

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y HÀ NỘI

GIÁO TRÌNH
KỸ NĂNG GIAO TIẾP
DÀNH CHO CÁN BỘ Y TẾ

Công trình chào mừng 118 năm
Thành lập Trường Đại học Y Hà Nội (1902 - 2020)

Chủ biên: PGS.TS. Nguyễn Văn Hiến

PGS.TS. Lê Thu Hòa

(Tái bản lần thứ nhất)

NHÀ XUẤT BẢN Y HỌC
HÀ NỘI - 2020

LỜI NÓI ĐẦU

Hiện nay, đào tạo các kỹ năng giao tiếp là một phần của chương trình đào tạo trong các trường đào tạo cán bộ y tế. Trong công tác chăm sóc sức khỏe hàng ngày, các cán bộ y tế giao tiếp với nhiều đối tượng khác nhau, đòi hỏi phải có cách ứng xử phù hợp để đáp ứng được nhiệm vụ nghề nghiệp. Đào tạo kỹ năng giao tiếp, do vậy, là một nội dung quan trọng trong đào tạo tất cả các loại cán bộ y tế. Với học sinh, sinh viên, học tập về kỹ năng giao tiếp cần được bắt đầu sớm ngay sau khi vào học ở trường y và phải rèn luyện các kỹ năng này trong khi học tập sau đại học, cũng như trong suốt quá trình hành nghề y.

Biên soạn tài liệu này, chúng tôi mong muốn sẽ cung cấp được các kiến thức cơ bản về giao tiếp, góp phần đáp ứng được nhu cầu đào tạo kỹ năng giao tiếp trong đào tạo cán bộ y tế và làm tài liệu cho những cán bộ y tế có nhu cầu tham khảo. Tuy nhiên, các kỹ năng giao tiếp được học và phát triển qua “thực hành” nhiều hơn là đọc sách và tài liệu. Do vậy, vai trò của giảng viên hướng dẫn thực hành kỹ năng giao tiếp cho sinh viên, học viên sau đại học vẫn là quan trọng nhất.

Trong công tác chăm sóc sức khỏe cho cá nhân và cộng đồng, cán bộ y tế thường xuyên giao tiếp với các đối tượng phục vụ khác nhau, nhưng giao tiếp tốt với các đối tượng phục vụ của ngành y không phải là kỹ năng sẵn có của hầu hết cán bộ y tế, vì thế yêu cầu mỗi cán bộ y tế phải có thời gian để thực hành, tự rút kinh nghiệm và nhìn nhận chính khả năng của mình để hoàn thiện kỹ năng giao tiếp với khách hàng. Đạt được kỹ năng giao tiếp tốt trong nghề nghiệp chuyên môn đòi hỏi mỗi cán bộ y tế phải biết quan sát, học hỏi và tự rèn luyện ngay từ khi mới vào trường y.

Trong chương trình đào tạo của các trường y, cần có thời gian thích hợp cho sinh viên, học viên sau đại học học tập, thực hành kỹ năng giao tiếp, bên cạnh đó cần có tài liệu hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi cho sinh viên, học viên trao đổi học tập.

Chúng tôi hy vọng rằng cuốn tài liệu này sẽ góp phần tích cực trong đào tạo kỹ năng giao tiếp cho sinh viên, học viên sau đại học của các cơ sở đào tạo cán bộ y tế. Tuy nhiên, tài liệu này chắc chắn còn nhiều khiếm khuyết, chúng tôi rất trân trọng và mong nhận được các ý kiến đóng góp của sinh viên, học viên sau đại học, các cán bộ y tế và bạn đọc gần xa để cuốn tài liệu ngày càng hoàn thiện hơn.

Thay mặt nhóm tác giả
PGS.TS. Nguyễn Văn Hiến

MỤC LỤC

KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN	11
<i>TS. Phạm Bích Diệp</i>	
1. Khái niệm và tầm quan trọng của giao tiếp	11
1.1. Khái niệm giao tiếp	11
1.2. Tầm quan trọng của rèn luyện kỹ năng giao tiếp với cán bộ y tế	12
1.3. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp của cán bộ y tế	12
2. Một số kỹ năng giao tiếp cơ bản cần rèn luyện của cán bộ y tế	13
2.1. Giao tiếp không lời	13
2.2. Kỹ năng nói	15
2.3. Kỹ năng lắng nghe	16
2.4. Kỹ năng đặt câu hỏi	18
2.5. Kỹ năng kiểm tra nhận thức và phản hồi với đối tượng giao tiếp	22
2.6. Kỹ năng giải thích	23
2.7. Kỹ năng khuyến khích, động viên	25
2.8. Kỹ năng thể hiện sự đồng cảm	25
2.9. Kỹ năng quan sát	26
2.10. Kỹ năng thuyết trình	27
2.11. Kỹ năng tóm tắt	28
KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI BỆNH VÀ GIA ĐÌNH NGƯỜI BỆNH	30
<i>PGS.TS. Lê Thu Hòa</i>	
1. Kỹ năng giao tiếp với người bệnh	31
1.1. Kỹ năng tiếp xúc ban đầu	31
1.2. Kỹ năng hỏi bệnh sử và tiền sử	32
1.3. Kỹ năng giao tiếp trong thăm khám, điều trị và chăm sóc người bệnh	40

