejscu przebywania osób bezdomnych – pomimo tego, że ma długą tradycję na zachodzie Europy czy w Stanach Zjednoczonych – na gruncie polskiej pomocy społecznej jest dość nowatorskim pomysłem. I bez wątpienia może przyczynić się do przełamania powszechnego przekonania o biurowym charakterze pracy pracownika szeroko rozumianej pomocy społecznej. Bardzo ważną kwestią, na którą należy tu zwrócić uwagę, jest możliwe jak najszerokie upowszechnienie metody streetworkingu w lokalnych strukturach pomocy społecznej oraz innych instytucjach/organizacjach odpowiedzialnych za rozwiązywanie problemu bezdomności w gminie, jak straż miejska, policja, ośrodek pomocy społecznej. Jedynie wówczas, kiedy streetworking będzie metodą dobrze rozpoznawaną wewnątrz samego systemu wsparcia, ma szansę na stałe wpisać się w wachlarz stosowanych lokalnie metod pracy socjalnej.
- **STREETWORKING** – metoda łącząca osobę bezdomną z instytucją pomocy społecznej: wśród osób bezdomnych są takie, których styl bezdomności wpisuje się w przebywanie w tzw. miejscach

niemieszkalnych. Doświadczenia przedstawicieli ośrodków pomocy społecznej oraz organizacji pozarządowych świadczących pomoc osobom bezdomnym wskazują, że ludzie ci z różnych powodów nie chcą korzystać ze zinstytucjonalizowanych form wsparcia. Powoduje nimi na przykład wstyd, przekonanie o nieskuteczności pomocy, niekiedy żyją w związku partnerskim albo posiadają zwierzęta domowe. W konsekwencji nie chcą przyjąć pomocy w postaci pobytu w schronisku czy noclegowni. Streetworker staje się w takiej sytuacji łącznikiem pomiędzy osobami bezdomnymi a lokalnym systemem ich wsparcia. Codzienna praca umożliwia stałe utrzymywanie kontaktów z osobami potrzebującymi pomocy i w razie potrzeby szybkiego reagowania na zdiagnozowane wcześniej konkretne potrzeby osób bezdomnych.

- **STREETWORKING** – metoda diagnozy społeczności osób bezdomnych „od wewnątrz”, czyli podstawa profesjonalnego monitoringu problemu bezdomności: streetworker w swojej pracy stara się na bieżąco monitorować najważniejsze problemy osób bezdomnych. Poznaje środowisko, rozpoznaje relacje grupowe, określa najbardziej pilne potrzeby. Współtworząc mapę miejsc niemieszkalnych, w których przebywa osoba bezdomna, streetworker przyczynia się do aktualizacji danych o osobach bezdomnych na obszarze gminy, budując tym samym bazę danych. Informacje te mogą stanowić cenne źródło w budowaniu lokalnych modeli pomocy, mogą również przyczyniać się do konstruowania innowacyjnych narzędzi, mających za zadanie naukowe opisanie społeczności osób wykluczonych. Sam streetworker może być zaangażowana w proces zbierania danych o osobach bezdomnych, dzięki swojemu aktywnemu uczestnictwu w badaniach terenowych. Gromadzenie informacji o osobach bezdomnych może przyczynić się również do tworzenia na poziomie lokalnym bardziej odpowiadających rzeczywistości dokumentów, które służą rozwiązywaniu problemu bezdomności i łagodzenia jej skutków. Korzyścią z prowadzenia pracy z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu jest fakt, iż działalność streetworkerów przynieść może powstanie profesjonalnego, wieloletniego monitoringu interesującego nas problemu.
- **STREETWORKING** – platforma współpracy pomiędzy sektorem publicznym a organizacjami pozarządowymi: jak wskazują doświadczenia wielu organizacji realizujących pracę z osobami bezdomnymi metodą *outreach*, skuteczne stosowanie streetworkingu wiąże się ze ścisłą współpracą wielu organizacji/institucji,

W jakim zakresie obecność osoby streetworkera wpływa na skuteczność systemu pomocy ludziom bezdomnym w gminie?

których zadaniem jest pośrednie bądź bezpośrednie wsparcie osób bezdomnych. Poprzez codzienny kontakt streetworkera z pracownikami ośrodków pomocy społecznej, służb mundurowych (m.in. straż miejska, policja, służba więzienna, straż pożarna, służba ochrony kolei, straż graniczna) oraz przedstawicielami organizacji pozarządowych, tworzy się wspólna płaszczyzna pomocy osobom bezdomnym, co niewątpliwie wpływa nie tylko na regularność, ale również jakość niesionej pomocy. Można zatem powiedzieć, że celem pracy streetworkerów jest udoskonalenie systemu pomocy społecznej dla osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością poprzez stworzenie koalicji poprzez wypracowanie modelu współpracy pomiędzy instytucjami działającymi w obszarze pomocy społecznej i innymi podmiotami, wdrożenie streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych.

- Redukcja szkód w bezdomności, profilaktyka bezdomności i innych zjawisk współwystępujących z bezdomnością poprzez docieranie z edukacją i informacją do środowisk wykluczonych, przeciwdziałanie wykluczeniu informacyjnemu oraz interwencje.

1.6.3 Korzyści społeczne

Zastanawiając się nad społecznymi korzyściami płynącymi ze streetworkingu, należy w sposób oczywisty podnieść kwestię społecznego odbioru osób bezdomnych przez tę część społeczeństwa, która dzisiaj nie ma problemu z zabezpieczeniem własnego dachu nad głową. Jak łatwo się domyślić, osoby bezdomne, szczególnie zamieszkujące przestrzeń publiczną, ulice, parki, okolice dworców, środki komunikacji miejskiej czy ogródki działkowe bardzo często doświadczają zjawiska stygmatyzacji społecznej, etykietyzacji. W konsekwencji następuje dalsze wyizolowanie osób bezdomnych z życia społecznego. Nie bez znaczenia dla funkcjonowania osób bezdomnych w sytuacji bezdomności, jak również w procesie usamodzielniania się, jest kwestia negatywnej stereotypizacji, której poddane są osoby nieposiadające własnego dachu nad głową. Pejoratywne wyobrażenia o osobach bezdomnych zamieszkujących miejsca pozainstytucjonalnego wsparcia, związane są przede wszystkim z dwoma ząbajacymi się kwestiami:

- Brakiem realnego kontaktu z osobami bezdomnymi: do kontaktu z osobami bezdomnymi najczęściej dochodzi w sposób przypadkowy, okazjonalny, często bezrefleksyjny. Owa ulotność kontaktu

sprawia, że osoby bezdomne prezentują się nam podczas codziennych czynności ukierunkowanych na przeżycie kolejnego dnia, przeszukując śmietniki czy żebrząc, ale przyczynia się również do pogłębienia postawy obojętności. Wspólne przebywanie osób bezdomnych i domnych jest przede wszystkim wołaniem o pomoc tych pierwszych, zaś rodzi współczucie i obawę tych drugich. Nie ulega wątpliwości, że w jednej przestrzeni dochodzi również do zachowań antagonistycznych, co zdaje się wzmacniać negatywny obraz osób bezdomnych w społeczeństwie.

Jaki jest związek między pracą streetworkera a zmianą sytuacji życiowej osób bezdomnych przebywających na ulicy?

- Brakiem rzetelnej i podstawowej wiedzy o problemie bezdomności: negatywny stereotyp osób bezdomnych kształtowany jest na podstawie obrazu tzw. bezdomności ulicznej, gdzie domni i bezdomni dzielą wspólną przestrzeń publiczną: okolice dworców kolejowych, parki, działki, okolice galerii handlowych, altanki ogrodowe, pustostany, klatki schodowe, piwnice, strychy. Ta grupa osób bezdomnych, z którą najczęściej pracują streetworkery, jawi się w oczach społeczności lokalnej – zresztą całkiem słusznie – jako osoby niepełnosprawne, bierne zawodowo, żebrzące, niedbające o swój wygląd i poziom higieny osobistej, uzależnione od alkoholu i innych używek. Taki obraz w sposób nieuzasadniony przenoszony jest na całą populację osób bezdomnych, również na tych, którzy przebywają w placówkach pomocy.

Do najważniejszych celów korzyści społecznych płynących ze stosowania metody streetworkingu w pracy z osobami bezdomnymi zaliczyć należy:

- Zwiększenie poczucia bezpieczeństwa obywateli w miejscach publicznych: korzyści z niego wynikające mają znaczenie przede wszystkim wówczas, gdy osoba bezdomna stanowi bezpośrednie zagrożenie dla osób przebywających w jej otoczeniu, np. awanturowując się na dworcu kolejowym po spożyciu alkoholu czy innych środków odurzających. I choć takie sytuacje należą do rzadkości, trzeba brać pod uwagę fakt, że osoby bezdomne – obok współczucia czy żalu – wzbudzać mogą w innych ludziach poczucie zagrożenia bezpieczeństwa. Zwiększenie poczucia bezpieczeństwa obywateli opiera się również na oswojaniu ludzi z faktem, iż istnieją wyspecjalizowane osoby posiadające odpowiednie narzędzia do pracy z bezdomnymi, które w razie potrzeby są w stanie udzielić natychmiastowej pomocy. W konsekwencji może to oznaczać,

że społeczność osób bezdomnych przestaje być społecznością anonimową, tajemniczą grupą osób wykluczonych społecznie.

- Przełamywanie negatywnego stereotypu osób bezdomnych w społeczeństwie: jednym z głównych zadań streetworkerów, pracujących z osobami bezdomnymi na ulicy, jest dostarczanie informacji o możliwościach uzyskania wsparcia przy jednoczesnym motywowaniu do zmiany własnej sytuacji życiowej. Przełamywanie negatywnego stereotypu osób bezdomnych w społeczeństwie może nastąpić dzięki samemu pojawieniu się streetworkerów, którzy poprzez wykonywanie swojej codziennej pracy pokazują, że osoby bezdomne przebywające w miejscach niemieszkalnych nie są grupą społecznie zapomnianą. Warto jednakże zaznaczyć, że silnie zakorzeniony w społeczeństwie negatywny stereotyp osoby bezdomnej może zostać przełamany bądź ograniczony jedynie wówczas, kiedy społeczność lokalna będzie posiadała podstawową wiedzę na temat streetworkingu (realizacja konferencji, debat społecznych, szkoleń, naukowych publikacji).
- Propagowanie idei pomagania osobom potrzebującym pomocy: praca z osobą bezdomną metodą streetworkingu wpisuje się w realizację wartości i zachowań prospołecznych. Propagowanie idei pomagania osobom potrzebującym jest o tyle istotne, że dzisiaj w społeczeństwie polskim zauważalna jest tendencja do transformacji świata wartości z zachowań prospołecznych w stronę wartości jednostkowych i indywidualnych. Prospołeczna postawa streetworkera uczyć może społeczeństwo, że pomoc, aby była skuteczna, nie może być jednorazowym aktem, lecz stałą formą wsparcia osób potrzebujących, niezależnie od posiadanych środków finansowych czy pór roku.
- Aktywizacja środowiska lokalnego na rzecz osób bezdomnych: cel ten i korzyść można osiągnąć poprzez angażowanie do koalicji rozwiązywania problemu bezdomności przedstawicieli społeczności lokalnej oraz oddziaływanie/kształtowanie postawy wrażliwości i odpowiedzialności społecznej. Aktywizacja środowiska lokalnego na rzecz osób bezdomnych polegać może na pokazywaniu członkom społeczności lokalnej rzeczywistych potrzeb i problemów osób bezdomnych oraz przełamywanie błędnych przekonań dotyczących bezdomności i jej przyczyn.



PODSUMOWANIE

1

Korzyści płynące z metody streetworkingu można rozpatrywać na co najmniej trzech płaszczyznach: społecznej (związane z wpływem pracy streetworkera na społeczność lokalną, np. zmiana postrzegania problemu bezdomności, przełamywanie negatywnych stereotypów dotyczących bezdomności ulicznej, wzbudzanie postaw prospołecznych), indywidualnej (poprawa sytuacji życiowej osoby bezdomnej przebywającej na ulicy) oraz systemowej (zwiększenie skuteczności systemu wsparcia dla osób bezdomnych).

Bezdomność jako problem społeczny

Zanim w sposób szczegółowy ukazane zostaną różnorodne obrazy bezdomności poczynić należy cztery główne założenia, o których winno się pamiętać podczas socjologicznych wędrówek po obszarze socjologii problemów społecznych, patologii społecznych, obszarze polityki i pomocy społecznej. Po pierwsze wskazać trzeba, iż trudno sobie wyobrazić, że może istnieć takie społeczeństwo, taka grupa społeczna czy zbiór powiązanych ze sobą jednostek, który wolny jest od jakichkolwiek problemów i zagrożeń, którym ktoś nie stara się zapobiegać, przeciwdziałać i redukować ich negatywne skutki. Podążając za dociekaniem socjologów, antropologów kulturowych, etnologów czy etnografów (na przykład w kierunku społeczeństw tradycyjnych), prędzej czy później dojdziemy do przekonania, że występowanie określonych problemów społecznych jest elementem konstytuującym społeczeństwo, podobnie zresztą jak sfera języka, tożsamości czy szeroko rozumianej kultury. Tak czy inaczej warto już na wstępie tego raportu postawić tezę, według której społeczeństwo istnieje jedynie wówczas, gdy w jego obrębie mamy do czynienia z odstępstwami stanowiącymi zagrożenie dla jego funkcjonowania, które zostały uznane za problem przez większość członków społeczeństwa.

Konkludując można powiedzieć, że problemy społeczne były, są i będą integralną częścią życia jednostki i całości społeczeństwa, zaś owo sformułowanie mocno zakorzeniło się w teorii problemów społecznych (Maris R. W., 1988, s. 6-11). W prostej linii skutki pierwszego założenia sprowadzają się do tego, że nie jesteśmy w stanie w pełni zlikwidować takich problemów jak bieda, bezdomność, alkoholizm czy przemoc w rodzinie. Nie oznacza to jednak, że nie możemy redukować ich jednostkowych i społecznych kosztów, wpływać na skalę i charakter występowania problemów społecznych. Pod tym kątem przyznać trzeba, że zjawisko bezdomności na stałe wpisało się w pomorski pejzaż, przede wszystkim dużych aglomeracji miejskich.

Drugie założenie (ważne dla spójności prezentowanych dalej poglądów) można byłoby zapisać tak proces doświadczania problemów społecznych sam w sobie zakłada z jednej strony istnienie samego problemu, z drugiej zaś ludzi, którzy tych problemów doświadczają.

Te proste współwystępowanie przedmiotu oraz podmiotu doświadczenia jest o tyle istotne, o ile rodzi przestrzeń do powstania marginesu społecznego ukonstytuowanego z osób, których te problemy dotyczą. Innymi słowy przyznać trzeba, iż uwikłanie w problemy w mniejszym bądź większym stopniu wypycha osoby na margines społeczny bardzo często czyniąc te osoby osobami społecznie zbędnymi⁷. Chcąc być konsekwentnym wypadałoby zatem dodać, że każ-

⁷ O ludziach zbędnych (jednakże w służbie przemocy) pisał już ponad 80 lat temu wybitny polski socjolog – Stefan Czarnowski. Za osoby zbędne autor uznaje takie, które nie mają stałego zatrudnienia, nie wykonują żadnego zawodu. To ludzie społecznie nieklasyfikowani, którzy zarabiają wyświadczaniem drobnych dorywczych usług, np.: „zajęciem miejsca w ogonku dla kogoś, dla kogo czas jest drogi albo odnoszenie paczek, albo otwieraniem drzwiczek samochodów i rozpinaniem parasola nad wysiadającymi wystrójonymi damami” (Czarnowski S., 1956, s. 188). Czarnowski dzieląc czas na okresy stabilne i niestabilne przyznaje, że w tych drugich, „w okresach wielkich przemian socjalnych i politycznych dostrzegamy, że znaczenie elementów marginesowych wzmagają się ogromnie, w miarę jak następuje ich pomnożenie” (Czarnowski S., 1956, s. 188). Według Zygmunta Bauman „Być <zbędnym> znaczy być nadliczbowym, niepotrzebnym, bezużytecznym – niezależnie od tego, jaki rodzaj potrzeb i pożytków określa standard użyteczności nieodzowności. Inni cię nie potrzebują; poradzą sobie równie dobrze – a nawet lepiej – bez ciebie. Nie istnieje żaden oczywisty powód twojej obecności i nie ma podstaw, byś mógł domagać się prawa do pozostania. Uznać kogoś za <zbędnego> znaczy wyrzucić go dlatego, że przeznaczony jest do wyrzucenia jak pusta i bezzwrotna plastikowa butelka albo zużyta jednorazowa strzykawka, nieatrakcyjny towar, na który nie ma nabywców albo bezużyteczny, wybrakowany lub uszkodzony produkt zdjęty z taśmy przez kontrolerów jakości. <Zbędność> dzieli swe pole znaczeniowe z takimi słowami jak <odrzuć>, <wyrzutki>, <śmieci> – krótko mówiąc, odpady. Przeznaczeniem bezrobotnych, tej <rezerwowej armii pracy>, był powrót do czynnej służby. Przeznaczeniem odpadów jest śmietnik, wysypisko śmieci” (Bauman Z., 2004, s. 25).

de społeczeństwo posiadające charakterystyczne dla siebie problemy społeczne musi w swoich strukturach w sposób obligatoryjny posiadać większy bądź mniejszy udział samego marginesu i ludzi na nim się znajdujących⁸. Istotny dla drugiego założenia jest również fakt, iż przebywanie na marginesie społecznym niesie za sobą nie tylko nierówny dostęp do dóbr społecznych, ale wywołuje inne negatywne procesy takie jak dyskryminacja, stygmatyzacja czy negatywna stereotypizacja.

Jakimi sposobami można doprowadzać do przełamania negatywnego stereotypu osób bezdomnych? Jaką rolę może pełnić osoba street-workera?

Trzecie założenie niniejszej pracy nawiązuje do *współwystępowania problemów* społecznych. „Nachodzenie na siebie” różnorodnych momentów kryzysowych w życiu człowieka tworzy trudną do odgadnięcia układankę sytuacji, w których uwikłana została (z mniejszym bądź większym własnym udziałem) jednostka ludzka.

Poczynione założenie wymusza zatem obowiązek interdyscyplinarnego działania w kierunku rozwiązywania istniejących problemów, które z natury swojej wydają się być zewnętrznie powiązane oraz wewnętrznie złożone. Dla jasności dodać trzeba, że owa wszechstronność w rozwiązywaniu problemów społecznych dotyczy zarówno „ludzi nauki” (przyjmijmy to określenie na użytek pracy i uznajmy, że są to osoby nauczające innych, prowadzące badania naukowe, reprezentujące wszystkich tych specjalistów, którzy w swojej pracy zawodowej posługują się raczej teorią/teoriami niż praktyczną wiedzą), jak i „pomagaczy” (praktycy, którzy na co dzień świadczą pomoc osobom uwikłanym w różnorodne problemy społeczne). Po czwarte wreszcie przyznać trzeba, choć może się to okazać mało popularna teza (w szczególności w kręgach pozanaukowych), że w pewnym sensie występowanie różnorodnych problemów społecznych jest dla funkcjonowania społeczeństwa i organizacji życia społecznego wartościowe.

Nie oznacza to, że bezdomność jest w swojej naturze dobra i pożądana, jednakże chodzi mi o przyznanie, że istnienie problemów społecznych jest dla samego społeczeństwa i dla osób w nim żyjących (oczywiście poza występowaniem wielu negatywnych skutków) również czymś funkcjonalnym i w pewien sposób użytecznym. Dlaczego? Po pierwsze doświadczanie przez część ludzi problemów społecznych

⁸ Osoby wykluczone (wyłączone) społecznie z powodów niezależnych od siebie bądź „na własne życzenie” nie są właściwością tylko społeczeństw (po)nowoczesnych, ale byli obecni w czasach starożytnych czy średniowiecznych (Frieske K., 2005, s. 170).

powoduje, że ci, którzy ich nie przeżywają otrzymują swoistego rodzaju punkt odniesienia mówiący: „Oj, nie! Ja braku dachu nad głową nie chcę doświadczać, nie chcę być osobą uwikłaną w przemoc rodzinną, nie chcę w swoim życiu doświadczać biedy czy borykać się z problemem alkoholowym”. Społeczny kontrapunkt powodowany istnieniem problemów społecznych sprowadzać się może chociażby do podejmowania szeregu czynności wykonywanych przez ludzi tylko dlatego, aby nie być osobą bezdomną, nie żyć w biedzie, nie być osobą z problemem alkoholowym czy osobą uwikłaną w przemoc. Oczywiście, będąc niezadowolonym z skreślonej przed chwilą wizji człowieka minimalistycznego można dodać, że istnienie problemów społecznych wyzwała w członkach społeczeństwa reakcje obronne w postaci chęci zlikwidowania stanu kryzysowego. Niekiedy nawet powoduje występowanie prospołecznych i proлюдzkich postaw wobec tych, którzy uwikłani w różnorodne problemy noszą na sobie Goffmanowskie piętno (Goffman E., 2005).

Odsuwając na bok teoretyczne rozważania o bezdomności – te zostały w sposób szczegółowy przedstawione w literaturze przedmiotu na przestrzeni ostatnich 10 lat (Piekut-Brodzka D., 2000; Przymeński A., 2001; Duracz-Walczak A., red. 2001/2002; Stankiewicz L., 2002; Golimowska S., Tarkowska E., Kopińska I., 2005; Oliwa-Ciesielska M., 2006; Piekut-Brodzka D., 2006; Śledzianowski J., 2006; Duracz-Walczak A., red. 2007; Grabarczyk I., 2007; Mendel M., 2007; Browarczyk Ł., red. 2008; Chwaszcz J., 2008; Dębski M., Stachura K., red., 2008; Dębski M, Retowski S, red., 2008; Dębska-Cenian A., Olech P., red., 2008; Browarczyk Ł., Dębski M., red. 2010; Dębski M., Browarczyk Ł., Maj A., red. 2011; Bielecka-Prus J., Rydzewski P., Maciejewska R., 2011; Duda M., 2011) stwierdzić należy, że na ów problem możemy patrzeć z różnych punktów widzenia, przyjmując perspektywę indywidualną (spojrzenie przez pryzmat osoby doświadczającej braku dachu nad głową), systemową (ukazanie możliwych form wsparcia dla osób bezdomnych, opis narzędzi wsparcia), jak również perspektywę społeczną (odbiór społeczny interesującego nas zjawiska, postawy członków lokalnej społeczności wobec bezdomności, prospołeczność obywateli społeczeństwa, postawy i czynniki, mogące sprzyjać bezdomności lub ją usprawiedliwiać, powstające ruchy i wydarzenia sprzeciwiające się problemowi zadłużenia, biedy, przemocy w rodzinie). Na problem bezdomności można spoglądać również z perspektywy prawnej (nielegalne zamieszkiwanie, kwestie administracyjno-formalne, zadłużenie, eksmisje), moralnej czy psychologicznej (bezdomność to sytuacja powodująca indywidualne cierpienia, bezradność, uzależnienie od pomocy, niskie poczucie własnej

wartości i inne). W artykule bezdomność traktowana będzie przede wszystkim w ujęciu socjologicznym i opisana zostanie w kontekście teorii problemów społecznych. Niezależnie jednakże od przyjętego sposobu patrzenia należy stwierdzić, że sytuacja braku posiadania własnego miejsca zamieszkania może być różnie opisywana. Może też wywoływać różnorodne emocje, począwszy od skrajnego współczucia po niepohamowany gniew i sprzeciw. Jakby nie patrzeć, zjawisko bezdomności jest przede wszystkim indywidualnym dramatem osób jej doświadczających i jako takie staje się przedmiotem publicznej debaty.

Poniższy tekst, będący integralną częścią *Podręcznika streetworkera bezdomności*, składa się z trzech zasadniczych części. W pierwszej z nich problem bezdomności zaprezentowany zostanie w kontekście teorii problemów społecznych. Skatalogowane zostaną również najważniejsze stereotypy dotyczące bezdomności. Druga część traktować będzie o zbiorowości osób bezdomnych żyjących na terenie Polski. W prezentowanych treściach znajdą swoje miejsce kwestie związane z charakterystyką socjodemograficzną ludzi bezdomnych (płci, wieku, wykształcenia) oraz jego geografiją (najczęstsze miejsca zamieszkania osób bezdomnych). W przypadku geografii bezdomności w sposób szczególny, z powodu miejsca i charakteru pracy streetworkerów, uwypuklona zostanie kwestia przebywania osób bezdomnych poza wszelkiego rodzaju placówkami. Tę część opracowania przygotowano w oparciu o badania i statystyki prowadzone przez różne organizacje i instytucje o charakterze lokalnym. Trzecia część tego opracowania stanowić będzie opis systemu wsparcia osób bezdomnych w perspektywie wymiarów takich jak prewencja, interwencja oraz integracja.

Głównym celem tej części *Podręcznika*, z racji różnych grup odbiorców publikacji, jest podniesienie podstawowej wiedzy dotyczącej osób bezdomnych oraz bezdomności. Analizując cele szczegółowe tego opracowania można wskazać na pięć najważniejszych:

- ukazanie, że kwestia bezdomności jest problemem, którego rozwiązanie wymaga interdyscyplinarnego podejścia, zarówno teoretycznego, jak i praktycznego
- zwrócenie uwagi na fakt, że problem bezdomności współwystępuje z innymi problemami społecznymi, takimi jak niepełnosprawność, przemoc w rodzinie czy ubóstwo

Jakie podmioty
powinny
tworzyć koali-
cję na rzecz
rozwiązywa-
nia problemu
bezdomności
w gminie?

- zaznajomienie z najważniejszymi informacjami dotyczącymi charakterystyki demograficznej bezdomności w Polsce, w szczególności tych osób bezdomnych, które nie mając własnego dachu nad głową, przebywają w miejscach niemieszkalnych
- zwrócenie uwagi na najbardziej powszechne stereotypy związane ze zjawiskiem bezdomności
- ukazanie, iż streetworking jest odpowiedzią na widoczne wady systemu wsparcia osób bezdomnych w Polsce w ujęciu prewencji, interwencji oraz integracji.

Poniżej zawarte treści zawierają podstawową wiedzę z zakresu bezdomności. Mając na uwadze fakt różnorodności adresatów *Podręcznika streetworkera bezdomności* założono, że:

- informacje o problematyce bezdomności będą zaprezentowane w sposób jasny i zrozumiały. Myśląc o przejrzystości tekstu i jego czytelności, autorzy *Podręcznika* do niezbędnego minimum ograniczyli cytowaną literaturę przedmiotu, licząc na dociekliwość badawczą zainteresowanych czytelników
- zaprezentowane informacje będą odnosić się do tych treści, które ściśle związane są ze świadczeniem pracy wśród osób bezdomnych metodą streetworkingu
- materiał przygotowany z myślą o podniesieniu wiedzy z zakresu bezdomności, nie wyczerpuje zagadnień z zakresu interesującej nas problematyki i jako taki nie zwalnia czytelnika z dalszych poszukiwań informacji o bezdomności w specjalistycznej literaturze przedmiotu.

1.7.1 Bezdomność – problem społeczny

Jak wskazują liczni autorzy, problemy stają się problemami społecznymi jedynie wówczas, kiedy zostaną za takowe uznane w procesie społecznego obserwowania rzeczywistości (Dentler R., 1967, s. 5; Nisbet R., 1971, s. 10; Zastrow Ch., 1988, s. 6; Sullivan T., Thompson K., 1994, s. 6). Wskazanie na problem społeczny przez szeroką reprezentację społeczną, odróżnia problem społeczny od indywidualnych rozterek i spraw prywatnych. Uznanie przez grupę osób elementu życia społecznego jako problemu społecznego jest o tyle trudne, o ile zawiera w sobie obok elementów obiektywnych, elementy subiektywne. W tym kontekście rodzą się ważne dla dalszych rozważań pytania:

- Na jakiej podstawie grupa ludzi określa dane zjawisko jako problem społeczny?
- Co powoduje, że dane zjawisko staje się bądź nie problemem społecznym?
- Kiedy interesujące nas zjawisko przestaje być problemem społecznym?

Problemami społecznymi zaczęto interesować się na przełomie XVIII i XIX wieku, wraz z powstaniem „nowego miejsko-przemysłowego (nie)ładu” (Frysztacki K., 2009, s. 18). Jak wskazuje autor, na zainteresowanie się tym zagadnieniem wpłynęły przede wszystkim napięcia spowodowane nową sytuacją miast przemysłowych: długie godziny pracy w złych warunkach, fatalne warunki mieszkaniowe, powszechne choroby, ubóstwo, oraz rozwój humanitaryzmu, który można traktować jako reakcję na nową, dotychczas nieznaną rzeczywistość społeczną. Trzecim elementem mającym wpływ na podejmowanie tematyki problemów społecznych było pojawienie się nauki społecznej oraz reformatorów reprezentujących klasę średnią, którzy zaczęli zwracać uwagę reszty społeczeństwa na biedę, słabości, na problemy społeczne (Bernard J., 1957, s. 88-121; Frysztacki K., 2009, s. 18). Wnikliwej rozprawy na temat znaczeń i kontekstów, w jakich pojęcia problemu społecznego używano w historii socjologii, dokonał Lucjan Miś w jednej ze swoich ostatnich monografii (2007). Analizując definicję problemu społecznego za najbardziej wyczerpującą uważa należy tę, która została sformułowana przez Ronalda Marisa. Autor wskazuje, że „problemy społeczne mogą być definiowane jako ogólne wzory zachowania ludzkiego lub warunków społecznych, które są postrzegane jako zagrożenia dla społeczeństwa przez znaczącą liczbę ludności przez silne grupy bądź przez charyzmatyczne jednostki, oraz które mogą być rozwiązane czy też którym można jakoś zaradzić” (Maris R. W., 1988, s. 6-11). W przytoczonej definicji wyróżnić można cztery główne elementy przytoczonej definicji:

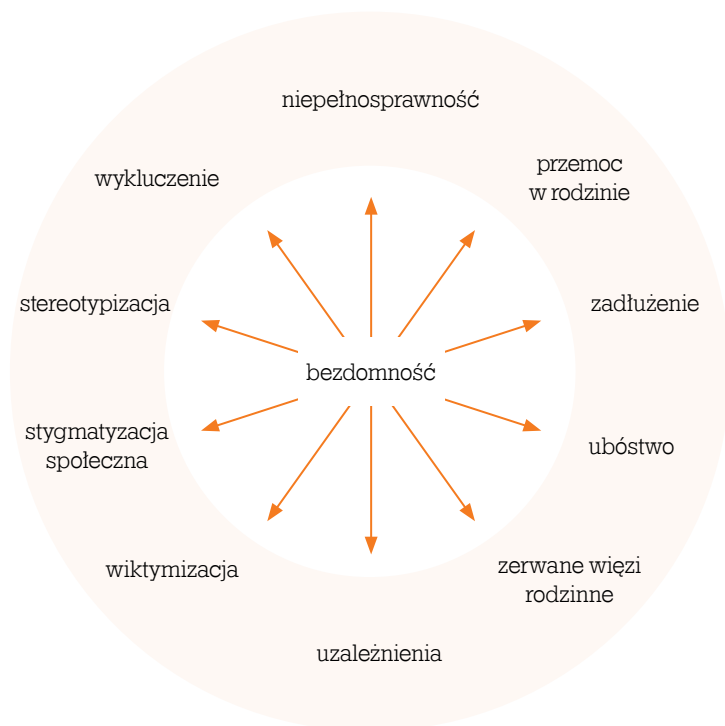
- Ogólne wzory zachowań: pola społeczne pozbawione problemów muszą być uwzględniane wraz z obszarami wywołującymi problemy społeczne. Oznacza to, że życie członków społeczeństwa toczy się pomiędzy tym, co *zdrowe* i *chore*. Problem społeczny postrzegany jest również jako zagrożenie dla norm społecznych (Frysztacki K., 2009, s. 20). W takim ujęciu kwestia problemów społecznych powinna być przedmiotem ciągłych badań i diagnoz, tym bardziej że one same są raczej ogólne i rozprzestrzenione niż izolowane czy indywidualne.

- **Groźba dla społeczeństwa:** nie mowa tu o zagrożeniach dla życia poszczególnych ludzi, ale o zagrożeniach dla zasadniczych ludzkich wartości, ładu społecznego, a w skrajnych sytuacjach dla istnienia społeczeństwa jako takiego. Z drugiej strony zagrożenie to obejmuje zwyczaję ludzi, poszczególne normy, wyspecjalizowane interesy.
- **Szerokie uznanie:** problem musi zostać uznany za społeczny przez znaczną liczbę ludzi, silne i wpływowe grupy. Autor dopuszcza również możliwość uznania problemu społecznego przez charyzmatyczne jednostki, które mają możliwość intelektualnego zarażenia swoimi przemyśleniami innych członków społeczeństwa. Im więcej ludzi uzna dany problem za problem społeczny, tym bardziej doniosłą wagę pełni on w życiu społeczeństwa.
- **Możliwość rozwiązania:** z punktu widzenia zjawiska bezdomności, ciekawym i ważkim elementem definicji Marisa jest fragment poświęcony możliwości rozwiązania problemu społecznego. Tutaj rozważania teoretyczne spotykają się z praktycznymi rozwiązaniami problemu. Wiedza i umiejętności praktyczne użyteczne do przeciwdziałania problemom społecznym, powinny dalece wykraczać poza sferę nauk społecznych, gdyż sam problem społeczny nosi w sobie znamiona pozasocjologiczne. Ważnym jawi się pytanie, czy chcemy rozwiązać interesujący nas problem w całości i ostatecznie, czy raczej dążymy do fragmentarycznego załatwienia sprawy. Wreszcie warto wskazać, iż rozwiązanie problemu społecznego powoduje zmianę społeczną, a ta generuje nowe problemy.

RYSUNEK NR 5 | Graficzne ujęcie definicji problemu społecznego według R. Marisa



RYSUNEK NR 6 | Powiązanie problemu bezdomności z innymi problemami społecznymi



W kontekście zaprezentowanych rozważań zjawisko bezdomności należy w sposób oczywisty uznać za problem społeczny. Powracając do koncepcji Marisa można powiedzieć, iż stan bezdomności jest zagrożeniem dla norm społecznych, jak również dla ładu społecznego. Szeroka akceptacja dla uznania bezdomności za problem społeczny znajduje odzwierciedlenie na gruncie amerykańskim, australijskim oraz europejskim. Przejawia się w narodowych strategiach zwalczania bezdomności, programach unijnych poświęconych, jak również w oficjalnych stanowiskach Parlamentu Europejskiego. Ostatni element definicji Marisa, związany z możliwościami rozwiązywania problemów społecznych, również jest silnie reprezentowany w czasach współczesnych. Dowodem takiego stanu rzeczy mogą być chociażby polskie programy lokalne, w całości poświęcone zagadnieniu, jak w sposób skuteczny ograniczyć zjawisko bezdomności, zniwelować jego społeczne i wyraźne skutki. Wydaje się, że problem bezdomności zrodził się z innego problemu, jakim jest ubóstwo.

Socjologiczna teoria problemów społecznych wskazuje, że zjawiska bezdomności nie należy traktować jako odrębnego, wydzielonego problemu, lecz należy szukać powiązań łączących je z innymi problemami społecznymi. W oparciu o główne przyczyny bezdomności, jak również społeczne procesy zachowań można wskazać, iż problem bezdomności ściśle powiązany jest z zagadnieniami widocznym na rysunku nr 6.

1.7.2 Fakty i mity związane z bezdomnością

Jak każdy problem społeczny, również i zjawisko bezdomności jest narażone na nieprawdziwe postrzeganie przez społeczeństwo. Związane jest to przede wszystkim z brakiem wiedzy na jej temat, jak również ograniczonymi kontaktami z osobami doświadczającymi brakiem domu. Dbając o prawdę o problemie bezdomności, w ogólnym skrócie można powiedzieć, że:

- nie jest prawdą, że odpowiedzialność za rozwiązywanie problemu bezdomności spoczywa tylko na pomocy społecznej. Wszyscy jesteśmy za nie odpowiedzialni, a samo zjawisko dotyczy krajów zarówno ubogich, jak i wysokorozwiniętych oraz bogatych
- nie jest prawdą, że bezdomność to głównie problem ulicy. Bezdomność uliczna, zwana również bezdachowością, dotyczy jedynie ok. 20% osób bezdomnych. Ponad 60% ludzi bezdomnych dotyka bezmieszkaniowość, przebywają w placówkach: noclegowniach, schroniskach, domach, mieszkaniach wspieranych
- fałszywe jest przekonanie, iż bezdomność dotyczy tylko mężczyzn i nizin społecznych. Bezdomność jest niezwykle zróżnicowanym, wielowymiarowym i zmultiplikowanym problemem społecznym
- nie jest prawdą, że wszyscy bezdomni to alkoholicy, a bezdomność to patologia. Przyczyny bezdomności są bardzo różnorodne i nie zawsze leżą po stronie samej osoby bezdomnej
- nie jest prawdą, że powrót ludzi bezdomnych do społeczeństwa zależy tylko od ich woli i chęci. Stygmat i stereotyp bezdomności utrudnia ludziom doświadczającym tym problemu wyjście z bezdomności. Bezdomność z wyboru nie istnieje.

1.7.3 Demografia bezdomności – wybrane aspekty

Wiedza streetworkera na temat tego, kim są osoby bezdomne jest warunkiem koniecznym do podjęcia pracy metodą *outreach*. Ma to szczególnie znaczenie wówczas, kiedy osoba myśląca o zostaniu streetworkerem, po raz pierwszy styka się z grupą osób wykluczonych i zmarginalizowanych.

LICZBA OSÓB BEZDOMNYCH – TRUDNOŚCI W ROZPOZNANIU ZJAWISKA

Nim nakreślony zostanie profil osób bezdomnych żyjących w Polsce, warto nadmienić, że nie wiadomo jak jest ich wiele. Szacunkowe dane określające liczbę osób bezdomnych na terenie naszego kraju, kształtują się od kilkunastu do kilkudziesięciu tysięcy. Powodów takiego stanu rzeczy jest kilka:

- trudności w przyjęciu jednolitej i obowiązującej wszystkie instytucje oraz podmioty definicji i typologii bezdomności
- wielość niespójnych baz danych zawierających informacje o osobach bezdomnych
- deficyt badań naukowych w zakresie problematyki bezdomności, szczególnie badań ogólnopolskich
- fakt niemożności policzenia osób znajdujących się poza placówkami (schroniskami, noclegowniami czy ogrzewalniami)
- częste migracje osób bezdomnych.

Przejrzysty sposób określania skali bezdomności w Polsce zaprezentował Andrzej Przyemeński. Autor na podstawie badań własnych i opinii praktyków, pracujących z osobami bezdomnymi, oszacował proporcję liczby bezdomnych korzystających z miejsc dla bezdomnych w placówkach (schroniska, noclegownie, itp.) wobec liczby bezdomnych przebywających poza tymi instytucjami. „Proporcja ta została określona w przedziale od 1:1 do 1:2, na korzyść bezdomnych pozaschroniskowych” (Przyemeński A., 2001, s. 64). Przyemeński oszacował liczbę bezdomnych wg wzoru: $L = S + (S \times P)$, gdzie:

L – łączna liczba bezdomnych

S – łączna liczba bezdomnych korzystających z tymczasowego schronienia

W jakich kwestiach streetworker może szukać wsparcia w różnorodnych instrumentach polityki społecznej?

P – łączna liczba bezdomnych, którzy nie korzystają z tymczasowego schronienia, określona jako założona proporcja między wartościami liczbowymi S i P (Przymeński A., 2001, s. 64).

W ten sposób minimalną liczbę bezdomnych w 2000 roku przywoływany autor oszacował na 24 tys., a maksymalną na 45 tys. osób. W późniejszej publikacji A. Przymeński stwierdził, że górna granica przedziału została przeszacowana, ze względu na zawyżenie o 2-4 tys. łącznej maksymalnej liczby bezdomnych korzystających z tymczasowego schronienia (Przymeński A., 2008, s. 23). W 2006 r. określił on liczbę osób bezdomnych na 35 tys. (Przymeński A., 2008, s. 20-24). Szacunki te są zbieżne z danymi Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Zgodnie z ustaleniami w dniu 26 stycznia 2010 r. w placówkach dla bezdomnych przebywało 20 960 osób, MPiPS szacuje, że poza placówkami znajdowało się ok. 10 tys. bezdomnych⁹. Łącznie ok. 31 tys. osób.

PŁEĆ OSÓB BEZDOMNYCH

Polska bezdomność ma charakter typowo męski. Wyniki większości badań realizowanych w Polsce w zakresie bezdomności wskazują, iż ponad 80% wszystkich osób bezdomnych stanowią mężczyźni (Dębski M., 2003; Centrum Badania Opinii Społecznej, 2005; Dębski M., Olech P., 2005; Śledzianowski J., 2006; Dębski M., 2007; Dębski M., 2010a; Przewoźnik M., 2009; Chwaszcz J., 2008).

WIEK OSÓB BEZDOMNYCH

Wiek osób bezdomnych zamieszkujących teren Polski należy uznać za wysoki. Większość ma więcej niż 40 lat, zaś dominującą grupą wiekową stanowi przedział 40-60 lat. Warto wskazać, że bezdomne kobiety zwykle są młodsze od bezdomnych mężczyzn. Z badań panelowych realizowanych przez Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności wynika, że na przestrzeni ostatnich 10 lat mamy do czynienia z procesem starzenia się osób bezdomnych. Średni wiek osoby bezdomnej w województwie pomorskim w 2003 r. wynosił 46 lat, w 2009 r. już 53 lata. Jak wskazują w jednym ze swoich opracowań (Dębski M., 2010a, s. 187): „powolne, lecz konsekwentne starzenie się populacji osób bezdomnych w województwie pomorskim jest z jednej strony tendencją oczywistą, z drugiej zaś bardzo niepokojącą. Gdyby przyjąć założenie

⁹ Informacja uzyskana bezpośrednio w MPiPS przez Aleksandra Pindrala.

(słuszność tej tezy udowodnię w dalszej części pracy), że wiek osób bezdomnych wpływa na kondycję zdrowotną osób bezdomnych i na ich aktywność zawodową można założyć, że starzejąca się społeczność osób bezdomnych w niedalekiej przyszłości coraz częściej będzie bierna zawodowo i coraz częściej będzie legitymować się orzeczoną stopniem niepełnosprawności. Taka sytuacja może z jednej strony prowadzić do spadku usamodzielnienia osób bezdomnych, jak również do spadku podejmowania prób wychodzenia z bezdomności. W konsekwencji osoba bezdomna za 10-20 lat będzie wymagać odmiennego wsparcia niż ma to miejsce dzisiaj, zaś jej szanse na wyjście z bezdomności będą w sposób systematyczny malały”.

Warto również zwrócić uwagę na fakt, że coraz częściej w Polsce mamy do czynienia z młodą bezdomnością. Ten coraz częściej widoczny rodzaj bezdomności związany jest z niewydolnym funkcjonowaniem systemu polityki społecznej. Mowa tutaj o wychowankach domów dziecka, ośrodków szkolno-wychowawczych, osobach młodych, które opuszczają zakłady karne. Wydaje się, że ich liczba stale rośnie, choć badań naukowych w tym zakresie jest bardzo niewiele.

DŁUGOŚĆ TRWANIA W BEZDOMNOŚCI

Ważną zmienną, o której w sposób zdecydowany należy powiedzieć w kontekście przygotowywania *Podręcznika streetworkera bezdomności*, jest długość pozostawania w bezdomności. Realizowane w Polsce badania lokalne wskazują, że częściej niż co drugi respondent pozostaje osobą bezdomną od kilku lat lub dłużej. W grupie bezdomnych powyżej 10 lat dominują mężczyźni. Średnia liczba lat bycia osobą bezdomną wzrosła wśród mężczyzn z 6,2 lat w 2003 r. do 8 lat w 2009 r., zaś wśród kobiet z 4,6 lat w 2003 r. do 7,6 lat w 2009 r.. Pomiary dokonane w województwie pomorskim dokumentują wydłużanie się okresu bezdomności, a prognozy opracowane do 2013 r. wskazują na kontynuację tego trendu zarówno wśród kobiet (6,9 lat w 2013 r.), jak i wśród mężczyzn (9,2 lat w 2013 r.) (Dębski M., 2010a, s. 191, 192).

WYKSZTAŁCENIE OSÓB BEZDOMNYCH

Wyizolowanie osób bezdomnych jest związane z degradacją jednostki w różnych sferach jej życia, również w sferze edukacyjnej. Analizując poziom wykształcenia można dowiedzieć, wzorem lat poprzednich, że osoby bezdomne to osoby nisko wykształcone. Z wyników prowadzonych badań jasno wynika, że osoby bezdomne to te, które kończyły edukację na etapie szkoły zawodowej lub wcześniej.

Respondenci legitymujący się wyższym wykształceniem stanowią marginalną grupę, liczącą nie więcej niż 3%.

STAN CYWILNY OSÓB BEZDOMNYCH

Osoby bezdomne są najczęściej rozwiedzione. Kłopoty rodzinne – rozpad związku małżeńskiego, konflikty w rodzinie – są zarazem jedną z głównych przyczyn bezdomności, która jest charakterystyczna zarówno dla kobiet (częściej będących ofiarami przemocy w rodzinie), jak i dla mężczyzn (częściej będących sprawcami przemocy). Problematyka bezdomności trwale kojarzona jest, i słusznie, z samotnością. Prawie wszystkie osoby bezdomne przebywające w placówkach dla osób bezdomnych mieszkają samotnie. Wyjątek stanowią kobiety przebywające w placówkach dla samotnych matek z dziećmi oraz osoby bezdomne, które mieszkają na terenie ogródków działkowych. Z powodu braku placówek koedukacyjnych dla osób bezdomnych, część z nich – będąc w formalnych bądź nieformalnych związkach – decyduje się na tę formę zamieszkania.

1.7.4 Przyczyny bezdomności

Badanie przyczyn bezdomności nastrocza badaczom wielu trudności. Powodem takiego stanu rzeczy jest fakt, że:

- bardzo często nie można mówić o jednej głównej przyczynie bezdomności, ale o współwystępowaniu wielu krytycznych zdarzeń w życiu człowieka, które w konsekwencji prowadzą do stanu wykluczenia
- badanie przyczyn bezdomności może być utrudnione również z powodu samych cech osobowościowych osoby bezdomnej i jej postrzegania własnych losów życiowych
- w świadomości samych osób wykluczonych, postrzeganie przyczyn niekorzystnej sytuacji życiowej ewoluuje wraz z upływem lat spędzonych w bezdomności
- osoby bezdomne bardzo często nie są w stanie wyczuć subtelnej różnicy między tym, co jest przyczyną bezdomności a tym co jest jej skutkiem.

Mając na uwadze powyższe trudności, można w sposób ogólny wyróżnić dwie perspektywy: strukturalną (makrospołeczną, podkreślającą znaczenie zewnętrznych procesów społecznych, powodujących biedę i zwiększających liczbę bezdomnym) i jednostkową (mikrospołeczną, wskazującą na cechy jednostkowe jako bezpośrednie przyczyny prowadzące do bezdomności). Taki podział przyczyn bezdomności jest cha-

rakterystyczny zarówno dla literatury polskiej, jak i obcojęzycznej. Jak się okazuje, wykorzystywanie w badaniach nad bezdomnością dychotomicznego podziału na przyczyny systemowe i jednostkowe wywołuje w części środowiska badawczego wyraźny sprzeciw. Krytycy takiego rozbioru wskazują, że stosowanie takiego podziału przyczyn bezdomności jest zbyt dużym uproszczeniem złożonej rzeczywistości społecznej (Fitzpatrick S., Kemp P., Klinker S., 2000). Jak wskazują autorzy, ważne jest nie tyle sztywne oddzielanie tego, co społeczne od tego, co jednostkowe, ale próba uchwycenia interakcji pomiędzy oboma wymiarami (Fitzpatrick S., Kemp P., Klinker S., 2000; Przymeński A., 2001; Clapham D., 2003). Analizując społeczny i jednostkowy wymiar przyczyn bezdomności w polskiej literaturze przedmiotu, poszczególni autorzy wskazują na następujące strukturalne, egzogenne czy makrospołeczne czynniki bezdomności:

RYСУNEK NR 7 | Makrospołeczne przyczyny bezdomności

1

ogólna sytuacja społeczno-ekonomiczna kraju
bezrobocie
zła sytuacja na rynku pracy
zła sytuacja na rynku mieszkaniowym
ubóstwo

3

wadliwa polityka społeczno-ekonomiczna
źle funkcjonująca służba zdrowia
niewydolność systemu pomocy społecznej
dysfunkcjonalność tzw. instytucji totalnych
(sierocińce, zakłady wychowawcze, zakłady poprawcze, więzienia)

2

utrata prawa do zasiłku
obniżenie kwot zasiłków oraz skrócenie czasu
uprawniającego do jego otrzymania
radikalne zmniejszenie środków na programy

4

sfera regulacji prawnych czy też generalna
sytuacja prawna kraju, polegająca na możliwości
wyeksmitowania lokatora za długi i zaległości
w opłatach czynszowych donikąd
zmiany demograficzne i ruchliwość społeczna

RYSUNEK NR 8 | Mikrospołeczne przyczyny bezdomności

1

KWESTIE RODZINNE:
 przemoc w rodzinie
 rozpad rodziny i rozwód
 brak oparcia w pierwotnych grupach
 społecznych
 brak opieki i odrzucenie ze strony najbliższych

3

PROBLEMY SPOŁECZNE:
 uzależnienia
 przestępczość
 pobyt w więzieniach

2

PROBLEMY ZDROWOTNE:
 zaburzenia psychiczne
 zaburzenia zachowania

4

zakłócony proces socjalizacji
 niewłaściwy przebieg interakcji
 w zbiorowościach społecznych
 trwałe rozpad więzi formalnych i nieformalnych
 pomiędzy ludźmi

1.7.5 Geografia bezdomności

Mając na uwadze pracę z osobami bezdomnymi wykonywaną metodą streetworkingu, warto wskazać, że bezdomność koncentruje się w dużych aglomeracjach miejskich i wiąże się to „(..) z migracjami z terenów rolniczych, z małymi miastami i dużym bezrobociem, do regionów wyżej uprzemysłowionych” (Przymeński A., 2001, s. 41). Migracje z dużych miast do mniejszych ośrodków i na wieś mają ograniczony charakter: dotyczą głównie mężczyzn i odbywają się w okresie prac sezonowych w rolnictwie, łatwiej wówczas o pracę wraz z zakwaterowaniem (Przymeński A., 2001, s. 41). Ważnym czynnikiem, który determinuje wybór miasta docelowego (regionu), jest baza schronisk i noclegowni, a także możliwość znalezienia pracy i realizacji szans życiowych.

1.7.6 Rozwiązywanie problemu bezdomności. Prewencja, interwencja, integracja a funkcjonowanie streetworkingu

Nie ulega wątpliwości, że problem bezdomności powinien być rozwiązywany na gruncie polityki społecznej, a nie jedynie pomocy społecznej. Interdyscyplinarność interesującego nas zjawiska wskazuje, że bez zaangażowania wielu podmiotów bezpośrednio nie związanych ze zjawiskiem bezdomności – m.in. służba zdrowia, służby mundurowe, sądownictwo, mieszkalnictwo, służba więzienna – nie da się wpłynąć w sposób realny na ograniczenie liczby osób bezdomnych w Polsce oraz na ograniczenie społecznych i indywidualnych skutków bezdomności. Innymi słowy można powiedzieć, że rozwiązanie problemu bezdomności może być skuteczne o tyle, o ile weźmiemy pod uwagę wszystkie elementy systemu wsparcia, takie jak prewencja, interwencja oraz integracja.

W Polsce coraz częściej realizowane są programy skierowane do osób zagrożonych bezdomnością. Wspominając o profilaktyce bezdomności mamy na myśli te działania, które skierowane są do osób zalegających w opłatach czynszowych, zagrożonych przemocą w rodzinie czy uzależnionych od substancji psychoaktywnych. Specjaliści w zakresie bezdomności wskazują, że przeciwdziałanie bezdomności ma trzy wymiary (Olech P., 2010a, s. 28):

- prewencja celowa: skierowana do osób bezpośrednio zagrożonych bezdomnością, np. w sytuacji niezabezpieczonego, niestabilnego zamieszkiwania oraz nieadekwatnego zakwaterowania, w sytuacji wykluczenia mieszkaniowego. Głównym celem działań adresowanych do tej grupy osób jest bezpośrednie zmniejszenie ryzyka bezdomności, poprzez redukcję zadłużeń, zabezpieczenie rodziny w sytuacji przemocy domowej, wsparcie dla osób opuszczających zakład karny
- prewencja systemowa: obejmuje ludzi, których dotyczą problemy społeczne, będące czynnikami zwiększającymi zagrożenie bezdomnością, takimi jak: uzależnienia, ubóstwo, niepełnosprawność, choroby psychiczne, bezrobocie, przemoc. Głównym celem działań wobec tej grupy jest bezpośrednie zmniejszenie ryzyka zagrożenia bezdomnością poprzez tworzenie rynku mieszkań łatwo dostępnych dla ludzi o niskich dochodach, skuteczna terapia uzależnień czy upowszechnianie wiedzy o przysługujących prawach

- profilaktyka: adresowana jest do wszystkich obywateli. Głównym celem profilaktyki jest podniesienie poziomu wiedzy na temat bezdomności, jak również redukcja zagrożenia związanego z doświadczaniem różnorodnych problemów społecznych.

Wymiar interwencyjny systemu wsparcia osób bezdomnych nastawiony jest przede wszystkim na realizację zapisów ustawy o pomocy społecznej z dnia 12 marca 2004 roku, która nakłada na gminę obowiązek udzielania pomocy osobom bezdomnym. W świetle zapisów rozdziału 2 artykułu 15 tej ustawy, pomoc społeczna polega przede wszystkim na:

- przyznawaniu i wypłacaniu przewidzianych ustawą świadczeń
- pracy socjalnej
- prowadzeniu i rozwoju niezbędnej infrastruktury socjalnej
- analizie i ocenie zjawisk rodzących zapotrzebowanie na świadczenia z pomocy społecznej
- realizacji zadań wynikających z rozeznaczonych potrzeb społecznych
- rozwijaniu nowych form pomocy społecznej i samopomocy w ramach zidentyfikowanych potrzeb

W rzeczywistości rola gminy w rozwiązywaniu problemu bezdomności ogranicza się do wypłaty zasiłków (celowych, okresowych), pomocy rzeczowej (np. w postaci odzieży), zapewnienia wyżywienia oraz schronienia. Mówiąc o interwencyjnym wymiarze pomocy społecznej, należy myśleć przede wszystkim o ogrzewalniach dla osób bezdomnych, noclegowniach, schroniskach dziennego pobytu, mieszkaniach treningowych czy wspieranych. Narzędziem pracy socjalnej w ujęciu interwencyjnym zazwyczaj jest kontrakt socjalny bądź indywidualny program wychodzenia z bezdomności.

Ostatnią składową systemu wsparcia osób bezdomnych jest wymiar integracyjny. To wszelkiego rodzaju inicjatywy zmierzające do usamodzielnienia się osoby bezdomnej, które ostatecznie procentować będzie wyjściem z bezdomności. Można powiedzieć, że działania takie w polskim systemie pomocy społecznej podejmowane są coraz częściej, a szczególnie od momentu przystąpienia Polski do struktur Unii Europejskiej. Zrodziły się możliwości realizacji wielu programów i projektów, których beneficjentami są osoby bezdomne, mające szanse na wyjście z bezdomności.

Zadać trzeba sobie pytanie: czy praca wśród osób bezdomnych metodą streetworkingu zawiera również elementy prewencji, interwencji i integracji? Z doświadczeń wielu organizacji i instytucji świadczących pomoc tą metodą wynika, że streetworking kierowany do osób

bezdolnych ma charakter przede wszystkim interwencyjny. W tym kontekście mowa o wszystkich działaniach nakierowanych na ratowanie życia bądź zdrowia osób, niemających własnego dachu nad głową. Inicjatywy podejmowane przez streetworkera mieszczą się również w nurcie prewencji. Wspomnieć należy o informowaniu osób bezdomnych o możliwych konsekwencjach czynów karalnych lub zabronionych, jak kradzież włączów studzienek kanalizacyjnych, a także wsparcie rozmową osób skrajnie ubogich, które tymczasowo dzielą miejsca przebywania osób bezdomnych. Streetworking kierowany do osób bezdomnych ma również swoje zastosowanie w reintegracji zawodowej i społecznej osób wykluczonych mieszkaniowo. Mowa o modelowaniu społecznie pożądanym zachowań, jak szanowanie zakazu palenia w miejscach publicznych, udział w wyborach, korzystanie z środków publicznego transportu, a także o wzbudzanie motywacji do utrzymania społecznie pożądanym zachowań, wystarczy wspomnieć utrzymanie abstynencji, zdobycie legalnej pracy czy jej ciągłość.

1.7.7 Wady systemu pomocy osobom bezdomnym

Wprowadzenie do pracy z osobami bezdomnymi metody streetworkingu, jest odpowiedzią na jasno zdefiniowane luki systemu wsparcia osób bezdomnych w Polsce. Zaprezentowane poniżej wady funkcjonowania systemu wsparcia osób bezdomnych w Polsce nie wyczerpują całości poruszanej problematyki. Stanowią jedynie punkt wyjścia do dalszych dyskusji w gronie osób, którym polityka i pomoc społeczna adresowane do osób bezdomnych są bliskie. Słabe strony systemu wsparcia w sposób arbitralny podzielone zostały na te, które odnoszą się bezpośrednio do samych osób bezdomnych oraz te, które swoim zasięgiem dotyczą instytucji pomocowych oraz innych instytucjonalnych (pośrednich) kwestii. Zanim zostaną one szczegółowo zaprezentowane, warto podać kilka ważnych faktów związanych z pomaganiem osobom bezdomnym, które mogą stanowić wytyczne do pracy streetworkera:

- zawsze należy oferować osobie potrzebującej pomoc, nawet jeśli osoba bezdomna w sposób ciągły odmawia przyjęcia pomocy
- osoba bezdomna musi być poinformowana o możliwości otrzymania pomocy
- oferowana pomoc nie może uzależniać od stanu bezdomności
- pomoc osobom bezdomnym musi być udzielana w odpowiednim dla nich czasie.

Do najważniejszych bezpośrednich wad systemu wsparcia osób bezdomnych w Polsce zaliczyć należy:

- zbyt długi okres przebywania w placówce dla osób bezdomnych
- uzależnienie od uzyskiwanej pomocy prowadzące do wyuczzonej bezradności
- niski poziom partycypacji osób bezdomnych w systemie wsparcia
- brak pracy z osobą bezdomną zmierzający do wyjścia z bezdomności.

Do najważniejszych pośrednich wad systemu wsparcia osób bezdomnych w Polsce zaliczyć należy:

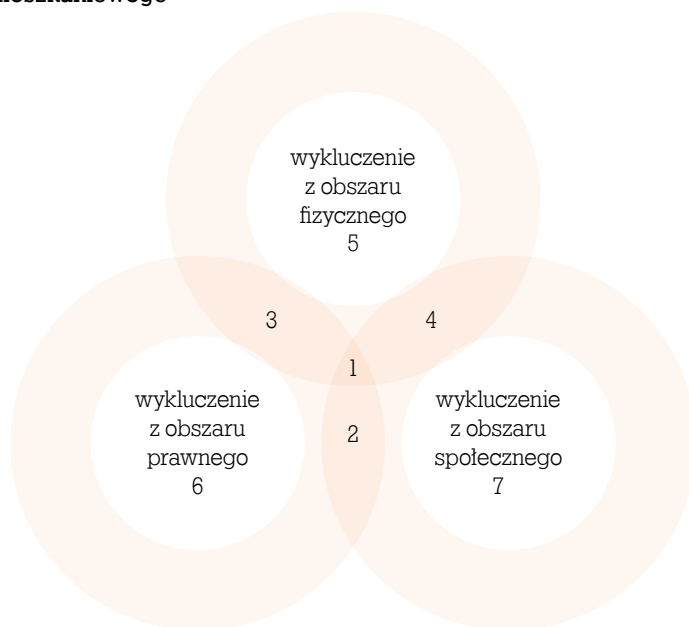
- myślenie o problemie bezdomności wyłącznie w kategoriach pomocy społecznej, a nie szeroko rozumianej polityki społecznej
- brak systemu wsparcia dla specjalistów pomocy społecznej
- brak programów prewencyjnych i profilaktycznych dla osób zagrożonych bezdomnością
- charytatywny model udzielania pomocy oraz wadliwa rejonizacja pomocy
- brak odpowiedniej infrastruktury dla osób bezdomnych
- brak mieszkań socjalnych bądź komunalnych dla osób bezdomnych
- brak ogólnopolskich standardów pracy podejmowanej z osobami bezdomnymi
- brak analizy ekonomicznej systemu wsparcia osób bezdomnych
- brak szczegółowej diagnozy problemu bezdomności dokonanej na podstawie prowadzonych badań naukowych
- brak monitorowania zjawiska bezdomności
- brak umocowań problemu bezdomności w kluczowych dokumentach lokalnych
- brak lokalnych programów walki z problemem bezdomności i łagodzenia jej skutków (Olech P., 2010b; Dębski M., 2010b, s. 293-311).

1.7.8 Odbiorca usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych

Streetworker pracujący z osobami bezdomnymi w codziennym wykonywaniu swoich obowiązków pracuje ze specyficzną grupą osób bezdomnych. Są to osoby przebywające w przestrzeni publicznej, w sposób zasadniczy różniące się od tych, które przebywają w placówkach dla osób bezdomnych. O możliwych miejscach przebywania osób bezdomnych, z którymi prace podejmuje streetworker, infor-

muje nas europejska typologia bezdomności i wykluczenia mieszkaniowego ETHOS (CARITAS Diecezji Kieleckiej, Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Stowarzyszenie MONAR, Stowarzyszenie OTWARTE DRZWI, Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta, Związek Organizacji Sieć Współpracy BARKA, 2010, s. 177-181). Według niej istnieją trzy domeny konstytuujące dom: domena fizyczna, prawna oraz społeczna. Jak wskazuje autorka, z bezdomnością bądź wykluczeniem mieszkaniowym mamy do czynienia wówczas, kiedy sytuacja mieszkaniowa człowieka jest pozbawiona jednej bądź wielu wyżej wymienionych domen (Wygnańska J., 2005, s. 7).

RYSUNEK NR 9 | Obszary bezdomności i wykluczenia mieszkaniowego



Źródło: Wygnańska J., 2005, s. 8.

W zależności od tego, jakiej domeny lub domen pozbawiona jest sytuacja mieszkaniowa człowieka, powstaje siedem teoretycznych obszarów bezdomności, które po uporządkowaniu układają się w cztery kategorie koncepcyjne: bez dachu nad głową, bez miejsca zamieszkania, niezabezpieczone zakwaterowanie oraz nieodpowiednie zakwaterowanie. Wielość możliwości form zamieszkiwania osób bezdomnych wskazuje tabela nr 6.

KATEGORIA KONCEPCYJNA	KATEGORIA OPERACYJNA	SYTUACJA ŻYCIOWA	DEFINICJA GENERALNA
BEZ DACHU NAD GŁOWĄ BEZDACHOWOŚĆ	1 Osoby mieszkające w przestrzeni publicznej - „śpiący pod chmurką”	1.1 Publiczna lub zewnętrzna przestrzeń	Życie na ulicy lub w miejscach publicznych, bez schronienia, które może zostać uznane za pomieszczenie mieszkalne
		2 Osoby w zakwaterowaniu awaryjnym/interwencyjnym	Ludzie bez stałego miejsca zamieszkania, korzystający z placówek oferujących nocleg, placówki bezpośredniego i łatwego dostępu (niskoprogowe)
		3 Osoby w placówkach dla bezdomnych	Gdzie z założenia czas zamieszkiwania powinien być krótki
BEZ MIEJSCA ZAMIESZKANIA BEZ-MIESZKANOWOŚĆ	4 Osoby w schroniskach dla kobiet	3.1 Schronisko dla bezdomnych	Gdzie z założenia czas zamieszkiwania powinien być krótki
		3.2 Zakwaterowanie tymczasowe	
		3.3 Przejściowe zakwaterowanie wspierane	
5 Osoby w zakwaterowaniu dla imigrantów	5 Osoby w zakwaterowaniu dla imigrantów	4.1 Zakwaterowanie w schronisku dla kobiet	Ludzie zakwaterowani z powodu doświadczania przemocy w rodzinie (głównie kobiety), gdzie pobyt z założenia powinien być krótkoterminowy
		5.1 Tymczasowe zakwaterowanie/osiódku recepcyjne	Recepcyjne lub krótkotrwałe zakwaterowanie z powodu imigracji lub uchodźstwa
		5.2 Zakwaterowanie dla migrujących pracowników	
6 Osoby opuszczające instytucje	6 Osoby opuszczające instytucje	6.1 Instytucje penitencjarne/karne	Brak dostępu do mieszkania przed zwolnieniem z instytucji
		6.2 Instytucje medyczne	Pozostawanie dłużej niż potrzeba ze względu na brak mieszkania
		6.3 Instytucje/domy dla dzieci	Bez zidentyfikowanego mieszkania (np. przed zbliżającymi się 18 urodzinami)
7 Osoby otrzymujące stałe, długoterminowe wsparcie ze względu na bezdomność	7 Osoby otrzymujące stałe, długoterminowe wsparcie ze względu na bezdomność	7.1 Opieka nad starszymi ludźmi bezdomnymi	Długoterminowe zakwaterowanie z opieką i pomocą dla ludzi kiedyś bezdomnych (zazwyczaj pobyt dłuższy niż rok)
		7.2 Wspierane mieszkalnictwo dla uprzednio bezdomnych ludzi	

NIEZABEZPIECZONE MIESZKANIE	8	Osoby żyjące w niezabezpieczonym (niepewnym) mieszkaniu	8.1	Tymczasowo u rodziny lub przyjaciół	Życie w konwencjonalnym mieszkaniu, ale nie w swoim stałym miejscu zamieszkania (z powodu braku domu)
			8.2	Wynajmujący nieleganie	Zajmowanie mieszkania bez legalnej/ważnej umowy najmu lub nielegalne zajmowanie mieszkania
			8.3	Nielegalne zajmowanie ziemi	Zajmowanie ziemi bezprawnie
	9	Osoby zagrożone eksmisją	9.1	Z orzeczoną eksmisją	Kiedy jest wdrażany nakaz eksmisji (nakaz eksmisji został wydany)
			9.2	Nakaz zwrotu mienia	Kiedy właściciel/kredytodawca ma prawo przejęcia własności
	10	Osoby zagrożone przemocą	10.1	Incydenty rejestrowane przez policję/straż miejską	Gdy policja podejmuje akcję, by zagwarantować bezpieczeństwo ofiar przemocy w rodzinie
	11	Osoby żyjące w tymczasowych/niekonwencjonalnych nietrwałych konstrukcjach (strukturalnych)	11.1	Mobilne domy	Nieprzeznaczone jako stałe miejsca zamieszkiwania
			11.2	Niekonwencjonalne budynki	Prowizoryczne schronienie, szalasa, szopka lub inna konstrukcja
			11.3	Tymczasowe konstrukcje	Nie w pełni stałe/trwałe struktury budy, chaty lub domki letniskowe
	12	Osoby mieszkające w lokalach substandardowych	12.1	Zajmowanie mieszkania nieodpowiedniego do zamieszkiwania/niespełniającego standardów mieszkaniowych	Nienadające się do zamieszkania według ustawowego standardu krajowego lub przepisów budowlanych
13	Osoby mieszkające w warunkach przeludnienia	13.1	Najwyższa krajowa norma przeludnienia	Zdefiniowane jako przekroczenie krajowych standardów przeludnienia lub pomieszczeń użytkowych lub metrażu na osobę	

Uwaga: Pobyt krótkoterminowy jest normalnie zdefiniowany jako krótszy niż jeden rok; pobyt długoterminowy jest określony jako dłuższy niż rok. Definicja ta jest kompatybilna z definicjami do Spisów Powszechnych rekomendowanych przez UNECE/EUROSTAT.

Z punktu widzenia streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi, najważniejsza wydaje się kategoria bez dachu nad głową (w całości) wskazująca, iż osoby bezdomne przebywają w miejscach publicznych oraz kategoria nieodpowiedniego zakwaterowania (w części dotyczącej ludzi żyjących w tymczasowych/niekonwencjonalnych/nietrwałych konstrukcjach, strukturach). Dla dalszego porządku ten rodzaj bezdomności nazywać będziemy bezdomnością pierwszorzędną, pozainstytucjonalną, uliczną. W dalszej części pracy te trzy określenia będą używane zamiennie. Z doświadczeń streetworkerów wynika, że do najczęstszych miejsc przebywania osób przynależnych do bezdomności ulicznej zaliczyć należy te wymienione w tabeli nr 7.

TABELA NR 7 | Najczęstsze miejsca przebywania osób bezdomnych w miejscach niemieszkalnych

■ dworce kolejowe i autobusowe oraz ich okolice (wagony i bocznicie kolejowe)	■ parkingi
■ kanały i węzły ciepłownicze	■ opuszczone samochody
■ ulice	■ przyczepy kempingowe
■ plaże	■ klatki schodowe
■ bunkry	■ zsypy
■ lasy i parki	■ piwnice, strych
■ miejsca na cmentarzach	■ śmietniki
■ centra handlowe	■ punkty skupu złomu
	■ ziemianki
	■ ogrzewalnie

Niejaką w opozycji do tej kategorii bezdomności stoi inny rodzaj bezdomności – bezdomność instytucjonalna, schroniskowa. Zawiera się ona w drugiej kategorii typologii ETHOS (bez miejsca zamieszkania) i zawiera wszystkie te osoby bezdomne, które mieszkają w placówkach dla osób bezdomnych (schroniska, domy osób bezdomnych, zakwaterowanie tymczasowe, przejściowe zakwaterowanie wspierane, ośrodki recepcyjne, zakwaterowanie dla migrujących pracowników, instytucje penitencjarne, karne, instytucje medyczne, domy oraz instytucje dla dzieci, wspierane mieszkalnictwo dla uprzednio bezdomnych ludzi). Ten rodzaj bezdomności to bezdomność drugorzędowa.

Nie da się ukryć, że bezdomność uliczna jest niewątpliwie widoczna dla zwykłych przechodniów. Zazwyczaj kojarzy się ona z brudem, przykrym zapachem, problemem alkoholowym, niechlujnym ubraniem, wymuszaniem datków, żebraniem. Jak wskazały realizowane w roku 2007 pomorskie badania poświęcone stereotypom wobec osób bezdomnych, obraz bezdomności ulicznej transponowany jest na całą populację osób bezdomnych (Dębski M., 2007, s. 119). Tak daleko posunięta stereotypizacja zjawiska bezdomności związana jest przede wszystkim z brakiem elementarnej wiedzy o bezdomności oraz z brakiem realnego kontaktu z osobami bezdomnymi (również tymi, którzy przebywają w schroniskach). Zgoła odmiennie zdaje się wyglądać bezdomność instytucjonalna, gdzie osoby bezdomne nie mają utrudnionego dostępu do bieżącej wody, czystych ubrań czy środków higieny osobistej.

Wiedzieć trzeba, że bezdomność uliczna to jedynie wycinek zbiorowości osób bezdomnych i to zapewne ten mniejszy. Z badań prowadzonych w województwie pomorskim w roku 2009 wynika, że połowa osób bezdomnych zamieszkujących teren województwa pomorskiego korzystała z usług placówki (50,9%). Kolejne 15,7% przyznało się do zamieszkiwania terenów działek i ogródków działkowych, zaś 14,6% w trakcie realizacji badania przebywało w innych miejscach niemieszkalnych (m.in. dworce, zsypy, schrony, pustostany). Jedynie 5,2% wszystkich osób, zadeklarowało przebywanie w mieszkaniach wspieranych, a 3,6% kątem u znajomych (Dębski M., 2010a, s. 192). Wynik uzyskany w ostatnich badaniach należy uznać za stabilny w okresie ostatnich dziesięciu lat. W kontekście zamieszkiwania osób bezdomnych w różnorodnych miejscach warto również wspomnieć, że część osób bezdomnych na przestrzeni jednego roku potrafi zmienić swoje miejsce zamieszkania dwu-, trzy-, a nawet czterokrotnie. Częściej dotyczy to bezdomnych mężczyzn oraz okresu wiosenno-letniego.

Zbiorowość osób bezdomnych reprezentujących bezdomność uliczną stanowi około 25-30% wszystkich osób bezdomnych. Powołując się na badania psychospołecznego profilu osób bezdomnych realizowanych w Trójmieście (Dębski M, Retowski S, red., 2008) można powiedzieć, iż bezdomność instytucjonalna w wielu aspektach różni się od bezdomności pozainstytucjonalnej, ulicznej. Poniżej wymienione zostały jedynie niektóre z nich.

- poziom kondycji zdrowotnej (obiektywnej, jak również subiektywnej) osób bezdomnych mieszkających poza instytucjami wsparcia, jest niższy od osób mieszkających w placówkach. Takie osoby

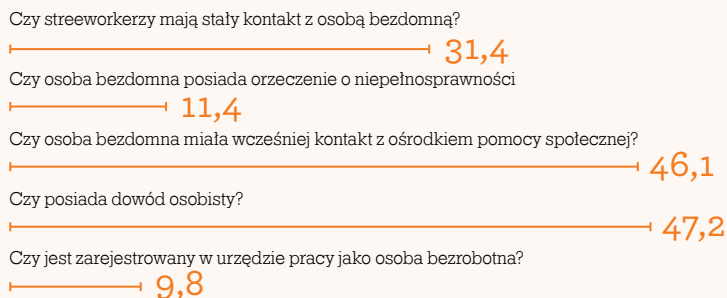
rzadziej posiadają ubezpieczenie zdrowotne, częściej podejmują leczenie na własną rękę, częściej są zaniedbane, rzadziej korzystają z usług medycznych

- osoby bezdomne mieszkające na ulicy rzadziej od osób przebywających w placówkach uczestniczą w systemie wsparcia, korzystają z pomocy w postaci noclegu, posiłku i odzieży, czy uczestniczą w szkoleniach zawodowych oraz kursach
- pod kątem aktywności zawodowej, osoby mieszkające w miejscach publicznych rzadziej posiadają stałą i legalną pracę. Raczej trudnią się zbieractwem i żebractwem niż zawierają umowy formalno-prawne z pracodawcą
- osoby bezdomne mieszkujące w miejscach pozainstytucjonalnych częściej od pozostałych osób wskazują, iż przyczyną ich bezdomności, jak również powodem braku możliwości wyjścia z bezdomności jest problem uzależnienia od alkoholu. Napoje alkoholowe są częściej spożywane przez bezdomnych ulicy niż pozostałe osoby, o wiele częściej również przyznają się do okresów ciągłego spożywania alkoholu.

