



# ОСОБЕННОСТИ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ МСМ И ТРАНС\* ЛЮДЕЙ:

методические рекомендации  
для социальных работников,  
консультантов равный-равному  
и психологов ВИЧ-сервисных  
организаций

Таллинн  
2024

Данная публикация подготовлена ЕКОМ - Евразийской коалицией по здоровью, правам, гендерному и сексуальному многообразию (ЕКОМ) в рамках проекта «Moving Together Towards Quality and Equality: Improved Sustainable Services for ISPs in EЕCA» при финансовой поддержке Фонда имени Роберта Карра для сетей гражданского общества.

Содержание настоящей публикации можно свободно копировать и использовать в образовательных и других некоммерческих целях при условии, что каждое такое использование будет сопровождаться указанием на ЕКОМ как на источник.

Распространяется бесплатно.

Все права защищены.

ЕКОМ, 2024 г.



#### **Координация подготовки публикации**

Елена Герман, ЕКОМ

#### **Авторки**

Марина Диденко

Елена Герман

Диана Алиева

Марина Кушниренко

---

## ВСТУПЛЕНИЕ

В последние несколько лет, учитывая глобальные изменения в мире - пандемии, военные конфликты, а также политические и законодательные изменения во многих странах, консультирование клиентов и клиенток из ЛГБТ-сообществ стало еще более сложной задачей. Не все хотят приходить в офис общественных организаций и инициативных групп, так как это может быть равносильно каминату; информацию о ВИЧ и других услугах можно найти в интернете самостоятельно; уровень доверия к незнакомым людям, особенно в странах, где ЛГБТ криминализированы, довольно низкий; многие клиенты и клиентки вынуждены переезжать в другие города или даже страны, а люди в своих городах не всегда имеют деньги даже на проезд в общественном транспорте.

Все эти, и еще многие другие факторы, поспособствовали тому, что социальное, психологическое и даже медицинское консультирование частично перешло в онлайн.

Да, конечно же, все это сделало консультирование более доступной, к тому же, более дешевой услугой, так как не требует специально оборудованного рабочего места в офисе, а консультанты и консультантки могут работать из дома или любого другого удобного для них места, однако, требует других дополнительных усилий, и, в первую очередь, обучения консультантов и консультанток особенностям онлайн-консультирования. А для менеджеров/ок и координаторов/ок проектов - построения совершенно новой системы работы, супервизии и мониторинга.

Для облегчения этих задач, ЕКОМ разработала для вас методические рекомендации и онлайн-курс, предназначенный для социальных работников, консультантов равный-равному, аутрич-работников и психологов, которые используют в своей работе онлайн-консультирование. В этих рекомендациях вы найдете информацию о том, какие виды онлайн-консультирования бывают, какие технические моменты необходимо учесть, как для сотрудников, так и для менеджеров, какие вопросы корректно или некорректно задавать в онлайн-консультировании, и какие инструменты мониторинга можно использовать.

В этих рекомендациях мы собрали для вас опыт специалистов и специалистов из разных стран региона ВЕЦА, которые рады были поделиться им с вами.

Авторки пособия:

- Марина Диденко: PhD в области психологии, психологиня-практик, тренерка, преподавательница университета, разделы 2, 3
- Елена Герман: психологиня, тренерка, разделы 1, 3, 4
- Марина Кушниренко, врачиня, специалистка по сексуальному и репродуктивному здоровью, раздел «Медицинское консультирование»
- Диана Алиева: транс\* активистка, консультантка по здоровью, раздел «Трансгедерная тактичность»

Также своими комментариями и наработками с вами поделились специалисты чат-бота ЕКОМ, который оказывал кризисную помощь ЛГБТ-украинцам/кам и их близким, с начала полномасштабного вторжения России в Украину:

- Владимир Шепард, клинический психолог, социальный работник, консультант равный-равному
- Юрий Великдус, психолог, терапевт в методах гештальт, транзактный анализ и позитивной психотерапии

Мы искренне надеемся, что наша публикация, и онлайн-курс, разработанный на ее основе, помогут вам сделать вашу работу еще более эффективной и профессиональной, и доносить максимум информации до ваших клиентов и клиенток.

Для прохождения онлайн-обучения зарегистрируйтесь на сайте ЕКОМ в разделе «Курсы» по ссылке: <https://ecom.ngo/ehub>

Желаем удачи и профессионального роста!

Авторки

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| Вступление   | 2  |
| Часть 1: Введение в онлайн-консультирование и особенности МСМ и транс* людей                               | 6  |
| 1.1. Онлайн-консультирование: понятие, преимущества и ограничения, цели                                    | 6  |
| 1.2. Особенности МСМ и транс*людей   | 9  |
| «Трансгендерная тактичность»   | 11 |
| 1.3. Темы, с которыми чаще всего обращаются МСМ и транс*люди   | 14 |
| Медицинское консультирование   | 16 |
| 1.4 Информирование клиентов/ок о ваших услугах   | 19 |
| Часть 2: Технические аспекты и инструменты онлайн-консультирования   | 22 |
| 2.1. Формы онлайн-консультирования: синхронное и асинхронное   | 22 |
| 2.2. Инструменты, которые могут использоваться специалистами/ками в онлайн-консультировании                | 25 |
| 2.3. Выбор платформы: аспекты безопасности, конфиденциальности и удобства                                  | 26 |
| Подготовка к онлайн-консультации в Zoom. Инструкции для клиента/клиентки                                   | 29 |
| Что важно учитывать консультанту/консультантке при подготовке и планировании консультации в онлайн-формате | 30 |
| Часть 3: Практические навыки и приемы в онлайн-консультировании  | 32 |
| 3.1. Установление контакта и создание доверительной обстановки   | 32 |
| Пятиэтапный алгоритм консультирования  | 32 |
| «Семиступенчатая модель решения проблемы»  | 36 |
| 3.2. Приемы и техники, которые могут использоваться в онлайн-консультировании                              | 38 |
| Умение слушать и слышать клиента   | 38 |
| Основные техники слушания  | 39 |
| Техника постановки вопросов  | 39 |
| Техника «3-х Да»   | 40 |
| Кризисное онлайн-консультирование  | 41 |
| Квадратное дыхание   | 41 |
| Удлиненное дыхание   | 42 |
| Техника заземления «5-4-3-2-1»   | 42 |
| Мотивационное консультирование   | 43 |
| Квадрат Декарта  | 44 |
| Ассоциативный тест «16 слов» Карла Густава Юнга  | 46 |

|   |    |
|---|----|
| «Обернись назад»  | 49 |
| «Лучший друг/лучшая подруга»  | 49 |
| Метод 5П  | 50 |
| 3.4. Рекомендации по выстраиванию процесса онлайн-консультирования                                  | 53 |
| Часть 4: Организация работы, мониторинг и оценка эффективности деятельности онлайн-консультантов/ок | 58 |
| 4.1 Этика онлайн-консультирования   | 58 |
| 4.2. Организация рабочего места консультанта/ки. Супервизия и поддержка для консультантов.          | 61 |
| 4.3. Мониторинг и оценка эффективности онлайн-консультирования                                      | 65 |
| Использованная литература   | 68 |
| Приложение 1. Обязательство о неразглашении информации  | 69 |
| Приложение 2. Пример графика консультаций в чат-боте ЕКОМ   | 71 |
| Приложение 3. Форма для фиксации консультаций специалистов/ок в чат-боте ЕКОМ                       | 73 |
| Приложение 4. Сводная таблица консультаций в чат-боте ЕКОМ  | 74 |

## 1.1. ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ: ПОНЯТИЕ, ПРЕИМУЩЕСТВА И ОГРАНИЧЕНИЯ, ЦЕЛИ

Онлайн-консультирование становится неотъемлемой частью работы современных НПО. Новые технологии открывают все больше и больше возможностей для оказания социальной, психологической и медицинской помощи ключевым группам населения, давайте рассмотрим эту услугу подробнее.

Итак, использование цифровых (компьютерных) технологий в сфере здравоохранения называется «электронным здравоохранением» (ВОЗ<sup>1</sup>). Это общий термин, используемый для описания медицинских вмешательств, осуществляемых в электронном виде. При этом отдельно психологическое консультирование может иметь название «е-терапия», а медицинское также может называться «телемедициной».

Таким образом, онлайн-консультирование - это процесс предоставления клиенту/ке любого из видов профессионального консультирования (социальное, психологическое, медицинское) на расстоянии, посредством использования технических средств.

Благодаря этому, онлайн-консультирование еще может называться «цифровым», «дигитальным» или «дистанционным».

Насколько может быть эффективным онлайн-консультирование, по сравнению с очной консультацией?

В результатах исследования, проведенного в учреждениях первичной медико-санитарной помощи Великобритании<sup>2</sup>, выявлено, что между предоставлением консультаций по телефону и видео-консультациями, не было значительных различий с точки зрения продолжительности, качества и содержания, однако,

---

<sup>1</sup> <https://www.who.int/europe/ru/news/item/09-09-2020-digital-health-transforming-and-extending-the-delivery-of-health-services>

<sup>2</sup>

[https://bjgp.org/content/69/686/e595?ijkey=f5de33e671575739e3a9e52f71b8d6c0aa113514&keytype2=tf\\_ipsecsha](https://bjgp.org/content/69/686/e595?ijkey=f5de33e671575739e3a9e52f71b8d6c0aa113514&keytype2=tf_ipsecsha)

обе эти формы консультирования были признаны менее эффективными по сравнению с личными консультациями.

Мы абсолютно согласны с результатами исследования и также признаем эффективность личной встречи, однако, в современных условиях, зачастую, это более сложная в организации услуга, по сравнению с онлайн-консультированием.

Давайте обсудим, какие преимущества и ограничения может иметь онлайн-консультирование.

| Преимущества  | Ограничения   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ облегчает доступ к услугам для труднодоступных групп (например, проживающих в отдаленных местностях, где нет НПО)</li><li>✓ дает возможность связываться с клиентами/ками в тех местах, где они находятся онлайн: на сайтах знакомств, в социальных сетях и т.д.</li><li>✓ дает возможность выбора средств связи, как для клиента/ки, так и для консультанта/ки</li><li>✓ позволяет клиентам/кам иметь доступ к услуге в удобное для них время и из любого удобного для них места</li><li>✓ обеспечивает достаточно высокий уровень анонимности или</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ зависит от качества интернета или других видов связи</li><li>✓ технически может быть достаточно сложным для клиентов/ок, которые не пользуются такими онлайн-инструментами, как например, Zoom</li><li>✓ возможен сбой связи во время консультации</li><li>✓ отсутствие визуального контакта и других средств невербальной коммуникации при переписке, может затруднять работу консультанта/ки</li><li>✓ клиент/ка должен позаботиться о безопасном и комфортном месте для консультации, и такая возможность есть не всегда</li></ul> |

|   |   |
|---|---|
| <p>конфиденциальности, что снижает тревожность клиентов/ок</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ дает время на раздумье и поиск информации как для клиентов/ок, так и для консультантов/ок</li> <li>✓ обеспечивает возможность доступного обращения к специалистам в других городах/странах</li> <li>✓ возможность сделать запись консультации (при согласии клиента/ки) и вернуться к определенным вопросам</li> <li>✓ консультанты/ки могут работать удаленно, а не в офисе организации</li> <li>✓ для НПО это услуга менее дорогостоящая, чем очное консультирование</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ограниченный доступ к некоторым терапевтическим методикам, невозможность детального осмотра при медицинском консультировании</li> <li>✓ клиенты/ки могут обратиться однократно только за консультированием и не воспользоваться другими услугами НПО</li> <li>✓ требует дополнительной подготовки консультантов/ок</li> <li>✓ оценка качества таких услуг более сложная для НПО</li> </ul> |
|---|---|

Понимая все преимущества и ограничения, мы создали эти методические рекомендации и онлайн-курс именно для повышения квалификации консультантов/ок и улучшения доступа клиентов/ок к качественным услугам, вне зависимости от места их нахождения.

### *Каковы могут быть цели онлайн-консультирования?*

Такие же, как и у очного консультирования, предоставляемого вашими консультантами/ками в офисе вашей организации, на аутрич-маршруте или в комьюнити-центре:

- ✓ повышение уровня знаний клиентов/ок по вопросам здоровья: ВИЧ, ИППП и других заболеваний, а также АРТ, ДКП и ПКП
- ✓ информирование о местных возможностях по тестированию на ВИЧ, ИППП и другие заболевания

- ✓ обсуждение персональных рисков инфицирования ВИЧ и снижение их риска
- ✓ переадресация к другим специалистам/кам
- ✓ фиксация случаев стигматизации и дискриминации, оказание первичной помощи
- ✓ поддержка ментального здоровья
- ✓ информирование по различным медицинским аспектам

Также обращайте внимание на цель вашего проекта/деятельности/направления. Если цель вашей деятельности - это информирование и поддержка ментального здоровья, то только онлайн-консультаций будет достаточно. Если же ваши цели шире, и вы можете также предоставить тестирование на ВИЧ, презервативы, лубриканты и тд, то обязательно проговорите с вашими консультантами/ками, каким образом они могут мотивировать клиентов/ок к прохождению тестирования. Смогут ли ваши клиенты/ки получить его только в вашем офисе, или же у вас есть возможность почтовой доставки тестов клиентам из других городов, и смогут ли ваши консультанты/ки провести ассистированное дистанционное тестирование, и как вы сможете узнать о результатах такого теста для перенаправления клиента/ки на лечение, в случае необходимости.

Также обратите внимание, что в наших методических рекомендациях, под консультантами/ками, мы имеем в виду социальных работников/ц, консультантов/ок равный-равному, аутич-работников/ниц, психологов/инь, а также медицинских специалистов/ок, вовлеченных в работу ВИЧ-сервисных НПО и оказание консультационных услуг для МСМ и транс\* людей. При этом, принципы профессионального онлайн-консультирования этими специалистами/ками будут схожи, а основным различием будет являться тематика запросов от клиентов/ок и применяемые консультантами/ками методы и приемы. И об этих особенностях мы и расскажем в нашей публикации и в нашем курсе.

---

## 1.2. ОСОБЕННОСТИ МСМ И ТРАНС\*ЛЮДЕЙ

Начиная работать в сфере онлайн-консультирования, консультанты/ки должны понимать особенности своих ключевых групп. В нашем случае мы говорим о МСМ (вне зависимости от сексуальной ориентации клиентов) и транс\* людях.

Мы рекомендуем перед началом работы провести небольшое местное исследование (например, онлайн-опросник ваших клиентов/ок), для того, чтобы понять, с какими вопросами они сталкиваются чаще всего, какие у них потребности, ценности, страхи, опасения.

Также для создания «портрета клиента/ки» может быть полезен инструмент «Персона», более детально описанный на сайте Евразийской Ассоциации Снижения Вреда в курсе по предоставлению цифровых услуг ключевым группам населения, разработанному совместно с ЕКОМ<sup>3</sup>.

«Персона» - это наиболее распространенный тип клиента/ки, доступный для вашей организации. Создание такого портрета поможет вам ответить на 2 вопроса:

1. С какими реалиями и сложностями жизни сталкиваются ваши клиенты/ки, и какие услуги вашей организации будут максимально соответствовать их потребностям.
2. Какие знания необходимы вашим консультантам/кам для оказания качественных услуг.

