

08  
NOVEMBER

# międzynarodowy przewodnik: metodologiczny po streetworkingu na świecie

2008



The International Network of Social Street workers and Dynamo International.  
With the support of the PROGRESS programme, European Commission and the General Management of the Belgian Development Cooperation.



Dynamo International

Rue de l'Etoile, 22

1180 Bruxelles

☎ : +32 2 378 44 22

☎ : +32 2 378 44 21

Email : [dynamo-int@travail-de-rue.net](mailto:dynamo-int@travail-de-rue.net)

Website : [www.dynamoweb.be](http://www.dynamoweb.be)

---

# Streetworking

## Międzynarodowy podręcznik

**Praktyki, metody i narzędzia zaczerpnięte z *Międzynarodowego przewodnika metodologicznego po streetworkingu na świecie* wydane przez Międzynarodową Sieć Streetworkerów Społecznych w 2009**

---

## Wstęp

Pierwsze spotkanie Międzynarodowej Sieci Streetworkerów miało miejsce w **xxxxx** 2000 roku. Niniejszy podręcznik napisano na podstawie obszernego opracowania metodologii streetworkingu – *Międzynarodowego przewodnika metodologicznego po streetworkingu na świecie* wydanego przez Sieć w 2009 roku, przy pomocy streetworkerów z ponad 30 krajów.

Celem streetworkingu jest chronienie ludzi najbardziej bezbronnych – zwłaszcza młodych – i dostarczanie im środków, aby mogli bronić się sami. Waszym wyzwaniem jako streetworkerów jest praca z dziećmi, młodzieżą i dorosłymi, którzy żyją w trudnych warunkach i których dotyczą różnorakie formy wykluczenia.

Jesteście dla nich **pierwszym i ostatnim** ogniwem łańcucha edukacji i wsparcia społecznego. Gdy wszystko inne zawodzi - wy jesteście na miejscu.

Streetworking społeczny zachęca ludzi, z którymi pracujemy, do tego, by brali większy udział w działaniach mających miejsce w każdej fazie działań. Dzięki takiemu podejściu stopniowo buduje się relację opartą na zaufaniu. Pomaga to przełamać milczenie i umożliwia udzielanie stałego wsparcia.

Wasza praca – zarówno z dzieckiem, młodym człowiekiem, jak i osobą dorosłą – polega na towarzyszeniu. Oznacza to budowanie **poczucia ich własnej wartości**, pomoc w rozwijaniu **talentów**, niezależnie od tego jak bardzo byliby wykluczeni, i umożliwianie im **uczestniczenia w życiu społecznym**.

Nie istnieje gotowy model streetworkingu, niemniej jednak poniższe wskazówki pomogą streetworkerom na całym świecie **tworzyć i rozwijać własne sposoby działania**.

Niniejsze wskazówki są odzwierciedleniem oddania Sieci dla **ważnych wartości etycznych**: tolerancji wobec najbardziej marginalizowanych populacji oraz poszanowania dla ich podstawowych praw.

## Początek

Na całym świecie streetworking trzyma się podobnej kolejności postępowania. Należy jednak pamiętać, iż nie jest to proces linearny. Podejmowane działania pokrywają się i dostarczają informacji do realizacji następnych.

Warto poświęcić czas i energię na wczesne fazy. Pomaga to dobrze zintegrować się ze środowiskiem, w którym pracujecie i pozwala przygotować teren dla kolejnych działań.

**Pierwszy etap pracy to badanie środowiska.** Musicie zdobyć wiedzę **teoretyczną** (kontekst historyczny, społeczny, kulturowy) jak również **praktyczną** (spotkanie ludzi).

**Drugi etap** to wasza **obecność** w miejscach, gdzie przebywają młodzi ludzie i inne grupy docelowe. Chodzi o **obserwację**, niekoniecznie interwencję. Obserwacja musi mieć charakter regularny, tak aby ci ludzie mogli poznać wasze twarze.

### ***Jak identyfikujecie tych młodych ludzi ?***

*Ekipa musiała zarejestrować twarze, wygląd, « ważnych ludzi » w parkach, przed sklepami, na dworcu kolejowym itd.*

*Biorąc pod uwagę, iż młodzi ludzie wciąż się przemieszczali, ekipa musiała ciągle ćwiczyć pamięć. Takie profesjonalne podejście jest możliwe tylko dzięki częstym wycieczkom po terenie, silnemu zespołowi (...) i dzieleniu się zebranymi spostrzeżeniami.*

*Z « Etat des lieux Centre ville », Codase, Francja*

**Trzeci etap to przedstawienie się:** mówicie, kim jesteście i dlaczego znaleźliście się tutaj. Wówczas zaczyna się negocjowanie waszego miejsca wśród tych ludzi.

*Blaise'a nie było w domu. Wróciłem na rynek, gdzie spotkałem jego kolegów. Spędziłem z nimi trochę czasu, grając i rozmawiając, aż w końcu, dużo później, zgodzili się pokazać mi, gdzie spał... było to za dworcowymi toaletami publicznymi, nikomu nie przyszłoby do głowy go tam szukać.*

*Platforma streetworkerska w Togo*

**Czwarty etap** polega na budowaniu więzi z ludźmi, do których kierujecie działanie, w celu nawiązania z nimi bliższego kontaktu i zaoferowania wsparcia.

*Dzięki fazie obserwacji stwierdziliśmy, że dzieci żyją w potwornych warunkach - ledwie są w stanie się wyżywić, są obiektem strasznych groźb, obelg i prześladowań ze strony okolicznych mieszkańców.*

*Robią duże wrażenie, są bardzo solidarni i kierują się własnymi zasadami. Obecnie stoi przed nami wyzwanie zdobycia ich zaufania.*

Platforma streetworkerska w Burkina Faso

Proces, który następuje od nawiązania kontaktu do czasu zdobycia zaufania, ma charakter stopniowy: od podejrzliwego traktowania do powstania relacji opartej na zaufaniu. Przekracza się pewien próg – jest nim moment, gdy dzieje się coś, co informuje o tym, że narodziło się zaufanie. Kiedy to się stanie, będzie już łatwiej zbliżyć się do tej młodzieży i innych ludzi, którzy potrzebują wsparcia.

