

Tăng cường đ ánh giá các yếu tố điều trị chung (ENACT)

Năng lực trợ giúp cơ bản cho người trưởng thành

1. GIAO TIẾP KHÔNG LỜI & LẮNG NGHE CHỦ ĐỘNG

Hướng dẫn cho diễn viên: Sử dụng các ngôn ngữ hình thể phù hợp về mặt văn hóa để thể hiện cảm xúc buồn bã hoặc lo lắng vào những thời điểm thích hợp trong quá trình phỏng vấn

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Làm những việc khác (ví dụ: trả lời điện thoại, hoàn tất thủ tục giấy tờ) <input type="checkbox"/> Cười nhạt hoặc chế nhạo khách hàng <input type="checkbox"/> Biểu cảm nét mặt không phù hợp <input type="checkbox"/> Tiếp xúc cơ thể không phù hợp	<input type="checkbox"/> Cho phép sự yên lặng <input type="checkbox"/> Duy trì giao tiếp bằng mắt một cách phù hợp <input type="checkbox"/> Duy trì tư thế hòa đồng, cởi mở (xoay người về phía khách hàng) <input type="checkbox"/> Liên tục sử dụng ngôn ngữ cơ thể mang tính hỗ trợ (gật đầu) và lời nói (ạ, vâng) mang tính tích cực <input type="checkbox"/> <i>Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên</i>	<input type="checkbox"/> <i>Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản</i> <input type="checkbox"/> Sử dụng ngôn ngữ hình thể đa dạng, phù hợp với phản ứng và nội dung chia sẻ của khách hàng trong suốt quá trình tư vấn	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 Bất kỳ hành vi bất lợi nào	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao
Ghi chú:			

2. KỸ NĂNG GIAO TIẾP BẰNG LỜI NÓI

Hướng dẫn dành cho diễn viên: Khi người trợ giúp sử dụng câu hỏi đóng như “Anh/chị có... không; anh/chị có thể ... không?”, hãy trả lời có hoặc không. Khi người trợ giúp sử dụng các câu hỏi mở như “Anh/chị có thể kể cho tôi về; hãy chia sẻ với tôi; điều đó xảy ra như thế nào...?”, hãy trả lời cụ thể, đầy đủ chi tiết.

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Ngắt lời/chẹn ngang lời khách hàng <input type="checkbox"/> Đặt nhiều câu hỏi gợi ý hoặc câu hỏi đóng có tính dẫn dắt (VD: Anh/chị thực sự không muốn làm như vậy, phải không?) <input type="checkbox"/> Sửa lời của khách hàng (ý của anh/chị là...) hoặc đưa ra những nhận định mang tính đổ lỗi (bạn/chị không nên nói vậy với chồng) <input type="checkbox"/> Sử dụng các từ ngữ hoặc ngôn ngữ không phù hợp với lứa tuổi và văn hóa	<input type="checkbox"/> Sử dụng câu hỏi mở <input type="checkbox"/> Sử dụng các câu tóm tắt hoặc diễn giải các vấn đề <input type="checkbox"/> Mời khách hàng chia sẻ hết vấn đề trước khi phản hồi <input type="checkbox"/> Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên	<input type="checkbox"/> Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản <input type="checkbox"/> Khuyến khích khách hàng giải thích thêm (anh/chị có thể cho tôi biết thêm về...) <input type="checkbox"/> Sử dụng các câu làm rõ ở ngôi thứ nhất (Tôi nghe anh/chị nói rằng, Tôi hiểu rằng...) <input type="checkbox"/> Tìm ra nhịp điệu phù hợp với khách hàng, cho phép tạm dừng trong khoảng thời gian dài hoặc ngắn hơn, dựa trên tình huống cụ thể của từng khách hàng	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 Bất kỳ hành vi bất lợi nào	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao
Ghi chú:			

3. GIẢI THÍCH VÀ KHUYẾN CÁO TÍNH BẢO MẬT

Hướng dẫn dành cho diễn viên: Trong quá trình thực hành đóng vai, hỏi người trợ giúp “Anh/chị có nói cho ai những điều tôi đã kể với anh/chị không?” hoặc “Tôi lo là anh/chị sẽ đem điều tôi nói đi kể cho người khác?”

