

CTXH nhóm: hỗ trợ thân nhân giảm căng thẳng và lo âu

ThS Nguyễn Quốc Giang

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

Nội dung này sẽ kinh nghiệm thực tiễn trong việc ứng dụng CTXH nhóm vào trong bệnh viện dựa trên kết quả nghiên cứu :”*Tìm hiểu và làm giảm căng thẳng, lo âu cho thân nhân bệnh nhân nhập khoa Nhiễm Việt Anh và Khoa Cấp cứu Hồi Sức Chống độc tại bệnh viện Bệnh Nhiệt Đới (BVBNĐ)*” được thực hiện với sự hợp tác BV BNĐ và Phòng Kết nối Khoa học với Công chúng (OUCRU).

1. Giới thiệu tổng quan về công tác xã hội nhóm trong bệnh viện

Theo tác giả Konapka (1963): “[Công tác xã hội \(CTXH\)](#) nhóm là phương pháp công tác xã hội giúp cá nhân tăng cường chức năng xã hội thông qua việc trải nghiệm hoạt động trong nhóm, từ đó giúp họ đối mặt để giải quyết một cách hiệu quả những vấn đề của cá nhân, nhóm hoặc cộng đồng (S.Rengasamy, 2011)

Theo định nghĩa trên cho thấy, bên cạnh phương pháp làm việc với cá nhân, thì phương pháp CTXH nhóm cũng có thể ứng dụng làm việc với những nhóm người yếu thế trong từng môi trường khác nhau, với mục tiêu hướng đến cuối cùng là hỗ trợ và giúp họ tự giải quyết những vấn đề mà họ gặp phải thông qua những tương tác tích cực trong nhóm.

Đối với thân nhân khi chăm sóc người bệnh tại bệnh viện, đặc biệt là những khoa có người bệnh nặng phần lớn họ phải đối mặt với sự lo lắng, căng thẳng và điều này có thể kéo dài làm ảnh hưởng tiêu cực đến tình trạng sức khỏe hiện tại. Bên cạnh đó, thân nhân cần được chia sẻ thông tin về tình trạng người bệnh, những giải đáp thắc mắc liên quan đến tình trạng bệnh từ nhân viên y tế; Họ cần được quan tâm, nâng đỡ về mặt cảm xúc, những lo âu của mình. Và nhu cầu có được mối quan hệ tốt, tương tác tích cực với những thân nhân khác cùng hoàn cảnh tại bệnh viện.

Việc ứng dụng phương pháp CTXH nhóm trong môi trường bệnh viện là một điều khá mới mẻ ở các bệnh viện tại Việt Nam bởi tính hiệu quả, sự tác động của phương pháp này đối với quá trình hồi phục của người bệnh, hay những tác động tích cực với thân nhân tại bệnh viện chưa được nhìn thấy một cách rõ nét. Trong bài viết này, tác giả tập trung vào khía cạnh ứng dụng

phương pháp CTXH nhóm để hỗ trợ thân nhân giải tỏa được lo lắng, căng thẳng, hợp tác tích cực với nhân viên y tế trong quá trình điều trị tại bệnh viện.

2. Lợi ích của việc ứng dụng phương pháp CTXH nhóm trong bệnh viện?

Mục đích của CTXH nhóm trong bệnh viện nhằm tạo ra hoạt động, hỗ trợ cho thân nhân hoặc người bệnh giúp họ giải quyết được những khó khăn, thách thức trong quá trình điều trị, chăm sóc tại bệnh viện. Những vấn đề ấy có thể liên quan đến: căng thẳng, lo âu, tài chính, giao tiếp, tiếp cận thông tin có liên quan trực tiếp đến thân nhân, người bệnh. Một cách chi tiết hơn, CTXH có thể đem lại những lợi ích sau:

Đối với người bệnh và thân nhân nhân:

- Được hỗ trợ nâng đỡ tâm lý thông qua tương tác tích cực trong nhóm
- Tăng cường cơ hội học hỏi, kinh sê kinh nghiệm lẫn nhau giữa thân nhân, người bệnh
- Được giải đáp các thắc mắc thông qua tương tác trực tiếp với nhân viên y tế trong một vài hoạt động của nhóm.
- Phát triển những tiềm năng vốn có của cá nhân (lãnh đạo, kỹ năng điều phối v.v...)
- Giúp sử dụng thời gian rảnh rỗi một cách có ích (S.Rengasamy, 2011)
- Tìm thấy được sự đồng cảm và chia sẻ từ các thành viên trong nhóm, nhân viên xã hội và nhân viên y tế, chuyên gia tâm lý.

