

TÀI LIỆU ĐÀO TẠO

**THÔNG TIN - GIÁO DỤC - TƯ VẤN
TRONG CHĂM SÓC SỨC KHOẺ**

NHÀ XUẤT BẢN Y HỌC 2010

LỜI NÓI ĐẦU

Giao tiếp ngày càng đóng một vai trò quan trọng trong cuộc sống. Trong bệnh viện, giao tiếp trở thành một trong những thước đo chất lượng về chăm sóc sức khỏe toàn diện và được thể hiện trong các mối quan hệ đa chiều giữa cán bộ y tế- bệnh nhân- người nhà bệnh nhân, giữa cán bộ y tế với nhau và với lãnh đạo. Cán bộ y tế bao gồm các bác sỹ, điều dưỡng, nữ hộ sinh cần được trang bị các kỹ năng giao tiếp để có thể áp dụng nhuần nhuyễn trong công tác tư vấn sức khỏe cho nhân dân.

Trong khuôn khổ hợp tác với cơ quan hợp tác kỹ thuật Đức (GTZ) trong lĩnh vực đào tạo, Bệnh viện phụ sản đã biên soạn cuốn tài liệu dành cho các bác sỹ, điều dưỡng, nữ hộ sinh. Cuốn tài liệu đã được thử nghiệm tại 7 khóa đào tạo cho các điều dưỡng viên trưởng tại 3 tỉnh dự án: Thanh Hóa, Yên Bái, và Phú Yên trong thời gian từ tháng 10 đến 12/2010 và đã thu được những phản hồi tích cực.

Trong quá trình biên soạn, chắc chắn không tránh khỏi sai sót, ban biên soạn mong nhận được các ý kiến đóng góp của quý vị. Các đóng góp xin gửi về:

- Phòng Đào tạo, Bệnh viện Phụ sản Trung ương- 43 Tràng Thi- Hà nội
Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit – GIZ- Tầng 6 - tháp Hà Nội, 49 Hai Bà Trưng, Hà nội.

Ban biên soạn xin gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo Vụ Kế hoạch- Tài chính, Bộ Y tế, chuyên Cơ quan hợp tác kỹ thuật Đức vì hỗ trợ về chuyên môn và tài chính cho việc biên soạn cuốn tài liệu này.

Trân trọng giới thiệu.

Thay mặt ban biên soạn

PGS.TS. Nguyễn Viết Tiến
Thủ trưởng Bộ Y tế

MỤC LỤC

Bài 1. Thông tin , giáo dục, tư vấn	05
Bài 2. Khái niệm, kỹ năng giao tiếp	09
Bài 3. Giao tiếp và ứng dụng trong tư vấn	23
Bài 4. Thông tin và tư vấn về sức khỏe	34
Bài 5. Tư vấn những trường hợp nhạy cảm	43
Bài 6. Khái niệm nhóm làm việc và sự hợp tác	52

Bài 1:

THÔNG TIN- GIÁO DỤC – TƯ VẤN

Mục tiêu học tập:

- 1. Nêu được khái niệm thông tin, giáo dục và tư vấn*
- 2. Vẽ và phân tích được mô hình tiếp nhận thông tin*
- 3. Trình bày được vai trò của thông tin, giáo dục, tư vấn trong các giai đoạn của quá trình tiếp nhận*

1. KHÁI NIỆM:

*** Thông tin**



Là quá trình nhằm mục tiêu truyền đạt một thông điệp hay kiến thức từ người gửi đến người tiếp nhận

- Quá trình: Giao tiếp 1 chiều
- Mục tiêu: truyền đạt kiến thức Ví dụ: tờ rơi thông tin về chăm sóc thai nghén, phóng sự truyền hình về chế độ dinh dưỡng cho trẻ từ 1-3 tuổi, phòng chống các bệnh răng miệng...

