



ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ  
Управление по наркотикам и преступности



**АУТРИЧ УСЛУГИ**  
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НАРКОТИКОВ



ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ  
*Управление по наркотикам и преступности*  
Региональное представительство по России и Белоруссии

**Информационный документ**

## **Услуги АУТРИЧ для ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НАРКОТИКОВ**

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>1. ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>2</b>
<b>2. ЧТО ТАКОЕ АУТРИЧ? .....</b>	<b>3</b>
2.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ АУТРИЧ	3
2.2. МИССИЯ	4
<b>3. ЗАДАЧИ АУТРИЧ.....</b>	<b>4</b>
3.1. ЗАДАЧИ, ОРИЕНТИРОВАННЫЕ НА КЛИЕНТА	4
3.2. ЗАДАЧИ, ОРИЕНТИРОВАННЫЕ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ	6
3.3. ЗАДАЧИ, ОРИЕНТИРОВАННЫЕ НА ОБЩЕСТВО	7
3.4. ЗАДАЧИ, ОРИЕНТИРОВАННЫЕ НА ПОЛИТИКУ	7
3.5. ПЕРВОСТЕПЕННЫЕ И ВТОРОСТЕПЕННЫЕ ЗАДАЧИ	7
<b>4. ЦЕННОСТЬ АУТРИЧ УСЛУГ .....</b>	<b>9</b>
<b>5. ПРОБЛЕМЫ, ВЫЗОВЫ И ПОДВОДНЫЕ КАМНИ РАБОТЫ .....</b>	<b>9</b>
5.1. ПРОБЛЕМЫ	9
5.2. ВЫЗОВЫ	10
5.3. ПОДВОДНЫЕ КАМНИ АУТРИЧ РАБОТЫ	11
<b>6. ЯВЛЯЕТСЯ ЛИ АУТРИЧ ПРОФЕССИЕЙ? .....</b>	<b>12</b>
<b>7. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ .....</b>	<b>13</b>

## **1. Введение**

Увы, но все больше наркопотребителей во многих странах мира остается вне зоны внимания наркологических служб. Такие потребители мало знают о вариантах лечения, о безопасном сексе и о более безопасном потреблении наркотиков. Они подвергают свою жизнь и жизни других людей рискам заражения ВИЧ, нанося ущерб обществу и лично себе, совершая преступления, связанные с наркотиками и страдая от передозировок. Аутрич работники играют важную роль, вступая в контакт со скрытыми группами потребителей наркотиков. Данный информационный документ описывает роль аутрич работников, дает определение, описывает большой спектр задач аутрич, рассказывает о ценности такой работы, а также о препятствиях, рисках и «подводных камнях».

Аутрич работа вносит большой вклад в борьбу с нелегальными наркотиками и должна восприниматься как профессия, имеющая свою специфику.

Качественная аутрич работа вносит большой вклад в снижение ущерба от наркотиков, как для потребителей наркотиков, так и для общества в целом.

## 2. Что такое аутрич?

### 2.1. Определение аутрич

Не существует единого определения «аутрич». В этом разделе мы приведем цитаты из материалов организаций и людей, которые описывали, что такое аутрич работа с потребителями наркотиков.

Европейский центр по мониторингу наркотиков и наркозависимости (EMCDDA) в своем оценочном докладе дал следующее определение аутрич работы:

*«Как правило, под «аутрич» понимается деятельность, направленная на установление контакта с клиентами в привычных для них условиях – на улице, дома, в клубах или в других местах (EMCDDA 1999).»*

*«Аутрич важен, так как он позволяет работать с теми целевыми аудиториями, которые не обращаются в обычные службы. Подобная работа часто апеллирует к ценностям развития и укрепления общества. Так, например, она помогает установить связи между работниками, клиентами, их друзьями и семьями. Как правило, не существует стандартизированной работы. Людью движет желание помочь данным группам приемлемым для них способом (EMCDDA 2001).»*

Ричард Хартнолл дал следующее определение аутрич:

*«Это общественно ориентированная деятельность, направленная на установление контакта с теми целевыми аудиториями, с которыми не проводится эффективной работы ни существующими службами, ни посредством традиционных каналов информирования об охране здоровья».*

В обзоре Всемирной организации здравоохранения психолог Эрнст Бунинг пишет:

*«Аутрич работники имеют дело с неохваченными группами, помогают им выжить, становятся связующим звеном между потребителями и общественными организациями и проводят исследования на местах».*

В докладе 2003 г., сделанном для Восточного регионального центра здравоохранения (Дублин, Ирландия), Эрнст Бунинг приводит цитаты (см. ниже) из разговоров с некоторыми аутрич работниками, а также выдержки из письменных источников.

