



Specifika výkonu terénní práce s uživateli drog na malém městě pracovníci v tomto městě trvale žijící

- ➡ **Prezentuje:** Kubečková Pavlína, DiS.
- ➡ **Pozice v organizaci:** odborná sociální pracovníce



Cíl prezentace

- Popsat specifika a etická dilemata, jež jsem zaznamenala jako **streetworkerka** pracující s **uživateli drog na malém městě, kde od dětství žiji**, a to na pozici zodpovědné pracovnice (ZP).
 - Z této pozice vyplývala pravidelná účast při **monitoringu lokality**.
- Místo výkonu TSP: **Nepomuk (Plzeň - jih)**
- Termín zahájení TSP v Nepomuku: **duben 2013**
- Četnost výskytu pracovníků v místě: **1 X za 14 dní**

Specifika a etická dilemata byla definována na základě:

- ➔ pozorování,
- ➔ kontaktní práce s nepomuckými klienty Ulice,
- ➔ sebereflexe,
- ➔ zpětné vazby od kolegů v rámci porad a supervizí.

- ➔ V příspěvku se prolínají dvě narativní roviny:
 - ➔ osobní,
 - ➔ odborná.

Důvěra a anonymita

- Co může ovlivnit důvěru/nedůvěru „nepomuckých“ klientů k organizaci?
- Anonymita
- Anonymitu klientů nelze chápat jen v jedné rovině.
- Je nutné nahlížet na ni minimálně ve dvou rovinách:
 - *Být anonymní osobou ve směru k pracovníkům a organizaci jako celku.*
 - *Nebýt viděn při čerpání služeb nikým z místních obyvatel z důvodu rizika stigmatizace a odsouzení klienta místními obyvateli.*

Důvěra a anonymita

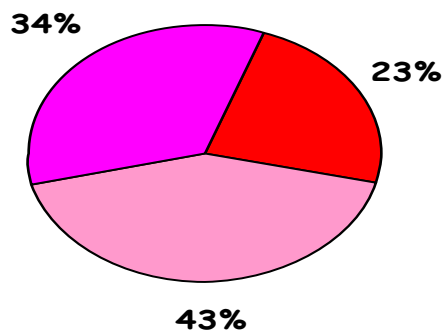
Terén

Substi
tuce

Rozdělení nepomuckých klientů do skupin dle projevů jejich chování a jednání při představování, popř. poskytování služeb:

- ➔ Skupina, která má ke mně, a tedy i ke službě, důvěru.
➔ **23% z celkového počtu klientů.**
- ➔ Skupina, která zaujímá vůči mně, a tedy i vůči službě, nedůvěru, ale kontakty se opakují.
➔ **43% z celkového počtu klientů.**
- ➔ Skupina, která zaujímá vůči mně, a tedy i vůči službě, nedůvěru, kontakt s nimi proběhl v Nepomuku jen jednou.
➔ **34 % z celkového počtu klientů.**

Rozdělení nepomuckých klientů do skupin dle projevů jejich chování a jednání při představování, popř. poskytování služeb:



- Skupina, která má k ZP, a tedy i ke službě, důvěru
- Skupina, která zaujímá vůči ZP, a tedy i vůči službě, nedůvěru, ale kontakty se opakují
- Skupina, která zaujímá vůči ZP, a tedy i vůči službě, nedůvěru, kontakt s nimi proběhl v Nepomuku jen jednou



Důvěra a anonymita

A co se při budování důvěry u klientů terénnímu programu nejvíce osvědčilo?

- Poskytnout klientům čas a prostor - seznámení s fungováním služby.
- Projevovat o klienta a jeho situaci opravdový nehraný zájem, ale s jasně vymezenými hranicemi.
- Jako vhodné způsoby nabízení a poskytování služeb „na ulici“:
 - zvolit „opuštěná místa“ pro (prvo)kontakt,
 - volit a provádět (prvo)kontakt jen s jedním klientem,
- nebo naopak
 - nabízet službu ve skupině, jež se skládá z již aktivních klientů a dosud neoslovených uživatelů drog,
 - pozitivní zpětná vazba od aktivních klientů v Nepomuku ve směru ke skryté nepomucké drogové komunitě.

Osoba ZP

► Odborná vybavenost:

- Kvalita, odbornost a délka vzdělání a praxe, absolvované kurzy a jejich zaměření, semináře, aj.

► Psychická odolnost:

- Kvalita zvládnutí případných dopadů na soukromý život vyplývajících z výkonu TSP v Nepomuku (Zda, popř. jak ovlivní výkon TSP v Nepomuku vztahy s mými nejbližšími, s ostatními nepomuckými občany (kam řadím i klienty programu) a dalšími institucemi.)

► Rizika hrozících ze strany klientů vůči mně a mým nejbližším:

- manipulace ze strany klientů vůči mé osobě, či mým blízkým (např. vydírání, vyhrožování, získání privilegií v terénním programu na základě „staré známosti“ se mnou, či mými blízkými, aj.),
- slovní, či fyzické napadení mé osoby, či mých blízkých,
- kontaktování klientem u mě doma či „na ulici“ mimo mou pracovní dobu,
- pomluvy týkající se mé osoby, či mých blízkých kolující v obci.

Osoba ZP

*Řešení rizik hrozících ze strany klientů
vůči mně a mým nejbližším:*

➔ **Manipulace ze strany klientů vůči mé osobě, či mým blízkým:**

- ➔ **Řešení:** pevnost ohledně pravidel terénního programu,
- ➔ Osvědčila se technika „pokažené gramofonové desky“.

➔ **Slovní, či fyzické napadení mé osoby, či mých blízkých:**

- ➔ **Řešení:** vést kontakty tak, aby byly obě strany spokojené, ale zároveň s jasně určenými hranicemi služby.