В контексте онлайн-консультирования для вас также будут важны ответ на следующие вопросы, в описании портрета вашего клиента/ки:

- ✓ пользуются ли ваши клиенты интернетом (мобильным, домашним, общественным)
- ✓ где они его используют (дома, на работе, в общественных местах, где есть бесплатный Wi-Fi)
- ✓ пользуется ли ваш клиент/ка онлайн-коммуникаторами, какими именно (Telegram, Messenger, WhatsApp, Signal, Viber и тд)
- ✓ использует ли ваш клиент/ка социальные сети, какие именно
- ✓ есть ли у него/нее доступ к онлайн-платформам вашей организации (чатам, группам, каналам и тд)
- ✓ каким образом он/она может получать информацию об услугах вашей организации и связаться с консультантом/кой

В контексте обучения ваших сотрудников мы можем порекомендовать:

- ✓ онлайн-курсы на сайте ЕКОМ<sup>4</sup> (по вопросам ДКП, химсекса)

---

<sup>3</sup> <https://ehra.learnworlds.com/course/digi>

<sup>4</sup> <https://ecom.ngo/ehub>

- ✓ уроки снижения риска и уроки транс\* компетентности<sup>5</sup> - предназначены для начинающих консультантов/ок

И если с консультированием МСМ наши организации сталкиваются достаточно давно, то консультирование транс\* людей - более новая интервенция, в некоторых странах региона ВЕЦА она только начинает внедряться, поэтому здесь мы хотим обратить ваше особенное внимание на трансгендерную тактичность (или транс\* тактичность).

---

## «ТРАНСГЕНДЕРНАЯ ТАКТИЧНОСТЬ»

*(раздел подготовила Диана Алиева, транс\* активистка, консультантка по здоровью, член Рабочей группы транс\* людей по вопросам ВИЧ и сексуального здоровья в ВЕЦА <https://ecom.ngo/working-group>)*

Трансгендерная тактичность - это такой способ взаимодействия с трансгендерным человеком, который позволяет не допускать умышленно неприятных, травматичных, небезопасных ситуаций, тем и вопросов для трансгендерных людей.

Мы предлагаем опираться на два базовых принципа, чтобы ваше взаимодействие с клиентами и клиентками было транс\* тактичным: «Уважай» и «Не навреди».

**Принцип «Уважай»:** важно уважать идентичность благополучателя. Не менее важно уважать выбор и телесную автономию клиента/ки, его или ее свободный выбор в том, что делать со своим телом.

Важно обращать внимание на следующие моменты:

- ✓ Имя: важно обращаться к человеку по имени, выбранному им/ею/ими. Если имя, выбранное клиентом/кой для общения с вами, не совпадает с именем, указанным в паспорте или других документах, важно не обращаться по паспортному имени. Использование паспортного имени часто очень болезненно для тех трансгендерных людей, которые не сменили документы. В транс\*сообществе использование «старого» имени называют «Деднеймингом» — от «dead name», «мертвое имя».
- ✓ Обращаться к человеку в грамматическом роде, который соответствует гендерной идентичности клиента/ки, даже если в документах указан другой гендерный маркер. Слушайте, наблюдайте, как сам человек говорит о себе и говорите о нем/ней/них в том же роде. Если вам непонятно, в каком роде

---

<sup>5</sup> <https://aph.org.ua/>

говорить о человеке, об этом можно прямо спросить – в этом ничего грубого; если вы зададите вопрос вежливо, а не осуждающе, трансгендерный человек будет вам благодарен. Если боитесь ошибиться, лучше всегда придерживаться обращения на «Вы». Для трансгендерных людей услышать обращение в неправильном грамматическом роде может быть очень болезненным – в транс\* сообществе это называют мисгендерингом. Постарайтесь не допускать мисгендеринг ваших клиентов/ок.

- ✓ Важно попробовать отказаться от призыва «нормального» и «ненормального», как и от бинарной призыва «женского» и «мужского». Например, не опираться на свои представления о «правильном мужском теле» или «правильном женском теле» и о том, что клиенту/ке следует делать, чтобы выглядеть женственнее или мужественнее. Если в рамках сбора медицинского анамнеза необходимо обсудить органы, традиционно считающиеся «женскими» или «мужскими», стоит узнать предпочтительные для пациента/пациентки термины для обозначения этих частей тела. Можно спросить: «Какие термины для обозначения Ваших гениталий Вы хотели бы использовать?»; и использовать те названия, которые выбирает клиент/ка. Это может быть непросто поначалу. Например, трансгендерная женщина с пенисом может называть этот орган «клитором» – старайтесь говорить на её языке.
- ✓ Любые части тела называть нейтральными словами – такими, которые не указывают гендер, например, слова «грудь» и «гениталии». Избегайте слов «женские» и «мужские», «женщины и мужчины», говорите с человеком о теле, а не о гендере. Вместо указаний на гендер следует использовать описательные термины и научные названия частей тела: не «женщины», а «люди с вагинами»; не «мужской орган», а «пенис». То же самое касается вопросов о сексуальных практиках: избегайте обозначения сексуальных практик как «мужских» или «женских», «гомосексуальных» или «гетеросексуальных». Используйте нейтральные описательные термины: «проникающий секс», «пенетрация» и т. п.
- ✓ Не навязывать свои предпочтения того или иного сценария перехода. Принимать гормональную терапию или нет, делать или не делать хирургические операции – это личный выбор трансгендерного человека.

**Принцип «Не навреди»:** это значит

- ✓ Не задавайте лишних вопросов, таких, которые не касаются запроса человека. Консультирование подразумевает, что во взаимодействии

между консультантом и клиентом/кой существуют определенные границы, которые не рекомендуется переступить. Это могут быть вопросы относительно семейного статуса, сексуальной ориентации, финансового положения, наличия хронических заболеваний и многие другие, не относящиеся напрямую к теме беседы/консультации. При этом, если консультант/ка считает, что ответы на подобные вопросы помогут оказать более качественную услугу, необходимо попросить разрешения на то, чтобы их задать

- ✓ Не оценивайте. Даже положительная оценка может быть травматичной для трансгендерного клиента/ки. Не хвалите и не осуждайте человека за шаги, которые он/она/они сделали в рамках перехода или от которых отказались, не оценивайте его/ее/их решений, не комментируйте его/ее/их внешность.
- ✓ Не используйте трансгендерного клиента/ку для удовлетворения своего любопытства, для исследования, для получения знаний, без его/ее/их согласия. Стоит избегать вопросов, ведущим или единственным мотивом которых являются знакомство с темой или любопытство в отношении опыта, образа жизни, сексуальных практик, опыта проживания и социализации в прежнем «нежелательном» гендере, подробностей перехода, жизненных планов человека.
- ✓ Оказывайте помощь только в запрашиваемых рамках. Почти каждый трансгендерный человек сталкивался в своей жизни с попытками других «вылечить» его трансгендерность. Не «лечите» трансгендерного человека от того, кем он/она/они являются. Не навязывайте медицинской помощи, планов и шагов за рамками того запроса, с которым человек обратился к вам.
- ✓ Строго соблюдайте конфиденциальность и врачебную тайну. Не обсуждайте гендерную идентичность транс\*человека с другими людьми. Не все трансгендерные люди готовы «выйти из шкафа» (сделать каминг-аут). Аутинг (предание гласности, публичное разглашение информации о сексуальной ориентации или гендерной идентичности человека без его на то согласия) – нарушение личных границ, которое в нашем обществе может быть опасным для жизни и здоровья трансгендерной персоны. Конфиденциальность в работе с трансгендерными людьми отличается от понятия врачебной тайны. Речь идет не только о запрете на разглашение третьим лицам информации о состоянии здоровья человека, диагнозе, результатах обследования, самом факте обращения за медицинской помощью и сведениях о личной жизни, полученных при обследовании и лечении, но и о сохранении и нераскрытии информации конкретно о трансгендерности, так как это может прямо или косвенно навредить вашему клиенту/ке. Разглашение информации о трансгендерности человека может повлечь за собой угрозу его/ее/их жизни и

здоровью, преследование со стороны семьи. Только сам трансгендерный человек может решать, кто и как получает доступ к данным о его/её/их статусе. Другим медицинским работникам или сотрудникам не нужно говорить об этом без причин, связанных с запросом клиента/ки. Не включайте в свои взаимодействия с клиентом/кой коллег или другие лица без разрешения человека.

- ✓ Уважительно и деликатно обращайтесь с терминами, говорите «на языке клиента/ки». Консультанты/ки обладают различным набором компетенций, уровнем подготовки и жизненным опытом, включая собственный опыт жизни с ВИЧ и транс\*переходом. Все это может отражаться на ваших коммуникациях с клиентами/ками и даже наносить им вред. Так, некоторые консультанты/ки могут прибегать к излишне директивному стилю общения, другие – позволять себе быть излишне фамильярными, третьи – злоупотреблять специфическим сленгом, включая аббревиатуры. На эти моменты важно обращать внимание в ходе супервизии/мониторинга работы сотрудников/иц. Роль супервизора/монитора может выполнять менеджер/ка проекта, наблюдая за консультациями сотрудников/иц «со стороны». В случае выявления проблемных точек в консультировании могут быть организованы обучающие занятия для коррекции выявленных пробелов.

Также, для использования корректной терминологии в отношении транс\* людей, мы рекомендуем обратиться к глоссарию, подготовленному Рабочей группой транс\* людей по вопросам ВИЧ и сексуального здоровья в ВЕЦА:

<https://ecom.ngo/news-ecom/kak-praviljno-govoritj-o-trans-ludyah>

Таким образом, перед началом работы, мы рекомендуем не только более внимательно ознакомиться с потребностями ваших клиентов/ок, но и соответственно подготовить ваших консультантов/ок, для того, чтобы консультирование, которое будет оказывать ваша организация, было максимально качественным и эффективным.

---

### **1.3. ТЕМЫ, С КОТОРЫМИ ЧАЩЕ ВСЕГО ОБРАЩАЮТСЯ МСМ И ТРАНС\*ЛЮДИ**

Что касается тематики консультирования, то опираясь на опыт ЕКОМ консультирования ЛГБТ-людей через чат-бот, мы можем выделить следующее:

- ✓ вопросы здоровья, в том числе ВИЧ, ИППП и других заболеваний;
- ✓ транс\* здоровье, в том числе гормональная терапия;
- ✓ доконтатная профилактика (ДКП);
- ✓ принятия решения о камин-ауте или эмоциональная поддержка после него;
- ✓ одиночество и сложности в построении отношений и-за внутренней гомофобии и трансфобии;
- ✓ транс\* переход и его составляющие;
- ✓ стигматизация и дискриминация, с которой сталкиваются клиенты/ки;
- ✓ психологические особенности: тревожные расстройства, депрессивные состояния, расстройства сна и тд.;
- ✓ наркотическая зависимость и/или снижение вреда от употребления наркотических веществ;

Вы также можете дополнить этот перечень актуальными темами из опыта работы вашей организации, так как специфика страны и самой ключевой группы может играть важную роль в организации вашей работы.

Для более детального понимания вопроса, мы рекомендуем вам ознакомиться с международными инструментами по организации профилактических интервенций MSMIT и TRANSIT.

В виде публикаций вы можете найти их по ссылкам:

MSMIT: <https://www.unfpa.org/publications/implementing-comprehensive-hiv-and-sti-programmes-men-who-have-sex-men>

TRANSIT: <https://www.unfpa.org/publications/implementing-comprehensive-hiv-and-sti-programmes-transgender-people-practical>

В сокращенном виде, как онлайн-курсы - на платформе ECOM:

MSMIT: <https://ecom.ngo/ehub/msmit>

TRANSIT: <https://ecom.ngo/ehub/transit>

Также по вопросам транс\* здоровья мы можем вам рекомендовать такие публикации, как «Комплексный пакет мероприятий в связи с ВИЧ для трансгендерных людей в регионе Восточной Европы и Центральной Азии»:  
<https://ecom.ngo/news-ecom/ekom-razrabotala-kompleksniy-modeljniy-paket-uslug-dlya-trans-ludey-v-vetsa>

и Стандарты помощи трансгендерным людям от Всемирной профессиональной ассоциации по здоровью трансгендерных людей (WPATH):  
<https://ecom.ngo/news-eeca/8-e-standarti-pomoschi-transgendernim-i-genderno-raznoobraznim-ludyam>

При подготовке сотрудников/ц необходимо обратить отдельное внимание на медицинское консультирование.

Важно понимать, что фокус консультирования и рекомендации будут зависеть от профиля вашего консультирующего доктора/ки, а также возможностей вашей организации.

Конечно же, в первую очередь мы рекомендуем вам пригласить ваших медицинских консультантов/ок на тренинг по формированию толерантного отношения к ЛГБТ-людям. В качестве помощников в подготовке такого тренинга, вы можете воспользоваться тренинговыми мануалами ЕКОМ:  
<https://ecom.ngo/library/treningoviy-modulj-o-trans-kompetentnosti>

<https://ecom.ngo/library/training-module-on-work-with-public-officials>

Также важным моментом будут ваши договоренности с медицинским учреждением, которое предоставляет вам доктора/ку. Будет ли по условиям договора доктор вашим вольнонаемным консультантом/кой или предоставлять медицинское учреждение.

Если у вашей организации нет медицинской лицензии, или же у вашего доктора/ки - частной лицензии, возможно, что вы сможете предоставлять только информационное консультирование по медицинским вопросам.

Поэтому, прежде чем оказывать услугу по медицинскому консультированию, пожалуйста, сверьтесь с законодательством вашей страны по этому вопросу.

---

## МЕДИЦИНСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

*(раздел подготовила др.Марина Кушнарёва)*

Медицинское и информационное консультирование представляют собой два различных подхода к предоставлению медицинской помощи в онлайн среде. В

медицинском консультировании специалисты/ки имеют возможность проводить первичную диагностику симптомов, рекомендовать необходимые исследования и выписывать рецепты, а также предлагать методы лечения. Медицинские консультации включают в себя ведение пациентской истории и обеспечивают конфиденциальность пациентской информации. Они предоставляются в специализированных клиниках, больницах и других организациях, имеющих медицинскую лицензию.

Информационное консультирование, напротив, ограничивается предоставлением общей информации по медицинским вопросам, не включая в себя диагностику, лечение или выписывание рецептов. Консультанты/ки в данном случае могут быть лицами с медицинским образованием, но их роль ограничивается предоставлением советов и рекомендаций. В этом случае, отсутствует ведение пациентской истории, и консультанты/ки не несут ответственности за принимаемые пациентом решения на основе их советов.

Различия в подходе и компетенциях данных видов консультирования подчеркивают важность выбора правильного типа помощи в зависимости от потребностей пациента.

В чем же особенности медицинского онлайн-консультирования и какие возможности оно дает?

### *1. Постановка диагноза.*

Врачебный осмотр. Через онлайн-консультирование врач может провести виртуальный осмотр пациента, визуально оценивая симптомы и состояние заболевания. Это позволяет более точно поставить предварительный диагноз.

Обсуждение симптомов. Пациент может подробно рассказать о своих симптомах, и врач имеет возможность в реальном времени обсудить их, задавая уточняющие вопросы и делая предварительные выводы.

Соответственно, для медицинского консультирования желательно использовать видео-связь, так как фотографии могут исказить симптомы.

### *2. Выписка рецептов.*

Электронные рецепты. Врачи могут выписывать электронные рецепты непосредственно онлайн (в тех странах, где доступна система электронных рецептов).

