UMUMY BEJERIŞ ÝAGDAÝLARYNA GIŇIŞLEÝIN BAHA BERMEK (ENACT)

Uly ýaşlylara kömek bermegiň esasgoýujy başarnyklary

1. WERBAL DÄL GATNAŞYK WE IŞJEŇ DIŇLEMEK

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.

Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp baryş (häsiýet)	Esasy kömek bermek ukyplary	Kömek bermegiň kämil endikleri
❑ Başga işler bilen meşgul bolýar (mysal üçin, telefon jaňlaryna jogap berýär, resminamalary doldurýar) ❑ Müşderiniň üstünden gülýär ❑ Ýüz keşbiniň görnüşini gelşiksiz üýtgedýär ❑ Gatnaşyklarda gelşiksiz hereket edýär	❑ Ümsümligi üpjün edýär ❑ Degişli serediş gatnaşyklaryny saklaýar ❑ Özüni açyk alyp barýar (müşderä göni seredýär) ❑ Gatnaşyklarda werbal däl bellikleri ulanýar (başyny atýar) we sesi bilen tassyklaýar (hm, hawa) ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Gürrüňiň mazmunyna we müşderiniň aýdanlaryna laýyklykda gürrüňdeşlikde werbal däl bellikleri çalşyrýar (teniň dili)

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

❑ **1-dereje**	❑ **2-dereje**	❑ **3-dereje**	❑ **4-dereje**
Islendik peýdasyz baryş	*Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	*Ähli esasy başarnyklar*	*Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

2. WERBAL ARAGATNAŞYK BAŞARNYKLARY

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.

Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp baryş (häsiýet)	Esasy kömek bermek ukyplary	Kömek bermegiň kämil endikleri
❑ Müşderiniň gürrüňini bölýär ❑ Ugrukdyryjy kölegeli soraglary we kakdyryp köp soraglary berýär (mysal üçin, Siz hakykatda muny etmek islemediňiz, şeýle dälmi?) ❑ Müşderiniň aýdanyny düzedýär (siz hakykatda nämäni göz öňünde tutýarsyňyz...) ýa-da aýyplaýjy sözleri aýdýar (siz öz adamyňyza bu zatlary aýtmaly däldiňiz) ❑ Medeniýet we ýaş nukdaýnazaryndan ýerliksiz sözleri we adalgalary ulanýar	❑ Açyk soraglar ❑ Aýdylanlary umumylaşdyrmak ýa-da başgaça aýtmak ❑ Jogapdan ozal müşderä aýdanlaryny tamamlamaga mümkinçilik berýär ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Müşderä düşündirişlerini dowam etdirmäge höweslendirýär (maňa bu barada giňişleýin aýdyň...) ❑ Birinji tarapyň adyndan takyklaýjy sözleri ulanýar (men siziň diýeniňizi eşitdim, men düşündim...) ❑ Müşderä baglylykda uzak ýa-da gysga dymmaklygy ulanýar, müşderiniň gürleýiş depginini saýlap alýar

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

❑ **1-dereje**	❑ **2-dereje**	❑ **3-dereje**	❑ **4-dereje**
Islendik peýdasyz baryş	*Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	*Ähli esasy başarnyklar*	*Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) competency assessment tool (English, in-person) (v1.0): World Health Organization2021, CC BY-NC-SA, https://equipcompetency.org/en-gb

3. GIZLINLIGI DÜŞÜNDIRMEK WE HÖWESLENDIRMEK

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.

Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp baryş (häsiýet)	Esasy kömek bermek ukyplary	Kömek bermegiň kämil endikleri
❑ Müşderini hünärmene ýa-da başga adamlara maglumatlary açmaga we bermäge mejbur edýär (kömek berýän adama) ❑ Gizlinligi nätakyk beýan edýär (mysal üçin, men diňe siziň maşga-laňyza aýtjak) ❑ Ähli zadyň gizlin galjagyna söz berýär ❑ Gizlinlik barada müşderiniň gorkularynyň azalmagyny gazanýar (mysal üçin, bizi kimdir biriniň eşidýänliginiň hiç hili ähmiýeti ýok)	❑ Gizlinlik düzgünini düşündirýär ❑ Özüne ýa-da başgalara zyýan ýetirmek üçin gizlinligiň bozulmagynyň kadadan çykmalaryny sanap geçýär ❑ Gizlinligiň bozulmagynyň näme üçin wajyp bolup biljekdigini düşündirýär ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Gizlinlik we kadadan çykma bilen bagly gaýtadan ugrukdyrmagyň gidişini giňişleýin beýan edýär ❑ Müşderiniň gizlinlik ýagdaýyna düşünmegine baha bermek üçin soraglary berýär ❑ Maslahat edilýän temalar gizlinlik ýagdaýyna laýyk gelýär

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

❑ **1-dereje**	❑ **2-dereje**	❑ **3-dereje**	❑ **4-dereje**
Islendik peýdasyz baryş	*Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	*Ähli esasy başarnyklar*	*Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

4. ÖZARA DÜŞÜNIŞMEGI ÝOLA GOÝMAK WE ERKIN GÜRLEŞMEK

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.

Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp baryş (häsiýet)	Esasy kömek bermek ukyplary	Kömek bermegiň kämil endikleri
❑ Şahsy tejribäni beýan edip duşuşykda agalyk edýär ❑ Hünärmeniň meselä döz gelşini beýan edip, müşderiniň kynçylygyny azaltmaga çalyşýar ❑ Gerek bolmadyk utandyryjy şahsy soraglary berýär ❑ Beýleki müşderiler barada gizlin maglumatlary ara alyp maslahatlaşýar	❑ Özüni tanadýar we roly düşündirýär ❑ Erkin, resmi däl gürrüňi ýola goýýar ❑ Müşderiden özüni tanatmagy soraýar, mysal üçin müşderiniň özi oňa haýsy at bilen ýüzlenmelidigini soraýar ❑ Müşderi bilen bagly umumy tejribesi bilen paýlaşýar (mysal üçin, öz bileleşigi/ sebiti) ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Hünärmeniň paýlaşan maglumaty barada müşderiniň pikirini bilýär ❑ Müşderi üçin amatlydygyny barlaýar (mysal üçin, ýer hödürleýär, amatly dili soraýar)

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

❑ **1-dereje**	❑ **2-dereje**	❑ **3-dereje**	❑ **4-dereje**
Islendik peýdasyz baryş	*Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	*Ähli esasy başarnyklar*	*Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) competency assessment tool (English, in-person) (v1.0): World Health Organization2021, CC BY-NC-SA, https://equipcompetency.org/en-gb

5. DUÝGULARY BARLAMAK WE KADALAŞDYRMAK

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.

Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp barys (häsiýet)	Esasy kömek bermek ukyplary	Kömek bermegiň kämil endikleri
❑ Müşderiniň jogabynyň şuňa meňzeş ýagdaýlarda beýlekiler üçin adaty däldigini aýdýar (mysal üçin, adamlar adatça beýle jogap bermeýärler) ❑ Müşderiniň duýgularyna ýa-da emosiýalaryna ähmiýet bermeýär ýa-da äsgermezlik edýär ❑ Müşderini duýgularyny beýan etmäge mejbur edýär	❑ Müşderini duýgulary paýlaşmaga ýerlikli höweslendirýär ❑ Beýleki adamlaryň şuňa meňzeş tejribelerini göz öňünde tutup, şuňa meňzeş alamatlaryň, täsirleriň we aladalaryň bolup biljekdigini düşündirýär ❑ Müşderiden duýgulary paýlaşmagyň tejribesi barada pikirlenmegini soraýar ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Duýgulary paýlaşmak islemezligiň potensial sebäplerini öwrenýär ❑ Duýgy aňlatmagyny höweslendirmek üçin müşderiniň ýüz keşbine oýlanyşykly teswirler berýär ❑ Zyýanly emosional jogap berşine gaýtadan seredip, emosional jogap berşini barlaýar

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

❑ **1-dereje**	❑ **2-dereje**	❑ **3-dereje**	❑ **4-dereje**
Islendik peýdasyz barys	*Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	*Ähli esasy başarnyklar*	*Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

6. DUÝGUDAŞLYGY, MÄHIRLILIGI WE PÄKÝÜREKLILIGI GÖRKEZMEK

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.

Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp barys (häsiýet)	Esasy kömek bermek ukyplary	Kömek bermegiň kämil endikleri
❑ Müşderiniň kynçylyklaryna tankydy garaýar ❑ Müşderiniň kynçylyklaryna ähmiýet bermeýär ❑ Hünärmeniň emosional jogap berşi ýerliksiz, ýalan ýa-da ýasama görünýär	❑ Duşuşygyň dowamynda özüni mähirli, dostlukly we açyk alyp barýar ❑ Müşderä yzygiderli aladany we ünsi görkezýär (mysal üçin, gaty gynandyryjy, bu hakda has giňişleýin maglumat berip bilersiňizmi?) ❑ Müşderiniň haýsy duýgulary başdan geçirýändigini kesgitlemek üçin sorag berýär (mysal üçin, meniň üçin gyzykly ýeri...; bu waka ýüze çykanda gynandyňyzmy ýa gaharlandyňyzmy?) ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Müşderiden hünärmeniň duýgudaş sözleri barada pikirlenmegini haýyş edýär (meselem, siziň sesiňiz gynançly diýenimde, näme pikir etdiňiz?)