2. Kỹ năng giao tiếp với gia đình người bệnh	42
2.1. Vai trò của gia đình trong chăm sóc sức khỏe cho người bệnh	42
2.2. Các mối quan hệ của người chăm sóc với người bệnh	42
2.3. Một số điểm cần chú ý khi giao tiếp với gia đình người bệnh	43
2.4. Kỹ năng giao tiếp với gia đình người bệnh trong hỏi bệnh sử và thăm khám cho người bệnh	44
2.5. Kỹ năng cung cấp thông tin cho người bệnh và gia đình người bệnh	44
KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI TRẺ DƯỚI 18 TUỔI	46
	<i>ThS. Nguyễn Lan Hương</i>
1. Đặc điểm chung về giao tiếp với trẻ em	46
2. Những yếu tố tác động đến hiệu quả giao tiếp với trẻ	47
2.1. Môi trường giao tiếp	47
2.2. Trang phục, dụng cụ của cán bộ y tế	47
2.3. Lời giới thiệu	47
2.4. Cách thức giao tiếp	48
2.5. Người chăm sóc trẻ	48
3. Giao tiếp với trẻ dưới 1 tuổi	49
3.1. Đặc điểm giao tiếp của trẻ dưới 1 tuổi	49
3.2. Kỹ năng giao tiếp của cán bộ y tế	50
4. Giao tiếp với trẻ từ 1 đến 3 tuổi	51
4.1. Đặc điểm giao tiếp của trẻ từ 1 đến 3 tuổi	51
4.2. Kỹ năng giao tiếp của cán bộ y tế	51
5. Giao tiếp với trẻ từ 3 đến 6 tuổi	51
5.1. Đặc điểm giao tiếp của trẻ từ 3 đến 6 tuổi	51
5.2. Kỹ năng giao tiếp của cán bộ y tế	52
6. Giao tiếp với trẻ từ 6 đến 12 tuổi	52
6.1. Đặc điểm giao tiếp của trẻ từ 6 đến 12 tuổi	52
6.2. Kỹ năng giao tiếp của cán bộ y tế	53
7. Giao tiếp với trẻ vị thành niên	53
7.1. Đặc điểm giao tiếp của trẻ vị thành niên	53
7.2. Kỹ năng giao tiếp của cán bộ y tế	54

KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI HẠN CHẾ NĂNG LỰC GIAO TIẾP 56

ThS. Nguyễn Thị Vân Anh, ThS. Nguyễn Thị Thu Quỳnh

1. Giao tiếp với người cao tuổi 56
 - 1.1. Một số đặc điểm của người cao tuổi 56
 - 1.2. Kỹ năng giao tiếp với người cao tuổi 57
2. Giao tiếp với người khuyết tật hoặc hạn chế một số chức năng 58
 - 2.1. Một số đặc điểm của người khuyết tật hoặc hạn chế một số chức năng 58
 - 2.2. Giao tiếp với người khuyết tật hoặc hạn chế một số chức năng 60
3. Giao tiếp với người hạn chế về nhận thức và tinh thần 63
 - 3.1. Một số đặc điểm của người hạn chế về nhận thức và tinh thần 63
 - 3.2. Kỹ năng giao tiếp với người hạn chế về nhận thức và tinh thần 63
4. Giao tiếp với người có khác biệt về văn hóa và ngôn ngữ 64
 - 4.1. Một số đặc điểm của người có khác biệt về văn hóa và ngôn ngữ 64
 - 4.2. Kỹ năng giao tiếp với người có khác biệt về văn hóa và ngôn ngữ 65

KỸ NĂNG CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ THÔNG BÁO TIN XẤU 67

