



UMP - Vietnam - HIV  
ATTC



# Bài 1

## Ôn tập bài 1

### Câu hỏi trắc nghiệm buổi 1





UMP - Vietnam - HIV  
ATTC



# **BÀI 2: GIAI ĐOẠN TIẾP CẬN & CÁC KỸ NĂNG CỐT LÕI TRONG PHÒNG VẤN TẠO ĐỘNG LỰC**

ThS. Cao Hương Liên





UMP - Vietnam - HIV

ATTC

Addiction Technology Transfer Center Network

Funded by the President's Emergency Plan for AIDS Relief through  
the Substance Abuse and Mental Health Services Administration

HAINN  
Health Advancement in Vietnam

# GIAI ĐOẠN TIẾP CẬN

**Thiết lập mối quan hệ  
dựa trên sự tin cậy và tôn trọng lẫn nhau  
để làm việc hiệu quả**

# MỤC TIÊU GĐ TIẾP CẬN

---

**Thiết lập mối quan hệ dựa trên  
sự tin tưởng và tôn trọng lẫn nhau**

TVV nhớ rằng BN luôn thăm đánh giá trong buổi tham  
vấn như:

- *“TVV này có tôn trọng tôi không?”*
- *“Họ có nghe và hiểu tôi không?”*
- *“Tôi có thể tin người này được không?”*
- *“Họ có cho tôi quyền tự quyết định không?”*
- *“Họ sẽ cho tôi lựa chọn cách thay đổi, hay bắt tôi làm theo ý họ?”*

# GĐ TIẾP CẬN

## YẾU TỐ QUAN TRỌNG

TTV cần tìm hiểu về BN:

1. Mong muốn/mục tiêu: BN muốn gì hay hy vọng gì khi đến cơ sở methadone hay OPC?
2. Tầm quan trọng: Tầm quan trọng của những gì BN đang tìm kiếm? Ưu tiên thế nào trong đời BN?
3. Tích cực: BN có cảm thấy thoải mái khi tham vấn? BN có cảm thấy được chào đón cách thân thiện và được tôn trọng không?
4. Kỳ vọng: Buổi tham vấn có đạt được hay vượt qua mức mong đợi của BN?
5. Hy vọng: BN có tin tưởng chương trình điều trị methadone hoặc điều trị ARVs sẽ giúp được họ không?

# NHỮNG BẦY/LỖI THƯỜNG GẶP (TRAPS)

---

1. Thẩm định (intake)
2. Chuyên gia (expert)
3. Tập trung quá sớm (premature focus)
4. Dán nhãn (labeling)
5. Đổ lỗi (blame)
6. Tán gẫu (chat)



UMP - Vietnam - HIV

ATTC

Addiction Technology Transfer Center Network

Funded by the President's Emergency Plan for AIDS Relief through  
the Substance Abuse and Mental Health Services Administration

HAINN  
Health Advancement in Vietnam

# CÁC KỸ NĂNG CỐT LÕI TRONG PVTĐL

# 1. KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI MỞ

---

## Khái niệm câu hỏi mở:

- Câu trả lời dài hơn kiểu trả lời đúng/sai hoặc điền vào chỗ trống.
- Thu thập thông tin khái quát.
- Thường bắt đầu bằng những từ như: “*làm thế nào...*”, “*cái gì...*”, “*hãy kể cho tôi nghe về...*”



# 1. KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI MỞ

---

Lý do sử dụng câu hỏi mở trong PVTĐL:

- Giúp truyền tải nhiều thông tin hơn
- Khiến bệnh nhân tham gia vào tiến trình ra quyết định
- Gợi mở để hiểu sâu hơn vấn đề của bệnh nhân
- Khuyến khích bệnh nhân chủ động trong toàn bộ quá trình thay đổi

