Сборник рекомендаций «От равных равным»

E.B.A.

E.B.A.

Сборник рекомендаций «От равных равным»

Какие полезные лайфхаки и правила следует знать каждому ***равному консультанту**** ? Мы провели интервью с опытными равными консультантами из разных уголков страны и выяснили, какой информацией и какими навыками следует владеть, чтобы оказывать качественную профессиональную помощь людям, живущим с ВИЧ, в адаптации к диагнозу, сохранении здоровья и качества жизни. Этот сборник не претендует на то, чтобы быть единственно возможным источником при подготовке и сопровождении равных консультантов, но он включает в себя ценные, мудрые и действительно лучшие советы для начинающих равных консультантов и ***других специалистов**** , которые работают с ВИЧ-положительными людьми.

***Равным консультантом/специалистом в Сборнике мы называем человека — женщину, мужчину или небинарную личность, а клиентом — человека (женщину, мужчину или небинарную личность), обратившегося к нему за помощью.**

***Для удобства все определения даны в мужском роде как более привычном для восприятия носителями русского языка в силу исторически сложившихся лексических норм.**

«Как бы казусно ни звучало, равному нет равных».

Мария, Санкт-Петербург

Оглавление

Оглавление 2

Введение. Кто такой равный консультант по ВИЧ? Актуальность равного консультирования. Принципы работы 8
Что такое равное консультирование? 8
Как появилось равное консультирование по ВИЧ?
Кто такой равный консультант? 8
Какую помощь может предложить клиенту равный консультант? 10
Чем равное консультирование отличается от консультации врача или психолога? 11
По каким вопросам можно получить консультации? 12

Глава 1. Рекомендации начинающим равным 14

Глава 2. Контакт с клиентом 18
1. Знакомимся, или как провести первичную консультацию? 18
В чем суть «Я-высказывания»? 19
Активное слушание 19
Что делать, если клиент плачет? 21
2. Выявляем ценности 22
3. Сохраняем дистанцию/субординацию 22
4. Поддерживаем контакт 23
Каких правил следует придерживаться? 24

Глава 3. Мотивация к лечению 26
Что делать, если клиент не принимает ни один предложенный вами вариант действий? 29
Как предложить клиенту обратиться за психологической помощью? 29

Глава 4. Организация рабочего дня равного 30
1. Планирование действий 30
2. Расстановка приоритетов 31

3. Фокусирование на главном 32
4. Анализ опыта 32
5. Планирование отдыха 32

Глава 5. Антивыгорание 34
Что поможет справиться с выгоранием? 36
Отдыхайте 36
Посещайте супервизии 36
Путешествуйте 36
Обращайтесь к психологу, если чувствуете, что не справляетесь 36
Проводите больше времени в кругу семьи 37

Глава 6. Правила, которые не стоит нарушать равному консультанту 40
Научитесь дистанцироваться от своих мыслей, эмоций и чувств по отношению к клиентам 41
Никогда не 45

Словарь сокращений и терминов, используемых в сборнике рекомендаций 315

«Когда ты помогаешь людям — это так круто. Это настолько тебя может просто восполнять, наполнять. Ты можешь приходить домой уставшая, но настолько ты духовно наполнена тем, что кто-то сегодня справился с какой-то проблемой, кто-то сегодня жизнь заново начал, у кого-то сегодня мама безумно счастлива, кто-то сегодня горд собой. Это нужно замечать, это нужно ценить».

Олеся, Челябинск

2023

Январь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Февраль

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28					

Март

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Апрель

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Май

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Июнь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

Июль

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Август

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Сентябрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Октябрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Ноябрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Декабрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Важные события

Цели на год

2024

Январь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Февраль

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29			

Март

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Апрель

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Май

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Июнь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Июль

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Август

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Сентябрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Октябрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Ноябрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Декабрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Важные события

Цели на год

2025

Январь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Февраль

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28		

Март

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Апрель

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Май

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Июнь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Июль

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Август

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Сентябрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Октябрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Ноябрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Декабрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Важные события

Цели на год

2026

Январь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Февраль

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	

Март

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Апрель

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Май

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Июнь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Июль

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Август

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Сентябрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Октябрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Ноябрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Декабрь

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Важные события

Цели на год

Введение

Кто такой равный консультант по ВИЧ? Актуальность равного консультирования. Принципы работы

Что такое равное консультирование?

Равный консультант* устанавливает партнерские, доверительные, другим словом, ***«равные»*** отношения с ВИЧ-положительным человеком. Обращаясь к собственному опыту жизни с ВИЧ, он поддерживает клиента в трудную минуту и снабжает его важной информацией о заболевании и жизни с ним. Это не просто «разговор по душам», это профессиональная услуга, которую оказывает обученный и подготовленный специалист. Консультации равного могут существенно повлиять на эмоциональное состояние ВИЧ-позитивного человека, уберечь его от импульсивных решений и даже сохранить ему жизнь.

Как появилось равное консультирование по ВИЧ? Кто такой равный консультант?

Свое развитие в теме ВИЧ равное консультирование начало с образования групп взаимопомощи для ВИЧ-положительных людей еще в конце 90-х годов. 11 июня 1994 года была проведена первая встреча группы взаимопомощи, которая носила название «Позитив». Ее создателем стал активист ***Николай Недзельский***[1].

Людей, затронутых проблемой ВИЧ, становилось все больше, и активисты из других городов России, перенимая опыт групповой поддержки, один за другим начали создавать подобные группы и проводить встречи. В те времена это было особенно нужно, поскольку мало кто понимал, что нужно делать и как дальше жить с таким диагнозом.

> *«Равный консультант отвечает на бытовые вопросы жизни с ВИЧ: как комфортнее войти в лечение, как мониторить свои пропуски, как построить диалог с врачом. Это ходячая мультидисциплинарная команда».*
>
> *Мария, Санкт-Петербург*

[1]Николай Недзельский — ВИЧ-активист, создатель сайта aids.ru, телефона доверия по ВИЧ/СПИДу. Практически все, что Николай сделал для ВИЧ-положительных людей в России, делалось впервые: первый квилт (соединенные полотна, сшитые в память о тех, кто умер от СПИДа), первая группа взаимопомощи «Позитив», первая линия телефонного консультирования. Он стремился использовать лучшие международные практики помощи ЛЖВ и, несмотря на сомнения скептиков, ему удавалось успешно реализовать их в России.

Благодаря подобным группам взаимопомощи стали появляться первые равные консультанты. Позже равных консультантов начали подготавливать в рамках проектной работы профильные НКО, некоторые Центры СПИД. Программы подготовки равных консультантов у всех организаций были разные, чаще всего они основывались на потребностях конкретного сообщества и населенного пункта.

Равный консультант* — это человек, живущий с ВИЧ, принявший свой диагноз и научившийся с ним жить, придерживающийся научно доказательных методов и прошедший специальную подготовку для работы с клиентами. Равный консультант (далее РК) — специалист, который обладает актуальной информацией о ВИЧ-инфекции, имеет личный опыт заботы о своем здоровье, а также может выступить навигатором среди организаций, оказывающих помощь людям с хроническими заболеваниями.

Равный консультант имеет схожий опыт жизни с диагнозом, испытывал похожие эмоции и чувства, но сумел с ними справиться и настроиться на лечение, поэтому он, как никто другой, понимает клиента. Именно эта уникальность опыта позволяет РК выстраивать общение с клиентом по принципу «равный — равному».

Очень важно, чтобы все равные консультанты понимали принципы работы и общения на консультациях. **Основные из них:**

- ◊ РК имеет опыт жизни с диагнозом «ВИЧ-инфекция»;
- ◊ коммуникабелен и хорошо владеет навыками консультирования;
- ◊ привержен ***доказательной медицине****;*
- ◊ умеет определять границы своей компетенции;
- ◊ не дает медицинских рекомендаций и не вмешивается в процесс лечения.

Основная задача — не привязать к себе клиента, а помочь ему принять диагноз и жить с ним самостоятельно.

«В словосочетании „равный“ консультант слово „равный“ — ключевое. Да, #с тобой».

Наталья, Санкт-Петербург

Кроме базовых знаний по ***ВИЧ**-инфекции, равный консультант должен владеть вербальными и невербальными способами общения, моделью изменения поведения и т. д., а также уметь применять основные методики консультирования, в числе которых:

- ◊ различные техники убеждения;
- ◊ установление контакта.

Методика правильной постановки вопроса:

- ◊ техника оценки знаний пациента, относящихся к теме ВИЧ и ***СПИДа**;
- ◊ методика правильного предоставления информации с контролем ее на достоверность и доступность для понимания.

Но даже это еще не все. Равный консультант должен иметь довольно четкие представления о ***ментальности**** клиента и той среде, которая его окружает. Это позволяет быстрее найти подход и добиться результатов. Личные качества равного консультанта имеют не менее важное значение. Он должен иметь способности к сочувствию, соучастию и уметь не просто выслушать своего клиента, а **услышать то, что клиент хочет сказать.**

Какую помощь может предложить клиенту равный консультант?

Равный консультант не может заменить психолога или врача, но личный опыт и постоянно обновляемые знания могут стать полезны его клиентам.

Для того, чтобы профессионально оказывать помощь клиентам, необходимо изучать вспомогательные материалы и понимать область своей компетенции.
Равный консультант может:

оказать эмоциональную поддержку;

дать необходимую информацию о заболевании;

может поделиться личным опытом приема АРВТ и сохранения приверженности;

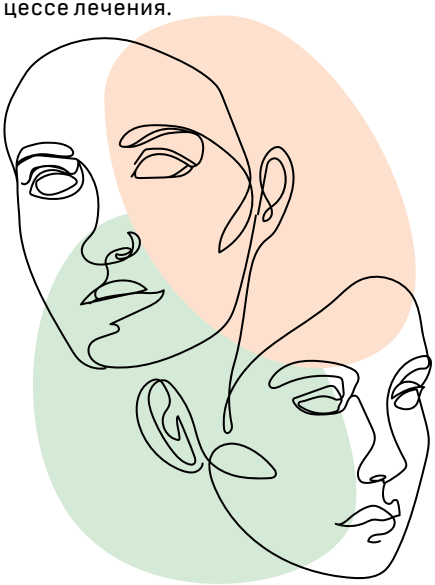
рассказать о своем позитивном опыте/об успешном кейсе* (не называя имен, соблюдая правила конфиденциальности).

*«Если клиент — **СПИД-отрицатель***, то нужно втягиваться в его диалог, пытаться через его взгляды с ним найти контакт».*

Ладислав, Новосибирск

Чем равное консультирование отличается от консультации врача или психолога?

Равный консультант не сконцентрирован только на медицинских или психологических трудностях клиента. Он восполняет пробелы в знаниях клиента о ВИЧ-инфекции и помогает решать повседневные социальные проблемы, связанные с ВИЧ-положительным статусом. Но все равно равный консультант, даже прошедший обучение, не становится дипломированным врачом или психологом, однако использует базовые принципы — это поддержка и принятие индивидуальности клиента. При этом РК все равно остается человеком, который может оказать эмоциональную поддержку клиентам, предоставить им актуальную информацию о заболевании, бытовым аспектам жизни с диагнозом во время лечения или по маршрутизации в процессе лечения.



Равный консультант — не социальный работник. Как правило, в его обязанности **не входит** покупка лекарств или продуктов для клиента и его семьи. Но существуют исключения, когда РК может выполнять некоторые его функции, например, если в населенном пункте, где проживает клиент, нет развитой системы комплексной помощи. В таком случае консультант может оказывать социально-бытовую помощь, потому что **ее некому оказать.** В основном у организаций, предоставляющих услуги равного консультирования, есть перечень услуг, которые они оказывают. Этот перечень формируется на основе наличия или отсутствия других партнерских организаций.

Напомним, что отношения между консультантом и клиентом ограничиваются только эмоциональной и информационной поддержкой. Также важно понимать границы своих возможностей в эмоциональной поддержке. РК может поделиться позитивным опытом лечения, может выразить сочувствие и понимание, но не может заменить профессионала-специалиста. Равный консультант может предложить клиенту обратиться к специалисту — психологу или психотерапевту, если он видит, что клиент находится в депрессивном, апатичном или слишком тревожном состоянии.

По каким вопросам можно получить консультации?

Равные консультанты оказывают помощь в различных ситуациях, например:

помогают снизить шок, не впасть в панику, злость, помогают человеку, только что узнавшему о диагнозе, принять свой статус и не попасть под влияние СПИД-отрицателей;

помогают ВИЧ-положительному человеку разработать собственный план контроля над заболеванием: регулярно посещать врача, принимать терапию, со вниманием относиться к своему самочувствию;

помогают ВИЧ-положительному человеку в случаях нарушения его прав или несправедливого отношения, связанного с заболеванием;

рассказывают, как вести себя в различных социальных ситуациях и комфортно жить с ВИЧ, например: как рассказать о своем ВИЧ-статусе близким людям, как жить с ВИЧ-отрицательным партнером, как заниматься спортом и т.п.

Равный консультант не может заменить психолога или врача, но личный опыт и постоянно обновляемые знания могут быть полезны его клиентам.

Мои заметки

«Равный консультант прокачан по социальным вопросам, он может помочь создать свой индивидуальный план адаптации и, допустим, сходить в центр СПИДа с человеком, когда ему просто в первый раз страшно войти в это здание».

Мария, Санкт-Петербург

Глава 1. Рекомендации начинающим равным

Я хочу быть равным консультантом, с чего начать?

Мы поинтересовались у опытных равных консультантов, какими качествами, на их взгляд, должен обладать идеальный равный консультант, и вот что мы получили:

Идеальный равный консультант...

- Бескорыстный
- Воспитанный
- Волевой
- Гуманный
- Добрый
- Доброжелательный
- Искренний
- Инициативный
- Коммуникабельный
- Надежный
- Обаятельный, умеющий расположить к себе
- Обучаемый
- Ответственный
- Открытый
- Отзывчивый
- Понимающий
- Сдержанный
- Совестливый
- Собранный
- Самостоятельный
- Тактичный
- Терпимый
- Трудолюбивый
- Уравновешенный
- Чувствительный
- Чуткий
- Этичный
- Эмпатичный

Невозможно, да и не нужно быть идеальным и иметь все эти качества. Выделите для себя те, которые сейчас присущи именно вам, и те, которые необходимо развить для выполнения эффективного консультирования. Помочь в этом вопросе и усовершенствовать свои навыки вам могут ***супервизоры**** — более опытные равные консультанты или психологи.

Идеальный консультант...

«Помогающая профессия действительно сложная, не каждому по силам. Нужно любить свою работу не за деньги».

Олеся, Челябинск

Важно понимать, что профессия равного консультанта очень трудная и требует психологической устойчивости, потому что нужно уметь справляться с тяжелыми историями и не разрушаться от чужой боли.

