

# Usprawnienie oceny wspólnych czynników terapeutycznych (ENACT)

## Podstawowe kompetencje w zakresie pomagania dorosłym

### 1. KOMUNIKACJA NIEWERBALNA I AKTYWNE SŁUCHANIE

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezskuteczne lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Angażuje się w inne czynności (np. odbiera telefony komórkowe, wypełnia dokumenty) <input type="checkbox"/> Śmieje się z klienta <input type="checkbox"/> Używa niewłaściwej mimiki twarzy <input type="checkbox"/> Stosuje niewłaściwy kontakt fizyczny	<input type="checkbox"/> Pozwala na ciszę <input type="checkbox"/> Utrzymuje odpowiedni kontakt wzrokowy <input type="checkbox"/> Utrzymuje postawę otwartą (ciało zwrócone w stronę klienta) <input type="checkbox"/> Nieustannie prezentuje wspierającą mowę ciała (kiwanie głową) i wypowiedzi nieleksykalne (mhm, mhm) <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> Zmienia mowę ciała podczas sesji w zależności od przekazywanych przez klienta treści i jego ekspresji	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegolwiek bezskuteczne</i> <i>навыков zachowanie</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności</i> <i>lub niektóre, ale nie wszystkie</i> <i>podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe</i> <i>umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i> <i>pomagania oraz jakiegolwiek</i> <i>umiejętności zaawansowana</i>
Uwagi:			

### 2. UMIEJĘTNOŚCI W ZAKRESIE KOMUNIKACJI WERBALNEJ

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezskuteczne lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Przerzywa klientowi <input type="checkbox"/> Zadaje wiele sugestywnych lub naprowadzających pytań zamkniętych (np. „Tak naprawdę to nie chciał(a) Pan/Pani tego zrobić, prawda?”) <input type="checkbox"/> Poprawia klienta („Co ma Pan/Pani faktycznie na myśli to...”) lub używa oskarżycielskich stwierdzeń („Nie powinien/ powinna być(a) Pan/Pani tego mówić swojemu mężowi”) <input type="checkbox"/> Używa języka i terminów nieodpowiednich kulturowo i wiekowo	<input type="checkbox"/> Pytania otwarte <input type="checkbox"/> Podsumowanie lub parafraza wypowiedzi <input type="checkbox"/> Umożliwia klientowi dokończenie wypowiedzi <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> Zachęca klienta do dalszych wyjaśnień (np. „Proszę mi o tym powiedzieć coś więcej”) <input type="checkbox"/> Używa wypowiedzi wyjaśniających w pierwszej osobie (np. „Słyszałem(-am), co Pan/Pani powiedział(a), „Rozumiem, że...”) <input type="checkbox"/> Dopasowuje tempo rozmowy do klienta, pozwalając w miarę potrzeb klienta na dłuższe lub krótsze paazy	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegolwiek bezskuteczne</i> <i>навыков zachowanie</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności</i> <i>lub niektóre, ale nie wszystkie</i> <i>podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe</i> <i>umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i> <i>pomagania oraz jakiegolwiek</i> <i>umiejętności zaawansowana</i>
Uwagi:			

### 3. WYJAŚNIENIE I STOSOWANIE ZASAD ZACHOWANIA POUFNOŚCI

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezszkodliwe lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Zmusza klienta do ujawnienia swoich danych pomocnikowi lub innym osobom <input type="checkbox"/> Niedokładnie omawia zasady poufności (np. „Powiedz tylko Pana/Pani rodzinie”) <input type="checkbox"/> Obiecuje, że zostanie zachowana pełna poufność bez wyjątków <input type="checkbox"/> Minimalizuje obawy klienta dotyczące poufności (np. „Nie ma znaczenia, czy ktoś nas usłyszy”)	<input type="checkbox"/> Wyjaśnia pojęcie poufności <input type="checkbox"/> Wymienia wyjątki dotyczące złamania zasady poufności w przypadku samookaleczenia lub wyrządzenia krzywdy innym <input type="checkbox"/> Wyjaśnia, dlaczego złamanie zasady poufności może być istotne <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> Wyjaśnia szczegóły procesu skierowania w kontekście zasady poufności i wyjątków od niej <input type="checkbox"/> Zadaje pytania, aby ocenić, czy klient rozumie kwestie związane z zasadą zachowania poufności <input type="checkbox"/> Tematyka rozmów jest odpowiednia do tego, na ile otoczenie umożliwia zachowanie poufności	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegokolwiek bezskuteczne</i> <i>навыков zachowanie</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności</i> <i>lub niektóre, ale nie wszystkie</i> <i>podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe</i> <i>umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i> <i>pomagania oraz jakiegokolwiek</i> <i>umiejętności zaawansowana</i>
Uwagi:			

### 4. BUDOWANIE RELACJI I DZIELENIE SIĘ INFORMACJAMI O SOBIE

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezszkodliwe lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Dominuje sesję opisując swoje osobiste doświadczenia <input type="checkbox"/> Deprecjonuje problemy klienta, opisując, jak sam sobie z nimi poradził <input type="checkbox"/> Zadaje klientowi niepotrzebne, krępujące pytania osobiste <input type="checkbox"/> Omawia poufne informacje innych klientów	<input type="checkbox"/> Przedstawia się i wyjaśnia swoją rolę <input type="checkbox"/> Prowadzi swobodną, nieformalną rozmowę <input type="checkbox"/> Prosi klienta o przedstawienie się (np. aby dowiedzieć się, jak klient woli być nazywany) <input type="checkbox"/> Dzieli się swoimi ogólnymi doświadczeniami, aby nawiązać z klientem porozumienie (np. na temat własnej społeczności/regionu) <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> Prosi klienta o przemyślenie informacji, którymi się z nim podzielił <input type="checkbox"/> Sprawdza, czy klient czuje się komfortowo (np. Oferuje miejsce do siedzenia, pyta o preferowany język)	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegokolwiek bezskuteczne</i> <i>навыков zachowanie</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności</i> <i>lub niektóre, ale nie wszystkie</i> <i>podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe</i> <i>umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i> <i>pomagania oraz jakiegokolwiek</i> <i>umiejętności zaawansowana</i>
Uwagi:			

## 5. ANALIZA I NORMALIZACJA UCZUĆ

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezszykuteczne lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Stwierdza, że reakcja klienta jest nietypowa lub nietypowa dla innych w podobnych sytuacjach (np. „Ludzie zwykle nie reagują w ten sposób”) <input type="checkbox"/> Deprecjonuje lub lekceważy uczucia lub emocje klienta <input type="checkbox"/> Zmusza klienta do opisanja emocji	<input type="checkbox"/> Odpowiednio zachęca klienta do dzielenia się uczuciami <input type="checkbox"/> Wyjaśnia, że inni mogą mieć podobne objawy, reakcje i obawy, jeśli mają podobne doświadczenia <input type="checkbox"/> Prosi klienta, aby zastanowił się nad doświadczeniem dzielenia się emocjami <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> Bada potencjalne przyczyny niechęci do dzielenia się emocjami <input type="checkbox"/> W sposób przemyślany komentuje wyraz twarzy klienta, aby zachęcić go do wyrażania emocji <input type="checkbox"/> Weryfikuje reakcje emocjonalne, jednocześnie przeformułując potencjalne szkodliwe reakcje emocjonalne	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegokolwiek bezszykuteczne навыков zachowanie</i> Uwagi:	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności lub niektóre, ale nie wszystkie podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności pomagania oraz jakiegokolwiek umiejętności zaawansowana</i>

## 6. OKAZYWANIE EMPATII, CIEPŁA I PRAWDZIWOŚCI

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezszykuteczne lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Krytyczny w stosunku do obaw klienta <input type="checkbox"/> Lekceważy w stosunku do obaw klienta <input type="checkbox"/> Reakcja emocjonalna pomocnika wydaje się niewłaściwa, fakszywa lub udawana	<input type="checkbox"/> Jest ciepły, przyjazny i autentyczny przez całą sesję <input type="checkbox"/> Stale okazuje troskę o klienta (np. „To brzmi smutno, czy może mi Pan/Pani powiedzieć więcej na ten temat?”) <input type="checkbox"/> Zadaje pytanie, aby określić, jakie emocje odczuwał klient (np. „Zastanawiam się, czy poczuł(a) się Pan/Pani smutny(-a) czy zły(-a), kiedy to się stało”) <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> Prosi klienta, aby zastanowił się nad empatycznymi wypowiedziami pomocnika (np. „Co Pan/Pani pomyślał(a), kiedy powiedziałem(-am), że brzmi pan/Pani smutno?”)	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegokolwiek bezszykuteczne навыков zachowanie</i> Uwagi:	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności lub niektóre, ale nie wszystkie podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności pomagania oraz jakiegokolwiek umiejętności zaawansowana</i>