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Ép buộc khách hàng tiết lộ thông tin cho người trợ giúp hoặc người khác <input type="checkbox"/> Giải thích không chính xác về tính bảo mật (vd: Tôi chỉ nói với gia đình bạn thôi) <input type="checkbox"/> Cam kết sẽ bảo mật toàn bộ thông tin trong mọi trường hợp mà không có ngoại lệ <input type="checkbox"/> Coi nhẹ những lo ngại của khách hàng về tính bảo mật (ví dụ: không quan trọng nếu có ai nghe thấy chúng ta nói chuyện)	<input type="checkbox"/> Giải thích khái niệm về tính bảo mật <input type="checkbox"/> Liệt kê những trường hợp ngoại lệ đối với việc phá vỡ quy tắc bảo mật (ví dụ: nguy cơ khách hàng tự làm hại cho bản thân hoặc gây nguy hiểm cho người khác) <input type="checkbox"/> Giải thích tầm quan trọng của việc phá vỡ quy tắc bảo mật trong một số trường hợp cụ thể <input type="checkbox"/> Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên	<input type="checkbox"/> Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản <input type="checkbox"/> Giải thích chi tiết quy trình Không rõ ý chỗ này liên quan tới tính bảo mật và các trường hợp ngoại lệ <input type="checkbox"/> Đặt câu hỏi để đánh giá mức độ hiểu biết của khách hàng hiểu về tính bảo mật <input type="checkbox"/> Các chủ đề thảo luận được xây dựng phù hợp với tính bảo mật	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 Bất kỳ hành vi bất lợi nào	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao
Ghi chú:			

4. XÂY DỰNG MỐI QUAN HỆ VÀ TỰ BỘC LỘ

Hướng dẫn dành cho diễn viên: Không giới thiệu tên hay bất kỳ thông tin cá nhân trừ khi người trợ giúp yêu cầu

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Lấn át toàn bộ cuộc trao đổi để chia sẻ những trải nghiệm cá nhân <input type="checkbox"/> Giảm thiểu vấn đề của khách hàng bằng cách mô tả cách người hỗ trợ giúp giải quyết vấn đề đó như thế nào <input type="checkbox"/> Đặt những câu hỏi cá nhân không cần thiết, gây xấu hổ cho khách hàng <input type="checkbox"/> Thảo luận các thông tin bảo mật khác với khách hàng	<input type="checkbox"/> Tự giới thiệu và giải thích vai trò của bản thân <input type="checkbox"/> Tạo ra cuộc trao đổi thân thiện, thoải mái <input type="checkbox"/> Yêu cầu khách hàng tự giới thiệu. Ví dụ: hỏi khách hàng muốn được gọi như thế nào <input type="checkbox"/> Chia sẻ những kinh nghiệm chung có liên quan đến khách hàng (ví dụ: về cộng đồng hoặc tôn giáo của một người) <input type="checkbox"/> Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên	<input type="checkbox"/> Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản <input type="checkbox"/> Yêu cầu khách hàng phản ánh lại với người trợ giúp về những thông tin được chia sẻ <input type="checkbox"/> Kiểm tra thường xuyên để đảm bảo khách hàng cảm thấy thoải mái (ví dụ: mời ngồi, sử dụng ngôn ngữ mà khách hàng mong muốn)	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 Bất kỳ hành vi bất lợi nào	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao
Ghi chú:			

5. TÌM HIỂU VÀ BÌNH THƯỜNG HÓA CẢM XÚC

Hướng dẫn dành cho diễn viên: Không chia sẻ cảm nhận hoặc cảm xúc trừ khi người trợ giúp hỏi. Ví dụ, “Anh/chị cảm thấy thế nào; Hãy kể cho tôi điều gì gần đây khiến anh/chị lo lắng, suy nghĩ; Tôi nhận thấy khi mới tới, anh/chị có vẻ buồn, hãy kể cho tôi về những điều khiến anh/chị phiền lòng.”

