



UMP - Vietnam - HIV  
ATTC

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





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

# 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 GIAI ĐOẠN TIẾP CẬN

---

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

TVV nhớ rằng BN luôn thăm tự 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?”*

# GIẢI ĐOẠN TIẾP CẬN


## YẾU TỐ QUAN TRỌNG

TTV cần tìm hiểu về BN:

1. Mong muốn/mục tiêu: BN muốn gì hoặc hy vọng gì khi đến trung tâm của anh/chị?
2. Tầm quan trọng: Tầm quan trọng của những điều mà BN đang tìm kiếm? Những điều đó ưu tiên thế nào đối với 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?
4. Kỳ vọng: Buổi tham vấn diễn ra như thế nào? Có đạt được hay vượt qua mức mong đợi của BN?
5. Hy vọng: BN có tin tưởng rằng trung tâm sẽ giúp được họ không?

# NHỮNG BÃY/LỖI THƯỜNG GẶP (TRAPS)

---

1. Thảm 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

# CÁC KỸ NĂNG CỐT LÕI TRONG PHÒNG VẤN TẠO ĐỘNG LỰC

# 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 đến đây 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 thôi chứ có trộm cắp, giựt dộc gì của ai đâu.

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

BN: Sao nói vậy được? Nói chung em không biết phải làm gì khi gia đình ép đến trung tâm mà em thì không muốn.

*TVV: Em nên suy nghĩ thêm để hiểu về trung tâm. (# 3)*

# BÀI TẬP LẮNG NGHE

BN: Em có muốn điều trị đâu mà tìm hiểu, thôi cứ cho em vào trung tâm đại đi để ba má em yên tâm.

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

BN: Bỏ sao được, 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 từ bỏ đi. (#4)*

BN: Em không biết vào trung tâm rồi thì mọi việc sẽ diễn ra như thế nào nữa.

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

# 1. KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI MỞ

---


## Khái niệm câu hỏi mở:

- Cho 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...*”, “*Điều 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.
  - Giúp 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 đã khiến em đến với trung tâm?*
  - *Em nghĩ thế nào về việc quyết định đến đây?*
  - *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 vẫn tiếp diễn thì cuộc sống của em sẽ trở nên như thế nào?*
  - *Theo em, anh/chị có thể giúp em điều gì?*
- 

# 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 cỡ?



*Việc sử dụng heroin của em diễn ra như thế nào trong một ngày?*

# BÀI TẬP CÂU HỎI MỞ

Sức khỏe của em sẽ như thế nào nếu em tuân uống thuốc ha?



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

# BÀI TẬP CÂU HỎI MỞ

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



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

# BÀI TẬP CÂU HỎI MỞ


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

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

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

## 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!*
- *Tuần này em đã tuân thủ đúng nội qui, tốt quá.*
- *Ồ! Tuần này bạn đã quan tâm và chịu khó học hỏi nhiều thứ, như thế là rất tốt.*
- *Ba mẹ em mừng vì em đã quyết định vào trung tâm và có những tư duy tích cực.*
- *Tôi thấy em thật sự đã cố gắng tham gia đều đặn các buổi sinh hoạt nhóm, tôi rất vui vì em đã thay đổi!*

## 2. KỸ NĂNG KHẢNG ĐỊNH

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

- *Mặc dù bạn cảm thấy khó chịu khi ba mẹ yêu cầu bạn vào trung tâm, nhưng bạn đã rất thẳng thắn khi nói về chuyện này và muốn trao đổi với tôi về cách làm thế nào để bỏ hoàn toàn. Như vậy, có thể xem đây là khởi đầu rất thuận lợi để chúng ta trao đổi về kế hoạch tiếp theo.*
- *Mặc dù em nói rằng bản thân chưa sẵn sàng để chia sẻ về tình trạng của mình, nhưng em vẫn đến gặp tôi đúng giờ theo lịch hẹn, như thế thì em cũng đã nỗ lực và quan tâm đến vấn đề sức khỏe của chính mình.”*

## 2. KỸ NĂNG KHẲNG ĐỊNH

---

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

- *Bạn đã thực sự nản lòng và không tin rằng có thể cai được vì đã bỏ nhiều lần rồi mà cứ té đi té lại, nhưng bạn vẫn đăng ký vào đây để được điều trị, điều đó cho thấy bạn khá là kiên trì!*
- *Có những lúc em thấy khỏe và muốn rời trung tâm sớm, nhưng cuối cùng em vẫn ở lại cho đến tận hôm nay, như thế quả là em rất kiên trì đó.*



