



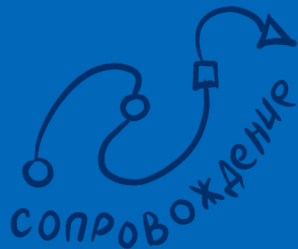
USAID
ОТ АМЕРИКАНСКОГО НАРОДА

Проект USAID по ликвидации туберкулеза в Центральной Азии



ПЕРВЫЙ СРЕДИ РАВНЫХ

ПУТЕВОДИТЕЛЬ ДЛЯ РАВНЫХ КОНСУЛЬТАНТОВ
ПО ВОПРОСАМ ТБ



Вспомните ваш первый день работы в качестве равного консультанта. Каким он был? Какие вопросы у вас появились через месяц работы?

Мы задавали этот вопрос множество раз и получали на него самые разные ответы. Чаще всего нам отвечали: «У меня был хороший день и я знаю, ради чего я работаю».

Никто не говорил: «Мне нравится работать, но у меня нет понимания о методологии работы и о том, какие компетенции мне важно развивать».

Из этого следует, что работа равного консультанта зависит не только от личного опыта и желания, но еще и от того, насколько равный консультант понимает путь своего развития.

Так в чем же секретный ингредиент? Как можно организовать обучение самостоятельно?

Путеводитель призван помочь равному консультанту работать с клиентами по вопросам туберкулеза по принципу «равный - равному».

Цель путеводителя – структурирование знаний по теме «Туберкулез» и мотивация на осознанное консультирование и профессиональный рост равного консультанта.

Путеводитель это не академический учебник, его цель - помочь изучить базовую информацию, необходимую равному консультанту по вопросам туберкулеза.

Он создан на основе жизненного опыта равных консультантов и опыта ведущих неправительственных организаций Республики Казахстан.

В путеводителе - 5 остановок.

На каждой из них у вас будет возможность изучить темы, необходимые для вашей работы с клиентами и партнерами:

- 1) цель и принципы равного консультирования;
- 2) основные сведения о туберкулезе;
- 3) основы коммуникации;
- 4) методы консультирования.

Мы благодарим всех, кто консультирует и сопровождает людей, затронутых туберкулезом. Благодаря вам, равным консультантам, становится понятно, как это — жить с туберкулезом.

С вашей помощью люди учатся жить полноценной жизнью, решать сложные вопросы, связанные со стигмой и нарушением прав.





1 ОСТАНОВКА

«Я – РАВНЫЙ»

Мои компетенции и мои задачи.

2 ОСТАНОВКА

«Я – ТЕОРЕТИК»

Что я должен знать о туберкулезе?



3 ОСТАНОВКА

«Я – КОММУНИКАТОР»

Как мне лучше говорить, чтобы эффективно передавать информацию о туберкулезе другим?

4 ОСТАНОВКА

«Я-КОНСУЛЬТАНТ»

Как я могу работать с клиентами и каким я могу быть для этого?

5 ОСТАНОВКА

«Я-АКТИВИСТ»

О чем и как я могу рассказывать о своей работе?

1 остановка

**Я -
РАВНЫЙ**

Представьте, что человек, который совершенно ничего не знает о принципе «равный – равному», попросил вас коротко рассказать о сути этого подхода и о вашей деятельности.

Готов ли у вас ответ?

Важно, чтобы вы легко могли ответить на этот вопрос клиенту, медсестре, родственнику, чиновнику, коллеге из другой страны, донору и просто интересующемуся человеку.

На этой остановке вы узнаете:

- что такое равное консультирование;
- принципы равного консультирования;
- что может делать равный консультант и какие есть ограничения в работе.



РАВНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ —

это услуга, которую оказывает клиенту равный консультант, включающая помощь в осознании и принятии своего диагноза, эмоциональную поддержку и информирование по вопросам, связанным с заболеванием.

РАВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ —

это специалист, обладающий равными характеристиками с консультируемым.

Под равными характеристиками мы будем подразумевать опыт лечения от туберкулеза, положительный ВИЧ-статус, опыт употребления наркотиков, опыт конфликта с законом и отбывание срока тюремного заключения.



ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА РАВНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ:

1. Консультирование клиентов проводится в привычной обстановке.
2. Клиентам понятно поведение равного консультанта, проблемные вопросы обсуждаются на доступном и понятном языке.
3. Затрагиваются схожие ценности, есть доверие к жизненному опыту.

БАЗОВЫЙ ПРИНЦИП

Равный консультант всегда выступает в роли «проводника» для клиента в решении проблем медико-социального характера, которые сам равный консультант уже преодолел.

ПОДДЕРЖКА

В процессе совместной работы у клиента появляется уверенность в себе и своих силах для дальнейшего решения жизненных вопросов.



ДОБРОВОЛЬНОСТЬ

Равный консультант может предложить свои услуги клиенту или клиент может обратиться к нему самостоятельно, но все взаимодействие должно носить исключительно добровольный характер.

СОТРУДНИЧЕСТВО

Составление плана совместных действий и проговаривание целей помогут оказать помощь максимально комфортно и с учетом реальной жизненной ситуации клиента.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Клиенту будет комфортно знать, что подробности его жизни и состояния здоровья будут известны лишь узкому кругу доверенных лиц, вовлеченных в процесс оказания помощи.

ЧТО МОЖЕТ РАВНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ

- 1) Сопровождать клиента в медучреждение в случае выявления у него туберкулеза.
- 2) Работать в ключевых группах, которые мало доступны для медицинских специалистов.
- 3) Проводить информационное или поддерживающее консультирование не только самому клиенту, но и его близкому окружению.
- 4) Активно выслушать клиента, информировать его по базовым вопросам заболевания туберкулезом и иным вопросам по запросу клиента и поддерживать эмоционально.
- 5) Составлять план помощи для преодоления сложностей клиента. Составляя план совместной работы, важно помнить об установлении приоритетов, наиболее актуальных для клиента на данный момент.
- 6) Осуществлять патронажные визиты на дом к клиенту, если возможности клиента ограничены.
- 7) Работать с вопросами приверженности лечению. Определять причины и преодолевать барьеры вместе с клиентом для получения помощи.
- 8) Работать в команде с врачами и другими заинтересованными в оказании помощи клиенту специалистами.

ОГРАНИЧЕНИЯ В РАБОТЕ РАВНОГО КОНСУЛЬТАНТА

- 1) Равный консультант не назначает препараты. Равный консультант не врач.
- 2) Равный консультант всегда слушает клиента, применяя свой опыт, но не навязывая его клиенту.
- 3) Если ситуация клиента приводит к болезненным личным воспоминаниям, равный консультант должен помочь себе и обратиться за помощью к психологу, наставнику.
- 4) Нужно уметь распределять нагрузку в команде, если случай у клиента сложный. Один равный консультант не решает все проблемы.
- 5) Личные границы - это умение говорить клиенту о том, что равный консультант имеет право на личную жизнь и отдых.

ГЛАВНОЕ

Равный консультант способствует:

- повышению уровня знаний у клиента в вопросах здоровья;
- возможности совместного поиска вариантов решения ситуации клиента;
- прояснению решения проблем для клиента;
- осознанию проблем клиентом;
- изменению рискованного поведения клиента на более безопасное.