PGS.TS. Lê Thu Hòa

1. Kỹ năng cung cấp thông tin cho người bệnh 67
 - 1.1. Khái niệm về cung cấp thông tin cho người bệnh 67
 - 1.2. Chọn thời điểm và địa điểm cung cấp thông tin 68
 - 1.3. Yêu cầu với người cung cấp thông tin 68
 - 1.4. Yêu cầu với người nhận thông tin 69
 - 1.5. Quá trình cung cấp thông tin cho người bệnh 70
 - 1.6. Thái độ của cán bộ y tế khi cung cấp thông tin cho người bệnh 73
2. Kỹ năng thông báo tin xấu 74
 - 2.1. Khái niệm về tin xấu và thông báo tin xấu 74
 - 2.2. Quá trình chuẩn bị để thông báo tin xấu cho người bệnh 75
 - 2.3. Quá trình thông báo tin xấu cho người bệnh 77
 - 2.4. Sau khi thông báo tin xấu 82
 - 2.5. Thái độ của bác sĩ khi thông báo tin xấu 82

KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI ĐỒNG NGHIỆP 84

PGS.TS. Nguyễn Văn Hiến

1. Một số nguyên tắc giao tiếp với đồng nghiệp	85
1.1. Hợp tác cùng làm việc	85
1.2. Tôn trọng đồng nghiệp	85
1.3. Học hỏi giúp đỡ lẫn nhau	86
1.4. Tinh thần làm việc tập thể	86
1.5. Tôn trọng người lãnh đạo	86
2. Kỹ năng làm việc nhóm	87
2.1. Khái niệm về làm việc nhóm	87
2.2. Vai trò của làm việc nhóm	87
2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến làm việc nhóm	88
2.4. Các nguyên tắc cơ bản trong làm việc nhóm	89
3. Xung đột và kỹ năng giải quyết xung đột	91
3.1. Khái niệm xung đột	91
3.2. Các loại xung đột	92
3.3. Nguyên nhân xung đột	92
3.4. Kỹ năng giải quyết xung đột	93
4. Kỹ năng điều hành cuộc họp	95
4.1. Vai trò của họp	95
4.2. Kỹ năng điều hành cuộc họp	95

KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG NHÓM CHĂM SÓC SỨC KHỎE 99

PGS.TS. Lê Thu Hòa, ThS. Hà Lương Duy Khánh

1. Đặc điểm giao tiếp trong nhóm chăm sóc sức khỏe	99
1.1. Tôn trọng quyền của người bệnh	99
1.2. Quan tâm đến lợi ích đối với thành viên nhóm	100
1.3. Quan tâm đến lợi ích đối với người bệnh	101
1.4. Một số rào cản trong giao tiếp nhóm	101

2. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp trong nhóm chăm sóc sức khỏe	101
2.1. Đặc điểm chung	101
2.2. Giao tiếp thông thường với đồng nghiệp	102
2.3. Giao tiếp trong trường hợp khẩn cấp với đồng nghiệp	103
KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI THẦY CÔ	108
	<i>PGS.TS. Lê Thu Hòa</i>
1. Tôn trọng thầy cô	109
1.1. Lời chào	109
1.2. Lắng nghe	109
1.3. Xin phép phát biểu ý kiến	110
1.4. Lời cảm ơn	110
2. Trung thực trong giao tiếp	111
2.1. Trung thực trong lời nói	111
2.2. Trung thực trong hành vi	111
3. Giao tiếp tích cực	112
3.1. Khi học lý thuyết tại giảng đường	112
3.2. Khi học kỹ năng trên lâm sàng, labo, skills lab	112
4. Sẵn sàng hỗ trợ thầy, cô	112
4.1. Tại giảng đường	113
4.2. Tại bệnh viện	113
4.3. Ngoài giảng đường, lớp học	113
5. Những việc không nên làm khi giao tiếp với thầy, cô	113
5.1. Thái độ thiếu tôn trọng	113
5.2. Không tích cực trong các hoạt động của học viên	114
5.3. Có lời nói không thích hợp	114
6. Một số yêu cầu về văn hóa giao tiếp của sinh viên, học viên các trường đào tạo cán bộ y tế	114
6.1. Tại giảng đường, phòng giảng, labo	114

6.2. Tại phòng bệnh, bệnh viện	115
6.3. Trong khuôn viên trường	115
6.4. Tại cộng đồng xã hội	115
TÀI LIỆU THAM KHẢO	117

KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

MỤC TIÊU HỌC TẬP

Sau khi học xong bài này, học viên có khả năng:

1. Trình bày được các kỹ năng giao tiếp cơ bản.
2. Vận dụng được các kỹ năng giao tiếp cơ bản trong giao tiếp thực hiện nhiệm vụ chuyên môn hàng ngày.