# VÍ DỤ:

---

- *"Hôm nay điều gì khiến bạn đến cơ sở methadone?"*
- *"Em nghĩ như thế nào về việc quên liều ARVs vào mỗi cuối tuần?"*
- *"Vấn đề này đã ảnh hưởng như thế nào trong đời sống hằng ngày của em?"*
- *"Em hy vọng cuộc sống của em có thể sẽ khác biệt như thế nào trong 5 năm tới?"*
- *"Theo em nếu vấn đề này tiếp diễn thì cuộc sống của em trở nên thế nào?"*
- *"Anh (chị/em hoặc danh xưng của nhân viên y tế) có thể giúp em thế nào?"*

# BÀI TẬP CÂU HỎI MỞ

---

1. Anh/chị hãy cho biết các câu hỏi sau là câu hỏi đóng hay câu hỏi mở. Lý giải vì sao?
2. Nếu là câu hỏi đóng, anh/chị hãy chuyển qua câu hỏi mở.

# BÀI TẬP CÂU HỎI MỞ

---

Một ngày em sử dụng bao nhiêu củ?

✓	Đóng			Mở
---	------	--	--	----

*“Việc sử dụng heroin diễn ra như thế nào trong một ngày?”*

# BÀI TẬP CÂU HỎI MỞ

Sức khỏe của em sẽ như thế nào nếu em uống thuốc ARVs mỗi ngày?

	Đóng		✓	Mở
--	------	--	---	----

*...vì đã giúp BN tự hình dung ra những lợi ích hay kết quả tốt đẹp nếu như họ tuân thủ điều trị.*

# BÀI TẬP CÂU HỎI MỞ

Những điểm lợi mà em có được khi sử dụng heroin là gì?

	Đóng		✓	Mở
--	------	--	---	----

*...vì đã giúp BN tự rà soát và đánh giá những tác dụng của heroin mang lại cho bản thân. Và đó cũng chính là lý do khiến việc sử dụng heroin lặp đi lặp lại.*

# BÀI TẬP CÂU HỎI MỞ

Em nghĩ cần làm gì khác đi để tuân thủ điều trị tốt hơn?


<input type="checkbox"/>	Đóng	<input checked="" type="checkbox"/>	Mở
--------------------------	------	-------------------------------------	----

*...vì, nó giúp bệnh nhân suy nghĩ về những hành động cần làm để có thể thay đổi.*

# LẮNG NGHE PHẢN HỒI

---

12 dấu hiệu chứng tỏ TTV không biết lắng nghe:


1. Chỉ đạo, ra lệnh
  2. Cảnh báo, cảnh cáo, dọa nạt
  3. Đưa ra lời khuyên, gợi ý hoặc đề nghị
  4. Thuyết phục bằng lý luận, tranh cãi hoặc giảng dạy
  5. Chỉ bảo, dạy đời
  6. Không đồng ý, đánh giá, phê bình hoặc đổ lỗi
- 



# LẮNG NGHE PHẢN HỒI

---

12 loại phản hồi chứng tỏ TTV không biết lắng nghe:

- 7. Đồng ý, phê duyệt
  - 8. Nhạo báng hoặc dán nhãn
  - 9. Giải thích hoặc phân tích
  - 10. An ủi
  - 11. Đặt câu hỏi thăm dò
  - 12. Giỡn cợt, hài hước, đổi chủ đề
- 

# BÀI TẬP LẮNG NGHE

---

- Giảng viên sắm vai
- Xem tài liệu phát tay phần III
- Sau mỗi câu nói của TVV hãy đánh vào ô chat các lỗi của lắng nghe theo số thứ tự tương ứng từ 1 – 12 lỗi thường gặp trong lắng nghe.
- Riêng bạn, bạn thường gặp lỗi nào nhiều nhất?

# BÀI TẬP LẮNG NGHE

---

Anh/chị hãy cho biết những câu nói sau của tham vấn viên thuộc lỗi thường gặp số mấy (1 – 12) trong lắng nghe?

# BÀI TẬP LẮNG NGHE

---

BN: Thiết tình thì em đăng ký điều trị methadone là do gia đình em muốn.

