




TÀI LIỆU KHÓA HỌC

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

 (+84)984.407.554
(+84)984.497.443



itam.edu.vn



info@itam.edu.vn
quanlydaotaoquocte@gmail.com



Phòng 202, Số Nhà 48, Quang Lãm,
Phú Lãm, Hà Đông, Hà Nội.

Công ty cổ phần Quản lý và Đào tạo quốc tế

Cung cấp các khóa CME theo chuẩn Bộ Y tế

1. Quản lý chất lượng bệnh viện
2. Quản lý bệnh viện
3. Quản lý điều dưỡng
4. An toàn tiêm chủng
5. Thực hành tốt bảo quản vắc xin (GSP)
6. Phương pháp Sư phạm y học cơ bản
7. Phương pháp dạy học lâm sàng
8. Kiểm soát nhiễm khuẩn bệnh viện
9. Công tác xã hội trong y tế
10. Phương pháp nghiên cứu y học
11. Y tế lao động/Bệnh nghề nghiệp/Thính lực/Chức năng hô hấp...

1. Quản lý nhà nước ngành chuyên viên, chuyên viên chính
2. Nghiệp vụ sư phạm dành cho giảng viên CĐ, ĐH
3. Trung cấp lý luận chính trị (khu vực Hà Nội)
4. Đấu thầu cơ bản, đấu thầu qua mạng
5. Chức danh nghề nghiệp y tế (bác sĩ, điều dưỡng...)
6. Các khóa đào tạo CME theo nhu cầu khác

**Bài 1.
GIAO TIẾP
ỨNG XỬ**



KHÁI NIỆM CHUNG

(GV: Ths. Bs. Phạm Thị Thanh Thủy)


NỘI DUNG

Khái niệm
chung về
GTUX

Câu chuyện
ứng xử

Một số kỹ
năng giao tiếp
ứng xử

Bảng đánh giá

A photograph of a pond with several large, round, green lily pads floating on the water. Two white lotus flowers with yellow centers are in bloom on the left side. The water is dark and reflects the sky. The entire image is framed by a thick black border with rounded corners.

*Học ăn, học nói,
học gói, học mở.*

Học ăn - là ta đi học những phép lịch sự trong ăn uống

Học nói - là ta học nói những điều hay, lẽ phải.

Học gói - là ta học cách tiết kiệm, giữ gìn, không lãng phí.

Học mở - là ta học tính rộng lượng, bao dung, sẵn sàng giúp đỡ người khác.

GTUX CỦA NGƯỜI VIỆT

THÁI ĐỘ GT

- THÍCH GIAO TIẾP: Tính cộng đồng, thích thăm viếng, hiếu khách
- RỤT RÈ, ngại giao tiếp khi ở ngoài cộng đồng

GHI DẤU TRONG GT

- TRỌNG TÌNH CẢM: Lấy tình cảm làm nguyên tắc ứng xử: 100 cái lý không bằng một tý cái tình
- NHỚ ƠN, COI LÀ THẦY: Thầy thuốc, thầy giáo, thầy chùa, thầy bói, thầy mo, thầy võ, thầy địa lý....

VỚI ĐỐI TƯỢNG GT

- TÌM HIỂU, ĐÁNH GIÁ: Tính cộng đồng, quan tâm, xưng hô phù hợp
- ỨNG XỬ LINH HOẠT: Chọn mặt gửi vàng, tùy người gửi của

TRỌNG DANH DỰ

- TỐT DANH HƠN LÀNH ÁO; ĐÓI CHO SẠCH, RÁCH CHO THƠM
- Tạo tin đồn, dư luận,: Tiếng lành đồn xa, tiếng dữ đồn xa,...

CÁCH THỨC GT

- ƯA TẾ NHỊ, Ý TƯ: Miếng trầu là đầu câu chuyện, lối sống trọng tình cảm; Biết thì thưa thốt,...; người không nói nửa lời,...., xưng hô theo quan hệ, lối gọi bằng tên con, cháu; thứ tự sinh: Hai, Ba Bốn...
- HÒA THUẬN: GT không để mất lòng ai, tâm lý nhường nhịn, Một sự nhịn là chín sự lành, Chồng giận thì vợ bớt lời

NGHI THỨC LỜI NÓI

- PHONG PHÚ, CÓ TÍNH CỘNG ĐỒNG CAO: Không có từ xưng hô chung, phụ thuộc tuổi tác, địa vị, thời gian,....
- Có tính chất than mặt hóa (trọng tình cảm): Coi con người cộng đồng như người nhà
- Thể hiện tôn ti kỹ lưỡng: Khiêm hô tôn (gọi mình thì khiêm nhường, gọi người thì tôn kính),....

KHÁI NIỆM CHUNG VỀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- Kỹ năng: Theo Từ điển Tiếng Việt “*Kỹ năng là khả năng vận dụng những kiến thức thu được trong một lĩnh vực nào đó vào thực tế*”.
- **Kỹ năng**: được đánh giá qua các **thao tác, hoạt động cụ thể và hiệu quả thực tiễn**.
- **Kỹ năng giao tiếp**: quá trình sử dụng các **phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ** để định hướng, điều chỉnh và điều khiển quá trình giao tiếp **đạt tới mục đích nhất định**.

KHÁI NIỆM CHUNG VỀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ

ĐỂ CÓ KỸ NĂNG TỐT:

- **Hiểu biết đúng về những gì đang làm, đang thực hiện.**
- **Làm đúng, chính xác, hiểu được vì sao**
- **Thao tác thành thạo = tâm huyết + chủ động**
- **Quan trọng với kỹ năng giao tiếp: không chỉ là thao tác đơn thuần mà là sự thể hiện hành vi đối với con người.**

KHÁI NIỆM CHUNG VỀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- **Giao tiếp** là sự truyền đạt ý nghĩ, tình cảm, thông tin của một người với một hoặc nhiều người khác.

- **Các hình thức giao tiếp:**

Theo tính chất tiếp xúc: Có giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp (thông qua văn bản, điện thoại, qua các phương tiện lưu giữ và truyền tin khác).

Theo ngôn ngữ: Có giao tiếp bằng ngôn từ và phi ngôn từ.

Theo vị thế trong giao tiếp: Có giao tiếp ở thế mạnh, thế yếu và thế cân bằng.

Theo mục đích giao tiếp: Có giao tiếp thông tin, hướng dẫn; Giao tiếp tìm hiểu, giáo dục, thuyết phục; Giao tiếp để giải quyết tình huống phức tạp.

KHÁI NIỆM CHUNG VỀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- **Ứng xử là cách thức con người lựa chọn để đối xử với nhau trong giao tiếp sao cho phù hợp và hiệu quả**
- **Là phản ứng của con người khi nhận được cách đối xử của người khác, trong những tình huống cụ thể**
- **Nguyên tắc của ứng xử: Những gì mà mình không muốn, thì đừng đối xử với người khác như vậy**

KHÁI NIỆM CHUNG VỀ GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- **Giao tiếp:** Hoạt động giao lưu, truyền đạt thông tin giữa con người...
- **Ứng xử:** Cách thức đối xử, phản ứng giữa con người trong giao tiếp.
- **Kỹ năng giao tiếp ứng xử:** Quá trình sử dụng phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để quá trình giao tiếp hiệu quả.
- **Văn hóa ứng xử, giao tiếp:** VHGT, UX là cách đối xử giữa người với người trong quá trình giao tiếp, nhằm mang lại những điều **tốt đẹp** cho **mình** và cho **người khác**.



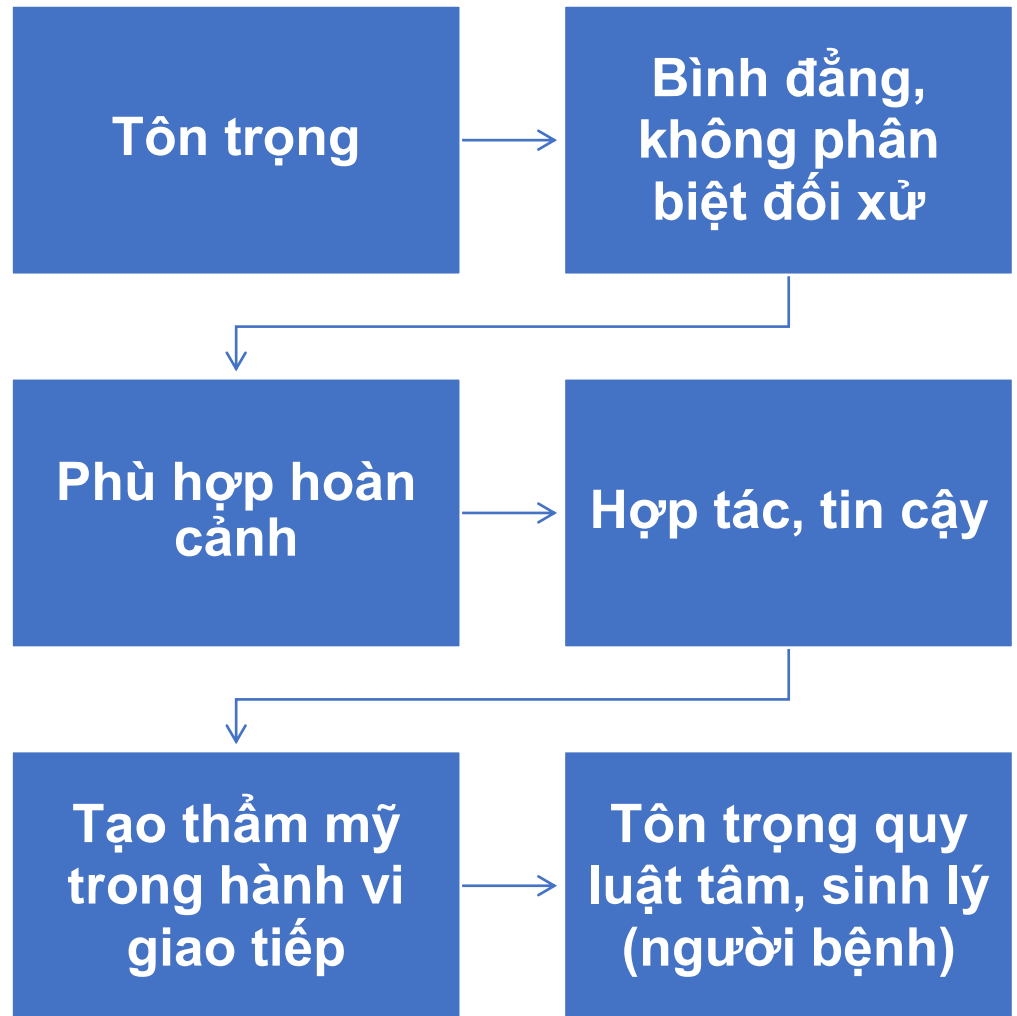
Thiền điện thoại

- *Tiếng đi ngoài ngàn dặm*
- *Xây dựng niềm tin yêu*
- *Mỗi lời là châu ngọc*
- *Mỗi lời là gấm thêu.*

Kết quả & hậu quả của giao tiếp ứng xử

Kết quả	Hậu quả
Tạo lập mối quan hệ đúng mức	Làm mất đi mối quan hệ tốt đẹp
Đối tượng biết, hiểu và thực hiện những vấn đề mình cần	Đối tượng không biết, hiểu và thực hiện những VD mình cần
Giúp cho mình hiểu được đối tượng	Không nắm bắt được các thông tin cần thiết của đối tượng
Tạo ra tâm lý yên tâm cho đối tượng	Gây tâm lý hoang mang, lo sợ
Tạo ra sự đồng cảm và tôn trọng của đối tượng	Gây ra cho đối tượng sự xa cách và mâu thuẫn, thậm chí căm thù
Góp phần tạo ra hiệu quả tốt trong KCB	Có thể dẫn đến hậu quả nghiêm trọng đối với NVYT và NB

NGUYÊN TẮC TRONG GIAO TIẾP ỨNG XỬ



Tôn trọng

Là nguyên tắc hàng đầu trong giao tiếp

(đời thường và khi làm việc).

Thái độ tôn trọng:

Chào hỏi khi gặp mặt, gọi tên, bắt tay,

Nét mặt thoải mái, sử dụng các từ ngữ phù hợp với lứa tuổi, vị thế và quan hệ trong công việc...

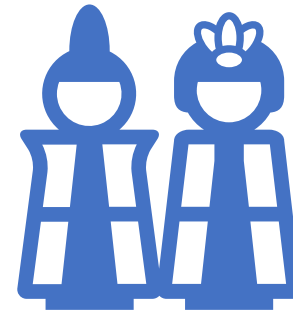
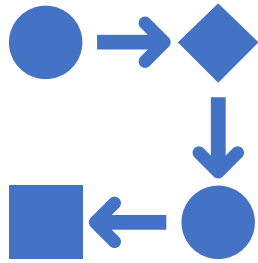
Sự có mặt đúng như lời hứa, ngôn ngữ giao tiếp đề cao nhân thân của bên kia

(ví dụ: gọi tên, gọi đầy đủ tên và chức vị, đánh giá vấn đề thay vì quy chụp về con người,...),

Điệu bộ cử chỉ phù hợp *(trang phục, dáng điệu khi đi đứng)*

*Là những cách để thể hiện sự tôn trọng đối với **người khác**, đồng thời cũng là tôn trọng **chính mình**.*

Bình đẳng, không phân biệt đối xử



Khi giao tiếp, chúng ta cần tôn trọng sự bình đẳng, tránh xúc phạm và làm tổn thương đến đối tượng giao tiếp.

CBYT không được phân biệt BN qua thân phận. Mà phải có trách nhiệm cứu chữa.

Phù hợp hoàn cảnh

Đây là nguyên tắc phản ánh **trực tiếp** nhất bản chất của “ứng xử”.

Khi gặp hoàn cảnh cụ thể, người tham gia giao tiếp phải chọn cách đối xử với đối tượng giao tiếp sao cho phù hợp, đạt được mục đích của cả hai bên.

Ví dụ: Khi người mẹ sinh nở mẹ tròn con vuông, các y, bác sĩ thường vui vẻ chúc mừng gia đình, âu yếm cháu bé.

Khi gia đình có người mất trong bệnh viện, các y, bác sĩ thường nói lời chia buồn, bày tỏ sự tiếc thương...

Hợp tác, tin cậy

Giữa **CBYT với nhau**, giữa **CBYT với NB** cần được ứng xử sao cho bên nào cũng đạt được **lợi ích hay mong đợi** của mình.

Tìm hiểu mong đợi của đối tượng GT, **cố gắng đáp ứng** một phần hoặc toàn bộ mong đợi đó.

Nếu **chỉ vì lợi ích của mình** mà không chú ý đến lợi ích của người khác thì đây có thể **coi là ứng xử thiếu văn hóa**.

Tạo thẩm mỹ trong hành vi giao tiếp

Hành vi giao tiếp: **Đúng + đẹp.**

Tính thẩm mỹ trong GTUX: **Chú ý, chau chuốt**

Được nhìn nhận theo hướng tốt đẹp.



Liên hệ: Hiện nay nhiều y bác sĩ tận tình cứu chữa bệnh nhân,

Nhưng do sức ép công việc, một số người luôn có vẻ mặt lạnh lùng, cau có, lời nói cộc lốc, trịch thượng, làm mất hình ảnh đẹp của người Thầy thuốc.

Tôn trọng quy luật tâm, sinh lý

Tâm lý chủ quan, độc quyền, gây khó dễ từ phía cán bộ, công chức;

Tâm lý e ngại, lo sợ bị gây khó khăn, tắc lười cho xong, mình biết việc của mình thôi,...từ phía công dân.

Yếu tố tâm, sinh lý ảnh hưởng nhiều đến hành vi ứng xử của con người. Thông thường, khi đau yếu, con người thường khó chịu, gắt gỏng, buồn bực.

Vì thế, đối với người bệnh, các y bác sĩ cần tỏ thái độ thân tình, hỏi nhẹ nhàng, giải thích cặn kẽ để giải tỏa tâm lý lo sợ cho người nhà.

HÌNH THỨC GIAO TIẾP

Giao tiếp phi ngôn từ

- Giọng nói: ngữ điệu, chất giọng, độ cao, âm lượng, tiếng thở dài, kêu la (**hữu thanh**)
- Hình ảnh: dáng vẻ, nét mặt, ánh mắt, điệu bộ, đi lại, cử chỉ, mùi, khoảng cách, ...(**vô thanh**)

Giao tiếp có ngôn từ

- Từ nói (**hữu thanh**)
- Từ viết (**vô thanh**)

ĐẶC ĐIỂM CỦA GIAO TIẾP PHI NGÔN TỪ

- **Luôn tồn tại:** luôn thể hiện và được ghi nhận
- **Có giá trị thông tin cao:** (khác biệt văn hóa, trẻ con, hỗ trợ hoặc nhấn mạnh thông điệp)
- **Hành vi mang tính mơ hồ:** cùng một cử chỉ hiểu nhiều ý khác nhau= dễ hiểu lầm
- Mang tính quan hệ: tạo sự gắn kết, thân thiện; **chủ yếu biểu hiện ở THÁI ĐỘ**
- Phần lớn hành vi phi ngôn ngữ **phụ thuộc vào văn hóa:** phù hợp địa phương, quốc gia, châu lục,... (cách chào, giơ ngón cái)

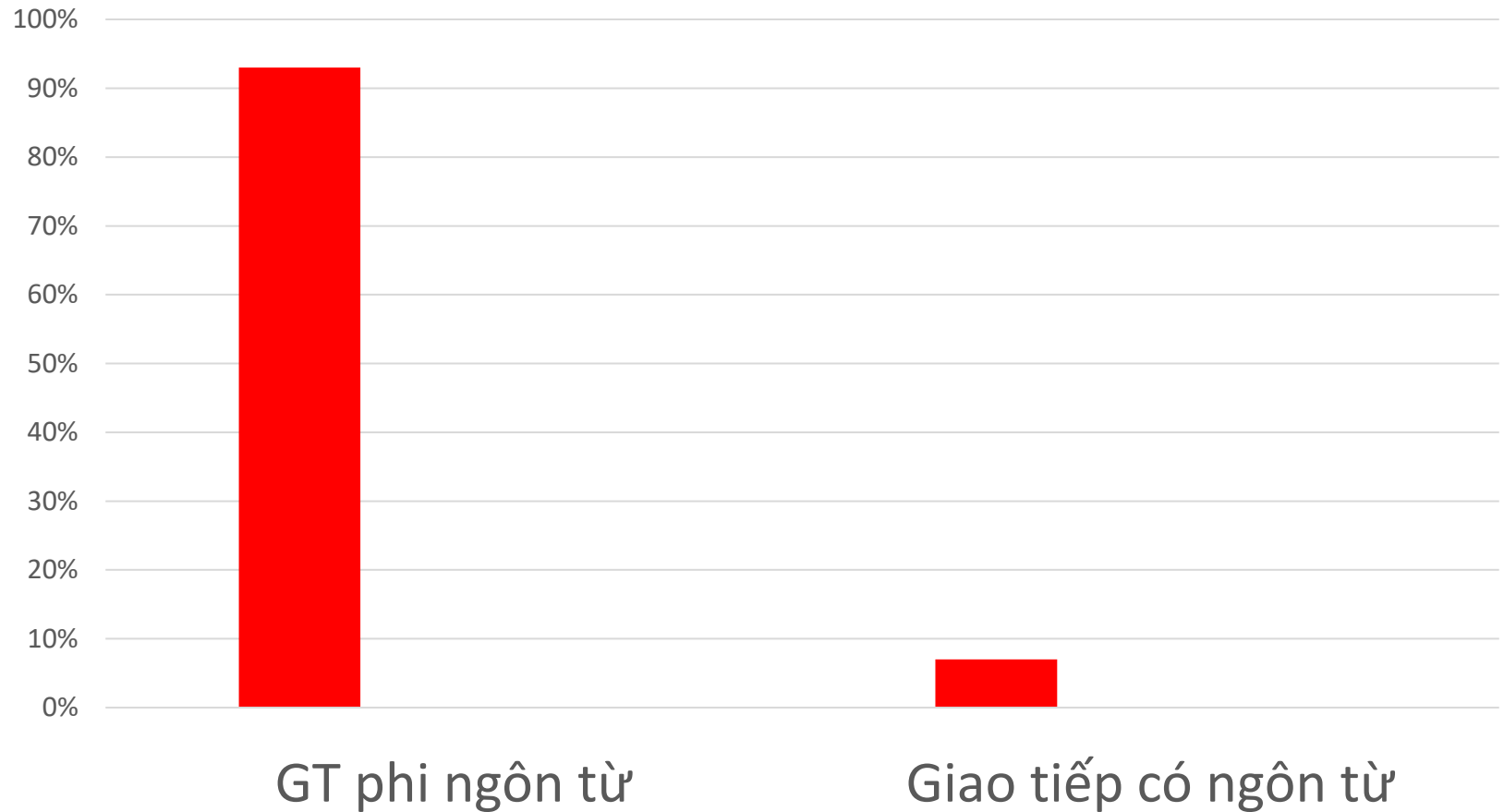
VD 1: âm lượng, trọng âm

- Tôi **sẽ** tăng lương cho anh
- Tôi sẽ **tăng lương** cho anh
- Tôi sẽ tăng lương cho **anh**

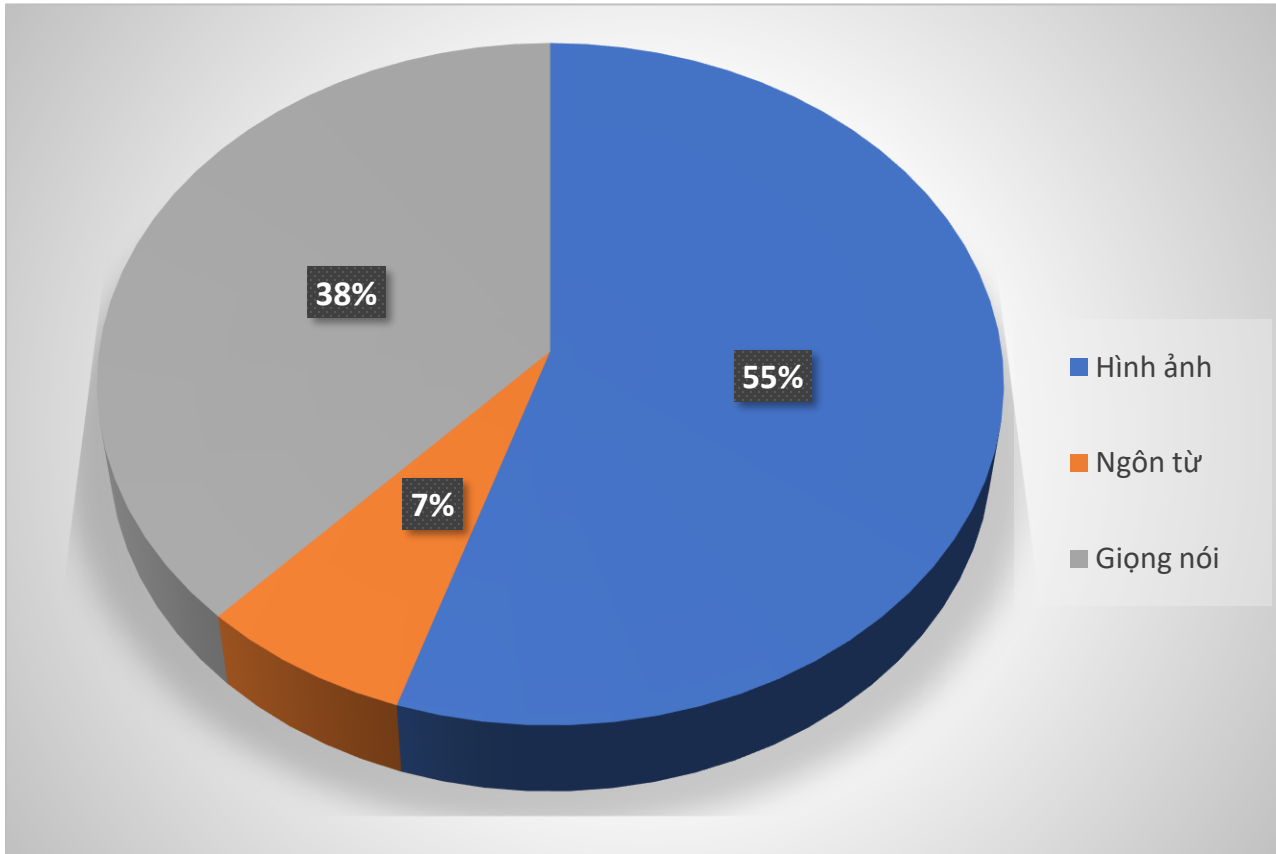
VD 2: điểm dừng, ngắt , tốc độ

- Ông già đi nhanh quá
- Ông già đi// nhanh quá
- Ông già// đi nhanh quá

Tỉ lệ ảnh hưởng của GT ngôn từ và phi ngôn từ



Hiệu quả truyền tải thông điệp



Phối hợp giao tiếp ngôn từ – phi ngôn từ

- Giao tiếp ngôn từ và giao tiếp phi ngôn từ ít khi tách rời nhau, mà thường bổ sung cho nhau.
- Giao tiếp ngôn từ và giao tiếp phi ngôn từ phối hợp với nhau tạo ra hiệu quả cao nhất.

Khi ngôn từ và phi ngôn từ trái ngược nhau

=> điều gì quyết định ý nghĩa của thông điệp?



Câu chuyện: Vị bác sĩ chân chính

- Cô ấy có khối u ở ngực. Đó thực sự là một trải nghiệm hoang mang về bệnh tật.
- Lo lắng về tính mạng, chi phí chữa bệnh, gánh nặng cho người thân, ...



Theo sát quá trình các bác sĩ khám bệnh và xét nghiệm

Cách các bác sĩ vừa nói chuyện cười đùa, vừa kiểm tra vị trí khối u.

Cách họ nhanh chóng chọc kim sinh thiết để làm xét nghiệm nhanh đến nỗi cô không chắc họ có chọc đúng vị trí khối u không.

Và rồi cô nghĩ "chắc tay nghề họ không quá giỏi".