*«Цель – повысить информированность о ВИЧ, наркотиках и половом здоровье посредством предоставления информации и поддержки группам риска, не имеющих контактов со службами охраны здоровья».*

*«По своей природе аутрич работа находится на передовой линии предоставления услуг по лечению наркомании. Аутрич направлен на работу с людьми, начиная с самого первого уровня. Поэтому, подход в такой работе должен быть гибким».*

*«Аутрич - это общественно ориентированная деятельность, цель которой – способствовать улучшению здравоохранения и минимизировать риски заболевания ВИЧ, гепатитом С и другими заболеваниями для людей, которые не охвачены существующими службами».*

*«Широкий спектр услуг, предоставляемый аутрич, возможен благодаря профессионализму команд аутрич, а также способности справляться с теми проблемами, которые возникают изо дня в день. Аутрич отличается от служб, занимающихся профилактикой ВИЧ и наркомании, тем, что обладает возможностью быстрого реагирования, удовлетворения спроса на обмен шприцев, запросов других служб и реализации образовательных программ».*

*«Аутрич работа подразумевает открытость к установлению контактов, консультирование на улицах, предоставление информации и направление клиентов в другие службы, занимающиеся ВИЧ и наркотиками».*

*«Аутрич направлен на предоставление услуг, ориентированных на клиентов и направленных на пользу обществу. Здесь используется подход, при котором индивидуальные права соблюдаются, а к потребностям относятся с пониманием и не осуждают. Мы работаем с*

*клиентами, чтобы помочь им расширить спектр возможностей, позволяя им таким образом раскрыть свой потенциал».*

Несмотря на небольшие расхождения в деталях, в определениях много общего и, если попытаться вывести определение «аутрич», оно должно включать:

**установление контактов с потребителями наркотиков, которые не охвачены другими службами;**

**установление открытых и доверительных отношений с потребителями наркотиков;**

**информирование потребителей наркотиков о безопасных половых отношениях и более безопасном потреблении наркотиков;**

**предоставление помощи для выживания;**

**направление клиентов в наркологические службы и службы, занимающиеся профилактикой ВИЧ;**

**проведение исследований наркосцены;**

**предоставление отчетов властям.**

## **2.2. Миссия**

У многих организаций существует сформулированная миссия, однако у аутрич работников ее достаточно сложно очертить с точностью. Это связано с тем, что не существует системы оценки результатов, нет четких инструкций, часы работы гибкие, а отчетность не ведется должным образом. Нет необходимости говорить, что представители властей и руководители должны озаботиться тем, чтобы однозначно сформулировать миссию аутрич проектов, что касается вышеприведенных определений и описаний, то они смогут сослужить хорошую службу в процессе выработки единого определения.

## **3. Задачи аутрич**

Основываясь на беседах с аутрич работниками, исследованиях наркосцены и литературе, можно сделать вывод, что аутрич работники выполняют большое количество задач. Эти задачи можно условно разделить на четыре категории: 1 – ориентированные на клиента, 2- ориентированные на услуги, 3- ориентированные на общество и 4 – ориентированные на политику.

### **3.1. Задачи, ориентированные на клиента**

Основные задачи аутрич работников касаются непосредственных контактов с потребителями наркотиков. Примерами таких задач могут быть:

- *Работа на улице.* Аутрич работники приезжают в места, где собираются потребители наркотиков. Они разговаривают с людьми на улице. Контакт с одним потребителем наркотиков приводит к завязыванию новых контактов. Все разговоры носят неформальный характер, в ходе которых наркопотребители получают советы.
- *Посещение домов/звонки домой (включая посещение небольших гостиниц и хостелов).* Подобные визиты могут быть как неожиданными, так и по предварительной договоренности. Но в связи с тем, что потребители наркотиков ведут хаотичный образ жизни, встречи по предварительной договоренности зачастую не получаются. Недостатком неожиданных визитов может быть то, что подобные визиты могут оказаться нерезультативными. На практике аутрич работники теряют много времени, звоня или стуча в дверь, не получая при этом ответа. Если контакт происходит в привычных для потребителя наркотиков условиях, а аутрич работник воспринимается как гость, советы

по более безопасному приему наркотиков и безопасным половым отношениям принимаются более спокойно.

