

# ПОСОБИЕ ДЛЯ РАВНЫХ КОНСУЛЬТАНТОВ/ТОК ПО ОНЛАЙН- КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ





Данное пособие является публикацией Евразийской ассоциации снижения вреда (ЕАСВ). ЕАСВ – это некоммерческая общественная организация, основанная на членстве, объединяющая и поддерживающая 342 активистов/ток и организаций по снижению вреда из Центральной и Восточной Европы и Центральной Азии (ЦВЕЦА) для обеспечения прав и свобод, здоровья и благополучия людей, употребляющих психоактивные вещества. Более подробная информация доступна на веб-сайте: <https://harmreductioneurasia.org>

Авторки публикации – Велта Пархоменко, Элиза Курцевич

Редактор – Александр Левин

Дизайнер – Екатерина Волошина

Рекомендуемый формат цитирования

Пархоменко В., Курцевич Э. Пособие для равных консультантов/ток по онлайн-консультированию. Евразийская ассоциация снижения вреда. – Вильнюс, Литва, 2022.

Публикация доступна на английском и русском языках по следующим ссылкам: [на английском языке](#) и [на русском языке](#).

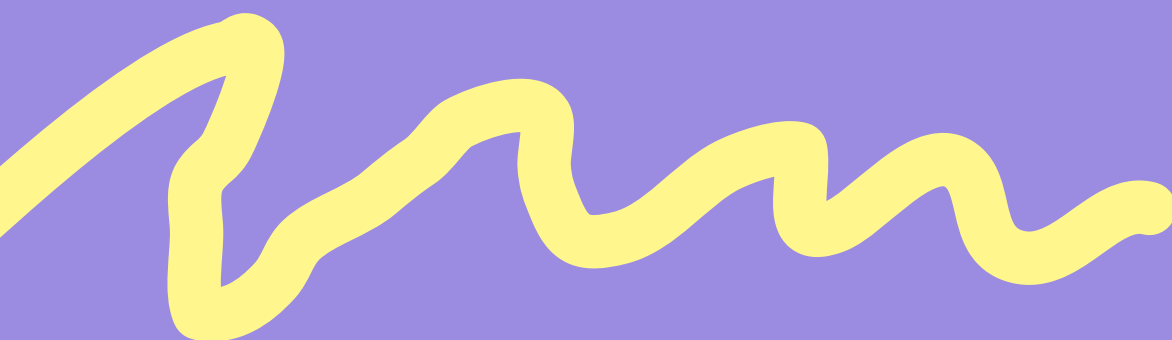
«Пособие для равных консультантов/ток по онлайн-консультированию» было разработано ЕАСВ в рамках проекта, финансируемого Фондом Роберта Карра (ФРК) для сетей гражданского общества, исключительных возможностей финансирования.

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Список сокращений</b>	<b>08</b>
<b>Основные определения</b>	<b>09</b>
<b>Введение</b>	<b>12</b>
Почему мы написали это пособие?	12
Как пользоваться пособием?	14
<b>1. Основная информация про онлайн-консультирование по принципу «равный – равному»</b>	<b>16</b>
1.1. Что такое онлайн-консультирование по принципу «равный – равному»?	16
1.2. Офлайн- и онлайн-консультирование по принципу «равный – равному» – в чем разница?	19
1.3. Почему важно включать онлайн-консультирование по принципу «равный – равному» в программы снижения вреда?	21
1.4. Возможные площадки для предоставления услуг онлайн-консультирования	22
1.5. Особенности различных подгрупп/кросс-групп людей, употребляющих психоактивные вещества	27

<b>2. Как оказать поддержку по принципу «равный – равному» онлайн?</b>	<b>34</b>
2.1. Цели и задачи онлайн-консультирования по принципу «равный – равному»	34
2.2. Этические принципы онлайн-консультирования по принципу «равный – равному»	35
2.3. Ценности и онлайн-консультирование по принципу «равный	36
2.4. Алгоритм онлайн-консультирования	37
2.5. Типичные запросы – информационные блоки	44
2.6. Техники онлайн-консультирования по принципу «равный – равному»	46
2.7. Потенциальные риски в онлайн-консультировании и возможные стратегии для их преодоления	51
2.8. Возможные сценарии	55
<b>Как консультанты/тки, работающие по принципу «равный – равному», могут завоевать доверие клиента/тки, работая в Интернете?</b>	<b>60</b>
3.1. Установление контакта во время консультирования	60
3.2. Практика искренности	61
3.3. Эмпатия	62
3.4. Принцип безусловного уважения к клиентам/ткам	63
3.5. Лучшие практики	63
3.6. Возможные сценарии установления доверия	67
<b>4. Как направлять людей к специалистам/ткам?</b>	<b>70</b>
4.1. База дружественных специалистов/ток	71
4.2. Чек-лист вопросов, которые могут помочь правильно направить клиента/тку к специалистам/ткам	72
4.3. Обратная связь по работе равных консультантов/ток онлайн	72

<b>5. Ресурсы, которые нужны для консультантов/ток, работающих по принципу «равный – равному» онлайн</b>	<b>74</b>
5.1. Супервизия	74
5.2. Совпадение ценностей консультанта/тки и организации	76
5.3. Взаимоподдержка	76
5.4. Повышение квалификации	76
<b>6. Что надо учесть про безопасность при работе онлайн?</b>	<b>77</b>
6.1. Юридическая безопасность	77
6.2. Цифровая безопасность	78
6.3. Профессиональная безопасность	79
6.4. Психологическая безопасность	80
6.4.1. Синдром эмоционального выгорания	81
6.4.2. Как отличить обычную усталость и перенапряжение от выгорания?	82
6.4.3. Каковы причины профессионального выгорания консультантов/ток?	83
6.4.4. Личные стратегии, которыми можно предотвратить эмоциональное выгорание	83
6.5. Экстренные ситуации	85
<b>7. Справочные материалы и ссылки</b>	<b>86</b>





# СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

- COVID-19** потенциально тяжелая острая респираторная инфекция, вызываемая коронавирусом SARS-CoV-2 (2019-nCoV)
- АРВТ** антиретровирусная терапия, которая применяется для лечения ВИЧ-положительных людей
- ВАР** вещества амфетаминового ряда
- ВГС** вирус гепатита С
- ВЕЦА** Восточная Европа и Центральная Азия
- ВИЧ** вирус иммунодефицита человека
- ВОЗ** Всемирная организация здравоохранения
- ЕАСВ** Евразийская ассоциация снижения вреда
- ЕСЛУН** Евразийская сеть людей, употребляющих наркотики
- ИППП** инфекции, передающиеся половым путем
- ЛГБТКИ+** аббревиатура, обозначающая сообщество лесбиянок, гомосексуалов, бисексуалов, транс\* людей, квир-людей, интерсексуалов и др.
- ЛУН** люди, употребляющие наркотики
- МСМ** мужчины, имеющие секс с мужчинами
- НПВ** новые психоактивные вещества
- НПО** неправительственная организация
- ОЗТ** опиоидная заместительная терапия
- ПОШ** программа обмена шприцев
- СОГИ** сексуальная ориентация и гендерная идентичность
- СРЗ** сексуальное репродуктивное здоровье
- СЭВ** синдром эмоционального выгорания
- УПН ООН** Управление по наркотикам и преступности Организации Объединенных Наций
- ЧС** чрезвычайная ситуация



# ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

## Бэд-трип

Сленговое выражение, описывающее негативные и потенциально опасные для психики переживания, которые могут возникать во время психоделического опыта, обычно вызванного приемом психоактивных веществ группы психоделиков.

## Веб-аутрич

Метод установления контакта, консультирования, вовлечения и удержания людей, употребляющих психоактивные вещества, в программах снижения вреда посредством веб-сайтов, социальных сетей, мессенджеров, специализированных форумов, включая даркнет-площадки.

## Гомофобия

Иррациональный страх, неприязнь или дискриминация, проявляемые в отношении людей, которые являются гомосексуалами или в которых предполагается гомосексуальность, или против гомосексуального поведения или субкультуры.

## Даркнет

Анонимная и неконтролируемая часть Интернета, недоступная обычным поисковым системам, таким как Google, Yandex и др. Доступ к Даркнету осуществляется через специальные браузеры, такие как Tor и др.

## Дискриминация

Любая форма предвзятого выделения, исключения или наложения ограничений на человека обычно (но не только) из-за присущих ему личных качеств или предполагаемой принадлежности к конкретной группе.

### **Драгдилер/рка**

Человек с опытом продажи психоактивных веществ.

### **Мессенджер**

Программа, мобильное приложение или веб-сервис для обмена мгновенными сообщениями.

### **Подгруппа/кросс-группа людей, употребляющих психоактивные вещества**

Люди, употребляющие наркотики, которых можно объединить в рамках гендерной идентичности, сексуальной ориентации, возраста, расовой принадлежности и других факторов, зачастую создающих для них барьеры в доступе к услугам снижения вреда.

### **Равные консультанты/тки**

Люди, имеющие тот же диагноз или опыт, что и клиенты/тки; предоставляют информацию и услуги также вне учреждений, дроп-ин центров и др.

### **Самостигма**

Перенос внешних стигматизирующих взглядов и установок на себя самими людьми, употребляющими психоактивные вещества.

### **Снижение вреда**

Комплексный подход, который включает в себя стратегии, программы и практики, оказывающие положительное влияние на здоровье, социальные и правовые аспекты людей, употребляющих наркотики и не имеющих возможности либо не желающих прекратить их употребление.

### Стигма (стигматизация)

Происходит от греческого слова, означающего знак или пятно; относится к убеждениям и (или) отношениям. Это динамичный процесс обесценивания, дискредитирующий человека в глазах других людей. Результатом реакции на стигму является дискриминация.

### Трип

Измененное состояние сознания, характеризующееся отличным от типичного восприятием и интенсивным процессом осознания.

### Трип-ситтер

Человек, который обеспечивает безопасность другого человека, пока тот находится под воздействием психоактивных веществ; распространенное явление при употреблении различных психоактивных веществ. Эту практику можно квалифицировать как метод снижения вреда.

### Трип-репорт

Описание личного опыта, связанного с употреблением какого-либо психоактивного вещества.

В пособие мы используем такие определения, как **психоактивные вещества и наркотики**. Мы определяем разницу так: все наркотики являются психоактивными веществами, но психоактивные вещества становятся наркотиками, когда их помещают в страновые таблицы наркотических веществ<sup>1</sup>.

1 [https://www.who.int/health-topics/drugs-psychoactive#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/drugs-psychoactive#tab=tab_1)

# ВВЕДЕНИЕ

## Почему мы создали это пособие?



Существует множество пособий и тренингов по консультированию по принципу «равный – равному»<sup>2</sup>, и мы рекомендуем ознакомиться с этими материалами. Если вы спросите, зачем нужно еще одно и чем оно отличается от тех, которые уже разработаны, мы можем вам ответить, что в данном пособии мы хотим познакомить вас с **онлайн-консультированием**.

Наркосцена в мире сильно изменилась за последние десятилетия и эти изменения продолжаютс<sup>3</sup>. Если раньше равные консультанты/тки были наиболее эффективны там,

где продают наркотики, например, в квартирах драгдилеров/рок, на «точках» и в местах скопления людей, употребляющих наркотики, то сейчас все чаще эти процессы происходят в онлайн-пространстве. На эти изменения сильно повлияла ситуация с COVID-19. Так, по данным Управления по наркотикам и преступности Организации Объединенных Наций (УПН ООН):

**«Во всех странах сообщается о значительном сокращении поставок традиционных наркотических веществ, снижении их чистоты и уве-**

- 2 [https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/08/Employment\\_RU\\_Print.pdf](https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/08/Employment_RU_Print.pdf);  
<https://mv.ecuo.org/download/rukovodstvo-konsultanta-po-printsipu-ravnyj-ravnomu/>;  
<https://peer2peerproject.com/wp-content/uploads/2021/04/training-program-manual.pdf>
- 3 <https://www.unodc.org/unodc/en/data-and-analysis/wdr2021.html>

*личении стоимости. ...изменения и в моделях приобретения и употребления психоактивных веществ. Лица, употребляющие психоактивные вещества, стали чаще приобретать наркотические вещества через Интернет, Telegram и с помощью электронных кошельков. Из-за повышения цен на наркотики они стали чаще объединяться в группы для приобретения веществ»<sup>4</sup>.*

Криминализация, стигматизация и дискриминация могут ограничивать доступ для людей, употребляющих психоактивные вещества, как к базовым услугам (жилье, еда, лечение), так и к услугам снижения вреда.

Эти изменения диктуют необходимость внедрения подходов онлайн-консультирования по принципу «равный – равному». Важна поддержка и развитие дистанционных форм снижения вреда: переводение консультирования и предоставления информации онлайн, возможность доставки необходимых раздаточных материалов или получение шприцев, презервативов, тестов и масок в автоматах, отправка материалов почтой и т.д.<sup>5</sup>

Если говорить про равных консультантов/ток, то COVID-19 повлиял на повышение рисков синдрома эмоционального выгорания (СЭВ). Пере-

рывы в лечении, сложности доступа к услугам и др. – все это негативно сказалось на психологическом состоянии тех представителей/льниц сообщества, кто занимается консультированием по принципу «равный – равному». При этом многим из них пришлось освоить онлайн-инструменты для своей работы. Консультирование по принципу «равный – равному» – методика, которая позволяет достичь позитивных изменений в сложных ситуациях.

Во время консультирования мы разделяем употребление, злоупотребление и зависимость от психоактивных веществ, понимая, что зависимость – это заболевание с определенными симптомами<sup>6</sup>, и работаем, отталкиваясь от запросов людей, которые к нам обращаются.

**Цель данного пособия – обучение и улучшение навыков онлайн-консультирования по принципу «равный – равному».** Мы предлагаем подходы, инструменты и алгоритмы работы помощи, поддержки и снижения вреда для людей, употребляющих психоактивные вещества, которые могут быть адаптированы в зависимости от особенностей наркосцены, потребностей людей и ресурсов равных консультантов/ток в отдельной стране.

4 [https://www.unodc.org/documents/centralasia//2020/August/3.08/COVID-19\\_impact\\_on\\_drug\\_use\\_in\\_Central\\_Asia\\_ru.pdf](https://www.unodc.org/documents/centralasia//2020/August/3.08/COVID-19_impact_on_drug_use_in_Central_Asia_ru.pdf)

5 [https://harmreductioneurasia.org/wp-content/uploads/2020/05/regional-review\\_-FINAL\\_RUS.pdf](https://harmreductioneurasia.org/wp-content/uploads/2020/05/regional-review_-FINAL_RUS.pdf)

6 <https://icd.who.int/browse11/l-m/en/#/http%3a%2f%2fid.who.int%2f%2fid.who.int%2f%2fentity%2f1602669465>

## Как пользоваться пособием?

Пособие содержит 6 основных разделов, которые содержат конкретные примеры (возможные сценарии консультирования):

### 1. Основная информация про онлайн-консультирование по принципу «равный – равному»

В этом разделе вы узнаете, что такое онлайн-консультирование по принципу «равный – равному» и почему важно включать этот метод в программы снижения вреда. Мы представим сводную информацию про возможные площадки для предоставления услуг. Отдельная важная тема, с которой вы познакомитесь в этом пособии, – особенности консультирования разных подгрупп/кросс-групп людей, употребляющих психоактивные вещества.

### 2. Как оказать поддержку по принципу «равный – равному» онлайн?

В этом разделе вы познакомитесь с целями и задачами онлайн-консультирования по принципу «равный – равному». Как будущие консультанты/тки, вы узнаете про этические принципы и ценности онлайн-консультирования.

В этом разделе вы сможете получить информацию и примеры алгоритмов онлайн-консультирования. Вы сможете улучшить свои практические навыки, проработав типичные запросы, изучив информационные блоки и опробовав техники онлайн-консультирования по принципу «равный – равному». В этом разделе вы также познакомитесь с потенциальными рисками в онлайн-консультировании и с возможными стратегиями для их преодоления.

### 3. Как консультанты/тки, работающие по принципу «равный – равному», могут завоевать доверие клиента/тки, работая в Интернете?

Для онлайн-консультирования важен контакт и доверие. Для того чтобы вы смогли увереннее себя чувствовать во время консультирования, мы познакомим вас с практикой искренности. Вы узнаете, какие есть стадии установления контакта и полезные инструменты для работы на каждой из них. Также вы узнаете про техники эмпатии и принципы безусловного уважения.

### 4. Как направлять людей к специалистам/ткам?

Важно стремиться к комплексности предоставляемых услуг, поэтому возможность направления к специалистам/ткам после консультирования является важным элементом работы консультантов/ток. В этом разделе вы узнаете про то, как создавать базу дружественных специалистов/ток и про существующие критерии к этим специалистам/ткам.

В этом разделе вы найдете чеклист возможных вопросов, который будет полезен в работе с клиентами/тками. Важным элементом этого раздела будет мониторинг и обратная связь, которые важны как для оценки работы специалистов/ток, так и для улучшения всей структуры направления и консультирования.

## 5 Ресурсы, которые нужны для консультантов/ток, работающих по принципу «равный – равному» онлайн

Для нас важно, чтобы вы заботились не только о своих клиентах/тках, но и о своем собственном состоянии. Для этого вы познакомитесь с такими ресурсами, как супервизия, взаимоподдержка, повышение квалификации. Отдельной важной темой раздела является совпадение ценностей.

## 6 Что надо учесть про безопасность при работе онлайн?

В этом разделе вы узнаете про разные виды безопасности как консультантов/ток, так и клиентов/ток: юридическая безопасность, цифровая безопасность, профессиональная безопасность, психологическая безопасность. Серьезной угрозой безопасности специалистов/ток может стать СЭВ, поэтому мы обратим на него отдельное внимание. В конце этого раздела вы познакомитесь с информацией про возможные сценарии экстренных ситуаций.



# 1. ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРО ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ПРИНЦИПУ «РАВНЫЙ – РАВНОМУ»

## 1.1. Что такое онлайн-консультирование по принципу «равный – равному»?

Когда мы говорим про историю возникновения консультирования по принципу «равный – равному» в снижении вреда, важно начать с адвокации силами сообщества людей, употребляющих психоактивные вещества. Такая защита прав людей, употребляющих психоактивные вещества, зародилась во время борьбы с эпидемией ВИЧ в 80-х и 90-х годах, в зависимости от страны<sup>7</sup>. Одной из целей такой адвокации сначала было создание программ обмена шприцов, а позднее – программ ОЗТ, комнат безопасного употребления и др. Это привело к тому, что организации, сети и группы сообщества людей, употребляющих психоактивные вещества, сами начали создавать и внедрять программы снижения вреда, при этом начав использовать принципы предоставления помощи по принципу «равный – равному»<sup>8</sup>. Одной из самых известных таких организаций стала «Rotterdam Junkie Bund»<sup>9</sup>. В здравоохранении появилась новая модель влияния на эпидемию ВИЧ среди людей, употребляющих психоактивные вещества, – программы обмена шприцев. При этом, например в Нидерландах, организации сообщества людей, употребляющих психоактивные вещества, нанимали людей, употребляющих психоактивные вещества, как сотрудников/ниц в программы профилактики ВИЧ.