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Đưa ra nhận định rằng phản ứng của khách hàng là bất thường hoặc không giống cách xử sự của những người khác trong tình huống tương tự (ví dụ: mọi người thường không phản ứng như thế) <input type="checkbox"/> Giảm thiểu hoặc bỏ qua cảm nhận hoặc cảm xúc của khách hàng <input type="checkbox"/> Ép buộc khách hàng miêu tả cảm xúc	<input type="checkbox"/> Khuyến khích, động viên một cách phù hợp để khách hàng chia sẻ cảm nhận <input type="checkbox"/> Giải thích rằng những người khác có thể cũng có những triệu chứng, phản ứng và lo lắng tương tự nếu họ trải qua những điều tương tự <input type="checkbox"/> Yêu cầu khách hàng phản hồi về trải nghiệm khi chia sẻ cảm xúc <input type="checkbox"/> <i>Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên</i>	<input type="checkbox"/> <i>Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản</i> <input type="checkbox"/> Tìm hiểu các lý do tiềm ẩn khiến khách hàng e ngại khi chia sẻ cảm xúc <input type="checkbox"/> Nhận xét biểu cảm trên gương mặt của khách hàng một cách cẩn thận để khuyến khích họ thể hiện cảm xúc <input type="checkbox"/> Xác thực các phản ứng mang tính cảm xúc và kiểm chế các phản ứng cảm xúc có thể có hại	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 <i>Bất kỳ hành vi bất lợi nào</i>	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 <i>Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản</i>	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 <i>Có đầy đủ kỹ năng cơ bản</i>	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 <i>Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao</i>
Ghi chú:			

6. THỂ HIỆN SỰ CẢM THÔNG, ẨM ÁP VÀ CHÂN THÀNH

Hướng dẫn dành cho diễn viên: Tại những thời điểm thích hợp trong quá trình phỏng vấn, sử dụng ngôn ngữ cơ thể phù hợp về mặt văn hóa để thể hiện sự đau buồn hoặc lo lắng (tương tự hướng dẫn phần 1), và khi được yêu cầu chia sẻ nỗi buồn để quan sát cách người trợ giúp phản ứng như thế nào (tương tự hướng dẫn phần 5).

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Phê phán những lo ngại của khách hàng <input type="checkbox"/> Coi thường hoặc coi nhẹ những lo lắng của khách hàng <input type="checkbox"/> Phản ứng cảm xúc của người trợ giúp có vẻ không phù hợp, giả tạo hoặc diễn	<input type="checkbox"/> Thể hiện thân thiện, ảm áp và chân thành trong suốt quá trình trao đổi <input type="checkbox"/> Liên tục thể hiện sự lo lắng hoặc quan tâm đến khách hàng (ví dụ: nghe buồn quá; anh/chị có thể kể thêm với tôi?) <input type="checkbox"/> Đặt câu hỏi để xác định rõ khách hàng đang cảm thấy như thế nào (ví dụ: tôi thắc mắc không biết khi việc đó xảy ra, anh/chị cảm thấy buồn hay tức giận) <input type="checkbox"/> Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên	<input type="checkbox"/> Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản <input type="checkbox"/> Yêu cầu khách hàng phản ánh lại những câu nói đồng cảm của người trợ giúp (ví dụ: Bạn nghĩ gì khi tôi nói rằng bạn có vẻ buồn?)	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 Bất kỳ hành vi bất lợi nào	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao
Ghi chú:			

