USAID
ОТ АМЕРИКАНСКОГО НАРОДА

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ТЕСТИРОВАНИЯ НА ВИЧ-ИНФЕКЦИЮ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ НА БАЗЕ НЕПРАВИТЕЛЬТСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Проект USAID «Флагман» по ВИЧ в Центральной Азии

Принципы Всемирной Организации Здравоохранения (ВОЗ) при проведении тестирования на ВИЧ и консультирования (ТИК) представителей ключевых групп населения

Услуги тестирования на ВИЧ для представителей целевых групп Проекта должны осуществляться с соблюдением 5 ключевых принципов ВОЗ:

СОГЛАСИЕ

Люди, проходящие ТИК, должны давать информированное согласие на тестирование и консультирование. Необходимо предоставить информацию о процедуре тестирования, консультирования и о праве отказаться от данной процедуры.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Услуги ТИК должны предоставляться с соблюдением конфиденциальности. Конфиденциальность следует соблюдать, но она не должна способствовать развитию атмосферы секретности, стигматизации или стыда. Конфиденциальный обмен информацией с партнером, членами семьи и медицинскими работниками часто может приносить большую пользу.

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Дотестовое консультирование можно проводить в форме группового собеседования, однако все члены группы должны иметь возможность задать вопросы в конфиденциальной обстановке, если они этого пожелают. Любой результат тестирования на ВИЧ должен сопровождаться высококачественным послетестовым консультированием, на основе конкретного результата ВИЧ-теста. Для обеспечения высококачественного консультирования необходимо создавать механизмы обеспечения качества (ОК), а также систему направляющего руководства и наставничества.

ВЕРНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

При проведении тестирования, механизмы ОК должны обеспечивать постановку достоверного диагноза. ОК может включать как внутренние, так и внешние меры.

ПРИВЯЗКА

к службам профилактики, лечения и помощи должна включать эффективное и надлежащее последующее наблюдение, включая долгосрочную поддержку в части профилактики и лечения.

Услуги ТИК являются начальным пунктом профилактики, лечения, ухода и поддержки, дают возможность ключевым группам населения получить доступ к необходимой профилактической, диагностической и медико-социальной помощи.

ТЕСТИРОВАНИЕ НА ВИЧ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Для своевременного получения медицинских и других видов услуг, а также для своевременного начала лечения ВИЧ-инфекции, клиенты Проекта, имеющие рискованное поведение в отношении заражения ВИЧ (половые и инъекционные партнеры ЛЖВ), должны знать свой ВИЧ-статус. Также необходимо укреплять и расширять консультирование и тестирование в целях снижения риска передачи ВИЧ-инфекции.

Консультирование — это конфиденциальный диалог между клиентом и консультантом, предоставляющий клиенту возможность принять осознанное (информированное) и ответственное решение о дальнейших действиях в связи с ВИЧ-инфекцией.

Перед консультированием стоят следующие цели:

- Повысить уровень знания клиента о ВИЧ и СПИД.
- Совместно с клиентом оценить факторы риска в отношении заражения ВИЧ и выработать личные навыки безопасного поведения.
- Предотвратить дальнейшее распространение ВИЧ-инфекции.
- Клиентам с отрицательными результатами теста на ВИЧ оказать поддержку и консультирование в отношении того, как уменьшить вероятность заражения ВИЧ в будущем.
- Клиентам с положительными результатами теста на ВИЧ оказать своевременную психологическую поддержку и помощь в отношении принятия ВИЧ-статуса и получения необходимых медицинских и других услуг.

ДОТЕСТОВОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Согласно последних рекомендаций ВОЗ, в условиях использования экспресс-тестов на ВИЧ интенсивное дотестовое консультирование более не представляет необходимости. Индивидуальная оценка риска и индивидуальное консультирование в ходе дотестового консультирования больше не рекомендуются. Дотестовую информацию можно предоставлять в формате индивидуального или группового собеседования, через средства наглядной информации (плакаты, брошюры, перекидные флипчарты, инфо-сессии, веб-сайты, короткие видеоклипы), которые можно демонстрировать в офисе НПО.

Дотестовое консультирование должно проводиться в благоприятной атмосфере, в соответствии с нормами профессиональной этики, с уважением прав тестируемого человека и без дискриминации.

Информация о проведенных консультациях регистрируется в журнале учета проведения до- и послетестового консультирования. При этом клиент должен быть осведомлен о всех условиях получения медицинской помощи при постановке диагноза «ВИЧ-инфекция» и ограничениях, связанных с доступом к медицинской помощи, при прохождении тестирования на ВИЧ анонимно.

Клиенты Проекта, которым предлагается пройти тестирование, имеют право отказаться от него. Всем отказавшимся от тестирования на ВИЧ предоставляют информацию о путях передачи ВИЧ, мерах профилактики ВИЧ-инфекции и службах, где они могут получить дополнительные услуги, при возникновении такой потребности в будущем. Отказы от тестирования регистрируются в журнале учета проведения до- и послетестового консультирования в разделе «примечание».

