

DỰ ÁN SỨC KHỎE SINH SẢN

Tư vấn lồng ghép về sức khỏe tình dục và sức khỏe sinh sản

TÀI LIỆU DÀNH CHO GIẢNG VIÊN



**DỰ ÁN
SỨC KHỎE
SINH SẢN**



ENGENDERHEALTH
Improving Women's Health Worldwide

DỰ ÁN SỨC KHỎE SINH SẢN

**Tư vấn lồng ghép
về sức khỏe tình dục
và sức khỏe sinh sản**

Tài liệu dành cho giảng viên

Hà Nội – 2008

LỜI CẢM ƠN

Bộ giáo trình *Tư vấn lồng ghép về sức khỏe tình dục và sức khỏe sinh sản* là một phần trong toàn bộ quá trình xây dựng và phát triển tài liệu tập huấn được xây dựng và hỗ trợ bởi Dự án Sức khỏe sinh sản (Dự án SKSS). Dự án SKSS là chương trình phối hợp giữa các đối tác gồm Pathfinder International, EngenderHealth, Ipas và Bộ Y tế Việt Nam, với mục đích hỗ trợ chính phủ nâng cao chất lượng và mở rộng các hình thức dịch vụ chăm sóc sức khỏe sinh sản trong mạng lưới chăm sóc sức khỏe sinh sản của nhà nước. Dự án hỗ trợ 15 tỉnh trải dài từ Bắc vào Nam. Dự án SKSS coi tư vấn là nền tảng trong những nỗ lực để hỗ trợ chất lượng cung cấp dịch vụ SKSS.

Trong một cuộc hội thảo tổ chức tháng 4/2002, các đối tác và các bên tham gia chính của Dự án SKSS đã nhất trí về việc cần mở rộng mô hình tư vấn để chú trọng hơn tới các vấn đề sức khỏe tình dục và giới. Nỗ lực này hỗ trợ mạnh mẽ việc thực hiện Mục tiêu 7 trong Chiến lược SKSS quốc gia, là mục tiêu có nội dung kêu gọi “nâng cao kiến thức cho nam giới và phụ nữ về các mối quan hệ tình dục và tính dục, nhằm thúc đẩy việc thực hiện đầy đủ quyền và trách nhiệm đối với các mối quan hệ tình dục trên cơ sở bình đẳng và tôn trọng lẫn nhau để cải thiện sức khỏe sinh sản và chất lượng cuộc sống”. Ngoài ra, tư vấn toàn diện được coi như một phương tiện quan trọng để thúc đẩy lồng ghép dịch vụ trong khuôn khổ mạng lưới chăm sóc sức khỏe sinh sản.

Bộ giáo trình *Tư vấn lồng ghép về sức khỏe tình dục và sức khỏe sinh sản* đã được tổ chức EngenderHealth xây dựng, nhằm đáp ứng nhu cầu của toàn thế giới đối với các công cụ đào tạo có chất lượng để nâng cao kiến thức, quan điểm, kỹ năng và sự tự tin trong tư vấn và giao tiếp trong tất cả các khía cạnh của sức khỏe sinh sản, kể cả sức khỏe tình dục. Bộ tài liệu này đã được EngenderHealth thử nghiệm tại Bangladesh, Ghana, Jordan và Kenya, sau đó được hoàn thiện và công bố năm 2003.

Bản giáo trình này về cơ bản rất nhất quán với giáo trình nguyên gốc của EngenderHealth. Tuy nhiên, nó đã được chỉnh sửa để phù hợp với hệ thống Chuẩn quốc gia và Hướng dẫn về Chăm sóc sức khỏe sinh sản do Bộ Y tế Việt Nam ban hành năm 2002. Ngoài ra, có một số điều chỉnh nhỏ để phản ánh tập tục văn hoá và các ưu tiên về sức khỏe sinh sản của Việt Nam. Giáo trình này đã được thử nghiệm thực địa vào đầu năm 2005 trong các giảng viên cấp tỉnh thuộc 8 tỉnh trong Dự án SKSS tại Việt Nam, sau đó được chỉnh sửa dựa trên ý kiến đóng góp của các giảng viên và học viên cũng như các bài học rút ra từ quá trình tập huấn.

Dự án SKSS xin bày tỏ lòng biết ơn đối với EngenderHealth vì đã cho phép chuyển thể giáo trình trong khuôn khổ Dự án tại Việt Nam.

Dự án Sức khỏe sinh sản

LỜI NÓI ĐẦU

Kể từ sau Hội nghị quốc tế về Dân số và Phát triển tại Cairo năm 1994 và Hội nghị Phụ nữ Thế giới lần thứ IV tại Bắc Kinh năm 1995, các tổ chức phát triển và y tế cộng đồng quốc tế đã có một cách tiếp cận toàn diện hơn với SKSS và cố gắng mở rộng cũng như lồng ghép các loại hình dịch vụ. Sự chuyển hướng sang SKSS lồng ghép bao gồm cả việc quan tâm hơn nữa tới các quyền khách hàng, chất lượng chăm sóc, lựa chọn trên cơ sở có thông tin và đảm bảo đề cập được sự khác biệt về giới.

Sự chuyển hướng này cũng thừa nhận các nhu cầu đa dạng của khách hàng trong lĩnh vực SKSSTD và đưa ra việc cần có những thay đổi trong toàn bộ hệ thống chăm sóc y tế để đáp ứng những nhu cầu đó. Các chương trình dịch vụ cần phải có cách tiếp cận lấy khách hàng làm trung tâm, liên kết các dịch vụ sao cho có thể chăm sóc một cách toàn diện, đáp ứng mọi nhu cầu liên quan của khách hàng và đảm bảo sao cho những người cung cấp dịch vụ có độ nhạy cảm cần thiết trước các vấn đề y tế, xã hội và hành vi, vốn có thể là lý do sâu xa mà khách hàng không nói ra.

Người cung cấp dịch vụ cần được đào tạo thêm và có cơ chế hỗ trợ để có các kỹ năng, kiến thức cũng như sự tự tin cần có giúp cho việc giao tiếp hiệu quả với khách hàng. Tất cả những dịch vụ SKSSTD đều có đặc điểm chung là rất nhạy cảm. Đây là những vấn đề rất riêng tư và bị ảnh hưởng bởi các định kiến và những qui định khắt khe của hệ thống xã hội, tôn giáo, chính trị và pháp luật.

Một công trình khảo sát của Tổ chức EngenderHealth năm 2001 cho thấy những tài liệu đào tạo về tư vấn hiện nay hầu như không thảo luận về thực hành tình dục và mối liên quan tới sức khoẻ. Tương tự như vậy, người cung cấp dịch vụ thường đề cập các dịch vụ chăm sóc SKSS một cách riêng lẻ, không tính đến những điểm chung liên kết các lĩnh vực này, hay việc các nhu cầu SKSS của khách hàng thường có mối liên quan đến nhau như thế nào. Cả khách hàng và người cung cấp dịch vụ thường không tự tin và thiếu kiến thức về tình dục. Điều này đã gây ra những trở ngại đáng kể đối với việc tư vấn một cách hiệu quả cho khách hàng cũng như giao tiếp giữa khách hàng-người cung cấp dịch vụ. Người ta rất hay bỏ lỡ các cơ hội đề cập tới khách hàng cũng như tất cả các nhu cầu SKSS của họ một cách toàn diện, điều đó gây tác động tiêu cực đối với sức khoẻ cộng đồng.

Giáo trình tập huấn này nhằm bù lấp khoảng trống nói trên trong các tài liệu tập huấn và đáp ứng nhu cầu về cung cấp kiến thức, phát triển kỹ năng và thái độ, cũng như tạo sự tự tin thoải mái trong giao tiếp và tư vấn hiệu quả trong mọi lĩnh vực SKSS, bao gồm cả tình dục. Giáo trình này sử dụng khái niệm *Sức khoẻ sinh sản - Sức khoẻ tình dục* để mô tả phạm vi các vấn đề sức khoẻ của các khách hàng nhận dịch vụ tư vấn lồng ghép.

Giáo trình chủ yếu dành cho những người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế, những người giám sát và những người quản lý chương trình. Các kỹ năng tư vấn đề cập ở đây được cho là phù hợp với cả các dịch vụ phòng ngừa và điều trị trong toàn bộ hệ thống y tế quốc gia của các học viên. Cuối cùng, mục tiêu của cách tiếp cận cùng tham gia khi định nghĩa các khái niệm và xây dựng các hồ sơ khách hàng tiềm năng trong giáo trình này là để giúp học viên các kỹ năng xem xét thực tiễn và tìm hiểu các vấn đề SKSS ưu tiên trong cộng đồng của họ một cách phù hợp với nền văn hoá sở tại.

