

# Kỹ năng Tâm lý Xã hội Cơ bản

## Tài liệu hướng dẫn cách ứng phó với COVID-19



Espe

## Vấn đề Chuyển ngữ

Để tránh trùng lặp, hãy liên hệ với Nhóm Tham khảo IASC về Hỗ trợ Sức khỏe Tinh thần và Tâm lý Xã hội (IASC MHPSS RG) ([mhpss.refgroup@gmail.com](mailto:mhpss.refgroup@gmail.com)) nếu có bất kỳ ý định chuyển ngữ nào. Tất cả các bản dịch hoàn chỉnh sẽ được đăng trên trang web của Nhóm Tham khảo IASC.

Nếu bạn thực hiện một bản dịch hoặc bản phóng tác của tài liệu này, vui lòng lưu ý rằng:

- Bạn không được phép thêm logo của mình (hoặc của cơ quan tài trợ) vào tài liệu.
- Trong trường hợp có thay đổi nội dung (nghĩa là thay đổi văn bản hoặc hình ảnh), không được phép sử dụng biểu tượng IASC.
- Đối với mọi mục đích sử dụng, không được phép thể hiện rằng IASC tài trợ cho bất kỳ tổ chức, sản phẩm hoặc dịch vụ nào.
- Bạn nên xin cấp phép cho bản dịch hoặc bản phỏng dịch của mình theo giấy phép Creative Commons hoặc các giấy phép tương đương. Chúng tôi đề xuất giấy phép CC BY-NC-SA 4.0 hoặc 3.0. Đây là danh sách các giấy phép tương đương: <https://creativecommons.org/share-your-work/licensing-considerations/compatible-licenses>.
- Bạn nên thêm dòng tuyên bố miễn trừ trách nhiệm bằng ngôn ngữ của bản dịch / bản phỏng dịch: “Bản dịch /bản phỏng dịch này không được tạo ra bởi Ủy ban Thường vụ Liên Cơ quan (IASC). IASC không chịu trách nhiệm về nội dung hoặc tính chính xác của bản dịch / bản phỏng dịch này. Ấn bản gốc tiếng Anh: ‘Inter-Agency Standing Committee. Basic Psychosocial Skills: A Guide for COVID-19 Responders.’ Giấy phép: CC BY-NC-SA 3.0 IGO sẽ là ấn bản ràng buộc và chính thức.

Các biểu tượng về COVID-19 được sử dụng trong tài liệu này là các biểu tượng của OCHA. Toàn bộ các biểu tượng bao gồm các biểu tượng về cách ly xã hội, giãn cách, COVID-19 và coronavirus, phòng chống lây nhiễm, xét nghiệm, lây nhiễm và không lây nhiễm và quản lý trường hợp bệnh. Chúng có thể được tìm thấy tại <https://www.unocha.org/story/ocha-release-Artificial-icon-help-covid-19-response>.



© IASC, 2020. Ấn phẩm này được xuất bản theo giấy phép IGO Creative Commons Attribution-NonCommercialShareAlike 3.0 (CC BY-NC-SA 3.0 IGO; <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>). Theo các điều khoản của giấy phép này, bạn có thể sao chép, chuyển ngữ và điều chỉnh tài liệu này cho các mục đích phi thương mại, miễn là tác phẩm được trích dẫn một cách phù hợp.

Tài liệu này được soạn thảo bằng tiếng Việt bởi một nhóm chuyên gia gồm có BS Phạm Ngọc Thanh, ThS Nguyễn Quốc Giang, ThS Nguyễn Thanh Hà, CN Vương Nguyễn Toàn Thiện và CN Nguyễn Hoàng Yến.

## Lời nói đầu

Các kỹ năng hỗ trợ tâm lý xã hội cơ bản là cốt lõi của bất kỳ can thiệp nào về Sức khỏe Tinh thần và Hỗ trợ Tâm lý Xã hội. Những kỹ năng này cũng rất cần thiết cho những người đang ứng phó với COVID-19, cho dù họ có phải là những nhà chuyên môn về lĩnh vực Sức khỏe Tinh thần và Hỗ trợ tâm lý – xã hội hay không. Do đó, tài liệu này có ý nghĩa với tất cả những ai đang phải ứng phó với Covid 19.

Những hướng dẫn Kỹ năng Tâm lý Xã hội Cơ bản này là một dự án của Nhóm Tham khảo Ủy ban Thường vụ Liên cơ quan về Sức khỏe Tinh thần và Hỗ trợ Tâm lý Xã hội trong các Tình huống Khẩn cấp. Dự án được hỗ trợ bởi các thành viên của IASC MHPSS RG, với sự tham gia rộng rãi từ những người sống sót sau khi trải qua COVID-19 và những người đang ứng phó với COVID-19 từ tất cả các lĩnh vực ở các quốc gia sau: Úc, Bangladesh, Bulgaria, Bolivia, Canada, Đan Mạch, Cộng hòa Dân chủ Congo, Ai Cập, Ethiopia, Hy Lạp, Ấn Độ, Iraq, Ý, Jamaica, Kenya, Lào, Liberia, Maroc, Myanmar, Hà Lan, Philippines, Bồ Đào Nha, Rwanda, Nam Phi, Tây Ban Nha, Sri Lanka, Thụy Điển, Thụy Sĩ, Syria, Uganda, Vương quốc Anh, Hoa Kỳ. Tất cả người tham gia đều trả lời một cuộc khảo sát để giúp chúng tôi soạn thảo tài liệu hướng dẫn này và điều chỉnh phù hợp hơn với tình trạng sức khỏe tinh thần và nhu cầu tâm lý xã hội của họ. Bản thảo đầu tiên sau đó được gửi tới những người sống sót sau khi trải qua COVID-19 và những người đang ứng phó với COVID-19 để họ đóng góp phản hồi thông qua nhận xét và trả lời phỏng vấn sâu. Bản chính thức của tài liệu được kết hợp với những phản hồi từ họ.

Xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới những người đã tham gia trả lời khảo sát - bao gồm các nhà cung cấp, phân phối thực phẩm, cơ quan thực thi pháp luật, chuyên gia y tế, tổ chức bảo vệ, nhân viên vận chuyển, người quản lý và những người khác - đã hoàn thành khảo sát của chúng tôi và qua đó đóng góp cho tài liệu này. Đây là một tài liệu được phát triển dành cho và bởi những người đang ứng phó với COVID -19 trên khắp thế giới. ASC MHPSSS RG công nhận Espe là tác giả các hình minh họa trong ấn phẩm này.

Chúng tôi hy vọng rằng tài liệu hướng dẫn này sẽ giúp định hướng cho những người đang ứng phó với COVID-19 ở các quốc gia khác nhau, trong nhiều lĩnh vực khác biệt, về cách tích hợp hỗ trợ tâm lý xã hội vào việc ứng phó COVID-19 đang diễn ra hàng ngày và cách tạo ra sự an lành cho những người họ giao tiếp trong đại dịch COVID-19.

## Mục Lục

<b>Bài 1: Sự an lành của bạn.....</b>	<b>6</b>
Bạn không thể chăm sóc người khác nếu bạn không chăm sóc bản thân, vì thế bạn nên bắt đầu giữ gìn sức khỏe và sự an lành bản thân trong thời gian khó khăn này.	
<b>Bài 2: Hỗ trợ giao tiếp trong tương tác hàng ngày.....</b>	<b>9</b>
Làm thế nào để giúp đỡ người khác qua cách bạn tương tác & giao tiếp.	
<b>Bài 3: Đề xuất các hỗ trợ thiết thực.....</b>	<b>12</b>
Giúp người khác để họ có thể tự tìm cách làm chủ lại tình hình, tiếp cận những hỗ trợ thiết thực và quản lý các vấn đề của họ tốt hơn.	
<b>Bài 4: Hỗ trợ người đang trải qua căng thẳng.....</b>	<b>14</b>
Cách giúp người đang cảm thấy căng thẳng và biết lúc nào cần gọi những nơi cung cấp dịch vụ chuyên môn.	
<b>Bài 5: Giúp đỡ trong các tình huống đặc biệt.....</b>	<b>17</b>
Kết nối với các nguồn lực hỗ trợ trong tình huống đặc biệt, như làm việc tại trạm y tế, trại giam, tình huống di cư hoặc tị nạn và nâng đỡ những người đang trải qua sự mất mát.	
<b>Phụ lục.....</b>	<b>20</b>
Thông tin cho các nhà quản lý và giám sát để hỗ trợ sự an lành của nhân viên và tình nguyện viên; tài liệu cho kế hoạch công việc hàng ngày, vòng kiểm soát, và thư giãn; và một bảng sơ đồ bạn có thể dùng để lưu trữ thông tin cụ thể của những nguồn lực then chốt tại địa phương	



## Tài liệu này có dành cho tôi không?

Bạn có giữ vai trò quan trọng trong đại dịch COVID-19 không?

Công việc của bạn có thiết yếu cho sự sống còn của những người chịu ảnh hưởng của COVID-19 không?

Hoặc, bạn có làm việc trong hệ thống và dịch vụ thiết yếu phục vụ lợi ích của cộng đồng không?

**Nếu có, thông tin này được dành cho bạn!**

### Bạn có thể làm việc...

như một nhân viên y tế, vd. bác sĩ, điều dưỡng, tham vấn viên; hoặc nhân viên xã hội hay nhà quản lý ca



như một thành viên lực lượng phản ứng nhanh, vd. cảnh sát, tài xế xe cấp cứu hoặc nhân viên cứu hỏa



tại cơ sở cung cấp hoặc chuẩn bị thực phẩm, nhà thuốc, đội mai táng, giao thông vận tải, chính quyền, dịch vụ tiện ích thiết yếu và vệ sinh công cộng



trong việc hỗ trợ người thân hay bạn bè, hay người dễ bị tổn thương trong cộng đồng của bạn



như người giám sát hay người quản lý nhân viên hoặc tình nguyện viên.



## Tại sao thông tin này quan trọng?

Hầu hết mọi người sẽ cảm thấy căng thẳng trong đại dịch COVID-19. Hỗ trợ cảm xúc tích cực của người khác trong khoảng thời gian khó khăn này là điều quan trọng<sup>1,2,3</sup>. **Bạn có thể tạo sự khác biệt bằng cách đem lại sự an lành cho người khác, thông qua cách bạn tương tác và giao tiếp trong thời gian ứng phó với dịch COVID-19, ngay cả bằng những tương tác nhỏ nhất.**

Thông tin trong tài liệu này có thể được dùng để hỗ trợ bất cứ ai trong đại dịch COVID-19: Những người nhiễm COVID-19, có người thân qua đời vì COVID-19, đang chăm sóc người bị COVID-19, đã hồi phục COVID-19 hoặc chịu ảnh hưởng bởi các biện pháp kiểm soát dịch.