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

❑ **1-dereje**	❑ **2-dereje**	❑ **3-dereje**	❑ **4-dereje**
Islendik peýdasyz barys	*Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	*Ähli esasy başarnyklar*	*Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) competency assessment tool (English, in-person) (v1.0): World Health Organization2021, CC BY-NC-SA, https://equipcompetency.org/en-gb

7. ÖZ-ÖZÜŇE WE BAŞGALARA ZYÝAN ÝETIRMEKLIGE, BAŞGALARDAN GELEN ZYÝANA BAHA BERMEK WE BILELIKDÄKI JOGAP BERMEK MEÝILNAMASYNY IŞLÄP TAÝÝARLAMAK

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.		
Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp barş (häsiýet)	**Esasy kömek bermek ukyplary**	**Kömek bermegiň kämil endikleri**
❑ Öz-özüne zyýan edendigi barada soramaýar ❑ Müşderä özüne zyýan etmeli däldigini we hukuk sebäpleri barada öwütleri berýär (mysal üçin – bu günädir ýa-da kanuna garşy gelýär) ❑ Ynamsyzlyk bildirýär (meselem, müşderini ünsi çekmek üçin öz-özüne zyýan bermek meselesinde günäkärleýär; beýlekileriň müşderä ýa-da müşderiniň çagalaryna zyýan bermejekdigini öňe sürýär) ❑ Müşderä özüne zyýan edendigi ýa-da başgalara zyýan edendigi barada başga birine aýtmazlygy maslahat berýär	❑ Özüňe zyýan bermek ýa-da başgalara zyýan bermek barada soraýar ýa-da müşderi meseläni gozgasa zyýan berilmegi derňeýär ❑ Häzirki niýetler, serişdeler ýa-da öňki synanyşyklar barada soraýar ❑ Töwekgelçilik we / ýa-da goraýjy faktorlar barada soraýar ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Häzirki töwekgelçilik ýokary ýa-da pes bolsa, müşderä howpsuzlygy üpjün etmek meýilnamasyny düzmäge kömek edýär (mysal üçin, kynçylyklary ýeňip geçmek strategiýalary we kömek soramak)

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

❑ **1-dereje**	❑ **2-dereje**	❑ **3-dereje**	❑ **4-dereje**
Islendik peýdasyz barş	*Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	*Ähli esasy başarnyklar*	*Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

8. DURMUŞ IŞI BILEN ARABAGLANYŞYK WE DURMUŞA TÄSIR ETMEK

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.		
Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp barş (häsiýet)	**Esasy kömek bermek ukyplary**	**Kömek bermegiň kämil endikleri**
❑ Kesel alamatlarynyň işine täsir etmegine ýol berýändigi üçin müşderini tankytlaýar (mysal üçin, siz ejiz, siziň erkiňiz ýok) ❑ Müşderä akyl saglygynyň meseleleri bilen gündelik işiň arasynda baglanyşygyň ýokdugyny aýdýar ýa-da akyl (psihiki) saglygyň gündelik işine täsir edişi barada soramaýar ❑ Meseleleriň çagalaryna, ýanýoldaşyna ýa- da maşgala agzalaryna edýän täsiri üçin müşderini tankytlaýar ❑ Müşderide çagalara, maşgala we başgalara täsir etmekde günä duýgusyny döredýär	❑ Gündelik işi barada soraýar ❑ Gündelik iş bilen akyl saglygyň arasyndaky baglanyşygy ara alyp maslahatlaşýar ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Müşderiniň işlemegi we akyl saglygynyň arasyndaky baglanyşygy aýdyňlaşdyrýar we / ýa-da goldaýar ýa- da zerur bolanda täzeden seredýär ❑ Iki ugurdaky gatnaşyklary öwrenýär (gündelik durmuş bilen alamatlar; alamatlar bilen gündelik durmuş ❑ Häzirki durmuş nukdaýnazary bilen gündelik işlemegiň taryhy barada soraýar (meselem, COVID19; bu näçe wagt bäri dowam edýär?)

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

❑ **1-dereje**	❑ **2-dereje**	❑ **3-dereje**	❑ **4-dereje**
Islendik peýdasyz barş	*Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	*Ähli esasy başarnyklar*	*Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) competency assessment tool (English, in-person) (v1.0): World Health Organization2021, CC BY-NC-SA, https://equipcompetency.org/en-gb

9. MÜŞDERINIŇ DÜŞÜNDIRIŞLERINI WE MESELELER ÜÇIN SOSIAL GOLDAW TORUNY ÖWRENMEK (SEBÄPLI-NETIJELI WE DÜŞÜNDIRIŞLI NUSGALAR)

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.

Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp baryş (häsiýet)	Esasy kömek bermek ukyplary	Kömek bermegiň kämil endikleri
❑ Müşderiniň meselä nadan, yrym we ş.m. garaýşyny tankytlaýar ❑ Müşderiniň ýa-da sosial ulgamyň zyýanly ynançlaryny goldaýar	❑ Meseläniň sebäbi barada müşderiniň pikirini soraýar ❑ Meseläniň sebäbini maşgaladan ýa-da sosial goldaw ulgamyndan soraýar (meselem, maşgalaňyz näme sebäp boldy öýdýär?) ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Zyýan ýetirmezden bejergini meýilleşdirende müşderiniň sebäbine bolan garaýşyny göz öňünde tutýar ❑ Zyýanly düşündirişleriň alternatiwalaryny ara alyp maslahatlaşýar (mysal üçin, siz maşgalaňyzy goldamanyňyz üçin bu ýagdaý döredi diýip aýtdyňyzmy, bu ýagdaýa seretmegiň başga ýoly barmy?) ❑ Müşderiniň we beýleki adamlaryň sebäbine bolan garaýyşlaryndaky tapawudy aradan aýyrýar

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

❑ **1-dereje** *Islendik peýdasyz baryş*	❑ **2-dereje** *Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	❑ **3-dereje** *Ähli esasy başarnyklar*	❑ **4-dereje** *Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

10. MAŞGALA AGZALARYNY WE BEÝLEKI GOLAÝ ADAMLARY OÝLANYŞYKLY ÇEKMEK

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.

Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp baryş (häsiýet)	Esasy kömek bermek ukyplary	Kömek bermegiň kämil endikleri
❑ Müşderä bejergi ýa-da dikeldiş wagtynda maşgalasyny ýa-da ýakyn adamyny bu işe çekmezligi maslahat berýär ❑ Müşderini maşgalasynyň ýa-da ýakyn adamynyň bejergä gatnaşdyrmaga mejbur edýär ❑ Müşderiniň rugsady bolmazdan maşgala ýa-da ýakyn adam bilen gürleşmegi talap edýär ❑ Ýanyndaky ýakyn adama müşderiniň özüne ynamyndan mahrum etmegine mümkinçilik berýär	❑ Müşderiniň durmuşynda ýakyn adamlar hakda soraýar (meselem, maşgala agzalary, maşgalasy ýa-da beýlekiler) ❑ Müşderiden ýakynlaryny bejermek işine nädip çekmek isleýändigini soraýar ❑ Müşderiden kim bilen ýaşaýandygyny soraýar ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Müşderiniň golaý, tanyş adamsyny saýlamagyny ýa-da olary bejergä gatnaşdyrmagyny ýa-da gatnaşdyrmazlygyny seljerýär, ❑ Rolly oýun geçirýär ýa-da golaý adamy bilen üstünlikli aragatnaşyk saklamagynyň dürli ýagdaýlaryny ara alyp maslahatlaşýar (mysal üçin, hünärmen maşgala agzasynyň roluny oýnaýar)

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

❑ **1-dereje** *Islendik peýdasyz baryş*	❑ **2-dereje** *Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	❑ **3-dereje** *Ähli esasy başarnyklar*	❑ **4-dereje** *Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) competency assessment tool (English, in-person) (v1.0): World Health Organization2021, CC BY-NC-SA, https://equipcompetency.org/en-gb

11. BILELIKDE MAKSATLARY GOÝMAK WE MÜŞDERINIŇ GARAŞÝANLARYNY KANAGATLANDYRMAK

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.		
Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp baryş (häsiýet)	**Esasy kömek bermek ukyplary**	**Kömek bermegiň kämil endikleri**
❑ Maksatlaryna (garaşýanlaryna) ýetip bolmajakdygyny müşderä habar berýär, ýöne sebäplerini görkezmeýär ❑ Bejerginiň maksatlary barada ýalan, ýalňyş ýa-da hakyky däl maglumatlary berýär ❑ Maksady müşderiniň boýnuna zorluk bilen dakýar (maksady müşderä zorluk bilen buýurýar)	❑ Müşderiden maksatlar (garaşylýanlar) barada soraýar ❑ Müşderiniň maksatlarynyň we garaşýan zatlarynyň bejeriş meýilnamasyna näderejede laýykdygyny aýdyň düşündirýär ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Müşderiniň maksatlaryna (garaşýanlaryna) laýyklykda bejeriş artykmaçlyklaryny we täzelenmegini kesgitleýär ❑ Bejergi meýilnamasynyň maksatlaryna täzeden garamak üçin müşderi bilen işleýär (meselem, maksadyňyz - iş tapmak, size muňa ýetmek üçin maksadyň üstünde bilelikde işleşip bilerismi?)

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

❑ **1-dereje** *Islendik peýdasyz baryş*	❑ **2-dereje** *Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	❑ **3-dereje** *Ähli esasy başarnyklar*	❑ **4-dereje** *Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

12. ÖZGERIŞLERE BOLAN HAKYKY UMYDY HÖWESLENDIRMEK

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.		
Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp baryş (häsiýet)	**Esasy kömek bermek ukyplary**	**Kömek bermegiň kämil endikleri**
❑ Müşderiniň şübheleri barada negatiw sözler aýdýar (umydyňyz ýok bolsa nädip gutulmagyňyza garaşyp bilersiňiz...) ❑ Hakyky bolmadyk umytlary berýär (hemme zat bejeriler ýa-da çözüler...) ❑ Üýtgeşiklige umyt bermeýär (bu meseläni çözüp bolmaz ...)	❑ Müşderiniň üýtgemeleriň boljakdygyna umyt edip biljekdigini düşündirýär ❑ Kömek soraýan müşderini öwýär ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Müşderiniň bejergä bolan şübhelerini aýdyňlaşdyrýar we derňeýär ❑ Hünärmen ozalky tejribesine we müşderiniň özüni alyp barşyna esaslanyp, umydyň barlygy baradaky sebäpler bilen paýlaýşýar ❑ Müşderi ynamsyz ýa-da nägile bolanda umydyň sebäplerini ara alyp maslahatlaşýar

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

❑ **1-dereje** *Islendik peýdasyz baryş*	❑ **2-dereje** *Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	❑ **3-dereje** *Ähli esasy başarnyklar*	❑ **4-dereje** *Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) competency assessment tool (English, in-person) (v1.0): World Health Organization2021, CC BY-NC-SA, https://equipcompetency.org/en-gb

