

Всеукраїнська
Мережа
ЛЖВ



All-Ukrainian
Network of
PLWH

професіонали в роботі

ОСНОВИ
КОНСУЛЬТУВАННЯ
ЛЖВ

Автори: Савчук Олена, Сініцина Каріна

Художник: Крупська Анна

www.network.org.ua

Тираж: 1500 екземплярів, для безкоштовного розповсюдження

Друк: тендер

© ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ», Київ, 2013 рік

Словник	2
Загальні відомості	6
Хто проводить консультування?	8
Що таке консультування в соціальній роботі?	9
Якості ефективного консультанта	11
Принципи консультування	25
Професійні межі в консультуванні	29
Стандарти консультування	30
Форми індивідуального консультування	35
Телефонне консультування	36
Представництво інтересів (соціальне посередництво)	39
Групове консультування	41
Моделі консультування	43
Поради консультантам	52

Консультування

Це процес взаємодії між фахівцем та отримувачем консультації, спрямований на підвищення рівня соціальної компетентності клієнта, подолання труднощів, пов'язаних із соціальним функціонуванням, розвиток здатності до опанування нових моделей поведінки для поліпшення якості життя.

Мета консультування

В соціальній роботі – актуалізація у клієнта внутрішніх сил та ресурсів, які можуть забезпечити йому вихід із важкої життєвої ситуації (кризи), що відбувається за допомогою спеціально структурованого та організованого процесу спілкування з клієнтом.

Консультант

Підготовлений спеціаліст, який володіє знаннями, уміннями, навичками консультування.

Клієнт

Будь-яка людина, яка звернулася по допомогу до консультанта.

Соціальна компетентність

Це сукупність навиків та вмінь, необхідних для ефективного функціонування людини в соціальному оточенні.

Соціальні навички

Вміння налагоджувати ефективні взаємовідносини з іншими людьми (спілкування, вплив, розуміння тощо). Всі люди володіють соціальними навичками, проте різниця в їх розвиненості. Розвиваються вони у процесі взаємодії із людьми та у груповій роботі.

Емпатія

Відчуття емоційного стану, проникнення, «занурення» у переживання іншої людини. Здатність індивіда до паралельного переживання тих емоцій, що виникають у іншого індивіда у ході спілкування з ним.

Рефлексія

Звернення уваги суб'єкта на самого себе і на своє. Це діяльність людини, спрямована на осмислення власних дій, своїх внутрішніх станів, почуттів, переживань, аналіз цих станів і формулювання відповідних висновків.



Я вірю, що консультант:

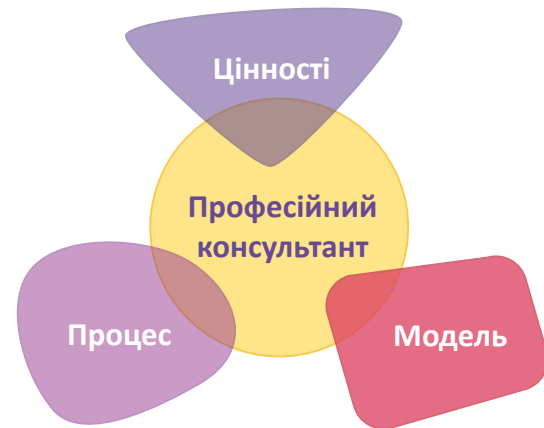
- знає, що робити у даній ситуації.
- вміє розмовляти так, щоб я почував себе комфортно і безпечно, зміг відкритися, не приховуючи свої почуття.
- збереже те, про що йому розповідали і не повідомить нікому іншому почуту інформацію.
- зрозуміє і не буде засуджувати чи критикувати.
- не зашкодить ...

Цей список того, у що вірить клієнт, можна продовжити. Однак є три з базові речі, які виділять професійного консультанта.

Це – професійні цінності, якими він послуговується у роботі, та його якості.

Це – знання процесу організації консультації.

Це – теорія, або його знання у сфері ВІЛ/СНІДу, потреб та характеристик клієнтів, видів консультації тощо.



Загальні відомості

Хоча в перекладі від лат. *Consultatio* означає «порада», на сьогодні **консультування розглядають значно ширше. Це**

- ▶ і форма спілкування,
- ▶ і процес взаємодії,
- ▶ і спосіб надання допомоги,
- ▶ і метод пошуку рішень,
- ▶ і інструмент впливу.

Консультування у сфері ВІЛ потребує спеціалізованих знань не лише щодо процесу надання консультації, а й щодо проблематики ВІЛ/СНІДу, потреб цільових груп та підходів у роботі з ними.

У сфері ВІЛ/СНІДу треба розрізнати консультування та інформування. Ці методи відрізняються метою, тривалістю та формою організації.

Консультування має свою структуру, техніки та інструменти проведення, окремі моделі та форми. Однак **не буває двох однакових клієнтів та ситуацій консультування.** Потреби та підходи роботи з кожним клієнтом мають бути індивідуальні.

У процесі консультування **клієнт приймає рішення, а консультант створює умови**, які заохочують волевиявлення клієнта та дають йому змогу приймати поінформоване рішення.

Ефективне консультування – це процес, який виконується разом із клієнтом, але не замість нього.