MỤC LỤC

Danh mục chữ viết tắt	iiii
Giới thiệu cho giảng viên.....	v
Bài 1 Làm quen và giới thiệu	1
Bài 2 Cây vấn đề - Nguyên nhân và hậu quả của các vấn đề SKSSTD	5
Bài 3 Hồ sơ khách hàng với các vấn đề về SKSSTD	13
Bài 4 Khái niệm sức khỏe sinh sản, sức khỏe tình dục và tư vấn lồng ghép SKSSTD	17
Bài 5 Vì sao phải nói chuyện với khách hàng về tính dục?.....	23
Bài 6 Quá trình học hỏi và phát triển tình dục.....	31
Bài 7 Giới và vai trò giới.....	37
Bài 8 Tình dục lành mạnh và an toàn hơn	47
Bài 9 Hỗ trợ Khách hàng ra quyết định tự nguyện trên cơ sở có đầy đủ thông tin	53
Bài 10 Đáp ứng quyền khách hàng trong các bước tư vấn	65
Bài 11 Xây dựng mối quan hệ với khách hàng Lưu ý với khách hàng là nam giới và vị thành niên, Thực hành tư vấn G1.....	73
Bài 12 Đặt vấn đề cho việc trao đổi chủ đề tình dục với khách hàng - Thực hành tư vấn G1.....	81
Bài 13 Đặt câu hỏi mở	87
Bài 14 Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu đối với khách hàng.....	91
Bài 15 Tìm hiểu tình trạng các mối quan hệ tình dục của khách hàng.....	95
Bài 16 Đánh giá nguy cơ và giúp khách hàng tự đánh giá nguy cơ.....	101
Bài 17 Thực hành tư vấn G2.....	113
Bài 18 Kỹ năng lắng nghe và Diễn giải	119
Bài 19 Cung cấp thông tin trong tư vấn lồng ghép SKSSTD.....	129
Bài 20 Sử dụng hình ảnh hỗ trợ để giải thích về giải phẫu và sinh lý sinh sản/tình dục	133
Bài 21 Thực hành tư vấn G3 (Giới thiệu).....	141
Bài 22 Trình bày hồ sơ khách hàng và phân lại nhóm.....	147
Bài 23 Tác động của mất cân bằng quyền lực trong việc đưa ra các quyết định liên quan đến SKSSTD	151
Bài 24 Giúp khách hàng ra quyết định - Thực hành tư vấn G4.....	163
Bài 25 Giúp khách hàng thực hiện quyết định - Thực hành tư vấn G5 (Giải thích)	171
Bài 26 Giúp khách hàng xây dựng kỹ năng thương thuyết với bạn tình và sử dụng bao cao su	179
Bài 27 Tổng Thực hành	189
Bài 28 Đáp ứng nhu cầu của người CCDV và khắc phục những rào cản đối với TVLG SKSSTD	195

Bài 29	Kế hoạch cá nhân cho việc áp dụng những điều đã học trong khóa tập huấn.....	203
Bài 30	Theo dõi, giám sát sau tập huấn.....	207
Bài 31	Đánh giá lớp học và kết thúc	211
Phụ lục A	Mẫu chương trình tập huấn	213
Phụ lục B	Khởi động Hàng ngày và kết thúc một ngày học	227
Phụ lục C	Bài kiểm tra trước và sau khoá học	233
Phụ lục D	Mẫu đánh giá của học viên	241
Phụ lục E	Sử dụng giáo cụ trực quan để Giải thích giải phẫu sinh lý về SKSS	245
Phụ lục F	Công cụ giám sát.....	255
	Tài liệu tham khảo	269

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

BCS	Bao cao su
NTLQĐTD	Nhiễm trùng lây qua đường tình dục
BMTE/KHHGĐ	Bà mẹ trẻ em/Kế hoạch hóa gia đình
CCDV	Cung cấp dịch vụ
DCTC	Dụng cụ tử cung
DV	Dịch vụ
KH	Khách hàng
KHHGĐ	Kế hoạch hóa gia đình
NKĐSS	Nhiễm khuẩn đường sinh sản
SKSS	Sức khỏe sinh sản
SKSSTD	Sức khỏe sinh sản tình dục
SKTD	Sức khỏe tình dục
TVLG	Tư vấn lồng ghép
VNĐSS	Viêm nhiễm đường sinh sản

GIỚI THIỆU CHO GIẢNG VIÊN

Tổng quan

Một điều được nhận thấy thông qua các chuyến giám sát và quan sát lâm sàng của Dự án SKSS là có một sự phân tách trong cung cấp dịch vụ tại các cơ sở y tế Việt Nam. Các dịch vụ được tổ chức theo ngành dọc và khách hàng được đưa đến các phòng chuyên biệt để điều trị, do đó các vấn đề sức khỏe chung của khách hàng thường bị bỏ sót. Bằng chứng là không ít khách hàng đến để điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục (NTLQĐTD) không được tư vấn hay được cung cấp các dịch vụ về kế hoạch hoá gia đình. Phụ nữ đến để khám thai và chăm sóc trước sinh không được tư vấn về NTLQĐTD/HIV hay những vấn đề về tình dục. Thanh niên đến để phá thai có thể không nhận được thông tin đầy đủ và cũng không được tư vấn về bảo vệ kép NTLQĐTD/HIV. Trước những nhu cầu trên, Dự án SKSS tìm kiếm một phương pháp tiếp cận mới về tư vấn lồng ghép SKSSTD.

Mục đích của tư vấn lồng ghép SKSSTD là đưa tình dục như là một phần của sức khỏe của khách hàng và nhấn mạnh nhiệm vụ của người cung cấp dịch vụ phải xác định các nhu cầu SKSS và tình dục của khách hàng như là một vấn đề chủ chốt đảm bảo chất lượng chăm sóc.

Học viên và giảng viên của Khoá tập huấn

Tất cả những ai làm việc tại cơ sở y tế có cung cấp dịch vụ SKSSTD đều có vai trò thực hiện tư vấn lồng ghép SKSSTD một cách hiệu quả, không phụ thuộc vào việc cá nhân đó làm việc trong lĩnh vực lâm sàng, tư vấn hay hậu cần. Vì thế, giáo trình này có thể được áp dụng đào tạo cho các cấp nhân viên khác nhau.

Giảng viên nhất thiết phải là người có nhiều kinh nghiệm trong đào tạo và tư vấn. Giảng viên cũng cần là người có kiến thức chuyên sâu về tình dục và giới vì đây là hai vấn đề mới và rất dễ bị nhầm lẫn.

Kết cấu khoá tập huấn (xem chi tiết Phụ lục A)

Đối với những người cung cấp dịch vụ: Thời gian tối ưu là 6 ngày. Nếu học viên chưa có nhiều kiến thức về các vấn đề SKSSTD, thời gian đào tạo có thể tăng thêm. Nếu điều kiện không cho phép, có thể tiến hành đào tạo người cung cấp dịch vụ trong 4 ngày.

Đối với nhân viên tiếp đón và hành chính, tiến hành khóa đào tạo 2 ngày để cung cấp các khái niệm cơ bản/chủ chốt về TVLG và cải thiện thái độ của họ đối với khách hàng.

Bộ tài liệu tập huấn: gồm sách dành cho giảng viên và sách dành cho học viên

Sách dành cho giảng viên

Bộ tài liệu cho giảng viên bao gồm phần giới thiệu dành cho giảng viên, giáo trình chi tiết với các bài giảng và các phụ lục cho nội dung chính.

Mỗi bài giảng chi tiết có 6 phần cơ bản:

- Mục tiêu: những kiến thức, kỹ năng, thái độ cần đạt được khi kết thúc bài.
- Phương tiện: các tài liệu, máy móc/giáo cụ cần cho bài giảng.
- Chuẩn bị trước: các tài liệu hay phương tiện giảng cần chuẩn bị trước.
- Khung thời gian: kế hoạch thời gian cho các hoạt động của bài giảng.
- Các ý chính của bài: đây là các ý chủ chốt cần rút ra ở cuối bài.
- Các hoạt động: hướng dẫn chi tiết cho các hoạt động trong lớp học.

Tài liệu phát tay cho học viên

Tài liệu được phát triển nhằm giảm thiểu tối đa thời gian ghi chép trong khoá học của học viên và họ có thể tham khảo sau khoá học. Tuy nhiên, nếu học viên nhận được tài liệu này trước mỗi bài học thì sẽ hạn chế sự động não. Do vậy, không được đóng tài liệu này thành sách và phát thành quyển cho học viên. Tài liệu phát tay của từng bài cần được phổ tổ riêng biệt và phát cho học viên theo hướng dẫn. Nếu trong bài không ghi hướng dẫn đặc biệt thì tài liệu của bài sẽ được phát sau khi kết thúc bài giảng. Để tiện cho việc lưu giữ các tài liệu học viên sẽ được phát một cặp file trống khi bắt đầu khoá học. Sau đó, các tờ phát tay sẽ được dập lỗ và cài vào cặp file trong quá trình học.

