



INITIATIVE 5%
SIDA, TUBERCULOSE, PALUDISME



Le Fonds mondial
De lutte contre le sida, la tuberculose et le paludisme



**EXPERTISE
FRANCE**



ТЕМА Базові навички консультування людей, що вживають ПАР

Спікер: Придатко Оксана Ростиславівна

16.12.2019 року

Інформація про доповідача: Придатко Оксана Ростиславівна: психолог, психотерапевт КМНKL «Соціотерапія», 30 річний стаж роботи в галузі залежностей та реабілітації, автор та ведучий програми «Школа для консультантів» при КМССДМ, тренер з питань профілактики та консультування людей із залежностями.

Вебінар із серії навчальних вебінарів проводиться в рамках проекту [«Підлітки поза увагою: поліпшення доступу до інтегрованих ВІЛ-сервісних послуг для вразливих підлітків в Україні»](#), який Міжнародний благодійний фонд [«СНІД Фонд Схід-Захід»](#) (AIDS Foundation East-West – AFEW-Україна) реалізує разом із [партнерами](#).

Мета: розвиток професійної компетентності учасників в галузі профілактики вживання психоактивних речовин (ПАР) серед молоді

Задача: розвиток та покращання навичок консультування людей, що вживають психоактивні речовини.



Основні теми

- Місце консультування в наданні професійної допомоги людям, що вживають ПАР та їх родичам,
- Професійні відносини: «консультант-клієнт», межі компетентності;
- Поняття про інформовану згоду,
- Загальне уявлення про алгоритм консультації;
- Базові навички консультування;
- Помилки в консультуванні, шляхи попередження та подолання.

Різниця між психотерапією та консультуванням

Психотерапія від грецького слова ψυχή — душа, θεραπεία «зцілення, медичне лікування») — метод впливу лікаря та медичного персоналу словом на психіку хворого з Фахівець у даній галузі — психотерапевт. Загальною метою є допомога особистості в межах її запити.

- Може в Україні займатися тільки лікар;
- Робота з людьми, що мають психо-емоційні, та особистісні проблеми;
- Спеціальне, іноді, довге, навчання;
- Відповідальність, якщо це є лікар, то юридична,- часто на стороні психотерапевта.
- Структурованість сесії і самого процесу;
- Передбачає певну кількість сесій.

Консультування наданням допомоги у вигляді порад, рекомендацій щодо вирішення життєвих труднощів та проблем.

- Може займатися навчений спеціаліст,
- Робота з людьми, котрі відчувають труднощі в повсякденному житті (в даному випадку,- з вживанням ПАР) та є співзалежними;
- Навчання більш коротке. Оволодіння базовими навичками і основними принципами;
- Консультант створює умови для підвищення відповідальності клієнта;
- Менш структурована зустріч, але строго обмежена часом;
- Часто, - єдина зустріч з клієнтом.

Що таке консультивання?

*Слово "консультивання" походить від лат. *consultare*, що означає радитись, піклуватися та означає пораду, роз'яснення спеціаліста будь-якого питання, бесіду з клієнтом з метою розширення і поглиблення знань.*

Це- процес спілкування з клієнтом, який базується на його індивідуальних потребах та активній участі.

Включає в себе допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні проблем, та допомогу в пошуку шляхів їх вирішення

Типи консультивання

- 1. **Особистісне** (*face-to-face counseling*) - проходить у формі міжособистісної взаємодії клієнта і консультанта в одному приміщенні в певний час (зазвичай, в кабінеті психолога).
- 2. **Дистанційне** - проходить у формі опосередкованого спілкування: телефонне і письмове, опосередковане консультивання за допомогою Інтернету (з використанням електронної пошти, чатів, Skype, спеціальних програм для вебінарів і т.п.).

