

## Стратегии, которые нам помогают (AID US)

**A**ffirm  
(подтверждение)



Да

Вы говорите «да, ваше мнение (точка зрения, ощущение) обоснованно...», прежде чем перейти к структуре или процессу.

**I**nquire  
(расспрашивание)



Спросить

Вы задаете участнику (или группе) прямые вопросы, чтобы помочь перейти к структуре или процессу или чтобы получить больше информации для понимания того, куда направить участника или группу.

**D**irect  
(направление)



Сказать

Вы говорите участнику в уважительной форме, что ему (ей) следует сделать, или что вы собираетесь сделать, или чего вы хотите от группы.

**U**nderstand  
(понимание)



Почувствовать

Вы выражаете уважение к чувствам участников: разочарованию, замешательству, сопротивлению. Высказывания для выражения понимания часто начинаются с таких комментариев, как «Это тяжело...» или «Это может быть очень сложно...», после чего происходит переход.

**S**upport  
(поддержка)



Присоединиться

Вы поддерживаете позицию человека или развиваете ее. «Я тоже...» или «Иногда многие из нас...»



# Стратегии, которые нам помогают (AID US): план

## Affirm (подтверждение)

- Ex** «В этом и заключается травма: вы нажимаете на кнопку, и все выходит наружу. Расскажите нам, что с вами происходит сейчас».
- Ex** «У вас очень долгая и тяжелая история. Расскажите нам, что происходит в данный момент».

## Inquire (расспрашивание)

- Ex** «Позвольте мне спросить, что происходит в данный момент?»
- Ex** «Осталась буквально минута, можете рассказать нам, что происходит сейчас?»

## Direct (направление)

- Ex** «Время истекло, пора перейти к следующему участнику. В конце мы еще вернемся к вашей ситуации».
- Ex** «Простите, что прерываю, но мне нужно следить за временем, чтобы выслушать сегодня всех участников группы».

## Понимание (выражение сочувствия)

- Ex** «Сложно уложиться в одну минуту, однако расскажите нам, что происходит сейчас».
- Ex** «Ограничение по времени очень мешает, но мы должны его соблюдать. Расскажите нам, что происходит сейчас».

## Поддержка (присоединение)

- Ex** «Я понимаю, насколько легко можно запутаться в наших историях. Расскажите нам, как у вас дела сейчас».
- Ex** «Мне пришлось очень долго этому учиться. Расскажите нам, что происходит сейчас».
- Ex** «Посмотрим, удастся ли мне направить вас на текущий момент».



# Руководство для координатора 1: план

## Используйте план в следующих случаях:

- На каждом собрании.
- Если чья-то регистрация слишком затянулась.

## Почему план важен:

- Он знакомит участников группы со структурой и основными ценностями группы поддержки.
- Он позволяет группе сосредоточиться на групповой работе.
- Он позволяет участникам рассказать свои истории за одну-две минуты без дополнительных вопросов и прерываний.