- *Консультирование и оказание поддержки потребителям наркотиков.* Для многих потребителей наркотиков аутрич работник является единственным связующим звеном с внешним миром. Его воспринимают как человека, который понимает принципы работы запутанной (и зачастую враждебно настроенной) системы, который может посоветовать, как пользоваться услугами, решать проблемы с законом, который оказывает поддержку, когда потребитель попросту запутался во взаимоотношениях со специализированными службами.

- *Обмен шприцев (стационарный или мобильный).* Совместное использование шприцев по-прежнему является основным фактором риска заражения ВИЧ среди потребителей инъекционных наркотиков. Программы обмена шприцев доказали свою эффективность в уменьшении случаев совместного пользования шприцами и, таким образом, являются важным инструментом предупреждения распространения ВИЧ. Иногда аутрич работники берут с собой рюкзак с чистым инструментарием для инъекций и производят обмен шприцев на месте. Потребителям наркотиков объясняют, где и как они могут найти чистый инструментарий для инъекций и куда они могут сдать использованные материалы, ничем при этом не рискуя. Обмен шприцев часто сопровождается небольшой беседой о более безопасном приеме наркотиков.

- *Раздача презервативов.* Потребители наркотиков, как и большинство представителей их возрастной группы, ведут активную половую жизнь. Некоторые женщины, потребляющие наркотики, зарабатывают предоставлением услуг коммерческого секса. В связи с тем, что ВИЧ быстро распространяется среди потребителей наркотиков, безопасные половые отношения становятся крайне важными среди представителей именно этой группы, нежели других групп того же возраста. Аутрич работники могут разговаривать о безопасном сексе. Как правило, раздача презервативов является хорошим поводом для беседы в этом ключе. Вести такую беседу сложнее, чем дать простой совет, типа - пользуйтесь презервативами. На практике на половое поведение влияют эмоции, сила, отношения и деньги. Аутрич работник должен со всей ответственностью подойти к обсуждению этой темы.

- *Закрепление результатов работы.* Когда потребители наркотиков становятся в очередь на лечение, важно поддерживать с ними контакт и поддерживать в них мотивацию. Здесь роль аутрич работника крайне важна. Для этого само собой необходимы хорошие отношения с лечебными центрами, а также информация об изменениях, происходящих на листе ожидания.

- *Представительство суде.* Большинство потребителей наркотиков рано или поздно сталкивается с законом. Преступления, связанные с наркотиками, являются серьезной проблемой практически во всех странах мира. Во многих странах от 30 до 50% заключенных попадают в места лишения свободы по причинам, связанным с наркотиками. В тюрьмах заключенные иногда продолжают принимать наркотики в самых негигиеничных условиях. В тюрьмах зафиксированы частые случаи совместного использования шприцев и заражения ВИЧ. Необходимо использовать все средства, чтобы потребители наркотиков не попадали в тюрьмы. Здесь аутрич работник может сыграть свою роль, поговорив с юристом, может попытаться вместо лишения свободы убедить суд обязать потребителя наркотиков пройти курс лечения.

- *Направление.* Аутрич работники осведомлены о медицинских, социальных и юридических услугах, которые оказываются в их местности. Как правило, у них есть контактные лица в различных организациях, таким образом, им легко направлять людей в

различные службы. В некоторых случаях аутрич работники сами сопровождают своих клиентов на прием, убеждаясь, что они принимают помощь и разговаривают с нужными людьми. Такие направления между службами весьма эффективны.