Многие приходят в равное консультирование для того, чтобы как-то закрыть свою непрожитую (и часто даже неосознаваемую) боль. Когда-то им не помогли, не выслушали, не откликнулись — и теперь хочется помочь другим, чтобы никто больше не попадал в такую невыносимую ситуацию. **Это абсолютно нормальное желание.**

Вот только если вы идете в равные консультанты, чтобы «спасать и отдавать всего себя», то такая мотивация быстро приводит к ***выгоранию****.

Лучше сразу относиться к равному консультированию как к профессиональной деятельности. А также не забудьте позаботиться о доступе к супевизорской помощи и регулярно пользоваться этим инструментом.

Несколько советов от опытных равных консультантов

«Отрицательный опыт — тоже опыт».

Анастасия, Санкт-Петербург

«Мы не ставим диагноз, никому не причиняем добро. Мы пытаемся просто помочь человеку, если ему нужна помощь».

Татьяна, Челябинск

«Если вы чувствуете, что вы не любите людей, не хотите с ними разговаривать в какой-то момент, — не надо консультировать в таком состоянии никого. Желательно не работать в такой ситуации, прекращать эту деятельность, дать себе отдых, потом вернуться, если есть желание».

Таисия, Новосибирск

«Будь равным — самое главное. Если у тебя нет желания помогать людям, то не надо туда лезть, только себе навредишь. Мне так кажется: самое важное, что если внутри нет ощущения, что ты действительно искренне внутри хочешь, чтобы люди выздоравливали, лечились, то не стоит».

Ладислав, Новосибирск

*«Совет: обязательно ходите к психологу либо на **супервизии***, чтобы не „сгореть“, через полгода или год».*

Таисия, Новосибирск

...и еще несколько советов от опытных равных консультантов

«Я бы сказала, чтобы он не торопился, не брал больше, чем надо. Потому что когда они начинают работать, появляется установка „А как? Я же вроде должен делать что-то, мне же надо куда-то срочно бежать!“. Пока не надо! Наслаждайся! Живи, смотри и делай свою работу, и когда у тебя наберется достаточное количество клиентов, ты вспомнишь эти дни».

Наташа, Санкт-Петербург

«Изначально я бы посоветовала подумать, насколько он готов любить людей. Консультировать просто так — в этом нет надобности. Люди бывают абсолютно разные. Надо любить это дело, надо искренне хотеть помочь и надо понимать в первую очередь, что ты не сможешь заставить его — это его путь, он режиссер, а ты просто смотришь. Может все пойти не так, не по твоему сценарию».

Анастасия, Санкт-Петербург

«Научиться медитировать, научиться расслабляться. Любить дело, которым ты занимаешься, понять, что клиенты — индивидуумы. Ну и как-то отдыхать».

Анастасия, Санкт-Петербург

«Начинающему равному консультанту я советую учиться и учиться, как завещал великий Ленин».

Наталья, Санкт-Петербург

«Я бы посоветовал, чтобы человек прошел какое-то обучение, сертификацию, хоть какие-то азы консультирования узнал. Это я сейчас все уже интуитивно делаю, а сначала то важно все-таки понимать, о чем надо говорить, о чем не надо».

Ладислав, Новосибирск

Трекер привычек на месяц

Трекер привычек — это простой и эффективный инструмент в формировании новых привычек. Используя трекер, вы можете легко отслеживать свой прогресс.

Привычка: .....

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16
17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

Привычка: .....

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16
17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

Привычка: .....

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16
17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

Привычка: .....

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16
17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

Привычка: .....

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16
17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

Глава 2.
Контакт с клиентом

Как начать разговор, как сохранить дистанцию, как напомнить о себе?

Несколько рекомендаций, как расположить к себе клиента:

1 Знакомимся, или как провести первичную консультацию?

При первом знакомстве очень важен зрительный контакт. Постарайтесь не просто поздороваться, а поймать взгляд клиента и именно в этот момент начать разговор. Но не подавляющий, а располагающий, в сопровождении улыбки. Дайте клиенту понять, что все внимание уделено именно ему. Что его состояние **вам важно**. Спросите, как ему было бы удобно, чтобы вы к нему обращались. Уточните, знает ли он, кто такие равные консультанты, и если не знает, расскажите ему. Объясните свои компетенции и темы, по которым вы готовы предоставить ему информацию.

Спросите, что из этого ему сейчас было бы полезно. И если чувствуете, что клиент растерян и не в состоянии воспринимать информацию, просто спросите, кто и почему его к вам направил и чем вы можете ему помочь. Дайте клиенту рассказать свою историю, внимательно выслушайте и посочувствуйте его ситуации. Затем постарайтесь выяснить, с каким запросом он пришел. Обязательно проговорите про конфиденциальность вашей беседы.

Совет:

Если есть возможность обустроить пространство для консультирования, то лучше не беседовать с человеком через препятствие (например, через стол). Чтобы продемонстрировать свое внимание, важно находиться в открытой позе, когда руки и ноги не перекрещиваются, ладони несколько развернуты к клиенту, в его же сторону повернут корпус тела. Все каналы невербального общения связаны друг с другом, и как только во взгляде появится заинтересованность, человеку будет проще поделиться своей проблемой.

Человек, обратившийся за помощью, как правило, пребывает в состоянии растерянности, безысходности, у него много переживаний и горьких мыслей. Выйти из этого тяжелого состояния он сможет лишь в том случае, если почувствует, что его не осуждают, не смотрят на него свысока, а принимают таким, какой он есть. Здесь большую помощь могут оказать специальные приемы, объединенные в условную группу под названием «техники ***активного слушания**** и ***я-высказывания****».

В чем суть «Я-высказывания»?

Клиент рассказывает равному консультанту о своих страхах, чувствах, переживаниях, мыслях. Попросите клиента через «Я-высказывания» рассказать вам о тех фактах, которые вызвали эмоциональную реакцию.

Можно опираться на следующую структуру:

Факт. Клиенту необходимо начать «Я-высказывание» с обозначения факта, который вызвал эмоциональную реакцию.

Чувство. Здесь следует открыто говорить о том, какие чувства вызывает этот факт.

Объяснение. В этой части можно подробнее рассказать, почему он на это так реагирует.

Просьба-пожелание. В этой части клиенту следует рассказать о своих желаниях в связи с происходящим. Или озвучить просьбу.

[2]***Активное слушание***, важное на всех фазах консультативного процесса, можно отнести к основным профессиональным навыкам консультанта. Это не просто слушание ответов клиента на ваши вопросы, а слушание того, что сам клиент говорит и, главное, хочет сказать.

Приемы активного слушания

[2]Текст написан на основе ключевых идей книги профессора МГУ, психолога, автора множества научно-популярных работ Гиппенрейтер Юлии Борисовны «Чудеса активного слушания», издательство АСТ, серия «Как общаться с ребенком?», 2022 г.

I *Минимальные поощряющие реплики*

Кивайте головой в такт речи клиента, время от времени реагируйте междометиями или нейтральными фразами: «Угу... ага... да...», «Это интересно...», «Понятно...», «Продолжайте, пожалуйста, я вас слушаю...».

Этот прием помогает:
- ◊ *высказываться свободно и непринужденно;*
- ◊ *выражать одобрение, интерес и понимание;*
- ◊ *демонстрировать свое внимание с помощью реплик, что способствует увеличению желания клиента и готовности говорить, поскольку ему легче рассказывать о себе заинтересованному собеседнику.*

II *Отражение (эхо)*

Отражение — это повторение слов или фраз собеседника. Обычно оно имеет форму дословного повторения или повторения с незначительными изменениями.

Благодаря этому приему:
- ◊ *становится яснее то, что клиент хотел выразить;*
- ◊ *у клиента появляется ощущение принятия и понимания;*
- ◊ *консультант уверен в точном восприятии сообщения клиента;*
- ◊ *клиент понимает, насколько хорошо ему удалось передать свои мысли.*

Отражение не стоит применять слишком часто, чтобы у клиента не сложилось впечатление, что его передразнивают. Эта техника наиболее уместна в тех ситуациях, где смысл высказываний клиента оказался не вполне ясным или где клиенту трудно продолжить рассказ.

III *Перефразирование*

Перефразирование — это повторение высказываний клиента своими словами, проговаривание подтекста высказывания, нахождение истинного смысла высказывания.

Этот прием позволяет:
- ◊ *убедиться, что консультант правильно понял мысли и чувства клиента;*
- ◊ *продемонстрировать клиенту, что его понимают;*
- ◊ *«продвинуть» консультацию дальше.*

IV *Эмпатическое слушание*

Эмпатическое слушание — это выражение сопереживания, понимания чувств собеседника в процессе его выслушивания.

Этот прием консультант использует, чтобы:
- ◊ *показать, что он понимает чувства клиента;*
- ◊ *помочь клиенту оценить собственные чувства;*
- ◊ *признать значимость чувств и переживаний клиента.*

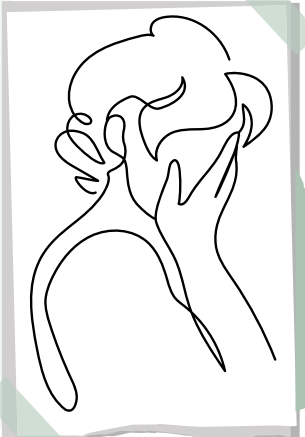
V *Резюмирование*

Резюмирование — краткое сообщение, когда из части или всей консультации выделяется только главная мысль. Вы можете буквально в двух-трех фразах пересказать клиенту то, что вы обсуждали, при этом отмечая ключевые моменты.

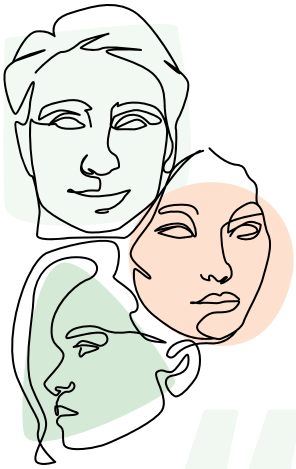
Консультант использует резюмирование для того, чтобы:
- ◊ *сформулировать мнение, позицию клиента в «свернутом» виде, когда собеседник «ходит по кругу», возвращается к уже сказанному;*
- ◊ *подвести итог значительной части рассказа клиента или всей консультации;*
- ◊ *удерживать консультацию в нужном русле, не отклоняться от цели консультации;*
- ◊ *выстроить фрагменты консультации в смысловое единство;*
- ◊ *показать клиенту, что вы поняли его ситуацию, и тем самым «подвести черту».*

Что делать, если клиент плачет?

Эмоциональная реакция — это нормально, вы должны быть к этому готовы. Не все люди могут справиться со своими эмоциями, и такие ситуации могут происходить довольно часто. Подготовьтесь к разговору заранее: пусть под рукой будут бумажные салфетки и вода. Если видите, что клиент вот-вот расплачется или плачет, окажите ему поддержку, помогите ему успокоиться, предложив стакан воды — физиологическая реакция на задержку дыхания и глотание поможет человеку успокоиться. В этой ситуации крайне важно отнестись к чувствам клиента с пониманием и участием, это поможет вам установить с ним контакт.



2 Выявляем ценности



Нужно четко понимать, что у разных людей разные ценности. Что важно и ценно для одного, для другого не будет иметь никакого значения. Поэтому необходимо на этапе знакомства и общения с клиентом попытаться их определить. В том случае, если в дальнейшем у вашего клиента начнутся проблемы с приверженностью, опираясь на ценности клиента, вы сможете правильно его мотивировать.

«Надо понимать, с кем ты разговариваешь. Нет какой-то конкретной схемы. Есть человек, ты в процессе понимаешь, куда клонить, что говорить».

Ладислав, Новосибирск

3 Сохраняем дистанцию/субординацию

Не забывайте о профессиональной этике. Нужно помнить: дистанция между вами и клиентом должна сохраняться. Личные контакты не предназначены для рабочего общения — это ваша частная территория, на которой вы не обязаны поддерживать общение с клиентом. Не бойтесь устанавливать границы в общении, не позволяйте клиентам звонить и писать вам 24/7. В конце концов, ваше рабочее время заканчивается там, где начинается ваше личное пространство. Важно отметить, что это правило работает в обе стороны — вы как равный консультант со своей стороны тоже должны придерживаться дистанционных ограничений. Например, не нужно добавляться к клиентам в друзья в социальных сетях.

«Ночью я не подхожу к телефону и не отвечаю. С тем, с кем у меня сейчас контакт и идет непосредственная работа, мы оговариваем и время, и по какому делу общаться, и с какими вопросами. Иногда клиенты пытаются перейти на личности, но я прямо говорю: я здесь знакомых не ищу, друзей мне хватает. У нас с тобой рабочие отношения, ничего личного».

Наташа, Санкт-Петербург

Сохранить профессиональную дистанцию можно только с незнакомым человеком, эмоциональная вовлеченность станет барьером на пути качественного оказания помощи. Поэтому не рекомендуется брать в клиенты близких людей, друзей, родственников. За исключением отдельных случаев, когда вам удается обсудить границы и следовать договоренностям. В противном случае — лучше передать близкого человека на консультацию коллеге.

Не забывайте про границы во время самих консультаций. Обозначение временных рамок очных консультаций или по телефону в самом начале разговора помогают клиенту в концентрации на главном вопросе, а консультанту в сохранении профессиональной дистанции.

4 Поддерживаем контакт

Рекомендуется поддерживать прямой контакт с клиентами. Разговаривайте вежливо и используйте профессиональные маски: ровный тон голоса и демонстрацию внимания (эмпатическое слушание). В процессе диалога не смотрите по сторонам, не отвлекайтесь на коллег, отключите звук на телефоне. Погрузитесь в разговор, для того, чтобы уловить смысл сказанного вашим клиентом, постарайтесь понять его желания и дать ответы на вопросы.

Завершая консультацию, спросите клиента, как он себя чувствует, скажите, что будете рады увидеть его снова, если он обратится за консультацией. Если клиент в состоянии отчаяния или гнева и хочет уйти до окончания консультации, скажите ему, что, несмотря на то, что он уходит расстроенным, двери вашего кабинета всегда открыты и вы надеетесь увидеть его вновь.

Выбирайте ту форму общения, которая для вас и вашего клиента наиболее комфортна, будьте с ним честны, не бойтесь устанавливать границы, и самое важное — отдыхайте.

Этот момент очень важен, особенно при работе с клиентами, которым сложно принять свой диагноз, или с подростками (так как поведение подростков может быть очень провокационным и обычная реакция — отторжение).

«Как сохранить контакт с клиентом? Отступить и дать визитку. Проговорить в тот момент, когда человек будет к этому готов. Говорить, что вы можете звонить, писать либо обращаться в офис».

Александр, Челябинск

Каких правил следует придерживаться?