### Этапы: приветствие

1. Представьте координаторов и поприветствуйте новичков. Спросите их, откуда они узнали о группе, и ознакомьте их с таблицей ресурсов и информацией об участии.
2. Сообщите им, что данная группа предназначена для лиц, в возрасте 18 лет и старше.
3. Раздайте материалы с принципами и правилами (или разложите их на стульях перед собранием).
4. Сообщите о плане, в соответствии с которым будет проходить собрание.
5. Прочтите описание правил для групп и попросите участников группы прочитать по кругу список правил для групп на схеме или в раздаточных материалах. Прочтите описание принципов поддержки и попросите участников группы прочитать по кругу принципы поддержки на схеме или в раздаточных материалах.
  - a. Скажите: «Можем ли мы проголосовать за соблюдение этих правил для групп и принять эти принципы на время проведения собрания?»
6. Если один из координаторов является квалифицированным/уполномоченным социальным работником, который обязан сообщать о правонарушениях, он должен сообщить об этом группе на данном этапе. Это необходимо для того, чтобы участники группы могли решать, что они хотят рассказывать в группе. (Если никто из координаторов не является таким работником или если нет новых участников, этот этап можно пропустить).
  - a. Скажите: «Самое важное в нашей группе — безопасность и конфиденциальность. Конфиденциальность не будет соблюдаться только в случае угрозы для чьей-либо безопасности».
  - b. Затем опишите требования вашей лицензии/сертификации. Например: «Я являюсь сертифицированным специалистом по группам поддержки в нашем штате. Моя сертификация предусматривает обязанность сообщать о возможных угрозах причинения вреда в соответствующие органы нашего штата. Я хочу сообщить группе, что у меня здесь двойная роль, чтобы все чувствовали себя в безопасности».
7. Расскажите о регистрации.
  - a. Скажите: «Мы попросим каждого по кругу представиться и вкратце рассказать о том, что происходит в его жизни в данный момент».
  - b. «У нас установлено ограничение по времени в [одну или две] минуты на каждого. Время отмеряется по песочным часам, поэтому у нас останется много времени на общее обсуждение. Я буду делать записи, чтобы мы не забыли обсудить вопросы, с которыми вы сегодня пришли».
  - c. «Помните, что у нас есть правило пропуска: каждый может пропустить свою очередь по любой причине. Давайте начнем с меня».

## Переход от регистрации к групповой работе/обсуждению

1. При наличии кризисной ситуации сначала рассмотрите ее.  
**Ех** «\_\_\_\_\_, похоже, вам сейчас очень тяжело. Давайте сначала займемся вашей ситуацией».
2. Спросите, есть ли у кого-либо в группе неотложная проблема.  
**Ех** «У кого-нибудь есть что-то срочное, что потребует времени для рассмотрения?»
3. Обращайте внимание на темы.  
**Ех** «Некоторых из вас волнуют жилищные условия. Давайте начнем с этого».
4. Обобщайте отдельную ситуацию.  
**Ех** «Вы озвучили проблему, с которой сталкиваются многие из нас. Расскажите нам немного подробнее».
5. Предлагайте быстрые решения.  
**Ех** «Думаю, ситуацию \_\_\_\_\_ можно решить прямо сейчас. Давайте расскажем ему (ей) о помощи, которую можно получить незамедлительно в NAMI и в нашем филиале NAMI». **[В конце собрания раздайте номера телефонов или письменные материалы.]**

## Групповая работа

Используйте схемы и ваше руководство для координатора для активного управления работой группы. Укажите на схемы и выполняйте пошагово руководство для координатора — эти материалы предназначены специально для этого.

### Этапы: завершение

1. За пять минут до конца собрания предупредите о том, что собрание заканчивается.
2. Поблагодарите всех и похвалите участников за решительность в преодолении проблем.
3. Поблагодарите тех, кто пришел несмотря на то, что у них все хорошо; их вклад в групповое обсуждение очень ценен.
4. Завершите собрание на оптимистической позитивной ноте. Варианты завершения:
  - По очереди прочтите принципы или мотивационные материалы (они должны быть нерелигиозного характера).
  - Попросите всех по очереди назвать одну вещь, которую одни сделают для себя на следующей неделе. Начните вы.

## Основные правила

- Разместите на стенах все четыре структурные схемы.
- Начинать всегда следует координаторам, которые должны объяснить, что регистрация ограничена по времени.
- Используйте лист с записями для расстановки тем в приоритетном порядке во время групповой работы.

# Стратегии, которые нам помогают (AID US): правила для групп

## Affirm (подтверждение)

- Ex** «Можно легко погрузиться в прошлые события. Давайте перейдем к сегодняшнему дню, как сказано в правилах для групп, которые вы можете видеть на стене».
- Ex** «Ваша точка зрения понятна, но наши правила для групп говорят о том, что нужно проявлять участие, даже если мы чего-то не понимаем».
- Ex** «То, как поступает каждый человек, вполне уместно. В правилах для групп сказано, что нужно уважать способы, с помощью которых мы все справляемся с ситуацией».