В ходе дотестового консультирования должны быть кратко освещены следующие вопросы:

1. Понятие о ВИЧ-инфекции и формах поведения, сопряженных с риском инфицирования ВИЧ.
2. Значение ВИЧ-отрицательного, сомнительного и положительного результата.
3.Польза от прохождения тестирования, включая спектр видов помощи, доступной для людей с положительным результатом тестирования на ВИЧ.
4. Пути передачи ВИЧ, меры профилактики, процедура тестирования.
5. Возможные последствия ВИЧ-статуса (для личной жизни, практические выводы).
6. Порядок выдачи результатов тестирования.
7. Пути получения дальнейшей помощи.
8. Потенциальная возможность неверных результатов тестирования у человека, уже получающего АРТ.
9. Варианты профилактики и рекомендации в отношении тестирования партнера.
10. Конфиденциальность любой информации в ходе ТИК.
11. Право отказаться от тестирования, без каких-либо ограничений и последствий в дальнейшем при оказании медицинской помощи.
12. Возможность диалога с равным навигатором.
13. Вопросы до и пост-контактной профилактики.
14. Начало лечения для дискордантных пар.

Дотестовое консультирование также включает в себя:

- активную профилактику передачи ВИЧ (предоставление презервативов, информационных материалов, направление в программы по снижению вреда для лиц, употребляющих наркотики);
- направление в соответствующие службы (кожно-венерологический диспансер, противотуберкулезный диспансер, наркологический диспансер, пункты опиоидно-заместительной терапии, центры по профилактике и борьбе со СПИД).

После проведения дотестового консультирования и получения информированного согласия (подписанная форма согласия) проводится экспресс-тестирование на ВИЧ.

При проведении дотестового консультирования:
1. Подчеркните конфиденциальность разговора.
2. Изложите причины, почему рекомендуется проведение тестирования на ВИЧ.
3. Выясните степень информированности клиента о ВИЧ:
- что такое ВИЧ и СПИД, в чем отличие;
- пути передачи и жидкости организма, опасные в плане инфицирования;
- что такое «период окна»;
- факторы риска заражения.

4. Перечислите услуги, предлагаемые в случае положительного результата, в том числе, относительно возможности антиретровирусной терапии.
5. Предоставьте информацию о тестировании:
- процедура тестирования;
- возможные результаты тестирования и как они могут повлиять на жизнь клиента;
- целесообразность тестирования с учетом «периода окна».

6. Получите информированное согласие на прохождение тестирования.
7. Совместно с клиентом оцените степень риска заражения ВИЧ-инфекцией.
8. Окажите клиенту психологическую поддержку:
- поинтересуйтесь, как чувствует себя клиента на данный момент (чем выше риск, тем больше страхов и сомнений);
- узнайте, кто может оказать поддержку во время ожидания и после получения результатов теста;
- предоставьте информацию об организациях, куда может обратиться клиент за помощью и поддержкой.

9. Дайте клиенту возможность задать вопросы.

ТЕСТИРОВАНИЕ НА ВИЧ

Экспресс-тесты обладают высокой чувствительностью и специфичностью и просты в использовании.

Экспресс-тестирование должно выполняться специально обученным сертифицированным работником.

Экспресс-тестирование удобно использовать при тестировании в труднодоступных группах или территориально удалённых группах (оральные экспресс-тесты).

Экспресс-тестирование на базе НПО может проводиться путем простого забора крови из пальца или использования десневой жидкости, которая забирается путем прикладывания тампона экспресс-теста к десне.

ПРОВЕДЕНИЕ ЭКСПРЕСС-ТЕСТИРОВАНИЯ НА ВИЧ ПО СЛЮНЕ

Набор экспресс-теста должен быть извлечен из холодильника за 10 минут до проведения теста для доведения до комнатной температуры.
Минимум за 15 минут до начала процедуры забора околодесенной жидкости не рекомендуется употреблять пищу, напитки, в том числе и обычную питьевую воду, полоскать рот, чистить зубы. При использовании средств по уходу за полостью рта процедуру целесообразно проводить не ранее, чем через 30 минут. Рекомендуется отказ от курения за час до процедуры.

Место проведения: процедурный кабинет, мобильный пункт доверия, специально отведенное место в офисе НПО.

Тест на ВИЧ-инфекцию по слюне не требует забора крови и специального оборудования, а время, необходимое для проведения тестирования и получения результата, существенно меньше, чем при лабораторных исследованиях.

