



GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

MỤC TIÊU BÀI HỌC

Kết thúc bài học này, học viên sẽ có thể:

- Hiểu rõ lí do cần phải học về kĩ thuật giải quyết vấn đề
- Hiểu rõ các bước trong quá trình giải quyết vấn đề
- Thể hiện được các kiến thức và kĩ năng qua hoạt động đóng vai về giải quyết vấn đề
- Biết cách áp dụng kĩ thuật giải quyết vấn đề trong tư vấn cho khách hàng là người sử dụng ma túy

HOẠT ĐỘNG

- Bạn giải quyết những vấn đề hàng ngày như thế nào?
- Bạn giải quyết theo những bước như thế nào?

ĐẶT VẤN ĐỀ

- Khả năng giải quyết vấn đề là một đặc trưng của lối sống khoẻ mạnh
- Rất nhiều người sử dụng ma tuý có khả năng giải quyết vấn đề chưa tốt
- Năng lực giải quyết vấn đề có tác động giảm nguy cơ tái nghiện
- Hướng dẫn kĩ thuật giải quyết vấn đề gắn liền với kết quả điều trị tốt hơn
- Giải quyết vấn đề có thể thực hiện bởi cá nhân hay theo nhóm

ĐÚNG THỜI ĐIỂM

Giải quyết vấn đề có hiệu quả nhất khi khách hàng:

- Không bị suy giảm chức năng (VD: không đói thuốc hoặc không bị suy giảm nhận thức đáng kể hoặc đang phê)
- Đang ở giai đoạn hành động
- Cần nhiều kĩ thuật khác nhau để hỗ trợ nhận thức và trí nhớ

Lưu ý: Chia kế hoạch hành động ra thành nhiều bước nhỏ

GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Bước 1: Định hướng

- Coi các vấn đề gặp phải là bình thường và có thể giải quyết được
- Dừng lại và suy nghĩ
- Không nên hành động ngay lập tức

GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Bước 2: Xác định vấn đề

- Hãy xác định vấn đề thật cụ thể
- VD: “Bạn tình của tôi không thích tôi”
 - Quá chung chung
- Cố gắng cụ thể hóa vấn đề thành:
“Bạn tình của tôi không thích tôi làm việc muộn vào các buổi tối”

GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Bước 3: Tìm ra các giải pháp (Động não)

- Mọi vấn đề đều có một số giải pháp nhất định
- Ý kiến nào cũng được ghi nhận
- Số lượng phát sinh chất lượng
- Không đánh giá

GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Bước 4: Đưa ra các quyết định

- Rút gọn danh sách các giải pháp
- Rà soát những ưu điểm và nhược điểm
- Liệu có hiệu quả không? Liệu có thực thi được không?
- Chọn ra một (một vài) giải pháp
- Luôn nhớ rằng đó là sự lựa chọn của khách hàng

GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

Bước 5: Tiến hành giải quyết vấn đề

- Lên kế hoạch hành động (bao gồm cả việc đặt mục tiêu)
- Thử thực hiện
 - Suy nghĩ thấu đáo
 - Đóng vai
 - Thực tế/trong đời thực
- Có tác dụng không? Có thể cải thiện hơn không?
- Khách hàng có thể thử cách khác không?

HOẠT ĐỘNG

- Theo nhóm nhỏ, áp dụng quá trình giải quyết vấn đề cho vấn đề sau:
 - “Đường như tôi không còn có thời gian để hưởng thụ cuộc sống nữa. Tôi quá bận bịu với công việc”

NHỮNG TRỤC TRẠC CÓ THỂ XẢY RA (1)

Trở ngại:	Gợi ý:
■ Vấn đề chưa được xác định rõ	■ Xác định vấn đề thật cụ thể
■ Khách hàng không nhớ các bước	■ Sử dụng nhiều phương pháp truyền đạt khác nhau: giải thích, làm mẫu, tập dượt, đưa ra các biện pháp giúp nhớ lại nội dung

NHỮNG TRỤC TRẮC CÓ THỂ XẢY RA (2)

Trở ngại:	Gợi ý:
<ul style="list-style-type: none">■ Khách hàng không làm gì cả	<ol style="list-style-type: none">1. Chưa phù hợp với giai đoạn thay đổi (Khách hàng chưa thật sẵn sàng để thực hiện)?<ul style="list-style-type: none">- thì nên cân nhắc sử dụng phương pháp phỏng vấn tạo động lực2. Thiếu kỹ năng?<ul style="list-style-type: none">- thì nên cân nhắc khả năng nhận thức của khách hàng và/hoặc sử dụng các biện pháp hiệu quả hơn để truyền đạt/ giúp nhớ lại nội dung <p>Hỏi khách hàng về các cách giải quyết hiệu quả trước đây.</p>

NHỮNG TRỤC TRẮC CÓ THỂ XẢY RA (3)

Trở ngại:	Gợi ý:
■ Tư vấn viên bắt đầu với một vấn đề quá khó	■ Khi truyền đạt về một kỹ năng mới, nên bắt đầu với một (các) ví dụ đơn giản dễ thực hiện
■ Sự đánh giá xuất hiện trong khi động não	■ Giải thích rõ ràng về "các quy tắc" trong quá trình động não

NHỮNG TRỤC TRẮC CÓ THỂ XẢY RA (4)

Trở ngại:	Giải pháp:
<ul style="list-style-type: none">■ Chậm: tư vấn viên làm hầu hết các công việc	<ul style="list-style-type: none">■ Điều này là bình thường trong giai đoạn ban đầu khi tư vấn viên đang truyền đạt về một kĩ năng mới
<ul style="list-style-type: none">■ Tư vấn viên quên mất mục đích	<ul style="list-style-type: none">■ Mục đích là dạy cho khách hàng kĩ năng để họ tự giải quyết vấn đề chứ không phải là để giải quyết tất cả các vấn đề giúp khách hàng

HOẠT ĐỘNG

- Chia nhóm 3 người (tư vấn viên, khách hàng và quan sát viên)
- Đổi vai, mỗi vòng thảo luận 1 trong 2 vấn đề :
 - Khi tôi cảm thấy buồn chán là tôi lại sử dụng heroin
 - Khi tôi gặp bạn bè là tôi lại sử dụng heroin

TÓM TẮT

- Nhiều khách hàng gặp khó khăn trong giải quyết vấn đề
- Dạy khách hàng các bước giải quyết vấn đề có hiệu quả nhất
- Nhắc họ rằng vấn đề xảy ra là bình thường và đều có thể giải quyết được
- Giúp họ cụ thể hoá vấn đề
- Khuyến khích họ động não để lấy số lượng tạo ra chất lượng cho giải pháp
- Xác định giải pháp tốt nhất bằng cách so sánh điểm lợi và bất lợi, tính khả thi và hiệu quả
- Giúp suy nghĩ về quá trình thực hiện