## Inquire (расспрашивание)

- Ex** «Согласно правилам для групп, мы должны сосредоточиться на сегодняшнем дне. Можете рассказать нам, как это влияет на вас прямо сейчас?».
- Ex** «Помните обязательство в правилах для групп в отношении конфиденциальности, которое мы приняли?».
- Ex** «Правила для групп напоминают нам о взаимоуважении. **[Группе:]** Почему это так важно?».

## Direct (направление)

- Ex** «Давайте вспомним наши правила для групп и постараемся не завладеть инициативой в обсуждении. Я вижу, что (другой участник) хочет что-то добавить».
- Ex** «Давайте вернемся к нашим правилам для групп и сосредоточимся на текущем моменте».
- Ex** «Наши правила для групп не предусматривают перебивание. Тяжело слушать и участвовать в обсуждении, когда говорят сразу несколько человек».

## Понимание (выражение сочувствия)

- Ex** «Очень тяжело обобщить травмирующие события и сосредоточиться на настоящем моменте!».
- Ex** «Иногда очень сложно понять реакцию другого человека на психическое заболевание».
- Ex** «Проявлять участие бывает непросто, но наши правила для групп говорят о том, что мы должны попытаться».

## Поддержка (присоединение)

- Ex** «Я делаю то же самое, когда увлекаюсь своей историей. Остановиться просто невозможно! Но наши правила для групп напоминают нам, что нужно сосредоточиться на том, что происходит сейчас».
- Ex** «Я тоже склонен к резким суждениям, особенно в моей семье. Правила для групп говорят о том, что мы должны проявлять уважение и принимать других такими, какие они есть».
- Ex** «Помнится, у меня была точно такая же реакция. Правила для групп очень полезны, поскольку они напоминают нам о необходимости внимательно относиться к другим».



**Совет.** Подтверждение — наилучшая стратегия в ситуациях, когда координатор должен сначала проявить уважение, но при этом настоять на выполнении правила, которое было нарушено. После такой реакции можно использовать стратегии понимания или поддержки. При возникновении таких проблем в группе важно проявить настойчивость и решительно выправить ситуацию.







# Руководство для координатора 2: правила для групп

## Используйте правила для групп в следующих случаях:

- Одно из правил нарушается, например:
  - Участник группы (или группа) не останавливается или не может придерживаться настоящего момента.
  - Кто-либо ведет себя неуважительно или не проявляет участие (включая замечания вскользь).
  - Кто-либо нарушает конфиденциальность.

## Почему правила для групп важны:

- Они помогают вести учет времени, соблюдать порядок и обеспечивать безопасность в группе.

### Этапы

1. Молча определите правило для групп, которое относится к данной ситуации.
2. Аккуратно вмешайтесь, используя стратегию направления участника или группы на выполнение правил.

**Ex** Направление: «Давайте убедимся, что все, что мы здесь обсуждаем, останется конфиденциальным».

**Ex** Понимание: «Может быть непросто понять реакцию другого человека на этот вопрос, но правила для групп говорят о том, что мы должны проявлять участие по отношению к ситуации других».

## Основные правила

- Не отчитывайте, проявляйте мягкость.
- Всегда напоминайте об уважении человеку, который ведет себя неуважительно.
- Помните, что люди могут забывать о правилах в группе.
- Ссылайтесь на схемы/раздаточные материалы — это говорите не вы, а правила для групп!
- Направляйте внимание группы на правила, затем снова на позитивную групповую работу.
- Будьте готовы перейти к другому участнику или вернуться к обсуждаемой теме.

## Правила для группы

В правилах для групп сказано о том, как мы должны заботиться друг о друге в группе. Они предусматривают внимание по отношению к другим, принятие и защиту, которые сложно найти в реальном мире. Мы будем следовать этим правилам на каждом собрании, чтобы создать закрытое безопасное место, которое нам нужно.

1. Вовремя начинать и заканчивать.
2. Ограниченное время регистрации.
3. Полная конфиденциальность.
4. Проявлять уважение.
5. Внимательно относиться к другим, не перебивать и не завладевать инициативой в обсуждении.
6. Обсуждать актуальные вопросы.
7. Проявлять участие по отношению к ситуации других.