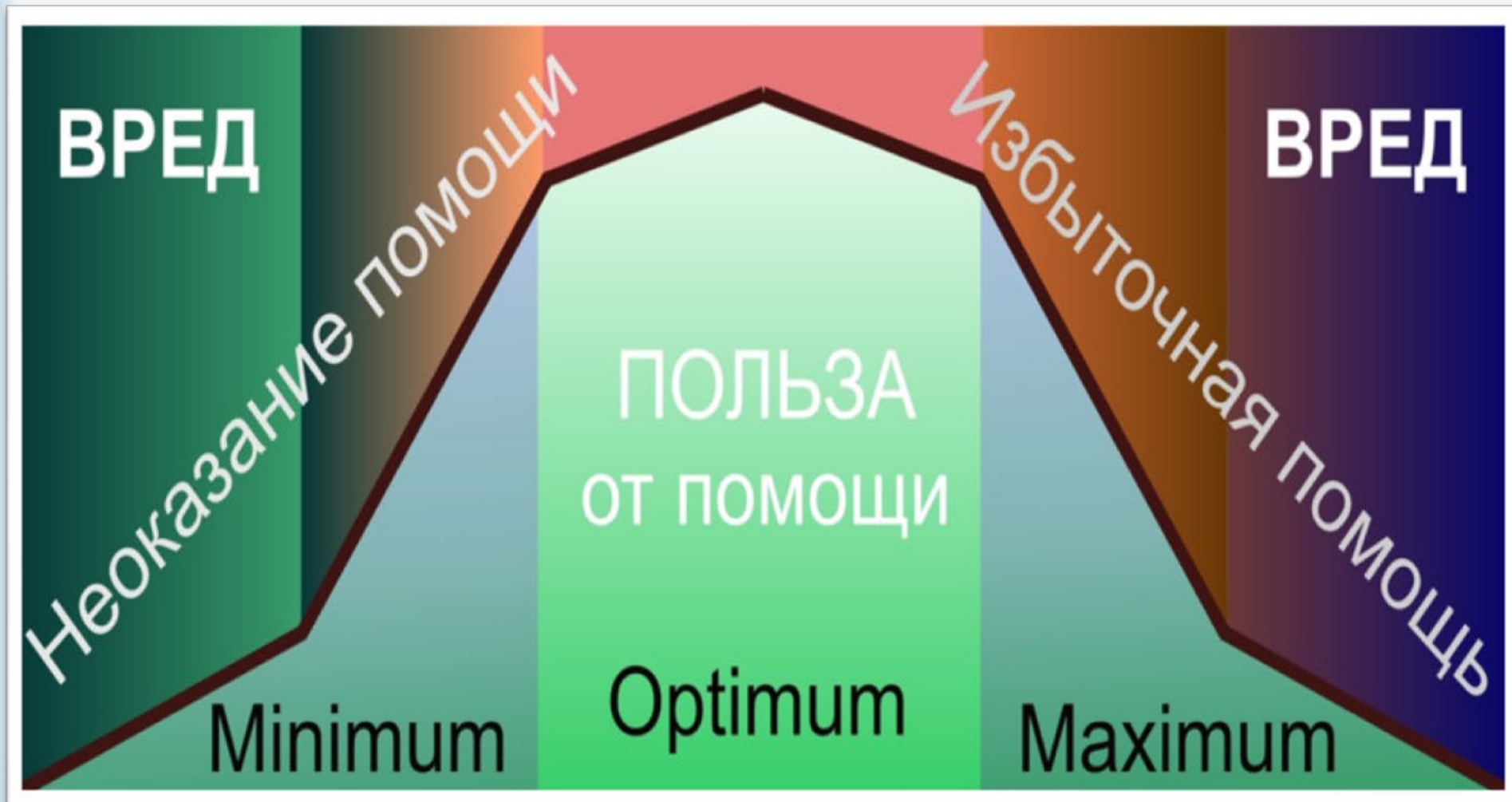
Форма проведення :

- 1) індивідуальне - коли клієнтом є одна людина;
- 2) групове - коли клієнтів два і більше (наприклад, сім'я або подружня пара, два і більше конфліктуючих співробітників і т.зв.).

Задачі консультанта:

- ✓ Вислухати клієнта,
- ✓ Розширити його уявлення про себе й власну ситуацію,
- ✓ Допомогти подивитися на свої проблеми й життєві труднощі неупереджено,
- ✓ Допомогти в усвідомленні проблем, пов'язаних із вживанням ПАР,
- ✓ Обговорити ті аспекти поведінки, які є джерелом труднощів;
- ✓ Надати необхідні поради, підтримку та допомогу.

