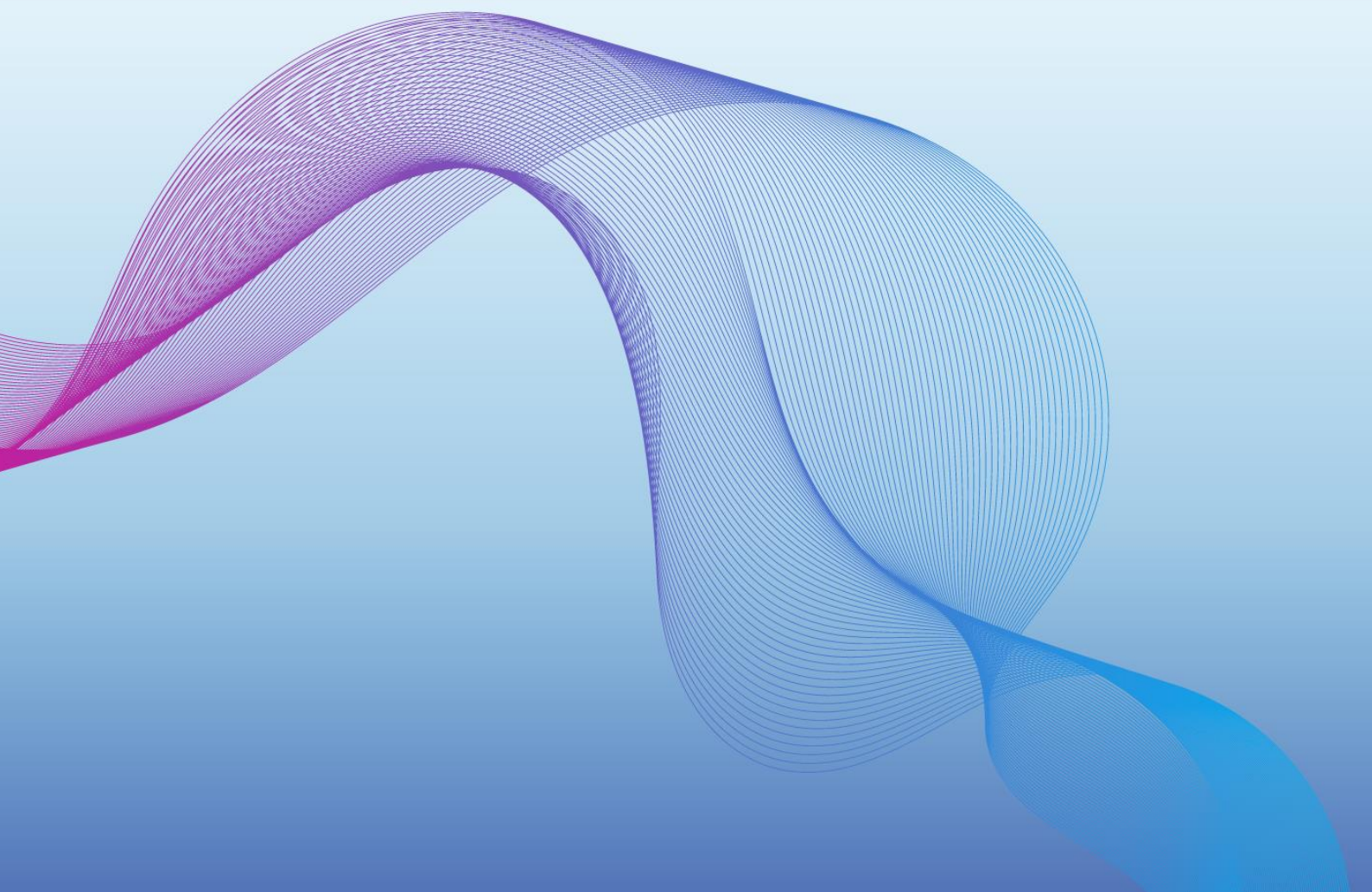


2024

**БАЗОВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
РАВНОГО
КОНСУЛЬТАНТА**



ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГЛАВЛЕНИЕ	0
Преамбула.....	3
ЧАСТЬ 1. КЛЮЧЕВЫЕ ПОНЯТИЯ ДОКУМЕНТА.....	6
1. Равный консультант	6
2. Равное консультирование	7
3. Базовые знания равного консультанта	8
4. Базовые навыки равного консультанта.....	9
5. Базовые компетенции равного консультанта	10
6. Подготовка по равному консультированию	11
7. Получатель услуги равного консультирования	12
8. Запрос	13
ЧАСТЬ 2. БАЗОВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ РАВНОГО КОНСУЛЬТАНТА	15
Компетенция 1. Равный консультант обладает базовыми знаниями по профилю консультирования и придерживается доказательных подходов.	15
Компетенция 2. Равный консультант чётко определяет и учитывает границы собственной роли и компетентности.....	15
Компетенция 3. Равный консультант знаком с Этическим кодексом равного консультирования, понимает, принимает и применяет его в своей работе.....	16
Компетенция 4. Образ мышления равного консультанта строится на внимательности к своему состоянию, то есть является осознанным.....	17
Компетенция 5. Равный консультант признаёт важность постоянного развития своих компетенций и занимается их совершенствованием.....	18
Компетенция 6. Равный консультант проясняет запрос получателя услуги.....	20

Компетенция 7. Равный консультант формирует среду безопасности и доверия для получателя услуг	22
Компетенция 8. Равный консультант способствует обретению устойчивости и самостоятельности получателя услуги	27
Компетенция 9. Равный консультант обладает навыками коммуникации, которые способствуют эффективному и обоюдно безопасному оказанию услуги равного консультирования	28
ЧАСТЫЕ И ВАЖНЫЕ ВОПРОСЫ.....	37
Какую подготовку должен проходить равный консультант, который предоставляет услугу равного консультирования по нескольким разным профилям?	37
Как профильная организация или профильное сообщество должны организовать подготовку по равному консультированию и обеспечить её достаточное качество?	38
Чем равное консультирование отличается от равной помощи?	40

ПРЕАМБУЛА

Этот документ адресован **равным консультантам Российской Федерации**, вне зависимости от конкретного профиля их работы.

Документ создан для того, чтобы **способствовать эффективности и обоюдной безопасности равного консультирования** как для получателя услуги равного консультирования, так и для равного консультанта.

Создатели этого документа (рабочая группа из представителей сообщества равных консультантов Российской Федерации) надеются, что он станет маяком для всех, кто заинтересован в эффективности и обоюдной безопасности равного консультирования.

Так, равным консультантам этот документ-маяк поможет сориентироваться в пространстве равного консультирования и найти ориентиры для собственного развития и движения вперёд.