Phương tiện và trang thiết bị giảng dạy

Các phương tiện hỗ trợ cho tập huấn bao gồm: giấy lật bằng dính, bút dạ viết bảng, bút dạ viết giấy, thẻ giấy màu.

Nếu có máy chiếu và giấy trong thì có thể sử dụng giấy trong thay cho giấy lật, trong một số trường hợp. Nếu không có điều kiện in và sử dụng giấy trong, giảng viên cần chuẩn bị giấy lật để ghi và dính lên tường những thông tin chủ chốt trong thời gian tập huấn.

Trước khoá tập huấn

Khẳng định cam kết của cơ sở

Giảng viên cần đọc qua một lần Tài liệu hướng dẫn dành cho giảng viên và Sách dành cho học viên để có được cái nhìn tổng thể về mục tiêu, nội dung và cách tiếp cận của khoá tập huấn. Sau đó phải gặp gỡ với những người quản lý chương trình tại cơ sở yêu cầu hoặc tài trợ khoá tập huấn. Cho dù yêu cầu đặt ra đối với các nhà quản lý tại cơ sở y tế của khoá tập huấn này là phải nắm được mục đích, mục tiêu và đối tượng tập huấn, nhưng các giảng viên vẫn phải gặp gỡ họ để làm rõ mục đích của khoá tập huấn và khẳng định thời gian cam kết cho lớp học.

Trong chuyến thăm cơ sở, giảng viên cần:

- Khẳng định là đã lựa chọn được các học viên phù hợp.
- Xác định các lĩnh vực SKSSTD cụ thể và các nhóm cộng đồng hoặc nhóm khách hàng cần được chú trọng trong nội dung tập huấn (xem “Trước Khoá tập huấn: Sử dụng “hồ sơ khách hàng” để điều chỉnh nội dung tập huấn cho phù hợp với nhu cầu học viên”).
- Xác định và lên lịch cho các mô đun kèm theo hoặc tập huấn sâu hơn, sao cho phù hợp nhất với nhu cầu đào tạo và dịch vụ của học viên (Ghi chú: Xem có cần đào tạo định hướng kiến thức như “tiền đề” hay không. Xem “Tổng quan: Cách tiếp cận của khoá học” và “Tổng quan: Kết cấu khoá học”).
- Thỏa thuận về các bước sau khoá tập huấn, phân thời gian và trách nhiệm đối với giảng viên hoặc giám sát viên chương trình (xem “Sau khoá tập huấn”).
- Xác định các giám sát viên hoặc nhân viên quản lý nào sẽ tham gia tập huấn, hoặc lên kế hoạch cho lớp học 3 ngày dành riêng để đáp ứng nhu cầu của những người này.
- Xác định những nhân viên tiếp đón nào sẽ tham gia lớp học 2 ngày và lên lịch cho lớp học này.
- Thảo luận về khả năng thực hiện quan sát ban đầu và phỏng vấn khách hàng trước khi tập huấn để chuẩn bị cho đánh giá kết quả (xem “Đánh giá: Đánh giá sau khoá học”).

Thu thập thông tin cơ bản

Cố gắng thăm cơ sở dịch vụ trước khi diễn ra khoá tập huấn. Trước khi tập huấn, bạn cần nắm rõ thông tin về kiến thức nền của học viên (bao gồm các khoá tập huấn họ đã tham gia trước đó, nếu có), nhiệm vụ công tác và nhu cầu đào tạo. EngenderHealth khuyến nghị các giảng viên nên quan sát học viên khi họ làm việc và nhận xét tình hình công tác tư vấn SKSSTD hiện tại của cơ sở y tế đó. Ngoài ra, giảng viên nên trao đổi với học viên để tìm hiểu về kinh nghiệm của họ trong tư vấn SKSSTD, hỏi các câu hỏi cụ thể liên quan đến trình độ kiến thức và thái độ của họ.

Trình bày nội dung nhạy cảm

Khoá tập huấn này đề cập nhiều chủ đề mà học viên có thể cảm thấy khó thảo luận. Trong khi tài liệu này có đề xuất các phương pháp thảo luận nhiều chủ đề trong lớp, giảng viên có thể gặp những tình huống khi cá nhân học viên (hoặc một nhóm học viên) ngại tham gia thảo luận, có thái độ phán xét, hoặc khiến cho các học viên khác không bày tỏ được cảm giác của mình một cách thoải mái. Để khuyến khích mọi người và tạo một môi trường để học viên cảm thấy thoải mái tham gia thảo luận và tiếp nhận những nội dung và ý tưởng mới, học viên có thể sử dụng những thủ thuật sau:

- Nhận thức rằng việc cảm thấy căng thẳng, lo âu hay bất ổn trong những tình huống mới và không quen thuộc là chuyện bình thường.
- Bắt đầu từ nội dung ít nhạy cảm tiến đến những nội dung nhạy cảm

- Áp dụng các hoạt động khởi động khi bắt đầu giờ học và sau giờ giải lao để tăng cường sự gắn kết giữa các học viên và cảm giác thoải mái.
- Các bài tập nhóm nhỏ giúp học viên có thể bày tỏ cảm nghĩ trước một công việc hợp hơn. Tương tự như vậy, có thể chia nhóm theo giới nếu phù hợp.
- Sử dụng kỹ thuật diễn giải và làm rõ để bày tỏ sự chú ý đối với lời nói của học viên, khuyến khích họ tiếp tục nói và đảm bảo là chúng ta hiểu điều họ nói.
- Chia sẻ những kinh nghiệm của bạn, bao gồm những tình huống mà bạn đã thành công và thất bại.
- Đưa ra phản hồi tích cực để khẳng định với học viên là ý kiến của họ là được và phù hợp để khuyến khích mọi người tham gia hơn nữa.

Phản hồi từ học viên

Giảng viên cần dành ra một khoảng thời gian vào lúc bắt đầu mỗi ngày học để học viên nêu ra những vấn đề còn tồn tại ảnh hưởng đến học tập, như những vấn đề liên quan đến cá nhân, phương tiện hay nội dung. Tùy thuộc vào số học viên, dành khoảng 10 đến 15 phút là đủ (xem “Khởi động mỗi ngày”, Phụ lục B).

Tương tự như vậy, giảng viên cần dành một khoảng thời gian vào cuối mỗi ngày học để học viên chia sẻ kinh nghiệm học và đánh giá về những gì tốt và chưa tốt đối với họ trong ngày học vừa qua (xem hướng dẫn trong phần “Tổng kết mỗi ngày”, Phụ lục C). Việc đánh giá này sẽ giúp giảng viên có thể điều chỉnh chương trình học và tạo cơ hội để học viên nhận xét về diễn tiến của khoá tập huấn.

Vào cuối ngày học trước ngày cuối cùng của mỗi khoá tập huấn, giảng viên có thể hỏi học viên họ có muốn làm rõ thêm vấn đề gì đã nêu trong khoá học hay họ có muốn thảo luận thêm điều gì vào ngày học cuối.

Quyền khách hàng

Học viên có thể có hoặc không tiếp xúc trực tiếp với khách hàng trong thời gian tập huấn về tư vấn lồng ghép SKSSTD. Tuy nhiên, họ có thể quan sát các hoạt động chăm sóc khách hàng trong thời gian tập huấn, hoặc là chính tại cơ sở y tế của họ, (nếu khoá tập huấn diễn ra ngay tại đó) hoặc tại cơ sở y tế bạn (nếu khoá tập huấn diễn ra tại nơi khác). Cũng như đối với bất kỳ dịch vụ y tế nào, quyền khách hàng là quan trọng nhất và cần được tính đến trong suốt khoá học. Cần có sự đồng ý của khách hàng trước khi ai đó trong lớp học muốn quan sát hoặc tham gia hỗ trợ bất kỳ khía cạnh chăm sóc nào cho khách hàng. Khách hàng từ chối không muốn để học viên có mặt trong thời gian cung cấp dịch vụ, vẫn phải được nhận dịch vụ và không bị trì hoãn.