1. Соблюдайте конфиденциальность.

2. Отвечайте только на запрос клиента. При этом говорите с клиентом честно и открыто, не пугайте возможными побочными эффектами от терапии или последствиями отказа от нее.

3. Сочувствуйте клиенту, а не жалейте его.

4. Оказывайте эмоциональную поддержку, не нарушая свои границы, сохраняя себя, свое психическое и физическое здоровье.

5. Не навязывайте медицинские препараты и сервисы, а давайте клиенту представление о возможных вариантах, существующих в регионе, предпочтительно качественных и бесплатных, ориентированных на клиента.

6.Давайте возможность клиенту принять **собственное решение** на основе предоставленной ему информации.

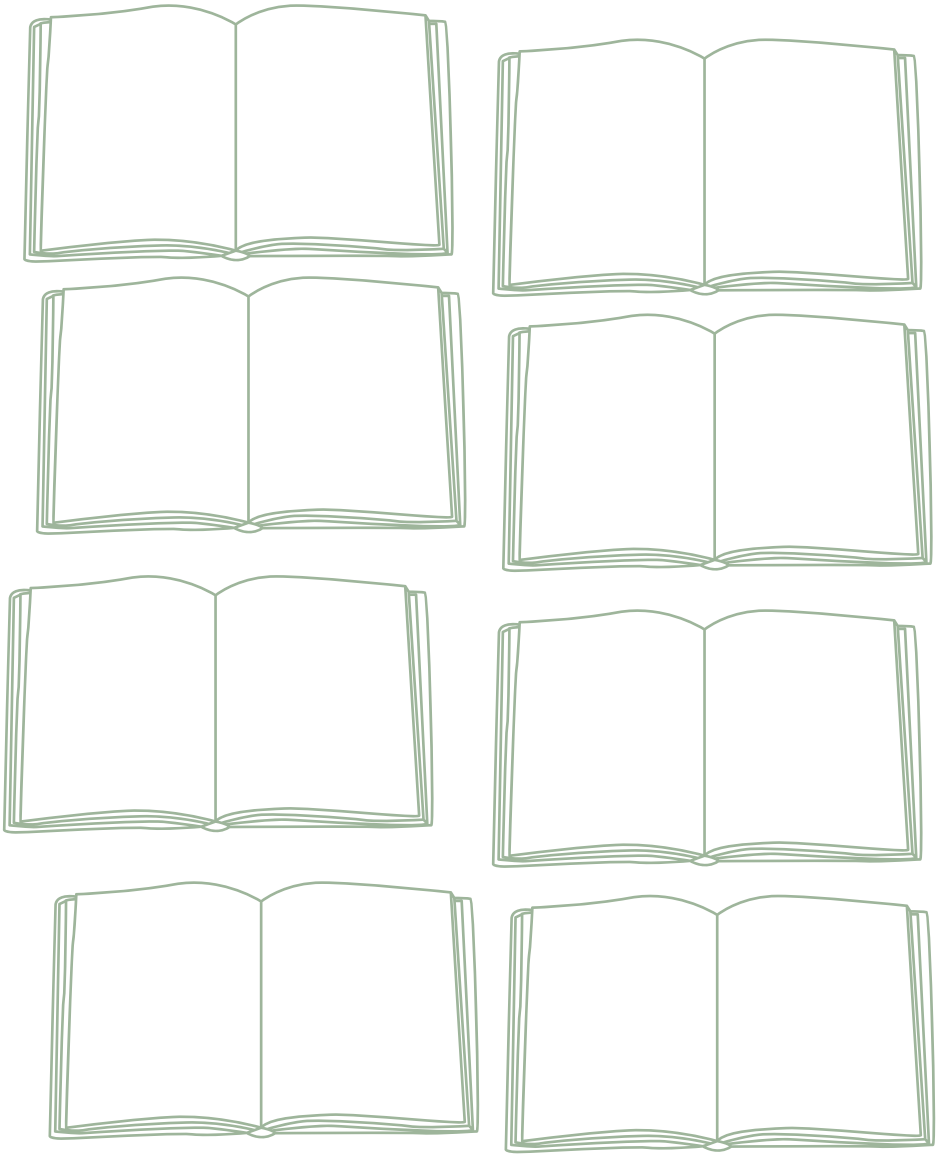
Мои правила:

Можно даже заранее сказать, что если с тобой что-то случится и ты не сможешь в назначенный день прийти, приходи, когда сможешь. Главное правило — оставлять дверь открытой».

Таисия, Новосибирск

Полезная литература

Составьте свой список полезных/любимых книг:

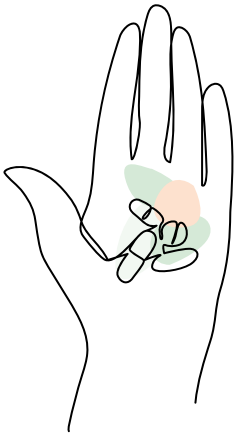


Глава 3.
Мотивация к лечению

Как быть, если клиент не принимает препараты?

Каждому человеку, живущему с ВИЧ, необходимо принимать антиретровирусную терапию (***АРВТ****). Ее необходимость не вызывает никаких сомнений.

Безусловно, АРВТ — максимально эффективный и безопасный способ полностью остановить прогрессирование ВИЧ-инфекции, сохранить здоровье и качество жизни. Современная АРВТ переносится достаточно хорошо, побочные эффекты возникают редко, но в ряде случаев их возникновение требует активных действий: изменения режима приема лекарств, лечения побочных эффектов, коррекции схемы АРВТ.



Но случается так, что некоторые ВИЧ-положительные люди перестают или вовсе отказываются принимать терапию. Бедность, дети, страх одиночества, отрицание ВИЧ или перебои с лекарствами — самые разные причины мешают людям посещать центры СПИД и своевременно получать терапию. Именно на этом этапе поддержка равного консультанта важна как никогда.

«Если мы понимаем, что у человека есть проблема с приверженностью, плохо пьет терапию или вообще не хочет ее пить, то надо понять, в чем его сомнения, в первую очередь. Во-вторых, нужно понять, какие ценности у человека, что для него ценно. Не то чтобы пугать, а проговорить последствия реально важно, что все заканчивают примерно одинаково — печально, плохо».

Таисия, Новосибирск

«Для многих важно узнать про H=H, что при подавленной вирусной нагрузке можно не предохраняться и не передать ВИЧ».*

Таисия, Новосибирск

«Я стараюсь вывести человека на уровень осознания, чтобы он не просто услышал, а осознал и начал разбираться».

Ладислав, Новосибирск

Существует несколько шагов ***успешной мотивации***[3]:

Шаг 1. Установление контакта

Одна из задач равного консультанта — это установление контакта и доверительных отношений с клиентами. В работе равного консультанта мало просто знать что-то о ВИЧ и обладать опытом, не обязательно быть психологом, но в идеале нужно знать необходимые в работе психотехники, применяемые в практической психотерапии, чтобы клиенты возвращались и не пропадали навсегда, чтобы рассказать, как можно эффективно работать со своим чувством вины и как принять свой диагноз, что делать с побочными эффектами, как бороться с депрессией и поднимать самооценку.

Главное в работе равного консультанта — показать человеку, получившему положительный статус, на собственном примере: «Вот он я. Я такой же, как и ты. Я ВИЧ-положительный, но я научился жить с этим. Я рядом, ты не один».

Шаг 2. Доводы «за» и «против»

Иногда, в случае категорического отказа клиента от лечения, когда доводы врачей не убеждают, именно равный консультант может «достучаться» до человека и убедить его в необходимости принимать терапию. Попробуйте выяснить, проговорить и определить страхи: назвать страхи — полезно. Это помогает снизить значение страхов и составить список тех, к кому можно обращаться за помощью, и обдумать план дальнейших действий.

Шаг 3. Информирование и обратная связь (выявление-сообщение-выявление)

Информация, которую дает равный консультант, должна быть нейтральна и предоставлять клиенту возможность сделать выбор, как ему поступить. На этом этапе равный может поделиться личным опытом, рассказать (*не запугивая!*) о негативных последствиях отказа от терапии или постараться разобраться с теми моментами, которые вызывают сомнения у клиента.

«Зацепляешь, когда почувствовал, что с человеком что-то не так. Начинаешь рассказывать свою историю. Если человек еще не прочувствовал ничего, его сложно убедить, что какие-то будут последствия, потому что на своей шкуре не испытал. Но есть те, у кого отрицание не так сильно работает, он тебе на слово верит, когда ты ему рассказываешь свою историю».

Ладислав, Новосибирск

«Скорость у каждого своя. Ресурсы должны быть, человек должен в безопасности себя чувствовать».

Мария, Санкт-Петербург

[3]Дроздова Л.Ю., Лищенко О.В., Драпкина О.М. Технологии мотивационного консультирования. Профилактическая медицина. 2020; 23(2):97-101. https://doi.org/10.17116/profmed20202302197

Шаг 4. Оценка готовности к изменениям

Нередко клиент приходит в ситуации выбора, который представляется в разных вариациях: «*так больше жить не хочу/не могу и не знаю как (не умею, не могу, боюсь) что-то изменить*», «*хочу, но ничего для этого не делаю и не могу себя заставить*», «*я знаю, что мне это нужно (важно, полезно), я пробую, но ничего не получается*». На этом этапе очень важно не спешить и разобраться с запросом клиента. РК способны принять и с уважением отнестись к любому выбору клиента, в том числе если человек выбирает ничего не делать, не менять и остаться в том же состоянии и в той же ситуации. Остается только сделать этот выбор очевидным для клиента. Дать возможность вернуться к этому через какой-то период времени, когда клиент будет более готов или способен двигаться дальше (*можно напрямую сказать клиенту о готовности вернуться к этому, когда появится необходимость*).

Шаг 5. Действия в зависимости от уровня мотивации (готовности и уверенности в изменениях)

Могут возникать такие ситуации, когда клиент бросает лечение или отказывается от него. В таких случаях опытные равные консультанты не рекомендуют говорить, что это ошибка: **не стоит давать личную оценку.** Причины отказа от лечения могут быть самыми разными, и нередко они решаемы. Постарайтесь узнать у клиента, почему он не хочет проходить лечение. Возможно, его пугает побочный эффект или он не верит, что терапия ему поможет. Это более предметные опасения и страхи, которые можно попробовать аккуратно обсудить.

Вспомните, что было важно для этого клиента. Старайтесь замотивировать клиента, опираясь на его ценности. **Не давите на него.** Расскажите ему о своем позитивном опыте. А если переубедить клиента все же не удается, можно предложить ему обратиться за помощью к психологу, чтобы обсудить свои страхи со специалистом.

«Чем мотивировать человека? У кого-то действительно настроенность оправдывать ожидания жизнью собственных детей, кому-то важна работа и некие достижения, кто-то мечтает о путешествиях. У каждого есть своя цель, это можно подчеркивать: ты можешь всего добиться, но единственное условие, которое существует и которое поможет тебе всего достигнуть, без которого ты не доидешь до этого, это как раз АРВТ»

Наталья, Санкт-Петербург

Что делать, если клиент не принимает ни один предложенный вами вариант действий?

Если вы предоставили клиенту необходимую информацию и возможные варианты действий, а он от всего отказывается и говорит, что это ему не подходит, так он делать не хочет, — спросите его, как он хочет поступить, какие у него самого есть мысли по этому поводу. Если клиент говорит, что уже принял определенное решение, вы можете попробовать с ним его обсудить. Возможно, клиент пытается найти одно решение для слишком большой проблемы. Вы можете помочь ему составить небольшой план действий на ближайшее время, разбить таким образом одну большую задачу на много маленьких, с которыми по отдельности будет справиться легче. Этот метод делает будущее более предсказуемым и возвращает нам чувство контроля над сложившейся ситуацией.

Как предложить клиенту обратиться за психологической помощью?

Напомним, **равный консультант не может заменить ни врача, ни психолога**. РК может выслушать клиента, посочувствовать, оказать эмоциональную поддержку, но не профессиональную психологическую помощь.

Чтобы деликатно предложить клиенту обратиться к специалисту, расскажите, что в похожей ситуации многим помогает консультация психолога. Случается такое, что клиенты не верят психологам, отказываются от его помощи, при таком раскладе попробуйте предложить клиенту посетить группу поддержки, которая обычно модерируется психологом. Всегда есть вероятность, что этот метод подойдет клиенту и сможет ему помочь.

Старайтесь поощрять клиента к получению как можно большего спектра психологической помощи: попробовав разные подходы, он сможет выбрать то, что ему больше подходит и действительно поддержит.

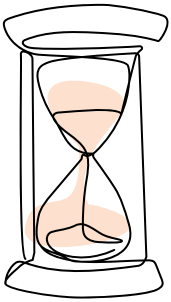
Глава 4.
Организация рабочего дня равного

Чтобы уверенно себя ощущать в бесконечных потоках информации, нужно научиться планировать рабочий день, правильно расставлять приоритеты. Именно этим умением должен обладать эффективный равный консультант.

Существует комплекс методик, направленных на выработку навыков по эффективной организации личного времени, — так называемый тайм-менеджмент. Предусмотренные им инструменты помогают успевать справляться со множеством дел в короткие сроки, избавиться от хронической усталости, давления временных ограничений и вечных стрессов. При правильном применении рекомендуемых техник существенно улучшается результативность труда, находится время на отдых, что очень важно в работе РК.

Опытные равные консультанты поделились некоторыми лайфхаками по организации рабочего дня, из которых можно выделить главные принципы управления временем. Вот они:

1. Планирование действий



Дела следует планировать всегда: на ближайший день, неделю, месяц. Составляйте четкие краткосрочные и долгосрочные планы, способствующие эффективной, оперативной работе. Обозначайте цели на бумаге или в электронном ежедневнике, удержать все в голове невозможно. Применяйте правило «декомпозиции целей»: ставьте глобальные задачи, делите их на более конкретизированные, локальные дела, переходя от меньшего к большему. Оставляйте резервный запас времени на форс-мажоры. Определяйте последствия достижения целей, мотивирующие к работе.

«Писать лучше всего. Составлять режим на каждый день. Этому, кстати, обучаться можно, есть специальные курсы. Записывать в ежедневник, проверять записи, выбирать, на какой день удобнее назначить встречу».

Олеся, Челябинск

2. Расстановка приоритетов

Ранжируйте дела по степени важности и срочности. Здесь вам на помощь может прийти максимально простая и рабочая методика — ***Матрица Эйзенхауэра***[4]. Она помогает разделить все задачи и дела на 4 категории:

Выполняйте действия последовательно: начинайте с неотложных задач, плавно переходя ко второстепенным. Сосредоточиваясь на текущих пунктах, не забывайте о главном направлении. Планируйте сложные дела на часы вашей личной пиковой производительности и чередуйте их с более простыми задачами, не требующими больших физических, эмоциональных и интеллектуальных ресурсов. Например, если вы максимально продуктивны утром, то 1,5-2 часа направьте на выполнение сложных и важных задач, сделайте перерыв и далее 1,5-2 часа посвятите простым текущим задачам, когда ваша биологическая активность уменьшается.