Tức nước vỡ bờ, nhanh chóng quyết định sẽ không quay lại bệnh viện

Cuộc gặp gỡ với Bác sĩ thứ nhất

BỨC XÚC VỚI BÁC SĨ SIÊU ÂM

- Tại phòng siêu âm,
- Bác sĩ khá uể oải, lạnh nhạt bảo cô nằm xuống giường, kéo áo lên và bắt đầu siêu âm.
- Bác sĩ bỗng trở nên hoạt bát, hồ hởi khi một bác sĩ nam kéo rèm chắn đi vào khu vực siêu âm của cô gái và oang oang hỏi chuyện bất chấp một bệnh nhân đang nằm trên giường bệnh và được "siêu âm ngực".
- Họ nói chuyện tự nhiên và vui vẻ về việc tụ tập ăn nhậu của các bác sĩ ngày hôm trước, về sân bóng đá sau giờ làm, về chiếc xe hơi mà họ sở hữu....
- Cô nằm đó và bật cười nhăn nhó

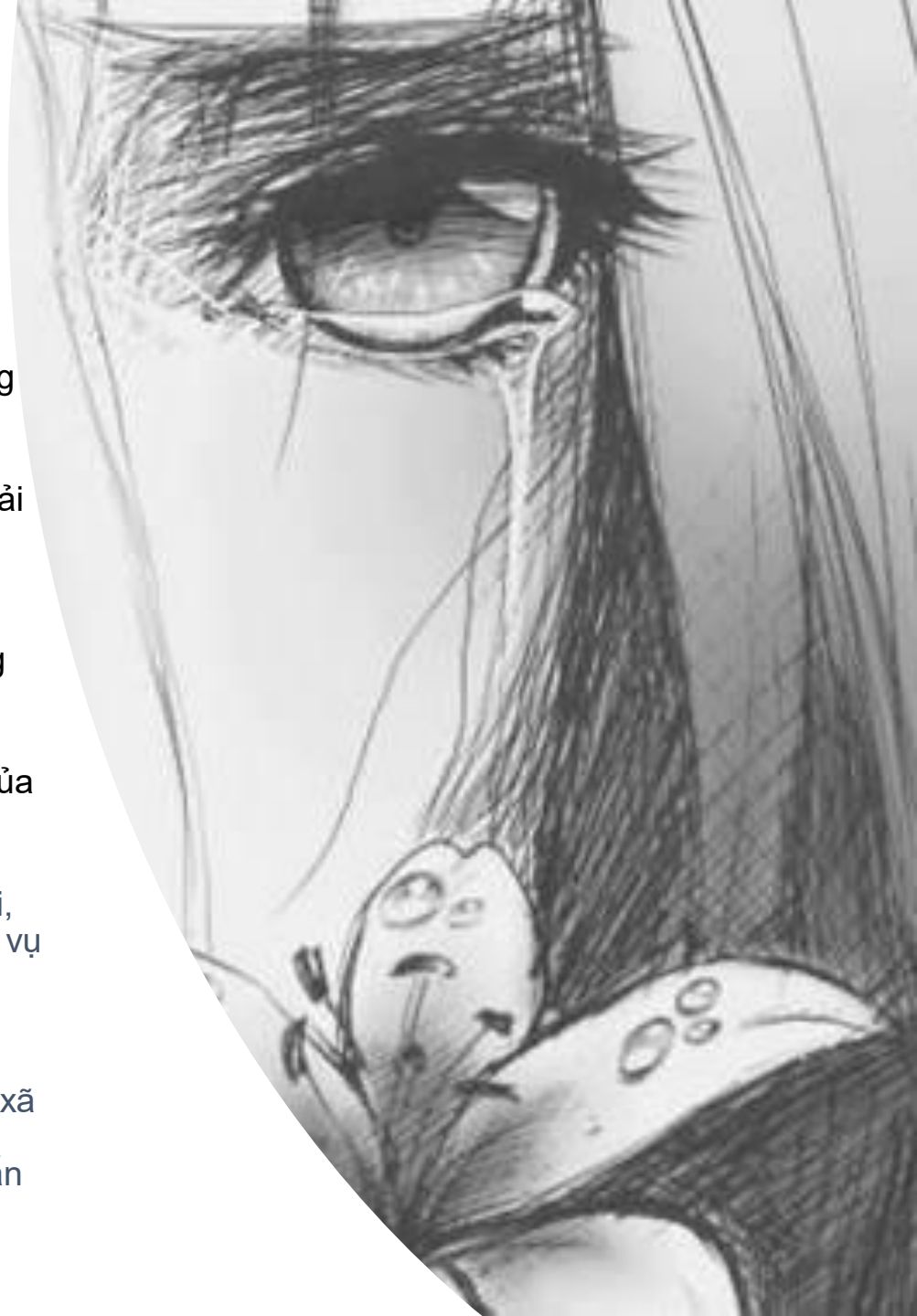



BẤT MÃN VỚI BÁC SĨ Ở TUYẾN TRÊN

Ôm áp một niềm tin ...

Quan sát các bộ phận siêu âm, xét nghiệm...
làm việc rất chuyên nghiệp, quy củ, tốc độ. ..

- Vị bác sĩ đã làm tròn chức trách khi hỏi cô thông tin bệnh lý, thăm khám, chỉ định xét nghiệm.
- Cô gái ngập ngừng gượng hỏi "em bị u lành phải không bác sĩ, có thể mổ phải không ạ....?".
- Bên cạnh bác sĩ chiếc ipad vẫn đang mở một chương trình ca nhạc giải trí mà cô đoán chừng được phát trên youtube.
- Cô không nhớ gì về việc bác sĩ trả lời câu hỏi của mình cho đến khi cô ấy viết xong bệnh án.
- Vị thực sĩ kiểm lời của cô cuối cùng cũng đã nói, cô bảo u lành và hỏi cô khi nào thì mổ, mổ dịch vụ hay mổ bảo hiểm. Thái độ vẫn khá lãnh đạm. ..
- Cô ra về, nhưng thắc mắc rằng sao vị bác sĩ không chúc mừng, động viên cô được một câu xã giao kiểu như: "Em yên tâm nhé, tình trạng của em không có gì nghiêm trọng, khi nào thì em sẵn sàng mổ ..."





Bác sĩ thứ 4 – “Hạnh phúc bất ngờ” ...

- Một tuần sau cô lên viện đăng ký mổ.
- Bác sĩ làm cô tin tưởng chỉ sau 5 phút thăm khám và nói chuyện.
- 30 phút sau đã nằm trên bàn mổ.

“Hạnh phúc bất ngờ” ... Cô nhắm mắt lại...cười mãn nguyện

* Với NB:

- Nói chuyện thân thiện
- Động viên bệnh tình,
- Chia sẻ thông tin về quá trình thực hiện tiểu phẫu
- Hỏi ý kiến bệnh nhân về lựa chọn điều trị.

Trong phòng mổ:

Bệnh nhân được gây tê, **bác sĩ hỏi han, nói chuyện vui nhẹ nhàng** đến độ cô còn tưởng mình đang chém gió với bạn bè mà quên mất là mình đang bị mổ.

Kết thúc ca phẫu thuật:

- Bác sĩ không quên dặn dò cách chăm sóc vết mổ, uống thuốc theo đơn và thăm khám lại.

* Với NNNB:

Khi người thân chờ ở cửa phòng mổ: Bác sĩ cũng không quên hỏi thăm gia đình, nói chuyện vui để mọi người bớt căng thẳng.

- Thông báo tình hình ca mổ **và nói chuyện vui với mấy bạn bác sĩ thực tập ngồi gần đó.**





“Vị Bác sĩ chân chính”

- *...Cách mà cô ấy ngưỡng mộ;*
- *Cách gọi tên vị Bác sĩ mà cô ấy yêu mến*

- *Tất cả không nằm ở trình độ chuyên môn mà là thái độ quan tâm, tận tình của Bác sĩ ...*

MỘT SỐ
KỸ NĂNG
GIAO TIẾP
NGÔN TỪ

Truyền đạt mệnh lệnh

Tranh luận

Chúc mừng an ủi

Khuyến nhủ

Khen ngợi

Phê bình người khác

Kỹ năng truyền đạt mệnh lệnh

Nội dung ngắn gọn, đơn giản, dễ hiểu làm cho cấp dưới cảm thấy tính cấp thiết, quan trọng của công việc và cố gắng hoàn thành tốt.

Không nên đề ra chỉ thị một cách đao to, búa lớn, dài dòng, lòng vòng khó hiểu.

Mệnh lệnh truyền đạt phải có giá trị, tính khả thi.

Phải chịu trách nhiệm về những chỉ thị và mệnh lệnh do mình đề ra

VẬN MỆNH Ở TRONG TA

- Có một viên tướng mang đội quân đi dẹp loạn,

Quân lính của kẻ địch mạnh gấp mười lần mình.

- Giữa đường gặp một ngôi miếu nhỏ,

Trước khi vái lạy thần miếu, Ông nói trước đại binh:

*“Hôm nay tôi sẽ gieo đồng tiền, nếu **mặt chính** của đồng tiền ngửa lên chúng ta sẽ thắng, còn úp xuống thì chúng ta sẽ thua, cần phải lui binh.*

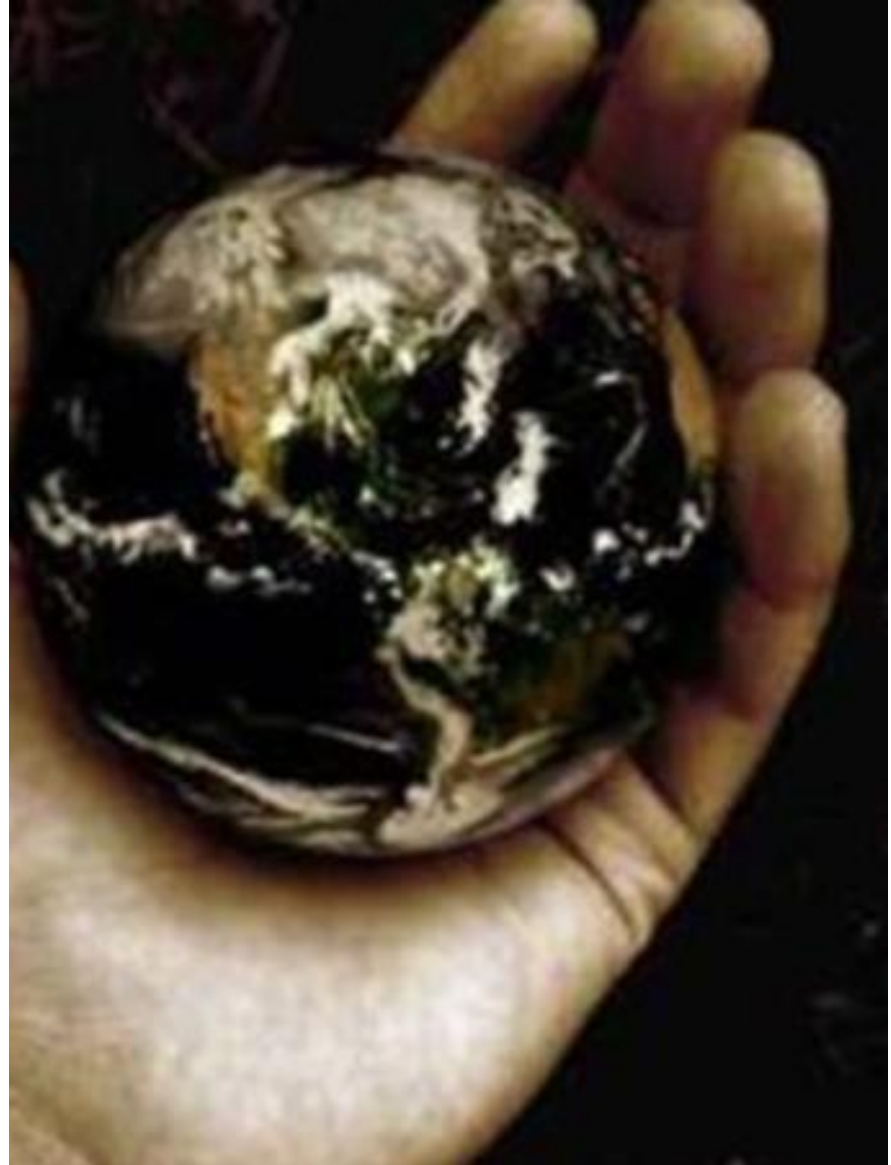
- Vận mệnh của chúng ta do Trời Thần phù hộ, các người phải tin như thế”.

VẬN MỆNH Ở TRONG TA

- Nói xong ông gieo quẻ tiền trước ba quân
- Mọi người đồng thanh reo lên: ***Mặt chính ngựa lên rồi. Chúng ta sẽ thắng - Hãy tấn công - Chúng ta nhất định thắng!***
- Tất cả đoàn binh đã nỗ lực chiến đấu một cách hết sức dũng cảm, đánh bại cường địch.
- Viên phó tướng hớn hờ thưa: ***"Thưa chủ tướng, thần linh quá hiển, đã quyết định vận mệnh của chúng ta, không ai có thể thay đổi được"***.

VẬN MỆNH Ở TRONG TA

- Ông chậm rãi lấy ra đồng tiền xin quẻ bửa trước,
 - Cả hai mặt đều là mặt chính!!!
- *Vị tướng đã gieo niềm tin, quy tụ được đồng lòng, ý chí quyết tâm của đội quân nhỏ bé*
- *Nhờ đó chiến thắng được sức mạnh của quân thù*



Kỹ năng tranh luận

- Là giải pháp nâng cao chất lượng, tính đúng đắn, sự hợp tác, tính khả thi, tìm phương án tối ưu,...
- Nảy sinh khi một vấn đề có nhiều ý trái ngược, vấn đề mới, chưa có tiền lệ, ...
- **Để tranh luận có kết quả:**
 - + Nội dung nằm trong phạm vi thảo luận; có tính bao quát cao và được minh họa...
 - + Có kỹ năng thuyết phục tốt để bảo vệ được quan điểm, lập luận của mình; tôn trọng ý kiến người khác...
 - + Nên đặt mình vào hoàn cảnh của người đối thoại để hiểu họ và làm rõ sự khác biệt về điểm xuất phát giữa hai bên...
 - + Đưa ra những phương án giả định cùng tìm ra giải pháp tối ưu; không để cảm xúc chi phối làm mất bình tĩnh ...;
 - + Biết dừng lại đúng lúc...

Cần tôn trọng và chú ý đến lý lẽ của những ý kiến trái chiều và học hỏi ở đó những điều bổ ích.

Ông lão bán dầu

- Ông Trần Nghiêu Tư làm quan đời nhà Tống, bắn cung giỏi có tiếng.
- Ông lấy thế làm kiêu căng.
- Một hôm có ông lão bán dầu đi qua, thấy ông Nghiêu Tư bắn mười phát trúng được tám chín, thì gật gù mỉm miệng cười.
- Nghiêu Tư gọi vào hỏi: *"Nhà ngươi cũng biết bắn cung à? Ta bắn chưa được giỏi hay sao?"*





Ông lão bán dầu

- Ông lão nói: *"Chẳng phải giỏi giang gì cả, chẳng qua là quen tay thôi"*.
- Nghiêu Tư giận lắm, : *"À nhà ngươi dám khinh ta hẳn không giỏi à?"*
- Ông lão nói: *" Cứ xem tôi rót dầu thì đủ biết"*.



- Nói đoạn, ông lão bèn lấy một cái bầu đặt xuống đất, để đồng tiền lên miệng, rồi lấy cái muôi từ từ rót dầu qua lỗ đồng tiền, mà không dây một tí dầu nào ra đồng tiền cả.
- Xong ông nói: *"Tôi cũng chẳng phải giỏi giang gì, chỉ là quen tay mà thôi"*

Ông lão bán dầu



“Trở thành chuyên gia mới chỉ là bước khởi đầu”.

Khi chúc mừng và an ủi người khác

a) Khi ai đó có thành tích đặc biệt hoặc có tin vui trong cuộc sống, công việc, tùy theo quan hệ, đều nên chúc mừng.

Cách thức chúc mừng rất nhiều và đa dạng: Chúc mừng bằng lời, chúc mừng qua điện thoại, chúc mừng bằng tặng phẩm hoặc gửi điện chúc mừng ...

b) Khi người khác gặp khó khăn hoặc có chuyện không vui trong gia đình, rất cần quan tâm chia sẻ và an ủi bằng thái độ chân thành, lựa chọn lời lẽ thích hợp;

Đồng thời tùy theo khả năng có thể tự nguyện hỗ trợ và giúp đỡ về vật chất hoặc tinh thần.

Khi khuyên nhủ người khác

Khi được người khác xin ý kiến, hoặc khi thấy cần thiết

Khuyên nhủ nên có giới hạn, không can thiệp quá sâu vào đời tư và luôn thể hiện đây chỉ là ý kiến cá nhân để tham khảo.

Nội dung khuyên nhủ cần hướng tới mục tiêu tốt đẹp, giúp người khác thêm tự tin, tìm thấy niềm vui trong cuộc sống, hăng hái hơn trong công việc; tránh những lời khuyên mang tính tiêu cực, dễ dẫn đến hậu quả xấu.

Kỹ năng khen ngợi cấp dưới

- Là cách thức quan trọng để động viên cấp dưới, nâng cao hơn nữa chất lượng công việc.
- Lãnh đạo cần dành những lời động viên, khích lệ với cấp dưới của mình và công nhận các hành động, nỗ lực và kết quả làm việc của họ.
- Khi sự cố gắng của cấp dưới được đền đáp đúng mức, họ sẽ cảm thấy vui vì sự nỗ lực cống hiến bấy lâu của mình đã được ghi nhận; hiệu quả công việc sẽ cao hơn; .
- Lãnh đạo luôn thấu hiểu tâm tư, tình cảm của NV sẽ là một liều thuốc tinh thần để động viên họ cố gắng và tích cực làm việc.
-

Khi phê bình người khác

Khi thấy người khác có những hạn chế và khuyết điểm, cần nhắc nhở, góp ý nhẹ nhàng.

Việc phê bình vừa là trách nhiệm vừa là tình cảm, xuất phát từ mục tiêu tốt đẹp cho người được phê bình và cho tập thể.

Cần phê bình nghiêm túc trong các cuộc họp (*từ phạm vi hẹp trước, rộng sau*).

Lời lẽ phê bình cần được cân nhắc, tránh làm tổn thương người được phê bình.

Khi được người khác nhắc nhở, phê bình, cần có lời cảm ơn và thái độ trân trọng, tiếp thu tránh bực tức, giận dữ, thù hận hoặc xa lánh và bất hợp tác.

Người khéo phê bình còn biết tự phê bình mình trước, phê bình người khác sau.

Kỹ năng phê bình người khác

Mọi lời chê
đều tạo nên
hiệu ứng ức
chế

Không nên
chê phụ nữ
và người già

Chê trong thể
khen, nên
khen trước
chê sau

Khen 10,
chê 1

Kỹ năng phê bình cấp dưới

- Khi nhắc nhở, phê bình cấp dưới, cấp trên phải phân tích sự việc rõ ràng, tìm ra thực chất của vấn đề.
- Hướng vào vấn đề, không hướng vào cá tính/đặc điểm của cá nhân.
- Ví dụ, nên nói là: *“Chúng ta giải quyết vấn đề này thế nào”*, và không nên nói là: *“Vì anh nên mới ra nông nỗi này”*.
- Trước khi phê bình cấp dưới, cần nhận phần trách nhiệm của mình.



29

HAZIRANININ İKİNCİ
KARNEKİTİNDEN PÜRVEDELENİK

There's some things missing in the
pace of life,
But i still cannot figure it out.....?

MỘT VÀI DÒNG...

MỘT VÀI DÒNG...

- Nhiều năm về trước, một CHUYÊN VIÊN khá cao tuổi của một công ty dầu lửa đã đưa ra một quyết định sai lầm làm công ty thiệt hại hơn 2 triệu Đô-la.
- John D. Rockefeller lúc đó là người đứng đầu Tập đoàn này.
- Tin tức khủng khiếp trên được lan truyền ra,



MỘT VÀI DÒNG...

- Hầu hết các nhân viên của Công ty đều lo lắng và muốn tránh mặt Rockefeller, không ai muốn bị liên lụy gì.
 - Rockefeller ngay hôm ấy hẹn gặp chuyên viên đó – ông tên là Bedford và Bedford rất đúng giờ.
 - Ông ta đã sẵn sàng nghe một "bài diễn thuyết và có thể là thư tạm biệt" nghiệt ngã từ Rockefeller.
 - Khi Bedford bước vào phòng, ông vua dầu lửa đang ngồi cạnh bàn, bận rộn viết bằng bút chì lên một tờ giấy.
 - Sau vài phút, Rockefeller ngẩng lên.
 - A, anh đấy hả, Bedford? - Rockefeller nói rất bình tĩnh - Tôi nghĩ là anh đã nghe tin về những tổn thất của công ty chúng ta rồi chứ?
 - "Tôi đã suy nghĩ rất nhiều về điều này" - Rockefeller nói –
- "Và trước khi tôi nói chuyện với anh, tôi đã ghi ra đây vài dòng".



MỘT VÀI DÒNG...

- Ông "viết vài dòng": ***"Những ưu điểm của Bedford"***.
- Sau đó là một loạt những đức tính
- Miêu tả vắn tắt rằng Bedford đã giúp công ty đưa ra quyết định đúng đắn được 3 lần và giúp công ty kiếm được gấp nhiều lần số tiền tổn thất lần này.

• d





MỘT VÀI DÒNG...

Bedford kể:

- Tôi không bao giờ quên bài học ấy.
- Trong nhiều năm sau, bất kỳ khi nào định nổi cáu với người khác, tôi đều bắt mình phải ngồi xuống, nghĩ và viết ra một bảng liệt kê những ưu điểm của người đó, dài hết sức có thể.
- Khi tôi viết xong bản đó thì thường tôi cũng thấy bớt cáu rồi.
- Tôi biết ơn ông chủ tôi vì thói quen này,
- ... và bây giờ tôi giới thiệu nó cho tất cả các bạn.

KỸ NĂNG GIAO TIẾP PHI NGÔN TỪ

- 1. Quan sát**
- 2. Vị trí, không gian**
- 3. Khoảng cách**
- 4. Giọng nói**
- 5. Nội dung truyền đạt**
- 6. Nét mặt, kiểu cười**
- 7. Điệu bộ, cử chỉ, hành động**
- 8. Diện mạo**
- 9. Lắng nghe**
- 10. Thời gian giao tiếp, ứng xử**

1. Kỹ năng quan sát

1.1. Ánh mắt

- Ánh mắt : Độ mở khấp của mi mắt; kiểu chuyển động của nhãn cầu; tốc độ chuyển động của nhãn cầu.**
- Ánh mắt phải thể hiện sự trung thực, thật lòng (Ánh mắt phải phù hợp với biểu cảm chung của khuôn mặt).**
- Cần có ánh mắt thể hiện: Sự khẩn trương đối với BN cấp cứu hoặc đang chờ đợi; Sự thông cảm, sẻ chia khi BN đau đớn, lo lắng, mất mát; Sự nghiêm túc khi yêu cầu đối tượng chấp hành y lệnh hoặc thực hiện quy định của BV ; Sự vui mừng khi BN tiến triển tốt hoặc khỏi bệnh được ra viện.**
- Tránh những ánh mắt thể hiện: Sự bình tĩnh, chậm chạp thái quá; Sự lạnh lùng, ban ơn, đe nẹt, coi thường; Sự xề xòa, trống rỗng; Sự giận giữ, khó chịu.**

1. Kỹ năng quan sát

1.2. Quan sát để đánh giá nhanh đặc điểm của đối tượng

- Lứa tuổi: Người già; Trẻ em; Người thế hệ trước; Người cùng thế hệ; Người thế hệ sau.**
- Giới tính: Nam; Nữ.**
- Nghề nghiệp: Nghề nghiệp chính đáng; Nghề nghiệp không chính đáng; Nghề nghiệp đặc biệt (cùng ngành, nghề; cùng công tác...).**
- Phẩm chất đạo đức: Phẩm chất đạo đức tốt; Nghiện hút, cờ bạc, tệ nạn xã hội; Tiền án, tiền sự.**
- Vị trí xã hội, điều kiện kinh tế, đối tượng chính sách.**

1. Kỹ năng quan sát

Trạng thái tâm lý của đối tượng

- **Mệt mỏi về thể lực, tinh thần**
- **Hụt hẫng**
- **Lúng túng**
- **Sợ hãi**
- **Lo âu**
- **Trầm cảm**
- **Kích động, tức giận, nổi cáu, giận giữ**
- **Vị kỷ**
- **Thoái hồi**

2. Vị trí, không gian

Cần chọn vị trí, không gian phù hợp: Buồng bệnh, phòng hành chính khoa, phòng bảo vệ, hành lang... tùy theo nội dung, mục đích giao tiếp ứng xử.

3. Khoảng cách

Khoảng cách phù hợp với đối tượng khi đứng là khoảng 50 cm; khi ngồi cạnh là khoảng 25 cm.

Xã giao = 1 tầm tay bắt; người ngồi – người đứng = 1,2-1,5m

Nên tránh khoảng cách quá xa hoặc quá gần.

4. Giọng nói

- **Cao độ là độ cao, thấp của âm thanh**
- **Trường độ là độ dài, ngắn của âm thanh**
- **Cường độ là độ to, nhỏ , mạnh nhẹ của âm thanh**
- **Âm sắc là chất lượng âm thanh. Âm sắc thể hiện: Trầm, thanh, thánh thót.**
- **Tốc độ: Nhanh, vừa, chậm phù hợp.**
- **Nhịp điệu: Trôi chảy, nhát gừng tùy từng trường hợp.**
- **Xung hô: Phù hợp với tuổi, giới, nghề nghiệp.**
- **Từ đệm:(Thưa bác, anh ơi, báo cáo bác...)**
- **Dùng từ: Đơn giản, dễ hiểu; tránh quá cầu kỳ, quá hoa mỹ, xa lạ.**

5. Nội dung truyền đạt

- **Đi vào nội dung chính tránh lan man.**
- **Lượng thông tin truyền đạt cần đầy đủ, hệ thống.**
- **Cách diễn đạt ngắn gọn hoặc vừa phải; tránh dài dòng sao cho đối tượng dễ hiểu, dễ tiếp thu.**
- **Chú ý quan tâm đề cập đến lợi ích của đối tượng.**
- **Nội dung phải thể hiện tinh thần xây dựng. Tránh khích bác, chạm lòng tự ái của đối tượng.**

6. Nét mặt, kiểu cười

- **Nét mặt phải phù hợp với ánh mắt, thể hiện sự thông cảm, chia sẻ, thể hiện tác phong nghiêm túc, khấn trương. Tránh thể hiện thái độ khó chịu, lạnh nhạt, thờ ơ, giận giữ.**
- **Chỉ cười và có kiểu cười phù hợp trong từng hoàn cảnh cụ thể. Nụ cười phải thể hiện sự thân thiện. Tránh các kiểu cười: cười to, cười nhạt, cười khẩy, cười gằn.**

7. Điều bộ, cử chỉ, hành động

- **Thực hiện công việc khẩn trương hoặc tốc độ phù hợp.**
- **Miệng: Tránh hành động chép miệng, thở dài, nghiến răng, nhổ bọt.**
- **Tay và bàn tay: Khi giao tiếp tránh hành vi tay xỏ túi quần, hai tay chống hai bên hông, chấp tay sau lưng, khoanh tay trước ngực, xoa 2 bàn tay, chỉ ngón tay, vỗ vai, ôm eo, ôm ngang người...**
- **Cổ: Tư thế thẳng tự nhiên. Tránh cử chỉ vênh mặt hoặc cúi đầu.**
- **Chân: Tránh gác chân lên nhau hoặc lên bàn, ghế. Tránh dậm chân.**
- **Tránh những hành vi giao tiếp gián tiếp khác như: Hát vu vơ ầm ý, giận cá chém thớt.**

8. Diện mạo

- **Trang phục, đầu tóc gọn gàng, đúng quy định.**
- **Phụ nữ tránh trang điểm đậm. Trang sức tránh cầu kỳ.**

9. Lắng nghe

- **Tỏ thái độ chú ý khi đối tượng trao đổi.**
- **Không cắt ngang câu chuyện; tạm dừng ở thời điểm thích hợp.**
- **Đặt câu hỏi mở hoặc đóng cho phù hợp với mục tiêu của giao tiếp ứng xử.**

10. Thời gian giao tiếp, ứng xử

- **Tùy theo nội dung cần giao tiếp, nếu có thể nên chọn thời điểm phù hợp.**
- **Thời gian giao tiếp nên vừa phải; tránh quá dài.**

III. MỘT SỐ HÀNH VI GIAO TIẾP

1. Hành vi giao tiếp tốt

- Giao tiếp đúng mức.
- Giao tiếp điềm đạm.
- Giao tiếp linh hoạt và nhạy cảm.

2. Hành vi giao tiếp cần tránh

- Thân thiết quá mức; Sáo rỗng; Suông sã; Vô vậ; Cợt nhả; Hứa hão.
- Vô cảm; Ghẻ lạnh; Sẵn giọng; Tục tĩu, ngoa ngắt; Thách thức.
- Chì triết; Lãng mạn; Xúc phạm danh dự; Xúc phạm thân thể.

IV. TÌNH HUỐNG

1. Ứng xử trước đối tượng tâm lý kích động

- Giọng nói:

Cao độ: vừa hoặc thấp.

Trường độ: ngắn.

Cường độ: vừa.

Âm sắc: trầm.

Tốc độ: chậm.

Nhịp điệu: nhất gừng

- Nét mặt, ánh mắt: Thông cảm, chia sẻ

IV. TÌNH HUỐNG

2. Ứng xử trước đối tượng có hành vi vi phạm

- Giọng nói:

Cao độ: hơi cao.

Trường độ: Dài.

Cường độ: vừa.

Âm sắc: trầm.

Tốc độ: chậm.

Nhịp điệu: trôi chảy.

- Nét mặt, ánh mắt: Nghiêm nghị.

