

Аутрич для коммерческих секс-работниц (КСР)

(методические рекомендации)



Москва • 2004

АУТРИЧ ДЛЯ КОММЕРЧЕСКИХ СЕКС-РАБОТНИЦ (КСР)

(методические рекомендации)



Москва • 2004

© Аутрич для коммерческих секс-работниц (КСР)
(методические рекомендации)

Аутрич (англ. outreach – внешний контакт) – форма продвижения услуг, предоставляемых медицинскими службами и общественными организациями, в целевое сообщество.

Настоящие методические рекомендации написаны на основании обобщения и анализа опыта работы одиннадцати российских аутрич-команд – участников семинара «Вовлечение КСР в проекты аутрич», организованного РОО «СПИДинфосвязь» в 2003 году.

РОО «СПИД инфосвязь»
при финансовой поддержке Фонда ООН в области народонаселения.
Распространяется по подписке бесплатно.
Адрес редакции: 105062 Москва, а/я 112, «СПИД инфосвязь»;
тел/факс: (095) 382-6232, электронная почта: editor@infoshare.ru
Москва • 2004 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	4
Мир аутич	6
Аутич-работник	6
Аутич	7
Консультирование	8
Вовлечение КСР в проект	10
Два различных стратегических подхода в работе с целевой группой	10
Цикл деятельности аутич	10
Ожидаемые выгоды от вовлечения КСР в проекты аутич	11
Роль и условия работы КСР в проектах	12
График распределения обязанностей, подчеркивающий роль КСР	13
Формирование аутич-команды	14
Требования к аутич-работнику	14
Взаимодействие в команде	14
«Полезная система»	15
Безопасность	17
Как нейтрализовать источники опасности	17
Как уменьшить личностные факторы риска	18
Программы ориентации для новых работников	19
Структура программы ориентации	19
Обучение	21
Модель обучения	21
Оценка, супервизия и проверка	22
Оценка	22
Супервизия	22
Проверка	22
Планирование карьеры	24
PR для проектов	24
<i>Приложения</i>	
«СПИД инфосвязь» – опыт аутич-работы в сообществе КСР	25
Опыт Красноярской молодежной организации «Мы против СПИДа»	30

ПРЕДИСЛОВИЕ

Существуют три модели целенаправленного вмешательства медицинских служб в область оказания сексуальных услуг.

Первая – обязательный скрининг и регистрация КСР.

Представители медицинской общественности, выступающие за легализацию проституции, объясняют свою позицию необходимостью обеспечения доступа в целевые группы на основании закона, предусматривающего обязательное регулярное медицинское обследование КСР.

Обязательный скрининг и регистрация КСР позволяют контролировать распространение эпидемии ИППП и ВИЧ, но они же приводят к усилению стигматизации КСР, их обособлению, изоляции от общества, что делает их еще более уязвимыми перед лицом эпидемии. Так временное и «неформальное» (когда вместо денег в оплату секс-услуг принимаются подарки, наркотики или другие услуги) занятие коммерческим сексом усилиями законодателей может быть превращено в занятие постоянное. А усиление социального контроля над сообществом КСР может привести к увеличению интенсивности их работы и оборота клиентов: *воспринятые* риски снизятся, в то время как *реальные* риски будут возрастать.

Вторая – организация доступного и адекватного медицинского обслуживания КСР.

Модель отражает представление о том, что медицинские работники должны адекватно оценивать потребности своих клиентов и оказывать услуги в соответствии с их потребностями. Услуги, которыми никто не пользуется, не могут считаться качественными, несмотря на свой высокий технический уровень, так как они не отвечают своему основному назначению – удовлетворять потребности клиентов.

Аутрич в этом случае служит приближению услуг медицинских служб к клиенту. Это достигается завоеванием доверия клиентов на этапе привлечения и благодаря сбору информации, позволяющей более точно приспособить услуги к потребностям клиентов.

Третья – превращение КСР в центральную заинтересованную фигуру в укреплении собственного здоровья, предполагает более высокий уровень развития аутрич-работы.

Основной акцент делается на управлении запросами целевой группы. Наилучшие результаты достигаются, когда КСР интегрируются в проекты аутрич, начинают проводить самостоятельную работу в сообществе.

В настоящее время в России аутрич-команды действуют, в основном, в рамках второй модели, при этом их устремления направлены на то, чтобы перейти к работе в третьей модели.

МИР АУТРИЧ

АУТРИЧ-РАБОТНИК

Три основных типа аутрич-работников:

- 1) молодые специалисты, желающие быстро приобрести профессиональный опыт;
- 2) люди, так или иначе связанные с целевой группой;
- 3) сотрудники, ранее работавшие в сходных проектах (специализирующиеся в этой сфере деятельности).

Мотивы выбора профессии (рода деятельности):

- 1) самореализация;
- 2) когнитивный («интересен чужой мир»);
- 3) социофилический («хочу помочь»);
- 4) практический (достижение практических целей, карьерный рост);
- 5) общение («нравится общаться», «хорошая команда»);
- 6) сохранение элементов привычного образа жизни.

Позитивные аспекты аутрич-работы:

- возможность самореализации и профессионального роста;
- положительная обратная связь от целевой группы;
- социальное признание в своем кругу;
- дает средства к существованию.

Негативные аспекты аутрич-работы:

- ощущение социальной дистанции с целевой группой;
- ограниченные возможности действовать;
- отсутствие признания и поддержки со стороны общества;
- ощущение собственной навязчивости, ненужности работы;
- угроза личной безопасности;
- низкий доход;
- быстрое профессиональное сгорание.