# Стратегии, которые нам помогают (AID US): принципы поддержки

## Affirm (подтверждение)

- Ex** «Вы правы. Осуждение часто нас парализует. Давайте рассмотрим схему с принципами поддержки на стене...»
- Ex** «Я вижу, вас очень беспокоят проблемы с вашим лечением».

## Inquire (расспрашивание)

- Ex** «Видите ли вы принцип, который относится к вашей ситуации?»
- Ex** «Кто из присутствующих столкнулся с такой проблемой **[поднимите руку]**? Какой принцип может нам помочь?»

## Direct (направление)

- Ex** «Давайте воздержимся от негативных комментариев и обратимся к нашим принципам».
- Ex** «Давайте перейдем к схеме с принципами и найдем ориентир в сложной ситуации».

## Понимание (выражение сочувствия)

- Ex** «У вас очень сложная ситуация. Возможно, найдется принцип, который подскажет, что делать».
- Ex** «Досадно попадать в ситуации, когда ничего не можешь контролировать и чувствуешь себя беспомощным. Вам может помочь принцип».

## Поддержка (присоединение)

- Ex** «Да, меня бы это тоже расстроило. Возможно, в этом случае поможет принцип».
- Ex** «Многие из нас столкнулись с этой проблемой. Какой принцип может нам помочь?»





# Руководство для координатора 3: принципы поддержки

## Используйте принципы поддержки в следующих случаях:

- Участник или группа испытывает негативные эмоции или безнадежность из-за проблемы, которую он контролирует недостаточно или не контролирует вообще.
- Чья-то личная проблема может быть связана с общей целью, к которой мы все стремимся.

## Почему принципы поддержки важны:

- Они соотносятся с нашими важнейшими целями в лечении психического заболевания.
- Они побуждают всех поделиться своими размышлениями по поводу этих принципов.



**Совет.** Если группа начинает говорить об осуждении, чувстве вины, проблемах с преодолением ситуации или терапевтической резистентности, направьте обсуждение на принципы поддержки.

## Этапы

1. Используйте стратегию, чтобы направить внимание участника на схему с принципами поддержки на стене.

**Ex** Направление: «Давайте рассмотрим принципы поддержки и найдем для себя ориентир в сложных ситуациях».

**Ex** Поддержка: «Многие из нас столкнулись с этой проблемой».

2. Спросите участника, какой из принципов может относиться к его (ее) ситуации.

**Ex** «Какой принцип может вам помочь в этой ситуации?»

3. Спросите участников группы, какой принцип относился к подобной ситуации в их случае или помог им.

**Ex** «Какой принцип относился к подобной ситуации в вашем случае или помог вам?»

4. Проведите обсуждение принципов в группе.

**Ex** «Давайте уделим пару минут обсуждению этого вопроса».



**Совет.** Если группа просто называет принципы без обсуждения, спросите, как реализовать один из упомянутых принципов. Помните о поддержке обсуждения.

## Основные правила

- Никогда не выбирайте принцип за кого-то.
- Никогда не поучайте и не давайте указания группе в отношении принципов.
- Попросите высказаться молчаливого участника (это единственная возможность) — у каждого есть что сказать об этих важных целях.
- Не возвращайтесь к предыдущим вопросам и не обобщайте обсуждение.

## Принципы поддержки

Принципы поддержки отражают наши цели в процессе адаптации к психическому заболеванию. Это наша система убеждений, касающихся необходимых универсальных истин, которые направляют и укрепляют нас, когда мы сталкиваемся с этой проблемой.

1. В первую очередь мы видим человека, а не болезнь.
2. Мы осознаем, что психические заболевания являются медицинскими заболеваниями, причина возникновения которых может быть внешней.
3. Мы понимаем, что психические заболевания могут быть травмирующими событиями.
4. Мы стремимся научиться преодолевать ситуацию.
5. Мы находим в себе силы, делаясь своим опытом.
6. Мы отвергаем осуждение и дискриминацию.
7. Мы не считаем, что чужая боль меньше нашей.
8. Мы прощаем себя и отвергаем чувство вины.
9. Мы считаем юмор полезным.
10. Мы осознаем, что не можем решить все проблемы.
11. Мы сами определяем собственное будущее.
12. Мы никогда не теряем надежду.