> *«По пятницам в аутрич лучше не ездить: если человек получит положительный тест, его не получится сразу отвезти в СПИД-центр, а если сразу не отвезти, человек может сильно затянуть с началом лечения или вообще перестать выходить на связь».*
>
> **Артем, Екатеринбург**

[4]Анатолий Гений, «Высокоэффективный тайм-менеджмент по Матрице Эйзенхауэра», под.ред. Я.Сурженко, издательство АСТ, 2016 г.

3. Фокусирование на главном

Концентрируйте внимание на глобальных целях. Главный практический навык тайм-менеджмента — не отвлекаться на постороннее. Выполняйте менее важные дела в «нересурсное» время. Внедрите в свое планирование простое правило: каждый день следует записывать и выполнять хотя бы 3 важных и простых шага, которые будут способствовать плавному и постепенному движению к вашей самой главной цели (т.н. ***«искусство маленьких шагов»***[5]).

> *«Иногда я понимаю, что я устал. Делал-делал отчеты и устал. Надо выйти, походить. Вспоминаю, что у меня есть другие задачи: поговорить с врачом, позвонить клиенту. Тогда я оставляю отчет и переключаюсь на другую задачу. Смена деятельности иногда помогает. Потом легче вернуться».*
>
> ***Ладислав, Новосибирск***

4. Анализ опыта

Оставайтесь осознанными, наблюдайте за изменениями в собственной жизни со стороны. Анализируйте ситуации, которые привели к особым потерям личных ресурсов. Разбирайте ошибки, принимайте меры по предотвращению неудач в будущем. Делайте прагматичные выводы, создавайте индивидуальный свод правил по тайм-менеджменту, подстраивая их под особенности конкретной деятельности.

> *«Удобно описывать кейс полностью, каждый приход. Чтобы у тебя был файл, база, в которую ты можешь зайти и увидеть всю историю конкретного клиента: где, когда, у кого он был. Это важная часть работы. Хорошо бы хотя бы количество консультаций фиксировать и их содержание».*
>
> ***Таисия, Новосибирск***

5. Планирование отдыха

Полноценный отдых — один из элементов эффективного управления временем. Желая улучшить личную результативность, планируйте не только рабочие задачи, но и качественный досуг. С удовольствием общайтесь с друзьями и близкими, высыпайтесь, берите выходные дни. Использовать психофизиологические возможности в полной мере можно лишь при условии полного и регулярного восстановления сил.

> *«Я с удовольствием в 6 часов вечера захлопываю ноутбук. После 7 вечера не беру трубку. Хорошо быстро не бывает. Я тут увидела, что когда я спешу и пытаюсь сделать как можно больше дел, когда я уже в невменяемом состоянии продолжаю что-то делать, не всегда это хорошо выходит. Для меня проще и активнее прийти с утра и приступить к вопросу. С утра как-то задачи мозг быстрее переваривает и решаются они быстрее, быстрее приходят ответы».*
>
> ***Наталья, Санкт-Петербург***

[5]Майкл Вонг, «Искусство маленьких шагов. Заботливое руководство по обретению радости для тех, кто устал», худ.Прист Нина, пер. Медведь Оксана, изд. «Манн, Иванов и Фербер», 2022 г.

6. Стремитесь к ограничению количества незавершенных актуальных дел

Беритесь за новую задачу, только когда успели завершить предыдущую. В противном случае из-за перегрузки «оперативной памяти» мозга будет срабатывать ***эффект Зейгарник***[5] и сосредотачиваться с каждым разом будет все сложнее и сложнее, а качество выполняемых задач будет падать. Определите для себя, какое количество дел вы можете вести без суеты одновременно и качественно и старайтесь не превышать данный лимит. Если вы работаете в команде, для постановки задач можно использовать специальные сервисы. Строить матрицу в них не очень удобно, зато можно присваивать задачам статусы и отслеживать ход их выполнения.

Что такое матрица Эйзенхауэра и как ее применять / Skillbox Media

7. Осознанно избегайте «информационного шума»,

т.е. обилия информации, которая не нужна вам и мешает в настоящий момент жизни для достижения ваших целей и выполнения задач.

Опыт равных

«Один день среди недели по максимуму посвящаю работе, планирую туда очень важные, сложные дела. И пусть этот день будет занят по максимуму. И с этого дня среди недели выбираю время для себя и детей. Какие бы нагрузки на тебя не пытались возложить, ты соблюдаешь четкое правило — мой рабочий день до стольки-то. Приходишь домой, никаких телефонных звонков по работе, никаких чатов, соцсетей. Что бы ни происходило, ты всех не спасешь».

Олеся, Челябинск

«Надо беречь специалистов, своих консультанток я стараюсь сильно не нагружать, они работают либо два дня в неделю, либо три. У консультанта должна быть хорошая оплата труда. Я считаю, что это очень важно. Это тяжелая работа. Я стараюсь максимально приложить усилия, чтобы консультанты хотя бы не думали, что им поесть и где взять денег, чтобы заплатить за садик или аренду квартиры».

Таисия, Новосибирск

«У меня есть отдельный рабочий телефон, на который приходят все рабочие уведомления. На моих визитках указано: прошу писать, а не звонить. На звонки я не всегда могу отвечать. Кто-то пишет, появляется свободное время, и мы либо ведем переписку, либо созваниваемся и выясняем ситуацию. Личный и рабочий телефоны, на мой взгляд, совмещать невозможно».

Александр, Челябинск

[6]Эффект Зейгарник, или Незавершенный гештальт — психологический эффект, заключающийся в том, что человек лучше запоминает прерванные действия, чем завершенные. Б. В. Зейгарник — советский психолог, основательница советской патопсихологии, изучала данную закономерность в рамках нарушений мотивационного компонента памяти, впоследствии эффект приобрел название, связанное с ее именем.

Глава 5. Антивыгорание

Как сохранить себя и не выгорать?

Постоянное нахождение в контакте с людьми, которые пребывают в критическом психологическом состоянии, частые эмоциональные переживания и работа с проблемами других людей приводят к ухудшению эмоционального состояния и самих равных консультантов. ***Герберт Фрейденбергер*** *(психиатр, который ввел понятие «синдром эмоционального выгорания»)* писал, что профессиональное выгорание — *не что иное, как истощение энергии у работников социальной сферы, которое наступает вследствие того, что они за время своей работы накапливают в себе проблемы своих клиентов.* Эмоциональное выгорание возникает в результате внутренней аккумуляции отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки», или «освобождения» от них. Оно ведет к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека.

Выгорать — значит терять связь с миром, отчуждаться от себя, других людей, жизни в целом. При этом происходит притупление всех положительных эмоций. На глубоких стадиях выгорание можно назвать «смертью внутри жизни».

Синдром эмоционального выгорания характеризуется эмоциональным и умственным истощением, снижением удовлетворения от выполняемой работы и физическим утомлением. В таком случае жизнь не приносит вам радости, а работа — удовлетворения. Ваши нервные силы истощены, с этой проблемой нужно вовремя бороться. В результате получается, что человеку

«У меня был клиент, который имел привычку звонить после 22 вечера. Я только начинал заниматься равным консультированием и для меня было очень важно не упустить человека. Но спустя определенное время я понял, что я уже не справляюсь с этим клиентом, и я ему сказал: ты напиши мне в мессенджер, если действительно что-то срочное, я тебе перезвоню. Я ограничил время, в которое я мог общаться, обозначил время, когда я не могу говорить вообще никак. Спустя неделю общения в таком режиме клиент сократил количество обращений, но мы до сих пор на связи».

Александр, Челябинск

«Мне кажется, что все проходят выгорание и, конечно, у меня оно тоже было. Но я думаю, если ты его проходишь и остаешься в организации, то твоя работа становится более качественной и профессиональной».

Яна, Санкт-Петербург

становится все безразлично. На место эмпатии к окружающим приходит отсутствие понимания. Также меняется отношение не только к клиентам, но и к коллегам/сотрудникам, семье, когда на ни в чем не повинных людей выливается поток агрессии и презрения. Синдром выгорания может возникать в результате постоянного и длительного по времени взаимодействия с большим количеством людей, когда существует необходимость проявлять различные эмоции, порой не совпадающие с внутренним состоянием. Бывают ситуации, когда человек приносит свои потребности в жертву служебным, почти полностью забывает о себе и своей семье.

В состоянии эмоционального выгорания РК не может профессионально и качественно оказывать помощь клиентам. Поэтому очень важно не доводить себя до такого состояния. Помимо того, что при выгорании мы испытываем снижение самооценки, мы еще и перестаем понимать клиентов и сочувствовать им, и как следствие, начинаем отрицательно воспринимать свою работу.

Можно выделить три основных симптома эмоционального выгорания:

Эмоциональное истощение

От постоянно переживаемого напряжения и стресса заканчиваются эмоциональные ресурсы, накапливается усталость, чувствуется опустошение, неспособность разобраться с повседневными задачами. У некоторых могут даже проявиться такие симптомы, как головные боли и головокружение, бессонница, проблемы с желудком или кишечником.

Отчуждение от связанной с работой деятельности

Работа воспринимается все более напряженной и разочаровывающей, кажется, что нет перспектив, теряется вера в себя и свои профессиональные возможности, появляется циничное отношение к коллегам и близким, замечаются лишь их «негативные» стороны.

Занижение собственных достижений

Начинаете страдать от недостатка признания, становитесь менее эффективным, теряется мотивация и заинтересованность в результатах. Это влияет не только на работу, но и на личную жизнь.

Что поможет справиться с выгоранием?

Способность преодолеть выгорание зависит от индивидуальных особенностей и стадии выгорания. На ранних стадиях можно и самостоятельно решить часть эмоциональных проблем, снизить уровень стресса и облегчить свое состояние: вы можете влиять на свой распорядок дня, загрузку на работе, эмоции и тело, и этого будет достаточно.

Но если вы обнаружили у себя признаки более поздних стадий, лучше обратиться к специалистам: врачам и психотерапевтам или психологам. При этом, если вы на любой стадии чувствуете, что не справляетесь, стоит обратиться к психотерапевту или психологу — это никогда не бывает «слишком рано», это — про заботу о себе.

Отдыхайте

Помните про отпуск. Высыпайтесь, занимайтесь спортом или любыми простыми физическими упражнениями, ешьте вовремя, уделяйте время прогулкам на свежем воздухе.

Планируйте свой отдых целенаправленно, а не только тогда, когда есть «окошки» в работе.

Обращайтесь к психологу, если чувствуете, что не справляетесь

Очень важно прислушиваться к себе, к своим потребностям и относиться к ним серьезно, стараться расставить и личные, и профессиональные приоритеты.

Путешествуйте

Путешествия помогают открыть в себе то, что было скрыто за серостью обыденной жизни, расширить свое сознание, реализовать свои мечты. Наполняйте жизнь новыми впечатлениями — ваши путешествия могут носить и местный характер: посещение интересной выставки, музея, ярмарки, других новых мест в вашем месте проживания.

Ведите дневник благодарности и достижений

В конце каждого дня задавайте вопросы: За что я могу себя похвалить сегодня? Что мне удалось выполнить хорошо? Хвалите себя как можно чаще даже за самые маленькие победы и успехи. Составьте личный список ваших «энергетических кнопок» — активностей, которые поднимают вам настроение и при этом не занимают много времени и не требуют больших финансовых вложений. Держите этот список под рукой, и как только почувствуете первые звоночки выгорания — воспользуйтесь им.

Проводите больше времени в кругу семьи

Найдите время для хобби. Оставляйте личное время для себя, встречайтесь с друзьями, общайтесь с семьей, ходите в театр и кино, научитесь оставлять работу на работе и не впадать в отчаяние от того, что у всех вокруг все плохо. Найдите поддерживающее и продвигающее вас окружение вне работы (например, в клубах по интересам, которые приносят вам радость и удовольствие). Пользуйтесь поддержкой коллег, членов своей семьи и делегируйте по возможности часть своих обязанностей другим людям.

> *«Надо давать себе возможность отдыхать от людей, давать себе возможность жить обычной жизнью, а не только с ВИЧ-инфекцией. Нужно ходить на супервизию, хоть и не хочется и не всегда понятно зачем. Если есть возможность оплачивать психолога, нужно это делать».*
>
> *Таисия, Новосибирск*

Посещайте супервизии

Обратитесь за консультацией к супервизору, он поможет разобраться, что стало причиной и привело к состоянию выгорания, а также подскажет как лучше его преодолеть.

Мне помогает справляться с выгоранием:

Главное решение — профилактика выгорания

Гораздо проще предупредить выгорание, если вы смогли отследить его по первым звоночкам (постоянная усталость, плохой сон, частая простуда, трудности с концентрацией, снижение продуктивности, тревожность).

Для работы с синдромом эмоционального выгорания крайне важно периодически проводить ревизию, желательно делать это письменно:

- своей среды;
- своего отношения с собой (что вы от себя ждете и что о себе думаете);
- своих ресурсов (возможно, у вас есть помощники, которых вы не замечаете);
- неэффективных стратегий поведения (например, вы пытаетесь заглушить свои чувства едой или просмотром сериалов).

Этот анализ[7] даст массу информации и поможет в том числе составить план выхода из состояния выгорания.

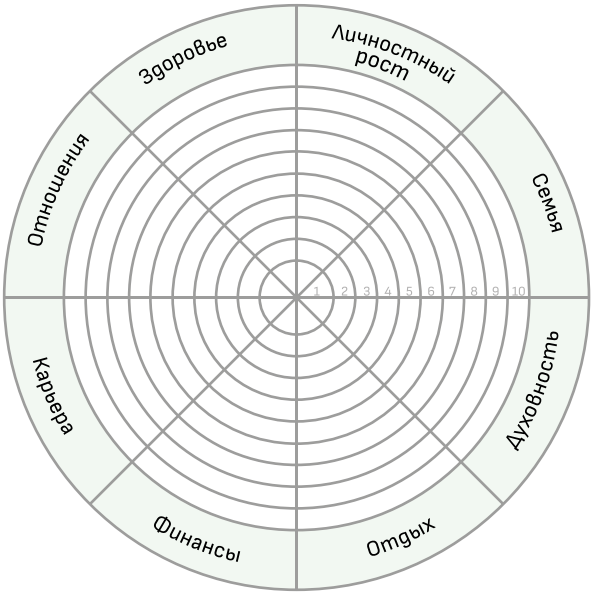
Также для работы с эмоциональным выгоранием прекрасно подойдет техника «Отключаться-включаться». По 15 минут 1-4 раза в день: наедине с собой, в полном ощущении присутствия в моменте, в контакте со своим телом и эмоциями. Проведите эти 15 минут наедине с собой: без звуков, отвлекающих гаджетов, в полной тишине, наблюдая за тем, что происходит вокруг вас. Ваша задача — почувствовать себя инопланетянином, который впервые оказался на земле. Он с любопытством наблюдает за внешним миром и с удивлением изучает свои ощущения. Смотрит вокруг и внутрь себя. Это контакт с полным отключением от всего происходящего — то, что запускает экспресс-восстановление.

