

Jaké to je, když je klient NZDM příbuzný

Když jsem začala pracovat v NZDM, kolegyně mi vysvětlily, co znamená střet zájmů. Měla jsem mezi komunitou i mimo ni spoustu známých, kamarádů a příbuzných, a říkala jsem si, že to zvládnu – nebudu řešit velké problémy s rodinou. Jak se ukázalo, skutečnost byla o něco složitější.

Vyjasnění role

Jedním z prvních kroků bylo vysvětlit bratrancům a sestřenicím, jaká je moje role v práci. Jako pracovnice musím být spravedlivá a nestranná – nemohou ode mě čekat žádné výhody oproti ostatním klientům. Zároveň jsem je musela ujistit, že informace, které mi v práci sdělí, zůstanou pouze mezi námi. Nikam je vynášet nesmím a ani nebudu, což platí bez výjimky.

Podobně bylo potřeba nastavit pravidla i s některými rodiči, které osobně znám. Většina z nich to pochopila, ale občas se objevila nepochopení nebo dokonce negativní reakce. Jeden příklad mi utkvěl v paměti. Jednou mi na osobní telefon napsala maminka (moje kamarádka) jednoho klienta, protože se nemohla dovolat svému synovi. Ptala se mě, jestli je v klubu. Odpověděla jsem jí, že jí takovou informaci nemůžu sdělit. Vysvětlila jsem, že pokud chce získat informace o synovi, musí nám napsat přes pracovní messenger. Zároveň jsem dodala, že informace můžeme poskytnout jen v případě, že máme od jejího syna podepsaný souhlas.

Reakce byla zpočátku zmatená: „Jakej souhlas?“ Když jsem jí objasnila, že jsme anonymní služba a máme podepsanou mlčenlivost, podobně jako lékaři, reagovala podrážděně: „Jdi do prdele s nějakou anonymitou, moc ze sebe děláš.“ Byla to nepříjemná situace, ale pravidla jsem nepřekročila. Na pracovní messenger už nenapsala, a i kdyby ano, informace by stejně nezískala, protože její syn souhlas nepodepsal.

Anonymita a souhlas s poskytováním informací

Anonymita je základním kamenem naší služby. Klienti mají právo na ochranu svých informací, což znamená, že nesdělujeme žádné detaily o jejich přítomnosti v klubu nebo o tom, co zde dělají, pokud s tím sami nesouhlasí. Pokud klient chce, aby byly informace sdělovány například rodičům, musí podepsat formulář, kde přesně určí, jaké informace mohou být sdíleny a s kým. Tento proces je důležitý nejen pro ochranu soukromí, ale také proto, aby se klienti cítili v bezpečí a mohli otevřeně řešit své problémy.

Očekávání klientů

Další výzvou byla práce s očekáváními některých příbuzných-klientů. Například při rozdávání přihlášek na akci si někteří z nich automaticky mysleli, že je dostanou jako první, protože „jsme rodina“. Bylo potřeba jim citlivě, ale jasně vysvětlit, že v práci platí stejná pravidla pro všechny, bez ohledu na naše osobní vztahy.

Co mi to přineslo

Celá tato zkušenost mě naučila, jak důležité je jasně komunikovat a stát si za pravidly, která chrání jak klienty, tak i mě. Zároveň jsem se naučila lépe rozlišovat, kdy končí moje osobní role a začíná ta profesionální a také to, že si musím hlídat své osobní hranice. Je to proces, který neustále probíhá, ale díky tomu se cítím jistější a lépe zvládám i náročné situace.