А для организаций или сообществ, которые объединяют равных консультантов, он будет полезен, чтобы организовывать их подготовку, сверяясь, как с чек-листом (= листом проверки), с перечнем обязательных базовых компетенций.

Этот Документ может обновляться и дополняться. Если вы хотите внести своё предложение, пожалуйста, воспользуйтесь формой по ссылке <https://forms.yandex.ru/cloud/66c88078c417f33004d53bca/>

Создавая этот документ, рабочая группа опиралась, прежде всего, на **актуальный опыт сообщества**, а также на следующие документы:



- Программа снижения стресса на основе практик осознанности MBSR
- Маркеры компетенций коучинговой ассоциации
- Об утверждении профессионального стандарта «Консультант в области управления персоналом» от 04 апреля 2022, и об утверждении профессионального стандарта «Социальный работник» от 18 июня 2020: доступны на www.docs.cntd.ru и стандарты организаций
- The Iowa Board of Certification (IBC)
- The National Federation of Families
- The National Network of Consultants to Grantmakers (NNCG)
- County of Santa Clara: Behavioral Health Services
- Institute for Recovery and Community Integration, RCPA
- Peer Support Canada
- Magellan Healthcare
- The Michigan Certification Board for Addiction Professionals (MCBAP).

На период создания этого документа (июль 2024 года) внутри сообщества равных консультантов Российской Федерации известно **20 профилей (= направлений)** равного консультирования, а именно:

- | | |
|---|--|
| 1) ВИЧ | 10) люди с зависимостями, наркопотребители |
| 2) гепатиты | 11) бездомность и трудные жизненные ситуации |
| 3) ревматология | 12) материнство в целом |
| 4) туберкулез | 13) матери детей с инвалидностью и/или ОВЗ и другими заболеваниями |
| 5) диабет | 14) приемное родительство |
| 6) заболевания глаз | 15) женщины, пострадавшие от насилия |
| 7) слепоглухие люди | |
| 8) люди с трансплантацией | |
| 9) психическое (ментальное) здоровье: люди с психическими расстройствами и их близкие | |

- 16) люди, столкнувшиеся с утратой близких (в том числе матери, потерявшие детей)
- 17) подростки групп риска
- 18) заболевания системы крови
- 19) люди со стомой
- 20) А также равное консультирование среди людей со злокачественными образованиями, включая, но не ограничиваясь:
 - 20.1. рак поджелудочной железы
 - 20.2. рак почки
 - 20.3. рак легких
 - 20.4. рак желудка
 - 20.5. нейроэндокринные опухоли
 - 20.6. онкогинекология
 - 20.7. рак предстательной железы
 - 20.8. рак щитовидной железы
 - 20.9. рак молочной железы
 - 20.10. саркома
 - 20.11. базилиома
 - 20.12. меланома
 - 20.13. опухоли головы и шеи
 - 20.14. опухоли головного мозга.

Обновление этого перечня предполагается **ежегодно**, один раз в год в период с октября по ноябрь.

Если вы хотите сообщить о профиле равного консультирования, который пока не вошёл в этот перечень, пожалуйста, направьте информацию на электронную почту ravnyefest@gmail.com с темой «Профиль равного консультирования».

Желаем вам продуктивной и полезной работы с документом «Базовые компетенции равного консультанта»!

ЧАСТЬ 1. КЛЮЧЕВЫЕ ПОНЯТИЯ ДОКУМЕНТА

Далее в Части 1 приводятся определения тех ключевых понятий, которые обязательно понимать единообразно для работы с Документом «Базовые компетенции равного консультанта».

Для удобства использования Документа в отдельных параграфах этой части *курсивом* выделены те ключевые понятия, определение которых также приводятся в Части 1.

1. РАВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ

— это человек, который оказывает услугу равного консультирования в ответ на прямой индивидуальный запрос получателя услуги, на основании своего личного опыта, аналогичного опыту получателя услуги, и связанного с преодолением сложной и/или ранее не знакомой жизненной ситуации.

Равный консультант оказывает услугу равного консультирования в полном соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для того, чтобы оказание этой услуги могло быть обоюдно безопасным и эффективным для равного консультанта и получателя услуги, равный консультант обязательно

- проходит подготовку по равному консультированию до начала консультирования, а также поддерживает свои базовые компетенции актуальными на протяжении всего периода консультирования
- входит в профильное сообщество и/или сотрудничает с профильной организацией, у которой есть опыт оказания услуги равного консультирования.

2. РАВНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

— это индивидуальная услуга, которая направлена на информационную и/или эмоциональную и/или практическую поддержку в соответствии с *запросом получателя услуги* в сложной и/или ранее не знакомой ситуации. Услугу оказывает *равный консультант*.

Равное консультирование — это низкопороговая услуга, то есть она является бесплатной и легко доступной для каждого *получателя услуги*.

Цель равного консультирования — содействовать тому, чтобы *получатель услуги* знал и понимал, как самостоятельно справиться с обстоятельствами своей жизненной ситуации в рамках своего *запроса*.

Информационная поддержка в рамках равного консультирования — это предоставление актуальных для *получателя услуги* сведений, включая сведения об аналогичном личном опыте *равного консультанта*.

Иными словами, это ответы на различные «как»-вопросы. Например,

- общая информация о ситуации *получателя услуги*: на какую помощь *получатель услуги* может претендовать, как получить второе мнение, лечение, квоту, услуги, консультации, социальные статусы (= маршрутизация);
- где найти полезную и достоверную информацию о ситуации *получателя услуги* (сайты, каналы, книги и подобное);
- какие врачи или другие помогающие специалисты работают с подобными ситуациями в рамках доказательного подхода;
- и подобные.

Эмоциональная поддержка в рамках равного консультирования — это действия *равного консультанта*, которые направлены на облегчение переживаний *получателя услуги*.

Например,

- дать возможность *получателю услуги* проговорить свою ситуацию полностью вслух («выговориться»);
- быть рядом, когда *получатель услуги* проживает эмоции;
- рассказать о том, как сам(а) *равный консультант* проживал(а) схожую ситуацию, если это запрашивает *получатель услуги*;
- и подобные.

Практическая поддержка — это содействие *равного консультанта* в реальных шагах и действиях, которые совершает *получатель услуги*, или которые ему предстоит совершить для того, чтобы справиться с обстоятельствами своей жизненной ситуации в рамках своего *запроса*.

Например, содействовать в

- заполнении документов;
- сопровождении в медицинском или социальном учреждении;
- социально-бытовых решениях;
- и подобном.