ПРОЦЕДУРА ТЕСТИРОВАНИЯ

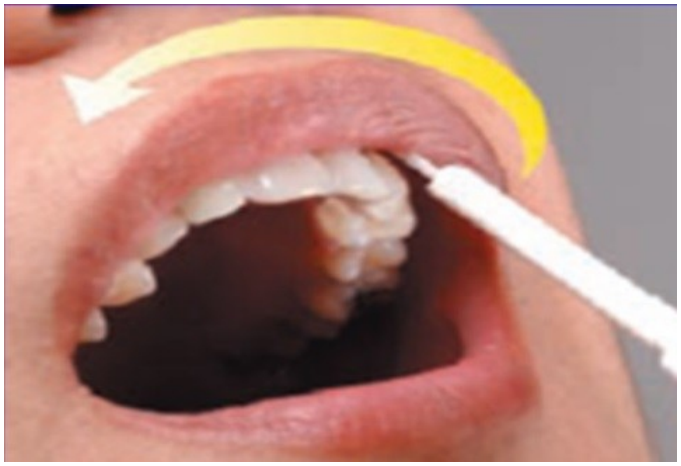
1. Проверить целостность и срок годности теста.
2. Проверить наличие в упаковке влагопоглотителя. В случае его отсутствия утилизируйте данное тестовое устройство и возьмите новое.
3. Надеть медицинский халат/фартук.
4. Провести гигиеническую асептику рук и надеть перчатки (для проведения каждого нового тестирования используется новая пара латексных перчаток).
5. Продезинфицировать и освободить рабочее место от всех наружных предметов.
6. Извлечь набор из холодильника, довести до комнатной температуры.

7. Записать данные клиента/пациента с присвоением индивидуального номера или ФИО при согласии клиента в журнал до- и послетестового консультирования.
8. Вскрыть упаковку, содержащую тестовое устройство и пробирку.
9. Вынуть из пакета штатив. Установить штатив на ровную поверхность.
10. Вынуть из пакета тестовое устройство, не касаясь пластинки теста.

11. Вынуть флакон с раствором из пакета.
12.Промаркировать флакон с буферным раствором и тестовое устройство порядковым номером клиента.

13. Флакон с буферным раствором поместить в штатив и осторожно открыть крышку.
14. Поместить тест-упаковку в емкость «Отходы группы «Б».

15. Взять промаркированное тестовое устройство за боковые стороны и абсорбирующей пластиной теста провести по наружной поверхности десен верхней и нижней челюсти (не разрешается проводить пластиной теста по своду рта, внутренней поверхности щеки или по языку).



16. Тестовое устройство с забранным материалом поместить во флакон с раствором так, чтобы оно касалось дна.

17. Окно считывания результата в устройстве должно быть обращено к Вам.

18. Включить таймер (время проведения анализа выдерживаем строго по прилагаемой инструкции).

19. Оставить тест в пробирке на 20 минут. Не вынимать устройство из пробирки во время проведения теста. В окне результатов появится розовая жидкость, которая будет передвигаться вверх. По мере проявления теста розовая жидкость исчезнет.

20. Интерпретировать результат и сообщить результат клиенту.

21. Поместить использованное тестовое устройство в емкость «Отходы группы «Б».

22. Снять перчатки наружной поверхностью внутрь, поместить в емкость «Отходы группы «Б».

23. Проведите гигиеническую обработку рук.

24. Внести данные теста в журнал до- и послетестового консультирования.

25. После работы все отработанные материалы утилизировать, убрать рабочую поверхность и обработать 70% спиртом.

26. Правильно утилизировать все отходы. Нельзя ничего извлекать из контейнера для отходов.

27. Перенести емкость с медицинскими отходами в помещение для сбора и хранения для дальнейшей утилизации.

СЧИТЫВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТА

Считывать результаты теста необходимо по истечении 20 минут, но не позднее, чем через 40 минут при ярком освещении.

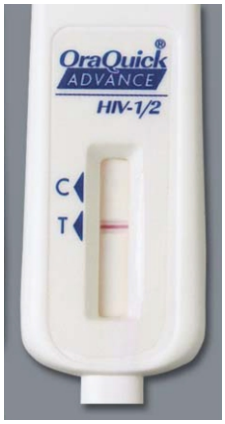
РЕЗУЛЬТАТ АНАЛИЗА - ОТРИЦАТЕЛЬНЫЙ

Анализ не вызывает реакцию, если красновато-фиолетовая линия появляется рядом с треугольником со знаком "С" и не появляется рядом с треугольником со знаком "Т". Не дающий реакцию анализ означает, что антитела к ВИЧ-1 и ВИЧ-2 не обнаружены в образце.

РЕЗУЛЬТАТ АНАЛИЗА – ПРЕДВАРИТЕЛЬНО ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ

Анализ вызывает реакцию, если красновато-фиолетовая линия появляется рядом с треугольником со знаком "С" и рядом с треугольником со знаком "Т". Интенсивность линий может быть разной. Следовательно, тест считается дающим реакцию, если красновато-фиолетовая линия появляется рядом с треугольником "Т" и рядом с треугольником "С", независимо от интенсивности линии.
Дающий реакцию результат анализа означает, что в образце обнаружены антитела к ВИЧ-1 и/или ВИЧ-2.

