Kỹ năng điều phối nhóm

ThS Nguyễn Thị Kim Ngọc, Trần Minh Hiển
Phòng Kết nối Khoa học với Công chúng
Đơn vị Nghiên cứu Lâm sàng Đại học Oxford (OUCRU), Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
2020

1. Điều hành nhóm là gì?

Kỹ năng điều phối nhóm là phương pháp mà nhân viên CTXH có thể khuyến khích thành viên tham gia chia sẻ ý kiến, các nguồn tài nguyên, các quan điểm và kích thích suy nghĩ một cách tư duy để thành viên tham gia có thể xác định được nhu cầu và tìm kiếm những giải pháp hiệu quả để đáp ứng những nhu cầu đó một cách phù hợp.

Điều phối nhóm được sử dụng trong nhiều bối cảnh khác nhau trong CTXH bệnh viện,ví dụ: nhân viên CTXH điều phối nhóm thân nhân bệnh nhân để tìm hiểu về những nhu cầu cần có trước khi xuất viện hoặc điều phối nhóm nhân viên y tế để đánh giá về các tài liệu truyền thông sức khỏe hoặc lấy ý kiến lập kế hoạch xuất viện cho người bệnh

Trong một số trường hợp khác thì người điều phối đóng vai trò đặt các câu hỏi, khuyến khích người tham gia trả lời các thông tin, thảo luận về các vấn đề, đưa ra những giải pháp về những vấn đề họ đang xác định.

2. Các hình thức của điều phối nhóm

Người điều phối sử dụng nhiều hình thức khác nhau khi làm việc cùng với sự đa dạng của các nhóm, tùy thuộc vào nhiệm vụ và những người liên quan, về khung thời gian để thảo luận nhóm và nhu cầu của mỗi thành viên nhóm.

Ví dụ như khi điều phối nhóm bác sĩ sẽ khác với nhóm điều dưỡng do trình độ, tính cách đều khác nhau. Bác sĩ sẽ trả lời các thông tin một cách nhanh nhẹn nhưng về thời gian thì thường không tham gia trọn vẹn buổi thảo luận do tính chất công việc bận rộn

Hoặc nếu điều phối trong nhóm người thân đến bệnh viện chăm sóc người bệnh thì thân nhân khác nhau về vùng miền, ngôn ngữ, văn hóa.

Với những đặc thù khác nhau như vậy thì người điều phối phải chọn hình thức nào cho phù hợp với từng nhóm. Sau đây là một số hình thức điều phối nhóm

Chỉ thị: cung cấp thông tin cho mọi người, hướng dẫn họ cách làm. Thông thường thì làm với nhóm người bệnh hoặc hoặc nhóm thân nhân ví dụ như đánh giá về phòng chờ tin của bệnh viện hoạt động hiệu quả như thế nào

Thăm dò: đặt câu hỏi, khuyến khích họ chia sẻ bằng chính những suy nghĩ, quan điểm, kinh nghiệm, ý tưởng của người tham gia chẳng hạn như những đề xuất để cải thiện chất lượng bệnh viện

Ủy thác/ giao trách nhiệm: phân công nhiệm vụ, vai trò cho các cá nhân trong nhóm. Ví dụ như nhóm CTXH xã hội thảo luận về vai trò, nhiệm vụ của chính họ trong từng tổ để làm rõ công việc cụ thể khi hỗ trợ người bệnh

Sự tham gia: tham gia vào cuộc thảo luận, chia sẻ những kinh nghiệm cá nhân và khuyến khích người khác làm tương tự như vậy. ví dụ như chia sẻ của người bệnh khi vượt qua những khó khăn để hồi phục sức khỏe như thế nào? Hoặc kinh nghiệm/ câu chuyện của một nhân viên y tế vượt qua sự khủng hoảng hoặc áp lực do người bệnh tạo ra.