Bardzo istotnych informacji o potencjalnych odbiorcach usługi streetworkingu dostarczają nam dane zebrane podczas sześciolletniej pracy streetworkerów Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta w Gdańsku. Streetworkerzy pracujący w ramach programu streetworkingowego realizowanego w TPBA Koło Gdańskie podczas cyklicznego docierania do osób bezdomnych, pozostających w miejscach niemieszkalnych byli zobowiązani do wypełnienia *Karty Kontakt* z osobą bezdomną, w ramach której dowiadywali się istotnych z punktu widzenia analizy socjologicznej danych na temat bezdomności ulicznej. W okresie od listopada 2005 roku do końca października 2009 roku streetworkerzy pracowali na *Karcie Kontakt*, która definiowana była poprzez następujące dane: wiek, płeć, miejsce przebywania, źródła utrzymania, posiadanie dowodu osobistego, wcześniejszy kontakt z ośrodkiem pomocy społecznej, posiadanie rejestracji w urzędzie pracy oraz zgłaszane przez osoby bezdomne choroby. Następnie od początku listopada 2009 roku do końca lipca 2011 roku, wraz z pojawieniem się nowego finansowania pracy streetworkerów (POKL), zmienił się również wygląd *Karty Kontakt*. Została ona zaktualizowana o następujące dane: wykształcenie, status na rynku pracy, sprawowanie opieki nad nieletnim lub osobą zależną.

Poniżej zaprezentowane dane dotyczą 593 osób bezdomnych, z którymi został nawiązany kontakt przez streetworkera. Pomimo zmiany zawartości *Karty Kontakt*, poniższe dane wskazują najważniejsze dane demograficzne charakteryzujące osoby bezdomne przebywające w przestrzeni publicznej. Zebrane przez Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta w Gdańsku dane w dużej mierze potwierdzają informacje zebrane w badaniach socjodemograficznych realizowanych na terenie województwa pomorskiego oraz badaniach psychospołecznego profilu osób bezdomnych w Trójmieście. W świetle statystyk streetworkerów pracujących na gdańskich ulicach 85,8% osób bezdomnych, z którymi skontaktowali się streetworkerzy Towarzystwa to mężczyźni. Jedynie 14,2% osób, z którymi kontaktowali się streetworkerzy to kobiety. Analizując wiek osób bezdomnych, z którymi mieli kontakt streetworkerzy okazuje się, że najczęściej znajdują się oni między 51 a 60 rokiem życia (34,7%). Co czwarta osoba bezdomna, do której dotarł streetworker ukończyła 41-50 lat (27,9%), zaś 15,4% osób to osoby po 60 roku życia. Osoby relatywnie najmłodsze stanowią 7,7% (do 30 lat). Ze statystyk Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta w Gdańsku wynika, że w przypadku 31,4% osób bezdomnych mamy do czynienia ze stałym monitoringiem prowadzonym przez gdańskich streetworkerów. Warto zwrócić uwagę, że niespełna połowa osób bezdomnych (41,6%) miała wcześniej kontakt z miejskim ośrodkiem pomocy społecznej, zaś 47,2% przyznała, że posiada dowód osobisty. Jak się okazuje 11,4% osób bezdomnych zadeklarowała, że posiada orzeczenie o niepełnosprawności, zaś co dziesiąta osoba (9,8%) przyznała, że jest zarejestrowana w urzędzie pracy jako osoba bezrobotna.

RYSUNEK NR 10 | Odpowiedzi TAK na wybrane pytania zawarte w bazie danych TPBA w Gdańsku



Statystyki prowadzone przez gdańskich streetworkerów jasno wskazują, że do kontaktu z osobami bezdomnymi najczęściej dochodzi w okolicy dworca PKP (33,1%). 14,7% kart interwencji z osobami bezdomnymi zakładanych było na terenie ogródków działkowych, zaś 12,5% na terenie altanek śmietnikowych. W przypadku 8,9% osób bezdomnych kontakt ze streetworkerem nastąpił w pustostanie, zaś 7,6% w altance działkowej. Do częstych miejsc przebywania osób bezdomnych w przestrzeni publicznej zaliczyć należy również okolice dworca autobusowego (6,4%) oraz okolice zsyków na śmieci (6,4%). Szczegółowe dane o miejscach przebywania osób bezdomnych w miejscach niemieszkalnych przedstawia tabela nr 5.

TABELA NR 5 | Miejsce przebywania osób bezdomnych w świetle statystyk TPBA w Gdańsku

	N	%
dworzec PKP	196	33,1
działki	87	14,7
altanka śmietnikowa	74	12,5
pustostan	53	8,9
altanka działkowa	45	7,6
dworzec PKS	38	6,4
zsyk na śmieci	38	6,4
komórka na posesji	17	2,9
placówka	13	2,2
wiata śmietnikowa	8	1,3
deptak	4	0,7
garaż na posesji	4	,7
klatka schodowa	3	,5
węzeł ciepłowniczy	3	,5
zagajnik	3	,5
pod mostem	2	,3
skwer	2	,3
strych	2	,3
bunkier	1	,2
ogółem	593	100,0

Osoby bezdomne posiadające kontakt ze streetworkerami często wskazują, że ich głównym źródłem zarobkowania jest zbieractwo (42,5%). Kolejne 12,8% osób wskazuje na posiadanie sezonowej pracy dorywczej, zaś co dziesiąta badana osoba przyznała, że zbiera datki na ulicy od przechodniów (9,8% wskazań na żebractwo). Z danych Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta w Gdańsku wynika również, że pokaźna część osób bezdomnych przebywających na ulicy wskazuje na posiadanie dochodu z rent i emerytur (8,7%), zaś 6,4% osób znajdujących się w bazie danych wskazuje na innego rodzaju świadczenia (ZUS, zasiłek pomocy społecznej).

Analizując pokrótce stan zdrowia osób bezdomnych, do których dotarli gdańscy streetworkerzy warto wskazać, że w przypadku 16,0% osób znajdujących się w bazie danych nie udało się znaleźć żadnych informacji na temat posiadanej choroby. Kolejne 48,1% osób bezdomnych zadeklarowało, że nie posiadało żadnej choroby przewlekłej. Dane zawarte w poniższej tabeli wskazują, że do najczęstszych chorób zgłaszanych przez osoby bezdomne podczas kontaktu ze streetworkerem są problemy z narządami ruchu (36,4%), epilepsja (10%), uzależnienie (przede wszystkim od alkoholu – 10%) oraz problemy z sercem (9,2%).

TABELA NR 9 | Rodzaje chorób zgłaszanych streetworkerowi przez osoby bezdomne w Gdańsku

	N	%
problemy z narządami ruchu	91	36,4
epilepsja	25	10,0
uzależnienie	25	10,0
problemy z sercem	23	9,2
problemy pulmonologiczne	12	4,8
problemy psychiatryczne	10	4,0
ciąża	8	3,2
po operacji	8	3,2
problemy neurologiczne	8	3,2
problemy ze wzrokiem	8	3,2
choroba nowotworowa	6	2,4
problemy z żołądkiem	5	2,0
paraliż	3	1,2
pobicie	3	1,2

problemy dermatologiczne	3	1,2
problemy z wątrobą	3	1,2
problemy ze słuchem	3	1,2
cukrzyca	2	0,8
problemy z nerkami	2	0,8
niepełnosprawność intelektualna	2	0,8
ogółem	250	100,0

To, że praca streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi w ich środowisku i miejscu zamieszkania jest pracą trudną świadczyć może fakt, że 36,8% osób bezdomnych po kontakcie ze streetworkerem wciąż przebywało w przestrzeni ulicy. W 51% przypadków streetworkerzy nie posiadają informacji o osobach bezdomnych wcześniej odwiedzonych, zaś niespełna 7% postanowiło opuścić przestrzeń publiczną i zamieszkać w placówce dla osób bezdomnych bądź w ogrzewalni (najczęściej z powodu zbyt niskiej temperatury w okresie zimowym). Jedynie w przypadku 1,5% osób bezdomnych możemy mówić o rzeczywistej zmianie sposobu życia: w tym kontekście osoby mieszkające dotychczas na ulicy bądź to wynajęły mieszkanie, bądź przeprowadziły się do członków swojej rodziny.



PODSUMOWANIE

1

Bez względu na rodzaj naukowego podejścia zjawisko bezdomności pozostaje problemem interdyscyplinarnym w zakresie różnorodnych podejść teoretycznych, praktycznych możliwości rozwiązywań, reakcjach społecznych.

2

Zjawisko bezdomności oraz same osoby bezdomne narażone są na proces stereotypizacji oraz stygmatyzacji społecznej. Obydwa procesy utrudniają życie w sytuacji bezdomności, jak również znalezienie własnego miejsca zamieszkania i podjęcia pracy.

3

Bezdomność uliczna w sposób zasadniczy różni się od innej bezdomności instytucjonalnej. Nie należy zatem traktować osób bezdomnych jako jednolitej zbiorowości ludzi o takich samych cechach społecznych, psychologicznych, osobowościowych.

4

Streetworker powinien posiadać wiedzę nie tylko z zakresu bezdomności, ale również powinien być świadomy wszelkich ograniczeń natury prawnej i systemowej w zakresie udzielania wsparcia osobom wykluczonym mieszkaniowo.

5

Posiadanie wiedzy dotyczącej najważniejszych aspektów funkcjonującego systemu pomocy osobom bezdomnym pozwala na lepsze zaplanowanie podejmowanych przez streetworkera działań oraz uwzględnienie w nich znanych luk systemowych i prawnych.

6

Streetworker powinien być świadomy, że za rozwiązywanie problemu bezdomności odpowiedzialna jest nie tylko pomoc społeczna, ale różnorodne podmioty polityki społecznej (mieszkalnictwo, zdrowia, edukacja, rynek pracy).

CZĘŚĆ



PRAKTYCZNE ASPEKTY
PRACY METODĄ
STREETWORKINGU WŚRÓD
OSÓB BEZDOMNYCH

Rekrutacja i selekcja kandydatów

Jakich skutków można się spodziewać w przypadku dokonania nienależytej rekrutacji na stanowisko streetworkera?

Ludzie są głównym składnikiem każdej organizacji. Dlatego też pozyskiwanie i zatrudnianie właściwych osób oraz zachęcania ich do efektywnej pracy jest kluczem do sukcesu każdego zakładu pracy. Poniżej przedstawiamy, jak powinna wyglądać rekrutacja i selekcja kandydatów na streetworkera pracującego w środowisku osób bezdomnych. Wyjątkiem może być sytuacja, w której organizacja decyduje się tylko i wyłącznie realizować streetworking w nurcie samopomocowym; wtedy nabór jest efektem przejścia całej ścieżki reintegracyjnej poprzez terapię, edukację formalną i nieformalną, przedsiębiorczość, zatrudnienie, dostępne mieszkalnictwo. Streetworkerzy powinni być wtedy rekrutowani spośród osób, które dzięki takiemu systemowi wsparcia ponownie zaczęły pełnić różnorodne role społeczne i zawodowe i doszły do etapu, kiedy w sposób odpowiedzialny mogą pomagać innym ludziom, znajdującym się w kryzysowych sytuacjach. Opisany w rozdziale sposób rekrutacji i selekcji jest modelem uniwersalnym niezależnym od nurtu, w jakim realizowany będzie streetworking.

2.1.1 Przygotowanie opisu stanowiska pracy oraz docelowego profilu kwalifikacji specjalistycznych i psychospołecznych kandydata na streetworkera

Celem doboru personelu jest wyselekcjonowanie z kręgu kandydatów do pracy tych osób, które najlepiej odpowiadają wymogom wolnego stanowiska pracy. Dlatego pierwszym etapem skutecznie przeprowadzonego procesu rekrutacji jest przygotowanie opisu stanowiska pracy. Sporządzanie opisu stanowiska pracy przynosi korzyści zarówno pracodawcy, jak i przyszłemu pracownikowi. Dzięki niemu pracownik zna swoje miejsce oraz rolę w organizacji, co w późniejszym czasie ułatwia mu zrozumienie kryteriów oceny efektów swojej pracy i sprzyja rozwijaniu motywacji wewnętrznej. Tabela nr 7 przedstawia opis stanowiska pracy streetworkera pracującego w środowisku osób bezdomnych.

<p>CEL ISTNIENIA STANOWISKA</p>	<p>docieranie do osób bezdomnych przebywających w miejscach niemieszkalnych praca z osobą bezdomną w kierunku pozytywnych zmian, rozumianych jako chęć zmiany sposobu życia współpraca z osobą bezdomną, wykorzystując jej zasoby i potencjał środowiska lokalnego uzupełnienie systemu pomocy osobom bezdomnym tworzenie lokalnych koalicji na rzecz osób bezdomnych przebywających w miejscach niemieszkalnych</p>
<p>ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI KLUCZOWE CZYNNOŚCI WYKONYWANE NA STANOWISKU</p>	<p>poszukiwanie i docieranie do klientów oraz indywidualna praca z klientem znajomość i przestrzeganie przepisów prawa w zakresie pomocy społecznej współpraca streetworkerów z jednostkami organizacyjnymi OPS pracującymi z osobami bezdomnymi z danego terenu współpraca streetworkerów z policją, strażą miejską, strażą ochrony kolei, służbą zdrowia i innymi służbami funkcjonującymi na danym terenie przestrzeżenie przepisów o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 6.07.2002 Nr 101, poz. 926) kształtowanie pozytywnego wizerunku pracodawcy w kontaktach zewnętrznych bezwzględne informowanie przełożonych o stwierdzonych faktach mogących mieć wpływ na wykonywaną pracę oraz działalność i wizerunek pracodawcy rozeznanie i ustalanie potrzeb w zakresie pomocy społecznej udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych klientów przestrzeżenie bezpieczeństwa przy wykonywanej pracy i kierowaniem się zasadą ograniczonego zaufania szczególnie w kontaktach z osobami pod wpływem alkoholu i pod wpływem środków psychoaktywnych przestrzeżenie przepisów BHP, Ppoż, regulaminu pracy, zarządzeń wewnętrznych przełożonych współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami i podmiotami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii i skutków negatywnych zjawisk społecznych prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi badanie skuteczności udzielanej pomocy opracowywanie informacji i materiałów informacyjnych współpraca z placówkami dla osób bezdomnych monitoring miejsc w placówkach podnoszenie kwalifikacji przestrzeganie zasad etyki pracy prowadzenie pracy umożliwiającej monitorowanie i dokonywanie superwizji działań wykonywanie innych czynności na polecenie przełożonych</p>

WSPÓŁPRACA

streetworker może współpracować z następującymi podmiotami:

policja
 straż miejska
 straż ochrony kolei
 służba zdrowia
 placówki dla osób bezdomnych
 ośrodki pomocy społecznej
 centra interwencji kryzysowej
 instytucje rynku pracy
 jadłodajnie, punkty charytatywne
 poradnie alkoholowe i ośrodki leczenia uzależnień od alkoholu
 ośrodki leczenia uzależnień od środków psychoaktywnych
 placówki służby zdrowia (szpitale, pogotowia, hospicja, zakłady opieki zdrowotnej, inne)
 organizacje pozarządowe
 skupy złomu
 organizacje działkowców
 urzędy gmin i miast
 spółdzielnie mieszkaniowe
 centra zarządzania kryzysowego
 kościoły i związki wyznaniowe

RELACJE SŁUŻBOWE

koordynator streetworkerów

odpowiedzialność za zadanie (zespół streetworkerów)

streetworker

wykonywanie zadań streetworkera

**KONTAKTY
WEWNĘTRZNE
I ZEWNĘTRZNE**

zgodnie ze strukturą pracodawcy

Na podstawie: *Procedura rekrutacji i selekcji kandydatów na streetworkerów* (Owczarek J., 2008).

TABELA NR 8 | Warunki pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi w środowisku osób bezdomnych

FORMA ZATRUDNIENIA	<ul style="list-style-type: none"> ■ wskazana umowa o pracę ■ dopuszczalna umowa cywilno-prawna
ZAROBKI, FORMA WYNAGRODZENIA	<ul style="list-style-type: none"> ■ godziwe wynagrodzenie adekwatne do wykonywanej pracy, zależnie od możliwości pracodawcy, sugerowany koszt całkowity (brutto plus koszty pracodawcy) na poziomie średniej krajowej
CZAS I MIEJSCE PRACY	<ul style="list-style-type: none"> ■ czas pracy nie przekraczający 40 godzin tygodniowo, pozostałe warunki zgodnie z kodeksem pracy
NARZĘDZIA PRACY	<p>KONIECZNE MATERIALNE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ bilety komunikacji miejskiej/inny sposób przemieszczania ■ latarka ■ rękawiczki jednorazowe ■ telefon komórkowy ■ apteczka ■ adekwatny do pory roku i warunków pracy ubiór (kurtka, buty) ■ identyfikatory ■ materiały biurowe, dostęp do biura i sprzętu komputerowego ■ plecak ■ ulotki (materiały informacyjne) ■ niezbędna dokumentacja <p>KONIECZNE NIEMATERIALNE:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ zaplecze organizacji współpracujących (policja, straż miejska, służba ochrony kolei, służba zdrowia, placówki pomocy itp.) ✗ superwizja ✗ monitorowanie i nadzór pracy streetworkerów ✗ szkolenia

Na podstawie: *Procedura rekrutacji i selekcji kandydatów na streetworkerów* (Owczarek J., 2008).

Na podstawie opisu stanowiska pracy ustala się profil kandydata. Profil kandydata ma za zadanie w sposób precyzyjny odpowiedzieć na pytanie, jakiej osoby poszukujemy oraz jakie cechy i kompetencje powinien posiadać idealny kandydat na dane stanowisko. Poniżej przedstawiamy profil kandydata na streetworkera pracującego w środowisku osób bezdomnych, na który składają się wykształcenie i wiedza specjalistyczna, doświadczenie, umiejętności oraz cechy osobowości.

TABELA NR 9 | Kwalifikacje specjalistyczne kandydata na stanowisko streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi

KWALIFIKACJE SPECJALISTYCZNE	NIEZBĘDNE	WSKAZANE
WYKSZTAŁCENIE	brak wymagań	wyższe (zawodowe lub magisterskie) – nauki społeczne
DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE	praktyka w terenie – praca w terenie z osobami bezdomnymi pod okiem doświadczonego pracownika, minimum 30 godzin	doświadczenie w pracy metodą streetworkingu wśród osób bezdomnych potwierdzone referencjami, świadectwami pracy, praca w sektorze pomocowym – bezpośredni kontakt z człowiekiem
KURSY, SZKOLENIA	obowiązkowe szkolenie dla kandydatów zgodnie z ramowym programem nauczania kursu dla kandydatów na streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi, jednak nie mniej niż 30 godzin szkoleniowych, kurs pierwszej pomocy, szkolenie BHP	kursy doskonalące warsztat pracy streetworkera, np. kurs komunikacji interpersonalnej, warsztaty asertywności, kurs profilaktyki uzależnień
OBSŁUGA KOMPUTERA (PROGRAMY, POZIOM)	tak poziom podstawowy	umiejętność wykorzystania programów komputerowych umożliwiających opracowanie dokumentacji, sprawozdawczości, prezentacji
PRAWO JAZDY	brak wymagań	kat. B

- streetworker powinien mieć stabilną sytuację życiową (psychologiczną, zdrowotną, bytową itp.)
- wymogiem koniecznym dla osób uzależnionych jest minimum 3 lata abstynencji i ukończony program własnej terapii
- wymogiem koniecznym w przypadku osób, które w przeszłości doświadczały bezdomności, jest ukończony proces reintegracji społecznej rozumiany jako osiągnięcie samodzielności życiowej. Wskazany jest, by taka osoba, przed podjęciem pracy na stanowisku streetworkera, po osiągnięciu samodzielności przez minimum 2 lata pracowała w zawodzie niezwiązanym z pomocą społeczną

Na podstawie: *Procedura rekrutacji i selekcji kandydatów na streetworkerów* (Owczarek J., 2008).

TABELA NR 10 | Kwalifikacje psychospołeczne – cechy osobowościowe i postawa osobista

KOMPETENCJA	DEFINICJA
OTWARTOŚĆ NA INNYCH	<ul style="list-style-type: none"> streetworker jest osobą otwartą na innych i empatyczną: potrafi przekazywać szczere, prawdziwe i autentyczne komunikaty, pokazywać zainteresowanie odczuciami osób bezdomnych, a także posiada gotowość akceptowania/zrozumienia reakcji innego człowieka
ODPORNOŚĆ NA STRES	<ul style="list-style-type: none"> streetworker jest osobą odporną na stres. W trudnych sytuacjach nie wycofuje się, ale stawia im czoło. Ma dobry stan zdrowia. Jest sprawny fizycznie i wytrzymały psychicznie. Nie ma oporów przed kontaktem z ludźmi skrajnie zaniedbanymi (nieprzyjemny zapach, odstręczający wygląd). Jest w stanie pracować nawet w niesprzyjających warunkach (m.in. przy złej pogodzie). Nie zraża się niepowodzeniami, konsekwentnie dąży do wyznaczonych celów. Kontroluje swoje emocje i potrafi konstruktywnie rozwiązywać problemy z nim i związane
DOJRZAŁOŚĆ EMOCJONALNA	<ul style="list-style-type: none"> streetworker jest osobą dojrzałą i odpowiedzialną. Potrafi zachować odpowiedni dystans do sytuacji. Jest empatyczny, ale potrafi również postawić granicę w sytuacji zagrożenia
SUMIENNOŚĆ I SAMODZIELNOŚĆ W DZIAŁANIU	<ul style="list-style-type: none"> streetworker jest osobą samodzielną i sumienną. Można na nim polegać. Potrafi samodzielnie rozwiązywać problemy. Zna granice swoich kompetencji. W razie trudności potrafi zwrócić się o pomoc i skorzystać z doświadczeń osób o większej wiedzy i doświadczeniu.
ZAAANGAŻOWANIE I INICJATYWA	<ul style="list-style-type: none"> streetworker jest osobą zaangażowaną w swoją pracę i silnie wewnętrznie zmotywowaną. Przejawia inicjatywę w poszukiwaniu miejsc przebywania osób bezdomnych i podejmuje działania mające na celu niesienie im pomocy i wsparcia

TABELA NR 11 | Kwalifikacje psychospołeczne – umiejętności interpersonalne

UMIEJĘTNOŚĆ NAWIĄZYWANIA KONTAKTU I BUDOWANIA RELACJI	<ul style="list-style-type: none"> streetworker potrafi nawiązać kontakt z osobą bezdomną. Jest w stanie dopasować sposób i styl wypowiedzi do odbiorcy. Nie wywyższa się. Buduje długotrwałe relacje oparte na dobrej współpracy streetworker jest osobą, która potrafi słuchać, zadaje trafne pytania, umiejętnie odczytuje potrzeby osób bezdomnych potrafi uszanować decyzje i opinie odmienne od własnych nawet, gdy mogą one, według wszelkiego prawdopodobieństwa, przynieść szkodę tej osobie
---	--

**UMIĘJĘTNOŚĆ
ROZWIĄZYWANIA
PROBLEMÓW
I PODEJMOWANIA
RACJONALNYCH DECYZJI**

- streetworker potrafi ocenić sytuację, w której się znajduje oraz sytuację osoby bezdomnej. W oparciu o analizę sytuacji podejmuje racjonalne decyzje. Potrafi znaleźć i zaproponować różne opcje rozwiązania problemów, z którymi borykają się ludzie bezdomni

**UMIĘJĘTNOŚĆ
MOTYWOWANIA**

- streetworker potrafi zmotywować innych do pozytywnych zmian w swoim życiu

**UMIĘJĘTNOŚĆ
PLANOWANIA
I ORGANIZACJI PRACY**

- streetworker potrafi efektywnie planować i organizować swoją pracę. W pełni wykorzystuje czas pracy, jest wydajny i potrafi pracować bez bezpośredniego nadzoru

**UMIĘJĘTNOŚĆ
WSPÓŁPRACY**

- streetworker potrafi nawiązać pozytywne relacje z osobami z różnych instytucji i organizacji. Potrafi współpracować w zespole
-

2.1.2 Rekrutacja kandydatów na streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi

Rekrutacja rozumiana jako pierwszy etap procesu zatrudniania polega na poszukiwaniu i znalezieniu wystarczającej liczby kandydatów na streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi, spośród których można będzie dokonać selekcji. Rekrutacji na stanowisko streetworkerów dokonujemy poprzez ogłoszenie prasowe oraz poszukiwania bezpośrednio wśród pracowników instytucji i organizacji zajmujących się pomocą społeczną. Dodatkowym źródłem kandydatów mogą być również ogłoszenia na uczelniach i w szkołach o profilu związanym z szeroko pojętą pomocą.

TABELA NR 12 | Budowa ogłoszenia prasowego

OGŁOSZENIE PRASOWE POWINNO	BUDOWA OGŁOSZENIA
stawiać niewygórowane wymagania	nazwa, logo i opis instytucji
zwrócić uwagę (<i>get attention</i>)	nazwa stanowiska
podtrzymać zainteresowanie (<i>arouse interest</i>)	zakres obowiązków
pobudzić pragnienie posiadania (<i>stimulate desire to possess</i>)	wymagania wobec kandydata
wywołać działanie (<i>ask for action</i>)	warunki zatrudnienia
	informacje o trybie zgłoszenia (sposób kontaktów i terminach)
	ważne szczegóły (np. ustawa o ochronie danych osobowych, dyskrecja, odpowiedzi na wybrane oferty)

Na podstawie: *Zarządzanie zasobami ludzkimi* (Armstrong M., 2003), *Rekrutacja i selekcja* (Suchar M., 2003).

TABELA NR 13 | Wzór ogłoszenia prasowego

Nazwa, logo, krótki opis instytucji

Poszukujemy kandydatów na stanowisko streetworkera praca terenowa z osobami bezdomnymi

NASZE OCZEKIWANIA:

- doświadczenie w pracy w kontakcie z ludźmi – preferowana w sektorze pomocowym
- umiejętności interpersonalne
- stabilność emocjonalna i odporność na stres
- preferowane wykształcenie o charakterze społecznym (np. pedagogiczne, psychologiczne, socjologiczne lub pracownik socjalny)
- dyspozycyjność

Wybranych kandydatom oferujemy ciekawą pracę na pełnym etacie, rozwój zawodowy poprzez szkolenia specjalistyczne i interpersonalne

List motywacyjny i CV prosimy składać w terminie do
na adres: lub za pośrednictwem poczty elektronicznej
na adres:

Szczegółowe informacje pod nr tel.

2.1.3 Selekcja kandydatów na streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi

Selekcja pracowników jest procesem zbierania informacji o kandydatkach na pracowników i dokonywania wyboru najbardziej odpowiedniego na wakujące stanowisko. Selekcji dokonuje się wśród kandydatów pozyskanych wskutek przeprowadzonej rekrutacji. Poniżej przedstawiamy różne rodzaje selekcji, które mogą być wykorzystane podczas selekcji na stanowisko streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi. Stanowią one propozycje i nie muszą być wszystkie wykorzystane.

- Selekcja nadesłanych dokumentów: dokonujemy jej w oparciu o kryteria specjalistyczne (wykształcenie, doświadczenie) oraz formalne (schludność i przejrzystość dokumentów, czytelność informacji) – (Suchar M., 2003).
- Wstępna rozmowa telefoniczna: kontakt z wybranymi osobami. W oparciu o informacje uzyskane w jej trakcie możemy dokonać wyboru kandydatów do rozmowy kwalifikacyjnej.

TABELA NR 14 | Przykładowy kwestionariusz do rozmowy telefonicznej

OBSZAR	ODPOWIEDŹ KANDYDATA
<p>sprawdzenie motywacji kandydata: <i>Co skłoniło Pana/ą do odpowiedzi na nasze ogłoszenie?</i></p>	
<p>gotowość podjęcia pracy w pełnym wymiarze godzin: <i>Czy jest Pan/i gotów podjąć pracę w pełnym wymiarze godzin?</i></p>	
<p>zebranie informacji na temat doświadczenia zawodowego kandydata w zakresie kontaktu z ludźmi: <i>Proszę powiedzieć parę zdań na temat swojego doświadczenia w pracy z ludźmi?</i></p>	
<p>sprawdzenie wiedzy na temat streetworkingu: <i>Proszę powiedzieć co wie Pan/i na temat charakteru pracy streetworkera?</i></p>	
ogólne wrażenie	

Na podstawie: *Procedura rekrutacji i selekcji kandydatów na streetworkerów* (Owczarek J., 2008).

ROZMOWA KWALIFIKACYJNA

Wybór kandydatów jest okazją do lepszego poznania się pracodawcy i potencjalnego pracownika. Pozwala kandydatowi zaprezentować swoje umiejętności oraz kwalifikacje, a prowadzącemu rozmowę umożliwia przedstawienie stanowiska pracy oraz zebranie dodatkowych informacji o kandydacie ponad te, które uzyska z przedstawionego życiorysu. Na rozmowę kwalifikacyjną możemy zaprosić kandydatów bezpośrednio po analizie nadesłanych dokumentów albo po wstępnej rozmowie telefonicznej. Jeżeli po analizie dokumentów mamy dużą ilość kandydatów, dobrze wtedy przeprowadzić

dotatkowo wstępną rozmowę telefoniczną. Wybranim kandydatom przesyłamy materiał informacyjny dotyczący idei streetworkingu oraz roli i zadań streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi. Materiał ten będzie również podstawą do zadawania pytań kandydatowi i przez kandydata. Rozmowa kwalifikacyjna ma na celu uzyskanie odpowiedzi na pytania czy kandydat posiada odpowiednie kwalifikacje, odpowiednia motywacje oraz czy będzie pasował do organizacji.

TABELA NR 15 | Etapy oraz wskazówki do rozmowy kwalifikacyjnej

ETAPY ROZMOWY	WSKAZÓWKI DO ROZMOWY
<ul style="list-style-type: none"> ■ powitanie i wprowadzenie kandydata ■ uzyskanie informacji o kandydacie i odniesienie tego do wymagań ■ udzielenie informacji o organizacji i stanowisku pracy ■ odpowiadanie na pytania kandydata ■ zakończenie rozmowy i poinformowanie o dalszych losach aplikacji 	<ul style="list-style-type: none"> ■ zaplanować czas na rozmowę i ułożyć plan ■ zapewnić odpowiednią atmosferę, nieformalna relacja sprzyja mówieniu prawdy ■ zachęcaj do mówienia, zadawaj pytania jasne i jednoznaczne ■ prosić o podanie przykładów kompetencji ■ kontroluj czas i treści ■ osądzaj na podstawie faktów ■ zwracaj uwagę na mowę ciała

TABELA NR 16 | Przykładowe pytania o kwalifikacje specjalistyczne

- Proszę opisać swoje dotychczasowe doświadczenia w pracy z ludźmi (zawodowe/wolontariat)
- Proszę podać, jakie zna Pan/Pani instytucje zajmujące się pomocą społeczną
- Jak jest Pana/Pani zdanie na temat osób bezdomnych?
- Z jakimi głównie problemami możemy spotkać się u osób bezdomnych?
- Jakie widzi Pan/Pani możliwości rozwiązania tych problemów?
- Jak zareagował/zareagowałaby, by Pan/Pani w sytuacji, gdy osoba bezdomna poprosiłaby o wsparcie finansowe, np. o 2 zł?
- Czy zna Pan/Pani system pomocy osobom bezdomnym na terenie..., kto pomaga osobom bezdomnymi?
- Na czym Pana/Pani zdaniem polega pomoc?
- Na czym polega pomoc osobom bezdomnym?
- Czy osoba będąca streetworkerem jest odpowiedzialna za życie osób bezdomnych? Jeżeli tak, to do jakiego stopnia?

Na podstawie: *Procedura rekrutacji i selekcji kandydatów na streetworkerów* (Owczarek J., 2008).

TABELA NR 17 | Przykładowe pytania o kwalifikacje psychospołeczne**OTWARTOŚĆ NA INNYCH**

- Jak Pan/i myśli jakie są główne przyczyny bezdomności?
- Jak ocenia Pan/i wybór osób, które pozostają bezdomni mimo podejmowanych prób niesienia im pomocy?
- Jakimi wartościami się Pan/i kieruje w życiu?
- Jak ocenia Pan/i szanse osób bezdomnych w Polsce na wyjście z bezdomności?

ODPORNOŚĆ NA STRES I WYTRZYMAŁOŚĆ

- Proszę opowiedzieć o kilku trudnych sytuacjach, w których się Pan/i znalazł/a, jak sobie Pan/i poradził/a?
- Co w tych sytuacjach było dla Pan/i najtrudniejsze?
- Czy pracował/a Pan/i lub przebywał/a w ekstremalnych warunkach?
- W jaki sposób spędza Pan/i czas wolny, wakacje? (czy preferuje czynny wypoczynek, np. w górach, czy na plaży?)

DOJRZAŁOŚĆ EMOCJONALNA

- Czy był/a Pan/i kiedyś w sytuacji zagrażającej Panu/i lub Pana/i bliskim? Jak się wtedy Pan/i zachował/a?
- Co oznacza dla Pani/a słowo odpowiedzialność?

SUMIENNOŚĆ I SAMODZIELNOŚĆ W DZIAŁANIU

- W jaki sposób się Pan/i obecnie utrzymuje?
- Co robi Pan/i oprócz nauki, aby utrzymać się na studiach?

ZAANGAŻOWANIE I INICJATYWA

- Co stanowi Pana/i główną motywację do podjęcia pracy streetworkera?
- Po przeczytaniu materiału informacyjnego, które z elementów zadań streetworkera wydają się Panu /i łatwe, a które budzą Pana/i niepokój?
- Jaka jest Pana/i wymarzona praca?
- Co chciałaby Pan/i robić, gdyby nie otrzymała propozycji podjęcia pracy streetworkera?
- Proszę opowiedzieć o kilku sytuacjach, w których wykazał/a się Pan/i własną inicjatywą.

UMIĘTNOŚĆ NAWIĄZYWANIA KONTAKTU I BUDOWANIA RELACJI

- Przy sprawdzeniu tej kompetencji można poprosić kandydata o odegranie scenki, w której osoba pytająca pełni rolę osoby bezdomnej lub osoby w trudnej sytuacji życiowej. Zadaniem kandydata będzie nawiązanie z tą osobą kontaktu i aktywnego wysłuchania historii.

UMIEJĘTNOŚĆ ROZWIĄZYWANIA PROBLEMÓW I PODEJMOWANIA RACJONALNYCH DECYZJI

- Przy sprawdzaniu tej kompetencji można opisać kandydatowi przykładową trudną sytuację z pracy streetworkera i zapytać się, jak ją ocenia oraz jak myśli jakich działań ta sytuacja wymaga.
 - Proszę opisać sytuację, w której musiał/a Pan/i podjąć ważną dla Pana/i lub dla innych decyzję. Proszę opowiedzieć co to była za sytuacja i czym się Pan/i kierował/a przy podejmowaniu decyzji.
-

UMIEJĘTNOŚĆ MOTYWOWANIA

- Jak Pan/i myśli, w jaki sposób można kogoś zmotywować do zmiany zachowania, stylu życia?
 - Jakich argumentów użyłaby Pan/i, aby przekonać bezdomnego, np. do wizyty u lekarza itp.?
-

UMIEJĘTNOŚĆ PLANOWANIA I ORGANIZACJI PRACY

- W jaki sposób planuje Pan/i swój dzień?
 - Z jakich metod planowania Pan/i korzysta?
 - Czy woli Pan/i planować dokładnie, czy raczej elastycznie dopasowuje się Pan/i do sytuacji?
 - Czy korzysta Pan/i z notesu? Jeśli tak, można poprosić kandydata o pokazanie notatek na najbliższy tydzień.
-

UMIEJĘTNOŚĆ WSPÓŁPRACY

- Czy preferuje Pan/i pracę samodzielną, czy w zespole?
 - Co dla Pan/i oznacza sformułowanie „dobra współpraca”?
 - Proszę podać przykład sytuacji, w której pracowała Pan/i w zespole? Jaką rolę Pan/i pełniła?
-

WYJŚCIE W TEREN

Wyjście w teren, w przypadku procesu rekrutacji na stanowisko streetworkera – pracownika terenowego pracującego z osobami bezdomnymi w ich środowisku przebywania, czyli na ulicach, dworcach, miejscach niemieszkalnych, może być znaczącym elementem selekcji. Można wtedy obserwować kandydata w rzeczywistych warunkach pracy streetworkera. Sam sposób przygotowania się do wyjścia w teren – sposób ubrania, będzie wiele mówił o kandydacie. Dlatego jeżeli organizacja/instytucja ma takie możliwości, dobrze wykorzystać w procesie rekrutacji ten element selekcji.

TABELA NR 18 | Plan wyjścia w teren. Etapy i efekty

ETAP	EFEKT
Prezentacja miejsc przebywania bezdomnych	Zaznajomienie z terenem pracy, informacja zwrotna, czy teren pracy mi odpowiada
Spotkanie z osobą bezdomną, prezentacja sposobu budowania relacji	Ukazanie bezpośredniej pracy streetworkera poprzez obserwację, informacja zwrotna czy praca z osobą bezdomną jest tym czego szukam
Próba nawiązania kontaktu z osobą bezdomną przez kandydata	Obserwacja czy kandydat potrafi nawiązać kontakt z osobą bezdomną w jej środowisku, jak w tej sytuacji sobie radzi oraz jak się czuje w kontakcie z osobą bezdomną
Krótką rozmowa podsumowująca wrażenia z wizyty	Zderzenie oczekiwań z rzeczywistością i uzyskanie informacji, czy kandydat chce pracować jako streetworker i czy się do tej pracy nadaje. Wymiana zdań na temat zaistniałych sytuacji

Na podstawie: *Procedura rekrutacji i selekcji kandydatów na streetworkerów* (Owczarek J., 2008).

Na ile istotne jest w procesie rekrutacji prezencyjne opisanie warunków pracy streetworkera?

INNE METODY SELEKCJI – testy psychologiczne, referencje, Assessment Centra (ośrodki oceny):

■ **Testy psychologiczne** są narzędziem badawczym pozwalającym na uzyskanie reprezentatywnej próbki zachowań kandydata. Nie ulega wątpliwości, że testy psychologiczne są kontrowersyjną metodą oceny. Powinny one być stosowane jako metoda uzupełniająca lub w przypadku kilku kandydatów o podobnych kwalifikacjach jako weryfikująca. Dobór testów psychologicznych powinien być odpowiedni dla wymogów stanowiska. Obowiązujące prawo unijne mówi, że kandydat i jednocześnie osoba poddawana ocenie psychologicznej przy pomocy testów musi na taką weryfikację wyrazić zgodę. W praktyce oczywiście nie zdarza się, aby ktoś odmówił (jest to jednoznaczne z utratą szans na dane stanowisko), jednakże dobrze to świadczy o firmie rekrutującej, jeżeli zapyta o zgodę na wzięcie udziału w takiej ocenie. Dodatkowo warto pamiętać, że uprawnienia do przeprowadzania testów ma wyłącznie psycholog i to warto sprawdzić przed przystąpieniem do rozmowy.

—
 Dlaczego pre-
 dyspozycje psy-
 chospołeczne
 kandydata na
 streetworkera
 zdają się być
 ważniejsze
 w procesie
 rekrutacji niż
 kwalifikacje
 specjalistycz-
 ne?
 —

- **Referencje:** są często używaną i powszechną metodą selekcji przy przyjmowaniu nowych pracowników do pracy, która może być również wykorzystana w przypadku naboru kandydatów na streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi. Celem wystawiania referencji jest rekomendacja pracownika następnym pracodawcom. Dzięki referencjom poznajemy opinię innych na temat kandydata. Do referencji należy jednak podchodzić ostrożnie, dlatego ważne jest sprawdzenie wiarygodności zebranych opinii. Podczas selekcji pracodawca (lub osoba zajmująca się rekrutacją i selekcją pracowników) powinien skonfrontować zgromadzone informacje z rzeczywistością, np. poprzez kontakt z osobą, która wystawiła referencje (Armstrong M., 2003).
- **Metoda Assement Center (AC):** po raz pierwszy została zastosowana przez armię amerykańską do selekcji kandydatów na stanowiska dowódcze podczas II wojny światowej. Po wojnie, ze względu na wysoką (80%) skuteczność została zastosowana przy doborze kandydatów na stanowiska kierownicze (Witkowski T., 2000). Assessment Center (centrum oceny, ośrodek oceny) jest standaryzowaną, wszechstronną i bardzo trafną metodą stosowaną podczas selekcji, oceny lub szkolenia personelu. Polega na pomiarze i integracji ocen różnorodnych kompetencji. Przebiega w formie 1-2-dniowej sesji, podczas której grupa osób (6-12) wykonuje różne ćwiczenia w celu uchwycenia kluczowych dla danego stanowiska zachowań. Korzysta się tu z pomocy wyspecjalizowanych obserwatorów, zwanych Assessorami i różnych technik obserwacji. Szczególnie wymagający pracodawcy stosują sesje ćwiczeń symulacyjnych. Stawiają kandydatów przed koniecznością rozwiązania konkretnych problemów lub praktycznych zadań. AC opiera się na symulowanych sytuacjach zadaniowych, jakie kandydat napotka w swojej codziennej pracy. Ocena odbywa się pod względem szybkości, sposobu, wyboru rodzaju lub kolejności działań, postawy, odporności na stres, jakości relacji interpersonalnych. Assessment Centre składa się z kilku niezależnych testów: koszyk zadań (kandydat otrzymuje plik dokumentów, jaki trafił na jego biurko podczas kilkudniowej nieobecności w firmie. Ponieważ za kilka godzin wyjeżdża na kolejną delegację, w ciągu krótkiego czasu musi rozwiązać problemy, których te dokumenty dotyczą), symulacja rozmowy, dyskusje grupowe/rozwiązanie problemu, analiza problemu, prezentacja, poszukiwanie informacji i podejmowanie decyzji. (Witkowski T., 2000).

PRZYKŁADOWY KOSZYK ZADAŃ DLA streetworkerÓW:

Wracasz po urlopie do pracy. Jest pierwszy dzień miesiąca. Czekają na Ciebie listy zadań. Uporządkuj zadania z punktu widzenia Twojego stanowiska pracy według ważności i pilności w podanej tabelce. Wpisz w tabelę nr 19 tylko literki oznaczające zadanie.

- Przygotować ulotki informacyjne przed wyjściem w teren (A).
- Pojechać z podopiecznym do lekarza (B).
- Odwiedzić chorego podopiecznego w schronisku (C).
- Przygotować do rozwieszenia plakaty dotyczące ogrzewalni (D).
- Zatelefonować do elektrociepłowni po informacje dotyczące nocujących bezdomnych (E).
- Zatelefonować do MOPS w celu umówienia spotkania z podopiecznym (F).
- Wypełnić ankietę do biura badań opinii społecznej (G).
- Kupić żonie/mężowi prezent na imieniny czwartego (H).
- Uzupelnić Karty Kontakt z poprzedniego tygodnia (I).
- Odwiedzić brata w szpitalu (J).
- Skontrolować okolice osiedlowego śmietnika po telefonie od mieszkańców (K).
- Umówić się z pracownikami straży miejskiej na patrolowanie niebezpiecznego terenu drugiego (L).

TABELA NR 19 | Pilność i ważność zadań wykonywanych przez streetworkera

	MAŁO PILNE	BARDZO PILNE
BARDZO WAŻNE		
MAŁO WAŻNE		

OSTATECZNY WYBÓR KANDYDATÓW

W oparciu o informacje zebrane na każdym z etapów selekcji dokonujemy ostatecznego wyboru kandydatów. Wybranych kandydatów zapraszamy na spotkanie informacyjne dotyczące dalszego szkolenia, praktyki i warunków pracy. Ocena kandydatów może się odbywać na poziomie:

- analizy arkusza przydatności do pracy (ocena na skalach szacunkowych)
- list rankingowych (kryterium pojawiające się w największym, najmniejszym stopniu), czyli metoda wymuszonego rozkładu normalnego
- porównywanie parami (postać liczbowa kryterium, gdy trudno stopniować, daje informacje rankingowe) (Suchar M., 2003).

TABELA NR 20 | Arkusz przydatności streetworkera do pracy

	KANDYDAT 1	KANDYDAT 2	KANDYDAT 3	KANDYDAT 4	SUMA
KANDYDAT 1	-	1	1	0	2
KANDYDAT 2	0	-	1	0	1
KANDYDAT 3	0	0	-	0	0
KANDYDAT 4	1	1	1	-	3

Dobra decyzja jest wynikiem skutecznej selekcji. Wybieramy tego kandydata, który spełnia wymagania w najwyższym stopniu.

2.1.4 Wprowadzenie do organizacji

Na ile ważne jest systematyczne planowanie pracy streetworkera? Kto powinien być zaangażowany w tworzenie takiego planu?

Wprowadzenie do organizacji jest procesem przyjmowania i przywitania nowo zatrudnionych pracowników, a także udzielania im podstawowych informacji, których potrzebują, aby szybko przyzwycząić się do nowej sytuacji i rozpocząć pracę. Głównymi celami wprowadzenia do organizacji są:

- ułatwienie początkowych etapów pracy
- wykształcenie przyjaznej postawy wobec organizacji/institucji
- uzyskanie jak najszybciej efektywnych wyników pracy
- zmniejszenie prawdopodobieństwa szybkiego odejścia nowego pracownika
- zapoznanie z kulturą organizacyjną firmy.

Fowler uważa, że pracownicy najczęściej odchodzą w pierwszych miesiącach pracy (Fowler A., 2000). Wynika to z nieumiejętności dopasowania się do nowego środowiska, braku akceptacji dla stylu zarządzania instytucją, fałszywych oczekiwań, niepewności pracownika co do zakresu obowiązków. Aby uniknąć takich sytuacji, należy poinformować pracowników o przyjęciu nowego człowieka, przygotować stanowisko pracy oraz zamówić potrzebny sprzęt lub odzież.

RYSUNEK NR 11 | Elementy wprowadzenia do organizacji

	<p>Wstępne wyjaśnienie (omówienie głównych zagadnień osobiście, przedstawienie).</p>	
<p>Przyjęcie (zawsze odczuwamy na początku niepokój, dlatego należy uprzedzić pracowników o przybyciu nowej osoby, ustalić dokładny czas przybycia, zapobiec czekaniu).</p>	<p>Dokumentacja (przepisy BHP, broszura pracownicza – opis organizacji, warunki zatrudnienia, zabezpieczenia pracy, wyposażenie stanowiska pracy, regulamin prac).</p>	<p>Zapoznanie z nieformalnymi zasadami panującymi w organizacji. (Armstrong M., 2003).</p>
	<p>Wprowadzenie do miejsca pracy (organizacja-przedstawienie, teren-wdrożenie).</p>	



PODSUMOWANIE

1

Odpowiednia rekrutacja i selekcja kandydatów na stanowisko streetworkera jest bardzo ważnym elementem w procesie wdrażania metody.

2

W procesie rekrutacji ważne są nie tylko kwalifikacje zawodowe, ale przede wszystkim cechy osobowościowe, takie jak otwartość, odporność na stres czy dojrzałość emocjonalna.

3

Prowadzona rekrutacja powinna opierać się nie tylko na rozmowach o charakterze teoretycznym, ale również zawierać zadania praktyczne do wykonania w trakcie rekrutacji. Dzięki temu istnieje możliwość pierwszego oglądu, w jaki sposób kandydat na stanowisko streetworkera radzi sobie z rzeczywistymi sytuacjami. Rekomenduje się, aby stałym elementem rekrutacji i selekcji kandydatów było wyjście w teren.

Szkolenie i wdrożenie do pracy

W przypadku kandydatów na streetworkerów w procesie rekrutacji i selekcji większe znaczenie mają predyspozycje osobowościowe niż konkretne wykształcenie, dlatego niezmiernie ważną kwestią jest odpowiednie przygotowanie merytoryczne do pracy metodą streetworkingu wśród osób bezdomnych. Indywidualne cechy kandydata bardzo pomagają ale nie wystarczą, aby osiągać sukcesy i efektywnie pracować w marginalizowanych społecznie środowiskach. Praca streetworkera, aby przynosiła efekty, musi być poparta rozległą wiedzą. Dlatego przed podjęciem pracy dla kandydatów na streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi **obowiązkowe** jest szkolenie. Z wyjątkiem sytuacji kiedy kandydat na streetworkera posiada odpowiednie kwalifikacje do pracy tą metodą w środowisku osób bezdomnych, potwierdzone certyfikatami ukończenia szkół, szkoleń lub referencjami poprzednich pracodawców.

2.2.1 Szkolenie obowiązkowe przed podjęciem pracy – ramowy program nauczania

Ramowy program nauczania został przygotowany zgodnie z Rozporządzeniem Ministerstwa Edukacji i Nauki z dnia 3.02.2006 r. w sprawie uzyskiwania i uzupełniania przez osoby dorosłe wiedzy ogólnej,

Na jakie najważniejsze aspekty należy zwrócić uwagę przygotowując program nauczania dla osób zainteresowanych podjęciem pracy na stanowisku streetworkera?

umiejętności i kwalifikacji zawodowych w formach pozaszkolnych (Dz.U. z 2.12.2004 Nr 256, poz. 2572 z późn. zm.).

- nazwa formy kształcenia: kurs dla kandydatów na streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi
- czas trwania i sposób jej organizacji: kurs to rodzaj kształcenia, który zgodnie z Rozporządzeniem MEN z dnia 3.02.2006 r. umożliwia uzyskania kwalifikacji zawodowych zgodnie z programem nauczania przyjętym przez jego organizatora. Czas trwania kursu obejmuje okres niezbędny do zrealizowania wszystkich modułów kształcenia, zawartych w ramowym programie szkolenia, nie może być on jednak krótszy niż 30 godzin dydaktycznych.

Przedstawiony program ma charakter ramowy co oznacza, że treści w nim zawarte mają pewien poziom ogólności. Organizator kursu może więc dostosować program do indywidualnych doświadczeń uczestników, rozwoju wiedzy czy realnych możliwości własnych w zakresie kształcenia. Realizowany program musi uwzględniać wszystkie elementy modułów wskazanych w planie nauczania ramowego programu, jednak jego treści mogą być dostosowane do warunków i potrzeb lokalnych. Obowiązującym elementem programu jest dla organizatora i uczestnika wykaz umiejętności będących przedmiotem kształcenia ramowego programu. Osiągnięcie wskazanych umiejętności gwarantuje, że każdy absolwent kursu będzie posiadać takie same kwalifikacje, niezależnie od miejsca ukończenia kształcenia i podmiotu organizującego kształcenie. Organizator kursu dla kandydatów na streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi jest odpowiedzialny za prawidłowy przebieg i dobrą organizację kursu. Zadania organizatora kursu:

- przygotowanie realizowanego programu kursu
- przygotowanie regulaminu kursu. Regulamin powinien określać sposób organizacji szkolenia, zasady i sposób naboru uczestników, prawa i obowiązki uczestników, zakres obowiązków trenerów prowadzących nauczanie, zasady przeprowadzenia zaliczenia
- powołanie kierownika kursu. Do zadań kierownika kursu powinno należeć współdecydowanie o doborze kadry dydaktycznej, przedstawienie uczestnikom kursu: celu, programu i organizacji szkolenia, pomaganie w rozwiązywaniu problemów, zbieranie i analizowanie opinii o przebiegu kursu, zaliczanie kursu. W dniu rozpoczęcia kursu każdy uczestnik powinien otrzymać od kie-

rownika harmonogram zajęć oraz wykaz umiejętności będących przedmiotem kształcenia

- powołanie kadry dydaktycznej posiadającej kwalifikacje określone w programie ramowym
- zapewnienie bazy dydaktycznej dostosowanej do liczby uczestników kursu
- zaprojektowanie środków dydaktycznych oraz form zajęć, ze szczególnym uwzględnieniem form aktywizujących
- wskazanie literatury, uwzględniając kryterium aktualności i adekwatności doboru do treści nauczania
- opracowanie wewnętrznego systemu monitorowania jakości kształcenia
- przygotowanie zaświadczeń ukończenia kursu zgodnie ze wzorem zaświadczeń załączonym do Rozporządzenia MEN z 3.02.2006 r.

Jak można by-
łoby wdrożyć
praktyczne
elementy
wiedzy w na-
uczaniu aka-
demickim?

WYMAGANIA WSTĘPNE DLA UCZESTNIKÓW

W kursie dla kandydatów na streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi będą przede wszystkim uczestniczyć osoby, które pozytywnie przeszły procedurę rekrutacji i selekcji albo są w trakcie takiej procedury. Mogą też brać w nim udział osoby, które w przyszłości chcą pracować jako streetworkerzy w środowisku osób bezdomnych, zainteresowani tematyką lub wykorzystujący elementy streetworkingu w pracy pracownika socjalnego.

TABELA NR 21 | Wymagania wstępne dla uczestników szkolenia

	NIEZBĘDNE	WSKAZANE
WYKSZTAŁCENIE	■ brak wymagań	■ wyższe – nauki społeczne
DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE	■ brak	■ praca w sektorze pomocowym – bezpośredni kontakt z człowiekiem
KOMPETENCJE (WIEDZA I UMIEJĘTNOŚCI SPECJALISTYCZNE, WYMAGANE CERTYFIKATY I UPRAWNIENIA)	<ul style="list-style-type: none"> ■ otwartość na innych ■ odporność na stres, dojrzałość emocjonalna, sumienność i samodzielność, zaangażowanie i inicjatywa, umiejętność nawiązywania kontaktu, umiejętność rozwiązywania problemów i podejmowania racjonalnych decyzji, umiejętność planowania i organizacji pracy, umiejętność współpracy 	<ul style="list-style-type: none"> ■ kompetencje psychospołeczne potwierdzone certyfikatami, np. kurs komunikacji interpersonalnej ■ warsztaty asertywności ■ kurs profilaktyki uzależnień ■ kurs pierwszej pomocy i podstaw medycyny zakaźnej
OBSŁUGA KOMPUTERA	■ tak, poziom podstawowy	■ umiejętność wykorzystania programów komputerowych umożliwiających opracowanie dokumentacji, sprawozdawczości, prezentacji

CELE KSZTAŁCENIA

Celem kursu jest umożliwienie uzyskania kwalifikacji zawodowych do wykonywania pracy metodą streetworkingu wśród osób bezdomnych.

PLAN NAUCZANIA OKREŚLAJĄCY NAZWĘ ZAJĘĆ EDUKACYJNYCH ORAZ ICH WYMIAR

Obejmuje 8 modułów szkoleniowych i opracowany został na 40 godzin szkoleniowych.

TABELA NR 22 | Plan nauczania określający nazwę zajęć edukacyjnych oraz ich wymiar godzinowy

L.P.	MODUŁ	LICZBA GODZIN
1	Bezdomność i wykluczenie społeczne	10
2	System pomocy osobom bezdomnym	6
3	Metodyka pracy metodą streetworkingu wśród osób bezdomnych	5
4	Komunikacja w pracy streetworkera	6
5	Współpraca ze służbami i innymi podmiotami	2
6	Zachowania bezpieczne w terenie	4
7	Praktyczne aspekty pracy metodą streetworkingu z osobami bezdomnymi	5
8	Podstawy etyczne pracy streetworkera	2
SUMA		40

TREŚCI KSZTAŁCENIA W ZAKRESIE POSZCZEGÓLNYCH ZAJĘĆ EDUKACYJNYCH

Obejmują informacje dotyczące umiejętności oraz treści nauczania dla przedstawionych powyżej modułów szkoleniowych.

TABELA NR 23 | Treści kształcenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych – Moduł 1 – Bezdomność i wykluczenie społeczne

CEL MODUŁU	WYKAZ UMIEJĘTNOŚCI KANDYDATA	TREŚCI NAUCZANIA
NABYCIE PODSTAWOWEJ WIEDZY DOTYCZĄCEJ PROBLEMATYKI BEZDOMNOŚCI I WYKLUCZENIA SPOŁECZNEGO	<ul style="list-style-type: none"> ■ prawidłowo definiuje zjawisko bezdomności oraz osobę bezdomną ■ zna przyczyny i skutki bezdomności, jej rodzaje i fazy ■ zna profil psychospołeczny osoby bezdomnej przebywającej w miejscach niemieszkalnych ■ zna podstawowe pojęcia z zakresu bezdomności ■ zna sytuacje osób bezdomnych w Europie, Polsce 	<ul style="list-style-type: none"> ■ przegląd różnych obecnie funkcjonujących definicji związanych ze zjawiskiem bezdomności i typologii operacyjnych ■ przyczyny makro- i mikrospołeczne oraz skutki bezdomności ■ przedstawienie rodzajów oraz faz bezdomności ■ psychospołeczny profil osób bezdomnych przebywających na ulicy ■ stereotyp osoby bezdomnej oraz problem naznaczenia społecznego ■ bezdomność w Europie i Polsce (skala i rozmieszczenie zjawiska oraz charakterystyka demograficzna)

TABELA NR 24. | Treści kształcenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych – Moduł 2 – System pomocy osobom bezdomnym

CEL MODUŁU	WYKAZ UMIEJĘTNOŚCI KANDYDATA	TREŚCI NAUCZANIA
NABYCIE WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI DOTYCZĄCEJ SYSTEMU POMOCY DLA OSÓB BEZDOMNYCH W KRAJU ORAZ NA OBSZARZE PRACY STREETWORKERA	<ul style="list-style-type: none"> ■ zna umocowania prawne systemu pomocy dla osób bezdomnych ■ zna standardy pracy socjalnej ■ rozumie rolę streetworkingu w systemie pomocy społecznej ■ posiada wiedzę na temat hierarchizacji i standaryzacji placówek dla osób bezdomnych ■ rozumie specyfikę pracy streetworkera w instytucji oraz organizacji pozarządowej (różnice i podobieństwa) ■ posiada wiedzę na temat instytucji i organizacji pomocowych na obszarze swojej pracy ■ posiada wiedzę na temat prewencji, interwencji oraz integracji w systemie pomocy osobom bezdomnym ■ zna rolę państwa oraz gminy w rozwiązywaniu problemu bezdomności 	<ul style="list-style-type: none"> ■ umocowania prawne systemu pomocy dla osób bezdomnych (ustawy, uchwały, rozporządzenia, programy lokalne) ■ standaryzacja pracy socjalnej (definicja, charakter, cele, zakres, specyfika usługi) ■ miejsce streetworkingu w systemie pomocy społecznej ■ hierarchizacja i standaryzacja pomocy instytucjonalnej (ogrzewalnia, noclegownia, schroniska, dom, mieszkanie treningowe itp.) ■ streetworking w OPS i NGO's ■ instytucje i organizacje pomocy społecznej na obszarze pracy streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi ■ prewencja, interwencja oraz integracja w systemie pomocy osobom bezdomnym ■ rola państwa oraz gminy w rozwiązywaniu problemu bezdomności

TABELA NR 25 | Treści kształcenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych – Moduł 3 – Komunikacja w pracy streetworkera

CEL MODUŁU	WYKAZ UMIEJĘTNOŚCI KANDYDATA	TREŚCI NAUCZANIA
NABYCIE I DOSKONALENIE UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKOWANIA SIĘ Z OSOBAMI BEZDOMNYMI, WSPÓŁPRACOWNIKAMI	<ul style="list-style-type: none"> ■ zna techniki skutecznego porozumiewania się w zespole ■ zna techniki efektywnego i asertywnego porozumiewania się z klientami ■ zna i potrafi stosować techniki aktywne-go słuchania w codziennych sytuacjach ■ zna, rozumie oraz potrafi dostosować komunikat do różnych typów temperamentu ■ posiada umiejętności nawiązywania i utrzymywania konstruktywnych relacji z innymi ludźmi 	<ul style="list-style-type: none"> ■ komunikacja w pracy zespołowej ■ komunikacja z osobą bezdomną ■ komunikacja asertywna i aktywne słuchanie ■ typy temperamentalne (różne komunikaty skierowane do różnych typów temperamentów) ■ konstruktywna komunikacja w sytuacjach trudnych

TABELA NR 26 | Treści kształcenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych – Moduł 4 – Metodologia pracy metodą streetworkingu wśród osób bezdomnych

CEL MODUŁU	WYKAZ UMIEJĘTNOŚCI KANDYDATA	TREŚCI NAUCZANIA
NABYCIE WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI PRACY W TERENIE Z OSOBAMI BEZDOMNYMI, STOSOWANIA ODPOWIEDNIICH NARZĘDZI PRACY, TWORZENIA DOKUMENTACJI PRACY STREETWORKERA, NAWIĄZYWANIA KONTAKTU	<ul style="list-style-type: none"> ■ zna definicję, cele i zadania streetworkingu ■ zna zadania na stanowisku streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi ■ orientuje się jak powinien wyglądać kontakt z osobami bezdomnymi oraz posiada umiejętność nawiązania i utrzymania kontaktu ■ posiada wiedzę na temat narzędzi pracy oraz możliwości ich wykorzystania w praktyce ■ potrafi tworzyć i wykorzystywać mapę miejsc niemieszkalnych ■ zna rodzaje dokumentacji oraz potrafi prowadzić dokumentację zgodnie z wytycznymi 	<ul style="list-style-type: none"> ■ definicja, cele i zadania streetworkingu ■ zadania streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi ■ praktyka metody streetworkingu – przebieg kontaktu ■ narzędzia pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi ■ dokumentacja pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi

TABELA NR 27 | Treści kształcenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych – Moduł 5 – Współpraca ze służbami i innymi podmiotami

CEL MODUŁU	WYKAZ UMIEJĘTNOŚCI KANDYDATA	TREŚCI NAUCZANIA
NABYCIE WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI DOBREJ WSPÓŁPRACY ZE SŁUŻBAMI I INNYMI PODMIOTAMI	<ul style="list-style-type: none"> ■ zna charakter lokalnych koalicji/porozumień na rzecz rozwiązywania problemu bezdomności (jeżeli takowe istnieją) ■ zna zadania i zakres obowiązków lokalnych służb i innych podmiotów, w tym w zakresie problemu bezdomności ■ rozumie cele i znaczenie współpracy w pracy streetworkera z osobami bezdomnymi 	<ul style="list-style-type: none"> ■ lokalne koalicje, porozumienia na rzecz rozwiązywania problemów społecznych (problemu bezdomności) ■ zadania i zakres obowiązków lokalnych służb mundurowych i innych podmiotów, w tym w zakresie problemu bezdomności ■ cele i znaczenie współpracy streetworkera ze służbami i innymi podmiotami ■ zakres możliwej współpracy streetworkera ze służbami i innymi podmiotami

- definiuje zakres współpracy ze służbami na rzecz rozwiązywania problemu bezdomności lub łagodzenia skutków bezdomności ulicznej
- zna zasady budowania efektywnej współpracy/koalicji ze służbami i innymi podmiotami
- budowanie efektywnej współpracy/koalicji, zasady dobrej współpracy/koalicji

TABELA NR 28 | Treści kształcenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych – Moduł 6 – Zachowania bezpieczne w terenie

CEL MODUŁU	WYKAZ UMIEJĘTNOŚCI KANDYDATA	TREŚCI NAUCZANIA
NABYCIE WIEDZY NA TEMAT BEZPIECZNYCH ZACHOWAŃ W TERENIE ORAZ UMIEJĘTNOŚCI BEZPIECZNEGO PORUSZANIA SIĘ PO MIEJSCACH PRZEBYWANIA OSÓB BEZDOMNYCH POZOSTAJĄCYCH POZA PLACÓWKAMI	<ul style="list-style-type: none"> ■ posiada wiedzę dotyczącą kwestii prawnych związanych z pracą w terenie ■ zna specyfikę miejsc przebywania osób bezdomnych pozostających poza placówkami ■ posiada wiedzę na temat zagrożeń mogących wystąpić w miejscach przebywania osób bezdomnych pozostających poza placówkami ■ potrafi przeciwdziałać ewentualnym zagrożeniom mogącym go spotkać w miejscach przebywania osób bezdomnych przebywających poza placówkami 	<ul style="list-style-type: none"> ■ kwestie prawne związane z pracą w terenie ■ specyfika miejsc przebywania osób bezdomnych pozostających poza placówkami ■ zagrożenia mogące wystąpić w miejscach przebywania osób bezdomnych pozostających poza placówkami ■ bezpieczne zachowania streetworkera w sytuacjach zagrożenia w miejscach przebywania osób bezdomnych pozostających poza placówkami

TABELA NR 29 | Treści kształcenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych – Moduł 7 – Praktyczne aspekty pracy metodą streetworkingu z osobami bezdomnymi

CEL MODUŁU	WYKAZ UMIEJĘTNOŚCI KANDYDATA	TREŚCI NAUCZANIA
NABYCIE WIEDZY NA TEMAT SYTUACJI TRUDNYCH PODCZAS PRACY W TERENIE ORAZ UMIEJĘTNOŚCI PRAWIDŁOWEGO REAGOWANIA W SYTUACJACH TRUDNYCH I STRESUJĄCYCH W TERENIE	<ul style="list-style-type: none"> ■ posiada wiedzę na temat sytuacji mogących stanowić wyzwanie w pracy w terenie ■ zna sposoby radzenia sobie z sytuacjami stresogennymi ■ prawidłowo rozpoznaje przyczynę zastanej sytuacji, potrafi adekwatnie do sytuacji się zachować, jak również znaleźć jej ewentualne rozwiązanie 	<ul style="list-style-type: none"> ■ symulacje sytuacji trudnych/stresujących/wymagających, z którymi streetworker może mieć do czynienia podczas pracy w terenie z osobami bezdomnymi

TABELA NR 30 | Treści kształcenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych – Moduł 8 – Podstawy etyczne pracy streetworkera

CEL MODUŁU	WYKAZ UMIEJĘTNOŚCI KANDYDATA	TREŚCI NAUCZANIA
NABYCIE WIEDZY DOTYCZĄCYCH ETYKI PRACY W ŚRODOWISKU OSÓB BEZDOMNYCH	<ul style="list-style-type: none"> ■ zna zasady etyczne pracy streetworkera bezdomności ■ zdaje sobie sprawę z odpowiedzialności etycznej związanej z pracą w środowisku osób bezdomnych 	<ul style="list-style-type: none"> ■ etyczne podstawy pracy streetworkera ■ zasady etyczne ■ dylematy etyczne w pracy streetworkera

ŚRODKI I MATERIAŁY DYDAKTYCZNE

- dokumenty stosowane przez streetworków podczas pracy w terenie, np. karta kontaktu, raporty, rejonizacja pracy, harmonogram, mapa miejsc niemieszkalnych itp.
- zdjęcia i filmy dokumentujące pracę streetworkerów
- przykładowe ulotki

- wzór identyfikatora
- przykładowe wyposażenie streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi (wyposażenie plecaka).

SPOSÓB SPRAWDZANIA EFEKTÓW KSZTAŁCENIA

W kursie dla kandydatów na streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi będą przede wszystkim uczestniczyć osoby, które pozytywnie przeszły procedurę rekrutacji i selekcji albo są w trakcie takiej procedury, dlatego na zakończenie szkolenia nie ma konieczności przeprowadzenia egzaminu. Rekomenduje się jednak obserwację uczestników w trakcie zajęć, np. przez kierownika kursu oraz ewentualnie końcowe zaliczenie w formie pisemnej lub ustnej materiału nauczania kursu.

KWALIFIKACJE KADRY

Trenerami, wykładowcami mogą być osoby mające nie mniej niż 3-letni staż w przedmiotowej dziedzinie, doświadczenie dydaktyczne i aktualne zatrudnienie w organizacji/instytucji pomocy społecznej oraz spełniają co najmniej jeden z warunków:

- posiadają tytuł zawodowy magistra pedagogiki, psychologii, socjologii
- posiadają potwierdzone przynajmniej 2-letnie doświadczenie trenerskie lub certyfikat trenera, wykładowcy, edukatora
- posiadają inne merytoryczne kwalifikacje niezbędne do realizacji wybranych zagadnień.

2.2.2 Praktyki w terenie

W przypadku streetworkerów, których praca polega na bezpośrednim kontakcie z osobami bezdomnymi w środowisku ich przebywania, obowiązkowym elementem wdrażania do pracy jest praktyka w terenie pod okiem doświadczonego mentora (opiekuna wdrażania). Wybrani w procesie rekrutacji i selekcji kandydaci w początkowym okresie pracy powinni odbyć praktykę w terenie, która stanowi uzupełnienie wiedzy i umiejętności zdobytych podczas szkolenia. Najlepiej jeżeli będzie się ona odbywała w miejscu przyszłej pracy streetworkera. Pierwsze dni praktyki należy poświęcić na zapoznanie się z lokalnym, systemem pomocy osobom bezdomnym, kolejne na monitoring miejsc niemieszkalnych, w których mogą przebywać osoby bezdomne.

Praktyka zawsze powinna odbywać się pod okiem doświadczonego streetworkera, ewentualnie pracownika socjalnego czy innego pracownika terenowego. Jeżeli jednak organizacja nie ma takich możliwości, można wynająć opiekuna wdrażania z innej miejscowości, w której już pracuje się metodą streetworkingu. Ze względu na specyfikę miasta czy miejscowości najmniej wskazaną sytuacją jest odbycie praktyki w innym środowisku. Wdrażanie nowych streetworkerów powinno trwać przynajmniej 30-40 godzin zajęć w terenie.

2.2.3 Obowiązek podnoszenia kwalifikacji (szkolenia doskonalące warsztat pracy)

Streetworker pracujący z osobami bezdomnymi wciąż powinien poszerzać i uzupełniać swoją wiedzę i umiejętności. Ważne jest kształtowanie chęci samodoskonalenia i uczestnictwa w różnych formach doskonalenia zawodowego. Proces aktualizowania i pogłębiania wiedzy i umiejętności związanych ze specyfiką pracy streetworkera umożliwia ciągły rozwój pracownika oraz bardziej skuteczną pomoc osobom bezdomnym. Doskonalenie warsztatu pracy jest nakazem czasu – streetworker dostosowuje to co wie i potrafi do zmieniającej się rzeczywistości. W przypadku streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi rekomenduje się uczestnictwa w następujących szkoleniach uzupełniających warsztat pracy:

- kurs pierwszej pomocy i podstaw medycyny zakaźnej: osoby bezdomne pozostające w miejscach niemieszkalnych należą do najbardziej zaniedbanych, schorowanych, niedbających o higienę osób. Kurs pierwszej pomocy i podstaw medycyny zakaźnej uczy jak skutecznie pomagać, ale z zachowaniem własnego bezpieczeństwa
- kurs profilaktyki uzależnień: problemem znacznej wagi wśród osób bezdomnych jest uzależnienie od alkoholu, w około 40% osób bezdomnych uzależnienie jest przyczyną bezdomności (Dębski M., 2008). Wiedza z zakresu profilaktyki uzależnień, skutków nadużywania alkoholu oraz zasad pracy z osobami uzależnionymi może znacznie zwiększyć skuteczność i efektywność streetworkingu
- kurs komunikacji interpersonalnej: duże znaczenie w pracy streetworkera stanowi skuteczna komunikacja z klientem, dlatego wszelkie szkolenia służące pogłębieniu wiedzy dotyczącej komunikacji międzyludzkiej, poznaniu własnych wewnętrznych możliwości ułatwiających lub utrudniających kontakt interpersonalny z rozmówcą, zasad skutecznego przekazywania informacji itp., które są ważnym uzupełnieniem podstawowej wiedzy streetworkera

Jakie powinny być proporcje między przygotowaniem teoretycznym a praktycznym w zdobywaniu wiedzy niezbędnej do wykonywania pracy streetworkera?

- trening zachowań asertywnych: przekraczanie granic, presja i manipulacja to niestety zagrożenia płynące ze specyfiki pracy streetworkera. Warsztaty uczą zachowań asertywnych co umożliwia streetworkerowi wykonywanie swojej pracy w sposób profesjonalny.

Inne szkolenia doskonalące warsztat streetworkera pracującego wśród osób bezdomnych:

- interwencja kryzysowa
- redukcja szkód
- problematyka HIV/AIDS (w tym profilaktyka poekspozycyjna) oraz STI
- edukacja o środkach psychoaktywnych (substancje, ich działanie, mechanizmy uzależnienia, oferta terapeutyczna w Polsce)
- choroba alkoholowa (fazy uzależnienia, oferta terapeutyczna w Polsce)
- podstawy psychiatrii; zaburzenia występujące u osób bezdomnych, współwystępujące w uzależnieniach
- uregulowania prawne dotyczące osób bezdomnych w Polsce, prawa osób bezdomnych
- podstawy samoobrony.

2.2.4 Praca metodami *outreach* w szkolnictwie kształcącym przyszłych pracowników służb społecznych

Rozporządzeniem Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 13.06.2006 r. w sprawie nazw kierunków studiów (Dz.U. z 7.07.2006 Nr 46, poz. 838) został wprowadzony kierunek studiów wyższych: praca socjalna, na poziomie studiów wyższych pierwszego stopnia. Oprócz tego przyszli pracownicy socjalni mogą kształcić się w 3-letnich kolegiach pracowników służb społecznych. Dobrym rozwiązaniem byłoby wprowadzenie do standardów kształcenia przyszłych pracowników służb społecznych zagadnień dotyczących pracy metodą *outreach*/streetworkingu. Mogłoby to odbywać się poprzez stworzenie nowego przedmiotu nauczania lub fakultetu dla studentów kolegiów oraz uczelni wyższych. Fakultety z zakresu pracy metodami *outreach*/streetworkingu mogłyby również dotyczyć studentów studiów pokrewnych pracy socjalnej, kierunków takich jak: pedagogika, politologia, polityka społeczna, psychologia, socjologia, nauki o rodzinie itp.



PODSUMOWANIE

1

Pracy metodą streetworkingu nie można rozpoczynać bez odbycia specjalistycznych szkoleń w tym zakresie.

2

Plan szkolenia powinien uwzględnić uwarunkowania lokalne problemu bezdomności, przede wszystkim bezdomności ulicznej.