РЕЗУЛЬТАТ АНАЛИЗА – ОШИБОЧНЫЙ (НЕДЕЙСТВИТЕЛЬНЫЙ)



Анализ является ошибочным, если красновато-фиолетовая линия не появляется рядом с треугольником со знаком "С" или красный фон в окне с результатами затрудняет чтение результатов спустя 20 мнут, или если какая-либо из линий НЕ находится внутри зон с треугольником "С" или "Т". Необходимо провести повторный анализ.

Рекомендуется: при получении как предварительно положительного, так и предварительно отрицательного результата проинформировать клиента/пациента о периоде окна и рекомендовать пройти тестирование через 3-4 месяца.

Послетестовое консультирование

Послетестовое консультирование предлагается при всех результатах тестирования. Задачи и содержание консультирования после теста зависят от результата теста, который может быть положительным или отрицательным.

Задача послетестового консультирования при предварительно положительном результате – дать клиенту возможность понять значение дальнейшего прохождения тестирования на ВИЧ для постановки или исключения диагноза.

Если тест предварительно отрицательный, задача заключается в том, чтобы клиент не забыл опыт и переживания, связанные с его прохождением.
Они могут быть хорошей основой для формирования у клиента безопасного в отношении заражения ВИЧ поведения.

При неопределенном результате важно способствовать тому, чтобы клиент с пониманием отнесся к техническим проблемам и согласился на повторный тест для получения ясного результата.

Консультирование после теста – это процесс, который может уместиться в одну встречу консультанта с клиентом, но может потребовать и нескольких встреч.

Консультирование клиентов с отрицательным результатом теста на ВИЧ

Консультирование при отрицательном результате теста не менее важно, чем при положительном. В то время как клиент, вероятно, будет испытывать облегчение и предпочтет быстрее покинуть кабинет, равный навигатор должен постараться объяснить ему истинную значимость полученного опыта. Важно дать клиенту возможность подумать над тем, что он чувствует по поводу отрицательного результата, и рассказать, что он может сделать, чтобы сохранить ВИЧ - отрицательный статус. Уместно повторить основную информацию о безопасном сексуальном поведении (использование презервативов, снижение числа сексуальных партнеров) и о рисках, связанных с употреблением психоактивных веществ через инъекции. Возможно, стоит обсудить, пользуется ли клиент презервативами, и если нет, то выяснить причины отказа, предоставить информацию об эффективности и правильном применении презервативов для профилактики ВИЧ и других инфекций. Если клиенту требуется поддержка или помощь в связи с химической зависимостью, важно предоставить ему информацию о доступных программах лечения химических зависимостей, о программах снижения вреда или группах/программах психосоциальной поддержки и реабилитации или заместительной терапии. Также важно еще раз повторить информацию о «периоде окна» (до 3-4 месяцев после заражения, когда тест-системы не способны определить наличие антител) и упомянуть в связи с этим о возможности сдать повторный тест по истечении этого времени.

Консультирование должно включать следующие элементы:

- Поприветствовать клиента.
- Подтвердить гарантии конфиденциальности.
- Сообщить результат тестирования и объяснить значение результата.
- Убедиться, что клиент правильно понимает результат теста.
- Обсудить индивидуальный план безопасного поведения/снижения риска заражения.
- Обсудить важность знания статуса половому партнеру или партнеру по совместному употреблению наркотиков, с информацией о наличии услуг по обследованию на ВИЧ партнеров или пар. Вопросы до и пост – контактной профилактики. Начало антиретровирусного лечения при дискордантных парах.
- Предоставить информацию о службах, куда можно обратиться за информацией, помощью, поддержкой и профилактическим антиретровирусным лечением.
- Объяснить возможность повторного тестирования, причину, по которой оно может понадобиться (период серологического окна).
- Ответить на возникшие вопросы и уточнения.
- Напомнить, что пациент, в случае возникновения вопросов, всегда может обратиться в данную службу.
- Выдача презервативов, провести обучение с инструкцией по их использованию.
- Предложить пройти повторное тестирование через 3 месяца.

Лицам, которые сообщили о наличии у них недавнего или продолжающегося риска заражения, можно рекомендовать повторное тестирование через 14 дней и в дальнейшем при отрицательном результате проходить обследование на ВИЧ не менее 1 раза в год.

Консультирование клиентов с предварительно положительным результатом тестирования на ВИЧ

В случае получения предварительно положительного результата, консультант должен сообщить об этом клиенту и проинформировать о необходимости пройти повторное тестирование в Центре по борьбе со СПИД на наличие или отсутствие антител к ВИЧ.