Хто проводить консультування?

Непрофесійне консультування (надання поради, допомоги)

практично кожна досвідчена людина (батьки, подружжя, колеги по роботі, вчителі, сусіди, друзі тощо). Однак тут йдеться лише про людські стосунки

Професійне консультування

це консультанти, які працюють у різних службах допомоги: медичні і практичні психологи, соціальні працівники, сімейні психотерапевти, соціальні педагоги, психіатри, профконсультанти

Фахівці, які використовують елементи консультування у своїй роботі

медичні сестри, вчителі, інспектори, лікарі

Що таке консультування в соціальній роботі?

- **Це процес взаємодії між фахівцем та отримувачем послуг.** У цьому процесі є визначені ролі «консультант-клієнт», структура та етапи проведення.
- **Це консультативна взаємодія, спрямована на підвищення рівня соціальної компетентності клієнта.** В результаті тих чи інших втрат (здоров'я, роботи, сім'ї тощо) у людини знижується або втрачається здатність самостійно задовольняти власні потреби та реалізовуватися в житті.
- **Це допомога** в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації.
- **Це процес, який базується на індивідуальних потребах клієнта та його активній участі.** Кращим знавцем своїх власних проблем є клієнт, тому в консультуванні потрібно наголошувати на тому, що консультант створює можливості для подолання проблем клієнта, однак остаточне рішення щодо змін приймає сам клієнт.

Мета консультування – надання допомоги в аналізі проблеми, прояснення конфліктних зон, знаходження альтернативних шляхів виходу і прийняття рішення, тобто підтримка людей в плані допомоги самим собі.

Завдання консультування можуть бути різними в кожному конкретному випадку і залежати від потреб та очікувань клієнта.

Консультант має надати чітку й об'єктивну інформацію і допомогти клієнту зробити усвідомлений вибір (прийняти поінформоване і добровільне рішення).

Якості ефективного консультанта

Перед тим як продовжити читати, подумайте кілька хвилин над питанням:

- ▶ *Яку людину ви б хотіли бачити в ролі свого консультанта?*
- ▶ *Що для вас було би найбільш значимим, щоб розкритися перед ним, поділитися своєю ситуацією?*
- ▶ *Як він/вона має поводитись? Що говорити?*
- ▶ *Якими якостями він/вона має володіти?*
- ▶ *Що вас могло б напружити/схвилювати у його/її діях?*

Для консультанта важливо розвивати у собі певні професійні якості, які сприятимуть розкриттю та розвитку клієнта.



1. Емпатія

- Це здатність «стати на місце» іншої людини і побачити світ таким, яким вона його бачить.
- Ми не можемо бути емпатійними на всі 100%.
- Ми можемо лише спробувати лишити осторонь свої власні переконання і «ввійти у світ клієнта».
- Ми не емпатійні, якщо постійно порівнюємо ситуацію іншої людини зі своєю.
- Ця якість піддається тренуванню, і хтось може володіти нею більшою чи меншою мірою.
- Добре володіння нею дає можливість уникати моралізації, надання порад.
- Її застосування має проявлятися у зовнішній поведінці консультанта (зацікавлений вираз обличчя, відкриті жести, підтримуючий тембр голосу).

Перевірте свою емпатійність:

Прочитайте нижченаведені фрази і відзначте, про що йде мова про спостереження чи про оцінку.

1. Він сидів біля телефону.
2. Маленький хлопчик плакав.
3. Вона втомилася.
4. Вона голосно сміялася.
5. Група якраз хотіла відбутися.
6. Вона не виявила до нього інтересу.
7. Вона досягла успіху.
8. Вона була одягнена дуже яскраво /напоказ.
9. Вона сиділа на лекції і слухала дуже уважно.
10. Він сидів за столом, нудьгуючи.

Інтерпретації:

1. *Спостереження: звідси нічого не можна витягти.*
2. *Спостереження: ви бачите хлопчика, у якого сльози течуть по обличчю.*
3. *Спостереження: можливо, вона була хвора або втратила до всього інтерес?*
4. *Спостереження: ви можете бачити і чути, що жінка голосно сміється.*
5. *Спостереження: ви бачите, наприклад, що люди сплатили за рахунком і упаковують свої речі.*
6. *Оцінка: можливо, вона проявляє навіть більший інтерес до нього і намагається приховати це?*
7. *Оцінка: критерій досягнення успіху у кожного свій.*
8. *Оцінка: хтось інший такий одяг може порохувати вульгарною і супротивної своїм поглядам.*
9. *Оцінка: а чи впевнені ви в цьому? Інколи людина може виглядати дуже зацікавленою, а її думки в цей час витають дуже далеко.*
10. *Оцінка: ви знаєте, чи він нудьгував, чи він втомився, або як раз щось обдумував?*



2. Щирість

- Бути щирим – не означає лише демонструвати зацікавленість і привітність.
- Бути щирим – це мати намір допомогти іншій людині.
- Частіше нас цікавлять ті клієнти, які нагадують нам про власні проблеми чи схожі на нас, тому щодо них краще вдається бути щирим.
- Важливо бути чесним, а не лицемірним: коли переживаєш одне, а говориш інше.
- Щирість проявлятиметься тоді, коли клієнти цікавлять консультанта як особистості, а не як індикатори, про які можна відзвітувати.
- Розвивати цю якість у собі можна за умови, що консультант розуміє її необхідність і відмовляється від нещирості. Це він може обговорити із супервізором чи обдумати під час самоаналізу.