Консультирование по поводу приема лекарств. При онлайн медицинском консультировании врачи могут подробно объяснить пациентам, как принимать лекарства, дозировку и возможные побочные эффекты, обеспечивая понимание лечебного курса и персонализировать его.

### *3. Направление к другим специалистам.*

Врачи могут направлять пациентов к другим специалистам, если требуется дополнительная экспертная оценка или специфическое лечение. Пациент может получить рекомендации и подробные инструкции для записи к другому врачу.

Врачи также могут отправить пациентов на лабораторные исследования, обсудить результаты и рекомендовать дальнейшие шаги в случае выявления патологий.

### *4. План лечения и профилактика.*

Врач может разработать подробный план лечения, включая лекарства, процедуры, физическую активность и диету. Также возможно обсуждение мер профилактики для предотвращения повторных случаев заболеваний.

### *5. Обучение пациентов.*

Врачи могут обучать пациентов управлению хроническими заболеваниями, демонстрировать техники ухода за собой и предоставлять информацию о симптомах и предупреждении осложнений. Это может быть особенно важным при формировании приверженности к АРТ, ДКП или ПКП.

### *6. Психологическая поддержка.*

Медицинские консультации могут включать в себя психологическую поддержку и консультации, помогая пациентам справиться с тревогой, депрессией и стрессом, связанными с заболеванием. Также для психологической поддержки врачи могут перенаправлять пациентов/ок к психологам организации.

### *7. Отслеживание состояния здоровья.*

Такой мониторинг заключается в том, что врач помогает пациентам отслеживать и вести учет своего здоровья, включая измерение показателей, например, контроль давления, уровня глюкозы и др.

### *8. Следование рекомендациям.*

Врачи следят за тем, чтобы пациенты соблюдали рекомендации, предоставляя регулярные обновления, напоминания о приеме лекарств и дополнительные рекомендации.

### *9. Диетологические рекомендации.*

Диетологические консультации могут включать в себя индивидуализированные рекомендации по питанию и режиму питания, учитывая диагнозы и потребности пациента.

### *10. Контроль побочных эффектов.*

Пациенты/ки имеют возможность обсудить побочные эффекты лекарств с врачом, получить рекомендации по их управлению и варианты замены лекарств, если это необходимо.

### *11. Оценка лабораторных результатов.*

Врачи могут обсудить с пациентами/ками результаты лабораторных анализов и других медицинских исследований, предоставляя детальные объяснения и рекомендации на основе полученных данных.

### *12. Экстренная помощь.*

В определенных условиях и с использованием специальных сервисов, врач может оказывать экстренную медицинскую помощь пациенту в реальном времени, например, во время самопомощи пациента или консультируя человека, оказывающего помощь на месте. Например, при оказании помощи при передозировке опиатами и экстренного введения налоксона.

Эти возможности обеспечивают полноценное медицинское обслуживание пациентов через онлайн-консультации, позволяя им получать необходимую помощь, сохраняя при этом удобство и безопасность онлайн-взаимодействия.

---

## **1.4 ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТОВ/ОК О ВАШИХ УСЛУГАХ**

В наше время особенное внимание стоит уделить пиару вашей деятельности. Можно иметь прекрасную, подготовленную команду и отлично оборудованные

кабинеты для консультирования, но если клиенты/ки не будут информированы о ваших услугах, то они и не смогут ими воспользоваться.

Для информирования клиентов/ок вы можете пользоваться всеми подручными для вас способами и инструментами:

- ✓ делайте информационные посты на сайте и в соцсетях вашей организации, в группах, каналах, используйте по максимуму ваши средства коммуникации
- ✓ привлекайте к рекламе услуг известных в вашей стране людей, блогеров, тик-токеров, всех, чье мнение может быть важным для ваших ключевых групп
- ✓ ставьте рекламу в соцсетях на таргет
- ✓ привлекайте к сотрудничеству сайты и приложения для знакомств, которые популярны в вашей стране
- ✓ конечно же, пользуйтесь методом «сарафанного радио», информируйте клиентов/ок вашей организации о ваших услугах, оставляйте информацию, листовки с qr-кодами в офисе, комьюнити-центрах, других местах скопления клиентов/ок - на вечеринках, квартирниках, у администрации френдли-клубов, у френдли-врачей, а также в других организациях, с которыми вы сотрудничаете.

Конечно, максимальная доступность информации привлечет к вам потенциальных клиентов/ок, однако, если она будет доступна большому количеству людей, может ли случиться такое, что вашими услугами захотят воспользоваться люди не из ваших ключевых групп, или же кто-то из ваших противников?

Конечно же, это не исключено, но на этот случай ваши консультанты/ки должны быть проинструктированы об алгоритме действий.

Например, об обязательных скрининговых вопросах клиенту/ке в начале консультации.

- ✓ Знаете ли вы, с какими ключевыми группами работает наша организация?
- ✓ К какой из них вы относитесь?

Если потенциальный клиент/ка не является представителем/ницей вашей целевой группы, достаточно будет вежливо извиниться и перенаправить в соответствующую организацию.

А может ли быть такое, что к вам на консультацию запишутся любопытствующие гомофобы? Поздравляем, вы стали по-настоящему известны. Конечно же, в таких случаях, безопасность - превыше всего, поэтому у вас обязательно должен быть механизм блокировки и «черный список». Это обезопасит ваших сотрудников/ниц от нападков и даст возможность им спокойно работать, не опасаясь повторных обращений.

Больше о методах информирования вы узнаете на вебинарах ЕКОМ, подготовленных и проведенных коммуникационной командой по ссылкам:

1. Как НПО продвигать успешные кейсы своей работы в социальных сетях - <https://www.youtube.com/watch?v=RBOM-hQM1JA>

2. Взаимодействие со СМИ: как наладить связи с журналистами и продвигать свою экспертность - <https://www.youtube.com/watch?v=kZi8mITGzqc>

3. Работа с инфоповодами: как найти тему даже в самый скучный день - <https://www.youtube.com/watch?v=B3jkWJPqilQ>

4. Сторителлинг для активизма: как продвигать повестку с помощью историй - [https://www.youtube.com/watch?v=hcXCGmI7\\_Zo](https://www.youtube.com/watch?v=hcXCGmI7_Zo)

Надеемся, что в этом разделе вы нашли ответы на вопросы, как подготовиться к онлайн-консультированию, теперь давайте рассмотрим, как оно может быть реализовано в вашей организации.

---

### 2.1. ФОРМЫ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ: СИНХРОННОЕ И АСИНХРОННОЕ

Исследователи, которые занимаются описанием методологии онлайн консультирования в своей статье выделяют всего три формы онлайн-консультирования (Mallen и Vogel):

- асинхронная переписка по почте;
- синхронный чат;
- видеоконференции.

Мы же, в современном мире, можем расширить этот перечень. Каждая форма может вам помочь наладить контакт с клиентом/кой и оказать необходимую поддержку. Давайте подробно разберемся с двумя видами которые в свою очередь включают несколько вариантов реализации, а также, какие плюсы и минусы они имеют и что лучше использовать в разных ситуациях.

#### Синхронное онлайн-консультирование

Синхронное онлайн-консультирование происходит в реальном времени, когда клиент/ка и консультант/ка общаются между собой в один и тот же момент времени через интернет. Этот вид консультирования может включать в себя:

##### *Видеоконференции*

Общение происходит в режиме реального времени через видеосвязь. Это создает более непосредственное и личное взаимодействие, аналогичное обычному физическому приему.

##### *Текстовый чат*

Обмен сообщениями в режиме реального времени, позволяет быстро обмениваться информацией и задавать вопросы.

### *Аудиоконференции (голосовые вызовы)*

Общение в режиме реального времени по голосу без использования видео. Этот формат может быть удобным для тех, кто предпочитает анонимность, имеет ограниченный доступ к видеосвязи или недостаточно высокое качество интернета. Позволяет выразить эмоции и тон голоса, что иногда важно для понимания контекста.

### *Чат-боты*

Автоматизированные системы, способные предоставлять базовую информацию поддержку и возможность установить контакт с специалистом/кой.

## **Асинхронное онлайн-консультирование**

Асинхронное онлайн-консультирование не требует одновременного присутствия обеих сторон. Клиент/ка и консультант/ка обмениваются сообщениями и информацией в удобное для них время. Этот вид консультирования может включать в себя следующие инструменты:

### *Электронная почта*

Обмен сообщениями по электронной почте, что позволяет участникам выбрать удобное для них время для отправки и прочтения сообщений. Это может быть удобным для тех, кто предпочитает более развернутую и продуманную коммуникацию, а также для ситуаций, когда более глубокий раздумывание и саморефлексия могут быть полезными.

### *Форумы и сообщества*

Обсуждение вопросов и получение советов в рамках специализированных форумов или сообществ. Это создает возможность для клиентов/ок делиться опытом и получать поддержку от сообщества.

### *Социальные сети*

Обмен сообщениями через платформы социальных сетей, где клиенты/ки могут общаться с консультантами/ками публично или в частном порядке.

### *Мессенджеры*

Обмен сообщениями через мессенджеры, такие как WhatsApp, Telegram, Signal и др. Это обеспечивает более быструю коммуникацию по сравнению с электронной почтой и может быть удобным для коротких вопросов и ответов.

#### *Чат-боты и приложения*

Взаимодействие с автоматизированными системами для получения советов, информации или поддержки.

### Преимущества и недостатки различных видов онлайн-консультирования

| Плюсы   | Минусы   |
|---|--|
| <b>Синхронное онлайн-консультирование</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Сохранение эффекта личного присутствия и живого общения.</li> <li>✓ Возможность видеть и слышать друг друга создает более тесную связь между клиентом/кой и консультантом/кой.</li> <li>✓ Клиент/ка получает мгновенные ответы и поддержку.</li> <li>✓ Есть возможность воспринимать и интерпретировать вербальные сигналы.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Невозможно быть на связи 24/7, так что, если клиенту/ке необходима срочная консультация, нужный специалист/ка может быть недоступен.</li> <li>✓ Требуется определенных технических возможностей (скоростной интернет, наличие камеры, безопасного места для разговора).<br/>Ограничено во времени (рабочий день консультанта/ки и длительность консультации на 1 клиента/ку)</li> </ul> |

## Асинхронное онлайн-консультирование

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Каждый участник/ца диалога отвечает, когда готов/а разговаривать. Находится в безопасности, удобное время суток и др.</li><li>✓ Есть время «на подумать», для поиска дополнительной информации, более глубокого анализа проблемы или запроса, что позволяет дать качественную обратную связь.</li><li>✓ Возможность анализировать процесс взаимодействия, возвращаться к более раннему из сказанного.</li><li>✓ Есть возможность обратиться за поиском необходимой информации к коллегам и базам данных что есть в ресурсах организации.</li><li>✓ Гибкость в расписании.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Не подходит, если нужна немедленная информация или поддержка.</li><li>✓ Нельзя интерпретировать речь тела, необходимо полагаться только на вербальную информацию;</li><li>✓ Не всегда люди могут описать свои чувства и мысли в письменном виде, иногда клиенту гораздо проще говорить.</li><li>✓ Более длительные и растянутые во времени. У клиента/ки или консультанта/ки может возникнуть переживание, что не произойдет продолжения переписки.</li></ul> |
|---|---|

Оба вида онлайн-консультирования имеют свои уникальные преимущества и могут быть эффективными в зависимости от потребностей клиентов/ок и консультантов/ок. Выбор между ними зависит от желаемого уровня контакта, удобства и возможностей обеих сторон.

## 2.2. ИНСТРУМЕНТЫ, КОТОРЫЕ МОГУТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ СПЕЦИАЛИСТАМИ/КАМИ В ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

Специалисты/ки в онлайн-консультировании могут использовать разнообразные инструменты для обеспечения эффективной и удобной коммуникации с клиентами. Вот несколько распространенных инструментов:

*Поддержка через ресурсы:* предоставляйте полезные ресурсы, статьи или упражнения, которые могут быть полезными для самостоятельной работы клиентов.

*Электронные дневники и приложения для самомониторинга:* помогают клиентам/кам отслеживать свои эмоции, мысли и состояние, что может быть полезным для специалистов в процессе консультирования.

*Функция демонстрации экрана во время видеоконференции:* можно использовать для демонстрации презентации, видео, схем. Поможет структурировать информации для клиентов/ок и задействует визуальный канал восприятия.

*Метафорические карты или стикеры* для психологического онлайн консультирования. Помогают клиентам снизить сопротивление и подключить подсознательные ресурсы.

*Тесты или опросники.* Помогут собрать больше структурированной информации о клиенте/ке, выдвинуть гипотезы и их проверить.

Это не полный список инструментов. Здесь каждый консультант может подобрать те, которые нравятся персонально ему/ей, отвечают их компетенциям и будут способствовать достижению желаемых результатов консультации.

---

### 2.3. ВЫБОР ПЛАТФОРМЫ: АСПЕКТЫ БЕЗОПАСНОСТИ, КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И УДОБСТВА

При выборе платформы для онлайн-консультирования важно учитывать несколько ключевых аспектов, включая безопасность, конфиденциальность и удобство использования. Вот некоторые критерии:

*Безопасность и конфиденциальность.* Убедитесь, что платформа использует надежное шифрование для защиты передаваемых данных. Например, для текстовых сообщений это могут быть зашифрованные чаты вроде Signal или Telegram. Чаты доступны на большинстве мобильных устройств и имеют

версию для компьютеров, что делает их удобными для использования в любом месте и в любое время.

Также они обеспечивают возможность асинхронной консультации, в удобное время для консультантов/ок и клиентов/ок.

*Соответствие нормам.* Проверьте, соответствует ли платформа стандартам безопасности в сфере здравоохранения, социальной работы или психотерапии в вашей стране.

*Удобство использования.* Платформа должна иметь интуитивно понятный и удобный интерфейс как для специалиста, так и для клиента.

*Доступность.* Убедитесь, что платформа поддерживает различные устройства и операционные системы, чтобы обеспечить удобство использования для всех. А также может использоваться ее бесплатная версия. Часто клиенты используют телефон или планшет для консультаций.

*Видео и аудио.* Удостоверьтесь, что платформа поддерживает стабильные видео- и аудио-связи для качественного обмена информацией, если это предусмотрено форматом оказания услуги. Это обеспечивает более непосредственное взаимодействие и уровень коммуникации, приближенный к обычному физическому взаимодействию.

*Стоимость использования.* Рассмотрите стоимость использования платформы и убедитесь, что она соответствует вашему бюджету. Есть очень много вариантов бесплатных версий, например, Google meet, Teams, также много компаний могут предоставить для организаций третьего сектора скидку или особые условия использования их программ.

Всегда рекомендуется провести тщательный анализ и, если необходимо, консультироваться с профессионалами в области безопасности и конфиденциальности данных, чтобы выбрать наилучшую платформу для конкретных потребностей.

## 2.4. Техническая поддержка: помощь клиентам/кам в решении технических проблем

Обращаясь к вам за помощью, клиенты/ки могут очень волноваться по нескольким причинам:

- ✓ Страх стигмы и дискриминации со стороны консультанта/ки;
- ✓ Отсутствие опыта обращения за помощью и непонимания процесса;
- ✓ Отсутствие опыта консультирования онлайн;
- ✓ Низкий уровень технической грамотности;
- ✓ Страх утечки информации, раскрытия их личности и др.

Поэтому очень важно предоставить клиентам четкую инструкцию, которая будет включать условия получения консультации, доступные форматы, необходимый алгоритм подготовки со стороны клиента(ки), нужные технические возможности и инструменты.