Чувство раздражения из-за того, что необходимо проходить повторное тестирование в Центре по борьбе со СПИД, может привести к желанию клиента отказаться от повторного тестирования. Равный навигатор должен объяснить клиенту, что повторное тестирование необходимо для того, чтобы, зная результаты тестирования, уверенно планировать свою дальнейшую жизнь и получить необходимые медицинские услуги, в том числе, антиретровирусную терапию.

Если клиент все же отказывается от повторного тестирования, важно предложить клиенту пройти повторное тестирование позже, когда он решит, что хочет это сделать. Основной акцент должен быть сделан на искреннее желание помочь клиенту, если у него возникнет потребность в помощи или информации.

Рекомендуется до и послетестовое консультирование проводить одним и тем же равным навигатором, так как на основании первой встречи консультант сможет выбрать наиболее подходящий способ сообщения результатов тестирования клиенту и затронуть наиболее актуальные темы.

Как сообщить предварительно положительный результат теста на ВИЧ:

- Подтвердить гарантии конфиденциальности.
- Сообщить результат тестирования и объяснить значение такого результата.
- Убедиться, что клиент правильно понимает результат теста.
- Объяснить необходимость повторного тестирования для подтверждения или исключения диагноза «ВИЧ-инфекция» и предложить срок тестирования.
- Напомнить, что клиент до выяснения своего ВИЧ-статуса должен предпринимать меры предосторожности, не допуская контактов других людей со своей кровью, спермой или вагинальной жидкостью.

- Обсудить важность знания статуса сексуальному партнеру или партнеру по совместному употреблению наркотиков, с информацией о наличии услуг по обследованию на ВИЧ партнеров или пар.
- Оценить риск суицида, депрессии и других психоэмоциональных последствий получения положительного результата, при необходимости пригласить психолога для дальнейшей беседы.
- Оценить риск насилия со стороны партнера и обсудить дальнейшие шаги для обеспечения физической и психологической безопасности клиента.
- Подготовить форму направления для дальнейшего тестирования в центре СПИД.
- Рекомендуется клиента с предварительно положительным результатом теста на ВИЧ сопроводить в Центр СПИД для прохождения повторного тестирования. Организовать последующее наблюдение за теми клиентами, которые не имеют возможности пройти повторное тестирование на ВИЧ в ОГЦ СПИД в день получения предварительно положительного результата экспресс-теста, и обговорить ориентировочное время, когда клиент может пройти повторное тестирование.
- Проинформировать клиента о том, что в случае подтверждения положительного результата необходимо встать на диспансерный учет и прикрепиться к поликлинике при подтверждении диагноза, для получения всех необходимых медицинских услуг.
- Напомнить, что клиент, в случае возникновения вопросов, всегда может обратиться к консультанту.
- Ответить на возникшие вопросы и уточнения.

Консультирование клиента с подтвержденным положительным результатом тестирования на ВИЧ

В случае подтвержденного положительного результата равный навигатор должен сообщить об этом клиенту спокойно и ясно, без выражения сожалений. При этом навигатор не должен быть полностью формален. Необходимо показать клиенту, что вы понимаете сложность ситуации и готовы поддержать клиента, обсудить, как ему лучше справиться с ситуацией. Во время этой встречи равный навигатор должен убедиться, что человек имеет непосредственную эмоциональную поддержку со стороны ближайшего окружения: постоянного сексуального партнера, родственника или друга. По мере готовности клиента консультант может проинформировать его о возможности направления к специалистам, которые могут помочь клиенту принять его ВИЧ-статус и настроиться на положительную перспективу. Возможность поделиться известием о положительном результате с партнером, членом семьи или другом часто бывает полезной, и некоторые клиенты могут пожелать, чтобы кто-то сопровождал их и участвовал в консультации. Необходимо также обсудить вопросы предотвращения передачи ВИЧ неинфицированному или не прошедшему тестирования сексуальному партнеру/партнерам. При этом на первой консультации не стоит слишком настойчиво предлагать клиенту обязательно сообщить о ВИЧ-статусе его сексуальным партнерам и привести их для консультации и тестирования. Эта тема может быть безболезненно обсуждена после того, как клиент получит ответы на вопросы о своей собственной перспективе.

Главной целью консультирования после теста при сообщении положительного результата является оказание клиенту помощи и поддержки, где профилактика дальнейшей передачи ВИЧ является одной из тем: чем меньше окружающие будут бояться ВИЧ-позитивного человека, тем большую помощь они будут готовы ему оказать. Часто при получении положительного результата теста клиенту может понадобиться кризисное консультирование, так как известие о ВИЧ-инфекции воспринимается как немедленная угроза жизни.