В состоянии эмоционального выгорания может появиться разочарование в работе равного консультанта — и это нормально. Если на каком-то этапе вам станет сложно или пропадет желание заниматься консультированием — признайтесь себе в этом. Попробуйте посетить супервизию, поговорите откровенно о своих чувствах и переживаниях. Возможно, консультация поможет вам понять, как вы можете повлиять на свою ситуацию или что оказывать помощь людям — это не ваше, и это тоже нормально.

[7]Источник данной техники: лекционные материалы АНО ДПО «Институт прикладной психологии в социальной сфере», www.psy.edu.ru

Колесо Баланса

1. Оцените каждый сектор по шкале от 1 до 10 (10 — все устраивает).
2. Закрасьте соответствующую часть круга. На этом этапе вы сможете оценить текущий уровень равновесия в различных сферах вашей жизни.
3. В идеале колесо должно иметь округлую форму без изломов.
4. Определите те области, в которых вы хотите развиваться. Поставьте краткосрочные цели для этих сфер.
5. Время от времени возвращайтесь к Колесу Баланса (например, каждые 3-6 месяцев), чтобы отслеживать свой прогресс.



Мое колесо баланса:

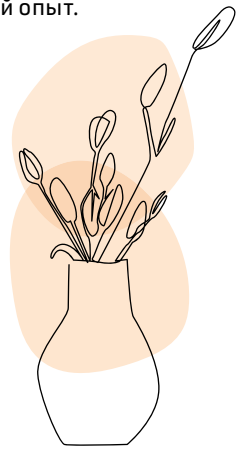
Глава 6.

Правила, которые не стоит нарушать равному консультанту

Равный консультант должен четко понимать границы своих компетенций и быть максимально внимательным к себе. Стоит учитывать, что не все клиенты будут приятны или близки, не со всеми получится сразу установить доверительные отношения. У вас с клиентом могут быть совершенно разные принципы, установки и жизненные ценности.

Однако стоит не забывать, что **равное консультирование — это прежде всего качественная, профессиональная услуга.**

Поэтому стоит научиться принимать клиента таким, какой он есть, не обесценивать его страхи, переживания и состояние. Старайтесь быть внимательным, терпеливо выслушивать и помогать доносить нужную информацию. Научитесь говорить с ним на одном языке, но в то же время не отождествляйте себя с клиентом и не пытайтесь сделать больше, чем в ваших силах и компетенциях. Не забывайте, что у равного консультанта все же есть свои границы, например, вы не можете стать заменой семье или играть роль «супергероя», который готов спасти клиента и решить все его проблемы. Клиент должен сам нести за себя ответственность, проживать свой собственный опыт.



«Границы надо, во-первых, соблюдать в рамках своей компетенции, потому что некоторые консультанты могут „зашкварить“ с клиентом и впасть в какие-то странные созависимые отношения. Нужно быть аккуратным, понимать, что этот человек — твой клиент, а ты предоставляешь ему услугу. Как на работе в каком-нибудь коммерческом секторе — то же самое. Ты просто не продаешь, а отдаешь бесплатно информацию. Если ты — волонтер, то ты должен понимать, что у тебя и зарплаты нет. И ты это делаешь вообще по доброй воле».

Таисия, Новосибирск

Научитесь дистанцироваться от своих мыслей, эмоций и чувств по отношению к клиентам

Способность дистанцироваться от своего впечатления о клиенте — это один из профессиональных навыков равного консультанта. Постарайтесь понять запрос клиента, сосредоточиться на его проблеме, а не на его поведении или внешности.

> ***Ведь основная задача равного — подсказать, что стоит сделать после получения диагноза, помочь клиенту сориентироваться и найти выход из проблемной ситуации, оказать эмоциональную поддержку и на собственном примере показать, что любая проблема решаема.***

Если случилось так, что клиент произвел неприятное впечатление и отвлечься от негативного восприятия не получается — это может говорить о том, что у вас есть внутренний барьер или сложность. Иногда консультация с клиентом может вызвать у вас проекцию на себя и актуализацию своих страхов. Во всех этих случаях следует обязательно обратиться за помощью к супервизору. Не игнорируйте подобные состояния, они могут быть чреваты не только выгоранием, но и опасны для соматического здоровья.

Беседы с равным консультантом — это всегда что-то личное, и клиенты, как правило, находятся в очень эмоционально уязвимом положении. Они делятся своими переживаниями, рассказывают о своем страхе и боли, говорят о сокровенном, возможно, они никогда и никому еще не рассказывали об этом.

Поэтому равному консультанту стоит быть открытым, терпеливым и доброжелательным, в то же время понимать, что возможности равного не безграничны и при всем желании помочь существуют правовые, эмоциональные и физические ограничения.

Мои наблюдения:

Никогда...

...не пытайтесь исправлять чужие ошибки

Многие клиенты воспринимают равного консультанта как доктора/психолога, который призван их спасти. И эта роль спасателя вам может порой нравиться. Такая позиция может проявиться, когда вы чувствуете, что должны исправить клиента и решить его проблему, или же должны убедить клиента сделать «правильный выбор», когда пытаетесь заставить клиента чувствовать себя лучше, быстро переключаетесь на решение проблемы, не допускаете переживания клиентом сильных чувств.

Как полагают опытные РК, такой роли спасателя нужно избегать, и поэтому рекомендуют:

- ◊ не считать беспомощным человека, находящегося в сознании;
- ◊ требовать от клиента брать на себя как можно больше в вашей совместной работе;
- ◊ обещать хорошо делать свою работу, но предоставив клиенту самому отвечать за себя;
- ◊ помочь человеку обнаружить и использовать его собственные возможности;
- ◊ не делать ничего, что вы в действительности не хотите делать.

Мои наблюдения:

«Многие консультанты грешат синдромом спасателя».
Таисия, Новосибирск

«Моя задача — сделать так, чтобы он не растерялся, поддержать его, чтобы он сам мог сделать какие-то действия без меня».
Яна, Санкт-Петербург

«Все новоиспеченные равные за клиентов стараются исправить их ошибки, а клиенты сами не понимают, зачем им иногда это даже не нужно».
Олеся, Челябинск

Никогда...

...не оценивайте клиентов и не проецируйте их проблемы на себя

Нужно уметь общаться с людьми, которые находятся в тяжелом эмоциональном состоянии, сохранять спокойствие в любых ситуациях и не принимать их истории слишком близко к сердцу.

«Я не переживаю, я сопереживаю».

Олеся, Челябинск

...не нарушайте личные границы, не давите на клиента, не навязывайте свое мнение

Вы можете предложить возможные варианты решений и выхода из ситуации и предложить порассуждать о плюсах и минусах каждого из них, но не навязывать клиенту свое мнение или решение проблемы. Как пример, можно рассказать, что подошло вам или вашим знакомым, но окончательное решение все равно должно быть за клиентом. Не настаивайте на том, чтобы клиент дал вам свой номер телефона, не названивайте, не давите на него. Лучше дайте свою визитку и скажите, что он может звонить вам, когда ему нужна будет помощь. Но не забывайте, что и ваши личные границы никто нарушать не должен.

Мои наблюдения:

«Первое правило — это не переходить на панибратское общение. Для меня очень важно... Я иногда слышу от консультантов, что они сразу переходят на „ты“. Мне это не подходит, я считаю, что нужно спросить, можно ли перейти на „ты“. Это элементарные правила приличия и неважно, кто перед нами стоит. Второе правило — мы не ставим диагноз. Мы не врачи. Мы делаем экспресс-тест. И я не должна говорить, что у человека ВИЧ или что-то в этом роде. Это есть в любом до- и послетестовом консультировании».

Татьяна, Челябинск

«Нельзя нарушать личное пространство, когда мы обмениваемся контактами. Мы сразу обсуждаем способ связи. Если человек говорит, что позвонит сам, мы договариваемся на определенные интервалы времени».

Александр, Челябинск

Никогда...

...не разглашайте личную информацию

Соблюдайте конфиденциальность. Сохранение конфиденциальности — это важнейший принцип работы равного консультанта, и надо быть готовым сохранять тайну клиента ***(под тайной мы понимаем всю личную информацию)***. Только на этом строятся доверие и безопасность клиента. А распространение личной информации не только неэтично, но и незаконно. Благодаря принципу конфиденциальности клиент может не беспокоиться и доверять равному консультанту, так как каждый профессионал работает, соблюдая этот принцип, не раскрывая никакой полученной личной информации о клиенте.

При этом с супервизором или более опытными коллегами вы можете обсуждать определенные ситуации или сложные случаи, которые вызывают у вас сильные эмоциональные затраты. Главное — не привязывайте истории к личности клиента: когда вы рассказываете о каком-то случае на супервизии, то не вдавайтесь в детали и подробности, не упоминайте ничего, что могло бы указать на конкретного человека. Вы можете поинтересоваться, как поступить, что предпринять и как лучше помочь в том или ином случае, для того, чтобы повысить качество вашей работы, но не для праздных разговоров с коллегами.

«Не разглашать — это, наверное, одна из самых главных заповедей равного консультанта, ведь это и уголовная ответственность».

Мария, Екатеринбург

Мои наблюдения:

Никогда...

...не пытайтесь быть врачом/не пытайтесь излечить клиентов или решить за них их проблемы

Вы не заменяете врачей и не можете обсуждать план лечения клиента. Вы — навигатор между медицинскими организациями и социальными службами. Поэтому вы можете дать человеку общую информацию по заболеванию, объяснить ему, какие бывают методы лечения и как к ним готовиться. Например, что такое АРВТ, зачем она нужна и как уменьшить побочные эффекты от приема терапии. В чем заключается принцип H=H, что такое PrEp, а также вы можете рассказать про права пациента. Если клиент сомневается в своем лечении, вы можете рекомендовать ему получить второе мнение у другого врача-инфекциониста, но ни в коем случае не можете пытаться дать заключение самостоятельно.

«В первую очередь — не лечить людей. Важно видеть грань, где ты компетентен, а где нет...»

Яна, Санкт-Петербург

...не обсуждайте личную жизнь клиента

Никогда не обсуждайте с клиентами свою личную жизнь и тем более личную жизнь других клиентов. Даже если между вами уже установились некие дружественные отношения. Вы не можете знать, какие проблемы скрываются в личной жизни человека и какие вопросы могут задеть его душевное равновесие.

«Нельзя обсуждать половых партнеров: когда, с кем и зачем. Не осуждать какие-либо действия, которые я бы посчитал некорректными или неправильными».

Александр, Челябинск

Мои наблюдения:

Никогда...

...не берите в клиенты друзей и близких родственников

Нет строгого запрета, по которому вам нельзя консультировать близких, родственников или друзей. Главное — сохранять объективность и позицию наблюдателя. Однако не все равные консультанты могут обеспечить беспристрастное отношение к клиенту. Кроме того, вы, как равный консультант, должны рассматривать любую ситуацию сразу с позиции нескольких людей. А когда нужно консультировать близких людей, то равному приходится сохранять душевную гармонию близкого человека путем собственных противоречий, чего делать нельзя. Только в редких случаях удается реально помочь справиться с проблемой без ущерба для личных отношений.

«Конечно, лучше не тестировать родственников. Но если я понимаю, что иначе они никуда не дойдут, а презервативы используют только как талисман, лучше все-таки протестировать».

Наталья, Санкт-Петербург

«Для меня это табу — тестировать людей вместе. Понятно же, какие могут быть последствия, когда мы узнаем, что она, например, ВИЧ-положительная, а он нет, или же наоборот».

Ладислав, Новосибирск

...не давайте непрошенных советов

Давать советы — это непрофессионально, поскольку совет — это поучение, указание к действию о том, как нужно поступать клиенту в той или иной ситуации. Базой этому указанию служит личный опыт, личные границы восприятия и убеждения. Фраза «я советую» означает ни что иное как «я даю указание к действию» — а это сильно противоречит идее консультирования. Клиент же обращается к равному не за советами, а за информацией. Информация должна быть нейтральной и предоставлять клиенту возможность сделать собственный выбор, принять личное решение. Совет, в отличие от информации, не предполагает такого выбора, он категоричен и эмоционален. Равный консультант не должен давать советы, вы не должны брать на себя ответственность за здоровье и жизнь своего клиента.

«По моим наблюдениям, потребителям наркотиков не стоит говорить, что нужно бросить наркотики. Не нужно делать акцент на зависимости. Я ведь не занимаюсь лечением».

Яна, Санкт-Петербург

Мои правила:

«Естественно, напрямую лезть в личную жизнь, когда человек этого не просит, и давать какие-то советы — это никому не нравится. Предлагать способы решения ситуации или рассказывать о том, как ты решал эту ситуацию, — это одно, а как жить — это выбор человека».

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«В процессе разговора ты понимаешь, что тебе надо говорить, а что не надо. Конкретного формата не существует. Нет запретных фраз, все индивидуально».

Ладислав, Новосибирск

«Задача равного — колбасу от мух отделить и, если нужен профильный специалист, то привести, а если нет — помочь разобраться с бытовыми вопросами».

Мария, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Равные консультанты — открытые лица, они дают людям надежду. Я могу кого-то и не консультировать, но то, что я говорю, не скрываясь, что живу 25 лет с ВИЧ, — это уже дает надежду человеку, который только что узнал о своем диагнозе и мучается вопросом: сколько я проживу?».

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Это как в детский садик ты ребенка отдаешь и знаешь, что там работает твоя соседка и тебе уже спокойнее от этого. И вот равный — это как та соседка, которая работает в этом саду и не даст в обиду своего птенчика».

Мария, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Просто этот банальный принцип „отдавая-получаю“, работает. Я все время думаю, что продавать ботинки проще, но скучно, то есть это не история о том, что ты вкладываешь что-то в чью-то жизнь, это больше про то, что ты вкладываешь в свою жизнь».

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Равный консультант, делясь своими переживаниями на разных этапах принятия диагноза, может откликнуться человеку, и здесь работает момент схожести ситуации».

Мария, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Человек, который большею частью работает с эмоциональным состоянием, должен быть очень сильно ОКЕЙ».

Мария, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Равных вплоть до речевых модулей может поделиться опытом: как он доносил информацию о статусе, а надо ли это делать, в какой момент времени это делать».