3. Позитивне ставлення і толерантність

- Це якість, коли консультант сприймає клієнта позитивно, незалежно від того, як клієнт виглядає чи що він про себе розповідає, або що вам відомо про його попередній досвід.
- Якщо консультант, як людина, бачить в інших лише все найгірше, то навряд чи він зможе стати ефективним консультантом.
- Консультант повинен вірити в іншу людину, в її потенціал та спроможність змінювати власне життя.
- Це позитивне ставлення має бути таким, що не потребує додаткової мотивації (наприклад, «я буду добре ставитися до тих клієнтів, хто добре працюватиме в проекті»).
- В цій якості найбільше проявляються система цінностей людини і її особисті характеристики.
- Це терпимість щодо інших людей, їхніх переконань, цінностей і поведінки.
- Це поважне ставлення до права вибору людиною власного стилю життя.

Приймати без оцінок іншу людину можна навчитися лише тоді, коли навчишся так само приймати себе: спокійно і терпляче, без захвату і роздратування.





- Мені пропонують фрукт?
- Мені пропонують вітаміни?
- Мені пропонують їжу?
- Що я повинен зробити?

4. Конкретність

- Це здатність прислухатися до слів іншої людини і сприймати лише те, що було нею сказано, а не те, що малося на увазі.
- Консультант, який залишається конкретним, найімовірніше, буде слухати, приймати і не засуджувати свого клієнта.
- Він не стане надавати поради і рішення «швидкоруч».

Конкретність варто тренувати шляхом повторення чи перефразування ключових слів клієнта, що є прикладами застосування навички заохочування. Коли ви хочете уточнити отриману інформацію, спитайте: «я вас правильно розумію, ви кажете про... (або).. Маєте на увазі...», «з ваших слів я зрозумів...», або зробіть перевірку: «ви говорили про... це так?» та наведіть чи перефразуйте слова, вислови клієнта.

5. Розуміння власних особливостей та обмежень

- Консультант має знати свої сильні і слабкі сторони.
- Він повинен вміти стійко сприймати невдачу, відчувати рамки реалій світу та своїх обмежень.

6. Толерантність

- Це терпимість щодо інших людей, їхніх переконань, цінностей і поведінки.
- Це поважне ставлення до права вибору людиною власного стилю життя.

Справжнім консультантом стає лише той, хто вміє бути хорошим клієнтом, тобто той, хто готовий час від часу знову і знову працювати над собою, над прийняттям себе, над своїм зростанням.



Перевірте себе...

1. Чи можу я бути таким, щоб інші люди сприймали мене як надійну людину?
2. Чи можу я чітко висловлювати свої думки, щоб у спілкуванні мене розуміли?
3. Чи можу я мати стосовно іншої людини установки, які базуються на теплоті, турботі, повазі, зацікавленості?
4. Чи можу я бути достатньо впевненим у собі, щоб дозволити іншій людині бути іншою, відмінною від мене?
5. Чи можу я дозволити собі повністю зануритися у світ почуттів і особистісних смислів іншої людини та відчувати схожі переживання?
6. Чи можу я прийняти іншу людину такою, якою вона є? Чи вдасться мені передати їй це? Яким чином?
7. Чи можу я прийняти іншу людину як таку, яка перебуває у процесі становлення?

Принципи консультування

Надаючи консультацію, працівник повинен опиратися на принципи консультативної роботи. Це ті **засади, які відрізняють дружню бесіду, надання рекомендацій та порад, розмову на вулиці від професійного консультування.**

Недотримання принципів може призвести до труднощів у роботі з клієнтом, проблеми професійного вигорання фахівця, незадоволення з боку клієнтів тощо.

Професійні цінності іноді можуть відрізнятися від особистих (персональних) цінностей консультанта. Якщо такі суперечності зумовлюють проблеми з належним виконанням професійних обов'язків або є причиною внутрішньо-особистісного конфлікту консультанта, то йому варто звернутися до **супервізії.**

Які ці принципи консультування і як їх має розуміти консультант:

Принцип добровільності та активності клієнта	Я розумію необхідність самостійного залучення самої людини до розв'язання її проблем.
Принцип дотримання конфіденційності	Я розумію необхідність збереження інформації, наданої клієнтом. Я володію необхідними знаннями щодо правил та умов дотримання конфіденційності.
Принцип професійності меж	Я розумію неприпустимість особистісних стосунків (дружніх, любовних, сексуальних) з клієнтом та розголошення приватної інформації щодо себе.
Принцип безумовного прийняття та цінності кожної людини	Я приймаю людину такою, якою вона є, і розумію, що кожна людина є цінністю.
Принцип відповідальності	Я розумію, що кожен клієнт потенційно готовий відповідати за себе, однак в окремих випадках треба допомогти клієнту усвідомити свою відповідальність.
Принцип технічності консультативної допомоги	Я володію необхідними навиками та знаннями, щоб мотивувати клієнта, ідентифікувати, узагальнювати, формулювати його проблеми та шляхи вирішення.
Принцип компетентності	Я розумію, що я можу братися за розв'язання лиш тих завдань, на яких я розуміюся, і використовувати ті навички та прийоми, які відповідають вимогам професійності та правилу «не зашкодь».