При регистрации на консультацию важно заранее, например, на сайте, написать ее длительность, формат и правила для синхронного консультирования, часы работы консультантов/ок, скорость или временные рамки ответов, для асинхронного консультирования - правила обратной связи и алгоритм действий если связь прервалась.

Очень часто нам может казаться, что все понятно, например, у вас налажена запись через специальный сайт и клиентам автоматически приходит ссылка для подключения на консультацию. Казалось бы, процесс прост и все понятно, но часто клиенты невнимательно читают письмо или не видят ссылку или не понимают, что с ней делать.

В целях улучшения процесса подготовки к консультированию и обеспечения базовой психологической безопасности клиентов, подготовьте пошаговую инструкцию, в которой будет говориться, как происходит консультация и как к ней подготовится.

Пример инструкции для онлайн консультации в Zoom вы найдете ниже. Это базовые рекомендации они не учитывают специфику страны и вид консультации, однако, вы можете ее адаптировать под свои нужды.

---

## ПОДГОТОВКА К ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАЦИИ В ZOOM. ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ КЛИЕНТА/КЛИЕНТКИ

*Мы будем рады видеть вас на предстоящей онлайн-консультации. Для того чтобы все прошло гладко, следуйте этим простым шагам:*

### **Шаг 1. Загрузка приложения Zoom.**

Перед консультацией убедитесь, что у вас установлено приложение Zoom на вашем устройстве (телефон, планшет). Если его еще нет, вы можете загрузить его по ссылке (Ссылка на загрузку Zoom). Если вы используете компьютер, приложение, чаще всего, может автоматически открыться в браузере, загрузка не обязательна.

### **Шаг 2. Проверка оборудования.**

Убедитесь, что ваш микрофон и камера работают исправно. Вы можете провести тест настройки аудио и видео в меню настроек Zoom.

### **Шаг 3. Вход в консультацию.**

В предварительном приглашении на консультацию будет указан уникальный ID конференции и пароль. Введите их при входе в Zoom. Нажмите «Присоединиться к собранию».

### **Шаг 4. Наименование профиля.**

Пожалуйста, используйте свой профиль для работы в zoom. Для обеспечения конфиденциальности и лучшего качества общения используйте комфортное для вас имя и форму обращения в подписи в Zoom.

### **Шаг 5. Фон и место консультации.**

Расположитесь в тихом месте, в котором вам будет комфортно и безопасно взаимодействовать. Важно чтобы вы могли откровенно говорить и не бояться, что вас услышат. Также можно использовать наушники для улучшения звука и обеспечения безопасности.

### **Шаг 6. Подготовка вопросов и тем для обсуждения.**

Если у вас есть конкретные вопросы или темы для обсуждения, подготовьте их заранее, чтобы использовать время консультации максимально эффективно.

## Шаг 7. Тайминг.

Пожалуйста, подключитесь к консультации немного раньше, чтобы убедиться, что все технические моменты решены, и мы можем начать вовремя. Если вы опаздываете на консультацию, время консультации сокращается на время опоздания.

## 8. Отключение уведомлений.

Для уменьшения отвлечений, рекомендуется отключить уведомления на мобильном устройстве и компьютере во время консультации.

Также, когда запись произошла, важно прислать клиенту/ке письмо или сообщение об успешной регистрации, а также потом сообщение-напоминание. Иногда сам факт обращения за помощью может быть психологически сложным, и у человека включается механизм защиты – вытеснение, и он/она просто забывает об этом.

Если технические условия позволяют, берите у клиента/ки при регистрации номер телефона, адрес электронной почты, ник в телеграмме или соцсетях или др. для возможности экстренной связи, если законодательство или ситуация безопасности в вашей стране позволяет это делать.

---

## ЧТО ВАЖНО УЧИТЫВАТЬ КОНСУЛЬТАНТУ/КОНСУЛЬТАНТКЕ ПРИ ПОДГОТОВКЕ И ПЛАНИРОВАНИИ КОНСУЛЬТАЦИИ В ОНЛАЙН-ФОРМАТЕ

### 1. Техническая подготовка.

- ✓ Проверьте стабильность интернет-соединения и работоспособность оборудования (камеры, микрофона) перед началом консультации.
- ✓ Ознакомьтесь с функциональностью используемых платформ для проведения онлайн-консультаций.
- ✓ Ознакомьтесь с различными инструментами онлайн-консультирования и выберите те, которые наилучшим образом соответствуют вашему стилю работы.
- ✓ Используйте инструменты онлайн-коммуникации, такие как чат и обмен файлами для более эффективного взаимодействия.

## 2. Установление доверительных отношений

- ✓ Создайте атмосферу доверия с клиентом/кой. Подчеркните конфиденциальность и безопасность информации.
- ✓ Объясните процесс консультации, роли обеих сторон, продолжительность и правила.
- ✓ Будьте готовы к эмоциональным реакциям клиента/ки и обеспечьте поддержку в онлайн-формате.

## 3. Создание удобной и безопасной обстановки

- ✓ Поддерживайте тихую и спокойную обстановку вокруг себя. Избегайте возможных отвлекающих факторов.
- ✓ Предложите клиенту/ке выбрать комфортное и безопасное место для онлайн-сессии.
- ✓ Заранее определите продолжительность консультации и строго придерживайтесь этого графика.
- ✓ Уделите внимание невербальным элементам общения, таким как мимика и жесты, даже в виртуальной среде.

## 4. Контроль за временем

- ✓ Обсудите с клиентом возможные прерывания и обстоятельства, связанные с временем и форс-мажорными обстоятельствами

## 5. Планирование завершения сессии:

- ✓ Обсудите заранее возможные стратегии самопомощи для клиента/ки.
- ✓ Предоставьте время для обсуждения заключительных мыслей и вопросов.
- ✓ Согласуйте план действий после сессии и предложите возможность для обратной связи.

Соблюдение этих рекомендаций поможет создать эффективное и поддерживающее пространство для социально-психологической консультации в онлайн формате, а более детально различные инструменты и приемы для эффективного онлайн-консультирования мы рассмотрим в следующем разделе.

### 3.1. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА И СОЗДАНИЕ ДОВЕРИТЕЛЬНОЙ ОБСТАНОВКИ

Процесс онлайн-консультирования имеет свои алгоритмы, приемы и этапы. Давайте подробнее разберемся с методологией последовательности этого процесса.

Существует несколько алгоритмов консультирования, давайте рассмотрим некоторые из них.

#### ПЯТИЭТАПНЫЙ АЛГОРИТМ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



#### *Первый этап. Установление контакта и персонализация.*

Для приветствия рекомендуем использовать следующей алгоритм: «Здравствуйте... приветствую... меня зовут... как я могу к Вам обращаться?». Не рекомендуется использовать фразы: «добрый день» или «добрый вечер», так как вы не знаете состояния и самочувствия клиента/клиентки на данный момент.

Не всегда на аватарке клиента/клиентки будет его/ее настоящая фотография, это могут быть как чужие фото, так и изображения котиков, цветочков и т.д. Поэтому общение с новым клиентом/клиенткой можно начать со следующих вопросов:

*1. Как Вам будет удобно, чтобы я к Вам обращался/обращалась?*

*2. Какое местоимение Вы используете по отношению к себе?*

На этом этапе важно познакомиться, и рассказать, как будет проходить консультация. Консультант/ка сообщает клиенту/ке о продолжительности сессии, конфиденциальности. Также консультанту/ке необходимо обозначить профессиональные границы консультирования, т.к. ожидания клиента/ки могут быть нереалистичными в рамках онлайн-консультирования и целей проекта.

После этого представляется клиент/ка и озвучивает цель своего визита.

Для приглашения клиента/ки к свободному онлайн-диалогу можно использовать простые вопросы или фразы:

«О чем Вы хотели бы поговорить со мной?»

«С чего Вы хотели бы начать нашу беседу?»

«Какие вопросы Вы хотели бы обсудить со мной?»

«Я Вас внимательно слушаю»

*Результат: открытость клиента/ки к дальнейшему общению*

### *Второй этап. Сбор информации.*

Очень важным этапом каждой консультации является сбор информации о том, что волнует и беспокоит клиента/ку, о его/ее проблемах, опасениях, переживаниях. Клиент/ка описывает запрос, а консультант/ка может задавать вопросы – использовать перефразирование ключевых моментов, уточнения.

Одновременно со сбором информации может происходить эмоциональное «вентиляция». На этом этапе клиенту/ке дается возможность изложить вопрос и свое отношение к нему. На этом этапе консультант/ка может определить проблему и вместе с тем быть источником эмпатии, принятия и поддержки. Важно, чтобы клиент/ка почувствовал/а психологическую безопасность.

Консультанту/ке важно не давать советов и не спешить решать проблему, а дать возможность выговориться или выписаться, в зависимости от типа вашего общения. Консультант/ка не должен/на вступать в споры с клиентом/кой, обличать, обвинять его/ее, чтобы не вызвать ответную защитную реакцию.

Для определения спектра услуг, которые вы можете предложить клиенту/клиентке можно задать следующие вопросы:

- ✓ *Есть ли у вас сексуальный партнер/партнерша?*
- ✓ *Какая гендерная идентичность вашего партнера/партнерши?*
- ✓ *Какие виды сексуальной близости вы практикуете?*
- ✓ *Для учета и мониторинга деятельности:*
- ✓ *Знаете ли вы о работе нашей организации?*
- ✓ *Знаете ли вы о программе ДКП/доступа к тестированию/распространения презервативов?*
- ✓ *Обращались ли вы в общественные организации раньше? Есть у вас код клиента/карточка клиента?*

На данном этапе консультант/ка использует активное слушание (нерефлексивное и рефлексивное), постепенно начиная включать техники постановки вопросов, которые могли бы восполнить недостающую информацию.

Если клиенту/ке необходима помощь другого специалиста (врача, юриста, социального работника и т.п.), консультант/ка перенаправляет клиента/ку к нужному специалисту.

*Результат: у консультанта/ки есть необходимая информация для определения проблемы клиента.*

### Третий этап. Структурирование запроса

Запрос — это проблема с которой к вам обратился клиент/ка. После уточнения всех деталей важно просуммировать все сказанное и исследовать вопрос более глубоко. Для этого можем использовать 2 приема:

**1** регулярное подведение итогов сказанного/написанного. Это помогает клиенту/ке быть более последовательным/ной в своем рассказе. Кроме того, клиент/ка получает возможность посмотреть с другой стороны на свои слова, понять себя. Например, «С твоей точки зрения, большую роль в этом конфликте играет твой бывший партнер». Клиент/ка получает стимул еще раз проверить себя, обдумать, действительно ли это так.

**2** задавая любой вопрос, меняя тему обсуждения, консультанту/ке следует объяснять клиенту/ке, почему он/она это делает, чем это вызвано, чтобы для клиента/ки сохранялась хотя бы видимость логики всех переходов в разговоре. Например, «Ты много говоришь/пишешь о вчерашнем вечере, но поскольку ты рассказываешь о ситуации со своим парнем, мне бы хотелось, чтобы ты рассказал/а несколько слов о ваших отношениях».

*Можно использовать следующие вопросы:*

- «И что случилось потом?»
- «Не могли бы Вы рассказать об этом подробнее?» «Что мешает Вам продолжить рассказ?»
- «О чем Вы молчите?»

Важно, на этом этапе вы разбираетесь с проблемой, но не пытаетесь ее решать!

*Результат: обозначена конкретная проблема. Клиент/ка и консультант/ка одинаково понимают общую цель для предстоящих шагов*

#### **Четвертый этап. Работа и поиск вариантов.**

После того, как клиент/ка определил/а проблемы и вы рассмотрели ее основные составляющие, можно переходить к рассмотрению путей решения проблемы, если у клиента/ки есть такая необходимость.

Консультант/ка побуждает клиента/ку к поиску путей достижения цели, используя техники активного слушания и техники постановки следующих вопросов:

- ✓ «Есть ли у Вас варианты решения Вашей проблемы?»
- ✓ «Как такой человек, как Вы, может решить подобную проблему?»
- ✓ «Какой из предложенных Вами вариантов является наиболее приемлемым?»

Важно трансформировать проблемы в задачу, то есть наметить конкретные шаги действий.

#### *Проверка решений*

После того, как клиент/ка принимает решение, консультант/ка должен/а проследить за его/ее реакцией в момент принятия решения, спросив:

- ✓ «Итак, Вы приняли решение, что Вы ощущаете? / Что чувствуете – напряжение или расслабление?»
- ✓ «Что Вы думаете об этом?»
- ✓ «Сможете ли Вы это сделать. Что или кто может Вам помочь?»

Клиент/ка может сказать, что не может решить эту проблему. В этом случае есть два варианта выхода из этой ситуации:

1. клиент/ка откладывает решение на какое-то время, в течение которого у него/нее появится ресурс для решения проблемы;
2. клиент/ка понимает, что не сможет решить эту проблему, и вынужден/а это принять.

*Результат: выбраны и обсуждены альтернативы решения проблемы, клиент/ка имеет информацию и мотивацию для дальнейших действий.*

### Пятый этап. Завершение онлайн-консультирования

По завершении консультации:

1. Консультант/ка подводит краткие итоги консультации, обобщает основные точки, рассмотренные в процессе.
2. Проверяет, не осталось ли у клиента/ки невысказанных вопросов, опасений.
3. Договаривается с клиентом/кой (в случае необходимости) о следующей встрече.
4. Выражает надежду на последующие успехи клиента.

*Результат: подведен итог консультации. Достигнута договоренность о последующих консультациях.*

В консультировании можно использовать и более расширенный вариант

---

#### «СЕМИСТУПЕНЧАТАЯ МОДЕЛЬ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ»



*1 ступень. Осознание клиентом его проблемы.*

Основной вопрос, который решается: в чем состоит проблема, которую клиент/ка хочет решить?

*2 ступень. Определение цели.*

Основной вопрос, который решается: каких результатов клиент/ка хочет достичь?

*3 ступень. Рассмотрение различных вариантов решения проблемы.*

Основной вопрос, который решается: каким образом клиент/ка хочет достичь поставленной цели/результата?

*4 ступень. Оценка различных вариантов.*

Основной вопрос, который решается: в чем преимущества и недостатки каждого из вариантов решения проблемы?

*5 ступень. Принятие решения.*

Основной вопрос, который решается: какой вариант решения проблемы является наиболее приемлемым?

*6 ступень. Составление плана решения проблемы.*

Основной вопрос, который решается: Каков план решения проблемы (по этапам)?

*7 ступень. Оценка выбранной стратегии.*

Основной вопрос, который решается: Что произошло? Насколько это было эффективным? Чему научился/лась клиент/ка?

Помните, что все этапы довольно условны. Нет четкого перехода от одного к другому, где-то придется побыть подольше, а что-то может пройти быстро. Все зависит от осознанности клиента/ки, его/ее мотивации, предыдущего опыта и т.д.

---

## 3.2. ПРИЕМЫ И ТЕХНИКИ, КОТОРЫЕ МОГУТ ИСПОЛЬЗОВАТЬСЯ В ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

Давайте рассмотрим ключевые приемы и техники, которые могут быть применены в онлайн-консультировании, чтобы создать эффективное и эмпатичное взаимодействие с клиентами.

Начнем с азов.

---

### УМЕНИЕ СЛУШАТЬ И СЛЫШАТЬ КЛИЕНТА

Эта техника чаще используется для видео-консультации, но некоторые ее аспекты можно адаптировать и для текстовых сообщений.