MỞ ĐẦU

Câu hỏi về giao tiếp hiệu quả là trọng tâm của nhiều cuộc thảo luận về chăm sóc sức khỏe hiệu quả. Giao tiếp được nhìn nhận là một quá trình hình thành thông điệp, mã hóa, truyền đạt và giải mã thông điệp. Giao tiếp hiệu quả cần có sự cân bằng giữa kỹ năng, kinh nghiệm và nguồn lực của cả nguồn phát tin và nguồn nhận tin. Sự mất cân bằng sẽ xảy ra khi nguồn phát tin hoặc nhận tin gặp vấn đề cụ thể. Các vấn đề có thể ở khâu tiếp nhận và giải mã thông điệp, kỹ năng truyền đạt thông điệp, các yếu tố ồn và nhiễu trong quá trình giao tiếp.... Vậy làm thế nào để có thể giao tiếp hiệu quả? Kỹ năng giao tiếp có thể rèn luyện được không? Có nhiều ý kiến để trả lời câu hỏi này nhưng đại đa số đều cho thấy rằng kỹ năng giao tiếp tốt là rất quan trọng và cần phải rèn luyện kỹ năng giao tiếp tốt.

1. Khái niệm và tầm quan trọng của giao tiếp

1.1. Khái niệm giao tiếp

- Từ “giao tiếp” (communication) xuất phát từ tiếng Latin có nghĩa là “điểm chung” hay “chia sẻ” (communis).
- Khái niệm về giao tiếp có thể được hiểu rất đơn giản: “*Giao tiếp là hành động truyền và nhận thông tin*”.

Ví dụ: Cán bộ y tế trao đổi tình hình bệnh tật của người bệnh với người bệnh.

Bạn bè trao đổi thông tin qua điện thoại hoặc thư điện tử.

- Phân loại phương pháp giao tiếp: có hai loại phương pháp giao tiếp là giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp. Giao tiếp gián tiếp là phương pháp mà người truyền đạt thông tin và người nhận tin không tiếp xúc trực tiếp với nhau và nội dung giao tiếp được truyền tải thông qua phương tiện nào đó.

- Theo công cụ giao tiếp, có thể chia hai loại là giao tiếp có lời và không lời:

+ Giao tiếp có lời là giao tiếp được thực hiện thông qua từ ngữ.

+ Giao tiếp không lời là giao tiếp được thể hiện thông qua sự vận động của cơ thể như nét mặt, cử chỉ, dáng điệu, tư thế, giọng nói...

Trong bài viết này, chỉ tập trung vào các kỹ năng giao tiếp trực tiếp cơ bản.

1.2. Tầm quan trọng của rèn luyện kỹ năng giao tiếp với cán bộ y tế

Giao tiếp hiệu quả trong chăm sóc sức khỏe có thể: (a) - Nâng cao kết quả chăm sóc sức khỏe cho người bệnh, (b) - Giảm tác động của các yếu tố ảnh hưởng đến sức khỏe và chăm sóc sức khỏe, và (c) - Nâng cao hiệu quả của các hoạt động phòng bệnh.

Vai trò của giao tiếp trong chăm sóc sức khỏe:

- Nâng cao kiến thức và nhận thức của cá nhân, cộng đồng về các vấn đề và giải pháp về sức khỏe cho cá nhân và cộng đồng.
- Ảnh hưởng đến nhận thức, niềm tin, thái độ và chuẩn mực xã hội liên quan đến sức khỏe và chăm sóc sức khỏe.
- Thúc đẩy hành động chăm sóc sức khỏe.
- Giải thích và minh họa các kỹ năng cần thiết cho chăm sóc sức khỏe.
- Chỉ ra những lợi ích của thay đổi hành vi có hại, thực hành hành vi có lợi cho sức khỏe.
- Củng cố kiến thức, thái độ và hành vi về chăm sóc sức khỏe.
- Bác bỏ niềm tin hoang đường và quan niệm sai lệch về sức khỏe, bệnh tật.
- Giúp phát triển mối quan hệ trong tổ chức, tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển sức khỏe.
- Vận động cho các vấn đề sức khỏe hoặc cho các hành động hướng đến sức khỏe của cộng đồng.