*Od momentu, gdy tutejsza sprzedawczyni papierosów powiedziała mi, że ten młody człowiek zaczął o mnie wypytywać („co on tutaj robi, nie jest zły, prawda?”) – wiedziałem, że zrobiliśmy krok naprzód.*

Platforma streetworkerska z Wietnamu

**Piąty etap polega na wspieraniu i interwencji.** Możecie stworzyć miejsce służące do utrzymywania kontaktu z młodymi ludźmi, tak w grupach, jak i pojedynczo. Może to stopniowo doprowadzić do działań społecznościowych, związanych z negocjacjami między tymi, których wspieracie a innymi ludźmi (handlowcami, władzami lokalnymi, itp.).

*Ekipy streetworkerskie oferują nieformalną edukację dzieciom żyjącym i pracującym na ulicach Katmandu (...), mającym sposobność wzięcia udziału w kursach socjalizacyjnych i zajęciach edukacyjnych: grach, zajęciach sportowych, zajęciach z edukacji podstawowej i wiedzy ogólnej, poświęconych uświadomieniu im niebezpieczeństw związanych z życiem na ulicy, zdrowiu, AIDS, narkotykami, higienie ogólnej i opiece lekarskiej.*

*Ekipy pracują nad polepszeniem stosunków z lokalnymi sklepikarzami, właścicielami ziemi, policją i innymi organizacjami pomagającymi dzieciom ulicy po to, by mogli się zaangażować i zrozumieć, że dzieci ulicy są częścią społeczeństwa. Obecnie wielu tych ludzi zna dzieci, które żyją w ich okolicy i odnosi się do nich z szacunkiem. Również dzieci zaczęły szanować ich i ich własność.*

Platforma streetworkerska z Nepalu

Tych pięć etapów tworzy niekończący się proces, ponieważ wciąż poznajecie nowych młodych ludzi lub inne osoby potrzebujące wsparcia i zaczynacie od nowa.

## Streetworking – gdzie i kiedy

Streetworkerzy zaczynają być **rozpoznawani** jako punkt orientacyjny lub punkt odniesienia, dlatego ważna jest **ciągłość**. Jeśli zamierzacie opuścić wasz rejon, powinniście wprowadzić tam nowego streetworkera i poznać go z młodymi ludźmi. To „przekazanie mandatu zaufania” jest bardzo ważne i może trwać kilka miesięcy. Jeśli rozpoczynacie pracę, powinniście starać się dowiedzieć od poprzednich streetworkerów tyle, ile to możliwe.

*Dave uważa, że dobra robota, którą wykonali jego poprzednicy, ułatwiła mu integrację w dzielnicy. Niemniej jednak z początku jego koledzy po fachu pozwolili mu chodzić samemu. To czas, gdy się patrzy, jak również jest się widzianym. W czasie tego etapu integracji zaczyna się być rozpoznawanym dzięki informacjom przekazywanym z ust do ust.*

Platforma streetworkerska z Quebecu

Waszym głównym sprzymierzeńcem są często sfery polityczne (władze lokalne itp.). Musicie z nimi rozmawiać o potrzebach i dążeniach ludzi, z którymi pracujecie. Te cele są często łatwiejsze do osiągnięcia, niż można byłoby sądzić i np. władze lokalne pomogą wam znaleźć trwałe rozwiązania.

Institucja zatrudniająca streetworkerów musi jednak przestrzegać zasad **poufności**, w szczególności **tajemnicy zawodowej**. Gdybyście przekazali komuś informację powierzoną wam w sekrecie jako streetworkerom, poważnie zawiedlibyście **zaufanie**, jakim was obdarzono i które tak długo przyszło wam budować.

### Inwestowanie w ulicę

Streetworking oznacza przebywanie w **fizycznej bliskości** z osobami, z którymi pracujecie. Obserwujecie i dopasowujecie się do ich życia. Nie zmuszacie ich do dostosowania się do ram instytucjonalnych. Nie narzucając się, dzieląc z nimi czas i przestrzeń, stopniowo włączacie się do ich życia.

*Stéphanie zaczęła od chodzenia o różnych porach do metra i szkół. Szybko włączyła się do ich życia, gdyż знаła już wielu młodych ludzi, którzy pomogli jej nawiązać kontakt z gangami. Poświęciła czas na chodzenie i czytanie w parku, tak aby ludzie mogli ją często widzieć i zastanawiać się, dlaczego tam jest.*

Platforma streetworkerska z Quebecu

Streetworkerzy pracują w wielu miejscach – od plaż po centra handlowe, bary i targowiska, szalasy w lesie i stacje kolejowe, małe uliczki i centra miast. Każde środowisko jest inne. Park, po którym przechadzają się młode prostytutki to nie to samo co bar, gdzie młodzież śpi na podłodze. Każde z tych miejsc ma własny kodeks postępowania i należy go przestrzegać.

*Gdy chcę pojawić się w nowym środowisku, przygotowuję się do tego fizycznie i mentalnie - dotyczy to mojego sposobu zachowania i stanu ducha. Staram się opanować wewnętrzny niepokój. Zwracam baczną uwagę na to, jak wyglądam i jak się zachowuję, tak aby nie powstał zbyt duży dystans między mną a tymi młodymi ludźmi.*

Platforma streetworkerska w Wietnamie

Podczas fazy integracji, gdy jedynie chodzicie i obserwujecie, macie być może poczucie winy, że płaci się wam za coś, co wydaje się nieistotne. Możecie myśleć, że powinniście pracować, osiągać rezultaty. Pamiętajcie jednak, że streetworking potrzebuje długiego okresu czasu. Trzeba poznać dany obszar i ludzi, aby maksymalnie wykorzystać ich potencjał. Wiedza o okolicy z pewnością przyda się wam później.

Faza integracji wiąże się również z waszą nieoceniającą, obiektywną **adaptacją kulturową** do zasad, języka, wartości, dynamiki, konfliktów, etc., które napotkacie.