#### *Нерефлексивное слушание*

В процессе слушания консультант/ка может поддерживать рассказ клиента с помощью коротких звуковых вставок или фраз: «Да», «Угу», «Так», «Продолжайте». Такое слушание называется нерефлексивным, потому что консультант/ка не отражает ни содержание рассказа клиента/ки, ни его/ее чувств – он/она просто слушает.

В формате переписки для этого можно использовать смайлики и реакции.

#### *Рефлексивное слушание*

Рефлексивное слушание – это слушание, в процессе которого консультант/ка отражает содержание рассказа клиента/ки и его/ее чувства.

**! Обратите внимание:** рефлексивное слушание не используется при кризисном консультировании.

#### *Активное слушание*

Необходимость в активном слушании возникает, когда консультанту/ке необходимо получить информацию в случае, если клиент/ка не проявляет инициативу, говорит или пишет непонятно, когда необходимо уточнить что-либо или изменить ход беседы. Для решения таких проблем обычно используются вопросы.

---

## ОСНОВНЫЕ ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ

*Эхо-техника* – повторение отдельных слов или словосочетаний клиента/ки без каких-либо изменений. Техника используется для отражения ключевых фраз, на которые клиент/ка делает смысловое ударение или сопровождает их выраженными эмоциями.

*Перефразирование* – переформулирование той же мысли клиента/ки иначе, словами слушающего. Цель перефразирования – проверка слушателем/ницей точности собственного понимания сообщения.

*Резюмирование* – это подведение итога значительной части рассказа или всего разговора в целом. Основное правило формулировки резюме состоит в том, что оно должно быть простым и понятным. Резюмирование позволяет выделить ключевые моменты в рассказе, выстроить высказывания клиента/ки в логической последовательности, плавно перейти от одной части сессии к другой.

Резюмирование может быть применено для проверки правильности понимания клиента/ки консультантом/кой, а также с целью структурирования информации клиента/ки, когда он/она говорит сбивчиво и несвязно, слишком эмоционально.

*Прояснение* – это обращение к клиенту/ке за уточнениями, чтобы консультант/ка точно понял/а, о чем идет речь.

---

## ТЕХНИКА ПОСТАНОВКИ ВОПРОСОВ

### *Открытые и закрытые вопросы*

Если перед вами стоит задача как можно точнее понять клиента/ку, вопросы должны быть открытыми. *Открытые вопросы* – это такие вопросы, которые предполагают развернутый ответ. *Закрытые вопросы* предполагают простой односложный ответ (например, «да», «нет», «угу», «вчера», «не хочу»). Закрытые вопросы эффективны лишь тогда, когда нам необходимо подтвердить или опровергнуть точку зрения, мнение, гипотезу. В ответ на открытые вопросы клиент/ка может предоставить больше информации, так как чувствует себя свободно и вправе говорить все, что хочет. Открытые вопросы дают уникальную возможность лучше понять другого, помогая быть свободным в самовыражении.

### *Гипотетические вопросы*

Вопросы подобного типа начинаются примерно с такой фразы: «Что будет, если...?». Обычно их задают в середине или ближе к концу консультации, после того как консультант/ка уже имеет некоторую информацию о проблеме клиента/ки и собирается подвести к ее решению.

### *Проясняющие вопросы*

Особенность проясняющих вопросов состоит в том, что они помогают не только консультанту/ке лучше понять, о чем говорит клиент/ка, но и самому клиенту/самой клиентке лучше понимать себя и смысл своих высказываний.

Это большая группа вопросов, нацеленных на исправление синтаксической структуры высказывания клиента/ки. Суть проясняющих вопросов в том, чтобы с их помощью слушатель/ница максимально однозначно, без «додумывания» понял/а то, о чем рассказывает говорящий/ая.

- ✓ *Какие факты об этом свидетельствуют?*
- ✓ *Кто именно Вас не любит?*
- ✓ *Какие факторы свидетельствуют о том, что Вас обманывают?*
- ✓ *Кто именно Вас преследует?*
- ✓ *Что именно Вы не понимаете?*
- ✓ *Кто или что Вас пугает?*

Рассказывая о чем-либо хорошо знакомом, клиент/ка может упустить из рассказа то, что для него/нее является само собой разумеющимся, делать необоснованные обобщения и использовать высказывания, являющиеся скорее его выводами, чем фактами.

*Неэффективные вопросы* - те, которые начинаются словом «Почему?» и «Зачем?».

*Время в вопросах* «Как вы сейчас себя чувствуете?» «Когда вы сообщите эту новость?».

---

### **ТЕХНИКА «3-Х ДА»**

Помогает достижению согласия между сторонами. Ее хорошо использовать в начале консультирования, на 1-м этапе. Она заключается в том, чтобы задать три простых закрытых вопроса, ответы на которые должны быть «да». Это помогает сфокусироваться на согласии и поиске общих точек зрения, и решений.

Например:

- ✓ *Пришло ли вам напоминание о нашей консультации?*
- ✓ *Есть ли у вас с собой вода или какой-то другой напиток?*
- ✓ *Вы пользовались раньше этим мессенджером?*

---

## КРИЗИСНОЕ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Кризисное онлайн-консультирование представляет собой специализированный вид помощи, оказываемой в ситуациях, когда клиенты/ки находятся в состоянии эмоционального кризиса или экстренной потребности в поддержке.

*Основная цель* – стабилизировать и перенаправить.

**Важно!** Оценка уровня угрозы здоровью, риска самоповреждения или насилия, при необходимости принятие мер по обеспечению безопасности клиента/ки.

Ориентируемся на ресурсы клиента/ки и поиск совместных стратегий решения проблемы. При необходимости привлекаем к сотрудничеству других специалистов/ок организации или профессиональные службы для обеспечения комплексной помощи клиенту/ке.

### Техники, которые используем:

---

#### КВАДРАТНОЕ ДЫХАНИЕ

Суть в том, что клиент/ка делает глубокие вдохи и выдохи, а между ними задерживает дыхание. Время на каждое действие должно быть одинаковым. Например: вдыхаем через нос, считая до четырех. Выравнивание дыхания помогает клиенту/ке успокоиться.

Инструкция: сядьте и положите руку на середину живота, начните дышать животом, чтобы он двигался; дышите по такой системе:

считаете 1, 2, 3, 4 – вдох;

1, 2, 3, 4 – задержка дыхания;

1, 2, 3, 4 – выдох;

1, 2, 3, 4 – задержка дыхания;

старайтесь дышать в обычном темпе.

Также для выравнивания можно использовать технику

---

## УДЛИНЕННОЕ ДЫХАНИЕ

*Удлиненный вдох:* сядьте удобно, спина прямая. Сделайте медленный вдох через нос и в середине вдоха начните замедлять его темп. Затем, без задержки, сделайте сравнительно быстрый выдох. Далее увеличьте соотношение между вдохом и выдохом (вдох - 15 секунд, выдох - 6 секунд, затем 20:8).

*Удлиненный выдох:* в сидячей позе сделайте вдох без паузы длинный, медленный выдох. Соотношение в начале занятий должно быть 2:12, т. е. вдох длится 2 секунды, а выдох - 12. При этом выдох распределяется следующим образом: 4 секунды обычный вдох, 8 секунд - удлиненный.

---

## ТЕХНИКА ЗАЗЕМЛЕНИЯ «5-4-3-2-1»

Эта техника, используя ваши пять чувств, направляет внимание на то, что происходит здесь и сейчас, отвлекая от любых мыслей, в которых вы застряли, помогает стабилизировать панические состояния.

Техника заземления 5-4-3-2-1 работает следующим образом:

### *5 — Найдите пять вещей, на которых сможете остановить взгляд*

Идея состоит в том, чтобы взглядом отыскать какие-либо мелкие детали в окружающих вас объектах. Это могут быть какие-то безделушки, стоящие на полке, мелкие подробности фотографии или картины на стене. Или случайный предмет, находящийся там, где ему совсем не место.

### *4 — Почувствуйте четыре сенсорных ощущения*

Это может быть ощущение солнечного света на вашей коже, ткани одежды, которую вы носите, влаги из бутылки с водой или чего-то, что имеет совсем другую консистенцию, но к чему вы можете прикоснуться.

### *3 — Прислушайтесь к трем различным звукам*

Что вы слышите? Пение птиц? Движение транспорта вдалеке? Ветер, раскачивающий ветви деревьев? Звук газонокосилки, жужжащей на заднем плане?

### *2 — Сконцентрируйте внимание на двух запахах*

Вы можете почувствовать запах дождя в воздухе, запахи времени года или свежескошенной травы, если вы находитесь на улице, запах духов, кофе и др.

### *1 – Найдите одну вещь со вкусом*

Возможно, вы захотите взять немного конфет, мятных леденцов либо что-то другое. Сосредоточьтесь на том, что вы пробуете и как это ощущается во рту. Сосредоточьтесь на размышлениях о тех элементах, которые делают эту вещь такой вкусной, и на том, как она ощущается во рту. Если ничего рядом нет, можно вспомнить вкус чего-то.

Еще один вариант этой техники заземления:

5 - найдите и назовите 5 предметов вокруг Вас, которые начинаются на одну букву.

4 - найдите и назовите 4 предмета вокруг Вас, которые имеют одинаковый цвет.

3 - найдите и назовите 3 предмета вокруг Вас, которые вам нравятся.

2 - назовите 2 вещи (в широком смысле слова), за которые Вы себя любите.

1 - назовите 1 вещь (в широком смысле слова), самую дорогую в Вашей жизни.

---

## **МОТИВАЦИОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ**

Мотивационное консультирование - особая техника консультирования, в которой консультант/ка становится помощником в процессе изменений и выражает принятие клиента/ки.

Это разговор об изменениях, регулируемый особым стилем работы консультанта/ки, где клиент/ка поощряется говорить о сомнениях и препятствиях, о своей мотивации к изменениям, для того чтобы принять решение по поводу своего поведения.

Основным принципом мотивационного консультирования является создание противоречия между нынешним поведением и важными личностными целями и ценностями человека.

Для этого мы с клиентами/ками ищем ответы на три главных вопроса:

«Что **хочет** клиент/ка?» - для чего конкретное изменение необходимо человеку;

«Что он/она **может?**» осознание своей способности осуществить запланированные изменения и знание способов, техник, приемов, решений, с помощью которых можно осуществить планируемое изменение;

«Что и когда клиент/ка **готов/а** сделать?» - вопрос приоритета, когда изменения уже не откладываются на потом, а становятся актуальной, первоочередной задачей.

Детальное описание процесса мотивационного консультирования вы найдете в онлайн-курсе ЕКОМ по ДКП для организаций сообществ: <https://ecom.ngo/ehub/dkp-dlya-organizatsiy-soobschestv>

## Техники, которые используем

---

### КВАДРАТ ДЕКАРТА

Для того, чтобы помочь клиенту/ке на этапе принятия решений, вы можете предложить ему/ей использовать такую технику, как Квадрат Декарта. Это метод принятия решений, который позволяет рассмотреть вопрос с разных сторон, учесть возможные потери и выгоды от принятого решения. Он похож на классический метод учета плюсов и минусов, где в одном столбце перечисляются положительные стороны решения, а в другом негативные. Однако, дает больше опций в выборе, так как учитывает последствия не только действий, но и бездействия. Поэтому эта техника помогает увидеть более общую картину.

Попросите клиента/ку взять чистый лист бумаги и ручку/карандаш.

Подготовьте заранее рисунок квадрата с написанными вопросами, вы сможете продемонстрировать его клиенту/ке на экране, или выслать файлом в мессенджере.



Предложите клиенту/ку разделить лист на четыре части, в каждую из которых он/она впишет один из вопросов. Затем вы предлагаете клиенту/ке взять паузу на несколько минут, чтобы ответить на все вопросы максимально подробно.

#### Вопросы для Квадрата Декарта

*Что будет, если это ПРОИЗОЙДЕТ?* Отвечая на этот вопрос, клиент/ка перечисляет плюсы от принимаемого решения. Ответ именно на этот вопрос демонстрирует мотивацию к совершению действия, поэтому стоит найти как можно больше вариантов ответов.

*Что будет, если это НЕ ПРОИЗОЙДЕТ?* Здесь клиент/ка перечисляет позитивные изменения или плюсы, которые произойдут/или останутся в жизни клиента/ки, если он/она не примет решения. Следует вспомнить как можно больше положительных сторон статуса-кво, то есть отметить то, что клиент/ка точно не хотел/а бы потерять в будущем.

*Чего НЕ будет, если это ПРОИЗОЙДЕТ?* Отвечая на третий вопрос, клиент/ка перечисляет минусы от принимаемого решения, то есть, описывает, какие негативные последствия оно может за собой повлечь.

*Чего НЕ будет, если это НЕ ПРОИЗОЙДЕТ?* Этот вопрос относится к потерям, которые клиент/ка может понести, если откажется от решения.

Предложите клиенту/ке зачитать ответы на все и обсудить с вами. Часто при таком подробном рассмотрении клиенту/ке легче принимать, или не принимать определенное решение.

---

## АССОЦИАТИВНЫЙ ТЕСТ «16 СЛОВ» КАРЛА ГУСТАВА ЮНГА

Это упражнение может использоваться психологами и психотерапевтами как для диагностики сиюминутного состояния клиента/ки, так и для поиска ключа к решению проблемы. Оно помогает обратиться к подсознанию (бессознательному) и, таким образом, по-новому взглянуть на имеющиеся проблемы, понять истинные желания, мотивации и причины. Также оно поможет найти внутренние конфликты или блоки, страхи, негативные чувства или установки, которые мешают достичь желаемого.

Предложите клиенту/ке взять чистый лист бумаги (желательно А4), и ручку/карандаш. Лист желательно расположить горизонтально.

Предложите клиенту/ке сформулировать проблему, которую вы прорабатываете на консультации.

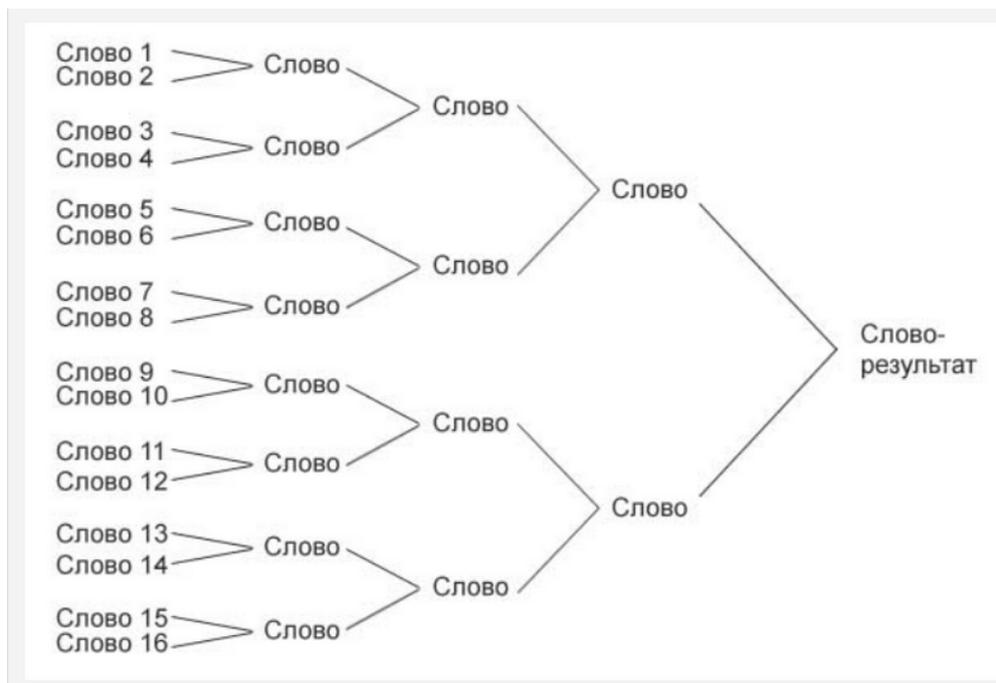
Далее, в первом столбце предложите написать 16 слов-ассоциаций с данной проблемой. Это могут быть любые части речи: существительные, глаголы и тд, и даже словосочетания.