## 7. OCENA SAMOUSZKODZENIA, KRZYWDY DLA INNYCH, KRZYWDY ZE STRONY INNYCH I OPRACOWANIE WSPÓLNEGO PLANU REAGOWANIA

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezskuteczne lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Nie pyta o samookaleczenie <input type="checkbox"/> Poucza klienta odnosząc się do religijnych lub prawnych argumentów przeciwko samookaleczeniu (np. jest to grzech lub jest to niezgodne z prawem) <input type="checkbox"/> Wyraża niedowierzanie (np. oskarża klienta o podnoszenie kwestii samookaleczenia w celu zwrócenia na siebie uwagi; stwierdza, że inni w rzeczywistości nie skrzywdziliby klienta ani jego dzieci) <input type="checkbox"/> Zachęca klienta, aby nie mówił nikomu innemu o samookaleczeniu lub krzywdzeniu innych	<input type="checkbox"/> Pyta o samookaleczenie lub krzywdę innych, lub bada krzywdę, jeśli klient poruszy ten temat <input type="checkbox"/> Pyta o obecne zamiary, środki lub wcześniejsze próby <input type="checkbox"/> Pyta o czynniki ryzyka i/lub czynniki ochronne <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> Jeśli obecne ryzyko jest wysokie lub niskie, pomaga klientowi opracować plan bezpieczeństwa (np. strategie radzenia sobie i poszukiwanie pomocy)	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegokolwiek bezskuteczne</i> <i>навыков zachowanie</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności</i> <i>lub niektóre, ale nie wszystkie</i> <i>podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe</i> <i>umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i> <i>pomagania oraz jakiegokolwiek</i> <i>umiejętności zaawansowana</i>
Uwagi:			

## 8. POWIĄZANIA Z FUNKCJONOWANIEM SPOŁECZNYM I WPŁYW NA ŻYCIE

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezskuteczne lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Krytykuje klienta za to, że pozwala, aby objawy wpływały na jego funkcjonowanie (np. „Jest Pan/Pani słaby(-a), nie ma Pan/Pani silnej woli”) <input type="checkbox"/> Mówi klientowi, że nie ma związku pomiędzy problemami związanymi ze zdrowiem psychicznym a codziennym funkcjonowaniem, ani nie pyta, jak zdrowie psychiczne wpływa na codzienne funkcjonowanie klienta <input type="checkbox"/> Krytykuje klienta za wpływ jego problemów na dzieci, współmałżonka lub członków rodziny <input type="checkbox"/> Sprawia, że klient czuje się winny za swój wpływ na dzieci, rodzinę i inne osoby	<input type="checkbox"/> Pyta o codzienne funkcjonowanie <input type="checkbox"/> Omawia związek (zależność) pomiędzy codziennym funkcjonowaniem a zdrowiem psychicznym <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> Wyjaśnia i/lub wspiera powiązania między funkcjonowaniem a zdrowiem psychicznym klienta lub w razie potrzeb przeformułuje je <input type="checkbox"/> Bada związek w obu kierunkach (wpływ życia codziennego na objawy oraz wpływ objawów na życie codzienne) <input type="checkbox"/> Pyta o historię codziennego funkcjonowania w porównaniu z aktualnym kontekstem społecznym (np. COVID19; jak długo to trwa?)	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegokolwiek bezskuteczne</i> <i>навыков zachowanie</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności</i> <i>lub niektóre, ale nie wszystkie</i> <i>podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe</i> <i>umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i> <i>pomagania oraz jakiegokolwiek</i> <i>umiejętności zaawansowana</i>
Uwagi:			

## 9. BADANIE WYJAŚNIEŃ KLIENTA I SIECI POMOCY SPOŁECZNEJ DOTYCZĄCYCH PROBLEMU (MODELE PRZYCZYNOWE I WYJAŚNIAJĄCE)

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezskuteczne lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Krytykuje pogląd klienta na problem jako ignorancki, przesądny itp <input type="checkbox"/> Potwierdza szkodliwe przekonania klienta lub sieci społecznościowej	<input type="checkbox"/> Pyta o opinię klienta na temat przyczyny problemu <input type="checkbox"/> Pyta klienta o opinię rodziny lub sieci wsparcia społecznego na temat przyczyny problemu (np. „Co według Pana/Pani rodziny jest tego przyczyną?”) <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> W sposób nieszkodliwy uwzględnia perspektywę klienta dotyczącą przyczyny w planowaniu opieki <input type="checkbox"/> Omawia alternatywy dla szkodliwych wyjaśnień (np. „Powiedział(a) Pan/Pani, że stało się tak dlatego, że zawiódł/ zawiódła Pan/Pani rodzinę, zastanawiam się, czy istnieje inny sposób myślenia o tej sytuacji?”) <input type="checkbox"/> Zajmuje się różnicami w poglądzie klienta i poglądzie innych osób na przyczynę problemu	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegokolwiek bezskuteczne</i> <i>навыков zachowanie</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności</i> <i>lub niektóre, ale nie wszystkie</i> <i>podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe</i> <i>umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i> <i>pomagania oraz jakiegokolwiek</i> <i>umiejętności zaawansowana</i>
Uwagi:			

## 10. ODPOWIEDNIE ZAANGAŻOWANIE CZŁONKÓW RODZINY I INNYCH BLISKICH OSÓB

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezskuteczne lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Mówi klientowi, aby w żaden sposób nie angażował rodziny ani bliskiej osoby w trakcie swojego leczenia lub rekonwalescencji <input type="checkbox"/> Wymusza na kliencie zaangażowanie rodziny lub bliskiej osoby w proces leczenia <input type="checkbox"/> Żąda rozmowy z rodziną lub bliską osobą bez zgody klienta <input type="checkbox"/> Umożliwia towarzyszącej osobie bliskiej pozbawianie władzy klienta	<input type="checkbox"/> Pyta o bliską(-kie) osobę(-y) w życiu klienta (np. członków gospodarstwa domowego, rodzinę lub inne osoby) <input type="checkbox"/> Pyta klienta, w jaki sposób chciałby zaangażować bliską osobę w proces opieki <input type="checkbox"/> Pyta klienta, z kim mieszka <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> Bada wybory klienta lub powody, dla których angażuje lub nie angażuje bliską, znajomą osobę <input type="checkbox"/> Odgrywa role lub omawia możliwości udanej interakcji z bliską osobą (np. pomocnik odgrywa rolę członka rodziny)	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegokolwiek bezskuteczne</i> <i>навыков zachowanie</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności</i> <i>lub niektóre, ale nie wszystkie</i> <i>podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe</i> <i>umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i> <i>pomagania oraz jakiegokolwiek</i> <i>umiejętności zaawansowana</i>
Uwagi:			

## 11. WSPÓLNE WYZNACZANIE CELÓW I UWZGLĘDNIANIE OCZEKIWAŃ KLIENTA

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezskuteczne lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Mówi klientowi, że jego cele (oczekiwania) nie mogą zostać spełnione, ale nie podaje powodu <input type="checkbox"/> Podaje nieprawidłowe, wprowadzające w błąd lub nierealistyczne informacje na temat celów leczenia <input type="checkbox"/> Narzuca cel klientowi	<input type="checkbox"/> Pyta klienta o jego cele (oczekiwania) <input type="checkbox"/> Jasno wyjaśnia, w jaki sposób cele i oczekiwania klienta pasują do planu leczenia <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> Ustala priorytety i modyfikuje plan leczenia w celu dopasowania go do celów (oczekiwań) klienta <input type="checkbox"/> Współpracuje z klientem, aby zmienić jego cele w ramach planu leczenia (np. „Pana/Pani celem jest zdobycie pracy, czy moglibyśmy wspólnie wypracować cel, który Panu/Pani w tym pomoże?”)	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegokolwiek bezskuteczne</i> <i>навыков zachowanie</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności</i> <i>lub niektóre, ale nie wszystkie</i> <i>podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe</i> <i>umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i> <i>pomagania oraz jakiegokolwiek</i> <i>umiejętności zaawansowana</i>
Uwagi:			



## 12. WZMACNIANIE REALISTYCZNEJ NADZIEI NA ZMIANĘ

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezskuteczne lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Negatywnie wypowiada się na temat wątpliwości klienta (np. „Jak może Pan/Pani oczekiwać poprawy, jeśli nie ma Pan/Pani nadziei...?”) <input type="checkbox"/> Podsuwa nierealistyczne oczekiwania (np. „wszystko zostanie wyleczone lub rozwiązane...”) <input type="checkbox"/> Nie daje nadziei na zmianę (np. „tego problemu nie da się rozwiązać...”)	<input type="checkbox"/> Wyjaśnia, w jaki sposób klient może mieć nadzieję co do możliwości zmiany <input type="checkbox"/> Chwali klienta za oszukiwanie pomocy <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> Pyta o wątpliwości klienta dotyczące leczenia i analizuje je z nim <input type="checkbox"/> Pomocnik dzieli się źródłami nadziei na podstawie wcześniejszych doświadczeń pomagającego lub zachowań klienta <input type="checkbox"/> Omawia źródła nadziei, gdy klient ma wątpliwości lub jest niezadowolony	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegokolwiek bezskuteczne</i> <i>навыков zachowanie</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności</i> <i>lub niektóre, ale nie wszystkie</i> <i>podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe</i> <i>umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i> <i>pomagania oraz jakiegokolwiek</i> <i>umiejętności zaawansowana</i>
Uwagi:			