Межі компетентності



Професіоналізм консультанта:

Професійні якості

-Знання

-Вміння

-Навички

Особистісна зрілість:

ДОСВІД

Ієрархія навичок консультанта



Якості, які важливі для консультанта:



- *Висока стресостійкість*
- *Готовність працювати з подібним контингентом*
- *Вирішеність основних власних, базових задач (житло, засоби існування, тощо)*
- *Психо-емоційний задовільний стан*
- *Відчуття себе «на своєму місці»*
- *Терпимість і толерантність*
- *Бажання вчитися, дослухаючись до більш досвідчених та компетентних колег*
- *Вміння тримати баланс між професійними обов'язками і особистим життям*
- *Позитивне мислення, оптимізм,*
- *Розуміння власних слабких та сильних сторін*
- *Налагоджені позитивні стосунки з людьми*



Принципи консультування



Не допускається!

- Фамільярні відносини
- Зневага до особистості та цінностей
- Приниження клієнта
- Використання у власних цілях.
- Перетин кордонів у спілкуванні

- Повага
- Орієнтація на норми й цінності клієнта
- Доброзичливе і безоціночне ставлення до клієнта (неупередженість)
- Анонімність (конфіденційність)
- Чітке розмежування особистих і професійних відносин
- Емпатія

Що таке «Інформована згода»?

Це - обов'язкова умова для виконання будь-якого соціально-психологічного та медичного втручання.

Включає:

- 1) Характеристику цілей втручання (профілактична бесіда/ консультація/ мотиваціне консультивання, інформаційна консультація)
- 2) Визначення можливих ризиків пропонованих втручань
- 3) Існуючі альтернативи запропонованим втручанням
- 4) Визначення того, що може статися, якщо клієнт не скористається даним видом допомоги

Приклад

Вступ. Знайомство.

Сказати клієнтові:

Який пропонується вид допомоги?

Як буде все відбуватися? (час, місце, особливості зустрічей)

Що буде вимагатися і чи буде клієнт у чомусь обмежений?

Чи загрожують будь-які небезпеки?

У чому можливі ризики?

Яка може бути користь від участі, залученості родичів, тощо?

Гарантії конфіденційності (якщо це є можливо)

Алгоритм консультації

1. Встановлення контакту, знайомство
2. Ідентифікація проблеми
3. Визначення шляхів вирішення
4. Допомога в плануванні дій, щодо проблеми
5. Резюме: підсумовування, узагальнення.

Навички консультування-

це такі особливості поведінки консультанта, які застосовуються ним у процесі консультування з метою досягнення ефективного результату.



Ієрархія навичок консультанта



Базові навички

за Аленом Айві

1. Уважна поведінка-основа ієрархії навичок.

Включає : контакт очей, що відповідає культурним та індивідуальним особливостям клієнта;

2. Навички спостереження за клієнтом.

3. Володіння технікою побудови діалогу: (відкриті, закриті питання, навички переконання, «психологічне айкідо», тощо)

4. Заохочення,

5. Активне слухання,

6. Відображення почуттів.