При положительном результате теста конфиденциальность приобретает особенное значение. Клиенту нужно дать время, чтобы воспринять это известие. После периода предварительной адаптации клиенту нужно дать четкое объяснение значения результата теста. Клиенту с диагностированной ВИЧ-инфекцией скорее всего предстоит безболезненно прожить многие годы, к тому же лечение некоторых оппортунистических заболеваний очень эффективно и доступно. Данную информацию следует предоставить клиенту.

Необходимо предоставить клиенту информацию о возможности лечения антиретровирусными препаратами, но предложить клиенту подробнее обсудить этот вопрос с врачом, который будет его наблюдать. Если у клиента есть потребность в дополнительной помощи или поддержке, необходимо сообщить, как связаться с равным навигатором в моменты кризиса или тяжелого стресса. Необходимо также подчеркнуть важность плановых встреч со специалистами Центра СПИД, соблюдения их рекомендаций и назначений, с целью поддержания здоровья клиента. Кроме знания о возможностях для сохранения здоровья, клиенту необходимо подумать о предохранении от инфекции своего сексуального партнера.

Примерная схема консультирования после теста при подтвержденном положительном результате теста на ВИЧ:

- Поприветствовать клиента.
- Подтвердить гарантии конфиденциальности.
- Убедиться, что человек правильно понимает результат тестирования. Ответить на его вопросы.
- Оказать эмоционально - психологическую поддержку. Подчеркнуть, что возникшие чувства нормальны в таких ситуациях.
- Оценить способность справиться со стрессовой ситуацией и выяснить потенциальные источники поддержки.
- Обсудить, кто в настоящий момент может оказать человеку поддержку, кому он может рассказать о своем результате.
- Обсудить с клиентом значение здорового образа жизни: здоровое питание, полноценный сон, физические упражнения и пр.
- Объяснить клиенту важность последующего медицинского наблюдения, обследования, необходимость раннего начала лечения АРТ.
- Обсудить индивидуальный план безопасного поведения/снижения риска передачи ВИЧ - инфекции.
- Обсудить, что и как клиент может изменить в своем поведении. Объяснить безопасность бытовых контактов.
- Предоставить информацию об организациях и службах, предоставляющих помощь и поддержку людям, живущим с ВИЧ.
- Ответить на вопросы пациента.
- Проводить мониторинг привязки лиц с подтвержденным диагнозом к соответствующим службам по предоставлению медицинской помощи (обратная связь с ПМСП, ОГЦ СПИД). При отказе или потере клиента от диспансерного наблюдения, рекомендуется найти клиента и провести с ним дополнительное консультирование по вопросам необходимости дальнейшего тестирования и медицинского наблюдения, при подтвержденном диагнозе - получения антиретровирусной терапии и подавления вирусной нагрузки. Привлечь клиентов с положительной историей получения АРТ для проведения консультирования по принципу «равный-равному». При необходимости оказать юридическую и социальную поддержку для оформления необходимых документов (удостоверение личности, талон прикрепления) для получения медицинской помощи.

РАВНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ. ОСНОВНОЕ ПОНЯТИЕ. ПРИНЦИПЫ.

Определение понятия “консультирование” и общие принципы консультативной работы.

Согласно определению, данному в глобальной программе ВОЗ по борьбе со СПИДом, консультирование по вопросам ВИЧ/СПИДа - это конфиденциальный диалог между обратившимся лицом и консультантом, дающий обратившемуся возможность преодолеть стресс, а также принять решение относительно ВИЧ-инфекции. Консультирование является методом не только профилактики ВИЧ-инфекции, но и оказания эмоциональной, психологической поддержки всем, кого затронула эта проблема.

Достаточное время. Равному навигатору необходимо достаточно времени для того, чтобы установить с клиентом контакт и достичь взаимопонимания. Они важны как для собственно консультирования, так и для того, чтобы обратившийся человек осознал последствия своего поведения в отношении ВИЧ-инфекции.

Доброжелательное и благосклонное отношение. Важно дать понять обратившемуся за консультацией человеку, что, независимо от его образа жизни, сексуальных предпочтений, этнических и религиозных особенностей, равный навигатор настроен по отношению к нему доброжелательно и благосклонно.

Доступность изложения информации. Любая информация, которую сообщает равный навигатор, должна быть последовательна и изложена простым, понятным языком.

Доступность консультации. Консультация должна быть доступной. Клиенты, нуждающиеся в консультации, должны знать, что они всегда могут попросить о встрече или связаться с равным навигатором.

Владение навыками установления контакта. Одним из важных условий успешного консультирования по вопросам ВИЧ-инфекции является владение навыками установления и поддержания контакта.