АУТРИЧ

Аутрич направлен на изменения поведения целевой группы.

Он состоит из:

- 1) установления и поддержания контактов с представителями целевой группы;
- 2) сбора информации для последующего анализа;
- 3) консультаций и распространения печатных материалов о здоровье и безопасности;
- 4) предоставления информации о других службах и организациях, работающих в этой сфере (кризисные центры, медицинские службы, кабинеты анонимного тестирования и пр.).

Преимущества аутрич:

- 1) знакомство с секс-работницами в привычной для них обстановке помогает созданию доверительных отношений между представительницами целевой группы и аутрич-работниками;
- 2) ценную информацию можно получить, наблюдая за отношениями, поведением и рабочими условиями представителей целевой группы.

Контакт = сбор информации + предоставление информации

Как устанавливать контакты?

- 1) Определить, на кого именно направлена деятельность, где и когда встречаются представители целевой группы.
- 2) Установить отношения с представительницами целевой группы, через них собрать информацию о состоянии сообщества, его проблемах и потребностях.
- 3) Наладить контакты с сутенерами, от этого в большой степени зависит доступ к секс-работницам. Обычно они контролируют все экономические вопросы, а иногда и жилищные условия своих подчиненных.
- 4) Не вмешиваться в отношения секс-работницы с клиентом или сутенером.
- 5) Для знакомства надо рассказать *немного* о себе и о том, чем занимается Ваша организация, не утаивая задачи Вашего проекта, подчеркнуть конфиденциальность.
- 6) Помнить имена и прозвища членов целевой группы, они могут послужить «паролем» для продолжения контактов.
- 7) Не пытаться проводить анкетирование при первом контакте.

Эффективный контакт:

- общение на равных;
- доступный язык;
- примеры из собственного опыта;
- акцент на лояльность (подчеркивание важности отношений);
- «хорошее предложение» (отвечающее потребностям);
- просьба-подкрепление (подчеркивание личной значимости КСР), вовлекающая в совместную работу;
- общение с КСР в наименее напряженное для них рабочее время.

Факторы, снижающие эффективность контакта:

- непонятный язык;
- высокомерие;
- робость («Неуверенность рождает неуверенность»);
- давление;
- уговоры;
- действия, не требующие ответных действий (непонятна цель: бесплатные услуги настораживают).

Аутрич – помощь без предварительных условий, работа с КСР в секс-бизнесе.

Условия посещения КСР на месте работы:

- 1) невмешательство в работу «точек»;
- 2) в экстренных ситуациях (избиение КСР) вызов милиции;
- 3) ограничение контакта во времени (не отвлекать от работы);
- 4) неразглашение конфиденциальной информации, полученной от КСР.

Безусловно, планирование работы очень полезно, позволяет структурировать деятельность, но надо быть готовым к нарушению планов вследствие возможной безответственности КСР, в силу обстоятельств.

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Консультирование помогает людям справиться со стрессом, построить отношения с другими людьми, преодолеть страх обращения к медицинской помощи.

Несколько советов о консультировании:

- Предоставьте человеку выбор, не подталкивайте к определенным действиям.

-
- Избегайте советовать, не принимайте решений за другого человека. Все, что Вы можете, — это выслушать и поддержать.
 - Избегайте нравоучительного или покровительственного тона.
 - Консультирование не должно включать в себя религиозных или духовных аспектов.
 - Говорите с человеком о насущном, обсуждайте его нынешнее эмоциональное состояние и возможные пути выхода из него.
 - Не говорите о том, что неинтересно собеседнику, вызывает дискомфорт.
 - Обращайте внимание на эмоции, мимику и жесты.
 - Используйте юмор как способ начать серьезное обсуждение.
 - Задавайте больше открытых вопросов, дайте возможность свободно говорить.
 - Задавайте уточняющие вопросы, используйте перефразирование, проговаривайте полученные ответы, чтобы избежать неточностей.
 - Избегайте оценок, не выдвигайте собственных суждений.
 - Не злоупотребляйте вопросами, начинающимися с «почему», это может создать впечатление зондирования.

ВОВЛЕЧЕНИЕ КСР В ПРОЕКТ

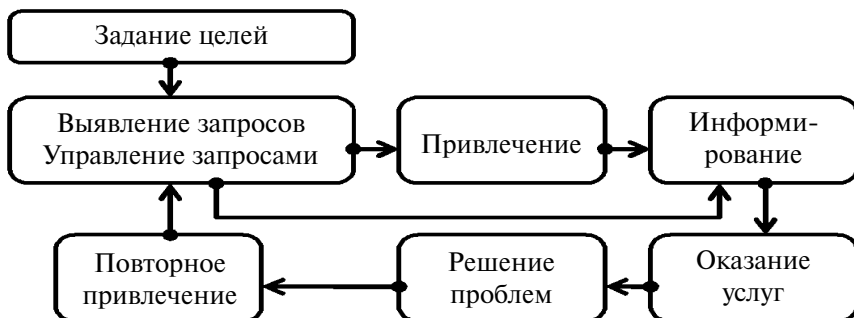
Два различных стратегических подхода в работе с целевой группой

	Ориентация на целевую группу	Ориентация на эпидситуацию
Стратегическая ориентация	выраженные запросы	скрытые запросы
Горизонт планирования	краткосрочный	долгосрочный
Источники информации	интервью с КСР, взаимоотношения с ключевыми КСР, фокус-группы	поведенческие исследования; взаимоотношения со специалистами (эпидемиологами и др.); прогнозирование
Стиль коррекции деятельности	реактивный	проактивный

Ориентация на целевую группу позволяет:

- 1) вести работу с КСР, основанную на лояльности;
- 2) «удерживать» значительную часть КСР в зоне своего влияния (тратить меньше усилий на привлечение и удержание);
- 3) повышать степень удовлетворенности КСР предоставляемыми им услугами на основе обратной связи;
- 4) накапливать знания о целевой группе и полезные контакты, что является преимуществом при последующих взаимодействиях.