*** Giáo dục**

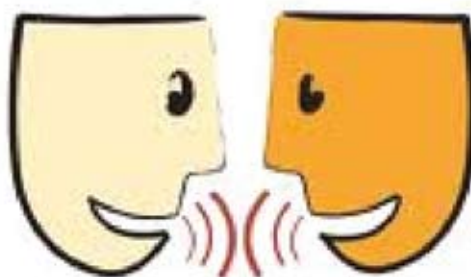


Quá trình trao đổi thông tin qua lại giữa 2 hay nhiều người nhằm tạo thành một diễn đàn, hay một cuộc thảo luận

- Quá trình: giao tiếp đa diện
- Mục tiêu: Đưa ra quyết định

Ví dụ: lớp tập huấn về hồi sức sơ sinh, hội thảo chăm sóc người nhiễm HIV/AIDS tại cộng đồng; ...

*** Tư vấn**



Quá trình trao đổi thông tin giữa người cung cấp và khách hàng nhằm hỗ trợ, khách hàng, khẳng định thông tin giúp khách hàng tự đưa ra và thực hiện những quyết định của họ

- Quá trình: giao tiếp 2 chiều
- Mục tiêu: Hỗ trợ việc đưa ra và thực hiện quyết định. Ví dụ: tư vấn trực tiếp cho cặp vợ chồng về phòng tránh các bệnh lây qua đường tình dục, tư vấn cho nhóm bà mẹ mang thai về cách chăm sóc con tuần đầu sau sinh

Khi cung cấp dịch vụ tư vấn, cán bộ y tế có nhiệm vụ:

- Giúp khách hàng đánh giá nhu cầu của chính họ về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, thông tin và hỗ trợ tinh thần
- Cung cấp thông tin phù hợp cho khách hàng để phát hiện những vấn đề và nhu cầu của họ
- Hỗ trợ khách hàng trong việc tự đưa ra những quyết định
- Giúp khách hàng xây dựng những kỹ năng họ sẽ cần để đưa ra quyết định (EngenderHealth 2003)

2. QUÁ TRÌNH TIẾP NHẬN

2.1 Khái niệm

Là quá trình mà cá nhân quyết định trải nghiệm với hành vi sức khỏe mới, bao gồm việc thực hành, tiếp nhận hoặc từ chối những hành vi đó

2.2 Các giai đoạn của tiếp nhận

Có 4 giai đoạn mà cá nhân sẽ trải qua để đi đến quyết định cuối cùng là chấp nhận hay không chấp nhận hành vi sức khỏe mới

Nhận thức



Cá nhân nhận thức được vấn đề tồn tại

Cảm nhận



Cá nhân nhận ra:

- Vấn đề ảnh hưởng họ như thế nào
- Họ nên quan tâm tới vấn đề đó

Cá nhân được thuyết phục rằng vấn đề đó:

- Liên quan trực tiếp tới họ
- Liên quan gián tiếp tới họ

Động lực



Cá nhân nhận thấy:

- Những nguy cơ sẽ gặp nếu không tác động đến vấn đề
- Những điều có lợi khi giải quyết vấn đề
- Những giải pháp trong tầm tay

Hành động

Cá nhân tiến hành từng bước, cụ thể là:

- Thử giải pháp lần đầu
- Đánh giá lần thử đầu tiên
- Thử lần thứ hai
- Đánh giá lần thử thứ hai
- Tiếp nhận hoặc từ chối

Hình 1. Quá trình tiếp nhận và thay đổi

Chú ý:

- Nếu kết quả của lần thử thứ hai là tích cực, cá nhân tiếp nhận giải pháp
- Nếu kết quả tiêu cực, cá nhân từ chối giải pháp đó và tìm một giải pháp khác thay thế

3. VAI TRÒ CỦA THÔNG TIN, GIÁO DỤC VÀ TƯ VẤN TRONG CÁC GIAI ĐOẠN CỦA QUÁ TRÌNH TIẾP NHẬN

Thông tin với vai trò là kiến thức, cần thiết cho tất cả các giai đoạn

Thông tin với vai trò là quá trình truyền đạt kiến thức, phù hợp nhất cho giai đoạn đầu tiên để hình thành nhận thức

Giáo dục phù hợp nhất ở giai đoạn cảm nhận và hình thành động lực

Tư vấn phù hợp nhất cho giai đoạn động lực và hành động.



Bài 2

KHÁI NIỆM VÀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP

Mục tiêu học tập:

1. Trình bày được định nghĩa về giao tiếp
2. Vẽ và phân tích được các thành phần trong mô hình giao tiếp
3. Trình bày được vai trò của thông tin, giáo dục, tư vấn trong các giai đoạn của quá trình tiếp nhận
4. Phân tích áp dụng 10 kỹ năng giao tiếp cơ bản trong 2 tình huống tư vấn.