### 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 từ 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

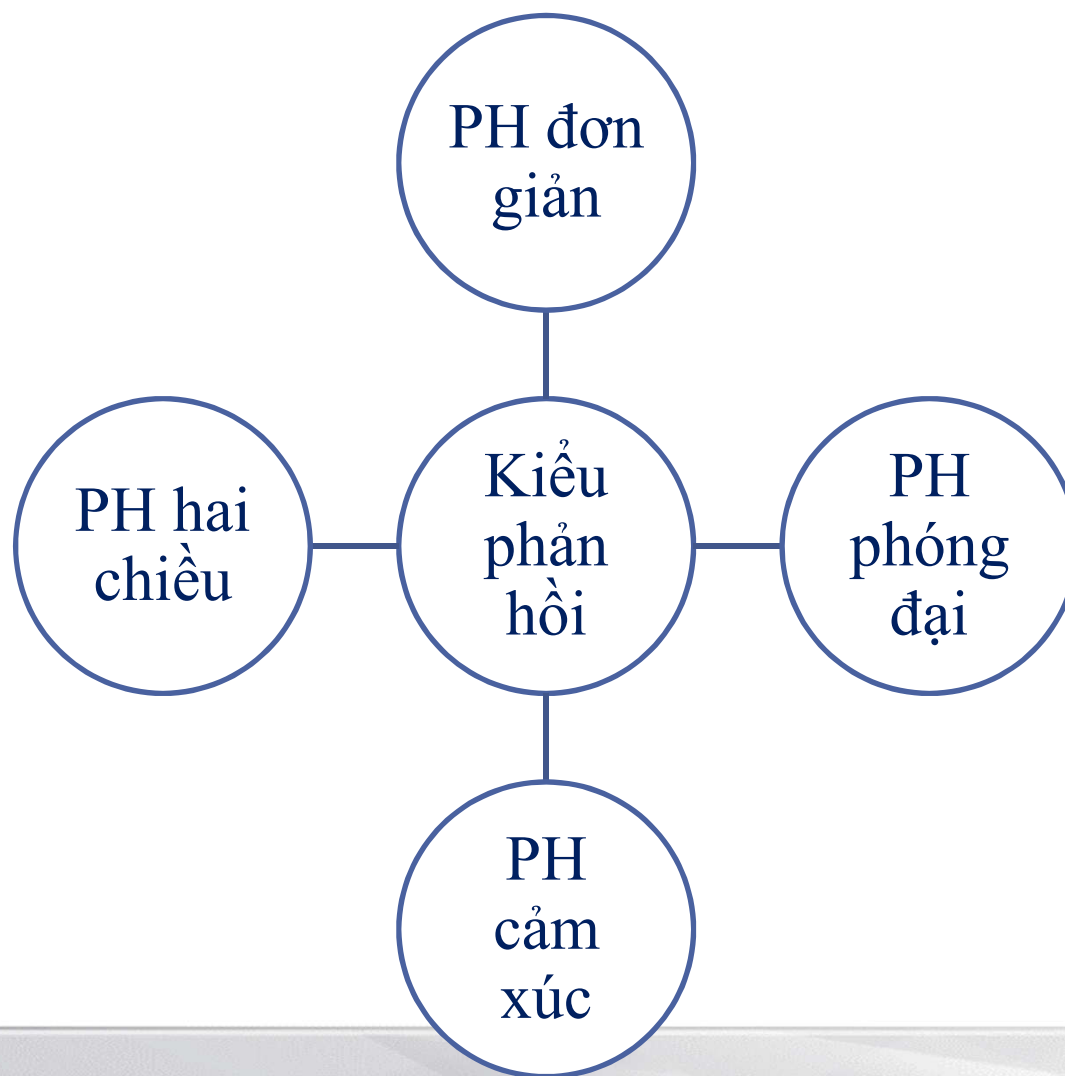
Để chứng minh và xác nhận rằng tham vấn viên đã nghe và hiểu bệnh nhân một cách chính xác.

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

Thấu cảm cũng là yếu tố quan trọng trong tiến trình thay đổi hành vi.

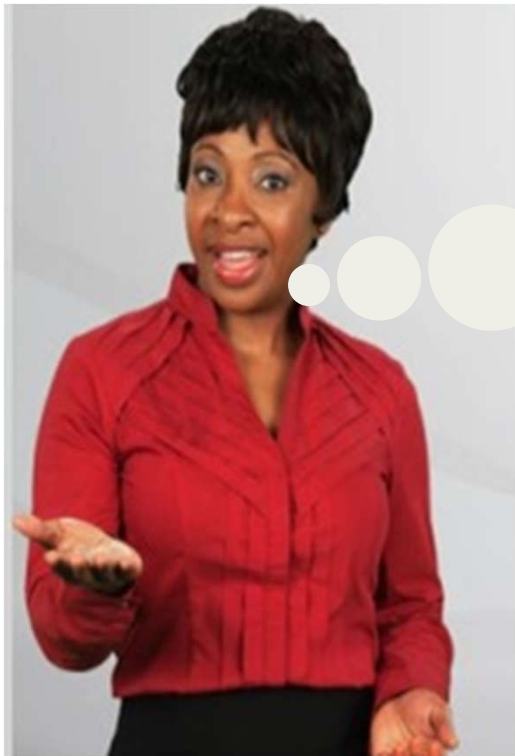


# 3. KỸ NĂNG PHẢN HỒI



## 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.

# PHẢN HỒI ĐƠN GIẢN

---

TC: Hôm nay tôi cảm thấy chán nản lắm

TVV: 1) Bạn cảm thấy chán nản  
2) Bạn đang cảm thấy buồn chán  
3) Bạn khá chán nản

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

# PHẢN HỒI ĐƠN GIẢN

← Phản hồi???