*TVV: Em biết đó gia đình là quan trọng nhất, em cần nghe lời ba mẹ vì họ luôn muốn điều tốt đẹp cho em. (# 5)*

BN: Nhưng em đâu có muốn, em nghiện nhưng có trộm cắp gì của ai đâu.

*TVV: Điều này rất khó nói, chỉ có em mới biết thôi, anh nghe bạn nào cũng nói như vậy. (# 6)*

BN: Sao anh nói vậy? Nói chung em không biết phải làm gì khi gia đình ép đi uống methadone mà em không muốn.

*TVV: Em nên suy nghĩ thêm để hiểu về methadon (# 3)*

# BÀI TẬP LẮNG NGHE

---

BN: Em đâu có muốn điều trị đâu mà tìm hiểu, anh cứ cho em uống thuốc đại đi để ba má em yên tâm.

*TVV: Chắc em sẽ được uống thôi nhưng nếu như thế thì rất là uổng phí và rồi em cũng bỏ thôi à. (# 2)*

BN: Gì mà bỏ anh, cũng phải ráng chứ không bị cắt tiền à.


*TVV: Vậy đằng nào em cũng phải điều trị bởi vì tiền hỗ trợ từ gia đình, nên tốt nhất là em quyết tâm uống đi. (#4)*

BN: Em không biết uống rồi mọi việc sẽ diễn ra như thế nào nữa.

*TVV: Tất nhiên là mọi chuyện sẽ tốt rồi, vì ở đây ai cũng vậy mà. (# 10)*

## 2. KỸ NĂNG KHẮNG ĐỊNH

---

- Làm người ai cũng **có giá trị như nhau**;
  - Khẳng định là **nhận ra, thừa nhận và nhấn mạnh những điểm tích cực hay điều tốt**, bao gồm hành động, cá tính, tiềm năng của BN;
  - Kỹ năng khẳng định dùng để **hỗ trợ và khuyến khích BN**.
- 

## 2. KỸ NĂNG KHẲNG ĐỊNH

Kỹ năng khẳng định là đưa ra những lời nhận xét tích cực hay tốt đẹp của TVV về BN.

- *"Cảm ơn bạn đã đến đây hôm nay, còn đến sớm nữa!"*
- *"Lần này em đến khám và nhận thuốc đúng lịch hẹn, tốt quá."*
- *"Ồ! Tuần này bạn đã quan tâm và học nhiều thứ về tác dụng của Methadone, như thế là rất tốt."*
- *"Bác sĩ thấy vui vì em đã quyết định vào chương trình điều trị."*
- *"Tôi nhận thấy bạn thật sự đã cố gắng tham gia các buổi giáo dục nhóm (hoặc buổi tư vấn tuân thủ điều trị ARVs), tôi rất vui vì em đã thay đổi tích cực!"*

## 2. KỸ NĂNG KHẮNG ĐỊNH

---

Đổi góc nhìn/chỉnh khung (reframing). Ly nước nửa đầy hay nửa vơi (glass half full).

- *“Mặc dù bạn khó chịu khi bác sĩ chưa tăng liều vì bạn còn sử dụng heroin cỡ tối, nhưng bạn đã rất thẳng thắn nói về chuyện này và muốn trao đổi với tôi về cách bỏ hoàn toàn. Như vậy là khởi đầu rất thuận lợi để chúng ta trao đổi về kế hoạch bỏ cỡ tối”*
- *“Em cảm thấy chưa thoải mái để chia sẻ về tình trạng của mình, nhưng em vẫn đến nhận thuốc và khám đúng lịch hẹn như thế thì em cũng đã nỗ lực và quan tâm đến vấn đề sức khỏe của bản thân.” (Tình huống của OPC Gò Quao)*