## Стратегии, которые нам помогают (AID US): эмоциональные стадии

### Direct (направление)

- Ex** «Давайте рассмотрим схему с эмоциональными стадиями».
- Ex** «Похоже, в этом нам поможет схема с эмоциональными стадиями».



**Совет.** С эмоциональными стадиями используется только стратегия направления. Просто направляйте группу.





# Руководство для координатора 4: эмоциональные стадии восстановления

## Используйте эмоциональные стадии в следующих случаях:

- Участник группы испытывает сильные эмоции, например замешательство, гнев, горе и т. д.

## Почему эмоциональные стадии важны:

- Они помогают смягчить слишком сильные или болезненные эмоции, чтобы участник смог определить, что ему необходимо и как это получить.

### Этапы

1. Направьте внимание участника на схему с эмоциональными стадиями на стене, используя стратегию направления.

**Ex** «Давайте рассмотрим схему с эмоциональными стадиями».

2. Опишите схему.

**Ex** «На этой схеме показаны эмоциональные реакции на травму вследствие психического заболевания. Эти реакции абсолютно нормальны и предсказуемы. Поскольку наш опыт может быть циклическим, мы можем переходить от одной стадии к другой по мере изменения ситуации».

3. Попросите участника определить его положение на схеме и вкратце об этом высказаться.

**Ex** «Как вы думаете, где на этой схеме находитесь вы?»

4. Спросите участников группы об их потребностях.

**Ex** «Ваше место на схеме может помочь определить, что вам нужно. Кто-нибудь может сказать, что вам было нужно на этой стадии?»

5. Спросите участника о его потребностях.

**Ex** «С какой потребностью вам может помочь группа прямо сейчас?»

6. Спросите группу, как этот участник может удовлетворить эту потребность. Группа должна предложить конкретные практические ресурсы, способные помочь ему прямо сейчас.

**Ex** «Что нам известно о том, что может помочь удовлетворить эту потребность?»

### Основные правила

- Никогда не говорите участнику, где он находится на схеме, спрашивайте его.
- Используйте эту структуру периодически.
- Всегда направляйте внимание группы на потребности участника на данной стадии.

# Эмоциональные стадии восстановления

NAMI будет помогать вам на каждой стадии.

## I. Борьба с катастрофическими событиями

Кризис/хаос/шок  
Отрицание,  
«нормализация»  
Отчаяние,  
отчуждение

### Потребности:

Поддержка  
Комфорт  
Участливое отношение к текущей ситуации  
Помощь в поиске ресурсов  
Управление кризисом  
Подбадривание  
Участливое отношение к боли  
Разрешение притуплять ощущения  
Надежда

## II. Выработка навыков преодоления

Гнев/вина/возмущение  
Признание  
Горе

### Потребности:

Не сдерживать чувства и давать им выход  
Обучение  
Забота о себе  
Общение  
Выработка навыков  
Способность отпустить ситуацию  
Способность изучить систему  
Надежда

## III. Переход к поддержке

Понимание  
Принятие  
Поддержка/действие

### Потребности:

Восстановление равновесия в жизни  
Отклик системы  
Найти смысл  
Ощущение возможностей  
Активизм  
Надежда

# Стратегии, которые нам помогают (AID US): сложные темы

## Direct (направление)

- Ex** «Давайте это обсудим. Это очень сложный вопрос».
- Ex** «Давайте не будем этого избегать. Это действительно очень сложная проблема».
- Ex** «Давайте не будем игнорировать эту сложнейшую тему».



**Совет.** В процессе рассмотрения сложных тем может использоваться только стратегия направления. В данном случае координатор снова должен перейти к последующему процессу и координировать его.