BẢNG ĐÁNH GIÁ KỸ NĂNG GIAO TIẾP

STT	Nội dung	Điểm
	I. Quan sát (5đ)	
1	Phù hợp: 5 đ. Chưa phù hợp 2 đ. Gây khó chịu 0 đ	
	II. Giọng nói (10đ)	
2	Cao độ: Phù hợp: 1 đ. Không phù hợp: 0đ	
3	Trường độ: Phù hợp: 1 đ. Không phù hợp: 0đ	
4	Cường độ: Phù hợp: 2 đ. Không phù hợp: 0 đ	
5	Âm sắc: Dễ nghe: 1 đ; Khó nghe: 0 đ	
6	Tốc độ: Phù hợp: 1 đ. Không phù hợp: 0 đ	
7	Nhịp điệu: Phù hợp: 1 đ. Không phù hợp: 0 đ	
8	Xung hô: Phù hợp: 1 đ. Không phù hợp: 0 đ	

STT	Nội dung	Điểm
9	Từ đệm: Phù hợp: 1 đ. Không phù hợp: 0 đ	
10	Dùng từ: Dễ hiểu: 1 đ. Khó hiểu: 0 đ	
	III. Nội dung tr. đạt; nét mặt, kiểu cười (15)	
11	Lượng thông tin: Đủ, hệ thống: 5 đ. Thiếu ít: 2 đ. Thiếu nhiều: 0 đ	
12	Cách diễn đạt: Ngắn gọn, dễ hiểu: 5 đ. Dài dòng, khó hiểu: 0 đ	
13	Nét mặt, kiểu cười: Phù hợp: 5 đ. Chưa phù hợp 2 đ. Gây khó chịu 0 đ	
	IV. Điều bộ, cử chỉ, hành động (7đ)	
14	Phù hợp: 7 đ. Chưa phù hợp: 3 đ. Vi phạm 0	

STT	Nội dung	Điểm
	V. Diện mạo (5đ)	
15	Trang phục: Đúng quy định: 3 đ. Không đúng quy định: 0 đ	
16	Gọn gàng; trang sức phù hợp: 2. Lôi thôi & không phù hợp: 0 đ	
	VI. Lắng nghe (5đ)	
17	Thái độ lắng nghe: Chú ý: 2 đ. Không chú ý: 0 đ	
18	Đặt câu hỏi: Phù hợp: 3 đ; Không phù hợp: 0 đ	
	VII. Thời gian, khoảng cách (2đ)	
19	Thời gian giao tiếp: Vừa phải: 1 đ. Quá dài: 0 đ	
20	Khoảng cách: Phù hợp: 1 đ; Không phù hợp: 0 đ	

Văn hóa giao tiếp, ứng xử

Nên:



Nghĩ, nói, hành động, làm những gì mang lại lợi ích, sự tốt đẹp, thoải mái cho bản thân NHƯNG ẢNH HƯỞNG XẤU; LÀM TỔN THƯƠNG NGƯỜI KHÁC

Văn hóa giao tiếp, ứng xử -
Không nên:

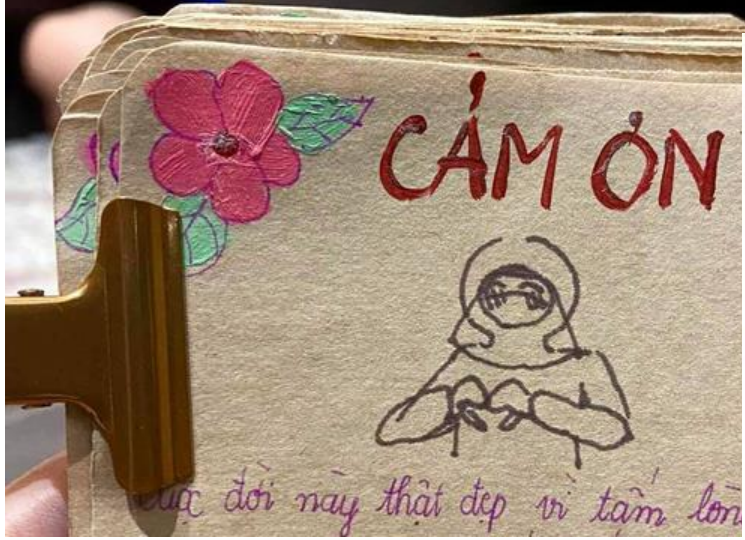
Có khả năng, điều kiện, NHƯNG KHÔNG GIÚP NGƯỜI KHÁC

Đòi hỏi quyền lợi cho bản thân, nhưng KHÔNG NGHĨ VÀ VÌ LỢI ÍCH CHUNG CỦA TẬP THỂ

Trân trọng cảm ơn



Cảm ơn các Anh Chị!



Hà Nội, ngày 15 tháng 6 năm 2021

Thư cảm ơn

Anh chị: Đội ngũ y bác sĩ, chiến sĩ, tình nguyện viên tại Bệnh viện sản nhi tỉnh Bắc Giang.

Trong thời gian vừa qua, thiết làm chúng ta đang phải trải qua những ngày tháng sẽ cũng vấp vấp bởi ai quay trở lại của đại dịch tấn công Covid 19. Dù biết rằng như lửa đỏ của thời tiết vào mùa, đời ngũ cốc và bác sĩ, chiến sĩ, tình nguyện viên đến từ khắp mọi nơi trên dải đất hình chữ S nhận lệnh đi đến những nơi gọi là tuyến đầu. Với các khu cách ly, các bệnh viện dã chiến, nơi mà ngày ngày chúng ta nhìn lên đời, niềm "dinh dưỡng", trong họ đó "báo" họ ngày ngày đường như không có chỗ thở, đời ngũ cốc và bác sĩ, chiến sĩ, tình nguyện viên vẫn ngày đêm mê mải, đức "kết sức lực", thậm chí quên đi sức khỏe của bản thân mình để ngày đêm báo về cho sự bình yên của đất nước "khang trang, chúng tôi" hình ảnh các y bác sĩ, chiến sĩ, ngày đi đi hết sức! Quả thực, chúng cháu không thể quên!

Sốt may mắn khi đang sống "học tập và làm việc trong môi trường an toàn, được chuẩn bị những kit năng cần thiết để chống dịch, thực hiện tốt khuyến cáo 5K của Bộ Y tế, chúng cháu những sinh viên của Học viện Công an sẽ cùng cảm "lịch" làm công, sẽ hi sinh cao đẹp của đội ngũ y bác sĩ, chiến sĩ, tình nguyện viên nên tuyến đầu chống dịch. Chúng cháu xin gửi lời cảm ơn và sự ân hận thành nhất đến những công "hiếu" quên mình của đội ngũ y bác sĩ, chiến sĩ, tình nguyện viên. Chúc cả chị, anh, chị luôn mạnh khỏe, hạnh phúc, bình an để tiếp tục vì nghiệp cứu người!

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN VÀ TRÂN AN



BÀI 2:

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ TẠI NƠI LÀM VIỆC, VĂN HÓA CÔNG SỞ NGÀNH Y TẾ

GV: Ths.Bs. Phạm Thị Thanh Thủy
Phó Chủ tịch Công đoàn Y tế Việt Nam

TẠI SAO PHẢI CHÚ Ý ĐẾN LỜI ẺN, TIẾNG NÓI?

- Nói ngọt thì lọt đến xương
- Lời nói không là dao
Mà cắt lòng đau nhói
Lời nói không là khói
Mà mắt lại cay cay.
- Con người cần **hai năm** để học nói và cần **sáu mươi năm** để học được cách giữ gìn lời ẻn tiếng nói.

Bốn điều không quay lại:
lời đã nói,
mũi tên đã lao đi,
cuộc đời đã sống,
cơ hội đã bỏ qua.

Ngon ngữ Ả rập

Đao đâm có lúc lành thương tích
Lời nói đâm nhau hận suốt đời.
Khuyết danh

www.tuolendanhngon.vn

Bạn đã bao giờ tự hỏi điều gì đau đớn hơn:
cất lời và ước giá bạn không làm vậy,
hay không cất lời,
và ước giá mà mình đã lên tiếng?

Khuyết danh

Tiếng vang của một lời nói ân cần vượt xa hơn cả mặt trăng

The echo of a kind word can be heard to the moon and beyond

-Katrina Mayer-

TẠI SAO PHẢI CÓ KỸ NĂNG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ



- **KHÔNG CÓ:**

=> Mô hình, Mẫu duy nhất

=> (Từng trường hợp cụ thể)

=> HỌC, RÈN LUYỆN => KỸ NĂNG

- **CẦN THỐNG NHẤT:**

=> Quy định tối thiểu

=> (Ngành, địa phương/đơn vị)

=> BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

NỘI DUNG

01

**VĂN HÓA CÔNG
SỞ NGÀNH Y TẾ**

02

**GIAO TIẾP ỨNG XỬ
TẠI NƠI LÀM VIỆC**

03

**CÂU CHUYỆN VỀ
GTUX**

NỘI DUNG

01

VĂN HÓA CÔNG
SỞ NGÀNH Y TẾ

02

GIAO TIẾP ỨNG XỬ
TẠI NƠI LÀM VIỆC

03

CÂU CHUYỆN VỀ
GTUX

VĂN BẢN CHỈ ĐẠO,
HƯỚNG DẪN

Quyết định 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng CP

Quyết định số 733/QĐ-TTg ngày 14/6/2019 của Thủ tướng CP

KH 503/KH-BYT ngày 16/5/2019; KH 1105/KH-BYT ngày 27/9/2019 của Bộ Y tế

Quyết định số 1190/QĐ-TLĐ ngày 22/7/2019, HD 1689/HD-TLĐ ngày 7/11/2019 của Tổng Liên đoàn

Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 24/02/2014 của Bộ Y tế

Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/06/2015 của Bộ Y tế

QĐ 3638/QĐ-BYT ngày 15/7/2016; Chỉ thị số 08/CT-BYT ngày 29/7/2019 của Bộ Y tế,...



VĂN HÓA CÔNG SỞ NGÀNH Y TẾ

(Hướng dẫn số 15/HD-CĐYT ngày 6/12/2019)

TẬP THỂ

Xây dựng Cơ quan, đơn vị
văn minh, hiện đại”

PHÁT ĐỘNG

- Kỷ cương, trách nhiệm,
tận tụy, chuyên nghiệp”

CÁ NHÂN

• THI ĐUA

QUYẾT ĐỊNH
733/QĐ-TTg

VĂN HÓA CÔNG SỞ NGÀNH Y TẾ

(Hướng dẫn số 15/HD-CĐYT ngày 6/12/2019)

TẬP THỂ

- VH Công vụ, KH “Đổi mới...”
- CCHC, CNTT.
- “X-S-Đ”, ...
- “Nói không với tiêu cực”

CÁ NHÂN

- Giao tiếp Ứng xử
- 4 Xin
- 4 Luôn
- 5 Không



VĂN HÓA CÔNG SỞ NGÀNH Y TẾ

(Hướng dẫn số 15/HD-CĐYT ngày 6/12/2019)



**CHUẨN MỰC GIAO TIẾP ỨNG XỬ
ĐỔI MỚI PHONG CÁCH THÁI ĐỘ**



XIN CHÀO – XIN LỖI - XIN PHÉP – XIN CẢM ƠN



MỈM CƯỜI – NHỆ NHÀNG – LẮNG NGHE – GIÚP ĐỠ



**“Cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà”;
“Quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm”;
“Tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm”;
“Xu nịnh, chạy chọt, gian dối”;
“Lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ”**

NỘI DUNG

01

VĂN HÓA CÔNG
SỞ NGÀNH Y TẾ

02

GIAO TIẾP ỨNG XỬ
TẠI NƠI LÀM VIỆC

03

CÂU CHUYỆN VỀ
GTUX

PHẦN 2: GIAO TIẾP ỨNG XỬ TẠI NƠI LÀM VIỆC (tiếp)

ĐỀ ÁN VĂN HÓA CÔNG VỤ (QĐ 1847/QĐ-TTG)

- *Tinh thần, thái độ làm việc;*
- ***Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử;***
- *Chuẩn mực về đạo đức, lối sống;*
- *Trang phục của CBCCLĐ*

Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử

**Với NB,
khách**

- 4 xin – 4 luôn – 5 không
- Tận tụy – Tôn trọng – Lắng nghe – Nhiệt tình

**Với Cấp
trên**

- Tuân thủ, phục tùng
- Không trốn tránh, thoái thác, nịnh bợ, lấy lòng

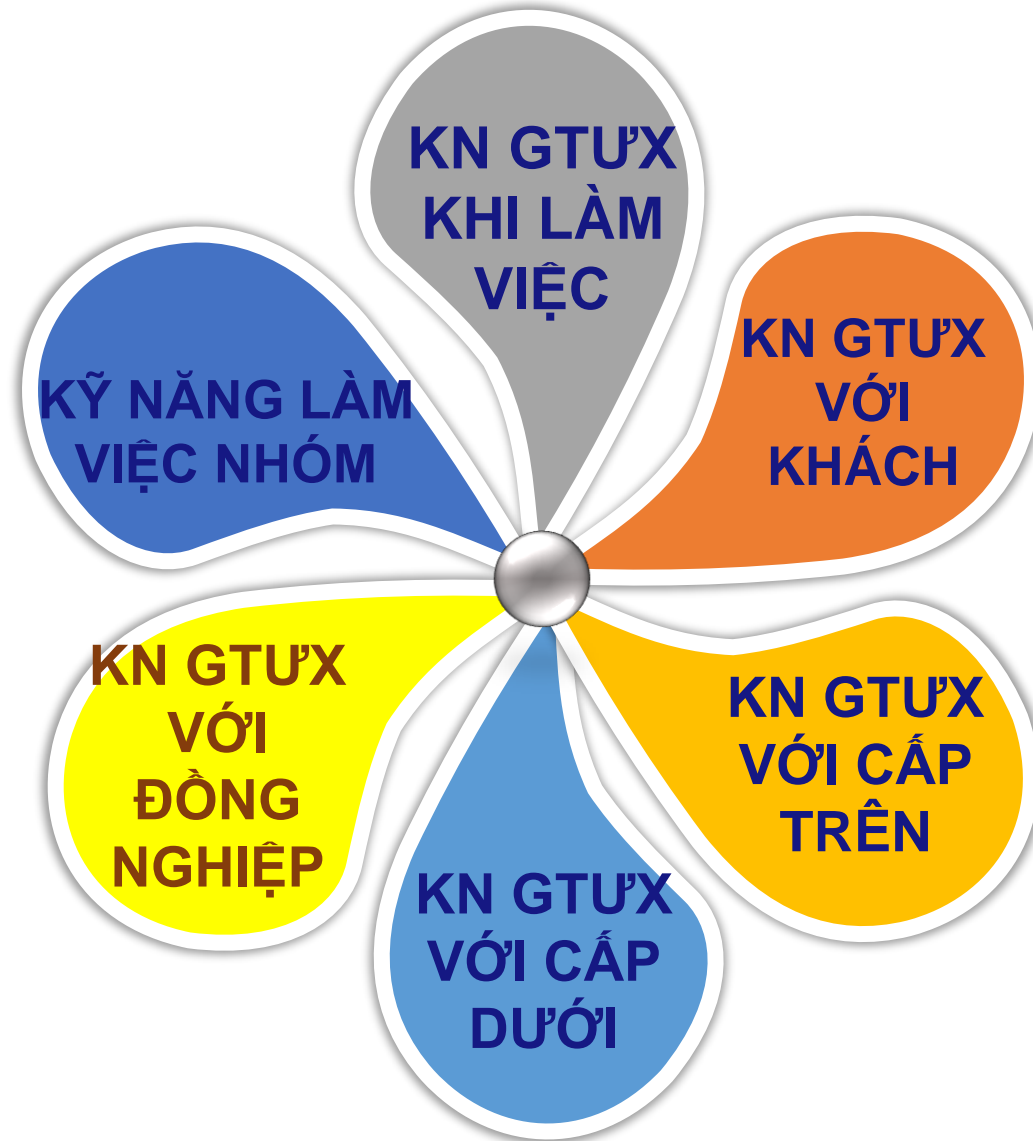
**Với Cấp
dưới**

- Không duy ý trí, áp đặt, bảo thủ
- Tôn trọng, lắng nghe, gương mẫu trong GTUX

**Với Đồng
nghiệp**

- Hợp tác, tương trợ, thân thiện
- Không bè phái, chia rẽ, mất đoàn kết

PHẦN 2: GIAO TIẾP ỨNG XỬ TẠI NƠI LÀM VIỆC (tiếp)



PHẦN 2: GIAO TIẾP ỨNG XỬ TẠI NƠI LÀM VIỆC (tiếp)



Câu chuyện số 1: “Câu chuyện về Ba người thợ xây”

Ba người thợ
cùng xây 1 bức
tường...

- Có một người qua
đường đến hỏi: “**Các
anh đang làm gì
vậy?**”

- Người thứ Nhất lạnh
lùng đáp: “**Không
thấy sao còn hỏi,
chúng tôi đang xây
tường.**”



Người qua đường tiếp tục hỏi Người thứ Hai với câu hỏi tương tự như Người thứ Nhất, và ...

Người thứ hai
ngước lên mỉm
cười trả lời:

*“Tôi đang xây
một tòa nhà”*



Vấn câu hỏi ấy, Người qua đường tiếp tục hỏi Người thứ Ba.



Người thứ Ba vừa làm vừa hát, nụ cười của anh rất tươi:

“Chúng tôi đang **XÂY MỘT THÀNH PHỐ MỚI.**”

Mười năm sau...

**Người thứ nhất: vẫn là
NGƯỜI THỢ XÂY**



Mười năm sau,...



Người thứ Hai trở
thành **NHÀ THIẾT
KẾ,...**



Mười năm sau,...

Người thứ Ba trở thành
ÔNG CHỦ, là **SẾP** của
HAI NGƯỜI KIA, ...

GHI NHỚ: Làm việc **NHỎ** với thái độ **LỚN**
Thành công là khác biệt...

Nếu chưa là người vĩ đại
thì hãy là **NGƯỜI NHỎ BÉ** làm việc với **THÁI ĐỘ VĨ ĐẠI**

PHẦN 2: GIAO TIẾP ỨNG XỬ TẠI NƠI LÀM VIỆC (tiếp)

**" Yêu cầu GTUX
khi làm việc "**

Đúng nguyên tắc

Tuân thủ nội quy, chủ động, tự giác

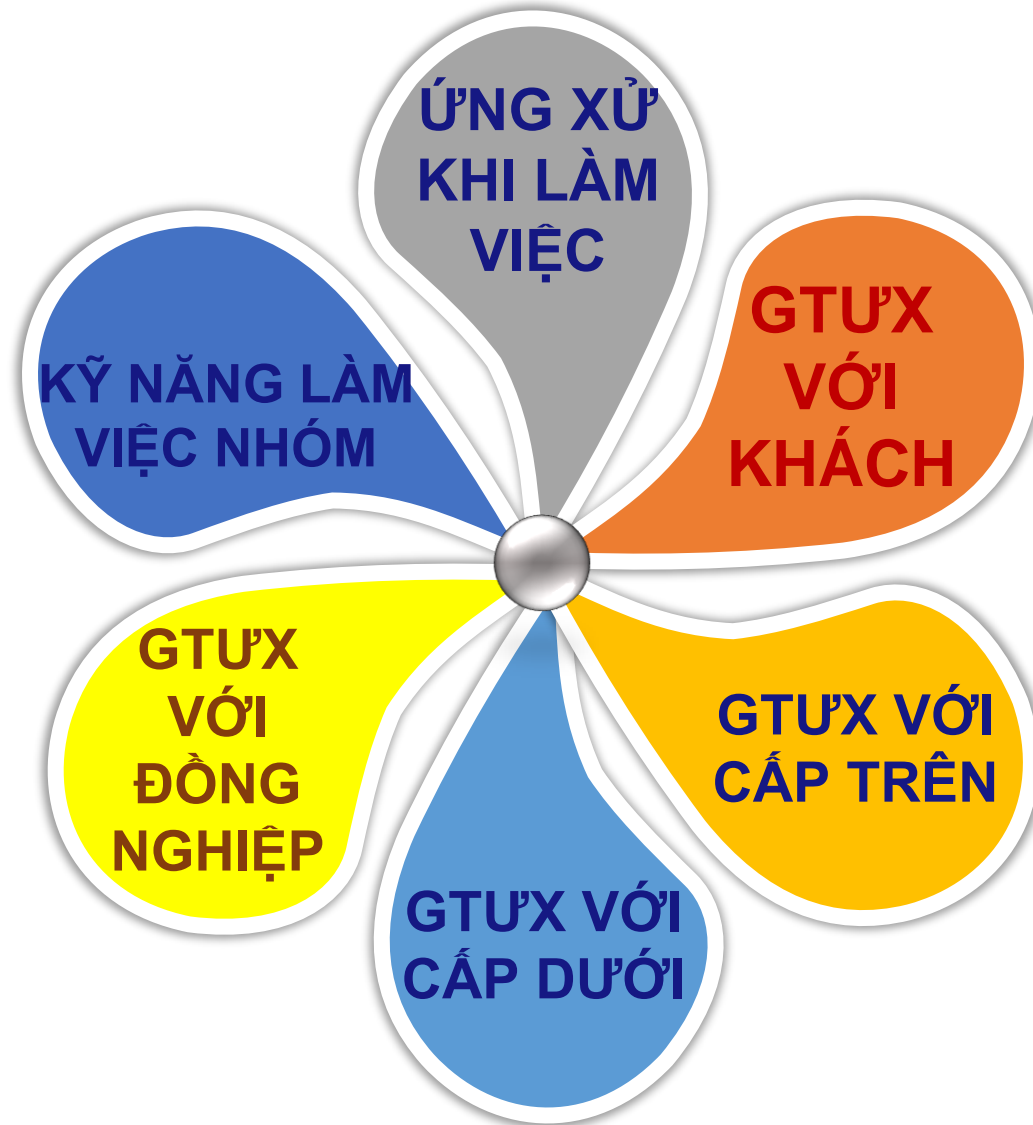
Chịu trách nhiệm, Không vi phạm

Giữ hình ảnh, uy tín, Cơ quan

Lịch sự, điềm tĩnh và tôn trọng

Thái độ làm việc, ý thức cầu tiến

PHẦN 2: GIAO TIẾP ỨNG XỬ TẠI NƠI LÀM VIỆC (tiếp)



GTUX với Khách, ...

Thái độ lịch sự, đúng mực
Chủ động giao tiếp, hướng dẫn
Trả lời, giải thích đầy đủ cặn kẽ

1

Thực hiện tốt 4 Xin – 4 Luôn - 5 Không

2

Tránh làm việc riêng

3

Trang phục theo quy định, đeo biển tên

4

4 XIN – NGHI THỨC XÃ GIAO

Luôn nhớ, gọi tên đối tác

- Nghi thức bắt buộc
- **QĐ 50% thành công**
- Hoàn cảnh

XIN CHÀO

- KN Nhận lỗi
- KN Xin lỗi

XIN LỖI

- Tránh từ gây hiểu nhầm;
- Tuân thủ nguyên tắc phát ngôn,...

XIN CẢM ƠN

- Kết thúc
- **Tạo thiện cảm**

XIN PHÉP

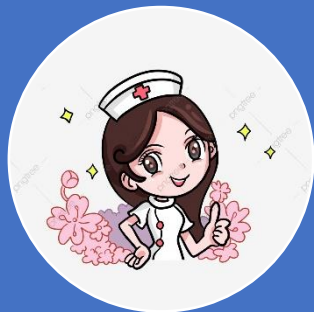
- **Thực hiện**
- **Kỹ năng bắt buộc**

4 LUÔN: GIAO TIẾP KHÔNG LỜI



MỈM CƯỜI

Từ trái tim
Thân thiện, gần gũi
Phù hợp hoàn cảnh



NHỆ NHÀNG

Ân cần
Lịch sự
Phù hợp hoàn cảnh



LẮNG NGHE

Thấu hiểu
Tạo tin cậy
Chia sẻ, giúp đỡ



GIÚP ĐỠ

Sẵn lòng
Giúp đỡ dù từ
việc nhỏ nhất



PHẦN 2: GIAO TIẾP ỨNG XỬ TẠI NƠI LÀM VIỆC (tiếp)



GTUX với Cấp trên

CẤP TRÊN LÀ AI?

- LÀ SẾP, CHỈ HUY

- LÀ THẦY

- LÀ BẠN, ĐỒNG NGHIỆP

- LÀ NGƯỜI ANH/CHỊ,...

Cấp trên LÀ AI?

LÀ NGƯỜI ĐÔI LÚC ... CÔ ĐƠN

GTUX với Cấp trên



YÊU CẦU

- **Chấp hành mệnh lệnh**
- **Mạnh dạn; Chia sẻ; ... Nỗ lực**
- **Tiếp thu, cầu thị**
- **Học hỏi; Ứng xử đúng mực**



KHÔNG NÊN

- *E dè, sợ sệt hoặc sùng bái*
- *Truyền đạt không rõ ràng, thiếu chính xác*
- *Báo cáo vượt cấp hoặc vụn vặt*
- *Kêu khó khăn, nói xấu người khác*
- *Giao tiếp kiểu “xuề xòa”, ko tuân thủ nguyên tắc giao tiếp của CQ*

PHẦN 2: GIAO TIẾP ỨNG XỬ TẠI NƠI LÀM VIỆC (tiếp)



GTUX với Cấp dưới

CẤP DƯỚI LÀ AI?

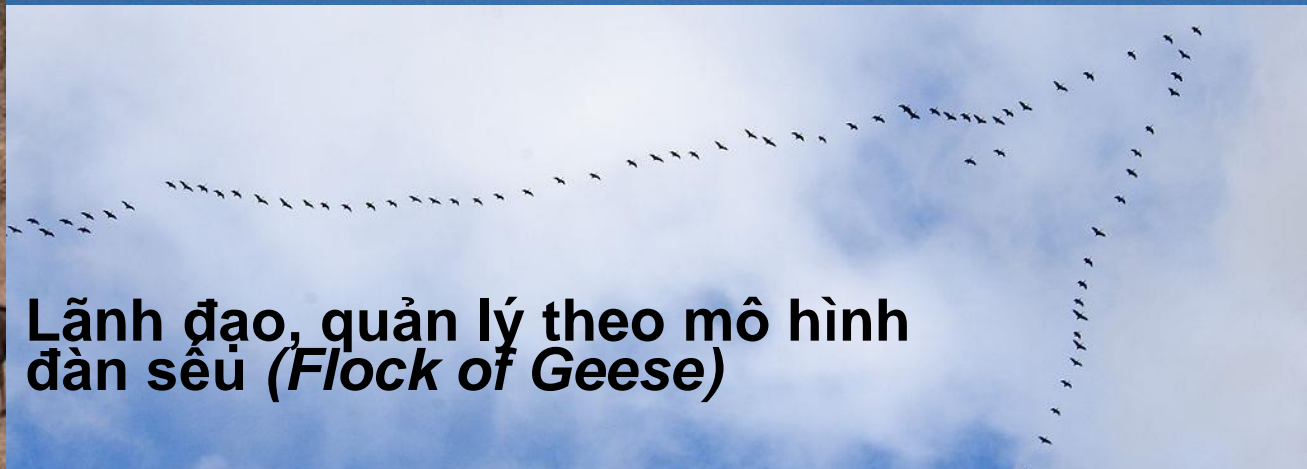
- **GIÚP VIỆC (THAM MƯU) CHO LÃNH ĐẠO**
- **THỰC THI NHIỆM VỤ**
- **LÀ CỘNG SỰ TRUNG THÀNH**

GTUX với Cấp dưới

CẤP DƯỚI MONG MUỐN?

- **CÓ CÔNG VIỆC ỔN ĐỊNH**
- **CÓ THU NHẬP TỐT,...**
- **MÔI TRƯỜNG LÀM VIỆC AN TOÀN**
- **ĐƯỢC GIÚP ĐỠ, SẼ CHIA,...**
- **CÓ CƠ HỘI PHÁT TRIỂN**

Lãnh đạo, Quản lý theo mô hình đàn trâu (*Herd of Buffalo*)



Lãnh đạo, quản lý theo mô hình đàn sêu (*Flock of Geese*)

GTUX với Cấp dưới



YÊU CẦU

- Gương mẫu, chuẩn mực về VHCS, GTUX
- Chia sẻ, cảm ơn cấp dưới; nhận trách nhiệm
- Phân công, đánh giá (**Dùng người = dùng mộc**); **Tránh kiểm soát quá mức**
- Khen, chê, động viên
- Giao tiếp, Quan tâm và tạo cơ hội,...