Ngày nay, có rất nhiều bằng chứng cho thấy cán bộ y tế có giao tiếp tốt với người bệnh, sẽ đưa ra được những chẩn đoán chính xác và đầy đủ hơn, đồng thời cũng làm cho người bệnh giảm lo lắng và hài lòng hơn. Người bệnh tuân thủ những lời khuyên và tuân thủ theo phác đồ điều trị, dẫn đến tỷ lệ phục hồi và cải thiện về sức khỏe nhiều hơn. Ngược lại, cũng có những bằng chứng chỉ ra rằng giao tiếp không tốt giữa cán bộ y tế và người bệnh có thể dẫn đến hậu quả không tốt cho sức khỏe của người bệnh. Giao tiếp không tốt giữa cán bộ y tế và người bệnh có thể do cán bộ y tế không được đào tạo đầy đủ về kỹ năng giao tiếp khi còn là cán bộ y tế. Một trong những lý do chính là kỹ năng giao tiếp chưa được quan tâm đầy đủ trong chương trình đào tạo đại học và kỹ năng này không được xác định chính thức và rõ ràng. Chính vì vậy, ngày nay đã có nhiều bằng chứng ủng hộ hoạt động giảng dạy kỹ năng giao tiếp cho cán bộ y tế và trên thực tế đã cải tiến được chất lượng giao tiếp giữa cán bộ y tế và người bệnh.

1.3. Rèn luyện kỹ năng giao tiếp của cán bộ y tế

Dickson và cộng sự đã đưa ra 4 cách chính để rèn luyện kỹ năng giao tiếp bao gồm:

- Học theo mô phỏng công việc (doing the job): là phương pháp truyền thống hay được sử dụng. Phương pháp này yêu cầu các cán bộ y tế mới vào nghề sẽ tự tìm hiểu kiến thức để nâng cao kỹ năng giao tiếp khi tiếp xúc với người bệnh. Tuy nhiên,

phương pháp này có hạn chế là việc học kỹ năng giao tiếp chỉ được thực hiện trên các tình huống, nên có thể không có được cảm xúc thật như khi đứng trước một người bệnh.

- Đào tạo trực tiếp (Directed training): là mô hình đào tạo kỹ năng giao tiếp trên lớp học và thường liên quan nhiều lý thuyết hơn là thực hành. Mô hình này chủ yếu hướng dẫn học viên học cách tư duy. Điểm hạn chế của phương pháp này là học tập chỉ diễn ra trên lớp và không có hoàn cảnh thực tế, do đó, các kỹ năng được học có thể không được áp dụng trên thực tế.

- Quan sát những đồng nghiệp có kinh nghiệm (Model the master): là mô hình học tập cổ điển, yêu cầu các nhân viên mới phải quan sát những đồng nghiệp hoặc những người có kinh nghiệm về giao tiếp khi họ tiếp xúc với người bệnh. Điểm yếu của phương pháp này là làm cho người học rập khuôn theo cách của người đi trước mà thiếu đi tính sáng tạo. Người học có xu hướng chỉ thực hiện những kỹ năng như họ đã quan sát thấy và có thể sẽ học cả những lỗi sai và điểm yếu của đồng nghiệp.

- Đào tạo dựa trên công việc (Doing-based training): cách tiếp cận này hướng người học vào thực hành. Người học thực hiện những kỹ năng được đào tạo và nhận được những phản hồi của giáo viên và những người quan sát về phần thực hành của họ. Những phản hồi đó sẽ được sử dụng để rút kinh nghiệm cho những lần tiếp theo.

Cách tốt nhất là nên kết hợp nhiều phương pháp khác nhau để rèn luyện kỹ năng giao tiếp chứ không nên chỉ áp dụng một phương pháp. Điều quan trọng để rèn luyện các kỹ năng giao tiếp hiệu quả cần phải có các điều kiện sau:

- Thu thập thông tin thông qua các khóa đào tạo về các kỹ năng sẽ được sử dụng để cải thiện phương pháp đào tạo kỹ năng giao tiếp.

- Có cơ hội để thực tập những kỹ năng này trên thực tế hay thực tập dựa trên các tình huống đóng vai dưới các điều kiện được kiểm soát.

- Sau khi thực tập cần nhận được thông tin phản hồi của giáo viên, bạn bè và đồng nghiệp.

- Rút kinh nghiệm cho những lần giao tiếp tiếp theo.

2. Một số kỹ năng giao tiếp cơ bản cần rèn luyện của cán bộ y tế

2.1. Giao tiếp không lời

2.1.1. Phân loại giao tiếp không lời

Giao tiếp không lời được chia thành những loại sau đây:

Cử chỉ: là ngôn ngữ cơ thể gồm chuyển động của bàn tay, cánh tay, đầu, chân, bàn chân, cử chỉ, ánh mắt, nét mặt.

Ví dụ:

- Biểu lộ của nét mặt là cười tươi, cười mỉm, miệng mở rộng kinh ngạc, giận giữ.