## Руководство для координатора 5: сложные темы

### Используйте процесс обсуждения сложных тем в следующих случаях:

- Участник группы упоминает о травмирующем событии, например, о самоубийстве, насилии, аресте, задержании, принудительном лечении, травмирующей утрате.

### Почему процесс обсуждения сложных тем важен:

- Он позволяет координатору рассмотреть травмирующие события.

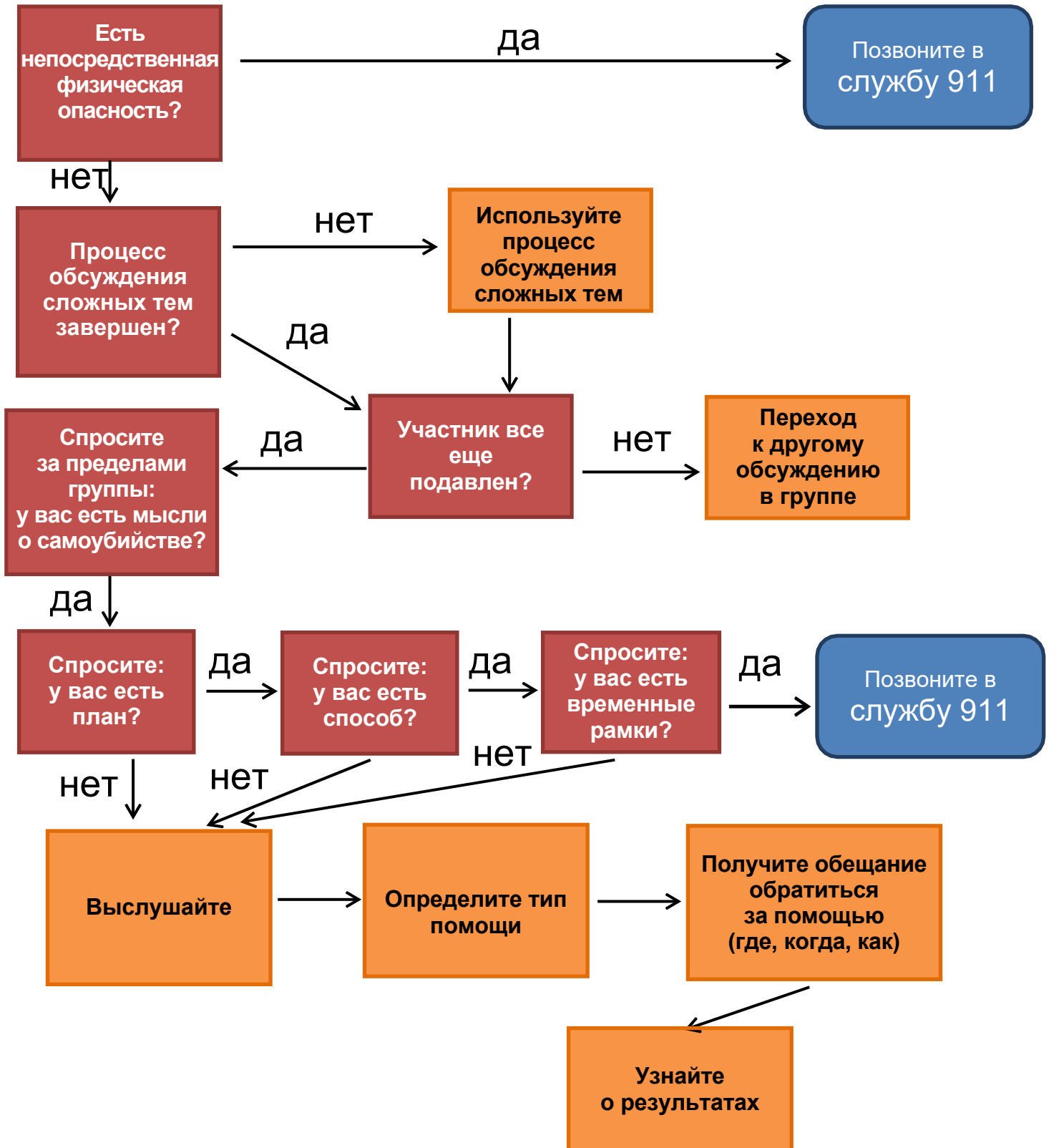
### Этапы

1. При переходе к процессу рассмотрения сложных тем продемонстрируйте участливое отношение.  
**Ex** «Давайте это обсудим. Это действительно очень сложный вопрос».
2. Спроецируйте сложные темы на себя.  
**Ex** «У меня был похожий случай...»
3. Настройте группу на обсуждение, попросив поднимать руку (вы тоже поднимайте руку), затем переходите к открытому обсуждению ситуации.  
**Ex** «Кто из вас сталкивался или ощущал нечто подобное? **[Подождите, пока участники поднимут руку.]** Давайте это обсудим. **[Подождите вопросы и обсуждение.]**»
4. Спросите участника, оказавшегося в кризисной ситуации, в чем он нуждается в данный момент.  
**Ex** «Как вы думаете, что вам необходимо прямо сейчас?»
5. Узнайте, какую практическую и конструктивную помощь может оказать группа.  
**Ex** «Как мы можем помочь \_\_\_\_\_ удовлетворить эту потребность?»
6. Подойдите к схеме с принципами поддержки и спросите всех участников, какой принцип они считают наиболее полезным для преодоления собственной сложной ситуации.  
**Ex** «Хочу спросить у всей группы: можете ли вы сказать, какой принцип вы считаете наиболее полезным для преодоления собственной сложной ситуации?»
7. Спросите участника, имеющего дело с травмой, какие принципы поддержки могут помочь.  
**Ex** «Можете сказать нам, какой принцип может помочь вам прямо сейчас?»
8. Наконец, подчеркните сильные стороны и завершите тему на позитивной ноте.  