3

Realizowane szkolenie powinno poruszać teoretyczne zagadnienia z zakresu problematyki bezdomności, wykluczenia społecznego, zasad funkcjonowania systemu pomocy osobom bezdomnym i metodyki pracy metodą streetworkingu. Powinno poruszać sprawy komunikacji w pracy streetworkera, współpracy ze służbami i innymi podmiotami, zasad zachowania bezpieczeństwa w terenie, jak również odnosić się do praktycznej wiedzy związanej z wykonywaniem pracy terenowej. Nie bez znaczenia dla procesu przygotowania streetworkera do pracy są treści nawiązujące do etyki wykonywanej pracy z osobą bezdomną przebywającą w przestrzeni ulicy.

4

Szkolenia dla streetworkerów powinny również zostać zaplanowane przez pracodawcę w trakcie świadczenia pracy jako stały element samodoskonalenia zawodowego. Rekomenduje się, aby streetworker na każdym etapie swojej pracy miał otwarty dostęp do nowej wiedzy niezbędnej do wykonywania codziennej pracy.

Zatrudnienie

Myśląc o zatrudnieniu streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi w organizacji/instytucji, należy zdać sobie sprawę, że status prawny streetworkera nie jest nigdzie oficjalnie zdefiniowany. Wynika to z faktu, iż nie istnieje jedna obowiązująca definicja streetworkingu, nie ma też wyodrębnionego zawodu streetworkera. Aktualnie status prawny osób pracujących metodą streetworkingu z poszczególnymi grupami odbiorców, w tym oczywiście z osobami bezdomnymi, jest regulowany obowiązującymi aktami prawnymi (które wprost nie odnoszą się do pracy metodą streetworkingu). Powinniśmy odpowiedzieć sobie na kilka zasadniczych pytań, od których zależeć będzie możliwość wdrożenia całościowego, rekomendowanego przez autorów podręcznika standardu pracy streetworkera:

- W jaki sposób możemy zatrudnić streetworkera, tj. jakie formy zatrudnienia gwarantuje nam obowiązujące prawo?
- Jak ma wyglądać praca wykonywana przez streetworkera, tj. określić czas jego pracy?
- Kto jest pracodawcą (z uwzględnieniem: skąd pracodawca zdobędzie środki na stworzenie stanowiska pracy – streetworkera oraz jakie są faktyczne zasoby i możliwości potencjalnego pracodawcy)?

RYSUNEK NR 12 | Konsekwencje streetworkingu w środowisku lokalnym

1	2	3	4
zapewnienie ciągłości pracy z osobami bezdomnymi	inicjowanie i poprawa współpracy organizacji działających w obszarze bezdomności	umożliwienie większej rozpoznawalności osób pracujących metodą streetworkingu z osobami bezdomnymi, a także służb oraz lokalnej społeczności	zapewnienie przewidywalności podejmowanych przez streetworkera działań

Streetworkerzy pracujący z osobami 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. Ważne jest, aby streetworker, bez względu na to przez kogo jest zatrudniany, miał zapewnione optymalne warunki pracy. Prawo stwarza możliwość różnych form zatrudnienia, w oparciu o umowę o pracę, umowę zlecenie oraz porozumienie o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych. Warto zwrócić uwagę, że zatrudniający streetworkera pracodawca/zleceniodawca może być uzależniony od regulacji znajdujących się w zapisach gminnych strategii rozwiązywania problemów społecznych i wojewódzkich strategiach rozwoju województw, a także od lokalnych programów lub bezpośrednich pomysłów konkretnych organizacji pozarządowych lub instytucji pomocowych.

2.3.1 Umowa o pracę

Zgodnie z polskim prawem pracy umowa o pracę gwarantuje przywileje oraz procedury związane z zatrudnieniem, w szczególności związane z wypłatą wynagrodzenia i rozwiązaniem umowy. Jeśli przywileje i procedury wynikające z Kodeksu Pracy nie będą przestrzegane przez pracodawcę, streetworker może dochodzić (za darmo) swoich praw, przed inspekcją pracy lub sądem pracy. Poprzez umowę rozumie się zgodne oświadczenie woli dwóch stron, zmierzające do wywołania określonych skutków prawnych. W przypadku umowy o pracę oświadczenia woli wiążą streetworkera i pracodawcę. Zawierając umowę o pracę streetworker zobowiązuje się do świadczenia pracy

oznaczonego rodzaju na rzecz pracodawcy i pod jego kierownictwem, w miejscu i czasie wyznaczonym przez pracodawcę. Z kolei pracodawca zobowiązany jest do zatrudnienia streetworkera za wynagrodzeniem. Umowa o pracę powinna być zawarta w formie pisemnej. Brak formy pisemnej nie powoduje wprawdzie nieważności umowy, jednak pracodawca jest zobowiązany wydać pisemne potwierdzenie warunków umowy o pracę, najpóźniej w dniu rozpoczęcia przez streetworkera pracy. Jak w przypadku każdej umowy, również w przypadku umów o pracę obowiązuje zasada swobodnego kształtowania umów. Istnieją jednak pewne ściśle określone wymogi, jakie umowa o pracę musi spełniać. Oprócz oznaczenia stron (czyli pracodawcy i streetworkera), rodzaju umowy i daty jej zawarcia powinna określać następujące kwestie:

RYSunEK NR 13 | Elementy, które powinny znaleźć się w umowie o pracę

rodzaj pracy



miejsce wykonywania pracy



wynagrodzenie odpowiadające rodzajowi pracy



termin rozpoczęcia pracy



(jeśli nie jest określony w umowie, to przyjmuje się, że jest to dzień podpisania umowy)

wymiar czasu pracy



Jaki wpływ na jakość świadczonej pracy streetworkera może mieć forma jego zatrudnienia?

Przy formułowaniu umowy o pracę należy pamiętać także o kilku zasadach. Po pierwsze umowa o pracę nie może zawierać postanowień mniej korzystnych niż określone w kodeksie pracy, po drugie umowa o pracę daje streetworkerowi prawa, których nie gwarantuje umowa zlecenia lub o dzieło, np. udzielanie urlopu, określenie możliwości doksztalcania się, wynagrodzenie za czas choroby, zaliczenie stażu pracy (bez względu na fakt odprowadzania składek na ubezpieczenie emerytalne i rentowe), zasady wypowiedzania umowy (ochrona powszechna i ochrona szczególna) – ograniczenia dopuszczalności wypowiedzania umowy o pracę przez pracodawcę wynikające z ochrony trwałości stosunku pracy, zasady wynagrodzenia za pracę w godzinach nadliczbowych, czyli ponad czas określony w kodeksie pracy (przyjmuje się, że czas pracy wynosi 8 godzin na dobę i przeciętnie 40 godzin tygodniowo).

W umowie o pracę można też zobowiązać streetworkera do tego, że w określonym czasie nie podejmie podobnej pracy w instytucji konkurencyjnej lub nie podejmie własnej działalności w tej samej branży. W ramach takiej klauzuli o zakazie konkurencji po ustaniu zatrudnienia, pracodawca zobowiązuje się do zapłaty odszkodowania za ochronę swoich interesów lub pozycji rynkowej, a w zamian za to pracownik ogranicza swoje możliwości zarobkowania przez określony czas.

Nie bez znaczenia dla streetworkerów jest także fakt, iż praca w godzinach nadliczbowych jest dodatkowo opłacana, a za pracę w dni wolne i święta przysługuje streetworkerom inny dzień wolny od pracy udzielony do końca okresu rozliczeniowego, w uzgodnionym przez strony terminie. Aktualnie obowiązujące przepisy nie precyzują, w jakiej formie pracodawca powinien wydać streetworkerowi polecenie pracy w godzinach nadliczbowych. Może to być zarówno polecenie wydane wprost (ustnie lub na piśmie), jak również w sposób dorozumiany. Wystarczy więc, że pracodawca nie wyrazi sprzeciwu i w sposób milczący zaaprobuje fakt, że streetworker wykonuje pracę po godzinach – a będą to godziny nadliczbowe, za które streetworker ma prawo do wynagrodzenia wraz z dodatkiem. Analizując szczególną perspektywę pracy metodą streetworkingu należy uwzględnić także sytuacje, gdy pracodawca wprawdzie nie wydał polecenia ani w żaden sposób nie wyraził zgody na taką pracę, ale jest ona uzasadniona istnieniem realnej potrzeby, m.in. konieczności prowadzenia akcji ratowniczej w celu ochrony życia lub zdrowia, ochrony mienia, środowiska, usunięcia awarii, ochrony interesu pracodawcy, a także wówczas, gdy polecono streetworkerowi tyle zadań, że nie jest on w stanie w sposób realny wykonać ich w ustawowym czasie.

Streetworker pracujący w godzinach nadliczbowych może zrezygnować z przysługującego mu dodatku i za pomocą pisemnego wniosku poprosić pracodawcę o udzielenie mu w tym samym wymiarze czasu wolnego od pracy.

2.3.2 Umowa zlecenie

Obecnie na rynku pracy jest to popularna forma zatrudnienia. Polega na tym, że pracodawca zleca wykonanie określonej pracy w konkretnym terminie za ustalone wynagrodzenie. Ten rodzaj umowy cechuje się:

- brakiem sytuacji podporządkowania pracodawcy
- brakiem określenia wynagrodzenia minimalnego
- brakiem limitu liczby zawieranych umów z jednym pracodawcą
- zleceniobiorcą może być podmiot gospodarczy (przedsiębiorstwo)
- streetworkerowi nie przysługuje prawo do urlopu, wypłaty odprawy czy odpłatności za czas choroby.

Jakie są plusy i minusy zatrudnienia streetworkera na umowę o pracę?

W umowie zlecenie zleceniodawca nie ma obowiązku narzucenia miejsca i czasu wykonywania pracy streetworkera. Istotą tej umowy jest wykonanie czynności w imieniu dającego zlecenie. Umowa zlecenia jest bowiem umową starannego działania, a rezultat nie zawsze musi być osiągnięty. Biorąc pod uwagę specyfikę pracy metodą streetworkingu, należy podkreślić akcent starannego działania streetworkera. Założeniem pracy tą metodą nie jest uzyskanie od razu jakiegoś mierzalnego efektu, a powtarzalne wychodzenie z informacją do osób bezdomnych, pozostających poza systemem pomocy instytucjonalnej, do ich środowiska, na ich zasadach, w ich tempie i w oparciu o plan, który zaakceptowali. Warto mieć na uwadze, że zleceniodawcy decydują się na tę formę zatrudnienia ze względu na potrzebę minimalizowania kosztów i swoich obowiązków. *De facto* stawiają streetworkerom wymagania zgodne z założeniami kodeksu pracy, a minimalizują swoje obowiązki do tych wynikających z charakteru umowy zlecenie. Dzieje się tak nie ze względu na złą wolę zleceniodawcy, ale z braku środków umożliwiających zatrudnienie streetworkera w oparciu o umowę o pracę. Z tym problemem szczególnie borykają się organizacje pozarządowe. Należy jednak zauważyć, że ta forma zatrudnienia jest dopuszczalna i może stanowić korzystną perspektywę zarówno dla zleceniodawcy, jak i samego streetworkera. Dzieje się tak jednak dopiero wówczas, gdy streetworker zna prawa i obowiązki wynikające z obu form zatrudnienia i świadomie podejmuje się wykonywania swoich zadań w oparciu o którąś z nich.

RÓŻNICE MIĘDZY UMOWĄ O PRACĘ A UMOWĄ ZLECENIEM

Pomimo że na podstawie umowy o pracę oraz umowy zlecenia mogą być świadczone takie same usługi, jednak istnieje kilka zasadniczych różnic pomiędzy tymi formami zatrudnienia. Aby mieć pewność, że umowa zlecenie nie jest ukrytą umową o pracę, należy zwrócić uwagę na cechy zawieranej umowy. Wydaje się, że najprostszą formą podkreślenia różnicy między umową o pracę a umową zlecenie jest możliwość wykonania zlecenia przez osoby trzecie (dopuszczenie do wykonania usługi przez podwykonawcę). Warto w tym miejscu zauważyć, iż jest to sprzeczne z założeniami pracy metodą streetworkingu, gdzie streetworker podejmując działania na rzecz osób bezdomnych powinien wykonywać je osobiście mając na względzie budowanie relacji z osobami bezdomnymi oraz swoją rozpoznawalność w środowisku lokalnym. Przed rozpoczęciem pracy powinien zostać przeszkolony oraz spełniać odpowiednie kwalifikacje. Problematyczny wydaje się też fakt, że streetworker zatrudniony w oparciu o umowę zlecenie w myśl przepisów, może sam decydować o czasie i miejscu wykonania swoich działań.

TABELA NR 31 Podstawowe różnice w zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę od pracy wykonywanej na podstawie umów cywilno-prawnych to

PORÓWNYWANY OBSZAR	UMOWA O PRACĘ	UMOWA ZLECENIE
ZALEŻNOŚĆ PRACOWNIK – PRACODAWCA	Podporządkowanie streetworkera poleceniom pracodawcy – streetworker zobowiązany jest do przestrzegania poleceń, a odmowa ich wykonania stanowi naruszenie obowiązków pracowniczych	Swoboda podejmowania działań przez streetworkera – możliwość samodzielnego wykonania pracy
WYKONANIE, REALIZACJA PRACY	Osobiste wykonywanie pracy przez streetworkera	Dopuszczalna jest możliwość podzlecenia pracy, tj. zamienienia streetworkera osobą trzecią
MIEJSCE I CZAS WYKONANIA PRACY	Określone miejsce i czas wykonywania pracy – pracodawca wskazuje streetworkerowi miejsce oraz ustala czas pracy, np. określamy godziny pracy, tworzymy harmonogram	Zleceniodawca może określić te elementy, ale nie jest to konieczne, bardziej liczy się samo wykonanie pracy, a nie jej czas i miejsce, np. określamy tylko do kiedy praca ma być wykonana, nie zaś w jakich godzinach
WYNAGRODZENIE	Za wykonaną pracę streetworker musi otrzymać wynagrodzenie	Umowa może być nieodpłatna

SKŁADKI UBEZPIECZEŃ ZDROWOTNYCH I SPOŁECZNYCH	Opłacane są obowiązkowo wszystkie składki ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych	O tym, czy od umowy zlecenia płaci się składki, czy nie decyduje fakt posiadania przez streetworkera innego tytułu do ubezpieczeń
--	---	---

TABELA NR 32 | Szczególnie ważne różnice pomiędzy umową o pracę a umową zleceniem z perspektywy zatrudnionego streetworkera

PORÓWNYWANY OBSZAR	UMOWA O PRACĘ	UMOWA ZLECENIE
OCHRONA PRACOWNICZA	Ochrona pracownicza Zapewnienie standardu bezpieczeństwa socjalnego (świadczenia wliczane do stażu pracy, płatny urlop, w tym wychowawczy, zasiłek chorobowy, możliwość doksztalcania szkoleń, zwrotu kosztów za delegacje, zabezpieczenia ubioru do pracy, posiłek regeneracyjny itp.)	Brak ochrony pracowniczej Zleceniodawca jest zwolniony z obowiązku zapewnienia streetworkerom bezpieczeństwa socjalnego
ROZWIĄZANIE UMOWY	Staość zatrudnienia, przewidywalność Ustawowo przewidziane okresy wypowiedzenia oraz tryb ich realizacji	Rozwiązanie umowy może nastąpić natychmiastowo, bez możliwości dochodzenia ze strony streetworkera roszczeń z tytułu rozwiązania umowy z winy pracodawcy. Zleceniodawca nie musi podawać przyczyny rozwiązania umowy.
PRACA W GODZINACH NADLICZBOWYCH	Praca wykonywana ponad obowiązujące normy czasu pracy, a także praca wykonywana ponad przedłużony dobowy wymiar czasu pracy, wynikający z obowiązującego streetworkera systemu i rozkładu czasu pracy, stanowi pracę w godzinach nadliczbowych, za którą oprócz normalnego wynagrodzenia przysługuje streetworkerowi dodatek w wysokości 100% wynagrodzenia za pracę w godzinach nadliczbowych przypadających w nocy, w niedziele i święta (niebędące dla streetworkera dniami pracy), w dniu wolnym od pracy udzielonym streetworkerowi w zamian za pracę w niedzielę i święto oraz 50% wynagrodzenia za pracę w godzinach nadliczbowych przypadających w każdym innym dniu	Nie występuje w ogóle pojęcie pracy w godzinach nadliczbowych

TABELA NR 33 | Szczególnie ważne różnice pomiędzy umową o pracę a umową zleceniem z perspektywy zatrudnionego streetworkera

PORÓWNYWANY OBSZAR	UMOWA O PRACĘ	UMOWA ZLECENIE
EGZEKOWANIE PRAW PRZED SĄDEM I/LUB INSPEKCJĄ PRACY	Przywileje wynikające z Kodeksu pracy muszą być przez pracodawcę przestrzegane. Jeśli nie będą egzekwowane przez pracodawcę, streetworker może dojechać (za darmo) przed inspekcją pracy lub sądem pracy swoich praw	Streetworker również może dochodzić swoich praw, jednak zmuszony jest do samodzielnego pokrycia ewentualnych kosztów sądowych
ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRACOWNICZA	Odpowiedzialność za wykonanie zadań przez streetworkera ze względu na stosunek zależności i podległości, ponosi pracodawca	Streetworker ponosi osobistą odpowiedzialność za wykonanie umowy
ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODY	Streetworker za szkody powstałe w wyniku wykonywania działań odpowiada do trzykrotności wynagrodzenia miesięcznego w przypadku winy nieumyślnej oraz bez ograniczeń w przypadku winy umyślnej	Streetworker odpowiada całym majątkiem za szkodę wyrządzoną zleceniodawcy lub osobom trzecim w związku z wykonywaną umową zlecenia
WYNAGRODZENIE	Zagwarantowane ustawowo minimalne wynagrodzenie	Brak regulacji

Pomimo obowiązku stosowania wobec zatrudnionych na podstawie umów cywilnoprawnych obostrzeń wynikających z zasad BHP, to jednak nie trzeba prowadzić ewidencji przydziału odzieży, czy obuwia roboczego, która jest wymagana w umowie o pracę. W przypadku realizacji pracy metodą streetworkingu brak ww. regulacji może stanowić poważną przeszkodę w wykonywaniu obowiązków.

Może się zdarzyć, że streetworkerzy zatrudniani w oparciu o umowę zleceniem, staną przed problemem samodzielnego pokrywania kosztów zakupu obuwia oraz odzieży, które stanowią podstawowe narzędzie ich pracy. Zatrudniając w ramach umowy o pracę np. pracownika biurowego/administracyjnego oczywistym wydaje się fakt, że pracodawca zobowiązany jest do zapewnienia pracownikowi podstawowych narzędzi pracy, takich jak własne biurko, dostęp

do komputera itd., w celu wykonywania powierzonych mu zadań. Równie oczywista powinna być dla pracodawcy potrzeba zapewnienia streetworkerom narzędzi pracy zgodnych ze specyfiką wykonywanych przez nich działań. Zatrudnienie w ramach umowy o pracę z założenia uwzględnia potrzebę zapewnienia pracownikom niezbędnych narzędzi pracy. Umowa zlecenie przerzuca odpowiedzialność zapewnienia narzędzi pracy, na streetworkera.

2.3.3 Porozumienie o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych

Myśląc o porozumieniu o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych, trzeba mieć na uwadze fakt, że streetworker-wolontariusz nie jest pracownikiem, ponieważ za wykonanie świadczenia na rzecz korzystającego (tj. pracodawcy) nie pobiera wynagrodzenia i wykonuje je na podstawie porozumienia a nie umowy o pracę.

Należy pamiętać, że porozumienie między korzystającym a wolontariuszem – streetworkerem ma charakter cywilnoprawny. Oznacza to, że w sprawach nieuregulowanych ustawą zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego a nie Kodeksu pracy. Dlatego strony mogą zawierać porozumienie na zasadzie swobody umów, z uwzględnieniem tych elementów, które muszą się znaleźć w porozumieniu, a które to określa ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Kodeks pracy ma zastosowanie jedynie w zakresie, w którym nastąpiło wyraźne do niego odesłanie przez przepisy ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Przepisy te dotyczą zapewnienia wolontariuszom bezpiecznych i higienicznych warunków wykonywanej przez nich pracy, w tym – w zależności od rodzaju pracy i zagrożeń związanych z jej wykonywaniem – odpowiednich środków ochrony indywidualnej oraz zwrotu kosztów podróży służbowych i diet. Ważny jest także fakt, iż nie ma obowiązku zgłaszania wolontariuszy ani wysyłania ich na badania lekarskie.

Pamiętając o licznych zagrożeniach związanych z pracą streetworkera, istotną kwestią przy zawieraniu porozumień jest ubezpieczenie. Jeśli wolontariusz wykonuje świadczenia u korzystającego przez okres krótszy niż 30 dni, korzystający powinien ubezpieczyć wolontariusza od następstw nieszczęśliwych wypadków (w skrócie NNW). Natomiast w sytuacji, gdy wolontariusz wykonujący świadczenie na rzecz korzystającego przez okres dłuższy niż 30 dni jest objęty tym zaopatrzeniem od momentu zawarcia porozumienia z korzystającym, a zatem korzystający nie ma obowiązku zapewnienia wolontariuszowi

ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków przez okres pierwszych 30 dni. Warunkiem jest zawarcie porozumienia na czas określony. Umowa z wolontariuszem nie powinna być zawierana na czas nieokreślony, ponieważ jest to umowa cywilnoprawna, której elementem obligatoryjnym jest minimalne określenie czasu, na jaki została zawarta. Jest to również niezbędne przy dochodzeniu roszczeń ubezpieczeniowych, ponieważ długość umowy warunkuje możliwość ubiegania się o świadczenie z tytułu wypadku.

Jaki wpływ ma świadczenie streetworkingu ma stabilność zatrudnienia?

Dokonując krótkiego podsumowania stwierdzić należy, że streetworker zatrudniony w innej formie niż umowa o pracę musi liczyć się z:

- brakiem świadczeń socjalnych (odzieży, badań lekarskich, posiłku regenerującego, płacą za godziny nadliczbowe, ochrony związanej z pracą w godzinach nocnych itp.)
- brakiem prawa do urlopu wypoczynkowego oraz okolicznościowego, a także urlopu wychowawczego
- gdy streetworker przestanie pracować, nie przysługuje mu okres wypowiedzenia, w przypadku gdy przechodzi na rentę lub emeryturę odprawa, a jeśli instytucja zatrudniająca upadnie lub się reorganizuje – odprawa równa jednej, dwóm lub trzem pensjom
- streetworkerowi nie przysługuje także ochrona, jaką mają kobiety w ciąży i matki karmiące, jak też pracujący w niebezpiecznych i szkodliwych warunkach.

Warto pamiętać, że zagrożenia i bariery wynikające z zastosowania elastycznych (cywilnoprawnych) form zatrudnienia dla zleceniodawcy to także:

- brak identyfikacji streetworkerów z instytucją
- napięcia pomiędzy streetworkerami a pracownikami zatrudnionymi na umowę o pracę w danej instytucji/organizacji
- opór ze strony związków zawodowych
- niedostateczna ochrona informacji stanowiących tajemnicę firmy
- deficyt pożądanых streetworkerów w okresie wzmożonego zapotrzebowania na pracę
- brak stałej kadry uniemożliwiający podejmowanie długofalowych działań, co bezpośrednio wpływa na jakość świadczonych usług oraz znacznie pomnaża koszty (każdy nowo zatrudniony streetworker wymaga przeszkolenia i wdrożenia do organizacji).

Streetworkerzy decydujący się na podjęcie pracy w formie innej niż umowa o pracę, powinni pamiętać, że oprócz niektórych korzyści rozwiązanie takie ma niestety więcej minusów jak np.:

- znaczne obniżenie standardów bezpieczeństwa socjalnego, (szczególnie ważne przy wykonywaniu pracy metodą streetworkingu)
- niepewność zatrudnienia, brak stabilizacji zawodowej
- ryzyko braku dochodów z pracy
- brak identyfikacji z instytucją, odizolowanie od środowiska pracy
- nieznaną regulacji prawnych w zakresie elastycznych form zatrudnienia, tj. zleceniodawca nie jest zobowiązany do pouczenia streetworkera w związku z przysługującymi mu prawami
- nadmierne obciążenie pracą – chęć uzyskania wyższych dochodów – skutkująca obniżeniem jakości wykonywanych usług.

Zatrudnienie streetworkera na podstawie umowy o pracę powoduje po stronie pracodawcy wiele obowiązków formalnych i nieformalnych, ale zwyczajowo przyjętych. Obowiązki formalne są przewidziane w przepisach prawa pracy i bezwzględnie wiążą pracodawcę, natomiast obowiązki nieformalne wiążą się z wprowadzaniem streetworkera w zakres jego czynności, przygotowaniem i wyposażeniem stanowiska pracy oraz wskazaniem sposobu wykonywania pracy. Występują one wyłącznie w relacji pracodawca – pracownik i tworzą optymalne warunki do wykonywania pracy streetworkera.

Zatrudnienie w oparciu o umowę o pracę umożliwia realizowanie najbardziej odpowiednich rozwiązań w wykonywaniu pracy metodą streetworkingu. Tego typu stanowisko determinowane jest w dużej mierze potrzebą uzmysłowienia instytucjom finansującym, że praca metodą streetworkingu nie powinna być postrzegana jako działalność sezonowa, akcyjna, a nie jako praca pełnowymiarowa i systematyczna.

RYСУNEK NR 14 | Optymalne rozwiązania w wykonywaniu pracy metodą streetworkingu

1

BUDOWANIE ZESPOŁU

ze względu na bezpieczeństwo streetworkerów, praca przez nich wykonywana powinna być realizowana w dwuosobowych zespołach. Instytucje planujące stworzyć stanowiska pracy dla streetworkerów muszą mieć na względzie zdiagnozowaną potrzebę zatrudnienia m.in. dwóch streetworkerów pracujących (wychodzących w teren).

2

**NARZĘDZIA PRACY
STREETWORKERA**

zatrudnienie w ramach umowy o pracę stwarza także możliwość zapewnienia streetworkerom niezbędnych szkoleń oraz wyposażenia w narzędzia pracy (np. bilety komunikacji miejskiej, odzież, telefony komórkowe, apteczki itp.).

3

SUPERWIZJA

bezwzględnie należy zwrócić uwagę na dodatkowe koszty zatrudnienia/utrzymania streetworkerów, takie jak superwizja.



PODSUMOWANIE

1

Pracodawca ma obowiązek skierować streetworkera i sfinansować mu badania lekarskie, które pozwolą stwierdzić czy może wykonywać daną pracę. W umowie o pracę można zawrzeć zapisy, w których streetworker zobowiąże się do przestrzegania zasad etyki zawodowej obowiązującej w danej branży. Obecnie coraz częściej w umowach o pracę spotyka się klauzule dotyczące zachowania tajemnicy zawodowej lub zakazu konkurencji. Oznacza to, że streetworker zobowiązuje się do zachowania informacji związanych z wykonywaną pracą w tajemnicy przed innymi.

2

Pracodawcy zobowiązani są do uwzględnienia, że czas pracy streetworkerów powinien być determinowany zdiagnozowanymi potrzebami środowiska lokalnego oraz przede wszystkim potrzebami ludzi bezdomnych. Wiąże się to z przymusem pracy nie tylko w wymiarze dziennym, ale i nocnym (w tym wieczornym i porannym). Należy przewidzieć także konieczność pracy w dni wolne i święta. Umowa o pracę stwarza taką możliwość, pozwalając streetworkerom wykonywać powierzone im zadania profesjonalnie, z zachowaniem wymaganego dla siebie bezpieczeństwa, a także uwzględniając, że praca w dni wolne i święta jest dodatkowo opłacana.

3

Pracodawcy zawierają umowy zlecenia chętniej niż umowy o pracę, bo choć przy umowie zlecenia pracodawca ma nadal obowiązki w zakresie BHP, a od wynagrodzenia nalicza się składki ZUS, to jednak swoboda w zakresie rozwiązania umowy, regulacji czasu pracy czy wynagrodzenia są dla zatrudniających bardzo atrakcyjne. Jeżeli chodzi o dokumentację pracowniczą, obowiązek jej prowadzenia dotyczy jedynie pracowników, tzn. osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, a nie na podstawie umów cywilnoprawnych. Ma ona również zastosowanie to akt osobowych, kart wynagrodzeń, kart czasu pracy, kart odzieży czy obuwia roboczego.

4

Świadczenie wolontariusza-streetworkera nie jest wliczane do stażu pracy. Nie będzie również wpływało na jego przyszłe uprawnienia pracownicze, np. na długość przysługującego urlopu wypoczynkowego. Okres wykonywania prac w charakterze wolontariusza-streetworkera nie ma wpływu na uzyskanie prawa do renty lub emerytury ani na wysokość tych świadczeń, ponieważ nie jest zaliczany do okresów składkowych ani do nieskładkowych.

5

Rekomendowaną w niniejszym podręczniku formą zatrudnienia streetworkera jest umowa o pracę.

Czas pracy

Czas pracy według Kodeksu pracy jest to czas, w którym pracownik pozostaje do dyspozycji pracodawcy w zakładzie lub innym miejscu wyznaczonym do wykonania pracy. Czasem pracy jest suma godzin w skali doby i tygodnia, w ciągu których pracownik wykonuje pracę lub pozostaje do dyspozycji przełożonych. Pozostawienie do dyspozycji pracodawcy obejmuje rzeczywiste wykonywanie pracy, jak i oczekiwanie na wykonanie pracy.

2.4.1 Okresy pracy streetworkera – trzy warianty

2.4.1.1 CAŁOROCZNIE

Zdecydowanie rekomenduje się całoroczny okres pracy streetworkerów. Realizacja działań streetworkerskich w okresie całorocznym jest zdecydowanie bardziej efektywna, ponieważ streetworkerzy w sposób cykliczny trafiają do osób bezdomnych przebywających w miejscach niemieszkalnych oraz ponawiają ofertę pomocy. System całoroczny jest również bardziej odpowiedni z punktu widzenia samych osób bezdomnych i relacji nawiązywanej podczas kontaktu z nimi. Specyfika pracy wymiarze całorocznym:

W jaki sposób można wynagradzać streetworkera pracującego w weekendy oraz w godzinach nocnych?

- poprzez cykliczne docieranie do osób bezdomnych przebywających w miejscach niemieszkalnych, zmniejsza się ich dystans do pomocy społecznej oraz obalane są stereotypy związane z pomocą świadczoną dla osób bezdomnych
- streetworkerzy pracując w systemie pracy całorocznym mają dłuższy czas na zapoznanie się ze środowiskiem, a co za tym idzie, z osobami bezdomnymi, dzięki czemu mogą im świadczyć bardziej adekwatną i kompleksową pomoc
- system pracy całoroczny jest nastawiony na systemowe, koalicyjne rozwiązywanie problemów społecznych, które wiążą się niejednokrotnie z bezdomnością
- system pracy całoroczny jest metodą pracy długofalową, która zapewnia kontakt z osobami bezdomnymi w ich środowiskach, na ich zasadach i w ich tempie
- system pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi wpisuje się w trzy nurty pracy socjalnej realizowanej w terenie: prewencję, interwencję i integrację osób bezdomnych lub zagrożonych bezdomnością.

2.4.1.2 SEZONOWO

DLA PRZYKŁADU:

MOPS Kraków oraz TPBA Koło Gdańskie realizują programy pracy metodą streetworkingu w okresie całego roku.

Biorąc pod uwagę specyfikę niektórych miast Polski (np. Sopot, Zakopane) lub nadmorskie miejscowości turystyczne, istnieje możliwość wprowadzenia działań streetworkerskich w określonym sezonie, kiedy ruch migracyjny wśród osób bezdomnych jest wzmożony, warto zintensyfikować działania streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi, osoby przyjeżdżające do nowego miasta bardzo często nie wiedzą według jakich reguł przyznawana jest pomoc społeczna na danym terenie.

Przesłanką do wprowadzenia takich działań w okresie wzmożonego ruchu turystycznego może być również chęć dotarcia z informacją do osób odwiedzających kurort, aby nie dawali datków na ulicy osobom bezdomnym zarabiającym pieniądze poprzez żebractwo.

JAKO PRZYKŁAD OMAWIANEGO PROGRAMU można podać streetworking realizowany przez Stowarzyszenie „Czyste Dźwięki” w Sopocie. Program ten odbywa się podczas wzmożonego ruchu turystycznego w tym kurorcie, czyli od czerwca do września.

W jaki sposób można zapewnić wszystkim streetworkerom podobne warunki pracy?

Dodatkowo jako powody wprowadzenia pracy metodą streetworkingu realizowanego w określonym sezonie wymienić należy ograniczone źródła finansowania oraz interwencje w okresach nagłego spadku temperatur poniżej 0. Specyfika pracy wymiarze sezonowym:

- podczas pracy w wymiarze sezonowym należy mieć na uwadze dużą rotacyjność osób bezdomnych, ponieważ przebywanie ich w danym miejscu podyktowane jest jedynie zarobkowaniem
- w tym systemie występuje również duża rotacyjność wśród samych streetworkerów, gdyż zwykle zatrudniani są na okres realizacji zadania, czyli na dany sezon
- ważne jest, aby w tym systemie brać pod uwagę osoby bezdomne, które mimo końca sezonu przebywają na stałe w danej miejscowości, aby pomoc nagle nie została przerwana, a osoby bezdomne pozostawione bez oferty pomocowej poza sezonem.

2.4.1.3 AKCYJNIE

Praca streetworkerów w formie akcyjności może być wykorzystywana podczas zorganizowanych działań, które prowadzone są jako odpowiedź na interwencję kryzysową lub stan alarmowy, jakim niewątpliwie są mrozy. Akcyjność polega zwykle na tym, że powodem do wdrażania działań streetworkingowych jest potrzeba zabezpieczenia osób bezdomnych, przebywających w miejscach niemieszkalnych podczas trwania niskich temperatur lub podczas działań specjalnych, jak duże imprezy plenerowe czy koncerty.

ZA PRZYKŁAD TAK REZLIZOWANEGO STREETWORKINGU można uznać program „Zimowe Pogotowie MONAR” w Warszawie. Akcja rozpoczyna się, gdy temperatura powietrza spadnie do (-) 5 ° C, a kończy się 14 kwietnia w Dniu Ludzi Bezdomnych. Równoległe podczas takiej akcji działa numer telefonu przyjmujący informacje o przebywaniu osób bezdomnych w miejscach niemieszkalnych na terenie Warszawy. W okresie zimowym przyjmowane są także osoby bezdomne znajdujące się pod wpływem alkoholu do 0,5 promila w wydychanym powietrzu.

Wariant ten może być stosowany przez specjalnie ku temu powołane zespoły interdyscyplinarne, np. wspólne patrole streetworkerów, pracowników socjalnych ze strażą miejską lub policją podczas bardzo dużych mrozów.

Główną cechą tego typu pracy nie jest jej cykliczność, a wręcz przeciwnie – interwencja kryzysowa, podczas nagłych sytuacji atmosferycznych, najczęściej zimowych. Specyfika pracy wymiarze akcyjnym:

- pomoc oferowana osobom bezdomnym przebywającym w miejscach niemieszkalnych jest pomocą interwencyjną, niejednokrotnie kryzysową, która kończy się wraz z ustaniem akcji, zakończeniem sytuacji kryzysowej
- podstawowym zadaniem pracowników podczas streetworkingu prowadzonego w sposób akcyjny jest zapobieżenie zamarnięciom osób przebywających w miejscach niemieszkalnych.

2.4.2 Pory pracy streetworkera

2.4.2.1 PRACA W CIĄGU DNIA

Praca streetworkera realizowana w ciągu dnia jest formą rekomendowaną przez grupę ds. streetworkingu z uwagi na fakt bezpieczeństwa samych osób pracujących. Streetworkerzy w ciągu dnia zawsze mogą liczyć na pomoc służb mundurowych, wsparcia lokalnego ośrodka OPS, jak również koordynatora. Ważne jest, aby godziny w ciągu dnia mogły być dostosowane do potrzeb osób bezdomnych, np. gdy zajdzie taka potrzeba, żeby streetworker mógł pracować w godz. 7-15 lub 12-20.

Godzinyienne w tym rozumieniu należy traktować jako cykl 8 godzin wypracowanych jednorazowo, pod rząd, w zakresie godz. 7-21, zgodnie z regulacjami prawnymi. Praca w ciągu dnia powinna być dostosowana zarówno do specyfiki danego terenu, osób bezdomnych, jak i instytucji zatrudniającej streetworkera. Specyfika pracy w godzinach w ciągu dnia:

- praca streetworkera przybiera formę najbardziej bezpiecznych spośród wszystkich form; praca w tych godzinach jest najbardziej bezpieczna dla streetworkera
- streetworker oprócz odwiedzin stałych miejsc przebywania osób bezdomnych może również monitorować dany rejon pod kątem odkrywania nowych miejsc, co może być utrudnione podczas pracy w godzinach rannych, wieczornych czy nocnych
- podczas realizacji pracy w ciągu dnia, streetworker ma możliwość nawiązania kontaktu z odpowiednimi służbami (OPS, placówki) w celu uzyskania lub ustalenia ścieżki pomocowej dla osoby bezdomnej spotkanej w terenie

W jaki sposób można zagwarantować bezpieczeństwo i higienę pracy pracowników, jeśli w ramach nie wszystkich form zatrudnienia obowiązują reguły związane z czasem pracy i odpoczynku?

- praca w ciągu dnia jest zdecydowanie mniej męcząca niż praca w godzinach nocnych lub porannych
- podczas pracy w ciągu dnia streetworker ma możliwość skorzystania z publicznych toalet, ogrzania się/ochłodzenia w centrum handlowym (w godzinach nocnych jest ograniczona liczba miejsc w których dokonać tych czynności), przerwy w pracy
- przemieszczanie po mieście może być utrudnione z punktu widzenia korków samochodowych, szczególnie w godzinach szczytu komunikacyjnego.

Praca realizowana w systemie dziennym, może być realizowana w różnych godzinach porannych (7-9):

- w tych godzinach należy zachować ostrożność z uwagi na stan osób bezdomnych po przebudzeniu, gdyż może u nich wystąpić zespół abstynencyjny, który może prowadzić do agresywnego zachowania. Godziny te są ważne również z punktu widzenia miejsc, w których streetworkerzy nigdy nie zastali osoby bezdomnej, jednak zdradzały one ślady użytkowania, tzw. „legowiska używane”; w godzinach porannych istnieje możliwość zastania osoby, która na czas całego dnia opuszcza miejsce spania
- specyfika pracy wymiarze godzin porannych: brak dostępu do publicznych toalet lub centra handlowego w celu ogrzania się, nieprzychylność osób bezdomnych, odwiedzanych we wczesnych porach, przemieszczanie po mieście może być utrudnione z punktu widzenia korków samochodowych, szczególnie w godzinach szczytu.

Praca realizowana w systemie dziennym, może być realizowana w różnych godzinach wieczornych (19-21):

- w tych godzinach należy zachować ostrożność z uwagi na stan osób bezdomnych po całym dniu pracy (w rozumieniu zbierania surowców wtórnych), ponieważ osoby mogą być zawiedzione niedanym zbiorem, co może powodować agresję
- osoby bezdomne mogą przebywać w miejscach niemieszkalnych w większych grupach, spożywając alkohol, co może prowadzić do sytuacji niebezpiecznych podczas kontaktu ze streetworkerem
- podczas pracy w godzinach wieczornych rekomendowanymi miejscami są miejsca uczęszczane przez osoby trzecie lub oświetlone: centra handlowe, okolice dworców, poczekalnie, dworce kolejek, metra, lotniska itp. Odgrywa to głównie duże znaczenie, jeżeli chodzi o bezpieczeństwo streetworkerów. Specyfika pracy wymiarze godzin wieczornych: pracę w wymiarze godzin wieczornych

utrudnia zmerzch, należy pamiętać o zaopatrzeniu się w latarkę, gaz oraz termos z gorącym napojem (w czasie mrozów). Osoby bezdomne zwykle są w stanie upojenia alkoholowego, przebywają w grupach, co może utrudniać kontakt.

2.4.2.2 PRACA W WEEKENDY

—————
 Kto, czy i w jakim wymiarze ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez streetworkera osobom trzecim?
 —————

Praca podczas weekendów ma również swoje zalety z punktu widzenia bardzo dużej dynamiki przemieszczania się osób bezdomnych, jak również z uwagi na fakt, że podczas weekendów trwają zwykle duże imprezy plenerowe, na które przychodzą osoby bezdomne w celach zarobkowych.

Dni i godziny weekendowe są też dobrym czasem na pracę streetworkerów, z uwagi na fakt odbywania się mszy świętych w niedzielę. Osoby bezdomne po zakończonych nabożeństwach na ogół próbują żebrnąć w okolicach kościołów. Specyfika pracy systemie weekendowym:

- punktami newralgicznymi są centra handlowe, kościoły, parki, okolice plaż, wszędzie tam, gdzie przebywają, odpoczywają mieszkańcy miasta bądź turyści. Osoby bezdomne liczą wtedy na datki
- praca w systemie niedzielnym skupia się głównie na okolicach kościołów (msze święte, śluby, chrzty), gdzie osoby bezdomne żebrzą
- podczas trwania weekendowych koncertów warto, aby streetworkerzy podejmowali pracę w tym okresie, ponieważ osoby bezdomne w tych okolicach zbierają puszki i butelki w celu sprzedaży w skupach złomów.

2.4.2.3 PRACA W CIĄGU NOCY

Praca w ciągu nocy jest najbardziej niebezpieczną formą realizacji działań streetworkerskich, dlatego eksperci nie rekomendują jej realizacji w systemie ciągłym. Istnieją jednak określone sytuacje, w których praca streetworkera z osobami bezdomnymi realizowana w godzinach nocnych może i powinna dojść do skutku. Sytuacjami takimi mogą być przypadki wspólnych patroli streetworkerów ze służbami miejskimi. Szczególnie patrole takie są przydatne podczas gwałtownych spadków temperatur poniżej 0°, co grozi osobom bezdomnym wychłodzeniem, a w dalszej konsekwencji zamarznięciem.

Praca nocna streetworkerów w miejscach niemieszkalnych może mieć miejsce jedynie, gdy:

- streetworkerzy udają się na wspólny patrol ze służbami miejskimi
- praca w tych godzinach nie trwa dłużej niż 8 godzin

W jaki sposób instytucje zatrudniające streetworkerów mogą obligatoryjnie zobowiązać się do zapewnienia streetworkerom wstępnych i okresowych badań lekarskich, odzieży roboczej, butów, posiłku regenerującego, a także dostępu do szkoleń i superwizji.

- streetworkerzy oraz służby miejskie są nastawione na odwiedziny stałych miejsc przebywania osób bezdomnych, a nie na monitoring dzielnicy
- zarówno streetworkerzy, jak i towarzyszący im pracownicy służb miejskich są zaopatrzeni w odpowiednie narzędzia do pracy, mianowicie: latarkę, gaz, odpowiednią do pory roku odzież, termos, odpowiednią ilość ulotek oraz samochód służbowy.

Specyfika pracy systemie nocnym:

- podczas pracy nocnej zdecydowanie bardziej odczuwalne jest zmęczenie, chłód oraz głód, więc warto, aby streetworker zaopatrzył się w termos oraz kanapki (podczas pracy zimą)
- praca w nocy jest niebezpieczna ze względu na fakt panującego mroku, który utrudnia dostanie się w miejsce nawet bardzo dobrze znane.

Warto dodać, że pomimo rekomendacji związanych z wykonywaniem przez streetworkera pracy całorocznej oraz w ciągu dnia istnieją sytuacje, w których streetworking może być realizowany w innym czasie czy okresie. Musi to być jednak uzasadnione potrzebami osób bezdomnych, dopasowane do możliwości pracodawcy, jak również dokładnie przygotowane, według zasad wymienionych powyżej. Oczywiście jest fakt dostosowania możliwości realizacji pracy metodą streetworkingu w zależności do konkretnego pracodawcy, diagnozy terenu oraz specyfiki osób bezdomnych zamieszkujących dany teren. Dodatkowo, długość trwania samej usługi rozpatrywać można pod kątem czasu jej świadczenia osobom bezdomnym, co należy rozpatrywać w dwóch aspektach.

W odniesieniu do osoby usługa świadczona jest osobie do czasu:

- zmiany jej miejsca pobytu i braku możliwości ustalenia aktualnego miejsca pobytu
- zmiany sytuacji życiowej powodującej utratę zasadności dalszego świadczenia usługi (np. powrót do rodziny, przekazanie kontaktu i kontynuacja pracy przez placówkę/podmiot oferujący kompleksową pomoc)
- zgonu tej osoby.

W odniesieniu do środowiska (miejsca niemieszkalnego):

- tak długo, jak przebywają w nim osoby bezdomne (regularne monitorowanie sytuacji osób przebywających w miejscu niemieszkalnym)

- w przypadku opustoszenia zdiagnozowanego miejsca gromadzenia się osób bezdomnych – regularnie, ale z mniejszą częstotliwością (monitorowanie miejsca niemieszkalnego, sprawdzanie czy nie powróciły tam osoby bezdomne)
- w uzasadnionych przypadkach związanych z dużą dla osób bezdomnych atrakcyjnością miejsca bądź stwierdzeniem częstego w nich się pojawiania (np. bocznice kolejowe, altanki działkowe) monitoring miejsca może być prowadzony z niezmienną częstotliwością (taką samą jak w przypadku jego zajmowania przez osoby bezdomne)
- monitorowania miejsca w chwili, gdy to przestaje istnieć (zburzenie pustostanu, spalanie działki itp.). Do tej kategorii nie zaliczają się sytuacje związane z utrudnieniem dostępu do miejsca niemieszkalnego (np. zamurowanie czy zabicie okien).

Odpowiednio dostosowane do specyfiki miasta, możliwości pracodawcy i środowiska, działania streetworkingowe powinny zawierać elementy każdego z wyżej wymienionych elementów okresu i czasu pracy.

Przeгляд wielu możliwych wariantów realizacji usługi streetworkingu nie daje jednak swobody w jej realizacji – praca streetworkerów zawsze powinna być odpowiedzią na wnioski z lokalnej diagnozy bezdomności. Lokalne uwarunkowania bezdomności nie zawsze jednak pozwalają na wybór sztywnego modelu pracy streetworkerów. Można się wręcz pokusić o stwierdzenie, że dynamika zjawiska przemawia za jego uelastycznieniem. Elastyczny model powinien dawać możliwość monitorowania środowiska osób bezdomnych w różnych porach, w różnym czasie. Na podstawie przedstawionych wyżej wariantów zbudować można uniwersalny model pracy metodą streetworkingu, pozwalający z jednej strony realizować założone cele, z drugiej przyczynić się do kompleksowej diagnozy nie tylko lokalnej bezdomności, ale i poszczególnych osób bezdomnych.

RYСУNEK NR 15 | Uniwersalny model pracy metodą streetworkingu

całorocznie
(sugerowane zatrudnienie
na umowę o pracę)

7 dni w tygodniu
(sugerowany równoważny
czas pracy)

umożliwi w sytuacjach kryzysowych
pracę także w nocy (warunkiem
koniecznym jest współpraca ze
służbami mundurowymi – nocne
patrole TYLKO wspólnie z tymi
służbami)

będzie obecny w środowisku
w godzinach dziennych
(praca w systemie zmianowym,
równoważny czas pracy)



PODSUMOWANIE

1

Status prawny streetworkera nie jest nigdzie oficjalnie zdefiniowany i jest regulowany obowiązującymi aktami prawnymi które nie odnoszą się wprost do pracy metodą streetworkingu).

2

Zatrudnienie streetworkera odbywa się na podstawie umowy o pracę, a także umów cywilnoprawnych, w tym wolontariatu.

3

Zatrudnienie w oparciu o umowę o pracę jest rekomendowane przez autorów niniejszego podręcznika, gdyż umożliwia realizowanie najbardziej optymalnych rozwiązań w wykonywaniu pracy metodą streetworkingu.

4

Streetworkerzy powinni mieć ustawowo zapewnione wymagane narzędzia pracy oraz świadczenia socjalne – uwzględniające fakt, że praca metodą streetworkingu jest pracą w specyficznych warunkach i z bardzo trudnym klientem.

5

Praca metodą streetworkingu nie powinna być postrzegana jako działalność sezonowa, akcyjna, a jako praca pełno wymiarowa i systematyczna.

6

Rekomenduje się realizowanie stosunku pracy w ramach umowy o pracę w wymiarze 1/1 etatu, w wymiarze nieprzekraczającym/średnio 40 godzin tygodniowo, nie więcej niż 8 godzin dziennie, dostosowany do specyfiki i potrzeb osób bezdomnych jak również miejsca pracy oraz możliwości pracodawcy. Należy jednak podkreślić, że określenie wymiaru czasu pracy oraz okresu realizacji pracy powinno być poprzedzone wcześniejszą diagnozą.

7

Rekomendowany jest system pracy całoroczny, chyba że specyfika danego miasta nie wymaga takich natężonych środków.

Plan oraz dokumenty pracy

Czy można świadczyć pracę metodą streetworkingu bez uwzględnienia rzetelnego prowadzenia odpowiedniej dokumentacji?

Na plan pracy streetworkera składa się harmonogram pracy, rejonizacja pracy streetworkera oraz czynności, działania wykonane w danym miejscu i w danym czasie. Tworząc plan pracy streetworkera należy wziąć pod uwagę:

- godziny pracy streetworkera w danym terenie, co zdecydowanie warto ustalać pod specyfikę danego miasta, miejsca czy rejonu
- liczbę streetworkerów pracujących na danym terenie
- należy pamiętać, aby streetworkerzy zawsze pracowali w parach
- wielkość miasta/dzielnicy, na której streetworkerzy będą pracować
- należy tak opracować grafik, aby streetworkerzy w jak najkrótszym czasie odwiedzili wszystkie miejsca niemieszkalne znajdujące się w mapie miejsc niemieszkalnych (co zależy od specyfiki i wielkości miasta)
- zaplanowane działania i spotkania wynikające z nawiązanych koalicji.

2.5.1 Harmonogram pracy

Co należy wziąć pod uwagę w procesie tworzenia profesjonalnej mapy miejsc przebywania osób bezdomnych w miejscach niemieszkalnych? W jaki sposób dokonywać jej aktualizacji? Czy w procesie jej tworzenia można wykorzystywać nowoczesne techniki prezentacji?

Harmonogram pracy streetworkera rozumiany jest jako rozkład, plan przebiegu czynności w czasie, rozłożenie ustalonego przez pracodawcę wymiaru czasu pracy w okresie doby, tygodnia, miesiąca. Przykładem harmonogramu pracy może być następujący rozkład (przy założeniu, że streetworker zatrudniony jest na pełen etat):

poniedziałek 8-16

wtorek 15-22

środa 10-18

czwartek 8-16

piątek 9-17

Celem harmonogramu pracy jest właściwe dopasowanie czasu pracy do specyfiki osób i miejsc na danym terenie, właściwe dopasowanie czasu pracy do specyfiki pracy organizacji zatrudniającej oraz monitorowanie i nadzór pracy streetworkera przez koordynatora. Przygotowując harmonogram pracy streetworkera należy pierwszorzędnie uwzględnić:

- diagnozę środowiska oraz terenu – z tej wiedzy będzie wynikać fakt, w które środowisko i w jakim czasie powinien iść streetworker np. w trakcie rozeznania terenu może okazać się, że osoby bezdomne na działkach, z racji pracy zarobkowej, przebywają tylko w godzinach popołudniowo-wieczornych. Do miejsca tego zatem streetworker powinien się udać w odpowiednich godzinach
- diagnozę środowiska osób bezdomnych przebywających na danym terenie,
- założenie współpracy ze służbami będącymi w koalicji
- porę dnia, tygodnia, roku, pogodę dopasowaną w całości do osób bezdomnych.

PLAN PRACY

Harmonogram pracy

Rejonizacja pracy
streetworkera

Czynności, działania

2.5.2 Rejonizacja pracy streetworkera

Rejonizacją pracy streetworkera jest podział terenu, na którym pracują streetworkerzy na rejony, a następnie umieszczenie ich w grafiku cyklicznych odwiedzin. Celem tworzenia rejonizacji jest:

- sprawienie, aby podział terenów, w których pracują streetworkerzy był czytelny i przejrzysty
- sprawienie, aby miejsca przebywania osób bezdomnych były odwiedzane w sposób cykliczny
- ułatwienie sprawowania monitoringu streetworkerów
- rejonizacja pracy w terenie streetworkerów daje również informację, która para streetworkerów znajduje się w danym rejonie miasta.

Tworząc rejonizację pracy streetworkera należy wziąć pod uwagę:

- dostępność środków transportu, najlepiej jest poruszać się po tzw. węzłach komunikacyjnych
- dostępność galerii handlowych lub punktów mogących służyć streetworkerowi za miejsce sprzyjające wykonaniu przerwy, sporządzeniu bieżącej dokumentacji lub wykonaniu telefonu, ogrzaniu się lub skorzystaniu z toalety
- niejednorodność infrastruktury terenu – jeżeli na danym terenie będą znajdować się tylko ogródki działkowe, to rejon ten może okazać się nużący dla pracowników; warto podzielić go tak, aby wykazywał umiarkowane zróżnicowanie
- należy pamiętać, aby rejony były podzielone względem ilości miejsc niemieszkalnych, aby były one względnie równe sobie, jeżeli chodzi o ilość miejsc niemieszkalnych.

2.5.3 Czynności, działania

Czynności i działania w tym ujęciu stanowią opis obowiązków streetworkera wynikających z zakresu pracy, wymienionych w harmonogramie pracy. Streetworkerzy po podziale miasta na rejony muszą zdecydować jakie działania będą podejmować w konkretnych częściach. Celem specyfikacji czynności i zadań streetworkera w terenie jest z jednej strony opis konkretnych zadań realizowanych w terenie, z drugiej zaś monitoring poprawności wykonywanych działań przez streetworkera.

2.5.4 Dokumentacja pracy streetworkera

Ważne jest, aby realizacja profesji streetworkera nie ucierpiała od nadmiaru dokumentacji. Dodatkowo ważne jest, aby streetworker podczas swojej pracy nie wypełniał dokumentacji, za którą jest odpowiedzialny pracownik socjalny (wywiady, wnioski o pomoc). Warto pamiętać, że dokumentacja stworzona na potrzeby streetworkera może być udoskonalana i uzupełniana w miarę dokładniejszego poznawania terenu lub jego zmiany. Streetworking jako metoda pracy jest bardzo elastyczne, jak również dynamiczna, co powinno być uwzględnione podczas tworzenia dokumentacji pracy. Tworzenie dokumentacji streetworkera powinno składać się z następujących elementów (dalej prezentowana dokumentacja nie została ułożona zgodnie z hierarchią ważności ani chronologią).

RYSUNEK NR 16 | Rekomendowane dokumenty w pracy streetworkera

karty pracy

plan pracy

rejonizacja pracy

indywidualna karta klienta

ponowne kontakty z klientem

spis klientów

mapa miejsc niemieszkalnych

notatki służbowe

Celem tworzenia dokumentacji pracy streetworkera jest:

- monitorowanie pracy streetworkera
- monitorowanie sytuacji klienta
- utrzymanie ciągłości i systematyki pracy
- umożliwienie przygotowania odpowiednich sprawozdań.

2.5.4.1 KARTA PRACY

Karta pracy jest podstawowym dokumentem poddawany analizie w przypadku monitorowania pracy streetworkerów. Na jej podstawie koordynator zespołu streetworkerów może ocenić jakość pracy streetworkerów oraz monitorowane miejsca w danym rejonie. Karta pracy powinna być wypełniana podczas dyżuru w biurze, a nie podczas pracy w terenie. Pomocą do wypełniania dokumentacji w biurze może być posiłkowanie się robieniem notatek podczas pracy w terenie. Karta pracy powinna zawierać następujące dane:

- imię i nazwisko osoby wypełniającej kartę pracy
- stanowisko pracy (streetworker)
- miesiąc, który jest opisywany w danej karcie pracy
- dzień miesiąca
- godziny pracy
- miejsce pracy
- opis podejmowanych działań.

2.5.4.2 PLAN PRACY

Plan pracy jest niezbędnym narzędziem w pracy streetworkera zarówno z punktu widzenia porządku pracy samego streetworkera, jak również z punktu widzenia monitoringu osób pracujących w terenie. Głównymi celami tworzenia planu pracy z punktu widzenia streetworkera są:

- zapewnienie systematyczności podczas pracy
- utrzymanie cykliczności i stałości odwiedzin osób bezdomnych w terenie, jak również miejsc niemieszkalnych
- organizuje prace streetworkera.

Głównymi celami tworzenia planu pracy z punktu widzenia koordynatora pracy streetworkerów są:

- możliwość monitorowania pracy streetworkera
- możliwość sprawowania nadzoru nad pracownikami będącymi w terenie
- zwiększenie bezpieczeństwa pracy pracownika przebywającego w terenie.

Z uwagi na dużą dynamikę występującą w pracy streetworkera, plan pracy powinien być tworzony z nie mniej niż tygodniowym wyprzedzeniem.

Plan pracy głównie składa się z czasu i rejonu pracy zespołu streetworkerów, ustalenia godzin pracy w danym rejonie oraz zadań dodatkowych, które mogą pojawić się równoległe z pracą w terenie (zaplanowane patrole ze służbami, spotkania, konferencje). W przygotowaniu planu pracy dobrze, żeby uczestniczyli sami streetworkery, a nie tylko osoby zarządzające. Dzięki powtarzalności planu pracy następuje przyzwyczajenie się osób bezdomnych do odwiedzin. Należy mieć na uwadze, że plan pracy może być modyfikowany i nie należy traktować sztywno i ostatecznie jego wersji. Plan pracy powinien zawierać rozkład dyżurów w każdym z dni pracy streetworkerów oraz rejon, w którym streetworkery sprawować będą dyżur. Jeżeli zespół streetworkerów liczy więcej niż jedną parę, należy w planie pracy uwzględnić dyżury obu par, tak aby się one nie pokrywały rejonami.

2.5.4.3 REJONIZACJA PRACY STREETWORKERÓW

Rejonizacja pracy streetworkerów wynika ze specyfiki każdego z miast, w którym pracują streetworkery. Dzieje się tak, ponieważ w każdym z miast jest zupełnie inna dynamika bezdomności ulicznej, zupełnie inne ułożenie miejsc niemieszkalnych, a każda z dzielnic ma swoją unikatową specyfikę, dlatego stworzenie rejonizacji jest pracą niepowtarzalną dla konkretnego miasta. Celem tworzenia rejonizacji pracy streetworkerów jest usystematyzowanie cykliczności odwiedzin osób bezdomnych w terenie. Ważną kwestią jest również porządkowanie pracy streetworkerów w terenie. Podstawowymi krokami stawianymi przy tworzeniu rejonizacji pracy streetworkera jest przede wszystkim podział miasta. Podczas wyznaczaniu rejonów warto wziąć pod uwagę:

- dostępność komunikacyjną do danego rejonu – warto ustalać rejonny wzdłuż tzw. węzłów komunikacyjnych, aby streetworkery nie mieli problemów z dojazdem do danego miejsca
- dostępność infrastruktury usługowej, typu centra handlowe, które mogą służyć do ogrzania się, odpoczynku, uzupełnienia bieżącej dokumentacji czy wykonania niezbędnego telefonu przez streetworkera
- uniknięcie w miarę możliwości monotonii jednolitych obszarów, np. warto pamiętać, żeby podczas ustalania rejonizacji teren był względnie urozmaicony pod kątem różnych kategorii miejsc niemieszkalnych (bloki, altanki śmietnikowe, działki), a nie żeby na danym terenie znajdowały się tylko działki.

2.5.4.4 INDYWIDUALNA KARTA KLIENTA

Podstawowym dokumentem tworzonym przez streetworkera jest indywidualna karta kontaktu z osobą bezdomną. Może być ona wypełniana bezpośrednio podczas pierwszego kontaktu, ale dopuszcza się również sytuację, kiedy streetworker uzupełnia kartę w biurze. Osoba bezdomna może niechętnie reagować na widok jakichkolwiek formularzy (np. z powodu bycia poszukiwanym przez komornika, sąd, policję itd.). Dlatego streetworker po zakończeniu rozmowy i odejściu od osoby bezdomnej może zrobić notatki, a potem na ich podstawie uzupełnić kartę. Ważne jest, aby indywidualna karta kontaktu była umiarkowanie krótka (20-25 pytań). Celami indywidualnej *Karty Kontakt* z osobą bezdomną są:

- lepsze rozeznanie sytuacji osoby bezdomnej
- możliwość identyfikowania osoby bezdomnej
- zebranie pewnych, określonych informacji na temat osób bezdomnych, a co za tym idzie, możliwość przydzielenia adekwatnej pomocy danej osobie
- zapewnienie ciągłości pracy z osobą bezdomną
- monitoring pracy streetworkera
- ulepszenie przepływu informacji pomiędzy koalicjantami, wprowadzenie bardziej adekwatnej formy pomocy.

Indywidualna karta kontaktu z osobą bezdomną powinna zawierać podstawowe dane osoby bezdomnej:

- dane osoby bezdomnej – imię i nazwisko, adres ostatniego miejsca zameldowania, data urodzenia
- płeć
- adres obecnego miejsca przebywania
- przebieg kontaktu – należy krótko napisać, jakie informacje zostały przekazane osobie bezdomnej, jak przebiegał kontakt oraz wszelkie informacje, które streetworker uzna za ważne zapisania.

Karta pierwszego kontaktu może dodatkowo zawierać fakultatywne informacje:

- stan posiadanych dokumentów – czy osoba bezdomna posiada dowód osobisty, ubezpieczenie zdrowotne, rejestrację w powiatowym urzędzie pracy
- czy dotąd korzystała z pomocy i jakiej
- stan zdrowia – problemy ze zdrowiem, stopień niepełnosprawności
- wykształcenie osoby bezdomnej
- PESEL
- źródła utrzymania – jak się utrzymują osoby bezdomne

Jaką wagę dla systematyczności świadczonej pracy metodą streetworkingu ma planowanie codziennej pracy?

- obywatelstwo
- czas trwania bezdomności.

W sytuacji kiedy streetworking realizowany będzie projektowo na karcie mogą znaleźć się informacje wymagane przez operatora projektu. Mogą być to informacje np. o opiece nad dziećmi do lat 7 lub osobie zależnej, dodatkowych kontaktach do osoby bezdomnej lub innych. Warto mieć na uwadze to, że takie informacje należy również umieścić na kartach indywidualnego kontaktu z osobą bezdomną.

2.5.4.5 KARTA PONOWNEGO KONTAKTU Z KLIENTEM

Każda forma kontaktu powinna zawierać zgodę na przetwarzanie danych osobowych, którą podpisze osoba bezdomna!!!

Podobnie jak podczas pierwszego kontaktu, ponowny kontakt z osobą bezdomną przebywającą w miejscach niemieszkalnych powinien być regularnie odnotowywany. Celami tworzenia *Karty Ponownego Kontaktu* z osobą bezdomną są:

- utrzymanie ciągłości pracy z klientem
- usystematyzowanie i monitorowanie sytuacji klienta
- obserwowanie zmian zaistniałych w życiu klienta i dostosowanie do nich adekwatnej pomocy, działań
- zapewnienie porządku pracy streetworkera
- monitoring pracy streetworkera.

Notatki takie powinny być tworzone podczas pracy biurowej streetworkerów. Jest to zasadne z punktu widzenia pracy streetworkera, żeby nie uprzedzić osoby bezdomnej z powodu nadmiaru dokumentów do wypełnienia. Dodatkowo ważne może się to wydawać z punktu widzenia samego miejsca w przestrzeni publicznej, w którym odbywa się kontakt, gdyż nie gwarantuje ono żadnych wygód do tworzenia bardziej wymagającej dokumentacji, jak np. biurko. Warto zwrócić uwagę na czasami niesprzyjające warunki atmosferyczne, które mogą spowodować, że dokumenty powstałe w pracy w terenie będą miały wygląd wypełnionych niedbale i lekceważąco. Informacje tam zawarte mogą się różnić w zależności od przebiegu kontaktu z osobą bezdomną. Niezmiennym aspektem notatki jest zamieszczenie daty kontaktu, imienia i nazwiska oraz miejsca spotkania oraz krótkiego opisu rozmowy, która się odbyła pomiędzy streetworkerem a osobą bezdomną. Mogą być to informacje na temat najnowszej sytuacji bytowej, zdrowotnej lub mieszkaniowej spotkanej osoby. Czasami warto zanotować infor-

macje przekazywane przez na temat innych osób bezdomnych czy miejsc niemieszkalnych nowo powstałych na danym rejonie. Innym razem są to informacje na temat codziennego życia osoby bezdomnej. Ponowny kontakt może być uzupełniany w formie oddzielnych notatek, ale również mogą być to notatki sporządzane jedna pod drugą, w formie ciągłości kontaktu na jednej stronie. Zdarzają się sytuacje, kiedy warto sporządzić kontrakt pisemny między osobą bezdomną a streetworkerem, który ustalałby zasady współpracy, szczegóły spotkania lub towarzyszenia osobie bezdomnej przez streetworkera.

PRZYKŁADOWE INFORMACJE, KTÓRE MOGĄ BYĆ ZAPISANE W KARCIE PONOWNEGO KONTAKTU, TO:

2.09.2010, Henryk Nowak

„Pan Henryk nadal przebywa w altance śmietnikowej przy ul. Szerokiej 58. Został poinformowany o możliwościach pomocy w formie schronienia. Pan Henryk mówił o swojej pracy oraz o zarobkowaniu i zbieraniu pieniędzy na utrzymanie – zbiera złom i żebrze w pobliżu kościoła pw. św. Anny.”

2.5.4.6 BAZA DANYCH KLIENTÓW

Istnienie spisu klientów czyni pracę streetworkera znacznie prostszą, w momencie kiedy streetworkerzy zaczną docierać do coraz to większego grona odbiorców swojej usługi. Alfabetyczny spis klientów streetworkerów może mieć formę elektronicznego dokumentu, lub papierowego. Uporządkowany spis osób spotkanych na ulicy zdecydowanie ułatwia odszukanie *Karty Indywidualnego Klienta*, aby móc ją uzupełnić o nowe, dodatkowe wpisy.

2.5.4.7 SPIS/LISTA MIEJSC NIEMIESZKALNYCH

Spis miejsc niemieszkalnych, podobnie jak baza danych osób bezdomnych, służy systematyzacji wszystkich miejsc odwiedzanych przez streetworkerów. Celami tworzenia spisu miejsc niemieszkalnych są:

- poznanie skali zjawiska bezdomności pozainstytucjonalnej i zaplanowaniu adekwatnej dla nich pomocy, wprowadzenie działań streetworkingowych
- możliwość dotarcia z adekwatną pomocą do osób pozostających poza systemem wsparcia. Dzięki poznaniu miejsc niemieszkalnych przebywania, w których przebywają osoby bezdomne istnieje realna możliwość ograniczenia skali zamarnięć osób bezdomnych w okresie zimowym

- bardziej efektywna współpraca w ramach koalicji z innymi służbami działającymi na rzecz wspólnej pomocy osobom bezdomnym
- poznanie topografii terenu w zakresie miejsc, w których mogą przebywać osoby bezdomne
- utrzymanie ciągłości pracy w terenie.

TABELA NR 34 | Przykładowe informacje znajdujące się w mapie miejsc przebywania osób bezdomnych w miejscach niemieszkalnych

L.P.	ADRES	NR OPIS MIEJSCA	KATEGORIA MIEJSCA	DZIELNICA MIASTA	REFERAT STRAŻY MIEJSKIEJ	KOMISARIAT POLICJI	FILIA OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ	UWAGI

Adres: nazwa ulicy, na której znajduje się miejsce przebywania osób bezdomnych, np. Kartuska, Leśna, Długie Ogrody. Nazwę ulicy piszemy **BEZ** skrótu **ul.** – pomoże to przy filtrowaniu ulic według nazw alfabetycznych. Jeżeli w danym mieście znajdują się podobne nazwy (np. ul. Żeromskiego, plac Żeromskiego oraz skwer Żeromskiego), to sugeruje się używania następującej formy zapisu: Żeromskiego, ul., Żeromskiego, pl., Żeromskiego

Nr: numer budynku lub miejsca, w którym przebywa osoba bezdomna, np. 5, 5a, bez numeru, za numerem 17 itp.

Opis miejsca: tutaj osoba sporządzająca mapę miejsc niemieszkalnych powinna przybliżyć znaki szczególne, które są charakterystyczne dla danego miejsca i ułatwiają dotarcie do celu

Dzielnica miasta: wskazanie dzielnicy miasta ułatwi odnalezienie ulicy, miejsca, którego szukamy lub które chcemy odwiedzić. Często zdarzają się podobne nazwy ulic, zatem dzielnica miasta rozstrzygnie, w którym rejonie jest dane miejsce

Straż miejska: w dużych miastach straż miejska jest podzielona na referaty (działy, komisariaty): wpisanie odpowiedniego referatu

ułatwi późniejsze przydzielenie konkretnych miejsc przyporządkowanych do konkretnych referatów. Wymagane jest tutaj nawiązanie współpracy z komendantem straży miejskiej w celu uzyskania rejonizacji pracy danych referatów. Informacje te można również znaleźć na stronach internetowych

Komisariat policji: wpisanie odpowiedniego komisariatu ułatwi późniejsze przydzielenie konkretnych miejsc przyporządkowanych do konkretnych komisariatów. Wymagane jest tutaj nawiązanie współpracy z komendantem policji w celu uzyskania rejonizacji pracy danych komisariatów. Informacje te można również znaleźć na stronach internetowych

Filia ośrodka pomocy społecznej: wpisanie odpowiedniej filii/zespołu ośrodka pomocy społecznej ułatwi późniejsze przydzielenie konkretnych miejsc przyporządkowanych do konkretnych pracowników socjalnych. Wymagane jest tutaj nawiązanie współpracy z OPS w celu uzyskania rejonizacji pracy danych filii/zespołów. Informacje te można również znaleźć na stronach internetowych

Uwagi: wszelkie ważne informacje, które mogą wpłynąć na pracę lub zdrowie streetworkera. Warto zaznaczyć, czy w okolicy danego miejsca nie ma psów, nie ma dodatkowych zagrożeń, czy streetworker powinien szczególnie uważać; ewentualnie inne, ważne informacje itp.

Kategoria miejsca: do najbardziej popularnych miejsc niemieszkalnych należą:

DZIAŁKI, ALTANKI DZIAŁKOWE:

ich głównym przeznaczeniem nie jest mieszkanie i przebywanie. Są z reguły umiejscowione w kompleksie ogrodów działkowych, rodzinnych ogrodów działkowych, pracowniczych ogrodów działkowych itp.

PUSTOSTANY:

opuszczone lub zamknięte budynki, bardzo często nadające się jedynie do rozbiórki. Są usytuowane w centralnych dzielnicach miast, ale także na obrzeżach miast. Zwykle są to pustostany po nefunkcjonujących zakładach, starych domach do rozbiórki itp. Przy tym miejscu ważne jest, aby dokładnie wskazać, jakie zagrożenia mogą spotkać streetworkera.

**DWORCE KOLEJOWE/AUTOBUSOWE, HALA DWORCOWA,
BOCZNICE KOLEJOWE, STACJE METRA, LOTNISKA:**

najczęstsze miejsca przebywania osób bezdomnych, zarówno latem, jak i zimą. Ma to związek z zarobkiem, ogrzaniem się oraz spotkaniami towarzyskimi. Na bocznicach kolejowych należy zawsze wchodzić we wspólnym patrolu straży ochrony kolei lub policji. Należy zachować szczególną ostrożność.

ALTANKI ŚMIETNIKOWE, WIATY ŚMIETNIKOWE:

bardzo popularne miejsca przebywania osób bezdomnych, zarówno w celach żebraczych, sypialnych, jak i towarzyskich. Miejsca te wymagają dobrego określenia, gdzie dokładnie się znajdują.

**PIWNICE, STRYCHY, KLĄTKI SCHODOWE, SZYBY WIND,
ZSYPY NA ŚMIECI (WIEŻOWCE):**

bardzo popularne miejsca, do których streetworker może mieć utrudniony dostęp ze względu na domofony, płoty, osiedla strzeżone, monitorowane. Miejsca są bardzo rotacyjne, rzadko zdarza się, że osoba bezdomna wybierze to samo miejsce dwukrotnie. Spowodowanie jest to faktem, że mieszkańcy klatek schodowych natychmiastowo alarmują służby mundurowe.

BUNKRY, SCHRONY:

są bardzo często trudne do odnalezienia, a osoby w nich przebywające zwykle wchodzą w głębsze rejony bunkra.

PARKI, SKWERY, PLAŻE, SADY, TERENY LEŚNE:

często umiejscowione w centrach miast, w pobliżu ciągów turystycznych. Zwykle miejsca odpoczynku, ale też zarobku, rzadziej regularnego przebywania (miejsca widoczne dla mieszkańców i turystów). Oblegane raczej w porze letniej niż zimowej, w miesiącach turystycznych, a nie poza sezonem, co ma związek z zarobkowaniem i spotkaniami towarzyskimi.

WĘZŁY CIEPŁOWNICZE PEC:

miejsce lubiane przez osoby bezdomne ze względu na odpowiednią temperaturę. Jest tam zawsze ciepło i zwykle wejście jest utrudnione dla osób trzecich (trzeba odchylić żeliwne wieko i zejść po schodach do środka węzła).

CENTRA HANDLOWE, PARKINGI, SKUPY ZŁOMU:

częste miejsce przebywania osób bezdomnych, zarówno latem, jak i zimą. Ma to związek z zarobkiem, ogrzaniem się oraz spotkaniami towarzyskimi, higieną osobistą, zaspokojeniem podstawowych potrzeb.

Spis miejsc niemieszkalnych może być odzwierciedlony w postaci mapy geograficznej uwzględniającej specyfikę topograficzną miasta/terenu/rejonu. Rekomenduje się tworzenie mapy rozmieszczenia miejsc niemieszkalnych.

2.5.4.8 NOTATKI SŁUŻBOWE

Notatki służbowe są tworzone przy okazji patroli ze służbami miejskimi lub ze zdarzeń nadzwyczajnych (niestandardowa sytuacja, wypadek, zawiła sytuacja danej osoby włączająca innych koalicjantów). Przy tworzeniu notatek służbowych należy pamiętać o dostarczaniu ich kopii do odpowiednich służb współpracujących ze streetworkerami. Dodatkowo należy wspomnieć, że nazewnictwo poszczególnych dokumentów zostało zaczerpnięte z doświadczeń streetworkerów z Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta koło Gdańskie. Lokalne nazwy dokumentów nie muszą przybierać dokładnie takich samych nazw, jednak ważnym jest fakt, aby zostały zachowane cele poszczególnych dokumentów oraz zasady ich wypełniania.