2 остановка

Я - ТЕОРЕТИК

Без базовых знаний о заболевании, способах его диагностики и лечения невозможно проводить качественное консультирование клиентов, даже если вы сами прошли лечение от туберкулеза.

На этой остановке мы предлагаем вам ответить на вопросы, которые часто задают клиенты и их родственники.

Помните о том, что понятные ответы клиенту вы сможете дать только тогда, когда тема будет изучена вами очень подробно именно как консультантом.

На этой остановке вы узнаете:

- основные сведения о туберкулезе;
- способы диагностики;
- способы профилактики;
- варианты лечения.





ЧТО ТАКОЕ ТУБЕРКУЛЕЗ?

Туберкулез – это инфекционное заболевание, передающееся воздушным путем. Во время кашля, чихания и разговора больной туберкулезом легких выделяет микобактерии туберкулеза, которые попадая в воздух с капельками слюны, образуют облако, которое может распространяться в радиусе до 5 метров.

КАК МОЖНО ЗАБОЛЕТЬ?

Заболеть туберкулезом можно при длительном контакте с человеком, болеющим открытой формой туберкулеза.

Тесное, замкнутое, непроветриваемое пространство, где длительно находится человек с туберкулезом, увеличивает шансы заболеть у тех, кто часто контактирует с таким человеком.

НА КАКИЕ СИМПТОМЫ НУЖНО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ?

Кашель более 2-х недель, потеря веса, периодическое повышение температуры тела (37 - 37,5 °С), потливость по ночам, боли в грудной клетке, потеря аппетита, кровохарканье.

Чем быстрее будет выявлен человек с туберкулезом, тем меньше людей он успеет заразить. Научно установлено, что 1 пациент в год может заразить до 15 человек.

Используют 2 способа выявления туберкулеза у людей - активный и пассивный скрининг.

Пассивный скрининг – это самостоятельное обращение к врачу при наличии симптомов.

Активный скрининг включает в себя работу с контактными лицами, работу с лицами из групп риска, квартирные обходы медработниками и так далее.

В активном способе выявления для равных консультантов есть возможность активно проявить себя - проводить опросы, анкетирование, консультировать клиентов и сопровождать их в медучреждения.

КТО ТАКИЕ КГН?

Эта аббревиатура означает ключевые группы населения - та часть населения, которая имеет предрасположенность к заболеванию туберкулезом, что может быть обусловлено как медицинскими факторами, так и социальными факторами риска.

К таким группам относятся:

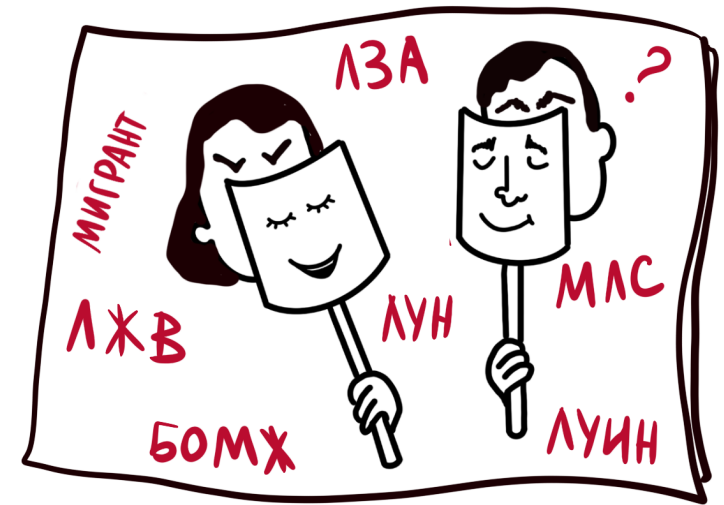
- 1) лица, живущие с ВИЧ (ЛЖВ);
- 2) лица, злоупотребляющие алкоголем (ЛЗА);
- 3) лица без определенного места жительства (БОМЖ);
- 4) лица, употребляющие наркотики (ЛУН/ЛУИН);
- 5) мигранты;
- 6) лица, прибывшие из мест заключения.

ЧТО ТАКОЕ КРУГИ КОНТАКТА?

Тесный бытовой контакт: когда человек проживает в одной семье с лицом, являющимся источником заражения, одну и более ночей, или часто посещает его, или длительно контактирует с ним в течение дня на протяжении 3-х месяцев, а также ведет общее хозяйство. Чаще всего, это члены семьи, друзья, родственники.

Тесный не бытовой контакт: когда люди не живут вместе, но длительное время в течение дня разделяют замкнутое пространство, например, на месте работы, учебы, в детских учреждениях или другом общественном месте на протяжении 3-х месяцев.

Случайные контакты и контакты из сообществ: частые гости, друзья, дальние родственники, случайные контакты с источником инфекции (в школах, кружках, на работе и т.д.), мед. работники и другие лица, которые имеют контакт с больным туберкулезом.



КАКИЕ СПОСОБЫ ДИАГНОСТИКИ ПРИМЕНЯЮТСЯ

Основные методы, без которых невозможно поставить верный диагноз — это современные лабораторные и инструментальные методы диагностики.

Обследование на ТБ:

- 1. Лабораторная диагностика.**
Исследование молекулярно-генетическим методом и микроскопия мазка мокроты у лиц с симптомами ТБ.
- 2. Инструментальная диагностика.**
Рентгенография среди лиц с симптомами ТБ и ежегодная флюорография (среди групп высокого риска).
- 3. Туберкулинодиагностика у детей.**

КОМУ ТРЕБУЕТСЯ ОБСЛЕДОВАНИЕ

Скринингу на ТБ подлежат все лица из КГН у кого есть симптомы, схожие с симптомами ТБ.

- 1. Клинический скрининг** (выяснение наличия симптомов ТБ).
Скринингу подлежат лица из групп высокого риска. При выявлении одного или нескольких симптомов ТБ, в особенности лиц с кашлем, ночной потливостью, потерей веса и лихорадкой необходимо перенаправление в медицинское учреждение для дальнейшего обследования.
- 2. Флюороскрининг.**
Лицам из КГН необходимо проходить флюороскрининг на ТБ 1 раз в год.



В случае положительного результата скрининга симптомов или флюороскрининга, необходимо пройти обследование на ТБ

1. Тестирование молекулярно-генетическим методом GeneXpert.

Этот метод рекомендован ВОЗ как один из самых чувствительных и быстрых. Процедура тестирования занимает 2 часа и позволяет обнаружить микобактерии ТБ, если они имеются, а также определить чувствительность к рифампицину (один из основных противотуберкулезных препаратов).

2. Микроскопическое исследование.

Этот метод исследования позволяет определить, является ли больной туберкулезом бактериовыделителем. Положительный результат микроскопии мокроты значит, что человек болен открытой формой туберкулеза легких и может заразить других людей.

3. Рентгенография.

Быстрый и простой тест, который позволяет получить изображение внутренних структур организма и определить объем поражения легких и других органов микобактериями ТБ.

4. Тестирование на лекарственную чувствительность (ТЛЧ).

ТЛЧ очень важен для определения стратегии лечения ТБ, поскольку предоставляет врачу информацию о восприимчивости/устойчивости микобактерий к конкретному лекарственному препарату. Другими словами, ТЛЧ предоставляет информацию о том, поможет препарат или нет. Без результатов ТЛЧ нельзя начинать лечение ТБ.