Вообще же, идея работы по принципу «равный – равному» возникла в 1970-х годах на базе различных групп самопомощи, которые организовывали люди с ментальными заболеваниями. По разным причинам они не всегда могли делиться своими проблемами с внешними специалистами/тками, но были готовы доверять людям с похожими проблемами.

Люди на группах делились опытом жестокого обращения в психиатрических больницах, в которых они находились. Для них было важно не только лечение специалистов/ток для уменьшения симптомов их заболеваний, но также психологическая и эмоциональная поддержка. И оказалось, что сами пациенты/

7 <https://peer2peerproject.com/wp-content/uploads/2021/04/training-program-manual.pdf>

8 <https://volna.in.ua/programi/zmenschennya-shkodi/istoriya-razvitiya-snizheniya-vreda.html>

9 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1945155/>





тки могут эффективно поддерживать и помогать друг другу. На основе этого опыта и появился метод работы по принципу «равный – равному», который используется и в наше время, продолжая доказывать эффективность и совершенствуясь благодаря все новым исследованиям<sup>10</sup>.

Идея описания работы по принципу «равный – равному» как инструмента вмешательства в сфере здоровья была осуществлена Институтом Тримбоса в 1992–1994 гг.<sup>11</sup> Институт разработал пособие, в котором были описаны результаты различных проектов и интервенций, которые внедрялись ключевыми европейскими организациями сообществ. Пособие собрало лучшие практики на то время, что стало полезным как для тренеров/рок, так и для тех, кто хотел развивать работу по принципу «равный – равному». В пособие описана не только предыстория, но и концепция такой работы.

**Работа по принципу «равный – равному» описывается как метод информирования и консультирования для укрепления здоровья в сообществе людей, употребляющих психоактивные вещества, путем вовлечения и совместной работы с самими представителями сообщества.**

Важным элементом вовлечения представителей сообщества можно считать то, что во всех лучших практиках услуги предоставлялись бесплатно. Темы консультирования основывались на наиболее частых запросах людей. Так, например, в разных организациях сообществ основными темами консультирования были вопросы ВИЧ/СПИДа, безопасного употребления психоактивных веществ и безопасного сексуального поведения. В лучших практиках описано, как проводилось обучение людей, употребляющих психоактивные вещества, – важной целью была подготовка представителей/тельниц сообщества передавать эти знания другим людям по принципу «равный – равному».

10 <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1016/j.wpsyc.2012.05.009>

11 <http://www.peerinvolvement.eu/index.php/background/why-manual>

Люди, употребляющие психоактивные вещества, играют решающую роль в разработке, внедрении и реализации программ снижения вреда. Равное консультирование помогает не только привлекать людей, которые в противном случае не стали бы получать услуги, но и достигать труднодоступные кросс-группы<sup>12</sup> в сфере снижения вреда с людьми, употребляющими психоактивные вещества. Многие некоммерческие организации используют этот метод в своей повседневной работе<sup>13</sup>, и особенно это актуально для организаций/сетей/групп сообществ.

### Так что же такое онлайн-консультирование по принципу «равный – равному»?

Говоря простым языком, онлайн-консультирование по принципу «равный – равному» – это когда человек из сообщества, которое он/она представляет:

- Получает необходимые знания и навыки для повышения безопасности и улучшения качества жизни людей своего сообщества.
- Делится этой информацией, ресурсами, поддерживает людей из своего сообщества в онлайн-пространстве (форумы, мессенджеры, электронная почта и др.). Онлайн-пространства значительно расширяют инструменты консультированию по принципу «равный – равному».
- Использует для улучшения контакта и доверия свой собственный жизненный опыт. Равные консультанты/тки активно используют свой личный опыт для донесения информации с целью повысить безопасность и сохранить жизнь людей, употребляющих наркотики. В онлайн-пространстве эту информацию можно доносить в виде мемов, памяток, комиксов, коротких видео, личных историй и других вариантов визуализации. К тому же онлайн-консультирование по принципу «равный – равному» снижает личные риски для консультантов/ток, хотя при этом и требует больше времени для установления контакта и доверия со стороны консультируемых.



12 <https://inpu.net/iduit-implementing-comprehensive-hiv-and-hcv-programmes-with-people-who-inject-drugs/>

13 [https://www.unaids.org/sites/default/files/media\\_asset/JC2954\\_UNAIDS\\_drugs\\_report\\_2019\\_ru.pdf](https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/JC2954_UNAIDS_drugs_report_2019_ru.pdf)

## 1.2. Офлайн- и онлайн-консультирование по принципу «равный – равному» – в чем разница?

Как вы уже поняли, консультирование по принципу «равный – равному» может предоставляться как онлайн, так и офлайн. Эти два подхода очень похожи, однако у них есть некоторые различия, которые вы можете увидеть в Таблице 1.

*Таблица 1. Офлайн- и онлайн-консультирование по принципу «равный – равному» – в чем разница?*

ОФЛАЙН	ОНЛАЙН
<p>Можно использовать невербальные проявления внимания (открытая поза, поддерживание зрительного контакта).</p>	<p>В большинстве случаев невозможно использовать невербальные проявления внимания. Могут быть исключения, когда используются площадки с возможностью видеосвязи, например Zoom/Skype/Teams и др.</p> <p>Вместо невербальных проявлений внимания мы можем использовать новые инструменты, такие как стикеры и смайлики, – для выражения поддержки, обозначения разных психоактивных веществ или состояний, связанных с ними.</p> <p>Важно понимать, что символы могут иметь различные значения в разных странах, но значения языка эмоджи могут быть общими<sup>14</sup>.</p>
<p>Использование разных интонаций в консультировании.</p> <p>При живом консультировании интонация отличается в зависимости от цели высказывания: повествовательная, восклицательная, вопросительная. Можно</p>	<p>В онлайн-консультировании человек не слышит ваших интонаций и не видит вас, поэтому важно стараться писать прямо, например, осторожно использовать иронию (или вообще ее не использовать), чтобы не ухудшить контакт с человеком.</p>

<sup>14</sup> <https://www.unodc.org/unodc/en/hiv-aids/new/stories/emoji-workshop--online-communication-among-people-who-use-drugs.html>

## ОФЛАЙН

выделять отдельные важные слова, повторять интонации клиентов/ток. Клиенты/тки могут повышать или понижать интонацию, что помогает определять состояние человека.

Интонация часто помогает передать эмоции. Например, когда человек расстроен или находится в апатии, то, скорее всего, будет ровная и безэмоциональная интонация, пониженный тон. Если клиент/тка сердится, то как бы «выплевывает» слова, повышает тон.

Активное слушание – способ консультирования, помогающий лучше понимать состояние клиентов/ток с помощью особых приемов: пауз, уточнений, перефразирования, резюмирования, повторов и других приемов.

Место: удобное для клиентов/ток для встречи вживую, например, в офисе организации, в кабинетах медицинских учреждений, в помещениях низкороговых услуг, в кабинетах безопасного употребления, на аутрич-маршрутах (в местах употребления и покупки психоактивных веществ, в местах общения, например, возле аптек или ломбардов).

В живом консультировании важно делать паузы для подбора формулировок, потому что невозможно отменить ранее сказанное.

## ОНЛАЙН

Вы тоже не слышите интонаций, поэтому важно обращать внимание на знаки пунктуации, не стесняться задавать дополнительные вопросы.

Вы можете попробовать усилить проявление своего внимания, используя инструменты перефразирования, резюмирования и другие, про которые мы вам расскажем во втором разделе.

Место: личное пространство человека – это может быть любое место, при этом важно наличие устройства, которое позволит получить услугу консультирования и обеспечит безопасность клиента/тки.

В онлайн-формате можно сначала написать сообщение, обдумать и откорректировать до отправки.

### **1.3. Почему важно включать онлайн-консультирование по принципу «равный – равному» в программы снижения вреда?**

Онлайн-консультирование по принципу «равный – равному» может быть полезно для доступа к тем людям, употребляющим психоактивные вещества, которые по разным причинам не получают услуги снижения вреда. В мире мы видим все больше ограничений доступа к традиционным программам снижения вреда, особенно для молодежи и потребителей/тельниц новых психоактивных веществ (НПВ), и поэтому снижение вреда в онлайн-формате может стать эффективным способом предоставления информации людям в их личном пространстве<sup>15</sup>.

Криминализация, стигматизация, дискриминация, географическая ограниченность – все эти факторы ограничивают доступ к услугам снижения вреда, включая равное консультирование. Во многих странах и регионах недостаточно охвачено данными услугами сельское население. Помимо географического разрыва в охвате, существуют подгруппы людей, употребляющих психоактивные вещества, которые сталкиваются с препятствиями в доступе к услугам снижения вреда, поскольку они не приспособлены к их уникальным потребностям. Например, кросс-группа молодых людей, употребляющих НПВ. Они часто общаются между собой и находят разные психоактивные вещества именно в онлайн-пространстве: на площадках по продаже наркотиков, на онлайн-форумах и в мессенджерах для общения.

Трансформация наркосцены, COVID-19 и многие другие факторы сегодня влияют на изменения методов продажи и покупки психоактивных веществ. Онлайн-пространство становится все более актуальным. Если драгдилеры/рки переходят в онлайн-пространство, то за ними на эти же площадки переходят и люди, употребляющие психоактивные вещества, в том числе для общения и поддержки друг друга. Это означает, что жизненно необходимую информацию, личный опыт, лайфхаки, ресурсы и др. они тоже могут получать там, где им удобно. Именно поэтому консультирование по принципу «равный – равному» должно происходить на тех же онлайн-площадках, где и происходит общение и обмен информацией между людьми, употребляющими психоактивные вещества.

15 [https://www.hri.global/files/2020/12/08/GSHR\\_2020\\_Eurasia\\_Russian.pdf](https://www.hri.global/files/2020/12/08/GSHR_2020_Eurasia_Russian.pdf)

## 1.4. Возможные площадки для предоставления услуг онлайн-консультирования

В этом разделе вы найдете список возможных площадок для предоставления услуг онлайн-консультирования. Но помните, что ваш жизненный опыт, который и позволяет вам быть равным консультантом/ткой, в этом случае играет большую роль. Подумайте и создайте свой список площадок для предоставления услуг онлайн-консультирования, которые являются актуальными для вашей страны или города, исходя из национального контекста и местных особенностей наркосцены.



### Мессенджеры

Telegram, WhatsApp, Viber, Facebook Messenger, Signal, Instagram direct messenger и др. – в этих мессенджерах люди, употребляющие психоактивные вещества, могут общаться в чатах, каналах, группах и личных сообщениях.

### Социальные сети

TikTok, Instagram, Вконтакте, Facebook, Snapchat – люди могут создавать закрытые и открытые группы для общения по интересам, монтировать и выкладывать тематический контент, включая видео.

### Специализированные форумы

Ориентированы на интересы людей, употребляющих психоактивные вещества, в открытом и скрытом сегментах Интернета, в том числе в DarkNet. Это могут быть форумы с разными целями – общение, обмен информацией, розыгрыш призов, в том числе наркотиков, среди подписчиков/чиц каналов, покупка веществ и др. В зависимости от направленности площадки, важно выстраивать стиль консультаций, например, общаться формально или неформально, делать упор на предоставление информации, мотивацию к изменениям или поддержку. Для равного консультанта/тки важно иметь свой личный опыт общения на разных онлайн-площадках.



### Информационные рассылки по электронной почте

Могут работать, особенно если у вас в стране есть национальные или местные объединения ключевых сообществ с такими рассылками.



### Приложения для смартфонов

Онлайн-игры с поддержкой общения в чатах, приложения совместного досуга в виде караоке, включая приложения для знакомств (Grindr, Tinder) и др. Люди, употребляющие психоактивные вещества, могут размещать анкеты на сайтах знакомств, чтобы найти компаньонов/нок для совместного употребления психоактивных веществ или найти сами вещества. Это может быть даже указано в их профиле. Равные консультанты/тки также могут создавать профили, указывая в них о возможности предоставления консультаций.



### Площадки для микроблогов

Например, Tumblr – здесь формируется особая субкультура, популярная, прежде всего, в подростковой среде, которая называется «сексуализированное употребление наркотиков», или просто «drug-porn». Молодежь делится фотографиями и видео того, как они употребляют психоактивные вещества. Зрители/льницы могут комментировать и общаться между собой. Эти функции дают возможность равным консультантам/ткам связываться с молодыми людьми.



### Специализированные чат-боты

В качестве примера можно привести проект Drugstore<sup>16</sup> в Украине и площадку LiveChat, на которую попадаешь с помощью кнопки быстрого обращения за консультацией. Однако для организации такой работы необходимы дополнительные ресурсы: оплата услуг площадки и техническая подготовка консультантов/ток по работе с чат-ботом.

16 <https://drugstore.org.ua/consultants>

Выбирайте площадки для консультирования, исходя из особенностей подгрупп людей, употребляющих психоактивные вещества, например, молодые люди могут предпочитать такие площадки, как Telegram, Instagram, Snapchat или Tumblr, в то время как люди постарше чаще могут пользоваться Facebook, Вконтакте и Viber.

Перед выбором площадок мы рекомендуем провести мозговой штурм с командой, чтобы ответить на два вопроса:

- Что могут делать ваши потенциальные клиенты/тки на этих площадках?
- Что могут делать консультанты/тки на этих площадках?

Вот некоторые примеры такого мозгового штурма для четырех площадок:



## FACEBOOK

### ***Чем на этой площадке занимаются клиенты/тки?***

- Общение
- Знакомство
- Поиск информации, новостей
- Торговля
- Просмотр медиаконтента
- Обучение

### ***Что консультанты/тки могут делать?***

- Индивидуальное консультирование
- Создание тематических групп и форумов
- Создание тематического медиаконтента
- Организация онлайн-досуга
- Создание и продвижение обучающих курсов
- Публикации в формате сторителлинга



## WHATSAPP

### ***Чем на этой площадке занимаются клиенты/тки?***

- Общение
- Ведение бизнеса
- Создание групп
- Поиск информации
- Обмен медиаконтентом (фото и видео)
- Обмен геолокацией

### ***Что консультанты/тки могут делать?***

- Поиск и знакомство с клиентами/тками
- Создание тематических групп для сообщества
- Улучшение доступа к услугам
- Информирование про снижение вреда
- Улучшение доступности материалов через создание медиаконтента
- Направление на получение офлайн-услуг с помощью геолокации
- Использование функции исчезающих сообщений для повышения доверия
- Создание баз контактов для перенаправления





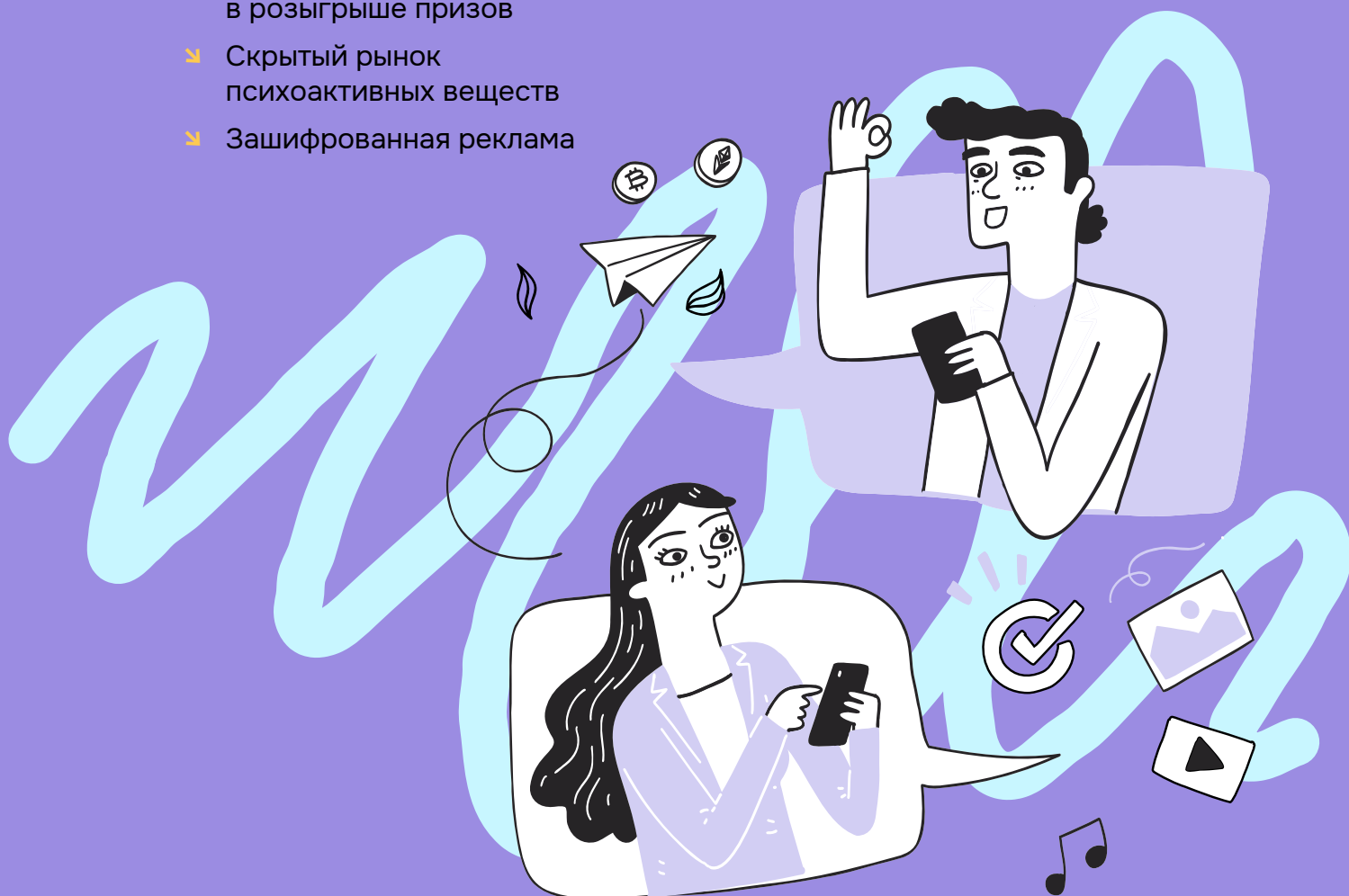
## INSTAGRAM

### Чем на этой площадке занимаются клиенты/тки?

- Знакомство
- Просмотр медиаконтента
- Обмен мнениями с помощью комментариев
- Поиск людей из своего сообщества
- Создание закрытых групп
- Онлайн-аптека
- Поиск онлайн-услуг
- Организация прямого эфира
- Личное общение
- Поиск акций – участие в розыгрыше призов
- Скрытый рынок психоактивных веществ
- Зашифрованная реклама

### Что консультанты/тки могут делать?

- Поиск и знакомство с клиентами/тками
- Использование шифрований для анонимного общения
- Улучшение доступности материалов через создание медиа-контента
- Консультирование на площадках закрытых рынков
- Сторителлинг в маске – гарантия анонимности
- Привлечение лидеров мнений (анг. *influencers*)
- Проведение прямых эфиров
- Создание баннеров





## TELEGRAM

### **Чем на этой площадке занимаются клиенты/тки?**

- ✦ Создание каналов, групп
- ✦ Поиск новостей и информации
- ✦ Прямая связь с дилером
- ✦ Создание бот-чатов
- ✦ Поиск полезных контактов и услуг (информация по снижению вреда, контакты пунктов доверия, места, где можно пройти тестирование, получить профилактические материалы и т.д.)
- ✦ Обмен информацией про мошенников/ниц
- ✦ Поиск развлекательного контента, музыки
- ✦ Трип-репорты
- ✦ Обмен геолокацией
- ✦ Поиск работы
- ✦ Общение
- ✦ Знакомство
- ✦ Магазины веществ (покупать или искать)
- ✦ Розыгрыш призов
- ✦ Поиск партнеров/рок для химсекса
- ✦ Группы по интересам
- ✦ Поиск средств и ресурсов для совместного употребления
- ✦ Порноканалы

### **Что консультанты/тки могут делать?**

- ✦ Создание отдельного рабочего аккаунта (чат-ботов и каналов)
- ✦ Описание профиля, мотивирующего месседжа
- ✦ Сбор и анализ интересных тем, запросов от потенциальных клиентов/ток
- ✦ Сбор полезной информации, контактов
- ✦ Создание медиаконтента
- ✦ Реклама и консультирование в магазинах (лучше по договоренности с администраторами/рками)
- ✦ Перенаправление
- ✦ Предоставление полезной информации, ссылок, контактов
- ✦ Предоставление информации по безопасному употреблению психоактивных веществ (драгчекинг, дозировки, возможные побочные эффекты от смешивания веществ)
- ✦ Консультации специалистов/ток
- ✦ Начало общения от личного запроса потенциального клиента/тки (присоединиться к диалогу и делиться своим опытом)



Это пособие предназначено для равных консультантов/ток с опытом употребления наркотиков, но при этом каждый/дая из вас относятся к конкретной кросс-группе сообщества людей, употребляющих психоактивные вещества. Именно поэтому, выбирая площадку для предоставления услуг онлайн-консультирования по принципу «равный – равному», важно не только проанализировать собственный опыт, но и сперва опросить людей из разных подгрупп, какими онлайн-площадками они предпочитают пользоваться.