Đối với phòng CTXH trong bệnh viện:

- Có cơ hội “trải nghiệm” về những mối quan tâm và lo lắng thực tế của thân nhân/ người bệnh
- Thúc đẩy tạo ra những sáng kiến, hỗ trợ người bệnh một cách thực tế, khoa học, nâng cao được chuyên môn.
- Tăng cơ hội hỗ trợ giúp nhân viên y tế hiểu hơn về nhu cầu tâm lý – xã hội của người bệnh, thân nhân.
- Thúc đẩy được sự công bằng về cơ hội tiếp cận dịch vụ sức khỏe cho người bệnh, thân nhân.

Đặc điểm của CTXH nhóm trong bệnh viện:

- Được tổ chức dựa trên nhu cầu của thân nhân, người bệnh.
- Có sự tham gia của nhóm đa ngành để làm việc cùng với nhóm thân nhân, người bệnh. Bao gồm: Nhân viên xã hội, nhân viên y tế, chuyên gia tâm lý, nhân viên về dinh dưỡng, vật lý trị liệu.
- Mỗi thành viên có được kiến thức, kỹ năng và trải nghiệm riêng của bản thân khi tham

gia vào các hoạt động.

- Nhân viên y tế và thân nhân, người bệnh thấu hiểu lẫn nhau, thúc đẩy được mối quan hệ người điều trị và người được điều trị trở nên tốt, tích cực hơn.
- Mỗi thành viên tham gia được chấp nhận bởi nhóm bao gồm chấp nhận về niềm tin, tôn giáo, giới tính, tình trạng thể chất và tinh thần.

3. Tiến trình CTXH với nhóm tại bệnh viện

Bước 1: Chuẩn bị

Tiến trình CTXH nhóm bệnh viện Nhiệm vụ nhân viên CTXH đã hiểu và xác định được nhu cầu của đối tượng cần hỗ trợ, cụ thể trong nghiên cứu này thì đó chính thân nhân tại khoa bệnh. Ngoài ra, nhiệm vụ nhân viên CTXH còn trao đổi và chia sẻ với cấp lãnh đạo về tính hiệu quả của CTXH nhóm đến đối tượng cần can thiệp hỗ trợ. Trọng tâm thảo luận với lãnh đạo hoặc các khoa liên quan đó là:

- Tính hiệu quả của hoạt động này góp phần gì trong quá trình điều trị của người bệnh (ví dụ như sự căng thẳng của thân nhân người bệnh dẫn đến tâm lý hoang man dẫn đến sự tính hợp tác giữa nhân viên y tế và người nhà bệnh nhân không hiệu quả.
- Thời gian thực hiện CTXH nhóm diễn ra bao lâu? Ai là người liên quan? Tính bảo mật thông tin như thế nào?
- Dự trù ngân sách chi tiết cho hoạt động?
- Nhân lực phòng CTXH: ai sẽ là người phụ trách chính, theo dõi và đánh giá tính hiệu quả.

Bước 2: Chọn đối tượng tham gia và hình thành nhóm

a. Chọn đối tượng tham gia

Dựa vào vào nhu cầu người bệnh mà nhóm nghiên cứu và phòng CTXH thu thập được để chọn đối tượng tham gia vào hoạt động can thiệp bằng phương pháp CTXH nhóm. Để hỗ trợ việc chọn đối tượng tham gia, chúng ta cần trao đổi với các bác sĩ và điều dưỡng phụ trách chính tại khoa để có thể hợp tác tốt trong quá trình thực hiện và tổ chức hoạt động.

Ngoài ra, khi mời thân nhân tham gia hoạt động này, nhân viên CTXH cần giới thiệu cụ thể mục tiêu của hoạt động và những hiệu quả có thể giúp họ giảm sự căng thẳng và lo âu và quan trọng là đảm bảo tính bảo mật thông tin cho cả người bệnh và thân nhân bệnh nhân

Lưu ý khi lựa chọn thành viên để hình thành nhóm, chúng ta cần cân nhắc:

- Người tham gia là thân nhân của người bệnh thuộc cùng một khoa
- Họ có những mối quan tâm gần giống nhau
- Sẵn sàng tham gia nhóm và cam kết tham gia đầy đủ các buổi thảo luận. Tuy nhiên, loại trừ những trường hợp trong quá trình tham gia thì người bệnh hoặc họ có thể xuất viện hoặc người bệnh qua đời, vấn đề này phụ thuộc rất nhiều vào tiến trình điều trị bệnh của người bệnh.
- Đảm bảo tính bảo mật thông tin trong nhóm
- Một nhóm từ 7 đến 10 thành viên là lý tưởng cho việc thực hiện các hoạt động trong nhóm.
- Nhóm không nên đông cũng không quá ít, dưới 7 ý kiến thu thập từ các thành viên không được phong phú và nhiều hơn 10 sẽ khó khăn trong việc tập hợp ý kiến từ thành viên.

b. Hình thành nhóm

Nhân viên CTXH điều phối nhóm bằng cách giới thiệu mục tiêu hoạt động: Giúp thành viên nhóm giảm căng thẳng, lo lắng thông qua tương tác nhóm tích cực, và nâng đỡ tâm lý xã hội.

- Cung cấp kiến thức và kỹ năng chăm sóc người bệnh trong và sau khi xuất viện.

Lưu ý: Mục tiêu này liên quan đến những nhu cầu hoặc mối quan tâm giữa thân nhân với nhau. Nhân viên CTXH giúp nhóm xác định loại hình của nhóm là gì, ví dụ: nhóm muốn tập trung thay đổi về kiến thức, hành vi, thái độ hay kỹ năng của các thành viên trong nhóm

Nguyên tắc nhóm

Được hiểu như là những điều quy định của nhóm mà các thành viên phải thực hiện, điều này cũng cần được thảo luận từ các thành viên, đảm bảo đơn giản, và được thành viên đồng tình. Bao gồm liên quan đến: thời gian sinh hoạt, sự tôn trọng, bảo mật, sự tham gia

Lập kế hoạch và thực hiện

Nhân viên CTXH và nhóm nghiên cứu đã có kế hoạch thực hiện dựa vào nhu cầu của thân nhân người bệnh. Dựa trên các ý kiến của thành viên, thời gian ước tính điều trị, nhân viên CTXH hỗ trợ nhóm ghi tóm tắt lại những hoạt động/ nội dung/ chủ đề sẽ thực hiện tương ứng với thời gian, địa điểm, người tham gia một cách cụ thể. Đây là những nội dung quan trọng không thể thiếu trong một kế hoạch.

Bằng phương pháp CTXH nhóm, chúng tôi đã hướng dẫn, điều phối tham gia các buổi sinh hoạt thông qua các chủ đề cụ thể như sau:

Chủ đề 1: Giới thiệu mục tiêu đến các thành viên; nhân viên CTXH điều phối nhóm xây dựng mục tiêu của nhóm, nội quy cũng như các mong đợi

Chủ đề 2: Ứng dụng nghệ thuật vào hỗ trợ tâm lý xã hội. Mục tiêu chính là giải tỏa căng thẳng và tăng cảm xúc tích cực cho thân nhân thông qua các hình ảnh, đường nét vẽ, những vật dụng do chính mình tạo nên. Khuyến khích thân nhân vẽ tranh là cơ hội để thân nhân bày tỏ không chỉ cảm xúc mà còn là sự mong đợi, ước mơ và những hy vọng tích cực.

Chủ đề 3: Xác định các dấu hiệu căng thẳng và một số cách ứng phó với sự căng thẳng: hoạt động này được chia sẻ và xác định cảm xúc của thân nhân người bệnh, đồng thời chia sẻ những dấu hiệu về mặt thể chất báo hiệu sự căng thẳng và cách mà mỗi cá nhân có thể tự quản lý sự căng thẳng của mình. Trong buổi này, thân nhân còn được biết thêm cách chấp nhận tin xấu của người bệnh tùy theo tình trạng và phác đồ điều trị của người bệnh.

Chủ đề 4: Kỹ năng chăm sóc người bệnh sau xuất viện nhằm chia sẻ các thông tin sức khỏe và thân nhân người bệnh có cơ hội trao đổi thông tin, đặt câu hỏi với bác sĩ để có những kiến thức, kỹ năng về căn bệnh mà người bệnh đang điều trị.