КАКИЕ ЕСТЬ СПОСОБЫ ПРОФИЛАКТИКИ?

Согласно данным Всемирной организации здравоохранения треть населения мира инфицированы туберкулезом, но лишь каждый 10 из них заболевает активной формой ТБ.

Риск заболеть ТБ можно снизить, если вести здоровый образ жизни, сбалансированно питаться, отказаться от курения и алкоголя и потребления наркотических веществ.

Инфекционный контроль в повседневной жизни также является мерой профилактики туберкулеза: этикет кашля, регулярное проветривание помещений снижает риск передачи микобактерий от больного туберкулезом.

Своевременное выявление и контролируемое лечение туберкулеза также являются важной мерой профилактики, т.к. направлено на предотвращение передачи инфекции.

Вакцина БЦЖ - эффективна для защиты детей от туберкулеза и развития тяжелых форм заболевания.

Профилактическое лечение - люди с выявленным латентным туберкулезом могут получить профилактическое лечение латентной ТБ инфекции для предотвращения развития активного туберкулеза.

ИНФЕКЦИОННЫЙ КОНТРОЛЬ

Это не только маски и респираторы, он охватывает целый комплекс мер, который сопровождает пациента на всех этапах, начиная от разграничения потоков в поликлинике и заканчивая соблюдением правил гигиены дома.

Используя индивидуальные средства защиты, вы снижаете распространение инфекции. Важно напоминать клиентам и их близким о ношении маски, особенно во время кашля в общественных местах. Всегда имейте с собой несколько запасных масок.

Меры инфекционного контроля особенно актуальны во время карантина.

Берегите себя и соблюдайте во время работы с клиентами простые правила:

- 1) ведите беседу по возможности на открытом воздухе либо в хорошо проветриваемом помещении;
- 2) убедите надеть маску;
- 3) попросите прикрывать рот платком или салфеткой при кашле;
- 4) при наличии мокроты убедите не плевать в помещении или на улице;
- 5) направьте, а при необходимости, сопроводите на обследование к врачу.



ЛЕЧЕНИЕ

Выбор лечения осуществляется врачами на ЦВКК (центральный врачебный консультационный консилиум): врач-фтизиатр представляет всю информацию о лице с туберкулезом, включая результаты лабораторно-инструментальных исследований, и уже потом коллегиально принимается решение о выборе того или иного режима лечения. Обязательно берется информированное согласие человека до начала лечения.

Для назначения режимов лечения ТБ используются все препараты, рекомендованные ВОЗ, в том числе новые, которые доступны для всех пациентов с активным ТБ. Лечение туберкулеза бесплатно.

ЧТО ЗНАЧИТ ПРАВИЛЬНО ЛЕЧИТЬСЯ ОТ ТУБЕРКУЛЕЗА?

1. Пройти полный курс лечения под наблюдением медицинского работника.
2. Принимать все назначенные врачом противотуберкулезные препараты без перерывов.
3. Проходить все назначенные врачом обследования.



ЧТО ТАКОЕ ТУБЕРКУЛЕЗ С ЛЕКАРСТВЕННОЙ УСТОЙЧИВОСТЬЮ (ЛУ ТБ)?

ЛУ ТБ дольше и сложнее лечится. Бактерии, вызывающие ЛУ ТБ, не реагируют на первый ряд противотуберкулезных препаратов. Поэтому подбирают другие лекарства, к которым микобактерии сохранили чувствительность.

Курс лечения ЛУ ТБ – от 9 до 24 месяцев. ЛУ ТБ опасен, потому что его труднее вылечить.

КАК ОБЫЧНЫЙ ТУБЕРКУЛЕЗ МОЖЕТ ПРЕВРАТИТЬСЯ В ЛУ ТБ?

Если человек пропускает прием противотуберкулезных препаратов или самостоятельно уменьшает дозировку, то в организме снижается концентрация препаратов, способная уничтожить микобактерии ТБ.

В таких условиях микобактерии вырабатывают устойчивость к этим противотуберкулезным препаратам и они теряют свою эффективность. Бывает, что человек никогда не болевший туберкулезом, заражается ЛУ ТБ, если он контактировал с больным ЛУ ТБ.

В зависимости от того, к какому количеству и к каким препаратам микобактерии туберкулеза имеют устойчивость, различают туберкулез с моноустойчивостью, полиустойчивостью, множественной (МЛУ ТБ) и широкой лекарственной устойчивостью (ШЛУ ТБ).

ЧТО ТАКОЕ ТУБЕРКУЛЕЗ С ШИРОКОЙ ЛЕКАРСТВЕННОЙ УСТОЙЧИВОСТЬЮ (ШЛУ ТБ)?

Туберкулез с широкой лекарственной устойчивостью (ШЛУ ТБ) еще опаснее, чем МЛУ ТБ.

Когда пациент с МЛУ ТБ продолжает пропускать прием более мощных препаратов, которые ему назначает врач (их называют «препараты второго ряда»), перестают действовать и эти, более сильные лекарства. Так практически не остается препаратов, которые способны убить туберкулезные палочки. Это и называется туберкулезом с широкой лекарственной устойчивостью (ШЛУ ТБ).

Раньше ШЛУ ТБ было невозможно вылечить, но ситуация поменялась с появлением новых противотуберкулезных препаратов, которые эффективны при ТБ с широкой лекарственной устойчивостью.

Единственный способ избежать МЛУ ТБ или ШЛУ ТБ – принимать все лекарства, которые назначает врач до завершения лечения или до тех пор, пока их не отменит врач. Это позволит не допустить развитие устойчивых форм туберкулеза.

Регулярный прием всех назначенных противотуберкулезных препаратов приводит к выздоровлению.

Задача непростая, но многим людям это удалось.

ПРИВЕРЖЕННОСТЬ ЛЕЧЕНИЮ

Почему, зная об этом, некоторые люди пропускают прием лекарств?

Злоупотребление алкоголем и употребление наркотиков. В состоянии опьянения или в ломке человеку сложно вспомнить, что надо принять таблетки, сложно доехать до поликлиники или противотуберкулезного учреждения. При таких условиях лечение может казаться совсем неважным.

Нежелательные явления.

Препараты, которыми лечат туберкулез, могут вызывать нежелательные явления в виде тошноты, головокружения, депрессии и др. Чувствуя себя плохо, человек может отказаться пить таблетки или принимать только часть из них.

ЧТО ТАКОЕ НЕЖЕЛАТЕЛЬНЫЕ ЯВЛЕНИЯ?

Нежелательные явления — это нежелательные реакции организма на прием лекарств, помимо лечебного эффекта. Любые таблетки, от любых болезней, могут вызвать нежелательные явления, в том числе и противотуберкулезные.

Социальное положение человека, например, когда человек принимает решение не лечиться, чтобы продолжить работать или учиться.