## **1.5. Особенности различных подгрупп/кросс-групп людей, употребляющих психоактивные вещества**

Существует множество подгрупп, или кросс-групп, людей, употребляющих психоактивные вещества, особенности которых важно учитывать во время консультирования. Вы можете выделить подгруппы у себя в стране или в городе в зависимости от местных особенностей наркосцены. Важно учитывать особенности кросс-групп, консультируя по вопросам снижения вреда или другим вопросам, связанным с употреблением наркотиков. Принадлежность человека к определенной кросс-группе может свидетельствовать про риски дополнительных барьеров к получению услуг, негативному опыту обращения к специалистам/ткам, опыта гомофобии, стигмы и дискриминации, ситуаций гендерного насилия и другие особенности.

Когда мы говорим про консультирование по принципу «равный – равному», лучше, когда представителя/льницу кросс-группы консультирует человек из нее же. К сожалению, в реальности сложно организовать такую широко представленную группу равных консультантов/ток, поэтому здесь может помочь внимательность, использование открытых вопросов и бережное использование своего опыта для другой кросс-группы людей, употребляющих психоактивные вещества. Потому что, например, опыт успешного приема ОЗТ может не подойти человеку, употребляющему НПВ, а опыт гетеросексуала, употребляющего наркотики, может не подойти подростку ЛГБТКИ+, использующему психоактивные вещества, который собирается сделать каминг-аут.

Мы собрали краткую информацию про некоторые кросс-группы, которая может быть полезна для понимания возможных особенностей таких клиентов/ток в консультировании.



### Молодые люди, употребляющие психоактивные вещества

Это лица в возрасте 10–24 лет<sup>17</sup>. Вовлечение молодых людей, употребляющих психоактивные вещества, в планирование работы по консультированию и непосредственно само консультирование повысит эффективность консультирования для молодежи. Молодые люди будут охотнее обращаться за консультациями, если сами смогут поучаствовать в организации этих процессов. В команде равных консультантов/ток должен быть кто-то молодого воз-

раста с опытом употребления психоактивных веществ, иначе это не будет консультированием по принципу «равный – равному». Привлекайте как можно больше молодых людей, употребляющих психоактивные вещества, как равных консультантов/ток, чтобы больше представителей этой кросс-группы смогли получить услуги и информацию про снижение вреда. Кроме того, молодые люди хорошо разбираются в онлайн-мире и могут помочь выбрать лучшие онлайн-площадки и инструменты донесения информации.

При этом нужно понимать, что есть существенные различия между молодыми и более взрослыми людьми, употребляющими психоактивные вещества. Эти отличия заключаются в выборе психоактивных веществ, способах и местах употребления, вариантах развлечений и т.д. Так, например, молодые люди могут выбирать ночные клубы для употребления психоактивных веществ, чаще употреблять вещества неинъекционным путем и т.д.

Когда онлайн-консультирование учитывает особенности различных кросс-групп молодых людей и между ними и консультантами/тками налаживается позитивный контакт, тем больше вероятность того, что молодые люди будут обращаться за помощью, поддержкой или информаци-

17 [https://www.unaids.org/sites/default/files/media\\_asset/2015\\_young\\_people\\_drugs\\_en.pdf](https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/2015_young_people_drugs_en.pdf)

ей в реальном времени, или офлайн. Такая помощь живую может включать такие услуги снижения вреда, как профилактику ВИЧ, ВГС и ИППП, СРЗ, профилактику и помощь при передозировках, помощь в ситуации насилия, информирование про работу дроп-ин центров, услуги по восстановлению ментального здоровья, юридическую поддержку, проживание в приютах, обучение безопасным формам употребления психоактивных веществ и др.<sup>18</sup>

Молодые люди могут быть более социально-экономически уязвимыми и нуждаться в таких базовых услугах, как еда, гигиена, жилье, образование и получение доходов. Многие из них могут не иметь возможности заниматься интересным и полезным для здоровья досугом, который является альтернативой проблемному употреблению наркотиков. Интересные и полезные виды досуга могут отсутствовать в определенных условиях или, если они доступны, быть платными, а, значит, – недоступным, например, спорт, киноклубы, настольные игры, музыкальные группы, съемки видео и др. Можно пробовать организовывать такие развлечения в том числе в онлайн-формате. Главное, согласовать эти активности с молодыми людьми. Также нужно иметь в виду, что в большинстве стран мира невозможно оказывать помощь несовершеннолетним без согласия их ро-

дителей или их законных представителей. Это может ограничить доступ как сиротам, так и к тем, кто просто не хочет делиться с родственниками информацией об употреблении психоактивных веществ.

### **Люди, употребляющие вещества амфетаминового ряда**

Эта кросс-группа может сталкиваться с такими негативными последствиями употребления, как, например, психозы или суицидальные настроения. Важно иметь информацию про помощь при передозировках веществ амфетаминового ряда (ВАР). Вот некоторые данные по проблемам людей, употребляющих ВАР, в регионе ВЕЦА, которые могут быть полезны, чтобы учитывать специфику и возможные запросы в консультировании этой кросс-группы.

Для описания проблем были собраны ответы людей, употребляющих ВАР, методом опроса в тематических чатах Telegram и методом индивидуального интервьюирования<sup>19</sup>. Все полученные цитаты и варианты были суммированы для создания опросника с целью ранжирования существующих проблем. Опросник распространялся в рассылке ЕСЛУН и закрытых группах сообщества людей, употребляющих наркотики, региона ВЕЦА на платформе Facebook и через личные контакты

18 [https://youthrise.org/wp-content/uploads/2021/06/FOR-WEB\\_YL\\_FINAL-CASE-STUDIES-REPORT\\_2021.pdf](https://youthrise.org/wp-content/uploads/2021/06/FOR-WEB_YL_FINAL-CASE-STUDIES-REPORT_2021.pdf)

19 Материалы вебинара ЕСЛУН, 2020.

представителей исследовательских институций, неправительственных организаций и лечебных учреждений. Отвечая на вопрос «С какими проблемами сталкиваются люди, употребляющие «соли»/спайсы?», 91,2% людей выбрали вариант «паранойя, психозы, тревожность» и 75,4% выбрали вариант «негативные побочные эффекты во время трипа» – эти проблемы, по мнению респондентов/ток, являются самыми распространенными среди людей, употребляющих ВАР.

Важно отметить, что самыми актуальными люди считают проблемы негативных последствий в результате употребления ВАР. Также большое количество людей (более 60%) отметило такие варианты: «передозировки» (61,4%), «нечистый состав/незнание состава вещества» (68,4%), «мало знаний, как правильно подобрать дозировку» (68,4%), «ментальные (психологические) расстройства» (63,2%), «осуждение в семье, обществе» (64,9%), «преследования правоохранительных органов» (68,4%), «проблемы физического здоровья» (68,4%), «мало информации про возможность получить медицинскую, психологическую, социальную помощь» (68,4%). Некоторые из этих проблем могут быть взаимосвязаны, например, проблема передозировок может быть напрямую связана с отсутствием знаний про правильную подборку дозировки и с незнанием состава препарата. Также важно отметить, что, по мнению респондентов/ток, проблема стигмы, осуждения и преследований

в обществе тоже является актуальной проблемой. Проблемы физического здоровья являются значимыми проблемами, по мнению принявших в опросе людей, при этом они коррелируют с отсутствием информации про возможность получить медицинскую, психологическую, социальную помощь. Чуть больше половины респондентов/ток выбрали такие варианты ответов: «мало знаний про психоактивные вещества (например, про визуальные отличия разных веществ)» (56,1%), «восстановление после трипа» (52,6%). И меньшее количество людей отметило следующие варианты проблем: «мало знаний про способы употребления» (36,8%) и «проблемы сексуального здоровья» (29,8%). Данные результаты показывают, что большинство предложенных проблем (12 из 15) выбрали более 50 респондентов/ток. В практической деятельности эти проблемы могут быть использованы для адвокации обеспечения доступа к услугам лечения и профилактики, которые будут отвечать на запросы людей, употребляющих ВАР.

Про особенности употребления НПВ можно прочитать в региональном отчете<sup>20</sup>, основанном на исследовании, которое провела Школа права Университета Суонси в сотрудничестве с Евразийской ассоциацией снижения вреда (ЕАСВ). Во многих странах употребление и разнообразие НПВ является актуальной проблемой, хотя ее характер и масштабы варьируются в зависимости от страны. Чаще

20 <https://harmreductioneurasia.org/ru/harm-reduction/new-psychoactive-substances/nps-ee-and-ca/>

всего именно люди, употребляющие психоактивные вещества, лучше, чем кто-либо, понимают особенности их употребления, основываясь на собственном опыте и опыте своего сообщества. Среди людей, употребляющих НПВ, есть две ключевые группы: более опытные в употреблении наркотиков люди, которые по разным причинам перешли на употребление НПВ, и молодые люди, ранее не употреблявшие наркотики.

### **Женщины, употребляющие психоактивные вещества**

Эта кросс-группа может быть труднодоступной для программ снижения вреда, ведь для женщин, употребляющих психоактивные вещества, гендерная дискриминация дополняется стигмой, связанной с употреблением психоактивных веществ. Сочетание данных факторов может подтолкнуть женщин к практикам поведения, которые увеличивают их риск инфицирования ВИЧ, например, использование грязной иглы после партнера, неиспользование презерватива, травмоопасные сексуальные практики. Существует также более высокая вероятность того, что женщины, употребляющие психоактивные вещества, будут заниматься секс-работой в обмен на жилье, еду и поддержку.

Есть риски насилия со стороны сексуальных партнеров, в том числе принуждение заниматься сексом без презерватива. Женщины, которые

употребляют психоактивные вещества, могут зависеть от мужчин еще и потому, что они могут делать им инъекции веществ, обеспечивать их шприцами, иглами и непосредственно психоактивными веществами. Дискриминация и криминализация тоже являются факторами, ограничивающими доступ к медицинским услугам для женщин, употребляющих психоактивные вещества, особенно когда они сталкиваются с этим со стороны полиции и медицинских работников/ниц. Другими ограничивающими факторами являются высокий уровень стигматизации в обществе к самому явлению употребления психоактивных веществ женщинами, ориентированные на мужчин программы снижения вреда и лечения наркозависимости, недостаток услуг для защиты сексуального и репродуктивного здоровья.

Беременные женщины, которые употребляют психоактивные вещества, являются наиболее уязвимой группой. В женских консультациях медицинские работники часто предоставляют недостаточно, неполно, ненаучно информацию о психоактивных веществах во время беременности или о профилактике передачи ВИЧ от матери к ребенку. В некоторых странах медицинские работники/цы отказывают в помощи и лечении беременным женщинам из-за употребления психоактивных веществ. Женщины могут жить в страхе оказаться в местах лишения свободы или лишиться родительских прав, по-

тому что есть случаи, когда женщин принуждали делать аборты или отказываться от детей. Ограниченный доступ к медикаментозному лечению наркозависимости несет за собой риски для благополучного окончания беременности женщин, зависимых от опиатов. Исключительно важную роль играет необходимость улучшения доступа женщин к нужным им услугам, включая лечение наркозависимости, программы снижения вреда, услуги защиты сексуального и репродуктивного здоровья, помощь в ситуации насилия<sup>21</sup>.

Важно иметь информацию про доступные услуги снижения вреда для переадресации или сопровождения женщин.<sup>22</sup>

Так, например, методология короткого вмешательства и терапевтический инструмент WINGS (Women Initiating New Goals for Safety) предназначена для идентификации различных типов гендерно обусловленного насилия среди женщин, употребляющих или употреблявших наркотики, которая позволяет им разрабатывать стратегии планирования безопасности, укреплять свою сеть социальной поддержки, определять и получать доступ к разным услугам, чтобы уменьшить риск возникновения гендерно обусловленного насилия. Методология была разработана The Social Intervention Group, Columbia University, внедряется силами равных

консультанток в таких странах ВЕЦА, как Украина, Кыргызстан, Казахстан и Грузия<sup>23</sup>.

### **ЛГБТКИ+, употребляющие психоактивные вещества**

Эта кросс-группа может сталкиваться с такой проблемой, как стигма в своих сообществах – и от людей, употребляющих психоактивные вещества, и от ЛГБТКИ+. Эти факторы могут ограничивать доступ кросс-группы к услугам снижения вреда вживую, или офлайн. В связи с этим именно онлайн-консультирование может помочь установить контакт, когда человек будет чувствовать себя в безопасности.

Причины употребления психоактивных веществ и зависимости от психоактивных веществ в сообществе ЛГБТКИ+ долгое время являлись спорной темой. В прошлом было широко распространено мнение, что это связано с частыми вечеринками, приписываемыми именно гей-культуре. Безусловно, вечеринки вносят свой вклад в доступность психоактивных веществ для людей, не употребляющих их раньше, но само по себе наличие различных веществ не является причиной зависимости.

Химсекс – использование мужчинами, практикующими секс с мужчинами (МСМ) психоактивных веществ до

21 <https://harmreductioneurasia.org/ru/guide-help-impossible-to-ignore/>

22 <https://whrin.site/ourpublication/global-mapping-report-russian/>

23 <https://projectwings.org/>



или во время сексуальных контактов с целью облегчения, усиления, prolongирования или сохранения соответствующих ощущений. Для химсекса обычно используются мефедрон, амфетамин, метамфетамин, ГГБ/ГБЛ, кокаин, кетамин и Альфа-ПВП.

Важно понимать, что бесконтрольное употребление психоактивных веществ происходит не от принадлежности к ЛГБТКИ+-сообществу, а от принадлежности к меньшинству. Психологи описывают это состояние термином «стресс меньшинств». Стресс меньшинств возникает в ситуации, когда человек испытывает дис-

криминацию, репрессии или другие трудности из-за своей идентификации, убеждений или физических характеристик, которые подвергаются стигматизации в обществе. Хотя мир сегодня, наконец, отходит от нетерпимости и делает значительные шаги к принятию разнообразия в самых различных областях жизни, включая пол и гендер, люди, которые идентифицируют себя как ЛГБТКИ+, все еще подвергаются преследованиям, запугиванию, насилию и дискриминации. Для многих ЛГБТКИ+ это все еще не движение к равенству и правам, а борьба за выживание.



## 2. КАК ОКАЗАТЬ ПОДДЕРЖКУ ПО ПРИНЦИПУ «РАВНЫЙ – РАВНОМУ» ОНЛАЙН?



### 2.1. Цели и задачи онлайн-консультирования по принципу «равный – равному»

Основная **цель** онлайн-консультирования по принципу «равный – равному» – это оказание помощи на онлайн-площадках на основании собственного жизненного опыта (в контексте данного пособия – чаще в сфере снижения вреда). Одна или серия консультаций должны помочь человеку в решении его вопросов и проблем, связанных со здоровьем и безопасностью.

**Задачи** онлайн-консультирования по принципу «равный – равному»:

- повышение мотивации к положительным изменениям;
- повышение безопасности жизни;
- налаживание межличностных отношений с окружающими;
- информирование по социально-психологическим вопросам;
- обучение по принципу «равный – равному»;
- направление к специалистам/ткам в медицинской, социальной, юридической и других сферах;
- уменьшение самостигмы людей, употребляющих наркотики.

## 2.2. Этические принципы онлайн-консультирования по принципу «равный – равному»

Равный/ая консультант/тка в первую очередь – это специалист/тка, который/рая представляет «помогающую» профессию. Онлайн-консультация – не психологическая помощь, но при этом во время ее проведения важно соблюдать этические принципы. Необходимо оставаться специалистом/ткой, понимать, принимать и применять этические принципы в своей работе. Мы рекомендуем использовать четыре принципа биомедицинской этики, где под клиентом/ткой мы подразумеваем клиента/тку консультации – консультируемого/мой:

### 1. Минимизация вреда («не навреди»)

Консультант/тка обдумывает возможные негативные последствия своей работы и строит ее таким образом, чтобы исключить или хотя бы минимизировать возможный ущерб для клиента/тки.

### 2. Благотворение («приноси благо»)

Консультант/тка работает только во благо своего клиента/тки и при построении целей и планов своей работы обязательно соотносит их с объективным улучшением социальной и психологической жизни клиента/тки (обязательно учитывая его/ее индивидуальность) и с повышением его/ее субъективного ощущения счастья.

### 3. Автономия

Консультант/тка не помогает клиенту/тке без его/ее желания. Любая работа по оказанию помощи проводится при взаимной договоренности. При нежелании клиента/тки осуществлять те или другие изменения консультант/тка может использовать только мотивационные интервенции.

### 4. Справедливость

Консультант/тка не использует клиента/тку для любых других выгод (кроме оговоренных в контракте) финансового, трудового, психологического, социального и другого плана.