13. ÝEŇIP GEÇMEK MEHANIZMLERINI WE OZALKY KARARLARY IŞLETMEK

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.		
Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp baryş (häsiýet)	**Esasy kömek bermek ukyplary**	**Kömek bermegiň kämil endikleri**
❑ Müşderiniň kynçylyk mehanizmlerini ýeňip geçmegi barada negatiw pikirleri öňe sürýär (hiç haçan işlemejek ...) ❑ Ýeňip geçmegiň zyýanly mehanizmleriniň kabul edilmegini höweslendirýär ýa-da görkezýär	❑ Müşderiden häzirki ýa-da geçmişdäki ýeňip geçmek mehanizmleri barada soraýar (bir mesele ýüze çykandan soň nädip işlemegini dowam etdirýärler ...) ❑ Oňyn ýa-da ygtybarly häzirki ýa-da öňki kararlar üçin müşderini öwýär ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Ýeňip geçmegiň pozitiw mehanizmleriniň dowamly ulanylmagyny höweslendirýär ❑ Öňki zyýanly strategiýalar barada oýlanýar we oňyn alternatiwalary oýlap tapýar

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

❑ **1-dereje**	❑ **2-dereje**	❑ **3-dereje**	❑ **4-dereje**
Islendik peýdasyz baryş	*Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	*Ähli esasy başarnyklar*	*Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

14. PSIHIKI OKUWY WE ÝERLI ADALGALARY ULANMAK

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.		
Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp baryş (häsiýet)	**Esasy kömek bermek ukyplary**	**Kömek bermegiň kämil endikleri**
❑ Müşderiniň düşünýändigini barlamazdan tehniki adalgalary ulanýar ❑ Akyl saglygyny kemsidýän adalgalary ulanýar	❑ Ýönekeý adalgalary ulanyp, dogry psihiki okuw geçirýär (öz-özüňe psihiki kömek bermek) ❑ Psihiki okuwa ýerli konsepsiýalary we adalgalary goşýar ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Müşderiniň meselesini beýan etmegi goşýar ❑ Müşderiniň psihiki okuwa düşünýändigini barlaýar

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

❑ **1-dereje**	❑ **2-dereje**	❑ **3-dereje**	❑ **4-dereje**
Islendik peýdasyz baryş	*Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	*Ähli esasy başarnyklar*	*Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) competency assessment tool (English, in-person) (v1.0): World Health Organization2021, CC BY-NC-SA, https://equipcompetency.org/en-gb

15. MASLAHATLAR WE TEKLIPLER BERLENDE, IKI TARAPLAÝYN ARAGATNAŞYGY/ SESLENMÄNI ÝÜZE ÇYKARMAK

Her toparda görkezilýän özüňi alyp barşyň ähli nusgalaryny belläň.		
Peýdasyz ýa-da ýüze çykyp biljek zyýanly özüňi alyp barş (häsiýet)	**Esasy kömek bermek ukyplary**	**Kömek bermegiň kämil endikleri**
❑ Müşderiniň seslenmesini soraman, näme etmelidigi barada öwütleri (sargytlary) berýär ❑ Negatiw ýa-da zyýanly çaklamalary öňe sürýär	❑ Öňe sürlen haýsydyr-bir çaklamalaryň (pikirleriň) peýdalydygyny bilmek üçin müşderiniň seslenmesini soraýar ❑ Özara iki taraplaýyn aragatnaşyga/ seslenmä esaslanýan düşündirişleri berýär, çaklamalary üýtgedip beýan edýär ýa-da alternatiw pikirleri aýdýar ❑ *Ýokardakylaryň hiç biri*	❑ *Ähli esasy kömek bermek endikleri bar* ❑ Müşderiniň beren seslenmelerini umumylaşdyrýar we düşündirmeleriň dogrulygyny barlaýar

Has laýyk gelýän derejäni belläň (diňe bir derejäni bellemeli)

☐ **1-dereje** *Islendik peýdasyz baryş*	☐ **2-dereje** *Esasy başarnyklar ýok ýa-da olaryň käbirleri bar, ýöne esasylary ýok*	☐ **3-dereje** *Ähli esasy başarnyklar*	☐ **4-dereje** *Ähli esasy peýdaly endikler, özüňi has ösenleri goşmak bilen*

Bellikler:

Minnetdarlyk. Bu şkala, CC BY-NC-ND Kort we başgalar tarapyndan neşir edilen asyl ENACT şkalasynyň rugsady bilen uýgunlaşdyryldy: Kort B.A., Jordans M.J.D., Raj S., Shrestha P., Luitel N.P., Ramaya M, Singla D., Patel W. Global akyl saglygy çygrynda terapewtiň başarnyklary: Umumy bejeriş faktorlaryna baha beriş terezisiniň ösüşi (ENACT). *Özüňi alyp baryş we terapiýa gözlegleri.* 2015;69:11-21. http://dx.doi.org/10.1016/j.brat.2015.03.009.

Bu başarnyklar: Pedersen G.A., Lakshpin P., Şafer A., Watts S., Karswell K., Wilhoit, A., Ottman, K., Van Hoof, E., & Court, B. A. (2020) tarapyndan beýan edilen barlaglar bilen tassyklandy. Pes we orta girdejili ýurtlarda hünärmen däl psihologiki bejergide umumy faktorlar: Başarnyklara syn gollanmasy. *Özüňi alyp baryş we kognitiw terapiýasynyň Žurnaly*, 30 (3), 165-186. https://doi.org/10.1016/j.jbct.2020.06.001

Awtorlyk hukugy baradaky doly tassyklamalara we maglumatlara serediň https://equipcompetency.org/

Standart rolly oýunlar üçin gysgaldylan gollanmalar

Standart rolly oýunlar ulanylanda, dürli başarnyklary kesgitlemek üçin aşakdaky maslahatlar ulanylyp bilner. Standartlaşdyrylan rolly oýunlar barada doly maglumat almak üçin https://equipcompetency.org/ serediň.

1. WERBAL DÄL GATNAŞYK (teniň dili) WE IŞJEŇ DIŇLEMEK

Gatnaşyjy üçin Gollanma: ýeri gelende duşuşyk wagtynda gynanjy ýa-da biynjalygy görkezmek üçin medeniýete laýyk gelýän werbal däl dili ulanyň.

2. WERBAL ARAGATNAŞYK BAŞARNYKLARY

Gatnaşyjy üçin Gollanma: hünärmen *«Siz muny edýäňizmi, edipdiňizmi, edip bilersiňizmi?» diýen ýapyk soraglary ulananda, «hawa/ýok» diýip gysgaça jogap beriň. Hünärmen «Haýyş edýän maňa aýdyp beriň, bu nädip boldy, meniň bilen paýlaşyň?» ýaly açyk soraglary ulananda, has giňişleýin jogap beriň.*

3. GIZLINLIGI DÜŞÜNDIRMEK WE HÖWESLENDIRMEK

Gatnaşyjy üçin Gollanma: rolly oýnuň dowamynda hünärmenden soraň*: «Meniň aýdanlarymy Siz kimdir-birine aýtmakçymy?» ýa-da «Meniň size aýdanlarymy Siz başga birine aýdarsyňyz diýip gorkýan*?»

4. ÖZARA DÜŞÜNIŞMEGI ÝOLA GOÝMAK WE ERKIN GÜRLEŞMEK

Gatnaşyjy üçin Gollanma: eger hünärmeniň özi soramasa, öz adyňyzy ýa-da şahsy maglumaty oňa aýtmaň.

5. DUÝGULARY BARLAMAK WE KADALAŞDYRMAK

Gatnaşyjy üçin Gollanma: eger hünärmen soramasa, *duýgularyňyz ýa-da emosiýalaryňyz barada aýtmaň, mysal üçin: «Özüňizi duýşuňyz nähili; haýyş edýärin, soňky wagtlar sizi biynjalyk edýän ýa-da howsala salýan zatlar barada aýdyp beriň; Siz geleniňizde siziň gamlydygyňyzy gördüm, sizi nämäniň gynandyrandygyny maňa aýdyp beriň, haýyş edýän».*

6. DUÝGUDAŞLYGY, MÄHIRLILIGI WE PÄKÝÜREKLILIGI GÖRKEZMEK

Gatnaşyjy üçin Gollanma: duşuşygyň dowamynda ýeri gelende gaýgyny ýa-da biynjalygy görkezmek üçin medeniýete laýyk gelýän teniň dilini ulanyň (1.1. ýagdaýa degişli gollanma), *haçan-da hünärmeniň garaýşyny görmek üçin, gaýgyny beýan etmegi soranlarynda bolsa, (2.2. ýagdaý üçin gollanma seret)*

7. ÖZ-ÖZÜŇE WE BAŞGALARA ZYÝAN ÝETIRMEKLIGE, BAŞGALARDAN GELEN ZYÝANA BAHA BERMEK WE BILELIKDÄKI JOGAP BERMEK MEÝILNAMASYNY IŞLÄP TAÝÝARLAMAK

Gatnaşyjy üçin Gollanma: rolly oýnuň dowamynda şeýle diýiň: «Käwagt men gije uka gidenimde, irden oýanmak islemeýärin». Eger sizden, özüňize zyýan ýetiresiňiz gelýärmi ýa-da öz janyňyza kast edip bilersiňizmi, diýip sorasalar, onda siz düşündiriň: «Käwagtlar men ölüm hakynda pikir edýärin, emma özüme bilkastlaýyn zyýan ýetirmen». Bu dünýäden gitmegiň sebäbi barada sorasalar, onda şeýle jogap beriň: «Men öz maşgalam barada alada etmek üçin, ýaşamak isleýärin. Eger men ölsem, olar barada kim alada eder?» Eger sizden haýsydyr-bir ozalky synanyşyklar barada sorasalar, onda jogap beriň: «Ýok, men hiç wagt öz janyma kast etjek bolmadym».

8. DURMUŞ IŞI BILEN ARABAGLANYŞYK WE DURMUŞA TÄSIR ETMEK

Gatnaşyjy üçin Gollanma: eger hünärmen sizden gündelik işiňiz barada sorasa, onda siziň özüňiz, çagalaryňyz, ýanýoldaşyňyz ýa-da maşgalaňyzyň başga agzalary baradaky howsalaňyzyň we gussaňyzyň size käwagtlar adaty hereketleri etmäge päsgel berýändigi barada aýdyň.