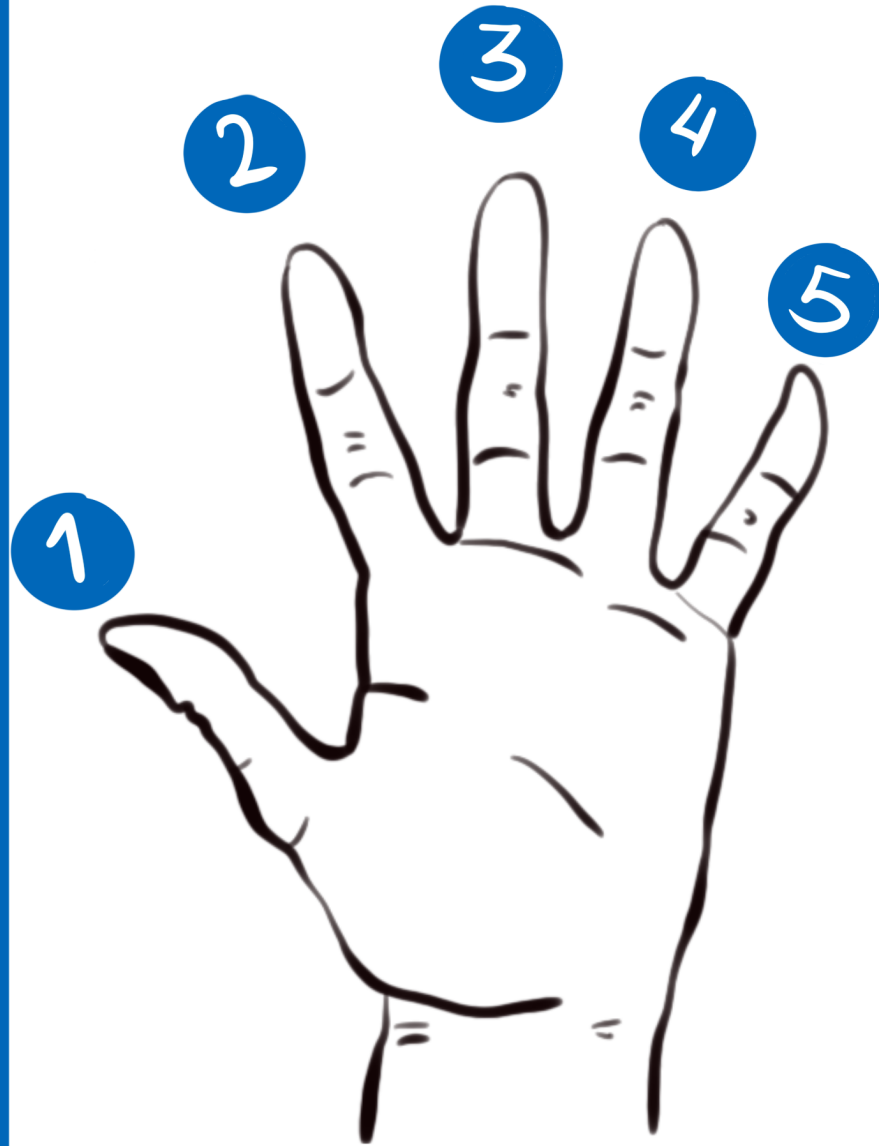


Что делать, чтобы не пропускать прием препаратов?

ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ КЛИЕНТА

- Побольше узнать о туберкулезе. Когда человек понимает, что с ним происходит, как действуют лекарства, как правильно лечиться и почему это важно, гораздо легче справляться с трудностями.
- Обратиться за помощью в НПО. Постараться решить самые острые жизненные проблемы. Не стесняться просить помощи у близких.
- Сохранять позитивный настрой. Не впадать в уныние, видеть хорошее в жизни.
- Наладить хорошие отношения с лечащим врачом. Потому что так гораздо проще обсуждать трудности и справляться с ними.
- Найти способы повышать себе настроение. Хорошее настроение повышает иммунитет и помогает быстрее выздоравливать.
- Соблюдать режим дня. Когда у человека в жизни порядок, ему легче сделать прием препаратов привычкой.
- Постараться решить самые острые жизненные проблемы. Помириться с родственниками, найти постоянное жилье и продумать возможные способы решения финансовых проблем.
- Отказаться от вредных привычек, хотя бы на период лечения.

ГЛАВНОЕ



В случае, если ваш клиент болеет туберкулёзом лёгких и находится на стационарном лечении, вам необходимо осознавать риск для собственного здоровья.

В данный период с клиентом важно:

1. Говорить о важности приверженности и соблюдения режима приема противотуберкулезных препаратов.

2. Информировать о возможных нежелательных явлениях и взаимодействии противотуберкулезных препаратов с другими веществами.

3. Напоминать об АРВ-терапии, в случае, если клиент живёт с ВИЧ.

4. Пропагандировать здоровый образ жизни и максимальный отказ от вредных привычек и рискованных моделей поведения.

Особенно это касается табачной зависимости, употребления алкоголя и наркотиков.

5. Мотивировать и поддерживать.

3 остановка

Я - КОММУНИКАТОР



Скажите честно, легко ли вам общаться с людьми?

Что в общении вам мешает или, наоборот, помогает вам непринужденно говорить с человеком?

В работе равным консультантом навык общения переходит в статус профессиональной компетенции.

Это значит, что общению нужно целенаправленно учиться.

На этой остановке вы узнаете:

- что такое активное слушание и какие есть приемы;
- как проявляют себя клиенты в общении;
- способы управления своими эмоциями.

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ – это способ, применяемый в практике обучения, консультирования и психотерапии, позволяющий точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и предположений.

ПРИЕМАМИ активного слушания мы пользуемся постоянно и неосознанно. Но в работе равным консультантом важно знать и осознанно использовать эти приемы, чтобы стать профессиональным коммуникатором.

1 ПАУЗА - это просто пауза. Она даёт клиенту возможность подумать. После паузы клиент может сказать что-то ещё, о чём промолчал бы, если бы паузы не было. Пауза дает вам возможность отстраниться от своих мыслей, оценок, чувств и сосредоточиться на клиенте. Умение отстраняться от себя и переключаться на внутренний процесс клиента — одно из главных и трудных условий активного слушания, создающее между вами и клиентом доверительный контакт. _____

2 УТОЧНЕНИЕ - это просьба уточнить или разъяснить что-либо из сказанного. В обычном общении мелкие недосказанности и неточности додумываются собеседниками друг за друга. Но когда обсуждаются сложные, эмоционально значимые темы, клиент часто непроизвольно избегает открытого обсуждения болезненных вопросов. Уточнение позволяет сохранять понимание чувств и мыслей клиента в такой ситуации. _____

3 ПОВТОР - это дословное повторение того, что произнес клиент. Повторяя слово в слово, равный консультант дает понять, что он очень внимателен к тому, что ему сказали. Развитие мысли — это попытка равного консультанта подхватить и продвинуть далее ход основной мысли клиента. _____

4 ПЕРЕСКАЗ - это попытка равного консультанта кратко и своими словами повторить изложенное клиентом только что. При этом, равный консультант должен стараться выделять и подчеркивать главные на его взгляд идеи и акценты. Пересказ даёт клиенту обратную связь, даёт возможность понять, как его слова звучат со стороны. В результате, он либо получает подтверждение того, что он был понят, либо получает возможность скорректировать свои слова. Кроме того, пересказ может использоваться как способ подведения итогов, в том числе промежуточных. _____

5

РАЗВИТИЕ МЫСЛИ - это попытка равного консультанта подхватить и продвинуть далее ход основной мысли клиента.

6

ПОДДЕРЖКА - равный консультант дает понять клиенту, что история, ситуация клиента для него эмоционально важна и значима.

7

ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ О ХОДЕ БЕСЕДЫ - это попытка равного консультанта сообщить о том, как, на его взгляд, можно осмыслить беседу в целом.