Kết quả chung trong việc ứng dụng CTXH nhóm này là các thành viên nhóm có tương tác tích cực với nhau thông qua hoạt động vẽ tranh chung, họ tin tưởng và chia sẻ cởi mở hơn. Ngoài ra, họ còn tương trợ lẫn nhau trong quá trình sinh hoạt ở nhà lưu trú. Các chủ đề đều giúp thân nhân người bệnh thân nhân cảm thấy nhẹ nhõm hơn, cảm giác nặng nề tâm lý với đi

Từ kinh nghiệm thực tiễn, chúng tôi nhận rằng phương pháp CTXH với nhóm đã mang lại những hiệu quả đáng kể trong việc hỗ trợ thân nhân giảm đi lo âu và căng thẳng. Cụ thể như sau

- Thông qua nhóm thành viên có được tương tác và chia sẻ tích cực đặc biệt là về

mặt cảm xúc.

- Môi trường nhóm nhỏ tạo ra cảm giác an toàn cho thân nhân khi tham gia.
- Tăng cường được sự tin tưởng giữa thân nhân và nhân viên y tế nói riêng và bệnh viện nói chung. Hạn chế được những nguy cơ xảy ra mâu thuẫn và tăng sự thấu cảm lẫn nhau.

Vì thế, phương pháp CTXH với nhóm có tiềm năng nhân rộng ra cho các khoa khác nhau với nội dung và thời gian linh hoạt theo từng khoa và bối cảnh chung của các phòng CTXH tại bệnh viện. Chúng tôi khuyến khích nhân viên CTXH bệnh viện có thể linh hoạt các chủ đề để có thể ứng dụng CTXH nhóm này một cách hiệu quả nhất.

4. Duy trì và tương tác nhóm trong quá trình thực hiện CTXH nhóm

Phương pháp CTXH nhóm và các chủ đề để can thiệp dựa vào nhu cầu của từng nhóm mà nhân viên CTXH hỗ trợ. Chẳng hạn các nội dung để ứng dụng phương pháp CTXH nhóm như sau:

- Quản lý căng thẳng
- Ứng dụng nghệ thuật vào trị liệu tâm lý
- Tổ chức tư vấn nhóm các chủ đề về sức khỏe và chăm sóc người bệnh
- Cách thực hành để giảm căng thẳng và lo âu
- Lập kế hoạch sau xuất viện
- Tâm lý người bệnh và tầm quan trọng của việc cách ly người bệnh v.v...

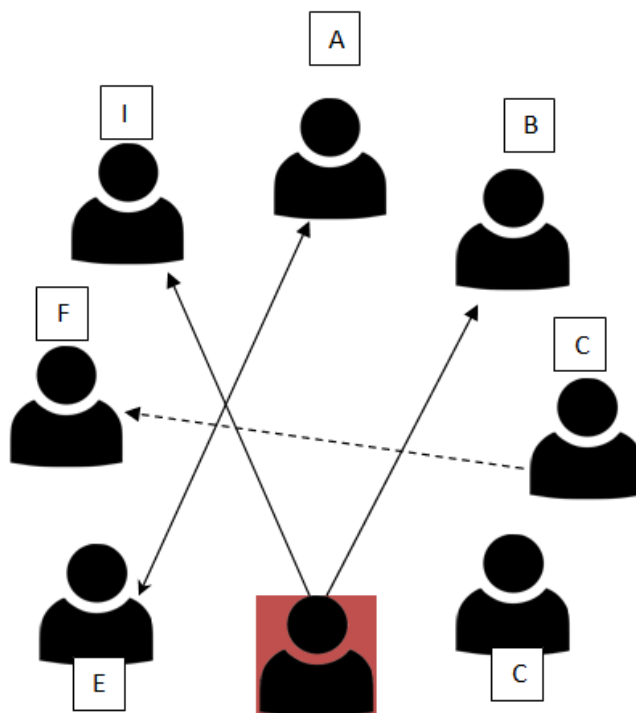
Vai trò của nhân viên CTXH đó chính là người điều phối và họ cần có những kỹ năng như giao tiếp, đặt câu hỏi, ghi chép các thông tin, hiểu rõ vấn đề để điều phối và kết nối các thành viên hoặc thân nhân tham gia. Đôi khi, người hướng dẫn cho từng nội dung có thể thay đổi tùy vào năng lực chuyên môn của mỗi người, nhân viên CTXH có nhiệm vụ kết nối các chuyên gia hoặc các bác sĩ có chuyên môn cùng tham gia chia sẻ các chủ đề

Duy trì nhóm cần dựa vào kế hoạch làm việc với nhóm ban đầu, nội quy nhóm và quan trọng là các thành viên nhóm cần được nhắc lại hoạt động đã được thực hiện trong lần sinh hoạt hiện tại, và đề cập đến hoạt động cần tổ chức cho lần tiếp theo.