Професійні межі в консультуванні

Що ви будете робити в ситуаціях, коли клієнт:

- 1) запитує, якого ви віросповідання, про ваш сімейний статус та іншу приватну інформацію;
- 2) приділяє вам особливу увагу і хоче проводити з вами більше часу, ніж заплановано;
- 3) просить номер домашнього телефону;
- 4) запрошує вас на день народження...
- 5) починає звертатись до вас на «ти»?

В кожній із запропонованих ситуацій є ризик порушення **професійних меж** – як одного з принципів консультування.

Консультант, приймаючи рішення в цих випадках, зустрічається з так званими **етичними дилемами**.

Етичні дилеми – це ситуації, в яких працівник, здійснюючи той або інший вчинок, приймаючи певне рішення, вимушений визначати для себе пріоритети: **нормативи професійної етики (цінності) чи власні моральні переконання**.

У запропонованих ситуаціях мова йде про 2 дилеми, так звані

- **Дилеми кордонів**, коли перед консультантом стоїть вибір у визначенні тієї межі, за якою консультування перетворюється на емоційно близькі стосунки;
- **Дилеми ролей**, яка полягає в тому, ким ви будете для клієнта – консультантом чи другом.

Для розв'язання цих дилем консультанту треба зрозуміти, **ЧОМУ** клієнти викликають в консультанта необхідність такого вибору і до яких **НАСЛІДКІВ** можуть призвести його дії.

Чому клієнти так вчиняють?

У процесі консультування ваші професійні відносини розвиваються, клієнт дедалі більше **розкривається і довіряє вам**. Для нього важливе ваше ставлення і позитивне прийняття його. Він **намагається зблизитися** з вами, демонструючи цим, що ви важлива людина у його житті. Він хоче підтвердження, що він особливий, не такий, як решта. Або ж, коли він долучається до вашого приватного життя, то отримує підтвердження, що ви також поділилися з ним своїм, прихованим, особистим, що робить його **частиною вашого життя**.

НАСЛІДКИ:

- Образи з боку клієнтів (бо на друзів ми можемо ображатися);
- Перекладання відповідальності за вирішення його проблем на вас (бо ви ж уже близька людина, яка має робити благо для нього);
- Потреба у вашій постійній присутності в будь-який час (бо ви не можете відмовити тому, хто настільки вам довірився);
- Клієнт «отримує» вас, але не розв'язання своєї проблеми та особистий розвиток.

Найчастішою **причиною порушення професійних меж** є прагнення консультанта завоювати авторитет і довіру клієнта. І це досягається в найбільш простий спосіб – **СТАТИ ДЛЯ КЛІЄНТА «ДРУГОМ»**. Така поведінка зазвичай властива на початку консультативної практики, коли консультант ще добре не володіє іншими навичками **консультування (активного слухання, заохочування, інтерпретації тощо)**, які допоможуть досягнути цього авторитету, тільки уже як **КОНСУЛЬТАНТА**.

У прийнятті рішення щодо дотримання професійних меж завжди зважуйте ризики та небезпеки як для клієнта, так і для себе.

Не варто гнатися за довірою клієнта до консультанта; вона стане закономірним результатом професійно проведеної консультації.

Є також **дилеми особистих та професійних цінностей** (наприклад, соціальний працівник може бути не згоден з клієнтом за політичними, релігійними, моральним чи іншими мотивами, але зобов'язаний виконати професійний обов'язок (соціальний працівник, що налаштований проти абортів, консультує клієнтку, яка хоче зробити аборт).

Стандарти консультування

Стандарти консультування – це норми, які визначають:

1. Загальні вимоги до процесу консультування
2. Вимоги до місця консультування
3. Відповідальність консультанта
4. Права клієнта
5. Вимоги до особистості консультанта
6. Прийняття рішення за наявності етичних дилем

1. Загальні вимоги до процесу консультування (яким чином має бути організована взаємодія консультанта і клієнта):

- У процесі консультування консультант повинен провести знайомство, представитися і далі дотримуватися алгоритму консультації відповідно до обраної моделі.
- Під час консультації варто дотримуватися дистанції між консультантом та клієнтом, яка становить від 0,5 до 1 метра.
- Консультант має знаходитись на одному рівні з клієнтом (не треба стояти під час розмови з клієнтом, якщо він сидить, або ж не варто сидіти при клієнтові, який стоїть).
- Між консультантом та клієнтом не має бути предметів, які загороджують простір (столи, стільці тощо).
- Фізичного контакту (обійми, тримання за руку, торкання за плече) в процесі консультування варто уникати, однак в окремих випадках – під час знайомства, надання підтримки в критичному стані – його можна застосувати.
- Тривалість консультації в організації має становити:
 - 40-60 хвилин для дорослих
 - До 20 хвилин – діти 5-7 років

- До 30 хвилин – діти 8-12 років
- Тривалість вуличної консультації має становити 20-30 хвилин.
- Частота зустрічей – не рідше 1 разу на тиждень для первинних консультацій та 1 разу на місяць для повторних.
- Загальна кількість консультацій залежить від потреб клієнта.