Цикл деятельности аутрич



- Выявляя запросы, даем понять КСР, что они желанны, удовлетворяя запросы, управляем запросами.

Ожидаемые выгоды от вовлечения КСР в проекты аутрич

Роль КСР	Выгоды для организации	Выгоды для КСР
Распространитель информации среди КСР	снижение затрат на контакты; расширение охвата целевой группы; более эффективное усвоение информации целевой группой («равный—равному»)	повышение личной безопасности («информирован — значит вооружен»); развитие полезных социальных контактов («знаю, к кому можно обратиться»); материальное поощрение от организации
Распространитель информации среди клиентов	донесение информации до клиентов; повышение вероятности использования презервативов	повышение личной безопасности («заинтересована в том, чтобы клиент использовал презерватив»); повышение социальной значимости в глазах клиента («источник полезной информации»); повышение доверия со стороны клиента («меньшая угроза моему здоровью»); материальное поощрение от организации
Участие в исследовательской работе	снижение затрат на контакты; адаптация языка анкет (более точная эмпирическая интерпретация понятий)	повышение собственной социальной значимости; приобретение полезных навыков (интервьюирование, ввод и несложный анализ данных); материальное поощрение от организации
Участие в тестировании печатных материалов	выбор наиболее эффективных средств донесения информации до КСР и их клиентов	повышение собственной социальной значимости; материальное поощрение от организации
Участие в создании «своей» газеты	создание дополнительного средства коммуникации с КСР, пользующегося их доверием; расширение охвата и повышение достижимости информации	способ самовыражения и самореализации; приобретение полезных навыков (набор и правка текста и т.п.); развитие социальной компетентности (поиск ответов на чужие вопросы); способ организации свободного времени

Роль КСР	Выгоды для организации	Выгоды для КСР
Помощь в установлении контактов с новыми «точками»	снижение затрат на первичный контакт; получение предваряющей информации, которая позволит выстроить более эффективное взаимодействие с КСР на новой «точке»	повышение собственной социальной значимости
Участие в анализе аутрич-работы	дополнительный источник информации; обратная связь; способ «удержания» контактов	более полное отражение своих потребностей и интересов в программах и планах работы организации; возможность влиять на качество аутрич-работы
Группа взаимопомощи	передача ответственности «вниз»; наделение КСР компетентностью в решении проблем собственной жизни; самоорганизация сообщества КСР	повышение групповой сплоченности (можно рассчитывать на помощь группы); самопомощь; повышение собственной социальной значимости
Семинары и тренинги	повышение уровня защищенности КСР от ИППП и насилия; повышение уровня заинтересованности КСР в контактах с аутрич-работниками и медицинскими службами; развитие лояльности КСР к организации	развитие полезных навыков; улучшение позиции в группе; повышение уровня личной безопасности; установление полезных социальных контактов

Роль и условия работы КСР в проектах

Деятельность	Роль	Условия
Работа с клиентами	распространитель информации, печатной продукции, презервативов; информант	добровольно
Исследовательская деятельность	рекрутер; информант; интервьюер; помощник в адаптации языка анкеты, опросного листа	добровольно, вознаграждение, оплата

Деятельность	Роль	Условия
Аутрич-работа	распространитель информации, печатной продукции, презервативов; аутрич-работник	добровольно, оплата
Разработка печатной продукции	участник фокус-групп; рекрутер участников фокус-групп; сборщик информации, редактор	договор, вознаграждение, неформальное общение с членами организации
Издание «своей» газеты	редактор; журналист, репортер; ведущий рубрики (юмор и т.п.); дизайнер; герой публикаций; активный читатель	добровольно, оплата
Анализ профилактической деятельности организации	информант; рекрутер; помощник при оценке и адаптации инструментария; интервьюер	добровольно, оплата
Группы взаимопомощи	активный участник, ведущий группы, лидер	условия (помещение, чай и проч.)
Контакты с новыми «точками»	информант; посредник; рекомендатель («я от...»)	добровольно
Безопасность персонала	информант	добровольно
Семинары и тренинги	участник; второй тренер	добровольно, оплата

График распределения обязанностей, подтверждающий роль КСР

Действия	Руководитель	Аутрич-менеджер	Супервизор	Аутрич-работники	Др. специалисты	КСР-участники
Организация сбора информации о потребностях КСР	◆	●	■	◇	◇	◇
Составление вопросов интервью	◆	●	◇	◇	◇	◇
Проведение интервью	◆	◆	■	●	■	◇
Анализ интервью	◆		◇		●	
Разработка программы	◆	●	◇	◇	◇	◇

Условные обозначения: ◆ одобрение, ● ответственный, ■ уведомление, ◇ поддержка

ФОРМИРОВАНИЕ АУТРИЧ-КОМАНДЫ

Действия руководителя для набора команды:

- 1) описание рабочего процесса (РП);
- 2) спецификация РП, включающая характеристики личности работников, необходимые для выполнения РП, и нормативные требования к их труду;
- 3) проект рабочего места (чем надо обеспечить РП);
- 4) набор сотрудников с учетом спецификации РП (собеседование, тестирование);
- 5) ориентация новых сотрудников;
- 6) анализ эффективности их труда в сравнении с нормативным (отраженным в спецификации РП);
- 7) обучение;
- 8) оценка.