Trong mỗi lần sinh hoạt nhóm cần có ghi chép lại biên bản sinh hoạt nhóm và cần có sơ đồ tương tác nhóm, và cần có chú thích về các ký hiệu trong biên bản.

Để duy trì nhóm hiệu quả, nhân viên CTXH cần hiểu về cách tương tác nhóm và mục đích tương tác nhóm có tầm quan trọng đóng góp vào quá hình thành và duy trì nhóm

Sơ đồ tương tác nhóm



Sơ đồ tương tác nhóm – Nguồn: PCE – OUCRU

- **Mục đích của sơ đồ tương tác nhóm**

Đánh giá sự tương tác giữa các thành viên trong nhóm như hiệu quả nhóm, sự tham gia tích cực của các thành viên sẽ góp phần tạo ra được bầu không khí tích cực trong nhóm, động viên và kết nối các thành viên và giúp họ tin tưởng vào nhóm.

Nhân viên CTXH có thể đánh giá mức độ tham gia của các thành viên bằng phương pháp quan sát, ghi chép như cách giao tiếp, cử chỉ, hành vi trong quá trình tương tác nhóm để hiểu rõ hơn vấn đề cũng như kết quả mà các thành viên đạt được sau mỗi chủ đề mà họ tham gia. Nhân viên CTXH có thể ghi chép những trường hợp đặc biệt cần được trao đổi hoặc chia sẻ riêng như nhu cầu họ cần nâng đỡ về mặt cảm xúc hay các hỗ trợ xã hội khác.

Lưu ý rằng trong giai đoạn này, một số thành viên nhóm có thể “rời” nhóm bất kỳ lúc nào, và điều này là cần được chấp nhận (nên được đề cập trong nội quy nhóm) mà không có bất kỳ một phán xét nào. Những nguyên nhân có thể làm thành thân nhân không tiếp tục tham gia nhóm bao gồm: người bệnh được xuất viện do có sự tiến triển trong kết quả điều trị bệnh, người bệnh đột ngột qua đời, thân nhân cảm thấy chưa thật sự thoải mái khi tham gia nhóm hoặc tin tưởng vào nhóm và sự thay đổi người chăm sóc người bệnh

- **Lượng giá**

Để đánh giá sự hiệu quả của phương pháp CTXH nhóm, nhân viên CTXH cần có những kiến thức và kỹ năng lượng giá sau mỗi chủ đề hoặc sau một khoảng thời gian thực hiện kế hoạch. Phần đánh giá có thể sử dụng nhiều phương pháp khác nhau như đánh giá trước và sau mỗi chủ đề hoặc quan sát và ghi chép cho mỗi buổi sinh hoạt

Nội dung lượng giá có thể bao gồm:

- Mức độ căng thẳng và lo lắng của họ trong thời điểm hiện tại
- Những nội dung/ chủ đề/ cách thực hành nào mà họ có thể ứng dụng cho chính mình
- Chia sẻ những trải nghiệm mà họ có được trong quá trình tham gia nhóm
- Mức độ hài lòng khi tham gia nhóm
- Những điểm cần cải thiện của bản thân, và nhóm tổ chức hoạt động tại bệnh viện

Lượng giá này giúp nhân viên CTXH và người tham gia có thể

- Nhìn lại và phản hồi về toàn bộ tiến trình họ đã tham gia và đánh giá hiệu quả của từng nội dung/ hoạt động
- Cơ hội để chia sẻ sự học hỏi, thay đổi của bản thân
- Giúp nhân viên CTXH, nhân viên y tế nhìn nhận tác động thực tế khi sử dụng phương pháp này trên nhóm thân nhân, và những điểm cần cải thiện



Ví dụ về lượng giá CTXH nhóm – Nguồn: PCE – OUCRU

Tài liệu tham khảo

1. Kelly, B. L. (2017). Group Work in Health Care Settings. In C. D. Gavin, & M. J. Lorraine M. Gutiérrez, *Handbook of Social Work with Groups* (pp. 203-219). The Guilford Press.
2. (2017). Tài liệu hướng dẫn thực hành (dành cho cán bộ cấp xã) CTXH Nhóm. Việt Nam.
3. Oanh, N. T. (2002). Công tác xã hội nhóm. Việt Nam.
4. Rengasamy. (2011). [Student's Guide to Social Group Work. Madurai, India.](#)