### Безусловное уважение

Еще одним нравственным принципом, на котором строится техника консультативной работы, является принцип безусловного уважения к клиенту/тке, его/ее достоинству и правам и свободам, а также безусловного принятия и безоценочного отношения к личности.

На этих пяти главных и универсальных этических принципах мы и предлагаем построить всю этическую систему работы онлайн-консультанта/тки по принципу «равный – равному».

## 2.3. Ценности и онлайн-консультирование по принципу «равный – равному»

У каждого человека есть своя система ценностей, которая определяет его/ее поступки и восприятие окружающего мира и других людей. Именно система ценностей консультанта/тки влияет на стиль консультирования, хотя при этом мы рекомендуем консультантам/ткам быть «объективным» и ценностно нейтральным.

Во время онлайн-консультирования по принципу «равный – равному» важно использовать свой жизненный опыт и при этом не вносить в консультативные отношения свою жизненную философию и систему ценностей. Хотя консультанты/тки должны использовать ценности снижения вреда, лучше полностью сконцентрироваться на ценностях клиента/тки, если они не противоречат ценностям снижения вреда. Это не значит, что консультанты/тки не могут иметь собственной системы ценностей – просто они не должны занимать во время консультирования конкретной моральной или ценностной позиции, а быть более гибкими.

Мы рекомендуем посмотреть на список причин, согласно которым консультантам/ткам следует избегать влияния на ценности клиента/тки. Эти причины предложили Рикки Джордж и Тереза Кристиан еще в 1995 году, но при этом их успешно используют в консультировании и сегодня:

- жизненная философия каждой личности уникальна и не следует навязывать ее другим;
- никто из консультантов/ток не может утверждать, что имеет предельно развитую и адекватную философию жизни;
- индивид развивает собственную нравственную систему, пользуясь не одним источником и не за один день, а под влиянием многих жизненных факторов и в течение определенного отрезка времени;
- никто не может помешать другому человеку в формировании уникальной философии жизни, которая была бы для него/нее самоосмысленной;
- клиент/тка имеет право на неприятие этических принципов и философии жизни другого человека.

Мы предлагаем перечень вопросов, предложенных С. Утечи (1961)<sup>24</sup>, которые консультанты/тки могут задать себе. Эти вопросы являются основанием для возникновения взаимного доверия и одновременно критерием, который придает консультантам/ткам уверенность в себе:

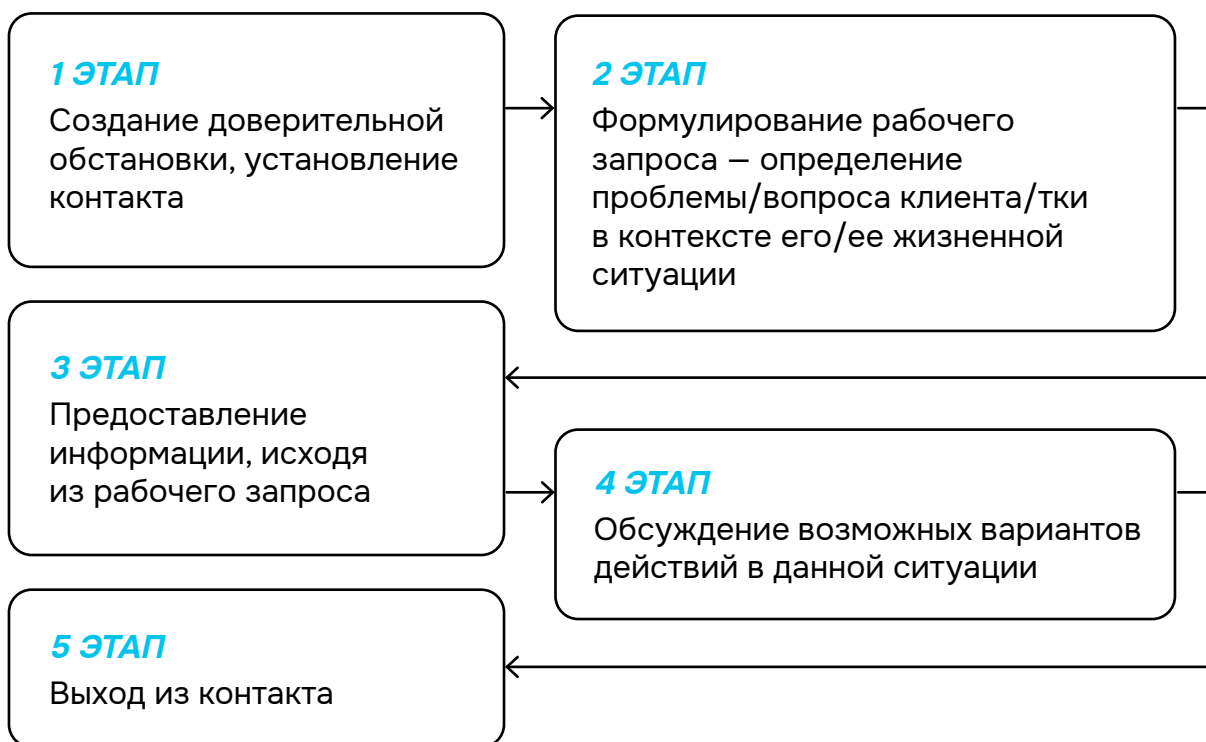
- Смогу ли я быть таким/кой, чтобы люди воспринимали меня как надежного человека?
- Могу ли я четко выражать свои мысли так, чтобы в общении меня понимали недвусмысленно?
- Могу ли я воспринимать от другого человека наставления, основанные на теплоте, заботе, уважении, заинтересованности?
- Могу ли я быть достаточно сильной личностью, чтобы отличаться от других?
- Могу ли я чувствовать себя настолько самоуверенным/енной, чтобы позволить другому человеку быть другим, отличным от меня?
- Могу ли я позволить себе полностью погрузиться в мир чувств и личностных смыслов другого человека и испытать подобные переживания?
- Могу ли я воспринимать другого человека таким, какой он есть? Удастся ли мне убедить его/ее в этом?
- Могу ли я быть очень отзывчивым/вой в отношениях с другими, чтобы мое поведение не воспринималось как угроза?
- Могу ли я освободить другого человека от внешних оценок?
- Могу ли я понять другого человека, который находится в процессе становления, буду ли скован своим и его/ее опытом?

Чтобы установилось взаимное доверие, консультанты/тки могут проявить необходимые для специалистов/ток качества: искренность, способность к эмпатии и безусловное уважение к людям.

## 2.4. Алгоритм онлайн-консультирования

Онлайн-консультирование по принципу «равный – равному» может отличаться от стандартного консультирования в сфере снижения вреда своей неформальностью. При этом мы рекомендуем сохранять хотя бы коротко пять стандартных этапов консультирования:

24 [https://shron1.chtyvo.org.ua/Tymbaliuk\\_Ivan/Psykholohichne\\_konsultuvannia\\_ta\\_korektsiia\\_Modulno-reitynhovyi\\_kurs.pdf](https://shron1.chtyvo.org.ua/Tymbaliuk_Ivan/Psykholohichne_konsultuvannia_ta_korektsiia_Modulno-reitynhovyi_kurs.pdf)



## 1 ЭТАП Создание доверительной обстановки, установление контакта

Постарайтесь максимально обеспечить конфиденциальность. Например, если вы общаетесь в чате, перейдите в личные сообщения или в чат-бот. Представьтесь. Каждый консультант/тка может использовать свою формулировку, например:



*«Я – Катя, равная консультантка. Я могу поделиться своим опытом, дать информацию о социальной и психологической (юридической, медицинской и др.) помощи бесплатно и анонимно»*

Сообщите о конфиденциальности:



*«Все, что мы обсудим, останется между нами»*

Уточните, как обращаться к клиенту/тке:



«Как я могу к вам/тебе обращаться?»

В консультировании можно действовать по такому алгоритму: **три вопроса, одно утверждение**. Представьте, что вы играете в пинг-понг. Часто хочется сразу написать информацию, которой вы владеете, но тогда она может потеряться.

## 2 ЭТАП

### Формулирование рабочего запроса – определение проблемы/вопроса клиента/тки в контексте его/ее жизненной ситуации

Если человек сам обратился за консультацией, предложите ему/ей изложить проблему. Используйте техники эмоционального вентилирования и активного слушания (больше про эти техники можно прочитать в разделе 2.6 данного пособия). Если разговор происходит по инициативе консультанта/тки, сбор информации надо начать с помощью вопросов. Важно понять, как человек относится к теме консультации (личным рискам инфицирования, тестированию на ВИЧ/вирусные гепатиты, безопасному употреблению наркотиков, использованию презервативов и т.п.) и что он/она уже об этом знает. Дождитесь логичного окончания сообщений от клиента/тки, не оценивайте и не критикуйте. Обобщите полученную информацию. При необходимости задайте уточняющие вопросы.

## 3 ЭТАП

### Предоставление информации, исходя из рабочего запроса

Определите, какая информация по теме консультации нужна данному клиенту/тке. Донесите информацию простым и доступным языком, можно использовать технику сторителлинга (больше про эту технику можно прочитать в разделе 2.6 данного пособия), сленг, смайлики и стикеры. Если есть подготовленные визуальные материалы (мемы, картинки, комиксы, видео), используйте их. Предложите клиенту/тке задать уточняющие вопросы.

## 4 ЭТАП

### Обсуждение возможных вариантов действий в данной ситуации

Перечислите возможные варианты действий в данной ситуации:



*«Ты можешь сделать быстрый тест на ВИЧ с моей помощью прямо сейчас. Можешь отправиться в «Кабинет доверия». Можешь отложить тестирование, чтобы еще раз все обдумать»*

Обсудите преимущества и недостатки каждого варианта.

## 5 ЭТАП

### Выход из контакта

Спросите клиента/тку о его/ее решении. Покажите, что вы уважаете право человека на самостоятельный выбор. Поблагодарите за откровенность и доверие. Поддержите человека: сделать это можно через призму собственного опыта. Если возникнет потребность, договоритесь о новой встрече. При необходимости дайте информацию и переадресуйте к другим специалистам/ткам или в другие учреждения и организации. Можно предложить сопровождение.



Как оказать поддержку по принципу  
«равный – равному» онлайн?



## Сценарий: Клиентка Ира и консультант Олег



Привет, Олег! Я хочу протестироваться на ВИЧ. Где и как я могу это сделать?

Отличное желание для заботы о своем здоровье. Есть нюансы по времени тестирования после рискованного поведения. У тебя были риски?



Да.

Так бывает в нашей «песочнице». Когда последний раз?



Вчера.

Когда тестировалась последний раз?



Месяц назад.

И какой был результат?



Отрицательный.

Я понял. Смотри, важно тестироваться через 3 месяца после рискованного поведения. Я смогу тебя направить и сейчас, но точно ты сможешь быть уверена, когда протестируешься на ВИЧ через 3 месяца. А ты слышала что-то про доконтактную профилактику?



Нет.

Это профилактика в таблетках, которую можно принимать, чтобы не инфицироваться ВИЧ, даже если у тебя бывает рискованное поведение. Конечно, она не защищает от других заболеваний, но с ВИЧ хорошо работает.



Звучит прикольно, ты сможешь завтра мне рассказать подробнее и помочь с тестом?

Да, конечно. Тогда встречаемся завтра.



## 2.5. Типичные запросы – информационные блоки

Мы предлагаем вам список тем, по которым важно иметь хотя бы базовые знания. При этом данный список не конечный, люди могут обращаться с самыми разными запросами, и если вы чего-то не знаете, абсолютно нормально ответить человеку, что у вас нет ответа на заданный вопрос. В этой ситуации также можно поступить следующим образом: попросить у коллег помощи, предложить узнать информацию и ответить позже или переадресовать к специалистам/ткам. Никто не знает абсолютно все. При этом вы как равный/ая консультант/тка можете уделять время собственному развитию и получать недостающие знания.

Список тем, по которым важно иметь хотя бы базовые знания:

### ВИЧ

- ВИЧ-инфекция и профилактика
- АРВТ и приверженность
- Доконтактная и постконтактная профилактика (ПрЕП и ПЕП)
- Схемы лечения
- Профилактика вертикальной трансмиссии (передачи ВИЧ от матери к ребенку)

### ЗАБОЛЕВАНИЯ

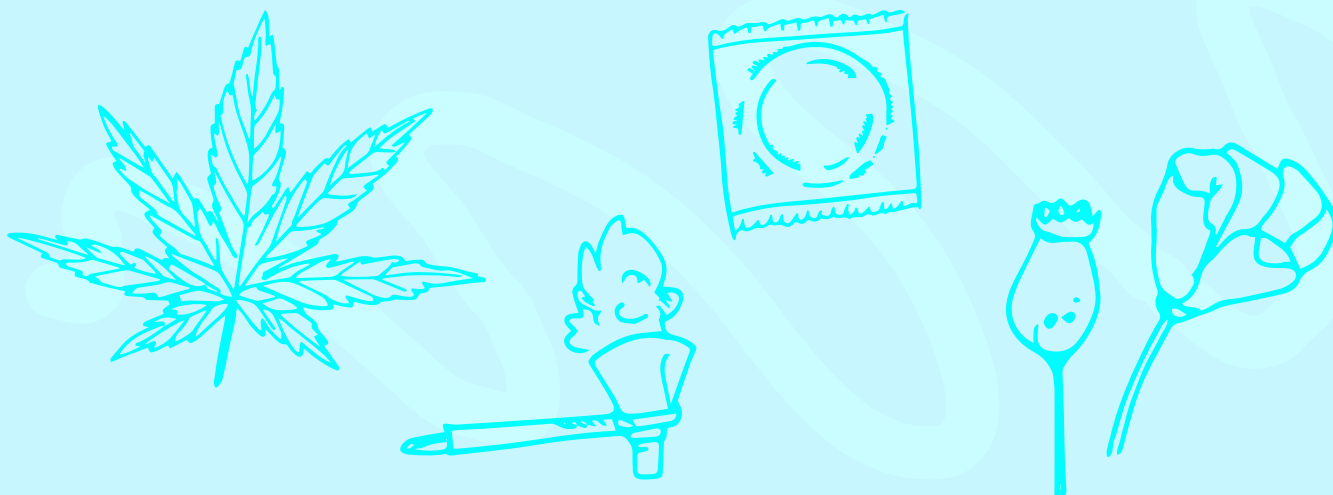
- Туберкулез
- Вирусные гепатиты
- Абсцессы. Флегмоны. Болезни вен
- Тромбофлебит и трофические язвы
- Инфекции, передающиеся половым путем
- Ментальные (психические) расстройства
- Коронавирус

### СНИЖЕНИЕ ВРЕДА

- Безопасное инъекционное поведение
- Употребление НПВ, профилактика негативных последствий
- Передозировка стимуляторами (веществами амфетаминового ряда)
- Опиоидная передозировка
- ОЗТ
- Проверка психоактивных веществ
- Дезинфекция инструментария

### ХИМИЧЕСКАЯ ЗАВИСИМОСТЬ

- Реабилитация
- Детоксикация
- Помощь при «бэд-трипах», «марафонах»
- Подбор дозировок психоактивных веществ



## СЕКС

- Химсекс
- Безопасное сексуальное поведение
- Правила использования презервативов и лубрикантов
- СОГИ (сексуальная ориентация и гендерная идентичность)
- Средства контрацепции
- Практики секса
- Травмы при сексе
- Влияние психоактивных веществ на либидо

## ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

- Стигма и дискриминация
- Преследования правоохранительных органов
- Как получить медицинскую, психологическую, социальную помощь



## 2.6. Техники онлайн-консультирования по принципу «равный – равному»

Мы предлагаем 8 техник онлайн-консультирования по принципу «равный – равному», которые могут помочь достичь цели и задач онлайн-консультирования: эмоциональное вентилирование, формулирование запроса, перефразирование, резюмирование, отражение чувств, работа вопросами, сторителлинг, мотивационное интервьюирование.

### 1. Эмоциональное вентилирование

В начале консультирования можно использовать технику эмоционального вентилирования. Эта техника в консультировании направлена на помощь клиенту/тке без препятствий «вылить» все свои негативные эмоции относительно его/ее запроса. Важно задавать вопросы и дать человеку выговориться, чтобы потом сформулировать рабочий запрос. Чем больше человек говорит в начале, тем проще будет понять, в чем он/она нуждается и как можно ему/ей помочь. Суть этой техники заключается в том, что консультант/тка наводящими вопросами узнает у клиента/тки как можно больше деталей про волнующую его/ее ситуацию и дает выплеснуть ему/ей эмоции. Начинать разговор с клиентом/ткой лучше в мягкой ненавязчивой форме: можно использовать сленг сообщества, к которому он/она принадлежат. Важно принимать любой стиль повествования и изложения проблемы клиентом/ткой, показывая свою заинтересованность и внимательное отношение.

### 2. Формулирование запроса

В консультировании важно идти от запроса клиента/тки и использовать свой жизненный опыт равного консультанта/тки, но не транслировать свой опыт на ситуацию, то есть не предлагать его как единственно верное решение проблемы. Например, если человек обратился с проблемой преследования полицией, связанного с наркотиками, а равный консультант/тка имеет опыт лечения в реабилитационном центре, которое помогло в том числе и с решением этой проблемы, важно помнить, что такой опыт, скорее всего, не будет ответом на запрос клиента/тки. Сперва мы работаем с изначальным запросом человека и только потом можем попробовать помочь ему/ей сформулировать другие.

### 3. Перефразирование

В онлайн-консультировании по принципу «равный – равному» можно и нужно использовать техники активного слушания. Например, в онлайн-консультировании хорошо работает техника перефразирования – это формулировка той же мысли, но иными словами. Перефразирование дает возможность говорящему человеку увидеть, что его/ее правильно

понимают, а если нет – у него/нее есть возможность вовремя внести коррективы. При перефразировании ориентируйтесь на смысл и содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается.

Перефразирование можно начать следующими фразами:

*«Если я вас правильно понял, то...»*

*«Поправьте меня, если я ошибаюсь, но...»*

*«Другими словами...»*

Технику перефразирования можно применять, когда клиент/тка логически завершили один из фрагментов своего рассказа. Мы не рекомендуем использовать технику, пока фраза не закончена.

## 4 Резюмирование

Еще может быть полезна техника резюмирования. Этот прием подытоживает основные идеи и чувства. Это своего рода вывод из всего того, что уже было сказано человеком. Резюмирующая фраза представляет собой сообщения собеседника/цы в «свернутом» виде. Данный прием активного слушания принципиально отличается от перефразирования, суть которого состоит в повторении мысли оппонента/тки, но своими словами (что показывает собеседнику/цу наше внимание и понимание). При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль, для чего полезны такие фразы, как:

*«Ваша основная идея, как я понял, в том, что...»*

*«Если подытожить сказанное, то...»*

## 5 Отражение чувств

Еще можно использовать технику отражения чувств, в результате чего беседа становится более искренней, создается ощущение понимания и сопереживания, а у собеседника/цы появляется желание продолжить контакт. Прием отражения чувств включает в себя два аспекта:

**Отражение своих чувств:** говоря о своих чувствах, можно решить сразу несколько проблем. Во-первых, можно существенно снизить негативные чувства и переживания клиента/тки самим фактом того, что эти чувства признаны и озвучены. Во-вторых, сама беседа становится более полной и искренней. И, в-третьих, это побуждает собеседника/цу открыто выражать свои чувства, что необходимо для ощущения человеком более комфортной обстановки и дает возможность ему/ей избавиться себя от чрезвычайно сильных внутренних переживаний.