Конкретное содержание услуги равного консультирования (о чём консультирует), а также условия её оказания (кому, при каких условиях, в какое время, с какой частотой, в каком месте и формате консультирует) *равный консультант* определяет в соответствии с задачами и регламентами профильной организации, с которой сотрудничает, либо профильного сообщества, в которое входит.

3. БАЗОВЫЕ ЗНАНИЯ РАВНОГО КОНСУЛЬТАНТА

— это информация, которую *равный консультант* получает в рамках личного опыта и *подготовки по равному консультированию*. Это упорядоченная информация, которая является минимально необходимой и достаточной для того,

чтобы *равный консультант* мог эффективно и безопасно оказывать услугу *равного консультирования* внутри своего конкретного профиля.

Иными словами, базовые знания — это то, что *равный консультант знает*.

Например, *равный консультант* знает

- миссию и ценности профильной организации, с которой сотрудничает
- ответы на «как»-вопросы *получателя услуги*
- и подобное.

Базовым знаниям *равного консультанта* присущи

- логичность и непротиворечивость
- доказательность
- воспроизводимость.

Равный консультант использует базовые знания для понимания своей жизненной ситуации и для принятия решений, а также для содействия *получателю услуги* в понимании его или её жизненной ситуации и в принятии решений.

Какая именно информация является минимально необходимой и достаточной для оказания услуги *равного консультирования* внутри конкретного профиля, определяет профильное сообщество, в которое входит *равный консультант*, или профильная организация, с которой он/она сотрудничает.

4. БАЗОВЫЕ НАВЫКИ РАВНОГО КОНСУЛЬТАНТА

— это действия *равного консультанта*, которые сформировались в результате многократного применения базовых *знаний* на практике.

Эти действия являются минимально необходимыми и достаточными для того, чтобы *равный консультант* мог эффективно и безопасно оказывать услугу *равного консультирования* как внутри своего конкретного профиля, так и вне зависимости от конкретного профиля.

Иными словами, навыки — это то, что *равный консультант умеет*.

Например, вне зависимости от конкретного профиля *равный консультант* умеет

- пользоваться едиными документами равного консультирования;
- работать с разными источниками информации;
- выражать поддержку своему клиенту (см. Компетенция 9);
- рассказывать о личном опыте в схожей ситуации (см. Компетенция 9);
- и подобное.

Либо, например, внутри своего конкретного профиля *равный консультант* умеет

- работать с профильными документами и источниками данных;
- заполнять необходимые документы;
- направлять запросы в официальные инстанции;
- и подобное.

Какие именно навыки являются минимально необходимыми и достаточными для оказания услуги *равного консультирования*

- внутри конкретного профиля, определяет профильное сообщество, в которое входит *равный консультант*, или профильная организация, с которой он/она сотрудничает;
- вне зависимости от конкретного профиля, определяет этот Документ, разработанный и принятый сообществом *равных консультантов* и профильными организациями Российской Федерации.

5. БАЗОВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ РАВНОГО КОНСУЛЬТАНТА

— это совокупный набор *базовых знаний*, практических базовых навыков и личного опыта, минимально необходимый и достаточный для того, чтобы *равный консультант* мог эффективно и безопасно оказывать услугу *равного консультирования* вне зависимости от конкретного профиля.

Например, *равный консультант*

- имеет личный опыт, аналогичный опыту *получателя услуги*;
- знает, как ответить на «как»-вопросы *получателя услуги*;
- умеет выражать поддержку *получателю услуги* и содействовать в принятии решений.

Значит, этот *равный консультант* обладает базовыми компетенциями, чтобы оказывать услугу *равного консультирования* эффективно и безопасно.

Какие именно компетенции являются минимально необходимыми и достаточными для эффективного и безопасного оказания услуги *равного консультирования* вне зависимости от конкретного профиля, определяет этот Документ, разработанный и принятый сообществом *равных консультантов* и профильными организациями Российской Федерации.

6. ПОДГОТОВКА ПО РАВНОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ

— это комплекс мероприятий, направленных на передачу *равному консультанту базовых знаний* и содействие в формировании базовых навыков *равного консультирования*. В результате этой системы мероприятий *равный консультант* формирует свои базовые *компетенции*.

Эта система мероприятий является **обязательной** для *равного консультанта*, чтобы услуги *равного консультирования* могли оказываться качественно и обоюдно безопасно для *равного консультанта* и для *получателя услуги*.

Профильное сообщество, в которое входит *равный консультант*, и/или профильная организация, с которой он/она сотрудничает, обеспечивают

- подготовку по *равному консультированию*
- достаточное качество этой подготовки
- проверку базовых *компетенций*

- выдачу документа, который подтверждает подготовку равного консультанта.

Равный консультант, прошедший подготовку в профильном сообществе или профильной организации и подтвердивший это документом, может претендовать на оказание услуги *равного консультирования* и/или иное сотрудничество с другим профильным сообществом или профильной организацией, которые также принимают положения этого Документа.

Какую подготовку должен проходить равный консультант, который предоставляет услугу равного консультирования по нескольким профилям?

➤ Читайте в разделе «Частые и важные вопросы»

Как профильное сообщество или профильная организация должны организовать подготовку по равному консультированию и обеспечить её достаточное качество?

➤ Читайте в разделе «Частые и важные вопросы»

7. ПОЛУЧАТЕЛЬ УСЛУГИ РАВНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

(далее «получатель услуги») — это человек, который по собственной инициативе или в ответ на предложение услуги равного консультирования обращается с *запросом к равному консультанту* в связи с потребностью преодолеть сложную и/или ранее не знакомую жизненную ситуацию. Это человек получает услугу *равного консультирования безвозмездно*, то есть лично не платит деньги *равному консультанту* за консультации, а также не обеспечивает никакой другой формы возмездности (подарки, пожертвования, услуги, скидки и подобное).

Использование терминов по типу «клиент» в отношении получателя услуги может создавать недостоверные ассоциации и исказить смысл в части характера *услуги равного консультирования*.

Использование терминов по типу «благополучатель» в отношении получателя услуги может создавать недостоверные ассоциации и исказить смысл в части характера **отношений** *равного консультанта* и получателя услуги.

Поэтому для задач этого Документа рекомендуется использование именно термина «получатель услуги» как наиболее достоверного и наименее оценочного.

Также, в связи с тем, что *равное консультирование* предполагает равнозначные отношения, индивидуальный подход и общий гуманистический характер, а также во избежание дегуманизации (= расчеловечивания), не рекомендуется использовать аббревиатуру «ПУ РК» или аналогичные для обозначения получателя услуги даже в рабочих процессах и коммуникации вокруг *равного консультирования*.

Окончательный выбор понятия для обозначения получателя услуги остаётся на усмотрение организации, с которой сотрудничает *равный консультант*, или сообщества, в которое он/она входит.