**Ex** «Принципы поддержки помогают нам не терять надежду в трудные времена. Мы ценим смелость и решимость каждого участника этой группы, которые проявляются при преодолении таких травмирующих ситуаций».

### Основное правило

- Никогда не игнорируйте травмирующее событие, если о нем заходит речь в группе поддержки.

# Схема экстренных мер



## Стратегии, которые нам помогают (AID US): групповое решение

### Affirm (подтверждение)

**Ex** «Вы правы. Иногда система не работает. Посмотрим, какое конструктивное и практическое решение может предложить по этому вопросу вся группа».

### Direct (направление)

**Ex** «Давайте воспользуемся помощью всей группы. У кого-нибудь есть практические действенные предложения по этой ситуации?»

**Ex** «Время для группового решения!»

**Ex** «Кажется, все погрузились в проблему. Давайте выясним, что нам всем об этом известно, чтобы прийти к конструктивному решению».



**Совет.** Эти две стратегии (подтверждение и направление) очень полезны для направления группы, но вы можете использовать и другие по своему выбору.



# Руководство для координатора 6: групповое решение

## Используйте групповое решение в следующих случаях:

- У группы или отдельного участника есть вопрос или распространенная проблема, для решения которых могут быть предложены практические советы или действия.
- Участники начинают погружаться в свои проблемы («ничего не помогает и не поможет...»).
- Личный опыт участников группы может помочь другому участнику.

## Почему групповое решение важно:

- Оно позволяет использовать личный опыт и знания участников группы.



**Совет.** Не используйте групповые решения в отношении проблем, связанных с заболеванием, которые участник контролирует недостаточно или не контролирует вообще.