KHÔNG NÊN

- *Không tôn trọng, nhìn nhận hời hợt, chủ quan*
- *Chỉ một mình nói, sử dụng ngôn từ không phù hợp*
- *Phê bình sai sót nhân viên ở chỗ đông người*
- *Ép cấp dưới làm theo ý của mình*
- *Không quan tâm, lắng nghe để chia sẻ với những khó khăn của cấp dưới*

GTUX với Cấp dưới

*Một người cấp trên HOÀN HẢO:
Nhân viên TIN TƯỞNG, TÔN TRỌNG
Chia sẻ KHÚC MẮC trong CÔNG VIỆC
KHÓ KHĂN trong CUỘC SỐNG.*

PHẦN 2: GIAO TIẾP ỨNG XỬ TẠI NƠI LÀM VIỆC (tiếp)



GTUX với Đồng nghiệp

ĐỒNG NGHIỆP CỦA CHÚNG TA LÀ AI:

LÀ NGƯỜI CÙNG LÀM VIỆC

LÀ BẠN - ĐỂ GIÚP ĐỠ

LÀ TRI KỸ - ĐỂ SẺ CHIA

LÀ NGƯỜI CÙNG GIÚP NHAU PHÁT TRIỂN

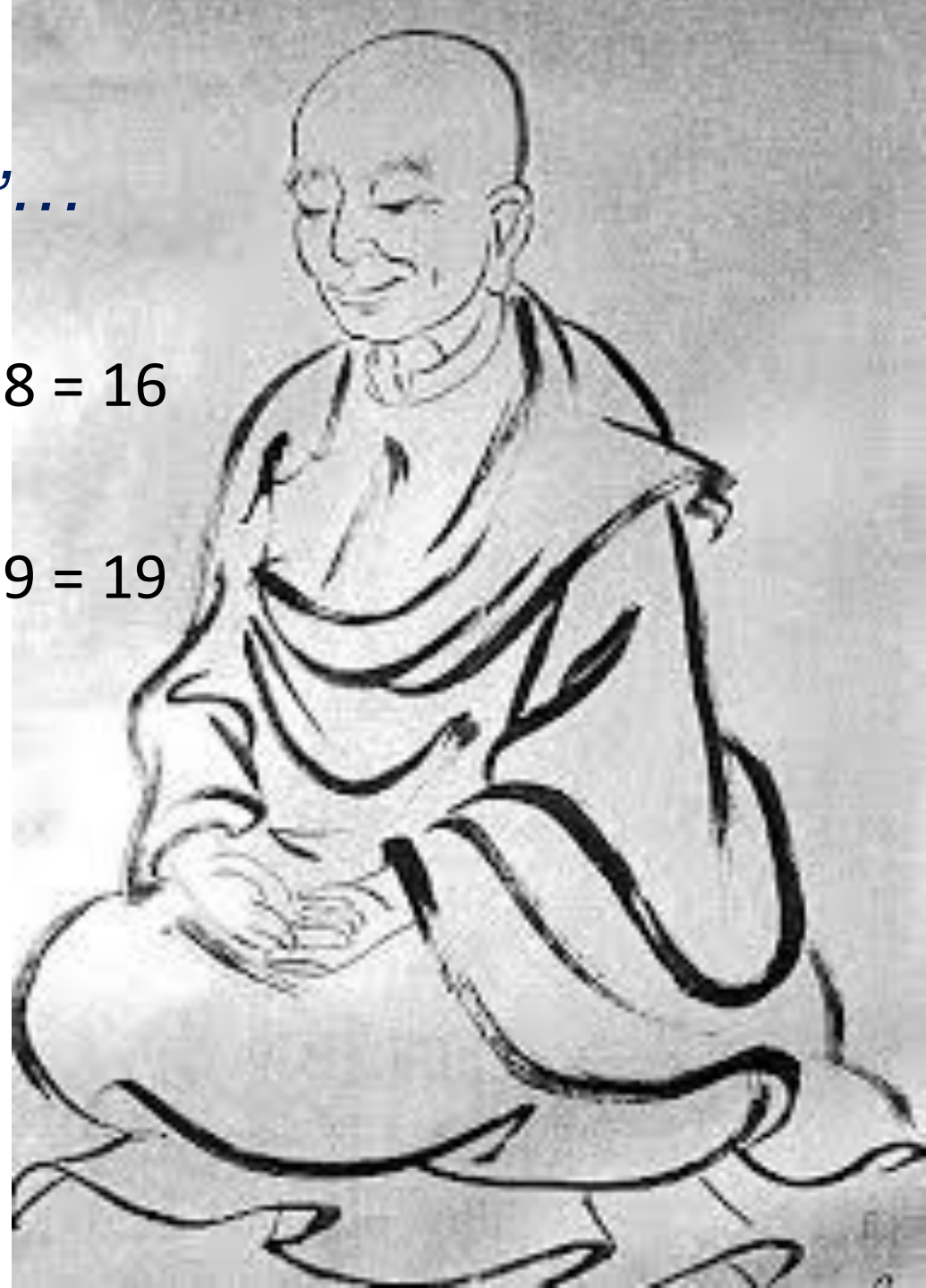
Câu chuyện số 2: Phép tính của nhà sư...

$$2 + 2 = 4$$

$$4 + 4 = 8$$

$$8 + 8 = 16$$

$$9 + 9 = 19$$



Phép tính của nhà sư...

$$2 + 2 = 4$$

$$8 + 8 = 16$$

$$4 + 4 = 8$$

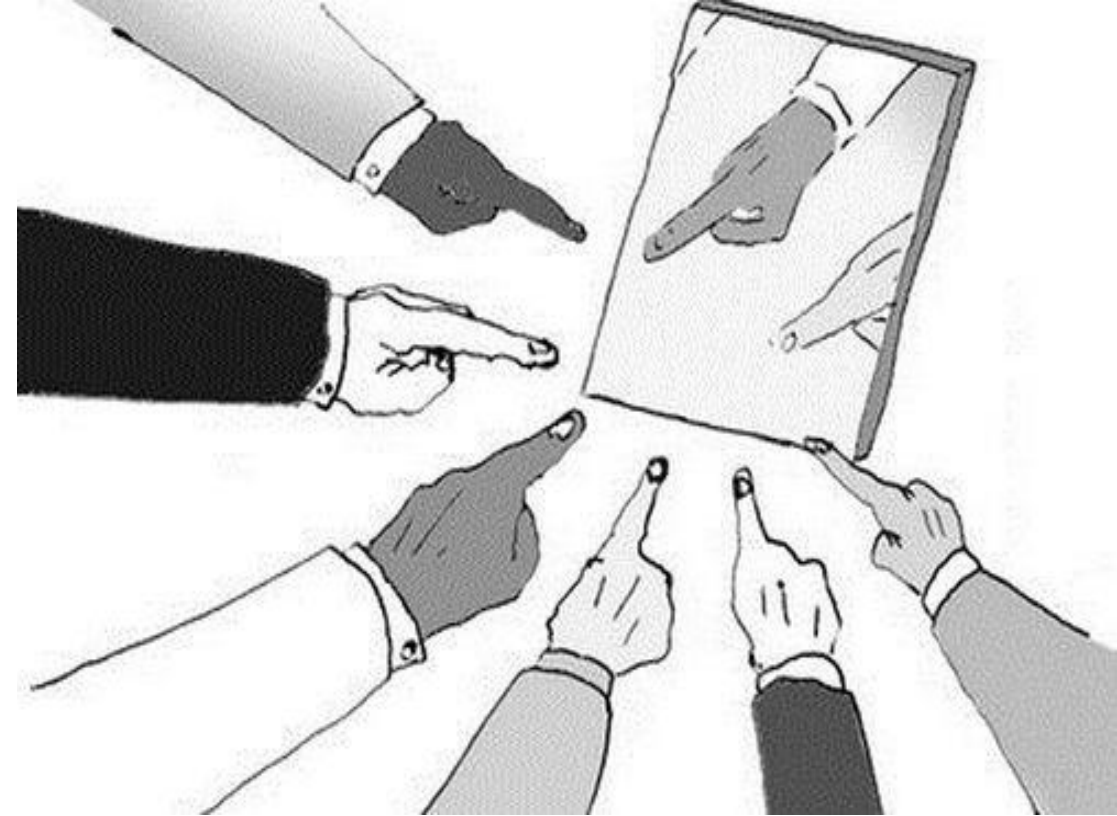
$$9 + 9 = 19$$

- **Thực tế:** Cuộc sống đôi khi luôn khắc nghiệt, ...
- **Bài học:** **Điều hay** không nằm ở việc chúng ta **phát hiện ra lỗi sai** của Đồng nghiệp
- Mà ở chỗ chúng ta **đã dành bao nhiêu lời khen khi họ đạt được thành tích!!!**



Câu chuyện số 3:

Ngày xưa, có một họa sĩ nổi tiếng tên là Ranga
Ông cũng có một học trò vẽ rất giỏi,...
Ông yêu cầu học trò vẽ một bức tranh ...



Bài học:

Con người thường có xu hướng đánh giá người khác một cách tiêu cực

- Đánh giá đồng nghiệp phải khách quan, công bằng và khi thực sự hiểu vấn đề của họ
- Hãy góp ý một cách chân thành, giúp đỡ đồng nghiệp phát triển
- **Nếu bạn luôn để cả thế giới đánh giá mình, bạn sẽ luôn thất vọng.**
- **Những thứ mà bạn phải vất vả để làm ra, đừng dễ dàng bị ảnh hưởng bởi đánh giá của người khác.**

GTUX với Đồng nghiệp



YÊU CẦU

- Tôn trọng; có ý thức học hỏi
- Hiểu chức trách, nhiệm vụ
- Tương trợ, hợp tác, giúp đỡ
- Chân thành; góp ý thiện chí; thi đua lành mạnh
- Phân biệt rõ việc công, tư trong quan hệ



KHÔNG NÊN

- *Thiếu sự tự tin; Không tôn trọng, thái độ thiếu thiện chí; Hành vi GT không phù hợp*
- *Thông tin bị uốn nắn theo hướng tiêu cực*
- *Tò mò về đời tư, bình luận xấu, can thiệp sâu vào chuyện gia đình, ...*
- **Lôi kéo, bè phái – Tối kỵ và khó tránh**

GTUX với Đồng nghiệp

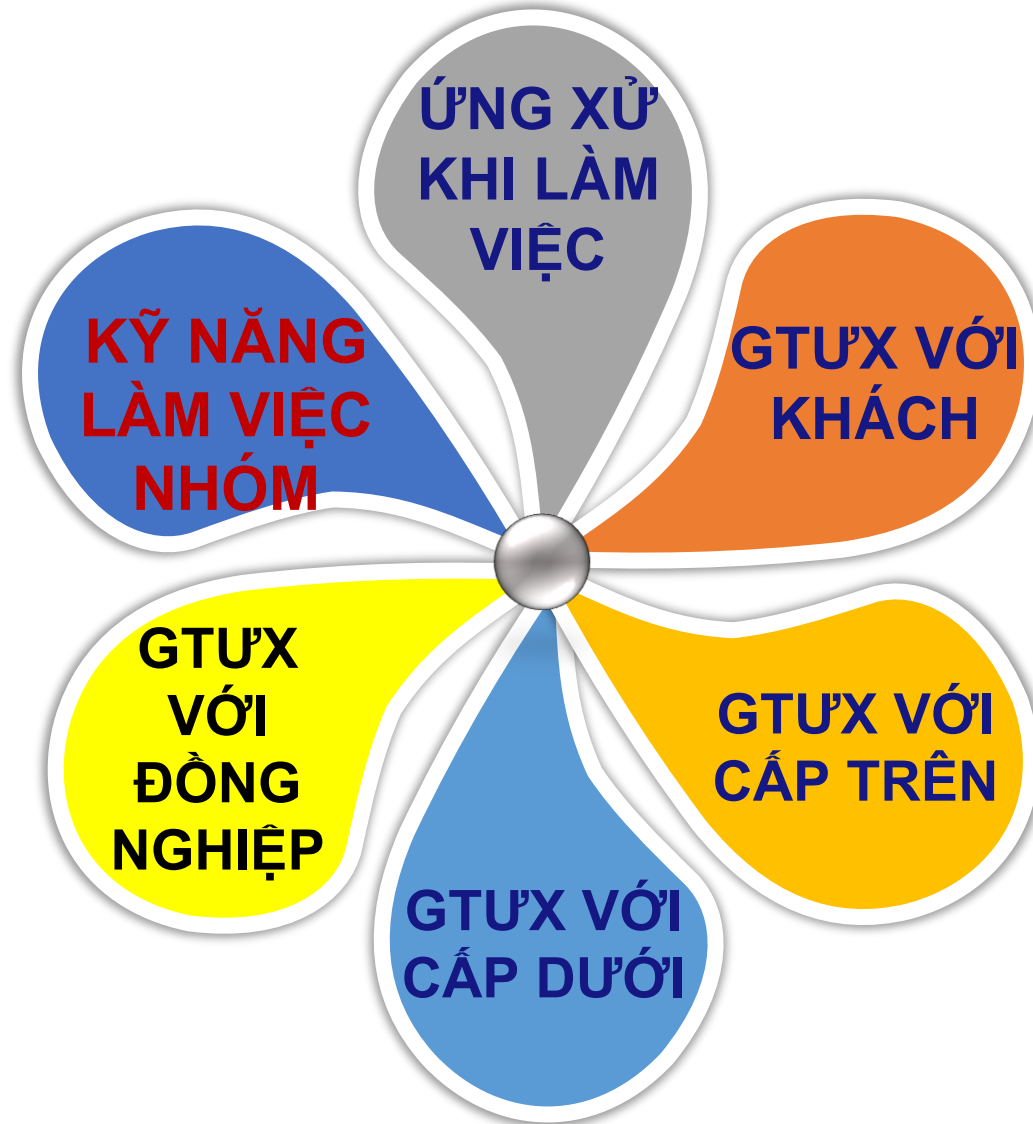
ĐẾN VỚI NHAU LÀ SỰ KHỞI ĐẦU

GIỮ ĐƯỢC NHAU LÀ SỰ TIẾN TRIỂN

LÀM VIỆC CÙNG NHAU LÀ SỰ THÀNH CÔNG

Henry Ford

PHẦN 2: GIAO TIẾP ỨNG XỬ TRONG CSYT (tiếp)



A flock of birds is flying in a clear blue sky. The birds are scattered across the frame, with some in the foreground and others further away. They appear to be in flight, with their wings spread. The sky is a uniform light blue color.

*Câu chuyện số 4: CUỘC DI CƯ
CỦA ĐÀN NGỔNG TRỜI ...*

VÀ ... 5 BÀI HỌC VỀ TINH THẦN TẬP THỂ, LÀM VIỆC NHÓM

CÂU CHUYỆN ĐÀN NGỒNG TRỜI...

Đàn ngỗng bay theo hình chữ V, khi mỗi con phía trước vỗ cánh, nó sẽ tạo ra 1 lực đẩy cho con ngỗng bay sau nó, từ đó tiết kiệm 71% sức lực cho mỗi con nếu so với việc bay tách đàn.

BÀI HỌC SỐ 1 – SỨC MẠNH TẬP THỂ

Khi biết chia sẻ chung chí hướng và ý thức tập thể, chúng ta có thể đến đích một cách nhanh hơn và dễ dàng hơn.

Vào mùa thu, đàn ngỗng trời bay về phương Nam tránh rét, nếu dựa vào sức lực của mỗi cá nhân, chúng sẽ không thể nào sống sót qua một chặng đường dài như thế...



CÂU CHUYỆN ĐÀN NGỔNG TRỜI...

Hành trình về phương Nam là rất xa, đòi hỏi sự bền bỉ và sự an toàn...

Khi 1 con ngỗng bay lạc khỏi đội hình, cả đàn sẽ bay chậm để chờ nó...

Vì thế, nó sẽ nhanh chóng quay trở lại đội hình để tận dụng lực nâng của con ngỗng phía trước nó.

BÀI HỌC SỐ 2 – SỰ ĐOÀN KẾT

Tinh thần 1 người vì mọi người, mọi người vì một người sẽ duy trì tính đoàn kết, sự tin tưởng của cá nhân với tập thể của mình.

Khi có 1 mục tiêu lớn, duy trì sự ổn định, niềm tin của từng người trong nhóm là quan trọng nhất để đi được tới đích.

CÂU CHUYỆN ĐÀN NGŨNG TRỜI...

Khi con ngỗng đầu đàn mệt mỏi, nó sẽ bay xuống phía dưới và nhường vị trí dẫn đầu cho con khác...



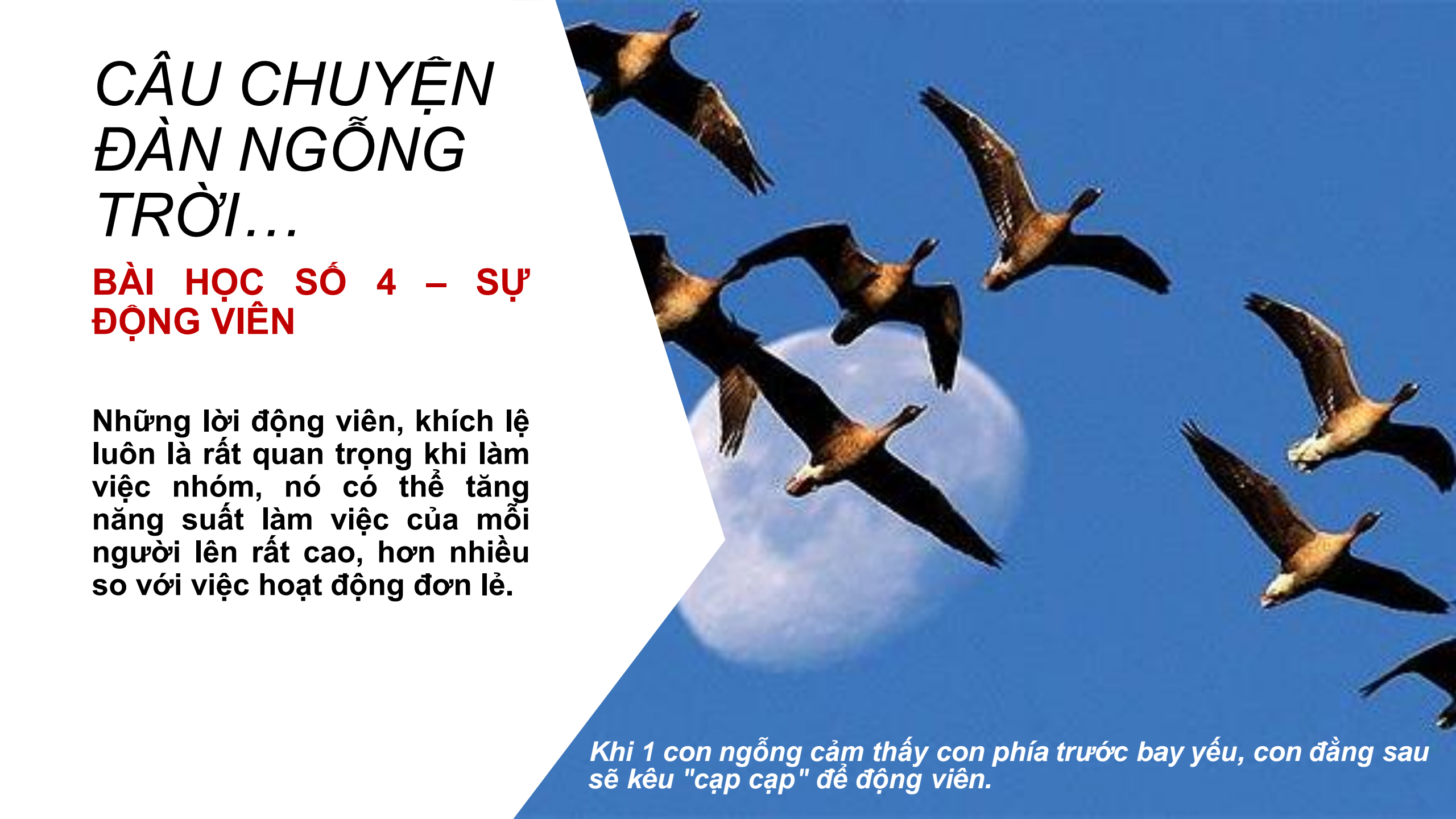
BÀI HỌC SỐ 3: CHIA SẺ TRÁCH NHIỆM

Muốn cả tập thể đi tới thành công, mỗi người trong chúng ta phải thay nhau thực hiện những nhiệm vụ khó khăn và cùng chia sẻ trách nhiệm.

CÂU CHUYỆN ĐÀN NGỔNG TRỜI...

BÀI HỌC SỐ 4 – SỰ ĐỘNG VIÊN

Những lời động viên, khích lệ luôn là rất quan trọng khi làm việc nhóm, nó có thể tăng năng suất làm việc của mỗi người lên rất cao, hơn nhiều so với việc hoạt động đơn lẻ.



Khi 1 con ngỗng cảm thấy con phía trước bay yếu, con đằng sau sẽ kêu "cạp cạp" để động viên.

CÂU CHUYỆN ĐÀN NGỔNG TRỜI...

BÀI HỌC SỐ 5 – SỰ GIÚP ĐỠ

- Sự chia sẻ, giúp đỡ của đồng nghiệp trong lúc khó khăn sẽ giúp tăng tính đoàn kết, tăng tình cảm của mỗi thành viên trong nhóm, khiến cho mỗi cá nhân đều tin tưởng rằng, họ sẽ không bao giờ bị tập thể bỏ rơi,...
- Hãy luôn sát cánh bên nhau dù trong những giờ phút khó khăn hay khi yên bình suôn sẻ. Đoàn kết và hy sinh vì nhau.

Nếu 1 con ngỗng bị bệnh hay bị thương bị rơi xuống, luôn có 2 con ngỗng rời đàn đi theo con ngỗng đó để chăm sóc. Nếu con ngỗng đó khỏe lại, cả 3 sẽ cùng quay lại hoặc tìm 1 đàn mới bay qua để gia nhập, và tiếp tục hành trình ...



MỘT SỐ NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG CQ, ĐV

GÂY DỰNG MỐI QUAN HỆ TỐT ĐẸP VỚI ĐỒNG NGHIỆP

- Bắt đầu từ thái độ
- Làm thật tốt công việc của mình
- Tế nhị trong giao tiếp, chân thành trong hành động
- Tham gia các hoạt động tập thể
- Giao lưu ngoài giờ

HỢP TÁC ẮN Ý VỚI ĐỒNG NGHIỆP

- Xác định mục tiêu chung
- Đặt bản thân vào vị trí người khác
- Luôn lịch sự và chuyên nghiệp
- Xây dựng hình tượng tốt

MỘT SỐ NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG CQ, ĐV

HỢP TÁC ẮN Ý VỚI ĐỒNG NGHIỆP

- Xác định mục tiêu chung
- Đặt bản thân vào vị trí người khác
- Luôn lịch sự và chuyên nghiệp
- Xây dựng hình tượng tốt

MỘT SỐ NGUYÊN TẮC GIAO TIẾP CƠ BẢN TRONG CQ, ĐV

Muốn được đồng nghiệp yêu mến

- Thân thiện với mọi người
- Giúp đỡ nhiệt tình
- Chủ động nhận việc khó
- Cư xử lịch thiệp
- Chào đón đồng nghiệp mới
- Ghi nhận sự giúp đỡ

THÔNG ĐIỆP

ĐẾN VỚI NHAU LÀ SỰ KHỞI ĐẦU

GIỮ ĐƯỢC NHAU LÀ SỰ TIẾN TRIỂN

LÀM VIỆC CÙNG NHAU LÀ SỰ THÀNH CÔNG

Henry Ford

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN !



BÀI 3

GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA CÁN BỘ Y TẾ

TRAO ĐỔI 2 NỘI DUNG

- **TẠI SAO CÁN BỘ Y TẾ PHẢI THỰC HIỆN TỐT GIAO TIẾP ỨNG XỬ?**
- **KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA CBYT NHƯ THẾ NÀO?**

**TẠI SAO CÁN BỘ Y TẾ PHẢI
THỰC HIỆN TỐT GIAO TIẾP ỨNG XỬ?**

? CBYT PHẢI GTUX TỐT ?

QUAN TRỌNG



Bên ngoài

NB

**NNNB,
khách**

Bên trong

Cấp trên

Đồng
nghệ

Cấp
dưới

NGHỀ THẦY THUỐC – NGHỀ CỦA NHỮNG ĐẶC BIỆT”

- Nghề Y: Nhân thuật (KH tự nhiên + KH xã hội+ Nghệ thuật + tâm linh)
- Nghề có nhiều quyền lực, dễ lạm dụng và dễ có thời cơ lạm dụng.
- Biết nhiều bí mật về cuộc sống người bệnh.
- Kỹ năng hành nghề không dễ kiểm soát; Dễ gây ra bệnh cho người khác
- Hành vi thầy thuốc: ảnh hưởng đến tính mạng người bệnh, tác động đến mọi người.
- Không có mẫu hình tốt duy nhất của y đức, đôi lúc khó diễn tả và dễ nguy hiểm;
- Chỉ có lương tâm và người cùng hành nghề mới có thể kiểm soát được y đức.

Nghề y là một nghề đặc biệt. Nhân lực y tế phải đáp ứng yêu cầu chuyên môn và y đức; cần được **tuyển chọn, đào tạo, sử dụng và đãi ngộ đặc biệt”**

(Trích Nghị quyết 20/NQ-TW của BCH TW Đảng Khóa XII)

Nghề thầy thuốc



CAO QUÝ
(CHỮA BỆNH)



ĐẶC BIỆT
(Là Vị cứu
tinh)



NHÂN ĐẠO
(Là người giúp
đỡ, ...)



NGHỀ CAO QUÝ

- **Năm 1985:** Hình ảnh ca ghép tim rùng động thể giới đã được nhiếp ảnh gia người Mỹ James Stansfield ghi lại vào tháng 8/1987. Khoảnh khắc lịch sử trong bức ảnh được kênh National Geographic bình chọn là tấm ảnh đẹp nhất của năm 1987. Vị bác sĩ trong bức ảnh trên là Zbigniew Religa, người Ba Lan. Ông là người thực hiện ca ghép tim đầu tiên ở Ba Lan vào năm 1985.
- **Năm 2019:** Mang trong mình căn bệnh ung thư vú giai đoạn cuối, đã di căn, sản phụ Nguyễn Thị Liên (28 tuổi, ở huyện Lý Nhân, tỉnh Hà Nam) vẫn kiên trì đến giây phút cuối cùng với hy vọng con ở trong bụng mẹ thêm được ngày nào, cơ hội sống của bé càng cao.
- **Ngày 10 tháng 9.2024:** Đoàn công tác Bệnh viện Bạch Mai với gần 50 y bác sĩ, chuyên gia đã đến với đồng bào bị ảnh hưởng mưa bão, lũ quét ở Lào Cai thăm khám sức khỏe, tặng quà, chia sẻ bà con; Cùng đó, hoạt động đào tạo cán bộ y tế cho Lào Cai miễn phí lên đến khoảng 6 tỷ đồng cũng được triển khai...