7. Підсумовування

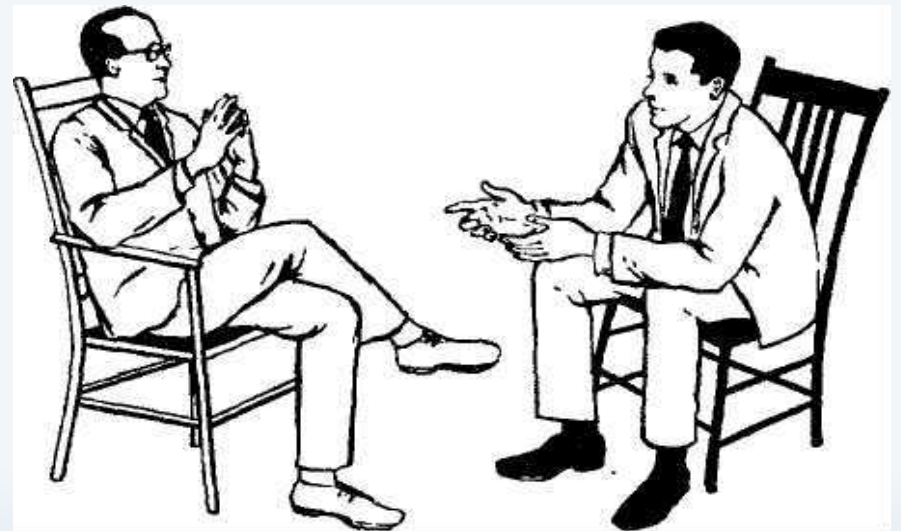


важливими є:

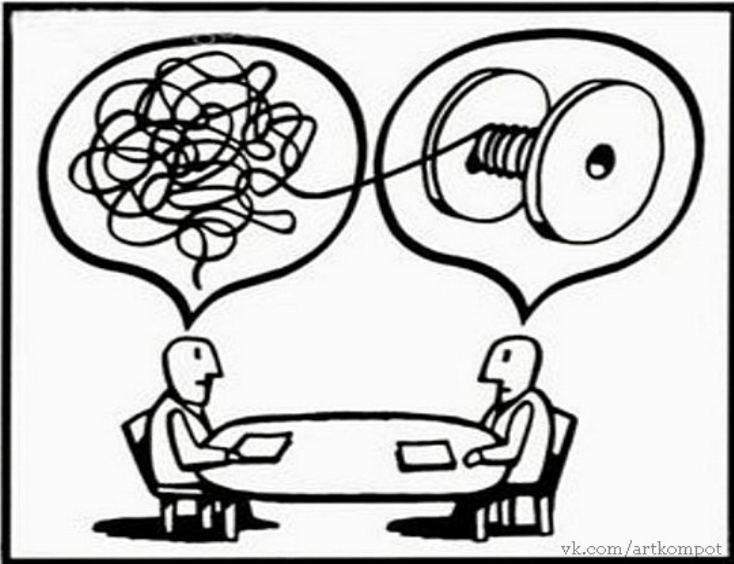
*8. Навички організації фізичного простору і тимчасових рамок,
9. Вміння підлаштовуватися та парцювати з різними категоріями клієнтів.*

Уважна поведінка включає в себе:

1. Контакт очей.
2. Мова тіла, що свідчить про увагу.
3. Якості голосу (інтонація, швидкість вимови)
4. Вміння дотримуватися теми.



Початок консультації



Можливі проблеми:
заперечення,
відмова від спілкування,
явища «перенесення»,
проекції, та контрпереносу.

Основна задача консультанта:

- Заохотити до розмови,
- Встановити позитивні відносини з клієнтом,
- Створити основу для подальшого спілкування.

Деякі застереження:

ситуації, в яких слід уникати контакту очей

- Якщо людина зазнала фізичного чи сексуального насильства,
- Має пригнічений настрій і дуже засмучена,
- Має вади,
- Має інших колір шкіри і почуває себе невпевнено,
- Окремі випадки консультування.

Навички спостерігання за клієнтом

Включають:

- ✓ Спостереження за вербальними, та невербальними характеристиками;
- ✓ Дозволяють визначати суперечності та неузгодженості в поведінці клієнта.



На що варто завжди
звертати увагу
консультанту?



ЗМІНИ, що відбуваються під час консультації

- ✓ В позі, у виразі обличчя;
 - ✓ В інтонації та тембрі голосу;
 - ✓ Невідповідність реагування на Ваші слова, та запитання;
 - ✓ Суперечності в поведінці
- Приклад: посмішка на Ваші слова і в цей же час кулак;*
- ✓ Особливості висловлювань (я-твердження)
 - ✓ Наголос та акцент на певних словах, дієсловах за короткий проміжок часу.

Приклад:

«Я би не вживав так забагато, аби не **друзі**».

«Мої **друзі** не вважають мене алкоголіком».

«Мої **друзі** вам скажуть про мене».

«Мій **друг** розуміє мене».



Особливості пози та жестів



Жести та пози, що вказують, що ми робимо щось НЕ ТАК.