## Tôi sẽ học điều gì?

Kỹ năng tâm lý xã hội cơ bản là cốt lõi của việc giúp người khác cảm thấy tốt hơn. Trong tài liệu này, bạn sẽ học cách dùng các kỹ năng đó để chăm sóc bản thân và giúp người khác cảm thấy được nâng đỡ qua các tương tác của bạn.

1- IASC (2020) Tóm tắt tài liệu về vấn đề Sức khỏe tinh thần và tâm lý xã hội liên quan tới dịch COVID-19 <https://interagencystanding-committee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%202%20March%202020-English.pdf>

2 - WHO (2020) Hướng dẫn lâm sàng của WHO về lây nhiễm đường hô hấp cấp tính nghiêm trọng khi nghi nhiễm COVID-19 [https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected](https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected)

3 WHO (2012) Trung tâm nguồn lực và bằng chứng về WHOMhGAP-[https://www.who.int/mental\\_health/mhgap/evidence/other\\_disorders/q6/en/](https://www.who.int/mental_health/mhgap/evidence/other_disorders/q6/en/)

# Bài 1

## Sự an lành của bạn

Việc chăm sóc bản thân và các đồng nghiệp để ứng phó với dịch COVID-19 **không phải là điều xa xỉ, đó là một trách nhiệm.**

Phần này hướng dẫn cách bạn có thể tự chăm sóc bản thân một cách tốt nhất, vì sự an lành của chính bạn và cũng để giúp đỡ người khác một cách tốt nhất.

### Không thể có biện pháp ứng phó nào nếu thiếu bạn.

**Bạn là một nhân tố thiết yếu trong công cuộc kiểm soát đại dịch COVID-19.** Bạn có thể cảm nhận được giá trị của mình khi biết chính bạn đang tạo ra sự khác biệt



Hình như **bạn đang đối diện với việc đáp ứng nhiều yêu cầu mới.** Bạn có thể:

- làm việc nhiều giờ hơn, mà không đủ nguồn lực hay các biện pháp bảo vệ
- phải ứng phó với sự kỳ thị và phân biệt liên quan tới COVID-19
- lo sợ cho sự an toàn và sức khỏe của chính mình và người thân
- phải giáp mặt với bệnh tật, sự đau khổ hoặc cái chết
- phải chăm sóc người thân hoặc bị cách ly, hoặc
- bị ảnh hưởng bởi câu chuyện của những người bạn giúp đỡ dù đã kết thúc công việc

Nhiều người sẽ cảm thấy căng thẳng và kiệt sức khi làm việc để ứng phó với COVID-19. Điều đó là dĩ nhiên vì công việc này có nhiều đòi hỏi khó khăn. Mỗi người phản ứng với căng thẳng theo các cách khác nhau. Bạn có thể trải nghiệm một số điều dưới đây:

- triệu chứng thể chất: đau đầu, khó ngủ và chán ăn
- triệu chứng hành vi: kém động lực làm việc, tăng việc tiêu thụ rượu bia hoặc chất gây nghiện, không muốn thực hành tôn giáo/tâm linh
- triệu chứng cảm xúc: sợ hãi, buồn phiền, giận dữ.

**Nếu sự căng thẳng thường xuyên ngăn cản bạn thực hiện sinh hoạt hằng ngày (vd. đi làm), bạn nên tìm sự hỗ trợ của nhà chuyên môn.**



Bạn có thể xác định các dấu hiệu căng thẳng của mình không? Hãy nghĩ về 3 điều bạn có thể làm đều đặn để hỗ trợ sự an lành của bạn.



Cũng như cách một chiếc xe cần nhiên liệu để chạy, bạn cũng cần chăm sóc bản thân và giữ cho mình luôn đầy tràn năng lượng để tiếp tục. **Hỗ trợ trong thời gian ứng phó COVID-19 là một cuộc chạy đua đường dài, không phải là chạy nước rút,** vì thế cần lưu ý đến sức khỏe hằng ngày của bạn.

## Tự chăm sóc bản thân

Cố gắng hết sức có thể để làm theo một vài gợi ý dưới đây để giúp bạn ứng phó với sự căng thẳng hàng ngày. Hãy chọn điều tốt nhất cho cá nhân bạn. Nếu bạn không thể thực hiện được những việc này trong một ngày, hãy ghi nhận nỗ lực của bản thân và cố gắng thử lại vào ngày hôm sau.

**1** Cập nhật thông tin chính xác về COVID-19 và tuân theo các biện pháp an toàn để phòng ngừa nhiễm COVID-19. 'Ngưng' truy cập thông tin về COVID-19 khi thấy quá tải.

**2** Ăn uống điều độ, ngủ đủ giấc và tập thể dục hàng ngày.

**3** Thực hiện một hoạt động bạn thích hoặc thấy có ý nghĩa (vd. vẽ tranh, đọc sách, cầu nguyện, trò chuyện với một người bạn).

**4** Dành năm phút trong ngày để trò chuyện với một người bạn, người thân trong gia đình hoặc người bạn tin tưởng để chia sẻ về cảm xúc của bạn.

**5** Nói chuyện với người quản lý, giám sát hoặc đồng nghiệp về sức khỏe tinh thần của bạn, đặc biệt khi bạn lo lắng về việc phải làm việc trong trạng thái phải ứng phó COVID-19.

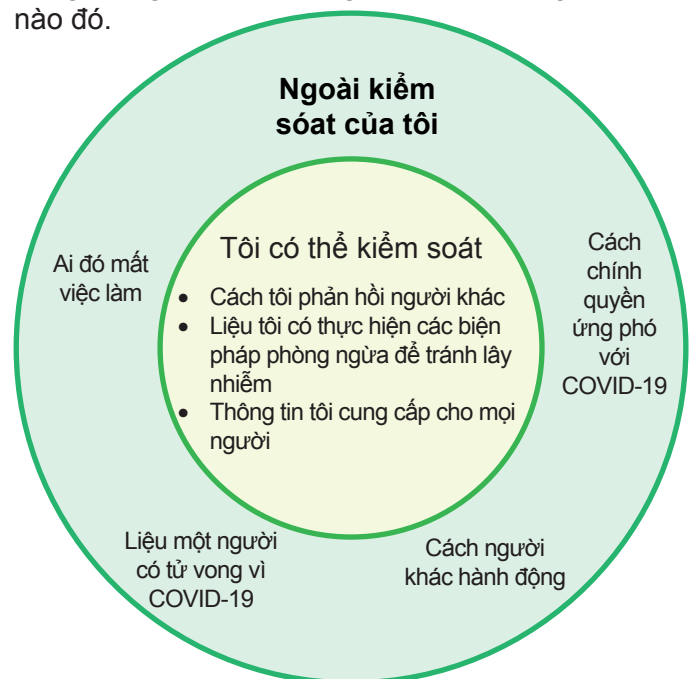
**6** Xây dựng thời gian biểu hàng ngày và duy trì theo kế hoạch (xem kế hoạch việc làm hàng ngày ở Phụ lục B).

**7** Hạn chế bia rượu, chất gây nghiện, cà phê hoặc thuốc lá. Các chất này có thể có tác dụng trong thời gian ngắn, tuy nhiên chúng có thể làm tâm trạng tồi tệ, gây lo âu, khó ngủ và thậm chí tăng cảm xúc giận dữ khi không còn tác dụng. Nếu đang dùng quá nhiều những chất này, bạn có thể cắt giảm bằng cách giảm đi số lượng sản phẩm có sẵn trong nhà, và tìm cách khác để xử lý căng thẳng, như những điều được đề cập trong tài liệu này.

**8** Cuối mỗi ngày, liệt kê một danh sách ngắn (trong đầu hoặc trên giấy) về những cách bạn có thể giúp người khác hoặc những điều bạn biết ơn, như "tôi đã giúp bằng cách đối xử rộng lượng với một người đang khó chịu" hoặc "tôi biết ơn vì được bạn bè giúp đỡ".

**9** Nhìn nhận thực tế về những điều bạn có thể và không thể kiểm soát. Vẽ ra những vòng tròn kiểm soát có thể giúp bạn. Dưới đây là một ví dụ về các vòng kiểm soát, bạn có thể tự điền vào vòng kiểm soát cho riêng mình trong Phụ lục C.

Nếu cảm thấy bất lực trong việc giúp đỡ người khác, bạn cần xác định những vấn đề bạn có thể giúp, và những vấn đề bạn không thể giúp. Hãy tha thứ và nhẹ nhàng với chính mình nếu bạn không thể giúp người khác trong một tình huống đặc biệt nào đó.



**10** Thử thực hiện một hoạt động thư giãn – xem điều gì phù hợp với bạn. Có thể bạn đã có sẵn một vài hoạt động bạn đang thực hiện hoặc đã dùng trong quá khứ. Bạn cũng có thể thử:

- Hít thở chậm (xem hướng dẫn ở bài 4);
- Giãn cơ, tập nhảy, cầu nguyện, hoặc tập yoga;
- Giãn cơ tăng dần (xem hướng dẫn ở Phụ lục D).