## 13. WŁĄCZENIE MECHANIZMÓW RADZENIA SOBIE I WCZEŚNIEJSZYCH ROZWIĄZAŃ

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezskuteczne lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Wygłasza negatywne stwierdzenia na temat mechanizmów radzenia sobie klienta (np. „To nigdy by nie zadziałało...”) <input type="checkbox"/> Popiera lub okazuje akceptację szkodliwych mechanizmów radzenia sobie	<input type="checkbox"/> Pyta klienta o obecne lub przeszłe mechanizmy radzenia sobie (jak kontynuuje pracę po rozpoczęciu problemu...) <input type="checkbox"/> Chwali klienta za pozytywne lub bezpieczne obecne lub wcześniejsze rozwiązania <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> Zachęca do stosowania pozytywnych mechanizmów radzenia sobie <input type="checkbox"/> Refleksja na temat wcześniejszych niezdrowych strategii i przeprowadzenie burzy mózgów na temat pozytywnych alternatyw	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegokolwiek bezskuteczne</i> <i>навыков zachowanie</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności</i> <i>lub niektóre, ale nie wszystkie</i> <i>podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe</i> <i>umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i> <i>pomagania oraz jakiegokolwiek</i> <i>umiejętności zaawansowana</i>
Uwagi:			



## 14. PSYCHOEDUKACJA I STOSOWANIE LOKALNEJ TERMINOLOGII

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezskuteczne lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Używa terminów technicznych bez sprawdzania ich zrozumienia przez klienta <input type="checkbox"/> Używa stygmatyzujących terminów dotyczących zdrowia psychicznego	<input type="checkbox"/> Prowadzi trafną psychoedukację przy użyciu prostych terminów <input type="checkbox"/> Włącza do psychoedukacji lokalne koncepty i terminologię <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> Uwzględnia opis problemu przedstawiony przez klienta <input type="checkbox"/> Weryfikuje, czy klient rozumie koncepcję psychoedukacji	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegokolwiek bezskuteczne nawyków zachowanie</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności lub niektóre, ale nie wszystkie podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności pomagania oraz jakiegokolwiek umiejętności zaawansowana</i>
Uwagi:			

## 15. POZYSKIWANIE OPINI ZWROTNEJ PODCZAS UDZIELANIA PORAD, SUGESTII I DAWANIA ZALECEŃ

Zaznacz haczykiem wszystkie zachowania, które zostały zaobserwowane w każdej z kategorii.			
Bezskuteczne lub potencjalnie szkodliwe zachowania	Podstawowe umiejętności pomagania	Zaawansowane umiejętności pomagania	
<input type="checkbox"/> Poucza klienta o tym, co ma zrobić, bez pytania o jego opinię <input type="checkbox"/> Wyraża negatywne lub szkodliwe sugestie	<input type="checkbox"/> Prosi klienta o opinię, aby sprawdzić, czy zaproponowane sugestie są pomocne <input type="checkbox"/> Dostarcza wyjaśnienia, przeformułowania lub alternatywne sugestie w oparciu o informacje zwrotne od klienta <input type="checkbox"/> <i>Żadne z powyższych</i>	<input type="checkbox"/> <i>Wykorzystuje wszystkie podstawowe umiejętności pomagania</i> <input type="checkbox"/> Podsumowuje informację zwrotną przekazaną przez klienta i sprawdza, czy interpretacja jest prawidłowa	
Zaznacz haczykiem poziom, który najlepiej odpowiada obserwacji (należy zaznaczyć tylko jeden poziom)			
<input type="checkbox"/> <b>Poziom 1</b> <i>Jakiegokolwiek bezskuteczne nawyków zachowanie</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 2</b> <i>Brak podstawowych umiejętności lub niektóre, ale nie wszystkie podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 3</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności</i>	<input type="checkbox"/> <b>Poziom 4</b> <i>Wszystkie podstawowe umiejętności pomagania oraz jakiegokolwiek umiejętności zaawansowana</i>
Uwagi:			

### Podziękowanie

Skala ta została zaadaptowana za zgodą właścicieli oryginalnej skali ENACT, która została opublikowana CC BY-NC-ND przez Kohrt i wsp. w: Kohrt BA, Jordans MJD, Rai S, Shrestha P, Luitel NP, Ramaiya M, Singla D, Patel V. Therapist Competence in Global Mental Health: Development of the Enhancing Assessment of Common Therapeutic Factors (ENACT) Rating Scale. *Behaviour Research and Therapy*. 2015;69:11-21. <http://dx.doi.org/10.1016/j.brat.2015.03.009>.

Niniejsze kompetencje oparto na badaniach opisanych w pracy: Pedersen, G. A., Lakshmin, P., Schafer, A., Watts, S., Carswell, K., Willhoite, A., Ottman, K., van 't Hof, E., & Kohrt, B. A. (2020). Common factors in psychological treatments delivered by non-specialists in low- and middle-income countries: Manual review of competencies. *Journal of behavioral and cognitive therapy*, 30(3), 165–186. <https://doi.org/10.1016/j.jbct.2020.06.001>

Pełne podziękowania i informacje o prawach autorskich dostępne są na stronie: <https://whoequip.org/en-gb>

## Skrócone instrukcje wystandaryzowanych scenek do odgrywania („role-plays”)

Jeśli korzystają Państwo z odgrywania scenek z podziałem na role, podczas rozwijania kompetencji, mogą Państwo wykorzystać poniższe scenariusze. Szczegółowe informacje na temat odgrywania scenek z podziałem na role można znaleźć na stronie: <https://equipcompetency.org/>.

### 1. KOMUNIKACJA NIEWERBALNA I AKTYWNE SŁUCHANIE

Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *W odpowiednich momentach rozmowy stosuj dostosowaną kulturowo mowę ciała, wyrażającą smutek lub zmartwienie.*

### 2. UMIEJĘTNOŚCI W ZAKRESIE KOMUNIKACJI WERBALNEJ

Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *Kiedy pomocnik używa pytań zamkniętych, np. „Czy zdarza się, że...”, „Czy zdarzało się, że...”, „Czy potrafi Pan/Pani...?”, odpowiadaj krótkimi odpowiedziami tak/nie. Kiedy pomocnik używa pytań otwartych, np. „Proszę, powiedz mi o tym, podzielić się ze mną, jak to się stało... itd.?”, reaguj, formułując bardziej szczegółowe odpowiedzi.*

### 3. WYJAŚNIENIE I STOSOWANIE ZASADY POUFNOŚCI

Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *Podczas odgrywania ról zapytaj pomocnika: „Czy powie Pan/Pani komukolwiek to, co Panu/Pani tutaj powiem?” lub „Obawiam się, że powtórzy Pan/Pani innym osobom to, co ja tu Panu/Pani mówię...”*

### 4. BUDOWANIE RELACJI I DZIELENIE SIĘ INFORMACJAMI O SOBIE

Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *Nie podawaj swojego imienia i nazwiska ani danych osobowych, chyba że poprosi o to pomocnik.*

### 5. ANALIZA I NORMALIZACJA UCZUĆ

Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *Nie opowiadaj o uczuciach i emocjach, chyba że pomocnik zapyta na przykład: „Jak się Pan/Pani czuje?”, „Proszę, opowiedz mi o wszystkim, co ostatnio Pana/Panią niepokoi lub martwi”, „Zauważyłem(-am), że kiedy Pan/Pani przyszedł/przyszła, wydawał(a) się Pan/Pani smutny(-a). Proszę powiedzieć mi, jeśli coś Pana/Panią zaniepokoiło”.*

### 6. OKAZYWANIE EMPATII, CIEPŁA I PRAWDZIWOŚCI

Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *W odpowiednich momentach rozmowy używaj dostosowanej kulturowo mowy ciała, wyrażającej smutek lub zmartwienie (ta sama instrukcja dla 1.1), a kiedy zostaniesz o to poproszony(-a), opisz smutek, aby zobaczyć, jak pomocnik zareaguje (ta sama instrukcja dla 2.2).*

### 7. OCENA SAMOUSZKODZENIA, KRZYWDY DLA INNYCH, KRZYWDY ZE STRONY INNYCH I OPRACOWANIE WSPÓLNEGO PLANU REAGOWANIA

Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *Podczas odgrywania ról powiedz: „Czasami, gdy kładę się spać, chciał(a)bym, się już rano nie obudzić”. Jeśli zostaniesz zapytany(-a), czy kiedykolwiek skrzywdził(a)byś się lub zabił(a)byś się, wyjaśnij: „Czasami myślę o śmierci, ale nie zrobił(a)bym sobie krzywdy celowo”. Jeśli zostaniesz zapytany(-a) o powody odejścia, opisz: „Chcę przeżyć, aby móc opiekować się rodziną. Gdybym umarł(a), kto by się nimi opiekował?” Jeśli zostaniesz zapytany(-a) o jakiegokolwiek wcześniejsze prób samobójcze, odpowiedz: „Nie, nigdy nie próbowałem(-am) się zabić”.*