1. ĐỊNH NGHĨA GIAO TIẾP

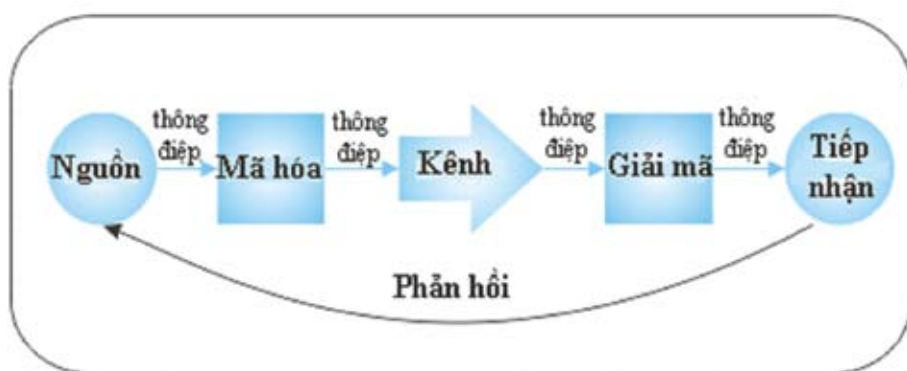
Có rất nhiều định nghĩa về giao tiếp:

- Là công cụ phân biệt xã hội loài người với các cộng đồng xã hội khác (Scharm).
- Là sự chuyển tải thông tin, ý tưởng, cảm xúc, kỹ năng thông qua việc sử dụng các biểu tượng, từ ngữ, hình ảnh, số liệu và biểu đồ (Bereson, Steiner).
- Là quá trình chuyển tải ý tưởng, thông tin, và thái độ từ nguồn cung cấp đến người nhận với mục tiêu gây ảnh hưởng có chủ định (Rogers).

Nguồn: Communication concepts and process

2. MÔ HÌNH GIAO TIẾP VÀ CÁC THÀNH PHẦN CỦA GIAO TIẾP

Mô hình giao tiếp lần đầu tiên được Claude Shannon giới thiệu vào năm 1949 dựa trên quan điểm của Aristote



Hình 2. Mô hình giao tiếp

Các thành phần của mô hình giao tiếp

Người truyền đạt thông tin	
Ý kiến	Ý nghĩ trong đầu của người truyền đạt
Mã hóa	Chuyển những ý kiến dưới các hình thức (chữ, ảnh, hình mẫu) giúp truyền tải thông tin
Sự truyền đạt	Quá trình, phương thức và các kênh sử dụng để truyền tải thông tin cho người nhận
Người tiếp nhận thông tin	
Tiếp thu	Quá trình, phương thức và các kênh giúp người nhận tiếp nhận thông tin
Giải mã	Phân tích và giải thích ý nghĩa thông tin
Ý kiến, phản hồi	Ý tưởng tạo ra từ quá trình giải mã
Phản hồi	Thông điệp của người nhận phản hồi lại người truyền đạt thể hiện liệu quá trình giao tiếp có hiệu quả không (đạt được hiệu quả mong muốn) hoặc đưa ra được tác động khác tác động mong muốn

3. TẦM QUAN TRỌNG CỦA GIAO TIẾP TRONG NGÀNH Y TẾ

Việc trao đổi thông tin là một nhu cầu tất yếu của bất cứ hoạt động xã hội nào. Các thành phần của giao tiếp có mối quan hệ tương hỗ lẫn nhau. Các trở ngại việc giao tiếp hiệu quả có thể nảy sinh ở bất cứ thành phần nào và những trở ngại này có thể ảnh hưởng những yếu tố tiếp sau, làm giảm hiệu quả của giao tiếp. Ví dụ: quá trình phản hồi phản ánh hiệu quả của giao tiếp. Trong phản hồi người truyền đạt trở thành người tiếp nhận khi nhận phản hồi và người tiếp nhận trở thành người nghe trong quá trình phản hồi. Người truyền đạt ban đầu củng cố/ đính chính thông tin trong quá trình phản hồi