*W Afryce godność i honor rodziny są często postrzegane jako sprawy ważniejsze niż dobro dzieci. Zrozumienie tego faktu jest jednoznaczne ze staraniem się o to, by pogodzić konieczność obrony praw dziecka z wymyśleniem strategii, które pozwolą robić postępy bez wchodzenia komuś na odcisk. Podobnie jak wszędzie, rodzina stanowi nie tylko część problemu, lecz też część jego rozwiązania. Powinniśmy odtworzyć przestrzeń dla słów i dialogu, tak by nie powtarzały się przejawy przemocy w ostrej formie.*

Organizacja streetworkerska z Senegalu

Streetworkerzy muszą okazywać **solidarność** z ludźmi, których spotykają, a jednocześnie swoją **odmienność**. Nie możecie starać się integrować, naśladować ich nawyki, obyczaje i zachowania.

Należy rozważyć tło każdej sytuacji, jej kontekst kulturowy, społeczny i ekonomiczny. W ten sposób, opierając swe decyzje raczej na obserwacjach niż założeniach, możecie podejmować decyzje, co należy zrobić.

*Gdy mówimy o różnych kulturach, mamy na myśli również kultury ulicy, kultury młodzieżowe czy kultury miejskie, które są tworzone w miastach i na przedmieściach.*

Platforma streetworkerska z Hiszpanii i Kraju Basków

*Proszę każde dziecko-żołnierza, by zaśpiewało pieśń ze swej wioski i pokazało nam kroki tańca. Używam też rysunków. W ten sposób dzieci zaczynają przekazywać nam informacje o swoich wioskach. Dzięki temu możemy starać się odnaleźć ich rodziny.*

Platforma streetworkerska z Demokratycznej Republice Konga

Gdy **poznajecie dane terytorium**, dzielicie z ludźmi ich codzienną walkę i zajęcia. Pomaga to zbudować bazę wspólnych doświadczeń, w oparciu o którą powstaną przyszłe projekty.

*Po byciu zauważonym na ich terytorium, odważeniu się na podejście do grupy i odczuciu lekceważenia - po całym tym długim procesie poznawania tego rejonu za pomocą własnych nóg i serca, zaczęły pojawiać się pierwsze sprawy do załatwienia, ktoś czekał, aż będę przechodził, aby móc do mnie podejść.*

Platforma streetworkerska w Hiszpanii i Kraju Basków

*Dzielenie realiów ich życia, posiłku składającego się z resztek jedzenia, gry w piłkę nożną, dyskusji w grupie... to prowadzi do solidarności i zaufania; rozumiemy ich niektóre myśli, uczucie buntu czy sprzeciwu. Te przeżycia pomagają nam znaleźć reakcje stosowne do kontekstu, dopasowane do tej młodzieży.*

Platforma streetworkerska z Wietnamu

## Cykle streetworkingu

W trybie życia ludzi mieszkających na ulicy mogą pojawiać się nagłe zmiany. Streetworkerzy muszą się do tego przystosować. Wasz **plan zajęć** powinien być stale korygowany. Mimo że macie być w jakimś miejscu o konkretnej porze, realia życia tych, z którymi pracujecie, wymagają od was czasem wielokrotnej zmiany planów, by móc się dostosować.

*Dwie ekipy (obie dwuosobowe, z jedną osobą mówiącą po grecku, drugą po albańsku) pracują codziennie w dwóch różnych dzielnicach i o różnych porach, by obserwować zjawisko wykorzystywania dzieci w dzień i w nocy. W zależności od pory widzimy dzieci w różnym wieku. Młodsze żebrzą i sprzedają w ciągu dnia, starsze pracują wieczorami, sprzedając kwiaty lub grając na instrumentach muzycznych przed nocnymi klubami i restauracjami.*

Platforma streetworkerska z Grecji



Musicie regularnie kontrolować czas, który spędzacie w terenie i dopasowywać się, by móc spotykać różnych ludzi i dostosowywać się do zmian w ich życiu. Nie możecie tracić kontaktu z tym, co się dzieje. Jednocześnie musicie uważać, aby się nie wypalić.

Często w miarę upływu czasu streetworkerzy zdają sobie sprawę z tego, że spotkania i inne sprawy wymagające poświęcenia czasu sprawiają, że mają go coraz mniej, aby przebywać na ulicy. Następujące wskazówki mogą wam pomóc:

- musicie zachować równowagę między sprawami do załatwienia i stałą obecnością na ulicy. Należy **zaznaczyć w kalendarzu dni** spędzane na ulicy.
- wasza **obecność w terenie** jest bardzo ważna, zwłaszcza dla nastolatków.
- należy spędzać wystarczająco dużo czasu na ulicy, aby dotrzeć do **ludzi, którzy sami do was nie przyjdą**. To oni są główną grupą docelową streetworkingu.
- kładźcie duży nacisk na bycie **dostępnym i dyspozycyjnym**
- najlepiej jest ustalić **konkretne dni, miejsca i pory**, w których będziecie przebywać na ulicy, tak aby wiedzieć, gdzie i kiedy można prawdopodobnie spotkać pewnych ludzi i żeby oni wiedzieli, gdzie i kiedy mogą was spotkać.

### “Włóczenie się” – ważna strategia streetworkingu

Gdy przechodzicie przez długi proces integracji, zaczynacie rozumieć ulicę, jej atmosferę, rytm funkcjonowania i stosunki, które tu panują. Poświęćcie czas na chodzenie – “nicnierobienie”. Pomoże wam to budować waszą rolę w sposób subtelny, stać się dostępnym bez narzucania swojego wsparcia. .

*Nawiązałem kontakt z ośmioletnim Rockym, dając mu butelkę ze słodkim napojem i jedzenie, gdyż był naprawdę głodny. W końcu, po kilku spotkaniach, Rocky bardzo szczerze opowiedział mi o swojej sytuacji. Po śmierci jego ojca, gdy miał cztery lata, matka wyjechała do Angoli. Nie było nikogo, kto zadbałby o jego potrzeby (chodzenie do szkoły, ubranie, jedzenie, itd.) Gdy podał mi informacje na temat swojej rodziny, skontaktowałem się z jego dziadkiem. Wystarczyło jedno ich spotkanie, by na powrót szczęśliwie zamieszkali razem. Obecnie Rocky prowadzi normalne życie.*

Platforma streetworkerska z Demokratycznej Republiki Konga

Opanowanie sztuki “nicnierobienia” może stać się kluczem do streetworkingu.