### 8. POWIĄZANIA Z FUNKCJONOWANIEM SPOŁECZNYM I WPŁYW NA ŻYCIE

Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *Jeśli pomocnik zapyta o codzienne czynności, powiedz, że Twoje zmartwienia lub smutek czasami utrudniają wykonywanie typowych czynności, takich jak dbanie o siebie, opiekowanie się dziećmi, współmałżonkiem lub innymi członkami rodziny.*

### 9. BADANIE WYJAŚNIEŃ KLIENTA I SIECI POMOCY SPOŁECZNEJ DOTYCZĄCYCH PROBLEMU (MODELE PRZYCZYNOWE I WYJAŚNIAJĄCE)

Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *Jeśli zostaniesz zapytany(-a) o przyczynę problemów według Ciebie, podaj różne rodzaje odpowiedzi, aby zobaczyć, jak zareaguje pomocnik. Na przykład: „Nie wiem, czy mam te problemy, ponieważ straciłem(-am) pracę i teraz cały czas się martwię. A może po prostu wisi nade mną jakieś fatum.” Jeśli zostaniesz zapytany(-a) o opinię rodziny, podaj inną przyczynę, np. „Moja rodzina uważa, że mam te problemy, ponieważ jestem słaby(-a) i leniwy(-a)”.*

**10. ODPOWIEDNIE ZAANGAŻOWANIE CZŁONKÓW RODZINY I INNYCH BLISKICH OSÓB** Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *Jeśli zostaniesz zapytany(-a) o bliskie osoby, opisz członków najbliższej rodziny. Jeśli jednak zostaniesz zapytany(-a), kogo chciał(a)byś zaangażować w opiekę, opisz kogoś innego, np. ciotkę, wujka, sąsiada.*

**11. WSPÓLNE WYZNACZANIE CELÓW I UWZGLĘDNIANIE OCZEKIWAŃ KLIENTA** Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *Jeśli zostaniesz zapytany(-a) o cele, najpierw podaj cel, np. „zdobyć pracę”, a następnie, jeśli pomocnik Cię na to naprowadzi, podaj cel bardziej psychospołeczny, np. „Chciał(a)bym mniej się martwić, żeby móc opracować plan szukania pracy”.*

## 12. WZMACNIANIE REALISTYCZNEJ NADZIEI NA ZMIANĘ

Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *Podczas odgrywania ról zadawaj pomocnikowi pytania, takie jak: „Czy spotkanie z Panem/Panią rozwiąże wszystkie moje problemy? Czy spotkanie z Panem/Panią pomoże mi w zdobyciu pracy?” Wspomnij też o czymś, co daje Ci nadzieję (np. „Zrobiłem(-am) to już wcześniej, więc mogę to zrobić jeszcze raz”) i czymś, co odbiera nadzieję (np. „Nic, czego próbuję, nie działa.”)*

**13. WŁĄCZENIE MECHANIZMÓW RADZENIA SOBIE I WCZEŚNIEJSZYCH ROZWIĄZAŃ** Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *Podczas odgrywania ról podaj przykłady pozytywnego radzenia sobie (np. praca w ogrodzie) i negatywnego (krzyczenie na innych, żeby odeszli, używanie alkoholu).*

## 14. PSYCHOEDUKACJA I STOSOWANIE LOKALNEJ TERMINOLOGII

Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *Jeśli pomocnik używa terminów technicznych, zapytaj „co to znaczy”, aby sprawdzić, czy pomocnik potrafi to opisać w języku laika.*

## 15. POZYSKIWANIE OPINI ZWROTNEJ PODCZAS UDZIELANIA PORAD, SUGESTII I DAWANIA ZALECEŃ

Instrukcje dla osoby odgrywającej rolę: *Jeśli pomocnik poprosi o opinię na temat sugestii, odpowiedz, że niektóre rady są pomocne, ale niektóre byłyby trudne w Twojej sytuacji, a następnie zapytaj, czy istnieją inne opcje lub działania.*

# Opisy kompetencji ENACT

## 1. KOMUNIKACJA NIEWERBALNA I AKTYWNE SŁUCHANIE

W komunikacji z klientem pomocnik wykorzystuje odpowiednie kulturowo narzędzia komunikacji niewerbalnej i umiejętności aktywnego słuchania, aby pokazać, że jest zaangażowany i słucha tego, co mówi klient. Na przykład pomocnik powinien siedzieć w odpowiedniej odległości od klienta, ustawiając fotel/krzesło tak, aby nie krępować klienta (np. pod kątem, a nie bezpośrednio naprzeciw klienta lub za biurkiem), patrzeć w stronę klienta i trzymać otwartą postawę (np. ramiona do tyłu, ramiona nieskrzyżowane). Pomocnik powinien okazywać zainteresowanie poprzez gesty ciała (np. pochylanie się), krótkie słowne potwierdzenia, takie jak „aha”, „hmm” lub „rozumiem” lub inne kulturowo odpowiednie, nieleksykalne wypowiedzi oraz akceptować ciszę ze strony klienta podczas przetwarzania emocji lub informacji. Pomocnik nie powinien przeszkadzać/przerywać klientowi gdy ten mówi, chyba że jest to konieczne (np. wypowiedzi nakładające się na siebie, lub dokańczanie zdania klienta), w takim przypadku pomocnik powinien poprosić o pozwolenie na przerwanie.

### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Podczas mojej pierwszej sesji z Tobą będę odgrywać rolę Twojego klienta. Twoja rola polega na aktywnym słuchaniu. Zwracaj uwagę na moje myśli i uczucia, gdy będę opowiadać o niektórych powodach, dla których tu dzisiaj jestem. Będziemy udawać, że już się przywitaliśmy i zacznę od wyjaśnienia, dlaczego tu jestem.

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba.*

**Temat scenki** Klient opisuje powody, dla których szuka pomocy (np. „Cały czas czuję się naprawdę zmęczony(-a), łatwo się denerwuję i walczę z siostrą, mimo że jest dla mnie taka dobra”).

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona LUB gdy upłynie 5 minut.

#### Nie należy

- Śmiać się z klienta

#### Należy

- Utrzymywać odpowiedni kulturowo kontakt wzrokowy

- Angażować się w inne zajęcia/ignorować klienta
- Przerwywać klientowi bez jego zgody
- Osądzać/przyjmować negatywnego wyrazu twarzy

- Dawać sygnały niewerbalne (np. kiwanie głową)
- Siedzieć pod odpowiednim kątem do klienta
- Używać mowy ciała (np. pochylanie się) i wypowiedzi nielekcyjnych (np. aha, hmm), aby okazać zainteresowanie

## 2. UMIEJĘTNOŚCI W ZAKRESIE KOMUNIKACJI WERBALNEJ

Pomocnik wykorzystuje umiejętności komunikacji werbalnej, w tym pytania otwarte, podsumowania i wyjaśnienia, aby nawiązać kontakt z klientem i okazać wspierające słuchanie i zrozumienie. Pomocnik nadaje priorytet pytaniom otwartym, które wymagają szczegółów i wyjaśnień (np. „Czy może mi Pan/Pani powiedzieć więcej na ten temat?”, „Co się stało?”), używa wyłącznie pytań zamkniętych (tak/nie) (np. „Czy jesteś gotowy rozpocząć terapię?”), wtedy, gdy jest to wskazane, i stara się unikać pytań zaczynających się od „Dlaczego”, ponieważ mogą one wywołać uczucia obronne (np. „Dlaczego tak się czujesz?”). Pomocnik powinien dać klientowi czas i przestrzeń (np. miejsce na ciszę i refleksję) na podzielenie się swoimi przemyśleniami i dostarczać zwrotnych wypowiedzi (przeformułowanych zwerbalizowanych emocji klienta), podsumowując bez osądzania, aby wykazać swoje zrozumienie tego, co powiedział klient.

### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Będę Twoim klientem podczas zwykłej sesji. Twoja rola polega na omówieniu niektórych powodów, dla których tu dzisiaj jestem, przy użyciu umiejętności komunikacji werbalnej, które omówiliśmy podczas szkolenia. Pamiętaj, aby pokazać mi, że jesteś zaangażowany(-a), zadawać mi pytania i okazywać zrozumienie dla tego, co mówię”.

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba.*

**Temat scenki** Klient opisuje powody, dla których szuka pomocy (np. „Cały czas czuję się naprawdę zmęczony(-a), łatwo się denerwuję i walczę z siostrą, mimo że jest dla mnie taka dobra”).

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona LUB gdy upłynie 5 minut.