- *Поддержка семьи.* Члены семьи – родители, супруги и дети – часто испытывают на себе проблемы, вызванные наркотиками, и те, с которыми сталкивается сам потребитель. Аутрич работник, посещающий дома, в которых проживают наркопотребители, автоматически сталкивается с членами его семьи, которые нуждаются в советах и помощи. Иногда проблемы становятся настолько серьезными, что приходится прибегать к посторонней помощи. Аутрич работник не является семейным и не должен стараться проводить терапию с семьей наркомана. Помощь должна ограничиваться поддержкой и советами.
- *Организация мероприятий.* Поведение потребителей наркотиков обычно бывает очень типичным, они поздно встают, пытаются достать деньги, идут к дилеру, принимают наркотики и т. д. Чтобы изменить такой стиль поведения, потребитель должен ощущать себя частью общества. Некоторые аутрич работники организуют выездные мероприятия и общаются с наркоманами в таких местах, куда сам потребитель никогда не ходит. Наркопотребители видят, что вокруг по-прежнему существует нормальный мир и стать частью этого мира вполне возможно.
- *Проведение образовательной и информационной работы.* Важной частью аутрич работы является предоставление информации потребителям наркотиков. Она может касаться здравоохранения, безопасного секса, более безопасного потребления инъекционных наркотиков, риска передозировки и опасных заболеваний. Некоторые аутрич работники берут на себя задачу проведения первичного образования в школах и рассказывают детям о рисках, связанных с наркотиками.

### **3.2. Задачи, ориентированные на оказание услуг**

Аутрич работники постоянно находятся в обществе. Они посещают лечебные центры, отделения милиции, тюрьмы, ходят по кафе, клубам, ходят на вечеринки и, таким образом, становятся связующим звеном между организациями помощи и потребителями наркотиков. Ниже приведены примеры задач, ориентированных на оказание услуг:

- *Посещение мест, где могут быть потребители наркотиков.* Аутрич работник заключает соглашение с организацией или институтом, в соответствии с которым регулярно посещает это место. Есть несколько очевидных местонахождений потребителей наркотиков, таких как, например, места лишения свободы. Контакт с аутрич работником может стать достойной альтернативой тюремному режиму. Вот еще одна задача аутрич работника: запланировать действия, которые будет необходимо предпринять по выходу заключенного на свободу. Также аутрич работники могут посещать молодежные клубы, дискотеки, ночные клубы и т. д. В этих местах они могут общаться с людьми, которые экспериментируют с наркотиками или непостоянными потребителями наркотиков. Работа с такими людьми сильно отличается от работы с наркозависимыми. Непостоянные потребители наркотиков не видят рисков или ущерба от приема наркотиков и поэтому невосприимчивы к моралистским убеждениям. Для аутрич работника важно уметь хорошо чувствовать ситуацию и концентрироваться на помощи непостоянным потребителям наркотиков, чтобы предотвратить ущерб. Хорошие результаты принесла работа аутрич группы на вечеринках, когда они предупреждали потребителей о плохом качестве таблеток экстази.



- *Связи с лечебными службами.* Аутрич работники могут выполнять функцию моста между уличными потребителями и службами, оказывающими услуги по лечению в регионе. У многих аутрич работников есть соглашение с подобными службами, например клиниками, предоставляющими услуги по заместительной терапии и реабилитационными центрами. Аутрич работник рассказывает о подобных услугах наркоманам, затем направляет их в соответствующие службы. Таким образом, потребитель наркотиков заранее осведомлен о том, чего он может ожидать от этих служб. В свою очередь, аутрич работа удобна для служб, так как потребители приходят к ним сами.
- *Защита интересов потребителей наркотиков в службах лечения наркозависимости.* Находясь под присмотром этих служб, некоторые клиенты чувствуют себя беззащитными, но не решаются жаловаться. Они боятся, что их исключат из лечения, если они начнут отстаивать свои права. Поэтому все больше лечебных центров имеют независимого медиатора, который разбирается с жалобами. В некоторых случаях такую роль может исполнять аутрич работник.

### **3.3. Задачи, ориентированные на общество**

Аутрич работники проводят много времени в общении. Они не только завязывают контакты с потребителями наркотиков, но также общаются с простыми людьми. Так как они хорошо знают, что происходит в среде наркоманов, они могут внести свой вклад в развитие всего общества. Аутрич работники также хорошо знают о нехватке услуг и о недостатках в их предоставлении. У работников могут появляться идеи по улучшению и расширению спектра услуг, и они могут участвовать в проектах такой направленности.