**Nhà quản lý & giám sát:** thông tin để hỗ trợ nhóm của bạn nằm ở Phụ lục A.



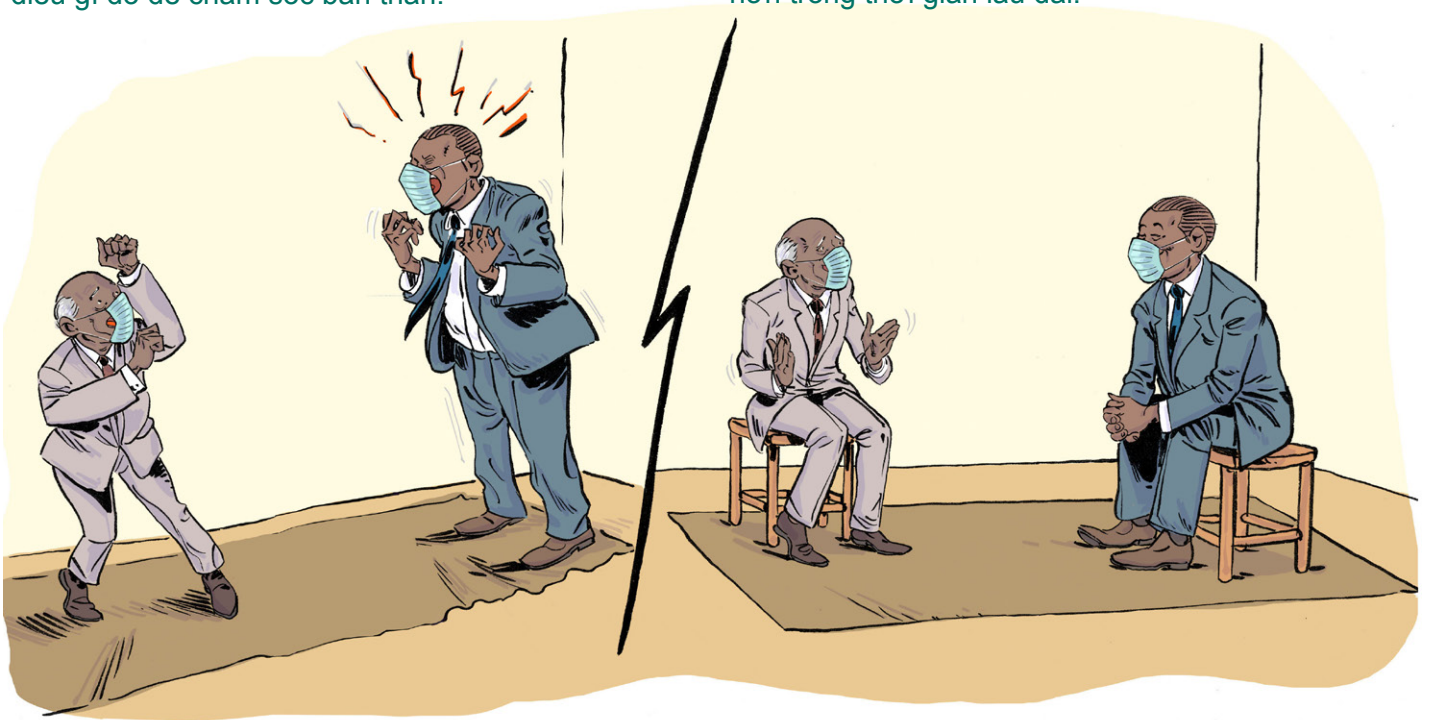
## Trường hợp của Patrick- người lãnh đạo cộng đồng: tự chăm sóc bản thân

Patrick yêu thích công việc làm trưởng nhóm cộng đồng. Tuy nhiên, trong khủng hoảng COVID-19, nhiều thành viên cộng đồng đã mất việc làm và không đủ đồ ăn hằng ngày. Có nhiều tin đồn cho rằng COVID-19 không có thật và là trò lừa đảo. Mọi người bắt đầu gọi cho Patrick, xin hỗ trợ và xin tiền.

Patrick tự thấy mình dành rất nhiều giờ để lắng nghe các vấn đề của các thành viên trong cộng đồng. Anh cảm thấy bất lực và bối rối không biết làm gì là tốt nhất. Thậm chí anh đã đánh mất bình tĩnh với một trường hợp. Anh nhận ra anh phải làm điều gì đó để chăm sóc bản thân.

Patrick đã tạo nên một thói quen hằng ngày. Anh dành thời gian cho gia đình và đi bộ mỗi ngày. Anh vẽ ra “vòng tròn kiểm soát” và ý thức rằng anh không thể đền bù lương bị mất của người ta và nghĩ ra những cách anh có thể nhẹ nhàng giải thích nếu họ hỏi. Anh cũng xác định những cách để có thể hỗ trợ người khác: lắng nghe và giúp mọi người nâng đỡ nhau.

Sau một tuần, Patrick cảm thấy thư giãn hơn, có thể nói chuyện một cách tôn trọng với các thành viên trong cộng đồng và có thể làm việc hiệu quả hơn trong thời gian lâu dài.



### Tài liệu tham khảo về chăm sóc cá nhân và đồng đội

Bạn có thể đọc và học thêm về tự chăm sóc thông qua các nguồn tài liệu này

#### Sơ cứu tâm lý

Hướng dẫn sơ cứu tâm lý cho nhân viên thực địa (WHO, WTF và WVI, 2011) bằng nhiều thứ tiếng <https://bit.ly/2VeJUX7>

Sơ cứu tâm lý từ xa trong dịch Covid-19, hướng dẫn tạm thời (Trung tâm tham khảo IFRC cho hỗ trợ về tâm lý xã hội, tháng 3 năm 2020) <https://bit.ly/2RK9BNh>

Bản hướng dẫn một trang về đương đầu với stress trong COVID-19 của WHO

Infographics dễ hiểu <https://bit.ly/2VfBfUe>

#### Nhật ký 14 ngày an lành

Mẫu lịch tương tác và sáng tạo để tự tạo phương thức đương đầu cá nhân

<https://bit.ly/3aeypmH>

#### Kỳ thị xã hội liên quan tới COVID-19

Hướng dẫn phòng ngừa và giải quyết vấn đề kỳ thị xã hội. IFRC, UNICEF, WHO <https://bit.ly/3czCZh5>

#### Làm việc cần thiết trong khoảng thời gian căng thẳng: hướng dẫn có minh họa (WHO)

Một bản hướng dẫn có minh họa dễ hiểu với thông tin và kỹ năng giúp quản lý căng thẳng. Các kỹ thuật này có thể dễ dàng được áp dụng trong vài phút mỗi ngày. <https://bit.ly/3aJSdib>



# Bài 2

## Hỗ trợ giao tiếp trong tương tác hàng ngày

Đại dịch COVID-19 gây căng thẳng và sẽ làm nhiều người cảm thấy cô đơn, sợ hãi và bối rối. Tương tác hàng ngày có thể được dùng để hỗ trợ người khác và có thể thay đổi sự an lành của những người quanh bạn.

Cách bạn thể hiện bản thân trong tương tác hàng ngày (giọng nói, tư thế, cách giới thiệu) có thể ảnh hưởng đến cách người khác:

- **Nhìn bạn:** họ có tin bạn, thích bạn hay không.
- **Phản hồi bạn:** họ nghe theo lời tư vấn của bạn, trở nên cáu gắt, bình tĩnh, cởi mở với bạn để được hỗ trợ hay không.
- **Phục hồi:** người càng cảm thấy được hỗ trợ sẽ càng phục hồi thể chất và cảm xúc tốt hơn.

### Hỗ trợ người khác để họ cảm thấy thoải mái với bạn

Để một người cảm thấy được bạn hỗ trợ, đầu tiên họ cần tin tưởng bạn và cảm thấy thoải mái với bạn.

Ngay cả trước một người tỏ vẻ hung hăng hay bối rối, bạn vẫn có thể giao tiếp hiệu quả (và thậm chí giảm tình huống căng thẳng) bằng cách tiếp cận họ một cách bao dung và tôn trọng. Dưới đây là những điều “nên làm” và “không nên làm” – có thể điều chỉnh phù hợp với bối cảnh văn hóa của bạn.



Hãy nghĩ đến một thời điểm bạn cảm thấy được nâng đỡ bởi một người mới gặp. Họ nói chuyện với bạn như thế nào? Tư thế của họ tương tác với bạn như thế nào?

Nên làm	Không nên làm
Giữ tư thế cởi mở, thư giãn	Không khoanh tay
Nhìn người đối diện	Không nhìn nơi khác, nhìn xuống sàn nhà hay điện thoại
Giao tiếp bằng mắt theo cách phù hợp với văn hóa địa phương giúp người đối diện cảm thấy thư giãn và được lắng nghe	Không giao tiếp bằng mắt theo cách không phù hợp với văn hóa, vd. nhìn chăm chăm vào người đối diện
Tự giới thiệu rõ ràng – tên và vai trò của bạn	Đừng cho rằng người ta biết bạn là ai hoặc vai trò của bạn trong hoạt động chống dịch
Duy trì một giọng nói bình tĩnh và nhẹ nhàng vừa đủ nghe	Không hét to hoặc nói quá nhanh
Nếu người đối diện không thể thấy mặt bạn, cố gắng gắn ảnh bạn trên áo (vd. Trong trường hợp bạn đang mặc đồ bảo hộ như đeo khẩu trang)	Đừng cho rằng người đó biết bạn trông như thế nào khi bạn đang mặc đồ bảo hộ (vd đeo khẩu trang)
Đảm bảo họ cảm thấy thoải mái nói chuyện với bạn .vd, “chị có cảm thấy thoải mái nói chuyện với tôi (là nam giới) không? Nếu chị muốn nói chuyện với một phụ nữ, tôi có thể bố trí một nữ đồng nghiệp nói chuyện với chị.”	Đừng tự cho rằng người đó cảm thấy thoải mái nói chuyện với bạn
Nếu một người nói ngôn ngữ khác với bạn, bạn thử tìm người phiên dịch (hoặc một thành viên gia đình) và trấn an họ	Đừng cho rằng họ luôn nói cùng ngôn ngữ với bạn
Duy trì khoảng cách để giảm lây nhiễm COVID-19 và giải thích lý do; vd. bằng cách gặp trong phòng lớn, qua màn hình hay qua điện thoại	Đừng để bạn hay người khác có nguy cơ nhiễm COVID-19 khi không tuân thủ quy định giãn cách

### Trường hợp của David- người chủ hiệu

David làm việc trong một cửa tiệm của một cộng đồng nhỏ, và nhiều người cần anh để mua hàng tạp hóa. Khi có người đến cửa tiệm, David đứng sau quầy với đôi vai thư giãn và đôi cánh tay mở rộng thoải mái, giao tiếp bằng mắt với khách hàng bước vào cửa tiệm và nói “Xin chào” với một nụ cười. Nhiều người nói với David rằng thái độ cởi mở của anh tạo sự khác biệt trong thời khắc khó khăn này và giúp họ cảm thấy bớt cô đơn.



## Hỗ trợ người khác bằng cách lắng nghe tích cực

Lắng nghe là phần thiết yếu nhất của giao tiếp hỗ trợ. Thay vì cho lời khuyên ngay lập tức, bạn hãy để người khác nói trong khoảng thời gian họ cảm thấy thoải mái và bạn lắng nghe cẩn thận để có thể hiểu hoàn cảnh và nhu cầu của họ, giúp họ cảm thấy bình tĩnh và có thể hỗ trợ họ một cách hữu ích. Bạn hãy học cách lắng nghe với giác quan của mình:



tập trung chú ý



thật sự lắng nghe những mỗi bận tâm của họ



với sự quan tâm, bày tỏ sự tôn trọng và thấu cảm

Bạn hãy chú ý về cả **ngôn từ** và **ngôn ngữ cơ thể**.

### Ngôn từ

Sử dụng các cụm từ mang tính thấu cảm (“Tôi hiểu điều anh/chị đang nói”) và nhìn nhận mọi mất mát hay cảm xúc khó khăn mà họ chia sẻ (“Tôi lấy làm buồn khi nghe điều đó”, “đúng là một tình huống khó khăn”).

### Ngôn ngữ cơ thể

bao gồm biểu cảm nét mặt, giao tiếp bằng mắt, cử chỉ và cách bạn ngồi hay đứng trong tương quan với người kia.