9. MÜŞDERINIŇ DÜŞÜNDIRIŞLERINI WE MESELELER ÜÇIN SOSIAL GOLDAW TORUNY ÖWRENMEK (SEBÄPLI-NETIJELI WE DÜŞÜNDIRIŞLI NUSGALAR)

Gatnaşyjy üçin Gollanma: *eger sizden döräp biläýjek kynçylyklaryň sebäbi barada sorasalar, onda hünärmeniň garaýşyny bilmek üçin, jogaplaryň dürli görnüşini göz öňüne getiriň. Mysal üçin: «Men bu kynçylyklaryň bardygyny bilmeýärin, sebäbi men işsiz galdym, şonuň üçin hemişe alada edýärin. Ýa-da maňa gargyş edilen bolmagy mümkin». Eger maşgalaňyzyň garaýşy barada sorasalar, onda başga mümkin bolan sebäbi görkeziň, mysal üçin: «Meniň maşgalam bu kynçylyklaryň döremegini meniň ejizligimden we ýaltalygymdan görýär».*

10. MAŞGALA AGZALARYNY WE BEÝLEKI GOLAÝ ADAMLARY OÝLANYŞYKLY ÇEKMEK

Gatnaşyjy üçin Gollanma: *eger sizden durmuşyňyzdaky golaý adamlaryňyz barada sorasalar, maşgalaňyzyň size golaý agzalary barada aýdyň. Emma sizden kimi bejergä gatnaşdyrmak isleýändigiňiz barada sorasalar, onda başga birini, mysal üçin daýzaňyzy, daýyňyzy, goňşyňyzy görkeziň.*

11. BILELIKDE MAKSATLARY GOÝMAK WE MÜŞDERINIŇ GARAŞÝANLARYNY KANAGATLANDYRMAK

Gatnaşyjy üçin Gollanma: *eger sizden maksatlar barada sorasalar, onda ilki «iş tapmak» ýaly maksady görkeziň, emma soň, hünärmeniň ýardam bermegi bilen has psihiki durmuş maksady görkeziň, mysal üçin: «Men iş gözlemek meýilnamasyny düzmek üçin, has az alada etmek isleýärin...»*

12. ÖZGERIŞLERE BOLAN HAKYKY UMYDY HÖWESLENDIRMEK

Gatnaşyjy üçin Gollanma: *rolly oýnuň dowamynda hünärmene aşakdaky ýaly soraglary beriň: "Siziň bilen duşuşyk meniň ähli kynçylyklarymy çözermikä? Siziň bilen duşuşyk maňa işe ýerleşmäge kömek edermikä?" Şeýle hem size umyt berýän zady ýatlap geçiň (mysal üçin, men ozal muny edipdim, şonuň üçin häzir hem ýene edip bilerin), şeýle-de umytdan düşürýän zady hem ýatlaň (mysal üçin, meniň synanyşýan zatlarymyň hiç biri başa barmaýar).*

13. ÝEŇIP GEÇMEK MEHANIZMLERINI WE OZALKY KARARLARY IŞLETMEK

Gatnaşyjy üçin Gollanma: *rolly oýnuň dowamynda kynçylygy ýeňip geçmegiň oňyn mysallaryny görkeziň (mysal üçin, bagda işlemek), şeýle hem ýaramaz mysaly görkeziň (başgalaryň gitmegi üçin, olara gygyrmak, spirtli içgileri içmek).*

14. PSIHIKI OKUW (ÖZ-ÖZÜŇE PSIHIKI KÖMEK BERMEGI ÖWRETMEK) WE ÝERLI ADALGALARY ULANMAK

Gatnaşyjy üçin Gollanma: eger hünärmen tehniki adalgalary ulanýan bolsa, onda hünärmeniň bu ýagdaýy ýönekeý dilde beýan edip biljegini bilmek üçin, *«bu nämäni aňladýar» diýip soraň.*

15. MASLAHATLAR WE TEKLIPLER BERLENDE, IKI TARAPLAÝYN ARAGATNAŞYGY/ SESLENMÄNI ÝÜZE ÇYKARMAK

Gatnaşyjy üçin Gollanma: *eger hünärmen teklipler barada seslenme ýazmagy sorasa, onda maslahatlaryň käbiriniň peýdalydygyny, emma olaryň käbiriniň siziň ýagdaýyňyzda kyn boljakdygyny aýdyň. Soňra bolsa, başga ýollar ýa-da hereketler barmy diýip soraň.*

ENACT usulyýetiniň ukyplarynyň (başarnyklarynyň) beýany

1. WERBAL DÄL GATNAŞYK (teniň dili) WE IŞJEŇ DIŇLEMEK

Hünärmen müşderiniň aýdýanyna özüniň goşulýandygyny we diňleýändigini görkezmek üçin, müşderi bilen gürleşende medeniýete laýyk gelýän teniň dilini we diňlemegiň işjeň başarnygyny ulanýar. Mysal üçin, hünärmen müşderiden amatly aralykda oturmaly, ýagny oturgyçlary müşderini gorkuzmaz ýaly edip goýmaly (mysal üçin, müşderiniň göni garşysynda ýa-da stoluň başynda däl-de, gytaklaýyn oturmaly), müşderä tarap seretmeli ýa-da açyk ýagdaýda oturmaly (mysal üçin, eginleri yza tarap çekmeli, elleri atanak saklamaly däl). Hünärmen teniň hereketleri bilen (mysal üçin, egilip), «ugu», «hm» ýa-da «men düşünýän» ýaly gysga sözler bilen ýa-da başga medeniýete gabat gelýän leksiki däl sözler bilen gyzyklanýandygyny görkezmeli, şeýle hem müşderi emosiýalaryny ele alýança ýa-da maglumaty özleşdirýänçä, onuň ümsümligini kabul etmeli. Hünärmen gürrüňdeşligiň dowamynda zerurlyk döremese, müşderiniň sözüni bölmeli däldir (mysal üçin, müşderä derek gürlemek ýa-da oňa derek sözlemi gutarmak), bu ýagdaýda hünärmen onuň sözüni bölmek üçin rugsat soramaly.

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Men ilkinji duşuşykda siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etjek. Siziň roluňyz – işjeň diňlemek – bu gün meniň bu ýere gelmegimiň käbir sebäplerini aýdan wagtymda, meniň pikirlerime we duýgularyma üns beriň. Biz eýýäm salamlaşdyk diýip hasap edeli, men hem bu ýere gelenimiň sebäbini düşündirip başlaýyn».

(Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýunda müşderi hökmünde çykyş etmeli)

Rolly oýnuň häsiýetnamalary: «müşderi» kömek soramagynyň sebäplerini beýan edýär (mysal üçin, «Men hemişe özümi örän ýadaw duýýaryn, meniň uýamyň maňa örän gowy gatnaşygyna garamazdan, men aňsat gaharlanýaryn we onuň bilen

sögüşýärin»).

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

Bu hereketleri etmeli däl	Şeýle hereket etmeli
• Müşderiniň üstünden gülmek • Başga işlere gümra bolmak/müşderini äsgermezlik • rugsatsyz müşderiniň sözüni bölmek • Ýazgarýandygyňy görkezmek/ ýüz keşbiň negatiw ýagdaýyny görkezmek	• Medeniýete gabat gelýän ýüzbe-ýüz seretmek gatnaşygyny ulanyň • Hemişe werbal däl hereketleri ediň (mysal üçin, baş atyň) • Müşderä belli bir burç bilen, gytaklaýyn ýagdaýda oturyň • Teniň hereketlerini ulanyň (mysal üçin, egiliň) we gyzyklanýandygyňy görkezmek üçin, belli bir sözleri aýdyň (mysal üçin, «ugu», «hm»)

2. WERBAL ARAGATNAŞYK BAŞARNYKLARY

Hünärmen müşderi bilen aragatnaşyk saklamak hem-de goldap diňlemegi we düşünmegi görkezmek üçin açyk soraglary, umumylaşdyrýan we takyklaýan pikirleri goşmak bilen, werbal gatnaşyk başarnyklaryny ulanýar. Hünärmen dolulygy we düşündirmegi talap edýän anyk soraglary ileri tutýar (*mysal üçin, «Siz bu barada maňa has doly aýdyp bilmersiňizmi?», «Näme bolup geçdi?»)*, ýerlikli bolanda, diňe ýapyk soraglary ulanyň (hawa / ýok) (mysal üçin, «Siz maslahatlaşmaga başlamaga taýýarmy?») we «Näme üçin» diýip başlanýan soraglardan gaça duruň, sebäbi olar gorag duýgusyny ýüze çykaryp biler (mysal üçin, «Näme üçin siz özüňizi beýle duýýaňyz?»). Hünärmen müşderä öz pikirleri bilen paýlaşar ýaly wagt we ýer bermelidir (mysal üçin, dymmak we pikirlenmek üçin otag) hem-de refleksiw sözleri aýtmagy teklip etmeli (müşderiniň söz bilen aýdylan duýgylaryny gaýtadan düzmek üçin) hem-de müşderiniň aýdanyna düşünýändigini görkezip, olary ýazgarman netije çykarmaly.

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Men nobatdaky duşuşykda siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etjek. Siziň roluňyz, biziň treningde sereden werbal gatnaşygyň başarnyklaryny ulanyp, meniň bu gün şu ýere gelmegimiň käbir sebäplerini maslahatlaşmakdan ybarat. Maňa sorag berip we meniň diýenlerime düşünýändigiňizi görkezip, özüňiziň bu işe çekilendigiňizi görkezmegi unutmaň».

Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýun üçin müşderi hökmünde çykyş etmeli.

Rolly oýnuň häsiýetnamalary: «müşderi» kömek soramagynyň sebäplerini beýan edýär (mysal üçin, «Men hemişe özümi örän ýadaw duýýaryn, meniň uýamyň maňa örän gowy gatnaşygyna garamazdan, men aňsat gaharlanýaryn we onuň bilen sögüşýärin»).