Chứng chỉ

Vì khoá tập huấn này tập trung vào việc áp dụng kiến thức, thái độ và kỹ năng trong giao tiếp với khách hàng, nên việc cung cấp chứng chỉ về khả năng của học viên vào cuối khoá học là không thực tế. Theo EngenderHealth, khả năng của học viên cần được đánh giá sau khi họ trở về nơi làm việc và áp dụng những gì học được. Chỉ có thể đánh giá được khả năng của học viên và tác động của khoá tập huấn

trong bối cảnh công việc thực. Vì thế, EngenderHealth không khuyến cáo việc cấp chứng chỉ về khả năng của học viên ngay khi kết thúc khoá học.

Cơ sở nơi tiến hành tập huấn sẽ quyết định xem họ muốn cấp cho học viên chứng chỉ dạng khác không. Ví dụ, có thể chọn cấp cho những người hoàn thành khoá tập huấn chứng chỉ tham gia.

Sau khoá tập huấn

Việc học hỏi về tư vấn lồng ghép SKSSTD không dừng lại khi khoá tập huấn này kết thúc. Sự nhạy cảm của học viên đối với nhu cầu của khách hàng và nhận thức của họ về những trở ngại tiềm năng đối với việc tư vấn sẽ ngày càng được rèn luyện khi họ áp dụng cách tiếp cận này trong công việc tại cơ sở y tế của mình.

Vào cuối khoá học, hầu hết học viên sẽ có được những kiến thức mới, cảm giác tự tin thoải mái hơn và nâng cao kỹ năng để thảo luận các vấn đề SKSSTD với khách hàng. Họ cũng sẽ lập ra “kế hoạch hành động” liệt kê ít nhất 3 cách cụ thể mà họ muốn áp dụng những điều học được vào công việc của mình. Sau khoá học, giảng viên hoặc cán bộ chương trình cần giám sát học viên và các nhân viên quản lý tại cơ sở y tế đó để xem các kế hoạch hành động có được thực hiện hay không.

Trước khoá tập huấn, giảng viên cần quyết định cùng với các giám sát viên về phương pháp giám sát (xem “Trước khoá tập huấn”, trang vii). Trong thời gian tập huấn, cần thông báo với học viên ai sẽ tiến hành giám sát, khi nào và như thế nào. (Bài 30, trang 205).

Có thể tiến hành việc giám sát bằng một số cách khác nhau, phụ thuộc vào nhu cầu của học viên, điều kiện có mặt của giảng viên và tình hình tài chính. Các cơ chế theo dõi bao gồm:

- *Đến thăm học viên tại cơ sở y tế của họ.* Các chuyến thăm có thể do giảng viên thực hiện (nhưng tốt nhất là cùng với giám sát viên), với mục đích là người giám sát viên sẽ đề cập tới tư vấn như một phần của công việc giám sát thường quy của họ. Mục tiêu tổng thể của các chuyến thăm này là phản hồi và hỗ trợ cho học viên trong việc thực hiện tư vấn lồng ghép SKSSTD tại cơ sở y tế của họ. Nhiệm vụ bao gồm phỏng vấn học viên đánh giá tiến độ thực hiện kế hoạch hành động của họ, quan sát tư vấn, trao đổi với khách hàng, phản hồi cho học viên về nội dung và kỹ năng tư vấn và gặp gỡ với học viên và giám sát viên để thảo luận những vấn đề được phát hiện.
- *Thu xếp cho học viên đi tham quan các cơ sở y tế khác.* Việc có thể đến thăm các cơ sở đã tiến hành dịch vụ tư vấn lồng ghép SKSSTD sẽ giúp học viên quan sát và nhận được những lời khuyên bổ ích từ những nhân viên y tế đã thực hiện thành công dịch vụ này.
- *Ra các trang tin.* Giảng viên có thể đề nghị học viên cập nhật hàng quý (qua thư, thư điện tử hoặc điện thoại) về các bước mà họ đã thực hiện để khởi xướng hoặc mở rộng tư vấn lồng ghép SKSSTD. Trên cơ sở những thông tin này, giảng viên có thể ra các trang tin đơn giản hàng quý để gửi cho học viên, tổng kết những thành công và khó khăn trong việc thực hiện dịch vụ này, cũng như trả lời những câu hỏi thường gặp.
- *Thành lập mạng lưới hỗ trợ đồng đẳng.* Hỗ trợ đồng đẳng được coi là một yếu tố quan trọng giúp duy trì kỹ năng và cam kết sau một khoá tập huấn về

tư vấn (Kim và cộng sự, 2000). Giảng viên có thể chuẩn bị cho các học viên một danh sách địa chỉ liên hệ (nếu học viên không đến từ cùng một cơ sở y tế) và phát cho mỗi người (và nếu có thể lên danh sách cả những người đã từng được tập huấn về tư vấn lồng ghép SKSSTD ở trong vùng). Giảng viên cũng có thể khuyến khích học viên giữ liên lạc với nhau sau khi khoá học kết thúc, để giúp nhau khi có thắc mắc băn khoăn liên quan đến việc cung cấp dịch vụ tư vấn lồng ghép SKSSTD. Các giám sát viên có thể hỗ trợ việc này bằng cách chia nhân viên thành nhóm nhỏ và yêu cầu họ gặp gỡ/trao đổi thường xuyên.

Đánh giá

Là một phần quan trọng của tập huấn, hoạt động đánh giá cho phép học viên, giảng viên và các nhà lập kế hoạch chương trình quyết định xem khoá tập huấn có đáp ứng được mục tiêu đề ra hay không. Tài liệu này có nêu ra các công cụ cho việc đánh giá trong quá trình tập huấn cũng như đánh giá tại cơ sở y tế sau tập huấn.

Đánh giá trong quá trình tập huấn

Giáo trình này bao gồm nhiều công cụ giúp cho giảng viên và học viên có thể đo được học viên học được những gì và giảng viên có thể quyết định xem là các phương pháp tập huấn được sử dụng có đem lại hiệu quả hay không.

- ***Học viên tự đánh giá kiến thức và thái độ trước và sau khoá tập huấn.*** Đây là công cụ dạng bài kiểm tra viết trong 30 phút cho học viên trong các khoá học dành cho người cung cấp dịch vụ và nhân viên quản lý. Thử nghiệm thực địa cho thấy, nhiều học viên đã không thể hoàn thành bài kiểm tra khi nó được đưa ra đầu khoá học, nhưng tất cả họ đã làm được vào cuối khoá. Bài tự đánh giá này đề cập nhiều mục tiêu chủ chốt của khoá học, tập trung vào kiến thức cơ bản và những nhận thức sai lệch thường gặp hoặc thái độ có thể tác động đáng kể đến năng lực cung cấp dịch vụ tư vấn lồng ghép SKSSTD của học viên. Giảng viên có thể sử dụng kết quả bài kiểm tra trước khoá học để xác định những lĩnh vực cần chú trọng đặc biệt trong thời gian tập huấn. Sau khi cùng với học viên sửa bài kiểm tra cuối khoá và trở lại bài kiểm tra trước khoá, giảng viên có cơ hội tổng kết nội dung khoá học và giúp học viên cảm nhận thấy họ đã học được nhiều như thế nào.
- ***Tổng kết mỗi ngày học.*** Như đã nói ở trên, việc dành 15 phút tổng kết mỗi ngày học là những chỉ số quan trọng về việc học viên học được gì và họ dự định áp dụng những gì từ bài học ngày hôm đó, những gì phù hợp với họ, những gì không và ngày học có đạt được mục tiêu đề ra hay không. (xem Tổng kết mỗi ngày học, Phụ lục B). Nếu học viên chỉ ra rằng một số bài học trong ngày chưa đáp ứng được mục tiêu, giảng viên có thể yêu cầu học viên xem lại một số tài liệu trong sách của họ vào tối đó và có thể dành thời gian để trở lại vấn đề đó vào ngày hôm sau, hoặc có thể ghi lại chủ đề đó cho các chuyến thăm giám sát sau đó. (xem “Sau khoá tập huấn, trang ix).
- ***Học viên đánh giá khoá học.*** Đây là công cụ để học viên viết trong khoảng thời gian từ 15 đến 20 phút, cho phép họ phản hồi về tổng thể quá trình học và các kết quả trực tiếp của khoá học. Nó giúp cho giảng viên biết được suy nghĩ của học viên về việc mục tiêu đề ra có đạt được hay không, mức độ phù hợp của

khoá học, hiệu quả của các hoạt động tập huấn và của chính các giảng viên, cũng như những đề xuất cải tiến của học viên.

Đánh giá sau khoá tập huấn

Thử nghiệm thực sự đối với thành công của khoá tập huấn về tư vấn lồng ghép SKSSTD là học viên có thực hiện dịch vụ tư vấn đó tại cơ sở y tế của họ sau khi được tập huấn hay không. Điều này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc duy trì tốt sau các khoá tập huấn. Như có nhắc trong phần “Trước khoá tập huấn” (trang vii), trước khi tiến hành tập huấn, giảng viên cần cùng với các nhà lập kế hoạch chương trình và cán bộ quản lý cơ sở y tế quyết định kế hoạch tiếp sau tập huấn, trong đó có hoạt động đánh giá.