2. Вимоги до місця консультиування (яким чином має бути організовано приміщення для консультації):

- Окремий кабінет для консультацій, де не перебуватиме інший персонал під час розмови;
- Кабінет не дуже великий, пофарбований у спокійні теплі відтінки;
- Світло не повинно падати на клієнта;
- Інтер'єр не має бути перенавантаженим, щоб не відволікати увагу;
- На робочому столі не варто тримати особисті речі (фотокартки, предмети, які свідчать про вірування чи політичні уподобання консультанта (ікони, хрест, прапорці політичних партій));
- Кожного разу варто приймати клієнта в одному й тому самому кабінеті.

3. Кожен клієнт має право на:

- Отримання достовірної та вичерпної інформації;
- Доступні послуги та якість обслуговування;
- Поінформовану свободу вибору;
- Безпеку для здоров'я;
- Спілкування з консультантом наодинці;
- Анонімність консультиування;
- Висловлювання своєї думки;
- Гідність і повагу;
- Комфорт.

4. Вимоги до особистості консультанта (якості, знання, навички, якими має володіти фахівець, що проводить консультацію).

- Фахівці, що надають консультативні послуги лжв, займаються професійною діяльністю лише в межах своєї компетенції, яка визначається освітою, формами підвищення кваліфікації і відповідним професійним досвідом у сфері надання соціальних послуг.

- Основними якостями консультанта є: розвинені комунікативні навички; емпатійність; толерантність; навички управління часом; навички дотримання професійних меж; витривалість щодо емоційних навантажень; навички емоційної саморегуляції; відповідальність щодо дотримання робочого режиму, погоджених інструкцій та правил роботи; уміння взаємодіяти у команді; прагнення покращувати свій професіоналізм, здатність до навчання.
- Консультант повинен володіти навичками уважного слухання, постановки запитань, надання інформації, підсумовування та роботи зі складною поведінкою клієнта.
- Консультант повинен дотримуватися відповідних норм корпоративної культури організації, зокрема вимог до зовнішнього вигляду на робочому місці.

При прийнятті рішення в ситуаціях з етичними дилемами консультант керується «етичним кодексом спеціалістів із соціальної роботи України», затвердженим наказом міністерства у справах сім'ї, молоді та спорту України від 09.09.2005 р. №1965.

Форми індивідуального консультування

«ВІЧ-НА-ВІЧ». Консультант зустрічається з клієнтом в установі чи на вулиці. Під час проведення важливе дотримання конфіденційності та усіх вимог до організації консультативного процесу.

ОН-ЛАЙН. Консультант спілкується з клієнтом шляхом використання соціальних та інформаційних мереж. Клієнт може отримати інформаційну та мотиваційну підтримку. Потребує технічного оснащення.

ТЕЛЕФОННЕ. Консультативний процес відбувається по телефону. Клієнт може отримати допомогу в будь-який час. У нього підвищується відчуття безпеки, бо його не бачать і він може перервати розмову в будь-який час. Досягнення мети можуть ускладнювати неякісний зв'язок, неоднозначне розуміння пауз, високі вимоги до технічного оснащення та кваліфікації працівників.

Правила і принципи ведення бесіди по телефону

- ☎ Не беріть слухавку відразу. Оптимальний варіант інтервалу між сигналом і зняттям слухавки – 2-3 сек. Менший інтервал може збентежити клієнта, більший змусить нерішучого покласти слухавку;
- ☎ Починайте мовний контакт, вимовляючи оповіщувальну формулу, що прийнята у вашій організації (наприклад, на телефоні довіри);
- ☎ Не кладіть слухавку першим, навіть якщо вже попрощалися з клієнтом. Розмова може мати продовження, і взагалі, клієнт не повинен чути коротких гудків;
- ☎ Не зашкодьте! Якщо сумніваєтесь, використовуйте більш обережний, м'який варіант висловлювань;
- ☎ Пам'ятайте, що ви не несете відповідальності за життя співрозмовника;
- ☎ Не говоріть постійно за словами клієнта: «так, так». Ви потрібні для того, щоб він зміг побачити свою проблему «чужими очима», з певної відстані;
- ☎ Нав'язуючи свою думку чи відстоюючи свою правоту, ви самостверджуєтеся, і тільки.

Представництво інтересів (соціальне посередництво)

Стратегія представництва (адвокатування) це цілеспрямована діяльність по представленню прав та інтересів клієнта або групи, участь у переговорах від їхнього імені, захист їхніх юридичних інтересів, в т. ч. в суді, якщо в цьому є необхідність. До нього вдаються, якщо існуючі служби або інституції не зацікавлені у наданні послуг і вирішенні питань клієнта, демонструють негативне ставлення до нього.

Представництво інтересів може здійснюватися шляхом особистого втручання працівника або шляхом наснаження клієнта з метою отримання доступу до послуг установ, на які клієнт має право, але не взмозі їх отримати.

Різновиди представництва:

- Професійне представництво – коли найманий працівник веде переговори від імені клієнта.
- Громадянське представництво – коли волонтер представляє інтереси клієнта, який не взмозі самочтійно цього зробити.