- Закрита поза;
- Жести невпевненості та напруги.



Жести невпевненості, чи бажання щось приховати



Особливості невербальної поведінки підлітків

- Дуже часто демонструють закриту позу, небажання спілкуватися, пов'язану зі страхом, соромом, почуттям провини, роздратованістю, агресивністю по відношенню до Вас, чи до батьків.
- Чи, навпаки зухвалу позу, що не відповідає впевненості та високій самооцінці.



Особливості питань під час консультування

Запитання, що допомагають розпочати розмову

- Чи не заперечуєте Ви, якщо ми трохи поспілкуємося з Вами?
- Чи не могли б Ви розповісти мені, що спричинило необхідність звернутися до мене?
- Як Ви себе зараз відчуваєте?
- Що б Ви хотіли розповісти про себе?
- Чи не могли б Ви розповісти трохи докладніше про те, що з Вами трапилось і чому Ви тут?
- Чи спілкувалися Ви вже з кимось раніше на тему вживання ПАР?

Закриті питання

- Використовуються для отримання конкретної, та уточнюючої інформації,
- Рекомендовано чередувати с відкритими, у випадку дуже балакучих клієнтів;
- При надмірному використанні- бесіда нагадуватиме допит.



Приклад: Чи доводилось Вам коли небудь бути об'єктом насмішок та знущань?

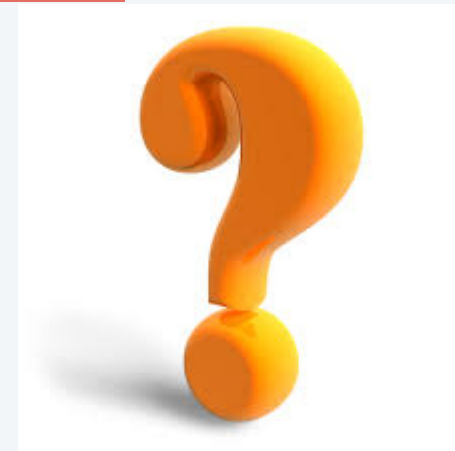
Приклад 2 Чи можете Ви про себе сказати, що відчуваєте образу до батьків?

Відкриті питання:

- На противагу закритим, не передбачають однозначної відповіді «так», чи «ні»,
- Починаються зі слів: Коли? Що? Для чого?, тощо,
- Дуже корисні для «закритих» клієнтів,
- Мають вирішальне значення для оцінки життєвої ситуації клієнта, зокрема- ризиків, та наслідків вживання ПАР, та мотивації.

Приклади:

- **Як часто Ви вживаєте ПАР?. В компанії переважно яких людей?»?**
- **Для чого Ви вживаєте алкоголь?**
- **Навіщо змішуєте наркотики?**
- **Коли частіше за все Ви відчуваєте себе пригніченим, після вживання ПАР?**



Приклад 1: Як давно Ви вживаєте наркотики через ін'єкції?
Як Ви ставитеся до того, що Ви вживаєте наркотики? Чому?

Приклад 2: Коли Вам вдається контролювати свій гнів?

Потенційні проблеми, що можуть виникнути при неправильному використанні питань:

- Бомбардування клієнтів питаннями може викликати реакції захисту та опір,
- Запитання у вигляді тверджень підштовхнуть клієнта до вашої точки зору і можуть сприйматися як маніпуляція,
- Упередженість питань, пов'язана з невиправданою цікавістю консультанта, можуть вплинути на більший час, та виснажити консультанта,
- Уникайте питання **«чому?»**

Додаткові типи питань

Альтернативні – дозволяють зробити вибір з двох або більше пропозицій, допомагають прийняти рішення, дають можливість не виділяти той чи інший варіант.

Приклад: «Ви вибираєте щоб психолог зустрівся з Вами наодинці, чи в присутності Вашого батька?»

Доречні при узгодженні плану подальших дій.

Використовуються:

- *коли ви хочете надати вашому клієнтові вибір;*
- *при підведенні проміжних підсумків;*
- *щоб розвіяти побоювання у невпевненого клієнта;*
- *для того, щоб спонукати клієнта до остаточного прийняття рішення.*

Опосередковані питання

– носять дипломатичний характер і вимагають особливої інтуїції.