8. ЗАПРОС

— это конкретная задача или проблема, в самостоятельном решении которой *получателю услуги* необходима помощь.

Получатель услуги может формулировать запрос самостоятельно либо в диалоге с *равным консультантом*. Однако *равный консультант* **никогда не** навязывает получателю услуги собственную интерпретацию запроса.

Часто запрос может быть сформулирован в виде вопроса, в том числе, «как»-вопроса. Например,

- «какие группы поддержки и формы помощи существуют для моей ситуации?»
- «как можно преодолеть эту ситуацию?»

- «где я могу получить необходимую услугу?»
- и подобные.

ЧАСТЬ 2. БАЗОВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ РАВНОГО КОНСУЛЬТАНТА

КОМПЕТЕНЦИЯ 1. РАВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ ОБЛАДАЕТ БАЗОВЫМИ ЗНАНИЯМИ ПО ПРОФИЛЮ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПРИДЕРЖИВАЕТСЯ ДОКАЗАТЕЛЬНЫХ ПОДХОДОВ.

Равный консультант

- изучает информацию по своему профилю консультирования и использует только надёжные, проверенные источники информации
- обладает базовыми знаниями по своему профилю консультирования
- придерживается только признанных доказательных подходов внутри своего профиля консультирования
- если делится с получателем услуги не только личным опытом, но также профильной информацией, то обозначает, что все действия и решения на основании этой информации должны быть взвешенными и скоординированными с профильными специалистами (врачами, юристами, психологами и подобными).

КОМПЕТЕНЦИЯ 2. РАВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ ЧЁТКО ОПРЕДЕЛЯЕТ И УЧИТЫВАЕТ ГРАНИЦЫ СОБСТВЕННОЙ РОЛИ И КОМПЕТЕНТНОСТИ.

Равный консультант выстраивает и поддерживает равноправные, равнозначные, горизонтальные отношения с получателем услуги, а значит **не** является и/или в процессе консультирования **не** действует из позиции узкопрофильного специалиста (например, врача, психолога, юриста и подобных).

Если получателю услуги требуются услуги или помощь узкопрофильного специалиста, равный консультант обладает базовыми знаниями о том, куда

можно перенаправить получателя услуги для получения необходимых услуг или помощи (= маршрутизация).

5 «не» равного консультанта

Равный консультант:

- предлагает, а **не** навязывает
- остаётся рядом, а **не** поучает
- поддерживает, а **не** спасает
- консультирует, а **не** дружит
- работает с запросом, а **не** сопровождает постоянно.

КОМПЕТЕНЦИЯ 3. РАВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ ЗНАКОМ С ЭТИЧЕСКИМ КОДЕКСОМ РАВНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ, ПОНИМАЕТ, ПРИНИМАЕТ И ПРИМЕНЯЕТ ЕГО В СВОЕЙ РАБОТЕ.

Этический кодекс равного консультирования — это документ, который определяет и описывает основные принципы и правила поведения равного консультанта в тех аспектах, которые не описаны и не определены в других нормативных документах:

- в Конституции и законах Российской Федерации
- в документах о содержании и условиях оказания услуги равного консультирования профильного сообщества, в которое входит равный консультант, или профильной организации, с которой он/она сотрудничает
- в должностных инструкциях равного консультанта и других аналогичных документах.

Этический кодекс равного консультирования устанавливает рекомендации к приемлемому поведению равного консультанта, достаточные для того, чтобы

обеспечить эффективное и обоюдно безопасное для равного консультанта и для получателя услуги оказание услуги равного консультирования.

Этический кодекс принят сообществом равных консультантов Российской Федерации.

Равный консультант знаком, понимает, принимает и применяет в своей работе Этический кодекс равного консультирования.

КОМПЕТЕНЦИЯ 4. ОБРАЗ МЫШЛЕНИЯ РАВНОГО КОНСУЛЬТАНТА СТРОИТСЯ НА ВНИМАТЕЛЬНОСТИ К СВОЕМУ СОСТОЯНИЮ, ТО ЕСТЬ ЯВЛЯЕТСЯ ОСОЗНАННЫМ.

Равный консультант

- проявляет сопереживание и доброе отношение к себе
- понимает своё эмоциональное и физическое состояние здесь и сейчас: может ответить на вопрос «как я чувствую себя прямо сейчас?», способен оценивать текущую ситуацию и реагировать на неё соразмерно
- заботится о своём физическом и эмоциональном состоянии, например, регулярно уделяет внимание рефлексии, использует инструменты профилактики выгорания и подобное; знает, как восполнить свои силы и восстановить внутренние ресурсы
- осознаёт свои личные границы: может ответить на вопрос «что для меня приемлемо и неприемлемо, безопасно и небезопасно?»
- оказывает услугу равного консультирования только тогда, когда находится в стабильном и благополучном эмоциональном и физическом состоянии, а также когда его / её личные границы не нарушаются и остаются в безопасности

- умеет отложить консультирование или отказать в нём, если прямо сейчас находится в нестабильном или неблагополучном состоянии, либо если его / её границы нарушаются или находятся в небезопасности
- без стеснения обращается за помощью для себя, когда/если это необходимо.

Конкретные методы и инструменты для осознания своего состояния

Рефлексия: равный консультант регулярно записывает или обсуждает с доверенными людьми свои мысли и чувства, анализирует свои действия и реакции.

Интервизии и супервизии: равный консультант участвует в регулярных встречах с коллегами, равными по опыту (= интервизии) или более опытными (= супервизии), для обсуждения трудных случаев и получения обратной связи.

Профилактика выгорания: равный консультант использует различные техники и инструменты профилактики выгорания, например, соблюдает баланс нагрузок и отдыха, имеет достаточное количество сна, питания и физической активности, регулярно обеспечивает для себя информационную разгрузку, занимается релаксацией, медитацией и другие.

КОМПЕТЕНЦИЯ 5. РАВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ ПРИЗНАЁТ ВАЖНОСТЬ ПОСТОЯННОГО РАЗВИТИЯ СВОИХ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЗАНИМАЕТСЯ ИХ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕМ.