7. ĐÁNH GIÁ KHẢ NĂNG TỰ LÀM HẠI CHO BẢN THÂN, KHẢ NĂNG LÀM HẠI NGƯỜI KHÁC, MỖI NGUY HIỂM TỪ NGƯỜI KHÁC & XÂY DỰNG KẾ HOẠCH PHẢN ỨNG PHÙ HỢP

Hướng dẫn dành cho diễn viên: Trong quá trình đóng vai, nói rõ “Nhiều khi đi ngủ, tôi ước rằng mình sẽ không tỉnh lại vào sáng hôm sau”. Nếu được hỏi về việc đã từng tự làm bản thân bị thương hay tự tử, hãy nói “Đôi khi tôi nghĩ về cái chết, nhưng tôi không cố ý làm mình bị thương”. Nếu được hỏi lý do vì sao ngừng lại, không làm bản thân bị thương nữa, hãy giải thích: “Tôi muốn sống để chăm sóc gia đình. Nếu tôi chết, ai sẽ chăm sóc họ”. Nếu được hỏi đã từng thử lần nào chưa, hãy trả lời: “Chưa, tôi chưa từng thử tự tử”

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Không hỏi về việc tự làm hại bản thân <input type="checkbox"/> Giải thích cho khách hàng không nên tự làm hại mình vì lý tôn giáo hoặc luật pháp (ví dụ: điều đó là tội lỗi, hoặc điều đó là phạm pháp) <input type="checkbox"/> Thể hiện, bày tỏ sự không tin tưởng (ví dụ: buộc tội khách hàng tự làm hại bản thân để thu hút sự chú ý; nói rằng không có ai thực sự làm hại khách hàng hoặc con của khách hàng đâu) <input type="checkbox"/> Khuyến khích khách hàng giữ kín, không nói với ai về ý định tự gây hại cho bản thân hoặc gây hại cho người khác	<input type="checkbox"/> Hỏi về việc tự làm hại bản thân, hoặc làm hại tới người khác, hoặc bất kỳ tổn hại nào mà khách hàng nhắc đến <input type="checkbox"/> Hỏi về mục tiêu hiện tại, cách thức thực hiện hoặc những lần thử thực hiện trước đây <input type="checkbox"/> Hỏi về các yếu tố nguy cơ và/hoặc các yếu tố bảo vệ <input type="checkbox"/> <i>Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên</i>	<input type="checkbox"/> <i>Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản</i> <input type="checkbox"/> Nếu nguy cơ hiện tại cao hoặc thấp, giúp khách hàng xây dựng kế hoạch an toàn (ví dụ: chiến lược ứng phó và tìm kiếm sự giúp đỡ)	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 Bất kỳ hành vi bất lợi nào	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao
Ghi chú:			

8. KẾT NỐI VỚI CÁC CHỨC NĂNG XÃ HỘI VÀ TÁC ĐỘNG ĐẾN ĐỜI SỐNG

Hướng dẫn dành cho diễn viên: Nếu người trợ giúp hỏi về các hoạt động hàng ngày, hãy nói rằng đôi khi bạn khó có thể làm được một số hoạt động, thông thường như: tự chăm sóc bản thân, chăm sóc con cái, bạn đời hay người thân khác vì bạn cảm thấy lo lắng hoặc buồn bã.