PODSUMOWANIE

1

Planowanie pracy streetworkera pozwala na jej systematyzację oraz wprowadza element porządkujący. Przekłada się to na zwiększenie skuteczności świadczonej pracy, jak również zmniejsza prawdopodobieństwo pojawienia się nieprzewidzianych sytuacji.

2

W swojej pracy streetworker wykorzystuje różnego rodzaju dokumenty służące z jednej strony do ewidencji własnej pracy, z drugiej zaś do monitorowania kontaktu z osobami bezdomnymi. Do najważniejszych zaliczyć należy mapę miejsc niemieszkalnych, kartę kontaktu, indywidualną kartę klienta oraz notatki służbowe.

3

Mając na względzie efektywność pracy streetworkera ważne jest dokładne określenie, w jakich miejscach będzie wykonywał swoją pracę streetworker. Rejonizacja pracy przyczynia się do zwiększenia skuteczności niesionej pomocy pozwalając jednocześnie na utrzymywanie stałego kontaktu z osobami bezdomnymi.

Materialne narzędzia pracy

Rozpatrywanie tematyki narzędzi pracy streetworkera warto zacząć od stwierdzenia faktu, że poprzez narzędzia pracy streetworkera rozumie się wszelkie środki i instrumenty pomagające samemu pracownikowi w realizacji zadań i działań skierowanych do osób bezdomnych. Nie są to dary czy materiały rozdawane (oprócz ulotek) osobom bezdomnym, lecz rzeczy służące samemu pracownikowi do polepszenia jego komfortu pracy, efektywności oraz bezpieczeństwa. Nie należy świadczyć pomocy w formie rozdawnictwa (kocy, ubrań, śpiworów, bielizny itp.) osobom przebywającym w miejscach niemieszkalnych, lecz należy wskazywać, gdzie mogą skorzystać z pomocy w formie darów rzeczowych czy posiłków.

W sytuacjach kryzysowych dopuszczalne jest zaopatrywanie osób bezdomnych w podstawowe środki higieny osobistej (np. opatrunki), odzież czy koce. Pomoc ta powinna być udzielana w indywidualnych sytuacjach, najczęściej kryzysowych, podczas działań akcyjnych (niskie temperatury). W takiej formie wsparcie utrzymuje osoby bezdomne w miejscach niemieszkalnych, odbiera chęć do skorzystania z jakiegokolwiek pomocy i odbiera możliwość samostanowienia osób przebywających w miejscach niemieszkalnych. Rozdawania darów czy jedzenia w specjalnie do tego powołanym miejscu jest ofertą,

Kto jest odpowiedzialny za wyposażenie streetworkera w materialne narzędzia pracy? Z jakich źródeł można finansować ich zakup?

która wymaga ze strony osoby bezdomnej wykonania najmniejszego wysiłku. Wysiłek ten, jak twierdzą osoby zajmujące się profesjonalnym pomaganiem osobom bezdomnym, jest niezbędnym nakładem pracy, jaki muszą ponieść osoby bezdomne w kierunku polepszenia swojej sytuacji życiowej. W takiej sytuacji klient wie i rozumie, że pomoc przychodzi na konkretną prośbę, a nie według reguły „mi się pomoc należy”.

Na wyposażenie streetworkera mogą składać się narzędzia: materialne i niematerialne:

- materialne narzędzia wykorzystywane w pracy streetworkera są to takie, które w wymierny sposób fizyczny, bezpośredni umożliwiają, ułatwiają lub pomagają w realizacji pracy metodą streetworkingu
- niematerialne narzędzia pracy to takie, które w sposób pośredni wpływają na podnoszenie jakości wykonywanej przez streetworkera pracy.

Streetworker przebywa zdecydowaną większość czasu swojej pracy w terenie, poza swoim biurem, toteż musi posiadać przy sobie wszystkie niezbędne narzędzia, które mogą mu być potrzebne w pracy.

RYСУNEK NR 17 | Narzędzia materialne i niematerialne w pracy streetworkera

Narzędzia materialne

- zapewnienie możliwości przemieszczania się po danym terenie
- apteczka
- odpowiednia/adekwatna do pory roku odzież oraz buty lub dodatkowe środki finansowe
- plecak
- ulotki, narzędzia biurowe
- telefon komórkowy
- identyfikatory
- gaz
- latarka
- scyzoryk

Narzędzia niematerialne

- superwizja
- sieć koalicjantów
- wsparcie merytoryczne
- monitorowanie i nadzór
- szkolenia

W tej części *Podręcznika* kierujemy uwagę jedynie na materialne narzędzia pracy, niezbędne do świadczenia usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych. Niematerialne narzędzia pracy streetworkera zostały omówione w innych rozdziałach.

2.6.1 Zapewnienie możliwości przemieszczania się po danym terenie

- Podstawową zasadą, którą należy brać pod uwagę zapewniając możliwość przemieszczania się streetworkerowi pracującemu z osobami bezdomnymi, jest wielkość terenu, po którym będzie musiał się przemieszczać.
- Warto zwrócić uwagę, że zakup biletów miesięcznych również zależy od specyfiki danego miasta. Jeżeli streetworker pracuje na obszarze całego miasta, warto jest zapewnić mu **bilety miesięczne** na różne środki transportu miejskiego, aby mógł się poruszać bez problemu po całym terenie.
- Jeżeli natomiast streetworker pracuje z osobami bezdomnymi jedynie na ograniczonym obszarze miasta lub na jednej dzielnicy, należy zapewnić mu jedynie bilety na przejazdy jedno- lub kilkurazowe.
- Streetworker powinien mieć możliwość korzystania z transportu samochodowego.
- W porze wiosenno-letniej dobrym rozwiązaniem dla streetworkerów jest praca na rowerach. Pracodawca powinien udostępnić streetworkerowi możliwość przemieszczania się w terenie na rowerze.

2.6.2 Apteczka

W swoim podstawowym składzie powinna zawierać: rękawiczki, bandaże, plastry, gaziki do dezynfekcji lub żel do dezynfekcji rąk, płyn do odkażania skóry, ustnik lub maseczka do sztucznego oddychania. Streetworkerzy nie powinni zmieniać opatrunków osobom bezdomnym w terenie, gdyż nie jest to odpowiednie miejsce do wykonywania takich czynności, głównie z uwagi na fakt niesterylnych warunków otoczenia. Opatrunki nie powinny być zmieniane również z uwagi na fakt nieposiadania odpowiednich kwalifikacji przez streetworkerów. Apteczka głównie powinna służyć streetworkerom na wypadek małego urazu. Streetworkerzy mogą dać osobom bezdomnym opatrunek do własnego użytku, jednak nie powinni być osobami je zmieniającymi.

2.6.3 Odpowiednia odzież

Z uwagi na fakt, że streetworkerzy pracują zdecydowaną większość czasu pracy w terenie, muszą być odpowiednio zabezpieczeni, głównie przed zmianami pogody. Warto, aby streetworker został wyposażony w odpowiednią odzież wierzchnią (kurtka) z dobrej jakości membraną, np. *gore-tex*. Ważnym aspektem wyposażenia streetworkera są też nieprzemakalne buty, również najlepiej z dobrej jakości membraną oraz dobrą podeszwą. Buty tego typu pozwalają zachować komfort pracy pomimo brzydkiej pogody (mokro lub zimno).

2.6.4 Plecak

Najbardziej przydatna forma przenoszenia wszystkich narzędzi. Z doświadczenia osób już pracujących metodą streetworkingu wynika, że to właśnie plecak, a nie torby na ramię czy aktówki najlepiej spisuje się podczas pracy w terenie. Wygodny plecak z usztywnionymi plecami pozytywnie wpływa na wygodę noszenia wszelkich niezbędnych materiałów, jak również zapobiega gnicieniu się dokumentów. Przy wyborze plecaka należy pamiętać, żeby był on wygodny i użyteczny, gdyż oprócz przydatności plecaka w terenie trzeba zwrócić uwagę na fakt, że streetworker będzie go nosił cały dzień, dlatego warto, żeby był wyprofilowany do kształtu pleców. Warto pamiętać, że pojemność plecaka jest ograniczona, jak również siła streetworkera noszącego ten plecak. Do pracy należy się tak pakować, ażeby móc wytrzymać cały dzień z obciążeniem. Warto tutaj również wykorzystać pozytyw pracy w parach, mianowicie nie każda osoba z pary musi mieć te same dokumenty i narzędzia, ale można się nimi podzielić, a co za tym idzie rozłożyć ciężar plecaka na dwie osoby.

2.6.5 Ulotki, narzędzia biurowe

Jedno z podstawowych narzędzi pracy streetworkera w terenie. Pracownik przekazujący informację osobie bezdomnej warto, aby wsparł się danymi zapisanymi właśnie w formie ulotki. Informacje tak przekazane są niekiedy bardziej czytelne, jak również osoba bezdomna zawsze może wrócić do przekazanych informacji w formie ulotki. Narzędzia biurowe są również niezbędne podczas pracy w terenie, jednak warto ograniczyć je do niezbędnego minimum, które streetworker koniecznie musi posiadać. Jest to spowodowane przede wszystkim ograniczonymi możliwościami przenoszenia i organizowania tychże materiałów. Mogą to być: długopis, teczka do gro-

madzenia dokumentów (*Karty Pierwszego Kontakt*, skierowania), notatnik z kalendarzem do notowania bieżącej pracy i kontaktów, ulotki. Ważne jest, aby streetworker miał stały dostęp do biura i możliwość opracowania i gromadzenia dokumentacji.

2.6.6 Telefon komórkowy

Ważny jest fakt posiadania przez streetworkerów telefonu komórkowego. Istotne jest, aby na jedną parę przypadał przynajmniej jeden służbowy telefon komórkowy. Cele jego posiadania są oczywiste: dzięki niemu można skontaktować się z odpowiednimi służbami, a w razie konieczności wezwać pomoc.

2.6.7 Identyfikator

Kolejnym narzędziem pracy streetworkera jest osobisty identyfikator. Na identyfikatorze powinno znajdować się zdjęcie streetworkera wraz z danymi: imię i nazwisko streetworkera oraz instytucja zatrudniająca wraz z pieczętką i podpisem koordynatora. Na tylnej stronie mogą znajdować się dodatkowe informacje teadresowe, np. telefon na policję, straż miejską, pogotowie, informacje, MOPS itp. Ważne jest, aby streetworker nie legitymował się identyfikatorem podczas kontaktu z osobą bezdomną, lecz używał go do współpracy ze służbami lub wzywając je.

2.6.8 Gaz pieprzowy

W Polsce nie jest sklasyfikowany jako broń, więc jest dostępny dla wszystkich. Istnieją dwa rodzaje gazów pieprzowych: w aerozolu i żelu. Gaz pieprzowy należy używać jedynie poza pomieszczeniami zamkniętymi oraz w sytuacji realnego zagrożenia zdrowia lub życia. Gaz pieprzowy należy używać wyłącznie w celach samoobrony, później o fakcie zawiadamiając policję.

2.6.9 Latarka

Zwykle przydaje się w ciemnych pomieszczeniach, takich jak piwnice, strychy, altanki śmietnikowe, bunkry, węzły ciepłownicze. Warto pamiętać, że latarka powinna być względnie mała oraz umiarkowanie lekka, aby noszenie jej nie sprawiało dodatkowego kłopotu. Latarka w stanach zagrożenia może również służyć jako narzędzie obrony osobistej.

2.6.10 Scyzoryk

Jest dość ważnym elementem wyposażenia streetworkera, ponieważ może zastąpić potrzebne narzędzia i zająć przy tym niewiele miejsca. Szczególnie przydaje się w przypadku zamkniętych drzwi wejściowych na tereny działkowe, do przycinania sznurków czy innych linek grodzących przejście przez dziury w płotach. Należy pamiętać, że scyzoryk służy jedynie do poprawiania komfortu pracy i nie należy używać go do konfrontacji przy osobach bezdomnych lub w celach obronnych.

Jakie materiał-
ne narzędzia
są niezbędne
do świadczenia
pracy metodą
streetworkingu,
a które można
zastosować
opcjonalnie?

Warto dodatkowo zwrócić uwagę na **niezbędny zestaw narzędzi posiadanych przez streetworkera**:

- adekwatny ubiór, plecak
- dostęp do biura i sprzętu biurowego, niezbędna dokumentacja
- telefon komórkowy
- ulotki/materiały informacyjne
- bilety komunikacji miejskiej
- latarka
- apteczka wraz z rękawiczkami
- identyfikator
- zaplecze organizacji współpracujących
- monitorowanie i nadzór
- szkolenia poszerzające kompetencje
- superwizja.

Wszelkie inne wymienione wcześniej narzędzia można uznać za użyteczne w pracy streetworkera, poprawiające jakość pracy w terenie oraz komfort osoby pracującej. Warto również pamiętać, że wyżej wymienione narzędzia służą głównie streetworkerowi do bardziej skutecznego realizowania pracy w terenie.

Obszary pracy. Cele, zadania, dokumenty

Jakich zagrożeń należy spodziewać się na każdym z obszarów pracy streetworkera?

Mimo pozornej etapowości działań trzeba pamiętać, że streetworking to pewnego rodzaju proces, w którym jednocześnie mogą zachodzić wszystkie wymienione powyżej działania. W czasie badania środowiska może dojść do koniecznej interwencji kryzysowej, nawiązania kontaktu, jak również budowania i utrzymania więzi. Warto wspomnieć również, że działania te nie we wszystkich sytuacjach muszą być realizowane, np. podczas streetworkingu realizowanego akcyjnie interwencje nastawione są przede wszystkim na ratowanie zdrowia i życia osób bezdomnych, a drugorzędnie na nawiązywanie relacji. Streetworker powinien posiadać umiejętność przeprowadzenia adekwatnej oceny sytuacji i podjęcia decyzji czy osoba bezdomna wymaga podejścia liberalnego, czy bardziej autorytatywnego (np. gdy chodzi o zagrożenie zdrowia lub życia). W sytuacjach interwencyjnych, ratowania zdrowia lub życia próba nawiązania kontaktu i relacji zostaje marginalizowana na rzecz sprawnie prowadzonych działań ratunkowych. Dodatkowo trzeba zwrócić uwagę na to, że kontakt może zostać przerwany w każdym momencie. Pewne działania mogą zostać pominięte lub kontakt z osobą bezdomną może pozostać na jednym poziomie przez długi czas. Takie podejście podyktowane jest poszanowaniem streetworkera prawa osoby do samostanowienia. Aby praca streetworkera przyniosła właściwe

rezultaty, streetworker i instytucja/organizacja go zatrudniająca powinni działać w następujących obszarach:

- badanie środowiska, w tym poszukiwanie i docieranie do osób bezdomnych
- obecność w środowisku i jego monitorowanie
- nawiązanie kontaktu
- budowanie i utrzymywanie relacji, w tym tworzenie planu działań
- realizacja planu i zakończenie relacji
- interwencje.

2.7.1 Badanie środowiska, w tym poszukiwanie i docieranie do osób bezdomnych

Pierwszy z obszarów pracy streetworkera powinien być realizowany dwutorowo: teoretycznie i praktycznie. W czasie teoretycznego badania środowiska streetworker pracujący z osobami bezdomnymi koncentruje się na poznaniu aspektów historycznych, społecznych, architektonicznych i przestrzennych, jak również kulturalnych danego miasta czy rejonu, ze szczególnym uwzględnieniem problemów społecznych, w tym bezdomności. Podczas praktycznego badania streetworker wychodzi na ulicę, poznaje miejsca swojej pracy, ocenia, które z dzielnic i rejonów miasta powinny stać się docelowymi miejscami jego działań prowadzonych na rzecz osób bezdomnych. Należy tutaj uwzględnić naturalną specyfikę miasta, rejonu biedy, ubogie dzielnice i ogródki działkowe, gdyż w takich rejonach, streetworkerzy pracujący z osobami bezdomnymi będą intensyfikować swoje działania. Celem pracy na tym etapie jest:

- zapoznanie się z terenem pracy
- stworzenie wstępnego spisu miejsc niemieszkalnych
- nawiązanie współpracy z kluczowymi koalicjantami (ośrodkiem pomocy społecznej, placówkami dla osób bezdomnych, strażą miejską, policją i innymi) oraz członkami lokalnej społeczności.

Działania podejmowane przez streetworkera w czasie badania środowiska można sprowadzić do następujących najważniejszych czynności:

- rozeznanie specyfiki każdego z rejonów objętych pracą zespołu streetworkerów: jeżeli w instytucji pracuje więcej niż jedna para streetworkerów, ważne jest, aby każda para poznała całość terenu; wynika to głównie z faktu utrzymania ciągłości pracy w danym rejonie, jeżeli jedna z par będzie nieobecna

- ustanowienie hierarchii ważności dzielnic miasta, w którym pracować będą streetworkerzy z osobami bezdomnymi: należy zwrócić uwagę, że na nowo powstałych osiedlach osoby bezdomne lub zagrożone bezdomnością będą raczej zbierały surowce wtórne (złom, makulaturę) aniżeli przebywały na klatkach schodowych, piwnicach czy zsydach (są one zwykle objęte monitoringiem, dostęp do nich ograniczany jest domofonem). Zintensyfikowane działania powinny być nakierowane na centralne dzielnice miast (duża rotacja osób, żebractwo), dzielnice skrajnej biedy (pustostany, osoby śpiące na klatkach), jak również na tzw. blokowiska (klatki, zsydy na śmieci, piwnice) oraz osiedla, na których występują ogródki działkowe
- zebranie, jeżeli istnieją, mapy miejsc niemieszkalnych od ewentualnych koalicjantów
- ustalenie i/lub opracowanie jednolitych dla wszystkich koalicjantów wytycznych dotyczących zbierania danych do mapy miejsc niemieszkalnych.

Rezultatami badania środowiska mogą być:

- zdobycie wiedzy z zakresu roli i odpowiedzialności każdego z koalicjantów mogących współpracować ze streetworkerami
- umiejętność rozpoznawania i ustalania hierarchii, ważności danego rejonu miasta
- wiedza z zakresu specyfiki osób zamieszkujących daną dzielnicę
- powstanie wstępnej mapy miejsc przebywania osób bezdomnych na danym terenie, wytypowanie miejsc najbardziej zagrożonych.

Do rekomendowanych dokumentów używanych w czasie badania środowiska należy zaliczyć mapę miejsc niemieszkalnych, spis koalicjantów (adresy i kontakty), wypracowane wspólne zasady zbierania danych do mapy miejsc niemieszkalnych, karty pracy, raporty z pracy oraz *Karty Kontakt*.

2.7.2 Obecność w środowisku i jego monitorowanie

Poprzez obecność w terenie należy rozumieć, że streetworkerzy zaczynają pojawiać się regularnie w miejscach przebywania osób bezdomnych. Celem pracy streetworkera w czasie obecności/badania środowiska jest:

- zapoznanie się streetworkera ze środowiskiem/miejscami przebywania osób bezdomnych

- przyzwyczajanie osób bezdomnych do obecności streetworkera
- nazwanie i umiejscowienie miejsc niemieszkalnych na mapie miejsc niemieszkalnych.

Działania podejmowane przez streetworkera w czasie obecności/badania środowiska można sprowadzić do następujących czynności:

- regularny, systematyczny i cykliczny monitoring miejsc niemieszkalnych określonych na etapie badania środowiska
- uzupełnianie bieżącej dokumentacji
- realizacja postanowień partnerstwa/koalicji na rzecz pomocy osobom bezdomnym pozostającym w miejscach niemieszkalnych (spotkania ze służbami lub instytucjami, wspólne patrole).

Rezultatami etapu obecności/badania środowiska mogą być:

- aktualizacja mapy miejsc niemieszkalnych
- spotkania z partnerami wchodzącymi w skład partnerstwa/koalicji
- nawiązanie kontaktów z osobami bezdomnymi przebywającymi w miejscach niemieszkalnych
- nawiązanie kontaktów z członkami lokalnej społeczności
- rozmowy motywacyjne z osobami bezdomnymi przebywającymi w miejscach niemieszkalnych skierowane na zmianę stylu życia
- interwencje podejmowane wobec osób bezdomnych.

Do rekomendowanych dokumentów używanych w czasie przebywania w środowisku i jego monitorowaniu zaliczyć należy karty pracy, *Karty Kontaktu*, mapę miejsc niemieszkalnych oraz notatki służbowe. Na etapie obecności/badania środowiska ważne są następujące aspekty:

- uważania na własne bezpieczeństwo podczas wchodzenia w nowe miejsca zajmowane przez osoby bezdomne
- dokładne spisanie adresu miejsca niemieszkalnego, pod kątem późniejszego ponownego trafienia do niego.

2.7.3 Nawiązanie kontaktu

Nawiązanie kontaktu jest dla streetworkera trudne, ale bardzo ważne. Należy dokładnie wytłumaczyć osobie bezdomnej kim się jest i dlaczego znaleźliśmy się w danym miejscu. Osoby bezdomne w zdecydowanej większości mają złe doświadczenia związane z kontaktami z instytucjami szeroko pojętej pomocy społecznej, więc streetworker może mieć z tego powodu utrudniony początek relacji. Celem

W którym momencie należy przestać świadczyć wsparcie osobie bezdomnej przebywającej na ulicy?

pracy w czasie nawiązania kontaktu jest:

- ocena stanu zdrowia osoby bezdomnej
- ocena stanu miejsca przebywania osoby bezdomnej
- wyjaśnienie zasad funkcjonowania programu streetworkingowego
- przekazanie informacji o adekwatnych możliwościach pomocy osobie bezdomnej
- początkowe budowanie relacji
- interwencja na zjawiska kryzysowe.

Działania podejmowane przez streetworkera poprzez nawiązania kontaktu:

- przedstawienie się i próba nawiązania rozmowy z osobą bezdomną
- monitoring miejsc niemieszkalnych
- towarzyszenie osobie bezdomnej w drodze do placówki noclegowej, OPS, szpitala lub innej formy pomocy adekwatnej do aktualnego stanu zdrowia
- realizacja postanowień partnerstwa/koalicji na rzecz pomocy osobom bezdomnym pozostającym w miejscach niemieszkalnych (spotkania ze służbami lub instytucjami, wspólne patrole).

Rezultatami nawiązania kontaktu mogą być:

- nawiązanie kontaktu z osobą bezdomną
- wypełniona karta kontaktu
- sporządzenie notatki służbowej
- skierowanie do placówki odpowiedniego typu (jeżeli streetworker jest odpowiedzialny za udzielanie skierowań).

Rekomendowanymi dokumentami pracy streetworkera w tym obszarze pozostają karta kontaktu, skierowania, mapa miejsc niemieszkalnych oraz baza danych klientów. W czasie nawiązywania kontaktu z osobą bezdomną (podejmowania rozmowy) ważne są następujące aspekty:

- jasne, czytelne określenie roli i zadań streetworkera
- poszanowanie godności, czasu i woli osoby bezdomnej
- istotne jest, aby podczas rozmowy z osobą bezdomną streetworker przyjął pozycje, która pozwoli mu na zrównanie poziomu swoich oczu z oczami rozmówcy (jeżeli osoba bezdomna leży, warto przykucnąć, zachowując kontakt wzrokowy i zmniejszając tym samym dystans). W trakcie kontaktu należy zachować dystans pozwalający streetworkerowi pozostać poza zasięgiem rąk swojego rozmówcy

- mimo iż streetworkerzy powinni pracować w parach, to inicjatywę kontaktu i jego przebieg inicjuje i kontroluje jedna osoba z pary
- w trakcie pierwszego kontaktu warto być otwartym na nowe osoby, należy jednak pamiętać o zachowaniu własnego bezpieczeństwa podczas wchodzenia w nowe środowisko. Dla zapewnienia bezpieczeństwa wykorzystujemy w pierwszej kolejności wymieniony wyżej sposób prowadzenia kontaktu: jedna osoba stara się nawiązać i poprowadzić rozmowę, druga, pozostając w niewielkim oddaleniu, stara się obserwować zarówno otoczenie, jak i reakcje klienta. Zawsze należy pamiętać, że jeśli osoba jest pod wpływem środków psychoaktywnych, może być agresywna, mieć trudności z racjonalnym myśleniem i odbiorem docierających do niej sygnałów
- wielu klientów może wyrażać niechęć do kontaktów ze streetworkerem. Choć życzenie takie należy uszanować, kończąc danego dnia swoją obecność w danym środowisku, to jednak kolejne próby nawiązania kontaktu podejmować należy nieustannie, nawet gdy wydaje się, że osoba pozostanie niezmienna w swym oczekiwaniu braku kontaktu z jakimikolwiek przedstawicielami systemu pomocy.

2.7.4 Budowanie i utrzymywanie relacji, w tym tworzenie planu działań

Warto zaznaczyć, że budowanie relacji z osobami bezdomnymi przebywającymi w miejscach niemieszkalnych jest długotrwałym i żmudnym procesem, na którego efekty niejednokrotnie trzeba czekać kilka miesięcy. O relacji nawiązującej się pomiędzy streetworkerem a osobą bezdomną można mówić dopiero wówczas, kiedy sama osoba bezdomna bez skrzępowania i w zaufaniu otworzy się na osobę pomagacza, po czym wspólnie przystąpią do tworzenia planu zmian w jego życiu. Należy zauważyć, że jednorazowe spotkanie z osobą bezdomną nie załatwia żadnych spraw, oprócz pomocy interwencyjnej, nagłej lub informacyjnej. Budowanie relacji jest procesem, w którym muszą aktywnie uczestniczyć obie jego strony, mianowicie – osoba bezdomna i streetworker. Celem pracy w czasie budowania i utrwalania relacji jest:

- podtrzymanie kontaktu z osobą bezdomną przebywającą w miejscach niemieszkalnych
- ustanowienie więzi rozumianej jako pomost pomiędzy streetworkerem, reprezentującym instytucje pomocy społecznej a osobą bezdomną przebywającą w miejscach niemieszkalnych

- motywowanie do zmiany sposobu (poprawy) jakości życia osoby bezdomnej
- motywowanie do wyjścia z sytuacji bezdomności
- towarzyszenie osobie bezdomnej do miejsc noclegowych lub innych instytucji adekwatnych w sytuacji danej osoby bezdomnej
- obalanie stereotypów, którymi posługują się osoby bezdomne na temat pomocy społecznej i pomagaczy.

Działania podejmowane przez streetworkera w czasie budowania i utrwalania relacji:

- cykliczny odwiedziny osób przebywających w miejscach niemieszkalnych
- monitoring miejsc niemieszkalnych, w których mogą przebywać osoby bezdomne
- motywowanie osób bezdomnych do zmiany stylu życia
- rozmowy wsparcia w chwilach kryzysu
- towarzyszenie osobom bezdomnym w dotarciu do adekwatnych dla ich sytuacji placówek pomocy społecznej
- udzielanie informacji na temat możliwości pomocy osobom bezdomnym przebywającym w miejscach niemieszkalnych.

Rezultatami budowanie i utrwalania relacji mogą być:

- utrzymanie kontaktu z osobami bezdomnymi
- zmiana stylu życia przez osoby bezdomne
- rozmowa wsparcia
- rozmowa informacyjna
- poprawnie wypełniana dokumentacja współpracy z osobą bezdomną (*Karty Kontaktu*)
- aktualizacje mapy miejsc niemieszkalnych, cykliczne odwiedziny osób bezdomnych w miejscach ich przebywania
- sporządzanie bieżącej dokumentacji z pracy streetworkera
- rozdawanie ulotek informujących o możliwościach uzyskania adekwatnej pomocy.

Do rekomendowanych dokumentów używanych w czasie budowania i utrzymywania relacji, w tym tworzenia planu działań zaliczyć należy kartę kontaktu, mapę miejsc niemieszkalnych, kartę pracy oraz notatki służbowe. W czasie budowania i utrzymania relacji szczególnie ważne są techniki pracy, które streetworker powinien używać podczas pracy z osobą bezdomną. Oto niektóre z nich:

- bezpośrednia rozmowa
- nawiązywanie i budowanie relacji, której towarzyszyć powinien wzrost zaufania osoby bezdomnej do streetworkera
- zbieranie danych do *Karty Kontaktu* oraz informowanie
- interwencja kryzysowa
- towarzyszenie, wspieranie oraz aktywne słuchanie
- konfrontacja
- modelowanie społecznie akceptowanych postaw i zachowań
- planowanie (ustalanie kontraktu).

Do szczególnie ważnych kwestii podczas rozmowy z osobami bezdomnymi należy zaliczyć dbanie przede wszystkim o swoje bezpieczeństwo i zdrowie, więc jeżeli jakkolwiek sytuacja zagraża streetworkerowi, to nie powinien on kontynuować prowadzenia kontaktu, a w razie potrzeby wezwać służby mundurowe lub odpowiednie organy. Warto również zastanowić się nad językiem i słownictwem używanym przez streetworkera. Powinien on być dostosowany do osób bezdomnych, jednak nienasiąknięty wulgaryzmem i słowami potocznymi, gdyż streetworker wychodząc z roli pomocacza może w sposób nieuświadomiony stać się „przyjacielem” osób bezdomnych, a taką sytuację bardzo łatwo wykorzystać na niekorzyść samego pomocacza. Kolejną ważną kwestią, którą streetworker powinien rozważyć przed wyjściem w teren, jest sposób ubrania. Rekomendowane są wygodne, dostosowane do pory roku ubrania (o charakterze sportowym/turystycznych, w stonowanych kolorach), najlepiej z widocznym znakiem logo organizacji/instytucji, której przedstawicielem jest streetworker. Taki znak z czasem mógłby być rozpoznawalny wśród wszystkich osób bezdomnych i niewątpliwie pomagałby w codziennej pracy osoby pracującej z bezdomnymi na ulicy. Streetworker nie powinien zabierać w teren rzeczy wartościowych, biżuterii, małych odtwarzaczy multimedialnych, gdyż poruszając się w środowisku osób o niejednokrotnie przeszłości kryminalnej, może stać się łatwym łupem złodziei.

2.7.5 Realizacja planu i zakończenie relacji

Poprzez zakończenie relacji z osobą bezdomną należy rozumieć, że sprawa osoby została przekazana do innej, bardziej zaawansowanej instytucji jej pomagającej. Zakończenie relacji i wiążące się z nim dla klienta lęk, obawa, stres itp. są naturalnym elementem pracy z osobą bezdomną. Niemniej jednak zakończenie relacji powinno być proce-

sem świadomym, do którego streetworker powinien przygotować osobę bezdomną. Celem pracy w tym obszarze jest doprowadzenie relacji do zakończenia oddziaływań streetworkera i przekazanie kontaktu do kolejnych instytucji, adekwatnych do obecnej sytuacji osoby bezdomnej.

Działania podejmowane przez streetworkera na zakończenie relacji:

- rozmowa wsparcia
- rozmowa informacyjna
- towarzyszenie/asystowanie do miejsc noclegowych lub innych instytucji adekwatnych w sytuacji danej osoby bezdomnej
- wspieranie samodzielności życiowej, niezależności od pomocy.

Rezultatami zakończenia relacji mogą być:

- przekazanie kontaktu osobie/instytucji kontynuującej pracę z osobą bezdomną
- zmiana stylu/sposobu życia przez osoby bezdomne
- poprawa jakości życia osób bezdomnych.

Rekomendowanymi dokumentami w tej części pracy streetworkera są karta kontaktu, skierowania oraz mapa miejsc niemieszkalnych.

2.7.6 Interwencje

W trakcie pracy streetworkera w terenie zawsze może dojść do sytuacji, w której spotkana osoba wymaga natychmiastowej pomocy. Streetworker powinien być zawsze przygotowany na taką ewentualność i bez względu na zaplanowane czynności, w terenie zawsze powinien mieć ze sobą sprawny/naładowany telefon i apteczkę lub co najmniej rękawiczki jednorazowe. Celem pracy w czasie interwencji jest interwencja w przypadku zagrożenia życia lub zdrowia spotkanej osoby. Działania podejmowane przez streetworkera w czasie interwencji to przede wszystkim udzielenie pierwszej pomocy oraz wezwanie pomocy adekwatnej do sytuacji danej osoby. Rezultatem interwencji jest uratowanie życia lub zdrowia osoby bezdomnej, zaś rekomendowanym dokumentem jest notatka służbowa.

TABELA NR 35 | Obszary pracy streetworkera

OBSZARY PRACY STREETWORKERA	DZIAŁANIA	METODY I TECHNIKI	NARZĘDZIA I DOKUMENTY
<p>Badanie środowiska, w tym poszukiwanie i docieranie do osób bezdomnych (zapoznanie się i uzyskanie informacji o środowisku osób bezdomnych)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ rozpoznanie specyfiki każdego z rejonów objętych pracą zespołu streetworkerów ■ ustanowienie hierarchii ważności dzielnic miasta, w którym pracować będą streetworkerzy z osobami bezdomnymi ■ zebranie (jeżeli takowe istnieją) map miejsc niemieszkalnych od ewentualnych koalicjantów ■ opracowanie i ustalenie jednolitych wytycznych do zbierania danych i tworzenia mapy miejsc niemieszkalnych 	<ul style="list-style-type: none"> ■ analiza dokumentów ■ burza mózgów ■ spotkania zespołu ■ spotkania z koalicjantami ■ wywiady ■ rozmowy 	<ul style="list-style-type: none"> ■ narzędzia techniczne (narzędzia i materiały biurowe, telefon, internet) ■ mapa miasta ■ mapa miejsc niemieszkalnych
<p>Obecność, monitoring (samodzielne wejście w środowisko przebywania osób bezdomnych, z wykorzystaniem wiedzy i umiejętności wcześniej zdobytych)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ systematyczny i cykliczny monitoring miejsc niemieszkalnych ■ lokalizowanie i nanoszenie na mapę nowych, dotychczas niezdiagnozowanych miejsc niemieszkalnych ■ uzupełnianie bieżącej dokumentacji ■ realizacja postanowień partnerstwa/koalicji na rzecz pomocy osobom bezdomnym pozostającym w miejscach niemieszkalnych (spotkania ze służbami lub instytucjami, wspólne patrole) ■ włączanie społeczności lokalnej do działań na rzecz osób bezdomnych 	<ul style="list-style-type: none"> ■ praca w terenie ■ wspólne patrole ze służbami miejskimi ■ kampanie informacyjne ■ spotkania ze społecznością lokalną 	<ul style="list-style-type: none"> ■ odpowiednia do pory roku odzież ■ telefon komórkowy ■ apteczka (w tym rękawiczki jednorazowe) ■ plecak ■ materiały biurowe ■ karta kontaktu ■ ulotki ■ informatory ■ mapa miejsc niemieszkalnych ■ plakaty

TABELA NR 36 | Obszary pracy streetworkera

OBSZARY PRACY STREETWORKERA	DZIAŁANIA	METODY I TECHNIKI	NARZĘDZIA I DOKUMENTY
Nawiązanie kontaktu (pierwszy kontakt z osobą bezdomną i próba nawiązania relacji)	<ul style="list-style-type: none"> ■ przedstawienie się i próba nawiązania rozmowy z osobą bezdomną ■ towarzyszenie osobie bezdomnej w drodze do placówki noclegowej, OPS, szpitala lub innej formy pomocy adekwatnej do aktualnych potrzeb ■ realizacja postanowień partnerstwa/koalicji na rzecz pomocy osobom bezdomnym pozostającym w miejscach niemieszkalnych (spotkania ze służbami lub instytucjami, wspólne patrole) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ praca w terenie ■ rozmowa motywacyjna ■ rozmowa informacyjna ■ towarzyszenie osobie bezdomnej ■ redukcja szkód 	<ul style="list-style-type: none"> ■ odpowiednia do pory roku odzież ■ telefon komórkowy ■ apteczka (w tym rękawiczki jednorazowe) ■ materiały biurowe ■ karta kontaktu ■ ulotki ■ informatory ■ plecak ■ sieć koalicjantów ■ mapa miejsc niemieszkalnych
Budowanie i utrzymywanie relacji, w tym tworzenie planu zmian (poznawanie potrzeb i deficytów osób bezdomnych)	<ul style="list-style-type: none"> ■ cykliczne odwiedzanie osoby bezdomnej w miejscu jej przebywania ■ motywowanie do zmiany stylu życia ■ udzielanie wsparcia ■ towarzyszenie osobom bezdomnym w dotarciu do adekwatnych do ich potrzeb placówek pomocy społecznej ■ udzielanie informacji na temat możliwości pomocy osobom bezdomnym przebywającym w miejscach niemieszkalnych ■ edukacja w zakresie bezpieczniejszego funkcjonowania w miejscach niemieszkalnych ■ konstruowanie planu pomocy 	<ul style="list-style-type: none"> ■ praca w terenie ■ rozmowa motywacyjna ■ rozmowa informacyjna ■ rozmowa wspierająca ■ towarzyszenie osobie bezdomnej ■ redukcja szkód 	<ul style="list-style-type: none"> ■ odpowiednia do pory roku odzież ■ telefon komórkowy ■ apteczka (w tym rękawiczki jednorazowe) ■ materiały biurowe ■ karta kontaktu ■ ulotki ■ informatory ■ plecak ■ sieć koalicjantów ■ mapa miejsc niemieszkalnych

TABELA NR 37 | Obszary pracy streetworkera

OBSZARY PRACY STREETWORKERA	DZIAŁANIA	METODY I TECHNIKI	NARZĘDZIA I DOKUMENTY
Realizacja planu i zakończenie relacji (praca z osobą w kierunku zmiany stylu życia wygaszenie kontaktu z osobą bezdomną)	<ul style="list-style-type: none"> ■ udzielanie wsparcia ■ udzielanie informacji ■ towarzyszenie osobie do placówek lub innych instytucji adekwatnych w sytuacji danej osoby bezdomnej ■ przekazanie niezbędnych informacji innym pracownikom kontynuującym pracę z osobą bezdomną ■ wspieranie samodzielności życiowej, niezależności od pomocy 	<ul style="list-style-type: none"> ■ praca w terenie ■ rozmowa motywacyjna ■ rozmowa informacyjna ■ rozmowa wspierająca ■ towarzyszenie osobie bezdomnej ■ spotkania/rozmowy z innymi podmiotami udzielającymi wsparcia 	<ul style="list-style-type: none"> ■ odzież odpowiednia do pory roku ■ telefon komórkowy ■ apteczka (w tym rękawiczki jednorazowe) ■ materiały biurowe ■ karta kontaktu ■ ulotki ■ plecaki ■ sieć koalicjantów ■ mapa miejsc niemieszkalnych
Interwencja (działania w celu ochrony zdrowia i życia osób bezdomnych)	<ul style="list-style-type: none"> ■ interwencja w przypadku zagrożenia życia lub zdrowia spotkanej osoby 	<ul style="list-style-type: none"> ■ praca w terenie ■ udzielenie pierwszej pomocy ■ wezwanie pomocy adekwatnej do sytuacji danej osoby bezdomnej 	<ul style="list-style-type: none"> ■ apteczka (w tym rękawiczki jednorazowe) ■ telefon komórkowy ■ notatka służbowa



PODSUMOWANIE

1

Brak któregokolwiek z narzędzi nie dyskwalifikuje możliwości realizacji pracy streetworkera, ale obniża jej efektywność, komfort i bezpieczeństwo.

2

Praca streetworkera wymaga zastosowania wielu różnorodnych metod i technik. Do najważniejszych zaliczyć należy pracę terenową, rozmowę (motywacyjną, informacyjną) oraz redukcję szkód.

3

Praca streetworkera polegająca na bezpośredniej pomocy osobom bezdomnym odnosi się również do wykonywania czynności mających na celu dokładne rozpoznanie środowiska zamieszkania osób bez domu, ze szczególnym uwzględnieniem procesu monitorowania środowiska oraz ciągłej aktualizacji mapy miejsc przebywania osób bezdomnych.

Potencjalne zagrożenia

Zagrożeniem można nazwać zjawisko wywołane działaniem sił natury bądź człowieka, które powoduje, że poczucie bezpieczeństwa maleje lub zupełnie zanika. W pracy streetworkera poczucie bezpieczeństwa osoby pracującej w miejscach niemieszkalnych jest bardzo ważną kwestią, dlatego warto znać ewentualne zagrożenia mogące wpłynąć na efekt pracy z osobą bezdomną.

RYSUNEK NR 18 | Zagrożenia w pracy streetworkera



2.8.1 Zagrożenia wynikające ze specyfiki miejsca

Miejsca przebywania osób bezdomnych niejednokrotnie różnią się od siebie, co powoduje zróżnicowanie ewentualnego zagrożenia płynącego z tychże miejsc (inna jest specyfika pracy/rozmowy z osobą bezdomną na dworcu kolejowym, na działkach czy w węźle ciepłowniczym). Podczas wchodzenia w specyficzne miejsca przebywania osoby bezdomnej należy mieć na uwadze występujące tam zagrożenia. Miejsca, w których może pracować streetworker z osobami bezdomnymi, to¹:

- działki, altanki działkowe
- pustostany
- dworce kolejowe, dworce autobusowe, hale dworcowe, bocznice kolejowe, stacje metra, lotniska
- altanki, wiaty śmietnikowe
- piwnice, strychy, klatki schodowe, szyby wind, zsypy na śmieci (wieżowce),
- bunkry, schrony
- parki, skwery, plaże, sady, tereny leśne
- węzły ciepłownicze PEC
- centra handlowe, parkingi, skupy złomu.

Z wyżej przedstawionego wachlarza miejsc wynika kilka podstawowych rzeczy: różnorodność tych miejsc jest ogromna, również zagrożenia wynikające z konkretnych miejsc są za każdym razem inne. Dodatkowo dodać należy, że wyżej wymienione punkty wymienające miejsca przebywania osób bezdomnych nie są listą skończoną. Warto również nadmienić, że wachlarz miejsc pracy streetworkera będzie zależny od specyfiki miasta, np. streetworkerzy pracujący w gdańskim Kole Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta mają pod swoim nadzorem granice miasta Gdańska, co w konsekwencji daje bardzo szerokie możliwości przebywania osób bezdomnych. Streetworkerzy pracujący w warszawskim Stowarzyszeniu OTWARTE DRZWI pracują jedynie na terenie prawobrzeżnej Wisły, gdzie znajdują się wyłącznie działki, szałas oraz typowe koczowiska pod chmurką, nie mają natomiast możliwości pracy w zsykach śmietnikowych czy na dworcach. W tabelach nr 38 do

W jaki sposób należy postrzegać odpowiedzialność pracodawcy w zakresie redukcji zagrożeń związanych ze świadczeniem pracy metodą streetworkingu?

¹ Dokładne omówienie poniżej wymienionych miejsc, znajduje się w rozdziale *Dokumentacja pracy streetworkera*.

nr 40 przedstawiono najczęściej pojawiające się zagrożenia występujące w poszczególnych miejscach pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi.

TABELA NR 38 | Najczęściej pojawiające się zagrożenia występujące w poszczególnych miejscach pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi

MIEJSCE	ZAGROŻENIE
DZIAŁKI, ALTANKI DZIAŁKOWE	<ul style="list-style-type: none"> ■ bezpieśko biegające psy ■ dziki – jeżeli działki są położone blisko lasów, wydmy, morza ■ zimą należy uważać na zamrożnięte sadzawki, małe stawy, rzeczki ■ wiosną należy uważać na bagna, śliski teren ■ lustrując tereny działek ogrodniczych należy pamiętać, że są one zwykle zamykane i jeżeli ktoś zamknie streetworkera na działkach, wydostanie się może trwać sporo czasu; rekomenduje się obchodzenie działek z osobą znającą działki, a jednocześnie posiadającą klucze do furtek (administratorzy działek, działkowcy, dzielnicowy straży miejskiej lub policja) ■ jeżeli działki ulokowane jest w opuszczonej i odległej dzielnicy miasta, istnieje możliwość zgubienia się
PUSTOSTANY	<ul style="list-style-type: none"> ■ niezabezpieczone stropy, pustostany bardzo często są po spaleniach ■ niestabilne podłogi, które mogą się zarwać pod ciężarem streetworkera ■ zbrojenia ze ścian konstrukcyjnych budynków bardzo często są usunięte, celem sprzedania ich na złomie, co może powodować obalenie się sufitu lub części ścian ■ jeżeli pustostan ulokowany jest w opuszczonej i odległej dzielnicy miasta, istnieje możliwość zgubienia się
DWORCE KOLEJOWE, DWORCE AUTOBUSOWE, HALE DWORCOWE, BOCZNICE KOLEJOWE, STACJE METRA, LOTNISKA	<ul style="list-style-type: none"> ■ nieprzychylność osób trzecich ■ zwykle osoby przebywają w dużych skupiskach, dużych grupach, a wtedy ciężko jest nawiązać kontakt i otrzymać potrzebne dane ■ osoby najczęściej przebywają w godzinach nocnych, a odwiedzanie tych miejsc zawsze powinno się odbywać z asystą straży ochrony kolei, policji lub straży miejskiej ■ przejeżdżające pociągi w okolicach bocznic kolejowych lub torów
ALTANKI, WIATY ŚMIETNIKOWE	<ul style="list-style-type: none"> ■ nieprzychylność osób trzecich ■ często altanki są tylko przystankiem w dniu pracy, więc osoby bezdomne mogą się śpieszyć i nie chcieć rozmawiać ■ są to miejsca szczególnie upodobane przez osoby bezdomne – jeżeli altanka śmietnikowa lub wiata znajduje się w centrum miasta, osoby bezdomne mają bliższą odległość do miejsc zarobku lub uzyskania jedzenia ■ na osiedlach oddalonych od centrum osoby bezdomne urządzają się w altance śmietnikowej niczym w pokoju, bardzo często wywołując niezadowolony osób korzystających z pojemników na śmieci

TABELA NR 39 | Najczęściej pojawiające się zagrożenia występujące w poszczególnych miejscach pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi

MIEJSCE	ZAGROŻENIE
PIWNICE, STRYCHY, KLATKI SCHODOWE, SZYBY WIND, ZSYPY NA ŚMIECI (WIEŻOWCE)	<ul style="list-style-type: none"> ■ istnieje możliwość zamknięcia, szczególnie w piwnicach ■ zdecydowana większość wejść do piwnic, strychów czy klatek schodowych jest zamknięta, co utrudnia streetworkerowi monitoring tych miejsc ■ na klatkach schodowych występuje niechęć samych osób bezdomnych do rozmowy; miejsce to zwykle traktują jako szybką, bezpieczną drzemkę ■ osoby bezdomne wychodzą bardzo wcześnie rano (przed pierwszymi osobami wychodzącymi do pracy), a przychodzą bardzo późno wieczorem, zwykle po godz. 23; tutaj rekomendowana jest praca w godzinach nocnych przy wsparciu służb mundurowych ■ częste przebywanie osób bezdomnych na klatkach schodowych wiąże się z agresją mieszkańców zamieszkujących okoliczne mieszkania, gdyż osoby bezdomne bardzo często zostawiają po sobie nieporządek
BUNKRY, SCHRONY	<ul style="list-style-type: none"> ■ nie powinni wchodzić streetworkerzy cierpiący na klaustrofobię ■ konieczna jest latarka, aby wejść do środka ■ bardzo często bunkry są zaśmiecone, co jest powodem nieprzyjemnego zapachu wewnątrz, ■ bunkry mają bardzo często rozbudowaną sieć tuneli, która może utrudnić znalezienie osób tam przebywających ■ możliwość zagubienia się, lub zamknięcia w środku
PARKI, SKWERY, PLAŻE, SADY, TERENY LEŚNE	<ul style="list-style-type: none"> ■ nieprzychylność osób trzecich ■ zwykle osoby przebywają w dużych skupiskach, a wtedy ciężko jest nawiązać kontakt i otrzymać potrzebne dane ■ często parki są tylko przystankiem w dniu pracy, więc osoby bezdomne mogą się śpieszyć i nie chcieć rozmawiać ■ są to miejsca bardzo dynamiczne, osoby przebywające w parkach, szczególnie w centrum miasta są notorycznie wyganiane z nich ■ jeżeli teren leśny jest obszerny, istnieje możliwość zgubienia się

TABELA NR 40 | Najczęściej pojawiające się zagrożenia występujące w poszczególnych miejscach pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi

MIEJSCE	ZAGROŻENIE
PEC, WĘZŁY CIEPŁOWNICZE	<ul style="list-style-type: none"> ■ nie powinny wchodzić osoby cierpiące na klaustrofobię ■ konieczna jest latarka, aby wejść do środka ■ bardzo często węzły są zaśmiecone, co w połączeniu z wysoką temperaturą wewnątrz może powodować cuchnący zapach
CENTRA HANDLOWE, PARKINGI, SKUPY ZŁOMU	<ul style="list-style-type: none"> ■ miejsca wykorzystywane w celach zarobkowych ■ największe natężenie aktywności osób bezdomnych w tych miejscach notuje się przed świątami kościelnymi, jak również w weekendy ■ osoby bezdomne nie wykazują chęci rozmowy podczas pracy (zebrania) ■ ochrona pracująca w centrach handlowych nie jest tolerancyjna dla osób bezdomnych przebywających na terenie galerii handlowych

Jak wynika z zestawień tabelarycznych, wszystkie zagrożenia mogące wystąpić w miejscach niemieszkalnych w pracy streetworkera z osobami bezdomnymi są bardzo charakterystyczne dla konkretnych miejsc. Warto też zwracać uwagę, że niektóre z zagrożeń (np. klaustrofobia) występują w specyficznych miejscach.

2.8.2 Zagrożenia wynikające z zachowania osób bezdomnych

Kolejnymi zagrożeniami mogącymi pojawić się w pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi są niebezpieczeństwa wynikające z samych klientów, czyli osób bezdomnych. Do najbardziej powszechnych takich zagrożeń można zaliczyć:

- przekraczanie granic – np. chęć zbytniego zaprzyjaźnienia się, flirtowania (nazbyt spoufalanie się z pracownikiem) czy przekraczanie granic w kierunku agresywnego zachowania, manipulowania czy grożenia
- wszawica
- możliwość zarażenia się chorobą skóry, np. grzybica, świerzb
- możliwość zarażenia się chorobą wewnętrzną, np. gruźlica

2.8.3 Zagrożenia wynikające ze strony streetworkera

Kolejną grupą zagrożeń, mogących pojawić się podczas pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi, są przypadki zaistnienia niebezpieczeństw w pracy skierowanych od samych streetworkerów. Do najczęściej występujących można zaliczyć:

- poczucie misyjności większe niż poczucie profesjonalizmu: streetworker wychodzący w teren powinien mieć przekonanie, że nie zbawi całej społeczności osób bezdomnych, że streetworking jest pracą z ramienia redukcji szkód i przypuszczalnie nie wszystkie osoby, z którymi ma kontakt wyjdą z bezdomności lub skorzystają z oferowanej przez streetworkera pomocy
- brak umiejętności oddzielenia czasu pracy i czasu prywatnego: przy tak ciężkiej pracy należy umieć odróżnić czas prywatny, poświęcany sobie i rodzinie od czasu służbowego, w którym realizujemy obowiązki zawodowe, delegowane nam przez koordynatora
- brak umiejętności oddzielenia sfery życia prywatnego od pracy zawodowej: może przejawiać się w następujących zachowaniach:
 - streetworker nie powinien udzielać noclegu w swoim własnym domu osobom spotkanym na ulicy
 - streetworker nie powinien zbyt blisko spoufalać się z osobami bezdomnymi; jest on tylko pomagaczem, a nie przyjacielem czy partnerem
 - streetworker nie powinien wykorzystywać osób bezdomnych do zaspokojenia własnych potrzeb emocjonalnych
 - streetworker nie powinien spożywać posiłków przy osobach bezdomnych oraz nie powinien częstować osób, z którymi pracuje kanapkami czy papierosami
- podejmowanie działań w czasie przypadkowego spotkania klienta w sytuacji prywatnej, np. na dworcu
- brak świadomości swoich słabych i mocnych stron
- nieumiejętne radzenie sobie z emocjami, które przejawiać się może w postaci agresji lub wycofania, w przenoszeniu emocji z pracy do sfery prywatnej, jak również przenoszeniu emocji ze sfery prywatnej do pracy z osobami bezdomnymi
- wypalenie zawodowe oraz uczucia blokujące takie jak bezsilność, frustracja, brak właściwych granic w pomaganiu, bezradność, poczucie niesprawiedliwości
- nieprofesjonalne pomaganie, które może przejawiać się w wchodzeniu w transakcje kupna-sprzedaży z osobami bezdomnymi,

dawaniu pieniędzy, kupowaniu posiłków/ciuchów, dawaniu prywatnego numeru telefonu, udzielaniu prywatnego adresu zamieszkania, flirtowaniu, nierzetelnie przekazywanej informacji, obiecywaniu rzeczy niemożliwych lub nieadekwatnych do sytuacji osoby bezdomnej

- niechęć do doszkalania się, rozwijania swoich kompetencji
- nieprzestrzeganie procedur higienicznych/BHP i ich lekceważenie: należy pamiętać o środkach ochronnych w przypadku chorób skóry, np. gaziki do dezynfekcji rąk.

RYСУNEK NR 19 | Zagrożenia w pracy streetworkera od strony samego streetworkera



Pisząc o zagrożeniach, warto dodatkowo wskazać ewentualne możliwości zapobiegania wymienionym niebezpieczeństwom, mogącym utrudnić pracę streetworkera. Można powiedzieć, że zarówno poczucie misyjności, jak i niechęć do doszkalania się może być już zidentyfikowana na etapie rekrutacji. Umiejętnie przeprowadzona selekcja osób starających się o etat streetworkera powinna więc zniwelować te problemy w dalszej pracy. Kolejno spośród wyżej wymienianych problemów warto wskazać, że dobrze przeprowadzone wdrożenie nowych streetworkerów może zapobiec nieprofesjonalnemu pomaganiu, nieprzestrzeganiu procedur higienicznych, brakowi umiejętności oddzielenia czasu pracy i czasu prywatnego, jak również brakowi umiejętności oddzielenia sfer życia prywatnego od pracy zawodowej. Problemy pojawiające się podczas pracy streetworkerów mogą zostać również rozwiązane dzięki ciągłym szkoleniom, permanentnemu rozwojowi umiejętności interpersonalnych pod stałą kontrolą superwizora.

RYSunEK NR 20 | Możliwości zapobiegania zagrożeniom w pracy streetworkera

przewaga misyjności nad profesjonalnym podejściem	rekrutacja
nieumiejętne oddzielenie czasu pracy od czasu prywatnego	wdrożenie
nieumiejętne oddzielenia sfery życia prywatnego od sfery życia zawodowego	wdrożenie
manipulacja	szkolenia
brak świadomości siebie w pomaganiu	szkolenia
nieumiejętne radzenie sobie z emocjami	szkolenia
wypalenie zawodowe oraz uczucia blokujące	szkolenia
niechęć do doszkalania się	rekrutacja
nieprzestrzeganie procedur BHP	wdrożenie
nieprofesjonalne pomaganie	wdrożenie

2.8.4 Zagrożenia wynikające z organizacji pracy

Podobnie jak w powyżej analizowanych przypadkach, podczas pracy streetworkera występują również zagrożenia wynikające z nieprawidłowej realizacji samego projektu, mianowicie ze strony organizacyjnej. Dla utrzymania poprawnego komfortu pracy streetworkera pracownik uliczny, oprócz zagrożeń wynikających ze strony osób bezdomnych, samego miejsca pracy, jak również własnych kłopotów może spodziewać się nieprawidłowości ze strony organizacyjnej. Poprzez te nieprawidłowości należy rozumieć:

Jakie główne zasady zachowania bezpieczeństwa może wykorzystać streetworker w swojej pracy?

- brak odpowiednich środków finansowych na konieczne narzędzia pracy streetworkera, szkolenia
- brak zapisanych środków (lub zbyt małe środki) na narzędzia materialne i niematerialne dla streetworkerów (środki na odpowiedni ubiór, wyposażenie i narzędzia dla streetworkerów, na superwizję, szkolenia i realizację koalicji)
- nieprawidłowości wynikające z nieprawidłowo lub w ogóle nierealizowanego monitoringu streetworkerów
- niedostosowana do specyfiki miejsca organizacja czasu i okresu pracy
- nieprawidłowości wynikające z błędnie lub wcale prowadzonego monitoringu pracy streetworkerów.



PODSUMOWANIE

1

Wykonywanie pracy metodą streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych obarczone jest szeregiem zagrożeń. Wynikają one ze specyfiki miejsca przebywania osób bezdomnych, mogą również wpływać z kontaktu streetworkera z samą osobą bezdomną.

2

Zagrożenia wynikające z pracy omawianą metodą mogą leżeć również po stronie samego streetworkera, który bez odpowiedniego przygotowania może świadczyć pracę na poziomie zagrażającym jego życiu i zdrowiu.

3

Nieumiejętność oddzielenia życia zawodowego od prywatnego może doprowadzić do uzależnienia od udzielanej pomocy osób bezdomnych, a w konsekwencji do pogłębienia wykluczenia społecznego. Pewnym zagrożeniem płynącym z pracy metodą streetworkingu jest również stan wypalenia zawodowego.

Monitoring, ewaluacja i superwizja – konieczne narzędzia

Jak pokazano we wcześniejszych rozważaniach na temat pracy metodą streetworkingu (przebieg kontaktu, narzędzia pracy, zagrożenia), praca z osobami bezdomnymi w ich środowisku przebywania jest skomplikowana i jako taka cechuje się szerokim wachlarzem zagrożeń w niej występujących. Nieocenione są zatem narzędzia niematerialne usprawniające przebieg oraz jakość pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi na ulicy. Należą do nich m.in. monitoring, ewaluacja i superwizja pracy streetworkera. Te z pozoru podobne do siebie procesy cechują się szeroką różnorodnością zarówno w przebiegu, formach, jak i efektach oczekiwanych, zatem warto przybliżyć je dla lepszego ich zapoznania.

Całość rozważań nad zewnętrznymi narzędziami wspomagającymi pracę streetworkera warto zacząć od najbardziej mu odległego, mianowicie ewaluacji. „Ewaluacja jest definiowana jako osąd (ocena) wartości interwencji publicznej dokonany przy uwzględnieniu odpowiednich kryteriów (skuteczności, efektywności, użyteczności, trafności i trwałości) i standardów. Osąd dotyczy zwykle potrzeb, jakie muszą być zaspokojone w wyniku interwencji oraz osiągniętych efektów. Ewaluacja oparta jest na specjalnie w tym celu zebranych i zinterpretowanych informacjach za pomocą odpowied-

W jaki sposób
powinno
się wdrażać
zalecenia
monitorowa-
nia, ewaluacji
czy superwizji
pracy metodą
streetworkingu?

niej metodologii” (Minister Rozwoju Regionalnego, 2007). Wynika, że celem ewaluacji jest ocena tego, czy zostały osiągnięte założone efekty zastosowanych działań i co trzeba zrobić, aby poprawie wystąpił efekt tych działań. Z powyższej definicji odczytać można również, że ewaluacja jest zaplanowanym działaniem, wystawiającym opinię na temat efektywności danego działania lub jakiejś jej części. Odnosząc to na grunt pracy metodą streetworkingu z osobami bezdomnymi, można powiedzieć, że ewaluowany może być cały projekt lub jego część (wycinek), np. tworzenie mapy miejsc niemieszkalnych lub dokumentacja. Przy ewaluacji warto nadmienić, że może być ona realizowana wewnętrznie (przez koordynatora streetworkerów), zewnętrznie (przez podmiot zlecający usługę) lub przez wyspecjalizowaną do tego instytucję. W odróżnieniu od kontroli czy audytu, ewaluacja ma wymiar jak najbardziej użyteczny, ponieważ „jest formą badań stosowanych, których zakładanym celem jest wywieranie pewnego wpływu na otaczającą nas rzeczywistość” (Babbie E., 2003. s. 371). W każdym z wyżej wymienionych przypadków celem ewaluacji jest usprawnienie realizacji zarządzania, określenie rzeczywistych rezultatów oraz skuteczniejsze planowanie działań. Odwrotna sytuacja następuje podczas monitoringu zespołu streetworkerów. Głównym celem tego procesu jest nadzór nad właściwym wykonaniem usługi oraz zweryfikowanie czy realizacja projektu następuje zgodnie z planem. Odnosi się to jednak jedynie do zespołu streetworkerów, a nie do całego projektu, jak przy procesie ewaluacji. Rozstrzygająca może okazać się definicja procesu monitoringu, według której „monitoring to proces systematycznego zbierania i analizowania ilościowych i jakościowych informacji na temat wdrażanego projektu w aspekcie finansowym i rzeczowym. Monitoring ma na celu zapewnienie zgodności realizacji projektu z założeniami i celami wcześniej zatwierdzonymi w dokumentach projektowych. Monitorowanie spełnia funkcję wewnętrznej kontroli realizacji zadań. Kontrola ta obejmuje kontrolę bieżącą, czyli ocenę skuteczności poszczególnych działań oraz sposobu realizacji pracy oraz kontrolę końcową – sprawdzenie czy wytyczone cele zostały zrealizowane” (Zajączkowska A., 2009).

Istotna różnica unaocznia się w ramach czasowych obu wyżej przytoczonych procesów, ponieważ monitoring trwa nieprzerwanie podczas trwania pracy streetworkerów, zaś ewaluacja jest działaniem zaplanowanym, mającym swe ramy czasowe (np. czas ewaluacji miesiąc po wprowadzeniu działań z zakresu pracy metodą streetworkingu, w środku trwania projektu lub po zakończeniu projektu). Dodatkowo, porównaniem mogą być objęte etapy postępowania

ewaluacyjnego, jak i monitorującego. Konstruuąc założenia ewaluacji warto wykorzystać standardy opracowane przez Polskie Towarzystwo Ewaluacyjne, w których realizacja działań ewaluacyjnych została ujęta w następujące punkty (Polskie Towarzystwo Ewaluacyjne, 2008):

Planowanie ewaluacji:

- zasadność podejmowania ewaluacji
- precyzyjne określenie celu, przedmiotu i zakresu badania
- realistyczne określenie sposobu przeprowadzenia ewaluacji
- określenie przejrzystych kryteriów wyboru ewaluatora
- zapewnienie niezależności ewaluacji
- zapewnienie zgodności z zasadami etycznymi.

Realizacja ewaluacji:

- zapewnienie wysokiej jakości ewaluacji
- zapewnienie trafności i rzetelności badań ewaluacyjnych
- dbanie o partycypacyjność i jakość współpracy w procesie ewaluacji
- przestrzeganie warunków umowy
- dbanie o jakość relacji ewaluator-badani.

Komunikowanie i wykorzystanie wyników ewaluacji:

- zachowanie przejrzystości struktury i języka raportu ewaluacyjnego
- zapewnienie rzetelności raportu ewaluacyjnego
- formułowanie precyzyjnych wniosków i rekomendacji
- konsultowanie wniosków i rekomendacji
- wykorzystanie rekomendacji

Kolejno warto przytoczyć fazy monitoringu. Monitorowanie można podzielić na 3 fazy, które ściśle się ze sobą łączą i uzupełniają, wzajemnie dopełniając funkcjonalnie i czasowo (Zajączkowska A., 2009).

FAZA 1. ZAPROJEKTOWANIA SYSTEMU MONITORINGU PROJEKTU:

- inwentaryzacja obietnic złożonych sponsorowi we wniosku – przegląd założeń projektu, opracowanie tabeli wskaźników
- przegląd procedur wdrażania – zapoznanie się z wytycznymi do umowy i sprawozdawczości, przepisami prawa, które normują obowiązki i odpowiedzialności
- zaprojektowanie narzędzi monitoringowych – formularze, druki
- przygotowanie planu wdrażania systemu monitoringu.

FAZA 2. WDROŻENIOWA:

- bieżące zarządzanie w czasie niezbędnymi zasobami na potrzeby koordynacji procesu wdrażania systemu monitoringu
- wykonywanie monitoringu obejmuje takie czynności jak gromadzenie, przechowywanie, przetwarzanie i redystrybucja zbiorczych danych, prezentowanie pozyskanych danych ilościowych i jakościowych oraz archiwizowanie dokumentacji monitoringowej
- monitoring musi być realizowany z dbałością o osiągnięcie wysokiego poziomu jakości efektów i skutecznego wywiązywania się z przyjętego we wskaźnikach poziomu sukcesu projektu.

FAZA 3. NOWELIZACYJNA:

- podejmowanie niezbędnych decyzji korygujących, będących konsekwencją bieżącego oceniania, koniecznością dostosowywania do oczekiwań, standardów, norm, korekta odchyłeń od planu, uaktualnianie i dokonywanie niezbędnych, możliwych zmian w odniesieniu do planów i wstępnych założeń i zapisów we wniosku.

Przeciwstawiając wyżej wymienione działania ewaluacyjne fazom monitoringu stwierdzić należy, że już we wstępnej fazie unaocniają się różnice w obu procesach. Mianowicie w fazie monitoringu głównymi zadaniami są zapoznanie się z projektem, procedurami oraz zaprojektowanie narzędzi ewaluacyjnych, gdzie w pierwszej fazie ewaluacji głównymi zadaniami są określenie celu przedmiotu oraz zakresu badania, określenie kryteriów oraz zapewnienie niezależności ewaluacji. Różnice wynikają również w kolejnej, drugiej fazie, zarówno z ewaluacji, jak i monitoringu. Zasadnicze odmienności pojawiają się jednak w ostatniej, trzeciej fazie realizacji obu procesów. W procesie monitoringu skupiać się należy na korekcie odchyłeń, a w procesie ewaluacji na formułowaniu precyzyjnych wniosków i rekomendacji do raportu ewaluacyjnego.

Podsumowując rozważania na temat ewaluacji, warto przytoczyć dokument „Ewaluacja programów wydatków Unii Europejskiej”², w którym scharakteryzowano kluczowe elementy ewaluacji.

² Dokument *Ewaluacja programów wydatków Unii Europejskiej. Przewodnik* (Komisja Europejska, 1997) umieszczony jest na stronach internetowych Komisji Europejskiej - Dyrekcji Generalnej odpowiedzialnej za budżet. Poniższe tłumaczenie nieoficjalne zostało wykonane w ramach umowy bliźniaczej PL99/IB/OT/1b, realizowanej przez Urząd Komitetu Integracji Europejskiej oraz francuskie Krajowe Centrum Terytorialnej Służby Cywilnej: www.cie.gov.pl/fundusze/vademecum/strony/robocze_strukturalna.html, 30.01.2011.

RYСУNEK NR 21 | Najważniejsze cechy ewaluacji

ANALITYCZNA: powinna opierać się na uznawanych technikach badawczych

SYSTEMATYCZNA: wymaga dokładnego zaplanowania i spójnego wykorzystywanie wybranych technik

RZETELNA: ustalenia ewaluacji powinny być podobne w przypadku przeprowadzanie jej przez różnych ewaluatorów, którzy mają dostęp do tych samych danych i wykorzystują te same metody analizy danych

SKONCENTROWANA NA PROBLEMACH: ewaluacja powinna odnosić się do istotnych problemów dotyczących programu, mianowicie jego trafności, efektywności i skuteczności

PRZYDATNA DLA UŻYTKOWNIKÓW: ewaluacja powinna być zaprojektowana i wdrażana w sposób, który zapewni dostarczenie użytecznych informacji dla osób podejmujących decyzje, w zależności od okoliczności politycznych, ograniczeń projektu oraz dostępnych zasobów

Jako elementy monitoringu natomiast można podać następujące zestawienie, przygotowujące do poprawnie realizowanego procesu monitorowania. Na etapie planowania projektu należy odpowiedzieć sobie na zasadnicze pytania:

- **Dlaczego monitorujemy?** Cel monitoringu: jakie są najistotniejsze cele prowadzenia monitoringu, jego funkcje i kontekst w odniesieniu do poszczególnych etapów cyklu życia projektu oraz potrzeb, na które ma odpowiadać (zarządzania zmianą, jakością, ewaluacji, sprawozdawczości)?
- **Kto monitoruje?** Zespół monitoringu: kto będzie odpowiedzialny za prowadzenie monitoringu; jak duży powinien być zespół ds. monitorowania i jak będą podzielone role pomiędzy kluczową kadrą zarządzającą?
- **Jak monitorujemy?** Metody monitoringu: jakie metody i narzędzia należy zaprojektować, jakie procedury należy uwzględnić przy gromadzeniu danych ilościowych i jakościowych? Jak będzie wyglądał proces zbierania danych i ich wykorzystania w odniesieniu do różnych potrzeb zarządzania wdrażaniem projektu?

- Co monitorujemy? Przedmiot monitoringu: co ma być przedmiotem monitorowania i podlegać obserwacji? Jaki powinien być zakres monitoringu nakładów, procesów i efektów? Jakie obiekty będą podlegać monitoringowi rzeczowemu i finansowemu?

Czy supervisor może stać się dla streetworkerów mentorem?

Porównując te dwa procesy do zagadnienia superwizji, należy przytoczyć jej definicję. „Superwizja jest metodą szkolenia i wzbogacenia kompetencji w zawodach i funkcjach polegających na pracy z ludźmi, w których metodyczne działanie w interakcjach pomiędzy jednostkami jest ważnym aspektem wykonywania zadań zawodowych. Główne zadanie superwizji polega na uczeniu analizy problemów. Superwizja przenika różne podejścia metodyczne i dziedziny zawodowe.” (Szmagalski J., 2005, s. 13). Po przytoczeniu definicji ukazuje nam się różnica pomiędzy trzema procesami wspomagającymi pracę streetworkera. Otóż superwizja, jako jeden z najbliższych streetworkerowi procesów, dotyczy bezpośrednio jego samego, jego osoby w relacji pomagania oraz usprawnienia tej zależności. Superwizję powinien prowadzić specjalnie ku temu wyszkolony specjalista, najlepiej niebędący pracownikiem instytucji, w której zatrudnieni są streetworkerzy. Głównymi celami, w odróżnieniu od monitoringu i ewaluacji, realizowanymi podczas procesu superwizji mogą być: zwiększenie efektywności pracy, rozwój zawodowy pracowników, autorefleksja, wypracowanie planów zmiany działań, a w końcu odreagowanie emocjonalne. Wszystkie te cele w pierwszym rzędzie mają służyć osobie samego streetworkera oraz jego umiejętności radzenia sobie w trudnej pracy. Warto dodać, że czas prowadzenia superwizji jest głównie uzależniony od środków finansowych, jednak zaleca się organizowanie spotkań średnio raz na miesiąc.

Kolejnym faktem różnicującym trzy procesy wspomagania pracy zespołu streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi jest niewątpliwie przedmiot badania lub w przypadku superwizji – przedmiot zainteresowania. Podczas monitorowania pracy streetworkerów kontroli ulegają głównie dokumenty, funkcjonowanie zespołu, przepływ informacji, realizacja założonych działań oraz postęp w osiągnięciu rezultatów. W ewaluacji głównym wyznacznikiem powodzenia jest nie tylko sama praca streetworkerów, ale przede wszystkim funkcjonowanie całego programu w instytucji, rezultaty całego działania, zarządzanie działaniem w czasie, jak również ocen koalicji zawiązanej na rzecz realizowania wspólnych celów. Z tego zestawienia wynika, że monitoring jest procesem zdecydowanie węższym w odniesieniu do superwizji, podczas gdy ta

Jakie firmy/
podmioty/
instytucje
powinny być
odpowiedzial-
ne za prowa-
dzenie procesu
monitorowania,
ewaluacji czy
superwizji
pracy metodą
streetworkin-
gu?

pozostaje działaniem szerszym, mającym w swym oddziaływaniu zdecydowanie więcej aspektów do analizy. Odmienna sytuacja ma miejsce podczas pracy superwizyjnej z zespołem streetworkerów, gdyż przedmiotem zainteresowania są możliwości i potencjał superwizowanych ale również deficyty ich wiedzy, potencjalne zagrożenia, normy i standardy zawodowe. Superwizja jako jeden z trzech omawianych procesów skupia się dogłębnie na relacji nawiązywanej przez streetworkera z osobą bezdomną, jej jakości oraz możliwości rozwoju. Praca superwizyjna głównie polega na analizie, wglądzie w obecną sytuację, z którą mają do czynienia streetworkerzy podczas pracy w terenie oraz przyjrzenie jej się z dystansu, z szerszej perspektywy. Superwizja zwykle nie ma zaplanowanych działań, jak to ma miejsce w ewaluacji, czy konkretnych wskaźników, które trzeba osiągnąć czyniąc procesy monitorowania streetworkerów. Bardzo często osoby superwizowane same decydują o tym jaki będzie temat rozmowy podczas spotkania, wybierają tematy pilne, naglące, ważne dla nich samych i dla jakości realizowanej pracy z klientem. Takie są też „mięrezultaty w pracy streetworkera. Głównie proces superwizyjny pozwala uniknąć wypalenia zawodowego, lepszego zrozumienia konkretnego zagadnienia oraz poprawy komunikacji w grupie. Inne cele natomiast stoją przed procesem monitoringu, bowiem jest on nastawiony na sprawdzenie bieżącej jakości oraz ilości wykonywanego zadania. Od ewaluacji oczekuje się zaś przedstawienia rekomendacji dotyczących usprawnienia zarządzania, wzmocnienia skuteczności projektu, wprowadzenia ewentualnych zmian lub jego zaniechania. Pomimo wcześniej wypisywanych różnic, superwizja, ewaluacja i monitoring dzielą wspólne rodzaje, gdyż podstawowymi są każde z procesów realizowane zewnątrz i wewnątrz. Znaczący to, że każdy z tych procesów może być wykonywany przez osoby skojarzone z instytucją zatrudniającą streetworkerów lub spoza niej. Dodatkowo, ewaluacja może być wykonywana przez realizacją projektu, w trakcie lub po jego zakończeniu. Superwizja zaś może mieć rodzaje ze względu na przedmiot dotyczący spraw osobistych, grupowych lub bezpośredniego wykonywanego działania, niemniej jednak jest to zawsze analiza nad jakością wykonywanego działania.