Например: «Похоже, мы достигли общего понимания проблемы».

Используя эти приемы в повседневном общении и в общении с клиентами в процессе консультирования, вы станете профессиональным коммуникатором без долгого обучения.

ГЛАВНОЕ – ЭТО ЕЖЕДНЕВНАЯ ПРАКТИКА!



Активное слушание помогает вам добиваться своих целей в общении, а понимание типологии клиентов помогает выстроить процесс общения.

Для этого предлагаем простую типологию клиентов и алгоритм действий с учетом особенностей каждого типа клиента.



«**ЖЕСТКИЙ**»

- Как правило, такой клиент ведёт себя уверенно и энергично;
- Может вступать в спор, умеет аргументировать свою позицию;
- Может проявлять упрямство, недоверчиво относиться к консультанту;
- Разговор ведёт жёстко, пытается произвести впечатление собственной важностью, ссылается на знание ситуации.

Действия:

- 1) сохранять контроль эмоционального состояния;
- 2) очень внимательно слушать, чтобы потом аргументировать свою позицию;
- 3) приводить факты.



«**ВСЕЗНАЮЩИЙ**»

- Такой клиент думает и ведёт себя так, как будто знает о теме разговора лучше равного консультанта;
- Старается переспорить, демонстрирует свои исключительные знания;
- Учит вас вашей же работе, бравирует владением информацией;
- Выдвигает неуместные возражения;
- Пытается уличить равного консультанта в некомпетентности.

Действия:

- 1) сохранять контроль эмоционального состояния;
- 2) во время группового мероприятия привлечь в качестве «эксперта»;
- 3) говорить только о фактах;
- 4) можно сделать комплимент такому клиенту.



«РАЗГОВОРЧИВЫЙ»

- Такой клиент очень разговорчивый;
- Обладает развитым чувством юмора, доброжелателен, легко идёт на контакт;
- Достаточно доверчив, его легко убедить, приведя веские аргументы.

Действия:

- 1) чтобы прервать словесный поток, рекомендуется задавать вопросы, которые будут возвращать клиента к теме беседы;
- 2) не отвлекаться вместе с клиентом на обсуждение посторонних тем;
- 3) чётко придерживаться темы разговора.



«ПРАГМАТИК»

- Застенчивый, сомневающийся, беспокойный, подозрительный;
- Такому клиенту трудно довериться;
- Склонен искать недостатки и подвох в равном консультанте.

Действия:

- 1) важно показать выгоды и преимущества, которые получит клиент, если примет решение довериться и продолжать сотрудничество;
- 2) важно сохранять терпение и твёрдость в своей позиции;
- 3) обратить внимание на негативные последствия, которые могут возникнуть, если он не доверится;
- 4) принимать во внимание все возражения клиента и терпеливо на них отвечать.



«ЗАКРЫТЫЙ»

- Такой клиент обычно отвечает на вопросы односложно, либо вообще молчит;
- Создается впечатление, что он всё время о чём-то думает;
- Проявляет озабоченность, необщителен, критичен;
- Часто отвечает вопросом на вопрос.

Действия:

- 1) полезно задавать вопросы разного вида (открытые и закрытые);
- 2) учитывать темп мышления клиента, не торопить;
- 3) использовать паузу, чтобы побудить клиента к ответу;
- 4) проявлять доброжелательность;
- 5) подробно рассказать про цель и содержание консультации.



«СПОРЩИК»

- На каждое ваше предложение такой клиент готов привести множество аргументов, почему консультация ему не нужна;
- Недоверчив, подозрителен, считает, что его хотят обмануть;
- Не любит риск, любую перемену рассматривает как угрозу;
- Чаще всего настроен негативно.

Действия:

- 1) полезно возвращать такого клиента к положительному опыту других;
- 2) подготовить веские аргументы для обоснования своей позиции;
- 3) терпеливо обсуждать возникающие разногласия и возражения;
- 4) сохранять позитивный настрой и доброжелательность в аргументации использовать экспертное мнение и данные статистики.

«АГРЕССИВНЫЙ»



- Такой клиент склонен к проявлению негативных эмоций;
- Часто вступает в споры, быстро раздражается;
- Проявляет агрессивность, легко впадает в гнев, его легко задеть;
- Стремится к победе любой ценой, считается только со своим мнением.

Действия:

- 1) концентрировать внимание на общих интересах и зонах, в которых можно достичь согласия;
- 2) сохранять контроль внутреннего эмоционального состояния, доброжелательность и позитивный настрой;
- 3) выслушать клиента в аргументации приводить веские аргументы и факты;
- 4) не принимать высказывания клиента на свой счёт.

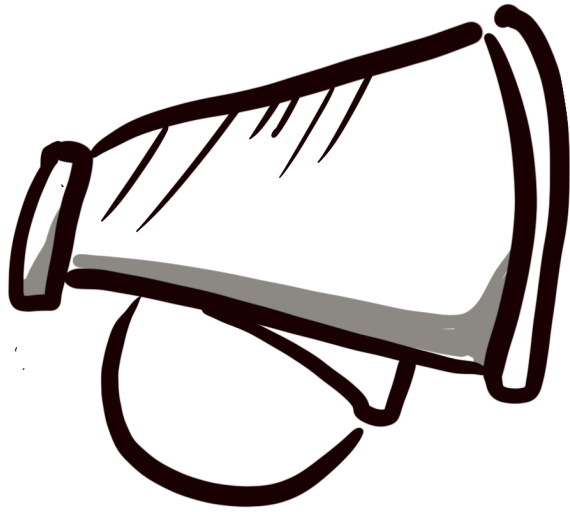
«ПОЗИТИВНЫЙ»



- Этот тип клиентов характеризуется положительным настроением;
- Видит в равном консультанте прежде всего человека, который может принести ему пользу;
- Настроен конструктивно, заинтересован, решителен, уверен в себе, ориентирован на общение и участие;
- В процессе взаимодействия задает вопросы и проявляет умение слушать.

Действия:

- 1) аргументировать свою позицию, даже если клиент согласен с равным консультантом и доверяет ему;
- 2) проявлять доброжелательность и заинтересованность в клиенте;
- 3) важно заранее подготовиться к вопросам, которые могут возникнуть у клиента.



ГЛАВНОЕ

КОММУНИКАТОР - это человек, влияющий на партнеров по общению адресно и целесообразно.

Он умеет, подбирая слова, интонации и формулировки, получить нужную реакцию или ответ.

Коммуникатор входит в общение, имея свои, определенные и заранее сформулированные, цели.

4 остановка

Я - КОНСУЛЬТАНТ



Работа равного консультанта неразрывно связана с консультированием клиента.

Важно помнить о том, что консультирование - это не советы, критика, допрос, осуждение, наставления, навязывание своего мнения, споры.

Это диалог, который выстраивает равный консультант.

На этой остановке вы узнаете:

- основные положения о консультировании клиента;
- качества эффективного консультанта;
- алгоритмы консультирования клиентов с туберкулезом;
- мотивационное интервьюирование.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ О КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

Консультирование - это диалог, в котором равный консультант создает условия для принятия клиентом самостоятельных, осознанных, ответственных решений о своей дальнейшей жизни.