*Jednym ze sposobów, by nie czuć się niezręcznie w miejscach odwiedzanych przez ludzi, z którymi chcemy nawiązać kontakt, jest przyjść nieco wcześniej i zająć się czymś w rodzaju czytania gazety - streetworking kształci!*

Platforma streetworkerska z Quebecu

W sprawach dotyczących waszej pracy, nie planujcie wszystkiego z góry. Niemniej jednak musicie działać w sposób **odpowiedni i skuteczny**. Poniższe wskazówki mogą wam w tym pomóc:

- traktujcie projekty, nawet gotowe programy streetworkerskie, **elastycznie**
- bądźcie **twórczy** i **dostosowujcie** takie programy, jeśli uznacie to za konieczne
- **obserwujcie, analizujcie i angażujcie się** w sprawy ludzi, z którymi pracujecie
- pamiętajcie, że **jakość** tego procesu jest istotniejsza niż jego rezultaty
- bądźcie **otwarcy** na wszystko, do czego prowadzi dana sytuacja wskutek lub pomimo waszych działań.

### **Dać się poznać w środowisku, konsolidować kontakty**

Streetworkerzy, będąc dostępnymi dla ludzi, którzy potrzebują wsparcia, stają się w końcu częścią ich środowiska. Dzięki sieciom waszych relacji będziecie w stanie odbudować podstawowe poczucie solidarności i przyczynić się do społecznego dobra w danym środowisku.

W Quebecu pojęcie « poteau », kumpel, służy do określenia osób, z którymi streetworkera łączą dobre relacje i którzy pomagają mu w integracji. W innych krajach takie osoby nazywane są pośrednikami, kontaktami, partnerami, itd.

*Ktoś musi nawiązać relacje z osobami trzecimi, które przebywają na tym samym obszarze lub znajdują się w otoczeniu młodzieży z ulicy (na przykład właściciel popularnego baru lub hotelu, sprzedawczyni papierosów w danej okolicy, itp.).*

Platforma streetworkerska z Wietnamu

Musicie zawsze jasno przedstawiać waszą misję. Powiedzcie, co będziecie robić.

Często pojawia się pytanie: “Co robicie?”

- wasze **odpowiedzi** będą prawdopodobnie **różne** - w zależności od tego, z kim rozmawiacie
- wyjaśnijcie, dlaczego nawiązujecie **kontakty** i budujecie **relacje z młodzieżą i dorosłymi**
- podajcie przykłady, lecz nigdy nie naruszajcie zasady **poufności**
- bądźcie gotowi na to, by wyjaśnić wasze relacje z **pracodawcą** czy **innymi instytucjami**, np. z policją.

Zbyt często prosi się streetworkerów, by zajmowali się takimi kwestiami jak bezpieczeństwo czy “problemy” społeczne. Politycy na ogół myślą pracę streetworkerów z zadaniami innych fachowców. Czasem na przykład żądają, by policja zajęła się działaniami o charakterze społecznym lub oczekują od streetworkerów, że ci pomogą zaprowadzić porządek publiczny.

Młodzież i inni ludzie znajdujący się w trudnej sytuacji muszą zbudować konstruktywny stosunek do prawa. Muszą mieć jasność co do tego, czym zajmuje się policja, a czym ekipy pedagogów ulicznych, jak również czym te działania się od siebie różnią.

Streetworkerzy mogą być jedynymi przestrzegającymi prawa osobami, z którymi ta młodzież może nawiązać niezależną i trwałą relację. Młodzi ludzie często poddają was **testowi**. Do was będzie należał wybór reakcji pozwalającej uznać was za dorosłego, który **zasługuje na zaufanie** i który może stać się dla nich **punktem odniesienia**.

*Jednym z rodzajów testów było sprawdzenie, jak streetworker zareaguje na kogoś, komu nieznacznie nóż wysunął się z ubrania..*

Platforma streetworkerska z Quebecu

Streetworking jest działalnością socjoedukacyjną, prowadzoną na rzecz ludzi społecznie wykluczonych w ich własnym środowisku. Oznacza to pracę w środowisku pełnym wyzwań, z różnymi partnerami, takimi jak:

- docelowe grupy młodzieży i dorosłych
- inni okoliczni mieszkańcy
- osoby zawodowo zajmujące się działaniem w sferze społecznej
- lokalni politycy.

Wasza ekipa będzie musiała wynegocjować swoją pozycję w tym środowisku. Wiąże się to ze sprecyzowaniem charakteru działań o naturze edukacyjnej i nieformalnej, które stanowią zasadniczą część streetworkingu. Takie nazwy jak: „edukacja w społeczności”, „obecność społeczna”, czy „pomoc potrzebującym” (outreach work) często nie są w stanie oddać poszczególnych i jedynych w swoim rodzaju elementów streetworkingu; musicie dokładnie wyjaśnić, na czym polega wasza praca.

Zanim jeszcze zaczniecie poznawać ludzi, do których kierujecie działalność, niektóre instytucje mogą chcieć, abyście zostali partnerami. Jednak pamiętajcie, że nawiązanie opartej na zaufaniu, solidnej relacji z ludźmi ulicy musi stanowić pierwszy etap waszej pracy.

## Oblicza streetworkingu

Istnieją trzy typy działań:

- **wsparcie indywidualne**
- **praca grupowa**
- **działanie wspólnotowe i z organizacjami**

Streetworking rozwija się **wykorzystując możliwości**, które stwarza dana sytuacja. **Cele i zamiary** są sprawą drugorzędną.

Nie powinniście narzucać **własnych** rozwiązań. Należy po prostu poczekać, aż pojawią się właściwe okoliczności - wówczas będziecie mogli **towarzyszyć** procesowi, który stał się nieunikniony.