TC: Tôi đã nghe những gì bạn nói về việc uống bia của tôi rồi nhưng tôi thấy có vấn đề gì to tát đâu

TVV: Hiện giờ anh không có lo lắng gì về việc uống bia của mình.



# BÀI TẬP PHẢN HỒI

---

TC: Tôi biết là mình cũng nên bớt uống lại. Đạo này hình như tôi có uống nhiều hơn một chút.

→ Bạn hãy phản hồi câu nói này của thân chủ.

TVV: Bạn cảm thấy mình uống nhiều rượu và bạn nghĩ cần giảm bớt.

# BÀI TẬP PHẢN HỒI ĐƠN GIẢN

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

BN: Em đang ở nhà và hoàn toàn khỏe mạnh  
nên đâu cần vô trung tâm làm chi ạ.

TVV: Em nhận thấy mình đang khỏe mạnh  
và tuân thủ tốt nên em nghĩ mình không cần  
vào trung tâm.



# BÀI TẬP PHẢN HỒI ĐƠN GIẢN

---

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



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

# BÀI TẬP PHẢN HỒI

TC: Thời buổi này ai chả uống rượu/bia.

→ **Bạn sẽ phản hồi câu này như thế nào?**

TVV: Theo anh uống rượu/bia không có vấn đề gì phải lo lắng.

**Hoặc:**

Anh cho rằng ai cũng uống rượu/bia đó là chuyện bình thường.

## 3.2. Phản hồi cảm xúc

---

Tải lượng cao là sao chứ đâu phải do em không chịu uống thuốc đâu mà cứ tự vấn hoài.

Em cảm thấy khó chịu và không muốn trao đổi về kết quả xét nghiệm tải lượng vi rút.

# PHẢN HỒI CẢM XÚC

---

BN 1: “*Gia đình không bao giờ chịu nghe em cả!*”

Cảm xúc: bực bội/thất vọng - nhu cầu: tôn trọng

TVV 1: “*Em có vẻ thất vọng và em cần gia đình tôn trọng ý kiến em.*” (Phản hồi cảm xúc/thấu cảm)

BN 2: “*Em đã quyết tâm từ bỏ lắm rồi mà không ai hiểu, chỉ toàn là chửi rủa em*”

Cảm xúc: buồn/thất vọng - nhu cầu: thông cảm

TVV 2: “*Dường như em buồn và không ai thông cảm với em.*”

# PHẢN HỒI CẢM XÚC

---

BN 3: *“Mới dương tính có vài lần mà cho em ra khỏi chương trình, điều trị methadone để giúp người gì mà đuổi vậy trời.”*

Cảm xúc: tức giận - nhu cầu: rộng lượng, thông cảm

TVV 3: *“Anh cảm thấy tức tối và anh nghĩ nhân viên ở đây nên thông cảm cho anh.”*

BN 4: *“Bỏ qua đi anh, em không thích nói chuyện này!”*

Cảm xúc: khó chịu - nhu cầu: tôn trọng đời tư

TVV 4: *“Em cảm thấy khó chịu và em cần anh có sự tôn trọng những chuyện riêng tư của em.”*

# PHẢN HỒI CẢM XÚC

BN 5: “Sao ai cũng được tăng liều mà em xin hoài không được, anh khó với tôi quá vậy?”

Cảm xúc: tức giận/bị kỳ thị - nhu cầu: giải thích rõ ràng/ công bằng

TVV 5: “Em cảm thấy tức giận và em nghĩ cần được giải thích thỏa đáng hay đối xử một cách công bằng.”

BN 6: “Ngày nào cũng đi uống thuốc và tư vấn, còn giờ đâu mà đi xin việc làm nữa!”

Cảm xúc: chán nản - nhu cầu: bỏ bớt lượt tư vấn

TVV 6: “Em cảm thấy khó chịu với các buổi tư vấn và em cần có thời gian đi tìm việc làm.”