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Phê phán khách hàng đã để các triệu chứng ảnh hưởng tới sinh hoạt hàng ngày (ví dụ: anh/chị yếu đuối, anh/chị không có ý chí) <input type="checkbox"/> Nói với khách hàng rằng những lo lắng về sức khỏe tâm thần không liên quan gì đến các hoạt động sinh hoạt hàng ngày, hoặc không hỏi gì về việc sức khỏe tâm thần có ảnh hưởng gì đến sinh hoạt hàng ngày của khách hàng <input type="checkbox"/> Phê phán, chỉ trích khách hàng vì để vấn đề của họ ảnh hưởng tới con cái, bạn đời và người thân khác <input type="checkbox"/> Khiến khách hàng cảm thấy tội lỗi vì đã ảnh hưởng tới con cái, gia đình và những người khác	<input type="checkbox"/> Hỏi về sinh hoạt hàng ngày của khách hàng <input type="checkbox"/> Thảo luận, trao đổi về mối liên quan (tương quan) giữa sinh hoạt hàng ngày và sức khỏe tâm thần <input type="checkbox"/> <i>Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên</i>	<input type="checkbox"/> <i>Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản</i> <input type="checkbox"/> Làm rõ và/hoặc hỗ trợ mối liên quan giữa sinh hoạt hàng ngày và sức khỏe tâm thần của khách hàng hoặc điều chỉnh lại nếu cần thiết <input type="checkbox"/> Tìm hiểu mối liên quan theo cả 2 chiều (đời sống hàng ngày tác động tới triệu chứng, và các triệu chứng ảnh hưởng tới đời sống hàng ngày) <input type="checkbox"/> Hỏi trước đây khách hàng sinh hoạt hàng ngày như thế nào và so sánh với bối cảnh xã hội hiện nay (ví dụ: COVID-19; chuyện đó đã xảy ra bao lâu rồi? ...)	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 <i>Bất kỳ hành vi bất lợi nào</i>	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 <i>Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản</i>	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 <i>Có đầy đủ kỹ năng cơ bản</i>	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 <i>Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao</i>
Ghi chú:			

9. TÌM HIỂU NGƯỜI BỆNH & MẠNG LƯỚI HỖ TRỢ XÃ HỘI, GIẢI THÍCH VẤN ĐỀ (MÔ HÌNH NGUYÊN NHÂN & GIẢI THÍCH)

Hướng dẫn dành cho diễn viên: Nếu được hỏi về nguyên nhân gây ra vấn đề, hãy đưa ra các loại câu trả lời khác nhau để xem người trợ giúp phản hồi như thế nào. Ví dụ: “Tôi không biết liệu mình có gặp phải những vấn đề này hay không vì hiện tại tôi đã không còn việc làm và lúc nào cũng lo lắng. Hoặc, tôi chỉ bị nguyên rủa thôi.” Nếu được hỏi về hiểu biết của gia đình, hãy đưa ra một nguyên nhân khác, ví dụ: “Gia đình tôi cho rằng tôi đã gặp những vấn đề này vì tôi yếu đuối và lười biếng”.

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Phê phán quan điểm của khách hàng về vấn đề được cho là thiếu hiểu biết, mê tín, v.v., etc. <input type="checkbox"/> Xác nhận niềm tin không có ích của khách hàng hoặc mạng xã hội	<input type="checkbox"/> Tìm hiểu quan điểm của khách hàng về nguyên nhân của vấn đề <input type="checkbox"/> Tìm hiểu quan điểm của gia đình hoặc mạng lưới hỗ trợ xã hội về nguyên nhân của vấn đề (ví dụ: Gia đình bạn đã nói gì về nguyên nhân gây ra vấn đề này?) <input type="checkbox"/> Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên	<input type="checkbox"/> Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản <input type="checkbox"/> Kết hợp các quan điểm của khách hàng về nguyên nhân gây ra vấn đề và lập kế hoạch chăm sóc theo cách không gây hại cho họ <input type="checkbox"/> Thảo luận về những giải pháp thay thế cho những giải pháp không có ích (ví dụ: Bạn đã nói điều này là do bạn đã làm gia đình mình thất vọng, tôi tự hỏi liệu có cách nào khác để nghĩ về tình huống này không?) <input type="checkbox"/> Giải quyết những khác biệt trong quan điểm của khách hàng và của người khác về nguyên nhân gây ra vấn đề	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 Bất kỳ hành vi bất lợi nào	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao
Ghi chú:			

10. SỰ THAM GIA PHÙ HỢP CỦA CÁC THÀNH VIÊN TRONG GIA ĐÌNH VÀ NGƯỜI THÂN KHÁC

Hướng dẫn dành cho diễn viên: Nếu được hỏi về những người thân thiết trong cuộc sống của bạn, hãy mô tả những người thân trong gia đình. Tuy nhiên, nếu được hỏi về người thân khác mà bạn muốn chăm sóc, hãy mô tả về họ, ví dụ: cô, chú, hàng xóm, v.v.