### **3.4. Задачи, ориентированные на политику**

Аутрич работники - глаза и уши политиков и властей. Они могут наблюдать за появлением новых тенденций в потреблении наркотиков (появление новых наркотиков на рынке, новых групп, новых моделей употребления), они осведомлены о предоставляемых услугах и знают о происходящем в обществе.

Также аутрич работники могут докладывать о положении тех, кто не охвачен лечением: бездомных, цыганах, национальных меньшинствах и тех, кто окончил лечение либо ждет своей очереди.

Очень важно, чтобы подобная информация доходила до политиков и властей и была открытой и объективной. Иногда информация, предоставляемая аутрич работниками, бывает слишком специфической и/или не доходит до тех, кому была предназначена.

Когда политики разрабатывают новые законопроекты, их нужно объяснять населению. Часто аутрич работники могут стать связующим звеном между политиками и населением.

### **3.5. Первостепенные и второстепенные задачи**

Чтобы лучше понять, что такое аутрич работа, нужно сформулировать ее первостепенные и второстепенные задачи. Очевидно, что они должны обсуждаться со всеми задействованными сторонами и их нельзя диктовать.

*Возможные первостепенные задачи:*

- **Задачи, связанные со взаимодействием с потребителями наркотиков, неохваченными профилактическими службами.** Это может касаться наркоманов, у которых нет мотивации пройти лечение, тех, кто прошел лечение, но потом сорвался и

тех, кто намеревается пройти лечение. Роль аутрич работников состоит в предоставлении информации о возможностях лечения, информации о программах снижения вреда (о более безопасном потреблении наркотиков, о безопасном сексе, о предотвращении передозировок) и в помощи наркоманам при прохождении лечения, как только у них появится мотивация. Работа проводится на улицах, в местах встреч и во время посещений домов. Это основные задачи аутрич работников, которые должны занимать 50-60% их рабочего времени.

- **Задачи, связанные с услугами.** Это касается контактирования с клиентами, которые не посещают лечение регулярно (посещение домов от имени лечебного центра), оказание помощи клиентам с их делами за пределами лечебных центров, например, в переговорах с жилищными службами, сопровождение клиентов в суд, посещение клиентов в местах лишения свободы или в больнице. Также сюда входит поддержание контактов с клиентами, которые ждут своей очереди на лечение, посещение встреч в клиниках, информирование служб об изменениях в среде наркоманов, осуществление функций посредничества при разборе жалоб и защита своих клиентов. В зависимости от ситуации эти функции могут занимать до 30% рабочего времени аутрич работника.
- **Задачи общественного характера,** например, осуществление посредничества между властями и социальными проектами, наблюдение за изменениями в обществе. На задачи подобного рода достаточно отводить не более 10% времени.
- **Задачи, связанные с отчетностью,** как например, написание отчетов, заполнение форм, создание отчетов по специфическим темам, встречи с командой и с руководством. На эти задачи также будет достаточно 10% времени.

*Примеры других задач:*

- **Обмен шприцев.** Это очень важная часть деятельности при профилактике ВИЧ/СПИДа. Поэтому рекомендуется создавать системы обмена шприцев. Аутрич работники могут сыграть важную роль на начальной стадии (налаживание схемы, информирование, взаимодействие с потребителями инъекционных наркотиков в рамках этой схемы и т. д.). В долгосрочной перспективе обмен шприцев должен стать частью других программ снижения вреда и действовать независимо от аутрич работников.
- **Информирование.** Информирование о безопасном сексе и о более безопасном приеме наркотиков очень важно при профилактике ВИЧ/СПИДа. Аутрич работники должны проводить образовательную работу такого рода в рамках своих основных задач. Посещение школ для повышения осведомленности учеников о вреде наркотиков не должно входить в основные задачи аутрич. Такая задача может быть лучше выполнена учителями и специальными педагогами.
- **Индивидуальное консультирование** должно иметь место только в исключительных случаях, при этом оно должно быть ограничено во времени и проводиться для определенной целевой аудитории (например, люди, стоящие в листе ожидания на лечение).
- **Поддержка семей** не должна становиться постоянной обязанностью и должна оказываться только в рамках выполнения основных задач.
- **Участие в социальном развитии общества** должно быть ограничено наблюдениями и рекомендациями местных властей. Разработка новых общественных инициатив не должна входить в обязанности аутрич работников.