**! Важно** для клиента/ки: не задумываться, а писать первые ассоциации с задуманным словом/сформулированной проблемой.

Далее, во втором столбце предложите соединить парами соседние ассоциации (1 и 2, 3 и 4, 5 и 6 и тд) и придумать к каждой паре объединяющую ассоциацию. Всего их должно получиться 8.

Вновь записанные слова/сочетания объедините ассоциативными парами в 3 столбце, их уже получится 4.

Действуя по той же схеме, клиент/ка получит в 4 столбце 2 слова/сочетания, и в 5 - финальное, ключевое слово/понятие.



Для анализа результатов совершенно необязательно, чтобы клиент/ка зачитывал/а вам слова во всех столбцах. Вы можете просто дать пояснения к общему значению слов в каждом столбце, и более подробно обсудить только финальное слово/понятие. Важно подумать и понять, почему возник именно такой образ. О чем он говорит клиенту/ке? Это может быть истинная мотивация или желание, скрытый страх, внутреннее препятствие или установка, которая мешает, проблема, спрятанная совсем в другой области. Обратите внимание на то, совпадает ли область поставленного вопроса/определенной проблемы и сфера, в которой лежит ключевое слово. Если не совпадает, то с чем это может быть связано?

В то же время, анализ первых 4 столбцов может быть домашним заданием для клиента/ки.

Значения слов в каждом столбце:

**1 (16 слов)** - уровень реальности, то, что лежит на поверхности. То есть то, что связано с рассматриваемым вопросом на более или менее сознательном уровне. Это может быть отношение клиента/ки к проблеме, ее восприятие на сознательном уровне, внешняя мотивация и внешние цели (как свои собственные, так и навязанные извне), социальные и общественные установки, которых придерживается клиент/ка (или даже если не придерживается, но они все равно его/ее заботят).

2 (8 слов) - уровень разума, о чем вы думаете на самом деле. Осознаваемые мотивации, страхи, препятствия, желания и цели, которые стоят за поверхностным уровнем. Это то, что клиент/ка более или менее фиксирует на сознательном уровне, над чем размышляет, что думает о рассматриваемом вопросе/проблеме. Данные ассоциации обычно показывают, что нас мотивирует, что стоит за «сознательными» целями, в том числе впитанные общественные установки, стереотипы, которыми мы руководствуемся, и пр.

3 (4 слова) - уровень чувств, что вы чувствуете на самом деле. Обычно это менее фиксируемые сознанием чувства, желания, мотивации, цели, страхи и пр. Здесь могут отражаться настоящие чувства, мысли, эмоции и желания клиента/ки, связанные с рассматриваемым вопросом/проблемой.

4 (2 слова) - корень проблемы. Неосознаваемые страхи, проблемы, блоки, препятствия, мешающие достижению целей. На этом этапе могут проявляться внутренние конфликты и противоречия, непроработанные проблемы из прошлого, которые отражаются на настоящем клиента/ки, и прочее.

5 (1 слово) - ключ к решению проблемы.

Вы можете давать инструкцию к выполнению пошагово, давая клиенту/ке необходимое время для работы над каждым столбцом.

Также для анализа/домашнего задания вы можете использовать следующие вопросы:

- ✓ Посмотрите на то, позитивные или негативные слова вы написали в каждом столбце и на то, увеличивается ли позитив/негатив от столбца к столбцу. Если да, то подумайте, с чем это связано конкретно в вашем случае? Вызвали ли какие-то ассоциации особенно позитивный, мотивирующий отклик? Сфокусируйтесь на них.
- ✓ Проанализируйте, какие из ассоциаций непосредственно ваши, а какие привнесены извне. Действительно ли вы поддерживаете привнесенные установки или скорее опасаетесь идти наперекор обществу/близким?
- ✓ Важно подумать и понять, почему возник именно такой образ в 4 столбце. О чем он вам говорит? Это может быть истинная мотивация или желание, скрытый страх, внутреннее препятствие или установка, которая вам мешает, проблема, спрятанная будто совсем в другой области.

- ✓ Обратите внимание на то, совпадает ли область вашего вопроса и сфера, в которой лежит ключевое слово. Если не совпадает, то с чем это может быть связано?

Приемы, которые можно использовать в онлайн-консультировании

---

### «ОБЕРНИСЬ НАЗАД»

Если ваш клиент/ка колеблется и не может принять решение, предложите ему/ей следующий прием.

*Инструкция:* Закройте глаза. Представьте себя через полгода. Где вы находитесь? Что вы ощущаете? А теперь обернитесь назад, на сегодняшний день, и скажите, какое решение вы приняли тогда?

На уровне подсознания чаще всего, решения принимаются быстрее, чем они проявляются на уровне сознания. Этот простой прием помогает вывести решение из подсознания на более осознанный уровень.

---

### «ЛУЧШИЙ ДРУГ/ЛУЧШАЯ ПОДРУГА»

Зачастую нашим клиентам/кам могут мешать предубеждения, установки, полученные в течение жизни, а также интернализированная гомонегативность и/или трансфобия.

Для выявления «истинности» проблемы (то есть, имеет ли проблема истинный, внутренний источник или причина ее появления - это внешние установки или предубеждения), вы можете использовать прием «лучший друг/лучшая подруга», который является фильтром для понимания.

Инструкция: представьте себе, что к вам в гости пришел Ваш лучший друг/лучшая подруга и рассказывает Вам о своей проблеме (кратко опишите проблему клиента/ки от лица друга/подруги). Что Вы ему/ей на это скажете? Что посоветуете?

Отстраненное восприятие проблемы зачастую показывает, насколько клиент/ка подвержен/а внешним установкам, насколько чутко реагирует на ожидания окружающих, или же руководствуется своим собственным мнением.

В процессе консультирования вы можете использовать какой-то один подход которые по вашему мнению сейчас является более актуальным или миксовать техники для достижения результатов.

---

## МЕТОД 5П

Для оценки поведенческого риска (т. е. оценки сексуального поведения, которое может подвергнуть человека риску заражения) и биологического риска (т. е. тестирование на маркеры риска приобретения или передачи ИППП и ВИЧ) консультанты должны регулярно собирать сексуальный анамнез у своих клиентов. Эффективные навыки интервьюирования и консультирования, характеризующиеся уважением, состраданием и непредвзятым отношением, необходимы для сбора подробного сексуального анамнеза и предоставления эффективных профилактических сообщений. Эффективные методы установления взаимопонимания с пациентами включают использование открытых вопросов (например, «Расскажите мне о новых половых партнерах, которые были у вас после последней консультации» и «Каков был ваш опыт использования презервативов?»); понятные, не предвзятые формулировки (например, «Какого пола ваши половые партнеры?»); и нормализующий язык (например, «Некоторые наши клиенты испытывают трудности с использованием презерватива при каждом половом акте. Как это происходит у вас?», «Есть ли у вас какие-либо вопросы или опасения по поводу вашего сексуального здоровья?»).

Для помощи и структурирования некоторых этапов консультирования представляем вам «Метод 5П» (CDC)<sup>6</sup> - это эффективный инструмент сбора анамнеза сексуального здоровья для представителей ключевых групп населения, разработанный Центром контроля заболеваний США. Он может использоваться как при медицинском консультировании, так и социальными работниками, и консультантами равный-равному.

---

<sup>6</sup> <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8344968/>

Этот метод основан на принципе пяти «П»: партнеры, профилактика беременности (для транс\*мужчин), профилактика ИППП, практики и перенесенные в прошлом инфекции передающиеся половым путем (ИППП).



Последующий анализ собранной информации позволяет определить риски заболевания инфекциями, передаваемыми половым путем, и принять соответствующие меры по профилактике и лечению. Давайте рассмотрим вопросы, которые могут использоваться для каждой из пяти «П», более подробно.

### 1. Партнеры

- ✓ Вы практикуете секс с мужчинами, женщинами или и с мужчинами и женщинами?
- ✓ Сколько у Вас было сексуальных партнеров/партнерш за последние два месяца?
- ✓ Сколько у Вас было сексуальных партнеров/партнерш за последние 12 месяцев?
- ✓ Возможно ли, что кто-то из Ваших сексуальных партнеров/партнерш, находясь с Вами в сексуальных отношениях, мог иметь секс с кем-нибудь другим в течении последних 12 месяцев?

### 2. Предупреждение беременности (для транс\*мужчин)

- ✓ Как вы думаете, вы хотели бы иметь (больше) детей в будущем?
- ✓ Используете ли Вы средства контрацепции? Вы или ваш партнер используете контрацепцию или практикуете какую-либо форму контроля рождаемости?

- ✓ Хотите поговорить о способах предотвращения беременности?
- ✓ Какие способы контрацепции Вы используете?

### 3. Профилактика ИППП

- Что Вы делаете, чтобы защитить себя от ИППП?
- Обсуждаете ли вы с партнером (партнерами) профилактику ИППП и вируса иммунодефицита человека (ВИЧ)?
- Обсуждаете ли вы с партнером (партнершей) проведение тестирования?

### 4. Практики (сексуальные)

- ✓ Для понимания вашего риска инфицирования ИППП мне необходимо знать, какие именно половые контакты Вы имели?
- ✓ Практиковали ли Вы вагинальный секс (введение пениса в вагину)? Если да, то пользовались ли Вы презервативами: никогда, иногда, постоянно?
- ✓ Практиковали ли Вы анальный секс (введение пениса в анус)? Если да, то пользовались ли Вы презервативами: никогда, иногда, постоянно?
- ✓ Практиковали ли Вы оральный секс (контакт ротовой полости с penisом/вагиной/анусом)?
- ✓ Как часто Вы используете презервативы: никогда, иногда, постоянно? Если ответ «никогда», то дальше уместен вопрос: почему Вы не пользуетесь презервативами?
- ✓ Если «иногда», то дальше уместен вопрос: в каких ситуациях (или с кем) Вы не используете презерватив?

### 5. Перенесенные ИППП

- ✓ Были ли у Вас раньше диагностированы ИППП?
- ✓ Кто-то из Ваших сексуальных партнеров имел ИППП?
- ✓ Вы или кто-то из Ваших сексуальных партнеров когда-нибудь употребляли наркотики инъекционным путем?
- ✓ Практиковали ли Вы или кто-то из Ваших сексуальных партнеров секс за вознаграждение, в том числе наркотики?
- ✓ Есть ли еще какая-то информация по поводу Ваших сексуальных практик, которую мне необходимо знать?

Эти вопросы могут помочь не только с правильной постановкой диагноза, но и способствовать налаживанию контакта между медицинскими специалистами и пациентами.

---

### 3.4. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫСТРАИВАНИЮ ПРОЦЕССА ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

С момента полномасштабного вторжения России в Украину, ЕКОМ стала одной из первых организаций, которая в первый же день активно включилась в помощь Украине и поддержку ЛГБТ-украинцев и украинок. Мы провели быстрый опрос потребностей членов ЕКОМ, и одной из самых острых, в первые дни, уже была потребность в психологической помощи. Высокий уровень тревожности, страх перед будущим, нарушения сна, нервные срывы стали основными признаками того времени.

Для улучшения качества жизни ЛГБТ-украинцев и украинок, ЕКОМ создала горячую линию психологической помощи, которая работает через чат-бот в Telegram: [https://t.me/ecomwork\\_bot](https://t.me/ecomwork_bot)

Бот начал свою работу уже через 2 недели после начала полномасштабного вторжения, 8 марта 2022 года, в его команду входили 12 специалистов/ок, это социальные работники, психологи/ни, консультанты равный-равному, врач-инфекционист, врач-психиатр, юрист.

Вот рекомендации по выстраиванию процесса онлайн-консультирования от консультантов нашего чат-бота.

**Владимир Шепард**, клинический психолог, социальный работник, консультант равный-равному:

#### 1. Грамотное приветствие.

Вот какое было приветствия клиента у меня:

*«Привет! Меня зовут Владимир, и я ваш консультант «равный-равному». Недавно вы обращались за помощью/консультацией в телеграмм чат-бот ЕКОМ: @ecomwork\_bot*

*Напишите мне, что у вас произошло, а я постараюсь вам помочь.*

*Если это было ошибочное обращение, то просто проигнорируйте данное сообщение, не добавляя его в спам.*

*Спасибо!»*

## 2. Обязательно выстраиваем с клиентом доверительные взаимоотношения.

Напоминаем об принципе конфиденциальности и уважительно относимся к каждому из клиентов вне зависимости от того, как он выглядит и о чём рассказывает.

## 3. Не забываем и о своих личных границах.

Если клиент начинает вести себя вызывающе и некорректно, угрожать, что нажалуется на вас, сделает скриншоты переписки и таким образом выставит вас в дурном свете, то не стоит из-за этого переживать, а просто прекращайте диалог и добавляйте данного человека в черный список.

Дежурным/администратору объясните ситуацию, почему клиенту не была оказана та или иная услуга.

Поверьте, такие клиенты, к сожалению, рано или поздно, но попадутся.

## 4. Цените своё время и не углубляйтесь в ситуацию клиента слишком глубоко во избежание выгорания.

Старайтесь помочь клиенту с его базовым запросом в тайминг не более 30 минут. Ни в коем случае не беритесь за консультирование по тем вопросам, в которых вы не особо компетентны.

## 5. Переадресация - это не плохо.

Имейте всегда перед собой список из других специалистов (психологов, психотерапевтов, психиатров, врачей, организаций и т.д.) которые могут помочь клиенту с его дополнительными запросами.

## 6. Никого не игнорируем в свое рабочее время. Всем отвечаем или предупреждаем о том, что ответ будет в иное время.

7. Старайтесь вести диалог не как искусственный интеллект. Будьте живыми, сострадающими, понимающими, откровенными, а также внимательными, но помните, что уважение должно идти не только в сторону клиента, но и по отношению к вам тоже. Это двусторонний процесс.

Цените границы клиента, но и не забывайте о своих.

## 8. Рекомендую перед началом консультирования ознакомиться с базовыми принципами консультирования. Это то, что каждый специалист-консультант должен знать по умолчанию.

## 9. Верьте в себя и в свои возможности. Будьте уверены, лаконичны и блистайте знаниями. Клиенты часто могут почувствовать неуверенность или

сомнения консультанта, чтобы этого не было, мы свою работу делаем максимально хорошо и профессионально. Все остальные сомнения и неуверенность прорабатываем со своим супервизором.

Если мы чего-то не знаем, что по сути, как консультанты мы должны знать, клиенту слова: «Я не знаю», никогда не пишем! А вот фраза: «Я должен уточнить данный вопрос» вполне допустима.