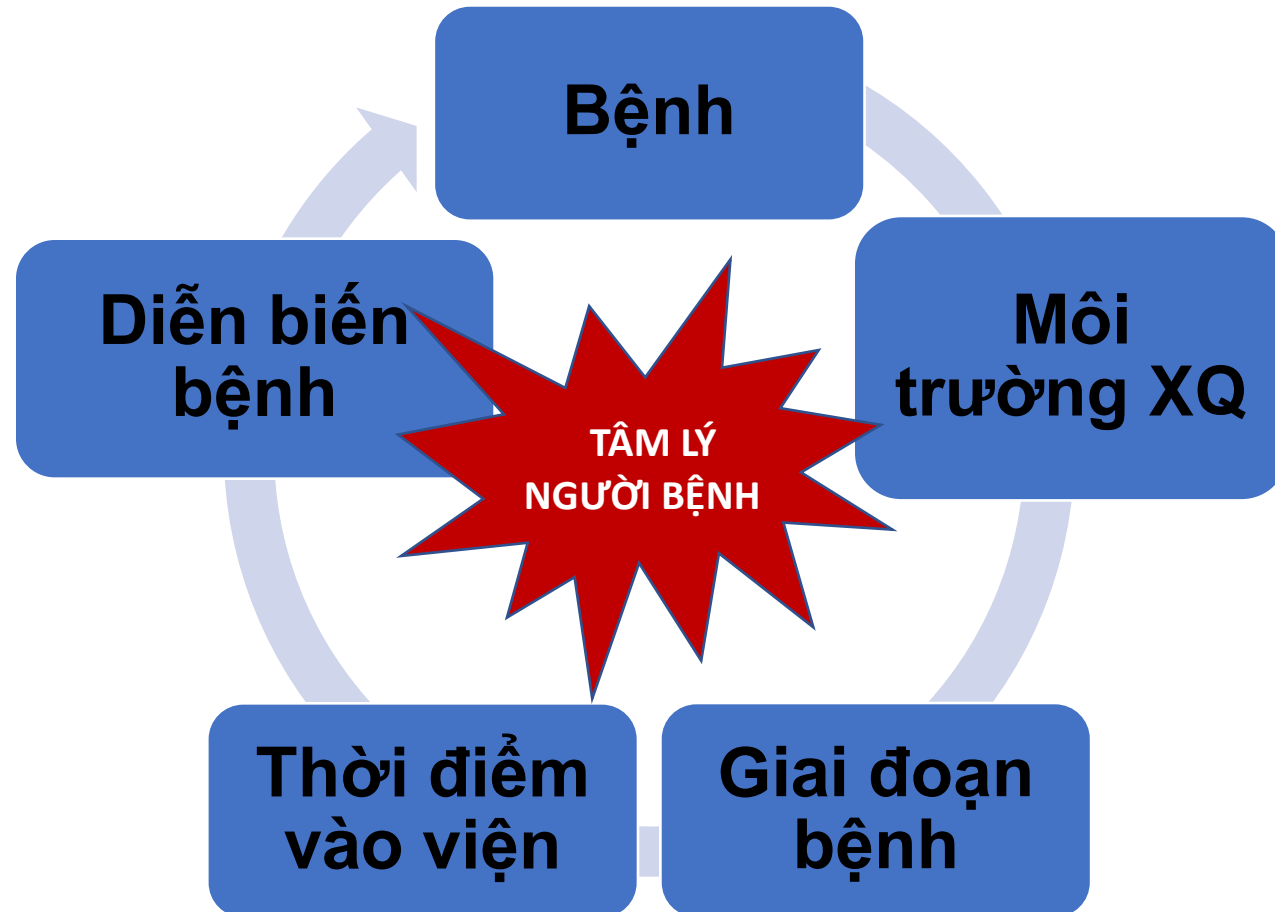
TÂM LÝ CỦA THẦY THUỐC

- Vui khi chứng kiến hạnh phúc của NB được điều trị khỏi,
- Giàu lòng trắc ẩn, vị tha, hy sinh, sẵn lòng cứu giúp NB...
- Buồn, đau khổ, bất lực trước bệnh tật, trước cái chết của NB
- Sự dằn vặt, day dứt nếu như gây ra sơ sót, sai lầm
- Sợ bị lây bệnh,...
- Sợ bị bạo hành,...

NGƯỜI BỆNH

- Tính mạng lâm nguy, ở ranh giới giữa sống và chết.
- Khủng hoảng tinh thần, thường kèm theo khủng hoảng kinh tế
- Nỗi sợ nhất lúc sắp chết là cô quạnh.
- Không có kiến thức về cách chữa bệnh.
- “Có bệnh thì vái tứ phương” → Nghe thầy thuốc một cách tuyệt đối.
- NB nhìn người thầy thuốc với con mắt là vị cứu tinh.

NGƯỜI BỆNH VÀ TÂM LÝ KHI BỊ BỆNH



TÂM LÝ NGƯỜI BỆNH

Bệnh tật gây ra sự biến đổi tâm lý:

- Điềm tĩnh, tự chủ, khiêm tốn => cáu kỉnh, khó tính, nóng nảy.
- Chu đáo, thích quan tâm => Đăm chiêu, uể oải, nghi bệnh
- Lạc quan => Bi quan, tàn nhẫn
- Lịch sự nhã nhặn => Khắt khe, hoạch hợ
- Có bản lĩnh, độc lập => bị động, mê tín, tin vào bói toán, số mệnh, ...
- ***Thay đổi tích cực => Thương yêu, quan tâm tới người khác hơn, có ý chí cao hơn,...***

? CBYT PHẢI GTUX TỐT ?

CBYT – NB
(Giao tiếp)

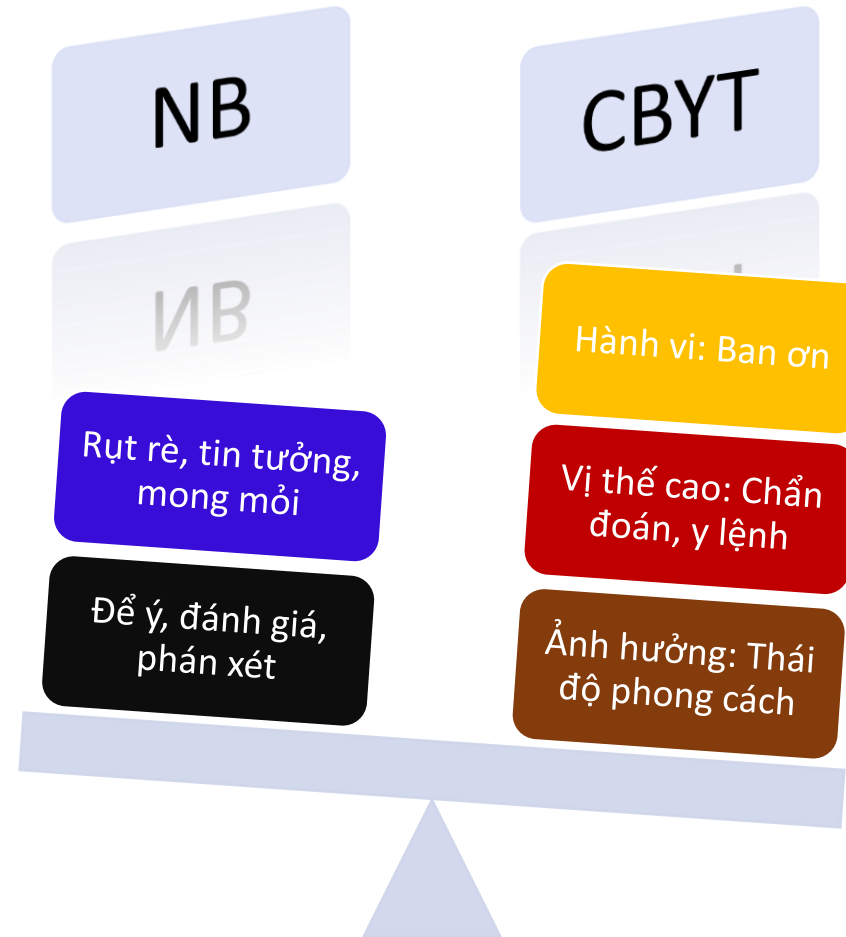
DVYT = GT
(Hiệu quả)

GTUX = Ch. môn
(Kỹ năng)

GTUX – Y đức
(Yêu cầu)

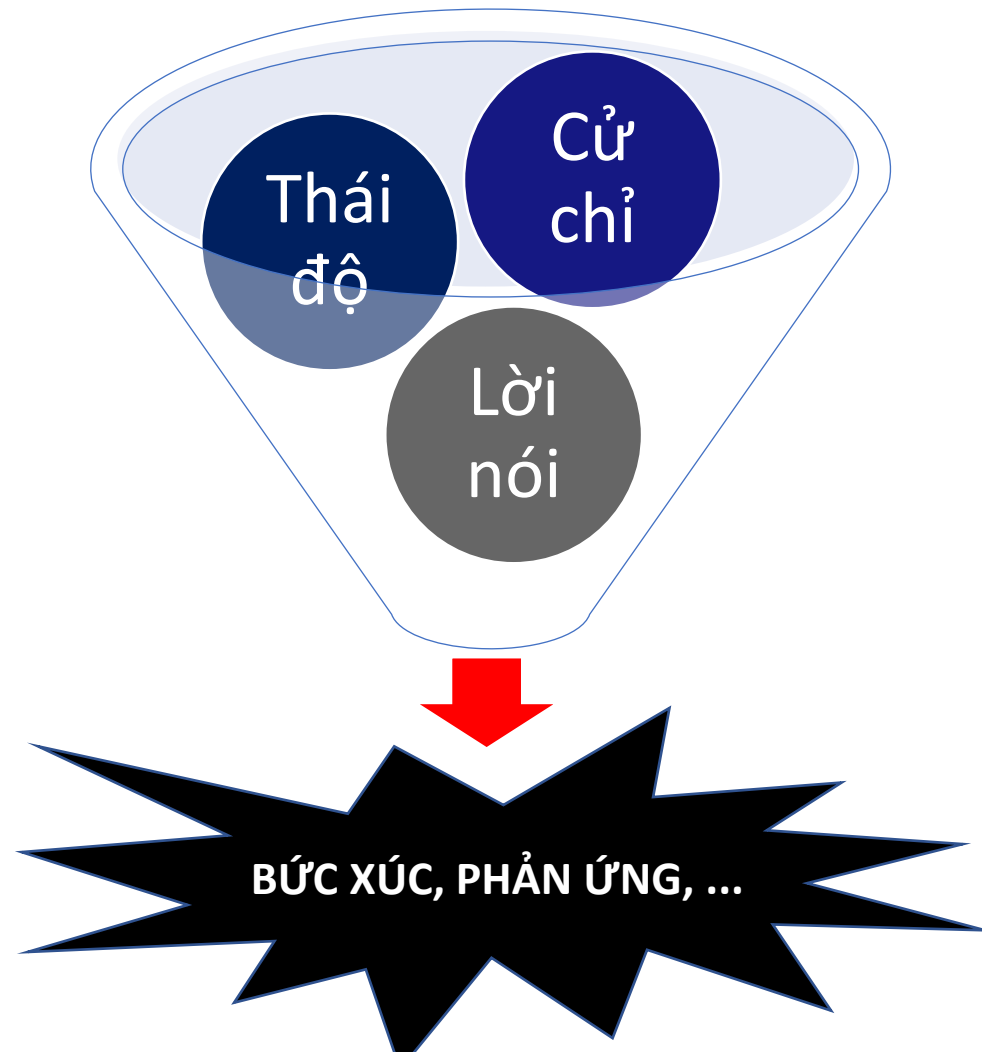
? CBYT PHẢI GTUX TỐT ?

CBYT – NB (GIAO TIẾP)



? CBYT PHẢI GTUX TỐT ?

CBYT – NB (GIAO TIẾP)



? CBYT PHẢI GTUX TỐT ?

CBYT – NB (GIAO TIẾP)

KHÔNG NÊN LÀM

- Bỏ qua, tác động xấu lên tâm lý
- Không quan tâm tác động của môi trường XQ
- Không coi trọng chuẩn mực y đức

=> *Gây bất lợi cho NB, ...*

NÊN LÀM:

- Tích cực **cứu chữa** + Hết lòng chăm lo **nâng đỡ tâm lý, tinh thần**.

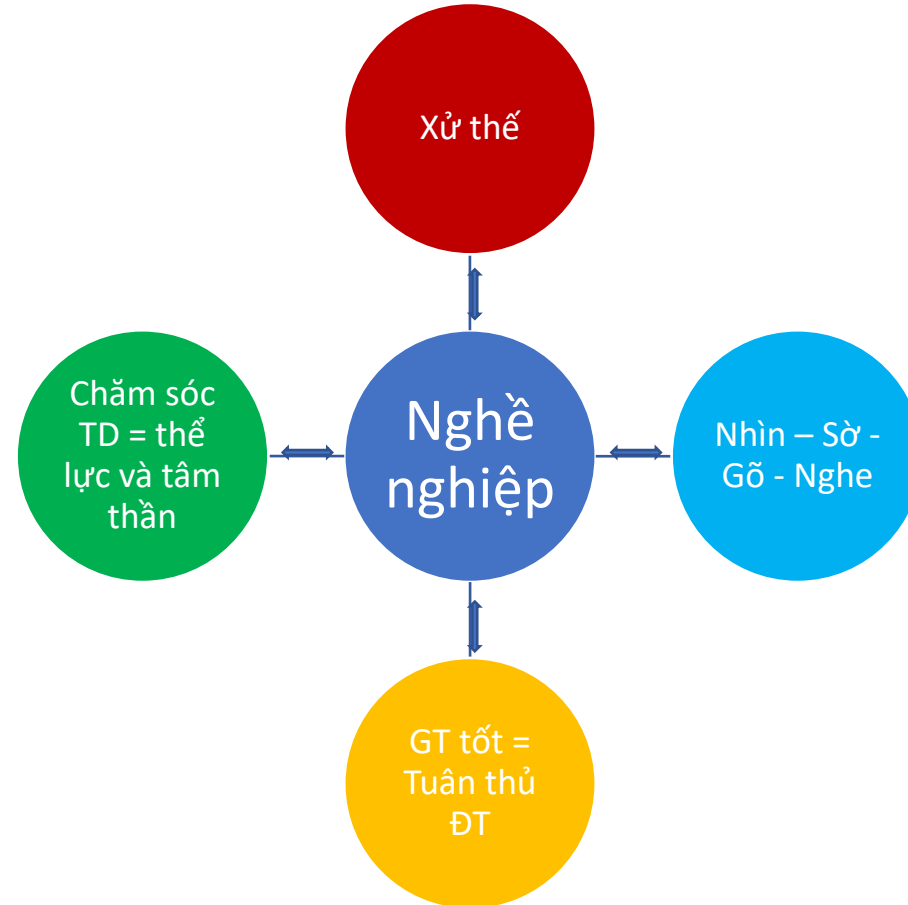
- Tạo **tác động dương tính**, đấu tranh với bệnh tật.

- Gây thiện cảm, khơi dậy tiềm năng, hiểu thấu, đưa lời khuyên hợp lý, ...

=> **Điều trị thuận lợi; Mờ đi, xóa bỏ hẳn hoặc một số triệu chứng bệnh**

? CBYT PHẢI GTUX TỐT ?

(Kỹ năng Chuyên môn)



? CBYT PHẢI GTUX TỐT ?

(Chất lượng DVYT)



? CBYT PHẢI GTUX TỐT ?

(Yêu cầu của Y đức)

Y huấn cách ngôn

Có 8 tội mà người thầy thuốc cần tránh:

Đó là tôi lừa dối.

Đó là tôi tham lam.

Đó là tôi bất nhân

Đó là tôi thất đức.

Đó là tôi bủn xỉn.

Đó là tôi lừa dối.

Đó là tôi hẹp hòi

Đó là tội dốt nát.



Lời dạy của Chủ tịch Hồ Chí Minh

“ Người bệnh **phó thác tính mệnh** của họ nơi các cô, các chú. Chính phủ **phó thác** cho các cô, các chú **việc chữa bệnh tật và giữ sức khỏe** cho đồng bào. Đó là một nhiệm vụ rất vẻ vang. Vì vậy cán bộ cần phải **thương yêu chăm sóc người bệnh** như anh em ruột thịt của mình, coi họ đau đớn cũng như mình đau đớn. “ Lương y như từ mẫu”, câu nói đó rất đúng.”

(Hồ Chí Minh)

Lời dạy của Chủ tịch Hồ Chí Minh

“Người Thầy thuốc chẳng những có nhiệm vụ **cứu chữa bệnh tật** mà còn phải **nâng đỡ tinh thần** những người ốm yếu”, một số anh em quân nhân **không được trán tĩnh, đối với thầy thuốc không được nhả nhặn**. Gặp những ca như vậy, chúng ta **nên lấy lòng nhân loại và tình thân ái mà cảm động, cảm hóa** họ (*Thư gửi Hội nghị Quân y tháng 3/1948*).

“Có **thuốc hay thức ăn ngon**, còn cần phải có **thái độ phục vụ tốt**, coi người bệnh như người ruột thịt (*Bài nói chuyện tại BV Vân Đình – năm 1963*).

2. KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA CBYT NHƯ THẾ NÀO?

- **THEO YÊU CẦU CÔNG VIỆC, VỊ TRÍ, CHỨC DANH**
- NHẬN DIỆN ĐỂ PHÁN ĐOÁN VỀ TÍNH CÁCH CỦA NB/NNNB

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ THEO CHỨC DANH (VTVL)

THỰC HIỆN TỐT VĂN HÓA ỨNG XỬ

- **4 XIN:** *Xin chào, Xin lỗi, Xin phép, Xin cảm ơn*
- **4 LUÔN:** *Luôn mỉm cười, luôn nhẹ nhàng, luôn lắng nghe, luôn giúp đỡ*
- **5 KHÔNG:**
 - “*Không cửa quyền, hách dịch, gây khó khăn, phiền hà*”;
 - “*Không quan liêu, vô cảm, vô trách nhiệm*”;
 - “*Không tham nhũng, lãng phí, lợi ích nhóm*”;
 - “*Không xu nịnh, chạy chọt, gian dối*”;
 - “*Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong thực thi công vụ*”.

THỰC HIỆN TỐT VĂN HÓA ỨNG XỬ 4 LUÔN



MỈM CƯỜI

Từ trái tim
Thân thiện, gần gũi
Phù hợp hoàn cảnh



NHỆ NHÀNG

Ân cần
Lịch sự
Phù hợp hoàn cảnh



LẮNG NGHE

Thấu hiểu
Tạo tin cậy
Chia sẻ, giúp đỡ



GIÚP ĐỠ

Sẵn lòng
Giúp đỡ dù từ
việc nhỏ nhất



Trang phục, tác phong

1. Trang phục công sở lịch sự, đầu tóc gọn gàng
2. Tư thế, cử chỉ nghiêm túc; thái độ niềm nở, khiêm tốn, lễ phép, tôn trọng người giao tiếp; sử dụng ngôn ngữ hòa nhã, không nói tục.
3. Đeo, cài thẻ tên, phù hiệu, thẻ chức danh đúng quy định.
4. Không làm việc riêng, gây mất trật tự trong giờ làm việc.
5. Không hút thuốc tại cơ quan, phòng làm việc; không sử dụng đồ uống có cồn, nấu nướng trong giờ làm việc.
6. Không đeo tai nghe, bật nhạc, nghe nhạc, chơi điện tử và các thiết bị giải trí cá nhân trong giờ làm việc.
7. Nơi làm việc ngăn nắp, gọn gàng; không trưng bày, lưu giữ, phát tán hình ảnh, nội dung văn hóa phẩm đồi trụy, tài liệu chống lại Đảng, Nhà nước.

Trang phục, tác phong

- Hình thức, tác phong: nghiêm túc, gọn gàng, sạch, gọn.
- Thái độ giao tiếp: Lịch sự, nhẹ nhàng.
- Cử chỉ, động tác: nhanh nhẹn, sẵn sàng giúp đỡ.
- Nét mặt: Thân thiện, phù hợp với hoàn cảnh.
- Ánh mắt: Chân thành và chia sẻ.
- Đi lại: nhẹ nhàng, nhanh nhẹn.
- Lắng nghe: Chủ động, tích cực.

d) Trang phục của CB,CC,VC (QĐ 1847)

- Khi thực hiện nhiệm vụ, cán bộ, công chức, viên chức phải ăn mặc gọn gàng, lịch sự, đi giày hoặc dép có quai hậu. Trang phục phải phù hợp với tính chất công việc, đặc thù trang phục của ngành và thuần phong, mỹ tục của dân tộc. Đối với những ngành có trang phục riêng thì phải thực hiện theo quy định của ngành.

Trang phục y tế bao gồm:

Thông tư số 45/2015/TT-BYT ngày 30/11/2015 của Bộ Y tế quy định về trang phục Y tế.

Gồm: Áo, quần, áo liền váy, chân váy, giày dép, mũ và biển tên.

- **Tiêu chí của trang phục y tế:**
- a) Bảo đảm an toàn cho người bệnh, người sử dụng;
- b) Thuận tiện khi mặc, khi thao tác chuyên môn;
- c) Mang tính truyền thống, đặc trưng ngành y tế;
- d) Chất liệu bảo đảm ít nhăn, mềm mại, dễ giặt, dễ là ủi, dễ khử khuẩn, thấm mồ hôi và phù hợp với khí hậu;
- đ) Kiểu dáng và màu sắc hài hòa, thân thiện, đơn giản, hiện đại, lịch sự, trang nhã, kín đáo, bảo đảm tính thẩm mỹ, phù hợp với công việc và nghề nghiệp;
- e) Bảo đảm nhận biết rõ các đối tượng sử dụng và các khu vực chuyên môn khác nhau.

Quy định về trang phục y tế



Trang phục

- Đồng phục theo quy định
- Giữ gìn cẩn thận đồng phục của mình
- Tôn trọng những giá trị của bản thân và của đơn vị
- Thể hiện tính cam kết với công việc



Đầu tóc

- **NAM**
- Ngắn, gọn gàng, không lòa xòa vào mặt hoặc chạm tai, chạm gáy
- Màu tóc tự nhiên, không nhuộm
- Không để lộ hình xăm
- **NỮ**
- Chải gọn gàng, không lòa xòa vào mặt
- Không nhuộm màu sắc sỡ
- Tóc dài nên búi, quấn gọn sau gáy



Gương mặt

- **Luôn:** Thân thiện, mỉm cười, sẵn sàng tâm thế tiếp đón, chăm sóc
- **NAM**
- Giữ gương mặt sáng sủa
- Không để ria mép và râu cằm
- Cạo râu cẩn thận trước khi vào làm việc
- **Nữ**
- Trang điểm nhẹ nhàng, thanh lịch
- Tia lông mày gọn gàng



TIÊU CHUẨN TÁC PHONG, ĐIỆN MẠO

* **Nam:** Dùng trang sức nhỏ gọn, nhã nhặn và màu sắc đơn giản. Không to bản, không màu mè. Hạn chế để móng tay dài

* **Nữ:** Không đeo khuyên tai, vòng cổ, vòng tay. Chỉ đeo nhẫn cưới, đồng hồ kiểu cổ điển. Móng tay giữ sạch, cắt ngắn. Nếu sơn màu thì phải là màu tự nhiên của móng tay và chải sạch

• **Giày:** đen, tất sẫm màu hoặc giày đặc trưng phụng làm việc. Không đi giày màu sắc quá lòe loẹt



Nước hoa

- Nguyên tắc chung: Dùng nước hoa có mùi thơm dịu, nhẹ nhàng.
- Một số vị trí không nên sử dụng nước hoa.
- Người bệnh có thể bị dị ứng với các tác nhân gây mùi.



*Thái độ niềm nở, khiêm tốn, lễ phép, tôn trọng
người giao tiếp*

- Thể hiện khi gọi tên người bệnh và người nhà người bệnh: xưng hô, cách nói lịch sự không nói trống không

Ý thức tổ chức kỷ luật

1. Tự giác chấp hành Hiến pháp, pháp luật, nội quy, quy chế của cơ quan trong thực thi công vụ; gương mẫu về đạo đức và lối sống.
2. Chấp hành nghiêm sự phân công của tổ chức, nhiệm vụ cấp trên giao.
3. Giữ gìn đoàn kết nội bộ, xây dựng môi trường làm việc dân chủ, kỷ cương, có tinh thần cầu thị, lắng nghe, cộng tác, giúp đỡ đồng nghiệp hoàn thành tốt nhiệm vụ
4. Trung thực, thẳng thắn, khách quan trong báo cáo, đề xuất, tham gia đóng góp ý kiến với cấp trên.
5. Không phát tán, tung tin, bịa đặt, xúc phạm danh dự, nhân phẩm người khác.

6. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin, tài liệu không đúng thẩm quyền.

7. Không lạm dụng, không có hành vi quấy rối người khác dưới mọi hình thức (lời nói, hành động, cử chỉ, tin nhắn...).

8. Không tham gia, tổ chức, lôi kéo người khác đánh bạc, chơi họ, hụi, lô, đề và các tệ nạn xã hội khác dưới mọi hình thức.

9. Không quảng cáo, vận động, mời gọi đồng nghiệp và công dân mua, bán, trao đổi hàng hóa, dịch vụ có tính chất kinh doanh trong giờ làm việc.

ÍCH LỢI GIAO TIẾP HIỆU QUẢ

- **Với Người bệnh**
 - - *Thoải mái*
 - - *Tin tưởng vào Nhân viên y tế,*
 - - *Tăng kết quả điều trị*
 - - *Từ bỏ khiếu kiện*
- **Với Đơn vị**
 - ■ *Không phải tăng thêm nguồn lực “ lời nói không mất tiền mua...”*
 - ■ *Hiệu quả lớn:*
 - = *tăng sự thu hút Người bệnh = tăng nguồn thu,*
 - = *tăng uy tín = tăng sự hài lòng- giảm khiếu kiện*

Những quy tắc trong GTUX

- **Quy tắc 4 XIN**
 - XIN CHÀO
 - XIN PHÉP
 - XIN LỖI
 - XIN CẢM ƠN
- **Quy tắc 4 LUÔN**
 - MỈM CƯỜI
 - NHẸ NHÀNG
 - LẮNG NGHE
 - GIÚP ĐỠ



6 Bước giao tiếp cơ bản



BƯỚC 1: CHÀO, HỎI TÊN



BƯỚC 2: GIỚI THIỆU TÊN, CHỨC VỤ CỦA CBCC



BƯỚC 3: HƯỚNG DẪN, GIẢI THÍCH TẬN TÌNH, CẶN KẼ



BƯỚC 4: DÀNH THỜI GIAN LẮNG NGHE



BƯỚC 5: KIỂM TRA LẠI THÔNG TIN, TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI



BƯỚC 6: CẢM ƠN, CHÀO TẠM BIỆT



Giao tiếp của nhân viên bảo vệ

Nội dung giao tiếp:

Chào hỏi người bệnh; Giới thiệu về bản thân (tên, vị trí làm việc); Tìm hiểu lý do tới khám; Hướng dẫn quy trình KCB (lấy phiếu, xếp số...); Chỉ dẫn đến các khoa phòng cần thiết; Tìm hiểu các nhu cầu khác của người bệnh; Giải đáp thắc mắc của người bệnh

*** Yêu cầu về kỹ năng giao tiếp:**

Mặc trang phục theo quy định; Thái độ nhiệt tình, thân thiện, lịch sự; Luôn sẵn lòng giúp đỡ người bệnh dù việc nhỏ nhất; Luôn có mặt đúng vị trí quy định, đảm bảo tư thế, tác phong chuyên nghiệp tạo hình ảnh đẹp



GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ

(Tại Khu vực/bộ phận tiếp đón, cung cấp thông tin)

YÊU CẦU VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP

- Thái độ lịch sự, ân cần, chu đáo, cảm thông, chia sẻ, thân thiện với người bệnh và người nhà người bệnh.
- Tác phong nhanh nhẹn, chủ động và chuyên nghiệp trong việc hướng dẫn cụ thể các thủ tục hành chính và quy trình khám chữa bệnh...
- Câu nói phải có chủ ngữ. Chủ động gọi tên riêng của người bệnh. Sử dụng những ngôn ngữ có lời và không lời.



GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ

(Tại Khu vực/bộ phận tiếp đón, cung cấp thông tin)

- Chủ động phối hợp với nhân viên, bộ phận khác để hỗ trợ người bệnh được thực hiện các thủ tục một cách nhanh nhất, giảm phiền hà cho NB.
- Tránh nghe điện thoại hoặc làm việc riêng khi tiếp đón người bệnh.
- Lắng nghe và giải thích cặn kẽ với những thông tin ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, thời gian giao tiếp phải phù hợp
 - + Nếu NB nặng, cấp cứu: hỏi ngắn.
 - + Nếu NB thông thường: có thể hỏi cụ thể.



GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN HÀNH CHÍNH/TÀI CHÍNH

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Hướng dẫn người bệnh xếp phiếu, chờ đến lượt
- Mời người bệnh vào phòng cung cấp dịch vụ
- Hướng dẫn quy trình, thủ tục hành chính/tài chính
- Hướng dẫn chế độ chính sách, thủ tục hành chính/tài chính
- Khuyến khích người bệnh đặt câu hỏi
- Giải thích những thắc mắc của người bệnh liên quan đến thủ tục hành chính/tài chính



GIAO TIẾP, ỨNG XỬ CỦA NHÂN VIÊN HÀNH CHÍNH/TÀI CHÍNH

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- Thái độ đúng mực, nhẹ nhàng lịch sự.
- Tác phong nhanh nhẹn, chủ động và chuyên nghiệp, hướng dẫn cụ thể cho người bệnh các thủ tục
- Chủ động liên hệ và phối hợp với nhân viên, bộ phận khác để hỗ trợ người bệnh được thực hiện các thủ tục một cách nhanh, chính xác, giảm thiểu thắc mắc, giảm phiền hà, bức xúc cho người bệnh.
- Lắng nghe và giải thích cặn kẽ với những thông tin ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, thời gian giao tiếp phải phù hợp với mức độ bệnh nặng của người bệnh
- Tránh nghe điện thoại hoặc làm việc riêng khi đang giao tiếp với người bệnh.



GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA ĐIỀU DƯỠNG

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào hỏi tên người bệnh.
- Giới thiệu tên của bản thân và hỏi thông tin người bệnh
- Hướng dẫn người bệnh chờ khám
- Gọi người bệnh vào khám
- Theo dõi các chỉ dấu sinh tồn: Đo huyết áp, cân nặng, nhiệt độ, nhịp thở ...
- Chỉ dẫn đến các khu vực xét nghiệm cận lâm sàng
- Hướng dẫn các thủ tục hành chính
- Hướng dẫn người bệnh chờ đọc kết quả cận lâm sàng
- Hướng dẫn người bệnh ra khu vực phát thuốc/mua thuốc1*
- Hướng dẫn BN về chế độ ăn uống, tập luyện...*
- Dặn dò tái khám*
- Tìm hiểu, giải đáp các nhu cầu, thắc mắc khác của người bệnh



GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA ĐIỀU DƯỠNG

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- Thực hiện đầy đủ quy trình chuyên môn đối với người bệnh để giúp bác sĩ khám đạt kết quả tốt.
- Tránh nghe điện thoại hoặc làm việc riêng khi tiếp đón người bệnh.
- Chủ động liên hệ với các khoa phòng khác theo chỉ đạo của bác sĩ.
- Động viên, sẵn sàng giúp đỡ người bệnh ngay khi cần thiết.
- Câu nói phải có chủ ngữ, tác phong lịch sự thân thiện
- Thông tin ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, thời gian giao tiếp phù hợp với mức độ bệnh nặng của người bệnh



GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA ĐIỀU DƯỠNG

(Khi tư vấn cho người bệnh làm thủ thuật/phẫu thuật)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào người bệnh.
- Giới thiệu tên của bản thân và hỏi thông tin người bệnh.
- Giải thích cho người bệnh về những nội dung cần chú ý để chuẩn bị cho việc phẫu thuật/thủ thuật.
- Giải thích cho người bệnh về những nội dung cần chú ý trước khi phẫu thuật/thủ thuật và đề nghị người bệnh ký cam kết đồng ý.
- Thông báo kết thúc.
- Chào và cảm ơn người bệnh.



GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA ĐIỀU DƯỠNG

(Khi tư vấn cho người bệnh làm thủ thuật/phẫu thuật)

YÊU CẦU KỸ NĂNG GIAO TIẾP

- Câu nói phải có chủ ngữ, tác phong lịch sự thân thiện.
- Thông tin ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, giao tiếp phù hợp với mức độ bệnh.
- Luôn động viên với thái độ tôn trọng, ân cần, lịch sự, tạo tâm lý thoải mái, yên tâm và tin tưởng cho người bệnh.



GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA BÁC SĨ

(Tại phòng khám bệnh)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào hỏi người bệnh
- Giới thiệu về bản thân (tên, vị trí việc làm)
- Khai thác dấu hiệu, triệu chứng bệnh
- Khai thác tiền sử bệnh
- Thăm khám lâm sàng
- Hướng dẫn, giải thích về các xét nghiệm cận lâm sàng cần phải thực hiện (nếu có)
- Đọc và giải thích các kết quả cận lâm sàng
- Thông báo cho NB/người nhà về tình trạng bệnh
- Hướng dẫn cách dùng thuốc
- Tìm hiểu, giải đáp các nhu cầu, thắc mắc khác của người bệnh

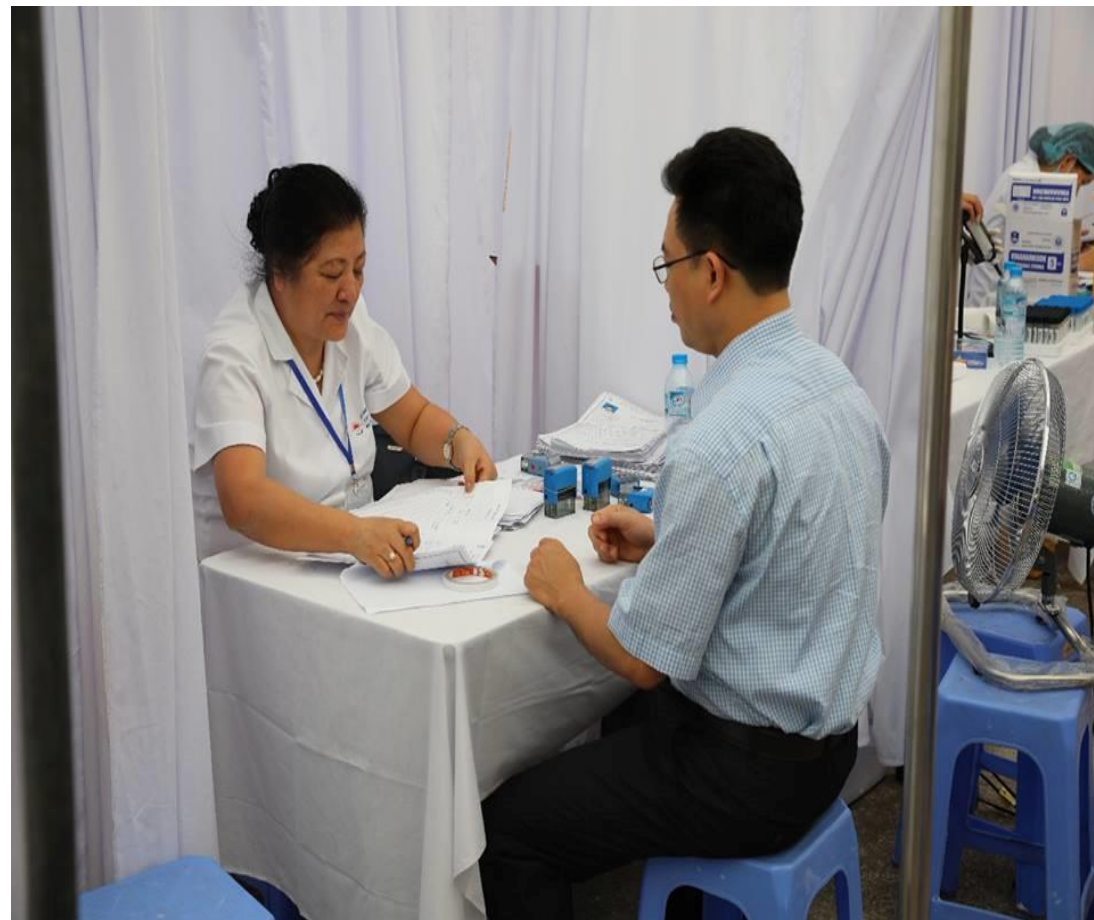


GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA BÁC SĨ

(Tại phòng khám bệnh)

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- Thái độ ân cần, lịch sự, bình tĩnh và luôn tôn trọng, động viên người bệnh, người nhà người bệnh.
- Thăm khám toàn diện và hướng dẫn người bệnh phối hợp với bác sĩ.
- Nhanh chóng chẩn đoán, ra y lệnh phù hợp với điều trị;
- Câu nói phải có chủ ngữ, xưng hô thích hợp, luôn gọi tên riêng của người bệnh khi thăm khám.



GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA BÁC SĨ

(Tại phòng khám bệnh)

- Lắng nghe và giải đáp thắc mắc của người bệnh.
- Thông tin trao đổi cần ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu. Kiểm tra lại việc người bệnh đã hiểu nội dung vừa cung cấp;
- Sử dụng câu hỏi đóng để khẳng định; câu hỏi mở để làm rõ; Câu hỏi đối chứng để kiểm chứng các thông tin của người bệnh.



GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA BÁC SĨ

(Tại Khoa điều trị)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào hỏi người bệnh, Giới thiệu tên của BS
- Thăm hỏi tình hình bệnh tật
- Thăm khám lâm sàng
- Trao đổi với người bệnh về phác đồ điều trị
- Hướng dẫn về sử dụng thuốc
- Hướng dẫn về chế độ dinh dưỡng, luyện tập
- An ủi động viên người bệnh
- Giải đáp thắc mắc của người bệnh trong quá trình điều trị
- Khuyến khích người bệnh đặt câu hỏi



GIAO TIẾP ỨNG XỬ CỦA BÁC SĨ

(Tại Khoa điều trị)

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- Thăm khám toàn diện và hướng dẫn người bệnh phối hợp với bác sĩ, tạo hiệu quả cao cho khám bệnh.
- Kịp thời ra Y lệnh phù hợp với điều trị; Hướng dẫn điều dưỡng thực hiện y lệnh và giúp đỡ, hỗ trợ NB
- Thông tin cần ngắn gọn, chính xác, dễ hiểu, giao tiếp phù hợp với mức độ bệnh; Giao tiếp bằng cả ngôn ngữ có lời và không lời.
- Lắng nghe và giải đáp thắc mắc của người bệnh về bệnh tình để người bệnh hiểu rõ quá trình diễn biến bệnh của mình và biết được những nội dung cụ thể về chăm sóc SK
- Kiểm tra lại việc người bệnh đã hiểu nội dung vừa cung cấp.
- Luôn thể hiện thái độ tôn trọng, quan tâm, ân cần với người bệnh.



KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA KỸ THUẬT VIÊN/BÁC SĨ (*Tại khu vực cận lâm sàng*)

NỘI DUNG GIAO TIẾP

- Chào hỏi người bệnh
- Giải thích trước khi thực hiện các thao tác cận lâm sàng
- Thực hiện lấy máu, bệnh phẩm, chẩn đoán hình ảnh,.....
- An ủi động viên người bệnh
- Hẹn lịch trả kết quả
- Khuyến khích người bệnh đặt câu hỏi
- Giải đáp các thắc mắc của người bệnh



KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA KỸ THUẬT VIÊN/BÁC SĨ

(Tại khu vực cận lâm sàng)

KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ

- Giao tiếp với thái độ tôn trọng, ân cần, lịch sự, tạo tâm lý thoải mái, yên tâm và tin tưởng cho người bệnh.
- Cung cấp thông tin cần thiết nhất, ngắn gọn, dễ hiểu, chính xác để người bệnh yên tâm, đỡ lo lắng và hợp tác.

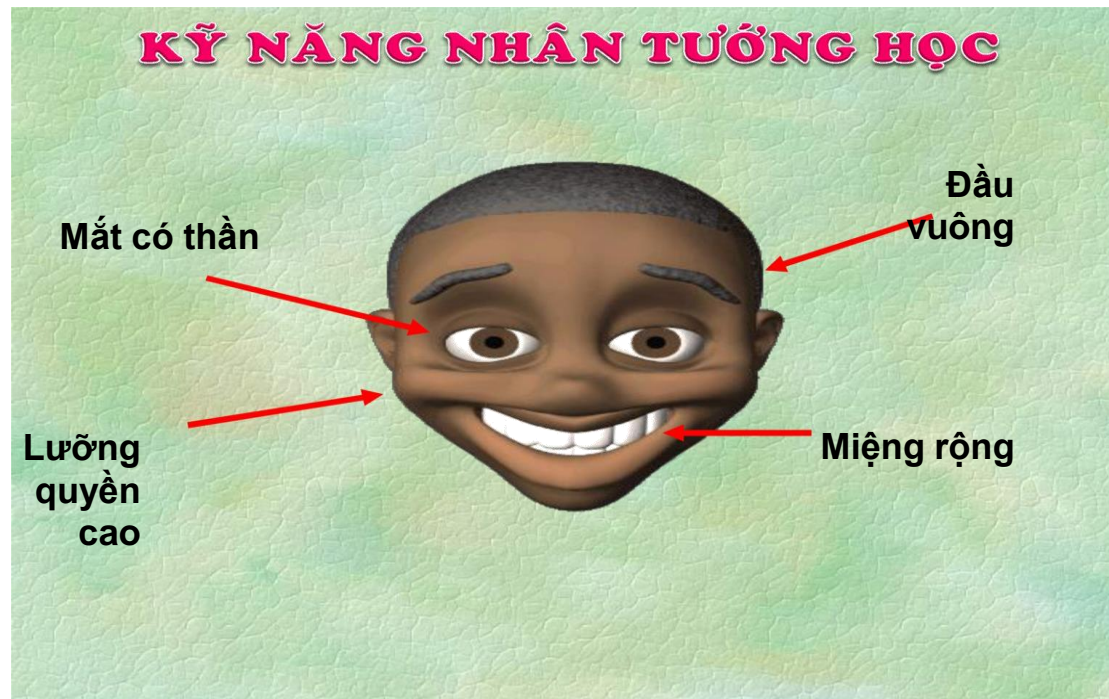


KỸ NĂNG NHẬN DIỆN, PHÁN ĐOÁN TÍNH CÁCH

KỸ NĂNG NHẬN DIỆN, PHÁN ĐOÁN TÍNH CÁCH

- Người luôn có thể nổi cơn thịnh nộ:

Giọng nói to vang, tham vọng, tự kiêu, nóng nảy ...



KỸ NĂNG NHẬN DIỆN, PHÁN ĐOÁN TÍNH CÁCH (tt)

Người luôn có thể nổi cơn thịnh nộ (tt):

- ✓ **Đặc trưng hành vi:** Hiếm khi có sắc mặt thiện cảm và lời nói dễ nghe, luôn mang thái độ hậm hực trong cư xử. Suy nghĩ và ánh mắt của họ luôn thiếu thân thiện ...
- ✓ **Nhu cầu tâm lý:** Khao khát mạnh mẽ muốn chứng minh quan điểm của mình là đúng & người xung quanh phải làm theo ý muốn của họ. Là người đầy tự tin, nhiều mưu mô và độc tài.
- ✓ **Kỹ năng giao tiếp thành công:** Cần giữ tâm trạng thật ổn định, không bối rối trước sự cường quyền của họ. Khi giao tiếp, nhìn thẳng vào mắt họ sẽ giúp họ giảm bớt tình trạng bị kích động. Hãy để họ bộc lộ hết tâm trạng của họ, không nóng vội đưa ra nhận xét/phê phán. Sau đó hãy nhắc đến tên của họ & lặp lại nhiều lần khiến họ thấy mình được chú ý & buộc họ phải giảm bớt sự hung hãn để dừng lại lắng nghe ...

KỸ NĂNG NHẬN DIỆN, PHÁN ĐOÁN TÍNH CÁCH (tt)

- **Người thâm trầm, tiêu cực:** Thiếu tế nhị, thiếu nghị lực...



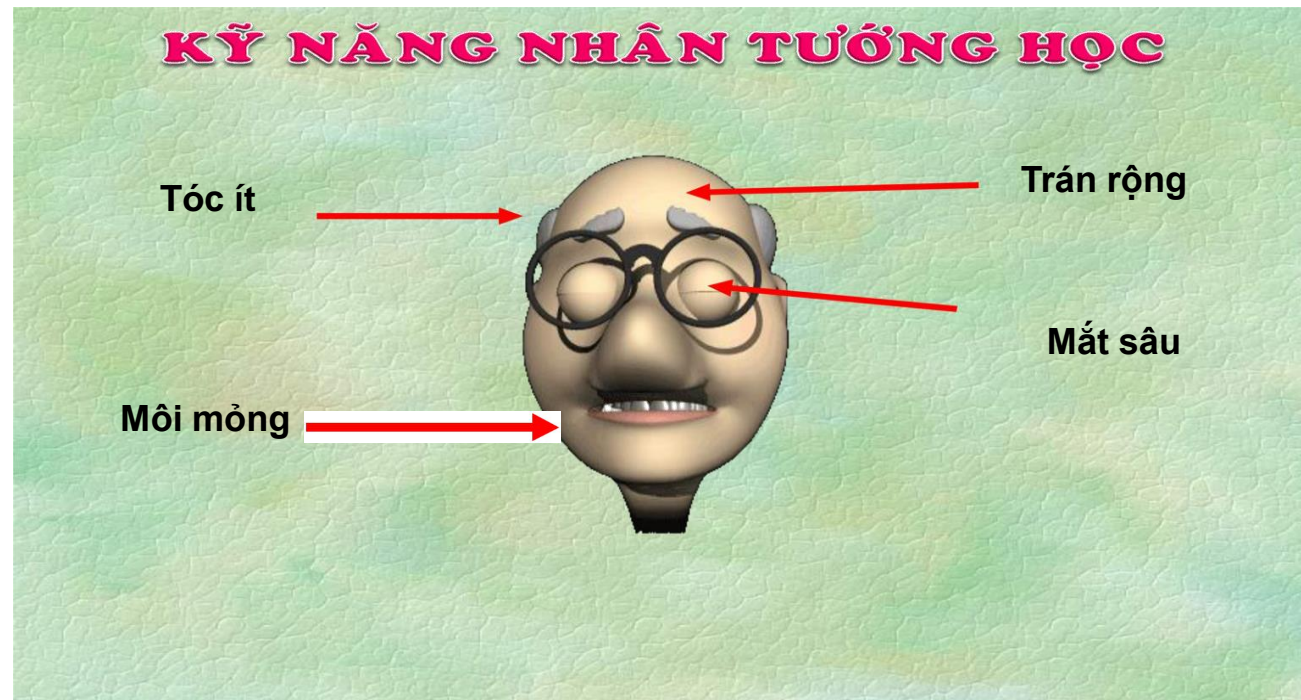
KỸ NĂNG NHẬN DIỆN, PHÁN ĐOÁN TÍNH CÁCH (tt)

■ Người thâm trầm, tiêu cực (tt):

- ✓ **Đặc trưng hành vi:** Khuynh hướng suy nghĩ tiêu cực, tâm trạng bi quan, đối với bất cứ đề nghị nào của người khác họ đều nghĩ ngay đến trở ngại, thất bại và luôn nghi ngờ. Đây cũng là kiểu người thích bới lông tìm vết, chuyện gì cũng có thể nghĩ ra cách để phản bác.
- ✓ **Nhu cầu tâm lý:** Thói quen suy nghĩ tiêu cực phần nhiều đến từ trải nghiệm thất bại & những chuyện không vui trong quá khứ. Họ muốn trốn tránh sai lầm nên luôn có thái độ thận trọng thái quá, luôn mặc định tình huống xấu nhất sẽ gặp phải.
- ✓ **Kỹ năng giao tiếp thành công:** Thất sách nhất chính là thuyết phục họ & cố gắng chứng minh cách nghĩ của họ là tiêu cực. Điều cần làm là tìm hiểu nghi vấn & âu lo của họ. Hãy tỏ ra quan tâm họ bằng cách chia sẻ & thấu hiểu về những trải nghiệm không may mắn của họ trong QK. Sau khi đã giải thoát mọi hoài nghi cho họ thì mới khuyên họ làm theo cách nghĩ mới.

KỸ NĂNG NHẬN DIỆN, PHÁN ĐOÁN TÍNH CÁCH (tt)

- Người khép kín, tiết kiệm lời: Thích suy tư, hay bi quan, tự ái, dễ xúc động ...



KỸ NĂNG NHẬN DIỆN, PHÁN ĐOÁN TÍNH CÁCH (tt)

■ Người khép kín, tiết kiệm lời (tt):

- ✓ **Đặc trưng hành vi:** Không muốn biểu đạt ý kiến của mình, đặc biệt là khi bạn hỏi về suy nghĩ của họ, họ thường im lặng hoặc nói qua loa để đối phó. Biểu hiện thường thấy ở kiểu người này là hay chau mày, ánh mắt nhìn xuống hoặc hai tay khoanh trước ngực theo thể thủ.
- ✓ **Nhu cầu tâm lý:** : Có nhiều NN khiến họ im lặng nhưng chủ yếu là do áp lực tâm lý, có thể do họ thiếu lòng tin hoặc không dễ diễn đạt, hoặc họ kìm chế sự tức giận coi đó như một sự chống đối/kháng cự không lời.
- ✓ **Kỹ năng giao tiếp thành công:** Điều cần nhất là sự nhẫn nại & kiên trì theo thời gian. Với kiểu người này, thúc giục hay nhắc họ là thời gian có hạn chỉ như “thêm dầu vào lửa”. Nếu họ vẫn còn lựa chọn sự im lặng, hãy đặt mình vào vị trí của họ & suy nghĩ, sau đó nói ra cách nghĩ của bạn cho dù không chính xác với cách nghĩ của họ cũng không sao, ít nhất có thể duy trì cuộc đối thoại không rơi vào khoảng lặng nặng nề. Nếu ĐT không suy chuyển thì hẹn gặp lần khác

KỸ NĂNG NHẬN DIỆN, PHÁN ĐOÁN TÍNH CÁCH (tt)

■ Người ồm ờ, thích dây dưa:

- ✓ **Đặc trưng hành vi:** Ngoài mặt họ rất ôn hòa, lịch sự nhưng luôn do dự & không đưa ra sự hồi đáp, khẳng định chính xác. Cho dù biết rõ có vấn đề nhưng họ vẫn không chịu nói ra, cứ mập mờ không quyết rồi đến cuối cùng mới phản bác hoàn toàn, khiến cho mọi sự trao đổi và chia sẻ trước đó đều hoàn toàn vô ích.
- ✓ **Nhu cầu tâm lý:** Một mặt, có thể họ hy vọng được mọi người yêu thích & duy trì mối quan hệ tốt đẹp, mặt khác họ có quá nhiều nghi vấn, khó suy nghĩ thấu đáo, sợ sai lầm & sợ hậu quả, sợ trách nhiệm.
- ✓ **Kỹ năng giao tiếp thành công:** Nên phân tích lợi hại của vấn đề, giúp họ hiểu được những lợi ích sau khi quyết định. Nếu thấy họ mím chặt môi hoặc có động tác sờ cổ áo, cà vạt thì họ đang có sự lo lắng và bị tác động. Lúc này, nên đưa ra thêm giải pháp để xóa tan nguồn cơn âu lo của họ.

Bí quyết thành công trong ứng xử

- *Ai cũng có nhu cầu được coi mình là nhân vật quan trọng;*
- *Biết người biết ta; Tôn trọng nhân cách người tiếp xúc; Giữ thể diện cho người khác;*
- *Đặt địa vị mình vào địa vị người khác;*
- *Ai cũng thích được khen; Luôn giữ nụ cười trên môi và những giọng nói ngọt ngào;*
- *Cố gắng nhớ được những cái cần nhớ;*
- *Quan tâm đến người, người sẽ quan tâm đến ta;*
- *Không chỉ biết nói cho người khác nghe mà phải biết nghe người khác nói.*

THÔNG ĐIỆP

“Sự thành công của 1 người chỉ có **15%** dựa vào **kỹ thuật chuyên ngành**, còn **85%** phải dựa vào **quan hệ giao tiếp và năng lực xử thế** của người ấy”.
(Kinitxi – học giả Mỹ)

Xin trân trọng cảm ơn!





KỸ NĂNG GIAO TIẾP
CỦA NHÂN VIÊN Y TẾ VỚI NGƯỜI BỆNH/NGƯỜI NHÀ
NGƯỜI BỆNH TRONG CÁC CƠ SỞ KHÁM CHỮA BỆNH

GV: Ths. Bs. PHẠM THỊ THANH THỦY





NỘI DUNG

- Tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp trong KCB
- Thực trạng kỹ năng giao tiếp của NVYT tại một số cơ sở KCB công lập
- Kỹ năng giao tiếp cơ bản của CBYT tại một số chuyên khoa.



TẦM QUAN TRỌNG CỦA KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KCB

- **Giao tiếp của NVYT là công cụ để chuyển tải thông tin, ý tưởng và gây dựng mối quan hệ/sự tin cậy với NB**, điều đó rất có lợi cho NB trong quá trình điều trị (Nkeng, 2009)
- **Giao tiếp là yếu tố chính trong nhìn nhận & đánh giá của NB về dịch vụ YT** (White & Duncan, 2002). Nhận thức của NB về DVYT chủ yếu dựa trên chất lượng của sự tương tác trong GT giữa họ & NVYT. NB luôn chú trọng đến thái độ GT, hành vi GT & sự lắng nghe của NVYT. Những điều này ảnh hưởng đến sự hài lòng của NB cùng sự hợp tác tuân thủ điều trị của họ (Wanzer, 2008)
- **GT có hiệu quả giữa người bệnh & NVYT được nhận diện thông qua việc người bệnh được điều trị tốt nhất & hài lòng nhất.**

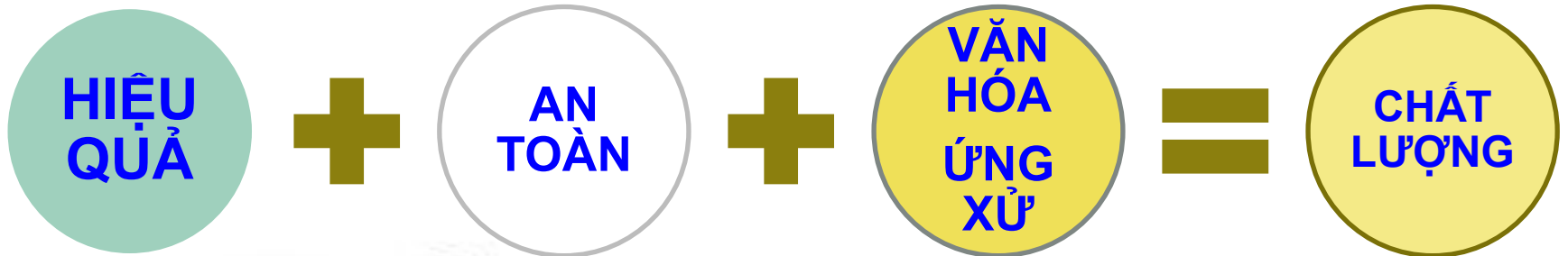


TẦM QUAN TRỌNG CỦA KỸ NĂNG GIAO TIẾP TRONG KCB (tt)

- Hậu quả của GT kém hiệu quả giữa NVYT & NB bao gồm (Burge & White, 2005):
 - Sai sót trong điều trị
 - NB không tuân thủ ĐT
 - Người bệnh không hài lòng với dịch vụ KCB
 - Không chú ý đến cảm xúc của người bệnh
 - Sự hài lòng của NVYT với công việc bị giảm sút
- Thiếu kỹ năng GT là một trong những rào cản lớn nhất của NVYT khi tiếp xúc với NB. Kỹ năng giao tiếp của NVYT & những kỹ năng cá nhân khác có liên quan đến khả năng khai thác TT phục vụ cho việc đưa ra những chẩn đoán, điều trị phù hợp & giúp tạo dựng mối quan hệ giữa NVYT với người bệnh



Chất lượng dịch vụ y tế



Thei Giáo sư Lord Darzi , (2008)



Thành công của một cơ sở y tế

Ứng dụng y
học tiên tiến

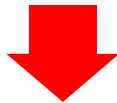


Khoa học
quản trị bệnh
viện



Văn hoá ứng
xử phù hợp

Điều trị hiệu quả
Phục vụ chăm sóc tận tình, chu
đáo
Ứng xử thân thiện, tôn trọng
NB



Sẽ làm giảm nỗi đau, bớt đi những
căng thẳng, lo âu của NB, NNNB





Nét đẹp của một cơ sở y tế

Cơ sở vật chất khang trang, trang thiết bị hiện đại



Đội ngũ thầy thuốc có học hàm, học vị, có trang phục của nhân viên bắt mắt



Mà còn chứa đựng trong văn hoá ứng xử của nhân viên với người bệnh, giữa nhân viên y tế với nhau





Tổng kết thứ tự ưu tiên cho thành công trong bệnh viện:

1. Giao tiếp ứng xử
2. Kỹ năng nghiệp vụ.
3. Quy trình Khám chữa bệnh
4. Cơ sở vật chất-Trang thiết bị
5. Vệ sinh môi trường
6. Thông tin Giáo dục sức khỏe
7. Giá.