## 4. Ценность аутрич услуг

В этом разделе описывается ценность аутрич работы, которая условно делится на три категории: 1- ценность для клиентов, 2- для наркологических служб и 3 – ценность для политиков.

Ценность для клиентов:

- Аутрич работники используют мягкий гуманный подход, при котором информация о более безопасном потреблении наркотиков, безопасном сексе и возможностях лечения предоставляется наркоманам, которые не проходят лечение.
- Аутрич работники могут защищать своих клиентов и заниматься установлением с ними доверительных отношений.

Ценность аутрич работы для служб, занимающихся профилактикой наркомании:

- Аутрич работники могут выступать как помощники служб, занимающихся лечением наркомании, могут мотивировать потребителей наркотиков на прохождение курса лечения.
- Аутрич работники могут играть роль связующего звена между потребителями наркотиков, обществом и лечебными службами.
- Аутрич работники могут помогать потребителям наркотиков, находящимся на листе ожидания лечения, и/или клиентам, которые закончили курс лечения.
- Аутрич работники могут предоставлять клиникам информацию, доступ к которой они имеют в силу специфики своей работы.

Ценность аутрич работы для политиков:

- Аутрич работники могут работать с неохваченными группами населения, выявлять недостатки профилактических служб и собирать необходимую для развития общества информацию.
- Аутрич работники могут участвовать в разработке законопроектов на местном уровне.

## 5. Проблемы, вызовы и подводные камни работы

### 5.1. Проблемы

Существует ряд препятствий, которые затрудняют деятельность аутрич, такие как:

- Порой аутрич работники пытаются охватить слишком большие территории, теряют много времени на переезды и, как следствие, становятся менее эффективными.
- Так как основная часть работы проходит на улице, менеджеры не уделяют много внимания проблеме помещения. Аутрич работникам нужен офис для выполнения определенной бумажной работы, а также для проведения частных бесед со своими клиентами.

- Наличие листов ожидания и нехватка профилактических служб приводят потребителей наркотиков и их семей к разочарованию, так как в связи с надобностью ждать лечения или узнав, что оно невозможно, у них пропадает мотивация. Аутрич работникам и их клиентам сложно понять, почему это происходит, ведь имеется достаточно ресурсов, которые, возможно, не используются в полной мере.
- Иногда службы, занимающиеся лечением, исключают из программ клиентов, которые не подчиняются правилам этих организаций. Такой шаг вполне логичен в случаях проявления агрессии. Но зачастую клиенты исключаются в случае сдачи на анализ грязной мочи или, если не приходят вовремя на встречи. Часто лечебные центры не интересуются проблемами клиентов с улицы, так как у них имеется достаточный спрос на свои услуги. Их больше интересует предложение, чем спрос. Пока ситуация с недостатком услуг остается на том же уровне лечебные учреждения будут позволять себе исключать клиентов по незначительным причинам.
- Аутрич работников не всегда хотят услышать на собраниях в клиниках. Отчасти это происходит из-за разницы в образовании, ведь у аутрич работников не всегда достаточное медицинское образование. Случается, что на таких собраниях аутрич работник располагает информацией от клиента, которая может привести к каким-либо санкциям. Например, клиент клиники, предоставляющей заместительную метадоновую терапию, берет чистые шприцы у аутрич работника, но в то же время представляет в клинику чистые анализы мочи. Очевидно, что клиент до сих пор потребляет незаконные наркотики. Если аутрич работник об этом знает, должен ли он об этом сказать?
- Одной из задач аутрич работников является защита своих клиентов. Порой это происходит таким образом, что сотрудники клиники думают, что аутрич работник слишком сильно идентифицирует себя со своей целевой аудиторией. Поэтому они не воспринимают в должной мере того, что он им говорит.
- Аутрич работники должны вступать в контакт с группами, которые стоят особняком, такими как цыгане, беженцы или проблемные потребители наркотиков. У многих наркопотребителей есть свои причины недоверительного отношения к любым представителям «общества». Аутрич работники должны находить пути взаимодействия с такими группами, устанавливать с ними доверительные отношения, осознавая специфику подобных субкультур.
- Аутрич работники часто сталкиваются с проблемами в семьях клиентов и с примерами плохих отношений в семьях. Семьи боятся привлечь внимание к проблемным ситуациям из-за страха привлечения органов опеки. Аутрич работник может попасть в очень сложную ситуацию, когда ему/ей придется принимать чью-либо сторону.
- Когда аутрич работники становятся частью большой организации, они часто сталкиваются с проблемами недоверия, неуважения и расхождения во мнениях. Менеджмент и коллеги могут чувствовать, что аутрич не вписывается в структуру организации. Но подобные проблемы решаемы, если сама организация понимает пользу аутрич работы: стимулирование клиентов на прохождение лечения, предоставление информации и т. д.