Равный консультант

- имеет регулярный и актуальный (= происходящий в настоящее время) опыт равного консультирования
- если имеет значительный (от 1 года) перерыв в опыте равного консультирования, заново проходит подготовку по равному

консультированию в той организации, с которой сотрудничает, либо в том сообществе, в которое входит

- принимает ответственность за регулярное развитие и совершенствование своих компетенций как равного консультанта

В частности

- осознаёт важность регулярных встреч с коллегами, равными по опыту (= интервизий) или более опытными (= супервизий), как неотъемлемого элемента совершенствования своих навыков и принимает участие в таких встречах
- на таких встречах принимает активное участие в обсуждении случаев (= кейсов) как из своего опыта равного консультирования, так и из опыта коллег, тем самым совершенствуя свои навыки и содействуя другим в этом
- умеет по собственной инициативе обращаться за обсуждением и рекомендациями к другим равным консультантам, наставникам, супервизорам, психологам и другим специалистам
- знает свои сильные стороны и зоны, требующие развития, и воспринимает их как мотив для развития
- по собственной инициативе принимает участие в дополнительных программах подготовки и обучения по профилю равного консультирования или смежным направлениям
- свои компетенции подтверждает соответствующими сертификатами и другими подобными документами.

КОМПЕТЕНЦИЯ 6. РАВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ ПРОЯСНЯЕТ ЗАПРОС ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ

Почему прояснять запрос получателя услуги необходимо для эффективного и обоюдно безопасного оказания услуги равного консультирования? Потому что именно в этом случае

- границы консультации могут быть очерчены точнее и конкретнее
- проще сохранять фокус на конкретный результат консультации
- равный консультант может более уверенно оставаться внутри границ своих компетенций (см. Компетенцию 2), а значит, избежать ошибок и сделать равное консультирование эффективным и обоюдно безопасным

как следствие

- равное консультирование может быть более результативным, то есть отвечать именно тому запросу и решать именно ту цель и задачи, которые есть у получателя услуги
- смысл и ценность консультации могут быть более очевидными и понятными как для получателя услуги, так и для равного консультанта
- равный консультант может снижать риски выгорания для себя.

Чтобы прояснять запрос получателя услуги, равный консультант

- совместно с благополучателем и словами, понятными благополучателю, формулирует запрос и цель конкретной консультации
- обращает внимание, если запрос и цель консультации не соответствуют формату равного консультирования или не входят в границы роли и компетентности равного консультанта, и при необходимости маршрутизирует благополучателя в другие форматы услуг или помощи

- спрашивает, исследует, проясняет (см. Компетенция 9), что является важным и имеет значение для благополучателя в рамках услуги равного консультирования
- спрашивает и уточняет, как благополучатель поймет, что цель консультации достигнута, и запрос удовлетворен
- исходит из того, что финальное решение о запросе или цели консультации принимает благополучатель.

Например:

— Моего ребенка выгоняют из школы.

[Это не запрос, это проблема, которую обозначает получатель услуги]

— Я очень сожалею. Какую помощь вы хотели бы получить в связи с этой проблемой?

[Равный консультант проясняет запрос]

— Я хочу поговорить с юристом, чтобы разобраться.

[Это запрос вне границ роли и компетентности равного консультанта]

— Я не юрист, но я могу предложить вам контакт юриста, к которому вы можете обратиться.

[Маршрутизация]

— Да, спасибо.

— А чем могу Вам помочь я, равный консультант по вопросам материнства?

[Прояснение запроса в рамках равного консультирования]

— Мне очень страшно.

[Это не запрос, это проблема, которую обозначает получатель услуги]

— Правильно ли я понимаю, что наша цель на сегодняшнюю сессию — чтобы Вам стало чуть менее страшно?

[Равный консультант уточняет запрос словами, понятными клиенту]

— Да.

— Поддержит ли вас, если я поделюсь тем, как сама справлялась с похожей ситуацией?

[Равный консультант уточняет, как получатель услуги поймет, что цель достигнута]

— Да, пожалуйста.

Вопросы для уточнения запроса, которые использует равный консультант:

- «Чем я могу помочь?»
- «Как я могу быть полезным / полезной?»
- «Как мы поймем, что цель консультации достигнута?»
- «Хватит ли нам времени, чтобы обсудить это сегодня?»
- «Сможем ли мы сделать это за консультацию?»

Дополнительные способы вербальной коммуникации, которые способствуют прояснению запроса получателя услуги, подробно описаны в Компетенции 9 этого Документа.

КОМПЕТЕНЦИЯ 7. РАВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ ФОРМИРУЕТ СРЕДУ БЕЗОПАСНОСТИ И ДОВЕРИЯ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГ.

Почему среда безопасности и доверия необходима для эффективного и обоюдно безопасного оказания услуги равного консультирования? Потому что именно в такой среде

- получатель услуги с большей вероятностью раскроется, будет общаться открыто, а значит, сможет сформулировать свой истинный запрос

следовательно

- равное консультирование может быть максимально результативным, то есть отвечать именно тому запросу и решать именно ту цель и задачи, которые есть у получателя услуги

- наиболее очевидна компетентность равного консультанта
- равный консультант может снижать риски выгорания для себя.

Подходы, которые способствуют формированию среды безопасности и доверия:

Равный консультант

- обеспечивает конфиденциальность оказания услуги равного консультирования и прямо проговаривает это для получателя услуги: все обсуждения обязательно остаются только между ними
- относится к получателю услуги с уважением и готовностью сопереживать (= с эмпатией)
- относится к возможной разности ценностей и взглядов / позиции с уважением
- принимает проявления различных эмоций получателя услуги, включая страх, гнев, отчаяние, бессилие и другие, а также проявления этих эмоций в поведении, например, плач, повышенный голос или оценочные высказывания, даже если они кажутся равному консультанту неуместными или чрезмерными

Исключением являются ситуации, когда эмоции или их проявления в поведении, например, раздражение, повышенный голос или оскорбления, адресованы лично равному консультанту. В таких ситуациях равный консультант обозначает неприемлемость ситуации и может прекратить консультацию, придерживаясь положений Компетенции 3 этого Документа. Среда безопасности и доверия обязательно предполагает безопасность и возможность доверять и равному консультанту. Более того, обозначение границ приемлемого и неприемлемого может быть важным примером сохранения личных границ для получателя услуги.

- принимает проявление получателем услуги опасений и сомнений, связанных с принятием значимого решения и его последствиями, например, выбор стратегии лечения

Если получатель услуги демонстрирует стратегии поведения, которые могут повлечь причинение получателем услуги вреда себе и/или другим, например, отказ от лечения или приверженность альтернативным способам лечения, равный консультант продолжает быть рядом и поддерживать личность получателя услуги, но **не** сами эти стратегии.

- благодарит получателя услуги за доверие и смелость обратиться за поддержкой, тем самым поощряя получателя услуги в этой стратегии
- запрашивает и принимает обратную связь получателя услуги
- периодически обозначает возможность для получателя услуги снова обратиться за помощью в случае необходимости.