Правила продуктивного слушания

Старайтесь не прерывать собеседника	Прежде чем ответить, дайте собеседнику возможность высказаться. Своим поведением подчеркните, что вам интересно его слушать. Если вам недостаточно полученной информации, попросите повторить или пояснить то, что не совсем понятно.
Предоставьте собеседнику время	Чтобы человек выразил свою мысль до конца, предоставьте ему время и возможность высказаться.
Не давайте собеседнику понять, что его трудно слушать	Напротив, проявите по отношению к нему полное внимание и расположение. Случайного кивка, восклицания или замечания будет достаточно, чтобы подчеркнуть вашу заинтересованность.
Избегайте поспешных выводов	Это один из главных барьеров для эффективного общения. Воздержитесь от скороспелых оценок и постарайтесь до конца понять точку зрения собеседника или ход его мыслей.
Не заостряйте внимание на речевых особенностях собеседника	Иногда собеседник может казаться вам слишком медлительным, монотонным, надоедливым. Однако это не повод для того, чтобы проявлять нетерпение в общении с ним. Вас не должны отвлекать манеры и особенности речи пациента.

Спокойнее реагируйте на высказывания собеседника	Если один из собеседников чрезмерно возбуждён, это влияет на восприятие другого. В таком случае срабатывают эмоциональные барьеры. Хороший слушатель сдерживает волнение, не отвлекается на мелочи, а извлекает суть из высказываний собеседника.
Не отвлекайтесь	Плохого слушателя всё отвлекает: звуки с улицы, телефонные звонки, хождение людей мимо открытой двери. Хороший слушатель либо сядет так, чтобы не отвлекаться, либо сконцентрирует своё внимание только на словах собеседника.

Личные качества, способствующие успешному консультированию

Гибкость	Умение реагировать на потребности клиента.
Интерес к человеку	Открытость в отношениях с людьми.
Внимательность	Умение понимать чувства других людей и демонстрировать им это.
Толерантность	Способность воспринимать разнообразие во мнениях, понимать, что человек имеет право думать иначе.
Коммуникабельность	Склонность и умение свободно высказывать свое мнение при обсуждении, не давя при этом на окружающих и аргументируя свою мысль.
Доброжелательность	Спокойное восприятие возможных ошибок собеседника в оценке фактов, в логике рассуждений. Желание и умение побуждать клиента пояснять и уточнять свои мысли.
Позитивность	Положительное отношение, непредубежденное восприятие мнений и взглядов других людей.
Энтузиазм	Неравнодушие к процессу консультирования, умение получать удовлетворение от этой работы.

Качество консультативного контакта зависит от двух важных факторов: располагающей обстановки и коммуникативных навыков. Располагающая обстановка имеет несколько значимых компонентов. Из «физических» компонентов наиболее значимыми являются: обстановка в помещении, где происходит процесс консультирования, расположение консультанта и клиента в пространстве (дистанция, манера сидеть и т.п.), время консультирования. К «эмоциональным» компонентам относятся: атмосфера обоюдного доверия, искренность консультанта, способность консультанта к проявлениям эмпатии и безусловного уважения.

Доверие – один из наиболее важных факторов во взаимоотношениях между консультантом и клиентом. Создать ситуацию обоюдного доверия, значит создать атмосферу, располагающую к обсуждению значимых проблем.
Насколько это будет успешно, зависит от индивидуальных качеств консультанта и его отношения к процессу консультирования.
Важно не любить человечество вообще, а с уважением относиться к конкретному его представителю. Нельзя забывать, что люди тонко чувствуют, как к ним относятся, и ведут себя соответственно.

Эмпатия
Невозможно понять другого, если не идентифицировать себя с ним. Таким образом, проявление эмпатии в общении означает, что консультант чутко и точно реагирует на переживания клиента. Безоценочная позиция консультанта помогает клиенту в первую очередь принять самого себя. Однако консультанту важно оставаться самим собой и не переносить переживания клиента в свой мир.

ОСНОВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В РАВНОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

Невербальное общение
- Клиент должен чувствовать себя спокойно и непринужденно.
- Невербальным языком – своей позой, мимикой и всем, что вы делаете помимо напрямую сказанного – показывайте клиенту свою заинтересованность в нем.

- Используйте невербальный язык:
  - улыбайтесь, кивайте головой;
  - сядьте так, чтобы ваши глаза и глаза клиента были на одном уровне, и чтобы вас не разделяли стол, стопки папок и другие предметы;
  - смотрите в глаза собеседнику;
  - не проявляйте спешки;
  - выражайте поддержку прикосновением, когда это нужно;
  - проводите беседу в удобной и непринужденной обстановке.

Задавайте открытые вопросы
- Открытые вопросы обычно начинаются со слов «кто», «что», «почему», «как» и «когда». Они поощряют клиента говорить, полнее высказаться, и позволяют вам узнать больше сведений за отведенное для беседы время.
- Противоположностью являются закрытые вопросы. На эти вопросы можно дать однозначный ответ «да» или «нет», они не побуждают к высказыванию и дают мало информации.