**10. Особых универсальных хитростей консультирования нет.** Всё нарабатывается со временем и опытом, а уже после, у вас к каждому будет свой уникальный и индивидуальный подход.

Я, к примеру, задействую своё тайное оружие: харизму и юмор.

Уверен, у каждого из вас есть свои сильные стороны, которые можно будет применить в процессе консультирования.

Успехов!

**Юрий Великдус**, психолог, терапевт в методах гештальт, транзактный анализ и позитивная психотерапия.

Особенности психологического консультирования онлайн

Формат моей онлайн-работы включает несколько вариаций: это может быть созвон в одном из мессенджеров с камерой или без, созвон по телефону или формат переписки в чате.

Какие есть плюсы и минусы у каждого из них - разберём далее:

### 1. Онлайн созвон в мессенджере с видео

Это наиболее продуктивный формат для работы, так как можно видеть мимику клиента/ки и его/ее телесные реакции. В этом формате психологу/ине можно давать клиенту/ке наиболее развёрнутую и своевременную обратную связь в формате «здесь и сейчас». Среди плюсов также возможность для клиента/ки видеть человека, с которым он/ она взаимодействует, что способствует лучшему построению контакта.

Хорош этот формат практически всем - и работа с желающими, находящимися в разных странах, и уровень взаимодействия клиента/ки и психолога/ини.

Среди минусов может быть только неготовность некоторых людей к визуальному контакту и раскрытию своего внешнего облика. В этом случае, как человек, уважающий права других, я предлагал вариант созвона без видео.

## 2. Созвон по телефону

В этом формате основной канал взаимодействия - аудиальный. Мы можем опираться на данные про тембр голоса, интонации, громкость, ну и конечно, на информацию, которую нам сообщает клиент/ка.

Минус: меньше информации за счёт отсутствия визуального ряда, из-за чего важно задавать много развернутых вопросов для представления фона жизни клиента/ки, его потребностей и эмоций. Этот формат похож на работу горячей телефонной линии

Плюс этого формата, как и в предыдущем случае - работа «здесь и сейчас», в режиме реального времени. Это даёт возможность помочь людям в кризисных состояниях, дать им техники самопомощи, при этом клиент/ка сохраняет определенную анонимность, находясь в режиме инкогнито.

Этот формат подходит тем, у кого есть сложности с доверием, а также тем, кто в силу жизненных условий не может работать с видео (неподходящие жилищные условия, слабый интернет, проживание на оккупированных территориях).

## 3. Консультирование в переписке

Здесь мы не соприкасаемся ни с визуальной, ни с аудиальной информацией от клиента/ки, в нашем распоряжении лишь та информация, которую тот/та подает о себе в письменном виде.

Этот формат хорошо подходит для психоэдукации (когда у клиента/ки есть вопросы общего характера и он/она не готов/а углубляться в личные подробности).

Также он может подойти в кризисных состояниях, когда человеку часто просто нужен кто-то понимающий рядом, чтобы разделить свои переживания и получить поддержку и принятие.

В этом формате также можно делиться техниками самопомощи при кризисных состояниях, рекомендовать упражнения для самостоятельной работы или прочтение книг по интересующей клиента/ку тематике.

В моем опыте были все три формата, при том есть кейсы, когда человек начинал консультироваться в переписке, потом постепенно переходил на звонки, и, как итог в контакте - на видеозвонки.

Есть кейсы, когда людям достаточно было переписки, и они были очень благодарны в своей обратной связи, так как консультации были на тот момент их единственной поддержкой.

Молодежь с оккупированных территорий часто выбирала формат переписки в формате вопрос-ответ. Однако, в отличие от автоматизированных ботов, я всегда строил диалог таким образом, чтобы человек понимал, что с ним переписывается живой человек, для многих это имеет принципиальное значение.

Что же является важным в онлайн-консультировании?

- ✓ эмпатия и включенность, персонифицированное построение диалога. Клиенты/ки это практически всегда замечают и это способствует более глубокому контакту.
- ✓ возможность давать обратившимся за помощью выбор, касательно формата консультации. В этом случае они часто приятно удивлены отсутствием директивы и приглашению в партнёрский формат консультации. Как правило, при этом люди откликаются искренней готовностью к работе и адекватным восприятием своей ответственности, даже в случае, если у них нет опыта работы с психологами/инями, и им меньше двадцати лет.
- ✓ в случае, если наши консультации были регулярными, я давал людям домашние задания, в продолжение консультации. Это способствовало более глубокому осознанию происходящего и опять же, давало клиентам/ткам возможность побыть в контакте с собой и учиться доверять своим чувствам и мыслям.
- ✓ для предварительной диагностики я часто использовал тесты (тест Бека на определение депрессии, тесты на эмоциональное выгорание Маслач и т.д.), при этом я подчеркивал важность обращения к врачу, если по результатам теста были подозрения на наличие диагноза.
- ✓ по завершению работы я говорил о тех изменениях, которые замечал в клиенте/ке, и приглашал его/ее поделиться своими размышлениями и чувствами, также акцентировал внимание клиентов/ок на том, что они могут обратиться ко мне даже по окончании проекта (уже платно), если им это будет актуально.

Часто клиенты/ки писали мне через несколько месяцев после окончания работы и хвастались своими изменениями, так как в процессе консультирования я проявлял искренний интерес к их жизни.

Я очень рад тому, что смог помочь большому количеству людей разобраться в себе и улучшить качество своей жизни, такие проекты вдохновляют и наполняют смыслом.

Вы ознакомились с приемами и техниками онлайн-консультирования, теперь мы можем с вами перейти к завершающему разделу, в котором поговорим о таком аспекте, как мониторинг и оценка эффективности работы онлайн-консультантов/ок.

---

## ЧАСТЬ 4: ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ, МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАНТОВ/ОК

---

### 4.1 ЭТИКА ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Основные аспекты этики онлайн-консультанта/ки - это сохранение анонимности и конфиденциальности данных клиентов/клиенток. Перед тем, как приступить к работе, консультанты и консультантки должны подписывать соглашение о конфиденциальности. Пример такого соглашения, разработанного казахстанской общественной организацией «Human Health Institute» вы найдете в [Приложении 1](#).

Также давайте рассмотрим следующие аспекты, влияющие на онлайн-консультирование. Некоторые из них могут быть описаны в этическом кодексе психолога или этическом кодексе социального работника (если такие документы утверждены в ваших странах), или же в этическом кодексе вашей организации.

Вот, например, как это описано в Этическом кодексе украинского молодежного движения «Партнер»:

«Конфиденциальная информация в любой форме, частности, письменной, электронной или устной, не поддается разглашению.

Обычно, такая информация или другие чувствительные данные не подлежат распространению за пределами МГР «Партнер», кроме случаев, когда МГР «Партнер» специально настаивает на таком разглашении.

Конфиденциальная информация, которая признается таковой во время работы в МГР «Партнер» остается конфиденциальной для сотрудников также и после завершения срока трудоустройства в организации».

## Этические аспекты, актуальные для онлайн-консультирования:

### 1. Сохранность данных

- ✓ У НПО должны быть четкие инструкции, касающиеся доступа и использования данных, полученных от своих клиентов/ок
- ✓ Такая информация должна выделять информацию об объеме предоставляемых услуг, правилах анонимности и конфиденциальности (включая ограничения).
- ✓ Рекомендуется иметь четкую процедуру того, что делать в экстренных/сложных ситуациях.

### 2. Неэтичное поведение со стороны консультанта/консультантки

- ✓ Осуждение или унижение клиента/ки за выбор или личные характеристики
- ✓ Обвинение клиента/ки в случившемся с ним.
- ✓ Обесценивание опыта клиента/ки
- ✓ Использование стигматизирующего языка
- ✓ Навязывание собственных религиозных или политических взглядов во время консультации
- ✓ Принуждение клиента/ки делать то, что он/она не хочет делать, вместо того, чтобы мотивировать и обосновывать целесообразность
- ✓ Рассказ о других клиентах/ках во время консультации, оставляя возможность идентифицировать их
- ✓ Рассуждения о себе и своих проблемах
- ✓ Проведение аудио или видеозаписи консультаций без разрешения клиента.

### 3. Конфликт интересов

- ✓ Консультанты/консультантки не могут сознательно вступать с клиентами в
- ✓ романтические или сексуальные отношения. Консультанты/ки не должны
- ✓ флиртовать, вести неприемлемые разговоры или контактировать с лицами,
- ✓ пользующимися услугами, в то время как консультант/ка действует в качестве
- ✓ представителя организации.
- ✓ Консультанты/консультантки не могут требовать особого внимания к своим
- ✓ друзьям или партнерам от других сотрудников/ниц организации.
- ✓ Консультанты/консультантки не должны искать информацию о клиентах/ках,
- ✓ если эта информация не имеет отношения к должностным обязанностям
- ✓ сотрудника/цы.

### 4. Чрезвычайные ситуации

- ✓ Консультанты/консультантки могут раскрывать личную информацию без
- ✓ согласия клиента/ки только в том случае, чтобы защитить клиента или общественность от серьезного вреда - например, если клиент/ка обсуждает планы
- ✓ попытки самоубийства или причинения вреда другому человеку.
- ✓ Консультанты/консультантки обязаны сообщать о продолжающемся домашнем насилии, жестоком обращении или пренебрежении к детям, пожилым людям или людям с инвалидностью.
- ✓ Консультанты/консультантки могут раскрыть информацию, если они получают постановление суда. Это может произойти, если психическое здоровье человека окажется под вопросом во время судебного разбирательства.

Также существуют правила так называемого «нетикета» - интернет-этикета,

они были описаны в книге Вирджинии Ши «The Core Rules of Netiquette»<sup>7</sup>:

1. Помните, что вы говорите с человеком, а не с компьютером, и можете его ранить.
2. Придерживайтесь тех же правил и стандартов поведения, которых вы придерживаетесь в реальной жизни.
3. Учитывайте, где именно вы находитесь в киберпространстве: нетикет изменяется на разных площадках.
4. Уважайте время и трафик других людей: не вынуждайте никого тратить их зря.
5. Позаботьтесь о том, как вы «выглядите»: пишите грамотно о том, в чем вы разбираетесь и будьте вежливы.
6. Делитесь вашим опытом и знаниями.
7. Держите под контролем конфликтные ситуации.
8. Уважайте чужую личную жизнь и не читайте чужую переписку.
9. Не злоупотребляйте вашей властью.
10. Прощайте людям ошибки: когда-то и вы были новичком.

---

#### **4.2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА КОНСУЛЬТАНТА/КИ. СУПЕРВИЗИЯ И ПОДДЕРЖКА ДЛЯ КОНСУЛЬТАНТОВ.**

Итак, вы составили портрет клиента/ки, ваши консультанты/ки обучены, подписали соглашение о конфиденциальности, как организовать работу ваших консультантов/ок?

Опыт НПО показывает, что два основных варианта организации рабочего места - это либо организация кабинета для онлайн-консультирования на базе

---

<sup>7</sup> <https://www.mccc.edu/~virtcoll/Netiquette.pdf>

вашего офиса, либо это может быть удаленное рабочее место, то есть ваш консультант/ка могут работать из дома, интернет-кафе или из любого другого места.

Конечно же, в каждом из этих вариантов есть свои плюсы и минусы, которые, в основном, могут касаться финальной стоимости услуги и особенностей мониторинга.

Однако, есть несколько моментов, на которые стоит обратить внимание в любом случае, будут ваши консультанты/ки работать из офиса, или же удаленно.

1. В идеальном варианте - предоставьте консультантам/кам «рабочий инструмент»: компьютер, ноутбук, планшет или телефон, который будет использоваться именно для онлайн-консультирования.
2. Если у организации нет возможности выделить технику, вы можете предоставить консультанту/ке оплаченную сим-карту с достаточным количеством интернета
3. Для онлайн-аутрича в социальных сетях, приложениях и на сайтах знакомств, консультантам/кам рекомендуется регистрировать отдельные аккаунты, в названии которых будет прямое указание на род деятельности (
4. например, «Аутрич-работник благотворительного фонда «Солнышко»), чтобы не вводить в заблуждение потенциальных клиентов организации. Были случаи, когда клиенты обращались с жалобами в организации, что они знакомились с симпатичным парнем в приложении для знакомств, а он им вместо свидания предлагал пройти тест на ВИЧ. В этом случае лучше, чтобы клиенты/ки сразу же понимали, что они общаются с сотрудником организации, а не с потенциальным сексуальным партнером.
5. Важное качество для онлайн-консультанта/ки - это умение быстро или вслепую набирать текст, от этого зависит качество консультации.
6. Ваша задача - обучить всех консультантов/ок, каким образом они должны хранить и защищать данные и переписку с клиентами/ками. Это может быть прописано в политиках вашей организации и должно согласовываться с законодательством вашей страны.

7. Создайте общую базу данных или библиотеку, которой смогут пользоваться все ваши консультанты/ки. В ней могут быть: ссылки на информационные материалы, список контактов специалистов/ок для переадресации, ссылки на сайты с актуальной информацией и тд.
8. «Рабочее место» консультанта/ки должно быть комфортно оборудовано: мебель, которая будет поддерживать поддержанию физического здоровья, осанки и тд
9. Обучите своих консультантов/ок гимнастике для глаз и порекомендуйте им делать небольшие перерывы в работе для физических упражнений, которые будут полезны при сидячей работе.

Также для поддержки консультантов/ок необходима супервизия (лат. *supervidere* — обозревать сверху — один из методов теоретического и практического повышения специалистов в области консультирования), на которой вы сможете обсудить с ними их методы работы и сложные случаи.

Супервизия может быть, как индивидуальная, так и групповая. На супервизии вы можете обсуждать с вашими специалистами такие вопросы, как стиль работы консультанта/ки, выбор тактики и модели в работе с конкретным клиентом/кой, эффективность работы консультанта/ки, трудности и ошибки в проведении консультирования.

Обратите внимание, что в данном случае цель супервизии - это не оценка качества работы консультанта/ки, а инструмент помощи, поддержки и повышения квалификации.

Также, ваши консультанты/ки могут практиковать и интервизию, то есть, групповая работа, на которой сложные случаи в консультировании разбираются не с одним опытным специалистом/кой, а с коллегами. Одним из видов групповой интервизии может быть проведение балинтовских групп, на которых ваши консультанты/ки совместно могут обсуждать сложные случаи взаимодействия с клиентами/ками, чувства самих консультантов/ок, профессиональные успехи и неудачи. Опыт участия в таких группах развивает профессиональную рефлексию и повышает эффективность профессиональной коммуникации.

В случае, когда супервизия или интервизия не доступна по каким-то причинам, мы рекомендуем для консультантов/ок небольшой чек-лист вопросов для индивидуального использования, отвечая на которые, они смогут самостоятельно подводить итоги своего рабочего дня.

Примерный список таких вопросов:

- ✓ Доволен/на ли я, как прошли сегодняшние консультации?
- ✓ Поняли ли мои клиенты/ки то, что я хотел/а до них донести?
- ✓ Научились ли мои клиенты/ки тому, что я хотел/а их научить?
- ✓ Какие сложности у меня, как у консультанта/ки были сегодня? (назовите себе 3)
- ✓ Как я с ними справлялся/лась?
- ✓ Что бы я сделал/а в следующий раз по-другому?
- ✓ Три момента, в которых я вырос/ла по сравнению с предыдущим проведением консультаций
- ✓ За что я хочу себя похвалить?