Ten proces jest ściśle związany z **kontekstem i otoczeniem**. Funkcjonujecie raczej w oparciu o okoliczności danej sytuacji niż o wcześniej określone rozwiązanie.

Streetworkerzy mogą rozdawać talony na posiłki, sprzęt sportowy, bilety podróżne albo sprzęt do nagrywania muzyki lub nakręcenia wideo, a nawet prezerwatywy i strzykawki.

Takie środki nie działają, gdy są celem samym w sobie. Jeśli jednak dajecie je w ramach ważnej relacji, mogą być cenne.

### **Wsparcie indywidualne**

Możecie zostać poproszeni o udzielenie wsparcia ludziom borykającym się z różnymi problemami, tak w sprawach doraźnych jak i długofalowych. Ofiarowujcie swą pomoc szanując prawa jednostki, poufność informacji i potrzebę usamodzielnienia się.

### **Słuchanie i negocjacje we wsparciu indywidualnym**

Gdy nawiążecie kontakt, spędzajcie czas z daną osobą i rozmawiajcie z nią o tym, co ją interesuje, zarówno o rzeczach ważnych jak i banalnych. Wtedy zacznie opowiadać wam o swoich potrzebach i niepokojach. Wspólnie sporządzicie plan działania przy użyciu różnych technik i narzędzi. Ten etap może być mniej lub bardziej zorganizowany, liczy się to, by obie strony wiedziały, do czego ta relacja edukacyjna prowadzi.

Powinniście podsumować sytuację, cele, oraz środki i strategie, które zostaną użyte. Będziecie stale sprawdzać i korygować ten plan wraz z osobami zainteresowanymi oraz ekipą streetworkerską. W ten sposób dana osoba znajdzie się w centrum wydarzeń jako twórca zmiany. Uniknie się również postaw przynoszących efekt przeciwny do zamierzonego (np. stosunków paternalistycznych).

*Streetworker musi mieć mnóstwo cierpliwości i być bardzo pomysłowy. Ludzie z którymi pracuje są wrażliwi, a ich sytuacja - skomplikowana. Potrafią zaakceptować siebie samych tylko wtedy, gdy czują się akceptowani przez innych, kiedy czują, że nie są napiętnowani ani odrzucani.*

Platforma streetworkerska z Senegalu

### **Proces w relacji wsparcia**

To dość intensywna praca: najważniejszą chwilą jest moment, w którym zaczyna się przełamywać bariery. To początek więzi, choć jeszcze kruchej.

Pierwsza prośba jest często kamuflażem dla prawdziwej potrzeby. Możecie zostać poproszeni o konkretne rzeczy (jak jedzenie lub udzielenie schronienia) albo o pomoc w bardziej skomplikowanych sprawach (nielegalne zażywanie narkotyków, trudne sytuacje emocjonalne, sprawy rodzinne, itp.).

*Poznaliśmy Anisa, lat 18. Jego jedyna prośba dotyczyła pomocy przy znalezieniu mu zakwaterowania, jednak wiele sygnałów uczuliło nas na fakt, że ten chłopak nosi w sobie wielkie cierpienie: regularne nadużywanie alkoholu i haszyszu oraz zaniedbywanie higieny ciała wskazywały na stan, w którym się znajdował.*

*Opowiedział nam o swoich stosunkach z matką, używając bardzo ostrych słów. Jednak pod koniec rozmowy, gdy zaproponowaliśmy mu warsztaty edukacyjne, poprosił nas o skontaktowanie się z nią, by mógł z nią mieszkać w ciągu tych trzech tygodni.*

*Ten wywiad umożliwił nam określenie różnych obszarów, nad którymi trzeba będzie pracować:*

- pierwszy obszar: mieszkanie, jedzenie, higiena*
- drugi obszar: jego cierpienie (relacja z matką) i poczucie własnej wartości*
- trzeci obszar: konsekwencje tego cierpienia (nadużywanie alkoholu i haszyszu, agresywne zachowanie, czyny przestępcze).*

*Fragment raportu z działalności ekipy Eybens w 2007, Francja*

Pedagodzy uliczni towarzyszą danej osobie tak długo, jak ona tego chce, nie osądzając jej. Koncentrujcie się wyłącznie na danej jednostce i jej możliwościach.

*Denise zbliża się do pięćdziesiątki. Zdaje się, że sporo popijała. Od dwudziestu lat jest prostytutką, a agresywny mąż zabiera jej wszystko, co zarobi. Jej rodzice popełnili samobójstwo, córka zmarła po tym, jak była torturowana i gwałcona, a winni mieli wkrótce wyjść z więzienia. Denise nie chciała więcej wracać do domu.*

*Skontaktowaliśmy ją z noclegownią, lecz uciekła stamtąd. Wówczas skontaktowaliśmy ją z innym stowarzyszeniem, które znalazło dla niej zakwaterowanie. Denise postanowiła skończyć z prostytutką.*

*Obecnie jest w trakcie rozwodu i zaczyna powoli cieszyć się życiem.*

*Platforma streetworkerska z Belgii*

### **Działanie grupowe**

Działanie grupowe może posłużyć jako otwarcie drzwi. Streetworking funkcjonuje w oparciu o działania budujące wspólne doświadczenia społeczne i zwiększające zaufanie.

Z początku będzie się wydawało, że wasze interwencje nie mają większego znaczenia. Lecz później, gdy pojawią się problemy, okazuje się, że przygotowaliście sobie grunt pod skuteczne działanie.