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

Bu hereketleri etmeli däl	Şeýle hereket etmeli
• Diňe «Näme üçin» diýip başlanýan soraglary ulanmak. • Müşderiniň sözüni bölmek • Müşderä maslahat ýa-da çözgütleri bermek	• Açyk soraglary ulanyň • Müşderä öz pikirleri bilen paýlaşar ýaly wagt we ýer beriň • Düşünýändigiňizi görkezmek üçin refleksiw, adalatly sözleri teklip ediň

3. GIZLINLIGI DÜŞÜNDIRMEK WE HÖWESLENDIRMEK

Hünärmen duşuşyk wagtynda müşderä rahat şahsy giňişlik berip, gizlinlik ýagdaýy barada alada etmelidir we haçan gizlinlik ýagdaýynyň bozulyp bilinýändiginiň sebäbini (wagtyň/temalaryň differensiasiýasyny goşmak bilen) müşderä

düşündirmelidir (mysal üçin, öz-özüňe şikes ýetirmek, başgalara zyýan ýetirmek we başgalardan gelýän zyýan). Hünärmen umumy gürrüňdeşligiň gizlin/şahsy bolup galjakdygyny takyk düşündirýär we onuň razylygy bolmazdan maşgalasyna, dostlaryna we iş berijilere aýdylmajakdygyny takyk düşündirýär. Hünärmen gizlinlik ýagdaýynyň haçan bozulyp bilinjekdigini düşündirýär (mysal üçin, müşderi howpsuzlyk barada alada edýän bolsa, meselem, özüne şikes ýetirmek, başgalara zyýan ýetirmek we başgalardan gelýän zyýan) hem-de munuň üçin kommunikasiýalaryň zynjyryny düşündirýär (mysal üçin, haçan-da ol ýolbaşçylaryň öňünde hasabat berende, haçan-da ol häkimiýetlere habar berende). Hünärmen müşderiniň gizlinligiň esaslydygyna düşünýändigini kepillendirýär we şahsy hem-de şahsy däl sazlaşyklar esasynda gürrüňiň temasyny gönükdirýär.

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Men siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etjek. Biz duşuşygy başlaýarys we siziň roluňyz meniň sebäbine düşünendigimi bilip, maňa gizlinligi düşündirmek we ony üpjün etmek bolup durýar. Siz meni kabul etdiňiz diýip hasaplaly, şonuň üçin siz gizlinlik barada düşündirip, rolly oýna başlap bilersiňiz».

Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýun üçin müşderi hökmünde çykyş etmeli.

Rolly oýnuň häsiýetnamalary: «Müşderä» gizlinlik barada düşündirýän hünärmen

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

Bu hereketleri etmeli däl	Şeýle hereket etmeli
• Gizlinlik barada düşündirişi äsgermezlik etmek • Müşderiniň ynamdan / gizlinlikden hyýanatly peýdalanmak • Duşuşygy resmi däl, ikiçäk ýerde geçirmän, açyk ýerde geçirmek	• Medeni ähmiýetli adalgalary we/ýa-da metaforalary ulanyp, müşderä gizlinlik ýagdaýy barada anyk düşündirmeli • Gizlinligiň bozulyp bilinjek ýagdaýlaryny we hasabatlylyk üçin kommunikasiýa zynjyryny düşündiriň. • Şahsy we şahsy däl sazlaşdyrma esasynda gürrüňdeşligiň temalaryny ugrukdyryň we köpräk şahsy giňişligi tapyň

4. ÖZARA DÜŞÜNIŞMEGI ÝOLA GOÝMAK WE ERKIN GÜRLEŞMEK

Hünärmen müşderi bilen özüniň arasyndaky düşünişmegi guramak we gatnaşyklaryň kämilleşmegi üçin dürli strategiýalary ulanýar. Hünärmen ilki bilen müşderini garşylap salamlaşmaly we adyny we wezipesini aýdyp, özi bilen tanyşdyrmalydyr. Hünärmen müşderiniň özüni oňaýly duýmagyny üpjün etmäge çalyşýar (mysal üçin, müşderi bilen salamlaşmak üçin ýerinden turýar we, amatly kresloda oturmagy teklip edýär; onuň bilen stoluň başynda däl- de, bir derejede oturýar; müşderiniň adyny we oňa haýsy dilde gürleşmek isleýändigini soraýar; daş töweregiň onuň badyny basmazlygyny üpjün edýär (mysal üçin, owadan besegleri geýmeli däl, güýçli hoşboý yslary bolmaly däl). Biri-birek bilen maglumatlary alyşmak leksiýalaryň üsti bilen däl-de, gürrüňdeşlik arkaly amala aşyrylmalydyr we hünärmen müşderi bilen aragatnaşygy ýola goýmaga çalyşmalydyr. Mysal üçin, kimdir biri özüniň gowy görýän tagamynyň we hobbisiniň bardygyny ýa-da seýil etmäni gowy görýändigini aýdyp biler. Emma müşderi bilen öz pikiriňi çakdan aşa ýa-da kem käsleýin paýlaşmaly däldir hem-de müşderiniň talaplaryna ünsli bolup, şahsy çäkleri saklamalydyr.

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Bu gün men siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etjek. Men siziň bilen birinji gezek duşuşýaryn, ýagny bu biziň ilkinji duşuşygymyz. Siz aramyzda özara düşünişmekligi guramaly we arabaglanyşygy berkitmeli. Siz duşuşygy meniň bilen salamlaşmakdan başlap bilersiňiz». Tälimçi bu rolly oýunda müşderiniň rolunda çykyş etmelidir.

Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýun üçin müşderi hökmünde çykyş etmeli.

Rolly oýun *hünärmeniň müşderi bilen salamlaşyp garşylamagyndan* **«başlanýar».**

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

Bu hereketleri etmeli däl	Şeýle hereket etmeli
• Müşderä takal okamaly däl • Duşuşykda şahsy tejribe bilen agalyk etmeli däl • Müşderiniň şahsy çäklerini äsgermezlik etmeli däl (mysal üçin, has golaý oturmak, oňaýsyz ýagdaýlary äsgermezlik etmek, müşderiden, onuň namaz okamak üçin ýa- da haryt satyn almak üçin nirä gidýändigini soramak) • Badyny basmaly däl ýa-da maglumaty paş etmäge mejbur etmeli däl	• Müşderini salamlaşyp garşylaň we özüňizi tanyşdyryň • Müşderi özüni arkaýyn duýar ýaly ediň (mysal üçin, oturmagy teklip ediň, adyny we haýsy dilde gürlemek isleýändigini soraň). • Müşderiler bilen arabaglanyşyk üçin erkin gürrüňler ediň • Arkaýyn boluň hem-de mähirli we açyk ýagdaýda gürrüňdeşlik geçiriň

5. DUÝGULARY BARLAMAK WE KADALAŞDYRMAK

Hünärmen duşuşyklar wagtynda müşderiniň duýgularyny we ýüzlenmelerini öwrenýär. Hünärmen müşderiniň duýgularyna düşünýändigini görkezip, müşderiniň beýan edýän kynçylyklaryny we aladalaryny arkaýynlaşdyryp/tassyklap, müşderini barlaýar. Hünärmen şeýle tejribäniň başgalarda-da bolýandygyny müşderä ýatladyp, onuň ýüze çykýan alamatlaryny, garaýşyny we duýgularyny kadalaşdyrýar (mysal üçin, «Kimdir biriniň urlandygyny görenden soň, başga köp adamlar hem daşary çykmaga gorkýarlar»). Hünärmen müşderi çylşyrymly duýgulary bilen paýlaşanda, tassyklamagy ulanýar we müşderiniň ýagdaýynda bu duýgularyň döremegi mümkin diýip düşündirýär (mysal üçin, «bu siziň üçin agyr boldy; siziň mundan soň köp wagtyň dowamynda gam çekmegiňiz we gaharlanmagyňyz geň zat däl»).

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Men siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etjek we özümiň başdan geçirýän käbir çylşyrymly duýgularym/emosiýalarym barada aýdyp başlajak. Siziň wezipäňiz meniň duýgularymy mundan beýläk öwrenip, meniň başdan geçirýän/düşündirýän ýagdaýym bilen bagly meniň duýgularymy we gorkularymy gowulaşdyrmakdan we tassyklamakdan ybaratdyr».

Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýun üçin müşderi hökmünde çykyş etmeli.

Rolly oýnuň häsiýetnamalary: «müşderi» özüniň ozalky tejribesinden çylşyrymly duýgulary beýan edýär (mysal üçin, «Men köçä ýeke çykmakdan gorkýaryn, birden meni nätanyş adam uraýmasyn?»).

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

Bu hereketleri etmeli däl	Şeýle hereket etmeli
• Müşderiniň emosiýalaryny we duýgularyny ýazgarmaly däl, tankyt etmeli däl we äsgermezlik etmeli däl • Müşderiniň garaýyşlaryna (jogap berşine) ýa-da kynçylyklaryna baglanmaly däl ýa-da olary äsgermezlik etmeli däl • Müşderiniň kynçylyklaryny peseltmeli däl	• Müşderiniň beýan eden alamatlaryny, garaýyşlaryny we/ýa-da gorkularyny gowulandyrmaly we tassyklamaly • Şeýle tejribäniň başga adamlarda-da bardygyny ýatladyp, müşderiniň alamatlaryny we/ýa-da garaýyşlaryny tertipleşdirmeli. • Tassyklaýjy pikirleri aýtmaly we durmuşa düşünmekligi aýdyp görkezmeli

6. DUÝGUDAŞLYGY, MÄHIRLILIGI WE PÄKÝÜREKLILIGI GÖRKEZMEK

Hünärmen hakykat-da we açyklyk bilen müşderiniň aladalaryna (gaýgylaryna) düşünýändigini görkezmeli. Hünärmen müşderiniň nukdaýnazaryny sylaýar we müşderiniň başdan geçirýän emosiýalaryny goşmak bilen, pikirlerini aýtman, onuň ýagdaýyna düşünjek bolýar. Hünärmen medeni däp-dessurlara laýyklykda, «bu dünýä müşderiniň gözi bilen seretmek» üçin öz husussy düşünjelerini, gatnaşygyny we pikirlerini aradan aýryp, mähirliligini görkezýär.