#### Nie należy

- Używać wyłącznie pytań zaczynających się od „Dlaczego”
- Przerwywać klientowi
- Udzielać klientowi porad lub dawać gotowych rozwiązań

#### Należy

- Używać pytań otwartych
- Dawać klientowi czas i przestrzeń na podzielenie się przemyśleniami
- Oferować nieoceniające wypowiedzi, aby wykazać zrozumienie

## 3. WYJAŚNIENIE I STOSOWANIE ZASADY POUFNOŚCI

Pomocnik porusza kwestie poufności, zapewniając klientowi prywatną, komfortową przestrzeń podczas sesji i wyjaśniając klientowi przesłanki (w tym zróżnicowanie czasów/tematów), gdy poufność może zostać naruszona (np. wyrządzenie krzywdy sobie, wyrządzenie krzywdy innym i wyrządzenie krzywdy przez innych). Pomocnik w sposób zrozumiały wyjaśnia klientowi, że ich rozmowy pozostaną poufne/prywatne i ich treść nie będzie przekazywana rodzinie, przyjaciołom ani pracodawcom bez jego zgody. Pomocnik wyjaśnia, kiedy może zostać naruszona zasada poufności (np. jeśli klient zgłasza obawy dotyczące bezpieczeństwa, takie jak wyrządzenie sobie krzywdy, wyrządzenie krzywdy innym i wyrządzenie krzywdy przez innych), a następnie wyjaśnia łańcuch komunikacji w tej sytuacji (np. kiedy zgłosi to przełożonemu i kiedy złoży raport odpowiednim organom). Pomocnik upewnia się, że klient rozumie zasady zachowania poufności i dostosowuje tematy rozmów w zależności od tego, czy odbywają się one sam na sam z klientem, czy w obecności innych osób.

### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Ja będę odgrywać rolę klienta. Rozpoczynamy sesję, a Twoją rolą jest **wyjaśnienie mi zasady zachowania poufności i stosowania się do niej**, upewniając się, że rozumiem jej istotę. Będziemy udawać, że już się przywitaliśmy i zaczynamy odgrywanie scenki od wyjaśnienia zasady zachowania poufności.

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba.*

**Temat scenki** Pomocnik wyjaśnia zasady zachowania poufności „klientowi”.

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona LUB gdy upłynie 5 minut.

#### Nie należy

#### Należy

- Zlekceważyć wyjaśnienia zasady zachowania poufności
- Nadużywać zaufania klienta/łamać zasady zachowania poufności
- Przeprowadzać sesji w otwartym otoczeniu, nie zapewniającym poufności

- Jasno wyjaśnić klientowi kwestię poufności, używając terminów i/lub metafor odpowiednich kulturowo
- Wyjaśnić sytuacje, w których poufność może zostać naruszona i łańcuch komunikacji w celu raportowania
- Dostosować tematy rozmów sam na sam i w obecności innych osób i szukać miejsca zapewniającego większą prywatność

#### 4. BUDOWANIE RELACJI I DZIELENIE SIĘ INFORMACJAMI O SOBIE

Pomocnik stosuje różne strategie budowania relacji i podnoszenia jakości relacji pomiędzy nim a klientem. Pomocnik powinien na początku przywitać się z klientem oraz przedstawić się, podając swoje imię i nazwisko oraz rolę. Pomocnik stara się, aby klient czuł się komfortowo (np. wstaje, aby się przywitać i oferuje wygodne miejsce, siedzi na tej samej wysokości, nie za biurkiem, pyta klienta o jego imię i język, którym klient swobodnie się posługuje); upewnia się, że otoczenie nie jest onieśmielające, np. poprzez bogate dekoracje lub intensywne zapachy). Dzielenie się informacjami powinno odbywać się poprzez rozmowy, a nie wykłady, a pomocnik powinien próbować nawiązać kontakt z klientem. Na przykład można odnieść się do posiadania podobnego ulubionego posiłku/jedzenia lub hobby, jak spacer, ale nie należy zanadto dzielić się z klientem osobistymi informacjami, zachowując granice i utrzymując je, koncentrując się na potrzebach klienta.

#### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Dzisiaj ja będę odgrywać rolę klienta. Spotykam się z Tobą po raz pierwszy, na mojej pierwszej sesji. Twoją rolą jest zbudowanie relacji i wzmacnianie porozumienia między nami. Możesz zacząć od powitania mnie na sesji. Klientem w tej scenie powinien być trener

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba.*

**Temat scenki** Pomocnik wita klienta na pierwszej sesji.

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona LUB gdy upłynie 5 minut.

#### Nie należy

- Pouczać klienta
- Dominować sesji swoimi osobistymi doświadczeniami
- Naruszać osobiste granice klienta (np. siedzieć zbyt blisko, ignorować sygnały odczuwania przez klienta dyskomfortu, pytać klienta, gdzie chodzi się modlić lub robić zakupy)
- Naciskać lub zmuszać klienta do ujawnienia informacji

#### Należy

- Powitać klienta i przedstawić się
- Zapewnić klientowi wygodę (np. zaoferować miejsce do siedzenia, zapytać o imię i nazwisko oraz preferencje językowe)
- Odbyć krótką rozmowę na tematy ogólne, aby nawiązać kontakt z klientem
- Zachowywać spokój i komunikować się w ciepły i otwarty sposób

#### 5. ANALIZA I NORMALIZACJA UCZUĆ

Pomocnik analizuje uczucia i komunikaty wypowiedziane przez klienta podczas sesji. Pomocnik ocenia klienta, wykazując zrozumienie jego uczuć oraz normalizując/weryfikując problemy i obawy opisywane przez klienta. Pomocnik normalizuje objawy, reakcje i uczucia klienta, przypominając mu, że inni mają podobne doświadczenia (np. „Wiele innych osób również boi się wyjść po tym, jak są świadkami pobicia innej osoby.”). Pomocnik używa sformułowań potwierdzających, gdy klient dzieli się trudnymi uczuciami i wyjaśnia, że tych uczuć oczekuje się od osoby w jego/jej sytuacji (np. „Było to dla Pana/Pani trudne; nie jest zaskakujące, że przez wiele dni potem czuje się Pan/Pani smutny(-a) lub zły(-a).”).

#### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Będę odgrywać rolę klienta i zacznę opowiadać Ci o trudnych uczuciach/emocjach, które przeżywam. Twoja rola polega na dalszym zbadaniu moich uczuć, normalizowaniu i potwierdzaniu moich uczuć i obaw w związku z sytuacją, której doświadczam/o której mówię”.

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba.*

**Temat scenki** Klient opisuje trudne uczucia wynikające z przeszłych doświadczeń (np. „Boję się wychodzić sam(a), a co, jeśli



zostaną pobity(-a) przez nieznanego?”).

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona LUB gdy upłynie 5 minut.

<p><b>Nie należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oceniać, krytykować ani odrzucać emocji i uczuć klienta</li> <li>• Rozpamiętywać lub negować reakcji/ wrażliwości klienta lub jego odczuć</li> <li>• Minimalizować problemów klienta</li> </ul>	<p><b>Należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normalizować i nadawać ważności objawom, reakcjom i/lub obawom wyrażanym przez klienta</li> <li>• Normalizować objawy i/lub reakcje klienta, przypominając, że inni mają podobne doświadczenia</li> <li>• Używać stwierdzeń potwierdzających i okazywać zrozumienie życia</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 6. WYKAZYWANIE EMPATII, CIEPŁA I PRAWDZIWOŚCI

Pomocnik pokazuje, że rozumie doświadczenie klienta w autentyczny, szczerzy sposób. Pomocnik szanuje punkt widzenia klienta i stara się zrozumieć jego sytuację, w tym emocje, których doświadcza, bez oceniania. Pomocnik wyraża ciepło w sposób odpowiedni kulturowo, odkładając na bok własne przekonania, postawy i osądy, aby „ujrzeć świat oczami klienta”.

### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Będę odgrywać rolę klienta i opowiem Ci o niektórych moich uczuciach i problemach. Twoją rolą jest okazanie empatii, troski, ciepła i autentyczności, gdy będziemy analizować moje uczucia i problemy”.

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba.*

**Temat scenki** Klient opisuje swoje uczucia i problemy (np. „Cały czas czuję się bardzo zmęczony(-a), łatwo się denerwuję i kłócę się z siostrą, mimo że jest dla mnie taka dobra”).

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona LUB gdy upłynie 5 minut.

<p><b>Nie należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oceniać lub odrzucać obawy klienta</li> <li>• Narzucać klientowi własne przekonania i postawy</li> </ul>	<p><b>Należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Okazać zrozumienie w szczerzy sposób</li> <li>• Szanować punkt widzenia i emocje klienta</li> <li>• Wyrażać troskę, odkładając na bok własne przekonania, postawy i osądy</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 7. OCENA SAMOUSZKODZENIA, KRZYWDY DLA INNYCH, KRZYWDY ZE STRONY INNYCH I OPRACOWANIE WSPÓLNEGO PLANU REAGOWANIA

Pomocnik ocenia, czy klient wyrządził sobie krzywdę, krzywdę innym lub doznał krzywdy ze strony innych; i, jeśli to konieczne, współpracuje z klientem w celu opracowania wspólnego planu działania w celu zapewnienia mu bezpieczeństwa. Pomocnik zadaje bezpośrednio, jasne pytania dotyczące ryzyka krzywdy i, jeśli jest to konieczne, ściśle przestrzega arkusza oceny krzywdy. Pomocnik w odpowiedni i jasny sposób uzyskuje informacje, np. zadaje pytania uzupełniające, aby lepiej zrozumieć i szczegółowo opisać intencje klienta (lub intencje innych osób), czynniki ryzyka i czynniki ochronne (np. zidentyfikować wsparcie społeczne – osobiste, rodzinne, społeczne). Pomocnik wspólnie z klientem opracowuje plan działania na rzecz bezpieczeństwa, określając poziom ryzyka i odpowiednie sposoby jego przeciwdziałania i ograniczania. Jeśli klient zgłosi poważne myśli lub plany wyrządzenia sobie krzywdy, pomocnik nie powinien zostawiać klienta samego i powinien pomóc mu znaleźć powody, dla których powinien pozostać przy życiu. **W sytuacjach wysokiego ryzyka**, pomocnik powinien zapewnić klientowi natychmiastowy, całodobowy dostęp do odpowiedniej opieki. Pomocnik powinien poprosić klienta o pozwolenie, w sytuacji, gdy musi skonsultować się z przełożonym lub innym organem – ale niezależnie od zgody klienta musi tę okoliczność skonsultować/zgłosić.

### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Będę odgrywać rolę klienta i opowiem Ci o moim smutku i poczuciu, że czasami nie chce mi się dalej żyć. Twoja rola polega na ocenie ryzyka wyrządzenia sobie przeze mnie krzywdy, ryzyka krzywdy, jaką mogę wyrządzić innym i krzywdy, jakiej mogę doznać ze strony innych. Pamiętaj, aby wyrażać się jasno i bezpośrednio”.

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba.*

**Temat scenki** Klient opisuje poczucie braku sensu (np. „Cały czas jestem taki smutny, przez większość dni wydaje mi się, że może nie warto żyć.”).

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona LUB gdy upłynie 5 minut.

<p><b>Nie należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ignorować oznak krzywdy</li> <li>• Zaniedbać pytań o krzywdę wyrządzoną sobie, innym lub wyrządzoną przez innych</li> <li>• Po ujawnieniu zamiaru wyrządzenia krzywdy zostawiać klienta samego sobie</li> <li>• Omawiać temat krzywdy w otwartej przestrzeni niezapewniającej prywatności</li> </ul>	<p><b>Należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadawać bezpośrednie, jasne pytania dotyczące ryzyka krzywdy</li> <li>• Zadawać pytania uzupełniające, aby poznać i zrozumieć pełne intencje klienta, w tym dostęp do środków</li> <li>• Jeśli klient planuje samookaleczenie, pozostać przy nim i zidentyfikować powody, dla których warto pozostać przy życiu</li> <li>• Skonsultować się z przełożonym lub innym organem</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 8. POWIĄZANIA Z FUNKCJONOWANIEM SPOŁECZNYM I WPŁYW NA ŻYCIE

Pomocnik bada związek pomiędzy problemami psychospołecznymi/zdrowiem psychicznym klienta a funkcjonowaniem i życiem codziennym klienta. Pomocnik pyta klienta o objawy (ból głowy, brak chęci wstawania z łóżka itp.) oraz o to, jak wpływają one na jego codzienne funkcjonowanie (np. zdolność wykonywania obowiązków domowych, chodzenia do pracy) lub ważne elementy życia, takie jak zaniedbywanie obowiązków wobec członków rodziny lub przyjaciół. Na przykład: „Jak Pan/Pani sypia w nocy?” „Chce Pan/Pani częściej widywać się z mamą, czy ból głowy nie pozwalają Panu/Pani widywać się z nią tak często?” Pomocnik powinien także zbadać relację w drugą stronę, dowiadując się, w jaki sposób relacje społeczne i codzienne funkcjonowanie (np. stresująca praca, długie dojazdy do pracy itp.) wpływają na problemy i objawy psychospołeczne/zdrowia psychicznego klienta (np. „Jak Pan/Pani sypiał(a) zanim zaczął/zaczęła Pan/Pani spędzać więcej godzin w pracy?” Czy mógłby/mogłaby Pan/Pani widywać się dłużej ze swoimi dziećmi, gdyby mógł/mogła Pan/Pani szybciej wrócić z pracy do domu?”)

### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Ja będę odgrywać rolę klienta. Dopiero rozpocząłem/rozpoczęłam współpracę z Tobą i zaczął opisywać niektóre z moich objawów. Twoja rola polega na zbadaniu związku między moimi objawami/problemami a ich wpływem na moje funkcjonowanie i życie codzienne”.

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba*

**Temat scenki** Klient opisuje problemy związane ze zdrowiem psychicznym (np. „Często boli mnie głowa i wstanie z łóżka z każdym dniem wydaje się trudniejsze”).

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona LUB gdy upłynie 5 minut.

<p><b>Nie należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oceniać lub krytykować klienta za artykułowany przez niego wpływ na funkcjonowanie lub obawy dotyczące zdrowia psychicznego i objawów (np. „Ludzie cały czas pracują pomimo odczuwanych bólów głowy”)</li> </ul>	<p><b>Należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zapytać o obawy i objawy dotyczące zdrowia psychicznego klienta oraz ich wpływ na codzienne funkcjonowanie</li> <li>• Zbadać, jak relacje społeczne/codzienne funkcjonowanie mogą wpływać na objawy i obawy klienta</li> <li>• Zbadać, jak klient funkcjonuje, zanim pojawią się objawy</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 9. BADANIE WYJAŚNIEŃ KLIENTA I SIECI POMOCY SPOŁECZNEJ DOTYCZĄCYCH PROBLEMU (MODELE PRZYCZYNOWE I WYJAŚNIAJĄCE)

Pomocnik współpracuje z klientem, aby poznać i zrozumieć jego wyjaśnienia problemów (model wyjaśniający). Bez oceniania pomagający analizuje zrozumienie przez klienta przyczyn jego problemów (np. „Jak Pan/Pani myśli, co spowodowało te problemy?”), doświadczanych objawów i przekonań na temat konsekwencji problemów. Pomocnik pyta również, czy rodzina/sieć wsparcia społecznego klienta ma podobne lub różne wyjaśnienia (np. „Czy Pana/Pani matka zgadza się z x powodem?”, „Co myśli na ten temat Pana żona/Pani mąż?”). Klient powinien czuć się wspierany w wyjaśnianiu swojego punktu widzenia (np. „Jest Pan/Pani ekspertem w zakresie własnego życia i swojego konkretnego problemu”), należy uwzględnić jego przekonania i zrozumienie problemów w trakcie leczenia. Jeśli model wyjaśniający klienta jest potencjalnie szkodliwy lub znajduje się poza jego kontrolą (np. „Te złe rzeczy dzieją się, ponieważ jestem złą osobą” lub „Bożą wolą jest, abym cierpiał(a) i nie wyzdrowiał(a)”, itp.), pomocnik powinien pomóc klientowi



przeformułować ten model, aby pomóc mu pozytywnie sobie poradzić.

### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Będę odgrywać rolę klienta i opowiem Ci o niektórych moich problemach. Twoja rola polega na wspieraniu mnie w wyjaśnieniu co w mojej opinii stanowi źródło moich problemów i jaki to ma związek z moimi objawami.”

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba.*

**Temat scenki** Klient wyjaśnia pewne problemy (np. „Ciągłe boli mnie głowa i nieustannie irytują mnie moje dzieci”).

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona LUB gdy upłynie 5 minut.

<p><b>Nie należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Krytykować lub oceniać wyjaśnienia problemów ze strony klienta</li> <li>• Zaniedbać/nie pytać o pogląd klienta na przyczynę</li> </ul>	<p><b>Należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bez osądu, analizować rozumienie przez klienta przyczyny jego problemów, szanując jego przekonania</li> <li>• Zapytać, czy rodzina/sieć społecznościowa klienta ma podobne lub różne wyjaśnienia dla jego problemów</li> <li>• Uwzględnić postrzeganie swoich problemów przez klienta przez cały okres opieki/leczenia</li> <li>• Przeformułować potencjalnie szkodliwe modele wyjaśniające do pozytywnego radzenia sobie</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 10. ODPOWIEDNIE ZAANGAŻOWANIE CZŁONKÓW RODZINY I INNYCH BLISKICH

Pomocnik w odpowiedni sposób (i za zgodą klienta) angażuje członka(-ów) rodziny klienta i/lub inne bliskie osoby w cały proces opieki. Kiedy obecny jest członek rodziny lub inna osoba, pomocnik stara się wzmacniać jego/jej zainteresowanie uczestnictwem i zachęca do interakcji między nią/nim a klientem. Gdy członek rodziny lub inna osoba jest nieobecna, pomocnik bada preferencje klienta w zakresie zaangażowania/interakcji z członkiem(ami) rodziny lub innymi osobami. Jeśli klient wyraża zgodę, pomocnik wyjaśnia, w jaki sposób zaangażowanie członka rodziny lub innej osoby może pomóc (np. przypomnienie o zadaniu domowym, zapewnienie wsparcia emocjonalnego, wsparcie w innych działaniach) i wspierać pozytywne zmiany w zakresie interakcji poprzez odgrywanie ról lub coaching. Jeśli członek rodziny lub inna osoba jest negatywnie nastawiona do sesji lub nie jest w niej pomocna, lub jeśli klient nie chce, aby dana osoba była zaangażowana w jego terapię, pomocnik powinien upewnić się, że potrzeby/myśli klienta zostaną uwzględnione, a jeśli to konieczne, grzecznie poprosić członka rodziny/inną osobę o poczekanie na zewnątrz, aż sesja się zakończy.

### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Ja będę odgrywać rolę klienta. Wspomniałem(-am), że mam trudności z nadążaniem za zadaniami domowymi z sesji i że mam nadzieję na wzmocnienie więzi z siostrą. Twoja rola polega na dalszym zanalizowaniu mojej więzi/interakcji z siostrą i wspieraniu jej zaangażowania w pracę, którą z tobą wykonuję. Możesz zacząć od zapytania mnie o moją siostrę.”

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba. (Jeśli to możliwe, można uwzględnić udział trzeciej osoby, który wcieli się w pomocnego lub niepomocnego członka rodziny.)*

**Temat scenki** Pomocnik pyta o siostrę klienta (lub członka rodziny „x”).

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona LUB gdy upłynie 5 minut.

<p><b>Nie należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angażować inne osoby bez zgody klienta</li> <li>• Zezwalać na negatywne zachowanie ze strony innych osób w trakcie sesji</li> <li>• Pozwalać innym osobom podejmować decyzje za klienta bez jego zgody</li> </ul>	<p><b>Należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dowiedzieć się, jaka jest wola klienta w zakresie zaangażowania/interakcji z członkami rodziny lub innymi osobami</li> <li>• Jeśli klient wyraża chęć i w razie potrzeby, należy zaangażować inne osoby w celu uzyskania ich wsparcia</li> <li>• Jeśli inne osoby są dostępne, należy delikatnie zachęcić je do interakcji i zainteresowania leczeniem klienta</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 11. WSPÓLNE WYZNACZANIE CELÓW I UWZGLĘDNIANIE OCZEKIWAŃ KLIENTA

Pomocnik pyta klienta o jego cele i omawia z nim jego oczekiwania względem leczenia. Pomocnik i klient wspólnie omawiają, co można, a czego nie można osiągnąć poprzez opiekę (np. należy wyraźnie zaznaczyć, że może ona pomóc złagodzić objawy; że klient nie otrzyma w zamian dóbr materialnych ani pieniężnych). Pomocnik powinien jasno określić cele planu opieki i upewnić się, że klient rozumie potrzebę stworzenia takiego planu. Pomocnik pyta klienta o jego cele, wyjaśnia/przekierowuje, gdy cele są nierealne, wspólnie wyznacza cele i ustala plan opieki z uwzględnieniem celów, które są realistyczne, osiągalne i akceptowalne.

### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Ja będę odgrywać rolę klienta. Po wyjaśnieniu niektórych moich problemów i wysłuchaniu moich celów, powiedziałaś(-aś) mi, że [wstaw interwencję/leczenie] może pomóc mi uporać się z tymi problemami. Twoja rola polega na upewnieniu się, że rozumiem, w jaki sposób to leczenie może pomóc mi w osiągnięciu tych celów, a także na współpracy ze mną w celu ustalenia realistycznych celów i ustalenia planu opieki. Możesz zacząć od wyjaśnienia [wstaw interwencję/leczenie]”.

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba.*

**Temat scenki** Pomocnik wyjaśnia cele leczenia X i wspólnie z klientem definiuje cele możliwe do osiągnięcia.

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona LUB gdy upłynie 5 minut.

<p><b>Nie należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaniedbać celów i oczekiwań klienta dotyczących leczenia</li> <li>• Wprowadzać klienta w błąd co do tego, co można osiągnąć dzięki opiece</li> </ul>	<p><b>Należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omówić razem z klientem, co jest osiągalne, a czego nie można osiągnąć poprzez leczenie</li> <li>• Wspólnie ustalić plan leczenia z realistycznymi i akceptowalnymi celami, zgodnymi z celami klienta</li> <li>• Jasno wyjaśnić cele planu opieki, upewniając się, że klient rozumie je i ma realistyczne oczekiwania</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 12. WZMACNIANIE REALISTYCZNEJ NADZIEI NA ZMIANĘ

Pomocnik buduje w kliencie oczekiwanie na zmianę, pomagając mu pozytywnie myśleć o przyszłości i mieć realistyczne oczekiwania co do tego, co można osiągnąć w leczeniu. Pomocnik zachęca klienta do pozytywnego wypowiedzania się na temat swoich nadziei na zmianę, chwali go za szukanie pomocy i łączy jego udział w sesjach z ważnymi rolami w jego życiu. Pomocnik wyraża optymizm w trakcie leczenia, wyjaśniając, w jaki sposób mogą nastąpić pozytywne zmiany dla klienta. Wyjaśnia jednocześnie, że leczenie nie sprawi, że problemy życiowe znikną, ale może sprawić, że będą łatwiejsze do opanowania. Pomocnik rozpoznaje, kiedy klient chce się wycofać i zachęca go do dalszego uczestnictwa, nie wywołując poczucia winy z powodu rezygnacji (np. „Zmiana nie przychodzi łatwo [ani szybko], nawet jeśli człowiek się bardzo stara”). Jeśli klient wyrazi niezadowolenie, pomocnik zastanawia się nad tym z klientem, m.in. pytając, czy nauczył się do tej pory czegoś przydatnego (nieważne, jak małego) lub znalazł nową wartość (np. cytryny do lemoniady).

### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Ja będę odgrywać rolę klienta. Właśnie wyjaśniłaś(-aś) mi, co można osiągnąć podczas [wstaw leczenie/interwencję]. Twoją rolą jest wyrażenie optymizmu i wsparcie mojej realistycznej nadziei na zmianę, powiązanie ewentualnych pozytywnych zmian z ważnymi rolami w moim życiu bez stawiania nierealistycznych oczekiwań”.

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba.*

**Temat scenki** Pomocnik wyjaśnia, w jaki sposób [wstawić leczenie] może być pomocne, ale nie może rozwiązać wszystkich problemów życiowych.

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona LUB gdy upłynie 5 minut.

<p><b>Nie należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dostarczać nierealistyczne oczekiwania dotyczące leczenia i powrotu do zdrowia</li> </ul>	<p><b>Należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zachęcać klienta do pozytywnego myślenia o przyszłości i swoim powrocie do zdrowia, przy zachowaniu</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prezentować negatywne nastawienie lub podważać zdolność klienta do powrotu do zdrowia</li> </ul>	realistycznych oczekiwań <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wyrażać realistyczny optymizm w leczeniu/programie wspierającym powrót do zdrowia</li> <li>• Przepracowywać z klientem wszelkie wyrażane przez niego niezadowolenie z leczenia/programu</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 13. WŁĄCZENIE MECHANIZMÓW RADZENIA SOBIE I WCZEŚNIEJSZYCH ROZWIĄZAŃ

Pomocnik wspiera autonomię, kontrolę i zdolność klienta do dokonywania wyborów, aby pomóc mu w radzeniu sobie i rozwiązywaniu problemów. Pomocnik zapewnia rozwiązania skoncentrowane na kliencie przez cały okres leczenia, weryfikując, jak klient ogólnie radzi sobie z problemami, w tym także jakie rozwiązania były w przeszłości skuteczne w jego przypadku (np. „Co zrobił(a) Pan/Pani w przeszłości w związku z podobnym problemem?” „Jak sobie Pan/Pani poradził(a)?”). Umożliwia także klientowi opracowanie nowych rozwiązań, jeśli ma trudności z przypomnieniem sobie strategii z przeszłości (np. „Co polecił(a)by Pan/Pani znajomemu w podobnej sytuacji?”). Pomocnik chwali wcześniejsze rozwiązania zastosowane przez klienta i zachęca do stosowania pozytywnych i bezpiecznych mechanizmów radzenia sobie. Pomocnik opiera się na istniejących umiejętnościach klienta w zakresie radzenia sobie i je wzmacnia, aby wesprzeć jego zdolność i kontrolę w zakresie radzenia sobie i rozwiązywania problemów.

#### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Ja będę odgrywać rolę klienta. Omawiając jeden z moich problemów, szukasz rozwiązań i sposobów, które pomogą mi sobie poradzić z problemem. Twoja rola polega na tym, aby dowiedzieć się, jak sobie radziłem(-am) w przeszłości i z jakich wcześniejszych rozwiązań korzystałem(-am), lub znaleźć sposoby, w jakie mógłbym/mogłabym rozwiązać podobne problemy z przyjaciółmi. Możesz zacząć od zapytania o wcześniejsze rozwiązania.

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba.*

**Temat scenki** Pomocnik pyta o wcześniejsze rozwiązania (np. „Co zrobił(a) Pan/Pani w przeszłości w związku z podobnym problemem?”).

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona LUB gdy upłynie 5 minut.