# PHẢN HỒI CẢM XÚC

*BN 7: “Anh thấy đó, em đến lãnh thuốc trễ có hai ngày mà làm khó này nọ, bắt tư vấn tuân thủ rồi còn kêu đi làm xét nghiệm tải lượng virút, mấy anh chị thật khó chịu!”*

Cảm xúc: thất vọng/tức giận - nhu cầu: thông cảm

*TVV 7: “Em cảm thấy thất vọng và em cần được thông cảm và cho lãnh thuốc.”*

*BN 8: “Ở đây chỉ phát thuốc hàng tháng thôi chứ đâu có khám gì đâu, mà nếu có khám cũng chỉ có Thứ Tư và Thứ Sáu à, đâu phải lúc nào em lãnh thuốc cũng trùng ngày đó.”*

Cảm xúc: thất vọng - nhu cầu: được quan tâm

*TVV 8: “Em cảm thấy thất vọng và em cần được nhân viên quan tâm thăm khám định kỳ để biết được tình trạng bệnh.”*

# PHẢN HỒI CẢM XÚC

BN 9: “Tháng trước lãnh thuốc bác sĩ đâu có nói gì em đâu, tự nhiên hôm nay cứ bắt em đi làm xét nghiệm tải lượng gì đó mà hôm nay em phải đi làm tưởng chỉ có nhận thuốc rồi về thôi, như vậy thì chủ la em chết luôn.”

Cảm xúc: khó chịu/bị áp đặt - nhu cầu: quyền tự chủ

TVV 9: “Em cảm thấy bị áp đặt và em nghĩ mình cần được thông báo lịch xét nghiệm trước để sắp xếp công việc.”

BN 10: “Chị nói chuyện giống như em thích bỏ thuốc lắm á, ai chẳng muốn khỏe chỉ tại công việc chạy bàn nhiều lúc đông quá nên em quên thôi chứ có muốn vậy đâu.”

Cảm xúc: tức giận - nhu cầu: thông cảm,

TVV 10: “Em cảm thấy tức giận và em muốn chị thông cảm với em hơn.”



# PHẢN HỒI CẢM XÚC

---

BN 11: *“Chị không cần phải theo em vô toilet đâu, em tự làm được chứ không có gian dối gì đâu mà lo!”*

Cảm giác: khó chịu - nhu cầu: tin tưởng

TVV 11: *“Anh cảm thấy khó chịu vì anh cần tôi tin tưởng anh.”*

BN 12: *“Điều trị gì mà hở tí đòi tiền hở tí đòi tiền, đóng trễ có mấy ngày mà nói nặng nói nhẹ”*

Cảm giác: bực bội - nhu cầu: thông cảm

TVV 12: *“Anh thấy bực bội vì anh cần được thông cảm cho việc đóng tiền trễ.”*

---

## 3.2. KỸ NĂNG PHẢN HỒI – CẢM XÚC

BN: Nội dung giáo dục nhóm gì mà có bấy nhiêu nói hoài, uống thuốc thì không cho mà cứ nói lợi ích methadone này kia.



TVV: Em đang cảm thấy bức bối và không thích nội dung của buổi giáo dục nhóm ngày hôm này.

## 3.2. KỸ NĂNG PHẢN HỒI – CẢM XÚC

BN: Anh ơi, mới uống methadone được có mấy bữa à mà cứ vài ngày lại kêu vô tư vẫn. Mà tư vẫn cũng chỉ hỏi mấy câu uống liều bao nhiêu, thấy thế nào không à. Anh cho em uống thuốc đi, bữa khác tư vẫn được không.



TVV: ???

## 3.2. KỸ NĂNG PHẢN HỒI – CẢM XÚC

BN: Em đã nói là em bận việc nên để bữa sau em xét nghiệm nhưng cứ một hai bắt em làm rồi kêu em vô đây. *(BN phản kháng khi được yêu cầu làm xét nghiệm nước tiểu)*



TVV: ???

# BÀI TẬP PHẢN HỒI CẢM XÚC

---

TC: Tôi nghĩ mình không hề có vấn đề với rượu/bia, nhưng bây giờ bạn lại nói với tôi rằng đó có thể là lý do dẫn đến bệnh tăng huyết áp.

→ **Bạn sẽ phản hồi câu nói này như thế nào?**

TVV: Vậy bạn hơi lo việc rượu/bia của mình có thể đưa đến bệnh tăng huyết áp


# GĐ Tiếp cận – Phản Hồi Hai chiều

Phản hồi hai chiều là dạng phản hồi giúp thân chủ nhìn nhận 2 mặt của sự mâu thuẫn trong chính bản thân họ.

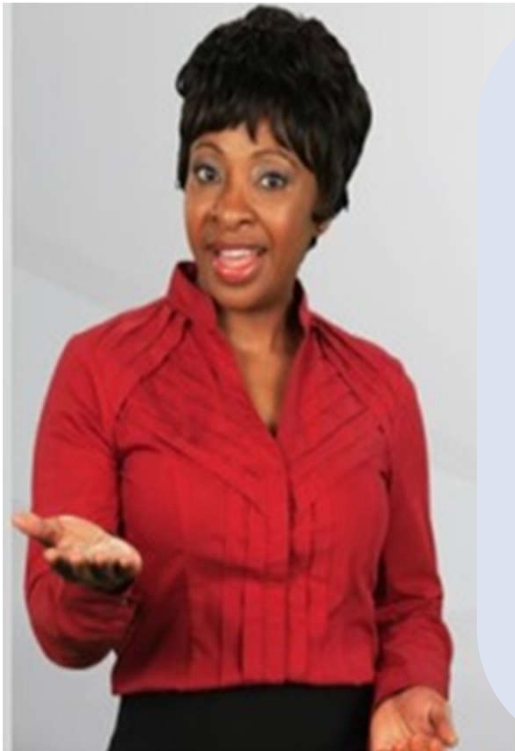
Mâu thuẫn giữa hai luồng suy nghĩ trái ngược nhau: Một mặt thì thân chủ muốn từ bỏ rượu/bia một mặt thì lại thấy hưng phấn, vui vẻ cùng bạn bè khi uống rượu/bia.