- *Các chuyến thăm giám sát.* Đây được coi là một phần của hoạt động sau tập huấn để củng cố kiến thức và hỗ trợ kỹ thuật cho người cung cấp dịch vụ và các giám sát viên trong khi Giải quyết vấn đề. Tuy nhiên, các chuyến thăm này cũng cung cấp những ý kiến phản hồi quan trọng cho giảng viên về tính hiệu quả của khoá học và biện pháp cải thiện.
- *Hướng dẫn đánh giá đầu ra.* Khoá tập huấn này được cho là sẽ nâng cao kỹ năng của học viên trong cung cấp dịch vụ tư vấn lồng ghép SKSSTD và trong việc áp dụng những kỹ năng này vào công việc của họ. Các chỉ số nói lên mục tiêu của khoá tập huấn và những kiến thức, thái độ, kỹ năng cần thiết để đạt được các mục tiêu đó. Đo mức độ hiệu quả qua đầu ra của khoá tập huấn đòi hỏi phải có đánh giá công việc tại chỗ của học viên, sử dụng Công cụ giám sát (xem Phụ lục F), ít nhất vào hai thời điểm: trước tập huấn (để có “cơ sở” so sánh với kết quả sau tập huấn) và một thời gian sau tập huấn (ví dụ 3 và/ hoặc 6 tháng sau tập huấn).

Khả năng tư vấn được đánh giá qua việc quan sát tư vấn và qua phỏng vấn với học viên và khách hàng, vì thế nó cần có đôi chút ý kiến chủ quan. Để quá trình quan sát này đáng tin cậy nhất trong khả năng có thể qua các lần đánh giá khác nhau, mỗi lần đánh giá phải được thực hiện bởi cùng những cá nhân đó và những người đánh giá này cần thành thạo trong lĩnh vực kỹ năng mà họ đánh giá. Giảng viên không nên thực hiện đánh giá, mặc dù họ có thể giúp định hướng về kết quả mong muốn của khoá tập huấn cho những người làm công tác đánh giá ở địa phương.

Có nhiều cách sử dụng kết quả đánh giá này. Các nhà lập kế hoạch chương trình và các cán bộ quản lý sẽ muốn biết xem khoá tập huấn có đạt được tác động mong muốn đối với hoạt động dịch vụ hay không (nghĩa là có thiết lập được các dịch vụ tư vấn lồng ghép SKSSTD hay không). Nếu không đạt được, những công cụ này giúp ta có được lời giải đáp xem những trở ngại ở đây là gì và nó có liên quan đến tập huấn hay không, hay là liên quan đến các khía cạnh khác của dịch vụ. Học viên sẽ muốn biết khách hàng phản ứng như thế nào đối với phương pháp tư vấn này và họ có thể nâng cao kỹ năng của mình như thế nào. Giảng viên thì sẽ muốn biết phương pháp đào tạo của họ có hiệu quả hay không trong việc truyền thụ kiến thức, thái độ và kỹ năng tư vấn lồng ghép SKSSTD và có thể cải thiện các phương pháp đào tạo này như thế nào. Cuối cùng, EngenderHealth muốn biết về kết quả của các khoá tập huấn này tại các quốc gia khác nhau, vì có thể chia sẻ các bài học rút ra, không những trong nội bộ tổ chức, mà còn trong cả cộng đồng y tế và phát triển nói chung.

Bài 1

Làm quen và giới thiệu

Mục tiêu

- Chào mừng học viên và khách mời
- Giới thiệu học viên, khách mời và giảng viên
- Mô tả mục đích, mục tiêu và chương trình học
- Tiến hành đánh giá trước khoá học

Phương tiện

- Giấy và bút
- Chương trình tập huấn (Phụ lục A)
- Bài kiểm tra đầu khoá học (Phụ lục C)

Chuẩn bị trước

1. Xem lại chi tiết các bước và Tài liệu phát tay sử dụng cho bài này
2. Gặp những người tham gia phát biểu trong lễ khai mạc để tóm tắt cho họ mục đích của khoá đào tạo, thời gian dành cho phát biểu và các chủ đề cần được đưa vào bài phát biểu của họ.
3. Phô tô Thời khoá biểu cho tất cả các khách mời và học viên.
4. Phô tô bản câu hỏi đánh giá trước đào tạo cho mỗi học viên.
5. Chuẩn bị giấy lật các điểm cần trình bày khi giới thiệu khoá học với học viên.

Thời gian

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Chào mừng/giới thiệu.....	5 phút
	B. Diễn văn khai mạc.....	5 phút
	C. Giới thiệu giảng viên và học viên	10 phút
	D. Trình bày mục tiêu và chương trình.....	5 phút
	E. Xây dựng nội quy	5 phút
	F. Đánh giá trước khoá học.....	30 phút

Các ý chính – Bài 1

- Khách hàng thường tìm kiếm dịch vụ sức khỏe sinh sản và sức khỏe tình dục vì một nhu cầu hoặc vấn đề cụ thể nào đó, và người cung cấp dịch vụ cũng thường chỉ đề cập đến một nhu cầu hoặc vấn đề cụ thể đó của khách hàng. Tuy nhiên, vấn đề của khách hàng có thể là các nhu cầu hoặc vấn đề khác mà các nhu cầu và vấn đề này không bao giờ được người cung cấp dịch vụ đề cập hoặc phát hiện ra. Khi không xác định được các căn nguyên gốc rễ này, người cung cấp dịch vụ có thể sẽ bỏ lỡ cơ hội giúp cải thiện tình trạng sức khỏe chung của khách hàng.
- Mục đích của tập huấn này là nhằm giúp các học viên có thể đề cập được một cách toàn diện các nhu cầu sức khỏe sinh sản và sức khỏe tình dục của khách hàng thông qua cung cấp dịch vụ tư vấn lồng ghép SKSSTD trong phạm vi dịch vụ cụ thể của họ.
- Tư vấn lồng ghép SKSSTD được định nghĩa là sự tương tác hai chiều giữa khách hàng và người cung cấp dịch vụ, để đánh giá và đề cập một cách toàn diện các vấn đề SKSSTD bao gồm nhu cầu, kiến thức và các mối quan tâm của khách hàng mà không phụ thuộc vào loại hình dịch vụ cơ sở có thể cung cấp hay loại hình dịch vụ mà khách hàng yêu cầu.
- Các mục tiêu chung của tài liệu này là sau khóa tập huấn, các học viên sẽ có được các kiến thức, thái độ và kỹ năng cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ tư vấn cơ bản sau:
 - Giúp khách hàng tự đánh giá nhu cầu của họ về dịch vụ SKSSTD.
 - Cung cấp thông tin phù hợp đối với những vấn đề và nhu cầu đã được xác định của khách hàng.
 - Hỗ trợ khách hàng tự đưa ra quyết định, trên cơ sở họ được cung cấp đầy đủ thông tin và tự nguyện.
 - Giúp khách hàng có những kỹ năng cần thiết để thực hiện quyết định của họ.

Các hoạt động - Bài 1

Hoạt động A: Chào mừng/giới thiệu (5 phút)

Đại diện của ban tổ chức (người điều hành chương trình) mở đầu hội thảo bằng việc chào mừng học viên, giải thích mục đích của khoá đào tạo và giới thiệu khách mời sẽ đọc diễn văn khai mạc khoá học.

Hoạt động B: Diễn văn khai mạc (5 phút)

Khách mời đọc diễn văn khai mạc.

Hoạt động C: Giới thiệu giảng viên và học viên (10 phút)

Người điều hành chương trình giới thiệu giảng viên và đề nghị học viên tự giới thiệu về bản thân và nói mong đợi với khoá học. Viết các mong đợi này lên giấy lật và treo ở lớp cho đến hết khoá học. Tờ này sẽ được sử dụng lại trong bài 29.

Lưu ý

Tuỳ vào số lượng học viên mà có thể yêu cầu học viên tự giới thiệu ngắn gọn về mình (tên, từ đâu tới, làm ở đâu và làm việc gì) hoặc có thể nói dài hơn (ví dụ, ngoài các thông tin trên, họ có thể cho biết vì sao họ được chọn tham dự khoá đào tạo này hoặc những thế mạnh của họ đóng góp cho công việc này). Thậm chí với nhóm lớn, có thể cho làm một bài tập khởi động nhanh bằng cách yêu cầu học viên kể một điều thú vị về tỉnh hay địa phương nơi họ làm việc.