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Men siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etjek we size özümiň käbir duýgularym we kynçylyklarym barada aýdyp berjek. Siziň wezipäňiz, duýgudaşlyk bildirmekden, meniň duýgularymy we kynçylyklarymy öwrenenimizde, men barada mähirli we päk ýürekden alada etmekden ybaratdyr».

Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýun üçin müşderi hökmünde çykyş etmeli.

Rolly oýnuň häsiýetnamalary: «müşderi» özüniň duýgularyny we kynçylyklaryny beýan edýär (mysal üçin, «Men hemişe özümi örän ýadaw duýýaryn, meniň uýamyň maňa örän gowy gatnaşygyna garamazdan, men aňsat gaharlanýaryn we onuň bilen sögüşýärin»).

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

Bu hereketleri etmeli däl	Şeýle hereket etmeli
• Müşderiniň gorkularyna baha bermek we olary äsgermezlik • Öz şahsy pikirlerini we garaýyşlaryny müşderä dakmak	• Päk ýürek bilen düşünýändigiňizi görkeziň • Müşderiniň pikirlerini we düýgularyny sylaň • Öz pikirleriňizi, garaýşyňyzy bir ýana aýryp, mahirlilik görkeziň

7. ÖZ-ÖZÜŇE WE BAŞGALARA ZYÝAN ÝETIRMEKLIGE, BAŞGALARDAN GELEN ZYÝANA BAHA BERMEK WE BILELIKDÄKI JOGAP BERMEK MEÝILNAMASYNY IŞLÄP TAÝÝARLAMAK

Hünärmen müşderiniň özüne ýetiren şikesine, başgalara ýetiren zyýanyna ýa-da başgalaryň ýetiren zyýanyna baha berýär; gerek bolsa, müşderi bilen howpsuzlygy üpjün etmek boýunça bilelikdäki hereketleriň meýilnamasyny işläp taýýarlamak boýunça işleýär. Hünärmen zyýan ýetirmegiň töwekgelçigi barada göni, takyk soraglary berýär we eger ol soraglar berlen bolsa, zyýana baha bermek görkezgijine üns bilen eýeriň. Hünärmen maglumaty bellenen tertipde we takyk soraýar, mysal üçin, müşderiniň (ýa-da başgalaryň) meýillerine, töwekgelçilik we gorag ýagdaýlaryna gowy düşünmek (mysal üçin, durmuş goldawyny – şahsy, maşgala, ýerli, jemgyýetçilik goldawyny) we olary jikme-jik etmek üçin takyklaýjy soraglary berýär. Hünärmen, töwekgelçiligiň derejesini we töwekgelçiligi ýok etmegiň we azaltmagyň derejesini kesgitläp, müşderi bilen bilelikde howpsuzlygy üpjün etmek boýunça hereketleriň meýilnamasyny işläp taýýarlaýar. Eger müşderi özüne zyýan ýetirmegiň çynlakaý pikirlerini ýa-da meýilnamalaryny aýtsa, onda hünärmen müşderini ýeke goýmaly däl we onuň ýaşamaga bolan sebäplerini kesgitlemäge kömek bermeli. **Eger bu ýokary töwekgelçilik bilen bagly bolsa**, hünärmen müşderä degişli lukmançylyk kömegine dessine 24-sagatlyk elýeterliligi üpjün etmelidir. Hünärmen, eger haçan-da ýolbaşçy ýa-da başga häkimiýet edarasy bilen maslahatlaşmaly bolsa, onda müşderiden rugsat almalydyr, emma ol her ýagdaýda maslahatlaşmalydyr/habar bermelidir.

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Men siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etjek we size özümiň gamly duýgularym barada we käwagt meniň durmuşymyň bu ýagdaýynda ýaşamak islemeýänligim baradaky duýgularymy size düşündirerin. Siziň roluňyz meniň özüme zyýan ýetirmegime, başgalara ýetirip biljek zyýanyma we başgalaryň maňa ýetirip biljek zyýanyna baha bermekden ybaratdyr. Açyk we gönümel bolmalydygyňyzy ýatda saklaň».

Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýun üçin müşderi hökmünde çykyş etmeli.

Rolly oýnuň häsiýetnamalary: «müşderi» özüniň biçärelik duýgusyny beýan edýär (mysal üçin, «Men hemişe gussaly ýagdaýda bolýaryn, käwagt men ýaşamagyň geregi ýok diýip pikir edýärin»).

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

Bu hereketleri etmeli däl	Şeýle hereket etmeli
• Zyýan (şikes) ýetirmek alamatlaryny äsgermezlik etmek • Özüňe, başgalara zyýan etmek, başgalaryň zyýan etmegi barada soraglara göwniýetmezçilik etmek • Zyýan ýetirmegiň islendik meýlini aýdandan soň, müşderini öz gününe goýmak.	• Zyýan ýetirmegiň töwekgelçiligi barada göni, aýdyň soraglary beriň • Müşderiniň meýillerini doly düşünmek üçin, şol sanda abzallara elýeterliligi hasaba alyp, goşmaça soraglary beriň

• Zyýan barada açyk, şahsy däl giňişlikde maslahatlaşmak	• Eger müşderi özüne zyýan ýetirmegi meýilleşdirýän bolsa, onuň ýanynda galyň we ýaşamak üçin bar bolan sebäpleri kesgitläň. • Ýolbaşçy ýa-da başga ygtyýarly edara bilen maslahatlaşyň

8. DURMUŞ IŞI BILEN ARABAGLANYŞYK WE DURMUŞA TÄSIR ETMEK

Hünärmen müşderiniň psihiki-durmuş/psihiki (akyl) kynçylyklary bilen olaryň işlemäge we gündelik durmuşa edýän täsiriniň arabaglanyşygyny öwrenýär. Hünärmen müşderiden onda bar bolan alamatlar barada soraýar (kelle agyry, düşekden turmak islemeýänligi we ş.m.) hem-de olaryň gündelik işe edýän täsiri barada (mysal üçin, öý işlerini ýerine ýetirmäge, işe gitmäge edýän täsirini), şeýle hem ýaşaýşyň wajyp taraplaryna, mysal üçin gerek bolan wagtynda maşgala agzasynyň ýa-da dostunyň ýok bolmagy barada soraýar. Mysal üçin, «Sen her gije nädip ýatyp bilýäň? Sen öz ejeňi günde göresiň gelse-de, kelle agyry saňa ony ýygy-ýygydan görmäge saňa päsgel berýärmi?» Hünärmen sosial gatnaşyklaryň we gündelik durmuşyň (mysal üçin, agyr dartgynly iş, uzak wagtlyk iş saparlary we ş.m.) psihiki-durmuş/psihiki (akyl) kynçylyklara we müşderiniň keseliniň alamatlaryna täsirini düşünip (mysal üçin, uzak wagtlyk işe başlamankaňyz ukyňyz nähilidi? Siz işden irräk gelip bilseňiz, çagalaryňyz bilen köpräk görşüp bilerdiňizmi?”), gatnaşyklary başga ugur boýunça öwrenmelidir.

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Men siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etmeli. Men ýaňyrak Sizde bejergä başladym we size özümiň käbir näsaglyk alamatlarymy beýan ederin. Siziň roluňyz meniň psihiki-durmuş/psihiki (akyl) kynçylyklarym bilen olaryň meniň işlemegime we gündelik durmuşyma edýän täsiriniň arabaglanyşygyny öwrenmekden ybaratdyr».

Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýun üçin müşderi hökmünde çykyş etmeli.

Rolly oýnuň häsiýetnamasy: «müşderi» özüniň akyl saglygy bilen bagly kynçylygyny beýan edýär (mysal üçin, «Köplenç men kelläm agyrýar, şonuň üçin düşekden turmak meniň üçin gün-günden kynlaşýar»).

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

Bu hereketleri etmeli däl	Şeýle hereket etmeli
• Müşderini islendik ýüze çykan işine täsirler we psihiki saglygy we alamatlary babatda howasalalar üçin ýazgarmak we tankyt etmek (mysal üçin, «adamlar kelle agyry zerarly mydama jebir çekýärler»)	• Müşderiden psihiki (akyl) saglygynyň kynçylyklary we alamatlary barada hem-de olaryň gündelik işine täsir edişi barada soraň • Sosial gatnaşyklaryň/ gündelik işiň müşderiniň nasaglygynyň alamatlaryna we kynçylyklaryna täsir edişini öwreniň • Alamatlar döremezden öň müşderiniňişleýşini öwreniň

9. MÜŞDERINIŇ DÜŞÜNDIRIŞLERINI WE MESELELER ÜÇIN SOSIAL GOLDAW TORUNY ÖWRENMEK (SEBÄPLI- NETIJELI WE DÜŞÜNDIRIŞLI NUSGALAR)

Hünärmen müşderiniň kynçylyklarynyň beýan edişine düşünmek üçin onuň bilen işleýär (düşündiriş nusgasy). Hünärmen pikirini aýtman, müşderiniň öz kynçylyklarynyň sebäbine düşünişini, başyndan geçiren alamatlaryny we kynçylygyň netijeleri baradaky garaýyşlaryny öwrenýär (mysal üçin, «Siziň pikiriňizçe bu kynçylyklary nähili sebäp döretdi?»). Hünärmen, mundan başga-da müşderiniň maşgalasynda / sosial goldaw torunda şuňa meňzeş ýa-da başga düşündirişleriň bardygy barada soraýar, mysal üçin, «Siziň ejeňiz “x” sebäp bilen razylaşýarmy?»; “Siziň aýalyňyz nähili pikir edýär?”). Müşderi, onuň öz düşünjelerini we bejerginiň dowamynda öz kynçylygyna düşünmegini goşmak bilen, öz pikirini düşündirmekde goldawy duýmalydyr (mysal üçin, «Siz öz durmuşyňyzyň we özüňiziň takyk kynçylygyňyzyň eksperti (bilermeni) bolup durýarsyňyz»). Eger müşderiniň düşündiriş nusgasy potensial zyýanly bolsa ýa-da onuň kontrollygynyň daşynda bolsa (mysal üçin, «bu erbet zatlar meniň erbet adam bolandygym üçin bolup geçýär» ýa-da «meniň jebir

çekmegim we gowulaşmaýanlygym Allanyň emri bilen bolýar» we ş.m.), hünärmen bu ýagdaýy oňyn ýeňip geçmek üçin, bu nusga gaýtadan seretmäge müşderä kömek etmeli.