**Отражение чувств собеседника/цы:** когда вы называете чувства, которые испытывает ваш/а собеседник/ца, и «попадаете» в его/ее ощущение, «угадываете» его, тогда человек чувствует «родственность душ», начинает больше доверять вам, после чего общение переходит на качественно новый уровень.

## 6 Работа вопросами

Если у вас уже есть опыт консультирования, то вы знаете про особенности постановки вопросов. В онлайн-консультировании по принципу «равный – равному» умение задавать вопросы остается важной техникой, поэтому предлагаем кратко вспомнить базовую информацию.

Существуют два типа вопросов: **закрытые и открытые.**

**Закрытые вопросы** уместны, когда нужно ускорить получение согласия или подтверждения ранее достигнутой договоренности, а также подтвердить или опровергнуть свои предположения. Вопросы данного типа подразумевают ответы: «да» или «нет». К примеру, можно привести такие вопросы: «Ты обращался/лась до этого к врачу?», «Сколько тебе лет?» и т.п.

**Открытые вопросы** характеризуются тем, что на них нельзя ответить «да» или «нет». Они требуют какого-либо объяснения. Обычно они начинаются со слов: «что», «кто», «как», «сколько», «почему», «каково ваше мнение» и т.д. С помощью вопросов этого типа вы позволяете собеседнику маневрировать, а беседе – перейти от монолога к диалогу. Человек имеет возможность без подготовки и по своему усмотрению выбрать ту информацию, которую он/она хочет вам сообщить. К такому типу вопросов могут относиться следующие: «Что именно тебе сказал врач, когда вы виделись последний раз?», «Как ты себя чувствуешь?»

## 7 Сторителлинг

Как мы уже писали раньше, в консультировании по принципу «равный – равному» важен жизненный опыт консультанта/тки. На основании этого жизненного опыта можно попробовать рассказывать истории, которые могут быть как поддержкой, так и мотивацией для клиентов/ток. Эта техника называется сторителлинг. Сторителлинг – это социально-культурная деятельность, когда человек рассказывает истории из своего жизненного опыта для других людей, иногда используя импровизацию, театрализацию или преувеличение. Ключевыми элементами этих историй являются сюжет, персонажи и позиция повествователя. Целительное значение сторителлинга заключается в том, что в процессе повествования человек заново создает себя, «отрачивает себе душу», несмотря



на тяжелые удары судьбы, которые выпали на его/ее долю. Повторное описание жизненных событий, свидетелем которых стал рассказчик/чица, в виде истории помогает его/ее переживаниям обрести большую осознанность, целостность и глубину. Благодаря тому, что сторителлер/рка является свидетелем/льницей определенных событий, а иногда и единственным/ой выжившим/шей в каких-либо трагических ситуациях, он/она открывает свой непростой жизненный опыт другим людям. Простейшей основой построения композиции повествования, или, говоря другими словами, основными компонентами истории, является:

- Обстановка или место действия истории;
- Персонажи – о ком или о чем рассказывается в этой истории;
- Сюжет. Что происходит в истории?
- Конфликт – борьба двух или более сил в ходе повествования;
- Тема или мораль истории, главные выводы.

Важно попробовать нарисовать картинку своей жизненной истории, передать свои эмоции и чувства через ваши ощущения в тот момент. Это может помочь человеку идентифицировать вас как равного себе, что уберет барьеры к доверию.

Мы можем предложить один из методов составления историй – из «кирпичиков»: частей вашей истории с определенной задачей. Каждый «кирпичик» состоит из двух фраз, в кульминации может быть три фразы.



## 8 Мотивационное интервьюирование (МИ)

Отдельная полезная техника консультирования, которую можно применять онлайн – мотивационное интервьюирование. Это особая техника консультирования, благодаря которой консультант/тка становится помощником/цей клиента/тки в процессе изменений, в ненавязчивой манере помогая ему/ей во время беседы самостоятельно рассматривать свое проблемное поведение с разных сторон, а также принимать решения относительно того, менять что-то или не менять в своем поведении. МИ объединяет самые эффективные и в то же время простые приемы ведения беседы – вопросы, слушание, подведение итогов и поддержку.

Данная техника применяется при мотивационном консультировании (МК) людей с разными видами зависимостей (алкогольной, наркотической, игровой и др.), кто подвергся сексуальному насилию, кто находится в группе риска инфицирования ВИЧ и др. Цель мотивационного консультирования – изменение модели поведения клиента/тки. Консультирование в связи с ВИЧ-инфекцией направлено на формирование у клиента/тки поведения, способствующего сохранению его/ее здоровья.

Задачи МИ:

- помочь клиенту/тке осознать проблему (например, рискованное поведение в отношении инфицирования ВИЧ);
- предоставить клиенту/тке информацию о проблеме;
- помочь клиенту/тке определиться, готов ли он/она что-то изменить в своем поведении;
- совместно с клиентом/ткой найти мотивы (причины) для изменений;
- помочь клиенту/тке определиться, каким образом можно и нужно действовать, осуществляя запланированные изменения.

Изменения происходят тогда, когда у человека сформированы и сильно выражены все три составляющие его мотивации:

**ХОЧУ** (желание измениться, понимание цели и ожидаемых результатов, для чего данные изменения ему/ей необходимы).

**МОГУ** (осознание своей способности осуществить запланированные изменения и знание способов, техник, приемов, решений, с помощью которых можно их осуществить).

**ГОТОВ** (вопрос приоритета, когда изменения уже не откладываются на потом, а становятся актуальной и первоочередной задачей).

Формируя мотивацию человека к изменениям, необходимо помнить и работать со всеми тремя компонентами его/ее мотивации.

Все эти техники важно пробовать использовать в своей работе, чтобы знания превратились в навыки. Никто из нас не родился сторителлером/ркой или специалистом/ткой по задаванию открытых вопросов. Не переживайте, если что-то не будет сразу приносить того результата, который вы ожидали. Ваши ресурсы, поддержка и информация – это то, что вы даете, а результат уже зависит от действий клиента/тки.

## 2.7. Потенциальные риски в онлайн-консультировании и возможные стратегии для их преодоления

При консультировании онлайн по принципу «равный – равному» могут возникнуть следующие риски:

- 1. Некоторые онлайн-площадки для общения**, которые используют люди, употребляющие психоактивные вещества, и которые мы перечисляли выше в качестве мест проведения консультирования, **могут быть запрещены в отдельных странах или же являться небезопасными из-за контроля национальных служб безопасности и правоохранительных органов**. Эти риски усугубляются, если в стране существует карательная наркополитика. Вы можете проанализировать в команде эти риски и принять решение, на каких именно онлайн-площадках вы будете работать. Также в этом вопросе вам может помочь создание процедуры реагирования на подобные риски.
- 2. Нарушение личных границ и анонимности консультанта/тки** (этот риск касается также цифровой безопасности, и об этом мы расскажем в разделе 6.2 данного пособия). В результате онлайн-консультирование может превратиться во встречу друзей, смешивание ролей консультанта/тки и друга и др. В связи с этим важно соблюдать тонкую грань между тем, чтобы быть на равных, и тем, чтобы оставаться специалистом/ткой, к кому можно прислушиваться.
- 3. Личные проблемы и сложности равных консультантов/ток**. Равные консультанты/тки могут иметь повышенные риски, связанные с собственной безопасностью и здоровьем, что влияет на качество консультирования. Важно помнить, что в первую очередь нужно помочь себе с доступом к жизненно необходимым услугам, и тогда этот опыт можно использовать для помощи другим людям, имея достаточно собственных ресурсов для этого.

- 4. Нарушение этических принципов консультирования** (про этические принципы мы писали в разделе 2.2 данного пособия). Для предотвращения возникновения этого риска важно напоминать команде про принципы консультирования, например, на регулярных встречах, чтобы сформировать у консультантов/ток привычку их придерживаться, основываясь на ценностях снижения вреда.
- 5. Сложность установления контакта и доверия.** Такие риски могут возникать при работе с кросс-группами сообщества людей, употребляющих психоактивные вещества, например, с молодыми людьми или женщинами. Следствием этого может стать нечетко сформулированный запрос и увеличение времени на консультацию. Чтобы этого не произошло, важно иметь в команде представителей разных кросс-групп, запастись терпением и пользоваться техниками резюмирования и перефразирования.
- 6. Сообщения про суицид или ситуации насилия.** Есть риски, что вам сообщат про желание совершить суицид или про ситуацию насилия. По законам многих стран, если вы знаете о совершенном или готовящемся преступлении, вы обязаны сообщить об этом в правоохранительные структуры, что может привести вас к нарушению этических принципов консультирования. Однозначного ответа на эту ситуацию нет. Можно, например, предупредить клиента/тку, что если вы получите подобную информацию, то обязаны будете передать дальше. Для снижения этого риска важно разработать алгоритм реагирования на подобные ситуации.
- 7. Риск нарушения действующего законодательства в сфере наркополитики.** За консультацией могут обратиться люди, которые только изображают людей из сообщества, но на самом деле ими не являются, например, представители/льницы полиции и другие подставные люди, действующие в своих интересах. Во многих странах существует репрессивная наркополитика и даже отдельные законы, наказывающие людей за «пропаганду» наркотиков и их употребления. Для снижения этого риска важно разработать и размещать там, где возможно, онлайн-дисклеймер, например, что «данная информация направлена на снижение вреда и профилактику заболеваний и не является пропагандой употребления наркотиков». Однако для более точной формулировки дисклеймера лучше обратиться за помощью к дружественным юристам, которые смогут учесть страновую специфику при его составлении. Также можно обратиться за экспертным мнением в профильное министерство или комитеты за заключением о том, что деятельность и информация, которую предоставляет ваша организация, является профилактической и не пропагандирует употребление психоактивных веществ.

- 8. Риск онлайн-преследования.** Иногда в чатах, каналах, форумах и группах могут появляться так называемые «тролли» – люди, которые пытаются оскорбить, унижить, обесценить работу консультантов/ток. Иногда эти люди могут вести себя агрессивно. Чтобы этого избежать, важно разработать правила для консультантов/ток, в которых будет четко прописан алгоритм действий при возникновении подобной ситуации. Есть несколько стратегий, которые могут быть полезны в этом случае:

  - Не обращать внимания – игнорирование.
  - Оставаться в своих профессиональных границах и не общаться на другие темы, просто повторяя полезную информацию.
  - Обращаться за помощью к юристам/ткам и параюристам/ткам.
  - Обращаться в полицию.
- 9. Технические риски.** Консультанты/тки могут сталкиваться с такими рисками, как разряженный или сломанный гаджет, перебои интернет-соединения. Для исключения подобной ситуации важно иметь с собой зарядное устройство и возможность перезайти на используемую для консультации онлайн-площадку с другого устройства. Также важно обращать внимание на риск автоисправления текста (в некоторых странах эту функцию называют T9). Эту функцию можно отключить, а также стараться быть внимательным, например, сделать привычкой перечитывать каждое свое сообщение перед отправкой клиентам/ткам.
- 10. Запросы по вопросам ментального здоровья.** Важно разделять полномочия равных консультантов/ток и психологов/гинь, психотерапевтов/ток или психиатров/ринь. Можно поддержать, проинформировать и мягко обозначить свои границы компетентности. Когда мы говорим про проблемы в обращениях клиентов/ток, которые могут касаться ментального здоровья, мы видим риск того, что запрос клиента/тки может быть значительно шире возможностей консультантов/ток и являться запросом на консультацию психолога/гини, психотерапевта/тки или психиатра/рини. Если консультант/тка во время работы начинает предполагать, что у человека могут быть проблемы с психическим здоровьем, важно понимать, что адекватно справиться с ними он/она вряд ли сможет. Консультантам/ткам важно понимать границы своего профессионализма и возможности кратковременного онлайн-консультирования. Еще на этапе первоначального контакта с клиентами и формулировки запроса важно сразу обозначить, на что консультант/тка в силу профессиональных ограничений или специфики формата консультирования ответить не сможет.

Вот, например, как это может звучать во время консультирования:



*«То, что вы ожидаете, например, помощь в лечении депрессии или при возникновении панических атак, в разрешении глубинных личностных проблем или вопросов во взаимоотношениях с близкими и т.д., мы не сможем решить в рамках нашего общения. Я могу предложить вам техники, которые облегчат ваше состояние. Если же вы хотите с этим справиться, то я постараюсь найти для вас хорошего понимающего специалиста или специалистку по вашему вопросу»*

Здесь в первую очередь необходимо использовать механизм переадресации, который работает эффективнее всего.

Перед работой можно задать себе несколько вопросов для оценки рисков (лично у вас эти вопросы могут быть другими):

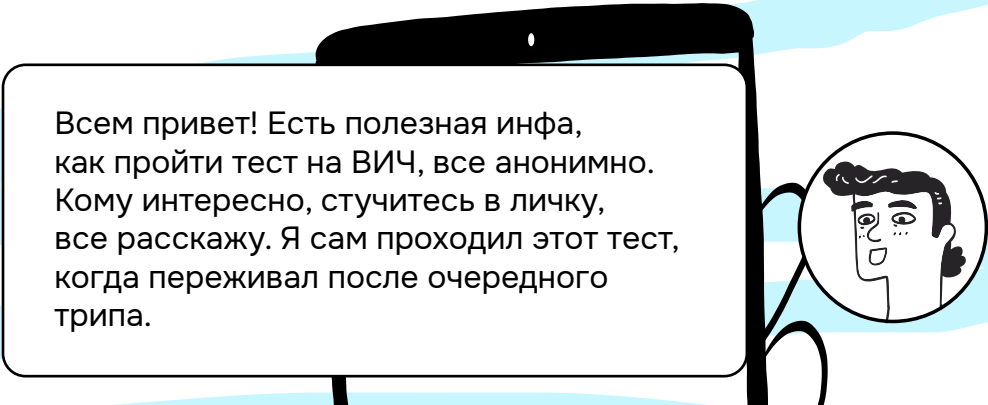
- Знаю ли я законы, в рамках которых я буду консультировать?
- Есть ли у меня дружественный юрист/тка?
- Есть ли у меня возможность получить поддержку?
- Знаю ли я свои профессиональные границы?
- Готов ли я к раскрытию своих данных в процессе консультирования?
- Поддерживают ли близкие мою работу?
- Есть ли у меня все технические возможности работать?

Равные консультанты/тки должны оценивать эти риски, заботиться о своей безопасности и владеть контактами доверенных юристов/ток и адвокатов/ток.

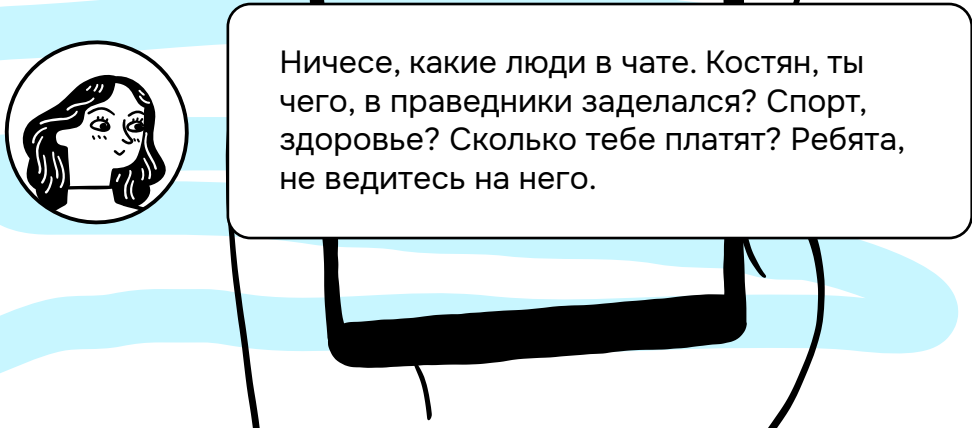
## 2.8. Возможные сценарии

### Сценарий 1:

#### Консультант и близкая подруга консультанта



Всем привет! Есть полезная инфа, как пройти тест на ВИЧ, все анонимно. Кому интересно, стучитесь в личку, все расскажу. Я сам проходил этот тест, когда переживал после очередного трипа.



Ничесе, какие люди в чате. Костян, ты чего, в праведники заделался? Спорт, здоровье? Сколько тебе платят? Ребята, не ведитесь на него.

Можно подумать, какой ответ должен дать консультант, но единственно правильного решения этой ситуации мы вам не дадим. Важно понимать, что тут сыграл риск раскрытия анонимности и нарушения границ. Здесь можно попробовать поговорить с подругой в личных сообщениях, чтобы больше рассказать о своей работе в настоящий момент; также возможно использовать прием сторителлинга и написать в чате про ваш жизненный опыт и мотивацию консультировать по принципу «равный – равному»; либо подумать над созданием анонимного аккаунта с неизвестным никому из старых знакомых номером и никнеймом, однако следует учитывать, что в этом случае существует риск снижения доверия к вашим словам.

## Сценарий 2:

### Консультантка Лена и клиентка Виктория



Добрый день! Я перестала курить траву, но у меня сохранились побочные эффекты

Добрый день! Меня зовут Лена, я равная консультантка. Как я могу к вам обращаться?



Ну пусть будет сегодня Виктория.

Виктория, как удобнее – на ты или на вы?



Мне удобнее на вы.

Хорошо. Чтобы разобраться в ситуации, я задам несколько вопросов. Сколько времени вы курили траву?



Один раз.

Можете рассказать, когда это было и сколько вы употребили?



Полгода назад я покурила. Наверное, затянулась пару раз.



Вы покурили немного один раз полгода назад, а сейчас вы заметите у себя неприятные эффекты. Я правильно понимаю?



Да, это могут быть побочные эффекты?

Я не врач, я равная консультантка, на своем опыте и опыте моих знакомых я не встречала такую ситуацию. А какие это эффекты?



Я слышу голоса.

Это звучит достаточно серьезно, я могу предложить вам проконсультироваться с доверенным врачом. Это можно сделать анонимно, то есть никто не узнает, что вы были у врача. У вас есть такая возможность – выделить время на посещение врача?



Вы думаете, я нездорова?

Я не врач, поэтому не могу ставить диагнозов. Я думаю, что, если есть побочные эффекты, которые вам мешают, важно получить консультацию специалиста.



Может, вы и правы. Хорошо, давайте контакт.

### Сценарий 3:

## Консультант Костя и клиентка Наташа



Ау, вы тут?

Да, я тут. Меня зовут Костя, я равный консультант.  
Какая помощь вам нужна?



Я беременна, и не хочу, чтоб ребенка кумарило, я хочу  
встать на заместительную терапию.

Как я могу обращаться – удобнее на ты или на вы?



Наташа, можно на ты.