- Самопредставництво – процес, коли клієнт самостійно представляють свої потреби, але потребують допомоги у набутті відповідних умінь.
- Юридичне представництво – методи та дії осіб з юридичною освітою, які допомагають людям реалізовувати та захищати свої права згідно з законом.
- Колективне представництво – обстоювання прав і інтересів конкретної групи на політичному рівні (наприклад лобювання змін у законодавстві).
- Соціальне посередництво це сприяння у досягненні згоди між суб'єктами для вирішення соціальних проблем одного із них і надання йому допомоги.

Бути соціальним посередником – означає пояснювати інтереси і погляди однієї сторони іншій.

Посередництво реалізовується в різноманітних формах.

Посередництво у вирішенні правових, побутових, медико-реабілітаційних проблем клієнтів:

- участь в оформленні опіки (опікунства), взаємодія з інстанціями у вирішенні питання про захист майнових прав клієнта, участь у дізнанні й судочинстві з правопорушень, і т.ін.

Посередництво у вирішенні міжособистісних, сімейних конфліктів:

- формування орієнтації сторін, що перебувають у конфлікті, на пошук спільного вирішення проблеми;
- створення умов для обміну інформацією та точками зору;
- надання допомоги в діагностиці ситуації та пошуку взаємоприйнятних рішень;
- допомагає зробити так, що вирішення конфлікту для жодної зі сторін не виглядало б як поразка чи прояв слабкості;
- допомога в розробці правил взаємодії сторін і забезпечення виконання досягнутих домовленостей.

Посередництво в пошуці соціальних служб і закладів, здатних надати клієнту необхідну допомогу і підтримку:

- допомога у встановленні контакту, сприяння в прийомі клієнта у відповідному закладі, організації, у спеціаліста;
- перевірка результативності контакту, просування у вирішенні проблеми. З цією метою слід організувати зворотний зв'язок із клієнтом і (чи) спеціалістами закладу. Допоки контакт не стане стійким, соціальний працівник повинен тримати ситуацію під контролем.

Прийоми надання посередницьких послуг:

оформлення виписки із переліком найнеобхідніших даних про організацію чи заклад

особистий контакт соціального працівника з представником закладу чи спеціалістом

укладення усного чи письмового, офіційного чи неофіційного договору як одного зі способів встановлення правил, норм взаємодії двох чи більше суб'єктів

написання супровідного листа, в якому вказані причини і цілі звернення клієнта до закладу

підбір для клієнта супровідника, який володіє інформацією про координати і зміст контакту, що має відбутися

Групове консультування

Переваги групового консультування:

- Дає змогу економити час консультанта в тих видах діяльності, які не вимагають обов'язкової індивідуальної роботи – збір окремих даних про консультованих, деякі види діагностики або надання загальної інформації (наприклад, про методи пошуку роботи);
- Учасники групи можуть досліджувати свій стиль відносин з іншими людьми й отримати більш ефективні соціальні навички (наприклад, вчаться піклуватися про інших або не погоджуватися з ними);
- Моделювання – практика навчання міжособистісної комунікації, в ході якої учасники групи, спостерігаючи за діями і проявами консультанта, вчаться поводитися таким же чином;
- Може допомагати побачити нові перспективи й альтернативи;
- Група через зворотний зв'язок і схвалення допомагає кожному члену побачити свою неадаптивну соціальну або/і міжособистісну поведінку і забезпечує підтримку для її зміни;

- Груповий процес допомагає навчитися вираженню почуттів загалом, вираженню негативних і/або позитивних почуттів до лідера та інших членів групи зокрема.

Ефективне управління групою пов'язано з тим способом життя, який консультант на ділі демонструє групі, а не на тих словах, які він говорить, але які не підкріплені діями.

Керуючи групою, консультант має визначитися з рівнем, доречністю і корисністю саморозкриття.

З метою припинення непродуктивної поведінки в групі втручання слід здійснювати без нападів на особистість, у тих випадках, коли:

- Один учасник групи втручається в особистий світ іншого, задаючи і наполягаючи на відповіді на дуже особисте запитання;
- Члени групи «ополчилися» на конкретну людину і висловлюють свої почуття неприйнятним способом;
- Спостерігається тиск одних учасників групи на інших, для досягнення певних дій з їхнього боку або здійснення змін.

Учаснику групи, що задає надто багато запитань або допитує інших, можна запропонувати сформулювати замість запитань прямі твердження.

У кількісному складі група не має налічувати менше трьох осіб – в іншому разі можуть бути не досягнуті групові ефекти. Чим менша група, тим швидше й успішніше вона може вирішити поставлені завдання. **У групі, яка налічує більше семи осіб**, виникають проблеми; така група менш керована і розпадається на окремі мікрогрупи, робота уповільнюється, а спілкування стає більш поверхневим.

Моделі консультування

Консультування ЛЖВ може відбуватися з використанням різних підходів та методів, залежно від потреб клієнта та його запиту, які надалі визначають модель консультування, яку має застосовувати консультант.

Консультант, працюючи в певній моделі, має усвідомлювати межі своєї компетенції. Не варто братися за допомогу у вирішенні тих питань, щодо яких у консультанта немає знань та досвіду, аби не зашкодити.