Następnym faktem pozwalającym odróżnić od siebie procesy monitoringu, ewaluacji oraz superwizji są możliwe konkretne działania, mogące być wytycznymi do realizacji każdego z omawianym procesów. Monitoring może być realizowany poprzez:

- monitorowanie sporządzenia odpowiedniego planu pracy przez streetworkerów
- wspólne patrole osoby nadzorującej pracę ze streetworkerami w terenie
- kontakt telefoniczny ze streetworkerami w terenie
- analizę prowadzonej przez streetworkerów dokumentacji
- spotkania podczas sporządzania bieżącej dokumentacji
- spotkania podczas przebywania streetworkerów biurze
- spotkania z przedstawicielami organizacji/institucji współpracujących
- informacje uzyskane od osób bezdomnych
- badania przy pomocy różnego rodzaju narzędzi badawczych: ankiety, wywiady.

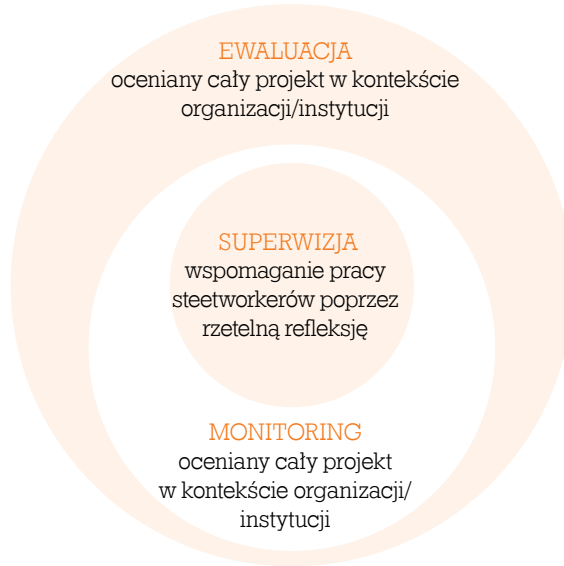
Ewaluacja może być realizowana poprzez:

- ankiety
- analizy dokumentacji
- wywiady.

Superwizja może być realizowana poprzez cykliczne spotkania, na których superwizowani określają bieżącą tematykę.

Dla pełniejszego ukazania natury trzech omawianych procesów warto przyjrzeć się zagrożeniom, które mogą wynikać z błędnego ich prowadzenia. Głównymi zarzutami stawianymi procesom monitoringu są brak etycznego i obiektywnego podejścia, błędnie opracowane narzędzie oraz brak systematyczności i rzetelności procesu monitoringu. Warto zaznaczyć, że monitoring jest zawsze realizowany przez osobę pracującą w instytucji zatrudniającej streetworkerów, w zdecydowanej większości jest to koordynator, który sam też pełni rolę streetworkera, dlatego często jest trudno ocenić jakość realizowanego przez samego siebie projektu. Jednak brak profesjonalizmu występuje również jako negatywna strona procesu ewaluacji, wraz z wysokimi kosztami zatrudnienia zewnętrznego ewaluatora. Wszystkie te zagrożenia występują również przy procesie superwizji, jednak tutaj może również wystąpić opór streetworkerów przed poddaniem się superwizji, niski poziom umiejętności superwizora, jak również nagłe przerwanie procesu superwizji.

RYСУNEK NR 22 | Wzajemna relacja ewaluacji, monitoringu oraz superwizji w pracy streetworkera



Mimo tego, że omawiane trzy procesy wspomagające pracę streetworkerów są od siebie niezależne, prowadzone są przez inne osoby, mające w większości inne cele, metody realizacji i metody kontroli, to jednak stwierdzić należy, że zazębiają się. Cechą je łączącą jest osoba streetworkera, będąca osobą monitorowaną, której praca jest ewaluowana lub poddana superwizji oraz wszystkie trzy dotyczą rozwoju jakości pracy metodą streetworkingu.

TABELA NR 41 | Monitoring, ewaluacja i superwizja w pracy streetworkera. Ujęcie zbiorcze

	MONITORING	EWALUACJA	SUPERWIZJA
KTO REALIZUJE?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pracodawca/koordynator działania, zadania projektu (wewnętrzny) ■ Podmiot zlecający usługę (zewnętrzny) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zespół pracowników lub pracownik podmiotu realizującego streetworking (wewnętrzna) ■ Podmiot zlecający usługę (zewnętrzna) ■ Wyspecjalizowana instytucja/eksperti zewnętrzni (zewnętrzna) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Osoba z organizacji/institucji zatrudniającej (wewnętrzna) ■ Osoba spoza instytucji – superwizor (zewnętrzna)

W JAKIM CELU?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nadzór nad właściwym wykonywaniem usługi oraz poprawę jej jakości ■ Zweryfikowanie czy realizacja projektu postępuje zgodnie z planem (harmogramem) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Usprawnienie realizacji i zarządzania ■ Określenie rzeczywistych efektów (rezultatów i oddziaływania) ■ Skuteczniejsze planowanie działań 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zwiększenie efektywności pracy ■ Rozwój zawodowy pracowników ■ Nauka analizy problemów ■ Nauka radzenia sobie z emocjami w pracy ■ Ochrona przed stresem oraz wypaleniem zawodowym
CO BADAMY?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Funkcjonowanie zespołu ■ Tworzenie, obieg i archiwizację dokumentów ■ Przepływ informacji ■ Realizacje założonych działań ■ Postęp w osiąganiu zaplanowanych rezultatów ■ Dokumentację finansową i rozliczenia 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pracę streetworkerów ■ Rezultaty pracy ■ Zarządzanie w czasie realizacji zadania ■ Współpracę z partnerami/koalicjantami 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Normy i standardy zawodowe, np. etyczne ■ Wiedzę, umiejętności i zachowania pracowników ■ Problemy emocjonalne i merytoryczne związanych z wykonywaniem pracy
OCZEKIWANE REZULTATY	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bieżącego sprawdzania jakości wykonywanego zadania ■ Szybkie reagowanie na występujące zagrożenia lub nieprawidłowości ■ Podjęcie decyzji na temat kontynuacji zadania w jego bieżącym kształcie lub ewentualnych działań administracyjnych niwelujących odchylenia od planu 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Przedstawienie rekomendacji dotyczących usprawnienia zarządzania, wzmocnienia skuteczności projektu, wprowadzenia ewentualnych zmian w projekcie (obecnym lub przyszłym), jego zaniechania lub kontynuacji 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Uzyskanie nowej szerszej perspektywy widzenia danego problemu ■ Umiejętność dokonania trafniejszej diagnozy i przyjęcia lepszych strategii wykonywanej pracy ■ Uniknięcie wypalenia zawodowego ■ Poprawa komunikacji i atmosfery w zespole

TABELA NR 42 | Monitoring, ewaluacja i superwizja w pracy streetworkera. Ujęcie zbiorcze

	MONITORING	EWALUACJA	SUPERWIZJA
KIEDY/W JAKIM CZASIE?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stale – przez cały okres realizacji zadania 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Na bieżąco, w trakcie realizacji oraz na zakończenie realizacji projektu ■ Ewaluacja może też być prowadzona przed rozpoczęciem interwencji lub kilka – kilkanaście miesięcy po zakończeniu realizacji przedsięwzięcia 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stale, systematycznie
MOŻLIWE RODZAJE	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wewnętrzna ■ Zewnętrzna 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zewnętrzna ■ Wewnętrzna ■ <i>ex-ante</i> (przed realizacją programu/projektu) ■ <i>mid-term/on-going</i>/ewaluacja bieżąca (podczas realizacji programu/projektu) ■ <i>ex-post</i> (po zakończeniu realizacji programu/projektu) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wewnętrzna ■ Zewnętrzna ■ Formalna ■ Nieformalna ■ Pośrednia ■ Bezpośrednia ■ Indywidualna ■ Grupowa
JAK REALIZUJEMY DANY PROCES?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zbieranie danych, weryfikacja, systematyczne zbieranie ustalonego na początku realizacji projektu zestawu danych (dotyczących postępów projektu/zadania) zestawianie istniejących danych z postępów z harmonogramem projektu/zadania ■ Opracowanie niezbędnych narzędzi monitoringowych, np. plan pracy, harmonogram ■ Analiza dokumentacji 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zebranie danych, analiza i wnioski oraz rekomendacje ■ Pozyskiwanie dodatkowych danych na temat sposobów realizacji poszczególnych działań, rezultatów projektu/zadania oraz jego kontekstu (otoczenia) ■ Krytyczna analiza istniejących i zebranych danych – oszacowanie efektów projektu/zadania ■ Ocena efektywności zarządzania, realizacji działań i ich skutków 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zbudowanie kształcącej relacji opartej na sojuszu superwizyjnym ■ Konsultacja – wspólna, rzetelna refleksja ■ Doradzanie i uczenie konkretnych umiejętności i strategii interwencyjnych ■ Kontrolowanie kwestii zawodowych i etycznych ■ Wspieranie rozwoju osobistego ■ Ocena skuteczności

- Obserwacja, np. wspólne patrole, stały kontakt telefoniczny
- Spotkania (np. zespołu realizującego zadanie) z przedstawicielami partnerów
- Wywiady
- Rekomendacje zmian
- Analiza dokumentów
- Wywiady
- Kwestionariusze
- Obserwacja
- Analiza dostępnych danych
- Dane z systemu monitoringu
- Grupy fokusowe
- Opinie ekspertów

TABELA NR 43 | Monitoring, ewaluacja i superwizja w pracy streetworkera. Ujęcie zbiorcze

	MONITORING	EWALUACJA	SUPERWIZJA
KOSZTY	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wykonywany w ramach realizacji zadania lub nadzoru 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wykonywana w ramach realizacji zadania ■ Koszty związane z zatrudnieniem ewaluatora 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wykonywana w ramach realizacji zadania lub nadzoru ■ Koszty związane z zatrudnieniem superwizora
ZAGROŻENIA DLA REALIZACJI	<ul style="list-style-type: none"> ■ Brak etycznego i obiektywnego podejścia do procesu monitoringu ■ Brak profesjonalizmu ■ Błędnie opracowane narzędzia monitoringowe ■ Brak systematyczności i rzetelności monitoringu 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Brak etycznego i obiektywnego podejścia do procesu monitoringu ■ Brak profesjonalizmu ■ Wysokie koszty procesu zewnętrznego ewaluatora 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wysokie koszty związane z zatrudnieniem superwizora ■ Niski poziom profesjonalizmu superwizora ■ Brak odpowiedniego dystansu, obiektywizmu ■ Opór przed poddaniem się superwizji



PODSUMOWANIE

1

Trudno sobie wyobrazić profesjonalnie świadczoną pracę metodą streetworkingu bez systematycznego monitorowania. Dzięki stałemu oglądowi wykonywanych czynności, kontroli dokumentów, przepływu informacji, realizacji założonych działań jak również kontroli postępu w osiąganiu rezultatów istnieje możliwość bieżącego odnoszenia efektów pracy do zakładanych rezultatów.

2

Niezależnie od tego, czy ewaluacja będzie wykonywana zewnętrznie, czy wewnętrznie daje ona możliwość usprawnienia realizacji zarządzania pozwala na skuteczniejsze planowanie działań podejmowanych przez streetworkera w przyszłości.

3

Superwizja pracy metodą streetworkingu ma na celu przede wszystkim podniesienie jakości świadczonej pracy poprzez wzbogacenie kompetencji streetworkerów.

Budowanie zespołu

W jaki sposób można zwiększyć identyfikację oraz poczucie tożsamości z zespołem jego członków?

Uwzględniając specyfikę i charakter streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych, w szczególności zaś fakt, że jest to praca często podejmowana w trudnych i niebezpiecznych warunkach, zaleca się prowadzenie jej w zespole. Zespół pracujący metodą streetworkingu może być rozumiany dwojako: w rozumieniu węższym (praca więcej niż jednego streetworkera, np. praca w parze) i szerszym (zespół ludzi odpowiedzialnych za planowanie, organizację oraz realizację streetworkingu, np. koordynator, supervisor, streetworker i inni). Istnieje szereg korzyści wynikających z pracy zespołowej streetworkerów, do których zaliczyć należy (Wróbel M., 2004):

- większe bezpieczeństwo streetworkera i klientów: pracując zespołowo zachodzi mniejsze ryzyko popełniania błędów w pracy, odnosi się to zarówno do przestrzegania ustalonych procedur, jak i sposobu prowadzenia kontaktu czy zawierania ewentualnego kontraktu – streetworker nigdy nie jest na ulicy sam
- zapewnienie ciągłości pracy: np. zastępstwa w sytuacjach losowych, stałe szkolenie uczniów pozwalające na płynne zapełnienie ewentualnego wakatu

Przedstawiciele jakich instytucji/ organizacji/ podmiotów powinni wchodzić w skład szeroko rozumianego zespołu pracującego metodą streetworkingu?

- wymiana informacji zwrotnych (wzajemny ogląd): możliwość uzyskania „na gorąco” uwag i komentarzy od współpracownika dotyczących własnego funkcjonowania w pracy, np. w relacji z klientami
- wewnętrzna kontrola i ocena na każdym etapie pracy: zadania są planowane, omawiane i wspólnie realizowane, kontrola wewnętrzna odbywa się stale, w trakcie zebrań oraz w bezpośredniej pracy, na dyżurach. Wymusza to stałą dyscyplinę dotyczącą terminowości, punktualności i rzetelności wykonywanych zadań
- wsparcie: w sytuacjach trudnych i stresowych, szczególnie gdy musimy podjąć trudne decyzje, zawsze mamy oparcie w bezpośrednim współpracowniku i zespole. Członkowie zespołu wzajemnie motywują się do pracy i stałego rozwoju, zespół udziela wsparcia również w sytuacjach, gdy doświadczamy kryzysów osobistych, np. inni jego członkowie mogą czasowo odciążyć nas w niektórych obowiązkach
- podział obowiązków i zadań: dzięki temu, że nie pracujemy sami możliwy jest podział obowiązków i zadań, np. zgodnie z indywidualnymi umiejętnościami, predyspozycjami osobistymi czy zainteresowaniami, zwiększa to efektywność i jakość pracy, a poza tym odciąża poszczególne osoby
- rozkład odpowiedzialności: z wspólnie wykonywanych zadań rozliczamy się wspólnie, a za prowadzone działania odpowiadamy jako zespół. W znacznym stopniu zmniejsza to obciążenie w pracy, zwiększa komfort i poczucie bezpieczeństwa, szczególnie w sytuacjach kryzysowych
- wzajemne uczenie się: pracując w parach mamy stałą możliwość obserwacji pracy innych, mamy też zewnętrzny ogląd naszych własnych działań. Dzięki temu stale uczymy się i zdobywamy nowe doświadczenia
- uzupełnianie się, a przez to bardziej efektywna praca: każdy z pracowników posiada unikalny zasób umiejętności i predyspozycji, na co nakładają się okresowe zniżki i zwyki formy. Praca w zespole pozwala tak dostosować harmonogram wykonywanych działań, aby nie miały one wpływu na jakość świadczonej pracy, a streetworkerzy pracowali w optymalnie dobranych parach
- większa elastyczność w kontaktach z klientami: pracując w parze istnieje większe prawdopodobieństwo nawiązania kontaktu z potencjalnym klientem, w sytuacji, gdy jeden z pracowników (z powodu np. własnych ograniczeń) ma trudność w podjęciu kontaktu czy pracy z określonym typem klientów, drugi może go zastąpić

- przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu: jest to szczególnie ważne w przypadku streetworkingu, ponieważ mamy tu do czynienia z pracą wysoce angażującą emocjonalnie, w relacji pomagania, odbywającej się w trudnych warunkach, której efekty są często mocno odroczone w czasie. Zespół przeciwdziała wyżej wspomnianemu zjawisku m.in. dzięki wsparciu, wzajemnemu uczeniu się, rozkładowi odpowiedzialności czy dzieleniu się obowiązkami. Pracując w zespole streetworkerzy mogą bardziej racjonalnie gospodarować czasem pracy, omawiać trudne sytuacje, rozmawiać o pracy, dzielić się przeżyciami i towarzyszącymi im emocjami.

Dobrze funkcjonujący zespół wykonujący pracę z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu powinien odznaczać się pełną identyfikacją pracujących w nim osób z przyjętą filozofią pomagania. Pozytywna homogeniczność zespołu wyraża się również w realizacji pracy w oparciu o ustaloną etykę zawodową oraz określony wspólny cel. Zespół funkcjonuje w oparciu o jasno ustalone reguły, zasady komunikacji oraz czytelny dla wszystkich (i przez wszystkich akceptowany) podział obowiązków. Aby myśleć o profesjonalnie funkcjonującym zespole warto również zwrócić uwagę na dokładne sprecyzowanie ról, zadań oraz zakres obowiązków każdego członka zespołu. Nie bez znaczenia pozostają również wzajemne zaufanie i otwartość, identyfikacja z zespołem oraz położenie nacisku na stały rozwój zawodowy osób wykonujących pracę metodą streetworkingu.

RYСУNEK NR 23 | Cechy dobrze funkcjonującego zespołu

Identyfikacja wszystkich członków z przyjętą filozofią pracy

Identyfikacja wszystkich członków z przyjętą etyką zawodową

Wspólny cel

Zaangażowanie, aby ten cel osiągnąć

Ustalona hierarchia

Jasno określone reguły pracy

Jasno określone zasady komunikacji

Jasno określony podział obowiązków

Określony zakres kompetencji poszczególnych członków, określone role, zadania i zakres odpowiedzialności każdego z nich

Wzajemne zaufanie i otwartość

Poczucie przynależności od zespołu

Stały rozwój zawodowy

Jakie czynniki mogą niekorzystnie wpłynąć na funkcjonowanie zespołu ds. streetworkingu?

W skład zespołu realizującego streetworking wchodzi:

- superwizor (najlepiej zewnętrzny), tj. osoba niepracująca w danym zespole/organizacji, a konsultująca zespół
- koordynator, często lider zespołu, może nim być jeden ze streetworkerów – do najważniejszych jego zadań należy koordynacja współpracy wewnątrz zespołu i z partnerami zewnętrznymi, planowanie pracy, nadzór oraz monitoring, prowadzenie zebrań zespołu
- streetworkerzy (samodzielni pracownicy) – mogą pracować w stałych parach, ale ważne jest, żeby w sytuacjach nagłych byli w stanie współpracować z każdym z pozostałych członków zespołu
- stażyści (uczniowie) – mogą pewne czynności prowadzić samodzielnie oraz mogą mieć powierzane zadania, ale wykonują je zawsze pod kontrolą i w towarzystwie samodzielnego pracownika; w terenie pracują zawsze z wyszkolonym, samodzielnym pracownikiem
- wolontariusze (kandydaci na uczniów, osoby zainteresowane tego rodzaju pracą lub te, które nie mogą zaangażować się w pracę w minimalnym wymaganym zakresie, angażujące się akcyjnie) – obserwują i towarzyszą, nigdy nie pracują samodzielnie, zwłaszcza w bezpośrednim kontakcie z klientami, mogą towarzyszyć parze pracowników w terenie.

Wyżej wymieniona kolejność, wyłączając superwizora, który pomaga, konsultuje, wspiera zespół i jest podmiotem zewnętrznym w stosunku do zespołu, określa hierarchię w zespole prowadzącym streetworking skierowany do osób bezdomnych. Ukazuje zakres kompetencji, samodzielności, decyzyjności i odpowiedzialności poszczególnych jego członków. Stażyści i wolontariusze stanowią „rezerwy kadrowe” – szkoląc ich zapewniamy ciągłość pracy zespołu na wypadek odejścia któregoś z pracowników. Budowanie zespołu streetworkerów pracujących z osobami bezdomnymi przebiega stopniowo. Ważne jest, aby w jego tworzenie zaangażowani byli wszyscy aktualni członkowie.

Nie ulega wątpliwości, że powstawanie zespołu pracującego metodą streetworkingu zależy od wielu czynników wewnętrznych (np. własne zasoby kadrowe, finansowe możliwości organizacji/instytucji) oraz zewnętrznych (struktura bezdomności ulicznej, kondycja lokalnego systemu wsparcia osób bezdomnych), zaś samo jego tworzenie jest procesem składającym się z kilku, mniej bądź bardziej zależnych od siebie etapów. Zastanówmy się, jakie kroki należy podjąć aby doprowadzić do powstania zespołu ludzi pracujących na rzecz osób bezdomnych przebywających na ulicy.

Wydaje się, że głównym i najważniejszym etapem budowania zespołu jest wspólne wypracowanie misji, wokół której tworzona jest tożsamość zespołu i osób w nim pracujących. Posiadanie spójnej wizji pracy, wspólnych wartości w podejmowanych działaniach jest gwarantem trwałości idei pomagania osobom bezdomnym, jak również może w sposób pozytywny wpływać na spójność wszystkich członków zespołu. W kolejnym etapie budowania zespołu ważne jest wypracowanie wspólnych celów, tj. odpowiedzenie sobie na zasadnicze pytania dotyczące tego, jakie konkretne zadania należy podjąć. Określenie celów wyznacza następny etap budowania skutecznego zespołu – stworzenie wizji działania, która powinna być przed wszystkim realistyczna, możliwa do wdrożenia oraz zaakceptowana przez wszystkich członków zespołu. Na dalszych etapach budowania zespołu ważne jest ustalenie najważniejszych reguł współpracy pomiędzy członkami zespołu oraz jasne sprecyzowanie roli poszczególnych członków zespołu i przypisanie im indywidualnych celów działań i ich obowiązków.

RYSUNEK NR 24 | Kolejne kroki do budowania zespołu

OKREŚLENIE TOŻSAMOŚCI ZESPOŁU, T.J. MISJI (pomocne może być wspólne udzielenie odpowiedzi na pytania: po co się tu znaleźliśmy?, w jakim celu został stworzony zespół?, dlaczego my zostaliśmy do niego wybrani?, jakie realne wartości może przynieść nasza praca?, jak określiliby cele naszego zespołu klienci?, co chcielibyśmy osiągnąć?)

WYPACOWANIE WSPÓLNYCH CELÓW (tj. odpowiedzi na pytania: jakie konkretnie cele musi zrealizować zespół w ciągu... *określić ramy czasowe*... , aby przybliżyć się do zrealizowania misji?; ważne jest, żeby każdy cel był konkretny, wymierny i uwzględniał limit czasu)

OKREŚLENIE WIZJI DZIAŁANIA, której będą w stanie podporządkować się wszyscy

USTALENIE REGUŁ WSPÓŁPRACY (tj. ogółu zasad, które regulują sposób współdziałania przyjęty przez wszystkich członków zespołu, np. sposób prowadzenia zebrań; sami członkowie zespołu tworzą te zasady i wszyscy muszą je zaakceptować, dlatego należy powracać do nich w każdej stosownej sytuacji i pilnować ich przestrzegania)

WYZNACZENIE ROLI I INDYWIDUALNYCH CELÓW DLA KAŻDEGO CZŁONKA ZESPOŁU (omówienie z każdym członkiem zespołu jego zadań i obowiązków w powiązaniu z celami całego zespołu, co pozwala dostrzec każdemu swoją indywidualną rolę i wkład w pracę całego zespołu)

Procedura przyjmowania nowych członków zespołu, a także odchodzenia czy zwalniania dotychczasowych współpracowników odbywa się w procesie grupowym. W decyzjach uczestniczy cały zespół, każdy jego członek w zakresie przypisanym do aktualnie zajmowanej pozycji w zespole. Wszyscy członkowie zespołu, w tym również uczniowie i wolontariusze, podlegają okresowej ocenie w trybie i czasie określonym przez zespół. Najczęściej ma ona postać okresowego zebrania, np. zamykającego rok, na którym dokonuje się wewnętrznej ewaluacji programu i poddaje się ocenie indywidualną pracę, rozwój i postępy poszczególnych członków zespołu. Może odbywać się to w postaci wymiany informacji zwrotnych. Akceptacja decyzji personalnych przez cały zespół ma niewątpliwie wpływ na jego dobre funkcjonowanie. Decyzje te warto konsultować z superwizorem. Dla bezpieczeństwa i komfortu członków zespołu zaleca się, aby wymiana informacji zwrotnych odbywała się także pod superwizją. Tworzenie i późniejsze budowanie zespołu jest ciągłym procesem doskonalenia pracy, opracowywania standartów i procedur oraz specyficznej metodologii uwzględniającej zmiany i elastyczność zjawiska, do którego się odnosi.



PODSUMOWANIE

1

Pomimo tego, że praca wykonywana przez streetworkerów nakierowana jest na bezpośrednią pomoc osobom bezdomnym warto zadba, aby była ona realizowana przez profesjonalny zespół reprezentujący szeroki wachlarz instytucji/podmiotów/organizacji.

2

Tworzenie skonsolidowanego zespołu nie tylko podnosi skuteczność oferowanej pomocy, ale również przyczynia się do większej konsolidacji organizacji/instytucji w zakresie wsparcia osób bezdomnych przebywających na ulicy.

3

Sprawnie funkcjonujący zespół ułatwia pokonywanie różnorodnych trudności w codziennej pracy na rzecz osób bezdomnych.

4

Pomimo że zasady funkcjonowania zespołu, jego najważniejsze wartości, cele, misja i wizja wypracowywane są wspólnie przez wszystkich członków zespołu, zespół ten powinien mieć jasno określonego lidera, który przewodzi wszelkim pracom i działaniom na rzecz osób bezdomnych przebywających na ulicy.

Współpraca z innymi podmiotami w gminie.

Wady i zalety

Ze względu na skomplikowaną sytuację życiową osób bezdomnych pozostających poza systemem pomocy instytucjonalnej skuteczna realizacja streetworkingu wymaga ścisłej i systematycznej współpracy z wieloma podmiotami, instytucjami, organizacjami podejmującymi zadania szeroko rozumianej polityki społecznej w gminie. Właściwa współpraca może być realizowana jedynie w oparciu o wcześniej zawiązane partnerstwo (formalne bądź nieformalne), koalicję podmiotów, której głównym celem staje się rozwiązanie problemu bezdomności i łagodzenia jej skutków. Można powiedzieć, że oba procesy (współpraca i partnerstwo) wzajemnie się przenikają i są uzależnione od siebie. Partnerstwo jest niewątpliwie pojęciem szerszym, obejmującym takie aspekty jak spotkania, konferencje, debaty, opracowanie wspólnego planu pracy, natomiast współpraca obejmuje konkretne działania realizowane z konkretnymi partnerami w ramach owego partnerstwa. Współpraca i współdziałanie w pracy streetworkera mogą być realizowana z służbami mundurowymi, ośrodkami pomocy społecznej, służbą zdrowia, rynkiem pracy, organizacjami pozarządowymi, działkowcami, skupami złomu czy osobami prywatnymi.

2.11.1 Zalety współpracy streetworkera z innymi podmiotami

Zanim zostanie dokonana szczegółowa charakterystyka współpracy streetworkera z różnymi instytucjami/organizacjami koniecznym wydaje się być przedstawienie najważniejszych zalet wynikających z podejmowania wspólnego wysiłku zamierzającego do poprawy sytuacji osób bezdomnych przebywających w przestrzeni ulicy:

- wymiana zasobów, wiedzy i umiejętności pomiędzy współpracownikami/realizatorami działań: przepływ wiedzy, informacji oraz umiejętności następuje dwustronnie od streetworkera do współpracownika¹ i na odwrót:
 - zdobywanie nowego zakresu wiedzy: bezpieczeństwo w terenie, pomoc przedmedyczna, najnowsze regulacje z zakresu pomocy socjalnej itp., lokalizacja placówek pomocowych dla osób bezdomnych, zasady udzielania świadczeń, przełamywanie stereotypów)
 - wymiana dokumentów formalnych: mapa miejsc niemieszkalnych, informacje o pojawieniu się w terenie nowych osób, dane z notatek służbowych
 - wymiana umiejętności: podczas wspólnych patroli lub realizacji wspólnych działań streetworker może nauczyć się bezpieczniejszego zachowania w miejscach niemieszkalnych (od funkcjonariuszy służb mundurowych) czy poprawnego postępowania przedmedycznego (ratownicy medyczni). Sam streetworker natomiast może służyć współpracownikom w przekazaniu umiejętności bardziej efektywnej komunikacji z osobami bezdomnymi. Wymiana wiedzy i doświadczeń może być zorganizowana również w formie pogadanek czy szkoleń tematycznych z zakresu wiedzy konkretnych współpracowników (np. szkolenie z pierwszej pomocy przedmedycznej, realizowane dla streetworkerów przez ratowników medycznych, na podstawie partnerstwa)
- większe szanse na bardziej efektywną i pozytywną realizację działania, projektu, celu: niejednokrotnie, podczas realizacji konkretnego działania w ramach istnienia partnerstwa dochodzi

W jaki sposób można wypracować skuteczny model współpracy streetworkera z różnorodnymi instytucjami/organizacjami?

¹ Określenie współpracownik w tym opracowaniu służy nazwaniu osób, które bezpośrednio nie współpracują ze streetworkerem, ale na mocy porozumienia realizują wspólne działania, np. funkcjonariusz straży miejskiej realizuje wspólny patrol ze streetworkerami w wyniku zawiązanego partnerstwa.

do sytuacji, kiedy któraś ze stron jest niekompetentna w danej dziedzinie wiedzy lub jej zakres obowiązków nie zawiera pewnych działań. Wtedy współpraca pomiędzy podmiotami mającymi inny zakres obowiązków oraz inną wiedzę, realizującymi postanowienia wspólnego partnerstwa jest nieocenioną wartością dodaną w pozytywną realizację celu. Funkcjonariusze służb mundurowych mający większe uprawnienia odnośnie wchodzenia do pustostanów lub w miejsca streetworkerom jeszcze nieznanne, w asyście pracowników ulicznych mają większe szanse nawiązania kontaktu z osobami tam przebywającymi i udzielenia adekwatnych informacji odnośnie pomocy. Prawdą jest, że realizacja konkretnego działania będzie wykonana bardziej całościowo przy współdziałaniu kilku współpracowników niż wtedy, gdy to samo działanie realizowane będzie przez jednego partnera

- współpraca jako możliwość tworzenia nowych projektów i realizacji odważnych pomysłów: partnerzy współpracujący ze sobą mogą realizować projekty, które do tej pory nie zostały zrealizowane bądź są innowacyjne. Wspólne działanie zdecydowanie zwiększa szanse na powodzenie działań, nawet tych bardzo nowatorskich, gdyż poszerza się możliwy zakres działania współpracowników
- zwiększenie bezpieczeństwa streetworkerów podczas pracy w terenie: niewątpliwą zaletą współpracy streetworkerów ze współpracownikami realizującymi działania na mocy partnerstwa (w szczególności z przedstawicielami służb mundurowych) jest zwiększenie bezpieczeństwa pracowników ulicznych podczas wykonywania pracy terenowej. Wspólne partole czy działania w terenie pozwalają na zabezpieczenie pracy streetworkerów w terenie, szczególnie w miejscach niebezpiecznych lub nowych i niepewnych
- rozszerzenie kompetencji streetworkerów pracujących w terenie: współdziałanie partnerów w celu osiągnięcia wspólnego celu lub realizacji konkretnego działania zdecydowanie rozszerza możliwości i kompetencje pracowników pracujących w terenie. Dzieje się tak, gdyż streetworker i współpracownik (funkcjonariusz służby mundurowej, pracownik socjalny czy urzędnik) mają inne zakresy obowiązków i inne możliwości wypełnienia działania. Każdy z nich posiada inny zakres wiedzy, z racji wcześniej wspomnianych innych obowiązków służbowych. Można tutaj podać przykład patrolów realizowanych we współpracy ze służbami miejskimi, które zwykle realizowane są przy użyciu samochodu służbowego wspomnianej służby. Dzięki takiej wymianie (streetworkerzy dostarczają miejsca przebywania osób bezdomnych, przeciętnie są już znani

w środowiskach, mają umiejętności nawiązywania kontaktu z osobami bezdomnymi, a funkcjonariusze służb miejskich poruszają się samochodem, ubezpieczają streetworkerów w terenie) praca może przebiegać sprawniej, bardziej efektywniej, a co najważniejsze, szybciej i bardziej kompleksowo można zrealizować założone cele. Wspólne patrole stwarzają możliwość połączenia wiedzy, możliwości oraz doświadczenia streetworkera oraz współpracowników w celu bardziej kompleksowej realizacji wytyczonych zadań i celów

- integracja służb działających na polu szeroko rozumianej pomocy społecznej, polityki społecznej lub bezpieczeństwa mieszkańców: niewątpliwie wspólne działania, jak i realizacja postanowień partnerstwa na szerszym polu pozwala na integrację współpracowników w nie zaangażowanych. Wymiana wspólnych doświadczeń, możliwość opowiedzenia sobie sposobów radzenia sobie z konkretnymi sytuacjami pozwala na zbliżenie się do siebie, jak początkowo można sądzić, odległych podmiotów. Integracja wielu podmiotów w zakresie osób nieposiadających własnego dachu nad głową powoduje, że problematyka bezdomności staje się kwestią polityki społecznej, a nie tylko pomocy społecznej
- poprawa wizerunku miasta lub konkretnej organizacji/institucji w mediach: skala i charakter bezdomności ulicznej bezpośrednio wpływa na postrzeganie miejskiej przestrzeni publicznej. W tym kontekście współpraca streetworkera z innymi podmiotami i instytucjami prowadzić może do poprawy wizerunku miasta w oczach jego mieszkańców
- poprawa wizerunku organizacji/institucji realizujących streetworking.

2.11.2 Potencjalne wady współpracy streetworkera z innymi podmiotami

Podobnie jak powyżej wypisano zalety płynące z podejmowania wspólnych działań na rzecz współpracy międzysektorowej, należy uświadomić sobie potencjalne zagrożenia i wady tej współpracy:

- efekt munduru powodujący stan uprzedzenia osób bezdomnych do służb mundurowych: pierwszą wadą dostrzegalną podczas pracy streetworkerów ze służbami mundurowymi jest niewątpliwie pewnego rodzaju wycofanie osób bezdomnych. Dzieje się tak dlatego, że osoby pozostające na ulicy niejednokrotnie mają

konflikty z prawem, jak również samo ich przebywanie w niektórych miejscach niemieszkalnych (bądź ich zachowania) może być nielegalne (np. zajmowanie pustostanów). W tym kontekście funkcjonariusze policji mogą kojarzyć się jedynie z negatywnymi konsekwencjami swoich czynów, co może zostać przeprojektowane na same osoby streetworkera („to streetworkerzy przyprowdzili tutaj mundurowych” lub „skoro mają wspólne patrole, to są tacy sami” itp.)

- nierówne zaangażowanie niektórych partnerów: negatywną konsekwencją wspólnie podejmowanych działań jest nierównomiernie rozłożenie odpowiedzialności za końcowy efekt działania. Często uważa się, że pracownicy organizacji pomocowych lub pozarządowych są „społecznikami”, „osobami o dobrym sercu”, które mogą zrobić więcej w ramach misji niesienia pomocy. Warto jest jednak wystrzegać się takiego myślenia, rozkładając zakresy obowiązków (wynikające z porozumienia o partnerstwie) według możliwości kadrowych, jak również sprzętowych wszystkich partnerów
- niezrozumienie ról, zakresu obowiązków, możliwości każdego z partnerów: ważną wadą realizowanej współpracy jest niezrozumienie zakresu obowiązków i kompetencji wszystkich partnerów oraz oczekiwanie wykonania zadania, mimo braku uprawnień bądź możliwości. Takie kłopoty można rozwiązać na drodze wspólnej dyskusji i omawiania zakresów obowiązków, wyjaśniania, jakie są aktualne możliwości mogące być wykorzystane podczas wspólnego realizowania zadań.

2.11.3 Kroki oraz warunki realizacji poprawnej współpracy z różnymi podmiotami

Aby można było mówić o poprawnie realizowanej współpracy, należy spełnić kilka warunków, których zadaniem jest usprawnienie i umożliwienie podjęcia wspólnych działań na rzecz osiągnięcia zbieżnych wszystkim współpracownikom celów.

- Jasne określenie roli, zakresu obowiązków każdego z partnerów oraz upewnienie się, że każdy je rozumie. Ważne jest dookreślenie kompetencji streetworkerów, jako że jest to zajęcie nowatorskie

- prowadzenie rozmów dających każdej ze stron pozytywne efekty. Warto dbać o to, żeby każda ze stron otrzymała wymierne skutki z prowadzonych działań. Jeżeli streetworkerzy wykonują patrol z pracownikami socjalnymi, to musi on być zorganizowany w taki sposób, aby każda ze stron uczestniczących osiągnęła swoje założone cele
- wyznaczenie konkretnej osoby z każdej z instytucji do kontaktów z uczestnikami współpracy. Istotną kwestią jest oddelegowanie konkretnej osoby do nadzorowania przebiegu współpracy z współpracownikami. Przekazanie odpowiedzialności na jedną osobę pozwala mieć kontrolę nad przebiegiem procesu współpracy. Zaoszczędza to też czas, gdy podczas ponownych kontaktów ze znanymi już streetworkerom instytucjami mają oni do czynienia z nowymi współpracownikami (nie muszą wtedy tłumaczyć zasad współpracy i oczekiwań, ale mogą zająć się realizacją konkretnych działań). Powierzenie jednej osobie odpowiedzialności za kontakty z konkretną instytucją pozwala na sprawną realizację postanowień partnerstwa w zakresie konkretnych działań
- cykliczne spotkania z wszystkimi partnerami. Działanie to w zdecydowanej większości dotyczy przebiegu realizacji całego partnerstwa, jednak odpowiednio działająca współpraca może być lepiej realizowana, gdy współpracownicy odbywają spotkania, na których jest możliwość rozmowy nad bieżącymi problemami. Takie małe spotkania mogą być organizowane przy okazji wspólnych patroli ze służbami miejskimi lub pracownikami socjalnymi, które mogą być nieocenioną skarbnicą wiedzy i wymiany informacji na temat wspólnych klientów
- precyzyjne zasady funkcjonowania współpracy. Podczas ustalania wspólnych zasad współpracy należy zwrócić uwagę, że na owe zasady powinni się zgodzić wszyscy współpracownicy
- dialog zmierzający do konsensusu. Warto pamiętać, że nawet przy bardzo burzliwych obradach, zawsze można osiągnąć wspólne stanowisko, zadowolające każdą ze stron biorącą udział we współpracy. Jeżeli taki stan rzeczy uda się osiągnąć współpracownikom, to sama współpraca będzie przebiegać bez większych oporów i nieporozumień

Jaka jest rola i główne zadania organizacji/instytucji będącej liderem w koalicji na rzecz streetworkingu opartej o model współpracy?

2.11.4 Opis realizacji współpracy na gruncie pracy streetworkerów z podmiotami współpracującymi

Współpraca z różnymi podmiotami różni się ze względu na charakter podmiotu realizującego współpracę. Dzieje się tak przede wszystkim dlatego, że podmioty mogące współpracować ze streetworkerem wywodzą się z różnych sektorów pracy (od służb mundurowych, poprzez służbę zdrowia aż po osoby prywatne). Z tych różnic wynika m.in. różne podejście do realizacji współpracy, jak również różne jej możliwości. Poniżej wymienione zostały oraz opisane najważniejsze podmioty mogące realizować współpracę ze streetworkerami.

2.11.4.1 WSPÓŁPRACA ZE SŁUŻBAMI MUNDUROWYMI

Jednym z ważnych celów realizowanych przez streetworkerów jest zmniejszenie ryzyka śmierci osób bezdomnych w miejscach niemieszkalnych, pomoc interwencyjna oraz ratownictwo. Realizacja tego celu wymaga współpracy głównie ze służbami mundurowymi i jest ona potrzebna w celu udzielania pomocy w sytuacjach zagrożenia życia osoby bezdomnej, jak i streetworkera. Taka współpraca może poprawić również bezpieczeństwo samych streetworkerów. Służby mundurowe szybciej udzielą pomocy streetworkerom, jeżeli będą posiadały informacje o miejscu ich przebywania i będą z nimi miały kontakt telefoniczny. Ze służb mundurowych należy wymienić: policję, straż miejską, służbę ochrony kolei.

Przy realizacji współpracy ze służbami mundurowymi streetworkery muszą pamiętać o ich specyfice, działaniu w oparciu o rozkazy komendanta. W innym przypadku, funkcjonariusz służb mundurowych chcący współpracować ze streetworkerami nie będzie miał zgody na ustanowienie wspólnych działań. Ponadto należy znaleźć wspólny zakres oddziaływania wobec osób bezdomnych, warto również pamiętać o zmianowości pracy służb mundurowych. Ustalając godziny wspólnego patrolu należy pamiętać o tzw. odprawie, na której musi być każdy funkcjonariusz, więc w godzinach odprawy na danym komisariacie wspólne patrole nie będą realizowane. Warto także pamiętać o efekcie munduru, jak również o tym, że problem bezdomności, w tym ludzi bezdomnych przebywających poza placówkami, jest jednym z wielu zagadnień, w ramach których służby mundurowe muszą się sprawozdawać. Niekiedy obciążenie dodatkowymi patrolami oraz obowiązkami może sprawiać współpracownikom realne kłopoty.

Do pozytywnych przykładów współpracy służb mundurowych i organizacji pozarządowych w Polsce należy zaliczyć organizowanie tzw. akcji zimowych, polegających na zapobieganiu zamarznięciom i redukcji szkód w trakcie mrozów. Przykładem takiej współpracy jest realizacja akcji „Zimowy Ratownik” w Białymstoku, przy której współpracuje Komenda Miejska Policji, Straż Miejska i Caritas Archidiecezji Białostockiej. Realizacja programu w partnerstwie ułatwia dotarcie do osób bezdomnych. Praca streetworkerów została usprawniona poprzez utworzenie przez policję infolinii pod numerem 0800-444-989, pod którą mogli dzwonić mieszkańcy z informacją o osobie bezdomnej, zagrożonej zamarznięciem. Policjant pełniący dyżur przekazywał uzyskaną informację do streetworkerów (pracowników Caritas) patrolowi policji bądź straży miejskiej, którzy udawali się we wskazane miejsce w celu nawiązania kontaktu z osobami bezdomnymi. Realizacja programu umożliwiła monitoring osób bezdomnych, które nie trafiają do placówek specjalistycznych oraz doprowadziła w okresie zimowym do skrócenia czasu przebywania bezdomnych w miejscach niemieszkalnych, co poprawiło ich bezpieczeństwo.

W krajach europejskich, jak i w Polsce, stosowane są nowatorskie metody współpracy. W Paryżu ekipy streetworkerów z organizacji Samusocial każdego dnia w godzinach 21:00–6:30 docierają do osób znajdujących się w miejscach niemieszkalnych. Mają oni do dyspozycji dużą ilość specjalnie przystosowanych samochodów, którymi dowożą osoby bezdomne do miejsca w którym udzielana jest im pomoc. Organizacja ta prowadzi również infolinię 115, pod którą mieszkańcy Francji mogą zgłaszać miejsca przebywania osób bezdomnych, a sami bezdomni mogą prosić o udzielenie pomocy. Organizacja ściśle współpracuje z BAPSA (Brygadami dla Osób Bezdomnych), utworzoną przy Prefekturze Paryskiej Policji. BAPSA posiada specjalnie przystosowane autobusy, które w godzinach 6:30–23:00 zbierają osoby bezdomne i dowożą je do miejsc udzielania pomocy. W organizacji tej pracuje 70 policjantów, w tym 66 w terenie.

2.11.4.2 WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI POMOCY SPOŁECZNEJ

Kolejnym ważnym partnerem dla streetworkera są organizacje i instytucje udzielające pomocy społecznej. Streetworker powinien posiadać wiedzę na temat funkcjonowania tych instytucji i świadczonych przez nie usług, ich dostępności w gminie i realizowanych przez nie działaniach. Taką wiedzę będzie wykorzystywał podczas kontaktu z podopiecznymi w celu informowania ich o możliwościach otrzymania pomocy. Kontakt z pracownikami instytucji udzielających pomoc doraźną dostarczy również streetworkerowi wiedzy, z jakich form pomocy korzysta jego podopieczny. W ramach organizacji pomocy społecznej należy wymienić gminne ośrodki pomocy społecznej, miejskie ośrodki pomocy rodzinie oraz powiatowe centra pomocy rodzinie. Należy pamiętać o specyfice pracy pracowników socjalnych (zbyt duża liczba środowisk przypadająca na jednego pracownika socjalnego, narażenie na wypalenie zawodowe, kontakt z trudnym i roszczeniowym klientem pomocy społecznej itp.), które może powodować frustrację, niezadowolenie i obniżenie zadowolenia z pracy. Taka sytuacja może mieć realny wpływ na współpracę pracownika socjalnego ze streetworkerem, jego niechęć do podejmowania dodatkowych czynności wykraczających poza jego codzienne obowiązki czy utrudnienie w odbywaniu wspólnych patroli po godzinach jego pracy. Pomimo potencjalnych trudności we współpracy warto wskazać, że ściśle współdziałanie streetworkera i pracownika socjalnego stanowić może o kontynuacji wsparcia świadczonego osobom bezdomnym przebywającym na ulicy.

2.11.4.3 WSPÓŁPRACA Z OCHRONĄ ZDROWIA ORAZ INNYMI PRZEDSTAWICIELAMI POMOCY MEDYCZNEJ

Realizacja streetworkingu wymaga również współpracy z przedstawicielami służby zdrowia: pogotowiem ratunkowym, szpitalami specjalistycznymi, oddziałami detoksykacji, izbami wytrzeźwień, poradniami i ośrodkami terapii uzależnień, hospicjami czy wreszcie zakładami opiekuńczo-leczniczymi. Aby zmniejszać ryzyko śmierci osób bezdomnych w miejscach niemieszkalnych i poprawiać interwencyjną pomoc i ratownictwo, streetworker powinien współpracować z ratownictwem medycznym, jak również posiadać wiedzę o możliwościach udzielenia pomocy przedmedycznej. Rozpatrując współpracę streetworkera z przedstawicielami ochrony zdrowia bezwzględnie należy wspomnieć o towarzyszeniu osobie bezdomnej w procesie korzystania z usług medycznych: z doświadczenia pracy

streetworkerów wiadomo, że tego rodzaju towarzyszenie niejednokrotnie ułatwiło osobom bezdomnym dostęp do świadczonych na ich rzecz usług, poprawiało ich jakość, skracało czas oczekiwania. Niedocenianą wartością współpracy streetworkera z ochroną zdrowia jest niewątpliwie przybliżanie problemu bezdomności lekarzom, pielęgniarkom, dyrektorom podmiotów ochrony zdrowia oraz innym przedstawicielom szeroko rozumianego środowiska medycznego.

2.11.4.4 WSPÓŁPRACA Z INSTYTUCJAMI RYNKU PRACY

Streetworker spełniać może ważną funkcję w procesie wychodzenia z bezdomności. Może motywować podopiecznego do podjęcia aktywności, która doprowadzi go do poprawy jakości jego życia, a w dłuższej perspektywie do wyjścia z bezdomności. Streetworker, aby dobrze motywować podopiecznego, musi posiadać również dogłębną wiedzę na temat tych organizacji, które aktywizują bezdomnych oraz musi z nimi współpracować. Należy wymienić tu: Powiatowe Urzędy Pracy, Agencje Pracy, Centra Integracji Społecznej, Kluby Integracji Społecznej, organizatorów zatrudnienia socjalnego oraz szkoleń i kursów, spółdzielnie pracy socjalnej. Współpraca z tymi instytucjami ma na celu pomoc osobie bezdomnej w przygotowaniu jej do pracy zawodowej, kierowanie jej na kursy, szkolenia, do różnych form zatrudnienia socjalnego oraz pomoc w znalezieniu pracy. Warto tutaj dodać, że współpraca streetworkera z instytucjami rynku pracy wpisuje się w nurt integracji osób bezdomnych pozostających poza placówkami. Realizując współpracę z instytucjami rynku pracy należy szczególnie przemyśleć fakt kierowania do nich osób bezdomnych w celu podjęcia legalnej pracy. Ma to szczególne znaczenie, gdy streetworker przedwcześnie kieruje osobę nie gotową lub niezdolną do podjęcia pracy do takich instytucji. Może to prowadzić do utraty zaufania do streetworkerów, zarówno ze strony samych instytucji rynku pracy, jak i osób bezdomnych. Przedwczesne kierowanie na kursy może rozbudzić w osobach bezdomnych złudną nadzieję. Zdecydowanie warto przygotować osobę do takiego procesu, w porozumieniu z samą instytucją rynku pracy.

2.11.4.5 WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI POZARZĄDOWYMI

Organizacje pozarządowe oraz ośrodki pomocy społecznej stanowią najczęściej o jakości pomocy udzielanej osobom bezdomnym. Relacja pomiędzy organizacją pozarządową oraz samorządową zazwyczaj sprowadza się do zlecenia przez ośrodek pomocy społecznej usług dla osób bezdomnych, które obecnie są udzielane przede wszystkim

przez organizacje pozarządowe. Mając na uwadze tę zależność warto wskazać, że streetworker powinien współpracować nie tylko z pracownikiem socjalnym, ale również z przedstawicielami innych organizacji pozarządowych wchodzących (bądź nie) w skład szerokiej koalicji na rzecz rozwiązywania bądź łagodzenia problemu bezdomności. Pozytywnych skutków takiej współpracy może być wiele: wspólne uczenie się organizacji oraz streetworkera, wymiana doświadczeń zawodowych, wspólna realizacja patroli, wspólne wypracowywanie zasad pracy w przestrzeni ulicy, działania zmierzające do przełamania negatywnych stereotypów związanych z pomocą społeczną czy zjawiskiem bezdomności. Do sformalizowanych przykładów współpracy organizacji pozarządowych, służb mundurowych, streetworkerów należy zaliczyć współdziałanie w ramach Pomorskiego Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności.

2.11.4.6 WSPÓŁPRACA Z ODDZIAŁAMI REGIONALNYMI POLSKIEGO ZWIĄZKU DZIAŁKOWCÓW

Współpraca ta polega na pozyskiwaniu przez streetworkerów informacji o przebywaniu osób bezdomnych na terenie ogródków działkowych. Niejednokrotnie dla użytkowników działek streetworker jest jedynym źródłem informacji o możliwościach udzielenia pomocy osobom bezdomnym, może więc służyć pomocą w informowaniu użytkowników działek, jak powinni postępować, gdy na terenie ich ogrodów działkowych przebywają osoby bezdomne. Należy pamiętać o tym, że praca wykonywana na terenach działkowych naraża streetworkera na zagrożenie potraktowania go jak intruza bądź złodzieja. Streetworker, aby uniknąć takiego zagrożenia, powinien informować zarządców działek o wykonywaniu pracy na terenie należącym do nich. Powinien pamiętać także o tym, aby powiadomić o swojej pracy terenowej agencje lub osoby chroniące te miejsca przed włamaniami. Przekazanie takiej informacji chroni streetworkera przed potraktowaniem go jako osoby niepożądanego. W tym kontekście warto cyklicznie odbywać rozmowy z zarządcami działek, które to mają na celu uzyskanie informacji na temat ewentualnych nowych osób przebywających na działkach. Podczas odbierania informacji o przebywaniu osób bezdomnych na działkach warto umówić się na wspólną lustrację terenu działek, gdyż sami zarządcy działek doskonale znają ich teren, a co za tym idzie – groźba zagubienia się maleje.

2.11.4.7 WSPÓŁPRACA Z PRYWATNYMI FIRMAMI (SKUPY ZŁOMU, SKLEPY, OSOBY PRYWATNE)

Współpraca streetworkera z prywatnymi firmami, jakimi są np. sklepy złomu czy właściciele sklepów osiedlowych polega zwykle na odbieraniu zgłoszeń telefonicznych informujących o przebywaniu osób bezdomnych w bliskiej okolicy tych firm. We współpracy tej ważne jest reagowanie na potrzeby mieszkańców lub lokalnego środowiska, na którego terenie przebywa osoba bezdomna. Specyfika tej współpracy zwykle polega na żądaniu usunięcia przez streetworkera osoby bezdomnej przebywającej w danym miejscu (nieopodal sklepu, w skupie złomu, w sąsiedztwie zakładu pracy czy firmy). Zdarzają się również sytuacje, w których streetworker jest zobowiązany odbyć rozmowę informującą (tzw. mikroedukację) na temat nieadekwatnego rozumienia pomocy przez osoby prywatne (świadczenie pomocy żywieniowej, dostarczanie środków higienicznych, kocy, pieniędzy osobie bezdomnej, a później chęć usunięcia jej z owego miejsca).

2.11.4.8 WSPÓŁPRACA Z MEDIAMI

Ważnym partnerem we współpracy na rzecz rozwiązywania problemu bezdomności ulicznej mogą być środki masowego przekazu. Spełniając swoją rolę informacyjną oraz wychowawczą materiały filmowe, radiowe, internetowe czy prasowe mogą pomóc streetworkerowi uwrażliwiać odbiorców (członków społeczności lokalnych) na potrzeby bezdomnych, jak również mogą dać możliwość zaprezentowania pracy streetworkera większej grupie osób. Pozytywnym przykładem oddziaływania mediów są przekazywane przez czytelników, słuchaczy czy widzów informacje umożliwiające szybkie dotarcie do osób bezdomnych w sytuacji zagrożenia życia bądź zdrowia. Trzeba mieć również świadomość faktu, że media mogą przyczynić się do kształtowania negatywnego wizerunku osób bezdomnych ukazując, że bezdomność jest problemem jedynie ulicznym, sezonowym, a główną przyczyną bezdomności jest alkoholizm. Myśląc o współpracy streetworkera z przedstawicielami mediów warto zaznaczyć, że streetworker powinien być odpowiednio przygotowany do występów przed kamerą udzielane przez niego informacje powinny być z jednej strony uzgodnione z przełożonym, z drugiej zaś nigdy nie powinny doprowadzić do złamania tajemnicy zawodowej. Współpraca mediów z streetworkerem zawsze powinna mieć na względzie dobro samych osób bezdomnych i ich najbliższych.

2.11.4.9 WSPÓŁPRACA Z KURATORAMI SĄDOWYMI (EWENTUALNY KONTAKT Z UCIEKINIERAMI)

Kolejną instytucją, z którą może współpracować streetworker, są sądy rejonowe, w których pracę wykonują kuratorzy sądowi. Dotyczyć to może tych wszystkich sytuacji, w których osoba bezdomna z różnych względów uwięziona jest w konflikt z prawem i przebywa na wolności. Do głównych obowiązków kuratora sądowego, zgodnie z ustawą o kuratorach sądowych zaliczyć można na przykład sprawowanie dozorów w stosunku do skazanego lub sprawcy, kontrolowanie w okresie próby wykonania przez skazanego lub sprawcę nałożonych na niego obowiązków czy składanie wniosków o zmianę okresu próby w sprawach dotyczących wykonywania postanowienia o warunkowym zwolnieniu. Współpraca streetworkera z kuratorem sądowym może być bardzo widoczna z przypadku udzielania pomocy postpenitencjarnej. Streetworker powinien współpracować z kuratorem realizującym określone przez prawo zadania o charakterze wychowawczo-resocjalizacyjnym, diagnostycznym, profilaktycznym i kontrolnym. Podejmując współpracę z kuratorami sądowymi należy jednak pamiętać, że pośredniczenie między osobą bezdomną przebywającą na ulicy a jej kuratorem może stawiać streetworkera w sytuacji, w której możliwa jest utrata zaufania osoby bezdomnej.

2.11.4.10 WSPÓŁPRACA Z INNYMI URZĘDAMI, WCZEŚNIEJ NIE WSPOMNIANYMI

Do urzędów tych zaliczyć należy urzędy miast czy administracje wspólnot mieszkaniowych. Streetworker może wpływać na administratorów, aby zabezpieczali pustostany i różnego rodzaju budynki, które zagrażają bezpieczeństwu bezdomnych. Może on także przekazywać administratorom wiedzę na temat miejsc niemieszkalnych i niebezpiecznych dla jego podopiecznych i innych osób. Zabezpieczenie groźnych pustostanów jest bowiem obowiązkiem właściciela. Nieocenionym sprzymierzeńcem w pracy streetworkera mogą okazać się wydziały zarządzania kryzysowego przy lokalnych urzędach miejskich, wojewódzkich oraz marszałkowskich.

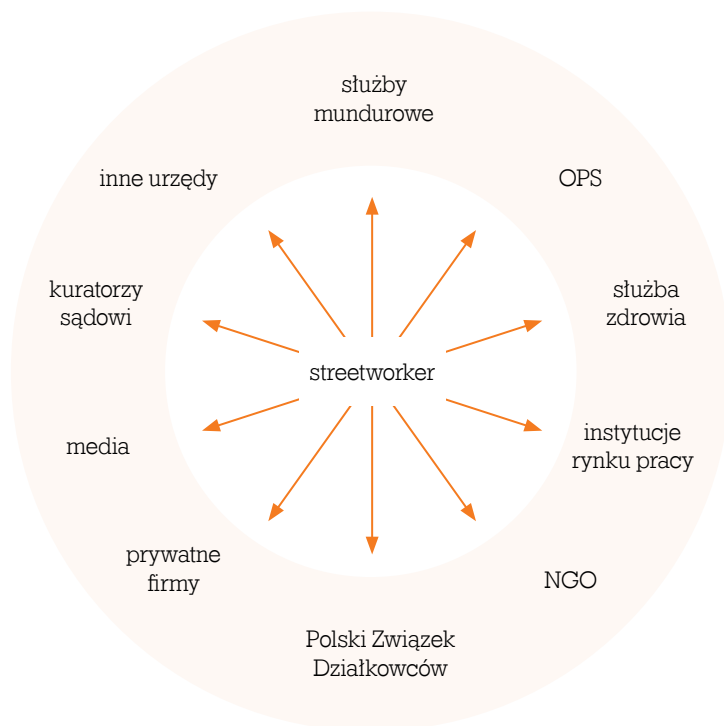
RYСУNEK NR 25 | Potencjalni współpracownicy streetworkera

TABELA NR 44 | Współpraca streetworkera z innymi podmiotami

POTENCJALNI PARTNERZY STREETWORKINGU	ZAKRES WSPÓŁPRACY
policja, straż miejska, służba ochrony kolei, agencje ochrony, inne służby miejskie	<ul style="list-style-type: none"> ■ stworzenie mapy miejsc niemieszkalnych ■ zmniejszenie ryzyka śmierci osób bezdomnych w miejscach niemieszkalnych, interwencyjna pomoc, ratownictwo ■ zapewnienie bezpieczeństwa pracy streetworkera ■ interwencje w przypadku zagrożenia zdrowia i życia oraz łamania prawa ■ transport osoby bezdomnej w miejsce bezpieczne ■ tworzenie infolinii interwencyjnych ■ poprawa poczucia bezpieczeństwa mieszkańców ■ zwiększenie możliwości monitorowania i przeciwdziałania zagrożeniom występującym w środowisku osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością ■ przeciwdziałanie żebractwu ■ zdobycie bądź poszerzenie wiedzy na temat miejsc przebywania osób bezdomnych
kuratorzy sądowi	<ul style="list-style-type: none"> ■ współpraca z kuratorem w zakresie przekazywania informacji i wspomagania nadzoru kuratora ■ wspomaganie procesu resocjalizacji
Służba zdrowia: ZOZ, NZOZ, szpitale i poradnie specjalistyczne, oddziały detoksykacji itp.	<ul style="list-style-type: none"> ■ zmniejszenie ryzyka śmierci osób bezdomnych w miejscach niemieszkalnych, interwencyjna pomoc, ratownictwo ■ zapewnienie opieki zdrowotnej i dostępu do usług medycznych ■ profilaktyka zdrowotna poprzez zwiększenie wiedzy o dostępnych usługach medycznych i promowanie zdrowego trybu życia ■ dostęp do terapii uzależnień

TABELA NR 45 | Współpraca streetworkera z innymi podmiotami

POTENCJALNI PARTNERZY STREETWORKINGU	ZAKRES WSPÓŁPRACY
Organizacje świadczące usługi na rzecz osób bezdomnych: ogrzewalnie, noclegownie, domy dla bezdomnych, ośrodki interwencji kryzysowej, jadłodajnie, punkty wydawania odzieży i żywności, łaźnie, punkty pomocy prawnej i psychologicznej	<ul style="list-style-type: none"> ■ poprawa jakości życia osób bezdomnych w ich aktualnym miejscu przebywania ■ zwiększenie wśród osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością dostępności pomocy do nich skierowanej ■ udzielenie wsparcia osobom bezdomnym w zakresie schronienia, wyżywienia i odzieży ■ udzielenie wsparcia osobom bezdomnym w zakresie pomocy prawnej, psychologicznej i doradztwa w innym zakresie; ■ przeciwdziałanie żebractwu ■ budowanie zintegrowanego systemu współdziałania instytucji pomocowych oraz przedstawicieli społeczności lokalnej ■ rozbudzenie i uświadomienie własnych potrzeb
Ośrodki pomocy społecznej	<ul style="list-style-type: none"> ■ włączenie osób nieobjętych dotąd działaniami pomocy społecznej do systemu pomocy instytucjonalnej ■ zwiększenie wśród osób bezdomnych wiedzy w zakresie przysługujących praw i możliwości korzystania z nich ■ udoskonalenie systemu pomocy społecznej dla osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością ■ dotarcie do osób, które dotychczas nie korzystały z systemu wsparcia ■ mediacja klient a system pomocy ■ dotarcie z pełną i rzetelną informacją o możliwościach skorzystania z pomocy ■ przeciwdziałanie żebractwu ■ motywacja do zmiany życia ■ wzbudzenie zaufania i motywacji do korzystania z pomocy
Jednostki i osoby odpowiedzialne za zabezpieczanie mienia	<ul style="list-style-type: none"> ■ zabezpieczanie pustostanów poprzez zarządców mienia
Instytucje rynku pracy i szkoleniowe: PUP, Agencje Pracy, CIS, KIS, organizatorzy szkoleń, spółdzielnie pracy socjalnej, organizatorzy zatrudnienia socjalnego	<ul style="list-style-type: none"> ■ doradztwo zawodowe ■ pomoc i pośrednictwo w znalezieniu pracy ■ edukowanie osób bezdomnych ■ przygotowywanie do pracy zawodowej ■ kierowanie na kursy, szkolenia i do różnych form zatrudnienia socjalnego

TABELA NR 46 | Współpraca streetworkera z innymi podmiotami

POTENCJALNI PARTNERZY STREETWORKINGU	ZAKRES WSPÓŁPRACY
Administracje osiedli mieszkaniowych	<ul style="list-style-type: none"> ■ wzajemne przekazywanie informacji o przebywaniu osób bezdomnych
Administratorzy ogrodów działkowych	<ul style="list-style-type: none"> ■ wzajemne przekazywanie informacji o przebywaniu osób bezdomnych
Osoby prywatne	<ul style="list-style-type: none"> ■ informowanie o przebywaniu osób bezdomnych, np. na terenie osiedla, strychach, działkach, zsykach itp.
Media	<ul style="list-style-type: none"> ■ przełamanie negatywnego stereotypu osoby bezdomnej ■ edukacja społeczna ■ zwiększenie wrażliwości społecznej na problem bezdomności ■ zmiana postaw społecznych
Szkoły, uczelnie i jednostki badawcze	<ul style="list-style-type: none"> ■ pomoc w diagnozowaniu problemu bezdomności w celu niesienia adekwatnej pomocy ■ edukacja służąca przełamywaniu stereotypów



PODSUMOWANIE

1

Współpraca oraz dobre relacje z innymi podmiotami i instytucjami są dla streetworkera wymogiem skutecznej i służącej podopiecznym pracy.

2

Współpraca z innymi podmiotami jest niezbędnym elementem pracy streetworkera, a od jakości tej współpracy zależy efektywność jego działania.

3

Streetworker nie zawsze musi współpracować ze wszystkimi wyżej wymienionymi instytucjami/organizacjami. Dobór partnera do współpracy zawsze powinien odbywać się po wcześniejszej diagnozie sytuacji osób bezdomnych przebywających w terenie, jak również zależeć od samej osoby bezdomnej.

4

Dla uproszczenia, warto w programie streetworkingowym wprowadzić podział: partnerzy kluczowi (służby mundurowe, jednostki pomocy społecznej, organizacje pozarządowe, służba zdrowia), partnerzy potencjalni (instytucje rynku pracy i instytucje szkoleniowe, przedstawiciele wymiaru sprawiedliwości, media, administracje osiedli mieszkaniowych, administracje ogródków działkowych, osoby prywatne, Centra Zarządzania Kryzysowego, przedsiębiorstwa dystrybucji energii cieplnej, izby wytrzeźwień i inne podmioty realizujące jej zadania, skupy surowców wtórnych, firmy prywatne, członkowie lokalnej społeczności).

5

Powyższe wymienienie konkretnych partnerów nie jest zależne od ich ważności. Podobnie jak przy narzędziach pracy streetworkera, brak jakiegokolwiek z wyżej wymienionych partnerów nie wyklucza prowadzenia działań streetworkingowych na terenie danego miasta, jednak zdecydowanie obniża jakość, efektywność, a przede wszystkim bezpieczeństwo samych streetworkerów.

6

Rekomenduje się, żeby streetworker pracujący z osobami bezdomnymi współpracował z policją, strażą miejską, pracownikami socjalnymi z lokalnego ośrodka pomocy społecznej.

Etyczne podstawy

—————
Jak może wy-
rażać się pod-
miotowe trak-
towanie osoby
bezdomnej,
z którą pracuje
streetworker?
—————

Członkowie wchodzący w skład grupy eksperckiej ds. streetworkingu jednoznacznie wskazują, że profesjonalna pomoc osobom bezdomnym przebywającym na ulicy oprócz tego, że musi być wykonywana w sposób profesjonalny i adekwatny dla samych osób bezdomnych (w ich tempie i w oparciu o wspólnie wypracowane i przyjęte zasady) powinna być wykonywana z poszanowaniem wszelkich zasad etycznych. Streetworker pracujący z osobami bezdomnymi winien wiedzieć, że zawsze należy oferować osobie potrzebującej pomoc, nawet jeśli osoba bezdomna w sposób ciągły odmawia pomocy. Sytuacja taka nie powinna zwalniać streetworkera z chęci dalszego proponowania pomocy osobie bezdomnej przebywającej na ulicy. Analizując etyczne podstawy pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi warto również przypomnieć, iż oferowana pomoc musi być pomocą odpowiednią, zaś sama osoba bezdomna powinna być zawsze poinformowana o możliwości jej otrzymywania. Należy mieć tutaj na myśli nie tylko kwestie noclegu i posiłku, ale również możliwość dostępu do pomocy psychologicznej, terapeutycznej czy prawnej. Pamiętać również trzeba, że niesiona pomoc powinna być oferowana w taki sposób, aby osoba bezdomna mogła zmieniać swoje życie, a nie przyzwyczajać się do trwającego stanu bezdomności. W tym zakresie należy budować

takie systemy pomocy, które będą oparte zarówno na prawach, jak i na obowiązkach osoby bezdomnej. W przypadku, kiedy przed osobą bezdomną nie będzie stawiało się żadnych wymagań, istnieje możliwość wzbudzenia stanu wyuczonej bezradności połączonej z wysokim stopniem roszczeniowości. Aby do takich sytuacji dopuszczać jak najrzadziej, należy np. konsekwentnie realizować zapisy widniejące w indywidualnym kontrakcie wychodzenia z bezdomności.

Analizując etyczne podstawy pracy streetworkera bezdomności można powiedzieć, iż próżno ich dziś szukać w specjalistycznej literaturze poświęconej streetworkingowi. Nie oznacza to jednak, że o kwestiach etycznych w ogóle się nie dyskutuje. Przeglądając literaturę przedmiotu można dojść do zgoła odmiennego wniosku: rozważania o etyce zawodu osób pracujących z osobami wykluczonymi (niekoniecznie przebywającymi na ulicy) poruszane są bardzo często w różnorodnych kontekstach. Najczęściej o kwestiach etycznych traktuje się w kontekście opisywania etyki zawodu pracownika socjalnego (Olech A., 2006), jak również w kontekście tworzenia portretów współczesnego pracownika socjalnego (Trawkowska D., 2006; Dębski M., 2011a; b; c; Rymśza M., 2011; Dudkiewicz M., 2011). W pierwszym przypadku tak naprawdę rozmawiamy o aksjologii pracy socjalnej, o najważniejszych założeniach i dylematach etycznych podejmowanej pracy, normach i wartościach (Rybczyńska A. D., Olszak-Krzyżanowska B., 1999; DuBois B., Miley K. K., 1999). W drugim przypadku etyczne podstawy pracy pracownika socjalnego kojarzone są z takimi aspektami jak wypalenie zawodowe, praca z niezośnym klientem (Davis H., 1998, s. 27-47) czy motywacjami związanymi z podejmowaniem pracy na stanowisku pracownika socjalnego (Olubiński A., 2004, s. 210 i nast.; Kromolicka B., 2002, s. 189-193).

Na podstawie dostępnej literatury przedmiotu, doświadczeń udzielania pomocy społecznej w Polsce i za granicą, jak również doświadczeń zdobytych poprzez statutową działalność wielu organizacji pozarządowych świadczących pomoc osobom wykluczonym powstają różnego rodzaju kodeksy etyczne, których głównym zadaniem jest stanie na straży moralności w wykonywaniu pracy socjalnej z osobami żyjącymi w życiowych sytuacjach kryzysowych. Można w tym miejscu wskazać chociażby na kodeks Etyczny Amerykańskiego Stowarzyszenia Pracowników Socjalnych (Kwaśniewski J., 1998, s. 115-124) czy Kodeks Etyczny Polskiego Towarzystwa Pracowników Socjalnych (Olech A., 2006, s. 283-286). Zawierają one w swoich treściach najważniejsze zasady etyczne, na które należy zwrócić szczególną uwagę

realizując pracę socjalną. Opracowania uwzględniające najważniejsze zasady etyczne świadczenia pomocy osobom potrzebującym na stałe znalazły swoje miejsce również w różnorodnych opracowaniach (np. wewnętrznych regulaminach placówek, strategiach rozwoju, itp.) organizacji pozarządowych świadczących pomoc osobom bezdomnym. Przywołać w tym miejscu należy kodeks etyczny członków i pracowników Stowarzyszenia MONAR, standard etyczny Związku Organizacji Sieć Współpracy BARKA (Sadowska B., 2009), instrukcje zakładania i ramowe wytyczne do prowadzenia schronisk św. Brata Alberta czy wizję, misję, wartości oraz zasady zawarte w strategii rozwoju CARITAS (CARITAS Polska, 2007). Ciekawa próba rozważań o wartościach i etycznych zasadach podjęta również została w dokumencie Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta pt. *Wartości i kierunki rozwoju* (Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta, b.d.) czy standardzie etycznym opracowanym przez Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności w Gdańsku (Dębska-Cenian A., Olech P., red., 2008, s. 61 i nast.).

Czy są takie sytuacje, które mogą zwolnić streetworkera z obowiązku stosowania się do zasad etycznych?

Ogólnie rzecz biorąc standardy etyczne odnoszące się do osób bezdomnych zrodziły się w głównej mierze z potrzeby „wprowadzenia do działań nakierowanych na reintegrację społeczną i zawodową balansu pomiędzy przedsięwzięciami merytorycznymi, technicznymi i etycznymi” (Dębska-Cenian A., Olech P., red., 2008, s. 61). Jak wskazują autorzy pomorscy, wpływają one z przeświadczenia, że specyfika pracy z ludźmi bezdomnymi wymaga stworzenia odrębnych i dodatkowych zasad, wychodzących znacznie ponad funkcjonujące dotychczas kodeksy etyczne i uregulowania prawne. Opracowywane przez różnego rodzaju instytucje i organizacje standardy etyczne odnoszą się zazwyczaj do ogólnych zasad świadczenia pracy socjalnej, jakimi są akceptacja klienta, afirmacja indywidualności, celowe wyrażanie uczuć i odczuć, postawa nieoceniająca, obiektywizm, kontrolowanie własnego zaangażowania emocjonalnego, samostanowienie, dostęp do zasobów czy poufność (Kawula S., 1998).

Głównym celem tej części jest wskazanie, jakimi zasadami etycznymi powinien w swojej pracy odznaczać się streetworker pracujący z osobami bezdomnymi. Zasadniczą wartością zebranego materiału jest fakt, iż po pierwsze w swojej zawartości prezentuje on wieloletnie doświadczenia pracowników organizacji pozarządowych, ośrodków pomocy społecznej i innych instytucji. Po drugie jego treści odnoszą się do specyficznej sytuacji pracy z osobami bezdomnymi przebywającymi na ulicy. Realizacja obu powyższych celów daje zatem szansę na stworzenie odmiennych od aktualnie istniejących i obowiązują-

cych kodeksów pracownika socjalnego odnoszących się do etyki zawodu. Pamiętać również należy, iż poniżej spisanych zasad nie można traktować jako zbioru zamkniętego. W tym kontekście etyczne podstawy pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi przebywającymi na ulicy stanowią katalog zmienny w czasie i zależny od okoliczności. Posługiwanie się nim zależy również będzie od rodzaju przyjętego streetworkingu. Trudno wyobrazić sobie, że osoba bezdomna, która doświadczała w przeszłości problemu bezdomności, a dziś wykonuje pracę na stanowisku streetworkera będzie się zachowywać dokładnie tak samo jak osoba nigdy nie doświadczająca braku domu. Oznacza to, że na zachowania i postawy etyczne uwidaczniane w pracy z osobami bezdomnymi pozostającymi na ulicy niewątpliwym wpływ będą miały własne doświadczenia życiowe streetworkera, jego cechy osobowości czy proces jego socjalizacji. Trzeba o tym pamiętać czytając poniższe treści.

RYSUNEK NR 26 | Główne zasady świadczenia pracy socjalnej

akceptacja klienta

afirmacja indywidualności

celowe wyrażanie uczuć i odczuć

postawa nieoceniająca

obiektywizm

kontrolowanie własnego zaangażowania

emocjonalnego

samostanowienie

dostęp do zasobów

poufność

Jaka jest moralna wartość ponawiania oferty pomocowej pomimo powtarzających się odmów jej przyjęcia?