Наташа, приятно познакомиться. Круто, что ты знаешь  
уже про программы лечения, и ОЗТ – это хороший  
вариант. Смотри, я бы хотел передать тебя нашей  
консультантке Оле, у нее был похожий опыт, которым  
она сможет с тобой поделиться.



Она была беременна?

Да, и родила двух здоровых мальчишек, стоя на  
программе ОЗТ.



Круто, как я с ней могу связаться?

Я подключу ее сейчас в этот чат. Удачи тебе, Наташа!



## 3. КАК КОНСУЛЬТАНТЫ/ТКИ, РАБОТАЮЩИЕ ПО ПРИНЦИПУ «РАВНЫЙ – РАВНОМУ», МОГУТ ЗАВОЕВАТЬ ДОВЕРИЕ КЛИЕНТА/ТКИ, РАБОТАЯ В ИНТЕРНЕТЕ?

### 3.1. Установление контакта во время консультирования

Доверие начинается с установления контакта. Есть три стадии для установления контакта во время консультирования:

- 1. Приветствие.** Консультант/тка может представиться, рассказать немного о себе и о том, как будет проходить консультация. Можно спросить, как обращаться к клиенту/тке.
- 2. Ориентирование, что будет происходить.** Консультант/тка сообщает клиентам о конфиденциальности, можно обозначить профессиональные границы консультирования, таким образом минимизировав риски нереалистичных ожиданий клиентов/ток. На этом этапе как бы заключается договор об условиях консультирования – где будет проходить, какие есть ограничения и минимальные правила безопасности для клиента/тки и консультанта/тки.
- 3. Формулирование рабочего запроса.** После установления контакта важно уточнить, правильно ли консультантом/ткой понят запрос и на какой результат рассчитывает клиент/тка после окончания консультации. Эту часть консультирования называют рабочим запросом. Он определяет направление дальнейшей консультативной работы. После того как консультант/тка сформулировали рабочий запрос, необходимо, чтобы клиент/тка его принял/ла. Пока клиент/тка четко не сформулировали запрос, не стоит переходить к следующему этапу. Иначе в конце консультации клиент/тка может сказать, что это не отвечает его/ее ожиданиям.

Важно помнить, что после установления контакта следует придерживаться следующих стадий консультирования:

- 1. Сам процесс консультирования.** Важно применять все знания и навыки во время консультирования и придерживаться этических принципов.
- 2. Переадресация к специалистам/ткам.** Напоминаем, что, если запрос шире, чем возможности консультанта/тки, то важно переадресовывать клиента/тку к специалистам/ткам. При этом они должны соответствовать критериям дружественных специалистов/ток и иметь опыт работы с целевой аудиторией.
- 3. Завершение консультации по запросу и обратная связь от клиента/тки.** Важно отметить, что решение одного проблемного вопроса не означает прекращение контакта, и со следующими запросами у клиента/тки есть право также обращаться к этому же консультанту/тке. Но этап завершения цикла консультации по конкретному запросу с обратной связью имеет важное значение для обеих сторон коммуникации (даже если это просто «спасибо, теперь все ок»). Он дает ощущение продуктивности общения и удовлетворение от результата проделанной работы.

## 3.2. Практика искренности

Искренность – один из важнейших элементов создания благоприятного климата в консультировании. Искренности нельзя научиться, однако консультант/тка может научиться обращаться с клиентами/тками так, чтобы они воспринимали вхождение в свой внутренний мир как поддержку, а не как угрозу. Практика искренности в консультировании по принципу «равный – равному» может означать, что «в межличностных отношениях консультант/тка непринужденно и самобытно выражает свои переживания»<sup>25</sup>. Для этого достаточно оставаться собой во время установления контакта. Следовательно, искренность равного консультанта/тки – это способность оставаться самим собой и отсутствие необходимости демонстрировать профессиональный фасад и занимать позицию сверху.

Открытый для контакта консультант/тка не скрывается за маской и не пытается играть какую-то роль. Такие консультанты/тки естественны, потому что внимательны к своим реакциям и чувствам, добросовестны и правдивы, транслируя все это клиентам. Такое взаимодействие позволяет клиенту/тке тоже не скрываться за фасадом в общении с консультантами/тками. Открытость своим чувствам, мнениям, установкам и одновременно отсутствие тревоги – все это позволяет консультанту/тке обеспечивать комфортное состояние клиента/тки.

25 [https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qit3d2q\)\)/journal/paperinformation.aspx?paperid=61313](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qit3d2q))/journal/paperinformation.aspx?paperid=61313)

Равные консультанты/тки имеют огромное преимущество для установления контакта и доверия – это понимание опыта употребления наркотиков изнутри. Часто барьером доверия людей, употребляющих психоактивные вещества, является страх быть непонятыми, страх осуждения, страх преследования и др. В случае равного консультирования эти страхи минимальны.

### 3.3. Эмпатия

Еще одним важным элементом для повышения доверия является эмпатия в консультировании. Она предполагает идентификацию другого лица, что делает возможным взаимопонимание разных людей. Это довольно загадочный процесс. Есть мнение психолога Альфреда Адлера<sup>26</sup>, что эмпатия появляется, когда один человек разговаривает с другим, и при этом невозможно понять другую личность, если не идентифицировать себя с ней.

Благодаря эмпатии может происходить процесс слияния, в котором изменяются как консультанты/тки, так и клиенты: *«Встреча двух личностей подобна соединению химических субстанций: если возникает реакция, они обе меняются»*<sup>27</sup>. Проявление эмпатии в консультировании означает, что консультант/тка чутко и точно реагирует на переживания клиента/тки, как будто это его/ее собственные переживания. Речь идет о способности «вжиться» в субъективный мир клиента/тки и понять содержание разных событий в этом мире. Такое «вхождение» должно быть безоценочным, что делает невозможным разделение содержания другого мира на правильную и неправильную, хорошую и плохую части.

Руководствуясь безоценочными суждениями, консультанты/тки позволяют клиентам полнее воспринимать себя. Когда вам, как консультантам/ткам, получается точно и тщательно идентифицировать разнообразные чувства – злобу, страх, враждебность, тревогу, радость, клиенты имеют возможность лучше услышать и понять себя. Эмпатия также помогает консультантам/ткам разобраться в причинах недостаточной откровенности клиентов/ток: о чем-то клиент/тка не говорит, поскольку этому препятствует бессознательное сопротивление, что-то просто скрывает, а что-то не рассказывает из-за страхов, мифов или негативного опыта.

Войдя в мир другого человека, консультанту/тке важно сохранять независимость от клиента/тки, то есть сохранить себя. Поэтому сопереживание никогда не должно быть тотальным, а только частичным и временным. Эмпатия означает способность консультантов/ток не только слушать, но и понимать

26 [https://bookap.info/psyanaliz/adler\\_ponyat\\_prirodu\\_cheloveka/g117.shtm](https://bookap.info/psyanaliz/adler_ponyat_prirodu_cheloveka/g117.shtm)

27 <https://psychoanalysis.by/2018/05/25/book-94/>

клиентов/ток. Сопереживание не бывает полным – это процесс, в котором консультант/тка частично испытывает чувства клиентов/ток, одновременно сохраняя необходимую отстраненность. Эмпатическое понимание в онлайн-не можно засвидетельствовать разными способами: молчанием, отражением чувств, удачной и своевременной интерпретацией, рассказывая какую-то историю, точной метафорой.

Поскольку эмпатия не является простым навыком, неисследованным остается вопрос овладения им. Уникальная способность консультанта/тки к эмпатии проявляется в своеобразном видении клиентов/ток – умении вникнуть в его/ее невербальное поведение и чувства, в сказанное об этих чувствах, а затем интуитивно понять, что клиент/тка говорит откровенно и о чем умалчивает, и т.п.

Если резюмировать и попытаться кратко передать значение понятия, то можно сказать, что эмпатия – это чувствовать чувства других.

### **3.4. Принцип безусловного уважения к клиентам/ткам**

Третьим важным элементом укрепления доверия, с нашей точки зрения, является принцип безусловного уважения к клиентам/ткам. Под понятием «безусловное уважение» понимают безусловное и бесценное восприятие клиента/тки как целостной личности. Позитивное отношение к клиентам/ткам связано с искренностью консультанта/тки во время процесса консультирования. Только уважая клиентов/ток, можно оставаться с ними честными и не вступать в конфронтацию. Положительное отношение к клиентам/ткам формируется на основе самоуважения консультанта/тки. Если консультант/тка не дорожит своими чувствами и мыслями, унижает свое прошлое, тогда трудно уважать мысли и чувства других людей.

### **3.5. Лучшие практики**

Мы собрали несколько лучших практик онлайн-консультирования в организациях, где использовался принцип «равный – равному». Результаты этой работы были бы невозможны без установления доверительных отношений с клиентами/ткам во время консультирования. Мы кратко описали инструменты и площадки, которые ими использовались. Вы можете обратиться за опытом в эти организации, но помните, что важно сохранять свой индивидуальный путь развития, опирающийся на контекст и особенности вашей страны.

## Казахстан. Форум ЛУН Казахстан<sup>28</sup>

предлагает консультации в Telegram-каналах, темы – снижения вреда с акцентом на НПВ.

Используются разные методы консультирования и информирования в формате онлайн по принципу «равный – равному»: публикации с информацией о безопасном употреблении психоактивных веществ, тематические фото, картинки, видеоролики; трип-репорты; психологическая поддержка «равный – равному»; перенаправление к профильным специалистам/ткам (психолог/гиня, нарколог/гиня, инфекционист/тка); консультации по теме снижения вреда; приглашения для участия в разных адвокационных и мобилизационных мероприятиях; тематические опросы. Пользователи также отмечают пользу и необходимость публикаций в Telegram-каналах, а также существования подобного контента и услуги в целом.

Мы хотим поделиться живой историей организации и проведения онлайн-консультирования по принципу «равный – равному» для людей, употребляющих психоактивные вещества, в Казахстане.



*Ранее никто в Казахстане не реализовывал онлайн-проекты, направленные на поддержку людей, употребляющих НПВ. Для нас также эта тема была новой, но мы уже имели небольшой опыт консультирования людей, употребляющих НПВ, через Telegram как волонтеры в каналах, где продаются НПВ. Проект стал для нас возможностью сделать это профессиональнее и качественнее с возможностью рассказать о его результатах всем заинтересованным лицам, чтобы в дальнейшем расширить пакет услуг и продолжить внедрять онлайн-консультирование для людей, употребляющих наркотики, на уровне страны. Сложности, с которыми мы столкнулись, когда начали делать онлайн-консультации – это недоверие и закрытость пользователей Telegram-каналов. Людям, употребляющим НПВ, и сейчас сложно нам доверять и понимать, что есть люди в Казахстане, которые занимаются снижением вреда. Так, скажем, на свой страх и риск немногие открыто говорят о себе и своем опыте употребления. Сложность в самой коммуникации и личных контактах, потому что некоторая помощь подразумевает личные встречи, например, социальное сопровождение, а они по правилам пользователей Telegram исключены. Одним из самых больших достижений в реализации проекта стал запуск трех Telegram-каналов, на которые подписалось около 400 человек. Это люди, которые получают информацию о снижении вреда при употреблении наркоти-*

28 <https://www.facebook.com/KCCV.Kz/>



ков, действиях при передозировках, получении социальной, медицинской и юридической помощи. Самое главное, что в случае возникновения каких-либо проблем, они знают куда и кому могут обратиться за помощью или консультацией. Мы освоили навыки ведения Telegram-каналов, научились работать через чат-ботов, изучили много полезной информации при составлении и подборке материала для публикаций. Приобрели опыт в создании промоматериалов, ориентированных на потребности сообщества людей, употребляющих НПВ. Консультирование и поддержка людей, употребляющих НПВ, для нас также является новым опытом, и мы очень довольны тем результатом, который имеем сегодня. Нас стали принимать и доверять – это самое главное. Сейчас, когда проект закончился, в каналах стали появляться люди из других регионов, один из них запросил у нас поддержку. Наш консультант помог в оформлении канала и теперь мы имеем еще один дополнительный ресурс, где можно говорить о снижении вреда.

**Валентина Манкиева<sup>29</sup>**

Равная консультантка из Казахстана

29 <https://harmreductioneurasia.org/ru/peer-to-peer-kz-rus/>



### **Украина. Форум «Мотылек»<sup>30</sup> –**

информационный проект снижения вреда: предоставляет площадку, где люди, употребляющие психоактивные вещества, обмениваются новостями и опытом.

На Форуме есть система отображения тематических веток для обеспечения безопасности людей, употребляющих психоактивные вещества. Скрытые ветки становятся доступны только зарегистрированным пользователям после определенного количества написанных сообщений. На Форуме есть разделы, посвященные популярным запросам людей, например, особенностям действия разных психоактивных веществ, передозировкам, ментальному здоровью, разным методам помощи и лечения зависимости. Кроме этого, есть ветки общения, поддержки, обсуждения музыки и других различных тем.

### **Россия, Санкт-Петербург. Фонд «Гуманитарное действие»<sup>31</sup> –**

онлайн-консультирование по вопросам снижения вреда с привлечением равных консультантов/ток в закрытых чатах и на каналах организации.

Консультант/тка отвечает на вопросы и может инициировать обсуждения, связанные с профилактикой ВИЧ-инфекции, вирусных гепатитов и другими темами из области снижения вреда. Ведется работа с администраторами/рками онлайн-магазинов по продаже психоактивных веществ, каналов общения людей, употребляющих психоактивные вещества, чатов по сбору денег на лечение различных заболеваний или по обмену вещами и др. Обычно такие площадки созданы, администрируются и наполняются самими людьми, употребляющими психоактивные вещества. Там размещаются информационные публикации, а также можно получить онлайн-консультацию у равных консультантов/ток или специалистов/ток в личных сообщениях.

30 <https://forum.motilek.com.ua/>

31 <https://haf-spb.org/>

## 3.6. Возможные сценарии установления доверия

### Сценарий 1:

#### Консультант и анонимный клиент



Привет! Меня зовут Олег. Увидел в профиле, что увлекаешься веществами. Я равный консультант по вопросам здоровья. Могу проконсультировать тебя про безопасное употребление.

В смысле?



У нас есть полезная информация по снижению рисков.

У кого – у вас? Я тебя блокирую.



Почему консультация не произошла? Не были использованы алгоритмы консультирования и стадии установления контакта. Это привело к тому, что у клиента не возникло доверия к консультанту.

## Сценарий 2:

### Лена обратилась к консультантке с таким запросом



Помогите, пожалуйста, выбрать, что лучше – реабилитация или программа ЗПТ?

Как удобнее общаться, на ты или вы?



Можно на ты.

Смотри, нет какого-то точного ответа, что лучше. Это разные программы лечения. А ты что-то из этого пробовала раньше?



Да, я была на реабилитации, она была хорошая, но мне не помогло.

А можешь рассказать подробнее, что там было? Я, например, тоже была на реабилитации 5 лет назад, меня туда отправила мама без моего желания. Два мужика взяли меня в халате и в тапочках из дома, засунули в машину и закрыли на 6 месяцев. Там, в принципе, были неплохие условия: еда, кровать, даже психолог. Но меня держали там против моей воли. Через 6 месяцев я уговорила маму меня забрать, и только спустя год я узнала, что принудительное лечение незаконно. Это была не реабилитация, а тюрьма. Сейчас этот центр закрыла прокуратура. Но от других ребят я слышала, что есть нормальная добровольная реабилитация, которая им помогла. Как у тебя было, можешь поделиться?





Какой трэш. Не, у меня было добровольно, просто не помогло. Спасибо, что рассказала, что так бывает. Наверное, надо быть осторожнее.

Это точно. Это же лечение твоего здоровья, поэтому круто, что ты выбираешь и думаешь. Смотри, выбор зависит от того, что ты хочешь – совсем прекратить употреблять или убрать негативные воздействия употребления?



Не знаю, если честно.

Это нормально, я сама перед тем, как что-то понять для себя, несколько раз консультировалась с наркологом, с социальными работниками и один раз с психологом. Может, тебе тоже попробовать поговорить с разными специалистами? Я могу дать тебе их контакты или даже сходить с тобой?



Да, это было бы круто.

Давай ты напишешь мне в понедельник, после чего мы запланируем встречу на следующей неделе, ок?



Договорились, спасибо большое.

До понедельника.



## 4. КАК НАПРАВЛЯТЬ ЛЮДЕЙ К СПЕЦИАЛИСТАМ/ТКАМ?

Для людей, употребляющих психоактивные вещества, острой проблемой остается высокий уровень стигмы и дискриминации, в том числе от сотрудников/ниц социальной, психологической и медицинской сферы. Консультанты/тки по принципу «равный – равному» демонстрируют высокий уровень поддержки и принятия, клиенты/тки часто доверяют таким консультантам/ткам, и это может повлиять положительно на готовность клиентов/ток обратиться к специалистам/ткам, например, к врачам/чиням или психологам/гиням. Есть риски, что, если вы направите не к конкретному доверенному специалисту/тке, то клиент/тка могут снова столкнуться с дискриминацией или стигмой, и из-за этого негативного опыта они могут не вернуться к такому специалисту/тке и будут заниматься своим здоровьем.

### 4.1. База дружественных специалистов/ток

Мы рекомендуем создавать базы дружественных специалистов/ток, использовать партнерские коммуникации, проанализировать ресурсы с консультациями разных специалистов/ток. Например, в Украине Фонд «Альянс общественного здоровья» создал независимый портал бесплатных онлайн-услуг «Help24»<sup>32</sup>, на котором представители/льницы ключевых сообществ могут получить бесплатно онлайн-консультации различных специалистов/ток. Этот пример показывает, что иногда оказание помощи можно начать с переадресации клиентов/ток к профильным специалистам/ткам, которые работают онлайн. Хорошей практикой при создании базы дружественных специалистов/ток будет проведение обучения для них силами сообщества людей, употребляющих психоактивные вещества.

Часто проблемы людей, употребляющих психоактивные вещества, с физическим или ментальным здоровьем требуют приема у специалистов/ток вживую.

32 <https://help24.org.ua/> <https://ecom.ngo/wp-content/uploads/2018/09/tajnyj-rus.pdf>



В связи с этим важно не просто собирать контакты дружественных специалистов/ток, но и проверять их, например, методом «тайного покупателя»<sup>33</sup>, перед тем как направлять к ним своих клиентов/ток. Также мы рекомендуем предложить клиенту/тке социальное сопровождение, то есть договориться встретиться и сходить вместе к специалисту/тке. Это даст уверенность в том, что в случае проблемы вы сможете отреагировать и защитить клиентов/ток; и, кроме того, социальное сопровождение повышает шансы того, что они дойдут до специалистов/ток. Однако в этом случае есть риски раскрытия вашей анонимности, поэтому попробуйте в команде консультантов/ток найти человека, который готов заниматься социальным сопровождением и вживую.

Можно попробовать сопроводить клиента/тку, и не нарушая собственной анонимности. Например, если клиент/тка просит про услугу сопровождения во время консультирования, вы можете не называть свое настоящее имя. После этого вы переадресовываете клиента/тку к другому специалисту/тке, дав при этом ему/ей свой контакт как другого человека, который может сопроводить его/ее к врачу/чине или психологу/гине.