ТРЕБОВАНИЯ К АУТРИЧ-РАБОТНИКУ

- Быть в курсе того, что происходит вокруг него.
- Чувствовать опасные ситуации и, по возможности, избегать их.
- Сохранять спокойствие в критических ситуациях.
- Не бояться общения с незнакомыми людьми.
- Чувствовать настроения людей и напряженность атмосферы, т.е. понимать, можно ли задать вопрос.
 - Понимать жаргон целевой группы.
 - Уметь переводить медицинскую и научную терминологию на понятный язык; особенно важно, если ваш проект направлен на мигрирующих секс-работниц, которые могут не совсем хорошо говорить на местном языке.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В КОМАНДЕ

- Требование к команде: все ее члены должны быть готовы работать сообща, достигая единой цели.
 - Человек, не готовый делиться информацией и полезными контактами, не сможет работать в команде.

Административные меры для превращения группы аутрич-работников в команду:

- 1) единая и общедоступная клиентская база;
- 2) составление карты города (района) с нанесенными на нее «точками» и маршрутами аутрич;
- 3) ротирование пар в команде аутрич;
- 4) проведение общих совещаний (еженедельно);
- 5) супервизии;
- 6) выработка командой общих критериев оценки эффективности аутрич;
- 7) проведение совместных мероприятий;
- 8) выделение в организации помещения для сбора команды, где находится ее оборудование (компьютер и др.) и хранится незавершенная работа (например, отчеты);
- 9) наличие руководителя команды (аутрич-менеджера).

Группу могут сплотить:

- 1) общие праздники;
- 2) совместный досуг;
- 3) выезды на природу;
- 4) пользование корпоративными тарифами.

«ПОЛЕЗНАЯ СИСТЕМА»**I. Клиентская база****Цели:**

1. Удержание контактов.
2. Прогнозирование потребностей на основании трендов (данных об удовлетворенных и неудовлетворенных ранее потребностях КСР) и логистика.
3. Анализ развития взаимоотношений с КСР.

• Клиентская база составляется на основании отчетов аутрич-работников о текущей деятельности. Анализ клиентской базы – ответственность аутрич-менеджера.

II. Ротирование пар в команде аутрич**Цели:**

1. Удержание контактов.
2. Обеспечение возможности замены одних аутрич-работников другими в случае болезни, отпуска, увольнения и др.
3. Обмен опытом (полезными навыками и контактами).

- Каждый аутрич-работник должен быть готов передать свои контакты другому.

III. Продвижение организации в сообществе КСР

Цели:

1. Обеспечение преемственности в работе при смене аутрич-команды или временном прекращении ее деятельности.
 2. Обеспечение поддержки аутрич-работников своей организацией (авторитет, известность, организационные возможности), снижение «затрат» на первичный контакт.
- Аутрич-команда должна ассоциироваться с организацией, которую она представляет.

Как обеспечить:

1. Эмблемы организации на одежде, оборудовании и материалах для раздачи; спецодежда.
2. Каждому аутрич-работнику изготовить визитки с личными данными, адресами и телефонами организации.

БЕЗОПАСНОСТЬ

Как нейтрализовать источники опасности

Источники опасности	Возможные последствия	Как избежать?
Криминальное окружение КСР	угроза жизни и здоровью	работать парами; невмешательство в конфликты на «точке»; установление отношений с сутенерами с соблюдением границ; оснащение средствами самозащиты (не переоценивать их значение!); карманные деньги, чтобы быстро покинуть место конфликта; привлечение работников с личным транспортом (затраты возмещаются организацией); средства связи (мобильный телефон, оплаченный организацией)
Правоохранительные органы	задержание	иметь при себе удостоверение, визитную карточку руководителя организации и рекомендательные письма органов исполнительной власти; согласованный канал экстренной связи с дежурными службами УВД; не вступать в конфликты КСР и сутенеров с правоохранительными органами; визитная карточка адвоката, который может срочно прибыть на место происшествия
Агрессивные и перверсные клиенты КСР	угроза жизни и здоровью	не вступать в контакт с клиентами; работать парами; наличие в паре мужчины; средства самообороны и связи; передвижной пункт аутрич (машина); наличие карманных денег для экстренной эвакуации с «точки»
Работа в плохих погодных условиях	простудные заболевания, обострение хронических заболеваний	не работать в плохих погодных условиях; спецодежда (куртки, ботинки) для работы на улице; наличие карманных денег (быстро добраться домой, выпить чаю и т.п.); передвижной пункт аутрич; профилактика и прививки

Источники опасности	Возможные последствия	Как избежать?
Работа в темное время суток	снижение внимания (игнорирование опасности); увеличение числа пьяных; повышение риска агрессии в адрес аутрич-работника	фонарик; средства связи; работа парами; передвижной пункт (машина); карманные деньги
Медицинские риски	угроза заражения	инструктаж по эпидрежиму; повышение уровня медицинских знаний; наборы экстренной профилактики