Giảng viên cần nói rõ với học viên rằng đây sẽ là một khoá học khó vì trong khoá học các học viên sẽ phải tiếp xúc, đề cập đến và thảo luận những chủ đề mà bình thường họ có thể không bao giờ nhắc đến hoặc coi là cấm kỵ.

Hoạt động D: Trình bày/ thảo luận mục tiêu và chương trình (5 phút)

1. Phát Tài liệu phát tay số 1 cho học viên và thảo luận nhanh về mục đích và mục tiêu chung của hội thảo. Tuỳ theo trình độ và mối quan tâm của học viên mà giảng viên sẽ tóm tắt thảo luận dựa theo thông tin đưa trong phần Giới thiệu cho Giảng viên (trang v) về việc cần thiết phải phát triển tài liệu tư vấn lồng ghép SKSSTD này.
2. Phát chương trình hội thảo cho học viên và trình bày tóm tắt nội dung chương trình.
3. Mời một đại diện của ban tổ chức hội thảo hoặc của nhóm giảng viên thông báo các vấn đề về hậu cần và tổ chức cho học viên.

Hoạt động E: Xây dựng nội quy lớp học và chia nhóm (5 phút)

1. Lấy ý kiến học viên về những điểm cần lưu ý trong nội quy lớp học: giờ học, nguyên tắc đóng góp ý kiến, tôn trọng nhau trong lớp, sử dụng điện thoại di động, v.v.
2. Viết các nội quy này lên giấy lật và treo ở lớp trong suốt thời gian đào tạo.
3. Cho học viên đếm từ 1-3 để chia học viên làm 3 nhóm thực hiện các nhiệm vụ trong 6 ngày đào tạo (trực nhật, khởi động, đánh giá).
4. Thảo luận, thống nhất với các nhóm về nhiệm vụ của mỗi nhóm. Phân công lịch trực nhật hàng ngày.
5. Viết lịch này lên giấy lật và treo ở lớp trong suốt thời gian đào tạo.

Hoạt động F: Đánh giá trước khoá học (30 phút)

1. Giải thích với học viên rằng, để có một cái nhìn về hiệu quả của khoá học, các học viên sẽ phải hoàn thành phần tự đánh giá về kiến thức và thái độ tại thời điểm bắt đầu và kết thúc lớp học. Nói rõ với học viên rằng, mục đích của phần đánh giá không phải là để kiểm tra học viên mà để giúp giảng viên đánh giá mức độ thành công của giáo viên cũng như của khoá học trong việc đạt được mục tiêu và đáp ứng được nhu cầu của học viên. Nói rõ với học viên rằng, tất cả câu trả lời và điểm số của họ sẽ được giữ bí mật.

Gợi ý

Đảm bảo bí mật thông tin là rất quan trọng trong phần tự đánh giá. Đặc biệt, không được đưa điểm số của học viên cho cán bộ lãnh đạo hay người quản lý. Hiện tại mẫu tự đánh giá có phần điền tên của học viên để việc so sánh điểm số trước và sau khoá học được dễ dàng và kết quả kiểm tra trước khoá học sẽ được giao lại cho học viên. Tuy nhiên, nếu bạn nghĩ rằng việc đề tên học viên gây khó khăn cho việc đảm bảo tính bí mật, bạn có thể dùng số theo thứ tự thay cho tên. Trong trường hợp này, học viên phải có trách nhiệm nhớ số của họ cho đến cuối khoá học và đảm bảo điền đúng số cho bài đánh giá cuối khoá học như đã điền cho bài đánh giá lúc đầu khoá học.

2. Phát tờ mẫu kiểm tra đầu khoá học (Phụ lục C), điếm qua các mục và hỏi học viên xem họ có câu hỏi gì không. Dành 30 phút để học viên hoàn thành bài kiểm tra và nhắc ở thời điểm 20 phút và 25 phút. (Khi thử nghiệm giáo trình này, đã có một vài học viên không thể hoàn thành bài đánh giá trong 30 phút, nhưng hầu hết các học viên khác đều hoàn thành trong khoảng thời gian này).
3. Sau khi thu thập bài kiểm tra đầu khoá học, giải thích rằng điểm của nhóm sẽ được thông báo vào ngày hôm sau. Bạn sẽ không đưa ra câu trả lời cụ thể cho từng câu hỏi của bài đánh giá. Tuy nhiên, tất cả các thông tin cần thiết liên quan để trả lời các câu hỏi này nhất định sẽ được cung cấp trong quá trình học. Bản tự đánh giá trước khoá học sẽ được trả lại cho học viên sau khi họ đã hoàn thành bản tự đánh giá sau khoá học để họ có thể tự so sánh kết quả điểm trước và sau khoá học.

Bài 2

Cây vấn đề - Nguyên nhân và hậu quả của các vấn đề SKSSTD

Mục tiêu

- Giải thích được tác động của các nguyên nhân gốc rễ (y tế, kinh tế, văn hoá-xã hội) lên vấn đề SKSSTD.
- Xác định được các hậu quả liên quan đến sức khỏe, kinh tế và xã hội của vấn đề SKSSTD.
- Giải thích được tầm quan trọng của việc tìm ra nguyên nhân gốc rễ và hậu quả của các vấn đề SKSSTD trong công tác tư vấn và cung cấp dịch vụ.

Phương tiện

- Giấy lật, bút dạ và băng dính.

Chuẩn bị trước

1. Xem lại các bước thực hiện chi tiết và Tài liệu phát tay của phần này.
2. Xem lại phần piơri thiệu cho giảng viên về cách sử dụng cây vấn đề và hồ sơ khách hàng để điều chỉnh nội dung học cho phù hợp với các nhu cầu cụ thể của học viên.
3. Xác định 3-5 vấn đề SKSSTD thường gặp trong công tác cung cấp dịch vụ của học viên. Tham khảo danh sách vấn đề SKSSTD trong phần Công cụ cho giảng viên.
4. Chuẩn bị một “cây vấn đề” mẫu trên giấy lật. Có thể dán hai tờ giấy lật lại để có đủ chỗ vẽ và đảm bảo là các học viên nhìn thấy chữ viết trên đó. Vẽ một thân cây lớn ở giữa với nhiều rễ ở phần dưới tờ giấy và các cành ở phần trên. Chỉ viết tên vấn đề lên thân cây mà không viết trước các nguyên nhân và hậu quả.
5. Viết các câu hỏi gợi ý cho thảo luận lên giấy lật (mục Gợi ý hoạt động A).

Thời gian

90 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Trình bày cây vấn đề mẫu.....	30 phút
	B. Thảo luận nhóm nhỏ phát triển cây vấn đề	30 phút
	C. Trình bày nhóm nhỏ	20 phút
	D. Thảo luận nhóm lớn	10 phút

Các ý chính – Bài 2

- Các nguyên nhân gốc rễ của các vấn đề SKSSTD rất phức tạp và liên quan đến nhiều yếu tố như cá nhân, xã hội, sức khỏe, kinh tế, văn hoá... Ví dụ như:
 - Yếu tố cá nhân: các hành vi nguy cơ (có nhiều bạn tình, sử dụng bao cao su không đúng cách và không thường xuyên).
 - Yếu tố xã hội: các định kiến xã hội cản trở việc nói chuyện về các vấn đề tình dục.
 - Yếu tố kinh tế: đói nghèo, làm hạn chế khả năng tìm kiếm các chăm sóc y tế khi có nhu cầu.
 - Yếu tố sức khỏe: làm hạn chế khả năng tiếp cận tới các dịch vụ.
 - Yếu tố văn hoá: các điều cấm kỵ về việc sử dụng biện pháp tránh thai trước hôn nhân.
- Các vấn đề SKSSTD không chỉ ảnh hưởng đến các khách hàng đi tìm kiếm dịch vụ mà thường rộng hơn nhiều – nó có thể ảnh hưởng đến trẻ em, bạn tình, và đôi khi cả cộng đồng. Những hậu quả này bao gồm cả xã hội, kinh tế và y tế.
- Để có thể giải quyết một cách hiệu quả các nguyên nhân xã hội, kinh tế và y tế của các vấn đề SKSSTD, chúng ta cần phải có các can thiệp lồng ghép hoặc phối hợp.
- Những người cung cấp dịch vụ thường nghĩ rằng, họ chỉ có thể đưa ra các giải pháp y tế vì công việc của họ chỉ giới hạn trong các cơ sở dịch vụ. Tuy nhiên, thông qua tư vấn, những người cung cấp dịch vụ có thể thông tin cho khách hàng về quyền và các lựa chọn của họ và giúp nâng cao quyền tính chủ động cũng như khả năng tự chủ cho khách hàng để họ có thể tự thay đổi cuộc sống của mình. Những người cung cấp dịch vụ cũng có thể sử dụng vai trò chuyên môn của họ để tiếp cận cộng đồng và những người lãnh đạo để tuyên truyền về các nguyên nhân gốc rễ của các vấn đề SKSSTD và về những hạn chế cũng như những hậu quả có thể xảy ra nếu chúng ta chỉ dựa vào các can thiệp y học.