Водночас консультант має розуміти та розрізняти види консультування, які можуть застосовуватися в роботі з лжв. Це допоможе йому надавати цільову та якісну допомогу.

Подумайте, в якій моделі працюєте ви!!!

Перш ніж читати далі, пропонуємо консультантам зробити такі кроки:

1. Прочитайте приклади звернень клієнтів.
2. Оберіть модель консультування, яка найбільше, на вашу думку, сприятиме задоволенню цього запиту:
 - 1 – кризове консультування
 - 2 – інформаційно-мотиваційне
 - 3 – консультування «рівний-рівному»
 - 4 – соціально-психологічне консультування
 - 5 – консультування, орієнтоване на вирішення завдань
3. Ліворуч (у кружечку) запишіть відповідний номер варіанту.
4. Прочитайте детальну інформацію про перелічені моделі в тексті.
5. Перегляньте ваш варіант.

«Я не знаю, що робити. Життя закінчилося. Я не зможу з цим жити»

«Я хочу отримати допомогу на дитину, але не знаю, як мені це зробити»

«Мені немає куди піти. Батьки відмовились від мене і вигнали. Я погано почуваюся»

«Де я можу отримувати в нашому районі чисті шприци безкоштовно?»

«Що ви могли би мені порадити як мати ВІЛ-позитивної дитини?»

Соціально-психологічне консультування спрямоване на надання допомоги клієнту в розв'язанні його соціальних та психологічних проблем, пов'язаних із життям з ВІЛ.

Цій моделі властиво:

- Тривала робота, оскільки проблеми, з якими звертається клієнт, є комплексними і потребують часу для їх вирішення;
- Детальний збір та аналіз проблем, пов'язаних з життям із ВІЛ;
- Ідентифікація альтернатив їх розв'язання;
- Пошук ресурсів та сильних сторін клієнта;
- Допомога у реалізації кроків розв'язання виявлених проблем.

Це консультування може стосуватися усіх соціальних та психологічних проблем, пов'язаних із життям з ВІЛ.

Інформаційно-мотиваційне консультування спрямоване, головним чином, на надання повної та достовірної інформації у контексті питань і тем, які найбільше цікавлять клієнта, та мотивування його до певних дій чи змін у поведінці.

Приклад ситуації для роботи в цій моделі

Клієнт Андрій, 19 років, ВІЛ-позитивний, приходить на пункт обміну шприців. Отримує мінімальний пакет послуг. На одній із зустрічей він хотів проконсультуватися про необхідність та способи контрацепції, якщо він і його партнерка є споживачами ін'єкційних наркотиків

Цій моделі властиво:

- З'ясування інформаційних прогалин у клієнта та надання відсутньої інформації;
 - Проблема, за якою звернувся клієнт, не є складною і не потребує детального вивчення;
 - У цій моделі варто «позитивно» підкріплювати бажання клієнта дізнатися про щось детальніше та мотивувати його до подальших змін;
 - Тут варто надавати додаткову інформацію, яка не стосується запиту клієнта, але може впливати на прийняття поінформованого рішення (щодо прийому АРТ, проходження лікування тощо);
 - Важливо обговорювати переваги та обмеження певного рішення клієнта (щодо відмови від АРВ-терапії, розкриття статусу), що буде підвищувати його мотивацію діяти в певний спосіб;
 - В окремих випадках, коли консультант не компетентний в наданні певної інформації, потрібно використовувати переадресацію.
- Інформаційне консультування може стосуватися таких тем:
- Профілактика ВІЛ/СНІДу, ІПСШ, гепатитів;
 - Туберкульоз – ознаки, профілактика;
 - Наслідки вживання психоактивних речовин;
 - Використання дезінфектантів;
 - Методи комунікації із партнерами щодо використання презервативів;
 - Мотивування до проходження тестування на ВІЛ-інфекцію;

- Мотивування до початку арт;
- Мотивування до участі у програмах, спрямованих на зниження ризику інфікування, тощо.

Консультавання, орієнтоване на вирішення завдань, спрямоване на допомогу клієнту у визначенні конкретних дій для подолання проблемної ситуації та покрокове її розв'язання.

Приклад ситуації для роботи в цій моделі

Клієнтка Світлана, 20 років, розпоВІЛа, що звернулася в жіночу консультацію за місцем проживання для підтвердження вагітності. Коли у ході заповнення медичної картки лікар дізнався про ВІЛ-позитивний статус дівчини, він відмовився від подальшої співпраці з нею. На умовляння дівчини допомогти лікар не відреагував і попросив покинути свій кабінет. Клієнтка хоче вирішити цю ситуацію, бо знає, що це порушення її прав.

Цій моделі властиво:

- Проблема усвідомлена та чітко визначена клієнтом;
- Провідною є роль клієнта, який робить конкретні кроки до її розв'язання;
- Проблема може бути розв'язана поза контактом соціального працівника з клієнтом;
- Короткотривалий процес роботи;
- Лише добровільна та мотивована участь клієнта;
- Фокусування на результатах;

- Прозорість та чітка спрямованість дій;
- Досягнення мети протягом досить короткого терміну;
- Надання повноважень клієнту;
- Здобуття клієнтом практичного досвіду вирішення проблеми;
- Не підходить для кризових станів, функціональних або інших обмежень внаслідок захворювання, відхилень розвитку.