# PHẢN HỒI HAI CHIỀU

---

- TC: “Dù cũng có muốn nhưng không thể bỏ được vì tất cả bạn tôi đều hút!”
  - TVV: Một mặt là bạn đã từng nghĩ đến chuyện bỏ thuốc lá, một mặt thì bạn nghĩ không thể bỏ được vì bạn bè ai cũng uống mà bạn thường xuyên gặp gỡ và làm việc với họ.
  - TC: Đúng thật sự là tôi thấy rối và phân vân quá.
- 

## 3.3. KỸ NĂNG PHẢN HỒI –HAI CHIỀU



Phản hồi hai chiều là dạng phản hồi giúp bệnh nhân nhìn nhận 2 mặt của sự mâu thuẫn trong chính bản thân họ: một mặt thì bệnh nhân muốn từ heroin một mặt thì lại thấy hài lòng với việc sử dụng heroin và không nghĩ là họ có thể bỏ được.



## 3.3. Phản hồi hai chiều

---

Ai chẳng muốn khoẻ bác,  
em cũng luôn nhắc nhở  
mình uống thuốc hàng  
ngày. Chỉ tại công việc của  
em thì không thể không đi  
nhậu với mọi người được.

Một mặt thì em muốn mình  
khỏe mạnh và uống thuốc  
đều, một mặt thì em không  
thể từ bỏ nhậu và mỗi lần  
nhậu thì em thường quên  
hoặc uống thuốc trễ.

## 3.3. KỸ NĂNG PHẢN HỒI –HAI CHIỀU

BN: Em muốn bỏ hẳn ma túy lắm chứ, nhưng tới tối là thấy trong người khó chịu lắm nên phải đi tìm hàng chơi mới ngủ được.



TVV: Một mặt thì em muốn được từ bỏ hẳn heroin để vô duy trì, mặt khác thì em lại không cưỡng lại được cảm giác thèm muốn heroin vào buổi tối.

### 3.3. KỸ NĂNG PHẢN HỒI –HAI CHIỀU

---

BN: Ai mà chẳng muốn bỏ ma túy anh, gia đình em cứ nói đi xin uống methadone đi. Nhưng em không biết có cai được không nữa, vì em cai không biết bao nhiêu lần rồi mà có được đâu.



TVV: ???

## 3.4. KỸ NĂNG PHẢN HỒI – PHÓNG ĐẠI

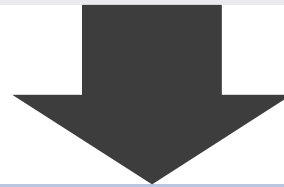


Phản hồi phóng đại là xác nhận lại suy nghĩ, hoặc cảm xúc của bệnh nhân nhưng dùng từ ngữ làm cho vấn đề nghiêm trọng hơn mức thực tế.

## 3.4. PHẢN HỒI – PHÒNG ĐẠI

---

BN: Em đâu có chơi lại đâu, que của chị th nào đó chứ. *(BN chối bỏ kết quả xét nghiệm nước tiểu dương tính)*



TVV: À, vậy là que thử nước tiểu này không chính xác, kết quả xét nghiệm này sai vì em hoàn toàn không chơi bất kỳ loại ma túy nào..

## 3.4. Phản hồi phóng đại

---

Dù là có uống rượu thật  
nhưng em vẫn uống  
thuốc đều và vẫn thấy  
mình khoẻ mạnh bình  
thường chứ có sao đâu.

Em nghĩ rằng cuộc sống  
hiện tại của em đang rất  
tốt, không cần phải thay  
đổi bất cứ điều gì.

## 3.4. PHẢN HỒI – PHÓNG ĐẠI

---

BN: Em muốn xin bác sĩ giảm liều methadone chứ em thấy mình cũng khỏe nhiều rồi. *(BN muốn xin giảm liều để ra khỏi chương trình)*



TVV: Em nghĩ mình đã không còn lệ thuộc vào mà túy nên không muốn tiếp tục điều trị methadone.

# BÀI TẬP PHẢN HỒI

*TVV: Điều gì khiến bạn muốn uống methadone? (câu hỏi mở)*

BN: Dạ em muốn từ bỏ heroin.

*TVV: Uhm, bạn muốn từ bỏ heroin. (PH đơn giản)*

BN: Dạ, ngán cảnh này quá anh ơi.