Các hoạt động – Bài 2

Hoạt động A: Trình bày cây vấn đề mẫu (30 phút)

1. Giảng viên cần nêu tại sao cán bộ tư vấn cần tìm hiểu nguyên nhân gốc rễ và hậu quả của vấn đề cùng với khách hàng?

➡ Gợi ý

Việc tìm hiểu nguyên nhân gốc rễ và hậu quả của vấn đề là rất quan trọng vì:

- Khách hàng là một con người có mối quan hệ phức tạp, tổng hoà.
- Hiểu được nguyên nhân gốc rễ và hậu quả của vấn đề sẽ giúp khách hàng thay đổi được hành vi và làm giảm nguy cơ.

2. Chiều mục tiêu của bài.
3. Treo cây vấn đề mẫu lên (chỉ có hình cây và tên vấn đề). Giải thích rằng, cây vấn đề là một hình ảnh hữu ích giúp mô tả các nguyên nhân và các tác động rộng lớn của các vấn đề SKSSTD: thân cây thể hiện vấn đề, các rễ cây thể hiện các tác nhân gây nên vấn đề (hoặc nguyên nhân) và các cành cây tượng trưng cho kết cục (hay hậu quả) của vấn đề.
4. Mô tả “vấn đề” sau đó đề nghị học viên nêu các “nguyên nhân gốc rễ” của vấn đề. Ghi lại các vấn đề này vào phần gốc của cây.
5. Yêu cầu học viên nêu các “hậu quả” của vấn đề. Ghi lại các hậu quả này vào phần cành cây.

➡ Gợi ý

Giảng viên cần tìm hiểu trước cây vấn đề mẫu được mô tả trong tài liệu đào tạo. Từ đó, giảng viên hướng cho học viên xây dựng cây vấn đề thể hiện được nguyên nhân gốc rễ và hậu quả của vấn đề từ các khía cạnh: xã hội, văn hoá, kinh tế, y tế và cá nhân.

Các câu hỏi gợi ý cho thảo luận nguyên nhân của vấn đề là:

- Các định kiến, sự kỳ thị xã hội có ảnh hưởng như thế nào đến vấn đề?
- Có các quan niệm xã hội, tập tục văn hoá nào có thể là nguyên nhân của vấn đề?
- Bất bình đẳng giới có ảnh hưởng gì đến vấn đề này?
- Trình độ văn hoá, nhận thức của đối tượng có liên quan gì đến vấn đề?
- Mối quan hệ tình dục, cách thức quan hệ, bạn tình (số lượng, mối quan hệ, tiền sử bệnh tật), khả năng ra quyết định trong tình dục có ảnh hưởng gì đến vấn đề?
- Nghèo đói hoặc khả năng ra quyết định trong chi tiêu ảnh hưởng gì đến vấn đề?
- Các dịch vụ y tế có những cản trở gì liên quan đến vấn đề?
- Sự hỗ trợ của gia đình, bạn bè, cộng đồng, chính quyền, các tổ chức xã hội có ảnh hưởng như thế nào?

Các câu hỏi gợi ý cho phần thảo luận hậu quả của vấn đề là:

- Các hậu quả về mặt xã hội?
- Các hậu quả về kinh tế?
- Các hậu quả về sức khoẻ?
- Những ai liên quan chịu hậu quả này?

6. Sau khi xây dựng xong cây vấn đề mẫu, giảng viên chiếu Khung phân tích các vấn đề SKSSTD trong tài liệu. Nhấn mạnh vai trò của các yếu tố phi y tế như văn hoá, xã hội, kinh tế, cá nhân và các mối quan hệ tình dục của cá nhân đối với vấn đề.

Hoạt động B: Thảo luận nhóm nhỏ xây dựng Cây vấn đề (30 phút)

1. Giảng viên chọn khoảng 3-4 vấn đề ghi vào giấy lật, đại diện cho các loại hình dịch vụ SKSSTD và các nhóm khách hàng cụ thể cần được đưa vào sau này trong hồ sơ khách hàng. Những vấn đề này nên là các vấn đề quen thuộc với học viên nhưng cũng lưu ý tới những vấn đề mà hiện nay chưa được những người cung cấp dịch vụ chú ý nhiều.
2. Chia học viên thành các nhóm (tùy theo số học viên và số vấn đề muốn thảo luận mà giảng viên chia nhóm cho phù hợp. Mỗi nhóm tối thiểu 3 người và không nên nhiều hơn 6 người). Giao cho mỗi nhóm một vấn đề. Yêu cầu mỗi nhóm xây dựng một cây vấn đề cho vấn đề của mình.
3. Hướng dẫn học viên vẽ cây, tương tự như hình mẫu. Đề nghị học viết vấn đề ở thân cây, thảo luận các yếu tố gây nên vấn đề và mỗi yếu tố được viết vào một rễ cây (nguyên nhân). Sau đó đề nghị học viên thảo luận về các hậu quả của vấn đề này và viết vào các cành cây.
4. Treo giấy lật ghi các câu hỏi gợi ý thảo luận lên bảng để các nhóm đều nhìn thấy. Giới thiệu nhanh các câu hỏi này.

Gợi ý

Để giúp các nhóm phân tích được nhiều tầng nguyên nhân và hậu quả của vấn đề, giảng viên và những người hướng dẫn thảo luận nhóm nhắc các nhóm chú ý đến các câu hỏi gợi ý cho thảo luận.

Hoạt động C: Trình bày nhóm lớn (20 phút)

1. Treo các cây vấn đề lên tường hay ở vị trí nào mà mọi học viên đều nhìn thấy. Đề nghị học viên di chuyển tới những nơi treo những cây vấn đề đó để họ có thể nhìn thấy từng cây một.
2. Sau khi đã quan sát hết các cây đó, đề nghị học viên tập trung trước một cây vấn đề. Đề nghị một thành viên của nhóm giải thích ngắn gọn các nguyên nhân và các hậu quả và giải đáp câu hỏi (nếu có). Tiếp tục như vậy với các cây vấn đề còn lại.

Hoạt động D: Tóm tắt thảo luận (10 phút)

1. Sau khi các nhóm đã trình bày xong, giảng viên hỏi cả lớp: Qua bài tập này, chúng ta rút ra được điều gì?
2. Lấy một vài câu trả lời của học viên, sau đó kết luận: Các vấn đề sức khỏe chịu ảnh hưởng bởi nhiều khía cạnh khác nhau của cuộc sống: văn hoá, xã hội, kinh tế, v.v...