Как уменьшить личные факторы риска

Кто чаще подвергается опасности?	Причина	Как избежать?
«Новички»	незнание и непонимание опасности; незнание, как эффективно действовать в случае опасности	ориентирование новичков; работа в паре с опытным наставником; представление новичка КСР и сутенерам на «точке»
Слишком молодые	недостаточный жизненный опыт; беспечность; инфантилизм	возрастные ограничения; профессиональный отбор; работа в паре с более старшим и опытным
Обладающие недостаточными коммуникативными и перцептивными навыками	неумение распознавать опасность, эффективно действовать в конфликтной ситуации, обратиться за помощью	профессиональный отбор; тренинги развития коммуникативных и перцептивных способностей; правильный подбор пар
Импульсивные	острая реакция на конфликтную ситуацию, несдержанные, отвечают агрессией на агрессию	тренинги разрешения конфликтов; правильный подбор пар
Легко впадающие в скуку и самонадеянные	«упускают» ситуацию, когда необходимо вмешательство руководства	проверки; повышение заинтересованности; профилактика синдрома профессионального сгорания

ПРОГРАММЫ ОРИЕНТАЦИИ ДЛЯ НОВЫХ РАБОТНИКОВ

Цели:

1. Уменьшить стартовые издержки: новый работник быстрее достигнет общих стандартов исполнения работы.
2. Снизить озабоченность (страх провала в работе) и неопределенность, испытываемые новым работником.
3. Сократить текучесть рабочей силы: если работник чувствует свою неумелость на работе, он может отреагировать на это уходом с работы («эта работа мне не подходит»).
4. Снизить риски, связанные с уличной работой: неориентированный работник подвержен большему риску.
5. Сэкономить время руководителя и других работников: работник будет реже обращаться за помощью и разъяснениями.
6. Развивать позитивные отношения к работе, реализм в ожиданиях и удовлетворенность работой.

Ответственное лицо — аутрич-менеджер.

СТРУКТУРА ПРОГРАММЫ ОРИЕНТАЦИИ

1. Общее представление об организации:

- история;
- цели, приоритеты, проблемы;
- традиции, нормы, стандарты;
- целевые группы и их особенности;
- виды услуг, предоставляемые целевым группам;
- другие виды деятельности организации;
- структура организации, связи;
- данные о руководителях;
- внутренние отношения.

2. Оплата труда:

- нормы оплаты и ранжирование;
- оплата выходных и сверхурочных;
- каким образом выплачиваются деньги;
- удержания;
- возмещение затрат.

3. Дополнительные льготы:

- услуги организации для своих работников;
- возможности обучения на работе;
- больничные и выходные пособия.

4. Безопасность:

- предупреждение о возможных опасностях на работе;
- меры предосторожности;
- правила поведения при несчастных случаях и порядок оповещения о них;
- дружественные службы, которые могут помочь в экстренной ситуации;
- запрет на употребление алкоголя и наркотиков.

5. Обязанности и ответственность:

- детальное описание текущей работы и ожидаемых результатов;
- рабочее время и расписание;
- замена отсутствующих работников;
- нормативы качества выполняемой работы и оценка их исполнения;
- требуемая отчетность;
- порядок проведения проверок.

6. Знакомство с помещениями и оборудованием организации.**7. Представление сотрудников организации.**

ОБУЧЕНИЕ

Виды обучения:

1) предварительное обучение – обучение в ситуации, имитирующей реальную, под наблюдением инструктора (можно использовать КСР!);

2) обучение на рабочем месте – работник помещается в реальную рабочую ситуацию, работу и «секреты мастерства» показывает ему опытный наставник;

3) инструктаж – изложение правил поведения в рабочей ситуации;

4) инструкционный тренинг – отработка навыков, необходимых, чтобы точно следовать инструкции;

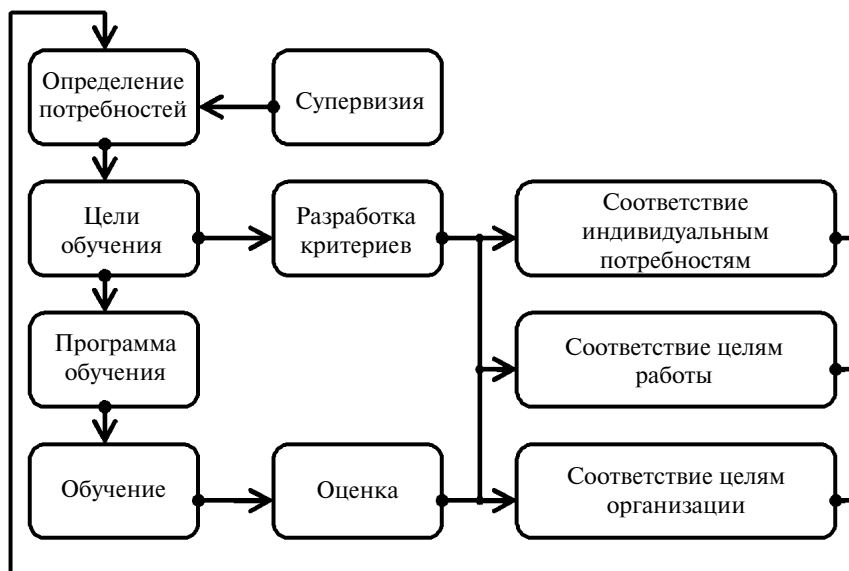
5) семинары – форма обучения для передачи новых знаний и обмена опытом между сотрудниками;

6) тренинги – организованный процесс изменения поведения работника в целях наилучшего достижения целей организации;

7) стажировки – практическое обучение на чужом рабочем месте;

8) самообразование.

Модель обучения



ОЦЕНКА, СУПЕРВИЗИЯ И ПРОВЕРКА

ОЦЕНКА

Цели:

1. Определение потребностей в обучении и эффективности обучения.
2. Обратная связь, побуждение работников работать лучше.
3. Повышение обоснованности (справедливости) кадровых решений.