*TVV: Ô, ngán cảnh này à. (PH đơn giản) Mà ngán như thế nào? (Câu hỏi mở)*

BN: Quá ngán luôn anh, mấy năm trời cứ ra vô trung tâm không biết bao nhiêu lần. Nghĩ lại thấy thương bà già.

*TVV: Nghe em nói thì anh nhận thấy là biết thương mẹ, và có hiếu với mẹ. (Khẳng định)*



# BÀI TẬP PHẢN HỒI

BN: Thương là thương vậy chứ đâu có dễ bỏ anh. Đã gọi là ma túy rồi mà, dính vô nó là cứ chơi thôi đâu có nghĩ ngợi gì. Nhiều lúc muốn cai lắm nhưng tới cỡ là đâm đầu đi thôi.

*TVV: Một mặt thì em muốn bỏ ma túy vì thương mẹ, nhưng mặt khác cứ tiếp tục sử dụng vì nghĩ không thể nào bỏ được. (PH hai chiều)*

BN: Bỏ gì được anh ơi, mình nghiện nên gặp toàn dân nghiện làm sao bỏ được.

*TVV: Em từng suy nghĩ đã nghiện là cả đời nghiện và không cách nào có thể cai được. (PH phóng đại)*

BN: Dạ, nhưng nghe mấy đứa uống methadone thì lại bỏ được.

# BÀI TẬP PHẢN HỒI

*TVV: Em nghĩ methadone có thể giúp em từ bỏ được heroin. (PH đơn giản)*

BN: Dạ, mà đúng vậy không anh? Vì nghe mấy đứa uống ở đây nó nói uống cái này vô chơi không phê nữa. Thấy tụi nó không còn vật lộn đi kiếm hàng mà cũng không sợ công an bắt nữa. Thích thiệt.

*TVV: Vậy điều gì khiến em muốn được điều trị nghiện bằng methadone. (Câu hỏi mở)*

BN: Em chỉ mong sao mình có cuộc sống bình thường không còn nghiện ngập nữa.

*TVV: Em mong có cuộc sống bình thường. (PH đơn giản)*

BN: Dạ, chỉ cần bỏ được ma túy thôi thì em mà nhất là mẹ em sẽ bớt khổ sở.

# BÀI TẬP PHẢN HỒI

---

*TVV: Vì sao uống methadone lại làm cho em và mẹ bớt khổ sở? (Câu hỏi mở)*

BN: ...



# 4. KỸ NĂNG TÓM TẮT

---

## **Vì sao cần phải tóm tắt?**

- Tóm tắt sẽ chỉ ra những quan điểm quan trọng trong buổi vấn đàm/tham vấn với bệnh nhân.
- Một tóm tắt hiệu quả sẽ giúp bệnh nhân nhìn nhận lại toàn bộ vấn đề cũng như bối cảnh câu chuyện của chính họ.
- Kỹ năng tóm tắt được sử dụng để:
  - Chuyển tiếp giữa các phần trong can thiệp;
  - Kết thúc buổi vấn đàm.

## 4. KỸ NĂNG TÓM TẮT

1. Tóm tắt là để phản ánh lại việc thu thập những gì BN đã nói, chắt lọc những điều cốt lõi, và đúc kết những gì đã được tranh luận hay thảo luận như khi kết thúc buổi vấn đàm. (collecting summary)

*" Theo những gì chúng ta vừa trao đổi thì do sử dụng heroin mà em phải ra vào trong trung tâm cai nghiện nhiều lần, điều đó làm cho em cảm giác sợ công an bắt bớ, đặc biệt là mẹ em thật sự khổ sở khi chứng kiến cảnh em bị bắt. Và em cũng từng nghĩ rằng không có cách nào có thể giúp em cai được, nhưng đồng thời em cũng thấy các bạn uống methadone lại bỏ được heroin. Anh tóm lại như vậy có đúng ý em không? "*

## 4. KỸ NĂNG TÓM TẮT

---

2. Gợi ý mối liên hệ giữa thông tin hiện tại và những gì bệnh nhân đã thảo luận trước đó. (linking summary)

*“Lúc này em chia sẻ em từng rất đau khổ và không kiềm được nước mắt khi nhìn thấy mẹ khóc lóc van xin công an lúc em bị bắt. Giờ thì cũng chính hình ảnh của mẹ lúc đó lại trở thành động lực để em đăng ký điều trị methadone.”*

## 4. KỸ NĂNG TÓM TẮT

---

### 3. Tóm tắt để chuyển tiếp ý (transitional summary)

*“Bây giờ anh muốn xác định lại mong đợi của em khi đăng ký điều trị methadone nhé. Em hy vọng từ bỏ ma túy, muốn có cuộc sống bình thường, muốn có công ăn việc làm để lo cho bản thân và cho mẹ. Và quan trọng nhất là em muốn mình trở thành người đàn ông hoàng để mẹ không còn đau khổ không chịu cảnh người ta cười chê hay khinh khi mẹ nữa. Anh nói vậy đã đúng ý em chưa? Anh còn thiếu điều gì không? ”*

# 5. KỸ NĂNG CUNG CẤP THÔNG TIN

---

- Có người kết luận một cách nhầm lẫn rằng TVV không bao giờ nên cung cấp thông tin hoặc lời khuyên. Thật ra, TVV cung cấp khi BN yêu cầu, hoặc sau khi đề xuất với BN và họ đồng ý.
- Tuy nhiên, BN vẫn có quyền đồng ý hay không, chú ý hay không, thực hiện hay không, và TVV nên nói thẳng điều này với BN.