*Czasem warto korzystać z “pretekstów do spotkań”. Możecie zaproponować różne działania grupowe na ulicy (capoeira, gra na bębnach, żonglowanie, piłka nożna, itp.). Należy wyjaśnić, dlaczego to robicie: „Jesteśmy pracownikami społecznymi; mamy umiejętności i czas; mamy obowiązek dochować tajemnicy; jeśli macie problem, jesteśmy do waszej dyspozycji; jeżeli nie, lub nie chcecie o tym rozmawiać, zagrajmy w nogę.” W kontakcie z dorosłymi można użyć innych „pretekstów”: rozdawanie prezerwatyw lub strzykawek, zaproponowanie zupy lub kawy. Pewna streetworkerka odkryła, że jej pies może być pretekstem do zagajania rozmów z ludźmi.*

Platforma streetworkerska z Belgii

*W Quebecu “Cyrk świata” oferuje młodym ludziom uczestniczenie w procesie edukacyjnym, który jest zabawą i uczy dyscypliny. Nabierają zaufania i zdobywają umiejętności, uczestniczą w projektach grupowych, które prowadzą do uzyskania uznania społecznego a czasem do osiągnięć natury zawodowej.*

Platforma streetworkerska z Quebecu

### **Perspektywa grupy**

Jeśli streetworkerom udaje się praca z grupami, wtedy z kolei grupy wspierają swoich pojedynczych członków. Koncentrujemy się na celach grup: organizujemy zajęcia rekreacyjne albo zajęcia prowadzące do zatrudnienia lub promujące kulturę, zdrowy styl życia, itp. Ta perspektywa jest rozpowszechniona w krajach śródziemnomorskich i w krajach Południa, gdzie trudniej jest pracować bez udziału tych grup.

*W Belo Horizonte stosujemy capoeirę i grę na bębnach jako sposób na przebywanie z młodzieżą. W dłuższej perspektywie to działanie grupowe przynosi kolejne korzyści ekonomiczne. Młodzi adepti capoeiry sami stają się z kolei przykładem dla faveli, z których pochodzą.*

Organizacja streetworkerska z Brazylii

### **Działanie wspólnotowe**

Dzięki swej działalności streetworkerzy integrują się ze środowiskiem, w którym pracują. Tutejsi ludzie uważają was za osobę godną zaufania, która jest w stanie pomóc zaspokoić potrzeby społeczności. Dzięki pomocy indywidualnej, której udzielacie, będziecie się stykać z wieloma problemami. Problemy, które się powtarzają, są przedmiotem troski społeczeństwa. Powinniście zwrócić na nie uwagę miejscowych polityków.

### **Perspektywa wspólnoty**

Perspektywa wspólnoty pozwala ujrzeć pełny obraz. Umożliwia ludziom dostęp do wsparcia, które już istnieje i stwarza wsparcie, którego potrzebują.

*W Colomiers na południu Francji streetworking styka ze sobą różne grupy wiekowe, aby połączyć ludzi o różnym pochodzeniu społecznym i kulturowym. Prosimy ich, by wyjawili swe pasje i pragnienia i przekształcili je w propozycje projektów. Następnie wszyscy biorą udział w tworzeniu prawdziwej obywatelskiej analizy powstającej w oparciu o dyskusje na temat tych pomysłów, a później organizuje się warsztaty.*

ACSE Colomiers

Streetworkerzy wzmacniają pozycję ludzi, do których kierują działalność. Dzięki swojemu uczestnictwu i kreatywności ci ludzie zaczynają się czuć społecznie użyteczni..



Streetworkerzy wspierają również pracę lokalnych stowarzyszeń, po to by można było korzystać z tych form wsparcia, które już istnieją. Naszą misją jest odtworzenie związków między ludźmi znajdującymi się w trudnej sytuacji a ich środowiskiem. Nie oznacza to, byśmy sami mieli rozwiązywać wszystkie ich problemy.

*Streetworker jest często uważany za osobę posiadającą klucz do rozwiązania wszystkich problemów. Spotykając się z dziećmi i rodzicami z trudnej dzielnicy w Kinszasie wyjaśniłem, że nasze zebranie jest poświęcone otwarciu ośrodka szkoleniowego i konkretnemu programowi. Dzieciaki prosiły mnie o znalezienie rozwiązania różnych problemów (szkoła, brak prądu). Niektóre matki chciały, bym przedstawił sprawę dzieci w rządzie, UNICEF-ie, itd. Koniec końców zadałem sobie pytanie: Kim ja jestem? Streetworkerem czy Świętym Mikołajem?*

Platforma streetworkerska z Demokratycznej Republiki Konga

Nie powinniście angażować się w działania istniejących instytucji, waszą rolą jest **pośredniczenie**. Możecie pomóc ludziom znajdującym się w trudnej sytuacji w uzyskaniu pomocy, która jest dostępna, jak również pomóc partnerom w lepszym rozumieniu młodych ludzi, którzy się do nich zwracają.

## Podejścia i stanowiska

*Najważniejszą sprawą nie są działania czy interwencje, lecz relacja oparta na zaufaniu. Dzieci potrzebują kogoś, kto by je wysłuchał, zanim udzieli rady. Nie powinniśmy kłamać ani składać obietnic, których nie będziemy mogli dotrzymać. Powinniśmy wierzyć w ich możliwości i dowartościowywać je. To właśnie podejście do zawodu, które streetworkerzy pracujący z młodzieżą nabywają podczas swojej pracy.*

Platforma streetworkerska z Filipin

Jako streetworkerzy macie przywilej bycia częścią życia tych ludzi. Możecie być świadkami warunków i trybu ich życia, dobrych i złych stron ich codzienności.

Jedną z metod używanych w streetworkingu jest **uważne słuchanie**. W odróżnieniu od innych sposobów działania, w waszej pracy ma ono miejsce w środowisku tych ludzi. To oni decydują, gdzie i kiedy będą mówić. Może się to zdarzyć na schodach domu, w samochodzie, w barze, na ławce, na chodniku, lub też podczas grania w piłkę.

Na tym etapie niezwykle ważne jest nawiązanie kontaktu. Tworzycie bezpośredni, poufny, dobrowolny i neutralny kanał komunikacji.