Ну и, конечно же, помните о регулярном повышении уровня знаний ваших консультантов/ок. Это могут быть как внутренние семинары и тренинги, которые проводятся в вашей организации (например, по инновационным методам в ДКП), так и внешние вебинары и тренинги.

Также, как и другие специалисты/ки, которые работают в сфере «человек – человек», ваши консультанты/ки могут быть подвержены эмоциональному выгоранию, поэтому заботьтесь и об их ментальном здоровье.

На сайте ЕКОМ вы найдете 2 онлайн-курса по профилактике эмоционального и профессионального выгорания, которые можно проходить как самостоятельно, так и в сопровождении психолога вашей организации:

онлайн-курс «Гори, но не сгорай» - <https://ecom.ngo/ehub/gori-no-ne-sgoray>

курс по профилактике эмоционального выгорания для активистов и активисток - <https://ecom.ngo/ehub/prevention-of-emotional-burnout>

Чем больше будут знать ваши сотрудники/цы, и чем сохраннее будет их ментальное здоровье, тем больше информации будет у ваших клиентов/ок, и тем качественнее будут услуги у вашей организации.

---

### 4.3. МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Мониторинг и оценка онлайн-консультирования несколько отличается от аналогичных процессов очной работы, и здесь большую роль играют ваши доверительные отношения с консультантами/ми. Особенно, если ваши консультанты/ки получают оплату не за определенный отрезок отработанного времени (например, за месяц), а за каждую проведенную консультацию.

Давайте разберемся по пунктам.

1. В организации должна быть система фиксации обращений клиентов/ок, для последующего мониторинга. Она зависит от той онлайн-платформы, которой вы пользуетесь. Например, это может быть система, встроенная в сайт вашей организации, или же отдельный гугл-документ, где координатор/ка будет фиксировать все обращения.
2. Также обратите внимание на требования вашей организации/проекта: если обращения записываются персонализированно (имя, фамилия или ник клиента/ки), то необходима ли вашей организации кодировка клиентов для общего учета, либо же консультации не будут кодироваться и будут считаться отдельно.
3. Количество обращений может быть больше, чем количество реально оказанных консультаций. Некоторые клиенты/ки забывают о назначенном времени, даже если им приходит напоминание, а некоторые заглядывают просто «из любопытства», узнать, какие услуги предоставляет ваша организация и не идут дальше, за консультацией.
4. Количество обращений может быть меньше, чем количество реально оказанных консультаций, если ваши консультанты/ки назначают повторные встречи клиентам/кам, и тем уже не нужно повторно обращаться для записи на консультацию через ваш сайт или чат-бот.

В чат-боте ЕКОМ фиксация обращений и консультаций была налажена следующим образом:

- ✓ чат-бот работал в мессенджере Telegram, для этого был разработан индивидуальный бот, соответствующий запросам ЕКОМ, а также организованы отдельные группы для взаимодействия с консультантами/ками
- ✓ клиент/ка делала запрос на консультацию специалиста/ки в чат-боте, на что ему/ей приходило автоматическое сообщение о том, что запрос получен. Все запросы обрабатывали социальные работники. Они сами предоставляли информационные консультации, либо перенаправляли к тому специалисту/ке, которые были в данный момент на дежурстве. При этом перенаправление делалось через индивидуальный контакт социальной работницы и специалиста/ки, которым пересылался ник или номер телефона в Telegram клиента/ки.
- ✓ специалист/ка чат-бота ЕКОМ связывался/лась с клиентом/кой со своего индивидуального аккаунта, предлагал/а удобный способ связи, проводил/а консультацию
- ✓ все проведенные консультации фиксировались в отдельном документе, Журнале консультаций
- ✓ все непроведенные консультации или ложные обращения также фиксировались в Журнале консультаций
- ✓ все консультанты/ки в начале месяца или недели заполняли график дежурств, чтобы социальные работники точно знали, какой специалист/ка в данный момент на связи
- ✓ в случае, если на дежурстве никого не было, или обращение было получено в нерабочее время, социальные работники выходили на связь с клиентом/кой и сообщали, что консультант/ка с ними свяжется в самое ближайшее время

Примеры всех документов (графика дежурств, учета консультаций и тд, вы можете найти в [Приложениях 2,3,4](#)).



Еще один важный вопрос - это длительность консультаций. В классической психологии принято считать, что оптимальное время психотерапевтической консультации - до 50 минут<sup>8</sup>, потому что при большей длительности консультации клиент/ка устает, теряет фокус внимания. тяжело сосредотачивается на вопросах, может начинать «ходить по кругу».

В онлайн-консультировании психолога, при условии, что это синхронная консультация, мы можем придерживаться тех же стандартов. Однако, если это информационная консультация социального работника/ницы, или консультанта/ки равный-равному, особенно, если консультация проходит асинхронно, то время такой консультации может быть, как меньше, так и больше 50 минут. В этом случае завершением консультации мы можем считать удовлетворение запроса клиента/ки.

Для проведения качественной оценки работы консультантов/ок, мы периодически запрашивали обратную связь от клиентов/ок и их истории успеха. Клиенты/ки могли писать отзывы непосредственно своим консультантам/кам, которые присылали нам скрин-шоты переписки или писать свои отзывы на почту ЕКОМ. Также эти отзывы были важны для отчетности донорам. Все отзывы и истории успеха предоставлялись в отчетах анонимно.

---

<sup>8</sup> Глэддинг С. Психологическое консультирование. 4-е изд. – СПб: Питер, 2002. – 736 с.

Также важна обратная связь координаторов/ок как с командой консультантов/ок, так и с клиентами/ками. Клиенты/ки должны иметь доступ к информации, куда или кому они могут написать о своих как позитивных, так и негативных впечатлениях от полученной услуги, и их обращение не должно оставаться без внимания. Поэтому уделите особое внимание инструменту информирования клиентов/ок: не только тому, какие услуги есть в вашей организации и как они могут их получить, но и тому, как они могут дать обратную связь о полученной услуге.

Команда же, особенно работающая удаленно, тоже должна получать свою поддержку от руководителя/ницы. В нашем случае мы периодически проводили для них информационные вебинары, рассказывали о том, какое количество консультаций было проведено за месяц, пересылали позитивные отзывы, решали внутриккомандные конфликты, старались поддерживать и хвалить.

---

#### ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Алгоритм консультирования представителей целевых групп проектов снижения вреда: Пособие для социальных и аутрич-работников/ Науч. ред. М. Варбан, Л. Шульга, К. 2014 г. - 89с.
2. Глэддинг С. Психологическое консультирование. 4-е изд. – СПб: Питер, 2002. – 736 с.
3. Меновщиков В.Ю. Психологическое интернет консультирование, Издательство: Смысл, 2019. -488.
4. Мотивационное консультирование: как помочь людям измениться /У. Р. Миллер, С.Роллник; [пер. с англ. Ю.М. Сусоевой, Д.М. Вершининой]. – Москва, 2017. – 544
5. Социально-психологическое консультирование в ВИЧ-сервисных организациях. Пособие для психологов. / Л. Валовая, М. Варбан, Л. Шульга и др.– К.: МБФ «Международный Альянс по ВИЧ/СПИД в Украине», 2014. – 72 с.

6. Тренинговый модуль «Дружественный врач: повышение доступа ключевых групп населения к квалифицированной медицинской помощи» / Н. Вербицкая, Р. Ивасий, М. Диденко — К.: ОО «Точка опоры UA», 2019. — 80 стр.
7. Kraus R., Stricker G., Speyer C. Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals
8. Abrams, Z. (2020, July). How well is telepsychology working? Monitor on Psychology, 51(5). Retrieved from <http://www.apa.org/monitor/2020/07/cover-telepsychology>
9. Attrill-Smith A., Fullwood C, Keep M., Kuss D.J. //The Oxford Handbook of Cyberpsychology
10. Online therapy is here to stay COVID-19 dramatically impacted psychology practice. What does the future of telepsychology hold?// <https://www.apa.org/monitor/2021/01/trends-online-therapy>
11. Simpson, S. G., & Reid, C. L. (2014). Therapeutic alliance in videoconferencing psychotherapy: a review. The Australian journal of rural health, 22(6), 280–299

---

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ОБЯЗАТЕЛЬСТВО О НЕРАЗГЛАШЕНИИ ИНФОРМАЦИИ**

**ОБЯЗАТЕЛЬСТВО**

**О НЕРАЗГЛАШЕНИИ СЛУЖЕБНОЙ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ, В ТОМ ЧИСЛЕ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ - ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПАЦИЕНТОВ, МЕДИЦИНСКИХ И ДРУГИХ СВЕДЕНИЙ, СТАВШИХ ИЗВЕСТНЫМИ ВО ИСПОЛНЕНИЕ СЛУЖЕБНЫХ (ДОЛЖНОСТНЫХ) ОБЯЗАННОСТЕЙ**

Я, \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

исполняющий (ая) должностные обязанности по занимаемой должности

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

(должность, наименование отдела, наименование организации)

предупрежден(а), что на период исполнения должностных обязанностей мне будет предоставлен допуск к конфиденциальной информации, коей является ВИЧ-статус клиентов и сотрудников, гендерная идентичность, сексуальная ориентация, паспортные и прочие личные данные.

**Настоящим добровольно принимаю на себя следующие обязательства:**

1. Не разглашать и не передавать третьим лицам конфиденциальную информацию, которая станет мне известной в связи с исполнением должностных обязанностей.
2. Выполнять требования нормативно-правовых документов, регламентирующих вопросы обращения и защиты конфиденциальной информации.
3. В случае попытки третьих лиц получить от меня конфиденциальную информацию незамедлительно сообщить об этом руководителю организации в устной или письменной форме.
4. Не использовать конфиденциальную информацию с целью получения какой-либо личной выгоды.
5. После прекращения права на допуск к конфиденциальной информации не разглашать и не передавать ее третьим лицам.
6. Передать при прекращении или расторжении трудового договора (контракта) все имеющиеся в моем пользовании носители конфиденциальной информации руководителю организации.

Кроме того, совершение вышеуказанных действий с использованием своего служебного положения или специальных технических средств, предназначенных для негласного получения информации, либо путем незаконного доступа к электронным информационным ресурсам, информационной системе или незаконного перехвата информации, передаваемой по сети телекоммуникаций, либо в целях извлечения выгод и преимуществ для себя или для других лиц, или организаций, а равно в отношении лица или его близких в связи с осуществлением данным лицом служебной деятельности, либо выполнением профессионального или общественного долга с целью воспрепятствования такой деятельности или из мести за нее – наказывается лишением свободы на срок пяти лет согласно ст. **147 УК РК.**

Я предупрежден (а), что в случае нарушения данных обязательств буду привлечен (а) к дисциплинарной, административной, гражданско-правовой или уголовной ответственности.

*Настоящее обязательство дано мной*

*« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ г. и действует бессрочно.*

*Подпись \_\_\_\_\_*

---

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ПРИМЕР ГРАФИКА КОНСУЛЬТАЦИЙ В ЧАТ-БОТЕ ЕКОМ**

| Понедельник       | 00:00 - 03:00 | 03:00 - 06:00 | 06:00 - 09:00 | 09:00 - 12.00 | 12:00 - 15:00 | 15:00 - 18:00 | 18:00 - 21:00 | 21:00 - 24:00 |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Психолог 1        |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Психолог 2        |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Консультант р-р 1 |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Консультант р-р 2 |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Вторник           | 00:00 - 03:00 | 03:00 - 06:00 | 06:00 - 09:00 | 09:00 - 12.00 | 12:00 - 15:00 | 15:00 - 18:00 | 18:00 - 21:00 | 21:00 - 24:00 |
| Психолог 1        |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Психолог 2        |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Консультант р-р 1 |               |               |               |               |               |               |               |               |

|                   |               |               |               |               |               |               |               |               |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Консультант р-р 2 |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Среда             | 00:00 - 03:00 | 03:00 - 06:00 | 06:00 - 09:00 | 09:00 - 12.00 | 12:00 - 15:00 | 15:00 - 18:00 | 18:00 - 21:00 | 21:00 - 24:00 |
| Психолог 1        |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Психолог 2        |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Консультант р-р 1 |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Консультант р-р 2 |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Четверг           | 00:00 - 03:00 | 03:00 - 06:00 | 06:00 - 09:00 | 09:00 - 12.00 | 12:00 - 15:00 | 15:00 - 18:00 | 18:00 - 21:00 | 21:00 - 24:00 |
| Психолог 1        |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Психолог 2        |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Консультант р-р 1 |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Консультант р-р 2 |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Пятница           | 00:00 - 03:00 | 03:00 - 06:00 | 06:00 - 09:00 | 09:00 - 12.00 | 12:00 - 15:00 | 15:00 - 18:00 | 18:00 - 21:00 | 21:00 - 24:00 |
| Психолог 1        |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Психолог 2        |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Консультант р-р 1 |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Консультант р-р 2 |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Суббота           | 00:00 - 03:00 | 03:00 - 06:00 | 06:00 - 09:00 | 09:00 - 12.00 | 12:00 - 15:00 | 15:00 - 18:00 | 18:00 - 21:00 | 21:00 - 24:00 |

|                   |               |               |               |               |               |               |               |               |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Психолог 1        |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Психолог 2        |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Консультант р-р 1 |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Консультант р-р 2 |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Воскресенье       | 00:00 - 03:00 | 03:00 - 06:00 | 06:00 - 09:00 | 09:00 - 12:00 | 12:00 - 15:00 | 15:00 - 18:00 | 18:00 - 21:00 | 21:00 - 24:00 |
| Психолог 1        |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Психолог 2        |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Консультант р-р 1 |               |               |               |               |               |               |               |               |
| Консультант р-р 2 |               |               |               |               |               |               |               |               |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ФОРМА ДЛЯ ФИКСАЦИИ КОНСУЛЬТАЦИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ/ОК В ЧАТ-БОТЕ ЕКОМ**

| Дата | Клиент/ка (имя, ник, контакты) | Запрос (кратко) | Есть ли необходимость в дополнительной помощи? | Дополнительные комментарии |
|------|--------------------------------|-----------------|--|----------------------------|
|      |                                |                 |  |                            |
|      |                                |                 |  |                            |
|      |                                |                 |  |                            |
|      |                                |                 |  |                            |
|      |                                |                 |  |                            |

ПРИЛОЖЕНИЕ 4. СВОДНАЯ ТАБЛИЦА КОНСУЛЬТАЦИЙ В ЧАТ-БОТЕ ЕКОМ

| Месяц    | Информационные консультации | Консультации психолога | Консультация равный-равному | Консультация врача | Консультация юриста | Итого за месяц |
|----------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|--------------------|---------------------|----------------|
| январь   |                             |                        |                             |                    |                     |                |
| февраль  |                             |                        |                             |                    |                     |                |
| март     |                             |                        |                             |                    |                     |                |
| апрель   |                             |                        |                             |                    |                     |                |
| май      |                             |                        |                             |                    |                     |                |
| июнь     |                             |                        |                             |                    |                     |                |
| июль     |                             |                        |                             |                    |                     |                |
| август   |                             |                        |                             |                    |                     |                |
| сентябрь |                             |                        |                             |                    |                     |                |
| октябрь  |                             |                        |                             |                    |                     |                |
| ноябрь   |                             |                        |                             |                    |                     |                |
| декабрь  |                             |                        |                             |                    |                     |                |
| Всего    |                             |                        |                             |                    |                     |                |
|          |                             |                        |                             |                    |                     |                |