# 5. KỸ NĂNG CUNG CẤP THÔNG TIN

BN: Em nghe mấy đứa uống methadone ở đây nó nói uống cái này vô chơi hàng không phê nữa. Nên tụi nó không còn vật lộn đi kiếm hàng mà cũng không sợ công an bắt nữa. Mà đúng vậy không anh?

*TVV: Em có muốn nghe anh chia sẻ một chút thông tin về methadone không?*

BN: Dạ, anh nói đi anh.

*TVV: Methadone là thuốc có tác dụng tương tự như heroin nhưng không gây phê, và mỗi ngày em chỉ cần uống một liều và khi đã đạt một liều lượng phù hợp thì cơ thể em sẽ không còn cảm giác vã thuốc nữa đặc biệt là thuốc này sẽ khóa tác động của heroin nên dù em có chơi bao nhiêu đi nữa vẫn không phê như trước.*

# GĐ Tiếp cận - Bài tập Phân tích(1)

- 1 *TVV: Bạn cho tôi biết vì sao bạn đến phòng khám*
- 2 TC: Bác sĩ nói tôi cần gặp bạn vì tôi đau lưng, phần dưới lưng. Đôi khi buổi sáng không ra khỏi giường được.
- 3 *Bạn đau lắm hả?*
- 4 Đau lắm, thường đau nhiều hơn vào buổi sáng. Tôi cố đứng dậy, nhưng phải mất một thời gian để đứng thẳng người. Và tôi đau buốt xuống chân.
- 5 *Đau vậy mà bạn vẫn lo việc trong ngày*
- 6 Vâng, và điều này không dễ. Thuốc bác sĩ cho không đỡ đau, mà ông không cho tôi thuốc mạnh hơn.