Организация пространства равного консультирования, которая способствует формированию среды безопасности и доверия:

Для всех форматов консультирования (очный, онлайн или по телефону)

- время консультации предназначается только для консультации, а значит, у равного консультанта нет параллельных дел или задач на это время. Равный консультант заранее обозначает важность аналогичного подхода и для получателя услуги
- помещение, в котором работает равный консультант, предполагает возможность конфиденциального общения и минимум отвлекающих факторов.

Если услуга равного консультирования оказывается в очном формате, помещение является удобным и безопасным для получателя услуги. Равный

консультант уточняет, так ли это, задавая вопросы получателю услуги (см. Компетенция 9).

Если услуга равного консультирования оказывается в онлайн-формате, равный консультант заранее предлагает получателю услуги выбрать такое время и место для проведения онлайн-встречи, которые предполагают возможность конфиденциального общения и минимум отвлекающих факторов, а также будут удобным для получателя услуги. Со своей стороны, равный консультант действует аналогично.

Равный консультант обеспечивает устойчивую Интернет-связь, со своей стороны, и заранее обозначает важность устойчивой Интернет-связи, со стороны получателя услуги.

Если услуга равного консультирование оказывается по телефону, равный консультант остается внимательным к тому, насколько диалог удобен для получателя услуги. Если равный консультант слышит или понимает, что получатель услуги не обладает возможностью общаться конфиденциально или без отвлекающих факторов, равный консультант уточняет, насколько удобно или безопасно получателю услуги разговаривать прямо сейчас, и при необходимости предлагает перенести консультацию на более удобное время или в более удобную ситуацию.

Равный консультант обеспечивает устойчивую телефонную связь, со своей стороны.

Организация консультации, которая способствуют формированию среды безопасности и доверия:

Равный консультант начинает встречу с дружелюбного, доброжелательного приветствия и, в целом, проводит встречу в аналогичном тоне.

Если консультация предполагает видео- или аудио-запись, то сначала равный консультант информирует получателя услуги об этом, о конкретном формате и условиях записи и получает согласие получателя услуги. Получатель услуги может отказаться от записи.

До начала работы с запросом и целью консультации равный консультант проговаривает правила равного консультирования, включая возможность получателя услуги прекратить консультирование в любой момент и оставляя пространство для дополнительных договоренностей.

Равный консультант стремится использовать понятные, доступные клиенту формулировки, без необязательных иностранных заимствований или сложных профессиональных терминов. Если такие термины необходимы, умеет и готов расшифровать их так, чтобы они стали понятны получателю услуги.

Далее, равный консультант совместно с получателем услуги при необходимости проясняет запрос (см. Компетенция 6), а также определяет реалистичную, достижимую цель и план встречи.

В процессе встречи равный консультант

- готов адаптироваться к потребностям и состоянию благополучателя и менять план встречи, если это необходимо
- разделяет цель на более мелкие задачи, чтобы облегчить процесс их достижения
- запрашивает и принимает обратную связь получателя услуги, а также сам/а даёт конструктивную обратную связь, делая акцент на позитивных аспектах и предлагая конкретные способы улучшения.

Между встречами

- предлагает получателю услуги наблюдать за своими мыслями и чувствами в процессе получения услуги равного консультирования и между встречами, и при необходимости записывать их.

В завершении встречи равный консультант

- подводит её итоги, обобщает ключевые идеи и договоренности, совместно с получателем услуги определяет дальнейший план действий и встреч
- завершает встречу выражением поддержки благополучателю.

Способы невербальной коммуникации, которые способствуют формированию среды безопасности и доверия:

Равный консультант

- поддерживает зрительный контакт с получателем услуги
- вовлекает подходящие жесты, например, кивки головой в знак внимания и понимания, и мимику, например, доброжелательное или сопереживающее выражение лица.

Способы вербальной коммуникации, которые способствуют формированию среды безопасности и доверия, подробно описаны в Компетенции 9 этого Документа.

КОМПЕТЕНЦИЯ 8. РАВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ СПОСОБСТВУЕТ ОБРЕТЕНИЮ УСТОЙЧИВОСТИ И САМОСТОЯТЕЛЬНОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ.

Равный консультант на протяжении всего периода оказания услуги равного консультирования

- поддерживает получателя услуги и поощряет к тому, чтобы искать способы решения совместно и при активном участии получателя услуги
- поощряет получателя услуги задавать дополнительные вопросы

- остается внимательным к тому, насколько получатель услуги вовлечен в решение своей ситуации
- регулярно бережно напоминает получателю услуги о том, что конечные решения, выборы и общая ответственность за собственную жизнь принадлежат самому получателю услуги
- вместе с получателем услуги обсуждает, как получатель услуги может двигаться вперед, к преодолению своей ситуации, как вовлекать ресурсы и поддержку, какие потенциальные барьеры учитывать и подобное
- предлагает (но не навязывает) получателю услуги небольшие задания или активности для самостоятельного выполнения, при этом прямо проговаривая, что они направлены на развитие устойчивости получателя услуги и на поддержку эффекта услуги равного консультирования
- предлагает совместно фиксировать новое, продумывать дальнейшие практические шаги, которые получатель услуги предпримет, используя информацию, полученную на встрече, подводить итоги встречи
- вместе с получателем услуги договаривается, как получатель услуги хочет завершить или продолжить (= пролонгация) получение услуги равного консультирования.

КОМПЕТЕНЦИЯ 9. РАВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ ОБЛАДАЕТ НАВЫКАМИ КОММУНИКАЦИИ, КОТОРЫЕ СПОСОБСТВУЮТ ЭФФЕКТИВНОМУ И ОБОЮДНО БЕЗОПАСНОМУ ОКАЗАНИЮ УСЛУГИ РАВНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ.

Для прояснения запроса, создания среды безопасности и доверия, а также содействия обретению устойчивости получателя услуги равный консультант использует навыки вербальной коммуникации.

** Здесь и далее в этой Компетенции приводятся примеры общения между равным консультантом и получателем услуги как на «вы», так и на «ты». В каждом конкретном случае выбор обращения на «вы» или на «ты» регламентируется организацией, с которой сотрудничает равный консультант, либо сообществом, в которое он/она входит, и подкрепляется обоюдным согласием равного консультанта и получателя услуги.*

1. Равный консультант умеет выразить словами сопереживание, принятие и поддержку.

Для этого равный консультант использует подходящие формулировки, например:

- сопереживание

«я сожалею, что вы столкнулись с таким сложным опытом»

«мне искренне жаль, что тебе пришлось пройти через это»

«я искренне сопереживаю вам / твоему опыту»

«мне тоже больно слышать о таком отношении»

и подобные

При этом равный консультант не использует формулировки, выражающие жалость, например

«мне тебя жаль»

«ну хотя бы вы... / зато у вас...»

и подобные.