Если говорить про критерии отбора дружественных специалистов/ток, то при составлении базы вы можете обозначить их самостоятельно, исходя из соответствующего ситуации контекста.

В такой список могут входить следующие критерии:

1. Толерантное отношение к ключевым сообществам.
2. Опыт работы с ключевыми сообществами.
3. Понимание принципов снижения вреда.
4. Хорошие отзывы от тех, кто уже пользовался услугами данных специалистов/ток.

33 <https://healtheconomicsreview.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13561-020-00290-z>  
<https://ecom.ngo/wp-content/uploads/2018/09/tajnyj-rus.pdf>

## 4.2. Чек-лист вопросов, которые могут помочь правильно направить клиента/тку к специалистам/ткам

Вы можете использовать следующий чек-лист вопросов в консультировании на этапе переадресации:

- Что тревожит сейчас в области здоровья?
- Обращались ли раньше к специалистам/ткам?
- Если да, то к каким и по каким вопросам?
- Какой был результат обращения?
- Если нет, то какие были барьеры для обращения?
- Если нет документов, то каких?
- Знаете ли вы, как сделать документы и преодолеть другие барьеры для доступа к специалистам/ткам?
- Нужна ли вам помощь в этом?
- Что ждете сейчас от посещения специалистов/ток?

Можно рассмотреть вариант создания команды, в которую будут входить несколько наиболее востребованных специалистов/ток, например, психолог/гиня, юрист/тка, инфекционист/тка, гинеколог/гиня, нарколог/гиня и равный консультант/тка.

Важным элементом должно стать проведение картирования доступных услуг для людей, употребляющих психоактивные вещества, включая кросс-группы, в вашем городе и стране. Результат этого картирования должен быть доступен всем членам команды, чтобы консультанты/тки знали все возможные услуги с актуальными контактами и адресами и могли как перенаправить, так и сопроводить клиентов/ток.

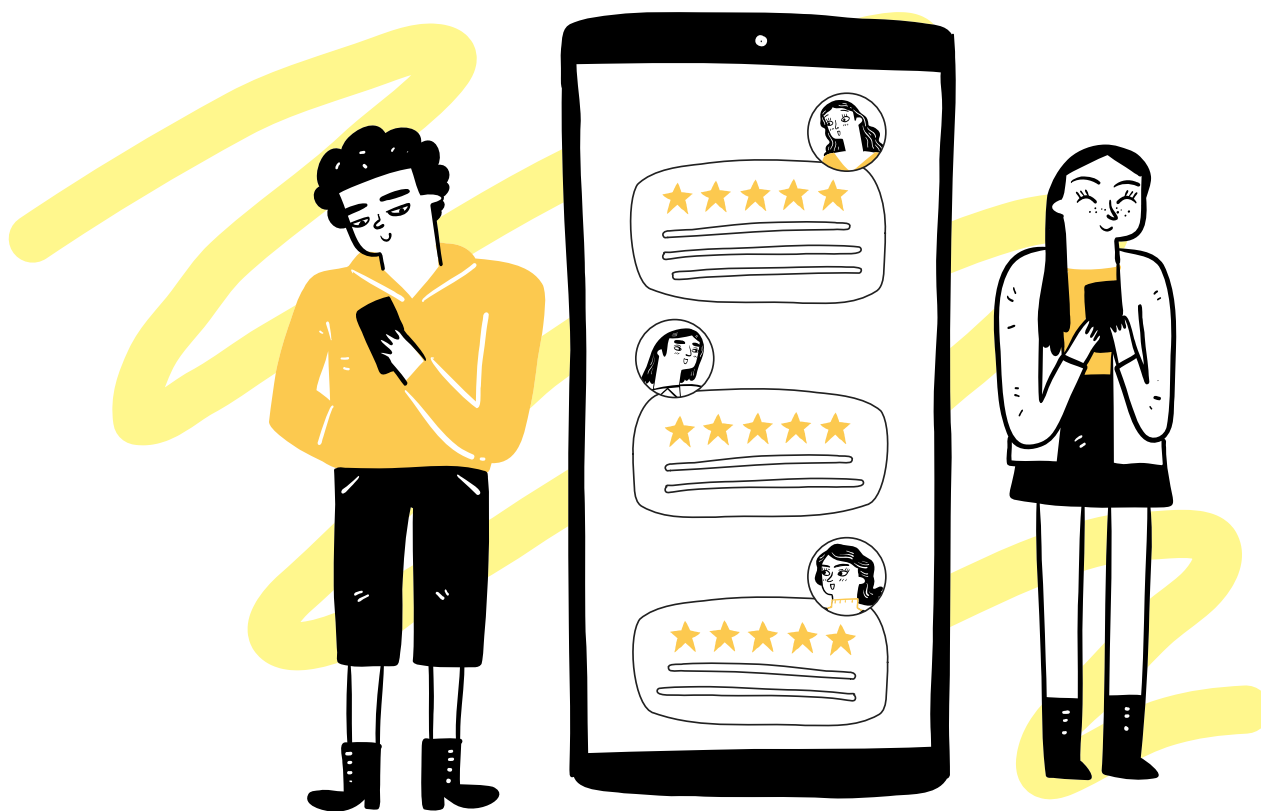
## 4.3. Обратная связь по работе равных консультантов/ток онлайн

При переадресации людей к специалистам/ткам важно собирать обратную связь. Это позволит не только оценить качество работы специалистов/ток и снизить риски при направлении других клиентов/ток к этим специалистам/

ткам, но и вовлечь клиентов/ток в работу консультирования, что позволит им чувствовать себя более нужными и повысит мотивацию рассказывать про ваш сервис своим друзьям.

Сбор отзывов – как благодарных, так и критических – позволяет организации следить за качеством работы консультантов/ток и реагировать на потребности клиентов/ток, чтобы процесс консультирования строился наиболее удобно для целевой группы людей, употребляющих психоактивные вещества. Кроме того, сбор обратной связи позволяет клиентам/ткам чувствовать себя вовлеченными в работу организации и понимать, что их мнение действительно является значимым и ценным.

Для повышения мотивации давать обратную связь можно придумать какие-то мотивирующие наборы, например, в Украине проект Drugstore рассылает «party box»<sup>34</sup> с эксклюзивными средствами снижения вреда и наборами для проверки состава психоактивных веществ, а в России за участие в опросах Фонд «Гуманитарное действие» распространяет наборы снижения вреда с одноразовыми трубочками для интраназального употребления веществ и мазями для ухода за слизистой носа среди участников/ниц закрытого Telegram-чата<sup>35</sup>.



34 <https://blog.drugstore.org.ua/blog/narkotiki/drugstore-vivchae-ukrajinsku-narkostsenu-ezultati-doslidzhen>

35 <https://nps-info.org/wp-content/uploads/2021/08/recommendoutreacheng.pdf>



## 5. РЕСУРСЫ, КОТОРЫЕ НУЖНЫ ДЛЯ КОНСУЛЬТАНТОВ/ТОК, РАБОТАЮЩИХ ПО ПРИНЦИПУ «РАВНЫЙ – РАВНОМУ» ОНЛАЙН

### 5.1. Супервизия

Супервизия – это метод профессионального консультирования и анализа качества работы консультантов/ток, помогающий росту и развитию профессиональных навыков. Этот ресурс очень важен для помогающих профессий. Мы рекомендуем организовать возможность получать регулярную супервизию для команды консультантов/ток или на базе организации, или с помощью внешних специалистов/ток.

Функции супервизии<sup>36</sup>:

- 1. Образовательная, или формирующая,** – эта функция развивает навыки, знания и способности консультантов/ток. Для этого используется анализ работы консультантов/ток с клиентами/тками. Благодаря этой функции консультанты/тки смогут лучше осознавать: потребности клиентов/ток, собственные реакции на клиентов/ток, динамику консультирования и иные методы консультирования, которые можно использовать в своей работе.
- 2. Поддерживающая, или тонизирующая,** – эта функция развивает возможности сопротивления при воздействии на консультантов/ток негативных переживаний клиентов/ток. Во время супервизии консультанты/тки лучше начнут понимать влияние эмоций клиентов/ток на себя и научатся справляться со своими реакциями на них. Такие эмоции могут быть прямой реакцией консультанта/тки на личность клиента/тки (перенос/контрперенос). Если их просто игнорировать или вытеснять, это может привести к эмоциональному выгоранию и снижению эффективности работы.

36 <https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/07/supervisor-book-2.pdf>



**3** **Направляющая, или нормативная,** — эта функция особенно полезна менее опытным консультантам/ткам или тем из них, кто имеет собственные устойчивые стереотипы относительно тем консультирования. Внешняя обратная связь во время супервизии может показать уровень эффективности, экологичности и этичности консультации для клиента/тки.

При организации супервизии можно использовать как специалиста/тку из собственной команды, так и внешнего эксперта/тку. Важно проводить супервизии регулярно. И нельзя забывать, что, поскольку могут быть риски восприятия супервизии как элемента проверки качества работы консультантов/ток, вся команда должна понимать ее функции.

## 5.2. Совпадение ценностей консультанта/тки и организации

Ценности – это, по сути, основные принципы поведения и отношения организации как к членам/нкам организации, так и к клиентам/ткам, которые могут быть хорошим ресурсом повышения мотивации для работы равных консультантов/ток.

Для того чтобы людям было комфортно работать, важно понимание ценностей организации (они могут быть прописаны в Уставе или Стратегическом плане). Если мы говорим про организации и сети сообществ, то ценности равных консультантов/ток и организации часто будут совпадать. Оценка совпадения ценностей должна происходить до начала работы. Это может быть организовано путем групповой или индивидуальной дискуссии с презентацией ценностей организации, поиске общих ценностей и достижении консенсуса.

## 5.3. Взаимоподдержка

Выше мы писали про особенности консультирования кросс-групп и границы собственной компетентности в разделе 1.5. Взаимоподдержка в команде позволяет не нарушать эти границы, качественнее помогать людям, включая кросс-группы, обращаться за помощью к другим специалистам/ткам в команде. Важно иметь возможность переадресации не только к таким внешним специалистам/ткам, как врачи/чины или юристы/тки, но и к другим равным консультантом/ткам в команде. Мы рекомендуем разработать алгоритм переадресации для таких случаев, чтобы этот процесс занимал минимум времени и это не отнимало ресурсы других консультантов/ток.

## 5.4. Повышение квалификации

Равные консультанты/тки должны владеть информацией по тематическим блокам, которые необходимы для консультирования. При этом наркосцена и эпидемиологическая ситуация периодически меняются, поэтому важно регулярно обновлять свои знания. Для этого для членов команды могут быть организованы курсы повышения квалификации с привлечением внешних специалистов/ток или использованием существующих ресурсов. Равные консультанты/тки должны иметь равный доступ к тренингам, курсам и вебинарам. Можно организовывать доступ к обучению онлайн, например «Урокам снижения вреда»<sup>37</sup>.

37 <https://profihealth.org.ua/ru/courses/1>

## 6. ЧТО НАДО УЧЕСТЬ ПРО БЕЗОПАСНОСТЬ ПРИ РАБОТЕ ОНЛАЙН?



### 6.1. Юридическая безопасность

Важно учитывать существующие законы страны, где планирует работать равный консультант/тка. Законы в рамках таких тем, как наркополитика, ВИЧ, ЛГБТКИ+, гендерные вопросы и др., в некоторых странах ВЕЦА являются репрессивными. Например, в России консультации по вопросам наркотиков или ЛГБТКИ+ могут считаться пропагандой и нести за собой криминальную ответственность.

Также есть страны, где молодые люди не могут самостоятельно обратиться к отдельным специалистам/ткам без взрослого родственника/цы, например, пройти тест на ВИЧ<sup>38</sup>. Но в онлайн-консультировании мы можем не спрашивать возраст клиентов/ток.

Существуют страны, где действуют законы, обязывающие вас, как консультантов/ток, сообщать в правоохранительные органы, если вам стало известно о нарушении закона или о том, что такое нарушение планируется<sup>39</sup>, либо про угрозу жизни, например, про ситуацию гендерного или домашнего насилия.

38 <https://uacrisis.org/ru/74343-situation-of-teenagers-with-hiv-aids>

39 <https://www.eduklqd.ru/problema/nesoobshhenie-o-prestupenii-uk-rf-statya-205-6-kuda-soobshhit-o-prestupenii.html>

В организации может не быть сертификации консультантов/ток. Если будут вопросы, как доказать свою профессиональную пригодность, можно обратиться за помощью к партнерам/ркам – специалистам/ткам с профильным образованием, которые могут предоставить разрешения и письма поддержки. Можно заключить договор с таким учреждением, например наркологией. Также можно обратиться за экспертным мнением в профильное министерство или комитеты за заключением о том, что деятельность и информация, которую предоставляет ваша организация, является профилактической и не пропагандирует употребление психоактивных веществ.

Организации также следует разработать политику безопасности с четким алгоритмом действий в случае угрозы равным консультантам/ткам в контексте юридической безопасности. Также консультанты/тки должны быть ознакомлены с возможными рисками и получить рекомендации по алгоритмам действий перед тем, как приступить к работе. Консультанты/тки имеют право выбора – соглашаться на работу, подразумевающую подобные риски, или нет.

## 6.2. Цифровая безопасность

Цифровая безопасность – это метод защиты цифровых сведений, устройств и ресурсов, в том числе личных данных, учетных записей и финансов.

Вот три принципа, которые предлагаются международными онлайн-системами, в том числе Microsoft Store<sup>40</sup>:

- 1. Конфиденциальность.** Хранение и обеспечение доступа к вашим файлам и учетным записям возможно только авторизованными пользователями/льницами.
- 2. Целостность данных.** Убедитесь, что ваши данные являются целостными и никто не добавлял и не удалял что-либо в них без вашего разрешения, например, это может быть вредоносное изменение числа в электронных таблицах.
- 3. Доступ.** Обеспечение получения доступа к вашим данным и системам при необходимости. Примером проблемы с доступом может служить атака типа «отказ в обслуживании», когда злоумышленники/ницы наполнили систему сетевым трафиком, чтобы сделать доступ к ней практически невозможным; или программа-вымогатель, которая шифрует вашу систему и предотвращает ее использование.

40 <https://support.microsoft.com/ru-ru/security>

Во время онлайн-консультирования вам могут прислать ссылки или вложения. Мы не рекомендуем их открывать, если вы не доверяете источнику. Лучше использовать отдельный надежный пароль для тех площадок, где вы консультируете. Не применяйте ваши пароли от электронной почты или банковских приложений. Надежные пароли должны иметь длину не менее 14 символов, не быть английскими словами и не применяться повторно в разных учетных записях.

Блокировка устройств: убедитесь, что для входа в устройства требуется пароль, PIN-код или биометрическая проверка подлинности, например, отпечаток пальца или распознавание лица. В вашем случае утерянный телефон, к которому легко получить доступ, может послужить основанием для внимания со стороны правоохранительных органов, если вы консультируете на онлайн-площадках продажи психоактивных веществ.

Вы можете пройти оценку своих рисков цифровой безопасности на вебсайте EACB<sup>41</sup>. Если у вас есть высокие риски в команде, важно иметь алгоритм обращения за помощью к коллегам, донорам и организациям. Можно также заказать аудит уровня вашей цифровой безопасности в различных компаниях, которые занимаются данными вопросами.

## 6.3. Профессиональная безопасность

Эффективность деятельности специалиста/тки в значительной степени обусловлена тем, как ясно он/она представляет свое место в консультировании. Если нет такой ясности, консультант/тка в своей работе будет руководствоваться не определенными теоретическими принципами, а только ожиданиями и потребностями клиентов/ток, иными словами, будет делать только то, на что надеется и чего хочет клиент/тка. Клиенты/тки же могут надеяться, что консультант/тка возьмет на себя ответственность за успех их дальнейшей жизни и разрешит определенные проблемы.

Самолюбию начинающих консультантов/ток может даже льстить то, что люди, которые ищут ответы на сложные вопросы своей жизни, обращаются именно к нему/к ней. Также существует опасность, что консультант/тка будет давать однозначные ответы на все вопросы клиента/тки или, еще хуже, станет навязывать ему свои решения. В этой ситуации неправильное понимание консультантом/ткой своей роли только увеличит зависимость клиента/тки от него, в результате чего клиент/тка не получит помощи для самостоятельного принятия решений. Помните: ответственность за принятие решений всегда ле-

41 <https://harmreductioneurasia.org/ru/digital-security-information/>

жит на клиентах/тках, не берите ее на себя. Например, в этом случае может помочь фраза: *«Это ваша жизнь, и только вы можете сделать любой выбор. Я могу помочь вам лишь понять последствия разных выборов».*

В профессиональной безопасности важную роль играют принципы анонимности и конфиденциальности. Мы не спрашиваем личные данные клиентов/ток, ориентируясь на названное имя. Онлайн достаточно легко соблюдать принцип анонимности. При этом консультанты/тки тоже могут оставаться анонимными для повышения собственной безопасности, если такой алгоритм работы будет принят в организации. Также мы не разглашаем информацию, полученную от клиентов/ток, и гарантируем конфиденциальность. Если нам необходима помощь других специалистов/ток команды, мы согласовываем наши действия с клиентами/тками.

## 6.4. Психологическая безопасность

Иногда консультанту/тке приходится платить дорогую цену за свою работу. Особенно эти риски высоки в консультировании по принципу «равный – равному». Это влияние не всегда заметно со стороны, но его истинную цену ощущает сам консультант/тка. Вот несколько важных аспектов этой «платы»:

- Угроза утратить идентичность и «раствориться» в клиентах/тках;
- Угроза личной жизни из-за негативных последствий, связанных с работой консультанта/тки;
- Угроза психических нарушений из-за постоянных столкновений с темными сторонами жизни.

Консультанты/тки нередко не осознают, что их знания о клиентах/тках достаточно относительны, поскольку они видят клиентов/ток в специфических условиях и, как правило, непродолжительное время. Консультанты/тки не имеют возможности наблюдать за деятельностью клиентов/ток в реальной жизни и только с их слов знают об их тревогах, страхах, неудачах и в меньшей степени о достижениях.

Чрезмерное увлечение профессиональной деятельностью нередко заставляет страдать семью консультанта/тки. Во-первых, требования этики не позволяют консультанту/тке поделиться с членами семьей своими «психологическими» впечатлениями, поэтому они лишь приблизительно знают, с чем имеет дело консультант/тка. Во-вторых, консультирование требует больших эмоциональных затрат, и это иногда значительно уменьшает эмоциональную отдачу

в семье. Когда на работе весь день приходится выслушивать других людей и углубляться в их проблемы, вечером бывает трудно проникнуться заботами партнера/рши и детей.

Консультирование относится к профессиям, которые требуют большой эмоциональной вовлеченности и ответственности, однако имеют достаточно неопределенные критерии успеха. Представителям этих профессий угрожает опасность синдрома эмоционального выгорания – сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за длительной эмоциональной нагрузки.