*Wraz ze swoimi dziećmi zebrała i myła szyby samochodów. Na początku wahała się, czy rozmawiać z nieznajomymi. Rozpoczynając*

*przyjacielską pogawędkę i pytając ją o zdrowie dzieci, umożliwiliśmy nawiązanie kontaktu. Należy podkreślić, że nie za każdym razem próbowaliśmy uzyskać od niej informacje. Bycie dobrym słuchaczem pomaga zbudować trwałą, stabilną relację. I tak matka zaczęła zwierzać się nam ze swoich zmartwień. Po upływie ponad czterech miesięcy udało nam się zaangażować ją i jej dzieci w nasze działania.*

Platforma streetworkerska w Albanii

Żeby słuchanie odniosło skutek, wasza pozycja musi być jasna, tak aby nie dezorientować osoby, której chcecie pomóc. Jesteście tam, by *wchodzić* i *wychodzić* z jej środowiska. Jesteście posłańcem, mostem, osobą pierwszego kontaktu, ogniwem, którego dotychczas brakowało, kimś, kto pociesza i udziela wsparcia. Lecz nie mieszkać tam, nie jesteście sąsiadami ani członkami rodziny. Jesteście przyjaźni, ale nie jesteście ich przyjaciółmi. Z tego powodu mieszkanie w okolicy, w której pracujecie, nie jest odpowiednie i nie służy waszym celom.

*Streetworkerzy powinni być inni niż dorośli, których ci młodzi ludzie znają ze swego codziennego życia. Tworzymy możliwość kontaktu ze światem istniejącym poza gettem społecznym. Łatwiej jest, gdy streetworker nie mieszka w tym getcie. Mieliliśmy kłopot, gdy streetworkerzy robiący świetną robotę mieszkali kilka ulic dalej... dzieciaki zaczęły pukać do ich drzwi. Czasem przychodzą takie chwile, gdy nie chciałoby się już być w pracy.*

Polska platforma streetworkerska

Takie podejście wymaga :

- **zaangażowania**
- obiektywnego, **nieoceniającego** podejścia
- zachowania **dyskrecji i poufności**
- **pośredniego działania**, które jest najskuteczniejszą metodą
- umiejętności **ciągłego dostosowywania się**
- elastycznego podejścia do **planowania**
- zaakceptowania faktu, że **bycie w terenie** stanowi część naszej metody, nawet jeśli czasem wydawałoby się bezowocne.

Streetworkerzy zazwyczaj czują się swobodnie (choć jednocześnie mają więcej wątpliwości), gdy mają większe pole działania – kiedy nie ograniczają się do jednej sprawy (np. narkomanii lub przestępczości). Spojrzenie na te sprawy w szerszy sposób pozwala umieścić je w kontekście społecznym.

Jedynym sposobem na to, aby streetworking przynosił rezultaty, jest praca o charakterze:

- **długofalowym**

- powolnym
- stałym.

Początkowo ucinanie pogawędek lub też branie udziału w grach może się wydawać bez znaczenia, lecz skupianie się na takich nieformalnych wymiarach pracy to dobrze wykorzystany czas. Dzięki temu nawiązujemy relacje i rodzi się zaufanie, a to oznacza, że później, gdy pojawi się problem, mamy już przygotowany grunt, jesteśmy w stanie elastycznie zareagować na powstałą sytuację w sposób, który będzie odpowiedni do potrzeb, nadziei i kultury osób zainteresowanych. Nazywamy to „podwójną przynętą”.

*Kamel często przychodził na moje zajęcia sportowe. Czasem miał siniaki, lecz nigdy o tym nie mówił. Pewnego dnia zobaczyłem go na ulicy. Ojciec złamał mu rękę. Opowiedział mi o swoim problemie. Nigdy by mi o tym nie powiedział, gdybyśmy nie poznali się podczas zajęć. Dzięki łączącej nas relacji w najważniejszym momencie mogłem działać i zaoferować wsparcie. Ojciec nigdy więcej go nie uderzył.*

Platforma streetworkerska z Belgii

### **Humor**

Humor jest nierozzerwalnie związany ze streetworkingiem. Posługując się nim z inteligencją i wyczuciem, można rozładować trudne sytuacje. Należy jednak unikać sarkazmu i ironii, które mogą ranić.

*Pracując z dziećmi starajcie się być pomysłowi, zabawni i dynamiczni. Próbujcie urozmaicać codzienne zajęcia, pamiętając o potrzebach dzieci. Dzięki temu można mieć nadzieję, że dzieci nie będą się rozpraszać ani nudzić.*

Platforma streetworkerska z Nepalu Street workers' workshop in Nepal

### **Tworzenie relacji między ludźmi a systemem**

Streetworkerzy działają jako ogniwo łączące ludzi ulicy z innymi profesjonalistami. Jeśli istniejące struktury wsparcia są odpowiednio połączone, tworzą skuteczne mechanizmy społeczne. Streetworkerzy mogą pójść z młodymi ludźmi do miejsc i wziąć udział w wydarzeniach, do których w innych okolicznościach nie mieliby oni dostępu (mieszkania dla młodych, obiekty sportowe, działalność kulturalna, itp.).

*Partnerstwa są kluczową kwestią holistycznej i skutecznej interwencji. Sieć różnych struktur rządowych i pozarządowych umożliwia świadczenie usług dla dzieci i ich rodziców.*

Platforma streetworkerska z Albanii

### ***Ukierunkowywanie i uruchamianie nowych usług***

Wiele kierowanych do was próśb wykracza poza wasze możliwości działania. W takim przypadku musicie kierować ludzi do specjalistów zajmujących się danymi sprawami.

Zazwyczaj towarzyszyce takiej osobie i ustalacie ramy wsparcia z odpowiednim specjalistą.

Czasem jednak nie ma odpowiednich usług fachowych lub specjalistycznych. W takim przypadku streetworking może być pionierem potrzebnego wsparcia. Można, na przykład, w ramach programu edukacji ulicznej stworzyć pilotażowy projekt będący odpowiedzią na duże zapotrzebowanie. Później prowadzenie takiego projektu mogą przejąć władze lokalne.

W ten sposób streetworkerzy mogą stworzyć takie inicjatywy jak wypożyczalnie zabawek, usługi sanitarne, ośrodki młodzieżowe lub punkty informacyjne. Można tymczasowo zająć inne obiekty edukacyjne, aby odpowiedzieć na potrzeby i zinstytucjonalizować taką odpowiedź. W ten sposób interwencja streetworkerów będzie miała duży wpływ na społeczność.

### ***Uprzywilejowanie uczestnictwa ludzi najbardziej bezbronnych***

Streetworkerzy starają się udzielić głosu ludziom ulicy, aby usłyszały ich władze. W ten sposób mogą oni uzyskać wpływ na politykę. To nie jest proste zadanie, lecz nie możecie zapominać o politycznym wymiarze waszej pracy, który ma ogromny wpływ na jednostki i społeczności.