Приклад:

- *«Як ви думаєте, що має статися у Вашому житті, що змусило би Вас зменшити вживання алкоголю?»*
- *Як Ви думаєте, що змусило Вашого батька телефонувати мені терміново?*

Доречні, коли є необхідність:

- звернути увагу на суть проблеми;
- уникнути відмови і відмовок з боку співрозмовника;
- домогтися попередньої згоди;
- уникнути конфронтації.

Зустрічні питання

Доречні, консультанту треба знову взяти ініціативу в бесіді в свої руки.

Приклад, вам задають питання, а ви замість відповіді запитуєте: «Що вас при цьому особливо цікавить?»

Корисні для того,

- щоб отримати більш детальну інформацію;
- виграти час для роздумів;
- перехопити ініціативу в розмові;
- виявити можливі заперечення,
- підкреслити нові міркування.



Перефразування– вербальне повторення своїми словами змісту того, що говорить клієнт.

Зміст перефразування включає:

- ❖ факти ситуації, про яку говорить клієнт,
- ❖ почуття, про які він розповідає.

Мета:

- Уточнити, чи правильно Ви зрозуміли клієнта,
- Продемонструвати зацікавлене слухання, що наведені факти привернули вашу увагу,
- Дозволяють встановити пріоритети – на які події та проблеми перш за все потрібно спрямувати увагу.
- Підведення підсумків консультації.



«Отже, Ви говорите, що ... »,
« Значить, Ви стверджуєте ... »,
« Отже, Ваша думка зводиться до наступного ... »,
« Ви висловилися таким чином, що ... »,
« Ваші слова такі ... » І т. п.

Використання важливо:

- На етапі збору інформації, та оцінки щодо вживання ПАР.
- Дозволяє скоректувати інформацію.
- Дозволяє заохотити до змін.

Приклади.

«Чи я правильно Вас почув, що вживання алкоголю іноді шкодить Вашій продуктивності в роботі?»

«Чи вірно я зрозумів Вас, що вживання амфетамінів Ви не розглядаєте як причину недавнього, небажаного сексуального контакту?»

«Я правильно Вас зрозумів, що відмова від паління може покращати Ваші стосунки з дівчиною?»

*Правила
застосування*

Базові навички консультування: заохочування

Обов'язкова умова успішної консультації

Може бути вербальною та невербальне.

- ✓ *Вербальне заохочення: «так, так..», «будь ласка, продовжуйте», «так, добре, це цікаво почути», «так, мені важливо це знати», «слухаю Вас уважно», тощо.*
- ✓ *Невербальні прояви: кивок головою, «поза уваги», трохи нахил в сторону клієнта.*

Допомогає:

- *Клієнту- впевнитися в необхідності змін.*
- *Консультанту- підкріплювати та схвалюючи позитивні моменти в поведінці клієнта.*
- *Бути уважним та активно вислуховувати клієнта.*

Приклади:

Похвалити за сміливість, завдяки якій він звернувся по допомогу.

Звернути увагу на позитивні аспекти, які самому клієнту здавалися незначними.

Продемонструвати клієнту, що консультант уважно слухає та узагальнює підняті ним проблеми.

Базові навички консультування:

Активне слухання

- ❖ демонструє повагу, заціквленість,
- ❖ дає можливість перевірити, чи співпадає розуміння того, що сказав клієнт, з тим, що він мав на увазі.
- ❖ включає: заохочувальні стимули (вербальні та невербальні)

Активному слуханню заважають:

- власні вподобання або упередження;
- нездатність розуміти співрозмовника через великі культуральні та етнічні відмінності;
- неможливість добре все почути через фоновий шум;
- тривожність, страх або злість;
- погана концентрація уваги,
- зосередженість на власних думках та проблемах.

ТЕСТ: Чи гарно Ви вмієте слухати співрозмовника?

Перед Вами 16 питань на кожне з яких Ви повинні відповісти твердженням "так" або "ні".