Кто проводит (варианты):

- независимые оценщики;
- сами работники оценивают коллегу;
- самооценка.

СУПЕРВИЗИЯ

Цели:

1. Ответ на индивидуальные потребности работника, методическая помощь.
2. Наделение работника уверенностью в его профессиональной компетентности.
3. Определение потребности в обучении и его эффективности.

Кто проводит (варианты):

- независимый супервизор;
- опытный сотрудник организации;
- сами работники в ходе групповой дискуссии (организатор дискуссии — аутрич-менеджер).

ПРОВЕРКА

Цели:

1. Определение соответствия количества и качества работы утвержденным нормативам.
2. Контроль соблюдения мер предосторожности и техники безопасности.

Кто проводит (варианты):

- независимый контролер;
- комиссия из аутрич-работников;
- аутрич-менеджер.

Правило проверки: не проверять более трех позиций сразу, так как большинство людей не в состоянии реагировать более чем на три замечания сразу.

Требование к проверке:

- содержательность (связь с целями организации);
- простота (критерии должны быть понятны любому работнику);
- реалистичность (не предъявлять завышенных требований).

Особое пожелание. Функции супервизии и функции проверки текущей деятельности должны осуществлять разные люди, тогда эффективность супервизии будет выше, так как работники не будут скрывать насущных проблем.

Текущий контроль осуществляет аутрич-менеджер.

Методы контроля:

- отчеты;
- совещания (пятиминутки).

Две функции текущего контроля:

- 1) отслеживание хода работ;
- 2) содействовать работе.

Как текущий контроль содействует работе:

- усиливает «полезные факторы» через поощрение, распространение лучшего опыта;
- уменьшает «вредные факторы» через устранение ошибок, препятствий, решение проблем;
- помогает технически обеспечивать рабочий процесс (отчеты и выступления на совещаниях должны обязательно содержать информацию о потребностях).

• **Не подменять рабочие совещания (пятиминутки) инструктажем. Функции разные!**

ПЛАНИРОВАНИЕ КАРЬЕРЫ

Возможности развития карьеры аутрич-работника

1) Обучение будущей профессии за счет организации.

Условия:

- полная лояльность работника;
- его готовность проработать несколько лет в организации;
- потребность организации в работнике соответствующей квалификации.

2) Совмещение (работа в нескольких проектах на разных должностях, выполнение обязанностей супервизора, контролера и проч.).

3) «Ожидание вакансии» (возможность карьеры в организации).

PR ДЛЯ ПРОЕКТОВ

Цели:

1. Информирование заинтересованных сторон о миссии аутрич.
2. Повышение уровня безопасности аутрич-работников (контакты с правоохранительными органами).
3. Привлечение новых кадров, профессиональная ориентация потенциальных кандидатов.
4. Привлечение и удержание контактов с КСР, снижение затрат на первичный контакт.
5. Вовлечение КСР в проекты аутрич.

PR-меры:

- фирменный стиль, одежда неброская, но легко узнаваемая;
- визитки у каждого аутрич-работника;
- положительные публикации и репортажи в СМИ;
- конференции и «круглые столы»;
- банкеты, праздники для привлечения дополнительных партнеров;
- публикации результатов независимой экспертизы.

Приложения

«СПИД ИНФОСВЯЗЬ» – ОПЫТ АУТРИЧ-РАБОТЫ В СООБЩЕСТВЕ КСР

Мир аутрич

С 1997 года «СПИД инфосвязь» одним из стратегических направлений своей деятельности выбрала аутрич-работу среди мало-доступной целевой группы коммерческих секс-работниц (КСР). Первая аутрич-команда состояла из двух человек: врача дерматовенеролога и волонтера. Так как по нашим сведениям «СПИД инфосвязь» – первая в Москве общественная организация, которая начала заниматься аутрич-деятельностью среди КСР, тогда не существовало каких-либо материалов или методических пособий для нее. Эта деятельность оказалась достаточно эффективной, потому сегодня мы развиваем ее сразу в нескольких направлениях. Теперь не только наша организация в Москве ведет подобную профилактику.

Ныне аутрич-команда организации «СПИД инфосвязь» состоит из пяти человек, студентов социологических и психологических факультетов различных московских ВУЗов. Каждый член команды уже имел опыт социальной работы: клиническая психология, консультирование о ВИЧ/СПИДе, социальная работа в пенитенциарной системе, социальная работа в наркологическом центре, аутрич в среде гомосексуалов.

Мотивация аутрич-работников нашей организации различна, но объединяет желание изменить ситуацию, которая складывается в обществе по отношению к работницам секс-бизнеса, желание помочь КСР в решении их проблем.

Вовлечение КСР в проект.

Ожидаемые выводы, условия вовлечения и роли КСР в проекте

С 1998 по 2002 год «СПИД инфосвязь» имела опыт привлечения КСР к различным проектам, но это были непродолжительные связи. В 2002 году мы провели исследование «Причины, по которым девушки секс-бизнеса (секс-работницы, девочки, проститутки) стали бы участвовать в профилактике ВИЧ и венерических заболеваний». Опираясь на опыт и итоги исследования, мы сделали вывод, что вовлечение КСР в различные наши мероприятия повышает эффективность профилактических программ.

В 2002 году одна из девушек воспользовалась услугами сервисного центра, созданного в рамках проекта, реализуемого нашей организацией. Познакомившись ближе с сотрудниками организации, с работой «СПИД инфосвязь», она стала добровольно помогать подбирать материал для газеты, распространяемой среди КСР; устанавливать контакты с девушками для проведения глубинных интервью, находить новые точки. Мы предложили ей работать в нашем проекте постоянно в качестве эксперта, принимать участие в работе сервис-центра для КСР. В ее обязанности ныне входит набор клиентов и проведение глубинных интервью.