### ***Zwiększanie perspektyw***

Streetworking pomaga ludziom opuścić ich dzielnice, uzyskać dostęp do nowych usług, miejsc, czy struktur. To „otwarcie się” pomoże im stać się niezależnymi i zrealizować to, do czego są zdolni.

### ***Realizowanie działań z naturalnymi grupami***

Dla jednostek, zwłaszcza w krajach południowych, ich grupa jest wszystkim. Umocnienie tych więzi jest najlepszą metodą prewencji. Streetworking proponuje działania i, począwszy od tego, grupa kwestionuje siebie, a potem konsoliduje.

### ***Wspieranie innych ludzi w danej społeczności***

Powinniście poświęcić czas na rozmowy i słuchanie innych ludzi w danej społeczności. Kelnerzy, właściciele sklepów, policjanci, mechanicy, sprzedawcy, liderzy, etc., to ludzie, którzy w naturalny sposób kształtują życie społeczności. Im również możecie zaoferować wsparcie.

### ***Bycie częścią życia społeczności***

Streetworking jest realizowany w danej społeczności. Musicie poznać jej kontekst, aby stała się waszym wspólnikiem. Wprowadzanie zmian w sytuacji jakiejś osoby nie ma sensu, jeśli nie zachodzi głębsza zmiana w wymiarze społecznym. Gdy pomagacie ludziom, z którymi pracujecie, uczestniczyć w działaniach danej społeczności, pomagacie budować zaufanie i zbliżać ludzi do siebie.

### **Występowanie w roli mediatora w danej społeczności**

Kiedy mieszkańcy, handlowcy oraz młodzież i dorośli ulicy żyją obok siebie, streetworker może występować w roli mediatora. Może również pomagać w rozładowywaniu napięć, a nawet budować poczucie solidarności między ludźmi, którzy w przeciwnym razie wciąż walczyliby ze sobą.

*Mediacja prowadzona między handlowcami a ludźmi ulicy przyczynia się do bardziej pokojowego współistnienia a nawet integracji.*

Platforma streetworkerska w Quebecu

*Właścicielka-szefowa kuchni odpędzała dzieci ulicy krążące wokół jej restauracji i naprzykrzające się klientom. Wówczas streetworkerka zaprosiła je do zjedzenia wspólnego posiłku. Wskutek tego kobieta nie postrzega ich już jako przeszkody w prowadzeniu interesu, lecz jako młodych ludzi znajdujących się w trudnej sytuacji. Teraz daje im to, co pozostawili klienci. Oszczędza to młodym ludziom wystawiania się na pogardliwe spojrzenia, które musieli znosić, gdy wygrzebywali jedzenie ze śmietnika.*

Platforma streetworkerska z Senegalu

## **Wnioski**

Nie istnieje ostateczny, ustalony opis zawodu streetworkera, a to dlatego, że sukces w streetworkingu zależy od umiejętności budowania i utrzymywania relacji opartych na zaufaniu z ludźmi, z którymi pracujecie i którzy potrzebują waszego wsparcia.

Celem streetworkera jest pomaganie im w dostrzeżeniu ich własnej indywidualnej wartości, siły, której potrzebują, by wpłynąć na swoją sytuację i swoją przyszłość. Pomagacie też innym dostrzec i szanować podstawowe prawa ludzi ulicy. Robicie to proponując alternatywę dla postrzegania ludzi ulicy jako "problemu"; oni są, nade wszystko, ludźmi.

Jeśli będziecie postępować zgodnie ze wskazówkami nakreślonymi w tym przewodniku, będziecie mogli wszystko zmienić.

## Strategie

- bycie widocznym i dostępnym
- nieocenianie
- ograniczanie się do obserwowania działań i sytuacji
- bycie źródłem zasobów dla danej społeczności
- interesowanie się ludźmi i ich historią
- praca z perspektywą polityczną i wspólnotową
- traktowanie jednostki nie jak objawu lecz jako podmiot zmiany
- oparcie interwencji na pozytywnych relacjach i uczuci
- zaproponowanie społeczności innego sposobu widzenia siebie, różniącego się od piętnowania, na które jest wystawiona
- nawiązanie relacji między ludźmi i grupami a istniejącymi mechanizmami społecznymi i organizacjami
- tworzenie neutralnej przestrzeni w celu

## Taktyki

- bycie znanym w rejonie
- dyskrecja i okazywanie szacunku
- bycie źródłem różnych użytecznych informacji na temat pierwszej pomocy, ograniczania ryzyka, nowych informacji o dzielnicy, relacjach rodzinnych i towarzyskich, adresach internetowych, itp.
- uczenie się umiejętności rozumienia oczekiwań
- bycie osobą, której można powierzyć smutki i radości
- występowanie w roli osoby działającej jako łącznik między ludźmi i instytucjami
- unikanie bycia zbyt identyfikowanym z jednymi czy drugimi – działanie na obrzeżach władzy
- realizowanie działań edukacyjnych, rekreacyjnych, służących spędzaniu wolnego czasu, przeżywaniu przygód, itp. w celu odkrywania nowych horyzontów, promowania uczestnictwa i pozytywnych doświadczeń
- tworzenie poczucia zaufania i kreowanie

## Kluczowe słowa

- bliskość i dyspozycyjność
- regularna i rzetelna obecność
- dyskrecja oraz szacunek dla stylów życia i kultur
- zrozumienie danego rejonu
- zrozumienie czasu
- nawiązywanie kontaktów
- punkty odniesienia dla danej społeczności
- elastyczność: dostosowywanie się do każdej sytuacji
- poznanie różnych specjalistów działających na danym terenie
- posiadanie własnych środków i narzędzi
- ekipa, która zapewnia wsparcie.

spotkania ludzi i promowania działań.

sytuacji, w których prośby mogą być  
wyrażane a ludzie wysłuchiwani.





11

międzynarodowy  
przewodnik metodologiczny  
po streetworkingu na świecie