- принятие

«испытывать такие эмоции в такой ситуации абсолютно нормально»

«я ценю ваше доверие»

«для меня твой опыт имеет значение»

«для меня важно, что вы смогли поделиться со мной этим»

«в такой ситуации любой человек растерялся бы»
и подобные

- поддержка

«я поддерживаю вас в решении обратиться за помощью»

«я готов/а оставаться с тобой на связи и в диалоге»

«мы попробуем справиться с этим вместе»

«ты не один / ты не одна»

и подобные.

2. Равный консультант обладает навыком активного слушания.

Ключ к активному слушанию — заинтересованность к опыту и личности получателя услуги.

Равный консультант:

- не перебивает получателя услуги и дослушивает его / её мысль или высказывание до конца
- предоставляет получателю услуги возможность говорить бóльшую часть времени
- сохраняет и демонстрирует получателю услуги (словами, мимикой, жестами, например, кивает головой) своё присутствие, тем самым помогая получателю услуги выговориться и размышлять
- словами и вопросительными интонациями приглашает получателя услуги к размышлению и исследованию опыта
- при необходимости умеет тактично остановить получателя услуги и совместно сделать выбор: стоит ли сосредоточиться на решении запроса или обеспечить возможность выговориться

- формулирует свои вопросы и наблюдения индивидуально, опираясь на то, что узнал о получателе услуги или о его / её ситуации, не приписывая своих ожиданий или обобщённых, обезличенных представлений
- спокойно и безоценочно (см. п.5 ниже) воспринимает возражения получателя услуги и не относит их на свой счёт, понимая, что возражение — это нормально; умеет задать уточняющие вопросы для прояснения возражения (см. п.3 ниже)
- лаконично подводит итог, резюмирует сказанное получателем услуги, чтобы обеспечить ясность и понимание ситуации
- задаёт ясные, прямые вопросы (см. п.3 ниже), по одному за один раз, в темпе, который позволяет получателю услуги думать, рассуждать и оставаться внимательным к своим эмоциям
- при необходимости и по запросу благополучателя перефразирует непонятные вопросы, расшифровывает сложные термины
- делает поддерживающие паузы после важного вопроса или утверждения, не заполняет их и даёт пространство для тишины, чтобы дать получателю услуги время на обдумывание и возможность оставаться внимательным к своим мыслям и чувствам
- при необходимости и по запросу получателя услуги делится своими наблюдениями, комментариями, опытом, мыслями или чувствами.

3. Равный консультант использует инструмент «Лестница экологичного общения».



1 ступень

Равный консультант видит, слышит, ощущает, обоняет; благодаря этому встречается с очевидным, явным фактом и фиксирует его в словах.

2 ступень

Равный консультант предполагает на основании того, что наблюдает и воспринимает, и выражает это формулировками «Мне кажется», «Я предполагаю» и подобными.

3 ступень

Равный консультант отмечает, как это наблюдение и восприятие воздействует на него/неё, и выражает это формулировками «Мне хочется», «Я сомневаюсь», «Мне тревожно» и подобными.

Например:

Ситуация 1. Получатель услуг склонился над документами, смотрит на страницы и потирает пальцем лоб.

Равный консультант использует инструмент «Лестница экологичного общения»:

1. «Я вижу, что вы смотрите документы и потираете лоб...»
2. «...и мне кажется, что вы чем-то озабочены...»
3. «...поэтому мне хочется вам помочь».

После этого равный консультант может задавать вопросы для уточнения ситуации (см. п.3 ниже).

Ситуация 2. Получатель услуг кашляет рядом с равным консультантом.

Равный консультант использует инструмент «Лестница экологичного общения»:

1. «Я слышу, как ты кашляешь...»
2. «...и предполагаю, что ты простыла...»
3. «...поэтому я беспокоюсь за тебя».

После этого равный консультант может задавать вопросы для уточнения ситуации (см. п.3 ниже).

4. Равный консультант задаёт вопросы.

Виды вопросов	Примеры
<p>Открытые вопросы: сформулированы так, чтобы получателю услуги хотелось размышлять.</p> <p>Это вопросы «Что? Как? Почему? Каким образом? Что будет, если...?» и подобные.</p> <p>Открытые вопросы являются предпочтительными для равного консультанта, так как предполагают максимальную достоверность ответов.</p>	<p>Что, по-вашему, следует предпринять?</p> <p>Какой результат был бы для тебя приемлемым?</p> <p>Что вы имеете в виду, когда говорите о...?</p> <p>Какими будут твои первые действия?</p>
<p>«Зеркальные» проясняющие вопросы: предполагают повторение сказанного получателем услуг в вопросительной форме, чтобы, во-первых, дать получателю услуги возможность услышать свои слова со стороны, а во-вторых, прояснить</p>	<p>Как я понял/а, вы думаете, что...?</p> <p>Я правильно тебя понял/а: ты думаешь, что...?</p>

<p>ситуацию и свериться в её корректном понимании.</p>	<p>Правильно ли я понимаю, что вас беспокоит...?</p>
<p>Закрытые вопросы: предполагают однозначный ответ или ответ «да / нет».</p> <p>Это гипотезы или предположения, которые нужно лишь подтвердить или опровергнуть.</p> <p>Для достижения большей достоверности стоит заменять их открытыми вопросами, которые позволяют получателю услуги дать свой ответ, свою собственную версию.</p> <p>Использовать этот тип вопросов рекомендуется для тех ситуаций, когда получателю услуги сложно отвечать на открытые вопросы.</p>	<p>Ты хочешь, чтобы я порекомендовал/а тебе специалиста?</p> <p>Вы чувствуете тревогу / грусть / злость из-за...?</p> <p>Ты хочешь поступить так-то...?</p>
<p>Альтернативные вопросы: предполагают варианты ответов.</p> <p>По сути, это тоже гипотезы, только в альтернативном вопросе их несколько. Эти гипотезы могут оказаться неверными.</p> <p>Использовать этот тип вопросов рекомендуется для тех ситуаций, когда</p>	<p>Ты предпочитаешь, чтобы я прислал/а тебе информацию в мессенджере или по электронной почте?</p> <p>Что для вас более необходимо сейчас: получить поддержку или продумать стратегию действий вместе?</p>

<p>получателю услуги сложно отвечать на открытые вопросы.</p>	<p>Тебе тревожно, что врач подберёт некорректное лечение, или что ты не сможешь точно описать симптомы?</p>
---	---

5. Равный консультант общается безоценочно и использует технику «я-высказывание»

Безоценочность — это навык, который позволяет воспринимать факты или людей такими, какие они есть, не присваивая им ярлыки «хороший / плохой» и подобные.

Техника «я-высказывание» позволяет безоценочно выразить своё отношение.