- 1 . Чи чекаєте Ви терпляче, поки інший закінчить говорити і дасть Вам можливість висловитися ?
- 2 . Чи поспішаєте Ви прийняти рішення до того , як зрозумієте сутність проблеми ?
- 3 . Чи слухаєте Ви лише те , що Вам подобається ?
- 4 . Чи заважають Вам слухати співрозмовника Ваші емоції?
- 5 . Чи відволікаєтеся Ви, коли співрозмовник викладає свої думки?
- 6 . Чи запам'ятовуєте Ви замість основних моментів бесіди будь-які несуттєві ?
- 7 . Чи заважають Вам слухати упередження ?
- 8 . Припиняєте Ви слухати співрозмовника , коли з'являються труднощі в його розумінні?
- 9 . Займаєте Ви негативну позицію до співрозмовника ?
- 10 . Чи завжди Ви слухаєте співрозмовника ?
- 11 . Чи ставите Ви себе на місце співрозмовника, щоб зрозуміти , що змусило його говорити саме так?
- 12 . Чи приймаєте Ви до уваги той факт , що у Вас з співрозмовником можуть бути різні предмети обговорення ?
- 13 . Чи допускаєте , що у Вас і у Вашого співрозмовника може бути різне розуміння змісту уживаних слів?
- 14 . Чи намагаєтеся Ви з'ясувати той факт , чим викликана суперечка: різними точками зору , постановкою питання і т.ін.?
- 15 . Чи уникаєте Ви погляду співрозмовника в розмові ?
- 16 . Чи виникає у Вас непереборне бажання перервати співрозмовника і вставити своє слово за нього або випередити його у висновках ?

Ключ до тесту

Підрахуйте кількість відповідей «так»

6 балів і нижче свідчать:

- Про низький ступінь Вираженості вміння слухати інших,
- Про спрямованість в ході спілкування на себе (тобто задоволення своїх домагань незалежно від інтересів партнера). Знижено чутливість в оцінці поточної ситуації - коли мовчати і слухати , а коли говорити.
- Необхідно навчатися навичкам ефективного слухання

Від 7 до 10 балів - середній ступінь вираженості вміння слухати співрозмовника.

Дане вміння швидше виявляється ситуативно і залежить від особистої значущості (зацікавленості) одержуваної інформації.

Потрібно вдосконалення навичок і прийомів активного слухання.

10 балів і вище свідчать про явно виражене вміння слухати інших, незалежно від особистої значущості одержуваної інформації.

Така людина є ефективним слухачем (якщо в основі діяльності лежить спілкування з людьми).

Базові навички консультування.

Відображення почуттів

Включає в себе:

1. Демонстрацію клієнтові розуміння його почуттів та емоцій;
2. Співпереживання,
3. Озвучування почуттів, які демонструє клієнт.



Приклад:

*Ви відчуваєте,
що...*

*Ви були дуже
стривожені цим...*

*Я помітив, що це питання Вас
дуже бентежить та засмучує.*

*Я Вас розумію, Вам важко
говорити про це..*

*Я розумію Ваше збентеження,
коли Ви дізналися про свій Віл
статус..*

Базові навички консультування. Підсумовування

Дає можливість:

Консультанту: виділити важливі моменти бесіди

- Сприяти більш детальному наголосу та тому чи іншому питанні;
- Підкреслити амбівалентність клієнта, звертаючи увагу на негативну і позитивну сторону його позиції, та *внутрішній конфлікт щодо цього*)
- Завершити консультацію

Клієнту- усвідомити, згадувані ним самим, аргументи на користь змін в його житті

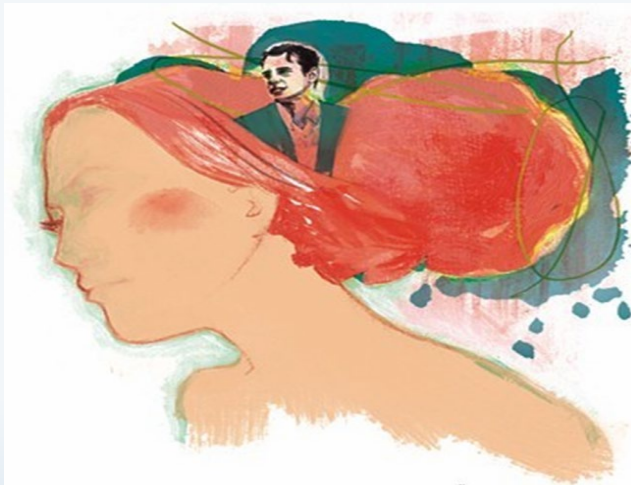
- Зосередитися на кроках, які можна робити для вирішення проблеми.