## Этапы

1. Направляйте участника или группу на прояснение отдельной проблемы и сосредоточение на ней перед обсуждением вариантов решения (при необходимости задавайте вопросы для прояснения проблемы).
  - Ex** В случае отдельного участника скажите: «Можете подробнее описать ситуацию, прежде чем мы перейдем к решениям?»
  - Ex** В случае группы скажите: «Давайте проясним текущую ситуацию, прежде чем перейти к решениям».
2. Сформулируйте проблему еще раз, чтобы убедиться в ее актуальности.
  - Ex** «Судя по всему, вы просите группу **[сформулируйте проблему повторно]**».
3. После прояснения проблемы попросите всю группу предложить конструктивную, практическую и полезную информацию для решения проблемы.
  - Ex** «Что конструктивное и полезное мы знаем по этой теме?»
4. После того, как группа поделится личным опытом, спросите участника, нужна ли ему конкретная помощь или ресурсы.
  - Ex** «Мы выслушали мнения в группе. Вам еще нужна информация о получении конкретной помощи или ресурсов?»
5. Спросите группу, что ей известно о получении такой помощи или ресурсов.
  - Ex** «Что нам известно о том, что может помочь \_\_\_\_ с этой потребностью?»

## Основное правило

- Если участники группы начинают погружаться в проблему, напомните им о необходимости предлагать конструктивные действенные решения.



## Руководство для координатора 7: решение проблем

### Используйте процесс решения проблем в следующих случаях:

- Участник постоянно приходит на собрания с одной и той же проблемой (не может найти решение).
- Участник постоянно приходит на собрания с несколькими проблемами и не может сосредоточиться на чем-то одном или разделить их на решаемые задачи.
- Когда проблемы накапливаются и участник не может их решить.

### Почему процесс решения проблем важен:

- Он необходим для решения проблемы, если участник исчерпал все возможности для ее решения.



**Совет.** Не используйте процесс решения проблем в отношении проблем, связанных с заболеванием, которые участник контролирует недостаточно или не контролирует вообще. Это могут быть побочные эффекты от приема лекарств или невосприимчивость к лечению.

### Этапы

1. Установите магнитно-маркерную доску и приготовьте черный и красный маркеры.
2. Спросите разрешения участника на использование процесса решения проблем.
  - а. «\_\_\_\_\_, вы не возражаете, если мы займемся вашей проблемой, используя структурированный процесс решения проблем?»
3. Попросите участника сформулировать его проблему. Будьте готовы к тому, что он назовет сразу несколько разных проблем. Запишите на доске каждую часть проблемы отдельно в виде списка.
4. Попросите участника выбрать один наиболее насущный пункт из списка. Убедитесь, что это одна проблема, а не несколько.
5. Сформулируйте проблему в виде четкой формулировки и запишите ее на доске черным маркером. Предложите формулировку, но получите согласие участника (например: «Как мне...» или «Что можно сделать, чтобы я мог...»).
6. Получите у участника подробную информацию о проблеме. Начните с базовых вопросов (кто, что, когда, где, как). Вы и группа должны знать о проблеме все, что готов сообщить участник.
7. Спросите участников группы, есть ли у них вопросы об обстоятельствах проблемы.
  - а. Скажите группе: «Сейчас мы только пытаемся понять проблему. После этого мы перейдем к решениям».

NEXT PAGE



8. Спросите участника о его прошлом опыте. Какие решения он испробовал в прошлом? Запишите их на новом листе. После перечисления всех решений попросите участника сказать, какие из них не помогли, и зачеркните их маркером. Оставьте в списке решения, которые были хоть сколько-нибудь действенны.
  - а. Скажите группе: «Худший способ решения проблемы — постоянно пытаться делать то, что не помогает».
9. Попросите участников группы предложить новые варианты. Это будет мозговой штурм, поэтому отдельные варианты не обсуждаются. В рамках этого процесса все они полезны. Выработайте совместно побольше вариантов. Запишите их на новом листе на доске. Попросите участников группы максимально конкретизировать предложения.
10. Попросите участника выбрать наиболее предпочтительный вариант. Подчеркните этот вариант красным маркером.
11. Спросите участника: «Что, если это не поможет?» После этого участник должен выбрать второй вариант из списка в качестве резервного. Отметьте его звездочкой. Отдайте весь список вариантов участнику.



**Совет.** Контролируйте обсуждение, например: «Теперь я спрошу у группы \_\_\_\_\_» и «Итак, \_\_\_\_\_, пора спросить у группы».

## Основные правила

- Всегда сначала получайте разрешение участника.
- Процесс решения проблем требует четкого направляющего руководства на всем его протяжении.