Мария, Санкт-Петербург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Я могу делиться на консультациях не только решением некоторых вопросов, но и тем, что было сложным в этом вопросе ДЛЯ МЕНЯ, что МЕНЯ пугало. Рассказываю, почему я боялась сменить АРВТ, показываю человеку, что у меня такие же страхи и такие же переживания, несмотря на опыт. Это и формирует доверие».

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Опыт есть опыт, но теория очень важна, как говорится, азы знать — это надо, обучение — это обязательно».

Ладислав, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Если вы пришли помогать в эту профессию, ее нужно любить. Любить людей. Нужно быть добрым, нужно быть сострадательным».

Олеся, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«У меня не стоит цель ради денег это делать, я это делаю, чтобы правда помочь человеку. Я не думаю в тот момент: „Скорее бы рабочий день закончился...“ или „Стоп, я с тобой разговаривать не буду, у меня 28 часов...“. Нет, конечно».

Ладислав, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Обращайся за помощью, когда тебе тяжело и плохо. Ищи себе равного консультанта, потому что ты не всесильна... В общем, нужно слушать себя, и если плохо — обращаться за помощью».

Мария, Екатеринбург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Я — это не мой клиент, мы разные люди. Он может быть злым, недовольным сегодня, может быть сильно веселым и тебе это веселье навязывать. Я — не он. Естественно, если у меня плохое настроение, я не вымещаю его на клиенте».

Татьяна, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Ценить себя, ценить свою работу, ценить свои силы и любить себя. С добрым большим сердцем относиться, но и про организм не забывать. Все-таки любовь к себе — она всегда должна быть».

Олеся, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Опасно неумение признать, что какие-то ниши у тебя проваливаются. За столько лет консультирования я понимаю, что есть какие-то другие люди, которые в РК в какой-то области лучше, чем я. Если я сомневаюсь, мне лучше перенаправить человека».

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Я научилась задавать больше вопросов, потому что иногда клиент сам не знает, что и как. Когда начинаешь задавать конкретные вопросы, оказывается, все вообще не так было. Поэтому нужно больше вопросов по сути. Не „Как у тебя дела?“, а по сути: „Почему бросил терапию?“, „Когда началось?“, „Что началось?“, „Сообщил ли ты об этом врачу?“, „Знает ли врач?“, „Записал ли врач это в твою карту?“, „Зафиксировалось ли это?“, „Когда последний раз ты был у врача?“, „Сколько у тебя вирусная нагрузка?“, „Какие у тебя симптомы?“. С такими вопросами многое станет понятным».

Татьяна, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Работу надо оставлять на работе. А иначе выгоришь быстро».

Татьяна, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Слушать. Действительно, консультант должен находиться в пространстве, где ему дадут обратную связь».

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Можно выучить теорию по консультации, а практика приходит только с опытом».

Александр, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Стараться не принимать близко — тоже не работает, потому что как ты будешь помогать искренне, если не принимаешь близко? Эмпатия все равно должна быть в любом случае».

Мария, Екатеринбург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Все консультанты — и я точно так же — идут изначально, по моим ощущениям, для того, чтобы удовлетворить потребность своего эго, что я могу кому-то помочь. Это классное ощущение, правда, когда ты видишь какой-то хороший результат, что благодаря тебе человек что-то хорошее сделал, да просто — жив остался. Но надо понимать, что ты не супермен, ты такой же человек, ты можешь навредить. Не забывать, что ты можешь навредить».

Таисия, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Схема такая: добрый день, меня зовут Ладислав, я являюсь РЖ и все. И дальше в зависимости от того, с каким запросом пришел клиент».

Ладислав, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Просто общаюсь с людьми, не планирую какие-то разговоры, просто как идет, так и от души пытаюсь делать и говорить. Я не придумываю какие-то заумные фразы, какие-то планы, как говорить и так далее, все на таком интуитивно-профессиональном уровне».

Татьяна, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Я привыкла доверять интуиции. Некоторые вещи проговариваешь в начале знакомства: что это конфиденциально, чтобы человек чувствовал себя в безопасности. Это в любом случае нужно сказать, а дальше как пойдет».

Мария, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Я постоянно использую фразу „Добрый вечер, как у вас дела со здоровьем?“. Если я тестирую — „Давно ли вы тестировались на гепатит, ВИЧ-инфекцию?“ и так далее. И уже разговор сам по себе завязывается».

Яна, Санкт-Петербург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Главное — эмпатия к человеку, главное — выстроить диалог с конкретным человеком, ведь каждый индивидуален. Важно еще до теста, до консультации расположить к себе человека. Если ты его расположишь, в случае положительного результата будет легче найти общий язык».

Артем, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Я на первой встрече не буду говорить сразу про себя, на первой встрече лучше слушать и не говорить, а потом уже можно вести диалоги».

Яна, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Обычно я говорю: „Привет, как дела?“. Делаю вид, что мы знакомы сто лет и можем общаться. Спрашиваю: как дела, как настроение, что у тебя нового?».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Я всегда проговаривала: мне только писать, звонить можно, только если ты „умираешь“».

Таисия, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Любите себя больше, заботьтесь о себе больше, и тогда вы сможете дать другим больше и себя будете чувствовать более уверенным и в большем ресурсе. Забота по-разному проявляется: кому-то побольше поспать, кому-то лишний раз обнять или вкусно покушать, не лениться получать новые знания, потому что все очень быстро меняется, совершенствуется. В этой работе необходимо обновлять свои знания постоянно. И научиться вычленять главное».

Мария, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«В какой-то момент разделять, что если человек ушел к другом, то это уже не твой клиент».

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Моя роль не настолько велика в их жизни, чтобы я могла что-то решать. Я могу только поддержать».

Яна, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Все, о чем мы говорим, — никуда не выносится, а если и выносится, то я не говорю, что это за человек, а просто описываю кейс».

Яна, Санкт-Петербург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Очень сложно быть равным консультантом, как ни крути. Если ты будешь как робот, не принимать все близко к сердцу и всерьез — так не получится. Это не та профессия, в которой ты мог бы отстраниться, надеть железную маску, броню и переть, как танк».

Мария, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Я даю по максимуму все то, что я могу сегодня дать. Я не утаиваю ничего».

Ладислав, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Анонимность — это само собою. Даже если партнеры приходят тестироваться вместе, результаты теста я сообщаю только индивидуально».

Александр, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Вызывают сложности разные формы отчетности. Важно заполнять сразу, просто потом ничего не вспомнишь».

Таисия, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«На каждой консультации я обсуждаю вопросы клиента только с клиентом, ВИЧ-статус клиента нигде не разглашается, сексуальные предпочтения клиента — табу».

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Прием терапии связан исключительно с тем, что человеку нужно будет поменять свой образ жизни. Любые изменения идут тяжело для любого взрослого человека. Чем старше человек, тем сложнее принять что-то новое, поменять в себе, особенно если нет ценности на сохранение здоровья».

Таисия, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«С подростками, наверное, нравоучения какие-то не проидут. Нельзя включать какую-то мамочку или бабушку и кудахтать над ними. И обвинение строго запрещено».

Мария, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Важно бережно относиться к потребностям клиентов. Если у них скрытая жизнь, не надо распаковывать ее».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Не надо очень дотошно выспрашивать телефон, адрес или другую личную информацию. Это звучит очень тревожно».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Я раньше была очень напористая, я до сих пор с этим работаю. Иногда кому-то помогает, кому-то нет, иногда надо время на „раскрытие“. Давить на клиентов нельзя».

Олеся, Челябинск

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Если человек не хочет на какую-то тему разговаривать, не надо лезть. Стоит занимать открытую позу, чтобы вызвать у человека эмпатию. Если человек на меня как на консультанта сразу плохо реагирует, предложить пообщаться с кем-то еще, передать контакт коллегам».

Артем, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Я не навязываю свое мнение. Я спрашиваю изначально, что человек думает о проблеме, чего он хочет».

Анастасия, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Невозможно поддерживать и сохранять контакты со всеми. С кем-то ты потом продолжаешь общаться, с кем-то нет».

Мария, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Даже если человек не идет на контакт, не надо ему названивать, лучше подождать какое-то время. Через месяц, например, позвонить».

Татьяна, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Не надо к людям лезть, это для меня табу. Глупо говорить потребителям наркотиков о том, что они ведут неправильный образ жизни. Они и так это знают, это их выбор».

Олеся, Челябинск

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Я никогда не пытаюсь навязать собственное мнение. Применяется принцип — невозможно догнать и причинить добро. Человек должен сам решить, что ему это надо. Ты можешь выслушать, спросить человека, что он хочет с этим сделать, и предложить варианты. Если человек еще не пришел к тому, чтобы начать действовать, нужно отпустить и дать ему побыть наедине с собой».

Анастасия, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Я не успокаиваю клиентов. Моя задача — рассказать более подробно, что с ВИЧ можно жить, что это лечится. У меня нет задачи успокоить и я даже не пытаюсь этого делать».

Ладислав, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Оценивать нельзя. Если человек „сливается“ в какой-то момент, то есть он пропал, а потом появился полгода-год спустя, ни в коем случае его нельзя ругать за это. Он просто не придет потом».

Таисия, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Вечером стараюсь заниматься делами и делать то, что я действительно люблю — читать, вышивать».

Мария, Екатеринбург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Мы не пытаемся излечить от зависимости, мы можем предложить какие-то варианты: наркология, реабилитационные центры и так далее. Но это не первостепенная моя задача, я не должна причинять добро».

Татьяна, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Есть гигиена физическая, есть гигиена психологическая. Это очень важно, особенно для консультантов».

Олеся, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Более результативно, когда я общаюсь лично: улавливаешь взгляд, накопившиеся слезы, когда какую-то тему глубоко задеваешь или еще что-то. Все-таки личное общение ничего нам не заменит».

Мария, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Однозначно нужны супервизии. Нужно ходить к психологу. Нужно включать эгоизм, начинать любить себя больше, то есть понимать, отслеживать первые звоночки эмоционального выгорания, когда начинаешь злиться на клиентов».

Олеся, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

Я научился как-то отстраняться и не вовлекаться в состояние клиента, его боль, мысли. Моя задача не влезть, а максимально помочь. Я прохожу супервизии, прихожу в свою организацию, общаюсь там и разгружаюсь».

Ладислав, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Отпуск нужен обязательно, и не подходить к телефону, не читать, не отвечать. Я на время отпуска выхожу из всех общих групп и чатов, и даже приезжая, не сразу захожу, потому что нужно какое-то время, чтобы войти в режим».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Я начал выгорать, решил, что надо отдыхать, и вдруг понял, что я не умею отдыхать. Я на отдыхе тоже работаю, а надо отключаться полностью».

Ладислав, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Я беру 2-3 дня перерыва, чтобы уехать на дачу и заниматься какими-то делами, не связанными с работой».

Анастасия, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Чтобы не выгорать, советуют взять на сопровождение пять человек и вести их качественно».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Находить ресурс в семье. Побольше заниматься своей личной жизнью, границы выстраивать (например, я после 6 отключаю телефон). Я вообще бы всем консультантам, которые только начали свой путь в этом направлении, рекомендовала бы завести сразу отдельный телефон исключительно для консультаций, который можно отключать и включать с понедельника. Пришел на работу, включил и начинаешь работать с людьми».

Таисия, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Когда „в поле" работаешь консультантом, хочется, чтобы человек знал, что он может тебе позвонить, в некоторых случаях даже ночью. Эти границы выставлять очень сложно, поэтому все консультанты выгорают».

Таисия, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Рутина приводит к выгоранию, когда каждый день одно и то же».

Ладислав, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Я стараюсь соблюдать свои границы и стараюсь не нарушать границы своих коллег, но не только даже коллег, а вообще в принципе всех людей. Я стараюсь в выходные не брать телефон, не отвечать на какие-то звонки, если это не экстренно и терпит до понедельника».

Мария, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Плюс в том, что я понимаю, что такое выгорание. Я не отношусь к этому состоянию „А! Все! Господи! Я умираю!“. Я отмечаю, да, у меня выгорание, я попробую с этим что-то сделать. Если не поможет, пойду к специалисту за помощью».

Татьяна, Челябинск

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Для меня самая лучшая разрядка — это путешествие. Но я же не могу разъезжать все время. Извините, у меня выгорание, я поехала. У меня есть работа, у меня есть график отпусков. Но все-таки я стараюсь. На выходные есть туры одного дня, мы живем в горах и я на один день отключаюсь полностью. Там еще связи обычно нет, и я какое-то единение с природой ловлю. Отключаюсь, переключаюсь полностью. Приезжаю отдохнувшей и с какими-то силами».

Татьяна, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Я предупреждаю клиентов: в четверг с 10 до 14 буду в центре СПИДа. Люди это знают, подстраиваются. Это уменьшает количество моих поездок, экономит мои ресурсы, дает возможность структурировать рабочую неделю».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Когда начинал работать, я в некоторые ситуации сильно погружался, хотел спасти, объяснить человеку, а потом понял, что за счет этого как раз таки я выгораю, и за счет этого помощи от меня ноль».

Ладислав, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Я пишу отчеты в конце месяца. А в течение месяца делаю записи в телефоне, в блокноте, делаю скриншоты или фото в отдельные папки. Мне так удобнее».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Обратите внимание, потребители наркотиков, жалуясь на „побочки“, зачастую описывают симптоматику, которая вполне возможна из-за употребления наркотиков».

Татьяна, Челябинск

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Работу я люблю, но когда устаю, становлюсь немножко злым, черствым. Потому что порой ее так много, что начинаешь злиться на какую-то мелочь. Ну почему ты не можешь сам записаться к врачу? Кому это надо, в конце-то концов?! У нас есть психологи, всегда можно обратиться, поговорить. Еще есть командная супервизия».

Артем, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Кто-то говорит, что таблетки — это химия. И люди умирают не от ВИЧ, а от терапии. В таких случаях я ссылаюсь на исследования, прошу других людей с ВИЧ поделиться опытом успешного приема терапии, демонстрирую показатели анализов до приема АРВТ и после начала терапии. А еще привожу в пример людей (без имен, конечно), которые отказались от приема терапии и теперь лежат в инфекционном отделении. Многих это, скажем так, сподвигло».

Александр, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Всегда в рабочий план нужно включать время на подготовку отчетов, все важные дела и встречи. Но не всегда все идет по плану».

Мария, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Есть график работы на автобусе по тестированию. Например, понедельник и четверг. В остальные дни распределяю другие дела».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Я планирую предварительно, но не стопроцентную загрузку. Чтобы были ресурсы для маневров».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Я в принципе не выгораю, но устаю. После окончания рабочего дня у меня в голове продолжают генерироваться идеи, как привлечь целевую аудиторию, чем можно замотивировать, как улучшить взаимодействие в разных соцсетях. Но при этом физически я могу ничего не делать. Не выгорать мне помогает окружение близких, прогулки, общение, мое увлечение. Я планирую себе выходные, то время отдыха, которое я буду посвящать себе или семье. Это дает энергию, прилив сил, новые идеи».