## 2. KỸ NĂNG KHẲNG ĐỊNH

---

### Bình luận về đặc điểm và kỹ năng tích cực của BN

- *"Bạn đã thực sự nản lòng và có khi không tin rằng mình có thể cai được vì đã bỏ nhiều lần mà không thành cứ té đi té lại, nhưng bạn vẫn đăng ký điều trị methadone, điều đó cho thấy bạn khá là kiên trì!"*
- *"Có những lúc em thấy khỏe và không cần đến nhận thuốc ARVs hàng tháng nữa, nhưng cuối cùng em vẫn đến nhận thuốc đầy đủ và không bỏ thuốc ngày nào như thế quả là rất kiên trì."*

### 3. KỸ NĂNG PHẢN HỒI

---

Kỹ năng phản hồi là bao gồm việc lắng nghe và xác nhận lại những gì bạn đã hiểu được thông tin mà bệnh nhân chia sẻ.

Kỹ năng phản hồi là cách lắng nghe có xác nhận chứ không phải đoán là bạn đã hiểu.

Kỹ năng phản hồi là dạng câu khẳng định chứ không phải là câu hỏi.

### 3. KỸ NĂNG PHẢN HỒI

#### Ý nghĩa của phản hồi

Để chứng minh và xác nhận rằng tham vấn viên đã nghe và hiểu bệnh nhân một cách chính xác.

Làm cho mối quan hệ trợ giúp (thấu cảm) giữa TVV và BN trở nên gắn kết hơn.

Thấu cảm cũng là yếu tố trong quá trình thay đổi hành vi.