<b>Nie należy</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ignorować lub narzucać szkodliwe zachowania w zakresie radzenia sobie z problemami</li> <li>• Oceniać lub krytykować techniki rozwiązywania problemów stosowane przez klienta</li> </ul>	<b>Należy</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zapewniać rozwiązania zorientowane na klienta przez cały okres leczenia</li> <li>• Poznać wcześniejsze skuteczne rozwiązania klienta i jego zachowania</li> <li>• Wzmacniać umiejętności klienta w zakresie radzenia sobie z problemami i rozwiązywania ich</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 14. PSYCHOEDUKACJA I STOSOWANIE LOKALNEJ TERMINOLOGII

Pomocnik w sposób zrozumiały przekazuje klientowi wszelkie informacje na temat problemów klienta (w tym przyczyn i konsekwencji), planów/strategii leczenia, które mogą pomóc klientowi i/lub sposobu wdrażania określonych umiejętności w odniesieniu do danej strategii i problemu. Pomocnik prowadzi psychoedukację z wykorzystaniem lokalnego języka i koncepcji psychologicznych, w tym z wykorzystaniem modelu wyjaśniającego klienta (np. tego, jak postrzega zaistniały problem – patrz punkt 4.3). Pomocnik może również posłużyć się studium przypadku dotyczącym problemów klienta, aby ułatwić mu zrozumienie istoty problemu. Pomocnik używa zrozumiałej terminologii i idiomów dotyczących dystresu, wyjaśniając istotę zdrowia psychicznego i leczenie, upewniając się jednocześnie, że używa niestygmatyzującego języka i weryfikując na bieżąco, czy klient wszystko rozumiał.

#### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Ja będę odgrywać rolę klienta. Po wstępnej ocenie i dyskusji okazuje się, że prawdopodobnie zmagam się z jakąś formą depresji. Twoja rola polega na wyjaśnieniu, co to oznacza w zrozumiałym dla mnie języku. Pamiętaj, aby powiązać moje objawy z moim modelem wyjaśniającym i strategiami, które mogą pomóc złagodzić moje objawy.

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba.*

**Temat scenki** Pomocnik wyjaśnia pojęcie depresji i koncepty psychologiczne używając zrozumiałego dla klienta języka.

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona LUB gdy upłynie 5 minut.

<p><b>Nie należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Używać stygmatyzującego języka</li> <li>• Używać żargonu, którego klient nie rozumie</li> </ul>	<p><b>Należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• W sposób zrozumiały przekazywać informacje o problemach klienta i strategiach, które mogą mu pomóc</li> <li>• Używać zrozumiałej terminologii, idiomów i pojęć, w tym modelu wyjaśniającego klienta</li> <li>• Skorzystać ze studium przypadku dotyczącego problemów klienta i zastosowanych strategii</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 15. POZYSKIWANIE OPINI ZWROTNEJ PODCZAS UDZIELANIA PORAD, SUGESTII I DAWANIA ZALECEŃ

Pomocnik uzyskuje od klienta informację zwrotną, w odpowiedzi na udzielone porady, sugestie i rekomendacje. Jeśli klient poprosi pomocnika o sugestie, pomocnik może zaproponować kilka pomysłów związanych z problemem klienta, a następnie poprosić klienta o opinię na temat tych sugestii (np. „Czy ta rada była pomocna?” „Czy jest coś, co mógłby/mogłaby Pan/Pani spróbować zrobić inaczej?”). Pomocnik może następnie udzielić wyjaśnień i przemyśleń na temat omawianych sugestii i zaleceń.

#### SCENKA DOTYCZĄCA WYBRANEJ KOMPETENCJI

**Trener instruuje pomocnika:** „Ja będę odgrywać rolę klienta. Mam problem z rozwiązaniem problemu i proszę o pomoc w opracowaniu pomysłów na jego rozwiązanie. Twoją rolą jest podsuniecie sugestii i uzyskanie mojej opinii na jej temat. Zacznę od poproszenia Cię o pomoc.

*Klientem w tej scenie powinien być trener lub inna przeszkolona osoba.*

**Temat scenki** Klient prosi pomocnika o sugestie dotyczące rozwiązania problemu.

**Scenka kończy się**, gdy kompetencja zostanie oceniona poprzez wybranie jednej z poniższych opcji LUB gdy upłynie 5 minut.

<p><b>Nie należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mówić klientowi, co powinien zrobić</li> <li>• Podsuwać (potencjalnie szkodliwe) sugestie bez ich wyjaśnienia</li> </ul>	<p><b>Należy</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uzyskać informację zwrotną od klienta w odpowiedzi na udzielone porady, sugestie i rekomendacje</li> <li>• Zaproponować wyjaśnienie i analizę omawianych sugestii i zaleceń</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Poniższe dokumenty stanowią pomoc w opracowaniu opisów poszczególnych kompetencji:**

- Kohrt BA, Jordans MJD, Rai S, Shrestha P, Luitel NP, Ramaiya M, Singla D, Patel V. Therapist Competence in Global Mental Health: Development of the Enhancing Assessment of Common Therapeutic Factors (ENACT) Rating Scale. Behaviour Research and Therapy. 2015;69:11-21. <http://dx.doi.org/10.1016/j.brat.2015.03.009>
- Barth RP, Lee BR, Lindsey MA, et al. Evidence-Based Practice at a Crossroads: The Timely Emergence of Common Elements and Common Factors. Research on Social Work Practice 2012; 22(1): 108-19. • World Health Organization: Problem Management Plus (PM+): Individual psychological help for adults impaired by distress in communities exposed to adversity. Generic field-trial version 1.0. Geneva, 2016. <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-MSD-MER-16.2>
- Chowdhary N, Dabholkar H, Velleman R, Dimidjian S, Fairburn C, Patel V: PREMIUM Counselling Relationship Manual. Sangath, London School of Hygiene and Tropical Medicine, 2013. [http://www.sangath.in/premium\\_manual/](http://www.sangath.in/premium_manual/)
- MUST: Parenting Program: Plan Uganda Manual. McGill 2013. <https://planinternational.org/publications/parentingimpact-study-lira-uganda>.
- Kumpfer K: The Happy Families Program, Children's Group Leader's manual. Adapted by International Rescue Committee (Thailand), 2011. <https://www.rescue.org/report/building-happyfamilies-irc-research-brief>.
- Murray L, Dorsey S, Skavenski S, Metz K: Common Elements Treatment Approach (CETA) Counselor Manual (Adult): Lebanon. 2017. <https://www.jhsph.edu/research/centers-andinstitutes/global-mental-health/our-projects/by-intervention/>
- Chorpita BF, Daleiden EL, Weisz JR. Identifying and Selecting the Common Elements of Evidence Based

- Interventions: A Distillation and Matching Model. *Ment Health Serv Res* 2005; 7(1): 5-20. • Chorpita BF, Daleiden EL, Weisz JR: Psychosocial and combined treatments coding manual. PracticeWise LLC, 2008.
- World Health Organization: Group Interpersonal Therapy (IPT) for Depression Geneva, Columbia University; World Health Organization, 2016. [https://www.who.int/mental\\_health/mhgap/interpersonal\\_therapy/en/](https://www.who.int/mental_health/mhgap/interpersonal_therapy/en/)
  - Benish SG, Quintana S, Wampold BE. Culturally adapted psychotherapy and the legitimacy of myth: a direct comparison meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology* 2011; 58(3): 279-89.
  - World Health Organization: Caregiver skills training for the management of developmental disorders: evidence base. Geneva, Switzerland, World Health Organization, 2017. [https://www.who.int/mental\\_health/mhgap/evidence/resource/child\\_q6.pdf?ua=1](https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/resource/child_q6.pdf?ua=1).
  - Anand A, Chowdhary N, Dimijian S, Patel V: Healthy Activity Program. Sangath, London School of Hygiene & Tropical Medicine, 2013. <http://www.sangath.in/premium-manual/>
  - Dabholkar H, Nadkarni A, Velleman R, Patel V: Counselling for Alcohol Problems (CAP). Sangath; London School of Hygiene and Tropical Medicine, 2013. <http://www.sangath.in/premium-manual/>
  - World Health Organization: Thinking Healthy: A Manual for Psychosocial Management of Perinatal Depression. Geneva, World Health Organization, 2015. [https://www.who.int/mental\\_health/maternal\\_child/thinking\\_healthy/en/](https://www.who.int/mental_health/maternal_child/thinking_healthy/en/)
  - World Health Organization: Self-Help Plus (SH+). Facilitator manual Geneva, World Health Organization, 2021. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240035119>
  - Singla DR, Kohrt BA, Murray LK, Anand A, Chorpita BF, Patel V. Psychological treatments for the world: Lessons from low- and middle-income countries. *Annual Review of Clinical Psychology* 2017; 13(April): 5.1- 5.33.
  - Singla DR, Kohrt BA, Murray LK, Anand A, Chorpita BF, Patel V. Supplementary Material: Psychological treatments for the world: Lessons from low- and middle-income countries. *Annual Review of Clinical Psychology* 2017; 13(April): 5.1-5.33.
  - Kohrt BA, Maharjan SM, Timsina D, Griffith JL. Applying Nepali Ethnopsychology to Psychotherapy for the Treatment of Mental Illness and Prevention of Suicide Among Bhutanese Refugees. *Annals of Anthropological Practice* 2012; 36(1): 88-112.
  - Kaiser BN, Haroz EE, Kohrt BA, Bolton PA, Bass JK, Hinton DE. "Thinking too much": A systematic review of a common idiom of distress. *Social Science & Medicine* 2015; 147: 170-83.
  - Kohrt BA, Harper I. Navigating diagnoses: understanding mind-body relations, mental health, and stigma in Nepal. *Culture, Medicine & Psychiatry* 2008; 32(4): 462-91.