# **GĐ Tiếp cận - Bài tập Phân tích(2)**

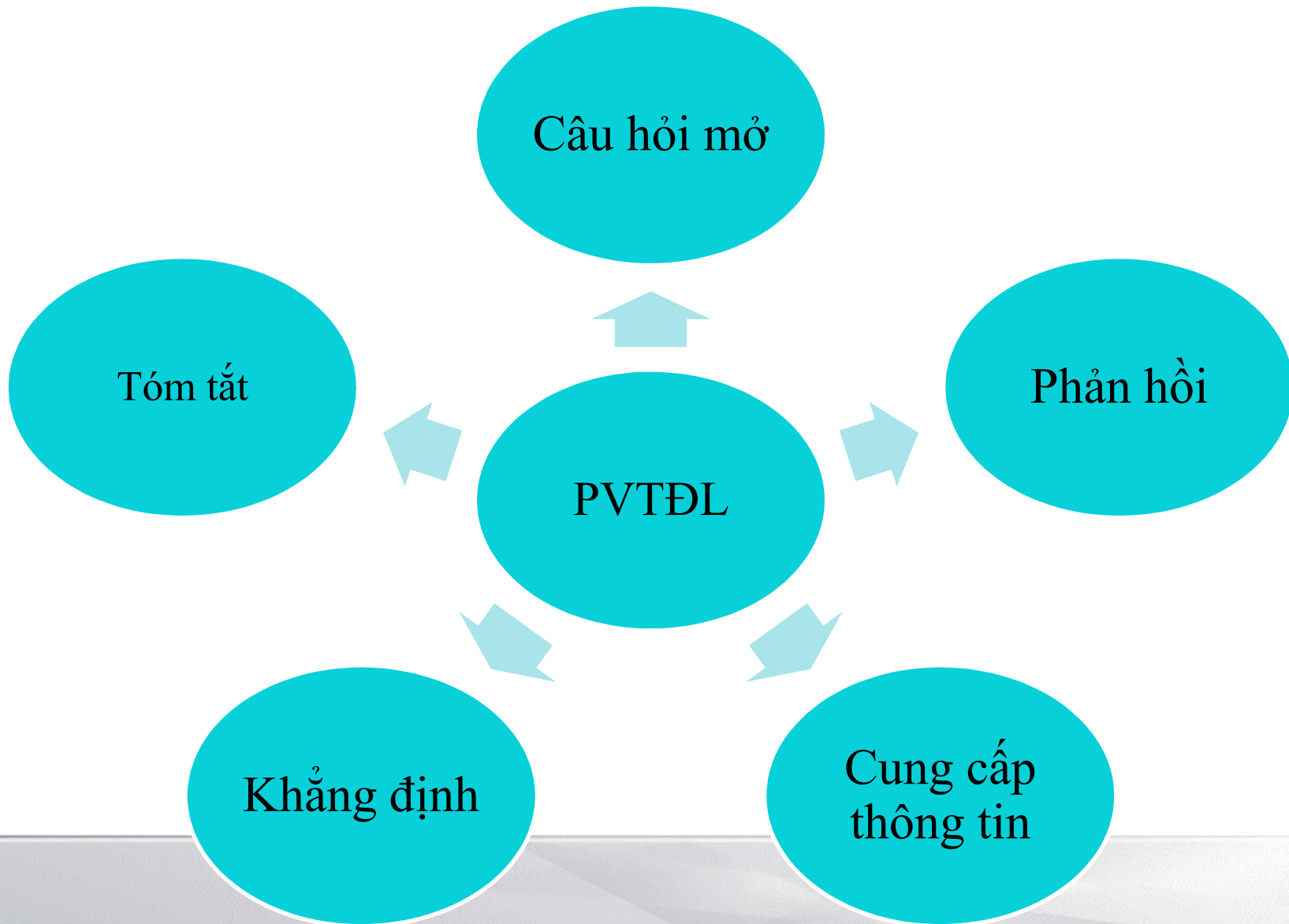
---

- *7 Đau dữ vậy*
- 8 Chính xác, tôi đau đã vài năm nay, đôi khi bật khóc trong đau đớn.
- *9 Bạn đã đau từ lâu năm rồi.*
- 10 B Và tôi không thể nghỉ việc ngay, vì vậy tôi cứ đi làm, càng ngày càng tệ
- *11. Chắc đôi khi bạn tự hỏi khi nào bạn mới đỡ đau.*
- 12 Đúng thế, và tôi không thể tiếp tục sống như thế này được. Tôi không đến nỗi quá già để chịu đựng điều này.
- *13 Bạn nghĩ phải có chuyện gì thay đổi*

# GĐ Tiếp cận - Bài tập Phân tích(3)


- 14 Đúng, vì vậy bác sỹ giới thiệu tôi đến bạn để khuyến khích tôi tập thể thao, nhưng tôi rất ghét thể thao. Tôi thấy vô cùng nhàm chán và tôi cảm thấy khó thở.
- *15 Bạn nghĩ tập thể thao là một sự lãng phí thời gian.*
- 16 Không hẳn vậy. Ý tôi là, tôi có thể thấy đó là một sự đầu tư vào sức khỏe của chính mình, nhưng tôi thấy nhàm chán khi tập thể thao. Tôi chịu không được. Và lại, tôi đau lắm, không tập được.
- *17 Đầu tư vào sức khỏe của bạn-hay quá! Đó là một cách nhìn rất hay. Bạn đã thử tập những môn thể dục nào?*

# ĐÚC KẾT CÁC KỸ NĂNG



# ĐÚC KẾT CÁC KỸ NĂNG

---

- 5 kỹ năng không hoàn toàn khác biệt. “Tóm tắt” có thể là một “phản hồi dài”. Quá trình “lắng nghe” có thể có tác dụng “khẳng định”.
  - 5 kỹ năng cốt lõi này không tạo thành PVTĐL. Đó là những kỹ năng tiên quyết cơ bản cho việc thực hành PVTĐL thành thạo. Điều quan trọng là biết cách dùng những kỹ năng này một cách chiến lược để hướng dẫn TC nghĩ theo chiều hướng thay đổi.
- 

# GĐ Tiếp cận - Bài tập Phân tích(3)

- 14 Đúng, vì vậy bác sỹ giới thiệu tôi đến bạn để khuyến khích tôi tập thể thao, nhưng tôi rất ghét thể thao. Tôi thấy vô cùng nhàm chán và tôi cảm thấy khó thở.
- *15 Bạn nghĩ tập thể thao là một sự lãng phí thời gian.*
- 16 Không hẳn vậy. Ý tôi là, tôi có thể thấy đó là một sự đầu tư vào sức khỏe của chính mình, nhưng tôi thấy nhàm chán khi tập thể thao. Tôi chịu không được. Và lại, tôi đau lắm, không tập được.
- *17 Đầu tư vào sức khỏe của bạn-hay quá! Đó là một cách nhìn rất hay. Bạn đã thử tập những môn thể dục nào?*

# THỰC HÀNH

1. Đọc tài liệu phát tay Phần II cho đến hết Kỹ năng Phản Hồi
2. Viết 01 đoạn tư vấn có thể hiện các câu nói của TVV và trả lời của BN cho GIAI ĐOẠN TIẾP CẬN, yêu cầu tư vấn áp dụng được:
  - 5 câu hỏi mở,
  - 5 câu phản hồi,
  - 2 câu khẳng định
  - 1 câu tóm tắt
  - 1 câu cung cấp thông tin

*Vui lòng ghi tên kỹ năng ở cuối câu trong ngoặc đơn!*