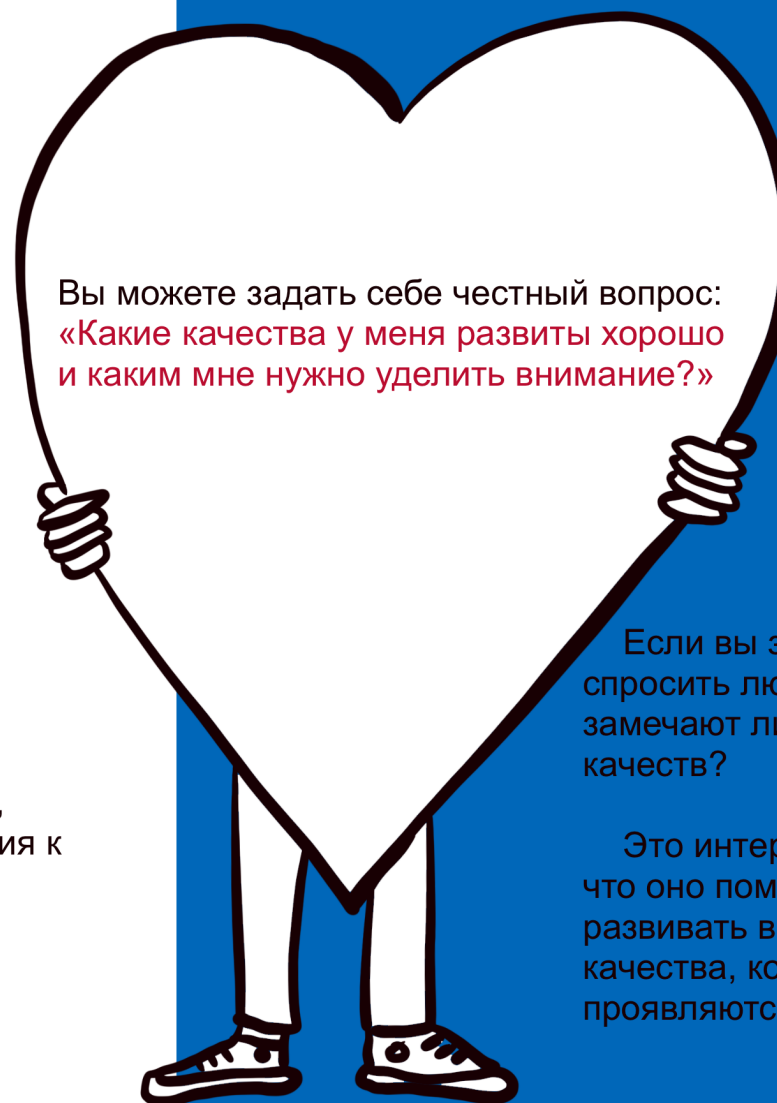
В процессе консультирования консультант выявляет потребности человека и предлагает ему помощь в поиске наилучших путей их реализации. Проявляя уважение к личности клиента, его мировоззрению, ценностям и устремлениям, консультант оказывает ему психологическую поддержку.

Консультирование это:

- Беседа, у которой есть цель;
- Внимательное слушание;
- Помощь клиенту в его рассказе;
- Предоставление достоверной информации;
- Помощь в принятии информированного решения, определении сильных сторон и изменении отношения к жизни.

КАЧЕСТВА ЭФФЕКТИВНОГО КОНСУЛЬТАНТА

- Уважение
- Внимательность
- Сострадание
- Честность
- Терпение
- Понимание границ
- Беспристрастность и объективность
- Уверенность



Мой ответ:

Если вы затрудняетесь, то можете спросить людей, которым вы доверяете, замечают ли они в вас проявление этих качеств?

Это интересное упражнение, потому что оно помогает вам понять, что нужно развивать в себе, и опираться на те качества, которые у вас уже хорошо проявляются.

ЧТО ЖЕ ПРОИСХОДИТ ВО ВРЕМЯ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ КЛИЕНТА?

1. Вы помогаете ему определить проблемы и установить степень их важности.
2. Поддерживаете эмоционально.
3. Помогаете ему понять, что делать и поддерживаете в принятии решения
4. Разъясняете, как он может действовать самостоятельно при решении проблем.
5. Знакомите с необходимой информацией просто и доступно.
6. Помогаете определить, кто еще может оказывать поддержку.
7. Документируете процесс консультации.

Существуют требования к проведению консультации, которые всегда неизменны.

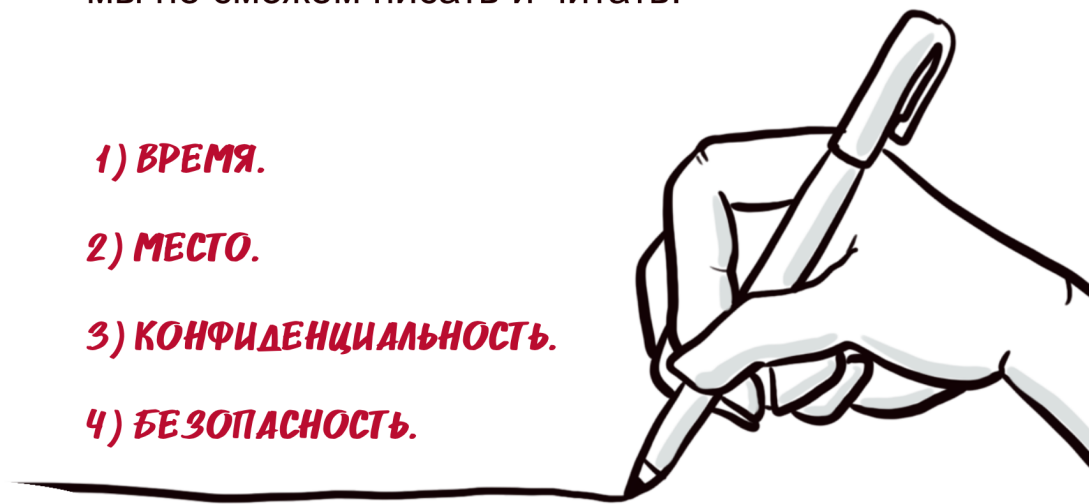
Это как буквы в алфавите. Если мы их уберем, мы не сможем писать и читать.

1) ВРЕМЯ.

2) МЕСТО.

3) КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.

4) БЕЗОПАСНОСТЬ.



Если вы выполните эти 4 требования, консультации гарантирован успех.

Алгоритмы консультирования по вопросам туберкулеза

ЧЕЛОВЕК, КОТОРОГО НЕ БЕСПОКОИТ ЕГО ЗДОРОВЬЕ

Цель: мотивация к прохождению скрининга на туберкулез.

Этапы консультирования:

- 1) выяснить степень информированности о туберкулезе;
- 2) определить факторы риска (контакт с больным туберкулезом, наличие ВИЧ-инфекции, зависимостей);
- 3) провести скрининг симптомов туберкулеза.

ЧЕЛОВЕК С ВПЕРВЫЕ ДИАГНОСТИРОВАННЫМ ТБ

Цель: оказание психологической поддержки.

Этапы консультирования:

- 1) рассказать о туберкулезе и о случаях успешного излечения от туберкулеза;
- 2) снизить внутреннюю стигматизацию;
- 3) обсудить особенности лечения;
- 4) рассказать о необходимости соблюдения режима лечения.