Проанализировав выгоды, которые получит профилактическая проектная деятельность от вовлечения КСР в работу организации, мы приняли решение о привлечении сотрудников из этой среды, так как это позволяет узнать «из первых рук» потребности целевой группы, а также увеличивает эффективность и снижает затраты организации на ведение профилактических программ.

Также существует возможность привлечения на контрактной основе девушек для проведения интервью и реализации программ «равный обучает равного». Опираясь на исследование, существует достоверный факт: девушки больше доверяют своим коллегам и им комфортней общаться с представителями из сообщества.

Обнаружилось, что на контакт с нашими сотрудниками готовы идти не только девушки, но и сутенеры. Они принимали косвенное участие в работе нашего сервис-центра: раздавали визитки с реквизитами центра и предоставляли полную информацию о его работе. Были случаи, когда сутенеры привозили девушек в нашу клинику.

Сутенеры делятся сведениями о новых «точках» и предупреждают «менеджеров» о посещении аутрич-работниками данной «точки». Это свидетельствует о доверии к нашей команде и желании сотрудничать.

Формирование аутрич-команды

Начинается с отбора сотрудников, обучения и стажировок. Само обучение происходит во время стажировок. Это связано с тем, что в команду привлекаются профессиональные консультанты разных направлений и психологи. Новые аутрич-работники приобретают знания, умения и навыки, общаясь с опытными сотрудниками и непосредственно методом глубокого погружения в среду.

Основной штат аутрич-команды сформирован из бывших операторов различных «телефонов доверия» по ВИЧ/СПИДу Москвы. Работники «телефона доверия» имеют навыки консультирования,

знакомы с проблематикой ВИЧ/СПИДа, и соответственно это снижает затраты на их обучение.

Все члены аутрич-команды обучаются на тематических семинарах «Инфекции, передаваемые половым путем», «Снижение вреда», «Гепатиты», «Навыки эффективной коммуникации» и других.

Продвижение организации в сообществе КСР

С 1997 года команда аутрич-работников «СПИД инфосвязь» проводит непрерывную профилактическую работу среди девушек, вовлеченных в секс-бизнес.

За это время мы зарекомендовали себя как организация, реально оказывающая помощь в сохранении здоровья в сообществе КСР. Аутрич-команде удалось установить доверительные отношения не только с секс-работницами, но и с сутенерами, охранниками, «мамочками», что во многом способствует улучшению качества предоставляемых услуг и обеспечению большего охвата профилактических мероприятий.

Со временем аутрич-команда «СПИД инфосвязь» стала пользоваться определенным уровнем доверия среди людей, работающих в сфере секс-индустрии Москвы. Когда аутричеры приходят на новую точку и упоминают название организации, оно становится пропуском в мир уличного секс-бизнеса; нас знают, нам доверяют, это доверие пришло с годами работы.

Безопасность

Этот вид деятельности связан с определенно высоким уровнем опасности. Отправляясь на «точки», аутрич-работники не в состоянии спланировать полностью свой выход. Перед плановым посещением определенных точек группа аутрич-работников консультируется с сотрудницей нашей организации, привлеченной из среды секс-бизнеса, о возможной опасности выхода.

Отношения, установившиеся у нашей команды с сутенерами, охранниками, «мамочками» позволяют получать сведения о временных сложностях на точках, непредвиденных ситуациях и перемещениях «точек».

Аутрич-команды обеспечены мобильной связью, это позволяет более оперативно координировать действия сотрудников и, в случае нужды, ставить в известность руководителей.

Супервизия

Один раз в месяц на общем собрании под руководством аутрич-менеджера коллеги обмениваются мнениями, ощущениями, мыслями о работе. В ходе таких обсуждений было принято общее решение о недостаточности «внутренних» супервизий в связи с тем, что все сотрудники находятся в равноправных отношениях и не могут брать на себя фасилитирование встречи. Сейчас руководитель проекта оценивает необходимость и подыскивает независимого супервизора.

Планирование карьеры

«СПИД инфосвязь» предоставляет достаточно широкие возможности для карьерного роста аутрич-работников.

На сегодняшний день аутрич-работники вовлечены в работу сервис-центра для КСР: частичное администрирование деятельности, проведение глубинных интервью, проведение до и после тестового консультирования. Далее предполагается открытие психотерапевтической группы в центре, в ней примут участие аутрич-работники.

Также они участвуют в создании газеты для КСР «Правда улиц», пишут статьи, подбирают готовый материал, делают наброски оформления и тому подобное.

Сотрудники аутрич-команды становятся штатными сотрудниками организации.

PR для проектов

Представление проекта «Аутрич-работа» на конференциях, встречах, круглых столах позволяет популяризировать деятельность в этом направлении, привлечь к сотрудничеству различные государственные и общественные структуры.

Широкое освещение работы направления привлекает и новых сотрудников в команду.

У команды сложился положительный имидж. Для его поддержания разработан фирменный стиль: визитки сервис-центра, карточки аутрич-работника, упаковка для презервативов, информационные материалы.

Как обеспечивается взаимодействие команды и руководства

Аутрич-работа – специфический вид деятельности нашей организации предполагает, что общение с ее руководством ведет, в основном, наш аутрич-менеджер. На плановых собраниях члены команды высказывают свои пожелания о поддержке, которая требуется от руководства для большей эффективности работы. Руководитель группы доносит пожелания до руководства и обеспечивает их реализацию.