Например:

Ситуация 1

Оценочное высказывание: «Вы опоздали на нашу встречу, потому что не уважаете моё время. Благополучатели всегда должны приходить вовремя!»

Проявление навыка для безоценочного высказывания: «Вы опоздали на нашу встречу на 15 минут. Когда такое случается, я чувствую себя ненужным, и для меня важно начинать встречи вовремя».

Ситуация 2

Оценочное высказывание: «Фильм, про который ты рассказала мне, плохой и грустный.»

Проявление навыка для безоценочного высказывания: «Мне не понравился этот фильм, мне от него стало грустно».

Ситуация 3

Оценочное высказывание: «Этот госслужащий просто не умеет работать, его надо уволить».

Проявление навыка для безоценочного высказывания: «В твоём рассказе меня беспокоят действия этого госслужащего. Мне было бы небезопасно в такой ситуации. Нам стоит обратить на это внимание и подумать, что мы можем сделать, чтобы эта ситуация не повторялась».

6. Равный консультант использует техники прояснения и перефразирования.

При необходимости равный консультант проясняет, повторяет и/или перефразирует (= «отражает») то, что сказал получатель услуги.

Например: прояснение.

Благополучатель: «Мне на той неделе поставили диагноз. И честно говоря, я не понимаю, как теперь жить».

Равный консультант: «Правильно ли я понимаю, что вы хотите поговорить о том, как диагноз может повлиять на вашу жизнь?»

Например: перефразирование.

Благополучатель: «...И он говорит мне: «Не суй свой нос, куда не надо», я аж расплакалась».

Равный консультант: «Получается, что он оттолкнул тебя этой фразой?»

Например: повторение.

Благополучатель: «...И я вижу, как она подходит и забирает апельсин с прилавка!»

Равный консультант: «Просто подошла и забрала?»

ЧАСТЫЕ И ВАЖНЫЕ ВОПРОСЫ

КАКУЮ ПОДГОТОВКУ ДОЛЖЕН ПРОХОДИТЬ РАВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ, КОТОРЫЙ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ УСЛУГУ РАВНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПО НЕСКОЛЬКИМ РАЗНЫМ ПРОФИЛЯМ?

В соответствии с положениями этого Документа равный консультант, который предоставляет услугу равного консультирования по нескольким разным профилям, должен обладать:

- *личным опытом*, аналогичным опыту получателя услуги, и связанным с преодолением сложной и/или ранее не знакомой жизненной ситуации, **по каждому** из профилей, по которым консультирует
- *базовыми знаниями по каждому* из профилей, по которым консультирует
- *базовыми навыками как по каждому* из профилей (например, обращаться в инстанции, заполнять документы, принимать социально-бытовые решения, связанные с конкретной ситуацией, и подобные), **так и вне зависимости** от профиля (например, рассказывать о своём опыте, задавать вопросы получателю услуги, активно слушать, выразить эмоциональную поддержку и подобные)
- *базовыми компетенциями вне зависимости* от профиля, то есть теми компетенциями, которые описаны в этом Документе.

Например, если равный консультант оказывает услугу равного консультирования по профилю ВИЧ, а также по профилю материнства, она обладает, прежде всего, **личным опытом в обоих профилях**. Например, имеет диагноз ВИЧ, опыт его принятия и опыт получения терапии. А также имеет детей, опыт их воспитания и

преодоления таких вызовов, как послеродовая депрессия и совмещение материнства и работы.

Также, эта равный консультант обладает **базовыми знаниями по обоим профилям**. Например, знает, почему приём терапии при ВИЧ обязателен, какие доказательные подходы обосновывают это, какой бывает терапия при ВИЧ, и какие побочные эффекты она может иметь. А также знает, как распознать послеродовую депрессию, почему с ней необходимо работать, и какие специалисты могут оказать необходимую помощь.

Далее, эта равный консультант обладает, с одной стороны, **базовыми навыками по обоим профилям**. Например, умеет записываться на приём в СПИД-центр и проходить медицинское тестирование, а также умеет заполнять анкету психотерапевтической клиники и описывать симптомы послеродовой депрессии. С другой стороны, эта равный консультант обладает **базовыми навыками вне зависимости от профиля консультирования**. Например, умеет рассказывать о личном опыте и выражать эмоциональную поддержку получателю услуги.

Наконец, эта равный консультант обладает **базовыми компетенциями вне зависимости от профиля консультирования**. Например, чётко определяет и учитывает границы своей роли и компетентности, признаёт важность постоянного развития своих компетенций и занимается их совершенствованием, а также остальными компетенциями, описанными в этом Документе.

КАК ПРОФИЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ИЛИ ПРОФИЛЬНОЕ СООБЩЕСТВО ДОЛЖНЫ ОРГАНИЗОВАТЬ ПОДГОТОВКУ ПО РАВНОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ И ОБЕСПЕЧИТЬ ЕЁ ДОСТАТОЧНОЕ КАЧЕСТВО?

В соответствии с положениями этого Документа профильное сообщество или профильная организация, которые осуществляют подготовку по равному

консультированию, должны предусмотреть возможности для равного консультанта:

- получить *базовые знания* по профилю равного консультирования
- сформировать *базовые навыки* как по профилю равного консультирования (например, отвечать на «как»-вопросы получателя услуги, обращаться в инстанции, заполнять документы, принимать социально-бытовые решения и подобные), так и вне зависимости от профиля (например, рассказывать о своём опыте, задавать вопросы получателю услуги, активно слушать, выражать эмоциональную поддержку и подобные).

Результатом подготовки должны стать *базовые компетенции* равного консультанта, описанные в этом Документе.

Кроме того, профильное сообщество или профильная организация должны обеспечить:

- качество подготовки, минимально необходимое и достаточное для того, чтобы равный консультант мог эффективно и безопасно для себя и получателя услуги оказывать услугу равного консультирования как внутри конкретного профиля (в части базовых знаний и базовых навыков), так и вне зависимости от профиля (в части базовых навыков и базовым компетенций); это минимально необходимое и достаточное качество определяет по своему усмотрению профильное сообщество или профильная организация
- проверку базовых компетенций, сформированных в результате подготовки
- выдачу документа, который подтверждает подготовку равного консультанта.

Этот Документ является **чек-листом (листом проверки)**, с которым профильное сообщество или профильная организация могут сверяться в том, какие базовые компетенции должен сформировать равный консультант в результате подготовки.

ЧЕМ РАВНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ОТЛИЧАЕТСЯ ОТ РАВНОЙ ПОМОЩИ?

Равное консультирование существенно отличается от равной помощи. Подробная информация о том, в чем отличие равной помощи от равного консультирования, будет размещена на сайте равнаяпомощь.рф