ЧЕЛОВЕК С ЖАЛОБАМИ НА СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ

Цель: мотивация к немедленному обследованию.

Этапы консультирования:

- 1) провести скрининг симптомов туберкулеза и узнать был ли человек в контакте с больным туберкулезом;
- 2) рассказать о необходимости ранней диагностики туберкулеза;
- 3) подсказать адрес медучреждения, где можно проконсультироваться и, в случае необходимости, пройти обследование;
- 4) рассказать об особенностях и возможностях лечения туберкулеза.

ЧЕЛОВЕК НА АМБУЛАТОРНОМ ЭТАПЕ ЛЕЧЕНИЯ

Цель: поддержка приверженности к лечению.

Этапы консультирования:

- 1) рассказать об особенностях лечения туберкулеза и возможности рецидива;
- 2) рассказать о необходимости непрерывного лечения;
- 3) сформировать уверенность в выздоровлении;
- 4) снизить внутреннюю стигматизацию.

ЧЕЛОВЕК ИМЕЛ КОНТАКТ С БОЛЬНЫМ ТУБЕРКУЛЕЗОМ

Цель: мотивация к немедленному обследованию.

Этапы консультирования:

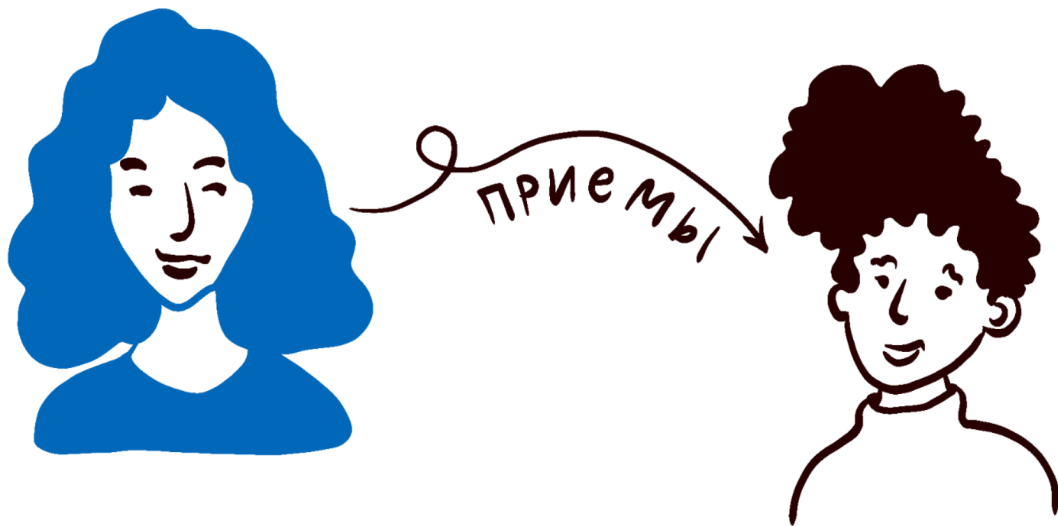
- 1) при необходимости – снять стресс;
- 2) обсудить необходимость своевременной диагностики;
- 3) подсказать адрес медучреждения, где можно проконсультироваться и, в случае необходимости, пройти обследование;
- 4) рассказать об особенностях и возможностях лечения туберкулеза;
- 5) в случае необходимости сопроводить человека в медицинское учреждение для получения консультации и прохождения лечения.

ЧЕЛОВЕК ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ЛЕЧЕНИЯ ТБ

Цель: мотивация к началу лечения и соблюдению режима лечения.

Этапы консультирования:

- 1) выяснить причины отказа обсудить особенности развития туберкулеза;
- 2) сформировать понимание, что туберкулез – излечимое заболевание;
- 3) помочь в преодолении страхов;
- 4) рассказать о возможности помощи и поддержки в процессе лечения.



Мотивационное интервьюирование

Мотивационное интервьюирование (МИ) – это техника консультирования, в которой консультант становится помощником в процессе изменения поведения. Эта техника помогает людям исследовать и разрешать их сомнения относительно изменения своего поведения и лечения.

В МИ используются классические приемы активного слушания - вопросы, подведение итогов и поддержка.

Отличие от других техник консультирования заключается в том, что в МИ равный консультант инструктирует человека о том, КАК и с помощью КАКИХ ПРИЁМОВ преодолеть сомнения, но НЕ инструктирует о том, каким должно быть решение.

В противотуберкулезных программах МИ может применяться во всех случаях, связанных с оказанием помощи в изменении деструктивного поведения, такого как курение, употребление алкоголя, наркотиков, отказ от противотуберкулезного лечения.

ПРИНЦИПЫ МОТИВАЦИОННОГО ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ

1. СОПЕРЕЖИВАТЬ.

Принять без критики или порицания. Не обязательно соглашаться или одобрять, но показать, что клиент заслуживает понимания.

2. ВЫДЕЛЯТЬ ПРОТИВОРЕЧИЯ.

Понять ценности человека и показать контраст между возможностью их достижения и текущим поведением.

3. ИЗБЕГАТЬ СПОРОВ.

Споры с человеком, попытки убедить и доказать провоцируют сопротивление, демонстративную реакцию.

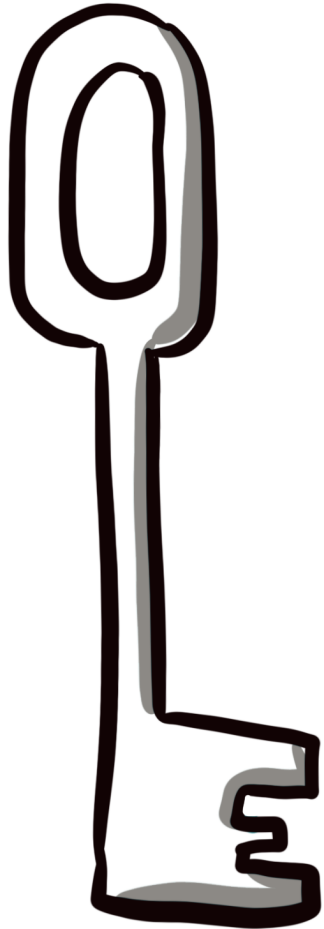
4. СНИЖАТЬ СОПРОТИВЛЕНИЕ.

Перефразировать утверждения и высказывания клиента так, чтобы доводы, приводимые им против изменений, превратились в доводы «За».

5. ПОДДЕРЖИВАТЬ УВЕРЕННОСТЬ В СЕБЕ.

Воспитывать веру в свои силы, осознание ресурсов, поддерживать надежду и оптимизм.

ГЛАВНОЕ



У людей, больных туберкулезом, могут возникать медико-социальные и эмоциональные проблемы.

Страх осуждения при обращении в медицинские учреждения ставит клиентов в тупик, в котором решение проблем со здоровьем кажется практически невозможным.

Равный консультант, взявший на себя функцию **консультанта, наставника и информатора**, поможет быстро, эффективно и бережно вовлечь клиента в систему оказания помощи и удержать его там до получения всего спектра противотуберкулезных услуг.



5 остановка

Я - АКТИВИСТ



Регулярная деятельность или кампании, направленные на представительство, защиту прав и интересов определённой социальной группы или темы, продвижение общественных интересов в органах власти называют адвокацией.