## **5.2. Вызовы**

Аутрич работники могут столкнуться с такими проблемами как:

- Как работать с санкциями, введенными персоналом клиники?

- Как работать с клиентами, у которых многочисленные проблемы, такие как злоупотребление наркотиками, домашнее насилие, злоупотребление алкоголем, психические проблемы, потеря имущества в связи с асоциальным поведением/задолженностями, потеря семьи и проституция?
- Как охватить новые и/или труднодоступные группы, такие как беженцы, нелегальные эмигранты, цыгане?
- Как эффективно работать с потребителями наркотиков, которые находятся или находились в тюрьме, где было распространено совместное использование шприцев?
- Как эффективно работать в обстановке безработицы, нищеты, семейных проблем, недостатка образования и злоупотребления алкоголем?
- Как справляться с неприятием обществом?

Очевидно, что аутрич работникам нужна поддержка и образование, чтобы справиться с проблемами, с которыми они сталкиваются в рамках своей работы.

### **5.3. Подводные камни аутрич работы**

Ясно, что в связи с тем, что аутрич работники сталкиваются с многочисленными проблемами и спектр их задач так разнообразен, существует большая вероятность совершить ошибки или столкнуться с подводными камнями в рамках своей работы. Ниже описаны некоторые из таких подводных камней:

- Сотрудники аутрич проводят много времени в среде наркоманов. Чтобы стать частью этой группы, аутрич работник должен понимать и уважать ценности, присущие этой среде. Если этого не происходит, группа не примет аутрич работника. Одной из характерных черт субкультуры наркоманов является установка «мы против всего остального мира». У аутрич работника может возникнуть опасность слишком сильной идентификации с этой группой, таким образом, он может перестать грамотно оценивать ситуацию и перестать держать профессиональную дистанцию. Если аутрич работники начинают слишком сильно идентифицировать себя с потребителями наркотиков, они становятся менее эффективным связующим звеном между потребителем и службой помощи. Также существует риск, что они сами начнут принимать наркотики. Некоторые аутрич работники настолько боятся, что это может случиться, что наоборот слишком отдаляются от своей целевой аудитории. Для аутрич работников важно найти золотую середину: быть близким к группе и оказывать помощь, но соблюдать профессиональную дистанцию и оставаться эффективным работником.
- Некоторые аутрич работники сталкиваются со сложными ситуациями, когда их клиенты агрессивно реагируют. Когда нет поддержки команды, аутрич работник может быть очень напуган. Выход из подобной ситуации – работать в парах и иметь связи с милицией, чтобы было с кем связаться, если ситуация выходит из-под контроля.
- У некоторых аутрич работников столько заданий, что они запутываются и забывают о своей миссии. За этим должны следить менеджеры. Хорошие отношения между менеджерами и работниками и регулярные встречи помогают достигать наилучших результатов в деле аутрич.
- Во многих случаях, коллеги аутрич работников четко себе не представляют их работу. Это может выражаться в критическом отношении – «постоянно общаются и пьют

кофе» или «это должно быть очень простая работа, гуляют и разговаривают». Аутрич работники не должны серьезно воспринимать такое отношение, напротив, они должны быть очень открытыми, борясь при этом со скептицизмом.

- Наконец, следует сказать пару слов о синдроме сгорания. Это происходит особенно часто, когда миссия неясна. Аутрич работники вкладывают все больше энергии в свою работу, делая то, что по их понятию от них ожидают, но никто этого не ценит. Тогда наступает момент, когда аутрич работник говорит, что он болен и долгое время не появляется на работе. Синдром сгорания можно преодолеть, четко сформулировав цели и задачи (миссию), создав системы отчета и консультирования.