Bạn cần đảm bảo bạn nói chuyện và cư xử một cách phù hợp và tôn trọng, tùy theo văn hóa, tuổi, giới tính và tôn giáo của người kia. **Đừng gây áp lực bắt người đối diện phải nói nếu họ không muốn.**

### Trường hợp điều dưỡng Asma

Asma là một điều dưỡng làm việc tại một trung tâm sức khỏe cộng đồng. Một trong các bệnh nhân của cô là Fatima, bị mắc COVID-19. Fatima nói với Asma là cô cảm thấy nhớ gia đình, và sợ rằng cô có thể bệnh nặng hơn. Asma đặt quyền sở hữu của mình xuống để tỏ sự quan tâm đến Fatima, ngồi xuống và nhìn vào mắt Fatima khi nói chuyện. Asma gật đầu và nói “Chuyện này thật khó khăn”, “Tôi có thể hiểu là chị nhớ gia đình chị”, “thật khó khi không thể nhìn thấy họ”. Sau này, Fatima nói với Asma “Tôi cảm ơn cô đã lắng nghe tôi, tôi không còn cảm thấy cô đơn khi cô dành thời gian và để ý đến tôi”.



### Khi giao tiếp từ xa (vd. qua điện thoại):

Nếu nói về một chủ đề nhạy cảm, hãy đảm bảo là người đối diện có khả năng nói chuyện, “*Tôi đang gọi cho anh/chị để nói về vấn đề sức khỏe của anh/chị. Anh/chị có sẵn sàng để nói lúc này được không? Anh/chị có thể trả lời đơn giản là có hoặc không.*”

- Làm rõ mọi khó khăn khi giao tiếp hay hiểu lầm, vd. “*bây giờ thật khó khi chúng ta nói chuyện qua điện thoại, và tôi không chắc hiểu được điều anh/chị nói... anh/chị có thể giải thích thêm được không ạ.*”
- Cho phép họ tạm dừng cuộc giao tiếp khi họ im lặng.
- Đưa ra những câu hỏi đáp nhẹ nhàng để bình thường hóa sự im lặng bằng cách nói “vâng anh/chị có thể im lặng”, “tôi có thể chờ tới lúc anh/chị muốn nói”, v.v..
- Cố gắng tránh bị gián đoạn, vd. “Tôi nghe anh/chị nói không được rõ lắm, anh/chị có thể dời đến một nơi yên tĩnh hơn không?”. Hãy đảm bảo ngay từ đầu bạn ở một nơi yên tĩnh khi gọi điện thoại cho người khác.
- Nếu được, sắp xếp để người bạn đang hỗ trợ có thể vừa nhìn thấy và vừa nghe thấy bạn trong lúc bạn nói. Ví dụ, nếu có cửa sổ, bạn nên đứng bên ngoài cửa sổ trong khi gọi điện thoại để họ có thể thấy bạn, hoặc nếu được, bạn có thể thử gọi điện cho họ bằng các ứng dụng kèm video.



**Lắng nghe tích cực** là một kỹ thuật giúp bạn lắng nghe tốt và giao tiếp hỗ trợ. Kỹ thuật này bao gồm 3 bước:



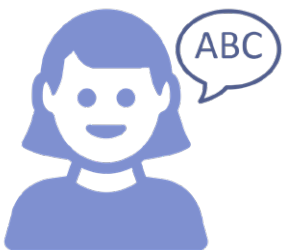
### Lắng nghe một cách chăm chú

- Thật sự cố gắng hiểu quan điểm và cảm xúc của người đối diện.
- Để họ nói, giữ im lặng cho đến khi họ kết thúc.
- Gạt bỏ các yếu tố làm xao nhãng – xung quanh bạn có ồn ào không? Bạn có thể đến một nơi yên tĩnh hơn không? Bạn có thể bình tĩnh và tập trung vào người kia và vào điều họ đang nói không?
- Bạn hãy niềm nở, cởi mở và thư giãn trong cách bạn tự giới thiệu



### Lặp lại

- Lặp lại những thông tin và từ khóa mà người kia nói, vd. “Anh/chị nói vừa trông con vừa làm việc nên có thể bị ‘quá tải’”.
- Hỏi lại để làm rõ điều bạn không hiểu, vd. “Tôi không hiểu lắm điều anh/chị vừa mới nói, xin anh/chị vui lòng giải thích lại được không?”



### Sau cùng, tóm tắt điều bạn đã hiểu

- Xác định và phản hồi những điểm then chốt từ chia sẻ của họ, để họ thấy bạn đã lắng nghe và đảm bảo bạn đã hiểu đúng họ, vd.” Từ những điều anh/chị chia sẻ, tôi hiểu rằng anh/chị chủ yếu lo lắng về [tóm tắt những mối bận tâm chính yếu họ đã bày tỏ], có đúng vậy không?”
- Mô tả điều bạn đã nghe, thay vì tự diễn giải cách họ cảm nhận về tình huống (vd. đừng nói:” anh/chị phải cảm thấy kinh khủng/tàn khốc lắm!”. Đừng đánh giá họ hay hoàn cảnh của họ.

## Trường hợp Precious

Precious, một nhân viên của nhà tang lễ, cô đã thực hiện lắng nghe tích cực để hỗ trợ Grace.

**Grace:** Xin chào, tôi cần sắp xếp đám tang cho anh của tôi bị... [thôn thớt]

**Precious:** Dạ được, chị cứ từ từ nói. Chắc là chị đang trải qua thời gian khó khăn lắm.  
10 giây im lặng

**Grace:** Vâng, tôi đây rồi. Phải, tôi cảm ơn chị. Thật sự khó khăn – tôi không thể tin điều đã xảy ra.

**Precious:** Tôi có thể cảm thấy sự đau khổ của chị.

**Grace:** Tôi không muốn điều đó là sự thật.

**Precious:** mmhmm, tôi vẫn đang nghe chị đây.

**Grace:** Tôi thương anh tôi rất nhiều – chúng tôi gắn bó với nhau. Anh là người bạn tốt nhất của tôi. Và hôm nay anh qua đời.

**Precious:** Tôi hiểu anh là người rất quan trọng đối với chị - người bạn tốt nhất của chị.

**Grace:** Vâng. Anh ấy là người bạn tốt nhất của tôi... điều này thật khó khăn... Tôi nhớ tất cả những khoảnh khắc vui đùa chúng tôi có bên nhau. [hơi mỉm cười]

**Precious:** Tôi đang nghe là chị cũng đang nhớ những khoảnh khắc vui đùa nữa.

**Grace:** Vâng, nghĩ đến những khoảnh khắc vui đùa làm tôi mỉm cười. Tôi cảm ơn chị đã giúp tôi cảm thấy khá hơn.

**Precious:** Vâng, tôi sẵn lòng được hỗ trợ chị trong những thời khắc khó khăn.

**Grace:** Giờ tôi đã sẵn sàng thảo luận về thủ tục tang lễ.





# Bài 3

## Đề xuất các hỗ trợ thiết thực

Những người chịu ảnh hưởng bởi đại dịch COVID-19 có thể có những nhu cầu như:



Thông tin liên quan đến COVID-19 (vd. triệu chứng, tiếp cận điều trị, cách chăm sóc người khác, cách giữ bản thân an toàn, cập nhật tình hình tại địa phương, ảnh hưởng đến công việc).



Tiếp cận thực phẩm, mặt hàng và dịch vụ thiết yếu khác do giãn cách xã hội và mất thu nhập.



Tiếp cận các nghi thức an táng khi có người thân qua đời.



Cách đảm bảo các đối tượng lệ thuộc (vd. trẻ em) được chăm sóc khi người chăm sóc chính nằm viện hay bị cách ly.

### Tự cung cấp thông tin hay những vật dụng cơ bản

#### Cung cấp thông tin:

Thông tin sai lệch và tin đồn thường xuất hiện trong đại dịch COVID-19. Để cung cấp thông tin rõ ràng và chính xác:

- Dùng ngôn ngữ rõ ràng, súc tích, dễ hiểu. Dùng từ ngữ phù hợp với lứa tuổi và trình độ hiểu biết của người nghe. Tránh dùng từ ngữ quá chuyên môn.
- Cung cấp thông tin từ những nguồn đáng tin cậy, như Tổ Chức Y Tế Thế Giới.
- Cố gắng có những tài liệu được viết bằng nhiều ngôn ngữ thích hợp với các hình thức trình bày trực quan.
- Khi cần, nên có sự hiện diện của một người phiên dịch.
- Nếu không biết điều gì, bạn nên thành thật về điều đó thay vì cố gắng suy đoán.

#### Cung cấp những vật dụng hay dịch vụ cơ bản:

Bạn có thể tự mình cung cấp những vật dụng hoặc dịch vụ cơ bản, như thực phẩm, nước hoặc mua sắm cho người khác. Tuy nhiên, bạn đừng cảm thấy áp lực mình phải cung cấp mọi thứ. Nên ý thức điều gì khả thi cho bạn.

### Trường hợp Priya và Deepak

Priya sống trong một cộng đồng đông đúc. Một trong những người hàng xóm, Deepak, là một cụ già sống một mình. Priya gọi điện thoại hỏi thăm ông. Deepak nói ông không thể đi ra ngoài để mua thuốc hạ huyết áp ông thường dùng. Priya đi mua thức ăn hàng tuần và đề nghị cô có thể đến nhà thuốc để mua thuốc cho ông Deepak. Họ thống nhất về một nơi an toàn bên ngoài cửa nhà, nơi ông Deepak có thể để tiền và Priya có thể để thuốc. Bằng cách đó, họ không tiếp xúc trực tiếp với nhau.



### Kết nối với những người hỗ trợ thiết thực khác

Để kết nối hiệu quả với các nhà cung cấp dịch vụ khác, bạn nên lập danh sách của tất cả các tổ chức hoạt động tại địa phương và cách tiếp cận các tổ chức đó (điền vào bảng ở Phụ lục E). Hãy đảm bảo việc nhanh chóng kết nối với những người đang cảm thấy căng thẳng hoặc những người cần thức ăn, nước uống, chỗ ở, chăm sóc y tế khẩn cấp hay dịch vụ xã hội để đảm bảo sự an toàn cho họ. Bạn hãy tiếp tục hỏi thăm những người này nếu bạn đồng ý làm như thế!

## Giúp người khác để họ tự giúp bản thân

Để một người hồi phục tốt, họ cần cảm thấy tự kiểm soát được cuộc sống của họ. Cách tốt nhất để nâng đỡ người khác là giúp họ để họ có khả năng tự giúp chính mình. Điều đó cũng cho bạn có thêm năng lượng và thời gian để giúp những người khác nữa.

Phương pháp DỪNG-NGHĨ-ĐI có thể được dùng để hỗ trợ người khác xử lý các vấn đề của họ.