Приклад: Я правильно Вас зрозумів, що заради дружини та дитини Ви, все-таки, готові відмовитися від вживання марихуани?

Приклад: «З одного боку Ви кажете, що вам подобається вживати наркотики тому, що..., а з іншого боку, Ви стурбовані тим, що... Створюється враження, що ви маєте

Можливі бар'єри

- Супротив
- Перенесення».
- «контрперенесення"



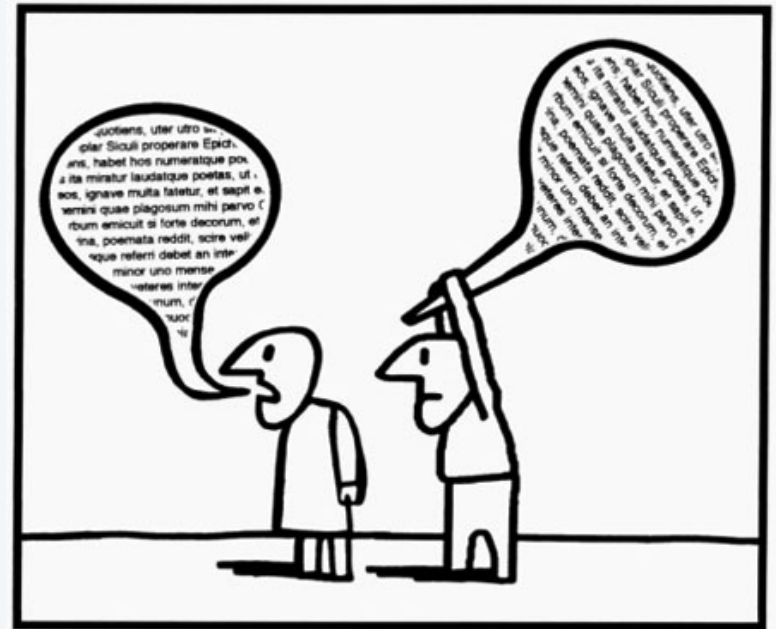
Супротив може проявлятися

- Як реакція протесту проти зміни звичних способів поведінки,
- Як певна «вигода» - результат вторинних переваг хвороби, небажання людини розлучитися з ними,
- Як прояв страху майбутніх труднощів, пов'язаних із можливими змінами;
- Як реакція боязні втратити зв'язок з консультантом після вирішення проблеми;
- **Як реакція на неправильні дії консультанта, або психотерапевта і помилково обрану тактику.**



В чому може проявлятися?

- Відмова від спілкування,
- Агресивна манера поведження,
- Перехід на малозначущі теми,
- Сміх, прояви іронії чи сарказму,
- Неадекватність у поведінці (недоречний гумор, образа, тощо)
- Спізнення на консультації, пропуски занять.



Навички організації фізичного простору та часових лімітів.

Перевірте себе, чи хороший Ви консультант?

Оцініть від 0 до 10 , наскільки Ви:

- + Вмієте створити довірливу атмосферу спілкування,*
- + Вмієте заохочувати клієнта до розмови.*
- + Завжди уважні до клієнта, та цілковити зосереджені на спілкування з ним,*
- + Розумієтесь на особливостях невербальної поведінки клієнта,*
- + Ведете розмову у зручному для клієнта темпі,*
- + Вмієте уважно слухати і чітко висловлювати думки,*
- + Вмієте працювати з емоційними переживання клієнта,*
- + Ставите потрібні за контекстом питання,*
- + Завжди підводите підсумки сказаного клієнтом,*

Моя сторінка у Фейсбук
Oksana Prydatko
Skype (login) p-oksana



**Дякую за участь!
бажаю успіхів**