3. Những nguyên tắc và giá trị cho người điều phối

Lắng nghe: Điều hành có nghĩa là lắng nghe những gì các thành viên trong nhóm đang chia sẻ và để điều chỉnh những gì họ không chia sẻ. Chú ý vào giao tiếp có lời và không lời

Tính bảo mật: để tham gia một cách đầy đủ, các thành viên tham gia cần được biết mọi vấn đề liên quan được thảo luận một cách tự do mà không có thông tin hoặc báo cáo ra ngoài. Các thành viên tham gia sẽ quyết định mức độ cụ thể thông tin có thể được báo cáo ra ngoài. Khi báo cáo, không được chia sẻ danh tín cụ thể của đối tượng tham gia. Ví dụ như tìm hiểu tại sao cộng đồng LGBT nhiễm HIV thì người điều phối phải lưu tâm đến tính bảo mật trong quá trình tìm hiểu vấn đề

Tôn trọng: người điều phối nhóm cần ghi nhận và tôn trọng mỗi cá nhân đang tham gia thảo luận nhóm và ngăn chặn các thành viên khác của nhóm phá hoại sự tôn trọng cơ bản. Tôn trọng sự khác nhau về trình độ, văn hóa…

Bình đẳng: Các thành viên tham gia thảo luận có quyền ngang nhau trong việc chia sẻ quan điểm, ý kiến, không phân biệt độ tuổi, giới tính, trình độ. Sự bình đẳng còn liên quan đến tôn trọng, ghi nhận những kinh nghiệm cá nhân và sự tham gia

Tiến trình hoạt động của nhóm: kỹ năng điều phối nhóm yêu cầu tạo điều kiện thuận lợi cho sự tham gia để nhóm hoạt động như thế nào. Điều này bao gồm cố gắng giải quyết xung đột hoặc bất kỳ vấn đề khó khăn nào có thể phát sinh trong nhóm. Đảm bảo các thành viên được tham gia một cách tối đa và người điều phối nhóm giúp nhóm tin tưởng vào nhau, chủ động hợp tác để chia sẻ các ý kiến, đề nghị, giải pháp

Những lưu ý khi điều phối nhóm

Người điều phối nhóm cần một số kỹ năng để can thiệp một cách hiệu quả và khuyến khích sự phát triển của nhóm tích cực

- Cần nhận thức rõ nhu cầu của mỗi cá nhân trong nhóm
- Lập kế hoạch, mục tiêu cụ thể khi điều hành nhóm
- Rèn luyện kỹ năng lắng nghe thường xuyên để nhìn nhận, đánh giá những quan điểm khác nhau trong nhóm

Tiêu chuẩn một cuộc thảo luận nhóm thành công

- **Mục tiêu**:
    - Được nhóm xác định thật rõ ràng và cụ thể
    - Không ôm đồm, lấn cấn giữa nhiều mục tiêu khác nhau
    - Là điểm qui tụ (thật đúng) các thân chủ được mời
    - Được giải quyết sau buổi thảo luận
- **Bầu không khí thuận lợi**:
    - Thoải mái, thân tình, cởi mở
    - Tránh bầu không khí gượng gạo do hình thức long trọng của hội nghị, những lời lẽ vào đầu văn hoa, bóng bẩy, khách sáo
    - Có sự bình đẳng và chấp nhận lẫn nhau của nhóm viên

- **Nhóm viên ra về thật thỏa mãn***:*
    - Vì tiếp nhận được cái gì mới (kiến thức mới, nắm chắc nội dung công tác, đã thay đổi thái độ, nhận thêm tình bạn…)
    - Đóng góp vào mục tiêu chung.
- Đúng giờ, không kéo dài quá 1 ½ – 2 tiếng. Đúng như chương trình.

Đọc tiếp: kỹ năng quản lý nhóm

Tài liệu tham khảo

Prendiville, P. (n.d.). *Developing Facilitation Skills.* Retrieved September 13, 2019, from link

SDRC. (n.d.). *Dự án Nâng cao năng lực cho nhân viên CTXH tại Tp.HCM.* Tp. HCM: Lưu hành nội bộ.