Консультавання може бути використано в таких ситуаціях:

- Порушення прав ЛЖВ;
- Доступ до медичних та соціальних послуг ЛЖВ;
- Отримання пільг та субсидій ЛЖВ;
- Організація дозвілля та ВІЛЬНОГО часу ЛЖВ.

Консультавання за принципом «рівний-рівному» базується на наданні допомоги у складних життєвих обставинах з боку консультанта, який має досвід розв'язання таких ситуацій чи перебуває (перебував) у тому самому статусі, що й клієнт (ВІЛ-позитивний, засуджений, чсч, жсб, сін та інші).

Приклад ситуації для роботи в такій моделі

Клієнт Степан, ВІЛ-позитивний, 37 років, перебуває у місцях позбавлення волі. Є активним учасником профілактичних групових занять, які проводять працівники нуо. Після одного з них він звернувся до вас як до людини, яка теж мала досвід ув'язнення, з питаннями, які його хвилюють.

Цій моделі властиво:

- Довірлива атмосфера у процесі консультування;
- Саморозкриття консультанта;
- Практичні поради і рекомендації з власного досвіду консультанта;
- Довіра клієнта.

Консультування за принципом «рівний-рівному» спрямоване на формування навичок:

- Безпечних сексуальних стосунків;
- Безпечної ін'єкційної практики;
- Регулярного обстеження на ВІЛ, ТБ, ІПСШ й супутні захворювання;
- Відповідального батьківства;
- Ведення здорового способу життя;
- Адаптації до життя у виправних закладах;
- Налагодження соціальних зв'язків із родичами.

Кризове консультування застосовується у разі термінової допомоги клієнтам у стані кризи для усвідомлення її впливу, надання їм підтримки та сприяння змінам поведінки і самосприйняття.

Приклад ситуації для роботи в цій моделі

Клієнтка Ольга, ВІЛ-позитивна, 27 років, після розкриття статусу своїм рідним (сестрі та племіннику), з якими проживала разом, бо батьків у неї немає, отримала докори з їх боку та наказ виїхати з помешкання. Вона сподівалась на їхню підтримку та розуміння, однак вони не хочуть, з її слів, «бути під одним дахом з інфікованою».

Цій моделі властиво:

- Це завжди консультування особистісне і термінове;
- Часто є для клієнта незапланованим;
- Його неможливо і небажано відкласти: воно має відбуватися саме тоді, коли людина потрапила в екстремальні обставини, коли вона в кризі;
- Має на меті вивести клієнта зі стану шоку та забезпечити підтримку;
- За цієї моделі суть консультування полягає не в тому, щоб вирішити проблему, а в тому, щоб зробити можливою роботу над нею;
- Передбачає надання інформації щодо життя з ВІЛ.

Кризове консультування у сфері ВІЛ може застосовуватися в таких ситуаціях:

- Отримання позитивних результатів тесту на ВІЛ;
- Розкриття свого ВІЛ-позитивного статусу;
- Розкриття своєї сексуальної орієнтації;
- Вагітність за ВІЛ-позитивного статусу;
- Прояви дискримінації та інші.

У сфері ВІЛ/СНІДу є й окремі види консультування, орієнтовані на профілактику та подолання наслідків інфікування, соціально-медичні аспекти життя з ВІЛ, які має проводити підготовлений фахівець (до- та післятестове консультування, консультування дискордантних пар, консультування щодо прихильності до АРВ-терапії та інші).

Поради консультантам

- ✓ *Будьте самі собою і відкриті. Не моралізуйте і не повчайте*
- ✓ *Не намагайтесь вирішити свої проблеми «через клієнта»*
- ✓ *Прагніть до досконалості, але враховуйте свої обмеження*
- ✓ *Будьте добросовісні і до себе і до клієнта*
- ✓ *На сподівайтесь на швидкі результати*
- ✓ *Не «розчиняйтесь» у проблемах клієнта*
- ✓ *Намагайтесь уникайти поспішних рішень*
- ✓ *Підвищуйте свій професійний рівень не лише щодо консультування, а й щодо знань у сфері ВІЛ*
- ✓ *Готуйтеся до завершення консультацій*

Продукція видана за фінансової підтримки ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» у рамках реалізації проекту «Побудова життєздатної системи комплексних послуг з профілактики та лікування ВІЛ/СНІДу, догляду та підтримки для уразливих груп та ЛЖВ» за підтримки Глобального Фонду для боротьби зі СНІДом, туберкульозом та малярією.

Викладені погляди й точки зору є поглядами й точками зору організації, що видала цю продукцію, й не можуть розглядатися як погляди або точки зору Глобального Фонду для боротьби зі СНІДом, туберкульозом і малярією та ВБО «Всеукраїнська мережа людей, які живуть з ВІЛ».

Глобальний Фонд для боротьби зі СНІДом, туберкульозом і малярією не брав участі у схваленні та затвердженні як безпосередньо опублікованого матеріалу, так і висновків, що можуть впливати з нього.

При використанні інформаційних матеріалів посилання на автора та ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» обов'язкове.