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Men siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etjek we size özümiň käbir kynçylyklarym barada düşündirjek. Siziň wezipäňiz, meniň kynçylyklarymyň sebäbi ýa-da gözbaşy we olaryň meniň hassalyk alamatlarym bilen baglanyşygy barada meniň düşünjelerimi düşündirmekde meni goldamakdan ybaratdyr».

Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýun üçin müşderi hökmünde çykyş etmeli.

Rolly oýnuň häsiýetnamalary: «müşderi» käbir kynçylyklaryny düşündirýär (mysal üçin, «Köplenç meniň kelläm agyrýar we meniň çagalarym hemişe meniň gaharymy getirýär»).

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

Bu hereketleri etmeli däl	Şeýle hereket etmeli
• Müşderiniň kynçylyklaryny düşündirişini ýazgarmak ýa-da äsgermezlik • Müşderiniň sebäpler baradaky pikirini äsgermezlik/ soramazlyk	• Pikiriňizi aýtman, müşderiniň özüniň kynçylyklarynyň sebäbine düşünişini öwreniň we onuň düşünjelerine hormat goýuň • Müşderiniň maşgalasynda/ sosial torda meňzeş ýa-da başga düşündirişleriň bardygyny soraň • Bütin idemegiň/bejerginiň dowamynda müşderiniň kynçylyklaryna düşünişini degişli tertipde hasaba alyň • Potensial zyýanly düşündiriş nusgalaryny kynçylyklary oňyn ýeňip geçmek üçin gaýtadan düzüň

10. MAŞGALA AGZALARYNY WE BEÝLEKI GOLAÝ ADAMLARY OÝLANYŞYKLY ÇEKMEK

Hünärmen degişli tertipde (hem-de müşderiniň rugsady bilen) müşderiniň maşgala agzalaryny we/ýa-da beýleki golaý adamlaryny bejerginiň dowamynda gatnaşmaga çekýär. Işe gatnaşygy bolan maşgala agzasynyň ýa-da başga biriniň gatnaşan mahaly hünärmen olarda oňyn gyzyklanma döremegine ýardam berýär we müşderi bilen gatnaşyjynyň arabaglanyşygyny höweslendirýär. Haçan-da maşgala agzasy ýa-da başga biri ýok bolsa, hünärmen müşderi bilen maşgala agzasynyň (agzalarynyň) ileri tutulýan arabaglanyşygyny öwrenýär. Eger müşderi garşy bolmasa, hünärmen kömek edip biljek we rolly oýunlaryň ýa-da öwretmegiň kömegi bilen arabaglanyşykda oňyn üýtgemelere ýardam berip biljek maşgala agzasyny ýa-da başga adamlary çekmek usullaryny düşündirýär (mysal üçin, öý işi barada ýatlatmak, duýguly goldaw bermek, başga çärelere gatnaşmak). Eger duşuşyk wagtynda maşgala agzasy ýa-da başga biri negatiw gatnaşygy görkezýän bolsa, ýa-da onuň hiç-hili peýdasy bolmasa, ýa-da müşderi olaryň gatnaşmagyny islemeýän bolsa, hünärmen müşderiniň talaplarynyň/pikirleriniň eşidilendigine göz ýetirmelidir hem-de gerek bolsa, duşuşyk tamamlanýança gatnaşyjynyň otagyň daşynda garaşmagyny teklip etmelidir.

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Men siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etjek. Men öý işimi ýerine ýetirjek bolup jan edendigimi ýatlap geçdim we öz uýam (aýal doganym) bilen has golaýlaşaryn diýip umyt edýärin. Siziň roluňyz meniň uýam bilen aragatnaşyklarymyň/baglanyşygymyň geljekde öwrenmekden we meniň siziň bilen ýerine ýetirýän işime onuň gatnaşmagyny goldamakdan ybaratdyr. Siz meniň uýam baradaky soragdan başlap bilersiňiz».

Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýun üçin müşderi hökmünde çykyş etmeli (eger mümkin bolsa, peýdaly ýa-da peýdasyz maşgala agzasynyň roluny ýerine ýetirmek üçin, üçünji gatnaşyjyny goşuň*)*

Rolly oýnuň häsiýetnamalary: hünärmen müşderiniň uýasy (aýal dogany) barada soraýar (ýa-da «x» maşgala agzasy barada).

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) competency assessment tool (English, in-person) (v1.0): World Health Organization2021, CC BY-NC-SA, https://equipcompetency.org/en-gb

Bu hereketleri etmeli däl	Şeýle hereket etmeli
• Müşderiniň rugsady bolmazdan NN-i işe çekmek • Duşuşyk wagtynda NN tarapyndan negatiw özüňi alyp barşa ýol bermek • Müşderiniň razylygy bolmazdan NN tarapyndan müşderä derek kararlary kabul etmäge ýol bermek	• Müşderi bilen maşgala agzysynyň (agzalarynyň) ýa-da beýleki degişli adamlaryň (NN) ileri tutulýan arabaglanyşygyny öwreniň. • Eger müşderi garşy bolmasa we laýyk gelýän bolsa, NN-e goldaw üçin ýüz tutuň • Eger NN elýeterli bolmasa, müşderiniň bejergisinde arabaglanyşygy we oňyn gyzyklanmany höweslendiriň

11. BILELIKDE MAKSATLARY GOÝMAK WE MÜŞDERINIŇ GARAŞÝANLARYNY KANAGATLANDYRMAK

Hünärmen müşderiden onuň maksatlary barada soraýar we bejergiden garaşylýanlaryny ara alyp maslahatlaşýar. Hünärmen bilen müşderi bilelikde bejergi netijesinde näme gazanyp bolýandygyny we näme gazanyp bolmaýandygyny ara alyp maslahatlaşýarlar (mysal üçin, hassalygyň alamatlaryny ýeňilleşdirmek üçin näme kömek edip biljekdigini; müşderi netijede maddy ýa-da pul gymmatlyklaryny almajakdygyny takyk görkeziň). Hünärmen müşderiniň şeýle bejergi meýilnamasynyň sebäplerine düşünýändigine ynanyp, bejergi meýilnamasynyň maksatlaryny takyk göz öňüne getirmelidir. Hünärmen müşderiden onuň maksatlary barada soraýar, haçan-da maksatlar hakyky bolmanda, ony düşündirýär/gaýtadan ugrukdyrýar we hakyky, gazanyp boljak we ýerlikli maksatlar bilen bejeriş meýilnamasyny düzýär.

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Men siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etjek. Men käbir kynçylyklarymy aýdanymdan soň we meniň maksatlarymy diňläp, siz bu kynçylygy ýeňip geçmäge [goşulmagy/bejergini görkezmeli] maňa kömek edip biljekdigini aýtdyňyz. Siziň roluňyz bu bejerginiň maňa we meniň maksatlaryma kömek edip biljekdigine meniň düşünýändigimi bilmek hem-de meniň bilen bejergi babatda hakyky maksatlary goýmagyň we serediş meýilnamasyny düzmegiň üstünde işlemekden ybaratdyr. Siz [goşulmagy/bejergini görkezmeli] düşündirmekden başlap bilersiňiz».

Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýun üçin müşderi hökmünde çykyş etmeli.

Rolly oýnuň häsiýetnamalary: hünärmen X bejerginiň maksatlaryny düşündirýär we hakyky maksatlary goýmak üçin müşderi bilen hyzmatdaşlyk edýär.

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

Bu hereketleri etmeli däl	Şeýle hereket etmeli
• Bejergi babatda müşderiniň maksatlaryny we garaşýanlaryny äsgermezlik etmek • Bejergiň kömegi bilen gazanyp bolunjaklar babatda müşderini ýalňyşdyrmak	• Müşderi bilen bejerginiň kömegi bilen gazanyp bolýan we bolmaýan zatlar barada maslahatlaşyň. • Müşderi bilen bilelikde onuň maksatlaryna laýyklykda we hakyky, ýerlikli bejeriş meýilnamasyny düzüň • Müşderiniň düşünendigine we garaşýandygyna göz ýetirip, bejeriş meýilnamasynyň maksatlaryny düşündiriň

12. ÖZGERIŞLERE BOLAN HAKYKY UMYDY HÖWESLENDIRMEK

Hünärmen müşderide geljege oňyn garap we bejerginiň dowamynda gazanyp boljak zatlar babatda hakyky umytlary döredip, müşderiniň geljege oňyn garamagyna kömek edýär. Hünärmen müşderini özgertmelere öz umytlary barada oňyn arzalary aýtmaga höweslendirýär, onuň kömek üçin ýüz tutmagyny öwüp, muny durmuşynda wajyp ähmiýetler bilen baglaşdyrýar. Hünärmen bejerginiň durmuş kynçylyklaryny aradan aýyrmaýandygyny, emma olary dolandyrmaga mümkinçilik berýändigini takyklap, müşderiniň oňyn üýtgetmelere sezewar bolup biljekdigini düşündirip, bejergi babatda optimizm döredýär. Hünärmen müşderiniň gidesi gelen wagtyny bilýär we gatnaşmagy dowam etmegi üçin höweslendirýär, şeýle hem ony özüniň gidýändigi üçin günäli hasaplamaga mejbur etmeýär (mysal üçin, «Adam gaty jan etse-de, özgertmeler aňsat [ýa-da çalt] bolup geçmeýär»). Eger müşderi nägilelik bildirse, hünärmen muny müşderi bilen ara alyp maslahatlaşýar, mysal üçin, onuň häzirki wagtda peýdaly bir zat bilendigi ýa-da täze gymmatlyk tapandygy barada

soraýar (näçe ähmiýetsiz bolsa-da) (mysal üçin, limonad üçin limonlar – *(nakyldan alnan – durmuş saňa limon berse, olardan limonad ýasa, ýagny erbet ýagdaýda gowy zatlara ünsi jemlemeli we degişlilikde hereket etmeli/ umytdan düşmäň – tertjimeçiniň belligi)*.