## **6. Является ли аутрич профессией?**

Часто думают, что аутрич – это не профессия. Потребители или бывшие потребители наркотиков и/или волонтеры идут к наркоманам и проводят аутрич работу. Но это, конечно, не так.

Что делает кого-то хорошим аутрич работником? Характер, жизненный опыт, отношение, личные навыки или профессиональные качества? Скорее всего, сочетание этих факторов. Прежде всего, хороший аутрич работник должен обладать специфическими личными качествами. Он/она должен быть любопытным и открытым, общительным, ответственным и сочувствующим. Вторых, важен жизненный опыт. Потребители наркотиков часто живут в условиях, которые сильно отличаются от тех, в которых привыкли жить представители среднего класса. Опытный аутрич сотрудник может с этим справиться и понимает, что все люди ведут разный образ жизни. Если аутрич работник принимал наркотики, на это стоит обратить особое внимание. Такой опыт может стать преимуществом, но с другой стороны способен осложнить работу, если сотрудник не покончил со своим прошлым и до сих пор принимает наркотики. В таких случаях бывает нелегко сохранять эффективную профессиональную дистанцию.

Что касается профессионального образования, у многих аутрич работников есть диплом социального или медицинского работника. В любом случае, не лишним будет пройти еще профессиональный тренинг. Аутрич работник не друг, он, прежде всего, профессионал, который в конце рабочего дня возвращается домой и живет своей собственной жизнью.

Часто специалисты аутрич, работающие в одной местности, образуют группу, внутри которой делятся опытом и организуют тренинги.

Отчетность является важной частью любой работы. Важно разработать систему, согласно которой аутрич работники смогут отчитываться за сделанное. Это может происходить в форме еженедельных отчетов руководству. В подобной системе отчетов должен быть список мероприятий, как например, число посещений домов, число контактов на улице, количество часов, проведенных в больнице, количество часов, затраченных на обмен шприцев, количество часов, потраченных на общественные проекты, время на выезды и другие мероприятия (например, образовательная работа, семинары, посещение мест лишения свободы). Также в отчете должен быть раздел, в котором работник описывает свои наблюдения.

Если аутрич будет восприниматься как профессия, к тому, что говорят аутрич работники, станет легче привлечь внимание политиков. Аутрич работники должны создать прозрачную и понятную систему информирования властей о новых тенденциях и изменениях наркоситуации.

## 7. Выводы и рекомендации

Чтобы аутрич был эффективен, следует предпринять следующее:

1. Сформулировать четкую миссию, в которую можно включить следующие элементы:
  - вступать в контакт с неохваченными профилактическими службами потребителями наркотиков;
  - общаться свободно и открыто;
  - предоставлять практическую и нужную помощь и советы;
  - наблюдать за изменениями на наркосцене и распространять эту информацию.
2. Составить список показателей, по которым можно оценивать результаты. В таком списке должно быть четко выделено количество времени, выделенного на каждую задачу. Желательно разделить первоочередные и второстепенные задачи.
3. Так как аутрич работники сталкиваются с довольно тяжелой работой, важно организовывать для них регулярные тренинги и консультации. В тренинги могут входить:
  - Семинары по принципу «аутрич работниками для аутрич работников».
  - Тренинги по коммуникативным/презентационным навыкам.
  - Тренинги по практике эффективной защиты клиентов.
  - Также важно уделять внимание менеджерам, которые работают с аутрич командами. Эти менеджеры должны иметь диплом об образовании в области управления человеческими ресурсами, владеть стилями лидерства, презентационными и коммуникативными навыками.
4. Для успешного функционирования аутрич работы, важно обеспечить хорошие потоки информации в обоих направлениях: сверху и снизу. В этом основную роль играют менеджеры среднего звена. В их задачи входит передача информации сверху аутрич работникам в открытой и понятной форме. Также они должны доносить информацию и до руководства.
  - Для обеспечения того, чтобы собираемая аутрич работниками информация (глаза и уши) доходила до власти, должны существовать механизмы отчетов.
  - Существуют следующие варианты эффективной коммуникационной стратегии:
    - Предоставление четкой фактической информации, которая повлияет на работу над законопроектами. Это может происходить в форме предоставления отчетов раз в три месяца.
      - Обучение всех аутрич работников коммуникационным и презентационным навыкам.
      - Использование позитивного отношения (воспринимать проблемы как вызовы).