Для улучшения своей психологической безопасности можно задать себе три вопроса:

➤ **Знаю ли я свои границы?**

Можно ли мне звонить в выходные? Даю ли я деньги в долг клиентам/ткам? Какой стиль общения для меня неприемлем?

➤ **Как я забочусь о себе?**

Есть ли у меня хобби? Мечтаю ли я? Какие занятия приносят мне удовольствие? Играю ли я в игры? Дарю ли я себе подарки?

➤ **Что помогает мне говорить «нет»?**

Тренируюсь ли я? Чувствую ли вину, если говорю «нет»? Как я реагирую, когда мне отказывают?

## 6.4.1. Синдром эмоционального выгорания

ВОЗ выделяет три измерения выгорания<sup>42</sup>: эмоциональное истощение, психологическую отстраненность от работы и снижение эффективности. Как и с другими болезнями, лучше заниматься профилактикой синдрома эмоционального выгорания, чем его лечением. Если вы будете владеть информацией, то сможете отследить риски и предотвратить его возникновение.

*«Многие признаки близкого выгорания очень похожи на депрессию», –* отмечает Сиобхан Мюррей, психотерапевтка из Дублина, Ирландия, и авторка книги «Как избежать выгорания: 12 недель, чтобы вы стали спокойнее» («The burnout solution: 12 weeks to a calmer you»)<sup>43</sup>. Например, такие вредные привычки, как злоупотребление алкоголем или сахаром, могут говорить о приближении эмоционального выгорания или депрессии. Если вы постоянно чувствуете усталость, даже когда только проснулись, или у вас нет сил на заботу о себе, включая прогулку или зарядку, – все это является поводом серьезно задуматься о своем состоянии.

42 <https://icd.who.int/en>

43 <https://www.bbc.com/ukrainian/vert-cap-russian-48606213>



## 6.4.2. Как отличить обычную усталость и перенапряжение от выгорания?

Эти два состояния иногда можно спутать, например, в процессе работы над важной задачей нормально испытывать сильное волнение, которое не дает вам спать по ночам. Но если задача решена, а тревожное состояние и бессонница не исчезает, это может говорить о риске выгорания, объясняет Мюррей в своей книге.

Еще одним симптомом выгорания является ощущение бесполезности вашей работы. Это проявляется, когда человек неохотно берет на себя ответственность, не участвует в рабочих коммуникациях или часто разочаровывается в результатах работы. И последним симптомом является ощущение, что вы работаете не так качественно, как раньше.

### **СЭВ развивается всегда постепенно:**

1. Вы довольны своей работой и результатами выполнения заданий, относитесь ко всему с энтузиазмом. Но постепенно работа приносит все меньше удовольствия, энергия уходит.
2. Появляются апатия, усталость, сон становится не таким крепким и длительным. Если у вас нет дополнительной мотивации к работе, интерес исчезает. С ним падает и продуктивность. Допускается на этом этапе нарушение дисциплины и избегание выполнения обязанностей. Если появляется мотивация, вы подпитываетесь внутренним ресурсом и работаете. Но здесь начинает страдать ваше здоровье.
3. Если вы работаете больше нормы и у вас давно не было отдыха, вы начинаете болеть, нет сил что-то делать. Также в чувствах преобладает злость, раздражительность, подавленность. Постоянно кажется, что ни на что нет времени.
4. Обычно обостряются хронические заболевания. Можно частично или полностью потерять работоспособность.
5. Психологические и физические проблемы обостряются еще больше. Появляется столько проблем, что возможность работать находится под большим вопросом.

### 6.4.3. Каковы причины профессионального выгорания консультантов/ток?

Причины можно разделить на внешние и внутренние факторы<sup>44</sup>. К внешним факторам могут относиться:

- чрезмерные требования к работникам/цам;
- отсутствие объективных критериев для оценки результатов труда;
- неэффективная система мотивирования и стимулирования персонала;
- психологически сложный контингент партнеров/рок по профессиональной деятельности;
- постоянные противоречия в стратегическом и тактическом руководстве.

К внутренним факторам в большинстве случаев причисляются:

- низкая самооценка, неуверенность в себе;
- неадекватное эмоциональное реагирование в конфликтных ситуациях;
- чрезмерно интенсивное восприятие и переживание событий профессиональной деятельности;
- сложности в профессиональном общении;
- отсутствие навыков управления временем;
- хронически напряженная психоэмоциональная деятельность.

### 6.4.4. Личные стратегии, которыми можно предотвратить эмоциональное выгорание

#### 1. Измените график:

- сократите количество часов, которые вы проводите на работе;
- ежедневно делайте перерывы: кроме обеденного, можно добавить еще пару коротких;
- следите, чтобы не было переработки – это поможет преодолеть синдром выгорания.

#### 2. Выработайте навыки преодоления трудностей:

- снижайте уровень собственных ожиданий;
- переосмыслите поведение сотрудников/ниц;
- определите новые личные цели.

44 <https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/08/Burn-out.pdf>

### **3. Используйте социальные ресурсы:**

- запрашивайте поддержку своих коллег/жанок;
- пользуйтесь поддержкой своих друзей и родных.

### **4. Сформируйте размеренный образ жизни:**

- уменьшайте уровень эмоционального напряжения (спорт, горячий душ, массаж и т. д.);
- помните, что есть жизнь вне работы – это поможет избежать эмоционального истощения.

### **5. Улучшайте состояние своего здоровья:**

- систематически занимайтесь спортом;
- спите достаточное количество времени;
- выбирайте здоровое питание.

### **6. Научитесь себя анализировать:**

- изучите собственные желания и мотивы;
- снизьте свои ожидания, измените стандарты;
- управляйте своим состоянием.

### **7. Научитесь говорить «нет»:**

- разбирайтесь со своими желаниями.

### **Как справляться с СЭВ:**

В первую очередь консультанты/тки должны подумать о собственной безопасности, чтобы быть полезными для людей из своего сообщества. От вашей безопасности может зависеть безопасность ваших клиентов/ток. Важно понимать, что для преодоления СЭВ необходимо прикладывать комплексные усилия. Например, если консультант/тка просто сократит количество рабочих часов или начнет медитировать, но не сможет установить границы своих возможностей и продолжит брать на себя задачи, которые заведомо не может решить, выгорание будет только усиливаться.

## 6.5. Экстренные ситуации

Равные консультанты/тки должны учитывать контекст происходящего в их стране во время консультирования и связанные с этим запросы и проблемы доступа к услугам. Например, во время пандемии COVID-19 в некоторых странах был объявлен режим чрезвычайной ситуации, введен локдаун. Большое количество людей, употребляющих психоактивные вещества, осталось без доступа к услугам снижения вреда и ОЗТ.

С 2014 года в Украине идет война, что повлияло на жизни тысяч людей, употребляющих психоактивные вещества, в Донецкой и Луганской областях и Крыму, которые остались без лечения и поддержки.

В феврале 2022 года в Украине началась полномасштабная война – многие люди остались без еды, лекарств, доступа к медицинскому обслуживанию и др. В связи с такими массовыми бедствиями, как война, количество запросов на кризисное консультирование и оказание базовой помощи увеличивается. Консультантам/ткам важно в этой ситуации понимать, могут ли они оказать помощь, достаточно ли у них ресурса для этого, находятся ли они сами в безопасной ситуации.

Для оказания эффективной поддержки клиентам/ткам в ситуации войны или массовых бедствий консультантам/ткам важно пройти дополнительное обучение. Мы предложим вам некоторые информационные ресурсы, которые проводят такое обучение или разрабатывают материалы для специалистов/ток и клиентов/ток. Например, для тех, кто работает с украинцами, будут полезны следующие Telegram-каналы: Психологическая поддержка<sup>45</sup> и Снижение вреда для украинцев<sup>46</sup>. Все эти экстренные ситуации создают новые запросы консультирования, к которым важно и нужно быть готовыми.

Онлайн-консультанты/тки также могут **сталкиваться с такими экстренными ситуациями:**

- **Потерялся контакт с клиентом/ткой.** В этой ситуации важно дублировать записи, при этом заботясь про конфиденциальность информации, а также не только брать контакты клиентов/ток, но и обмениваться с ними своими контактами.
- **Взломали аккаунт.** В этой ситуации важно регулярно обновлять пароли и, в случае взлома, предупредить про возможность мошеннических действий на онлайн-площадках консультирования.

45 [https://t.me/psy\\_support](https://t.me/psy_support)

46 <https://t.me/HarmReductionForUkrainians>

## 7. СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ССЫЛКИ

1. WHO. Overview: Drugs (psychoactive).  
[https://www.who.int/health-topics/drugs-psychoactive#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/drugs-psychoactive#tab=tab_1)
2. Международный Альянс по ВИЧ/СПИД. Руководство для организаций, принимающих на работу людей, употребляющих наркотики, 2016.  
[https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/08/Employment\\_RU\\_Print.pdf](https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/08/Employment_RU_Print.pdf)  
  
Initiativa Positiva. Руководство консультанта по принципу «равный – равному», 2018.  
<https://mv.ecuo.org/download/rukovodstvo-konsultanta-po-printsipu-ravnyj-ravnomu/>
- Peer2Peer: Reinforcing Peer’s Involvement in Outreach Work. Training Manual: Cooperation Practices in Outreach Work; 2021.  
<https://peer2peerproject.com/wp-content/uploads/2021/04/training-program-manual.pdf>
3. UNODC. World Drug Report; 2021.  
<https://www.unodc.org/unodc/en/data-and-analysis/wdr2021.html>
4. UNODC. Краткий обзор влияния эпидемии коронавируса (COVID-19) на ситуацию, связанную с употреблением наркотиков, а также на работу наркологических служб и программ снижения вреда в странах Центральной Азии, 2020.  
[https://www.unodc.org/documents/centralasia//2020/August/3.08/COVID-19\\_impact\\_on\\_drug\\_use\\_in\\_Central\\_Asia\\_ru.pdf](https://www.unodc.org/documents/centralasia//2020/August/3.08/COVID-19_impact_on_drug_use_in_Central_Asia_ru.pdf)
5. Евразийская ассоциация снижения вреда. Программы снижения вреда в ситуации COVID-19 кризиса в странах Центральной, Восточной Европы и Центральной Азии, 2020.  
[https://harmreductioneurasia.org/wp-content/uploads/2020/05/regional-review\\_-FINAL\\_RUS.pdf](https://harmreductioneurasia.org/wp-content/uploads/2020/05/regional-review_-FINAL_RUS.pdf)
6. WHO. Disorders due to substance use or addictive behaviours; 2022.  
<https://icd.who.int/browse11/l-m/en/#/http%3a%2f%2fid.who.int%2fid%2fentity%2f1602669465>

7. Peer2Peer: Reinforcing Peer’s Involvement in Outreach Work. Training Manual: Cooperation Practices in Outreach Work; 2021.  
<https://peer2peerproject.com/wp-content/uploads/2021/04/training-program-manual.pdf>
8. Всеукраинское объединение людей, живущих с наркозависимостью (ВОЛНА). История развития снижения вреда, 2018.  
<https://volna.in.ua/programi/zmenshennya-shkodi/istoriya-razvitiya-snizheniya-vreda.html>
9. Friedman S.R., Harm reduction theory: Users culture, micro-social indigenous harm reduction, and the self-organization and outside-organizing of users’ groups. Int J Drug Policy; 2007.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1945155/>
10. Davidson L., Peer support among persons with severe mental illnesses: a review of evidence and experience. Wiley Online Library; 2012.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1016/j.wpsyc.2012.05.009>
11. Trimbos Institute. The European peer support manual for AIDS prevention in intravenous drug user communities; 2014.  
<http://www.peerinvolvement.eu/index.php/background/why-manual>
12. INPUD. The IDUIT – Implementing Comprehensive HIV and HCV Programmes with People Who Inject Drugs; 2017.  
<https://inpud.net/iduit-implementing-comprehensive-hiv-and-hcv-programmes-with-people-who-inject-drugs/>
13. UNAIDS. Здоровье, права и наркотики, 2019.  
[https://www.unaids.org/sites/default/files/media\\_asset/JC2954\\_UNAIDS\\_drugs\\_report\\_2019\\_ru.pdf](https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/JC2954_UNAIDS_drugs_report_2019_ru.pdf)
14. UNODC. Онлайн-воркшоп по эмодзи: онлайн-коммуникации людей, употребляющих наркотики, 2020.  
<https://www.unodc.org/unodc/en/hiv-aids/new/stories/emoji-workshop--online-communication-among-people-who-use-drugs.html>
15. HRI. Глобальный отчет о состоянии снижения вреда, 2020.  
[https://www.hri.global/files/2020/12/08/GSHR\\_2020\\_Eurasia\\_Russian.pdf](https://www.hri.global/files/2020/12/08/GSHR_2020_Eurasia_Russian.pdf)
16. Анонимная консультация в чате Drugstore.  
<https://drugstore.org.ua/consultants>

17. WHO. A Technical Brief: HIV and Young People Who Inject Drugs; 2015.  
[https://www.unaids.org/sites/default/files/media\\_asset/2015\\_young\\_people\\_drugs\\_en.pdf](https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/2015_young_people_drugs_en.pdf)
18. Youth LEAD, Youth RISE, Y+. Harm reduction services for young people who inject drugs; 2021.  
[https://youthrise.org/wp-content/uploads/2021/06/FOR-WEB\\_YL\\_FINAL-CASE-STUDIES-REPORT\\_2021.pdf](https://youthrise.org/wp-content/uploads/2021/06/FOR-WEB_YL_FINAL-CASE-STUDIES-REPORT_2021.pdf)
19. Материалы вебинара. ЕСЛУН, 2020.  
<https://enpud.net>
20. ЕАСВ. Употребление НПВ в Восточной Европе и Центральной Азии: региональный отчет, 2021.  
<https://harmreductioneurasia.org/ru/harm-reduction/new-psychoactive-substances/nps-ee-and-ca/>
21. ЕАСВ. Руководство «Помочь нельзя игнорировать», 2021.  
<https://harmreductioneurasia.org/ru/guide-help-impossible-to-ignore/>
22. WHRIN. Глобальное картирование услуг по снижению вреда для женщин, употребляющих наркотики, 2022.  
<https://whrin.site/ourpublication/global-mapping-report-russian/>
23. Цимбалюк І. М., Психологічне консультування та корекція. Модульно-рейтинговий курс: Навчальний посібник. – К: ВД «Професіонал», 2005. Доступно по ссылке:  
[https://shron1.chtyvo.org.ua/Tsymbaliuk\\_Ivan/Psykholohichne\\_konsultuvannia\\_ta\\_korektsiia\\_Modulno-reitynhovyi\\_kurs.pdf](https://shron1.chtyvo.org.ua/Tsymbaliuk_Ivan/Psykholohichne_konsultuvannia_ta_korektsiia_Modulno-reitynhovyi_kurs.pdf)
24. Project Wings.  
<https://projectwings.org>
25. Altmann T., Evaluation of an Empathy Training Program to Prevent Emotional Maladjustment Symptoms in Social Professions. Psychology; 2015.  
[https://www.scirp.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/journal/paperinformation.aspx?paperid=61313](https://www.scirp.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/journal/paperinformation.aspx?paperid=61313)
26. Адлер А., Понять природу человека, 1927.  
[https://bookap.info/psyanaliz/adler\\_ponyat\\_prirodu\\_cheloveka/gl17.shtm](https://bookap.info/psyanaliz/adler_ponyat_prirodu_cheloveka/gl17.shtm)

27. Юнг К.Г., Проблемы души нашего времени, 1931.  
<https://psychoanalysis.by/2018/05/25/book-94/>
28. Форум ЛУН Казахстан.  
<https://www.facebook.com/KCCV.Kz/>
29. ЕАСВ. Пиши в Телеграме: онлайн-консультации «равный – равному» в Казахстане, 2020.  
<https://harmreductioneurasia.org/ru/peer-to-peer-kz-rus/>
30. Форум снижения вреда «Мотылек».  
<https://forum.motilek.com.ua/>
31. Фонд «Гуманитарное действие».  
<https://haf-spb.org/>
32. Независимый портал бесплатных онлайн-услуг «Help24».  
<https://help24.org.ua/>
33. Постнов А. Руководство по методологии «тайный клиент» для оценки качества сервиса в сфере профилактики и лечения ВИЧ среди MSM и транс\* людей. – ЕКОМ, 2018.  
<https://ecom.ngo/wp-content/uploads/2018/09/tajnyj-rus.pdf>
- Cheo R., The effect of a mystery shopper scheme on prescribing behavior in primary care: Results from a field experiment. Health Economics Review; 2020.  
<https://healtheconomicsreview.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13561-020-00290-z>
34. Drugstore изучает украинскую наркосцену: результаты исследований, 2021.  
<https://blog.drugstore.org.ua/blog/narkotiki/drugstore-vivchae-ukrayinsku-narkostsenu-ezultati-doslidzhen>
35. Lakhov A., Recommendations «Web – outreach for people who use drugs». UNODC; 2021.  
<https://nps-info.org/wp-content/uploads/2021/08/recommendoutreacheng.pdf>
36. Валовая Л., Книга 2. Методические рекомендации по проведению супервизии для сотрудников НПО (по результатам работы проекта «Усиление потенциала с целью внедрения качественных гендерно-



- чувствительных интервенций снижения вреда в Украине»). – Альянс общественного здоровья, 2018.  
<https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/07/supervisor-book-2.pdf>
37. Альянс общественного здоровья. Курс «Уроки снижения вреда», 2021.  
<https://profihealth.org.ua/ru/courses/1>
38. Пресс-центр УКМЦ. У около 40% подростков, которые хотели сдать тест на ВИЧ, были проблемы с обращением в медицинские учреждения без родителей – мониторинг, 2019.  
<https://uacrisis.org/ru/74343-situation-of-teenagers-with-hiv-aids>
39. Поткин В., Несообщение о преступлении (УК РФ, статья 205.6). Куда сообщить о преступлении, 2021.  
<https://www.edukltd.ru/problema/nesoobshhenie-o-prestuplenii-uk-rf-statya-205-6-kuda-soobshhit-o-prestuplenii.html>
40. Microsoft. Помощь и обучение по Microsoft Security.  
<https://support.microsoft.com/ru-ru/security>
41. ЕАСВ. Цифровая безопасность – или как защитить себя и свои данные в Интернете?  
<https://harmreductioneurasia.org/ru/digital-security-information/>
42. WHO. International Classification of Diseases, 11th Revision (ICD-11).  
<https://icd.who.int/en>
43. Siobhan Murray S., The Burnout Solution: 12 weeks to a calmer you. Gill Books, 2018.  
<https://www.bbc.com/ukrainian/vert-cap-russian-48606213>
44. Валовая Л., Тренинговые модули по профилактике синдрома «профессионального выгорания» сотрудников общественных организаций, работающих в сфере ВИЧ/СПИД: Методические рекомендации. – Альянс общественного здоровья, 2007.  
<https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/08/Burn-out.pdf>
45. Telegram-каналы «Психологическая поддержка»  
[https://t.me/psy\\_support](https://t.me/psy_support)
46. Telegram-каналы «Снижение вреда для украинцев»  
<https://t.me/HarmReductionForUkrainians>