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Yêu cầu khách hàng không để gia đình hoặc người thân tham gia vào bất kỳ hình thức nào trong suốt quá trình điều trị hoặc phục hồi <input type="checkbox"/> Yêu cầu khách hàng mời thành viên trong gia đình hoặc người thân tham gia vào quá trình điều trị <input type="checkbox"/> Yêu cầu nói chuyện với gia đình hoặc người thân của khách hàng mà không được sự đồng ý của khách hàng <input type="checkbox"/> Cho phép người thân đi cùng được quyền quyết định sự lựa chọn của khách hàng	<input type="checkbox"/> Tìm hiểu về những người thân thiết trong cuộc sống của khách hàng (ví dụ: các thành viên trong gia đình, người thân hoặc bạn bè) <input type="checkbox"/> Hỏi khách hàng xem họ có muốn những người thân tham gia vào quá trình chăm sóc <input type="checkbox"/> Hỏi khách hàng xem họ đang sống cùng ai <input type="checkbox"/> <i>Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên</i>	<input type="checkbox"/> <i>Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản</i> <input type="checkbox"/> Tìm hiểu các mong muốn của khách hàng về việc mời các thành viên gia đình hoặc người thân khác tham gia vào quá trình điều trị <input type="checkbox"/> Đóng vai hoặc thảo luận về các lựa chọn của khách hàng để họ có thể tương tác tốt hơn với người thân của họ (ví dụ: người trợ giúp đóng vai là một thành viên trong gia đình)	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 <i>Bất kỳ hành vi bất lợi nào</i>	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 <i>Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản</i>	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 <i>Có đầy đủ kỹ năng cơ bản</i>	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 <i>Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao</i>
Ghi chú:			

11. THIẾT LẬP MỤC TIÊU PHỐI HỢP VÀ GIẢI QUYẾT MONG ĐỢI CỦA KHÁCH HÀNG

Hướng dẫn dành cho diễn viên: Nếu được hỏi về mục tiêu, đầu tiên hãy đưa ra một số mục tiêu như “xin được việc”, nhưng sau đó, nếu được người hỗ trợ trợ giúp thì đưa ra mục tiêu mang tính tâm lý xã hội hơn. ví dụ: “Tôi muốn mình sẽ bớt lo lắng đi để có thể nghĩ ra kế hoạch tìm việc làm...”

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Nói với khách hàng rằng họ sẽ không thể đạt được mục tiêu (kỳ vọng) đã đặt ra mà không giải thích lý do <input type="checkbox"/> Đưa ra thông tin không chính xác, gây hiểu lầm hoặc không thực tế vào các mục tiêu điều trị <input type="checkbox"/> Áp đặt mục tiêu cho khách hàng (đưa ra mục tiêu bắt buộc cho khách hàng)	<input type="checkbox"/> Hỏi khách hàng về mục tiêu điều trị (kỳ vọng) của họ <input type="checkbox"/> Giải thích rõ ràng về mức độ phù hợp của mục tiêu và kỳ vọng của khách hàng với kế hoạch điều trị như thế nào <input type="checkbox"/> <i>Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên</i>	<input type="checkbox"/> <i>Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản</i> <input type="checkbox"/> Ưu tiên và điều chỉnh kế hoạch điều trị cho phù hợp với mục tiêu (kỳ vọng) của khách hàng <input type="checkbox"/> Làm việc với khách hàng để điều chỉnh mục tiêu của họ trong phạm vi kế hoạch điều trị (ví dụ: Mục tiêu của anh/chị là tìm được việc, nên chúng ta sẽ thảo luận cùng nhau xem làm thế nào có thể giúp anh/chị tìm được việc làm phù hợp?)	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 Bất kỳ hành vi bất lợi nào	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao
Ghi chú:			