➔ **Kontaktování klientem u mě doma či „na ulici“ mimo mou pracovní dobu:**

- ➔ **Řešení:** vyhýbat se ve svém osobním volnu místům, kde se klienti scházejí, nesdělovat jim údaj o místě mého aktuálního bydliště.

➔ **Pomluvy týkající se mé osoby, či mých blízkých kolující v obci:**

- ➔ **Řešení:** ošetřit situaci hlavně u mých blízkých, abych předešla případnému narušení vztahů s mými nejbližšími

Mí kolegové a nepomuční klienti, které znám (třeba i povrchně) z osobního života

➔ **Zprvu:** kontakty spíše mezi mnou a klienty, kolegové hlídali prostředí a komunikace s klienty vázla.

➔ **Bylo nutné zapojit kolegy do kontaktů:**

- ➔ Osvědčila se metoda **nestrukturovaného rozhovoru mezi kolegy a klienty**, např. o potřebách konkrétního klienta.
- ➔ **Provedení:** Rozhovor s klientem jsem zahájila já. Po určité době se do rozhovoru zapojil kolega, přičemž já se již nezapojovala.
- ➔ **Vhodné:** pokud se rozhovory mezi konkrétním klientem a konkrétním pracovníkem opakují, či jsou pro klienta nějakým způsobem zajímavé.

Testování mé profesionality ze strany klientů a místních občanů:

- ➔ Klienti i místní občané se snažili narušit **mou loajalitu vůči kolegům:**
 - ➔ **Např.** dotazy na soukromí život kolegů, sexistické narážky od mužských klientů adresované mým kolegyním v jejich nepřítomnosti.
- ➔ Klienti i místní občané se snažili narušit **mou mlčenlivost vůči klientům:**
 - ➔ **Např.** dotazy na soukromí život klientů, dotazy na jména klientů TP.
- ➔ Užívali **manipulativní věty** typu:
„Vždyť mě znáš, ne? Já to nikomu nepovím.“, „On mi to stejně řekne. Tak se neboj.“ aj.
- ➔ **Řešení:** připravit si dopředu univerzální reakce na různé typy manipulativních vět, o nichž existuje předpoklad, že by mohly zaznít.

Míra důvěryhodnosti mé osoby, potažmo TP, pro nepomucké klienty - rodiče:

➔ Příčina ovlivnění míry důvěryhodnosti:

- ➔ neformální vztah mezi mnou a pracovnící orgánu sociálně právní ochrany dětí, jež je zároveň i drogovou koordinátorku působící v Nepomuku (dále jen pracovnice OSPOD).

➔ Řešení:

- Iniciovat **osobní formální setkání** s pracovnící OSPOD, jejím vedoucím a mnou (potažmo Ulicí) a nastavit mezi sebou **pevné hranice** vztahu.
- Hranice se týkaly: **povinné mlčenlivosti a anonymity klientů pro organizaci jako celek.**
- Při rozhovoru s klienty na toto téma **sdělovat obsah dohody se sociálním odborem.**

Klient mě zdraví na ulici v mém osobním volnu za přítomnosti dalších osob - mých známých:

- ➔ Dotazy přítomných na totožnost „zdravícího“ klienta.
- ➔ Řešení:
 - ➔ Zvážím, zda znám klienta ze svého soukromí, či jsem ho poznanala až v rámci výkonu TSP.
 - ➔ **Pokud klienta znám ze svého soukromí:**
 - ➔ Odpovím, že ho znám např. ze základní školy, z letního tábora, aj. Víc věc nerozvádím a snažím se odvést pozornost na jiné téma.
 - ➔ **Pokud jsem klienta poznala až v rámci výkonu TSP:**
 - ➔ *Odpovím něco ve smyslu: „Víš, že ani nevím.“ „Nemůžu si vzpomenout.“*

Etická dilemata

Časté žádosti o cigaretu ze strany klientů:

➡ Vnitřní manuál TP říká: odmítnout klientovu žádost o cigaretu.

➡ Řešení:

➡ Dávám klientů cigaretu jen v osobním volnu.

X

Odmítám jí poskytnout v době TSP.

➡ Klientům vždy poskytnutí/neposkytnutí cigarety odůvodním.

➡ **Cílem je:** aby si klienti uvědomili, že rozlišují mezi rolemi „já - pracovnice TP“ a „já - civilní osoba“.



Vyléčený šťastný klient versus využitelnost a potřebnost služby na malém městě:

- ➡ Má obava z úbytku celkového počtu pravidelných klientů v Nepomuku:
 - ➡ **Protože:** jeden nepomucký klient, jenž byl pravidelným uživatelem služby a který přiváděl nové klienty, se odešel léčit do terapeutické komunity.



- ➡ Radost, když se klient předčasně vrátil:
 - ➡ **Protože:** opět začal služby TP využívat a vodit nové klienty.
- ➡ **Řešení:** sebereflexe s kolegy a následná podpora kolegů při kontaktech s tímto klientem tak, že kontrolovali mé reakce při kontaktu s ním.



Děkuji za pozornost!

➔ Kontakt na mě:

- ➔ Pavlína Kubečková, DiS.
 - ➔ e-mail: pavlina@ulice-plzen.com

Kontakt na vedoucího pracovníka terénního programu:

- ➔ PhDr. Jiří Frýbert
 - ➔ Tel.: 725 705 073
 - ➔ e-mail: jirka@ulice-plzen.com

Kontakt na ředitele organizace:

- ➔ Mgr. Martin Parula
 - ➔ Tel.: 728 243 690
 - ➔ e-mail: matin.parula@ulice-plzen.com

Odkaz na www stránky organizace:

- ➔ www.ulice-plzen.com