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Men siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etmeli. Siz ýaňy [bejergini/ goşulyşmagy görkezmeli] dowamynda gazanyp boljak zatlar barada maňa düşündirdiňiz. Siziň roluňyz, hakyky bolmadyk umytlary etmän, meniň durmuşymdaky mümkin bolan oňyn özgerişleri baglaşdyryp, optimizm görkezmekden we meniň oňyn özgertmelere hakyky umydymy goldamakdan ybaratdyr».

Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýun üçin müşderi hökmünde çykyş etmeli.

Rolly oýnuň häsiýetnamalary: [bejergini görkezmeli] nähili peýdaly bolup biljekdigini, ýöne ähli durmuş kynçylyklaryny çözüp bilmeýändigini düşündirýän hünärmen.

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

Bu hereketleri etmeli däl	Şeýle hereket etmeli
● Bejerilmäge we gutulmaga hakyky däl umytlary bermek ● Negatiw bolmak ýa-da müşderiniň sagalmaga bolan ukybyny peseltmek	● Hakyky umytlar bilen geljege garaýşyna we özüniň gutulmagyna oňyn garamagyna müşderini ynandyryň ● Gutulmaga ýardam berýän bejergi/maksatnama babatda hakyky optimizm görkeziň ● Bejergi/maksatnama babatda bildirilen islendik nägileligi müşderi bilen ara alyp maslahatlaşyň

13. ÝEŇIP GEÇMEK MEHANIZMLERINI WE OZALKY KARARLARY IŞLETMEK

Hünärmen kynçylyklary ýeňip geçmäge we olary çözmäge kömek edip, müşderiniň awtonomiýasyny, onuň barlagyny we saýlamaga bolan ukybyny goldaýar. Hünärmen ozalky üstünlikli kararlary goşmak bilen, müşderiniň kynçylyklary çözüşini öwrenip, bejerginiň dowamynda müşderä gönükdirilen kararlary üpjün edýär we eger ol bar güýji bilen geçen strategiýany ýadyna salmaga çalyşsa, müşderä karar barada pikirlenmek mümkinçiligini berýär (mysal üçin, «Şeýle kunçylygy çözmek üçin, geçmişde siz näme etdiňiz?» «Siz nädip muny başardyňyz?») (mysal üçin, «Şeýle ýagdaýda siz dostuňyza näme maslahat bererdiňiz?»). Hünärmen müşderi tarapyndan kabul edilen ozalky kararlary öwýär we kynçylyklary ýeňip geçmegiň oňyn we howpsuz mehanizmlerini höweslendirýär. Hünärmen müşderiniň kynçylyklary ýeňip geçmek we olary çözmek ukybyny güýçlendirmek üçin müşderiniň kynçylyklary ýeňip geçmek başarnyklaryny ösdürýär we berkidýär.

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Men siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etjek. Meniň kynçylyklarymyň birini ara alyp maslahatlaşyp, siz maňa döz gelmäge kömek etmegiň kararlaryny we usullaryny öwrenýärsiňiz. Siziň roluňyz meniň ozal döz gelşime we ozal nähili kararlary ulanyşyma düşünmekden ýa-da meniň dostlarym bilen şeýle kynçylyklary çözüp bilmegimiň usullaryny tapmakdan ybaratdyr. Siz ozalky kararlar baradaky soragdan başlap bilersiňiz».

Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýun üçin müşderi hökmünde çykyş etmeli.

Rolly oýnuň häsiýetnamalary: hünärmen mundan ozalky kararlar barada soraýar, «mysal üçin, şeýle kynçylygy çözmek üçin, ozal siz näme edýärdiňiz?»).

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

Bu hereketleri etmeli däl	Şeýle hereket etmeli
● Kynçylygy ýeňip geçmegi äsgermezlik ýa-da ony ýeňip	● Bejerginiň bütin dowamynda müşderä gönükdirilen

geçmegiň zyýanly görnüşlerini ulanmak ● Müşderiniň kynçylyklary çözmek usullaryny ýazgarmak ýa-da tankytlamak	kararlary üpjün ediň ● Müşderiniň mundan ozalky üstünlikli kararlaryny we kynçylyklary ýeňip geçmegiň usullaryny öwreniň. ● Müşderiniň kynçylyklary ýeňip geçmek we olaryň çözgüdini barlamak ukybyny berkidiň

14. PSIHIKI OKUW (ÖZ-ÖZÜŇE PSIHIKI KÖMEK BERMEGI ÖWRETMEK) WE ÝERLI ADALGALARY ULANMAK

Hünärmen müşderä onuň ähli kynçylyklary barada maglumatlary, müşderä kömek edip biljek meýilnamalary/strategiýalary (ondan ozal bolup geçen hadysalary we netijeleri goşmak bilen) ýa-da şu kynçylyk ýa- da strategiýa bilen bagly belli bir başarnyklary nädip ýerine ýetirilmelidigi barada takyk düşündirýär. Hünärmen ýerli (milli) dili we psihiki taglymatlary, şol sanda müşderiniň düşündiriş nusgasyny ulanyp, psihiki okuwy geçirýär (mysal üçin, ol dörän kynçylygy nähili kabul edýär - 4.3 bende serediň). Şeýle hem hünärmen, düşündirip kömek etmek üçin müşderiniň kynçylygyna degişli tejribeden ýerli mysaly ulanyp bilýär. Hünärmen akyl saglygy we bejergi barada düşündiriş berende, kemsidýän leksikanyň bolmazlygy üçin we müşderiden, onuň düşünýändigini takyklap, kynçylykly ýagdaýyň adalgalaryny we aňlatmalaryny ulanýar.

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Men siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etjek. Baha bermekden we ara alyp maslahatlaşmakdan soň, siz has takygy, meniň depressiýanyň bir görnüşini ýeňip geçjek bolýandymy ýüze çykararsyňyz. Siziň roluňyz maňa düşnükli bolan ýerli adalgalaryň kömegi bilen onuň nämäni aňladýandygyny düşündirmekden ybaratdyr. Maňa kömek edip biljek meniň hassalyk alamatlarymy hökmany suratda meniň düşündiriş nusgam we strategiýalarym bilen deňeşdiriň».

Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýun üçin müşderi hökmünde çykyş etmeli.

Rolly oýnuň häsiýetnamalary: ýerli dilde depressiýany we psihiki taglymatlary düşündirýän hünärmen.

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

Bu hereketleri etmeli däl	**Şeýle hereket etmeli**
● Kemsidýän leksikany ulanmak ● Müşderiniň düşünmeýän tehniki žargonyny ulanmak	● Müşderä kömek edip biljek, onuň kynçylyklary we strategiýalary baradaky maglumatlary takyk düşündirmek ● Müşderiniň düşündiriş nusgasyny goşmak bilen, ýerli adalgalary, aňlatmalary we taglymatlary ulanmak ● Müşderiniň kynçylyklary we kabul edilýän strategiýalar bilen bagly bolan tematiki barlaglary ulanmak

15. MASLAHATLAR WE TEKLIPLER BERLENDE, IKI TARAPLAÝYN ARAGATNAŞYGY/ SESLENMÄNI ÝÜZE ÇYKARMAK

Hünärmen maslahatlary, teklipleri berip, müşderi bilen iki taraplaýyn aragatnaşyk arkaly seslenme alýar. Eger müşderi maslahat üçin hünärmene ýüz tutsa, onda ol müşderiniň kynçylygy bilen bagly bolan birnäçe teklipleri, maslahatlary berip biler hem-de soňra bu teklipler barada müşderiden seslenme sorap biler (mysal üçin, «Bu maslahat peýdaly boldumy?» «Siziň başgaça ulanyp biljek zadyňyz barmy?»). Soňra hünärmen ara alnyp maslahatlaşylýan teklipler we maslahatlar boýunça düşündirişleri we pikirleri teklip edip biler.

BIR BAŞARNYKLY ROLLY OÝUN

Tälimçi hünärmeni gönükdirip aýdýar: «Men siziň müşderiňiziň rolunda çykyş etjek. Men bar güýjümi jemläp, meseläni çözjek bolýaryn we sizden taglymlary aýdyp kömek bermegiňizi soraýaryn. Siziň roluňyz teklip berip, ol barada menden seslenme almakdan ybaratdyr. Men sizden, maňa kömek bermegiňizi soramakdan başlaýaryn».

Tälimçi ýa-da başga bir öwredilen gatnaşyjy bu rolly oýun üçin müşderi hökmünde çykyş etmeli.

ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) competency assessment tool (English, in-person) (v1.0): World Health Organization2021, CC BY-NC-SA, https://equipcompetency.org/en-gb

Rolly oýunda «müşderi» hünärmenden kynçylygy çözmegiň ýollaryny teklip etmegi soraýar.

Rolly oýun şu ýagdaýlarda «bes edilmelidir», haçan-da başarnyklaryň derejesine 5 minutdan az wagtda ýa-da 5 minut geçenden soň baha berilse.

Bu hereketleri etmeli däl	**Şeýle hereket etmeli**
• Müşderä näme etmelidigi barada takal okamak • Sebäplerini düşündirmän, (potensial zyýanly) teklipleri bermek	• Maslahatlar, teklipler berlende müşderi bilen iki taraplaýyn aragatnaşyk saklamak • Maslahatlaşylýan teklipler we maslahatlar boýunça düşündirişleri we pikirleri teklip ediň

Aşakdaky resminamalar başarnyklaryň beýanlaryny işläp taýýarlamakda ýardam berdiler

- 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/
- MUST: Parenting Program: Plan Uganda Manual. McGill 2013. https://plan-international.org/publications/parentingimpact-study-lira-uganda7.
- 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/
- 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.
- Anand A, Chowdhary N, Dimijian S, Patel V: Healthy Activity Program. Sangath, London School of Hyigiene & 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 Hyigiene 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/
- 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.

ENhancing Assessment of Common Therapeutic factors (ENACT) competency assessment tool (English, in-person) (v1.0): World Health Organization2021, CC BY-NC-SA,
https://equipcompetency.org/en-gb