12. KHUYẾN KHÍCH NHỮNG HY VỌNG THAY ĐỔI THỰC TIỄN

Hướng dẫn dành cho diễn viên: Trong khi đóng vai, hỏi người trợ giúp những câu hỏi như “Liệu gặp anh/chị có giúp các vấn đề của tôi tốt hơn không? Liệu gặp anh/chị có giúp tôi tìm được việc làm không?” Đồng thời nhắc đến những điều khiến bạn có hy vọng (ví dụ: Trước đây tôi đã làm rồi, nên chắc chắn tôi sẽ làm lại được) và điều khiến bạn mất hy vọng (ví dụ: tôi đã thử mọi cách rồi mà không được)

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Đưa ra nhận định tiêu cực về những nghi ngờ của khách hàng (làm sao mọi chuyện của anh/chị có thể tốt đẹp hơn nếu anh/chị không có chút hy vọng nào) <input type="checkbox"/> Đưa ra những mong đợi không thực tế (Mọi việc sẽ được chữa khỏi hoặc giải quyết ổn thỏa...) <input type="checkbox"/> Đưa ra những nhận định về việc chắc chắn không mang lại hy vọng thay đổi (Vấn đề này không thể giải quyết được...)	<input type="checkbox"/> Giải thích cho khách hàng rằng họ có thể hy vọng về khả năng mọi chuyện sẽ thay đổi như thế nào <input type="checkbox"/> Khuyến khích khách hàng tìm kiếm sự chăm sóc, hỗ trợ <input type="checkbox"/> Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên	<input type="checkbox"/> Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản <input type="checkbox"/> Tìm tòi và phát hiện những điều khách hàng nghi ngờ về việc điều trị <input type="checkbox"/> Người trợ giúp chia sẻ lý do để mang lại hy vọng cho khách hàng dựa trên những kinh nghiệm của bản thân hoặc dựa trên hành vi của khách hàng <input type="checkbox"/> Thảo luận về những lý do để mang lại hy vọng khi khách hàng cảm thấy nghi ngờ hoặc không hài lòng	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 Bất kỳ hành vi bất lợi nào	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao
Ghi chú:			

13. KẾT HỢP CÁC HÀNH VI ỨNG PHÓ VÀ CÁC GIẢI PHÁP TRƯỚC ĐÃY

Hướng dẫn dành cho diễn viên: Trong khi đóng vai, đưa ra những ví dụ về đối phó tích cực (ví dụ: làm vườn) và đối phó tiêu cực (ví dụ: quát tháo, đuổi người khác đi ra; uống rượu, bia).

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Đưa ra nhận xét tiêu cực về cách ứng phó của khách hàng (cách đó không bao giờ có hiệu quả...) <input type="checkbox"/> Khuyến khích và thể hiện sự chấp nhận các ứng phó không có ích của khách hàng	<input type="checkbox"/> Hỏi khách hàng về hành vi ứng phó hiện nay hoặc trước đây (khách hàng đã cố gắng tiếp tục bằng cách nào sau khi vấn đề xảy ra...) <input type="checkbox"/> Khen ngợi khách hàng vì đã từng hoặc đang có những giải pháp tích cực và an toàn <input type="checkbox"/> Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên	<input type="checkbox"/> Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản <input type="checkbox"/> Khuyến khích khách hàng tiếp tục áp dụng các hành vi ứng phó tích cực <input type="checkbox"/> Phản hồi lại những chiến lược không lành mạnh trước đây và cùng nhau suy nghĩ, đưa ra các chiến lược thay thế	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 Bất kỳ hành vi bất lợi nào	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao
Ghi chú:			

14. GIÁO DỤC TÂM LÝ VÀ SỬ DỤNG NGÔN NGỮ ĐỊA PHƯƠNG

Hướng dẫn dành cho diễn viên: Nếu người hỗ trợ sử dụng các thuật ngữ chuyên ngành, hãy hỏi “từ đó có nghĩa là gì” để xem người trợ giúp có thể diễn giải được các thuật ngữ đó bằng ngôn ngữ địa phương không.