**DỪNG** Giúp người khác dừng lại, và xem vấn đề nào khẩn cấp nhất. Giúp người đó dùng các vòng tròn kiểm soát để xác định và chọn lựa một vấn đề mà họ có thể xử lý.



**NGHĨ** Động viên người đó nghĩ đến các cách để xử lý vấn đề.

Những câu hỏi dưới đây có thể có ích:

- Trong quá khứ bạn đã làm gì để vượt qua vấn đề tương tự?
- Bạn đã thử làm điều gì?
- Có ai có thể giúp bạn xử lý vấn đề đó không (vd., bạn bè, người thân hoặc tổ chức)?
- Bạn có biết ai khác có cùng các vấn đề tương tự không? Họ đã xử lý như thế nào?



**ĐI** Bạn hãy giúp người đó chọn một cách xử lý vấn đề và thử làm theo cách đó. Nếu không thành công, hãy động viên người ấy thử cách giải quyết khác.

## Trường hợp Ahsan và Mohammad: Dừng–Nghĩ–Đi

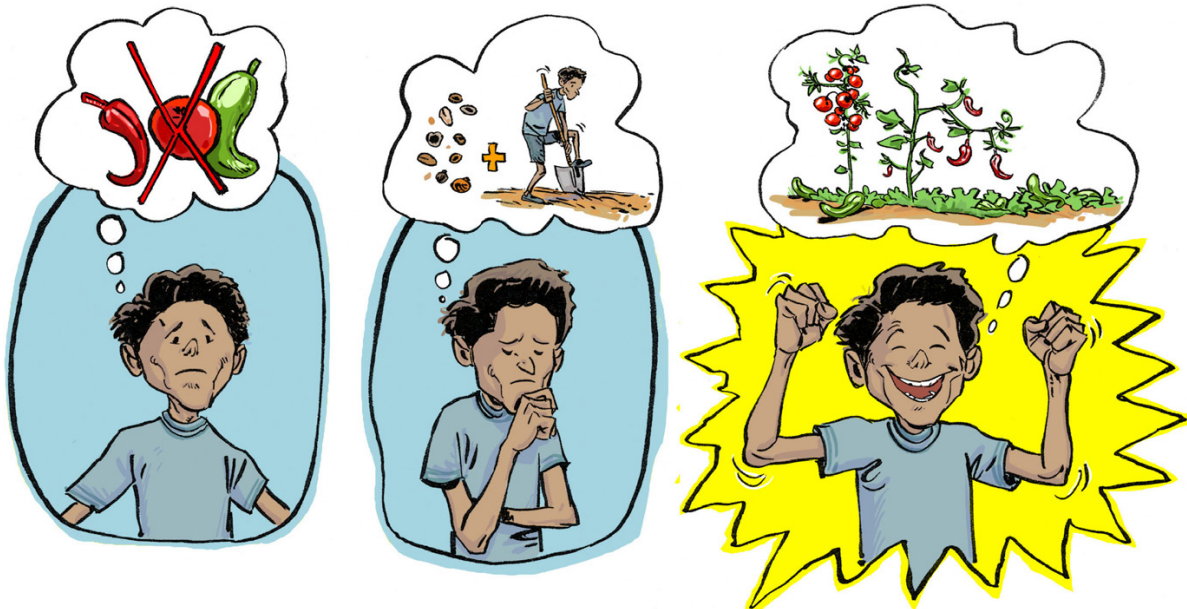
Mohammad hình như cảm thấy quá tải với các vấn đề của mình. Ahsan đang hỗ trợ anh ấy.

**DỪNG:** Ahsan giúp Mohammad chọn hai vấn đề khẩn cấp nhất của anh ấy. Ahsan nhắc lại để kiểm tra mình đang hiểu đúng về hai vấn đề ấy: “Lo lắng về việc nuôi sống gia đình và lo lắng vì vợ bị nhiễm COVID-19”. Để giúp Mohammad chọn một vấn đề, Ahsan hỏi, “Anh có thể làm gì về vấn đề này không?” Mohammad quyết định anh có thể làm điều gì đó về cả hai vấn đề. Sau đó, anh quyết định chọn việc nuôi sống gia đình là ưu tiên trước mắt.

**NGHĨ:** Ahsan nói Mohammad NGHĨ về những cách anh ấy có thể nuôi sống gia đình. Ahsan nói với anh ấy có thể đề xuất bất kỳ giải pháp nào – cho dù giải pháp ngớ ngẩn hoặc không thực tế. Ban đầu, Mohammad cảm thấy rất khó khăn, nên đã gọi điện thoại cho vợ nhờ giúp anh nghĩ đến các giải pháp. Họ cùng nhau nghĩ đến các cách dưới đây:

Xin thức ăn/ Bắt đầu tự trồng thực phẩm/ Liên hệ với Tổ chức Phi chính phủ tại địa phương hay một ngân hàng thực phẩm / Đề nghị làm việc cho hàng xóm để nhận thù lao bằng đồ ăn.

**ĐI:** Ahsan nói với Mohammad chọn một giải pháp từ danh sách trên để thử. Mohammad có vài hạt giống và muốn trồng thực phẩm của mình; tuy nhiên, điều này sẽ cần thời gian. Đi xin thức ăn có thể làm cho Mohammad tăng nguy cơ lây nhiễm. Mohammad quyết định liên hệ với một Tổ chức Phi Chính phủ tại địa phương để có thức ăn ngay và bắt đầu trồng một ít rau trong vườn của anh cho tương lai. Nếu anh không thể nhận được thức ăn từ Tổ chức Phi Chính phủ, anh sẽ trở lại danh sách các giải pháp. Ahsan cho Mohammad số điện thoại của Tổ Chức Phi Chính phủ để liên lạc.



# Bài 4

## Hỗ trợ người đang trong tình trạng căng thẳng

### Dấu hiệu của sự căng thẳng

Căng thẳng là một phản ứng tự nhiên và là phản ứng mà mọi người đều trải qua. Các dấu hiệu của sự căng thẳng có thể bao gồm:

- Những phản ứng về cảm xúc: cảm xúc buồn, giận dữ, sợ hãi v.v...
- Những phản ứng về hành vi: mất/ giảm động lực, né tránh tham gia các hoạt động, có hành vi bạo lực, v.v...
- Những phản ứng về thể chất: đau đầu, đau cơ, đau lưng, khó ngủ, chán ăn, v.v...

### Hỗ trợ người đang trong tình trạng căng thẳng

Những kỹ năng giao tiếp hỗ trợ đã được mô tả ở bài 2 có thể đủ để giúp một ai đó cảm thấy tốt hơn. Nếu một cá nhân nào đó cần thêm sự hỗ trợ, những điều dưới đây có thể hữu ích:

#### Khuyến khích người đó nghĩ về điều gì đó họ có thể làm để cảm thấy tốt hơn

Mọi người có thể đã có một số cách giúp bản thân trong những tình huống căng thẳng. Để hỗ trợ họ nhận ra được điều này, có thể hỏi "Điều gì đã giúp bạn trước đây khi bạn cảm thấy như thế này?" hoặc "Hiện tại bạn đang làm gì để giúp bản thân cảm thấy tốt hơn?" Bạn có thể đưa ra gợi ý trong trường hợp họ khó nghĩ ra câu trả lời cho những câu hỏi này.

Vd. "Có ai có thể giúp bạn không?"; "Có bất kỳ hoạt động nào bạn từng yêu thích mà bạn có thể làm bây giờ không?" Khuyến khích họ sử dụng những cách này.



#### Đề xuất điều gì đó họ có thể thử để cảm thấy tốt hơn

- Lập danh sách tất cả những điều bạn cảm thấy biết ơn (nghĩ trong đầu hoặc trên giấy)
- Cố gắng tìm thời gian để thực hiện một hoạt động mà bạn yêu thích (sở thích) hoặc tìm điều gì có ý nghĩa mỗi ngày
- Tập thể dục, đi bộ hoặc khiêu vũ
- Làm điều gì đó sáng tạo, chẳng hạn vẽ tranh, ca hát, thủ công hoặc viết lách
- Nghe nhạc hoặc radio
- Trò chuyện với bạn bè hoặc thành viên gia đình
- Đọc sách hoặc nghe sách nói

### Thử một hoạt động thư giãn

Nếu một ai đó có biểu hiện căng thẳng hoặc lo âu, **hít thở chậm rãi** có thể hữu ích. Hãy nói: "Tôi có cách có thể giúp bạn bình tĩnh hơn khi bạn cảm thấy căng thẳng. Điều này liên quan đến việc chúng ta cùng tập hít thở chậm. Chúng ta có thể thử làm cùng nhau, bạn thấy ổn chứ?"

Nếu người đó đồng ý, tiếp tục nói:

"Làm cùng với tôi, hít vào bằng mũi đồng thời đếm đến 3. Giữ vai thoải mái và để không khí đi vào phổi sau đó thở chậm rãi bằng miệng đồng thời đếm đến 6. Bạn đã sẵn sàng chưa? Chúng ta sẽ thực hiện hoạt động này 3 lần nhé."



Chiến lược này chưa chắc có ích cho tất cả mọi người, và nếu người đó cảm thấy có gì không thoải mái, có thể dừng hoạt động này.