Punktem wyjścia dla dalszych rozważań niech będą zapisy jednego z funkcjonujących standardów etycznych dostępnego w literaturze poświęconej problematyce bezdomności. A. Dębska-Cenian oraz P. Olech, wskazują w jednej z publikacji na dwadzieścia praktycznych wskazówek etycznych, na które należy zwrócić szczególną uwagę podczas wykonywania pracy z osobami bezdomnymi (Dębska-Cenian A., Olech P., red., 2008, s. 68). W dalszych partiach tekstu zostały one poddane modyfikacjom, aby uwzględnić doświadczenia natury etycznej innych organizacji niż Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności. Jak łatwo można będzie wyczytać, niżej prezentowane treści odnoszą się swoim zakresem i tematyką do wielu stron już zapisanych w *Podręczniku*. Na co zatem powinna zwrócić uwagę osoba pracująca z bezdomnymi przebywającymi na ulicy? Oto kilka najważniejszych etycznych podstaw pracy streetworkera:

- Podmiotowe traktowanie klienta: bez względu na to, w jakim stanie psychicznym, fizycznym czy duchowym znajduje się osoba bezdomna przebywająca na ulicy streetworker zawsze powinien traktować ją jako podmiot a nie przedmiot swoich działań. Pamiętać należy, że osoba pozostająca bez dachu nad głową znajduje się w sytuacji kryzysowej, co oznacza, iż streetworker podczas wykonywania swoich obowiązków powinien być bardzo delikatny i dyskretny. Podmiotowe traktowanie osoby bezdomnej jest postawą szacunku wobec osoby, której udzielana jest pomoc.
- Angażowanie klienta we współtworzenie wszelkich, zadań i celów, które dotyczą jego osoby: pomimo obiektywnie trudnych warunków pracy z osobą bezdomną przebywającą na ulicy należy dążyć do tego, aby jak najczęściej angażować osobę bezdomną w tworzenie zadań i celów, które mają prowadzić do zmiany sytuacji życiowej osób bez dachu nad głową. Mowa tutaj o stworzeniu przestrzeni dla partycypacji i wspólnego działania osoby bezdomnej i streetworkera. Jest to o tyle istotne, o ile przyczynia się do wzrostu poczucia własnej wartości, godności. Kontynuując wątek partycypacji osoby bezdomnej wskazać należy, że praca streetworkera nie polega na realizacji z góry ustalonych planów, zadań i celów pod przymusem. Myśląc o pracy podejmowanej z osobą bezdomną przebywającą na ulicy bezwzględnie należy wziąć pod uwagę, to że wspólnie realizować można jedynie te inicjatywy, które zostaną zaakceptowane przez samą osobę bezdomną. Nie oznacza to jednak, że streetworker nie powinien oferować osobie bezdomnej pomocy w sposób ciągły, niezależnie od warunków pogodowych. Odmowa pomocy przez osobę bezdomną nie powinna zwalniać

streetworkera w dalszym jej oferowaniu, w szczególności kiedy zagrożone jest życie i zdrowie osoby pozostającej bez dachu nad głową.

- Podnoszenie samooceny klienta, odbudowywanie zaufania do samego siebie, uczenie odpowiedzialności za swoje życie: w kontekście psychologicznym praca streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi przebywającymi na ulicy, przy szerokiej partycypacji samych osób bezdomnych, oznaczać może podniesienie poziomu sensu życia oraz poziomu odpowiedzialności za własne życie. Innymi słowy można powiedzieć, że streetworker poprzez realizację swoich obowiązków zawodowych przyczynia się do podniesienia kondycji psychicznej osoby bezdomnej, zwiększając jego samoocenę oraz zaufanie do samego siebie. Poprawa psychologicznych składowych osobowości ludzkiej ma niebagatelne znaczenie w dalszym procesie reintegracji zawodowej i społecznej osób wykluczonych.
- Dbanie o profesjonalne niesienie pomocy osobom bezdomnym przebywającym na ulicy: streetworker w swojej codziennej pracy z osobami bezdomnymi zawsze powinien dążyć do tego, aby podejmowane działania były nie tylko skuteczne, ale i profesjonalnie wykonywane. Profesjonalizm osiągnąć można poprzez umiejętne wykorzystywanie istniejących narzędzi pomocy, jak również kreowanie nowych narzędzi, w zależności od sytuacji i potrzeby. W żadnym stopniu streetworker nie powinien w swojej pracy angażować prywatnych środków, aby dzięki nim pomagać osobom bezdomnym, np. nie powinien pożyczać swoich osobistych rzeczy osobom bezdomnym (pieniędzy, telefonu, ubrań itp.). Poprzez takie działanie z jednej strony zacierają się profesjonalizm działania, z drugiej zaś uwidocznia się działanie bazujące na litości i charytatywności. Warto w tym miejscu również wspomnieć, iż angażowanie prywatnych środków wykorzystywanych w niesieniu pomocy osobom bezdomnym przebywającym na ulicy może powodować sytuację, w której pracodawca streetworkera czuje się zwolniony z obowiązku zapewniania takich narzędzi.
- Przeciwdziałanie uzależnianiu klienta od świadczonej pomocy: ważnym zagrożeniem, na które być może nie zwrócono dotychczas wyraźnej uwagi jest kwestia uzależnienia osoby bezdomnej od świadczonej przez streetworkera pomocy. Od strony etycznej trzeba zawsze zwracać uwagę na to, w jaki sposób jest niesiona osobom bezdomnym pozostającym na ulicy pomoc. Przeciwdziałaniu uzależnieniu od pomocy może pomóc omawiana już wyżej partycypacja samej osoby bezdomnej, która chcąc otrzymać pomoc

Co w pracy
streetworkera
oznacza
akceptacja
klienta?

zobowiązana jest do podjęcia własnych kroków w celu jej uzyskania. Streetworker nie powinien np. zapraszać osób bezdomnych na posiłki płacone z własnych środków (restauracje, bary), ale pomagać poprzez dostarczenie informacji o miejscach wydawania posiłków dla osób ubogich i bezdomnych w ramach funkcjonującego systemu pomocy osobom bezdomnym. Trzeba pamiętać, że kontrowersyjną kwestią pozostaje np. częstowanie osób bezdomnych własnymi papierosami. W takich sytuacjach streetworker może być kojarzony jedynie z materialną pomocą a nie z motywacją do zmiany stylu życia.

- Podejmowanie współpracy z innymi pracownikami, organizacjami i podmiotami w celu tworzenia możliwie holistycznego obrazu danego klienta: streetworker pracujący z osobami bezdomnymi na ulicy nie powinien tworzyć własnego obrazu osoby bezdomnej jedynie na podstawie własnych doświadczeń i kontaktów z samą osobą bezdomną. Aby mieć bardziej całościowy ogląd samej osoby oraz jej problemów, streetworker powinien podejmować współpracę z innymi pracownikami, organizacjami, służbami, które być może posiadają dodatkową wiedzę o konkretnej osobie bezdomnej. Kierując się etyką wykonywanego zawodu streetworker nie powinien posługiwać się również stereotypową wiedzą z zakresu problematyki bezdomności oraz nie powinien przypisywać z góry negatywnych cech osobom bezdomnym przebywającym na ulicy.
- Przełamywanie negatywnego stereotypu zjawiska bezdomności: pomimo tego iż stan bezdomność nie jest stanem pożądanym przez człowieka i jako taki raczej kojarzy się z patologią życia społecznego, streetworker pracujący z osobami bezdomnymi powinien w swoim życiu starać się „odczarować” problem bezdomności, kojarzący się przede wszystkim z własnym wyborem, alkoholizmem, ubóstwem i brakiem higieny. W rozmowach o bezdomności streetworker zawsze powinien podkreślać, iż bezdomność nie jest kwestą własnego wyboru, że wiąże się z brakiem własnego miejsca zamieszkania. Warto również, aby w swoich rozmowach streetworker pracujący z osobami bezdomnymi podkreślał, że bezdomność jest zjawiskiem bardzo złożonym i wieloaspektowym, zarówno w swoich przyczynach, jak i skutkach. Można powiedzieć, że poprzez podejmowanie działań zmierzających do przełamywania negatywnego stereotypu zjawiska bezdomności wśród przedstawicieli społeczności lokalnej, dzięki zwiększeniu profesjonalnej wiedzy o problemie bezdomności, streetworker działa na rzecz dobra ogólnego. Biorąc odpowiedzialność etyczną wobec społeczeń-

stwa streetworker powinien być wyczulony na wszelkiego rodzaju inne nierówności społeczne, których w swojej codziennej pracy jest świadkiem.

- **Przestrzeganie tajemnicy zawodowej:** to niewątpliwie jedna z głównych zasad pracy z osobą pozostającą w trudnej sytuacji życiowej, bez względu na główną przyczynę kryzysu. Przestrzeganie tajemnicy zawodowej jest podstawą pracy każdego pracownika socjalnego, asystenta rodziny, opiekuna czy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi. Kontrowersyjną kwestią pozostaje informowanie służb mundurowych o przebywaniu osób bezdomnych w miejscach niemieszkalnych. Streetworker musi pamiętać, że w przypadku zaistnienia przestępstwa jest zobowiązany poinformować odpowiednie służby, w przypadku np. niskich mrozów warto wejść we współpracę ze służbami mundurowymi w celu odbywania wspólnych patroli do miejsc przebywania osób bezdomnych.
- **Systematyczne i rzetelne wypełnianie obowiązków zawodowych** nałożonych przez pracodawcę: streetworker pracujący z osobami bezdomnymi w sposób bezwzględny powinien przestrzegać zapisów zawartych w umowie o pracę, harmonogramu pracy, procesu tworzenia wymaganej dokumentacji oraz innych zasad ustalonych przez pracodawcę. Podczas swojej pracy nie powinien w obecności osób bezdomnych oraz osób postronnych wypowiadać negatywnych opinii o własnym pracodawcy okazując tym samym swoją nielojalność wobec niego. Streetworker pracujący z osobami bezdomnymi przebywającymi na ulicy powinien dzielić się ze swoimi współpracownikami i przełożonymi najważniejszymi spostrzeżeniami i uwagami krytycznymi płynącymi z wykonywanej pracy. W codziennej pracy streetworker powinien komunikować swoim przełożonym i współpracownikom zarówno własnych sukcesów, jak i krytycznych momentów w relacjach z osobami bezdomnymi przebywającymi na ulicy. Streetworker podczas pełnienia dyżuru na ulicy powinien przede wszystkim mieć na względzie dobro osób, do których powinien dotrzeć, a nie realizację własnych przyjemności (zakupy, załatwianie swoich spraw w urzędach itp.).
- **Dbanie o ciągłą profesjonalizację własnych działań:** streetworkerowi pracującym z osobami bezdomnymi na ulicy powinno przyświecać przekonanie, że powinien on w sposób systematyczny i ciągły weryfikować swój stan wiedzy oraz praktycznych umiejętności. Myśląc o etycznych podstawach w pracy wskazać zatem należy, iż streetworker powinien zmierzać do profesjonalizacji

własnych działań poprzez monitorowanie własnych postępów w pracy, jak również zdobywanie nowej wiedzy z zakresu szeroko rozumianych problemów społecznych.

- **Przeciwstawianie się praktykom niehumanitarnym lub dyskryminującym osobę czy grupę osób bezdomnych:** streetworker pracujący z osobami bezdomnymi zwracać powinien uwagę na wszelkiego rodzaju sytuacje, w których osoba bezdomna doświadcza nierównego traktowania przez różnego rodzaju służby czy instytucje. Jest to o tym bardziej istotne, gdyż streetworker wchodząc w międzysektorową koalicję podmiotów działających na rzecz wsparcia osób bezdomnych ma bezpośredni kontakt z wieloma instytucjami, które mogą potencjalnie świadczyć pomoc w sytuacji kryzysowej. Przeciwstawianie się niehumanitarnym lub dyskryminującym osobę czy grupę osób bezdomnych praktykom to niejako rzecznictwo wobec osób, które w wielu przypadkach doświadczają w sposób niezawiniony nierówności społecznych. Przejawy dyskryminacji płynąć mogą zarówno od reprezentantów społeczności lokalnej, służb mundurowych, instytucji pomocy społecznej, organizacji pozarządowych i wielu innych instytucji życia publicznego. Niehumanitarne traktowanie może odbywać się również w środowisku samych osób bezdomnych.
- **Równe traktowanie osób bezdomnych bez względu na ich wiek, płeć, stan cywilny, orientację seksualną, narodowość, wyznanie, przekonania polityczne, stan zdrowia, rasę, kolor skóry oraz inne preferencje i cechy osobiste:** ta zasada etyczna sprowadza się do uznania osoby bezdomnej mieszkającej na ulicy za podmiot działań, niezależnie od wielu uwarunkowań społeczno-demograficznych. W takim ujęciu pomoc świadczona osobom bezdomnym powinna być wolna od własnych uprzedzeń rasowych, wyznaniowych czy politycznych. Równe traktowanie osób bezdomnych oznacza również nienarzucanie przez streetworkera własnej wizji światopogląd, kodeksu moralnego czy religijnego. Równość w traktowaniu przejawia się również w braku wartościowania o moralnego oceniania czynów osób bezdomnych przebywających na ulicy.
- **Dbanie o poprawną relację partnerską:** myśląc o głównych podstawach etycznej pracy świadczonej osobom bezdomnym pozostającym na ulicy warto wskazać, iż streetworker zawsze powinien dążyć do zachowania balansu między udzielaniem pomocy w sposób profesjonalny a partnerskimi relacjami zawiązywanymi z osobami bezdomnymi. Rozwijając zagadnienie poprawnej relacji partnerskiej wskazać należy, że streetworker nie powinien wchodzić w relacje in-

Jakie sytuacje zwalniają streetworkera z przestrzega- nia tajemnicy zawodowej?

tymne z osobą bezdomną, nie powinien również wchodzić w relacje kupna-sprzedaży. Streetworker powinien mieć na uwadze, że osoby bezdomne wielokrotnie będą chciały sprzedać streetworkerowi znalezione na śmietnikach rzeczy (książki, starocie itp.), co w profesjonalnie udzielanej pomocy nie powinno mieć miejsca. Streetworker nie powinien również wykorzystywać osób bezdomnych do wykonywania nawet płatnych zleceń w ramach remontów budowlanych we własnym domu, gdyż zmniejsza to profesjonalizm świadczonej pomocy osobom bezdomnym w ramach pracy na ulicy. Wydaje się również słusznym postępowanie, według którego streetworker nie przekazuje osobom bezdomnym szczegółowych informacji o swoim osobistym życiu. Wyjątek może stanowić sytuacja, w której streetworkerem jest osobą w przeszłości doświadczająca problemu braku domu. W nurcie streetworkingu samopomocowego ważny wydaje się być fakt poinformowania osoby bezdomnej o tym, że samemu doświadczyło się tego problemu.

Profesjonalizm pracy streetworkera samopomocowego wynika przede wszystkim z wiedzy empirycznej, nabytej w czasie własnej bezdomności. Doświadczenie własne bezdomności jest dużym atutem streetworkera samopomocowego: dobrze zna on środowisko osób bezdomnych, miejsca ich przebywania, rzeczywiste potrzeby, problemy i oczekiwania. W oparciu o doświadczenie własne potrafi relatywnie łatwo dotrzeć do psychiki osoby bezdomnej. Nie omija takich miejsc przebywania bezdomnych, które mogą stanowić zagrożenie, ponieważ takie miejsca były w przeszłości także jego domem. Pomaga mu znajomość – hermetycznego dla innych – języka ulicy, jakim posługują się między sobą osoby bezdomne. Nie określa *a priori* ani stopnia zażyłości z osobą bezdomną, ani długotrwałości kontaktu, traktując te kwestie jako indywidualne, zależne od sytuacji. W kontakcie z bezdomnym uwzględnia zawsze relację wzajemności – mówi o własnym doświadczeniu bezdomności, co wzbudza zaufanie odbiorcy i w sposób naturalny zmniejsza niewskazany dystans pomiędzy obiema stronami. Dzieli się posiłkiem, papierosami, udostępnia własny telefon, jeżeli bezdomny wyrazi w danej chwili potrzebę kontaktu z kimś bliskim.

Ważnym elementem budowania zaufania jest słowność i terminowość streetworkera – jeżeli streetworker zaproponuje określony termin i godzinę następnego spotkania musi się z tego zobowiązać. Potrafi także doradzić i pomóc w rozwiązaniu konkretnych problemów osoby bezdomnej (np. zaległości komornicze,

nieuregulowane sprawy formalno prawne), nawiązując kontakt z odpowiednią jednostką i pilotując sprawę aż do jej wyjaśnienia. Czynnikiem bardzo pomocnym jest współpraca z tzw. koalicją starych bezdomnych. Osoby długotrwale bezdomne przekazują ważne informacje, np. o nowych bezdomnych, o nowych miejscach ich przebywania, osobach, które z różnych powodów szczególnie wymagają pomocy. Taka współpraca jest dostępna tylko dla streetworkerów, o których „koalicja” wie, że sami doświadczyli bezdomności.

Streetworkerzy samopomocowi unikają odwiedzania miejsc, w których przebywają bezdomni, w asyście służb mundurowych. Czynią to w uzasadnionych przypadkach, które mogą stanowić zagrożenie dla samego bezdomnego lub otoczenia. Streetworkerzy samopomocowi udzielają pomocy doraźnej tylko w krytycznych sytuacjach. Z własnego doświadczenia wiedzą, że udzielanie stałej pomocy przynosi skutek odwrotny od zamierzonego – przedłuża czas bezdomności i utrwala przyzwyczajenie do niej. Wiedzą także, że pomoc udzielana w formie rzeczowej – pożywienie, koc, odzież – może być wymieniona na alkohol. Poza szczególnymi sytuacjami nie zachęcają do zamiany ulicy np. na noclegownię, zdając sobie sprawę z połowiczności takiego rozwiązania. Ich najważniejszym celem jest zmotywowanie do podjęcia wysiłku wyjścia z bezdomności i odbudowy życia wyłącznie na własny rachunek, bez potrzeby wsparcia pomocy społecznej.



PODSUMOWANIE

1

Streetworker zawsze powinien dbać o to, aby wykonywać swoją pracę w sposób etyczny i moralny.

2

Praca streetworkera to sztuka zachowywania odpowiedniego dystansu pomiędzy swoją osobą a osobą bezdomną: zachowanie balansu między udzielaniem pomocy w sposób profesjonalny a partnerskimi relacjami może być gwarantem sukcesu pracy w przestrzeni ulicy.

3

Streetworker w miarę możliwości włącza osobę bezdomną w program pomocy. Partycypacja osób bezdomnych w procesie wsparcia jest bardzo istotna, gdyż daje osobie bezdomnej poczucie wpływu na własne życie.

4

Należy pamiętać, iż praca z osobą bezdomną na ulicy zawsze powinna być realizowana w jej tempie, a zasady owej pracy zawsze ustalane między streetworkerem a osobą bezdomną.

CZĘŚĆ



PRZYKŁADY REALIZACJI
USŁUGI STREETWORKINGU
W POLSCE

Proces wdrażania usługi w ramy lokalnego systemu wsparcia

Z powodu dość licznego zainteresowania metodą pracy z osobami bezdomnymi żyjącymi na ulicy¹, nie wystarczy skupić się jedynie na technicznym opisie samej metody streetworkingu, lecz ukazać najważniejsze etapy jej wdrażania do lokalnych struktur pomocy społecznej. Pierwsza część *Podręcznika* wskazywała, że metoda streetworkingu skierowana do osób bezdomnych może być realizowana zarówno przez sektor publiczny (ośrodki pomocy społecznej), samorządowy (organizacje pozarządowe) oraz prywatny (biznes). Poniższe treści zdają się być najważniejsze i najbardziej istotne dla tych osób/instytucji/organizacji/firm, które myślą o tym, aby w najbliższym czasie realizować pracę z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu. Analizując zawartość merytoryczną tego rozdziału można powiedzieć, że koncentruje on uwagę na kolejnych etapach wdrażania metody streetworkingu do istniejącego systemu wsparcia osób bezdomnych w polskiej gminie. Ogólnie rzecz ujmując omawianych etapów jest siedem:

¹ Prowadzone badania w zakresie streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych wskazują, że po pierwsze obecnie w Polsce streetworking realizowany jest przez jedynie 27 organizacji bądź instytucji, po drugie metodą tą chce w najbliższej przyszłości pracować kolejne 76 podmiotów.

Jak zapewnić stabilność funkcjonowania streetworkingu w strukturze lokalnego systemu wsparcia osób bezdomnych?

- etap jednostkowych sygnałów
- etap systemowej diagnozy
- etap programowania usługi streetworkingu
- etap projektowania usługi streetworkingu
- etap organizacji usługi streetworkingu
- etap realizacji i użytkowania streetworkingu
- etap ewaluacji usługi streetworkingu.

Oprócz zaprezentowania i szczegółowego opisanie poszczególnych etapów włączania usługi streetworkingu w struktury lokalnego systemu wsparcia osób bezdomnych w tekście opisano również potencjalne ryzyka mogące wystąpić na poszczególnych poziomach wdrażania usługi. Ryzyka te odnoszą się z jednej strony do poszczególnych etapów procesu wdrażania, z drugiej zaś do różnorodnych interesariuszy zaangażowanych w interesujący nas proces. Warto wskazać, że wszystkie siedem kroków niezbędnych do zaistnienia usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych (od pojawienia się myśli o wprowadzeniu streetworkingu, do jego praktycznej realizacji) stanowi jasno określoną drogę prowadzącą do powstawania i wdrażania metody pracy podejmowanej z osobami bezdomnymi zamieszkującymi w szeroko rozumianej przestrzeni publicznej. Można powiedzieć, że niżej wypracowane treści pokazują krok po kroku, iż włączenie na stałe usługi streetworkingu w skład systemowych narzędzi pracy z osobami bezdomnymi jest przede wszystkim procesem, który:

- ma swój określony początek i koniec (musi być zaplanowany)
- jest określony w czasie rzeczywistym
- wymaga określonych nakładów pracy (w postaci jasno określonych działań i zadań)
- wymaga określonych nakładów finansowych (które należy przewidzieć i założyć)
- wymaga ciągłego monitorowania i ewaluacji
- zmienia rzeczywistość odbiorców usługi oraz całego systemu wsparcia osób bezdomnych.

Proces włączania streetworkingu do lokalnego systemu wsparcia osób bezdomnych z jednej strony wymaga uwzględnienia wszystkich wyżej wymienionych siedmiu etapów wdrożenia łącznie, z drugiej

zaś poszczególne składowe procesu stanowią odrębne wyzwania, które powinny być podejmowane przez różnorodne podmioty/organizacje/institucje/osoby. Na zakończenie krótkiego wstępu wskazać należy, że w tej części tekstu streetworking skierowany do osób bezdomnych traktowany jest jako swoistego rodzaju usługa społeczna, której włączenie w aktualnie funkcjonujący lokalny system wsparcia osób bezdomnych staje się głównym zadaniem gminy.

Etap pierwszy: jednostkowych sygnałów

Można powiedzieć, że pierwszym etapem wdrażania metody streetworkingu jest pojawienie się pierwszych sygnałów wskazujących na to, iż problem bezdomności ulicznej jest problemem przebiegającym na znaczeniu. Jednostkowe sygnały pojawiające się coraz częściej powinny być gromadzone przez ośrodek pomocy społecznej i na bieżąco monitorowane. Sygnały o osobach przebywających w przestrzeni publicznej pochodzić mogą od różnych, instytucji, organizacji pozarządowych, firm, jak również od poszczególnych obywateli społeczności lokalnej. W tym czasie warto wszelkiego rodzaju jednostkowe informacje z jednej strony archiwizować (skupiać) w jednym miejscu, z drugiej zaś wydobywać z nich jak największą ilość pożytecznych informacji takich jak:

- dokładne miejsce przebywania osoby bezdomnej
- ilość osób
- charakter przebywania (sezonowość przebywania, przebywanie w skupiskach bądź rozproszeniu, dynamika przemieszczania się)
- najważniejsze cechy demograficzne osoby bezdomnej.

Warto w tym miejscu wskazać, że zbieranie początkowych informacji o osobach bezdomnych przebywających na ulicy jest pierwszym krokiem do budowania mapy miejsc niemieszkalnych.

Za wysłanie pierwszych informacji o osobach bezdomnych przebywających na ulicy mogą być również odpowiedzialne media, które, pomimo tego, że o problemie bezdomności piszą najczęściej w kontekście zimowych interwencji, są, bądź mogą być opiniotwórcze dla społeczności lokalnej. Niezależnie jednak od tego, kto i w jaki sposób przekaże pierwsze sygnały o bezdomności ulicznej ośrodek pomocy społecznej powinien owe jednostkowe monity zbierać, archiwizować i monitorować.

W jaki sposób ograniczyć bądź zniwelować różnorodny ryzyko pojawiające się na każdym z etapów wdrażania usługi społecznej, jaką jest streetworking?

RYSUNEK NR 27 | Potencjalne ryzyka mogące wystąpić na etapie jednostkowych sygnałów

niespójność napływających komunikatów, ich sprzeczność, niejasność, nieprawdziwość

brak dobrej organizacji, agregacji jednostkowych komunikatów, brak odpowiednich narzędzi do monitorowania i zarządzania jednostkowymi monitami

brak wyłonienia się jednoznacznego lidera instytucjonalnego odpowiedzialnego za zarządzanie jednostkowymi monitami, jednoczesne funkcjonowanie wielu podmiotów/instytucji/organizacji, w których zarządza się jednostkowymi monitami

nieumiejętność w określeniu czasu, w którym jednostkowe komunikaty powinny stać się podstawą do realizacji systemowej diagnozy

niedocenie jednostkowych monitów przez przedstawicieli władzy samorządowej w gminie

Etap drugi: systemowej diagnozy

Jedną z wad aktualnie funkcjonującego systemu wsparcia osób bezdomnych w Polsce jest sytuacja, w której niejednokrotnie planowanie pomocy osobom bezdomnym odbywa się nie na podstawie rzetelnych diagnoz, lecz na podstawie przypuszczeń i obiegowych sądów nacechowanych licznymi stereotypami (Olech, 2010a, s. 273; Dębski, 2010b, s. 303). Etap odnoszący się do realizacji diagnozy lokalnej w zakresie bezdomności ulicznej w sposób bezpośredni związany jest z analizą jednostkowych sygnałów o problemie bezdomności ulicznej. Można powiedzieć, że realizacja diagnozy badawczej jest niczym innym jak przejściem z jednostkowego postrzegania problemu bezdomności do profesjonalnego oglądu interesującego nas zjawiska, przy zastosowaniu odpowiedniej metodologii prowadzenia badań, zastosowanych technik i narzędzi badawczych². Decyzję o podjęciu prac nad opracowaniem naukowej diagnozy badawczej podjąć powinien przedstawiciel władz lokalnych (prezydent, burmistrz, wójt)

² Opracowana diagnoza w zakresie problematyki bezdomności powinna być kontynuacją działań podejmowanych przez gminę w procesie tworzenia gminnej strategii rozwiązywania problemów społecznych, powinna z niej wynikać i do niej nawiązywać.

—————
**Jakich argumen-
 tów użyć do
 ostatecznego
 przekonania
 decydentów
 o potrzebie
 wprowadzenia
 streetworkingu
 do lokalnego
 systemu po-
 mocy osobom
 bezdomnym?**
 —————

w oparciu o dane pochodzące z jednostkowych sygnałów zebranych przez ośrodek pomocy społecznej.

Można powiedzieć, że pierwszym systemowym etapem wdrażania metody streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych powinna być realizacja badań w zakresie problematyki bezdomności, jej uwarunkowań, dynamiki oraz wewnętrznej struktury. Wdrażanie usługi społecznej, jaką jest streetworking skierowany do osób bezdomnych zaczyna się od postawienia sobie głównego pytania: czy na terenie danej gminy zjawisko bezdomności ulicznej (pozainstytucjonalnej) jest na tyle duże, aby wprowadzać uliczną metodę pracy. Już na wstępie podmioty chcące wdrożyć metodę streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych mają do wyboru trzy sposoby przeprowadzenia takiej diagnozy.

- poprzez powołany zespół lokalnych ekspertów: zasobem takiego rozwiązania jest posiadanie przez zespół specjalistycznej wiedzy o problematyce bezdomności, z uwzględnieniem specyficznych (lokalnych) uwarunkowań zjawiska. Wadą takiego rozwiązania może być fakt, iż bardzo często eksperci w zakresie problematyki bezdomności nie posiadają wystarczającej wiedzy w zakresie planowania, organizacji oraz realizacji badań naukowych
- poprzez zlecenie wykonania diagnozy firmie/instytucji zewnętrznej: diagnozowanie problematyki bezdomności przez firmę zewnętrzną odbywa się przy udziale osób profesjonalnie zajmujących się realizacją badań. Wadą tego rozwiązania jest bardzo często minimalna wiedza z zakresu problematyki bezdomności, co może prowadzić z jednej strony do stworzenia nieadekwatnych do lokalnych warunków narzędzi badawczych, z drugiej zaś do niewystarczającej interpretacji uzyskanych wyników pochodzących z przeprowadzonych badań
- poprzez ścisłą współpracę zespołu lokalnych specjalistów z firmami/instytucjami zajmującymi się realizacją badań społecznych: to optymalne rozwiązanie, które należy w sposób zdecydowany zarekomendować. Takie postępowanie gwarantuje wykonanie rzetelnej diagnozy bezdomności w ujęciu lokalnym, zawierającej zarówno elementy wiedzy praktycznej, jak i teoretycznej. Jako przykład można wskazać współpracę instytutów badawczych, lokalnych uczelni wyższych z ośrodkami pomocy społecznej czy organizacjami pozarządowymi.

Ważnym pytaniem, na które należy sobie odpowiedzieć na etapie przygotowania lokalnej diagnozy bezdomności jest pytanie o to, jakiego rodzaju metody i techniki badań można zastosować przy jej tworzeniu. Najczęściej stosowanymi metodami, które powinny być oparciem dla przygotowania kompleksowej diagnozy interesującego nas problemu są zarówno metody ilościowe, jak i jakościowe.

RYСУNEK NR 28 | Możliwe do zastosowania metody badań realizacji diagnozy w zakresie bezdomności

Metody ilościowe

- kwestionariusz ankiety
- kwestionariusz wywiadu

Metody jakościowe

- indywidualne wywiady pogłębione
- analiza treści
- analiza materiałów źródłowych (*desk research*)
- wywiad grupowy
- obserwacja uczestnicząca
- analiza przypadku (*case study*)

Zastosowane metody i techniki pomiaru powinny być stosowane nie tylko wobec samych osób bezdomnych, ale również wobec przedstawicieli lokalnego systemu wsparcia. Warto w tym miejscu wskazać, że wiele gmin w Polsce w swoich zasobach posiada wieloaspektowe diagnozy w zakresie bezdomności. W takich przypadkach dopuszcza się możliwość skorzystania przez podmiot chcący wdrażać streetworking skierowanych do osób bezdomnych z już istniejących badań lokalnych. Niezwykle istotnym elementem realizacji lokalnej diagnozy w zakresie bezdomności jest określenie, na jakie podstawowe pytania powinna ona odpowiadać. W rys. 29 przedstawiono przykładowe pytania badawcze mogące dostarczyć potrzebnej wiedzy do wprowadzenia pracy metodą streetworkingu w gminie. Lista pytań przedstawiona na rys. nr 29 nie jest listą zamkniętą, a jedynie wskazuje przykładowe obszary badawcze problemu bezdomności.

RYСУNEK NR 29 | Możliwy zakres tematyczny realizowanej diagnozy**1. Jaka jest skala bezdomności w gminie?**

- jaki jest odsetek osób bezdomnych przebywających na ulicy i w miejscach instytucjonalnych?
- czy ustalona proporcja między bezdomnością uliczną a instytucjonalną jest stabilna, czy może zależy od różnorodnych czynników (np. pory roku, warunków pogodowych itp.)

2. Jaki jest charakter owej bezdomności?

- jakie są najważniejsze zmienne społeczno-demograficzne osób bezdomnych? (płeć, wiek, długość trwania w bezdomności, stan cywilny, wykształcenie itp.)
- czy możemy mówić o wewnętrznej migracji osób bezdomnych z placówek do miejsc pozainstytucjonalnych?
- czy możemy mówić o sezonowości bezdomności?
- jakie czynniki warunkują przemieszczanie się osób bezdomnych z miejsca na miejsce?
- jakie są główne przyczyny bezdomności?
- z jakimi innymi problemami powiązana jest bezdomność w gminie?

3. Jaki jest charakter miejsc przebywania osób bezdomnych?

- czy możemy mówić o gromadzeniu się osób bezdomnych na niewielkim obszarze (skupiska osób bezdomnych), czy mamy do czynienia z wielkim rozproszeniem miejsc przebywania osób w przestrzeni publicznej?
- jaki podział charakteru miejsc przebywania osób bezdomnych jest widoczny ze względu na płeć oraz na strukturę bezdomności (przebywanie samotnie, w rodzinie)?

4. Jak kształtuje się system wsparcia osób bezdomnych z uwzględnieniem trzech jego filarów: prewencji, interwencji, integracji?

- jakie elementy prewencji, interwencji oraz integracji można wyróżnić w obecnie funkcjonującym systemie wsparcia osób bezdomnych?
- jakie są najważniejsze niedobory w zakresie trzech filarów systemu pomocy osobom bezdomnym?
- który filar dominuje w przypadku bezdomności instytucjonalnej i pozainstytucjonalnej?

Jak w sposób profesjonalny dbać o odpowiedzialną (partnerską) relację pomiędzy lokalnym ośrodkiem pomocy społecznej a organizacjami pozarządowymi oraz innymi instytucjami/organizacjami świadczącymi pracę metodą streetworkingu?

Zaproponowane powyżej cztery obszary objęte diagnozą lokalną w zakresie problematyki bezdomności powinny swoim zakresem obejmować całą populację osób bezdomnych (zarówno tych mieszkających w placówkach, jak i w miejscach niemieszkalnych). Wyniki lokalnej diagnozy powinny zostać zaprezentowane decydentom – przedstawicielom władz gminy. Na ich podstawie, przy zasięgnięciu opinii kluczowych osób z zakresu problematyki bezdomności prezydent/burmistrz/wójt powinien podjąć decyzję o przejściu na dalszy etap wdrażania usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych. Na tym etapie dopuszcza się również możliwość rezygnacji z pomysłu wdrożenia streetworkingu, po uwzględnieniu wniosków i rekomendacji płynących z realizowanych badań. W takim przypadku ośrodek pomocy społecznej dalej powinien wykonywać pracę związaną z agregacją, archiwizacją oraz monitorowaniem jednostkowych sygnałów odnoszących się do sytuacji osób bezdomnych przebywających na ulicy. Dalsze zajmowanie się sygnałami jednostkowymi stwarza możliwości czasowe opracowania zestandaryzowanych narzędzi wykorzystywanych do zbierania informacji o osobach bezdomnych.

Na zakończenie rozważań o roli diagnozy w procesie włączania usługi streetworkingu do lokalnego systemu wsparcia osób bezdomnych warto wskazać na to, że:

- realizowana diagnoza w zakresie bezdomności powinna nawiązywać również do innych problemów społecznych występujących na terenie gminy
- metodologia realizacji diagnoz lokalnych powinna nawiązywać i w sposób zasadniczy rozszerzać wiedzę już przez gminę posiadaną
- diagnozę lokalną w zakresie problemu bezdomności należy powtarzać w czasie
- wyniki diagnozy powinny być wykorzystywane do zmiany istniejących bądź tworzenia nowych dokumentów programowych odnoszących się do wsparcia osób bezdomnych w gminie
- wyniki diagnoz lokalnych powinny być jak najbardziej szeroko upowszechnione i łatwo dostępne wszystkim zainteresowanym podmiotom, jak również samym osobom bezdomnym czy ich reprezentantom (np. rady osób bezdomnych).

RYSUNEK NR 30 | Potencjalne ryzyka mogące wystąpić na etapie systemowej diagnozy

brak środków na realizację profesjonalnej diagnozy w zakresie bezdomności ulicznej i wybranie realizacji diagnozy tematycznie zawężonej

niemożność uzyskania kompromisu w ramach zespołu przygotowującego metodologię realizacji diagnozy lokalnej

realizacja diagnozy nieadekwatnej zawierającej zbędne elementy (brak trafności merytorycznej)

problem z jasną interpretacją wyników diagnozy i ich nieumiejętne spożytkowanie

niezauważenie potrzeby wprowadzenia usługi streetworkingu w oparciu o uzyskane wyniki diagnozy przez potencjalnych interesariuszy

niedoceniecie realizacji diagnozy przez przedstawicieli władzy samorządowej w gminie

Etap trzeci: programowania usługi

Etap programowania to cykl działań podejmowanych na poziomie decyzyjnym. Odnosi się on bezpośrednio do wyników zrealizowanej diagnozy, której głównym celem było dostarczanie gminie informacji o tym, czy skala zjawiska bezdomności ulicznej (jej charakter i uwarunkowania) jest problemem istotnym dla gminy, wymagającym zastosowania pracy metodą, jaką jest streetworking. Istotnym na tym etapie wdrażania usługi jest założenie, według którego każda społeczna usługa, żeby mogła być realizowana w sposób konsekwentny i płynny, musi przejść przez fazę programowania. Etap programowania to nic innego jak pewnego rodzaju uznanie przez władze lokalne, iż bezdomność uliczna w gminie jest poważnym problemem społecznym, zarówno w swoich przyczynach, jak i skutkach. W ujęciu idealnym etap programowania usługi zaczyna się wówczas, kiedy przedstawiciel władzy lokalnej (prezydent, burmistrz, wójt) w oparciu o najważniejsze dane i wnioski dostarczone przez zrealizowaną diagnozę lokalną organizuje spotkanie dla wszystkich potencjalnych interesariuszy, którzy mogą przyczynić się do rozwiązywania problemu bezdomności ulicznej i łagodzenia jej różnorodnych skutków. Głównymi celami takiego spotkania są:

- formalne uznanie rangi problemu bezdomności ulicznej
- dogłębna interpretacja wyników uzyskanych w diagnozie lokalnej w zakresie problematyki bezdomności
- delegacja zadań, kompetencji i ustalenie strategii postępowania przy wdrożeniu usługi, jaką jest streetworking skierowany do osób bezdomnych
- wskazanie instytucji, która będzie liderem procesu projektowania usługi streetworkingu. Rekomendacją w tym zakresie jest przekonanie, że rolę lidera powinien pełnić ośrodek pomocy społecznej, gdyż:
 - posiada największy dostęp do różnorodnych zasobów gminy
 - jest reprezentantem gminy odpowiedzialnym za rozwiązywanie problemów społecznych
 - posiada większy dostęp do środków finansowych, uprawnień i kadry
 - zapewnienia odpowiednie warunki projektowania usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych, jak np. przepływ informacji zabezpieczenie odpowiedniej partycypacji grup zaangażowanych w problem)
 - właściwie osadza projektową usługę w kontekście prawnym
 - animuje proces nagłośnienia, upowszechnienia wdrażanej usługi streetworkingu
 - formalnie zatwierdza projekt usługi
 - posiada możliwość zabezpieczenia warunków do dobrego włączenia przyszłego realizatora usługi do istniejącej sieci powiązań funkcjonalnych (określenie zakresu funkcji poszczególnych podmiotów aktywnych w wdrażaniu usługi bądź realizowanie usługi/zadań o podobnym charakterze przez inne instytucje), instytucjonalnych (około kontraktowe umowy z innymi instytucjami) oraz osobowych (zainicjowanie i animowanie relacji interpersonalnych osób reprezentujących podmioty zaangażowane w proces wdrażania i realizacji usługi)
- podjęcie zarządzania dotyczącego powołania zespołu eksperckiego, którego celem będzie projektowanie usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych.

Organizacja spotkania wszystkich potencjalnych interesariuszy odpowiedzialnych za rozwiązywanie problemu bezdomności ulicznej przez reprezentanta władzy w mieście/gminie jest zapewne sytuacją idealną, niosącą za sobą wiele wartości. Warto w tym miejscu wskazać na kilka z nich:

- partycypacja wielu podmiotów
- zabezpieczenie przejrzystości i transparentności całego procesu
- zwiększenie identyfikacji interesariuszy z wypracowanym projektem usługi
- podejście interdyscyplinarne obejmujące szeroki kontekst usługi uznające projektowaną usługę jako część lokalnego systemu wsparcia osób bezdomnych.

RYSUNEK NR 31 | Potencjalne ryzyka mogące wystąpić na etapie programowania usługi

brak wyraźnego i jednoznacznego uznania problemu bezdomności ulicznej jako zasadniczego problemu gminy przez przedstawicieli władzy lokalnej

niechęć podmiotów/organizacji/institucji/firm do podjęcia działań zmierzających do rozwiązania problemu – problem z zawiązaniem zespołu interesariuszy

słabość i nieprzygotowanie ośrodka pomocy społecznej do pełnienia roli instytucji liderującej i koordynującej działania w zakresie wprowadzenia usługi streetworkingu

opóźnianie przez władze samorządowe decyzji o powołaniu zespołu eksperckiego, którego celem będzie projektowanie usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych

niechęć władz samorządu lokalnego do dalszego wdrażania streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych w gminie

Etap czwarty: projektowanie usługi

To proces powiązanych ze sobą czynności (wydarzeń, interakcji międzyludzkich, międzyinstytucjonalnych), które należy podjąć, aby doprowadzić do wypracowania projektu usługi, jaką jest streetworking skierowany do osób bezdomnych przebywających w miejscach

niemieszkalnych. Etap projektowania odbywa się na poziomie zleceńodawcy, który w najgorszym przypadku sam decyduje o kształcie usługi. W sytuacji idealnej/optymalnej na tym etapie najlepiej wypracowywać usługę z udziałem potencjalnych późniejszych wykonawców. Głównymi celami etapu projektowania usługi są:

- powołanie i kompletowanie zespołu opracowującego kształt i zakres usługi streetworkingu: w tej części procesu wdrażania usługi, jaką jest streetworking skierowany do osób bezdomnych ważnym elementem jest jasne określenie, kto powinien być stałym członkiem zespołu, czy w skład zespołu nie powinni wchodzić również członkowie wspomagający, jak również na jakich zasadach formalno-prawnych członkowie zespołu uczestniczą w jego pracach³
- funkcjonowanie zespołu: elementem niezbędnym do projektowania usługi jest odpowiednio funkcjonujący zespół ekspertów, którego głównym zadaniem będzie wypracowanie projektu usługi streetworkingu. W ramach jego powołania należy ustalić najważniejsze reguły pracy zespołu, określić szczegółowy harmonogram prac projektowych, jak również określić przewidywany terminu dostarczenia gotowego projektu usługi na poziom decydencki. Nie bez znaczenia jest również ustalenie przepływu informacji między członkami zespołu, jak również zasad protokołowania i dostępności wypracowanych w procesie projektowania usługi streetworkingu produktów
- ostateczna redakcja treści dotyczącej projektowanej usługi: jednym z końcowych etapów prac związanych z programowaniem usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych jest ostateczna redakcja treści dotyczącej projektowanej usługi. Głównym celem tej części procesu jest zamknięcie prac merytorycznych, uspołnienie dotychczas napisanych treści, jak również rozwiązanie najważniejszych problemów i nieścisłości, które pojawiły się w trakcie prac zespołu eksperckiego. Ostatnim elementem w tej części projektowania usługi jest przekazanie wypracowanego projektu dokumentu na poziom decydencki (do prezydenta/wójta/burmistrza).

³ Działania podjęte w ramach powołania i kompletowania zespołu opracowującego kształt i zakres streetworkingu na poziomie projektowania usługi nie należy mylić z etapem budowania zespołu realizującego usługę (zespołu streetworkerskiego).

Na etapie projektowania usługi warto skorzystać z doświadczeń już zdobytych w zakresie streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych. W tym miejscu rekomenduje się wykorzystanie opracowanego standardu streetworkingu, który może być doskonałą podstawą do prac grupy ekspertów. Warto jednak pamiętać, że praca grupowa prowadzona przez powołany zespół ekspertów nie powinna przyjmować standardu bezrefleksyjnie, lecz raczej dążyć do adaptacji istniejącego do lokalnych uwarunkowań i specyfiki istniejącego systemu wsparcia osób bezdomnych.

RYSunEK 32. | Potencjalne ryzyka mogące wystąpić na etapie projektowania usługi

brak zasobów personalnych do utworzenia zespołu ekspertów, którego zadaniem jest wypracowanie ostatecznego projektu usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych

niechęć organizacji/institucji/podmiotów prywatnych do wspólnego działania w kierunku włączenia streetworkingu do lokalnego systemu wsparcia osób bezdomnych

brak specjalistycznej wiedzy członków zespołu na temat streetworkingu

problemy wynikające z funkcjonowania zespołu ekspertów (brak odpowiednich narzędzi, miejsca do spotkań itp).

brak kompromisu u spójnej wizji członków wchodzących w skład zespołu ekspertów

negatywne przyjęcie wypracowanego projektu usługi streetworkingu i skierowanie go do dalszych prac

niechęć członków zespołu do korzystania z już istniejącego standardu pracy z osobami bezdomnymi przebywającymi na ulicy

niechęć władz samorządu lokalnego do dalszego wdrażania streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych

Etap piąty: **organizacja usługi**

Etap organizacji usługi można uznać za poziom technicznego ustalania zasad wdrożenia i realizacji usługi. Zaczyna się on w momencie, kiedy decydent przyjmuje projekt usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych, to jest uznaje zawartość merytoryczną dotyczącą kształtu samej usługi i zasad jej wdrożenia. W tym czasie należy pamiętać, aby przedstawiciel lokalnych struktur władzy zabezpieczył w sposób formalny (uchwała rady gminy/miasta) zasoby niezbędne do wdrożenia usługi, w tym środki finansowe na wdrożenie usługi, zasoby kadrowe, itp. Główne etapy procesu organizacji usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych można określić następująco:

- Ustalenie warunków wdrożenia usługi: dokumentem regulującym tę część procesu jest spis istotnych warunków zamówienia bądź specyfikacja konkursu. Organizacja usługi to nic innego jak zlecenie zadania realizacji usługi metodą streetworkingu:
 - w drodze konkursu
 - w drodze przetargu (zakup usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych)
 - realizację usługi streetworkingu do ceny poniżej kwoty przetargowej
 - realizację usługi streetworkingu w ramach środków i zasobów ośrodka pomocy społecznej.
- Ustalenie trybu wdrożenia usługi: wdrożenie usługi społecznej, jaką jest streetworking skierowany do osób bezdomnych zazwyczaj następuje poprzez lokalny ośrodek pomocy społecznej albo organizację pozarządową. Poniżej przedstawiono w dwóch tabelach wady i zalety obu rozwiązań.

TABELA NR 47 | Wady i zalety realizacji usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych w ramach funkcjonowania ośrodka pomocy społecznej

WADY	ZALETY
<ul style="list-style-type: none"> ■ formalny brak zawodu streetworkera, co unie- możliwia jego zatrudnienie na tak brzmiącym stanowisku pracy ■ zagrożenie łączenia pracy wykonywanej przez streetworkera z pracą socjalną świadczoną klientom pomocy społecznej (np. wykonywaniem wywiadów) ■ niezrozumienie idei streetworkingu w ośrodku pomocy społecznej w sytuacji, kiedy usługa by- łaby w jakiś sposób odgórnie narzucona i wpro- wadzona ■ zbyt duża sztywność pracy streetworkera w opar- ciu o funkcjonujący i obowiązujący regulamin pracy (utrudnienia w zakresie realizacji pracy zmianowej, pracy w dni wolne itp.) ■ niechęć ośrodka pomocy społecznej do wpro- wadzania zmian w istniejących i funkcjonują- cych już procedurach ■ biurokratyzacja ośrodków pomocy społecznej, nadmierne sformalizowanie czynności i pro- cedur niepozwalająca na szybkie reagowanie w sytuacjach niestandardowych ■ streetworker może być postrzegany jako urzęd- nik z MOPS-u, co może rodzić niechęć w proce- sie wspierania i budowania relacji z osobą bez- domną ■ niechęć ośrodków pomocy społecznej do podej- mowania współpracy z organizacjami pozarząd- owymi 	<ul style="list-style-type: none"> ■ stabilność zatrudnienia potencjalnego street- workera (zatrudnienie na umowę o pracę, moż- liwość kontynuacji zatrudnienia, stabilność finansowania działań związanych z realizacją streetworkingu) ■ większa niż w innych instytucjach/organi- zacjach/podmiotach możliwość realizacji pro- fesjonalnych szkoleń i wyposażenia street- workera w niezbędne narzędzia pracy ■ streetworker mający jednocześnie uprawnienia do wykonywania zawodu pracownika socjal- nego jest traktowany jak urzędnik państwowy i jako taki jest prawnie chroniony w potencjal- nych sytuacjach zagrożenia ■ realizowany streetworking jest jednym z elementów systemu pomocy osobom będą- cym w sytuacji kryzysowej, co oznacza, że jest spójny z innymi działaniami podejmowanymi przez ośrodek pomocy społecznej ■ wsparcie innych służb gminnych, co powoduje, iż działania są ze sobą powiązane, a tym samym skuteczniejsze ■ większy dostęp do innych specjalistów, moż- liwość korzystania z pomocy innych pracowni- ków MOPS (zespoły interdyscyplinarne)

TABELA NR 48 | Wady i zalety wdrażania usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych w ramach funkcjonowania organizacji pozarządowej bądź podmiotu prywatnego

WADY	ZALETY
<ul style="list-style-type: none"> ■ brak stabilności zatrudnienia streetworkera (potencjalne zatrudnianie w ramach realizowanych projektów unijnych, często bez dalszej kontynuacji) ■ streetworking nie jest częścią całości lokalnego systemu pomocy społecznej, lecz jednym z działań statutowych podejmowanych przez organizacje pozarządowe/podmioty prywatne, co oznacza, że może on nie być spójny z innymi działaniami podejmowanymi z osobami bezdomnymi ■ możliwość wykonywania pracy streetworkera osoby bezdomnej bez wykorzystania narzędzi monitoringu, ewaluacji i superwizji ■ potencjalna możliwość realizacji streetworkingu różnorodnymi metodami bądź bez przyjętego standardu pracy ■ potencjalny brak wsparcia ze strony służb miejskich czy gminnych ■ potencjalna niechęć do współpracy z ośrodkiem pomocy społecznej ■ niebezpieczeństwo powierzania dodatkowych obowiązków niezwiązanych z realizacją streetworkingu ■ traktowanie streetworkingu jako łatwego sposobu pozyskiwania środków finansowych w rzeczywistości wykorzystywanych na inne cele statutowe organizacji/podmiotu prywatnego (np. streetworker pracujący jako opiekun w noclegowni dla osób bezdomnych) ■ niechęć do dzielenia się własnym doświadczeniem zdobytym w organizacji pozarządowej/podmiocie prywatnym ■ rywalizowanie organizacji pozarządowych/podmiotów prywatnych o możliwe środki finansowe (np. grantowe, konkursowe itp.) ■ oparcie streetworkingu jedynie o zasoby wolontariuszy (większa niestabilność realizowania usługi) ■ zagrożenie zbytnią misyjnością organizacji/podmiotu prywatnego 	<ul style="list-style-type: none"> ■ łatwiejsza niż w ośrodku pomocy społecznej możliwość dostosowania pracy streetworkera do potrzeb osób bezdomnych ■ mniejsza niż w ośrodku pomocy społecznej biurokracja (również w kontaktach personalnych) ■ brak kojarzenia streetworkera z urzędnikiem ośrodka pomocy społecznej ■ elastyczność zatrudnienia związana ze stosowaniem różnorodnych form pracy (wolontariat, praca na zlecenie itp.) ■ większa niezależność pracowników i szybkość podejmowania decyzji wynikająca z mniej proceduralnego podejścia ■ skoncentrowanie się tylko i wyłącznie na pracy metodą streetworkingu (praca biurowa ograniczona do koniecznego minimum) ■ włączenie organizacji pozarządowych/prywatnych podmiotów w struktury i zadania lokalnego systemu wsparcia osób bezdomnych ■ konkurencyjność, konieczność stałego rozwoju i podnoszenia jakości usług, żeby utrzymać się na rynku

- Wyłonienie realizatora i zakontraktowanie usługi: na tym etapie należy dokonać ostatecznego wyłonienia realizatora usługi streetworkingu oraz ostateczne zakontraktowanie. Bardzo istotną kwestią jest również potrzeba weryfikacji spójności zakontraktowanej usługi z zapisami zawartymi w opracowanym dotychczas projekcie usługi. Innymi słowy chodzi o odpowiedzenie na pytanie: czy warunki zawartego kontraktu na wdrożenie usługi streetworkingu ujmują kryteria i formy zawarte w wypracowanym i przyjętym projekcie usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych. Warto w tym miejscu zwrócić uwagę, aby wyłoniony realizator pozostał w sieci z innymi zasobami/instytucjami/osobami bądź został dobrze wdrożony w już istniejącą sieć współpracy.
- Publiczne rozpowszechnienie informacji o wybranym realizatorze usługi: na etapie organizacji usługi zależy zapewnić równy dostęp do usługi dla potencjalnych zleceniobiorców poprzez odpowiednie rozpowszechnienie informacji o zamawianej usłudze, przekazaniu informacji co do trybu wyłonienia zleceniobiorcy, jak również o środkach przekazanych dla realizacji usługi.
- Ostateczne przygotowanie usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych do wdrożenia.

RYSUNEK NR 33 | Potencjalne ryzyka mogące wystąpić na etapie organizacji usługi

niezabezpieczenie przez przedstawiciela lokalnych struktur władzy w sposób formalny (uchwała rady gminy/miasta) zasobów niezbędnych do wdrożenia usługi

problem ustalenia zasad i warunków wdrożenia usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych

problem z ustaleniem trybu wdrożenia usługi – problem zasobów kadrowych, finansowych, zasobów wiedzy i innych narzędzi niezbędnych do wdrożenia przez organizację/instytucję/podmiot usługi streetworkingu

brak podmiotów/organizacji/instytucji/firm do przejęcia odpowiedzialności za wdrożenie streetworkingu

problem z ostatecznym wyłonieniem realizatora usługi streetworkingu

zagrożenie związane z negatywną weryfikacją spójności zakontraktowanej usługi z zapisami zawartymi w dotychczas opracowanym projekcie usługi

niechęć władz samorządu lokalnego do dalszego wdrażania streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych

Etap szósty: realizacja i użytkowanie usługi

Etap realizacji i użytkowania usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych zawiera zespół czynności podejmowanych przez zleceniobiorcę usługi, które mają w konsekwencji doprowadzić do zaistnienia metody streetworkingu w lokalnym systemie wsparcia osób bezdomnych. Warto w tym miejscu wskazać, że na tym etapie spotykają się zarówno zleceniobiorcy (podmioty realizujące/dostarczające usługę do odbiorców), jak również użytkownicy usługi (osoby bezdomne mieszkające w szeroko rozumianej przestrzeni publicznej). Do głównych celów szóstego etapu wdrażania streetworkingu i jego użytkowania zaliczyć należy:

- Ustalenie przez zleceniobiorcę usługi sposobu weryfikacji adekwatności i skuteczności podejmowanych czynności w ramach prowadzenia streetworkingu z osobami bezdomnymi: na tym etapie wdrażania streetworkingu do lokalnego systemu wsparcia osób bezdomnych chodzi przede wszystkim o wypracowanie procedur i działań niezbędnych do dokonywania autoewaluacji usługi streetworkingu, jak również do działań zmierzających do ciągłego oglądania wykonywanych czynności przez samego streetworkera (automonitoring własnych działań). Ustalenie sposobu weryfikacji adekwatności i skuteczności podejmowanych czynności w ramach prowadzenia streetworkingu z osobami bezdomnymi wydaje się być o tyle niezbędne, o ile stwarza możliwość reagowania na bieżące problemy wynikające z pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi.
- Organizacja pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi: aby wdrożyć streetworking skierowany do osób bezdomnych, należy w pierwszej kolejności zorganizować pracę przyszłego streetworkera. Innymi słowy na tym etapie chodzi przede wszystkim o wyłonienie zasobów kadrowych obsługujących usługę streetworkingu, jak również o stworzenie stanowiska pracy i wyposażenie go w niezbędne narzędzia. Treści zawarte w dalszej części wskazują, jak krok po kroku przeprowadzić taką organizację pracy streetworkera.
- Zabezpieczenie realizacji usługi: w tym miejscu chodzi o zabezpieczenie technicznych aspektów wdrożenia usługi, jak również o zabezpieczenie odpowiedniego przepływu środków finansowych i zasobów kadrowych, aby prowadzić streetworking skierowany do osób bezdomnych. Nie bez znaczenia wydaje się być również potrzeba zapewnienia odpowiedniej koordynacji usługi.

- Zapewnienie przestrzeni do wymiany informacji pomiędzy instytucją wdrażającą streetworking skierowany do osób bezdomnych a użytkownikami usługi: na etapie realizacji należy zapewnić przestrzeń do wspólnych działań między realizatorami a użytkownikami w postaci opracowania narzędzi monitorujących usługę *on-going*, czyli na bieżąco. Podstawowymi narzędziami tego rodzaju mogą być np. odsłuchy w formie skarg zgłaszanych przez osoby bezdomne samym streetworkerem, pracownikom ośrodka pomocy społecznej. Docelowo jednakże należy myśleć o profesjonalnym oglądzie komunikatów płynących od osób bezdomnych, które powinny zostać wykorzystane na ostatnim etapie wdrażania usługi, jakim jest etap ewaluacji.

RYSUNEK NR 34 | Potencjalne ryzyka mogące wystąpić na etapie realizowania i użytkowania usługi

brak wypracowania narzędzi autoewaluacji i automonitoringu wykonywanej pracy

obiektywne trudności związane z organizacją stanowiska pracy streetworkera

brak zabezpieczenia realizacji usługi w przyszłości

nieumiejętność wypracowania relacji partnerskiej pomiędzy instytucją/organizacją realizującą a użytkownikiem usługi

realizacja usługi streetworkingu bez uwzględnienia potrzeb i głosu osób bezdomnych

niechęć władz samorządu lokalnego do dalszego wdrażania streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych

Etap siódmy: ewaluacja usługi

W ewaluację usługi powinny być zaangażowani wszyscy interesariusze, którzy pojawili się na różnych etapach procesu wdrażania streetworkingu do lokalnego systemu wsparcia osób bezdomnych (społeczność lokalna, osoby bezdomne, przedstawiciele władz gminy czy członkowie zespołu eksperckiego wypracowującego projekt usługi streetworkingu). Głównym celem tego etapu jest sprawdzenie, na ile wdrażana usługa streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych jest skuteczna, adekwatna i nie odbiega od przyjętych w projekcie

usługi założeń i wymagań. Dokonana ewaluacja powinna być kontekstowo połączona z diagnozą w zakresie bezdomności ulicznej, jak również z komunikatami płynącymi od streetworkerów, osób kluczowych i samych osób bezdomnych. Wyniki ewaluacji powinny być dostarczone do wszystkich poziomów wdrożenia usługi z zabezpieczeniem możliwości korekt również na wszystkich poziomach życia usługi począwszy od programowania aż do wdrożenia usługi. Etap ewaluacji usługi to miejsce do wprowadzania ustawicznych zmian w dotychczas funkcjonującym standardzie pracy z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu. Poruszana problematyka ewaluacji powinna koncentrować się wokół zagadnień prezentowanych na rys. nr 35:

RYSUNEK NR 35 | Możliwy zakres ewaluacji usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych w ramach procesu jego wdrażania

1. Adekwatność i efektywność działającego standardu streetworkingu

- czy aktualnie funkcjonująca usługa streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych jest adekwatna do warunków lokalnych i lokalnej dynamiki bezdomności ulicznej?
- czy aktualnie funkcjonująca usługa streetworkingu trafia w potrzeby osób bezdomnych i pomaga rozwiązywać ich życiowe problemy?
- czy aktualnie funkcjonująca usługa streetworkingu jest usługą realizowaną przez wystarczającą liczbę streetworkerów w kontekście wielkości gminy?

2. Najważniejsze wady i zalety obecnie funkcjonującego standardu

- jakie są najważniejsze wady, trudności i bariery występujące we wdrażanej usłudze streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych?
- jakie są najważniejsze zalety występujące we wdrażanej usłudze streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych?

3. Rekomendacje do zmiany funkcjonującego standardu pracy metodą streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych.

- co należałoby zrobić, jakie kroki podjąć, aby uczynić usługę streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych usługą jeszcze bardziej adekwatną i skuteczną?
- jak można dalej monitorować i dokonywać dalszej ewaluacji funkcjonującego standardu pracy metodą streetworkingu?

RYSUNEK NR 36 | Potencjalne ryzyka mogące wystąpić na etapie ewaluacji usługi

niechęć do zmiany funkcjonującego dotychczas standardu streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych

brak zaangażowania w proces ewaluacji wszystkich interesariuszy dotychczas występujących w procesie wdrażania usługi streetworkingu

brak łączności między ewaluacją a diagnozą lokalną w zakresie bezdomności ulicznej i innymi działaniami podjętymi w procesie wdrażania usługi streetworkingu

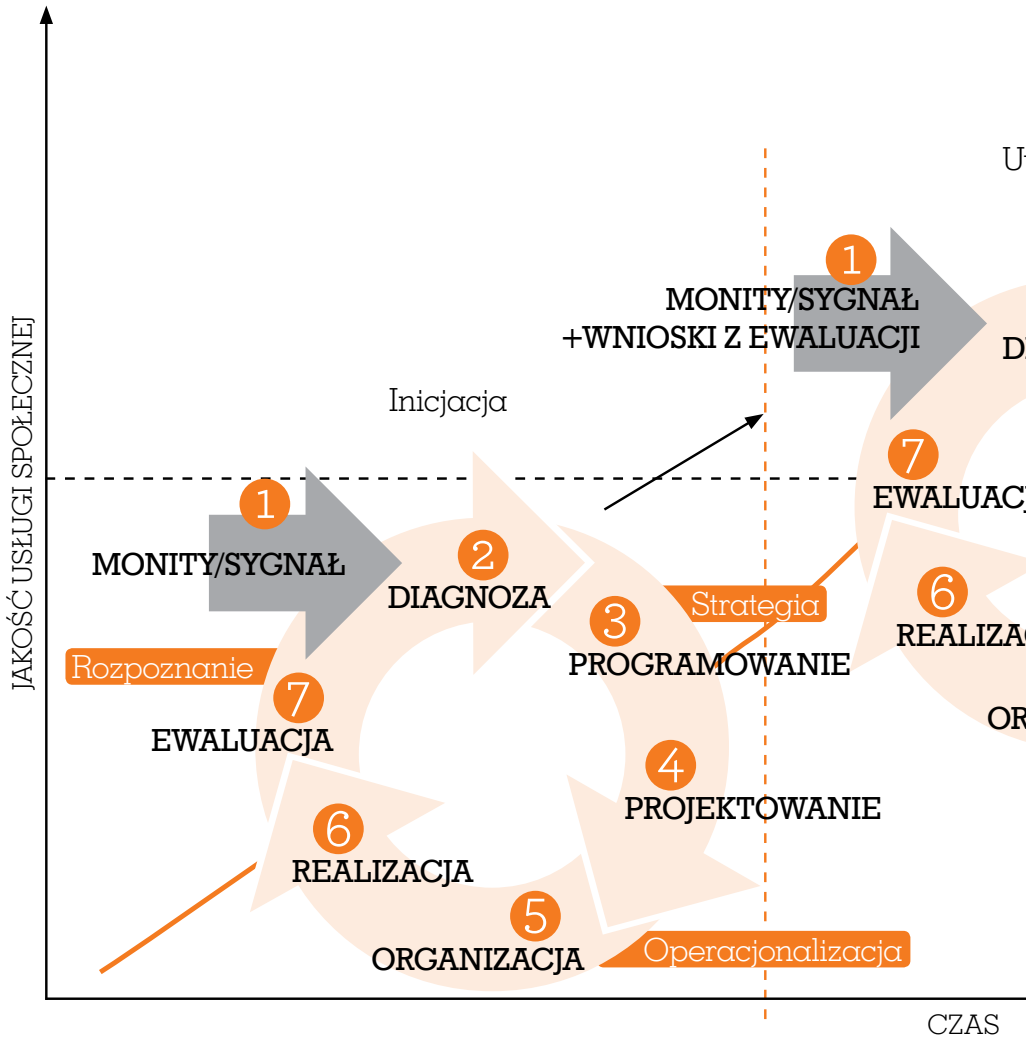
niechęć władz samorządu lokalnego do dalszego wdrażania streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych

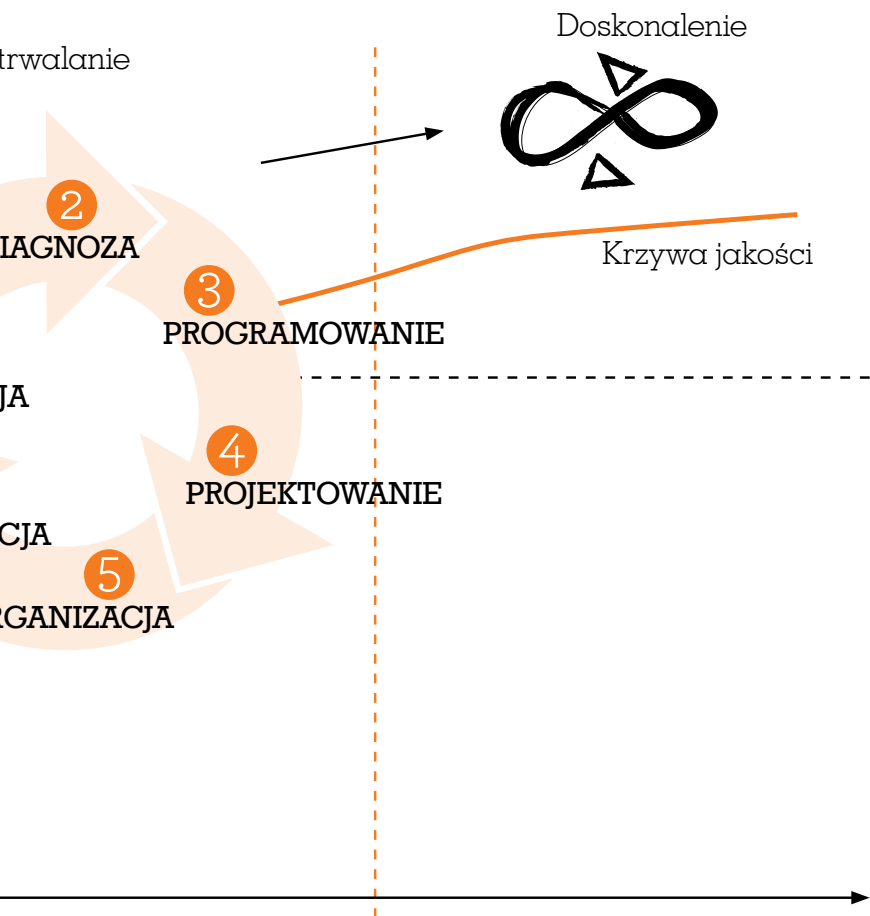
Prezentowane treści rekomendowały, że instytucją koordynującą i liderującą wprowadzanie usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych jest lokalny ośrodek pomocy społecznej. Pomimo wielu zalet (ale również i wad) takiego rozwiązania pokażemy się na zakończenie o wskazanie kilku najbardziej istotnych postulatów, o których powinny pamiętać organizacje pozarządowe oraz podmioty prywatne, które chciałyby pracować z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu. Do najważniejszych zagadnień w tym zakresie należy zaliczyć następujące kwestie:

- organizacje pozarządowe/podmioty prywatne powinny prowadzić streetworking z osobami bezdomnymi w ścisłej współpracy z ośrodkiem pomocy społecznej
- organizacje pozarządowe, podmioty prywatne oraz ośrodek pomocy społecznej powinny na bieżąco wymieniać się informacjami dotyczącymi miejsc przebywania osób bezdomnych w przestrzeni publicznej, jak również charakteru i specyfiki bezdomności ulicznej
- organizacje pozarządowe, podmioty prywatne oraz ośrodek pomocy społecznej powinny na bieżąco wymieniać się własnymi doświadczeniami w zakresie pracy z osobami bezdomnymi metodą *outreach*
- organizacje pozarządowe oraz podmioty prywatne powinny być na stałe włączone w proces wdrażania streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych

- organizacje pozarządowe oraz podmioty prywatne powinny na bieżąco prowadzić własne diagnozy w zakresie bezdomności ulicznej, budując w ten sposób aktualną bazę wiedzy o interesującym nas problemie
- organizacje pozarządowe oraz podmioty prywatne powinny oddziaływać nie tylko w obszarze interwencji, ale również prewencji i integracji
- kadra pracująca w organizacjach pozarządowych oraz podmiotach prywatnych powinna być stale wspierana i doszkalana w zakresie problematyki bezdomności oraz wykonywania pracy z osobami bezdomnymi pozostającymi w miejscach niemieszkalnych
- organizacje pozarządowe oraz podmioty prywatne przy budowaniu zespołu osób pracujących metodą streetworkingu powinny pamiętać, iż powinien on działać trwale, niezależnie od realizowanych projektów. Jedynie zanik problemu bezdomności ulicznej wydaje się być wystarczającym powodem, aby taki zespół rozwiązać
- organizacje prowadzące streetworking z osobami bezdomnymi w gminie powinny współpracować z maksymalną liczbą usługodawców, dbając o ciągłe rozwijanie sieci interesariuszy, którym los osób bezdomnych przebywających na ulicy nie jest obojętny. Powstała w gminie swoistego rodzaju sieć wsparcia powinna być siecią formalną, stale spotykającą się, mającą swój regulamin i jasno sprecyzowane cele i zadania
- organizacje pozarządowe oraz podmioty prywatne w ramach współpracy powinny wypracowywać nowe narzędzia streetworkingu. Docelowo ciekawym rozwiązaniem byłaby możliwość wystawiania przez streetworkerów skierowań do placówek wsparcia dla osób bezdomnych
- organizacje pozarządowe oraz podmioty prywatne powinny wiedzieć, metoda pracy z osobami bezdomnymi, jaką jest streetworking, może być narzędziem stymulującym rozwój innych usług bądź poszerzenie tych, które aktualnie istnieją.

RYSunek nr 37 | Schemat wdrażania usługi streetworkingu do struktur systemu wsparcia osób bezdomnych w gminie







PODSUMOWANIE

1

Rekomenduje się, że instytucją wdrażającą usługę streetworkingu postrzeganego jako element gminnego systemu wsparcia osób bezdomnych powinien być lokalny ośrodek pomocy społecznej. Sytuacja taka nie oznacza jednak, że inne instytucje/organizacje/firmy działające poza obszarem polityki społecznej nie mają możliwości realizacji streetworkingu prowadzonego z osobami bezdomnymi.

2

Grupa ekspercka ds. streetworkingu jasno rozdziela wdrożenie usługi streetworkingu do lokalnego systemu wsparcia osób bezdomnych od realizacji streetworkingu w gminie. Realizacja streetworkingu to nic innego jak jego faktyczne wykonywanie przez różnorodne podmioty/instytucje/organizacje/firmy prywatne, jego wdrożenie natomiast jest procesem zarezerwowanym wyłącznie dla ośrodka pomocy społecznej.

3

Rekomenduje się, że aby diagnozą problemu bezdomności objąć wszelkie możliwe jego formy dostrzegalne w gminie (bezdomność uliczna/instytucjonalna, ukryta/jawna, płytka/głęboka).

4

Realizując diagnozę nie należy zapominać o tym, iż problem bezdomności ulicznej nosi znamiona sezonowości (ilość osób bezdomnych przebywających na ulicy zależy od warunków pogodowych oraz pór roku).

5

Rekomenduje się, aby w zespół opracowujący kształt i zakres projektu usługi streetworkingu złożony był z przedstawicieli możliwie najszerszego grona interesariuszy działających na terenie gminy.

6

Rekomenduje się możliwość angażowania do pracy w zespole opracowującym kształt i zakres projektu usługi streetworkingu innych osób/specjalistów działających poza obszarem gminy.

7

W projektowaniu usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych przebywających na ulicy powinna być wpisana zasada bieżącej i otwartej konsultacji postępu prac nad projektem usługi.

8

Siedem etapów wdrażania usługi streetworkingu skierowanego do osób bezdomnych jest procesem rozciągniętym w czasie, zaś jego głównym założeniem jest ciągłe rozwijanie i doskonalenie metody pracy z osobami bezdomnymi, których centrum życiowe zorganizowane jest poza instytucjonalnymi miejscami wsparcia. Nie oznacza to jednak, że nie może dochodzić do takich sytuacji, w których bądź to usługa streetworkingu wraz z upływem czasu realizowana będzie na coraz niższym poziomie, bądź nie będzie się dalej rozwijała, a jej jakość będzie się podnosiła. Może również dojść do sytuacji, w której gmina powinna wycofać się z dalszego realizowania pracy z osobami bezdomnymi metodą streetworkingu, gdyż problem osób bezdomnych przebywających w przestrzeni publicznej drastycznie się zmniejszy bądź zniknie całkowicie. O dalszych losach usługi społecznej, jaką jest streetworking, powinna przesądzać ewaluacja metody oraz doświadczenia gminy.

9

Cykl siedmiu omówionych powyżej etapów jest cyklem powtarzającym się w czasie. Bez względu na dalsze losy streetworkingu przyznać należy, że wypracowany standard pracy metodą *outreach* skierowany do osób bezdomnych nie jest dany raz na zawsze i jako taki powinien być ciągle monitorowany, poddawany ewaluacji, a w razie potrzeby zmieniany i dostosowywany do lokalnych potrzeb systemu pomocy społecznej i globalnych zmian zachodzących w społeczeństwie.

Algorytmy. Praktyczne przykłady zastosowań

Z całą stanowczością można powiedzieć, że poza formalno-prawnymi uwarunkowaniami określonymi przez pracodawcę codzienna praca streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi w przestrzeni ulicy nacechowana jest różnorodnością sytuacji, jak również nieplanowanymi, spontanicznymi i trudnymi do przewidzenia spotkaniami. W niniejszym rozdziale omówiono dwa schematy (algorytmy) postępowania odnoszących się do lustracji dworca kolejowego/autobusowego (i ich najbliższych okolic) oraz odbioru informacji telefonicznej o przebywaniu osoby bezdomnej w miejscu niemieszkalnym. Wydaje się, że analizowane sytuacje dają się najczęściej zauważyć w codziennej pracy streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi przebywającymi na ulicy. Oba algorytmy postępowania opracowano na podstawie doświadczeń pomorskich streetworkerów pracujących na terenie gminy Gdańsk. Warto zaznaczyć, iż są to jedynie pewnego rodzaju propozycje, które w zależności od okoliczności można zmieniać, modyfikować dopasowywać do bieżących potrzeb osób bezdomnych. Pamiętać trzeba, że omówione poniżej schematy postępowania z osobami bezdomnymi podczas wykonywania pracy ulicznej (podobnie jak cały proces standaryzacji usług dla osób wykluczonych mieszkaniowo) służą jedynie określeniu ram postępowania, wyznaczeniu minimalnego

poziomu świadczonej usługi, i jako takie nie powinny być traktowane w sposób skończony.