Александр, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«В какие-то моменты нужно прекращать консультировать. Были моменты, когда я понимала, что начинаю над людьми смеяться, что у меня просыпается дурацкий сарказм, что я не могу серьезно относиться к человеку. В такие моменты я могу психологически навредить человеку, а значит, консультировать нельзя».

Таисия, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Если аутрич — вечерний, как правило, — то стараюсь подготовить все заранее: машину, все, что нужно с собой, самой подготовиться — заранее собрать одежду, обувь — это тоже важно».

Татьяна, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Если планируется сопровождение человека в СПИД-центр, я стараюсь назначить на самое утро. Потому что есть шанс пройти всех специалистов за один день. Отчеты подождут, ничего страшного, можно их потом принести и сделать, когда закончишь с человеком»

Татьяна, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Когда есть какие-то поощрения материальные, я всегда подробно рассказываю, как можно получить. Чем больше я даю им плюсов, тем больше у них ко мне доверие».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Стараюсь в субботу и воскресенье никак не контактировать с работой, совсем другая деятельность — семья, отдых, дача. Отдых нужен обязательно, и длительный отдых тоже. На две недели куда-то уехать или просто вообще отрубить эту сферу деятельности и отдыхать. Это тоже хорошо спасает от выгорания и рутины. И вернуться с новыми силами и наполненным».

Ладислав, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Я к себе особых претензий не предъявляю. Я могу делать только то, что могу, остальное — не в моей компетенции. Мне, конечно, хотелось бы. Но если из десяти два клиента дошло до СПИД-центра — это уже успех. Я перестала гнаться за количественным результатом. Мне лучше поговорить с одним человеком качественно, чтобы это сработало, чем по чуть-чуть с несколькими ни о чем».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«С мамами работает, когда я стараюсь мягко сказать о том, что дороже вас у вашего ребенка никого нет и не будет».

Мария, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Аргумент — его здоровье. Нет каких-то слов, больше действий. Упор надо делать, что это важно для самого человека».

Яна, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Подросткам нужно объяснять, им можно показывать ролики с ютуба или посты в социальных сетях. Современно и доступным языком».

Мария, Екатеринбург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Нагрузка большая и люди зависимые, и не всегда возможно сохранять положительный взгляд на вещи. Многие умирают, многие доходят до половины пути и дальше не идут, и ты все это видишь. Наверное, и выгораешь от того, что очень много грустных картинок видишь, с которыми ты ничего не можешь сделать. Сложно порой принять, что человеку не нужна его собственная жизнь, хотя это его выбор».

Яна, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Я предлагаю: давай сделаем маленький шаг сейчас. Для тебя. В этом клубке проблем я не знаю, чем тебе помочь, а вот в этом (сдать кровь, например) я тебе помочь могу. Ты сделаешь маленький шаг, ты себя будешь уважать, будешь чуть-чуть сильнее».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Я говорю: я тебя поддерживаю. Мы же столько с тобой сделали, и что, в последний момент из-за такой ерунды мы сейчас все бросим? Такую гигантскую работу! Смотри, сколько ты уже сделал, а сейчас будет нулевая нагрузка, гепатит пролечен, станет полегче. Что пошло не так?».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Пока человек сам не захочет что-то изменить, нужно просто продолжать дальше делать свою работу».

Яна, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Порой человек говорит: „Да все, не буду я лечиться... мне и так хорошо“. Я даю визитку и говорю: „Не вопрос, попадешь с туберкулезом в больницу — наберешь!“. Обижаются, говорят: „Что ты пугаешь?“. А я не пугаю, по-другому и не будет. Это жизнь».

Артем, Екатеринбург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Мне кажется, что выгорание — это вопрос дальнейшей трансформации. Мое выгорание зависит больше от возможности роста или его отсутствия, а не от усталости, не от людей. Какие-то детали прибавляются, все это растет, складывается. Часто выгорание связано с какой-то внешней средой. Личными кризисами, вопросами семьи и так далее. Я всегда стараюсь сначала решить трудности вне работы, для того, чтобы не завалилась работа. Не работа давит, а жизнь зачастую давит на работу. Жизнь зависит от дома».

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Я понимаю, что цель нашей работы именно в том, чтобы человек сказал: "Отстань, все, я дальше сам"».

Анастасия, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Я жду, когда у человека появится ресурс на изменения».

Анастасия, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Я постоянно говорю: круто, если сделаешь, но если не сделаешь, мое отношение к тебе не изменится».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Первый шаг — почти сдать кровь. Я стараюсь делать акцент именно на этом. Говорю: я не знаю, что насчет терапии, но я знаю, что такие последствия бывают и что очень важно доехать до центра СПИД и сдать кровь, узнать, сколько у тебя на сегодня клеток и какие показатели вирусной нагрузки».

Яна, Санкт-Петербург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Когда клиенты начинают говорить о своих трудностях, я отвечаю: мы сейчас это не обсуждаем. Давай пока отложим. А первым делом поговорим о главном: если ты будешь жив, тогда с этим всем можно будет разобраться. А так — нет здоровья, нет тебя, нет вообще ничего».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«При работе с людьми из ключевых групп не нужно концентрироваться на их принадлежности к той или иной группе. То есть консультируя секс-работницу, не нужно говорить исключительно о секс-работе. Важно прежде всего работать с человеком».

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«С подростками проще и пошутить, и посмеяться».

Мария, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«В работе с наркопотребителями я, например, часто понимаю, что мне врут. Но я не говорю: ты мне сейчас врешь. Я понимаю это, но моя задача другая — чтобы он дошел до лечения и научился брать ответственность за себя и свое здоровье».

Яна, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Надо понимать, какая целевая группа чего больше боится. У общего населения принятие диагноза происходит очень долго, они не верят, не понимают, как это случилось с ними. Из страхов, наверное, что весь мир узнает. У наркопотребителей зачастую нет ни удивления, ни страха».

Анастасия, Санкт-Петербург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Есть какая-то специфика профессиональная, о чем нужно предупреждать, но это вопрос здоровья. В остальном — как в любой обычной беседе. Разговор строится на вопросах, которые готов сам человек обсуждать. Своих четких правил иметь в принципе невозможно, потому что никогда ты не знаешь, с какой стороны человек тебе расскажет о себе. Я всегда спрашиваю, чего от меня хотят. Часто выслушиваю очень много информации и сама помогаю человеку сформулировать запрос — чего он хочет? То есть не подсказываю напрямую, а повторяю: правильно ли я слышу, что вам важно решить этот вопрос?»

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Наркопотребителя бесполезно консультировать, если он в употреблении. Некоторым равным с опытом употребления наркотиков небезопасно консультировать наркопотребителя, поскольку такое общение может спровоцировать срыв. Но это не мой случай».

Артем, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Не надо клиентов уводить в разговоры, что такое „хорошо“, что такое „плохо“. Цель все-таки от запроса клиента: что ты хочешь? Начинаете разговор с новым клиентом, устанавливаете контакт, спрашиваете, что для него важно, что побудило обратиться за помощью, что ты хочешь, чем я могу тебе помочь?».

Олеся, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Обязательно нужно держать дистанцию, все-таки соблюдать какую-то субординацию, периодически напоминать. Но мне и не напоминают, я строгий в этом плане человек».

Татьяна, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Никакого панибратства у меня нет с клиентами. Я могу сказать какие-то добрые слова, но до определенной рамки, я ее тоже чувствую: все, стоп, это выходит уже дальше, чем положено, нужно это приостановить. И возвращаюсь на предыдущий уровень».

Татьяна, Челябинск

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Должен быть и вечер, и отдых. Честно, я по настроению могу снять трубку. Но если нет ресурсов, я не возьму телефон. У меня с клиентами есть договоренность: не звонить после девяти вечера, если это не пиковые ситуации, где человек подвергается насилию, сложные проблемы или скорую нужно вызвать. В таких ситуациях мне можно позвонить и после 21:00. Но не факт, что я подниму трубку. Я могу спать. В остальных ситуациях я договариваюсь о времени».

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«...ну знаете, панибратство? „Да-а-а, ты, братан, можно я... это... приду? Ты меня там... без очереди проведешь“. Я говорю: нет, не можно».

Ладислав, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Не всегда границы работают с подростками. Здесь они не видят их».

Мария, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Самое главное, чтобы клиент чувствовал, что ты профессионал и ты делаешь свою работу, а не панибратское какое-то отношение. Может быть и обратная сторона медали, когда садятся на голову, на шею и пытаются манипулировать тобой».

Мария, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Я говорю, слушай, может, настанет момент, когда тебе потребуется моя рекомендация или ты будешь как-то хуже себя чувствовать, вот тебе мой номер телефона, позвони мне, пожалуйста, когда будешь готов что-то спросить или узнать. И все».

Ладислав, Новосибирск

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Хороший заход — вопрос про здоровье. Мало кто у них спрашивает, как они себя чувствуют. А это такая честная по сути фраза и в тоже время такая теплая и непосредственная, которую они редко слышат, приходя в поликлинику или даже от своих родственников».

Яна, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Я со своей стороны делаю все возможное: предлагаю свои услуги, даю номер телефона, даю номера других ребят. Я делаю все возможное, чтобы человек пошел на контакт. Но я не Господь Бог, если клиент захочет потеряться — он потеряется».

Ладислав, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Когда какая-то моя часть работы заканчивается, я говорю о том, что я всегда для него доступна. И по любому вопросу, касающемуся ВИЧ-инфекции, его здоровья, он может мне позвонить. Мое сопровождение не заканчивается на этом этапе».

Яна, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Один из принципов — я никогда не звоню первая».

Анастасия, Санкт-Петербург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Если нарушаются какие-то временные границы, если не требуется экстренной помощи, конечно же, просто прошу перенести на более удобное рабочее время. Я стараюсь не молчать и реагировать сразу, как-то озвучивать мягко, чтобы дальше человек не провоцировал и не вторгался в пространство».

Мария, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Запомни одно раз и навсегда: весь мир не спасти».

Олеся, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Конечно, надо ставить границы: ночи, выходные — это святое».

Анастасия, Санкт-Петербург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Надо понимать, что это тяжелая работа. Не нужно заниматься этим ради раздувания собственного эго и самоутверждения, что вы спасатель какой-то. Всех спасете сейчас — так не будет точно. Вы, конечно, можете видеть только хорошие результаты и раздуваться от гордости, но это ни к чему хорошему не приведет».

Таисия, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Иногда клиенты говорят: „ты такая хорошая и у тебя все классно получается, а у меня так не будет“. Я говорю: „Мне очень жаль, что вы так считаете. В каждом из нас большой потенциал. Надо просто верить в себя иногда“».

Олеся, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Нужно попытаться разговорить человека, понять, что вообще его беспокоит, ну и потом уже консультацию выстраивать, исходя из этого».

Таисия, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Важно понимать свою роль и понять свою ответственность: где эта грань, где твоя компетенция, а где нужно перенаправить клиента и не держать его, а допустить других специалистов, чтобы клиент социализировался, чтобы учился общаться с другими людьми. Наверное, это самое важное, но приходит только с опытом».

Яна, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Нет никакого заветного слова или какой-то формулы: есть тепло, есть история и есть отсутствие преград между тобой и этим человеком. Доверие — это залог всего. И при этом не быть консультантом, а быть равным».

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Одна из популярных причин отказа от терапии — страх пить препараты, потому что будут побочки. Я объясняю, что медицина современная, что сейчас очень много вариантов терапии, что подобрать комфортную схему можно любому человеку».

Анастасия, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Если заниматься тестированием, сопровождением и так далее, всему нужно обучаться и интересоваться в СПИД-центре. В каждом СПИД-центре постоянно меняются и обновляются алгоритмы, регламент приема пациентов, постановки на учет и всякие детали. Консультант не может существовать вне...»

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«С добротой донести правду».
Яна, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Чтобы довести до лечения, прежде всего, надо понять причины и барьеры — почему человек не принимает лечение. Если говорить про потребителей наркотиков, причины, в основном такие: у кого-то нет денег на проезд, у кого-то не хватает документов, кому-то мешает зависимость. Нужно работать с барьерами».

Артем, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Нельзя шаблонно произносить одни и те же фразы. Я, например, люблю шутки всякие вставлять, чтобы человек улыбнулся. Особенно — если человек серьезный. Важно говорить на языке, который человеку понятен. При тестировании, когда я спрашиваю о путях передачи ВИЧ, всегда стараюсь похвалить человека за правильные ответы».

Артем, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Если удается сопроводить человека в СПИД-центр, нужно постараться решить все вопросы в один день. Особенно — если это потребитель наркотиков. Поскольку очереди, долгие планы по записи к разным специалистам их очень пугают. В этом смысле сильно помогают доверенные врачи и „зеленый коридор“».

Артем, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«У некоторых бывает романтизированное представление о смерти от СПИДа. Нужно рассказать, что умирать придется медленно, ходить под себя. И может быть, даже не умрешь, потому что попадешь с каким-нибудь менингитным туберкулезом в тубдиспансер, тебя там откачают и на всю жизнь останешься с ментальными нарушениями. Это немножечко в чувство приводит».

Таисия, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Нет же такой задачи, чтобы человек по щелчку решил что-то. Мне важно оставаться человеком. У человека очень много страхов и сопротивления, нет готовности решать тот или иной вопрос, при том, что он сам понимает значимость этого вопроса. И риски. Тогда я просто прошу запомнить контакт и открыто говорю, что я хочу быть человеком, к которому ты обратишься, когда действительно будешь готов».

Наталья, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Например, мы договариваемся о встрече, что мы едем в центр СПИД с самого утра, и я говорю: „Если завтра утром ты просыпаешься, у нас с тобой контрольный звонок обязательно. Если ты понимаешь, что у тебя нет денег на дорогу, вдохновения, ты точно не поедешь — мы с тобой созваниваемся, ты берешь трубку и говоришь так, как есть“. Это ни на что не влияет, просто чтобы я могла планировать свой день».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Я начинаю копать причины. Потому что бывает, что отказываются от терапии из-за банального непонимания, зачем нужны таблетки, поэтому человек не хочет пить дополнительную „химию“. Бывает, нет возможности принять таблетки в определенное время, тогда уже надо корректировать график приема. Бывает, не подходят препараты, тогда нужно пытаться с врачами решить вопросы о смене схемы. Все зависит от конкретной ситуации. Нужно понять корень проблемы и почему она возникла».