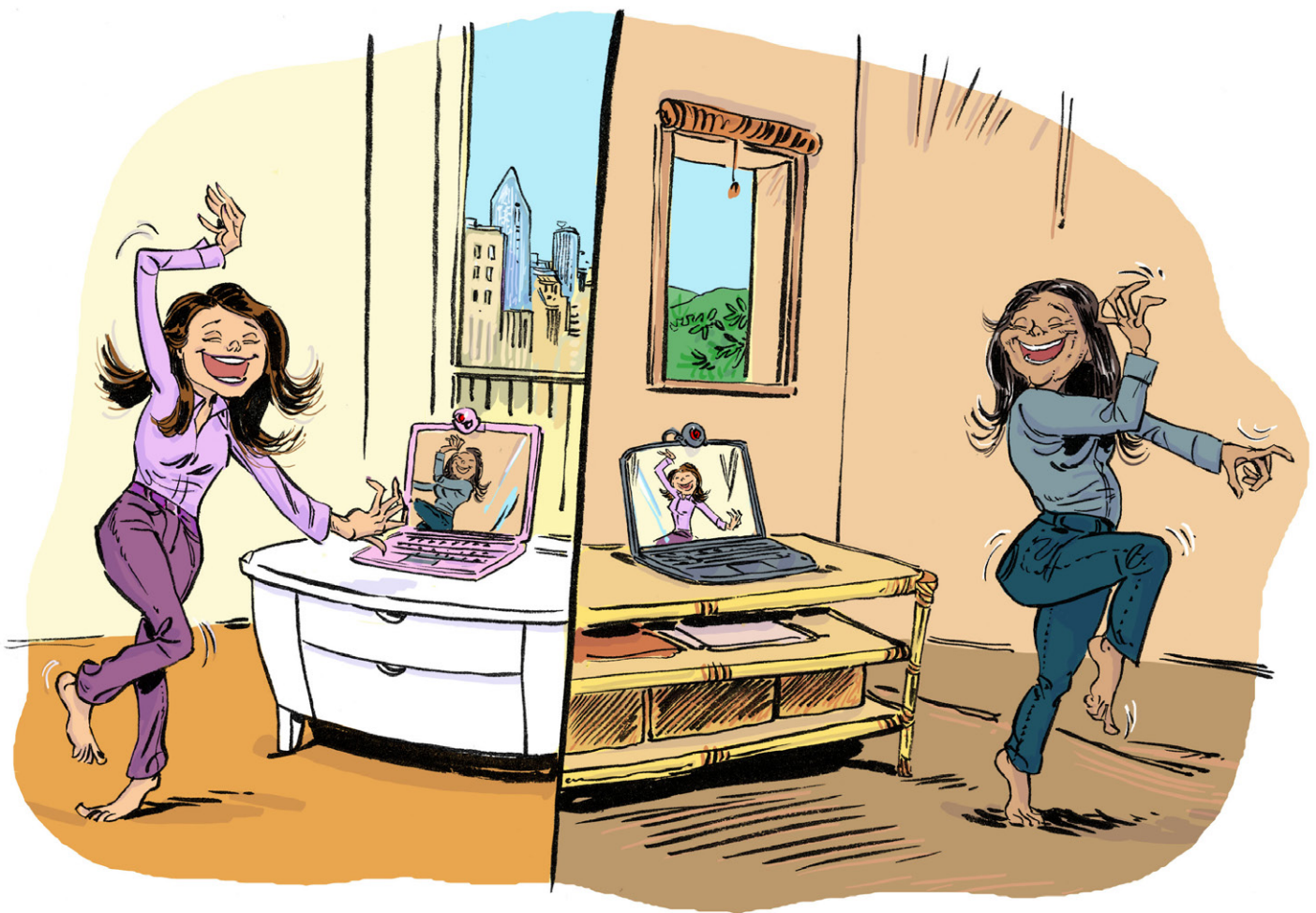
## Trường hợp của Josephine và Julia

Bạn trai của Josephine nhập viện vì mắc Covid-19. Cô ấy lo lắng đến nỗi mất ngủ, không thể ăn và bị đau lưng.

Josephine đang nói chuyện với đồng nghiệp, Julia, qua điện thoại và chia sẻ về cảm xúc của mình. Julia lắng nghe, và thể hiện sự ủng hộ, quan tâm với Josephine. Cô ấy hỏi Josephine có cách nào Josephine có thể làm để bản thân cảm thấy tốt hơn. Josephine quá mệt mỏi đến nỗi cô ấy không thể nghĩ ra bất cứ điều gì vào lúc này. Lưng cô ấy đau nhiều...

Cô ấy nhận ra rằng mình đã ở nhà mà không đi bộ hoặc di chuyển nhiều và quyết định thực hiện một số động tác vươn vai và khiêu vũ vào buổi sáng theo một số bản nhạc hay, như cô và bạn trai thường làm. Julia thích ý tưởng này và nói với cô ấy rằng mình có thể tham gia vận động và khiêu vũ cùng Josephine qua điện thoại hoặc cuộc gọi video vào buổi sáng.

Josephine rất vui về đề xuất đó và để bạn đồng nghiệp tham gia cùng cô ấy theo cách này.



## Khi một người đang trong tình trạng đau khổ

Các dấu hiệu căng thẳng kể trên là biểu hiện tự nhiên và có thể thay đổi theo thời gian. Một số người có thể có các biểu hiện kéo dài và nghiêm trọng hơn. Khi điều này xảy ra, họ có thể rất đau khổ. Cảm thấy đau khổ là một phản ứng bình thường trước những tình huống bất thường, nhưng điều này có thể khiến mọi người không thể tiếp tục cuộc sống bình thường. Trong tình huống này, bạn có thể sẽ phải giới thiệu người đó đến những nhà chuyên môn để hỗ trợ. Các dấu hiệu cho thấy ai đó đang ở trong tình trạng đau khổ bao gồm:

**Khó chịu tới mức họ không thể chăm sóc bản thân và người khác**

Lo lắng và sợ hãi  
Nói về mong muốn làm tổn thương hoặc hủy hoại bản thân  
Không biết mình là ai, đến từ đâu và điều gì đang xảy ra  
Run rẩy  
Thu mình lại  
Giận dữ  
Lớn tiếng  
Cảm thấy mất phương hướng hoặc mất kết nối với thực tại  
Đe dọa làm tổn thương người khác

## Bạn nên làm gì khi gặp một người đang trong tình trạng đau khổ?

1

**An toàn là trên hết!** Hãy đảm bảo bạn, người đó và những người khác được an toàn không bị tổn hại. Nếu bạn cảm thấy không an toàn, hãy rời đi và tìm sự giúp đỡ. Nếu bạn cho rằng người đó có thể tự làm tổn thương bản thân, hãy tìm sự giúp đỡ (nhờ đồng nghiệp, gọi dịch vụ đường dây nóng, v.v...). Thực hiện các biện pháp phòng ngừa lây nhiễm COVID-19 (ví dụ giữ khoảng cách an toàn). KHÔNG đặt mình vào tình huống rủi ro.

2

**Hãy cho họ biết bạn là ai:** Giới thiệu bản thân một cách rõ ràng và tôn trọng: tên và vai trò của bạn, và bạn có mặt để trợ giúp. Hỏi tên của họ để bạn có thể xưng hô hợp lý.

3

**Giữ bình tĩnh:** Không nói lớn tiếng với người đó hoặc khống chế họ.

4

**Lắng nghe:** Sử dụng kỹ năng lắng nghe như đã mô tả ở Bài 2. Đừng gây áp lực cho người đó khi nói chuyện. Hãy kiên nhẫn và trấn an họ rằng bạn có mặt ở đây để giúp đỡ và lắng nghe.

5

**Tạo sự thoải mái và cung cấp thông tin cần thiết:** Nếu có thể, hãy tìm một nơi yên tĩnh để người đó có thể trò chuyện, mời họ một thứ đồ uống không cồn hoặc cho họ một cái chăn. Những cử chỉ an ủi này sẽ giúp người đó cảm thấy an toàn. Hỏi họ những gì họ cần - đừng nghĩ rằng bạn đã biết về nhu cầu của họ.



Nếu bạn đang nghe điện thoại, hãy cố gắng giữ liên lạc với người đó cho đến khi họ bình tĩnh trở lại và / hoặc bạn có thể liên hệ với các dịch vụ khẩn cấp để đến và trợ giúp trực tiếp. Hỏi xem họ có thoải mái và có thể trò chuyện không.

6

**Giúp người đó lấy lại kiểm soát:**

- Nếu người đó lo lắng, hãy giúp họ thở chậm lại - xem kỹ thuật “thở chậm” đã nêu ở trên.
- Nếu người đó mất kết nối với thực tại xung quanh, hãy nhắc cho họ biết họ đang ở đâu, ngày nào trong tuần và họ là ai. Yêu cầu họ chú ý đến những thứ trong môi trường hiện tại (ví dụ: “Kể tên một thứ bạn nhìn thấy hoặc nghe thấy”).
- Giúp họ sử dụng các chiến lược ứng phó hiệu quả của riêng mình và tiếp cận với những người có thể hỗ trợ họ.

7

**Cung cấp thông tin rõ ràng:** Cung cấp thông tin đáng tin cậy để giúp người đó hiểu tình huống và những trợ giúp nào có sẵn. Đảm bảo rằng bạn sử dụng ngôn ngữ họ có thể hiểu được (không phải những từ ngữ phức tạp). Giữ cho thông điệp đơn giản và lặp lại hoặc viết nó ra nếu cần thiết. Hỏi xem họ có hiểu không hoặc có bất kỳ câu hỏi nào không.

8

**Ở bên người đó** Cố gắng không để họ ở một mình. Nếu bạn không thể ở bên họ, hãy tìm một người an toàn (đồng nghiệp, bạn bè) ở bên họ cho đến khi bạn tìm thấy nguồn hỗ trợ hoặc họ cảm thấy bình tĩnh hơn.

9

**Tham khảo nguồn hỗ trợ chuyên môn:** Đừng đi quá giới hạn của những gì bạn biết. Hãy để những người khác có kỹ năng chuyên môn như: bác sĩ, điều dưỡng, nhà tham vấn và chuyên gia sức khỏe tâm thần đảm nhận. Kết nối trực tiếp người đó với bộ phận hỗ trợ hoặc đảm bảo họ có thông tin liên hệ và hướng dẫn rõ ràng để được trợ giúp thêm.

# Bài 5

## Giúp đỡ trong các tình huống đặc biệt

Phần này liệt kê một số tình huống đòi hỏi những hỗ trợ đặc biệt trong đại dịch COVID-19.

### Đảm bảo rằng những người trong hoàn cảnh dễ bị tổn thương hoặc bị thiệt thòi không bị bỏ quên

Mọi người đều có thể ở trong một hoàn cảnh dễ bị tổn thương hoặc bị gạt ra ngoài lề xã hội ở những thời điểm khác nhau trong cuộc sống. Tuy nhiên, một số người sẽ đối mặt với những tình huống này thường xuyên hơn và với mức độ nghiêm trọng hơn, do những rào cản, thành kiến và kỳ thị liên quan đến một đặc điểm cá nhân nào đó của họ. Người ở trong tình huống dễ bị tổn thương có thể sẽ cần được chú ý đặc biệt trong đại dịch COVID-19. Những người có thể dễ bị tổn thương hoặc những người bị gạt ra ngoài lề xã hội bao gồm:

- những người có nguy cơ hoặc hiện đang bị bạo hành hoặc phân biệt đối xử (vd: những người đang trải qua vấn đề bạo lực giới và / hoặc bạo lực bởi bạn tình với tàn số gia tăng do những hạn chế di chuyển trong giai đoạn đại dịch, LGBTQ +, dân tộc thiểu số)
- người cao tuổi, đặc biệt là những người hay quên (vd. những người bị sa sút trí tuệ)
- phụ nữ mang thai và những người có bệnh mãn tính cần được tiếp cận thường xuyên với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- người khuyết tật, bao gồm người mắc khuyết tật tâm thần và khó khăn về mặt tâm lý xã hội
- trẻ em, thanh thiếu niên và người chăm sóc
- những người trong điều kiện sống đông đúc (ví dụ: tù nhân, người bị giam giữ, người tị nạn trong các trại và các khu định cư không chính thức, người lớn tuổi trong viện dưỡng lão, người trong bệnh viện tâm thần, đơn vị nội trú hoặc các cơ sở khác) hoặc những người vô gia cư
- những người sống một mình gặp khó khăn khi rời khỏi nhà
- những người có thể gặp khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ (ví dụ: người di cư)



Không phải tất cả các yếu tố khó khăn đều có thể nhìn thấy hoặc thể hiện rõ ràng, vì vậy điều quan trọng là phải phản hồi một cách quan tâm và thấu cảm với mọi người bạn tiếp xúc.