ОПЫТ КРАСНОЯРСКОЙ МОЛОДЕЖНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ «МЫ ПРОТИВ СПИДА»

В организации работают несколько аутрич-команд в разных проектах. Аутричеры, работающие с потребителями инъекционных наркотиков, в основном, сами бывшие потребители наркотиков. Аутричеры, работающие с КСР – молодые специалисты-медики. Некоторые аутричеры участвуют в нескольких проектах. Секс-работницы участвуют в работе организации как распространители презервативов и информационных материалов, помогают адаптировать язык наших материалов, устанавливать контакт с новыми точками.

Создание аутрич-команды

Набор аутрич-работников в нашу организацию происходит поэтапно. Сначала человеку объясняют цели и задачи, условия и правила будущей работы. Если после этого заинтересованность в работе остается, он проходит обучение. На семинарах ему дают информацию о правовых аспектах ИППП, ВИЧ, снижении вреда от употребления наркотиков и другие сведения для аутрич-работы.

Далее осуществляются совместные выезды на точки с опытными работниками, где происходит не только практическое обучение, но и проверка профпригодности. Если кандидат принимается в команду, сначала его знакомят со структурой организации, правилами, правами и обязанностями, он знакомится со всеми членами организации.

Административные меры для превращения группы аутрич-работников в команду

Практикуется проведение совместных официальных и неофициальных мероприятий, ротирование пар в команде. Аутричеры обязаны постоянно повышать профессиональный уровень, периодически посещают семинары и тренинги. Для обеспечения преемственности в работе и выявления потребностей аутрич-работников, руководители организации периодически выезжают на «точки» вместе с аутрич-командой.

Безопасность

Все работники «на точке» соблюдают правила, выработанные самими аутрич-работниками, в процессе их длительной работы:

- невмешательство в конфликты;
- не создавать помех работе КСР;
- установление отношений с «окружением» КСР – сутенерами, охраной, водителями;
- покидать точку при малейшем назревании конфликта.

Необходимо иметь удостоверение организации. Желательно носить мобильный телефон, знать номер телефона руководителя организации для экстренной связи. Организация берет на себя оплату такси, для возможности быстро покинуть «точку» при возникновении чрезвычайных ситуаций. Аутрич-команда «на точке» состоит не менее чем из двух человек.

Учитывая погоду, при которой работают наши аутричеры, выходящие на точки пешком, они обеспечиваются теплой зимней обувью, а в темное время – фонариками. Для сохранения здоровья всем аутрич-работникам предлагаются бесплатные прививки от гриппа и гепатита В. Для профилактики синдрома профессионального сгорания работает психолог – индивидуально и с аутрич-командами.

В рамках проекта «Снижения вреда» «на точки» выезжает на микроавтобусе аутричер, врач и медсестра. Они предлагают информационные материалы, презервативы, врач ведет индивидуальное и групповое консультирование, медсестра берет кровь на ВИЧ, сифилис и гепатит.

Команда выезжает 3 раза в неделю на окраины и трассы.

Девушек, работающих на улицах и трассах можно разделить на три группы:

1. Работающие в группах 8 ÷ 10 человек с сутенером, который обеспечивает им охрану. Они не употребляют наркотики. В этой группе редки случаи насилия, редко встречаются ИППП, ВИЧ и практика незащищенного секса. С этими женщинами и их сутенерами не сложно установить контакт.

2. Работающие в группах 10 ÷ 15 человек, употребляющие наркотики. Сутенер не всегда обеспечивает охрану, часто насилие, распространены ИППП, ВИЧ, незащищенный секс. Девушки и их сутенеры легко идут на контакт, но часто бывают в неадекватном состоянии.

3. Работающие поодиночке. Задача сутенера заключается в том, чтобы найти женщин и собрать у них ежедневно положенную сумму (от 150 ÷ 200 руб. до половины заработка). Охрана не обеспечи-

вается. Насилие регулярно. Именно к этой группе относится большинство ВИЧ-инфицированных и больных ИППП. Женщины с трудом вступают в контакт, не посещают врачей, занимаются самолечением.

КСР заинтересованы в проекте, так как мы распространяем презервативы высокого качества, которые они сами часто не в состоянии себе позволить, они заинтересованы также в бесплатной и анонимной медицинской помощи.

КСР иногда отказывают в медицинской помощи в гинекологических стационарах, даже в случае крайней необходимости из-за отсутствия документов. Мы оказываем амбулаторную гинекологическую помощь. С госпитализацией в кожно-венерологический стационар сложностей не отмечено, там работает дерматовенеролог из нашего проекта.

Другой проект охватывает КСР, работающих на улицах, в гостиницах и на квартирах. Аутрич-команда выходит два раза в неделю.

Работа с уличными девушками происходит так. Вдоль центральной улицы расположено 5 ÷ 7 точек (на каждой от 3 до 15 КСР). Аутрич-работники за один выход обходят каждую точку, консультируют, приглашают на обследование, предлагают информационные материалы, презервативы. На каждую точку уходит полчаса, час. С гостиничными КСР работаем не в гостинице, а у входа, где стоит несколько микроавтобусов, в каждом от 3 до 6 девушек. Консультируем девушек прямо в них.

Также аутрич-команда выезжает на квартиры, где живут и работают КСР.

Все КСР, охваченные обоими проектами, получают направление на бесплатное и анонимное обследование в центр СПИД, в кожно-венерический диспансер, к дерматовенерологу и гинекологу. По желанию каждая девушка может также получить бесплатную консультацию психолога.