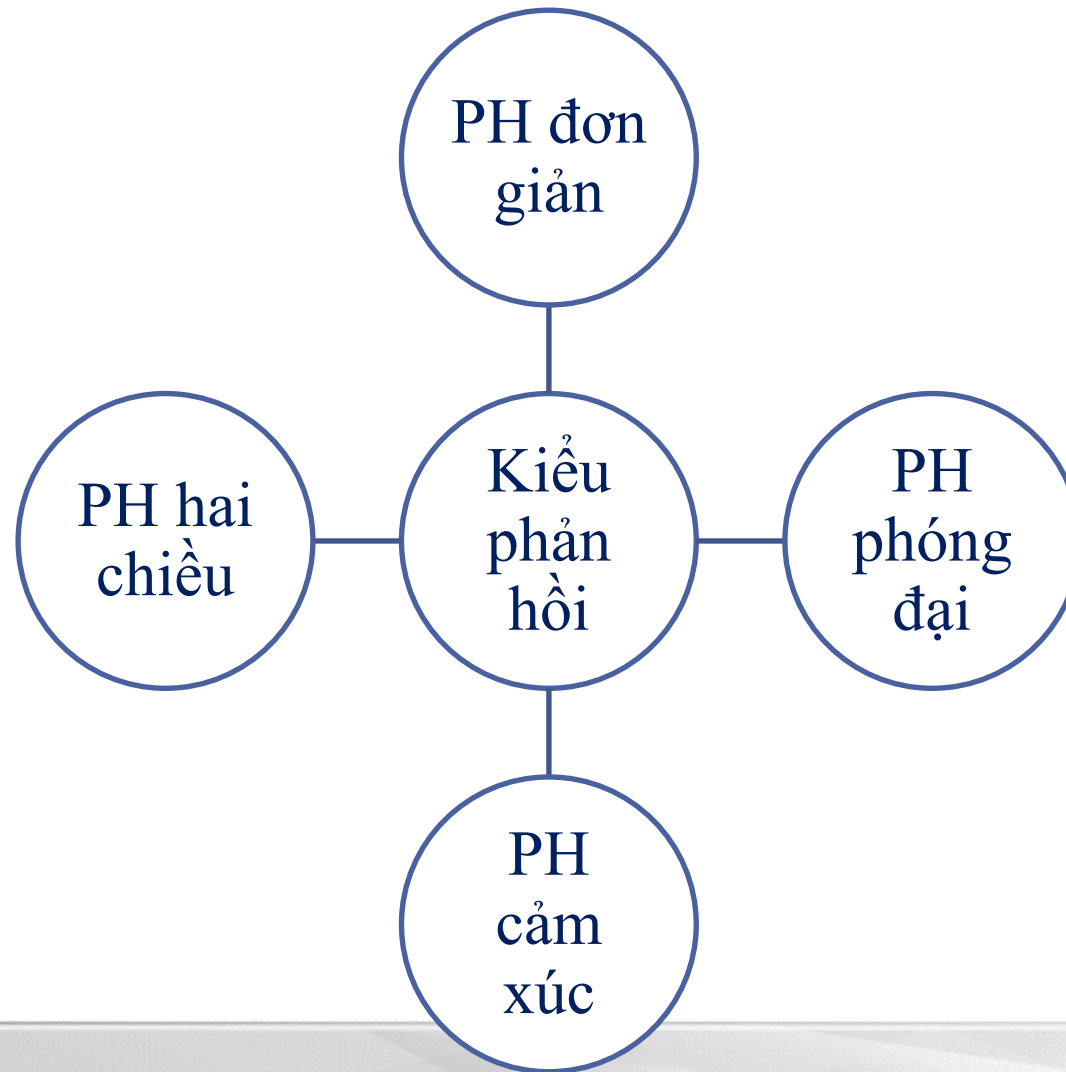


# BÀI TẬP PHẢN HỒI

---

- Mở tài liệu phát tay phần III, bài tập 2. Hai giảng viên sẽ sắm vai 2 lần. Lần đầu là một buổi tham vấn thường, lần hai dùng kỹ năng PVTĐL.
- Sau sắm vai lần 1, bạn nghĩ bệnh nhân cảm thấy thế nào?
- Sau sắm vai lần 2, bạn nghĩ bệnh nhân cảm thấy thế nào?
- Riêng bạn có hay phản hồi không?

### 3. KỸ NĂNG PHẢN HỒI



## 3.1. KỸ NĂNG PHẢN HỒI ĐƠN GIẢN

---



Phản hồi đơn giản là xác nhận lại lời của BN bằng cách lặp lại lời nói của BN hoặc dùng từ ngữ đồng nghĩa.

# BÀI TẬP PHẢN HỒI ĐƠN GIẢN

---

Phản ánh đơn giản hữu ích,  
nhưng tiến bộ chậm.

BN: Em đang khỏe mạnh và uống thuốc đầy đủ nên đâu cần làm xét nghiệm tải lượng virus chỉ bác sĩ.

TVV: Em nhận thấy mình đang khỏe mạnh và tuân thủ tốt nên em nghĩ mình không cần làm xét nghiệm tải lượng virus.

# BÀI TẬP PHẢN HỒI ĐƠN GIẢN

---

BN: Lâu lắm rồi em mới chơi lại, tại tội bạn nó nói dữ quá đi em mới chơi có một tí à, không có sao đâu.



TVV: Em cảm thấy việc gặp bạn bè và sử dụng lại heroin là không có gì phải đáng lo ngại.



# KẾT THÚC BÀI 2

**Ai có câu hỏi?**

**Chuẩn bị cho buổi 3:**

1. Đọc tài liệu phát tay Phần II cho đến hết Kỹ năng Phản Hồi
2. Chọn một buổi tham vấn trong giai đoạn tiếp cận. Viết các câu nói của tham vấn viên và trả lời của bệnh nhân cho một nửa GIAI ĐOẠN TIẾP CẬN (Thận trọng đừng vào giai đoạn khác). Tham vấn viên phải có ít nhất 5 câu hỏi mở, 5 câu phản hồi, và 2 câu khẳng định. (Xin gửi bài về [baitapcolien@gmail.com](mailto:baitapcolien@gmail.com) và [svhattc@gmail.com](mailto:svhattc@gmail.com))

**- Hạn chót gửi bài tập: 17:00 Thứ Ba, ngày 22/10/2019**