I. THỰC TRẠNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ Ở MỘT SỐ CƠ SỞ Y TẾ CÔNG LẬP (THÔNG QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG CỦA BHYT)

*** Phàn nàn của người dân về:**

- Thái độ, giao tiếp ứng xử chiếm 40%
- CSVC chiếm 25%
- Quy trình chuyên môn chiếm 22%
- Thủ tục chiếm 13%

*** Nghiên cứu cấp Bộ về thực trạng GTUX:**

- Tổng số có 711 NVYT được quan sát
- Tổng số lượt giao tiếp của NVYT được QS là 4.401

THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP

❖ Kỹ năng giao tiếp của **nhân viên bảo vệ**:

- Có 95 nhân viên bảo vệ của các BV đã được quan sát với 582 lượt giao tiếp
- 88% lượt nhân viên bảo vệ được QS mặc đồng phục chỉnh tề. Vẫn còn 12% mặc thường phục (chiếm 8,3% số lượt GT được QS của BV tuyến TU & khoảng 51% số lượt GT được QS của BV tuyến huyện).
- >90% không chủ động giao tiếp, không chủ động tìm hiểu nhu cầu của NB. Cá biệt có những nhân viên BV khi được người bệnh chủ động gặp để được chỉ dẫn mà vẫn không trả lời, không biểu đạt gì.
- 23,6% chủ động tìm hiểu nhu cầu cần trợ của NB/NNNB
- 45,1% đã giải đáp các yêu cầu của NB/NNNB
- 63% đã hướng dẫn NB/NNNB chấp hành nội quy BV
- Đa số những người có giao tiếp với NB/người nhà NB (>50% - >90%) đã có kỹ năng tốt: lời nói, từ ngữ phù hợp; ngữ điệu cử chỉ phù hợp, biết lắng nghe, cung cấp thông tin đầy đủ. Tuy nhiên **tính chủ động trong GT còn rất hạn chế**



THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP (tt)

❖ Kỹ năng giao tiếp của nhân viên bảo vệ (tt):

Nội dung GT	Lời nói, từ ngữ	Cử chỉ, nét mặt	Lắng nghe	Cung cấp TT
<i>Chào hỏi người bệnh/người nhà NB</i>	Chỉ có 8,3 chào NB	97,6% phù hợp trong số có chào hỏi	92,3% biết lắng	97,1% số có GT đã cung cấp đầy đủ
<i>Tìm hiểu nhu cầu của NB</i>	23,6% tìm hiểu nhu cầu của NB trong đó có 93,5% có lời nói phù hợp	88,6% có cử chỉ, nét mặt phù hợp trong số 23,6% NVBV có tìm hiểu nhu cầu của NB	83,5% biết lắng nghe trong số có tìm hiểu nhu cầu của NB	84,1% số NVBV có tìm hiểu nhu cầu của NB đã cung cấp TT đầy đủ
<i>Giải đáp các câu hỏi của NB</i>	45,1% đã giải đáp các câu hỏi của NB trong đó có 87,9% có lời nói phù hợp; 9,6% bình thường & 2,5% không phù hợp	81,2% NV bảo vệ phù hợp về nét mặt, cử chỉ khi giải đáp cho NB; 17,6% bình thường và 1,3% không phù hợp	82% số lượt NV bảo vệ khi giải đáp đã biết lắng nghe NB; 17% bình thường & 1% không lắng nghe	81% số lượt giải đáp của NV bảo vệ đã cung cấp đầy đủ TT cho NB.
<i>Hướng dẫn NB thực hiện nội quy BV</i>	63,1% đã HD người bệnh chấp hành nội quy trong đó 93% có lời nói phù hợp	89,4% cử chỉ phù hợp,	50% biết lắng nghe	94% cung cấp đầy đủ TT



THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP (tt)

❖ Kỹ năng giao tiếp của NVYT thuộc **khu vực Tiếp đón NB:**

- Có 99 nhân viên tại địa điểm tiếp đón người bệnh/người nhà NB đã được quan sát với 693 lượt giao tiếp
- 30% đã chào hỏi NB/NNNB trong đó có 86% có lời nói phù hợp; >78% có chủ chỉ phù hợp & biết lắng nghe.
- Chỉ có 1,3% đã giới thiệu về bản thân với NB/NNNB trong đó >62% có lời nói phù hợp song chỉ có 25% biết lắng nghe và 50% cung cấp đầy đủ TT Chức năng định vị trong GT giữa NV tiếp đón và NB sẽ bị ảnh hưởng
- >56% đã tìm hiểu nhu cầu cần hỗ trợ của NB/NNNB trong đó đa số có kỹ năng tốt (lời nói phù hợp: >95%, cử chỉ phù hợp và biết lắng nghe >87%)
- 60,9% đã chỉ dẫn hỗ trợ NB/NNNB với đa số có các kỹ năng tương đối tốt: >84% - 95%
- 22,6% đã giải đáp thắc mắc NB/NNNB với đa số có các kỹ năng tốt: >85% - >93%.



Đa số NVYT tại bộ phận Tiếp đón NB/NNNB còn thụ động trong giao tiếp



THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP (tt)

❖ Kỹ năng giao tiếp của NVYT tại khu vực Tiếp đón NB (tt):

Nội dung GT	Lời nói, từ ngữ	Cử chỉ, nét mặt	Lắng nghe	Cung cấp TT
<i>Chào hỏi người bệnh/người nhà NB</i>	Có 30,1% chào hỏi NB/NNNB trong đó có 86% sử dụng lời nói phù hợp, 13,5% bình thường & 0,5% chưa phù hợp	77,8% có nét mặt phù hợp; 20,1% bình thường & 2,1% chưa phù hợp	78% biết lắng nghe; 17% bình thường & 5% chưa lắng nghe	Có 25,4% cung cấp TT cho NB trong đó có 85,6% cung cấp đầy đủ
<i>Giới thiệu về bản thân</i>	Chỉ có 1,3% giới thiệu về bản thân với NB/NNNB trong đó 62,5% có lời nói phù hợp;	62,5% số NV tiếp đón đã giới thiệu với NB về bản thân có cử chỉ phù hợp	Chỉ có 25% biết lắng nghe khi giới thiệu về bản thân mình với NB	50% NV tiếp đón cung cấp đầy đủ TT cho NB/NNNB khi giới thiệu về bản thân
<i>Tìm hiểu nhu cầu cần hỗ trợ của NB/NNNB</i>	Có 56,6% có tìm hiểu nhu cầu cần hỗ trợ của NB trong đó 96,8% có lời nói phù hợp	87,6% có nét mặt cử chỉ phù hợp khi tìm hiểu nhu cầu của NB	87,3% biết lắng nghe khi tìm hiểu nhu cầu của NB	92,1% cung cấp đầy đủ TT khi tìm hiểu nhu cầu của NB
<i>Chỉ dẫn cho NB/NNNB theo nhu cầu cần hỗ trợ</i>	60,9 % đã chỉ dẫn cho NB/NNNB trong đó 95% có lời nói phù hợp	86,4% có cử chỉ phù hợp	84,8% biết lắng nghe	89,8% cung cấp TT đầy đủ
<i>Giải đáp thắc mắc của NB/NNNB</i>	Có 22,6% đã giải đáp thắc mắc cho NB trong đó có 93,7% có lời nói phù hợp	87,4% có cử chỉ phù hợp	85,3% biết lắng nghe	89,5% đã cung cấp đầy đủ TT



THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP (tt)

❖ Kỹ năng giao tiếp của NVYT tại khu vực Khám bệnh:

- ✓ **Kỹ năng giao tiếp của bác sỹ:** Chưa tuân thủ đầy đủ 1 số nội dung GT, 1 bộ phận nhỏ chưa có kỹ năng GT phù hợp
 - Có 93 bác sỹ tại KV Khám bệnh đã được quan sát với 648 lượt giao tiếp
 - 47,2% đã chào NB với 85,3% có lời nói phù hợp; 79,2% có cử chỉ, nét mặt phù hợp; 86,1% biết lắng nghe
 - 73,8% đã tìm hiểu lý do NB đến KB với 93,9% có lời nói phù hợp; 88,4% có cử chỉ, nét mặt phù hợp; 89% biết lắng nghe và 90,2% đặt câu hỏi rõ ràng
 - 75,6% đã hỏi NB về dấu hiệu, triệu chứng bệnh với 93,5% có lời nói phù hợp; 89,2% có nét mặt, cử chỉ phù hợp; 88,1% biết lắng nghe & 90,7% nêu câu hỏi rõ ràng, dễ hiểu
 - 69,5% đã hỏi NB về tiền sử bệnh với 92,8% có lời nói phù hợp; 89% có cử chỉ, nét mặt phù hợp; 89% biết lắng nghe & 90% đặt câu hỏi rõ ràng, dễ hiểu
 - 59,7% đã thăm khám lâm sàng với 92,2% có lời nói phù hợp; 88,5% có nét mặt phù hợp; 88,4% biết lắng nghe



THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP

❖ Kỹ năng giao tiếp của NVYT tại khu vực Khám bệnh (tt):

✓ Kỹ năng giao tiếp của bác sỹ (tt):

- 38,3% đã hướng dẫn giải thích cho NB về KQ Cận LS với 84,5% có lời nói phù hợp; 85,5% có cử chỉ, nét mặt phù hợp; 85,7% biết lắng nghe & 85,8% hướng dẫn chi tiết, rõ ràng.
- 62,6% đã thông báo về tình trạng bệnh tật cho NB với 92,8% có lời nói phù hợp; 92,7% có cử chỉ, nét mặt phù hợp; 89,5% thông tin rõ ràng, cụ thể.
- 40,3% đã hướng dẫn cách dung thuốc cho NB với 91,5% có lời nói phù hợp, 90,1% có nét mặt, cử chỉ phù hợp; 91,4% biết lắng nghe & 90,2% thông tin cụ thể, rõ ràng.
- 20,8% đã hướng dẫn NB về chế độ ăn, tập luyện với 95,8% có lời nói phù hợp; 93,2% có cử chỉ, nét mặt phù hợp; 94% biết lắng nghe & thông tin đầy đủ, chi tiết
- 22% đã hẹn với NB lịch tái khám với >90% có lời nói, cử chỉ phù hợp
- 20,6% đã tìm hiểu các nhu cầu cần trợ giúp khác của NB & 36,3% đã giải thích những thắc mắc của NB với các kỹ năng tương đối tốt: >80% - >90%



THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP (tt)

❖ Kỹ năng giao tiếp của NVYT tại **khu vực Khám bệnh** (tt):

- ✓ **Giao tiếp của điều dưỡng:** Một số nội dung GT thiết yếu thường bị bỏ qua (chào hỏi NB, giới thiệu với NB về bản thân mình). Tỷ lệ có kỹ năng GT chưa phù hợp > so với BS & ĐD tại những KV khác
- Có 61 điều dưỡng tại KV Khám bệnh đã được quan sát với 338 lượt GT
- 68,5% đã hướng dẫn NB chờ khám với 91,7% có lời nói phù hợp; 90,1% có cử chỉ phù hợp; 89,8% biết lắng nghe & 86,9% cung cấp TT chi tiết rõ ràng.
- 71,8% đã mời NB vào KB với 90,5% có lời nói phù hợp; 90,4% có cử chỉ, nét mặt phù hợp; 90,4% biết lắng nghe và 88,7% cung cấp thông tin đầy đủ.
- 32,9% đã chào hỏi NB với 73,1% có lời nói phù hợp, 72,3 có cử chỉ phù hợp, 70,9% biết lắng nghe.
- Chỉ có 1,1% giới thiệu về bản thân với NB
- 31,8% đã hướng dẫn NB đáp ứng việc kiểm tra các dấu hiệu sinh tồn với 96,6% có lời nói phù hợp; 95% có cử chỉ phù hợp; 96,6% biết lắng & 94,8% nêu thông tin rõ ràng, dễ hiểu



THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP (tt)

❖ Kỹ năng giao tiếp của NVYT tại khu vực Khám bệnh (tt):

✓ Giao tiếp của điều dưỡng (tt):

- 47,6% đã hướng dẫn NB đến các khu vực khác trong BV với 96,5% có lời nói phù hợp; 95,3% có cử chỉ phù hợp & 94% chỉ dẫn chi tiết, rõ ràng.
- 19,4% đã hướng dẫn NB các thủ tục có liên quan về hành chính, tài chính với 83,8% có lời nói phù hợp; 80,3% có cử chỉ phù hợp & 76,9% chỉ dẫn chi tiết, rõ ràng.
- 19% đã hướng dẫn NB thực hiện y lệnh của bác sỹ với 73,5% có lời nói phù hợp; 72,9% có cử chỉ phù hợp & 72,9% biết lắng nghe, cung cấp thông tin đầy đủ.
- 3,4% đã hướng dẫn cho NB chế độ ăn uống, luyện tập
- 8% đã hẹn NB lịch tái khám
- 5,7% tìm hiểu các nhu cầu cần hỗ trợ khác của NB
- 15,8% đã giải đáp các thắc mắc khác của NB



THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP (tt)

❖ Kỹ năng giao tiếp của NVYT tại khu vực Cận LS:

- ✓ **Giao tiếp của kỹ thuật viên/bác sỹ:** Chưa tuân thủ đầy đủ những nội dung GT thiết yếu (chào hỏi NB, động viên an ủi, khuyến khích NB đặt câu hỏi, 1 bộ phận nhỏ chưa có kỹ năng GT phù hợp).
- Có 74 KTV/BS tại KV Cận LS đã được quan sát với 401 lượt giao tiếp
- 38,4% đã chào hỏi NB với 94,2% có lời nói phù hợp; 87,6% có cử chỉ phù hợp
- 73% đã giải thích & hướng dẫn NB phối hợp thực hiện với 92% có ngôn ngữ phù hợp; 85,3% cử chỉ phù hợp; 87,8% biết lắng nghe & 89,1% chỉ dẫn rõ ràng 92% cung cấp các KT Cận LS cho NB với 97,3% có lời nói phù hợp; 92,6% có cử chỉ phù hợp; 94,6% biết lắng nghe & 95,5% cung cấp thông tin đầy đủ.
- 17% đã an ủi động viên NB với 94,9% có lời nói phù hợp; 93,1% có cử chỉ phù hợp; 94,3% biết lắng nghe & trao đổi thông tin cụ thể, rõ ràng.
- 34,1% hẹn giờ trả KQ cho NB với đa số có kỹ năng GT phù hợp: >87% - >95%
- 14,2% khuyến khích NB đặt câu hỏi
- 32,6% giải thích các thắc mắc của NB với >90% có kỹ năng GT phù hợp



THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP (tt)

❖ Kỹ năng giao tiếp của NVYT tại **khuvực Cận LS** (tt):

- ✓ **Giao tiếp của điều dưỡng:** Một số nội dung GT quan trọng & thiết yếu bị xem nhẹ (chào hỏi, động viên NB, khuyến khích NB nêu câu hỏi cần giải đáp,...). Vẫn còn 1 bộ phận chưa có kỹ năng GT phù hợp
 - Có 57 điều dưỡng tại KV Cận LS đã được quan sát với 363 lượt giao tiếp
 - 43,7% hướng dẫn NB xếp phiếu chờ đến lượt được cung cấp DV với 98% có lời nói phù hợp; 91,8% có cử chỉ phù hợp & 99,3% hướng dẫn rõ ràng.
 - 82,1% đã mời NB vào phòng để được sử dụng DV với 96% có lời nói phù hợp; 91,9% có cử chỉ phù hợp; 95,3% cung thông tin đầy đủ rõ ràng.
 - 71,7% đã huuwosng dẫn NB phối hợp thực hiện với 91,7% có lời nói phù hợp; 92,9% có cử chỉ phù hợp; 93,8% trao đổi thông tin rõ ràng, dễ hiểu.
 - 39,8% đã hẹn giờ & địa điểm trả KQ cho NB với 95,8% có lời nói phù hợp; 94,3% có cử chỉ phù hợp; 95,2% biết lắng nghe & 96% trao đổi thông tin rõ ràng
 - 27,7% đã giải đáp thắc mắc của NB với 91,3 % có lời nói phù hợp & 86,2% có cử chỉ phù hợp
 - 7% động viên an ủi NB & 2,7% khuyến khích NB nêu các câu hỏi cần giải đáp



THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP (tt)

❖ Kỹ năng giao tiếp của NVYT tại **khuvực Điều trị**:

✓ **Giao tiếp của bác sỹ:**

Chưa tuân thủ đầy đủ 1 số nội dung GT (chào hỏi, an ủi NB), 1 bộ phận nhỏ chưa có kỹ năng GT phù hợp. Tuy vậy, BS ở KV Điều trị đã thực hiện nội dung GT & kỹ năng GT tốt hơn so với điều dưỡng trong cùng KV và nhân viên YT tại các KV khác

- Có 44 bác sỹ tại KV Điều trị đã được quan sát với 216 lượt giao tiếp
- 55% đã chào hỏi NB với 96,4% có lời nói phù hợp & 90,7% có cử chỉ phù hợp
- 76,3% đã thăm hỏi NB về diễn tiến bệnh với >96% có lời nói & cử chỉ phù hợp; 94,4% biết lắng nghe
- 74% đã thực hiện thăm khám LS cho NB với >96% có lời nói, cử chỉ phù hợp; 93,1% biết lắng nghe



THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP

❖ Kỹ năng giao tiếp của NVYT tại khu vực Điều trị (tt):

✓ **Giao tiếp của bác sỹ (tt):**

- 53,5% có trao đổi với NB về tình trạng bệnh tật & phương án điều trị với 99,1% có lời nói phù hợp; 95,8% biết lắng nghe & 98% trao đổi thông tin cụ thể, rõ ràng.
- 27,5% hướng dẫn NB sử dụng thuốc với các KNGT phù hợp chiếm >91% - >98%
- 33% hướng dẫn NB về chế độ dinh dưỡng, luyện tập với >84% - >96% có KNGT phù hợp
- 35,4% an ủi, động viên NB & 39,1% đã giải đáp thắc mắc của NB
- 19,6% có khuyến khích NB biểu đạt những băn khoăn thắc mắc
- >2% có hẹn với người bệnh lịch tái khám



THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP (tt)

❖ Kỹ năng giao tiếp của NVYT tại **khuvực Điều trị** (tt):

✓ **Giao tiếp của điều dưỡng:**

Một số nội dung GT thiết yếu chưa được thực hiện đầy đủ (chào hỏi NB, hỏi han tình hình bệnh tật, hướng dẫn đáp ứng việc kiểm tra các dấu hiệu sinh tồn; hướng dẫn giải thích cho NB trước khi tiêm truyền. Mặc dù vậy, **điều dưỡng tại KV Điều trị là nhóm thực hiện nhiều nhất các nội dung GT với kỹ năng GT phù hợp nhất.**

- Có 90 điều dưỡng bác sỹ tại KV Điều trị đã được quan sát với 428 lượt giao tiếp
- 60,7% đã chào hỏi NB với 98,4% có lời nói phù hợp; 90,6% có cử chỉ phù hợp
- 30,6% đã hướng dẫn NB thực hiện nội quy của BV & Khoa/phòng với >95% các kỹ năng GT phù hợp
- 65,5% thăm hỏi tình hình bệnh tật của NB với 99,1% có lời nói phù hợp; 92% có cử chỉ phù hợp; 91,5% biết lắng nghe & 95,3% trao đổi thông tin rõ ràng.
- 15% hướng dẫn NB đáp ứng việc kiểm tra các dấu hiệu sinh tồn với >80% có các kỹ năng GT phù hợp



THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP

- ❖ **Kỹ năng giao tiếp của NVYT tại khu vực Điều trị (tt):**
 - ✓ **Giao tiếp của điều dưỡng (tt):**
 - 52,5% hướng dẫn NB sử dụng thuốc với 95,6% có lời nói phù hợp; 88,1% có cử chỉ phù hợp; 84,9% biết lắng nghe & 90,6% cung cấp thông tin rõ ràng.
 - 52,4% hướng dẫn, giải thích với NB trước khi thực hiện tiêm, truyền với 87,2% có lời nói phù hợp; 75% có cử chỉ phù hợp; 78% biết lắng nghe & 84% trao đổi thông tin cụ thể, rõ ràng.
 - 74,1% thực hiện tiêm, truyền với 90,5% có lời nói phù hợp; 85% có cử chỉ phù hợp; 83,9% biết lắng nghe.
 - 38,8% đã hướng dẫn NB về chế độ dinh dưỡng, luyện tập với >90% có kỹ năng giao tiếp phù hợp
 - 17,9% đã giải đáp thắc mắc của NB với >90% có kỹ năng GT phù hợp
 - 21% an ủi, động viên NB
 - 5,4% chủ động tìm hiểu thêm các nhu cầu cần hỗ trợ của NB



THỰC TRẠNG KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NB TẠI 1 SỐ BV CÔNG LẬP (tt)

❖ Kỹ năng giao tiếp của **NV hành chính, tài chính**:

Một bộ phận nhỏ chưa có kỹ năng GT phù hợp với NB; thiếu chủ động trong GT, chưa thân thiện, thiếu nhẹ nhàng, không nhìn vào mặt NB/NNNB, nói nhanh, ít lắng nghe,... Nhân viên HC/TC niềm nở hơn nhân viên kiểm soát chi của BHYT

- Có 98 nhân viên tại hành chính, tài chính tại KV làm thủ tục nhập viện & xuất viện đã được quan sát với 682 lượt giao tiếp
- 70% đã hướng dẫn NB/NNNB các thủ tục cần thiết với 90% có lời nói phù hợp; 82,3% có cử chỉ phù hợp; 85,9% biết lắng nghe & 89,75% cung cấp đầy đủ thông tin
- 70,6% đã mời NB đến lượt sử dụng DV với 90,8% có lời nói phù hợp. Tỷ lệ có cử chỉ phù hợp & biết lắng nghe thấp hơn (79,1%)
- 40,1% đã giải thích những thắc mắc của NB về thủ tục HC/TC với >80% có kỹ năng GT phù hợp
- 5,8% khuyến khích NB nêu các vấn đề cần hỗ trợ



ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ KỸ NĂNG GT CỦA NVYT VỚI NGƯỜI BỆNH TẠI MỘT SỐ BV CÔNG LẬP

- ***Chưa có kỹ năng GT phù hợp với NB; Chào, xin phép, xin lỗi, cảm ơn***
- ***Thiếu chủ động trong GT,***
- ***Chưa thân thiện, thiếu nhẹ nhàng***
- ***Ít lắng nghe, ...***
- ***Chưa sẵn sàng giúp đỡ, hỗ trợ NB***



2. KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ TẠI MỘT SỐ CHUYÊN KHOA

2.1. TẠI PHÒNG KHÁM

2.2. KHOA NỘI

2.3. KHOA NGOẠI

2.4. LÃO KHOA

2.5. SẢN, PHỤ KHOA

2.7. DA LIỄU

2.8. KHOA NHI

Cuộc đời thì ngắn, cơn bệnh thì phập phù; công việc thì hiểm nguy, quyết định thì thật khó...



2. KỸ NĂNG GIAO TIẾP ỨNG XỬ TẠI MỘT SỐ CHUYÊN KHOA

GHI NHỚ:

**Cuộc đời thì ngắn, cơn bệnh thì phập phù;
công việc thì hiểm nguy, quyết định thì thật khó...**



TÂM LÝ NGƯỜI BỆNH KHI MỚI VÀO VIỆN

Người bệnh rất mong muốn:

- ❖ Được thăm khám ngay;
- ❖ Mong được trình bày bệnh tật
- ❖ Tâm trạng thường LO ÂU, SỢ SẼT ...

Ứng xử của CBYT:

- ❖ Nên nhanh chóng tiếp cận và thăm khám càng sớm càng tốt.
- ❖ Phải kiên nhẫn lắng nghe, chọn lọc thông tin cần thiết để chẩn đoán và điều trị; Không nên cáu gắt, ngắt lời người bệnh.
- ❖ Luôn thể hiện sự quan tâm, đồng viên, chia sẻ để người bệnh bớt lo lắng.
- ❖ Lưu ý: Trong trường hợp người bệnh cần phải chia sẻ sự chăm sóc của CBYT với người bệnh khác nặng hơn, ... ***hãy trao đổi và mong họ thông cảm.*** Đồng thời, trong thời gian người bệnh phải chờ đợi, CBYT hãy luôn luôn NHẮC NHỞ tới họ với những thông điệp ngắn gọn, thân mật VÀ giữ liên lạc thường xuyên để người bệnh sẽ thấy yên tâm là CBYT vẫn đang quan tâm đến họ, từ đó sẽ không có những phản nản bức xúc,...



TÂM LÝ NGƯỜI BỆNH KHI NẪM VIỆN NỘI TRÚ

Người bệnh thường:

- ❖ Rụt rè, e sợ, thiếu tự tin, đặc biệt là phụ nữ
- ❖ Luôn luôn quan sát, nhận xét về Cán bộ y tế (nhất là tinh thần thái độ, lời nói, tác phong ...).
- ❖ Đa số thường tuân thủ theo y lệnh
- ❖ Có ấn tượng tốt với sự cao quý của Ngành Y; tin tưởng vào Bệnh viện và tay nghề của CBYT; Sẵn sàng giao phó tính mạng mình cho CBYT;
- ❖ Luôn luôn tôn trọng, tỏ lòng biết ơn thầy thuốc.

Ứng xử của CBYT:

- ❖ Tạo ấn tượng tốt với người bệnh ngay từ ban đầu.
- ❖ Tạo sự tin cậy, nghiêm túc từ giao tiếp ứng xử đến tay nghề chuyên môn để người bệnh yên tâm, tin cậy và sẵn sàng hợp tác với thầy thuốc.
- ❖ Cần thông cảm, tế nhị. Chuẩn bị thật tốt tâm lý cho người bệnh khi khám cũng như khi làm thủ thuật điều trị để người bệnh tin tưởng
- ❖ Khi thăm khám nhất là phụ nữ, luôn có người điều dưỡng giúp việc, giúp đỡ, tiếp cận với người bệnh.
- ❖ Đối với những người bệnh có tiến triển điều trị không tốt, ảnh hưởng tới tâm lý. CBYT luôn luôn trao đổi, giải thích động viên họ. Đồng thời CBYT có thể nhờ các người bệnh có tiến triển bệnh tốt làm công tác động viên tâm lý để họ hợp tác với CBYT, giúp cho việc điều trị đạt kết quả.



TÂM LÝ NGƯỜI BỆNH KHI NẪM VIỆN NỘI TRÚ

HIỆU ỨNG XẤU

- ❖ Khi CBYT có những cử chỉ và lời nói không tốt đẹp, phạm thiếu sót, thái độ phục vụ và chất lượng điều trị không đảm bảo => dễ mất lòng tin => lần sau, người bệnh sẽ không muốn đến bệnh viện điều trị.
- ❖ Mất lòng tin ở một người bệnh => sẽ lây lan đến nhiều người nhà và người bệnh khác trong cùng khoa, phòng điều trị.



TÌNH HUỐNG TÂM LÝ CỦA NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH KHI PHÀN NÀN BỨC XÚC,.....

Người bệnh, người nhà người bệnh:

- ❖ LO LẮNG VỀ BỆNH TẬT ⇔ RẤT DỄ BỨC XÚC, PHÀN NÀN ⇔ NẾU ĐƯỢC QUAN TÂM, GIẢI THÍCH CẬN KỀ ⇔ DỄ GIẢI TỎA

Ứng xử của CBYT:

- ❖ Luôn giữ thái độ bình tĩnh; coi trọng ý kiến của người bệnh.
- ❖ Không nên tỏ ra sẵn sàng tranh luận, cướp lời, khẳng định hơn thiệt với người bệnh khi xảy ra những điều phàn nàn của người bệnh.
- ❖ CBYT nên thể hiện sự chia sẻ, cảm thông, cầu thị; Giải thích cận kề tránh tỏ ra qua loa đại khái.
- ❖ Tìm cách khắc phục thiếu sót ngay. Nếu vượt quá khả năng, có trách nhiệm báo cáo với cấp trên trực tiếp để giải quyết.