Покажите, что вы слушаете клиента:
- Отклик, показывающий интерес и одобрение – улыбка, кивание, фразы типа «надо же!» или «и дальше....?»
- Другой способ показать заинтересованность – «отражение» – включение во фразу сказанного собеседником. Это показывает клиенту, что вы его слушаете. «Отражение» помогает прояснить высказывания собеседника.
- Другой способ помочь клиенту высказаться – это проявлять сопереживание. Это означает, что вы понимаете чувства клиента, ставя себя на его место. Не следует это путать с сочувствием. Когда вы сочувствуете пациенту, вы смотрите на его проблемы со своей точки зрения.

Избегайте слов, выражающих оценку

- Примером могут быть слова «правильно», «неправильно», «хорошо», «плохо», «положено», «достаточно».
- Если во время беседы вы используете эти слова, клиент может почувствовать укор за ошибки.

Придавайте клиенту уверенность в своих силах

- Придавая клиенту уверенность в своих силах, мы помогаем ему самому принимать решения и противостоять давлению других людей.
- Принимайте мысли и чувства клиента.
- Находите и поощряйте положительные стороны в действиях клиента.
- Не опровергайте и не критикуйте сказанное клиентом, но и не соглашайтесь с его ошибочными высказываниями.
- Это означает нейтральное реагирование – без согласия и без опровержения. Этим вы показываете, что уважаете мысли и чувства клиента, и даете ему ощутить вашу поддержку. Клиент чувствует себя увереннее.
- Мы склонны искать именно то, что считаем неправильным, и пытаемся исправить это. Мы должны научиться находить в действиях клиента положительные стороны и выражать ему свою похвалу и одобрение.
- Принимая мысли и чувства клиента и находя и одобряя положительные стороны в его действиях, мы придаем клиенту уверенности в его силах и поощряем его правильно поступать в дальнейшем.
- Если клиент чувствует, что вы принимаете его мысли и видите его успехи, он охотнее примет предложенные вами варианты.

Оказывайте практическую помощь

- Можно помочь клиенту разными способами, например, научить как нужно принимать препараты, какие можно использовать средства для напоминания об очередном приеме и как отслеживать принятые препараты.

Ограничьте информацию самым важным

- Чтобы предоставить самую важную информацию, нужно внимательно слушать собеседника, думать о его ситуации и решать, какая информация будет наиболее полезной в данный момент.
- Старайтесь ограничить объем информации для клиента двумя-тремя предметами, иначе он просто не сможет ее усвоить. Если клиент устал, плохо себя чувствует или подавлен, он может не справиться с обилием информации.
- Говорите так, чтобы информация была проста и понятна для собеседника. Используйте простые слова повседневной речи, которые вашему собеседнику известны.
- Давайте информацию позитивно, чтобы она не звучала критически и не давала повода клиенту думать, что он что-то делает неправильно.
- Когда вы отдаете распоряжение, вы даете понять собеседнику, что лучше знаете, что он должен делать.
- Когда вы предлагаете, вы предоставляете принимать решение ему самому.
- Когда вы дали клиенту информацию и предложили варианты, дайте ему время все обдумать. Предложите ему обсудить все еще раз позднее или направьте клиента к более опытному консультанту, если это необходимо.

Избегайте давления

Распоряжение включает повелительную форму глагола (делайте, давайте, принесите), и такие слова как «всегда», «никогда», «нужно», «обязательно» целесообразно избегать в процессе консультирования.

Предложение необходимо начинать со слов:

- Как вы думаете.....?
- Может, ...?
- А что, если попробовать... Вдруг это поможет?
- Вы могли бы ....?
- Вы не думали...? А если взамен....?
- Вы можете выбрать между ... и.... и..
- Вам это может не подойти, но некоторые матери ..., некоторые женщины...
- Возможно.... это удастся.
- Обычно .... Иногда .... Часто...

Используйте статус «Равного»

Самое важное преимущество равного навигатора – это наличие собственного опыта решения проблем, связанных с употреблением наркотиками или лечением ВИЧ-инфекции. Когда вы делитесь с клиентом опытом решения проблем, клиент испытывает чувство идентификации и обретает уверенность в себе и в собственных силах.

Используйте следующие преимущества равного навигатора:

- Делитесь собственным опытом решения проблем.
- Рассказывайте клиенту свою историю и успешные истории других клиентов.
- Говорите открыто о своем статусе клиенту, если это возможно. Это учит клиента не бояться собственного статуса и противостоять самостигме и внешней стигме.
- Находите общее в своей ситуации и ситуации клиента, идентифицируйте ситуацию, в которой находится клиент, с ситуациями, которые вы преодолели.
- Подкрепляйте свой опыт теоретической и практической информацией, полученной на тренингах и из руководств проекта.

Данный материал стал возможным благодаря помощи американского народа, оказанной через Агентство США по международному развитию (USAID).PSI несет ответственность за содержание публикации, которое не обязательно отражает позицию USAID или Правительства США.