3.2.1 Algorytm lustracji dworca kolejowego/autobusowego i ich najbliższych okolic

3.2.1.1 DWORZEC I JEGO NAJBLIŻSZE OKOLICE: KONFRONTACJA W TRZECH MIEJSCACH

Jak już wcześniej wielokrotnie wskazywano, dworzec kolejowy/autobusowy oraz jego najbliższe okolice są częstymi miejscami przebywania osób bezdomnych. Trzy zasadnicze sytuacje, z którymi streetworker będzie musiał się skonfrontować w ramach lustracji tych miejsc to:

- Lustracja terenów przyległych do dworców: do przestrzeni tych zaliczyć można bocznice kolejowe, budynki, pustostany, tereny pod mostami i inne. Mając na uwadze fakt, iż odwiedzanie tych miejsc obarczone jest wysokim ryzykiem (tereny niebezpieczne, najczęściej nieoświetlone, pozostające na uboczu, o nierównej powierzchni i trudnej dostępności) bezwzględnie w celu lustracji należy uzyskać zgodę komendanta zmiany Straży Ochrony Kolei (SOK) lub komendanta posterunku SOK. Bardzo skuteczną formą lustracji omawianych terenów wydaje się być wspólny patrol streetworkerów z pracownikami dworców kolejowych/autobusowych. W obu sytuacjach komendant SOK z odpowiednim wyprzedzeniem powinien w formie pisemnej bądź telefonicznej otrzymać od koordynatora streetworkerów stosowne zapotrzebowanie na wspólny patrol. W przypadku, gdy danym program streetworkerski nie zakłada obecności funkcji koordynatora, nawiązaniem współpracy z obsługą przestrzeni dworców powinna zająć się osoba oddelegowana przez pracodawcę. Wspomniana prośba powinna zawierać imiona oraz nazwiska streetworkerów biorących udział we wspólnym patrolu, jego datę, przewidywany czas trwania oraz obszar, jaki powinien być wspólnie przeszukany. Nie bez znaczenia pozostaje również dokładne określenie celów wspólnego patrolu. Realizując wspólną lustrację okolic dworca kolejowego/autobusowego można zwrócić się z prośbą o przygotowanie spisu miejsc przebywania osób bezdomnych. W sposób zasadniczy może to ułatwić poruszanie się po wskazanych obszarach, a dodatkowo uzupełni istniejące mapy miejsc niemieszkalnych na terenie, na którym działają streetworkerzy.

- **Lustracja peronów:** należy pamiętać, że perony dworców z kilku ważnych nie są odpowiednim miejscem do prowadzenia rozmów z osobami bezdomnymi. Po pierwsze podróżujące osoby bezdomne nie będą chciały rozmawiać ze streetworkerem powodowane zbyt- nym pośpiechem, po drugie na peronach daje się zauważyć wzmożo- ny ruch przechodniów (turyستów), co bezpośrednio może zagrażać poczuciu anonimowości i poufności prowadzonej rozmowy. Wresz- cie głośne przejeżdżanie pociągów/autobusów może w sposób za- sadniczy zakłócać bądź uniemożliwiać prowadzenie jakichkolwiek rozmów. W sytuacji, gdy streetworker spotka osobę bezdomną przebywającą na peronie dworca, warto poprosić ją o udanie się w miejsce bardziej spokojne, ciche, a jednocześnie ustronne. In- tymność miejsca jest ważna o tyle, o ile pomaga zapewnić kom- fortowe warunki do przeprowadzenia spokojnej rozmowy. Jeżeli okaże się, że osoba bezdomna w danej chwili nie może poświęcić czasu streetworkerowi, warto ustalić, gdzie można ją spotkać poza terenem dworca, gdzie przebywa na co dzień, w jakich godzinach i kiedy może być dostępna. Taka wiedza pozwoli streetworkerowi odwiedzić osobę bezdomną w jej miejscu przebywania, ocenić je i nanieść na mapę miejsc niemieszkalnych. Praca streetworkera na peronie nie wymaga pozwolenia komendanta SOK, jednakże warto poinformować odpowiednie osoby o odbywającym się patrolu.
- **Lustracja (odwiedzanie) hali głównej dworców:** dzień pracy streetworker powinien zaczynać od lustracji dworca znajdującego się w aktualnym rejonie pracy. Ważność tych odwiedzin jest nie- podważalna, gdyż:
 - Streetworker może dowiedzieć się co się działo w minionych go- dzinach podczas jego nieobecności w terenie.
 - Osoby bezdomne, które niedawno pojawiły się w mieście zwy- kłe zaczynają poznawać miasto właśnie od dworców, peronów. Jeżeli streetworker szybko nawiąże z nimi kontakt, istnieje duża szansa, że uda się powstrzymać ich marginalizację oraz pobyt w miejscach niemieszkalnych.

3.2.1.2 OBSERWACJA OSÓB BEZDOMNYCH

Każde wejście w środowisko osób bezdomnych, z którymi streetworker chce nawiązać kontakt powinno być poprzedzone dokładną obserwacją danej sytuacji, osób oraz miejsca przebywania osób bezdomnych. Odnosząc ten fakt do hali dworca kolejowego/autobusowego streetworker przed nawiązaniem kontaktu z osobami przebywającymi na hali dworcowej musi dokonać wstępnej obserwacji osób oraz najbliższej ich okolicy. Działanie to ma nie tylko wielką wartość dla streetworkera, ale również dla powodzenia dalszego kontaktu z osobą bezdomną. Przede wszystkim, warto upewnić się, że osoba, która zwróciła uwagę streetworkera jest rzeczywiście osobą bezdomną. W tym aspekcie warto podzielić się własnymi spostrzeżeniami z współpracownikiem, wspólnie przedyskutować wszelkie wątpliwości związane z nawiązywaniem rozmowy z osobą potencjalnie bezdomną. Wątki warte rozważenia w kontekście osoby potencjalnie bezdomnej, przebywającej na hali dworca, zwracającej uwagę streetworkera to:

- zaniedbany, mało higieniczny ubiór
- osoby bezdomne niejednokrotnie mają przy sobie dużą ilość siatek, toreb, pakunków
- przebywanie na dworcu w miejscach oddalonych, skrytych
- widoczne uszkodzenia ciała (siniaki, bandaże zakrywające rany itp.).

Dobłą metodą rozstrzygnięcia, czy interesująca nas osoba jest rzeczywiście osobą bezdomną może być zasięgnięcie opinii o niej wśród innych osób bezdomnych stale przebywających na dworcu. Zastosowany efekt „kuli śnieżnej” pozwoli na zdecydowane skrócenie czasu obserwacji, jak również na podjęcie decyzji o rozpoczęciu rozmowy. Dodatkowo streetworker może wesprzeć się wiedzą osób trzecich np. osób, które świadczą działalność gospodarczą na terenie dworca. Przebieg rozmowy zależy od samego streetworkera, w szczególności od jego umiejętności interpersonalnych. Dodatkowo, zawsze w chwilach niepewności streetworker może i powinien szukać wsparcia wśród członków lokalnej koalicji (jeśli taka istnieje), w szczególności wśród przedstawicieli służb mundurowych oraz przedstawicieli SOK.

Wyżej opisana sytuacja jest planem, który doświadczony streetworker wykonuje bez specjalnego wysiłku czy namysłu, jednak mało doświadczony pracownik powinien docenić możliwość obserwacji oraz przygotować się odpowiednio na zbliżający się kontakt z osobą

bezdonną. Ważnym czynnikiem rozstrzygającym to, czy streetworker może zacząć rozmowę powinien być fakt zarobkowania osoby potencjalnie bezdomnej. W sytuacji, w której osoba bezdomna w jakikolwiek sposób pozyskuje pieniądze lub jedzenie przejawiając ku temu jakąkolwiek aktywność (np. prosi przechodniów o jałmużnę, zbiera makulaturę, puszki itp.) streetworker nie powinien starać się podejmować z nią żadnych rozmów. Racjonalnych przesłanek takiego postępowania jest co najmniej kilka:

- prowadzenie ważnej rozmowy wykluczać powinno jednocześnie podejmowanie innych działań, w tym zarobkowych (brak możliwości skupienia się rozmówców)
- osoba bezdomna może stracić możliwość dalszego pozyskiwania pieniędzy
- osoba na skutek utraty możliwości zarobkowania może przejawiać uczucie niechęci w kierunku streetworkera co zdecydowanie może utrudnić dalszy kontakt i nawiązywanie relacji.

Ważną kwestią, na którą powinien zwrócić uwagę streetworker jest zachowanie się osoby bezdomnej. W przypadku zachowania agresywnego, hałaśliwego streetworker nie powinien inicjować kontaktu, lecz poinformować odpowiednie służby porządkowe o obserwowanej sytuacji. Po rozważeniu wyżej opisanych sytuacji, gdy streetworker stwierdzi, że osoba zachowuje się w sposób agresywny powinien zapamiętać tę osobę i próbować nawiązać z nią kontakt w czasie bardziej sprzyjającym bądź też poinformować odpowiednie służby o nieodpowiednim zachowaniu osoby bezdomnej. Ową kontrowersyjną tezę można argumentować na kilka sposobów:

- streetworker mimo potrzeby zdobycia zaufania wśród osób bezdomnych musi również modelować sytuacje społecznie pożądane. Jeśli nie będzie zachowywał odpowiedniego dystansu w stosunku do osób bezdomnych (np. palenie, głośne zachowanie, używanie wulgaryzmów itp.), może być uznany za spoufalającego się za wszelką cenę. W takiej sytuacji postawa streetworkera może być uznana za mało profesjonalną oraz nieetyczną
- streetworker jako osoba posiadająca podstawowe zasady, respektująca je i wymagająca ich od klientów może być zarówno autentyczna w ich oczach, jak i profesjonalna
- program streetworkingowy oprócz celów jednostkowych posiada również cele systemowe, które należy systematycznie wypełniać,

np. ukazanie profesjonalizmu wobec lokalnej koalicji oraz osób trzecich (posiadających działalność gospodarczą na hali dworca).

W przypadku nawiązywania ponownego kontaktu z wcześniej znaną osobą bezdomną streetworker powinien zapytać się czy nie przeszkadza i czy ma chęć na przeprowadzenie rozmowy. Jeżeli obie strony wyrażają chęć zgody, to streetworker może wziąć pod uwagę następujące kwestie:

- jeżeli streetworkerzy byli umówieni z osobą bezdomną na konkretne działanie, to realizują założony plan (sprawdzenie faktu odwiedzenia pracownika socjalnego, lekarza, rodziny lub eskorta do wcześniej umówionego miejsca, tj. lekarza, urzędnika, pracownika socjalnego).
- warto zapytać, co się zmieniło od ostatniej wizyty streetworkerów (czy osobie bezdomnej udało się osiągnąć zamierzone cele, o ile takie zostały ustalone) lub zwykle pytanie: *Co słychać nowego?*, inicjujące, rozmowę
- jak się czuje (jeżeli osoba bezdomna deklaruje złe samopoczucie, warto uszczegółowić temat, dopytując czy pogorszenie jest nagłe i czy wymaga leczenia szpitalnego; ewentualnie streetworkerzy mogą służyć eskortą¹ do odpowiedniego lekarza)
- zwykle warto na koniec rozmowy zadać osobie bezdomnej pytanie odnośnie pojawienia się nowych osób bezdomnych w okolicy, na hali dworca (efekt „kuli śnieżnej”). Jeżeli okaże się, że pojawiła się nowa osoba, to warto dowiedzieć się, gdzie przebywa, czy potrzebuje pomocy lekarskiej i czy można ją odwiedzić lub się z nią spotkać.

W przypadku kiedy osoba bezdomna nie ma ochoty na rozmowę ze streetworkerem należy jedynie upewnić się czy nie potrzebuje pomocy lekarskiej (jeżeli potrzebuje należy wezwać karetkę pogotowia).

3.2.1.3 NAWIĄZANIE KONTAKTU

Po podjętej decyzji o nawiązaniu pierwszego kontaktu, streetworkerzy powinni zdecydować, który z nich będzie prowadził rozmowę, a który będzie pełnił rolę obserwatora (podział ról w zespole). W początkowym procesie związanym z przygotowaniem rozmowy

¹ Eskorta w niniejszym dokumencie opisuje towarzyszenie osobie bezdomnej do wspólnie ustalonego celu, np. do lekarza, pracownika socjalnego, urzędnika w celu sporządzenia tam odpowiednich czynności.

streetworkerzy powinni upewnić się również czy posiadają niezbędne dokumenty, ulotki, materiały, narzędzia niezbędne do przeprowadzenia rozmowy (długopis, kartki papieru, karta kontaktu itp.). Podczas pierwszego kontaktu streetworker powinien być bardzo ostrożny w zadawaniu pytań oraz mieć wsparcie we współpracowniku. Należy pamiętać, że mimo faktu rekomendacji pracy streetworkerów w parach, kontakt z osobą bezdomną odbywa się zawsze „jeden na jeden”. W ramach pierwszej rozmowy streetworker przede wszystkim powinien:

- poprosić o czas na rozmowę (warto zapytać się czy streetworker nie przeszkadza, czy jest to odpowiednia chwila)
- przedstawić się (swoją organizację)
- poinformować o celu rozmowy (wizyty)
- zacząć kierować pytania do osoby bezdomnej od tych bezpiecznych, wskazujących na zainteresowanie się osobą bezdomną, np. pytania o stan zdrowia, o powód przebywania na dworcu.

Podczas pierwszego kontaktu z osobą bezdomną streetworker powinien wstępnie ocenić jej stan zdrowia. Ta obiektywna ocena pozwoli podjąć odpowiednie kroki, w przypadku złego samopoczucia osoby bezdomnej. Podczas rozeznania stanu zdrowia warto rozstrzygnąć, czy jest to stan nagły (wezwanie karetki pogotowia), czy przewlekły (czy rany, schorzenia lub dolegliwości pogarszają stan zdrowia, gdyż w takim przypadku istnieje możliwość udania się z osobą bezdomną do lekarza pierwszego kontaktu lub na najbliższy dyżur szpitalny). Ważnymi wskazówkami podczas pełnienia pierwszej rozmowy z osobą bezdomną są:

- niewchodzenie sobie w zdanie przez pracowników (świadczy to o ich niekompetencji); jeżeli istnieje zagrożenie, że informacje przekazywane przez streetworkera osobie bezdomnej są błędne, drugi streetworker powinien grzecznie przerwać rozmowę i w ustronnym miejscu go o tym poinformować. Sytuacja pierwszego kontaktu jest stresująca nie tylko dla osób bezdomnych, ale też dla samego streetworkera dodatkowe zdenerwowanie popełnionym błędem może wytrącić pracownika z toku rozmowy
- mimo iż jeden streetworker rozmawia z osobą bezdomną, warto aby drugi przysłuchiwał się rozmowie. Pozwala to na konfrontację postawy klienta oraz szersze jego zrozumienie
- streetworker obserwujący oprócz prowadzenia obserwacji stanowi wsparcie dla streetworkera rozmawiającego, odpierając wszelkiego rodzaju ataki i komentarze mogące pojawiać się podczas

rozmowy z osobą bezdomną w hali dworca (głównie chodzi o gapiów wyrażających swoje często mało pochlebne opinie na temat bezdomności i osób bezdomnych). Streetworker niebiorący bezpośrednio udziału w rozmowie stwarza bezpieczną przestrzeń dla osoby, która rozmawia.

Ważnymi pytaniami na tym etapie rozmowy są:

- pytania o stan zdrowia (jeżeli osoba bezdomna bardzo narzeka na stan zdrowia, to należy skupić się na tym wątku i dążyć do realnego oceny słuszności wzywania karetki pogotowia)
- pytania ogólne (wiek, miejsce pochodzenia, powód przebywania na hali dworca)
- pytania szczegółowe (zadawane w ramach wypełniania Karty Interwencji, dostosowane do lokalnego programu streetworkingowego)
- pytania o motywację do zmiany swojej sytuacji życiowej (informacja o adekwatnej i możliwej do otrzymania pomocy, formy możliwej pomocy, itp.).

Karta interwencji (na jej podstawie streetworker sprawozdaje się z wykonywania swoich obowiązków zawodowych) nie powinna być wypełniania w pośpiechu. Przed prośbą o wypełnienie karty streetworker powinien poznać się z osobą bezdomną, rozeznać się w jej podstawowej sytuacji, a dopiero potem uzyskać pozwolenie do wypełnienia dokumentu. Ważne jest, aby streetworker przy pierwszym kontakcie nie zmuszał osoby bezdomnej do odpowiadania na pytania umieszczone w Karcie Interwencji, gdyż to może zdystansować i uprzedzić osobę bezdomną do osoby streetworkera.

3.2.1.4 OBSERWACJA GRUPY OSÓB BEZDOMNYCH

Praca metodą streetworkingu z grupą osób bezdomnych, przebywających na dworcu jest jedną z najtrudniejszych form rozmowy. Taka konwersacja obciążona jest tzw. tłem grupy, sytuacji polegającej na uniemożliwieniu prowadzenia rozmowy z osobą bezdomną przez pozostałych członków grupy. W tego rodzaju przypadkach należy w szczególności pamiętać o tym, że:

- streetworker będąc w kontakcie z grupą osób bezdomnych powinien mieć na uwadze swoje bezpieczeństwo
- wstępne rozeznanie grupy osób bezdomnych przebywających na hali dworca powinno odbyć się w kierunku stwierdzenia, czy osoby te nie sprawiają problemów (nie piją alkoholu, nie palą papierosów, nie są agresywne, wulgarne, wymuszające, żebrzą). Jeżeli

którykolwiek z tych problemów się pojawiają ze strony osób bezdomnych, streetworker powinien wezwać odpowiednie służby porządkowe i nie inicjować kontaktu

- jeżeli grupa osób bezdomnych wstępnie nie wykazuje żadnych negatywnych zachowań, streetworkerzy powinni podjąć rozmowę z nimi. Spotykając na dworcu zupełnie nową grupę osób bezdomnych streetworkerzy powinni (podobnie, jak przy spotykaniu pojedynczej osoby bezdomnej) starać się zachowywać zdecydowanie większą ostrożność
- nowa grupa osób bezdomnych może być dla streetworkera zawodowym wyzwaniem, gdyż musi on zapanować nad procesem grupowym w miejscu mało do tego sprzyjającym. W ramach pracy z grupą osób bezdomnych (niesprawiających problemów) warto postępować, jak w przypadku osoby bezdomnej spotkanej po raz pierwszy – zadawać pytania od ogółu do szczegółu, zaczynając od przedstawienia się, wyjaśnienia celu wizyty aż po ofertę lokalnego systemu pomocy skierowanego do osób bezdomnych
- podczas tej rozmowy warto mieć na uwadze, że początkowe inicjowanie kontaktu przebiega w relacji: streetworker a grupa osób bezdomnych. Ewidentnymi zagrożeniami tego typu relacji są możliwość zagłuszenia streetworkera przez grupę osób bezdomnych oraz brak możliwości dotarcia do osób rzeczywiście chących nawiązać rozmowę.

W trakcie odbycia krótkiej rozmowy z osobami bezdomnymi streetworker powinien być w stanie stwierdzić, czy któryś z rozmówców jest zainteresowany kontaktem indywidualnym. Rozmowa indywidualna, nakierowana na konkretne potrzeby osoby powinna odbywać się w miejscu ustronnym, zapewniającym anonimowość, z dala od pozostałych osób bezdomnych. To spokojne miejsce powinno być zawsze widoczne dla drugiego streetworkera, aby oboje zawsze byli w zasięgu swojego wzroku (w przypadku wykonywania pracy w parze). Należy pamiętać, że w trakcie prowadzenia przez streetworkera rozmowy z jedną osobą bezdomną, która opuściła grupę, drugi streetworker może próbować podjąć rozmowę z resztą grupy. Istnieje również taka możliwość, że żadna z osób bezdomnych będących w grupie nie będzie chciała nawiązać indywidualnego kontaktu ze streetworkerem. W takim przypadku pracownicy powinni ograniczyć się do rozmowy wstępnej, rozdania ulotek informacyjnych oraz do przekazania informacji, w jakich dniach i o jakich porach można się spodziewać streetworkera.

Specyficzną czynnością podczas pracy z grupą osób bezdomnych wykonywanej na dworcu kolejowym/autobusowym jest wypełnianie kart interwencji. Ostateczną decyzję w kwestii zasadności jej wypełniania podejmuje streetworker. Mając na uwadze podział zadań w ramach pary streetworkerów (każdy może spisywać kartę równolegle z inną osobą) powinni oni jednocześnie bacznie obserwować, czy osoby bezdomne nie rezygnują z kontaktu oraz czy w grupie nie rozluźnia się atmosfera. Jeżeli to nastąpi, to warto zrezygnować z dalszego uzupełniania dokumentacji, gdyż przy wysokim stopniu rozproszenia jakość kontaktu z osobami bezdomnymi będzie na bardzo niskim poziomie.

Zdecydowanym ułatwieniem dla streetworkera w pracy z grupą osób jest obecność conajmniej jednej znanej wcześniej osoby bezdomnej, która jest członkiem owej grupy. Dzięki temu streetworker może nawiązać kontakt ze znaną już wcześniej osobą, powołując się na wcześniejsze spotkanie, a dodatkowym pozytywem będzie przekazanie informacji pozostałym osobom przebywającym aktualnie w grupie. Tak przeprowadzone różne możliwości rozmowy z osobą bezdomną przebywającą na hali dworca powinny odnieść pozytywny skutek, jeżeli streetworkerzy uwzględnią następujące wskazówki podczas swojego postępowania:

- zawsze należy pamiętać, że hala dworca jest miejscem publicznym i zachowanie streetworkera świadczy o dobrym imieniu placówki
- hala dworca jest miejscem specyficznym, gdzie osoby bezdomne przebywają, zarabiają, ale też sprawują kontakty społeczne
- hala dworca pozbawiona jest możliwości spokojnej rozmowy na tematy ważne, gdyż istnieje mnóstwo zakłóceń (przechodnie, gapie, przejeżdżające pociągi, komunikaty, ochrona hali dworca, SOK).

RYSunEK NR 38 | Zasady, na które streetworker powinien uważać, bez względu na miejsce przebywania osoby bezdomnej

niewdawanie się w bezpodstawne rozmowy

narzekanie na system pomocy społecznej, narzekanie na ustrój i religię

uważanie na próby podkupienia streetworkera przez osoby bezdomne – metoda „na litość”, groźenie

niewchodzenie w transakcje kupna-sprzedaży z osobami bezdomnymi

unikanie flirtowania z osobami bezdomnymi

unikanie obdarowywania osób bezdomnych (począwszy od kanapek, papierosów, a skończywszy na odzieży)

unikanie udostępniania osobom bezdomnym służbowego numeru telefonu

unikanie kłótni, sporów, ostrej wymiany zdań,

unikanie nawiązywania rozmowy z osobami bezdomnymi pod znacznym wpływem alkoholu, narkotyków, czy podczas trwającej libacji alkoholowej

3.2.2 Algorytm odbioru interwencji telefonicznej

Główną zasadą przyświecającą osobie odbierającej telefon o przebywaniu osoby bezdomnej w miejscu niemieszkalnym jest zebranie jak najbardziej dokładnych informacji na temat miejsca przebywania osoby bezdomnej. Ułatwieniem może być wstępne podzielenie miejsc niemieszkalnych na kategorie, co pozwoli na kierowanie szczegółowych pytań odnoszących się do konkretnej specyfiki każdego z nich. Ze względu na rodzaj każde z niżej wymienionych miejsc przebywania osoby bezdomnej posiada swoją odrębną specyfikę, pod kątem której streetworker zadaje pytania szczegółowe).

- osoba bezdomna przebywająca na klatkach schodowych i ich okolicach (zsypy na śmieci, piwnice, strychy):
 - wysoki stopień rotacyjności osób bezdomnych
 - częsta zmiana miejsca (przebywanie w różnych klatkach, piętach, piwnicach, strychach)
 - przebywanie na danej klatce schodowej determinowane jest otwartością drzwi wejściowych; osoby bezdomne zwykle przebywają w godzinach 23–5
 - osoby bezdomne zwykle pozostawiają nieporządek, który to jest głównym problemem w pojęciu osób zgłaszających przebywanie osób bezdomnych na klatkach schodowych.

RYСУNEK NR 39 | Potencjalne pytania zadawane podczas rozmowy telefonicznej

Czy w danym miejscu (klatki schodowe) przebywa zwykle jedna osoba, czy są to osoby zmieniające się?

Czy dana osoba zmienia miejsca, czy zwykle przebywa w tym samym (w jakim: która klatka, które piętro, czy)?

Czy istnieją jakiegokolwiek utrudnienia w dostępie do miejsca przebywania osoby bezdomnej (osiedle strzeżone, zamykane klatki, zamykane zsypy na śmieci, utrudnienia w wejściu na strych)?

W jakich godzinach w danym miejscu przebywają osoby bezdomne?

Jak się zachowują osoby bezdomne (czy zostawiają nieporządek, czy sprawiają problemy)?

Jak widać na powyższym zestawieniu, to właśnie specyfika danego miejsca determinuje kierunek zadawania pytań pod kątem zbierania informacji o przebywaniu osoby bezdomnej na klatkach schodowych i w ich okolicach.

■ osoba bezdomna przebywająca na działkach:

- mimo przeznaczenia ogrodniczo-gospodarczego altanki działkowe nie są przeznaczone do ciągłego przebywania bez względu na porę roku
- osoby bezdomne doskonale zagospodarowują przeznaczone do ogrodnictwa altanki na całoroczne domy, często nielegalnie
- altanki działkowe są dużymi kompleksami działek, często rozłożonymi na kilkuhektarowym terenie, co grozi zagubieniem się streetworkera
- w altankach działkowych często mogą przebywać bezpańskie psy
- kompleks działek jest zwykle zamykany na klucz, a jedynym wyjściem może okazać się przejście przez płot
- kompleksy działek zwykle znajdują się w rejonie oddalonym od centrum miasta, na ogół mało uczęszczanym przez osoby, szczególnie w porach jesienno-zimowych.

RYSUNEK NR 40 | Potencjalne pytania zadawane podczas rozmowy telefonicznej

Czy osoba bezdomna przebywa na działkach cały rok, bez względu na pogodę?

Czy osoba bezdomna zagospodarowała sobie domek letniskowy (przygotowała do zmiany pór roku), czy przebywa tam legalnie?

Zawsze warto dokładnie zebrać informację odnośnie dokładnej lokalizacji konkretnej altanki działkowej (nazwa alejki, wygląd działki, numer działki, znaki charakterystyczne), aby móc bezbłędnie do niej trafić.

Czy na terenie kompleksu działek przebywają psy, czy osoba bezdomna ma psy na działce?

Czy działki są zamykane? Gdzie można spotkać osobę, która posiada klucz do furty wejściowej?

Czy istnieje możliwość osobistego umówienia się z osobą zgłaszającą miejsce przebywania osoby bezdomnej na działkach? Ułatwia to zarówno dojście do konkretnej działki, jak również późniejsze wydostanie się z działek, bez potrzeby przechodzenia przez ogrodzenie.

Jeżeli tak jak napisano wyżej, nie będzie możliwości umówienia się na osobiste spotkanie z osobą zgłaszającą przebywanie osoby bezdomnej na działkach, warto uzyskać od niej numer telefonu w celach informacyjnych (w razie, gdyby nie spotkano osoby na działce lub gdyby streetworker nie mógł znaleźć właściwej działki).

- osoba bezdomna żebrząca w centrum miasta: należy pamiętać, dodatkowo, że osoby żebrzące niezawsze są osobami bezdomnymi. Proceder żebractwa jest bardzo skomplikowanym procesem i osoba go podejmująca wykonuje owo zajęcie nielegalnie w myśl art. 58 kodeksu wykroczeń¹.

Przy procederze żebractwem warto mieć na uwadze jego specyfikę:

- osoby żebrzą zwykle w centrach miast, przy głównych arteriach komunikacyjnych, w konkretnych, specyficznych porach dnia, miesiąca, roku

¹ Zgodnie z art. 58 kodeksu wykroczeń kto, mając środki egzystencji lub będąc zdolny do pracy, żebrze w miejscu publicznym, podlega karze ograniczenia wolności, grzywny do 1,5 tys. zł albo karze nagany, a kto żebrze w miejscu publicznym w sposób natarczywy lub oszukawczy, podlega karze aresztu albo ograniczenia wolności.

- istnieją przypadki, w których wykorzystuje się dzieci, zwierzęta do wzbudzenia zaufania przechodniów
- istnieją przypadki, w których osoby bezdomne żebrzące wykorzystują swoje kalectwo w celu wzbudzenia litości u przechodniów udzielania im wyższych datków
- istnieje możliwość, że osoby niepełnosprawne ruchowo (poruszające się na wózkach inwalidzkich) lub niepełnosprawne intelektualnie są używane przez osoby trzecie do zbierania pieniędzy na ulicy (zwykle są „wystawiane” bez ich zgody, czasami wiedzy, w celu zbierania pieniędzy, gdzie cały „dochód” zabierają właśnie „opiekunowie” tych osób)
- zwykle osoby bezdomne żebrzące uciekają się do agresywnego wyłudzenia pieniędzy, co ma na celu „kupienie sobie” spokoju przez przechodniów – w momencie dawania datków (Król K., 2010).

RYSUNEK 42. | Potencjalne pytania zadawane podczas rozmowy telefonicznej

Gdzie przebywa osoba bezdomna żebrząca?

Czy osoba bezdomna żebrząca wykorzystuje do tego celu dziecko, zwierzę?

Czy osoba bezdomna żebrząca okazuje swoje kalectwo w widoczny sposób (pokazuje rany na nogach, używa kuli ortopedycznej, wózka inwalidzkiego)?

Czy osoba bezdomna żebrząca jest niepełnosprawna ruchowo lub intelektualnie?

Czy osoba bezdomna żebrząca świadczy proceder żebraczy w sposób nachalny, wymuszający?

Mając na uwadze powyższą specyfikę żebractwa oraz konkretne pytania, zawsze pierwszorzędnie warto zastanowić się nad wezwaniem służb mundurowych do odbycia interwencji w ramach procederu żebractwa, gdyż w zdecydowanej większości przypadków nie jest to rola i zadanie streetworkera pracującego z osobami bezdomnymi.

- osoba bezdomna przebywająca w stałym miejscu (miejsca inne niż poprzednio wymienione, czyli pustostany, szałas, lasy, krza-

ki, komórki na podwórzach, osiedla, itp.): kolejną kategorią miejsca niemieszkalnego wyodrębnionego w celu usystematyzowania informacji płynących z informacji telefonicznej są wszelkie miejsca wyżej nie wymienione, czyli wszelkie pustostany, szałas, bunkry, lasy, zagajniki, komórki na podwórzach oraz wszelkie możliwe konstrukcje tymczasowe. Główną specyfiką stałego miejsca przebywania osób bezdomnych jest fakt, że streetworker jest osobą niechcianą, niepożądaną, która wkracza na teren zamieszkania osób bezdomnych. Mając to na uwadze warto przede wszystkim zadawać kolejne *Jak należy trafić do zgłaszanego miejsca?* Warto dopytać się o dzielnicę miasta, ulicę lub okolicę przebywania osoby bezdomnej, dokładną drogę, znaki charakterystyczne, szczególnie rozpoznawalne dla osoby z zewnątrz

- osoba bezdomna przebywająca na dworcu lub w miejscu publicznym: Ostatnią kategorią miejsc niemieszkalnych, w których przebywają osoby bezdomne są miejsca publiczne, dworce kolejowe, dworce autobusowe. Szczególną specyfikę tych miejsc można opisać następująco:
 - miejsca te są przestrzenią publiczną, uczęszczaną zarówno przez mieszkańców miasta, jak i przez turystów w sezonie letnim, więc widok osób bezdomnych w nich jest niepożądany
 - zadanie pilnowania porządku i ładu społecznego leży w gestii służb mundurowych lub porządkowych, a nie jest zdaniem streetworkera
 - streetworker w ramach pomocy osobom bezdomnym przebywającym na dworcach lub w miejscach publicznych może oferować pomoc adekwatną do sytuacji osoby, jednak nie powinien skupiać się na kontrolowaniu porządku
 - osoby bezdomne przebywające na dworcach lub w miejscach publicznych przebywają tam w różnych celach: towarzyskim, żebraczym, sypialnym itp.

RYСУNEK NR 42 | Potencjalne pytania zadawane podczas rozmowy telefonicznej

Czy osoba bezdomna, przebywająca w miejscu niemieszkalnym zgłaszany przez osobę informującą wymaga pomocy lekarskiej? Jeżeli osoba zgłaszająca stwierdzi, że osoba bezdomna wymaga pomocy lekarskiej (kaszle, nie chodzi), streetworker powinien motywować do wezwania służb ratowniczych do miejsca przebywania osoby bezdomnej.

Jak się zachowuje osoba bezdomna przebywająca w miejscu niemieszkalnym?(jest rozmowna, spokojna, czy krzykliwa i agresywna). Jeżeli jest agresywna, streetworker powinien motywować osobę zgłaszającą do wezwania służb mundurowych.

Jakiej jest płci osoba bezdomna przebywająca w zgłaszany miejscu niemieszkalnym?

Jak długo osoba bezdomna przebywa w owym miejscu niemieszkalnym?

Czy istnieje możliwość spotkania się z osobą zgłaszającą interwencję lub uzyskanie jej numeru telefonu? W razie kłopotów z trafieniem na konkretne miejsce będzie można po raz kolejny uzyskać informację o dotarciu do osoby bezdomnej oraz po zakończonej interwencji będzie można przekazać jej wynik

TABELA NR 49 | Pytania zadawane przez streetworkera w zależności od miejsca przebywania osób bezdomnych

RODZAJ MIEJSCA PRZEBYWANIA OSOBY BEZDOMNEJ	SPECYFIKA MIEJSCA	ZADAWANE PYTANIA SZCZEGÓŁOWE
Klatki schodowe i ich okolice (zsypy na śmieci, piwnice, strychy)	rotacyjność osób częsta zmiana miejsca utrudnienia: zamknięte drzwi wejściowe, strychy, piwnice późne godziny przebywania zwykle zostawiony nieporządek	<ul style="list-style-type: none"> ■ Czy w danym miejscu (klatki schodowe) przebywa zwykle jedna osoba, czy są to osoby zmieniające się? ■ Czy dana osoba zmienia miejsca, czy zwykle przebywa w tym samym (w jakim: która klatka, które piętro, czy)? ■ Czy istnieją jakiegokolwiek utrudnienia w dostępie do miejsca przebywania osoby bezdomnej (osiedle strzeżone, zamykane klatki, zamykane zsypy na śmieci, utrudnienia w wejściu na strychy)? ■ W jakich godzinach przebywają osoby bezdomne w danym miejscu? ■ Jak się zachowują osoby bezdomne (czy zostawiają nieporządek, czy sprawiają problemy)?
Altanki działkowe	<ul style="list-style-type: none"> ■ nie są przeznaczone do ciągłego przebywania bez względu na porę roku ■ doskonale zagospodarowane działki, często zajmowane nielegalnie ■ możliwość zagubienia się streetworkera ■ w altankach działkowych często mogą przebywać bezpańskie psy ■ kompleks działek jest zwykle zamykany na klucz, a jedynym wyjściem może okazać się przejście przez płot ■ oddalone od miasta, opuszczone 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Czy osoba bezdomna przebywa na działkach cały rok, bez względu na pogodę? ■ Czy osoba bezdomna zagospodarowała sobie domek letniskowy (przygotowała do zmiany pór roku), czy przebywa tam legalnie? ■ Zawsze warto dokładnie zebrać informację odnośnie dokładnej lokalizacji konkretnej altanki działkowej (nazwa alejki, wygląd działki, numer działki, znaki charakterystyczne), aby móc bezbłędnie do niej trafić. ■ Czy na terenie kompleksu działek przebywają psy, czy osoba bezdomna ma psy na działce? ■ Czy działki są zamykane? Gdzie można spotkać osobę, która posiada klucz do furtki wejściowej? ■ Czy istnieje możliwość osobistego umówienia się z osobą zgłaszającą miejsce przebywania osoby bezdomnej na działkach? Ułatwia to zarówno dojdzie do konkretnej działki, jak również późniejsze wydostanie się z działek bez potrzeby przechodzenia przez ogrodzenie.

TABELA NR 50 | Pytania zadawane przez streetworkera w zależności od miejsca przebywania osób bezdomnych

RODZAJ MIEJSCA PRZEBYWANIA OSOBY BEZDOMNEJ	SPECYFIKA MIEJSCA	ZADAWANE PYTANIA SZCZEGÓŁOWE
Osoba bezdomna żebrząca w centrum miasta	<ul style="list-style-type: none"> ■ osoby żebrzą zwykle w centrach miast, przy głównych arteriach komunikacyjnych ■ istnieją przypadki, w których wykorzystuje się dzieci, zwierzęta do wzbudzenia zaufania przechodniów ■ osoby bezdomne żebrzące wykorzystują swoje kalectwo w celu wzbudzenia litości u przechodniów, a co za tym idzie udzielania im wyższych datków ■ osoby niepełnosprawne ruchowo (poruszające się na wózkach inwalidzkich) lub niepełnosprawne intelektualnie są używane przez osoby trzecie do zbierania pieniędzy na ulicy ■ zwykle osoby bezdomne żebrzące uciekają się do agresywnego wyłudzenia pieniędzy 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gdzie przebywa osoba bezdomna żebrząca? ■ Czy osoba bezdomna żebrząca wykorzystuje do tego celu dziecko, zwierzę? ■ Czy osoba bezdomna żebrząca okazuje swoje kalectwo w widoczny sposób (pokazuje rany na nogach, używa kuli ortopedycznej, wózka inwalidzkiego)? ■ Czy osoba bezdomna żebrząca jest niepełnosprawna ruchowo lub intelektualnie? ■ Czy osoba bezdomna żebrząca świadczy proceder żebraczy w sposób nachalny, wymuszający?
Stałe miejsce przebywania	<ul style="list-style-type: none"> ■ streetworker jest osobą niechcianą, niepożądaną na terenie osoby bezdomnej 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jak dokładnie trafić w dane miejsce?
Dworce, miejsca publiczne	<ul style="list-style-type: none"> ■ miejsca te są przestrzenią publiczną ■ zadanie pilnowania porządku i ładu społecznego leży w gestii służb mundurowych lub porządkowych, nie jest to zadaniem streetworkera ■ streetworker w ramach pomocy osobom bezdomnym przebywającym na dworcach lub w miejscach publicznych może oferować możliwości pomocy adekwatne do sytuacji osoby, jednak nie powinien skupiać się na kontrolowaniu porządku ■ osoby bezdomne przebywające na dworcach lub w miejscach publicznych przebywają tam w różnych celach: towarzyskim, żebraczym, sypialnym itp. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Na jakim dworcu/peronie/centrum handlowym przebywa osoba bezdomna? ■ Jak się osoba bezdomna zachowuje?

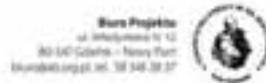
3.3

ROZDZIAŁ TRZECI

Przykładowe dokumenty

3.3.1 Dokumenty BratAlbert.org





KARTA PRACY

Imię i nazwisko.....

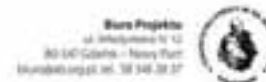
Stanowisko.....

Wielkość etatu.....

Miesiąc.....

DZIEŃ	GODZINY PRACY	MIEJSCE PRACY + OPIS DZIAŁAŃ

.....
Data i podpis pracownika/zleceniobiorcy



Gdańsk, dnia.....

PONOWNY KONTAKT

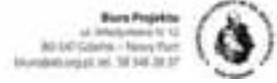
.....

Imię i nazwisko klienta

Przebieg kontaktu

.....
.....
.....
.....

Podpis streetworkera



KARTA INTERWENCJI

..... Gdańsk, dnia

Numer ewidencyjny

.....

Nazwisko i imię (imiona)

PŁEĆ kobieta mężczyzna

**DATA URODZENIA,
MIEJSCE
URODZENIA**

PESEL

**ADRES OSTATNIEGO
MIEJSCA
ZAMELDOWANIA**

Ulica.....

Nr domu

Nr lokalu

Miejscowość.....

Obszar: miejski/wiejski

Kod pocztowy.....

Województwo

Powiat

**ADRES
PRZEBYWANIA**

Ulica.....

Nr domu

Nr lokalu

Miejscowość.....

Obszar: miejski/wiejski

Kod pocztowy.....

Województwo

Powiat

Inne

.....

.....

INNE DANE DO KONTAKTU	Telefon stacjonarny				
	Telefon komórkowy				
	Adres poczty elektronicznej				
WCZEŚNIEJSZY KONTAKT Z MOPS		REJESTRACJA W URZĘDZIE PRACY		DOWÓD OSOBISTY	
tak nie		tak nie		tak nie	
WYKSZTAŁCENIE	Brak				
	Podstawowe				
	Gimnazjalne				
	Ponadgimnazjalne				
	Pomaturalne				
Wyższe					
STATUS NA RYNKU PRACY	Bezrobotny	Długotrwale bezrobotny	Nieaktywny zawodowo	Zatrudniony	
ŹRÓDŁA UTRZYMANIA	Praca dorywcza/sezonowa		Alimenty		
	Zasiłek z pomocy społecznej		Renta/emerytura		
	Świadczenia z ZUS		Inne/jakie		
	Zbieractwo		Nie posiada		
	Żebractwo				
STOPIEŃ NIEPEŁNO- SPRAWNOŚCI	Lekki				
	Umiarkowany				
	Znaczny				
	Nie posiada				
INNE PROBLEMY ZDROWOTNE					
OPIEKA NAD DZIEĆMI DO LAT 7 LUB OPIEKA NAD OSOBĄ ZALEŻNĄ	tak nie				
PRZEBIEG KONTAKTU					

.....
Podpis streetworkera

3.3.2 Dokumenty Stowarzyszenia MONAR



KARTA PONOWNEGO KONTAKTU

Imię i nazwisko

Data kontaktu

Miejsce kontaktu

Przebieg kontaktu:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podpis streetworkera



Warszawa, dnia

Centrum Pomocy Bliźniemu MONAR-MARKOT
 03-042 Warszawa, ul. Marywilska 44a
 tel. 22 614 24 73, 22 676 99 97
 Koordynator streetworkingu: 22 371 45 84, monar@cpb.waw.pl

Skierowanie dla Pana/Pani

do

.....

.....

Prosimy służby zajmujące się kontrolą o umożliwienie ww. bezpłatnego przejazdu środkami komunikacji miejskiej, PKP, PKS do miejsca wskazanego w niniejszym skierowaniu na trasie:

.....

.....

.....

.....

.....
 Pieczęć placówki

.....
 Podpis streetworkera



Miasto
Stołeczne
Warszawa

RAPORT NR

Imię i nazwisko streetworkera

Raport/karta pracy z dnia

Praca na terenie miasta Warszawy w godzinach

Odwiedzone miejsca przebywania osób bezdomnych

.....

.....

.....

.....

Ilość wydanych ulotek informacyjnych

Ilość wyadnych skierowań

INNE CZYNNOŚCI

Praca w godzinach

.....

.....

.....

.....

3.3.3 Dokumenty Sieci Współpracy BARKA



STOWARZYSZENIE POGOTOWIE SPOŁECZNE

Poznań, dnia

NOTATKA Z ROZMOWY

Miejsce spotkania

.....
.....

Uczestnicy spotkania

.....
.....

Ustalenia

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
Sporządził



STOWARZYSZENIE POGOTOWIE SPOŁECZNE

STATYSTYKI PROGRAMU STREETWORKINGU POGOTOWIA SPOŁECZNEGO

LICZBA OSÓB, Z KTÓRYMI KONTAKTOWALI SIĘ STREETWORKERZY:

W tym:

- kobiety: (% ogółu zgłoszonych)
- mężczyźni: (% ogółu zgłoszonych)
- dzieci: (% ogółu zgłoszonych)

WIEK OSÓB Z KTÓRYMI KONTAKTOWALI SIĘ STREETWORKERZY:

- do 18 lat –
- 18-30 lat –
- 31-40 lat –
- 41-50 lat –
- 51-60 –
- Powyżej 60 lat –

LICZBA OSÓB, Z KTÓRYMI KONTAKT BYŁ JEDNORAZOWY:

LICZBA OSÓB, Z KTÓRYMI STREETWORKERZY KONTAKTOWALI SIĘ

WIELOKROTNIE:

LICZBA OSÓB, KTÓRE ZDECYDOWAŁY SIĘ NA SKORZYSTANIE ZE WSPARCIA

INSTYTUCJONALNEGO:

LICZBA OSÓB BEZDOMNYCH, Z KTÓRMI NAWIĄZANO KONTAKT:

LICZBA OSÓB WYMAGAJĄCYCH HOSPITALIZACJI:

LICZBA OSÓB, KTÓRE ZAJMOWAŁY SIĘ ŻEBRACTWEM:

LICZBA OSÓB ŻEBRĄCYCH, KTÓRE ZDECYDOWAŁY SIĘ NA SKORZYSTANIE ZE WSPARCIA
INSTYTUCJONALNEGO:

LICZBA OSÓB, KTÓRE ZDECYDOWAŁY SIĘ NA PODJECIE TERAPII UZALEŻNIEŃ:

LICZBA OSÓB, KTÓRYM UDZIELONO POMOCY DORAŻNEJ:

MIEJSCA PRZEBYWANIA OSÓB BEZDOMNYCH: (LICZBA OSÓB):

- działki
- ulica
- dworzec
- klatki schodowe
- pustostany
- inne, jakie....



STOWARZYSZENIE POGOTOWIE SPOŁECZNE

GODZINY PRACY STREETWORKERA

Imię i nazwisko.....

Miesiąc.....

DZIEŃ	GODZINY (od-do)	LICZBA GODZIN	TB	PODPIS
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
SUMA				



STOWARZYSZENIE POGOTOWIE SPOŁECZNE

KARTA INDYWIDUALNEGO KONTAKTU

DATA

IMIĘ I NAZWISKO

MIEJSCA OSTATNIEGO ZAMELDOWANIA

MIEJSCE SPOTKANIA

ILE OSÓB PRZEBYWA W TYM MIEJSCU

MIEJSCE PRZEBYWANIA

WIEK

JAK DŁUGO OSOBA PRZEBYWA POZA DOMEM

W JAKICH OSRODKACH PRZEBYWAŁA OSOBA I JAK DŁUGO.....

.....

.....

UBEZPIECZENIE – TAK / NIE DOWÓD OSOBISTY – TAK / NIE

ŹRÓDŁA UTRZYMANIA

CZY OSOBA PIJE (JAK DŁUGO)

.....

.....

UWAGI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.3.4 Dokumenty Fundacji „SPE SALVI”

Dotyczy projektu nr: WND-POKL...-.../... pt. „.....”, realizowanego na podstawie umowy nr: UDA-POKL...-.../... z dnia, współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Miesięczny grafik pracy Centrum Streetworkingu w miesiącu roku.

Godziny pracy Centrum Streetworkingu: poniedziałek:

wtorek:

środa:

czwartek:

piątek:

PLAN DYŻURÓW STREETWORKERÓW:

Imię i nazwisko	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	

Sporządzone przez:
(podpis sporządzającego)

Zatwierdzone przez:
(podpis zatwierdzającego)

Dotyczy projektu nr: WND-POKL...../... pt. „.....”, realizowanego na podstawie umowy nr: UDA-POKL...../... z dnia, współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

LISTA DYZURÓW STREETWORKERÓW W CENTRUM STREETWORKINGU
W MIESIĄCU ROKU.

DATA	ZAPLANOWANE GODZINY PRACY CENTRUM STREETWORKINGU	IMIE I NAZWISKO OSOBY DYZURUJĄCEJ W CSIE	GODZINA PRZYJŚCIA	PODPIS	GODZINA WYJŚCIA	PODPIS

Sprawdzone i zatwierdzone przez:
(podpis zatwierdzającego)

3.3.5 Dokumenty innych organizacji

PIERWSZY KONTAKT

LISTA TELEFONÓW OSÓB I INSTYTUCJI ZAJMUJĄCYCH SIĘ PROBLEMEM BEZDOMNOŚCI W SŁUPSKU



Słupsk, dnia.....

NOTATKA Z PATROLU STREETWORKERA
W RAMACH PROGRAMU PIERWSZY KONTAKT

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
Podpis

ZAKRES OBOWIĄZKÓW STREETWORKERA (PRZYKŁAD MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY RODZINIE W SŁUPSKU)

- Nawiązanie, podtrzymywanie i rozwijanie kontaktu z osobami bezdomnym, które nie przebywają w placówkach dla osób bezdomnych.
- Udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych klientów.
- Rozeznanie i ustalanie potrzeb w zakresie pomocy społecznej.
- Znajomość i przestrzeganie przepisów prawa w zakresie pomocy społecznej.
- Współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami i podmiotami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii i skutków negatywnych zjawisk społecznych.
- Współpraca streetworkera z policją, strażą miejską, strażą ochrony kolei, służbą zdrowia, TPBA, PCK i innymi służbami.
- Przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 6.07.2002, Nr 101 poz. 926).
- Współpraca z placówkami dla bezdomnych.
- Monitoring miejsc w placówkach.
- Bezwzględne informowanie przełożonych o stwierdzonych faktach mogących mieć wpływ na wykonywaną pracę oraz działalność MOPR Słupsk.
- Wykonywanie pracy sumiennie i starannie oraz stosowanie się do poleceń przełożonego w zakresie wykonywanej pracy.
- Wykonywanie innych czynności na polecenie bezpośredniego przełożonego.
- Współpraca z wolontariuszami.
- Prowadzenie pracy umożliwiającej monitorowanie i dokonywanie superwizji działań (np. wypełnianie formularzy ewaluacyjnych).
- Dbłość o powierzone do użytku urzędu i sprzęt stanowiący majątek MOPR Słupsk.
- Prawidłowa, terminowa, sumienna i efektywna realizacja zadań określonych w niniejszym zakresie obowiązków.
- Przestrzeganie bezpieczeństwa przy wykonywanej pracy i kierowaniem się zasadą ograniczonego zaufania przy kontaktach z osobami pod wpływem alkoholu i pod wpływem środków odurzających.
- Współdziałanie w opracowywaniu dokumentów sprawozdawczych, analitycznych informacyjnych i innych.
- Prowadzenie dokumentacji zgodnie z wytycznymi.
- Przestrzeganie przepisów BHP, Ppoż, regulaminu pracy, zarządzeń wewnętrznych MOPR Słupsk.
- Udział w szkoleniach tematycznych.
- Podnoszenie kwalifikacji.

TYGODNIOWY PLAN PRACY PEDAGOGA (STREETWORKERA) PRZYKŁAD MIEJSKIEGO OŚRODKA POMOCY RODZINIE W SŁUPSKU

Poniedziałek 7:30-11:30

Placówki TPBA ul. Leśna i Gdyńska
Park Trendla
Osiedle Westerplatte i ul. Górna

Wtorek 7:30-11:30

Działki przy ul. Gdańskiej
Działki przy ul. Górnej

Środa 7:30-11:30

Dworzec PKP, PKS i okolice
Osiedle Zatorze
Śródmieście

Czwartek 15:00-19:00

Real Kobylnica i ul. Szczecińska z okolicami
Dworzec PKP, PKS i okolice

Piątek 11:00-15:00

Dzień biurowy

Raz w miesiącu jedna sobota zamiennie za czwartek godz.15:00-19:00

Dworzec PKP, PKS i okolice Placówki TPBA ul. Leśna i Gdyńska, PCK ul. Kopernika

Wtorek 7:30-11:30

Park Kultury i Wypoczynku
Osiedle przy ul. Rybackiej
Dworzec PKP, PKS i okolice

Środa 7:30-11:30

Dworzec PKP, PKS i okolice
Osiedle BPL
Okolice REALA

Czwartek 7:30-11:30

Okolice stadionu
Okolice przy Stawku Centrowskim
Śródmieście
Dworzec PKP, PKS i okolice

Piątek 11:00-15:00

Dzień biurowy

Jeden dzień z życia

W poniższych partiach *Podręcznika* zawarto doświadczenie streetworkerów pracujących w różnych organizacjach z osobami bezdomnymi. Są to swobodne wypowiedzi ukazujące codzienną pracę z osobami przebywającymi na ulicy. Widać w nich różnorodność podejść, stylów i metod uprawiania streetworkingu z osobami bezdomnymi. Nie zmieniano w żaden sposób tonu i stylu osobistych wypowiedzi poszczególnych osób, aby jak najwierniej odzwierciedlić ducha pracy z osobami bezdomnymi. Warto zauważyć, że wiele stwierdzeń zawartych w poniższych ośmiu wypowiedziach w sposób bezpośredni znajduje swoje potwierdzenie w pisanym *Podręczniku*, część z nich jednak daleko wykracza, a nawet stoi w sprzeczności z postulatami wypracowanymi przez członków grupy ds. streetworkingu. Taki stan rzeczy wyraźnie pokazuje, jak wiele może być dróg pomocy osobom bezdomnym przebywającym na ulicy, jak różnorodne wizje można wyodrębnić myśląc o pracy streetworkera.

Dzień 1 Grzegorz Dziedzic, streetworker TPBA Koło Gdańskie

„MIASTO MOJE, A W NIM...”

Myśląc o streetworkingu, myślę o ludziach, do których jest on bezpośrednio kierowany – jest to bowiem praca opierająca się na kontakcie, w której głównym narzędziem jestem ja sam czy też każdy streetworker w ogólności. Spotykam więc w swojej zawodowej codzienności wiele osób bezdomnych mieszkających w przedziwnych warunkach, czasem ekstremalnych, czasem znośnych, ale zawsze odbiegających od społecznie przyjętych norm. Ten niezwykle kontrast życia osób trwających i radzących sobie w społeczeństwie z ludźmi bezdomnymi, którzy będąc integralną częścią społeczeństwa, jednocześnie, nie da się ukryć, są niejako poza nim, wciąż na nowo mnie zaskakuje. Mam bowiem odczucie smakowania obu tych rzeczywistości. Jak niemal każdy, zanurzony jestem w swoich troskach, pytaniach, stoję przed życiowymi decyzjami. Ludzie dziś zdają się zastanawiać nad wyborem kierunku studiów, często doskonałą swoje umiejętności zawodowe, gdzieś wplątani są w konsumpcyjny tryb życia, spłacają kredyty, zmieniają samochody. Natomiast bezdomność, którą przez streetwork poznaję nie znosi planowania, ucieka przed odpowiedzialnością, jakby z obawy przed tym, że nadzieja może zawieść.

Praca streetworkera jest zatem ciężka – wprawia go bowiem w sytuacje bezradności, gdzie nie może przeprowadzić swojego, choćby nie wiem jak twórczego, planu wyprowadzenia tej czy innej osoby, z jej aktualnej sytuacji życiowej. Streetworker pokorniej, kiedy musi uznać wybory osoby bezdomnej. Przypominają mi się Państwo, którzy w okresie najgorszych mrozów, kiedy śnieg zdawał się sypać bez końca, koczowali w parku, bez żadnego schronienia czy choćby zadarszenia. Spali pod kołdrą, obok stały siatki i wózki z najcenniejszymi dla nich rzeczami, z ich, życiowym dorobkiem. Przebywali w tym miejscu przez kilka tygodni. Nieraz odczuwałem obawę, że tym razem, gdy do nich dojdziemy, aby porozmawiać będzie już zbyt późno. Regularnie odwiedzała ich także straż miejska i policja. Wszyscy staliśmy bezradnie wobec ich wyboru. Nasuwało się pytanie, czy możemy zdecydować za nich?

Sięgając głębiej w pamięci mogę powiedzieć, że w początkowych miesiącach pracy miałem nadzieję, że uda nam się niemalże uratować garść osób. Jednak z perspektywy czasu wiem, że może poza akcjami interwencyjnymi nie my tu jesteśmy od ratowania życia. Zmiana

w człowieku nie dokonuje się z dnia na dzień – ale raczej powolnie dojrzewa. Mówi się, że osoba bezdomna na wyjście z bezdomności potrzebuje tyle samo czasu, ile w tej bezdomności trwała. Dlatego rzeczywiście cieszę się, gdy osoba bezdomna po naszej rozmowie, pójdzie skorzystać z łaźni, zadba o te najmniejsze, acz elementarne potrzeby. Cieszę się kiedy ktoś zdecyduje się na wyrobienie dowodu osobistego. Uważam za sukces, gdy pójdzie krok dalej i zacznie rzeczywiście chcieć szukać pomocy w przeznaczonych do tego instytucjach. Jestem zadowolony, gdy któregoś z panów widzę ogolonego, choć wcześniej nosił kilkutygodniową brodę. Fajnie jest też widzieć uśmiech na twarzach osób bezdomnych i móc z nimi pożartować.

Streetworker zna tajemnice miasta. W poszukiwaniu osób sprawdzamy najróżniejsze miejsca. Wchodzimy na tereny dużych ogrodów działkowych, gdzie zimą, po wydeptanych śladach tropimy „naszych”. Nie ukryje się przed nami żaden pustostan, schodzimy do węzłów ciepłowniczych, szukamy po śmietnikach, otwieramy zsypy, nie przechodzimy obojętnie obok bunkrów. Regularnie jesteśmy na dworcach. Znamy te wszystkie miejsca, które normalnie omija się bezrefleksyjnie. Widzimy miasto z zupełnie innej perspektywy. Czasem wygląda to prześmiewczo, gdy w niewielkiej odległości, stoją dwa domy – jeden jest pięciogwiazdkowym hotelem a drugi śmietnikiem na rogu. Albo gdy rozbiegany tłum znad Motławy każdego dnia nieświadomie mija miejsca zamieszkiwane przez osoby bezdomne.

Streetwork jest także bardzo żmudną pracą, szczególnie gdy zdarzają się dni, a bywają i takie, kiedy nie spotykamy żadnej osoby bezdomnej. Z pewnością, również i w nogach, ma się wtedy poczucie trudności tego typu pracy. Polega ona bowiem nie tylko na motywacyjnym kontakcie z osobami bezdomnymi, ale także na rozpoznaniu i regularnym monitorowaniu terenu. To z kolei niesie za sobą potrzebę wytrwałości i cierpliwości. Prawdą jest, że nogi z dnia na dzień bolą coraz bardziej, tak że w czwartek po pracy zdarza się marzyć jedynie o regenerującym śnie. Między innymi dlatego tę pracę należy realizować w parach, gdy jeden drugiego motywuje i wspiera. Tak jak w życiu, przeżywanie trudnych chwil w pojedynkę znosi się o wiele ciężiej. Pomijając nawet aspekt bezpieczeństwa streetworkera, trzeba pracować w dwójkę, aby móc się do kogoś odezwać czy też aby móc przyjrzeć się danej sytuacji z różnych stron. Spojrzenie drugiej osoby zawsze ubogaca. Poza tym same osoby bezdomne mogą mieć swoje preferencje. Ktoś polubi bardziej tą osobę, a ktoś inny tamtą. Niektórzy mogą woleć o swoich problemach rozmawiać z mężczyzną,

a innym łatwiej będzie otworzyć się przed kobietą. Także z bardzo praktycznego punktu widzenia praca w dwójkach, jest nieprzeceniona. Chociażby podczas działań interwencyjnych następuje w parze wyraźny podział ról, jedna osoba wzywa pomoc, druga w tym czasie pozostaje przy osobie bezdomnej.

Dzień 2

**Karolina Piątkiewicz, streetworker
TPBA Koło Gdańskie**

REJON LETNI, REJON ZIMOWY

Zima to taki czas, gdy wszystko widać wyraźniej – wszystko jest albo czarne, albo białe, a jeżeli ma inny kolor to znaczy, że trzeba podejść i zobaczyć co leży w śniegu. Zimą widać ślady – jeśli dokąś wiedzie ścieżka, to warto nią pójść. Jest spora szansa, że na końcu znajdzie się jakieś nowe miejsce. Ta pora roku jest o tyle wyjątkowa, że osoby z zewnątrz dostrzegają sens naszej pracy, choć też nie zawsze. W końcu tyle mówi się o zamarzających ludziach, więc warto żeby ktoś ich odszukał zanim coś się stanie i wtedy nie zdamy egzaminu na człowieczeństwo jako społeczność.

Gdy jest zimno, a temperatury spadają poniżej zera, wtedy my, streetworkerzy staramy się zabezpieczyć rzeczy najprostsze, a jednocześnie najważniejsze. Razem z naszymi klientami martwimy się o przemoczone buty czy zmarznięte palce, które zaczynają zmieniać kolor. Tą najważniejszą sprawą byłoby przetrwanie po to, aby później ewentualnie zastanawiać się, co dalej. Czasem wystarczy samo przetrwanie.

Zima jest też porą roku, która nauczyła nas grzebania w barłogach, stosach kołder, kocy, szmat i śmieci. Udowodniła nam, że trzeba szukać głębiej, w sensie dosłownym. Czasem boję się, gdy widzę stare ślady wiodące dokąś. Jak do tej pory okazywało, że miejsce zostało się po prostu opuszczone i nikogo w nim nie ma.

W cieplejszych porach roku streetworker rzadziej walczy o sprawy podstawowe. Wtedy jest czas na gromadzenie „kapitału” – poznawanie ludzi, dla których się pracuje, próbę zrozumienia ich historii i potrzeb, radzenia w sprawach uzyskiwania pomocy. Może to też być najzwyczajniej fakt bycia, zwrócenia uwagi na istnienie tej drugiej osoby. I choć, gdy jest ciepło, komfort pracy na ulicy jest zdecydowanie lepszy, to niestety otwierają się pewne problemy, które zimą praktycznie nie istnieją.

Takimi problemami dla mnie osobiście jest np. poczucie bezradności wynikające z biernego podejścia systemu pomocy w przypadkach osób, które potrzebowałyby zaledwie odrobinę więcej wsparcia, aby poprawić w jakiś sposób swój byt. Moim problemem jest też to, że czasem jestem zła na osobę, dla której pomoc jest możliwa i osiągalna, a która marnuje ją na najgorsze możliwe sposoby. Mam problem z tym, że latem, gdy myśli nie są zajęte chłodem, pojawia się wolne miejsce na refleksje czy dana osoba wzbudza we mnie sympatię? Nie jest miłą rzeczą uświadomienie sobie, że jakiegoś klienta po prostu nie lubię i w związku z tym staram się go unikać – na to nie może być miejsca.

Z drugiej strony zastanawiam się czasami nad tym, czy ja jestem osobą, którą ktoś będzie chciał obdarzyć sympatią i zaufaniem, lub chociaż czy nie jestem człowiekiem do tego stopnia antypatycznym, żeby wzbudzać chęć ucieczki?

Zespołowo

Co umożliwi streetworkerowi pracę? Może wygodne buty, w których nie trzeba się bać żadnej pogody? Może odpowiednia kurtka? Być może chodzi o dobrze wyposażony plecak? Wszystkie te rzeczy, choć ogromnie ważne dla komfortu, a wręcz zdrowia i bezpieczeństwa nie są niezastąpione. Na upartego można się obejść bez nich, na krócej czy na dłużej. Okazuje się bowiem, że są w pracy momenty, gdy potrzebne jest zupełnie coś innego.

Każdemu zdarzają się takie dni, że nie czuje się w pełni sił – niewygodnie we własnym ciele – nieczęsto, ale się zdarzają. Wtedy właśnie najłatwiej widzieć własne braki, a drobne błędy uznać za porażki. Cieszę się wtedy szczególnie, że pracujemy w parach, wówczas ta druga osoba staje się prawdziwym oparciem, a nie tylko towarzyszem codziennej pracy. W końcu, gdy ma się cztery nogi, to nic się nie stanie, gdy jedna się powinie.

Zespół jest probierzem pracy i jej pierwszym krytykiem. Jest też tworem, z którego można i trzeba czerpać siłę oraz wiedzę. Pomaga popatrzeć z dystansem na własne praktyki, a także daje pole, w którym jest miejsce na nowe pomysły czy ulepszenia.

Próbując ukazać model wzajemnych zależności w streetworkingu nasuwa mi się wyobrażenie, w którym zespół jest pierwszą linią bezpieczeństwa chroniącą streetworkera, gdy ten traci grunt. Wzajemne dbanie o komfort fizyczny i psychiczny jest istotą współpracy ze względu na to, że podstawowym narzędziem są sami

streetworkerzy – ich motywacja, emocjonalność, wiedza. Nie da się uniknąć sytuacji, że coś trzeba zrobić, ale w pracy, gdzie liczy się bardziej jakość niż ilość o wiele bardziej sprawdza się nastawienie, że coś można zdziała, oraz że się chce.

Dzień 3 Sylwia Marta Gurbisz, streetworker TPBA Koło Gdańskie

ZWYCZAJNA – NIEZWYCZAJNA PRACA...

Jak wygląda dzień pracy streetworkera?

Zwyczajnie. Jak co rano dzwoni budzik i trzeba wstać, choć poduszka akurat teraz najbardziej przyciąga. Śniadanko, herbata lub kawa, szybkie sprawdzenie sytuacji za oknem, kurtka, buty, no i jeszcze plecak, zamknięcie drzwi i kierunek przystanek. Tramwaj, autobus lub SKM-ka (zależy jaki mamy teren), spotkanie z współpracownikiem i ruszamy.

Ruszmy do pracy, w teren, na rejon, na patrol – w zależności jak kto lubi to nazywać.

Idziemy i obserwujemy miasto, obserwujemy życie, które się wokół nas toczy, ludzi, którzy nas otaczają. Zaglądamy do altanek śmietnikowych, zsyków na śmieci, opuszczonych budynków, zatrzymujemy się na skwerkach i w parkach, w galeriach handlowych, czasem błądzimy po działkach i nadmorskich laskach, czasem po wydmach.

I spotykamy ludzi. Ludzi, których większość nie widzi lub stara się nie widzieć. Ludzi, którzy często sami starają się być niewidoczni, niezauważeni lub wręcz przeciwnie – sami zaczepiają przechodniów i żebrzą „na coś do picia” lub „na coś do jedzenia”.

A gdy ich spotykamy najzwyczajniej w świecie rozmawiamy, nawiązujemy kontakt, gdyż właśnie kontakt, rozmowa jest jednym z naszych podstawowych narzędzi pracy. Słuchamy, mówimy, informujemy o możliwościach uzyskania pomocy i mówimy o warunkach, jakie muszą spełniać, aby ją uzyskać. Jesteśmy z nimi przez jakiś czas nie oceniając i niczego nie narzucając, poza wzajemnym szacunkiem. Nie, niczego ze sobą nie przynosimy, poza naszym czasem, możliwością rozmowy i informacją czy ulotką. Jeżeli jest, to konieczne, czyli istnieje zagrożenie zdrowia i życia wzywamy Pogotowie, policję, czy straż miejską. Nawiązujemy kontakt z ośrodkiem pomocy społecznej.

Zdarza się, że sprawdzamy czy pod stertą szmat, kocy leżących sobie gdzieś w pustostanie ktoś nie śpi czy żyje.

Czasem odbieramy telefon ze zgłoszeniem, że w jakimś miejscu przebywa ktoś, kto potrzebuje naszej pomocy. Wtedy zmieniamy wcześniejsze plany i jedziemy sprawdzić, porozmawiać, zobaczyć.

Od czasu do czasu, zwłaszcza w okresie jesienno-zimowym pracujemy wspólnie z policją i strażą miejską odwiedzając miejsca, w których przebywają osoby bezdomne i przekonujemy do zmiany miejsca przebywania.

Zdarza się, że przez osiem godzin naszej pracy i przejściu kilkunastu kilometrów nie spotkamy nikogo i wtedy dzień dłuży się w nieskończoność. Bywa jednak i tak, że co krok spotykamy osobę, z którą rozmawiamy.

Czasem spotykamy ludzi, którzy chcą z nami rozmawiać, którzy opowiadają nam swoje historie, z którymi śmiejemy się i żartujemy lub którzy przy nas płaczą. Jednak bywa i tak, że spotykamy osoby, które w mało wybredny sposób mówią co myślą o nas i naszej pracy, jednak mimo wszystko dajemy im do tego prawo. Dajemy im prawo do tego, aby pozostali tam gdzie są, choć staramy się nieustannie pokazać, że można inaczej.

Niekiedy rozmawiamy z ludźmi, którzy chcą pomóc osobie bezdomnej, ale nie wiedzą jak lub swoją pomocą wcale nie pomagają tylko szkodzą, więc edukujemy, w jaki sposób mogą skutecznie pomagać.

Gdy zdarzają się chwile trudne, nasz współpracownik, nasz zespół jest pierwszym wsparciem i niejako zwierciadłem, w którym widzi się swoją pracę. To właśnie zespół dzieli się swoją energią, gdy już brakuje siły, ale i zwraca uwagę na błędy czy niewłaściwe zachowania.

Za sukces w naszej pracy uznajemy nawiązany kontakt, to że ktoś się otworzył, zdecydował się skorzystać z łaźni, zmienił ubranie, zdecydował się nawiązać kontakt z OPS-em, sam zechciał coś więcej.

Czasem w naszej pracy zdarza nam się zmarznąć, czasem zmoknąć, czasem słońeczko mocniej da o sobie znać, czasem wiatr można poczuć aż w samych kościach.

Często pracujemy od rana, a czasem od popołudnia do późnego wieczoru, jednak niezmiennie przez pięć dni w tygodniu po osiem godzin dziennie.

A po pracy każdy z nas wraca do domu, do swoich zajęć, dodatkowych prac, pasji, rodziny i przyjaciół. Całkiem zwyczajnie.

Gdy moi nowi znajomi dowiadują się gdzie pracuję i czym dokładnie się zajmuję, zwykle robią wielkie oczy.

Gdzie pracujesz? Czym się zajmujesz? Naprawdę pracujesz z bezdomnymi na ulicy?! Ale jak?! Po co?! Dlaczego? Ale robisz to jako wolontariusz? – takie pytania najczęściej można usłyszeć.

Instytucja, która mnie zatrudnia, czyli Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta koło Gdańskie, nie wzbudza szczególnych kontrowersji. Ot, takie potoczne myślenie – „dobre serce”, chce pomagać, to pracuje tam, gdzie pracuje.

Jednak dalej, gdy już mówię o miejscu mojej pracy – ulica, a potem o jej charakterze i grupie docelowej, u jednych pojawiało się zdziwienie pomieszane z widocznym w oczach pytaniem: „czy diagnozował Cię już psychiatra?, bo kto normalny pracuje w taki sposób i po, co w ogóle pracować z takimi ludźmi”. U innych z kolei można zaobserwować pewien rodzaj szacunku i spojrzenia na mnie i osób, z którymi pracuję, jak na romantycznych bohaterów, którzy poświęcają się dla innych, pracując z tymi najbardziej odrzuconymi i pogardzonymi.

Streetworker to przecież całkiem zwyczajny pracownik, który ma w pracy swój zakres obowiązków, miejsce, w którym realizuje postawione przed nim zadania, narzędzia do realizacji tych zadań, osobę, która nadzoruje wykonywanie zadań. Streetworker to pracownik, który posiada wiedzę z zakresu podmiotu i umiejętność zastosowania tej wiedzy w praktyce i która, aby dobrze wykonywać postawione przed nim zadania potrzebuje nieustannie rozwijać swój warsztat. Pracownik, który potrzebuje wsparcia w trudnych sytuacjach i który otrzymuje wynagrodzenie za wykonaną pracę.

Niezwyczajne jest tu miejsce, w którym streetworker realizuje swoją pracę – ulica, przestrzeń miejska, miejsca, w których przebywają osoby bezdomne. Jednak dla streetworkera jest to całkiem zwyczajne miejsce pracy.

Niezwyczajna może wydawać się grupa docelowa, z którą pracuje streetworker – osoby bezdomne przebywające (mieszkające) na ulicy. Dla streetworkera taka grupa jest zwyczajna.

Taka jest to całkiem zwyczajna – niezwyczajna praca.

Dzień 4 Krzysztof Żywarski, streetworker Stowarzyszenie OTWARTE DRZWI

6:00 Jak co dzień budzi mnie irytujący dzwonek mojej leciwej Nokii. Pokornie wciskam klawisz drzemki, 5 dodatkowych minut w łóżku...

6:05 Na jawie próbuję znaleźć ten cholerny telefon i rzucić nim o ścianę, lecz to mój jedyny telefon, nie stać mnie na drugi, więc wstaję z łóżka.

6:10 Idę do łazienki, codziennie mam wrażenie, że jest w innym miejscu. Myję zęby, twarz, golę się... dzisiaj jest lepiej, nie naplułem w twarz facetowi w lustrze...

6:30 Czas na kilka pompek: 3 serie po 25 i jedna na 50. Jeszcze kilkanaście podciągnięć na drążku, jest ciężko, ale muszę być w kondycji. Tak naprawdę łączę po paskudnych miejscach. Być może kiedyś sprawność fizyczna uratuje mi życie?

7:00 Śniadanie. Ten sam zestaw, jak co dzień, ale dziękuję Bogu za każdy kęs chleba. Wiem, że inni nie mają tak dobrze, chodzą głodni spać i głodni się budzą. Chwilowo łapię doła...

7:30 Ogarniam swój pokój, na szczęście nie mieszkam z wikingami, więc nie muszę robić codziennie generalki. Słucham Dżemu, leci *Mała aleja róż*. Czasami mam wrażenie, że facet śpiewa to, co ja pragnę wyrzyszczyć całemu światu. Śpij w spokoju Rychu...

8:00 Jak co dzień odprawa z p. Arkiem, moim szefem. Ustalamy, co kto ma robić, gdzie iść. Wszystko musi być zaplanowane nie ma tu miejsca na łożenie bez sensu, jak najbardziej efektywnie staramy się wykorzystać nasz czas pracy. Dzisiaj z Błażem lecimy na działki, potem wracamy na obiad, potem jedziemy na Dworzec Zachodni, a na koniec zahaczmy okolice Dworca Centralnego i Złote Tarasy. Super, lubię mieć zaplanowany dzień.

9:30 W drodze na przystanek, koło Wileniaka spotykamy faceta z tobołami. Ma około 40 lat, 3-dniowy zarost, nie czuć od niego odoru alkoholu. Ma mine skazańca i od razu jest mi go szkoda.