Мария, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Девушкам часто нужно вслух проговорить: да, так бывает, в твоей жизни был секс без презерватива. Не нужно себя за это винить, он бывает у всех. Тебе случилось, что ты получила ВИЧ-инфекцию. Девушки начинают плакать в этот момент. Но я продолжаю говорить: другие хронические заболевания гораздо тяжелее переносятся. Может быть, стоит на это посмотреть под другим углом. Ты будешь пить терапию, будешь безопасна для ВИЧ-отрицательных людей, также сможешь не предохраняться, также сможешь забеременеть. Можно все проговорить, чтобы понять, на что человек реагирует, где его мотивация».

Таисия, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«В последнее время начал сравнивать ВИЧ с онкологией: это как опухоль, ее тоже можно до 4 стадии не заметить, если не проверяться. Тоже чувствуешь себя прекрасно, а в определенный момент — опс! и поздно!..»

Артем, Екатеринбург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Не то чтобы какой-то особый подход нужен, самое главное — ненавязчиво это делать. Всегда нужно планку держать и чувствовать, к кому я так могу подойти, а к кому — с другой стороны подойти. Иногда просто получается — „Приезжайте к нам в офис, пожалуйста, чаю попить, там побеседуем, у нас теплая атмосфера“. Приезжают и болтают, и все нормально потом со временем выстраивается. Потом на группы можно прийти, там ребята делятся опытом, там тоже есть те, кто бросает терапию. Все-таки личный опыт очень важен».

Татьяна, Челябинск

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Рассказываешь историю других людей или рассказываешь в принципе, как вирус начинает работать, как ВИЧ переходит в стадию СПИДа, как ВИЧ сжирает иммунные клетки. Весь процесс поэтапно рассказываешь, человек начинает задумываться. Бытует мнение, что если я не пью, не курю и бросил колоться, то и ВИЧ для меня уже не опасен. Я объясняю: ВИЧ живет своей жизнью и ему все равно, куришь ты или пьешь. Если ты не куришь и не пьешь, то тебя последствия чуть-чуть позже настигнут, вот и все».

Ладислав, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Тем, кто вообще не хочет принимать терапию, я, во-первых, говорю о своем опыте. Я тоже долго не начинала. Спрашиваю, что конкретно останавливает, чем врачи ему насолили. Как правило, людей страшит то, что если они начнут лечение, это уже не прекратить. Это такая ответственность, которую нужно на себя взять и до конца жизни нести. Им такой ответственности вообще не хочется».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Чем больше оттягиваешь лечение, тем хуже твоему организму, потому что потом можно нанести такой ущерб, что либо организм не восстановится, либо восстановление будет тяжелее и сложнее. Намного проще это взять и сделать сейчас, начать терапию, пока еще не так сильно плохо».

Мария, Екатеринбург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Если вирусная нагрузка неопределяемая, то живешь спокойно. Ты не можешь никому передать вирус, то есть он просто у тебя живет. Он живет вместе с тобой, а ты живешь с ним. Но для этого нужно принимать терапию. А вот переносят терапию люди по-разному. Я сразу предупреждаю, что может быть трудно, особенно — в первый месяц. Но я не запугиваю, я подготавливаю к тому, что, возможно, будет неприятное время, но необходимо его перетерпеть. Потому что после все должно нормализоваться».

Артем, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Мой опыт паллиативной помощи дает мне массу примеров. Это пугает клиентов, они начинают задумываться. Не все сразу, но чаще всего обращаются. Увы, часто обращаются уже в плохом состоянии. Но плюс в том, что они знают, что я есть, они записывают мой номер, я выдаю визитку: станет плохо — звони».

Олеся, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Когда ты сравниваешь свою ситуацию с чем-то более тяжелым, это уже не кажется таким плохим. Возможно, это неэтично и в этом есть обесценивание, но если сравнивать ВИЧ и рак, человек лучше понимает, что он не умирает, что его болезнь можно контролировать, можно сохранить уровень жизни».

Артем, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

Лайфхак, как не забывать прием терапии

«Хорошо, если рядом есть кто-то, кто может напомнить. В моем случае это была мама. Когда я узнал о диагнозе, она тоже была очень обеспокоена и старалась помочь. Она даже сейчас порой мне напоминает, но тогда это было реально очень важно, поскольку пока не выработалась привычка, я забывал. Если такого человека рядом нет, то приходится самому быть более ответственным. Помогают будильники, но с ними есть такая проблема: вроде бы будильник сработал, ты его выключаешь и если сразу таблетки не принять, можно замотаться и пропустить прием. Поэтому важный совет: если ставишь будильник на терапию, ты откладываешь все дела, сразу идешь и пьешь таблетки. Второй совет: пока звонит будильник, сразу посмотреть на экран телефона и запомнить время. Привязка к чему-то очень важна, это может быть привязка ко времени, а может быть привязка к какому-то действию. Например, возвращаюсь с учебы домой поздно, еду на трамвае, смотрю на часы — 21:58. А у меня прием препаратов в 22 часа. И я понимаю, что пока я доберусь до дома, будет уже часов 23. Тогда я достаю таблетки, принимаю их, запиваю и запоминаю то, что я нахожусь в трамвае: вот я в трамвае, вот таблетка, пью и все. Можно еще что-то сделать, например, по ноге себя пару раз ударить. И если я потом вдруг забуду, принимал я или нет, эта привязка поможет мне вспомнить».

Артем, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Иногда люди не хотят принимать терапию, потому что боятся, что окружающие узнают о статусе, увидев таблетки. Я предлагаю ссылаться на прием витаминов либо других препаратов, которые назначил врач».

Александр, Челябинск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Во-первых, я спрашиваю, что произошло, в чем причина? Бывает, например, что схема не подошла. Во-вторых, предлагаю помощь в зависимости от того, что случилось».

Наташа, Санкт-Петербург

Задачи на месяц

Янв Фев Мар Апр Май Июн Июл Авг Сен Окт Ноя Дек

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Важные даты

Не забыть

Заметки

«Важно подчеркнуть преимущество того, что ты получишь, если ты будешь приезжать в СПИД-центр, принимать терапию. Показать человеку преимущества, в которых он будет заинтересован. Можно их просто перечислить, и он услышит то, что ему нужно услышать, выделит себе. Суперинструмент, работает, как в продажах».

Таисия, Новосибирск

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

Заметки

«Равный консультант — это еще и человек, прошедший обучение по юридическим, социальным, правовым и медицинским вопросам. Это не говорит о том, что он полностью заменяет кого-либо из специалистов: инфекциониста, гинеколога или юриста, но тем не менее он по этим вопросам осведомлен».

Мария, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

«Если я вижу, что человек покивал головой, а ему на самом деле надо сейчас быстрее бежать за дозой и принимать укрип, тогда я даю телефон и говорю: как созреешь, позвонишь. В итоге, как правило, они звонят».

Анастасия, Санкт-Петербург

Задачи на неделю

даты

Приоритет

Задачи

- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]
- [ ]

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Заметки

Словарь сокращений и терминов, используемых в сборнике рекомендаций

Активное слушание

прием эффективного консультирования, когда консультант активно демонстрирует, что он слышит содержание сообщения и понимает чувства клиента.

АРВТ

(антиретровирусная терапия, синонимы: ВААРТ, АРТ)

метод терапии ВИЧ-инфекции, состоящий в регулярном приеме двух и более противовирусных препаратов. Благодаря приему такой терапии ВИЧ-положительные люди могут вести нормальный образ жизни, а также не способны передать вирус другим людям половым путем даже при незащищенных половых контактах. Действие АРВТ заключается в том, что ВИЧ-положительный человек достигает нулевой вирусной нагрузки, вследствие чего качество и продолжительность его жизни, его здоровье и самочувствие ничем не отличаются от ВИЧ-отрицательных людей. АРВТ также позволяет ВИЧ-положительным родителям естественным путем зачать и родить здорового ребенка.

ВИЧ

(вирус иммунодефицита человека)

инфекционное хроническое заболевание, передаваемое контактным путем, медленно прогрессирующее и характеризующееся поражением иммунной системы с развитием синдрома приобретенного иммунодефицита (СПИДа).

Выгорание

понимается, как состояние физического и психического истощения, возникшее в ответ на эмоциональное перенапряжение при работе с людьми. Выгорание обычно связано с неизменной рутиной и постоянным перенапряжением, которые в конце концов выливаются в полное игнорирование своих обычных дел, неприятие и нежелание действовать. Это своеобразный ответ

на внешние жизненные факторы, защитная реакция организма, которая выражается в форме полного или частичного исключения эмоций.

Доказательная медицина

(медицина, основанная на доказательствах)

это добросовестное, точное и осмысленное использование результатов лучших клинических исследований для выбора лечения конкретного пациента в данной клинической ситуации. Интегрируя научно доказанные новейшие методы с клиническим опытом, врач работает на высоком профессиональном уровне.

Pre-Exposure Prophylaxis (PrEP)

(или ДКП — доконтактная профилактика ВИЧ)

это прием лекарств ДО полового или другого вида контакта повышенного риска, чтобы уменьшить вероятность получения ВИЧ-инфекции.

Кейс

(от англ. case)

означает случай, дело, небольшие истории из личного опыта, где автор описывает, как решает сложные ситуации. В деловой лексике к понятию «кейс» принято относить описание конкретной ситуации и способа ее разрешения, включая описание исходной ситуации, решения и пути, выбранные участниками, их действия, материалы, относящиеся к делу, а также полученный результат.

Конфиденциальность

необходимость предотвращения разглашения, утечки какой-либо информации. Результаты обследования на ВИЧ, ВИЧ-статус — строго конфиденциальная информация, передавать ее могут только при условии личного согласия пациента, даже его родственникам. Исключение из этого правила — запрос правоохранительных органов в отношении диагноза того или иного пациента. Результаты сообщаются пациенту лично.

Н=Н

(расшифровывается как «Неопределяемый = Непередающий»)

Смысл формулы в том, что если ВИЧ-позитивный человек получает лечение (антиретровирусную терапию — АРВТ) и у него в крови количество вируса снижается до минимума (так называемая «неопределяемая вирусная нагрузка»), то он не может передать ВИЧ половому партнеру.

Ментальность

это форма мышления, его образ и воплощение в сформулированную точку зрения, определенный духовный настрой субъекта или группы. С точки зрения психологии, ментальность влияет на ощущения и поведение индивида на глубинном уровне сознательного и бессознательного. Ментальность отражает динамику внутренних психоэмоциональных состояний, свойственных конкретному индивиду и возникающих у него под влиянием определенных внешних воздействий. Аналогично она проявляется и на уровне социальной группы или всего общества. Можно сказать, что ментальность индивида — это то, что превращает его в личность. А ментальность группы — это то, что превращает эту группу в полноценное общество со своими ценностями, идеями и культурой.

Равный консультант (РК)

это человек, живущий с ВИЧ, принявший свой диагноз и научившийся с ним жить, придерживающийся научно доказательных методов и прошедший специальную подготовку для работы с клиентами. Равный консультант помогает человеку с ВИЧ-положительным статусом сохранить контроль над собственной жизнью и своим здоровьем, а также здоровьем своих близких.

СПИД

(Синдром Приобретенного Иммунодефицита)

это финальная стадия ВИЧ-инфекции, когда из-за ослабленной иммунной системы человек становится беззащитным перед любыми инфекциями и некоторыми видами рака. Опасность представляют так называемые оппортунистические инфекции — заболевания, вызываемые условно-патогенной или непатогенной флорой: вирусами, бактериями, грибами, которые у здоровых людей не приводят к серьезным последствиям или протекают легко и излечиваются самостоятельно. При СПИДе они наслаиваются друг на друга, имеют затяжное течение, плохо поддаются терапии и могут стать причиной летального исхода.

СПИД-отрицатели

люди, которые утверждают, что ВИЧ (СПИД) не существует, а СПИД признают результатом различных факторов неинфекционной природы. СПИД-отрицатели сознательно отказываются от лекарственных препаратов, снижающих нагрузку вирусов в крови. Эти люди собираются в многочисленные группы, интернет-сообщества в социальных сетях, где обсуждают свои идеи. Помимо тех, кто считает ВИЧ-инфекцию и СПИД заговором, есть и те, кто считает, что заболевание существует, но оно не опасно и лечится народными методами.

Стигма

процесс социального обесценивания людей, живущих или ассоциированных с ВИЧ-инфекцией. Стигматизация в большинстве случаев приводит к дискриминации. Дискриминация проявляется в несправедливом и/или пристрастном отношении к людям на основании их реального или предполагаемого серологического статуса.

Супервизия

это помощь равному консультанту со стороны опытных коллег и психологов, своего рода наставничество, один из методов подготовки и повышения квалификации, форма консультирования специалиста в ходе его работы более опытным, специально подготовленным коллегой, позволяющая систематически видеть, осознавать, понимать и анализировать свои профессиональные действия и свое профессиональное поведение.

Супервизор

(в теме ВИЧ)

более опытный равный консультант, помогающий другим коллегам, у которых возникают какие-то сложности или проблемы в работе с клиентами. При помощи супервизий можно проанализировать индивидуальные навыки работы, стиль, методы работы с клиентами, возможность разрешить сложности, возникающие во время работы равного консультанта, справиться с собственными переживаниями, возникающими в ходе работы, определить свои сильные стороны и возможные «точки роста». В отношениях с коллегами супервизия дает возможность прояснить позиции друг друга, научиться договариваться между собой, получить обратную связь со стороны супервизора, например, о барьерах взаимодействия с клиентами, помощь в разрешении трудных, а порой и конфликтных ситуаций между коллегами. И, конечно же, супервизии — это неотъемлемая часть профилактики эмоционального

выгорания. Супервизия является обязательной и неотъемлемой частью в подготовке и работе равного консультанта. Количество обязательных супервизий — не менее двух в год.

Эмпатия

осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения происхождения этого переживания.

Я-высказывание

(Я-сообщение)

психологический термин, обозначающий высказывание человека, в котором он описывает свои чувства и формулирует свои пожелания с опорой на собственные мысли и эмоции, стараясь не задевать и не обвинять в этом окружающих. Я-высказывание всегда начинается с личных местоимений: «я», «мне», «меня».

«Равное консультирование дает как плюсы, так и минусы. Потому что не всегда все положительно и радужно. По большей части — это НЕ положительно и НЕ радужно. И не так результативно, как хотелось бы сразу. Потом, в дальнейшем, ты видишь какие-то плоды. Но не со всеми, не все клиенты прислушиваются, не все идут на контакт. Поэтому какие-то неудачи воспринимаются острее, чем в любой другой сфере. Здесь жизнь, здоровье, и не одного человека. Здесь задействованы все близкие, дети, родственники, супруги».

Мария, Екатеринбург

Мои термины:

«Если б не было такой формы близкого консультирования, действительно меньше бы людей решало свои проблемы, успевало решить некоторые задачи. Кто-то позже начинал бы принимать АРВТ, кто-то не начинал или бросал прием АРВТ и не возвращался».

Наталья, Санкт-Петербург