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Sử dụng các thuật ngữ chuyên ngành mà không kiểm tra xem khách hàng có hiểu không <input type="checkbox"/> Sử dụng các thuật ngữ mang tính chất kỳ thị về sức khỏe tâm thần	<input type="checkbox"/> Thực hiện giáo dục tâm lý chính xác với những thuật ngữ đơn giản <input type="checkbox"/> Có sử dụng các khái niệm và thuật ngữ địa phương trong khi giáo dục tâm lý <input type="checkbox"/> Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên	<input type="checkbox"/> Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản <input type="checkbox"/> Kết hợp cách mô tả vấn đề của khách hàng <input type="checkbox"/> Kiểm tra khách hàng hiểu về giáo dục tâm lý như thế nào	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 Bất kỳ hành vi bất lợi nào	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao
Ghi chú:			

15. KHƠI GỢI PHẢN HỒI KHI ĐƯA RA LỜI KHUYÊN, KHUYẾN NGHỊ VÀ ĐỀ XUẤT

Hướng dẫn dành cho diễn viên: Nếu người hỗ trợ yêu cầu đưa ra phản hồi về các đề nghị, hãy trả lời rằng một số lời khuyên có hữu ích, nhưng một số khác thì khó có thể làm được trong tình huống của bạn. Sau đó, hãy hỏi xem họ còn có lựa chọn hay hoạt động nào khác không.

Chọn tất cả các hành vi đã thực hiện trong mỗi mục			
Hành vi không có ích hoặc có thể gây hại	Kỹ năng trợ giúp cơ bản	Kỹ năng trợ giúp nâng cao	
<input type="checkbox"/> Thuyết giảng cho khách hàng cần phải làm gì mà không yêu cầu khách hàng phản hồi <input type="checkbox"/> Đưa ra những đề nghị tiêu cực hoặc có hại	<input type="checkbox"/> Yêu cầu khách hàng phản hồi để đánh giá xem có đề nghị, lời khuyên nào hữu ích không <input type="checkbox"/> Giải thích cụ thể, điều chỉnh lại hoặc đưa ra gợi ý thay thế dựa trên phản hồi của khách hàng <input type="checkbox"/> <i>Không thực hiện bất kỳ kỹ năng nào kể trên</i>	<input type="checkbox"/> <i>Thực hiện tất cả các kỹ năng trợ giúp cơ bản</i> <input type="checkbox"/> Tóm tắt phản hồi của khách hàng và kiểm tra xem diễn giải đã đúng ý khách hàng chưa	
Chọn mức độ phù hợp nhất (chỉ chọn duy nhất 1 mức)			
<input type="checkbox"/> Mức độ 1 <i>Bất kỳ hành vi bất lợi nào</i>	<input type="checkbox"/> Mức độ 2 <i>Không có hoặc chỉ có 1 ít kỹ năng cơ bản</i>	<input type="checkbox"/> Mức độ 3 <i>Có đầy đủ kỹ năng cơ bản</i>	<input type="checkbox"/> Mức độ 4 <i>Có đầy đủ kỹ năng cơ bản và ít nhất 1 kỹ năng nâng cao</i>
Ghi chú:			

Acknowledgement. This scale is adapted with permission from the original ENACT scale, which was published CC BY-NC-ND by Kohrt et al in: 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>.

These competencies were informed by research described in: 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>

See full acknowledgements and copyright information on <https://equipcompetency.org/>