### Hỗ trợ những người sống trong cơ sở chăm sóc

Cơ sở chăm sóc (vd. viện dưỡng lão và các cơ sở khác) có thể gặp một số những thách thức riêng biệt. Ví dụ, những người lớn tuổi có nguy cơ nhiễm COVID-19 cao hơn và có khả năng mắc bệnh nghiêm trọng hơn. Họ có thể cảm thấy lo lắng, sợ hãi và buồn bã tăng cao - đặc biệt khi các biện pháp cách ly có thể ngăn họ gặp người thân.

### Các tình huống bất thường,

như đại dịch COVID-19, có thể gây ra các vấn đề về nhân quyền và nhân phẩm, bao gồm việc bỏ bê, trong các cơ sở chăm sóc. Đội ngũ nhân viên có thể cảm thấy tội lỗi hoặc bất lực khi không thể thay đổi tình hình và họ có thể yêu cầu được cung cấp thêm thông tin và hướng dẫn để đảm bảo quyền lợi và phẩm giá của cư dân được bảo vệ.



### Tài liệu tham khảo

Xem phần Phụ lục của Bản hướng dẫn IASC về sức khỏe tinh thần và tâm lý xã hội liên quan tới COVID-19 cho người lớn tuổi: <https://bit.ly/3eDSYwh>



## Phụ nữ và trẻ em gái chịu ảnh hưởng bởi COVID-19

Giống như các tình huống khẩn cấp khác, COVID-19 đã khiến phụ nữ và trẻ em gái phải chịu mức độ tổn thương cao hơn, như gia tăng trách nhiệm của trẻ em gái và phụ nữ trẻ trong việc chăm sóc các thành viên gia đình già yếu hoặc các anh chị em đang nghỉ học. Họ có nguy cơ cao chịu đựng bạo lực gia đình và không thể tiếp cận các dịch vụ bảo vệ và mạng lưới xã hội thiết yếu. Một số phụ nữ và trẻ em gái có thể bị giảm khả năng tiếp cận các dịch vụ sức khỏe, tình dục và sinh sản, cũng như các dịch vụ sức khỏe bà mẹ, trẻ sơ sinh và trẻ em. Trong cả ngắn hạn và dài hạn, họ có thể gặp khó khăn lớn hơn về kinh tế, điều này có thể làm tăng thêm rủi ro bị bóc lột, lạm dụng và tham gia vào các công việc có rủi ro cao. Điều quan trọng là cần quan tâm đến việc đáp ứng các nhu cầu cụ thể cho phụ nữ và trẻ em gái trong tất cả các khía cạnh của việc ứng phó với đại dịch - bao gồm ở nơi làm việc, cộng đồng và nơi cư trú.



### Tài liệu tham khảo

UN Women. Thông tin chính sách: ảnh hưởng của COVID-19 đối với phụ nữ: <https://bit.ly/3avwg6v>

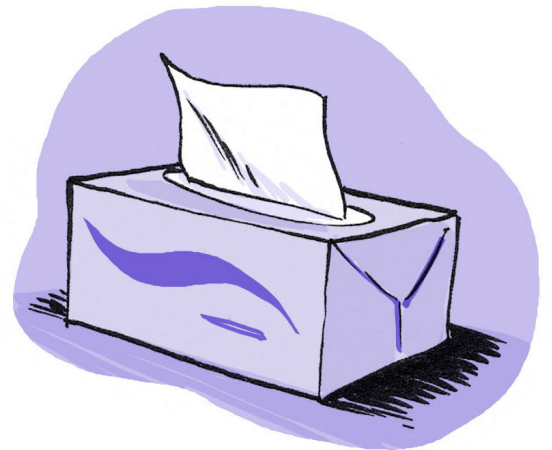
Ghi chép chuyên môn tạm thời IASC về bảo vệ khỏi bóc lột và lạm dụng tình dục (PSEA) trong ứng phó covid-19: <https://bit.ly/2VNuvvX>

Hướng dẫn tạm thời: Cảnh báo về giới tính trong dịch COVID-19: <https://bit.ly/2XUDJcr>

## Hỗ trợ những người đang đau buồn vì mất mát

Người thân qua đời trong dịch COVID-19 là một tình huống đặc biệt khó khăn. Mọi người có khả năng không thể sử dụng các cách thông thường để đối phó với căng thẳng, chẳng hạn như tìm kiếm sự hỗ trợ từ các thành viên trong gia đình hoặc tiếp tục các thói quen hàng ngày. Họ có thể cảm thấy mất mát của mình là không đáng kể vì có rất nhiều người tử vong vì COVID-19, và họ có khả năng không thể thực hiện thủ tục tang lễ như bình thường.

Những người làm việc trong đại dịch COVID-19 có thể chứng kiến nhiều cái chết và đau buồn hơn bình thường. Họ có thể cảm thấy choáng ngợp trước những mất mát và đau buồn mà họ chứng kiến, cùng với đó là sự khó khăn hơn trong việc đương đầu với những mất mát của chính họ.



### Tài liệu tham khảo

Đau buồn do mất mát trong những khoảng thời gian đặc biệt (Irish Hospice Foundation): <https://bit.ly/2Sh60X1>

Mayor of London, Làm thế nào để đương đầu với sự qua đời và nỗi đau buồn mất mát trong dịch Covid-19: <https://bit.ly/2XTKFXn>

Trò chuyện với trẻ em về cái chết và giúp trẻ đương đầu với nỗi đau mất mát: <https://bit.ly/3d2hZQp>



## Hỗ trợ những người sống trong các trại tị nạn và các cơ sở tị nạn và di cư không chính thức

Thách thức cho những người sống trong những môi trường này phải kể đến: không được tiếp cận các nhu cầu cơ bản như thức ăn, chỗ ở, nước, hệ thống vệ sinh, vệ sinh cá nhân và chăm sóc sức khỏe đầy đủ; không thể tuân thủ việc giữ khoảng cách do điều kiện đông đúc; Vấn đề nhân quyền bị vi phạm như kiểm soát di chuyển hoặc đóng cửa các trại tị nạn. Những người tiếp tục làm việc trong các trại tị nạn sẽ có khối lượng công việc tăng lên và quá tải trong khi các đơn vị hỗ trợ khác có thể đã rời khỏi đó. Ngoài ra, những người tị nạn và người phải di dời khỏi nơi cư trú đã bị mất nhà cửa, cộng đồng, những người thân yêu hoặc sinh kế, và có thể có ít các nguồn lực nội tại và bên ngoài để ứng phó thêm với những thách thức của đại dịch COVID-19.

### Tài liệu tham khảo

Một số gợi ý nhanh về COVID-19 và người di cư, tị nạn và trẻ em di dời khỏi nơi cư trú (UNICEF)

<https://uni.cf/2VZIDCK>



## Hỗ trợ người khuyết tật

Người khuyết tật có thể gặp một số rào cản trong việc tiếp cận thông tin cụ thể và cần thiết liên quan tới COVID-19, sự lây lan, cũng như các cách thức để bảo vệ bản thân. Những người sống trong cơ sở chăm sóc sẽ bị ảnh hưởng bởi các vấn đề đã nêu ở phần trên, và họ có thể có nguy cơ bị lạm dụng và / hoặc bị bỏ rơi. Trong các môi trường không giải quyết thỏa đáng vấn đề hòa nhập, người khuyết tật thường ít được tiếp cận với các dịch vụ và chăm sóc, bao gồm thực phẩm, chăm sóc sức khỏe, các dịch vụ cơ bản và thông tin. Vì vậy, người khuyết tật có thể phải gánh chịu hậu quả nặng nề hơn trong giai đoạn khủng hoảng này.

### Tài liệu tham khảo

Hướng tới việc bao gồm người khuyết tật vào ứng phó COVID-19: 10 gợi ý từ Liên hiệp người khuyết tật quốc tế <https://bit.ly/3anq4NX>

Mô hình bao gồm khuyết tật vào hành động cho cộng đồng COVID-19 bởi CBM international <https://bit.ly/2KooqRu>

# Phụ lục A

## Thông tin cho người quản lý và người giám sát hỗ trợ các nhân viên và tình nguyện viên

Với tư cách là người quản lý và / hoặc người giám sát, bạn đóng một vai trò quan trọng để đảm bảo sự an lành, an toàn và sức khỏe của người lao động và / hoặc tình nguyện viên. Bạn có thể sử dụng các kỹ năng được mô tả trong sổ tay hướng dẫn này để hỗ trợ nhân viên và tình nguyện viên nếu họ đang trong tình trạng đau khổ, và bạn có thể xây dựng môi trường làm việc tích cực nhằm thúc đẩy sự an lành và đảm bảo sức khỏe của nhân viên.

### Để hỗ trợ các nhân viên và tình nguyện viên, bạn có thể:

Chủ động khuyến khích họ tham gia vào các kế hoạch chăm sóc bản thân tích cực và tạo ra một môi trường chăm sóc tập thể giữa các đội nhóm.

Lãnh đạo bằng việc làm gương, trong việc thực hiện các hành vi lành mạnh (vd: không làm việc tăng ca, tử tế với người khác).

Chuẩn bị cho họ thông qua việc đào tạo thường xuyên để làm việc trong bối cảnh ứng phó COVID-19.

Cung cấp thông tin chính xác, cập nhật và dễ hiểu về việc giữ an toàn trong giai đoạn COVID-19.

Có các cuộc họp thường xuyên để thảo luận về những thách thức, mối bận tâm và giải pháp.

Đảm bảo họ có thời gian nghỉ ngơi thường xuyên và kết nối với gia đình và bạn bè.

Xây dựng chương trình ghép cặp giúp đỡ lẫn nhau và khuyến khích cả nhóm hỗ trợ đồng đẳng.

Cung cấp thông tin cho tất cả nhân viên và tình nguyện viên về các dịch vụ tư vấn sức khỏe tinh thần ẩn danh và các nguồn hỗ trợ có sẵn.

Cần lưu ý đến các nhân viên và tình nguyện viên ở trong các tình huống dễ bị tổn thương hoặc bị thiệt thòi và có thể cần hỗ trợ thêm.

Tạo chính sách cởi mở để nhân viên có thể báo cáo vấn đề, nếu được, với một người khác với người quản lý trực tiếp của họ.