GHI NHỚ!

**Người thầy thuốc không phải chỉ chuẩn bị
để cho mình làm đúng, mà còn làm cho
bệnh nhân, người đi theo và các yếu tố
xung quanh hợp tác hài hòa**

Hippocrates.



TÂM LÝ NGƯỜI BỆNH NỘI KHOA

Người bệnh thường biểu hiện:

- ❖ Sự trầm lắng, lo lắng, hoài nghi ...
- ❖ Thường suy nghĩ về các rối loạn của cơ thể, so sánh sức khỏe của mình hiện tại so với trước đây;
- ❖ Khép kín mình, ít tâm sự với người khác.
- ❖ Thường chú ý và cảnh giác với từng câu hỏi, nhận xét của nhân viên y tế.
- ❖ Triệu chứng của bệnh có thể tăng lên trước thái độ, cử chỉ, tác phong nhất là lời nói không tốt của nhân viên y tế.

Ứng xử của CBYT:

- ❖ Giao tiếp ứng xử, có trình độ chuyên môn tốt
- ❖ Người thầy thuốc cần phát hiện sớm các rối loạn về tâm lý đặc thù của từng người bệnh, kiên trì và giải thích kịp thời nhằm ổn định tâm lý cho người bệnh.



TÂM LÝ NGƯỜI MẮC BỆNH NGOẠI KHOA

Người bệnh và người nhà người bệnh;

❖ Rất lo lắng, nhất là các bệnh cần phẫu thuật.

Ứng xử của CBYT:

- ❖ Thầy thuốc phải chuẩn bị tư tưởng thật chu đáo cho người bệnh, người nhà người bệnh trước khi phẫu thuật nhất là về các thông tin như: tình trạng đau đớn, kết quả của cuộc mổ, mổ có nguy hiểm không? ai mổ?, sau mổ có lành bệnh không? có để lại di chứng, biến chứng, tàn phế không?... Cần động viên giải thích cho họ yên tâm.**
- ❖ Trong tình trạng phải mổ cấp cứu. Thầy thuốc phải phân tích tỉ mỉ để người bệnh, người nhà thấy được sự nguy hiểm của bệnh tật đang đe dọa tính mạng.**
- ❖ Trong giai đoạn hậu phẫu người bệnh cần được chăm sóc đặc biệt.**



GHI NHỚ!

XẼNH NHÀ RA THẤT NGHIỆP!

Những chuyện được cho là BÌNH THƯỜNG nhất đối với CBYT

*lại chính là **NHỮNG TRẢI NGHIỆM** của NB và gia đình họ.*



TÂM LÝ CỦA NGƯỜI BỆNH LÃO KHOA

Tâm lý của NB:

- ❖ Thường có thái độ trầm lặng, kém tự chủ trong cảm xúc;
- ❖ Dễ bị tự ái bực dọc, dễ giận hờn hung dữ quá mức, quá lo lắng cho cá nhân, đa nghi sợ mất mát,
- ❖ Có lúc không cởi mở âm thầm một mình...

Ứng xử của CBYT:

- ❖ Thể hiện tình cảm thương yêu, lòng kính trọng từ cách xưng hô đến cách chăm sóc hàng ngày, chú ý lắng nghe người bệnh. Tránh tác phong vội vã giải thích qua loa; phải khám bệnh tỉ mỉ.
- ❖ Tuyệt đối giữ bí mật, không nói bệnh tật của họ cho người khác biết ngay cả bệnh sử hoàn cảnh gia đình, đời tư.
- ❖ Phải đúng hẹn, đúng giờ, chu đáo tỉ mỉ, chính xác; phải trình bày tường tận, giải thích rõ ràng, hướng dẫn đến nơi đến chốn. Có thay đổi điều gì phải thông báo trước cẩn thận không để người bệnh bất ngờ.
- ❖ Tác phong phải giản dị, chân thành, tự nhiên, không ba hoa xuề xòa, nghiêm túc lắng nghe người bệnh.

Chú ý ở người có tuổi là người đã trải qua gian lao thử thách, có quá trình lao động phục vụ nhân dân, có trình độ chuyên môn sâu rộng, có kinh nghiệm, trong cuộc sống bản thân họ từng lãnh đạo một cơ quan, một gia đình,... nên tình cảm rất sâu đậm.

Vì vậy, khi tiếp xúc phải thật thà, khiêm tốn, thận trọng, thân tình như đối với ông bà cha mẹ mình.

- ❖ Đối với những người bệnh có diễn biến xấu thì tùy từng mức độ bệnh mà có những lời động viên kịp thời, nuôi hy vọng lạc quan cho người bệnh, dù một tia hy vọng vì bất kỳ người cao tuổi nào cũng muốn sống có ích với bạn bè người thân và xã hội.
- ❖ Đối với người bệnh đã suy yếu việc tiếp xúc hỏi bệnh khó khăn hơn, cần động viên tinh thần người bệnh để tranh thủ tối đa sự cộng tác của người bệnh, sự giúp đỡ của gia đình, người thân để khai thác tiền sử, bệnh sử.



TÂM LÝ NGƯỜI BỆNH SẢN PHỤ KHOA

Tâm lý của NB:

- ❖ Xuất hiện những lo lắng về bản thân,
- ❖ Lo lắng về đứa con sẽ ra đời,
- ❖ Lo lắng sự biến động về kinh tế gia đình sau khi có con.
- ❖ Các rối loạn tâm căn suy nhược, các rối loạn cảm giác (Tăng cảm giác với các mùi vị. Buồn nôn, nôn. Buồn ngủ, mệt mỏi...).
- ❖ Người mẹ qua cuộc đẻ thường mệt mỏi, suy nhược, có khi trầm cảm, hoặc có thể có hưng cảm sau đẻ.

Ứng xử của CBYT:

- ❖ CBYT cần làm tốt khâu tiếp nhận sản phụ, gây được ấn tượng tốt ngay từ đầu.
- ❖ Dùng lời nói giải thích, động viên, khích lệ sản phụ; Tuyên truyền giáo dục sản phụ trước khi đẻ. Giải thích cơ chế đau, cơ chế đẻ, cách rặn đẻ.
- ❖ Động viên khích lệ tích cực: giống nòi, hạnh phúc; tương lai có con khỏe, đẹp, thông minh, học giỏi.
- ❖ Nên có người thân động viên an ủi, giúp đỡ.
- ❖ Ngay những giờ đầu sau đẻ nên cho mẹ tiếp xúc ngay với con, sự gắn bó mẹ con sẽ làm bà mẹ quên đi những mệt mỏi, đau đớn trong cuộc đẻ.
- ❖ Lúc này người thầy thuốc cần phải động viên an ủi, khích lệ người mẹ. Cùng với đó là sự quan tâm chăm sóc của chồng, gia đình và người thân sẽ giúp sản phụ vượt qua sự khủng hoảng về tâm lý.



TÂM LÝ NGƯỜI BỆNH DA LIỄU

Tâm lý của NB:

- ❖ Khó chịu, ngứa ngáy, bứt rứt;
- ❖ Sợ lây cho người thân.
- ❖ Thấy xấu hổ, mặc cảm, hoặc sợ người khác coi thường, chế nhạo, ...
- ❖ Thường tự cách ly mình,...

Ứng xử của CBYT:

- ❖ Thầy thuốc phải kiên trì, chủ động động viên, không nên phân biệt đối xử, không coi thường người bệnh.
- ❖ Luôn có thái độ quan tâm, cứu chữa tích cực để người bệnh hợp tác điều trị là đối với các bệnh hoa liễu, HIV/AIDS..
- ❖ Cần tuyên truyền để người bệnh, người nhà người bệnh biết cách phát hiện sớm và điều trị kịp thời.



GHI NHỚ!

Nghệ thuật y khoa là việc làm bệnh nhân vui vẻ trong khi tự nhiên chữa bệnh

Voltaire



TÂM LÝ NGƯỜI BỆNH NHI KHOA

Trẻ em thường:

- Rất nhạy cảm với đau;
- Dễ lo sợ phản ứng: Sợ uống thuốc đắng; Sợ người lạ, vật lạ, ...
- Sợ phải tách khỏi bố mẹ, sợ sẽ phạm lỗi lầm và bị trừng phạt,...
- Rất dễ có ấn tượng các thầy thuốc

Ứng xử của CBYT:

- ❖ Luôn thể hiện tình yêu thương vô về, dễ dàng, khuyến khích động viên bằng thái độ thân thương và lời nói chí tình.
- ❖ Phải thực sự tôn trọng các cháu, gần gũi trò chuyện, động viên tính dũng cảm chịu đựng mau lành bệnh.
- ❖ Đối với những trẻ dễ mắc cỡ e thẹn, cần quan tâm đến điều đó trong khi tiến hành khám bệnh và chữa bệnh.
- ❖ Khi các cháu ra viện cần ân cần dặn dò chu đáo.
- ❖ Tôn trọng các sinh hoạt của trẻ cũng như những sở thích thói quen; không nên gò ép, dọa dẫm trẻ mà nên dùng ánh mắt, lời nói cử chỉ để động viên an ủi trẻ.
- ❖ Luôn giữ gìn vệ sinh sạch đẹp cho các cháu, ăn mặc tươm tất làm cho trẻ vui thích quan tâm tới việc ăn uống đầy đủ, không để trẻ bị đói.

Ở quanh cầu thang tầng 2 này, những bức tường gần như không còn khoảng trống...

01629500398
Bông Xinh và Như Xù
mẹ và bố yêu và thương hai đứa
nhiều lắm! Bông Xinh phải mau khỏe
mạnh để về nhà chơi cùng em Như Xù
con nhé. Bố mẹ yêu và thương các con
rất rất nhiều ♡♡ Bông Xinh - Bích N
của bố mẹ cố lên ♡

Nguyễn Bích Ngọc
mau khỏe nha bé yêu ♡

Me ời Cố lên!
Con yêu mẹ nhiều

**Trên những mảng loang
lổ, lộn xộn chất chứa bao
tâm tư, hi vọng của
những người cha, người
mẹ, người con chờ ca mổ
hoàn thành.**

Câu chuyện sau Bức tường,...





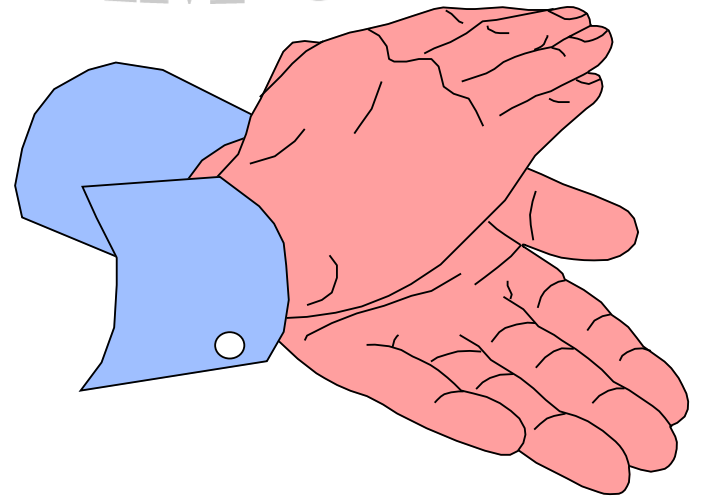
TRÂN TRỌNG CẢM ƠN

**RA ĐI CHÂN BƯỚC NHẸ NHÀNG
LÀ NGƯỜI HIẾU KHÁCH, RÕ RÀNG AN VUI**





TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!





MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN CẦN THIẾT TRONG KCB

GV: Ths.Bs. Phạm Thị Thanh Thủy
– Phó Chủ tịch Công đoàn Y tế Việt Nam

MỘT SỐ KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN CẦN THIẾT TRONG KCB

1. Kỹ năng làm quen.
2. Kỹ năng truyền đạt, tư vấn, giải thích cho NB
3. Kỹ năng khuyến khích NB chia sẻ thông tin
4. Kỹ năng phản hồi thông tin với NB
5. Kỹ năng lắng nghe

1. KỸ NĂNG LÀM QUEN

- Chủ động tạo ra sự tương đồng: Cùng chung “tần sóng”
-

KỸ NĂNG TẠO THIỆN CẢM



1. KỸ NĂNG LÀM QUEN (tt)

- **Kỹ năng tạo thiện cảm:**
 - ✓ **Chào hỏi**
 - ✓ **Nụ cười phù hợp**
 - ✓ **Xưng hô, gọi tên**
 - ✓ **Giọng nói**
 - ✓ **Ánh mắt**
 - ✓ **Cử chỉ điệu bộ**

31. KỸ NĂNG LÀM QUEN (tt)

- Kỹ năng tạo thiện cảm:
 - ✓ Sự quan tâm
 - ✓ Tránh thành kiến
 - ✓ Ngôn ngữ: Sử dụng ngôn ngữ của đối tác & tinh tế trong sử dụng NN.
 - ✓ Ngoại hình: Trang phục, trang sức
 - ✓ Môi trường: Thời gian, không gian

2. KỸ NĂNG TRUYỀN ĐẠT, TƯ VẤN, GIẢI THÍCH

Trình bày rõ ràng

- Ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu.
- Âm điệu và ngữ điệu phù hợp

Chú ý lắng nghe

- Khuyến khích đối tác chia sẻ thông tin
- Không ngắt lời, không tranh luận

Thảo luận làm sáng tỏ vấn đề

- Nêu câu hỏi tình huống
- Không thúc ép, ra lệnh

Nguyên tắc truyền đạt

- Thỏa mãn thông tin cho đối tác
- Gây ấn tượng
- Nhắc lại nhiều lần & tóm tắt

3. KỸ NĂNG KHUYẾN KHÍCH NB CHIA SẺ TT

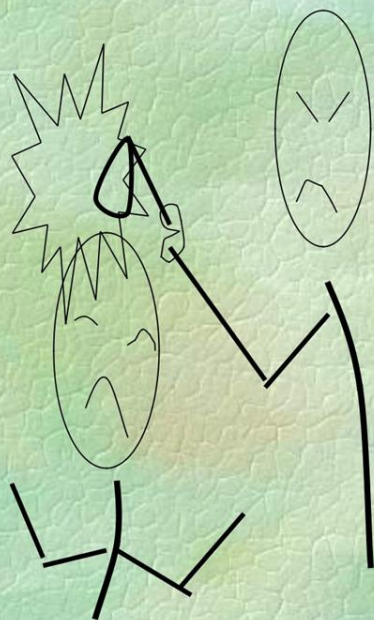
■ Nguyên tắc cơ bản:

- ✓ Lắng nghe đối tác
- ✓ Khuyến khích ĐT tự phát hiện vấn đề
- ✓ Khuyến khích ĐT tự lựa chọn giải pháp
- ✓ Tạo sự tự tin cho ĐT

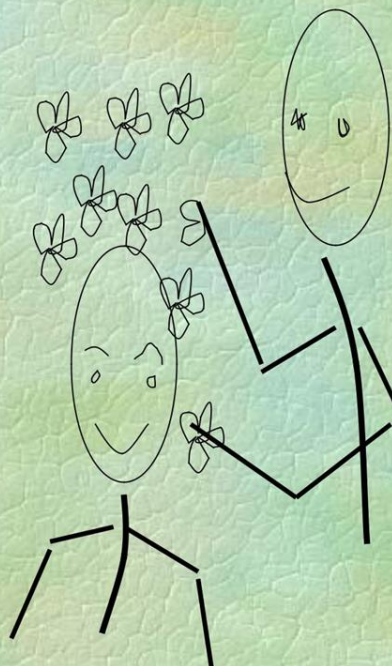
■ Một số điểm cần lưu ý:

- ✓ Chấp nhận đối tác
- ✓ Khen ngợi những điểm mạnh
- ✓ Hỗ trợ kịp thời, thiết thực
- ✓ Không áp đặt

KỸ NĂNG PHẢN HỒI



Loại áp đặt



Loại hoa hồng gương



Loại soi

5. KỸ NĂNG LẮNG NGHE

1. LẮNG NGHE HIỆU QUẢ
2. LẮNG NGHE ĐỂ GIẢI QUYẾT XUNG ĐỘT
3. NGHE VÀ THẤU HIỂU
4. LẮNG NGHE ĐỂ ĐỒNG CẢM
5. LẮNG NGHE NGƯỜI BỆNH

Tại sao chúng ta phải Lắng nghe:

Một ngày trung bình chúng ta dành:

- 53% thời gian để nghe
- Hiệu suất thu về chỉ có 25-30%

Vậy điều gì làm ta nghe không hiệu quả?

NGHE

- Không nghe gì
- Nghe 1 phần: chỉ cái gì liên quan đến mình mới nghe
- Nghe toàn bộ nhưng không hiểu
- Nghe thấu cảm: Nghe chăm chú, bằng tai và cả bằng trái tim

NGHE KHÔNG HIỆU QUẢ

- **Thái độ không muốn nghe:** Địch hờn người địch là người không muốn nghe
- **Nghe không nỗ lực, không tập trung:**
- **Nghe phục kích:** chỉ nghe xem người nói có gì sai để đàm phán: làm xấu đi quan hệ
- **Nghe phòng thủ:** Khi bị gọi, chắc chắn sẽ nghĩ đến các lỗi của bản thân và lo lắng, nghĩ sẵn cách phản bác, biện hộ,... = lắng nghe không hiệu quả
- **Võ đoán – Ngộ nhận:** Nghe toàn bộ nhưng không hiểu
- **Nghe không chuẩn bị:** Tinh thần, thái độ, kỹ năng lắng nghe

Nghe thấy và lắng nghe

➤ **Nghe thấy là quá trình tự nhiên:**

Là quá trình sóng âm đập vào màng nhĩ và chuyển lên não

Là một quá trình hoàn toàn tự nhiên (từ nhỏ, lúc ngủ QT đó vẫn xảy ra)

➤ **Lắng nghe cần sự tập trung, chú ý:**

QT này tiếp nối với QT nghe thấy;

Nó biến đổi âm thành thành ngữ nghĩa, nhằm giải mã song âm thanh thành ngữ nghĩa

Đòi hỏi phải tập trung chú ý rất cao

Dành 2 phút để nghe



Sau 2 phút Anh/chị đã nghe?

- Bạn nghe thấy gì không?
- Bạn có nghe thấy tiếng còi xe?
- Có mấy loại còi xe?
- Và sau nghe hết 2 phút, qua âm thanh nghe thấy được, bạn có thể hình dung đó là hoạt động gì, liên tưởng đến thực tế bạn đã gặp hoặc đã biết?

Nguyên tắc của Lắng nghe:

- **Nghiêm túc**
- **Tập trung**
- **Nghe hết vấn đề**
- **Kiểm soát cảm xúc bản thân**
- **Có phản hồi**

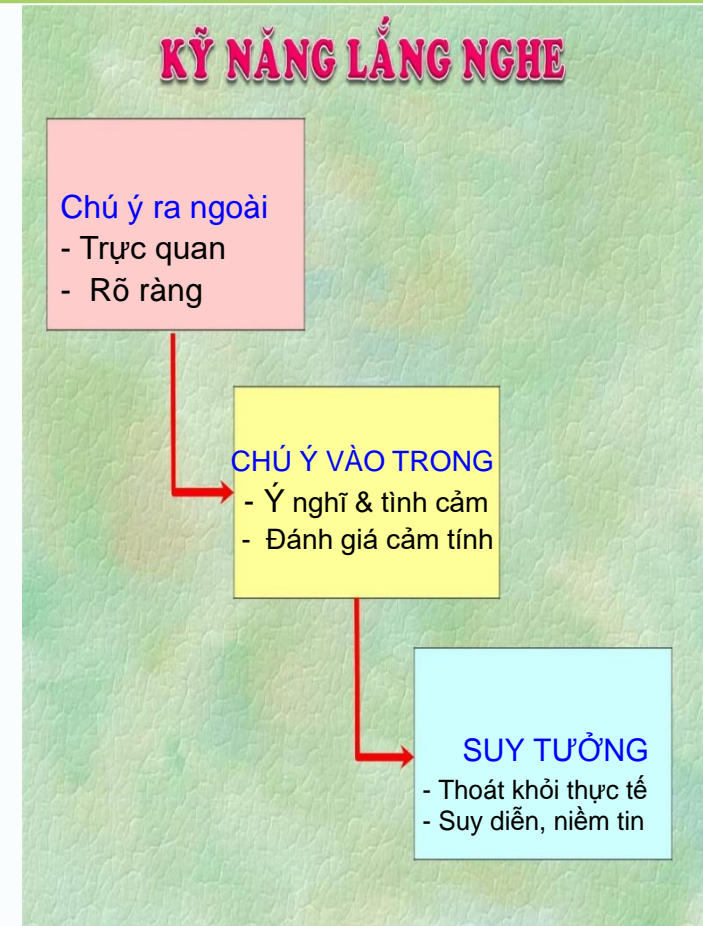
THÁI ĐỘ LẮNG NGHE

(Không muốn nghe là điếc hơn cả người điếc)

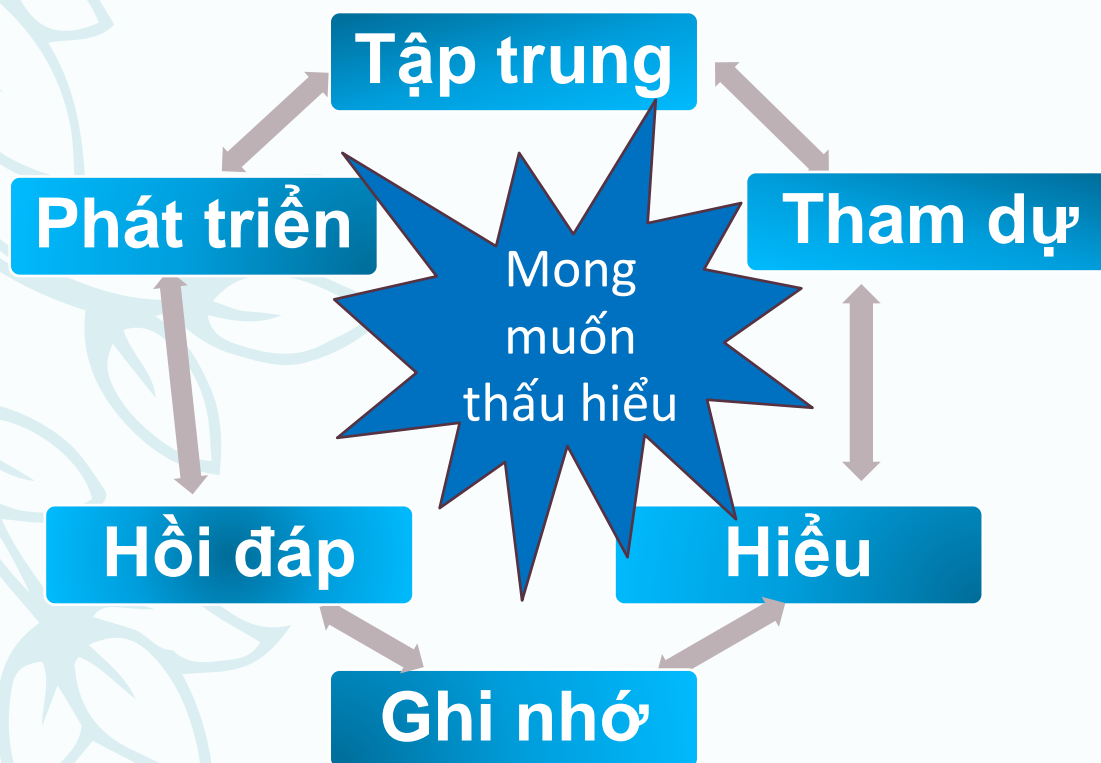
- THÁI ĐỘ: QĐ 80%

Công thức “NCCMT”:

- ✓ N: Ngồi
- ✓ C: Cởi mở
- ✓ C: Hơi cúi đầu về trước
- ✓ M: Tiếp xúc bằng mắt
- ✓ T: Thư giãn, thoải mái.



CHU TRÌNH LẮNG NGHE TÍCH CỰC



KỸ NĂNG LẮNG NGHE TÍCH CỰC

- **Nghe xong rồi hãy nói**
- **Gác các việc khác lại**
- Hồi đáp để ủng hộ người nói
- Nhìn vào người nói
- Không ngắt lời người nói khi chưa thực sự cần thiết
- Nhắc lại và diễn giải nội dung
- Tìm ra ý chính
- Hỏi để làm rõ vấn đề
- Nỗ lực và tập trung

Hiệu quả của Lắng nghe tích cực:

- Người bệnh xác định được vị trí của mình
- Cảm thấy được đồng viên, chia sẻ
- Định hướng được vấn đề tự lập cảm xúc
- CBYT hiểu vấn đề của NB một cách thấu đáo
- Phát triển mối quan hệ gần gũi giữa CBYT và NB

KỸ NĂNG LẮNG NGHE GIẢI QUYẾT XUNG ĐỘT

- Bước 1: Tách hai người ra
- Bước 2: Cho họ ngồi xuống
- Bước 3: Cho họ uống 1 cốc nước
- Bước 4: Lắng nghe tích cực
- Bước 5: Đặt câu hỏi để tự đưa ra giải pháp

nhĩ

nhĩ

vương

耳聽

nhĩn

nhĩt

tĩm

KỸ NĂNG LẮNG NGHE ĐỒNG CẢM

- Tôn trọng người nói – coi họ là thượng đế: **chữ Vương**
- Tai lúc nào cũng hướng về phía người nói: **Chữ Thính**
- Để thấu hiểu được suy nghĩ và cảm xúc của đối tác, để lắng nghe cả những điều mà đối tác chưa biết cách diễn tả, khi nghe nên nhìn vào mắt và mặt của người nói: **chữ Thập, chữ Nhãn**
- Phải để tâm đến đối tác và để tâm vào câu chuyện, hết lòng lắng nghe (thành tâm và mong muốn được chia sẻ nhiều với đối tác): **chữ Tâm**
- Tất cả những điều được nghe, **không được định kiến, phán xét**; phải thống nhất kết hợp phân tích và đưa ra lời khuyên hữu động viên chân thành với đối tác: **Chữ Nhất**

Kỹ năng lắng nghe với NB

- Lắng nghe tạo cho NB cảm thấy được tôn trọng, đánh giá cao và quan tâm.
- Tránh ngắt lời nói chen ngang
- Nghe một cách chủ động và tích cực thể hiện bằng các cách thể hiện sự tập trung, chú ý lắng nghe: Nét mặt vui, gật đầu, trả lời các câu ngắn: *vâng, nhất trí, ...*
- Nhìn về hướng người nói; không nói chuyện riêng, không làm việc khác khi đang nghe; Nếu có ghi chép thì chỉ nên ghi chép nhanh, vắn tắt rồi tiếp tục lắng nghe.
- Thể hiện sự cảm thông, đồng cảm với vui buồn, khó khăn của NB, cần lắng nghe không chỉ bằng tai mà còn bằng cả trái tim.
- Trong trường hợp người bệnh nói lan man dài dòng quá thì cần để cho NB nói hết câu rồi khéo léo chuyển cuộc đối thoại sang hướng của CBYT mong muốn.
- *Nên Sử dụng từ tượng thanh phù hợp: Có thể kết hợp các từ tượng thanh *uhm, ah* thể hiện sự đồng ý và chăm chú lắng nghe.*

THÔNG ĐIỆP

*Để nói dễ hiểu,
hãy nói chân thành
Để nói chân thành,
hãy nói như bạn nghĩ*

THÔNG ĐIỆP

- **Gieo cảm xúc gặt hành vi**
- **Gieo hành vi gặt thói quen**
- **Gieo thói quen gặt tính cách**
- **Gieo tính cách gặt số phận**

THÔNG ĐIỆP:

Văn hóa là **cái còn lại** sau khi đã quên đi tất cả

VĂN HÓA LÀ CÁI PHẢI HỌC SAU KHI ĐÃ HỌC TẤT CẢ

Người ta trả tiền cho công sức của bác sỹ
Còn SỰ TỬ TẾ thì mãi vẫn là ...
... MÓN NỢ ƠN TÌNH
Seneca