Как равный консультант может участвовать в процессе адвокации и внести свой вклад?

С помощью своей активной личной позиции, открытого обсуждения темы туберкулеза и связанных с этим проблем, практической работы с клиентами.

На этой остановке вы узнаете:

- цель и задачи адвокации;
- правила поведения;
- как писать легко и просто.

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ АДВОКАЦИИ

Адвокация в борьбе с туберкулезом – это ряд скоординированных мероприятий, направленных на то, чтобы оказать влияние на высокопоставленных политиков и чиновников, с целью заручиться их поддержкой для обеспечения стабильного финансирования, разработки необходимых нормативных актов и предоставления других ресурсов.

3 КОМПОНЕНТА АДВОКАЦИИ:

• Адвокация политики

Направлена на достижение понимания политиками и руководителями того, как проблемы, связанные с туберкулезом, могут оказать (и оказывают) влияние на страну и какие действия необходимы для улучшения законодательства и стратегий.

• Программная адвокация

Нацелена на лидеров на национальном и местном уровне и побуждает их предпринимать активные действия в поддержку программ борьбы с туберкулезом.

• Медиа-адвокация

Придает значимость вопросу, ставит проблему на повестку дня и напоминает о том, что освещать темы, связанные с туберкулезом, нужно регулярно и ответственно, чтобы, таким образом, повышать осведомленность общества и, возможно, найти решения существующих проблем.

РАСПРОСТРАНЕННЫЕ СПОСОБЫ АДВОКАЦИИ:

- парламентские дебаты и другие политические события
- пресс-конференции
- новостные сюжеты
- телевизионные и радио ток-шоу
- саммиты, конференции и симпозиумы
- выступления известных публичных личностей
- встречи представителей различных парламентских групп и общественных организаций, организаций людей, затронутых туберкулезом, медработников
- официальные меморандумы, петиции

ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ УСПЕХА ВАЖНО ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ:

ИССЛЕДУЙТЕ: соберите информацию, подтверждающую наличие проблемы.

ОПРЕДЕЛЯЙТЕ: ясно и лаконично опишите проблему.

ОБУЧАЙТЕ: информируйте высокопоставленных чиновников о проблеме (потребности) и о путях ее решения.

РЕКОМЕНДУЙТЕ: предлагайте лицам, принимающим решения, провести необходимые изменения для решения проблемы.

МОБИЛИЗУЙТЕ: мобилизуйте общество для влияния на лиц, принимающих решения.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ

Всегда, когда вы принимаете участие в мероприятиях, выступаете публично, снимаете видео, ведете блог, проводите мероприятия - вы становитесь публичной личностью.

Это приятная, но очень ответственная роль. Вам нужно четко знать политику своей организации по взаимодействию со СМИ, так как любое слово, произнесенное вами, будут воспринимать как мнение организации, а не лично вас.

Ваша личная страница в социальных сетях будет просматриваться чаще. Если она будет содержать информацию, которая противоречит тому, что вы говорите и пишете на странице организации или на выступлениях, то вам перестанут верить.

В общении с коллегами следует соблюдать правило: не высказывайтесь о партнерах критично, не пересылайте посты в Whats app, чтобы ваши высказывания не были использованы против вас.

При общении с журналистами руководствуйтесь политикой организации и ставьте в известность своего руководителя, перед тем, как пойти на встречу с журналистами.

Будьте честны и открыты. Это самое простое правило, которое привлечет к вам людей и сделает вас интересным человеком, к которому прислушиваются.

Как писать легко и просто?

АЛГОРИТМ СОСТАВЛЕНИЯ ТЕКСТА

КАК НАЧАТЬ ПИСАТЬ?

Первый и самый главный вопрос — зачем? Что именно вы хотите сказать? Развлечь, научить или сообщить что-то важное?

Есть такой прием: подставьте к посту вопрос: “а что мне с того?”, посмотрите даже на самую скучную тему с точки зрения читателя.

СТИЛЬ

Перед тем, как начать писать, представьте себе, что рассказываете историю другу, коллеге или депутату. Это имеет значение.

ЗАВЯЗКА / КУЛЬМИНАЦИЯ / РАЗВЯЗКА

Даже короткий пост в инстаграме или Фейсбуке – это история, состоящая из частей. Их расположение влияет на читателя и может побуждать (или не побуждать) его к действию/подписке или передавать ему какие-то ценностные сообщения.

1 ТЕКСТ = 1 МЫСЛЬ

Какого бы размера ни была ваша история, важно соблюдать правило: один текст - одна мысль. И нужно суметь сформулировать эту мысль в простых предложениях.

ПОМОГАЮЩИЕ ВОПРОСЫ

Кто? Что? Сколько? Где? Когда? Как? Зачем? Отвечая на них, вам легче будет следовать логике повествования.

ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ПРЕЗЕНТАЦИИ

1

ВСТУПЛЕНИЕ

Какая тема выступления? (одним абзацем)
Почему мне хочется говорить об этом?
Почему я не могу не говорить?
Кто аудитория вашего выступления?
Чего хочет или ожидает аудитория?
Зачем это им?
Есть ли у меня позиционные слабости в этой ситуации?
Могу ли я превратить их в достоинства?
Если нет, имеет ли смысл о них говорить?

2

МОТИВАЦИЯ

В чём цель?
Что люди в аудитории начнут или перестанут делать после моего выступления?
В чём состоит их проблема, о которой я буду говорить?
Новая ли это проблема для них?
Если нет, то предлагаю ли я какой-то новый, неожиданный взгляд на неё?
Какие есть доказательства, что проблема реальна, а не «высосана из пальца»?
Цифры, факты, мнения, логические аргументы.
В чём корни этой проблемы?

3

РЕШЕНИЕ

В чём состоит решение? (одно предложение)
Из каких частей оно состоит? (оптимально 3-4)
Какие есть доказательства, что решение в целом и каждая его часть действительно сработают?
Цифры, факты, мнения, логические аргументы.
Какие есть конкурирующие, альтернативные решения?
В чём их плюсы и минусы?
В чём слабости моего решения, как превратить их в достоинства? Если нельзя, то достаточно ли они важны, чтобы о них говорить?

4

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Какова цена принятого решения по сравнению с альтернативами?
Призыв к действию: «Если вы..., то будет..., иначе случится...».
Какие ключевые вещи люди должны запомнить?
Мораль: какие ценности затрагиваются?
Во имя чего все это?
Как нужно измениться аудитории, чтобы решение сработало?

Если вы легко ответите на все вопросы и проработали каждый из них до выступления, золотой ключик успешного выступления у вас в кармане.

ГЛАВНОЕ



ПИШИТЕ!

Установите проверку орфографии на клавиатуре своего смартфона. Пишите от души и только на практике вы поймете, в каком стиле вам писать легко. Сильный текст привлекает внимание, запоминается и оказывает воздействие.

ВЫСТУПАЙТЕ!

Вас слушают люди, которые для чего-то находятся в аудитории вместе с вами. Возможно, у них похожие задачи, потребность понять или другие причины слушать вас. Никто никогда не выгонял выступающего со сцены.

Вам дают шанс и нужно им воспользоваться.

Данный путеводитель стал возможным благодаря помощи американского народа, оказанной через Агенство США по международному развитию (USAID).

Abt Associates несет ответственность за содержание публикации, которое не обязательно отражает позицию USAID или Правительства США.