Chủ động giải quyết xung đột: nhấn mạnh tầm quan trọng của một môi trường đội nhóm hỗ trợ lẫn nhau, làm gương trong việc thể hiện lòng tốt và lòng trắc ẩn đối với bản thân và các thành viên khác.

### Trường hợp của Cô Selena, người quản lý

Selena quản lý một nhóm tham vấn viên nhỏ. Do đại dịch COVID-19, mọi người đều làm việc từ xa. Để hỗ trợ nhóm của mình, Selena sắp xếp các cuộc gọi 'hỏi thăm' hàng ngày cho nhóm, để cập nhật tình hình của mọi người, thảo luận về bất kỳ mối bận tâm nào và cung cấp hướng dẫn hoặc thông tin COVID-19 mới nhất. Selena khuyến khích đội ngũ tham vấn viên nên có những cuộc gặp gỡ trao đổi thường xuyên và hỗ trợ lẫn nhau mà không có mặt của cô ấy, để giúp họ thư giãn và xây dựng môi trường đồng đội. Cô ấy cũng cung cấp số điện thoại liên lạc của các dịch vụ tư vấn. Để giúp nhân viên của mình cảm thấy được đánh giá cao và có động lực, Selena gửi email hàng tuần nói lời cảm ơn đến nhóm vì sự tham gia làm việc của họ.



#### Tài liệu tham khảo

Headington Institute: duy trì sự kiên cường trong đại dịch: <https://bit.ly/3ewMIq8>

Antares Foundation: nguồn tham khảo về chăm sóc nhân viên trong tổ chức cho người quản lý và nhân viên, bằng nhiều thứ tiếng: <https://bit.ly/34McOkp>

IFRC: Hỗ trợ về sức khỏe tinh thần và tâm lý xã hội cho nhân viên, tình nguyện viên và cộng đồng trong dịch coronavirus mới: <https://bit.ly/2XIAC7t>



# Phụ lục B

Liệt kê công việc hằng ngày ở đây

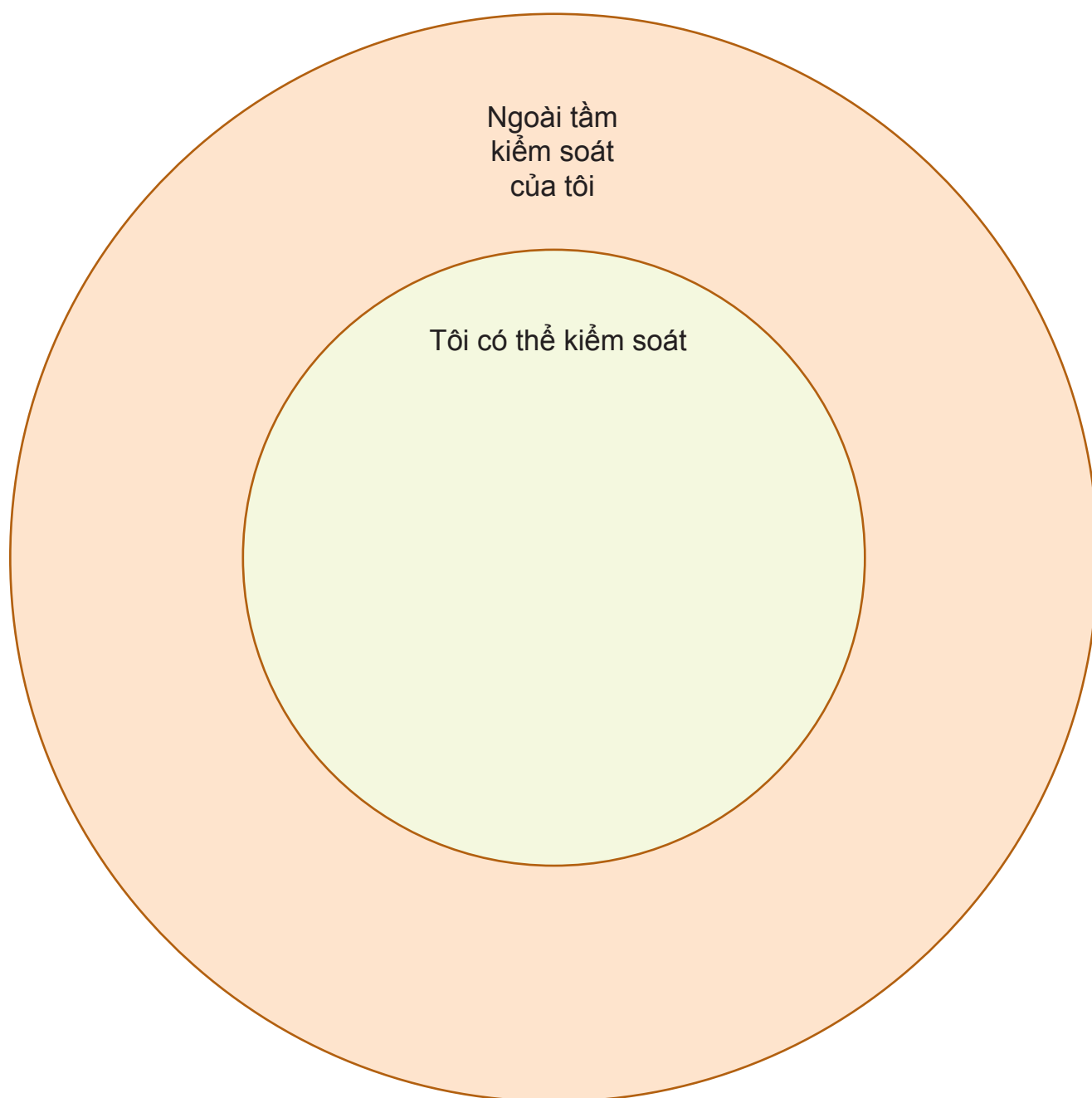


Thời gian	Tôi sẽ làm gì?

# Phụ lục C

## Vòng tròn kiểm soát

Nếu bạn cảm thấy bất lực để giúp người khác, bạn cần xác định những vấn đề bạn có thể giúp và những vấn đề bạn không thể giúp. Hãy tha thứ và nhẹ nhàng với chính mình, nếu bạn không thể giúp người khác trong một tình huống đặc biệt nào đó.



# Phụ lục D

## Hướng dẫn thực hiện giãn cơ tăng dần

Một công cụ quản lý căng thẳng hữu ích  
Hoạt động này mất khoảng 7 phút.

Bạn có thể sử dụng bài tập này cho bản thân như một chiến lược tự chăm sóc bản thân và bạn cũng có thể giới thiệu cho những người khác, chẳng hạn những người bạn đang hỗ trợ. Nếu bạn sử dụng hướng dẫn này với người khác, hãy nhớ giữ giọng nói nhẹ nhàng khi đưa ra các hướng dẫn bên dưới và nói chậm rãi, để mọi người có nhiều thời gian trải nghiệm toàn bộ hiệu quả của việc thư giãn.

### Giãn cơ tăng dần

*Khi thở, chúng ta sẽ thực hiện một số động tác giãn cơ tăng dần để bạn có thể cảm nhận được sự khác biệt giữa căng và giãn cơ. Chúng ta thường không nhận thức được khi nào chúng ta giữ căng thẳng trong cơ thể. Những bài tập này sẽ giúp chúng ta ý thức hơn và cho chúng ta cách giải tỏa căng thẳng.*

*Nhắm mắt và ngồi thẳng trên ghế. Đặt chân trên sàn và cảm nhận mặt đất dưới chân. Thư giãn hai lòng bàn tay trên đùi. Khi bạn hít vào, tôi sẽ yêu cầu bạn căng và siết chặt các cơ nhất định trên cơ thể. Khi bạn căng và giữ các cơ, bạn sẽ nín thở đếm đến ba, sau đó thả lỏng chúng hoàn toàn khi tôi yêu cầu bạn thở ra.*

*Hãy bắt đầu với những ngón chân của chúng ta...*

Dẫn dắt người đó thông qua việc thư giãn cơ tăng dần MỘT CÁCH CHẬM RẪI. Yêu cầu họ căng một phần cơ thể và hít vào và nín thở trong khi bạn đếm to từ từ, như sau: hít vào và nín thở, 1 --- 2 --- 3. Sau đó nói: *thở ra và thư giãn*.

Tăng giọng nhẹ khi bạn nói “hít vào và giữ hơi thở của bạn” và hạ giọng xuống khi bạn nói “*thở ra và thư giãn*”.

Đề người đó căng và giãn các cơ theo thứ tự sau:

- *co các ngón chân của bạn thật chặt và giữ lực căng*
- *căng cơ đùi và cơ chân của bạn*
- *căng bụng, giữ lại*
- *nắm hai bàn tay của bạn*
- *căng cánh tay của bạn bằng cách uốn cong ở khuỷu tay và ôm chặt cánh tay của bạn dọc theo phần thân trên của cơ thể*
- *nhún vai lên đến tai*
- *căng tất cả các cơ mặt của bạn*

*Sau khi thở ra và thư giãn từng phần của cơ thể, hãy nói: ... bây giờ hãy cảm nhận [ngón chân, đùi, mặt / trán, v.v...] của bạn được thư giãn. Thở bình thường. Cảm nhận máu đang chảy vào [ngón chân, đùi, v.v...] của bạn.*

*Bây giờ, cúi đầu gập cổ xuống một cách chậm rãi. Khi bạn hít vào, từ từ và cẩn thận xoay đầu của bạn theo hình tròn sang phải, thở ra khi bạn đưa đầu sang trái và ngược về phía ngực. Hít vào khi xoay sang phải ra sau... thở ra khi sang trái và xuống phía ngực. Hít vào sang phải và ra sau... thở ra sang trái và xuống. Bây giờ, hướng ngược lại... hít vào sang trái và ra sau, thở ra sang phải và xuống (lặp lại hai lần). Bây giờ ngẩng đầu lại như cũ.*

*Để ý tới sự bình tĩnh trong tâm trí và cơ thể của bạn.*

*Hãy cam kết chăm sóc bản thân mỗi ngày.*



# Phụ lục E

Những nguồn lực ở địa bàn cư trú  
Chính bạn sẽ điền thông tin vào



Dịch vụ hỗ trợ	Số điện thoại	Làm thế nào để giới thiệu
Cảnh sát		
Dịch vụ cấp cứu y tế		
Đội cứu hỏa		
Dịch vụ xã hội		
Dịch vụ hỗ trợ tâm trí		
Dịch vụ hỗ trợ phụ nữ		
Dịch vụ bảo vệ trẻ em		
Dịch vụ pháp lý		
Đường dây trợ giúp về sức khỏe tinh thần và tâm lý xã hội liên quan tới COVID-19		