– Sie ma, gdzie ciśniesz z tym majdanem? – mówię, uśmiechając się do niego.

– A co Ci do tego? – odpowiada facet.

Częstuję go papierosem, po czym dowiaduję się, że dostał kopa ze schroniska na Skaryszewskiej. Rozmawiamy z nim przez chwilę, wysłuchujemy jego historii. Dajemy mu informator, tłumaczymy jak

dojechać na noclegownię na Burakowskiej. Facet dziękuje i odchodzi. Chociaż mu pomogłem, czuję się jakbym zrobił za mało, lecz co więcej mogę?

10:00 Jedziemy w tramwaju, ustalamy plan działania. Cholera, strasznie daleko te działki, prawie peryferie miasta. Denerwuję się trochę, ale powtarzam sobie, że będzie dobrze.

10:35 Jesteśmy na działkach. Współczuję tym ludziom, którzy muszą pokonywać, czasem pieszo, tę trasę codziennie tylko po to, by gdzieś przytulić głowę. Od razu dziękuję w duchu Stwórcy za to niewiele, co posiadam.

10:40 Jesteśmy u administratora działek. Przedstawiamy się kim jesteśmy, co robimy, pokazujemy identyfikatory i prosimy o pozwolenie na wejście na teren. Facet się dziwi, bo pierwszy raz oprócz straży miejskiej ktoś szuka bezdomnych na działkach, ale udziela nam kilku informacji. Wiemy już w jakiej części działek powinniśmy szukać.

Około 11:00 Docieramy do pierwszej altanki. Drzwi nie są zamknięte, pukamy, po czym delikatnie je uchylamy. Widać, że ktoś tu mieszka są dwa łóżka, ładnie zasłane na taborecie świeczka, kubek i gazeta. Jest przytulnie i czysto. – Aż nie chce mi się z stąd wychodzić – mówię do Błażeja i obydwójce wybuchamy śmiechem.

12:15 Nadal patrolujemy działki, następne altany już nie są takie przyjemne. Panuje w nich smród, pełno butelek po alkoholu, jakieś szmaty, gazety... Gdzieś tam fekalia w kącie. Czuję żal, że ludzie w XXI wieku muszą żyć w takich warunkach.

14:00 – Wreszcie obiad. Łaźnienie wzmaga apetyt, więc jestem głodny, i zmęczony.

15:00 Jesteśmy na Dworcu Zachodnim, spotykamy kilku młodych wstawionych chłopaków w dresach. Nie możemy z Błażem pokazać, że się ich boimy, bo nas przekopią. Staramy się unikać takich ludzi, lecz w naszej Pracy często spotykamy się z agresją. Wchodzimy na peron i spotykamy jednego z „naszych” chłopaków. Niedawno im pomogliśmy, daliśmy wojskowe kurtki i materace, które zdobyliśmy za niewielką kwotę.

– Siema, jak leci? – pytam.

– Jakoś idzie – odpowiada.

– Gdzie reszta szlachty? – pytam.

– Nie wiem, albo w dupie, albo jak zwykle na zarobku. Ja dzisiaj pilnuję majdanu – odpowiada ze śmiechem.

– Coś nowego na „berzie”? – pytam i wyciągam papierosa, częstując go.

Porozmawialiśmy chwilę. Na „berzie” jest kilku nowych bezdomnych. Umawiamy się z nimi na jutro, będziemy starali się im pomóc...

16:30 Saluto. Wita, stołeczny patrol – mówimy ze śmiechem wchodząc z Błażem do biura p. Arka. Serdecznie, jak minął Wasz dzień chłopaki? – śmiejąc się pyta nasz szef.

Zwiężle po kolei zdajemy p. Arkowi relację z naszych odkryć, po czym zaznaczamy nowe miejsca na naszej mapie. Z dnia na dzień jest coraz więcej miejsc, gdzie są ludzie, którym trzeba pomóc...

17:00 To lubię najbardziej, ślęczenie nad raportami. Bardzo żmudna i męcząca praca, zwłaszcza po całym dniu emocji i latania po mieście, lecz bardzo potrzebna, więc sumiennie je piszemy.

20:00 Już po kolacji, ale bierzemy z Błażem informatory w plecak i lecimy na Centralny (Dworzec Centralny). W sumie nie musimy tego robić, nikt nam nie każe, ale też nikt nie zabrania. Wieczorem na dworcu można spotkać wielu nowo przybyłych bezdomnych, informatory idą jak świeże bułki. Nic nigdy nie dawało mi takiej satysfakcji.

00:00 Leżę w łóżku, nie mogę zasnąć. Myślę jak będzie jutro, ilu ludziom zdołam pomóc. Myślę też o swoim 3-letnim synu, że robię to też dla niego i że kiedyś przyjdzie czas, że będzie mógł być ze mnie dumny. Powoli zapadam w sen i czuję się dobrze, że jestem potrzebny...

Moją pracę ciężko nazwać pracą, jest to raczej pasja, wykonuję ją bardziej z potrzeby ducha i chęci niesienia pomocy drugiemu człowiekowi. Opisanie jednego dnia pracy streetworkera nie było dla mnie prostą rzeczą, tym bardziej, że praca sama w sobie nie jest prosta. Zastanawiałem się nad formą, jak w kilku zdaniach, schematycznie, godzina po godzinie ująć to wszystko, co mam w głowie, moją wiedzę na temat, moje osobiste przeżycia, uczucia, jakie mi towarzyszą na patrolu. Niektóre rzeczy po prostu ciężko obrać w słowa. Spróbowałem.

Dzień 5 **streetworker** Stowarzyszenie OTWARTE DRZWI

Poranne przebudzenie – jak zwykle parę minut po 6. Toaleta, gorąca kawa, obowiązkowo papieros. Następnie śniadanie, sprawdzenie poczty w necie i wymarsz na miasto. Po mieście chodzimy dwójkami. Dzień wcześniej ustaliliśmy, to gdzie dziś jedziemy. Razem z K., z wyładowanymi plecakami: latarka, zestaw pierwszej pomocy, informatory itd. kierujemy się do jadłodajni. Wydawane są tam śniadania. Podróż tramwajem w godzinach porannego szczytu nie należy do przyjemności, więc umilam ją sobie słuchając muzyki. Po drodze, na każdym z przystanków zauważam wsiadających bezdomnych. Są różni, jedni ładnie ubrani, inni zaniedbani. Są też „zajechańcy”, „pachnący” wszystkimi zapachami świata. Dojeżdżamy na miejsce. Tramwaj pustoszeje. Do jadłodajni towarzyszymy licznej grupie bezdomnych. Patrząc na nich dopada mnie myśl: „Kurcze! Przecież niedawno sam byłem bezdomny.” Jest to tylko krótka chwila. Na głębszą analizę i wspomnienia nie mam czasu. Wchodzimy do jadłodajni. Przed wejściem kilka osób pali jakieś wyzbierane pety. Wchodzimy do środka, pewnie, zdecydowanie. Znam to miejsce, co ułatwia mi działanie. Przy stołach siedzą bezdomni, jedzą. Część stoi w kolejce po talerz ciepłej zupy. Rozpoznaję znajomych, a oni mnie. Witamy się serdecznie, jednak od razu pada pytanie: „Masz papierosa?”. Kiwam twierdząco głową i wychodzimy na zewnątrz. Przy dymku atmosfera robi się luźna, rozwiązują się języki.

Chłopaki opowiadają gdzie spali minionej nocy, która jadłodajnia oferuje najsmaczniejsze obiady w mieście, gdzie można dostać najlepsze ubrania. Generalnie takie miejsca, jak jadłodajnie, gdzie schodzi się około 200 osób jest ogromną kopalnią wiedzy, którą wykorzystujemy w swojej pracy. Wszystkie rozmowy z bezdomnymi zapisujemy, aby później zweryfikować uzyskane informacje. Chłopaki opowiedzieli o pobliskich działkach jak o miejscu zajmowanym przez bezdomnych. Wychodzimy z jadłodajni, na pożegnanie zostawiamy chłopakom po papierosie. I znów, idąc na przystanek dopada mnie myśl: „Jak tych ludzi wyciągnąć z tego bagna? Jak mogę im pomóc?”. Ciągle mam poczucie, że robię zbyt mało, że mogę więcej.

Dojeżdżamy na działki. Śniegu tyle, że butów nie widać. Dokładnie penetrujemy altanki... większość jest zajęta przez bezdomnych. Oczywiście nikogo nie ma, w dzień nikt nie siedzi na działce. Altanki są zaniedbane, bez prądu i wody. Wszędzie wilgoć, smród, stęchliźna. Nie przeszkadza mi to, sam niedawno spałem w takich warunkach. Z naszych ustaleń wynika, że koczuje tam około 30-40 osób.

Zaznaczamy sobie to miejsce na mapie czarną kropką. Chcemy tu wrócić z materacami, ciepłymi kocami, aby nikt nie zamarzał. Przyjeździemy tu późnym wieczorem albo wczesnym rankiem. Powinniśmy wtedy zastać mieszkańców. Ruszamy dalej. Po drodze dzielimy się wrażeniami, przemyśleniami. Opowiadamy sobie z K. historie z życia wzięte, o rodzinie, o planach na przyszłość. Od czasu do czasu żartujemy, zmieniamy temat na jakiś lekki. Inaczej upadlibyśmy pod ciężarem życia.

Jedziemy na obiad. Streetworker też człowiek, jeść musi. Jesteśmy przemęczeni, ale zapał do dalszej pracy nas nie opuszcza. Piszemy raporty. Na planie miasta zaznaczamy potencjalne i sprawdzone miejsca, gdzie przebywają bezdomni. Przy współpracy z panem A. stworzymy „Mapę bezdomności”. Kurcze, coraz mniej niezaznaczonych miejsc. Patrząc na plan zdaję sobie sprawę, jak poważny i niedoceniany jest problem bezdomności w Warszawie. Z dnia na dzień jest coraz mniej wolnego miejsca i coraz więcej oznaczeń: działki, pustostany, altany śmietnikowe, klatki schodowe, każdy dostępny ciepły kątek. Spotykamy się w biurze pana A., które mieści się w wyremontowanej piwnicy. Dzielimy się nowymi informacjami, wrażeniami, to tutaj piszemy raporty. Pan A. wymyślił odpowiednią nazwę dla tego miejsca: „UL”, co dobrze opisuje klimat tego miejsca. Pozytywna energia brzęczy, a praca wre.

Najedzeni ruszamy dalej, na patrol. Kierujemy się do Śródmieścia. Stajemy w centrum, bezdomni są wszędzie wokół. Rozmawiamy z nimi paląc papierosy, rozdajemy informatory. Pełen przekrój tematów, od pogody po życie. Jedni się śmieją, inni płaczą. Niektórzy chwalą się ile dziś złowili na wędkę, inni ile jadłodajni zwiedzili i jakie było menu. Wymieniamy się informacjami, są do nas pozytywnie nastawieni. Część z nich pamięta mnie sprzed kilku miesięcy, kiedy byłem jednym z nich. Szanuję ich, nie skreślam. To ludzie tacy sami jak ja, tylko coś im w życiu nie wyszło. Chcę im pomóc, niektórzy z tego wyjdą, inni do końca życia będą straceni. Częstość ich papierosami, to pomaga w rozmowie. Wiem, że jutro nie będę miał co palić, ale nie przejmuję się tym. Kiedy jestem wśród nich, zdaję sobie sprawę, że taki problem to nie problem.

Dzień powoli się kończy, odwiedzamy jeszcze duże centrum handlowe. Przebywa tam wielu bezdomnych, są dobrze ubrani, więc mogą się spokojnie ogrzać. Zainteresowanym rozdajemy informatory. Zmęczeni i uśmiechnięci, zadowoleni z siebie wracamy do domu. Nacodzi mnie refleksja o gorzko-słodkim smaku... Mam dom, do którego mogę codziennie wrócić, oni nie. Wiem jednak, że dzięki mojej

dzisiejszej pracy dla wielu z tych osób dzień powrotu do swojego domu jest bliższy.

Zostały mi jeszcze do wypełnienia papierki. To jedyna część mojej pracy, której nie lubię. Jest nudna, ale potrzebna. To dzięki tym papierkom władze miasta dowiadują się, że ten wstydlivy problem w Warszawie istnieje i nie został rozwiązany, jak uważają niektórzy urzędnicy. Jeszcze kąpiel i do łóżka.

Jutro kolejny dzień, kolejny patrol. Jutro pomogę kolejnym bezdomnym. Patrzę na zegarek i zdaję sobie sprawę, że znów się nie wyśpię, pobudka o 6. Irytacja i rozdrażnienie opuszczają mnie, kiedy zdaję sobie sprawę, że jutro pomogę kolejnym ludziom. Zасыpiam na wygodnym materacu, pod ciepłą kołdrą, na chwilę zapominając o całym świecie.

Dzień 6 **Ilona Bukalska, streetworker** **Stowarzyszenie MONAR**

Kiedy jadę autobusem do CPB (Centrum Pomocy Bliźniemu MONAR-MARKOT przy ul. Marywilskiej 44a w Warszawie, przyp. red.) słyszę rozmowy pasażerów – ich plany dnia, zadania, priorytety. Ja siedzę i zastanawiam się czy w ogóle uda mi się cokolwiek zrobić. Czy uda mi się komuś pomóc. Teraz już wiem, że najważniejsza jest wiara we własne siły oraz motywacja do działania.

Dzień rozpoczynamy od ustalenia gdzie idziemy, choć sami wiemy, że po drodze zawsze może wydarzyć się coś na co wpływu nie mamy. Za każdym razem zaglądamy w miejsca w pobliżu CPB. Znajdują się tam osoby, które ewidentnie potrzebują pomocy. Zawsze odchodząc z tamtych miejsc, zadajemy sobie pytanie „Czemu nie chcą, czemu tam zostają?”. Budzi to w nas smutek, ale zarazem motywację do działania. Może ktoś inny...

Nigdy nie zapomnimy mroźnego czwartkowego poranka. Szliśmy z Krzyżkiem do Pana B. Kiedy wracamy z tamtego miejsca, zwracamy uwagę na rury do montażu. Są ogromnej wielkości i wiemy, że w okresie letnim każda z nich jest czymś domem. Znajdują się w nich porzucone kurtki, jakieś gazety, butelki po alkoholu. Krzysiek jest wyższy i zagląda do tych najwyżej położonych. Kiedy ja wsadzałam głowę do kolejnej rury, serce zabiło mi mocniej. Tam ktoś jest! Z Krzyżkiem podeszliśmy bliżej, idąc kolejno jeden za drugim. Baliśmy się, ale nie człowieka tylko... Stanęliśmy bliżej i staraliśmy się obudzić go krzycząc „Dzień dobry”. Dziwne. Zimno, wieje mroźny wiatr. Nocleg z widokiem na zaśnieżoną łąkę. Prawdziwą radością

był moment, kiedy X wstał. Nie myśleliśmy o naszych procedurach – *Kart Kontakt*, rękawiczki. Najważniejsze dla nas było to, że on żyje!

Nasza rozmowa opierała się nie na zadawaniu pytań, tylko monologu, co mogło się stać, że są inne miejsca. X o tym nie myślał, wyszedł z więzienia, miał problemy, nie miał planu na życie. Po kilku minutach już klasycznej rozmowy, stanowczych argumentach, byliśmy usatysfakcjonowani. Pan X wyraził zgodę, chciał pomocy i dodatkowo jest miejsce.

Teraz jak się widzimy w CPB, zawsze uśmiechamy się, rozmawiamy, a mi przypomina się ten mroźny czwartek.

Naszą nadzieją jest to, by takie dni zdarzały się częściej.

Dzień 7

Magdalena Chutko-Malinowska, streetworker

Stowarzyszenie MONAR, Centrum Pomocy Bliźniemu MONAR-MARKOT

Listopadowy poniedziałek, godzina 8:00, Komenda Straży Miejskiej w Warszawie, oddział terenowy Praga Północ. Czekamy na wyjazd ze strażnikami na patrol. Celem patrolu mają być Dworzec Wschodni i Wileński oraz ich okolice. Będziemy monitorować miejsca przebywania osób bezdomnych.

Dworzec Wileński. Na peronie nie spotykamy nikogo. Za to przy wyjściu, przy kaloryferach grzeje się kilku bezdomnych. Podchodzimy, przedstawiamy się. Pytamy czy możemy im jakoś pomóc. Nie są jednak chętni do rozmowy, odstrasza ich mundury. Wracamy do samochodu, a strażnik pokazuje nam miejsca, gdzie latem gromadzą się osoby bezdomne – to garaże za dworcem Wileńskim. Teraz z powodu zimy nikogo tam nie ma. Jedziemy na Dworzec Wschodni.

Na Dworcu Wschodnim remont. Hala jest zamknięta. Dostępne jest tylko jedno przejście prowadzące na perony. Strasznie zimno! Nie widać tu osób bezdomnych i nie ma się co dziwić. Nie ma się tu gdzie schować przed zimnem. Wychodząc spostrzegamy duży kontener na śmieci, a przy nim dwóch mężczyzn. Prosimy strażników, aby nie wysiadali z samochodu. Podchodzimy do nich same. Panowie są chętni do rozmowy. Opowiadają nam, że przy tym kontenerze żyją od dwóch lat. Latem nocują obok w namiocie, a zimą na klatce schodowej pobliskiego budynku. Zimują tam od lat. Zna ich gospodarz domu, znają mieszkańcy, którzy przynoszą im posiłki. Oni w zamian za to pomagają dozorczy w jego pracy. Panowie oświadczają, że nie

potrzebują pomocy i świetnie dają sobie radę sami. Żegnamy się, mówimy że będziemy tu za tydzień w poniedziałek. Jesteśmy ciekawe, czy wtedy również ich spotkamy.

Wracamy do patrolu straży miejskiej, jeździmy w okolicach Dworca Wschodniego. Przy punkcie skupu złomu zauważamy dwie osoby bezdomne. Tak jak poprzednio podchodzimy same, rozmawiamy z panami, pytamy czy czegoś nie potrzebują czy możemy wypełnić kartę interwencji. Zaczynam wypełniać, a kiedy pytam „od kiedy Pan jest bezdomny?“, słyszę odpowiedź „nie jestem bezdomny, mieszkam w tamtym pustostanie“. Pan wskazuje ręką na pobliski budynek i nagle zaczyna biec z krzykiem, goniąc malarzy wychodzących z klatki schodowej. Zaciekawione obserwujemy rozwój wydarzeń. Pan wraca po chwili bardzo wzburzony. Opowiada, że malarze zamknęli jego pustostan i nie chcą go tam wpuścić, a on ma tam przecież swoje rzeczy i nie wie jak ma je teraz odzyskać. Radzimy skontaktować się z administracją, jeszcze chwilę rozmawiamy i wracamy do naszego patrolu.

Następne miejsce, do którego się udajemy to pustostan. Widać że ktoś w nim na stałe mieszka, ale nikogo tam nie zastajemy. Wrócimy tu o innej porze.

Kolejnym celem patrolu są kanały wzdłuż Wisły (Wybrzeże Puckie). Strażnicy miejscy opowiadają nam, że do czasu tegorocznej powodzi były tam ogródki działkowe, zamieszkane przez osoby bezdomne. W trakcie powodzi miasto rozdawało bezdomnym namioty, żeby mieli gdzie nocować i opuścili altanki, które miały zostać zalane przez falę powodziową. Namioty nadal tam stoją i chociaż dzień jest bardzo mroźny w jednym z nich przebywa mężczyzna. Bardzo niechętnie z niego wychodzi. Rozmawiam z nim sama, ponieważ w tym czasie druga streetworkerka rozmawia z panem, który wyszedł z kanału. Pan z namiotu zaczyna opowiadać, że przez 10 lat mieszkał na tych ogródkach, miał swoją altankę, dobrze mu było. Ma rentę z KRUS-u i jakoś tam się żyło, a teraz został mu tylko namiot. Nie wie gdzie ma pójść. Pytam czy nie poszedłby do jakiegoś schroniska dla osób bezdomnych, czy gdzieś szukał pomocy. Odpowiada, że nie szukał. Proponuję mu, żeby przyszedł do Poradni Interwencyjno-Kryzysowej dla Osób Bezdomnych, w której pracuję. Informuję, że na pewno pomogę mu znaleźć miejsce w schronisku. Pan zaczyna płakać, mówi, że po raz pierwszy od 10 lat ktoś przyszedł i zaproponował mu pomoc. Widać, że jest naprawdę wzruszony. Obiecuje przyjść jutro do Poradni, dzisiaj to już wypił dla rozgrzewki. Żegnamy się, mam nadzieję, że przyjdzie jutro.

Po obchodzie terenu wzdłuż rzeki okazuje się, że w każdym kanale ktoś mieszka. Dowiadujemy się także, że o tej porze trudno jest tu kogoś zastać, bo zbliża się pora obiadowa i wszyscy wychodzą do jadłodajni.

Wracamy do naszego patrolu, jedziemy z powrotem na Dworzec Wileński, gdzie żegnamy się ze strażnikami. Wracamy na perony, może teraz, bez patrolu uda się nam z kimś porozmawiać. Idziemy do drzwi, przy których rano widziałyśmy osoby bezdomne. Stoi tam teraz starsza kobieta i młody chłopak. Podchodzimy, przedstawiamy się, pokazujemy identyfikatory, zaczynamy rozmawiać. Kobieta dużo mówi, opowiada o sobie, o swoim życiu. Jest pod wpływem alkoholu. Wie, że ma z tym problem, ale nie wie jak przestać. Rozmawiamy z nią o tym, jakie są możliwości wyjścia z nałogu. Mówimy, gdzie może się zgłosić, aby uzyskać pomoc. Młody chłopak przysłuchuje się naszej rozmowie, jest również pod wpływem alkoholu. Jest zainteresowany tym, co mówimy. Chłopak twierdzi, że chciałby spróbować przestać pić, ale nie jest z Warszawy i nie wie, gdzie powinien się zgłosić. Proponujemy mu schronisko dla młodzieży przy Centrum Pomocy Bliźniemu MONAR, gdzie pracujemy. Koleżanka wypisuje mu skierowanie. Jesteśmy ciekawe czy się zgłosi.

Wychodzimy z dworca i jedziemy na spotkanie ze Strażą Miejską ze Śródmieścia, gdzie jesteśmy umówione. Dostajemy tam spis miejsc, w których przebywali i mieszkali bezdomni zeszłej zimy. Umawiamy się, że będziemy wymieniać się informacjami o miejscach przebywania osób bezdomnych.

Wyruszamy na Dworzec Centralny. Część dworca jest w remoncie, ale tutaj jest dużo miejsc, gdzie jest ciepło. Spotykamy jeszcze trzech mężczyzn, z którymi rozmawiamy i spisujemy *Karty Interwencji*. Jest godzina 16:00, kończymy dyżur. Tak minął jeden z pierwszych dni naszej pracy, ale już wiemy, że na pewno nie ostatni.

Dzień 8 Janusz Smura, streetworker Sieć Współpracy BARKA

Środa 4:00 rano – pobudka, toaleta, kawa, papieros

Kalendarz – plan pracy na dzisiejszy patrol.

Idę wraz z Izą, psychologiem, na Grunwald, dzielnicę Poznania, potem na dworzec PKP. Sprawdzam mapę dzielnicy z naniesionymi punktami przebywania i spania osób bezdomnych. Sprawdzam moją

raportówkę, apteczkę, sprawdzam czy działa latarka, czy mam na pewno rękawiczki, gazę wyjałowioną, bandaż, plaster i wodę utlenioną i udaję się na umówione spotkanie z Izą na peryferiach dzielnicy.

Godzina 6:00

Zaczynamy obchód. Ogródki działkowe przy ulicach Skalnej i Żwirowej. W altanie zastajemy Roberta, 43 lata. Trzy miesiące temu uległ wypadkowi – wpadł pod samochód, był pijany. Złamanie nogi, która nie chciała się zrosnąć. W szpitalu przestał pić. Po wyjściu udało się go zmotywować do załatwienia dowodu osobistego przy pomocy Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie. Dowód odbierze za tydzień, potem pójdzie zarejestrować się do Biura Pośrednictwa Pracy. Myśli o pójściu do Poradni Leczenia Uzależnień. Gorąco go namawiamy, żeby także przyszedł do hostelu. Iza rozmawia z Robertem o jego rodzinie. Przekazuje nam coraz więcej informacji o swoich bliskich. Myślimy, że niedługo poprosi nas o nawiązanie kontaktu z rodziną. Odchodzimy. Jesteśmy z Izą bardzo zadowoleni, że nam ufa nam i że nasze rozmowy z nim przynoszą powolne, ale konkretne efekty.

Druga ulica Tory 2a. Spotykamy tu Janusza, 54 lata. Właśnie szykuje się do wyjścia na fuchę. Jest mechanikiem samochodowym. Na dzień dobry informuje nas, że od 5 dni nie miał w ustach alkoholu. Gratulujemy mu. Pierwszy krok już zrobił – przestał pić. Zapraszam go na Grupę AA „Quo-Vadis”, blisko jego miejsca spania. Przypominamy o spotkaniu z prawnikiem na jego prośbę, a także informujemy o zamieszkanu w hostelu, warunkach tam panujących oraz o możliwości uczestnictwa w różnych programach wychodzenia z bezdomności. Jest także na miejscu terapia przeciwalkoholowa.

Następnie spotykamy Jerzego, 58 lat. Załamał mu się dach w altanie. Rozmawiamy z nim o przejściu do hostelu Brata Alberta, gdzie mieszkają mężczyźni od 55 roku życia. Przebywając razem z osobami w swoim wieku czułby się lepiej nawiązując kontakty z rówieśnikami. Umawiamy się, że przyjdzie jutro do Pogotowia Społecznego na rozmowę z naszym pracownikiem socjalnym i otrzyma skierowanie do hostelu.

Godzina 8:00

Dzwonimy do koordynatora, czy jest jakaś interwencja zgłoszona na Grunwaldzie. Pytamy także o wolne miejsca w hostelach, ośrodkach i noclegowniach na terenie miasta Poznania.

Ulica Duszna 11. Sprawdzamy altankę, czy jest zamieszkała. Wcześniej mieszkał tu Włodzimierz, emeryt, którego po wielokrotnych

rozmowach udało się przekonać, żeby zamieszkał w hostelu. Zaaklimatyzował się i bardzo dobrze funkcjonuje, ma dużo kolegów i oddał się czytaniu książek. W altance nie ma żadnych świeżych śladów jego pobytu.

Godzina 9:30

Osiedle Kopernika, blok 3a. W zsypie nocuje para – Grażyna i Piotr, ale nie zastaliśmy ich. Ulica Niegolewskich. Jadłodajnia CARITAS, prowadzona przez siostry zakonne. Spotykamy kilkoro znanych nam już bezdomnych oraz po raz pierwszy parę bezdomnych. Iza rozmawia z kobietą, Justyną, 36 lat, tak się przedstawia, a ja nawiązuję kontakt ze Zbigniewem, 40 lat. Informuję go kim jestem i w czym mogę mu pomóc. Pytam gdzie śpi. Jest nieufny, nie naciskam. Przy następnych spotkaniach może dowiem się więcej. Daję mu swój numer telefonu. Wiemy, że na razie przebywają na dworcu PKP. Wymieniam z Izą nasze spostrzeżenia na temat spotkanej po raz pierwszy pary.

Idziemy na dworzec PKP. Na godzinę 11 jesteśmy umówieni z pracownikami Służby Ochrony Kolei. Wspólnie idziemy na bocznice, do wagonów przeznaczonych do remontów. W jednych z nich, w przedziale, spotykamy Andrzeja, 37 lat, znanego nam od dłuższego czasu. Od 2 dni wcale nie wstaje. Pokazuje nam swoje nogi, są aż do kolan prawie czarne, nabrzmiałe. Dzwonimy na pogotowie. Lekarz decyduje przewiezienie do Szpitala Wojskowego na chirurgię. Informuje nas, że pacjentowi może grozić nawet amputacja. Dzwonimy do koordynatora informując go o Andrzeju. Dzwonimy także do MOPR-u, do pracownika socjalnego, który zajmuje się osobami bezdomnymi w dzielnicy Grunwald z informacją dotyczącą Andrzeja. Pracownik pojedzie do szpitala. Przechodzimy na Dworzec Główny. Spotykamy i rozmawiamy z 4 osobami bezdomnymi, znanymi nam. Przed dworcem spotykamy Elkę „Klejówę”, 28 lat. Jest pod działaniem kleju. Mieszka z mamą, ale często ucieka i przebywa po kilka dni na Dworcu.

Godzina 12:00

Jedziemy z Izą do Pogotowia Społecznego. Piszemy raport z dzisiejszego obchodu, informujemy koordynatora o naszych spostrzeżeniach i efektach rozmów przeprowadzonych ze spotkanymi osobami. Wspólnie zastanawiamy się nad dalszym działaniem wobec tych osób, by przekonać je do zmiany warunków życia, zamieszkania w hostelu, podjęcia leczenia, nawiązania kontaktów z bliskimi a także zmotywowania do podjęcia pracy czy uczestnictwa w Centrum Integracji Społecznej. Nasze działania są zawsze skoncentrowane

na przywracaniu osób bezdomnych do życia w społeczeństwie. Koordynator przekazuje nam jedną interwencję na jutro. Umówił nas z gospodarzem domu na godzinę 8:00. Na klatce schodowej już drugą noc śpi bezdomny. Zachowuje się głośno, zostawia po sobie nieporządek. Po wcześniejszej interwencji straży miejskiej, po godzinie powrócił na to samo miejsce.

Godzina 15:00

Koniec pracy. Wracamy do domu. Jutro mam dyżur z Kornelią. Jeszcze dziś na 18:00 idę na grupę AA. Myślę, że spotkam tam Janusza i razem będziemy uczestniczyć w mityngu.

W domu, na spokojnie jeszcze raz analizuję dzisiejszy, wspólny z Izą patrol – nasze spostrzeżenia i podsumowanie dnia oraz podpowiada i rady naszego koordynatora. Dzień zaliczam do udanych. Szkoda tylko, że nie zastaliśmy Grażyny i Piotra. Grażyna jest zdecydowana na przejście do hostelu. Bardziej trzeba się skupić na Piotrze, by go zmotywować do leczenia z uzależnienia, pokazując mu wyraźnie jego dno, by sam porównał, kim był, a jak nisko upadł. Mówiłem mu o sobie jako przykładzie, że można żyć trzeźwo, a przede wszystkim wyjść na stałe z bezdomności.

CZĘŚĆ



SŁOWNIK
NAJWAŻNIEJSZYCH
POJĘĆ

aktywizacja społeczno-zawodowa¹ – zespół działań, zmierzających do wywołania motywacji do znalezienia pracy, jej zdobycia, podjęcia i utrzymania, a także rozwoju kariery zawodowej. Pierwszy człon definicji – „wywołanie motywacji” – to właśnie aktywizacja społeczna. Osiągana jest ona poprzez specjalistyczne oddziaływania, głównie psychologiczne i psychospołeczne, korygujące, kształtujące i rozwijające umiejętności osobiste i społeczne osób, które mają trudności w pełnej integracji społecznej i zawodowej. Łączne definiowanie obu pojęć nie jest przypadkowe. Wynika ono z doświadczeń praktycznych wskazujących, iż warunkiem aktywizacji zawodowej jest właśnie aktywizacja społeczna. Ta zależność szczególnie wyraźnie została podkreślona w dokumentach programowych wdrażających realizację EFS w Polsce, w obszarach zmierzających do aktywizacji społeczno-zawodowej osób bezrobotnych oraz osób zagrożonych wykluczeniem społecznym; opis celów strategicznych (Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, 2007), priorytet VI i VII *Szczegółowego Opisu Priorytetów POKL* (Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, 2010).

detoksykacja (odtruwanie) – usuwanie z organizmu lub zubożenie substancji trującej (np. alkoholu, narkotyku). W przypadku osób uzależnionych detoksykacja powinna być przygotowaniem do podjęcia leczenia właściwego (tzn. psychoterapii uzależnień). Celem detoksykacji jest nie tylko usunięcie toksyn z organizmu, ale także wyrównanie zaburzeń w gospodarce wodnoelektrolitowej, witaminowej, wyrównanie niedoborów pokarmowych, złagodzenie objawów zespołu abstynencyjnego oraz zabezpieczenie przed powikłaniami (Woronowicz T., 2002).

doraźna pomoc medyczna – świadczenia z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej udzielane przez świadczeniodawców poza godzinami pracy określonymi w umowach o udzielanie świadczeń podstawowej opieki zdrowotnej, w szczególności w dni wolne od pracy i w święta oraz udzielane w przypadku nagłego zachorowania lub nagłego pogorszenia stanu zdrowia świadczeniobiorcy, które nie jest stanem nagłym.

edukacja instytucji i społeczności – działania organizacji pozarządowych prowadzone w formie celowych akcji edukacyjnych, informacyjnych i promocyjnych lub umożliwiające bezpośredni udział członków społeczności jako wolontariuszy, w realizowanych przez

¹ Słownik jest wyimkiem ze słownika zawartego w Raporcie z fazy diagnozy (Stenka R., red., 2011).

organizację projektach, które mają na celu edukację i uwrażliwienie lokalnych społeczności i instytucji na istniejące i nowe problemy społeczne.

edukacja nieformalna/nieoficjalna – proces nabywania umiejętności w procesie życia: pracy zawodowej, życia w rodzinie, podczas wypoczynku i kontaktu z drugim człowiekiem. Edukacja nieformalna może mieć charakter świadomego i celowego pozyskiwania wiedzy, ale może też przebiegać mimochodem – w zderzeniu ze wszystkimi nowymi sytuacjami życiowymi. Może mieć formę indywidualnego samokształcenia lub szkolenia grupowego. Na styku z wymogami rynku pracy pojawia się problem uznawania umiejętności zdobytych w praktyce życiowej i zawodowej jako umiejętności równorzędnych do tych, uzyskanych w procesie formalnej edukacji (definicja własna grupy ds. Edukacji i Zatrudnienia za: Karpińska A., red., 2002).

ewaluacja – jest definiowana jako osąd (ocena) wartości interwencji publicznej dokonany przy uwzględnieniu odpowiednich kryteriów (skuteczności, efektywności, użyteczności, trafności i trwałości) i standardów. Osąd dotyczy zwykle potrzeb, jakie muszą być zaspokojone w wyniku interwencji oraz osiągniętych efektów. Ewaluacja oparta jest na specjalnie w tym celu zebranych i zinterpretowanych informacjach za pomocą odpowiedniej metodologii (Minister Rozwoju Regionalnego, 2007).

grupy samopomocowe – programy takich grup, jak np. AA, NA oparte są na Dwunastu Krokach. Zachowaniu jedności wspólnoty służy 12 Tradycji. Cele sformułowane w Dwunastu Krokach realizowane są poprzez poszczególnych członków grup w sposób indywidualny i często odmienny. Program Dwunastu Kroków wyznacza kierunek i etapy procesu zmiany. Jego przebieg jest bardzo zbliżony do procesu psychoterapii i podobnie jak ona umożliwia usunięcie środkówmi psychologicznymi objawów choroby oraz uzyskanie korzystnych zmian w stanie zdrowia i funkcjonowaniu społecznym. Program ten znalazł zastosowanie w wielu innych grupach samopomocowych, np. grupy anonimowych hazardzistów (Woronowicz T., 2002).

inna praca zarobkowa – wykonywanie pracy lub świadczenie usług na podstawie umów cywilnoprawnych, w tym umowy agencyjnej, umowy zlecenia, umowy o dzieło albo w okresie członkostwa w rolniczej spółdzielni produkcyjnej, spółdzielni kółek rolniczych lub spółdzielni usług rolniczych (Dz.U. z 1.05.2004 Nr 99, poz. 1001).

interwencja – działanie na rzecz osoby, rodziny bezdomnej lub zagrożonej bezdomnością, wymagającej natychmiastowej lub jak najszybszej reakcji, związanej z brakiem możliwości poradzenia sobie z sytuacją kryzysową przez te osoby bez pomocy z zewnątrz. Interwencja powinna być w miarę możliwości działaniem interdyscyplinarnego zespołu.

integracja – w odniesieniu do problemu bezdomności to łączenie i organizowanie w całość różnych działań aktywizujących, mających na celu przywrócenie osobie bezdomnej lub rodzinie zdolności społecznego funkcjonowania. Oznacza także proces włączania się tej grupy w ogół społeczeństwa i możliwość korzystania z pełni praw i usług dostępnych tylko dla większości. W obszarze pomocy społecznej jest to zintegrowane, oparte na współpracy społeczności lokalnej, rynku pracy i różnych podmiotów działanie nastawione na niwelowanie wykluczenia społecznego jako warunku wyjścia z bezdomności osób, rodzin i grup. Działanie realizowane m.in. poprzez przywrócenie godności i motywowanie, rekonstrukcję więzi społecznych, wzmocnienie kompetencji społecznych, aktywizację społeczną i zawodową skierowaną do konkretnych osób i grup społecznych mających perspektywę przezwyciężenia bezdomności.

kompetencje – ustalone zbiory wiedzy i umiejętności, typowe zachowania, standardowe procedury, sposoby rozumowania, które można zastosować bez nowego uczenia się. Mają charakter lokalny, tzn. zależą od środowiska organizacyjnego – obowiązującego w nim systemu wartości i reguł działania. Dotyczą wiedzy i umiejętności interpersonalnych w kontaktach ze współpracownikami, gotowości podporządkowania się regulaminowi, zdolności przystosowawczych, punktualności, dumy z pracy, samodyscypliny oraz wydajności w pracy. Kompetencje dotyczą kontekstu pracy zawodowej, powstają bowiem na bazie doświadczenia człowieka w trakcie wykonywania pracy zawodowej (Kossowska M., 2001).

mapa miejsc niemieszkalnych – spis miejsc znajdujących się w przestrzeni publicznej, w których przebywają osoby bezdomne, a które odwiedzają streetworkery podczas swojej pracy. Mapa miejsc niemieszkalnych może posiadać takie informacje, jak: adres miejsca, opis miejsca, lokalizację, znaki szczegółowe, pod który komisariat policji, straży miejskiej lub OPS podlega dane miejsce (patrz też: miejsce niemieszkalne).

marginalizacja społeczna – ograniczone uczestnictwo grup i jednostek w określonym porządku społecznym, w tym brak dostępu

do jego podstawowych instytucji, takich jak rynek pracy, rynek konsumpcji, system instytucji wymiaru sprawiedliwości, system edukacyjny, system gwarancji socjalnych (Frieske K.W., red., 1999).

miejsce niemieszkalne – jest to miejsce w przestrzeni publicznej, w którym przebywają osoby bezdomne. Miejsca te mogą być traktowane jako przestrzeń mieszkalna czy przestrzeń zaspokajania potrzeb finansowych. Miejsce niemieszkalne w swym pierwotnym założeniu nie ma za zadanie stanowić miejsca przebywania/zamieszkania, zarabkowania czy zaspokajania podstawowych potrzeb. Miejscami niemieszkalnymi w kontekście bezdomności są: dworce, parki, pustostany, altanki śmietnikowe, zsypy śmietnikowe, altanki działkowe itp. (patrz też: mapa miejsc niemieszkalnych).

nielegalne zatrudnienie lub nielegalna inna praca zarobkowa, także szara strefa lub praca na czarno – płatna praca wykonywana bez podpisania oficjalnej umowy i bez odprowadzania obowiązujących w danym kraju podatków (Słownik terminów wykorzystywanych przez grupę roboczą ds. zatrudnienia przy FEANTSA).

organizacja pozarządowa – dobrowolna pod względem członkostwa i nienastawiona na zyski grupa obywateli, zorganizowana na poziomie lokalnym, krajowym i między narodowym, w której zakres zainteresowań wchodzi kwestie służące dobru powszechnemu. Pełniąc różnorodne funkcje społeczne i składając się z ludzi posiadających wspólny cel, może naświetlać rządowi potrzeby obywateli, monitorować implementację różnorodnych programów i polityk, a także zachęcać obywateli do udziału w życiu swej społeczności. Organizacje dostarczają analiz i ekspertyz, służą jako mechanizmy wczesnego ostrzegania, a także pomagają w implementacji międzynarodowych porozumień (Dokument opracowany przez Ośrodek Informacji ONZ w Warszawie, 2007). W polskim systemie prawnym organizacja pozarządowa musi spełniać przepisy zawarte w Ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. z 29.05. 2003 Nr 96, poz. 873).

outreach (sięgając poza, do, na zewnątrz) – w kontekście pracy socjalnej jest to metoda pracy realizowana z osobami przebywającymi w swoich środowiskach. Jej istotą jest wyjście pracownika poza ramy instytucji do miejsc przebywania odbiorców w celu udzielenia im adekwatnej pomocy. Jedną z form pracy outreach jest streetworking (patrz też: streetworking).

partnerstwo – dobrowolny związek i współpraca osób/grup osób, instytucji i organizacji, które wspólnie realizują i ponoszą

odpowiedzialność za realizację określonego celu i działania. Podstawowymi zasadami działania w partnerstwie są: dobrowolność uczestnictwa, równorzędność partnerów, zaufanie, wzajemność.

pomoc społeczna – jest instytucją polityki społecznej państwa, mającą na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwyciężanie trudnych sytuacji życiowych, których nie są w stanie pokonać wykorzystując własne uprawnienia, zasoby i możliwości (Dz.U. z 15.04.2004 Nr 64, poz. 593).

pomoc socjalna – rodzaj świadczenia udzielanego w formie pieniężnej lub rzeczowej dostosowanego do aktualnej sytuacji osoby bezdomnej.

poradnictwo zawodowe i informacja zawodowa – usługa oferowana przez urzędy pracy oraz programy aktywizacji zawodowej realizowane w ramach POKL rozumiana jako „proces, w którym doradca zawodowy i klient pracują wspólnie, aby ten ostatni mógł osiągnąć lepsze zrozumienie samego siebie i wiedzę o świecie pracy i mógł bardziej realistycznie wybrać, zmienić lub dostosować się do wymagań, jakie stawia praca” (Lamb R., 1998, s. 13). W praktyce poradnictwo zawodowe polega na pomaganiu bezrobotnym i poszukującym pracy w wyborze odpowiedniego zawodu i miejsca zatrudnienia poprzez dostarczanie informacji o zawodach, rynku pracy oraz możliwościach edukacyjnych, badanie ich predyspozycji zawodowych przy pomocy zestandaryzowanych narzędzi, kierowaniu na specjalistyczne badania psychologiczne i lekarskie, organizowaniu i prowadzeniu grupowych porad zawodowych. Poradnictwo skierowane jest także do pracodawców i polega na pomocy w doborze kandydatów do pracy spośród bezrobotnych i poszukujących pracy oraz we wspieraniu rozwoju zawodowego pracodawcy i jego pracowników poprzez udzielanie porad zawodowych (Dz.U. z 1.05.2004 Nr 99, poz. 1001).

praca socjalna – działalność zawodowa mająca na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi (Dz.U. z 15.04.2004 Nr 64, poz. 593).

praca wolontarystyczna – zorganizowane działania wykonywane dobrowolnie na rzecz organizacji społecznej, samorządu lub podmiotu gospodarczego bez otrzymywania za nie wynagrodzenia. Dla jednostki pełni funkcję edukacyjną i integracyjną, podmiotom korzystającym z tej pracy pozwalają na uzupełnianie braków kadrowych i przygotowanie przyszłych pracowników. Z punktu widzenia

interesu społecznego praca wolontarystyczna kształtuje postawy zaangażowania społecznego i integruje środowiska, które nie miałyby szansy poznać swoich problemów w inny sposób.

pracownik socjalny – osoba zajmująca się profesjonalnym pomaganiem, legitymująca się odpowiednim wykształceniem w tym zakresie. Ustawa o pomocy społecznej bardzo precyzyjnie określa, jakie warunki muszą być spełnione, aby być pracownikiem socjalnym w Polsce. Pracownikiem socjalnym może być osoba, która posiada dyplom uzyskania tytułu zawodowego w zawodzie pracownik socjalny lub dyplom wyższej szkoły zawodowej o specjalności praca socjalna lub ukończone studia wyższe o specjalności praca socjalna na jednym z kierunków: pedagogika, politologia, psychologia, socjologia lub nauki o rodzinie (Dz.U. z 15.04.2004 Nr 64, poz. 593).

profilaktyka – zapobieganie powstawaniu i utrwalaniu zjawiska bezdomności, oparte na profesjonalnej identyfikacji problemu i diagnozie towarzyszących bezdomności zagrożeń społecznych w środowisku lokalnym, ukierunkowane na najbardziej zagrożone bezdomnością osoby, rodziny i grupy społeczne i na całe społeczności. Wyróżniamy 3 stopnie profilaktyki:

1. Pierwszorzędową – uprzedzającą występowanie negatywnych zachowań, problemów, mającą na celu opóźnianie wieku podejmowania zachowań ryzykownych. Profilaktyka pierwszorzędowa kierowana jest do ludzi zdrowych, wspomaga prawidłowe procesy rozwoju psychospołecznego poprzez dostarczanie rzetelnych informacji, dostosowanych do potrzeb adekwatnych do wieku. Ma na celu wzmacnianie czynników zewnętrznych i wewnętrznych chroniących przed wystąpieniem patologicznych zjawisk.
2. Drugorzędową (tzw. wczesną interwencję) – kierowaną do osób, u których pojawiają się pierwsze przejawy niedostosowania społecznego. Celem profilaktyki drugorzędowej jest stworzenie warunków, w których przy wykorzystaniu zasobów i aktywności klienta oraz współdziałaniu środowiska możliwe jest zahamowanie niepożądanych zachowań i powrót do optymalnego poziomu funkcjonowania psychospołecznego. Profilaktykę drugorzędową najczęściej stosuje się wobec osób, które wychowują się w niekorzystnych warunkach, przeżywają poważne problemy, prowadzące do zaburzeń, uzależnień czy patologii. Wobec tych osób podejmuje się działania o charakterze wczesnej interwencji, opracowuje się programy profilaktyczne.
3. Trzeciorzędową (powstrzymującą) – wykorzystującą intensywne formy przeciwdziałania kryzysom, które grożą rozpadem rodziny

czy też utratą samodzielności życiowej. Kierowana jest do osób, u których zdiagnozowano występowanie zachowań patologicznych i wszelkiego rodzaju uzależnień i dysfunkcji społecznych, które często wymagają szerokiego wachlarza oddziaływań terapeutycznych. Profilaktyka trzeciorzędowa ukierunkowana jest na udzielanie wsparcia po zakończeniu działań pomocowych (np. terapii), by umożliwić danej osobie readaptację społeczną i znalezienie swojego miejsca w społeczeństwie. Profilaktyka trzeciorzędowa to działania specyficzne dostosowane do indywidualnych potrzeb osób wymagających.

redukcja szkód (*harm reduction*) – określana jest jako „filozoficznie i pragmatycznie opracowaną strategię ukierunkowaną na to, aby skutki używania środków odurzających były tak bezpieczne, jak tylko jest to sytuacyjnie możliwe”. Obejmuje ona dostarczanie informacji, źródeł, edukacji, umiejętności oraz modyfikowanie postaw, skutkiem których zminimalizowane zostaną negatywne konsekwencje używania środków odurzających tak dla samych użytkowników, jak dla społeczeństwa i dla kultury. Powyższą definicję można doprecyzować, akcentując, iż redukcja szkód jest działaniem w obszarze zdrowia publicznego, ukierunkowanym przede wszystkim na redukcję szkodliwych skutków używania środków psychoaktywnych, a nie na redukcję używania tych środków (Gaś Z. B., 2002).

reintegracja społeczna – w szerszym znaczeniu to wszelkie działania podejmowane w celu usunięcia przeszkód i polegające na zorganizowaniu warunków sprzyjających powrotowi do pełnego uczestnictwa w życiu społecznym osobom, których partycypacja w tym życiu została przerwana lub zaburzona przez jakieś wydarzenia o charakterze kryzysowym (utrata wolności, domu, pracy). W węższym sensie oznacza działania mające na celu odbudowanie i podtrzymanie u osoby uczestniczącej w zajęciach w centrum integracji społecznej, klubie integracji społecznej lub zatrudnionej u pracodawcy, umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu. Duże znaczenie przypisuje się w tym procesie działaniom o charakterze samopomocowym (Dz.U. z 14.07.2003 Nr 122, poz. 1143).

reintegracja zawodowa – działania mające na celu odbudowanie i podtrzymanie u osoby uczestniczącej w zajęciach w centrum integracji społecznej i klubie integracji społecznej zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy (Dz.U. z 14.07.2003 Nr 122, poz. 1143). W szerszym znaczeniu oznacza podejmowanie wszelkich inicjatyw ułatwiających osobom bezrobotnym powrót na

rynek pracy, w tym również ożywienie tego rynku i usprawnienie współpracy pomiędzy ośrodkami pomocy społecznej i służbami zatrudnienia.

służby społeczne – to zorganizowane, względnie trwałe oraz wyspecjalizowane zespoły ludzi działające w ścisłym związku lub w ramach pewnych instytucji i organizacji, których zadaniem jest wspomaganie jednostki, rodziny oraz innych grup i zbiorowości w sytuacjach, gdy nie mogą one z powodów subiektywnych lub obiektywnych zaspokoić swoich potrzeb na wystarczającym poziomie lub w zadowalającej formie. Podobną funkcję można również realizować w sposób nieformalny, np. pomoc sąsiedzka, inicjatywy obywatelskie, działając nie tylko na polu pomocy społecznej, ale też m.in. w obszarze edukacji, sportu, zdrowia. W pomocy społecznej służby społeczne to instytucje polityki społecznej, organizacje działające na polu pomocy społecznej tworzące sieć służb społecznych w Polsce. Służby społeczne skupiają kadry w zawodach socjalnych, do których należą między innymi pracownicy socjalni, opiekunowie w domu pomocy, asystenci osób niepełnosprawnych, opiekunki środowiskowe itp. Zadaniem służb społecznych jest świadczenie usług socjalnych na rzecz osób potrzebujących.

społeczność lokalna – zbiorowość ludzi zamieszkująca wyodrębnione, niewielkie terytorium (gmina, osiedle, wieś itp.), w której występują silne więzi, wynikające ze wspólnych interesów i potrzeb.

standardy kwalifikacji zawodowych – normy opisujące kwalifikacje konieczne do wykonywania zadań zawodowych wchodzących w skład zawodu, akceptowane przez przedstawicieli organizacji zawodowych i branżowych, pracodawców, pracobiorców i innych kluczowych partnerów społecznych. W praktyce standardy kwalifikacji zawodowych oznaczają zestaw informacji na temat oczekiwań pracodawców zawartych w kategoriach umiejętności, wiedza, cechy psychofizyczne (Dz.U. z 1.05.2004 Nr 99, poz. 1001).

standard pracy streetworkera – jest określeniem najbardziej pożądanых metod oraz narzędzi pomocnych do realizowania założonych celów pracy ku lepszemu pomaganiu osobom, do których skierowany jest program streetworkingowy.

strategia – ogólny program określający cele, zadania i rezultaty, ukierunkowany na możliwie pełne wykorzystanie zasobów wewnętrznych dla realizacji założonych celów. Strategia jest dokumentem kompleksowym, długofalowym, zakładającym konieczność trwałych zmian w obszarze, którego dotyczy.

streetworking (skierowany do osób bezdomnych) – praca na ulicy to metoda pracy socjalnej, prowadzona przez odpowiednio przygotowanych i przeszkolonych pracowników z osobą bezdomną pozostającą poza systemem pomocy instytucjonalnej, odbywająca się w jej środowisku, na jej zasadach, w jej tempie i w oparciu o plan, który zaakceptowała (Dębska-Cenian A., Olech P., red., 2008, s. 73). Stanowi przykład metody outreach (patrz też: outreach).

streetworker (pracujący wśród osób bezdomnych) – jest odpowiednio przygotowanym i przeszkolonym pracownikiem, który pracuje metodą streetworkingu wśród osób bezdomnych.

superwizja – według klasycznej, szerokiej definicji, superwizja jest metodą administrowania (relacja pracownik-podwładny), edukowania, wpierania oraz konsultowania (relacja współpracownik-współpracownik) pracowników. W rozumieniu pracowników instytucji pomocy społecznej „superwizja jest metodą szkolenia i wzbogacenia kompetencji w zawodach i funkcjach polegających na pracy z ludźmi, w których metodyczne działanie w interakcjach pomiędzy jednostkami jest ważnym aspektem wykonywania zadań zawodowych. Główne zadanie superwizji polega na uczeniu analizy problemów. Superwizja przenika różne podejścia metodyczne i dziedziny zawodowe” (Szmagałski J., 2005, s. 13).

szkolenie – pozaszkolne zajęcia mające na celu uzyskanie, uzupełnienie lub doskonalenie umiejętności i kwalifikacji zawodowych lub ogólnych, potrzebnych do wykonywania pracy, w tym umiejętności poszukiwania zatrudnienia. Szkolenia pomagają uzyskać kwalifikacje dostosowane do potrzeb rynku pracy poprzez przyuczenie do zawodu, przekwalifikowanie (zmianę zawodu), podwyższenie kwalifikacji zawodowych oraz nabycie umiejętności poszukiwania i uzyskania zatrudnienia (Dz.U. z 1.05.2004 Nr 99, poz. 1001).

terapia uzależnień – zbiór założeń strategicznych, które odnoszą się do rozpoczynania procesu zdrowienia, uznawania własnego uzależnienia, radzenia sobie z nawrotami, rozwijania umiejętności oraz rozwiązywania problemów osobistych (Strelau J., red., 2002, s. 576).

ubezpieczenie zdrowotne – ubezpieczenie od ryzyka ponoszenia wydatków w związku z koniecznością korzystania ze świadczeń zdrowotnych.

umiejętności życiowe/społeczne – oznaczają wiedzę, doświadczenie i umiejętności niezbędne do prowadzenia samodzielnego życia (www.feantsa.org, 20.05.2010).

uzależnienie od substancji psychoaktywnych – charakteryzuje się odczuwaniem silnego przymusu lub pragnienia przyjmowania substancji.

U osoby uzależnionej zostaje upośledzona zdolność kontroli nad zachowaniami związanymi z przyjmowaniem substancji psychoaktywnej. W wyniku odstawienia lub ograniczenia przyjmowania pojawiają się objawy (fizjologiczne) stanu abstynenckiego, aby ich uniknąć przyjmowanie substancji odbywa się w sposób ciągły. Pojawia się zjawisko tolerancji, czyli konieczności przyjmowania coraz większych dawek w celu osiągnięcia takiego samego efektu. Życie osoby uzależnionej skupione jest wokół działań zmierzających do zdobycia, bądź zaaplikowania środka. Ostatnim kryterium uzależnienia jest kontynuowanie przyjmowania danej substancji pomimo wiedzy na temat szkodliwych następstw tej aktywności. Najważniejszymi komponentami uzależnienia są uzależnienie psychiczne, fizyczne i społeczne (Szukalski B., 2005).

współpraca międzysektorowa – forma współpracy pomiędzy podmiotami z różnych sektorów gospodarki (publiczny, prywatny, pozarządowy); współpraca międzysektorowa może stanowić potencjalny czynnik powstania partnerstwa.

wykluczenie społeczne – brak lub ograniczenie możliwości uczestnictwa, wpływania i korzystania z podstawowych instytucji publicznych i rynków, które powinny być dostępne dla wszystkich, a w szczególności dla osób ubogich. Dokument powołujący Zespół Zadaniowy ds. Reintegracji Społecznej (Minister Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej, b.d).

zaburzenia psychiczne – pojawiający się u człowieka zespół lub wzorzec zachowania albo wzorzec psychologiczny mający znaczenie kliniczne, związany w chwili występowania z dolegliwością (bolesny objaw) upośledzeniem (zakłóceniem co najmniej jednego ważnego obszaru funkcjonowania) lub z istotnie zwiększonym ryzykiem śmierci, bólu, inwalidztwa albo ze znaczną utratą swobody działania. Co więcej, zespół ten lub wzorzec nie może być tylko przewidywalną reakcją na określone zdarzenia. Niezależnie od pierwotnej przyczyny musi być aktualnie uważany za przejaw psychologicznej lub biologicznej dysfunkcji dotyczącej zachowania u danego człowieka (Sęk H., 2001).

zespół zależności alkoholowej (ZZA) – stan zmian psychicznych i zwykle także somatycznych, spowodowany używaniem alkoholu, charakteryzujący się określonymi reakcjami behawioralnymi i innymi, które z reguły obejmują skłonność do stałego lub okresowego używania alkoholu w celu doznania jego efektów psychicznych, a czasem aby uniknąć złego samopoczucia wynikającego z braku alkoholu; może wystąpić wzrost tolerancji (wg klasyfikacji DSM-IV [Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders]).

Bibliografia

- Armstrong M., 2003. *Zarządzanie zasobami ludzkimi*. Kraków.
- Babbie E., 2003. *Badania społeczne w praktyce*. Warszawa.
- Bałchan A., 2010. *Przewodnik streetworkera*. Katowice.
- Bauman Z., 2004. *Życie na przemił*. Warszawa.
- Bernard J., 1957. *Social Problems: Role, Status nad Stress In a Cintext of Abundance*. New York.
- Bielecka E., 2005. *Streetworking – teoria i praktyka*. Warszawa.
- Bielecka-Prus J., Rydzewski P., Maciejewska R., 2011. *Społeczne i instytucjonalne aspekty bezdomności na Lubelszczyźnie*. Lublin.
- Biernat T., 2009. *Doświadczenia streetworkingu za granicą. Analiza czterech programów*. „Wychowanie Na Co Dzień” nr 3.
- Browarczyk Ł., red., 2008. „Forum. O bezdomności bez lęku”. Gdańsk.
- Browarczyk Ł., Dębski M., red., 2010. „Forum. O bezdomności bez lęku”. Gdańsk.
- Browarczyk Ł., Dębski M., Maj A., red., 2011. „Forum. O bezdomności bez lęku”. Gdańsk.
- CARITAS Diecezji Kieleckiej, Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Stowarzyszenie MONAR, Stowarzyszenie OTWARTE DRZWI, Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta, Związek Organizacji Sieć Współpracy BARKA, 2010. *Stanowisko wobec definicji oraz typologii bezdomności*. Ł. Browarczyk, M. Dębski, red. „Forum. O bezdomności bez lęku”. Gdańsk.
- CARITAS Polska, 2007. *Strategia rozwoju Caritas w Polsce na lata 2007-2012*. Warszawa.
- Centrum Badania Opinii Społecznej, 2005. *Sytuacja osób bezdomnych w Warszawie – opinie osób bezdomnych i pracowników socjalnych*. Warszawa.
- Chwaszcz J., 2008. *Osobowościowe i społeczne wyznaczniki funkcjonowania bezdomnych mężczyzn*. Lublin.
- Clapham D., 2003. *Pathways Approaches to Homelessness Research*. „Journal of Community & Applied Social Psychology”. Vol. 13.
- Czarnowski S., 1956, *Ludzie zbędni w służbie przemocy*. W: S. Czarnowski, *Dzieła*, opracowanie Nina Assorodobraj i Stanisław Ossowski, t. 2. Warszawa.
- Davis H., 1998. *Nieznośni klienci W: Praca socjalna pomoc społeczna*, red. J. Kwaśniewski. Katowice.
- Dentler R., 1967. *Major American Social Problems*. Chicago.
- Dębska-Cenian A., Olech P., red., 2008. *Od ulicy do samodzielności życiowej. Standardy społecznej i zawodowej (re)integracji osób bezdomnych w sześciu sferach*. Gdańsk.

- Dębski M., 2003. *Socjodemograficzny portret zbiorowości osób bezdomnych Województwa Pomorskiego. Raport z badań*. P. Olech, E. Szczypior, G. Sochacka, J. Mąkosza, red. „Pomost – pismo samopomocy. O bezdomności bez lęku”. Gdańsk.
- Dębski M., 2007. *Socjodemograficzny portret zbiorowości ludzi bezdomnych województwa pomorskiego – grudzień 2007*. A. Dębska-Cenian, G. Cis, A. Maj, B. Prusak, red. „Pomost – pismo samopomocy. O bezdomności bez lęku”. Gdańsk.
- Dębski M., 2008. *Sytuacja osób bezdomnych w województwie pomorskim w świetle wyników badań socjodemograficznych*. W: *Psychospołeczny profil osób bezdomnych w Trójmieście*. M. Dębski, S. Retowski, red. Gdańsk.
- Dębski M., 2010a. *Co nowego w badaniach socjodemograficznych? Wybrane aspekty na podstawie badań z 2009 roku*. Ł. Browarczyk, M. Dębski, red. „Forum. O bezdomności bez lęku”. Gdańsk.
- Dębski M., 2010b. *Analiza systemu pomocy osobom bezdomnym w województwie pomorskim. Od profilaktyki do wyjścia z bezdomności?*. Ł. Browarczyk, M. Dębski, red. „Forum. O bezdomności bez lęku”. Gdańsk.
- Dębski M., 2011a. *Kondycja pracy socjalnej w województwie pomorskim w świetle wyników badań socjologicznych*. Browarczyk Ł., Dębski M., Maj A., red. „Forum. O bezdomności bez lęku”. Gdańsk.
- Dębski M., 2011b. *Wartości prospołeczne pomorskich pracowników socjalnych*. Browarczyk Ł., Dębski M., Maj A., red. „Forum. O bezdomności bez lęku”. Gdańsk.
- Dębski M., 2011c. *Systemowe luki jakości. Próba adaptacji metody SERVQUAL w badaniu kondycji pracy socjalnej w województwie pomorskim*. Browarczyk Ł., Dębski M., Maj A., red. „Forum. O bezdomności bez lęku”. Gdańsk.
- Dębski M., red. 2008a. *Przemoc w rodzinie. Między teorią a praktyką*. Nowy Staw.
- Dębski M., red., 2011. *Problem bezdomności w Polsce. Wybrane aspekty – diagnoza Zespołu Badawczego*. Gdańsk.
- Dębski M., Olech P., 2005. *Socjodemograficzny portret zbiorowości osób bezdomnych województwa Pomorskiego. Raport z badań*. A. Siebert, A. Meller, K. Kowalska, K. Ługowski, red. „Pomost – pismo samopomocy. O bezdomności bez lęku”. Gdańsk.
- Dębski M., Retowski S., red., 2008. *Psychospołeczny profil osób bezdomnych w Trójmieście*. Gdańsk.
- Dębski M., Stachura K., red., 2008. *Oblicza bezdomności*. Gdańsk.
- DuBois B., Miley K. K., 1999. *Praca socjalna. Zawód, który dodaje siłę*. Katowice.
- Duda M., 2008. *Bezdomność. Trudny problem społeczny*. Kielce.
- Duda M., 2011. *Bezdomny moim bratem. O polskiej bezdomności przełomu wieków w świetle społecznego nauczania Kościoła*. Kraków.
- Dudkiewicz M., 2011. *Pracownicy socjalni: pomiędzy instytucją pomocy społecznej a środowiskiem lokalnym*. Warszawa.

- Duracz-Walczak A., red., 2001/2002. *W kręgu problematyki bezdomności polskiej*. Gdańsk.
- Duracz-Walczak A., red., 2007. *Bezrobocie jako problem bezdomnych polskich*. Warszawa.
- Dz.U. z 1.05.2004 Nr 99, poz. 1001. Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.
- Dz.U. z 2.12.2004 Nr 256, poz. 2572. Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 19 listopada 2004 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o systemie oświaty.
- Dz.U. z 6.07.2002 Nr 101, poz. 926. Obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 17 czerwca 2002 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o ochronie danych osobowych.
- Dz.U. z 7.07.2006 Nr 46, poz. 838. Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 13 czerwca 2006 r. w sprawie nazw kierunków studiów.
- Dz.U. z 14.07.2003 Nr 122, poz. 1143. Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym.
- Dz.U. z 15.04.2004 Nr 64, poz. 593. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej.
- Dz.U. z 29.05. 2003 Nr 96, poz. 873. Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.
- e-przewodnik streetworkingu*; www.ab.org.pl/e-przewodnik/index.html, 12.12.2010.
- FEANSTA, b.d. *Europejska Typologia Bezdomności i Wykluczenia Mieszkaniowego ETHOS*. tłum. P. Olech. J. Wygnańska. [www.feantsa.org/files/fresh start/Toolkits/Ethos/Leaflet/PL.pdf](http://www.feantsa.org/files/fresh_start/Toolkits/Ethos/Leaflet/PL.pdf), dostęp: 20.09.2009.
- Fitzpatrick S., Kemp P., Klinker S., 2000. *Single homelessness. An overview of research in Britain*. Bristol.
- Fowler A., 2000. *Oferta pracy*. Warszawa.
- Frieske K., 2005. *W kierunku marginalizacji właścicieli*, W: Z. Galor, red. *Europa właścicieli*. Poznań.
- Frieske K. W., red., 1999. *Marginalność społeczna*. W: *Encyklopedia Socjologii*, t. 2. Warszawa.
- Frysztacki K., 2009. *Socjologia problemów społecznych*. Warszawa.
- Frysztacki K., Nózka M., Smagacz-Poziemska M., 2011. *Dzieci ulicy. Procesy marginalizacji i automarginalizacji nieletnich*. Kraków.
- Gaś Z. B., 2002. *Redukcja szkód a profilaktyka uzależnień*. „Remedium” 2002, nr 7-8.
- Grabarczyk I., 2007. *System wsparcia i pomocy bezdomnym*. Olsztyn.
- Goffman E., 2005. *Piętno. Rozważania o zranionej tożsamości*. Gdańsk.
- Golinowska S., Tarkowska E., Kopińska I., 2005. *Ubóstwo i wykluczenie społeczne. Badania, metody, wyniki*. Warszawa.

- Karpińska A., red., 2002. *Edukacja w dialogu i reformie*. Białystok.
- Kawula S., 1998. *Człowiek dla drugiego człowieka: tryptyk pedagogiczny*. Olsztyn.
- Komisja Europejska, 1997. *Ewaluacja programów wydatków Unii Europejskiej: Przewodnik Ewaluacja w połowie okresu i ex-post*. www.cie.gov.pl/fundusze/vademecum/strony/robocze_strukturalna.html, 30.01.2011.
- Kossowska M., 2001. *Ocena i rozwój umiejętności pracowniczych*. Kraków.
- Kromolicka B., 2002. *Społeczno-zawodowa rola pracownika socjalnego. Studium z pedagogiki społecznej*. Szczecin.
- Król K., 2010. *Żebractwo we współczesnej Polsce jako kwestia społeczna*. Konin.
- Kurzeja A., 2008. *Dzieci ulicy*. Kraków.
- Kwaśniewski J., 1998. *Praca socjalna. Pomoc społeczna*. Katowice.
- Lamb R., 1998. *Poradnictwo zawodowe w zarysie*. „Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego”, nr 9.
- Maris R. W., 1988. *Social Problems*. Chicago.
- Mendel M., 2007. *Społeczeństwo i rytuał: heterotopia bezdomności*. Toruń.
- Michel M., red., 2011. *Streetworking. Aspekty teoretyczne i praktyczne*. Kraków.
- Minister Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej, b.d. *Narodowa Strategia Integracji Społecznej dla Polski*. Nieznane.
- Minister Rozwoju Regionalnego, 2007. *Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia na lata 2007-2013. Wytyczne nr 6 w zakresie ewaluacji programów operacyjnych na lata 2007-2013*, Warszawa.
- Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, 2007. *Program Operacyjny KAPITAŁ LUDZKI. Narodowe Strategiczne Ramy Odniesienia 2007-2013*. Warszawa.
- Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, 2010. *Szczegółowy Opis Priorytetów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013*. Warszawa.
- Miś L., 2007. *Problemy społeczne. Teoria, metodologia, badania*. Kraków.
- Nisbet R., 1971. *The Study of Social Problems*. W: *Contemporary Social Problems*. R. K. Merton, R. Nisbet, New York.
- Nózka M., 2006. *Włóczęgostwo. Zjawisko społeczne i interwencja socjalna*. Kraków.
- Olech A., 2006. *Etos zawodowy pracowników socjalnych. Wartości, normy, dylematy etyczne*. Katowice.
- Olech P., 2010a. *Zapobieganie bezdomności – prewencja celowa, systemowa oraz profilaktyka. Raport roczny*. Ł. Browarczyk, M. Dębski, red. „Forum. O bezdomności bez lęku” Gdańsk.
- Olech P., 2010b. *Bezdomność – zarys głównych problemów w Polsce. Rekomendacje dla całościowej polityki społecznej*. Ł. Browarczyk, M. Dębski, red. „Forum. O bezdomności bez lęku”. Gdańsk.
- Oliwa-Ciesielska M., 2006. *Piętno nieprzypisania. Studium o wyizolowaniu społecznym bezdomnych*. Poznań.
- Olubiński A., 2004. *Praca socjalna. Aspekty humanistyczne i pedagogiczne*. Toruń.

- Owczarek J., 2008. *Procedura rekrutacji i selekcji kandydatów na streetworkerów*. W: *e-przewodnik sreetworkingu*. www.ab.org.pl/e-przewodnik/fr_index.html, 22.07.2011.
- Piekut-Brodzka D., 2000. *O bezdomnych i bezdomności – aspekty fenomenologiczne, etiologiczne i terapeutyczne*. Warszawa.
- Polskie Towarzystwo Ewaluacyjne, 2008. *Standardy ewaluacji*, Warszawa. www.ewaluacja.org.pl/download/Standardy_ewaluacji_PTE.pdf, 30.01.2011.
- Przewoźnik M., 2009. *Bezdomność w województwie podkarpackim [wersja poprawiona]*. Przemyśl.
- Przymeński A., 2001. *Bezdomność jako kwestia społeczna w Polsce współczesnej*. Poznań.
- Przymeński A., 2008a. *Aktualny stan problemu bezdomności w Polsce. Aspekt polityczno-społeczny*. W: *Oblicza bezdomności*. M. Dębski, K. Stachura, red. Gdańsk.
- Rybczyńska A. D., Olszak-Krzyżanowska B., 1999. *Aksjologia pracy socjalnej – wybrane zagadnienia*. Katowice.
- Rymsza M., 2011. *Czy podejście aktywizujące ma szansę? Pracownicy socjalni i praca socjalna w Polsce 20 lat po reformie systemu pomocy społecznej*. Katowice.
- Sadowska B., 2009. *Nowy początek. Społeczna gospodarka rynkowa*. Poznań.
- Sęk H., 2001. *Wprowadzenie do psychologii klinicznej*. Warszawa.
- Stankiewicz L., 2002. *Zrozumieć bezdomność*. Olsztyn.
- Stenka R. red., 2011. *Raport z fazy diagnozy. Kondycja i dobre praktyki pomocy ludziom bezdomnym w sześciu obszarach: streetworking, praca socjalna, mieszkalnictwo i pomoc doraźna, partnerstwa lokalne, zdrowie, zatrudnienie i edukacja*. Gdańsk.
- Strelau J., red., 2002. *Psychologia. Podręcznik akademicki*, t. 1. Gdańsk.
- Suchar M., 2003. *Rekrutacja i selekcja*. Warszawa.
- Sullivan T., Thompson K., 1994. *Introduction to Social Problems*. New York.
- Szczypior E., Meller A., 2008. *Standard streetworkingu*. W: Dębska-Cenian A., Olech P., red. *Od ulicy do samodzielności życiowej. Standardy społecznej i zawodowej (re)integracji osób bezdomnych w sześciu sferach*. Gdańsk.
- Szmagański J., 2005. *Superwizja pracy socjalnej: zastosowania i dylematy*. Warszawa.
- Szukalski B., 2005. *Kompendium wiedzy o środkach uzależniających*. Warszawa.
- Śledzianowski J., 2006. *Zdrowie bezdomnych*. Kielce.
- Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta, b.d. *Wartości i kierunki rozwoju*. www.bratalbert.cp.win.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=143&Itemid=41&lang=pl, 03.08.2011.
- Trawkowska D., 2006. *Portret współczesnego pracownika socjalnego. Studium socjologiczne*. Katowice.

- Witkowski T., 2000. *Nowoczesne metody doboru i oceny personelu*. Kraków.
- Woronowicz T., 2002. *Problemy alkoholowe w praktyce lekarza rodzinnego, cz. II*. „Medycyna rodzinna” 2/2002.
- Wróbel M., 2004. *Budowanie zespołu*. „Personel i Zarządzanie” nr 2.
www.ab.org.pl/, 20.05.2011.
- www.feantsa.org, 20.05.2010.
- www.tada.pl/, 20.05.2011.
- Wygnańska J., 2005. *Europejska Typologia Bezdomności i Wykluczenia Mieszkaninowego ETHOS*. A. Siebert, A. Meller, K. Kowalska, K. Ługowski, red. „Pomost – Pismo samopomocy. O bezdomności bez lęku”, Gdańsk.
- Zajączkowska A., 2009. *Koordinator projektu unijnego – instruktaż skutecznej realizacji z programem monitorowania zadań*, Gdańsk.
- Zastrow Ch., 1988. *Social Problems: Issues and Solutions*. Chicago.

Podręcznik streetworkera bezdomności jest niezmiernie ważnym wkładem w rozwój pracy socjalnej w Polsce, szczególnie wobec osób głęboko wykluczonych, gdyż szczegółowo opracowano w nim, w pełni skończone narzędzie metodyczne, choć jak zaznaczają we *Wstępie* autorzy opracowania, materiał należy traktować jako punkt wyjścia do pracy z osobami bezdomnymi, a nie jako sztywne wytyczne. Niemniej adresaci *Podręcznika* – indywidualni i instytucjonalni – otrzymują zbiór wytycznych pomocnych m.in. przy tworzeniu struktur i zasad pracy w podejściu outreach. Ponadto, opracowane standardy streetworkingu w środowisku osób bezdomnych mogą być punktem wyjścia i świetną inspiracją do opracowania standardów streetworkingu skierowanego do innych grup docelowych.

Uważam, że publikacja ta pozwoli zapoznać się z interesującymi, bardzo wartościowymi kwestiami w znaczeniu socjalnym, profilaktycznym, interwencyjnym, etycznym zarówno profesjonalistom, jak i szerokiemu gronu osób, którzy ową problematyką interesują się na płaszczyźnie analizy teoretycznej oraz praktycznego działania w środowisku społecznym osób bezdomnych.

doc. dr Elżbieta Bielecka
Uniwersytet Warszawski
Instytut Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji



Projekt systemowy „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” zadanie nr 4 w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi w tym: opracowanie modelu „Gminnego Standardu Wychodzenia z Bezdomności”

Publikacja dystrybuowana bezpłatnie

Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