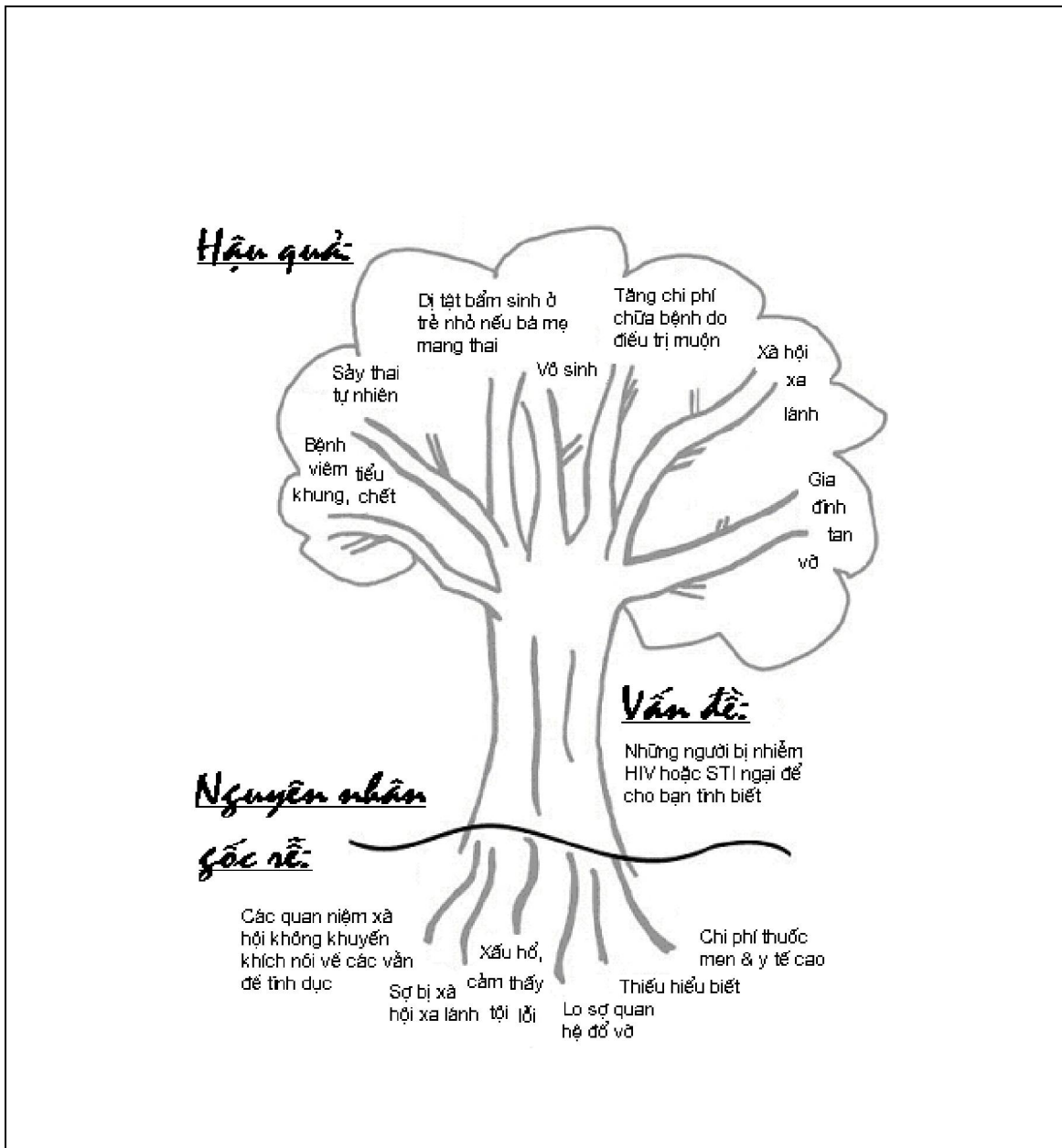
3. Giảng viên hỏi tiếp: Những điều này có tác động gì đến việc tư vấn và cung cấp dịch vụ của bạn?

Lấy một vài ý kiến của học viên, sau đó kết luận:

Để đáp ứng được nhu cầu toàn diện của khách hàng việc tư vấn toàn diện và lồng ghép là rất cần thiết. Tóm tắt bài bằng cách nhấn mạnh vào điểm cuối cùng trong "Các ý chính" về những cách mà người cung cấp dịch vụ có thể làm để giải quyết các yếu tố ngoài y tế thông qua tư vấn. Đặc biệt nhấn mạnh vai trò của tình dục và các mối quan hệ ẩn chứa dưới các vấn đề SKSS. Phát Tài liệu phát tay 2a, 2b và 2c để giúp học viên nhớ được các thông điệp chính của bài.

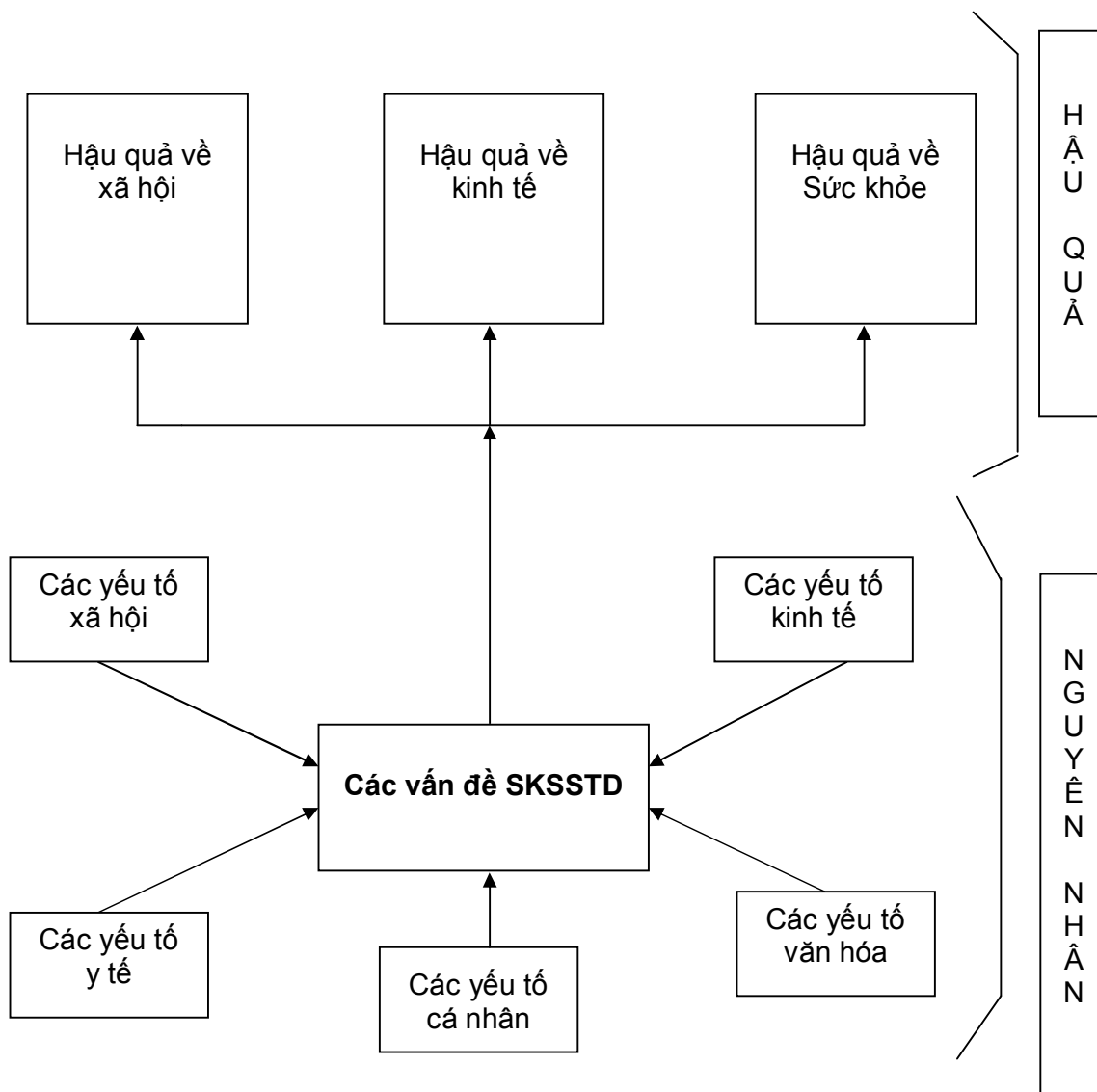
CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Một ví dụ về cây vấn đề: Trao đổi về HIV/AIDS và NTLQĐTD



Chú thích: Tài liệu dành cho học viên trình bày ví dụ khác về sức khỏe bà mẹ.

Khung phân tích các vấn đề SKSSTD



Ví dụ một số vấn đề SKSSTD thường gặp

1. Vị thành niên thường đi phá thai muộn.
2. Tỷ lệ mang thai ngoài ý muốn ở vị thành niên cao.
3. Mang thai ngoài ý muốn nhiều lần.
4. Phụ nữ mang thai không thấy có nhu cầu phải đi khám thai thường xuyên.
5. Phụ nữ không lựa chọn và áp dụng được BPTT như mong muốn.
6. Người có hành vi nguy cơ không dám đi làm xét nghiệm HIV tự nguyện.
7. Những người nhiễm BLTQĐTD không dám chia sẻ với bạn tình.
8. Phụ nữ thường phải chịu trách nhiệm nhiều hơn trong vô sinh.
9. Phụ nữ mãn kinh thường không tìm kiếm dịch vụ SKSSTD.
10. Phụ nữ không có chồng (không lấy chồng, ly hôn, góa) thường không dám tiếp cận dịch vụ SKSSTD.

Bài 3

Hồ sơ khách hàng với các vấn đề về SKSSTD

Mục tiêu

- Xây dựng “các hồ sơ khách hàng” đặc trưng cho các chủ đề SKSSTD cần được đề cập trong khoá tập huấn và phản ánh sự đa dạng về đặc điểm, nhu cầu cũng như sự quan tâm của khách hàng.

Phương tiện

- Giấy lật và bút cho thảo luận nhóm nhỏ

Chuẩn bị trước

1. Xem lại các bước chi tiết và tài liệu phát tay.
2. Chuẩn bị hai tờ giấy lật ghi các hướng dẫn cho việc xây dựng hồ sơ khách hàng.
3. Treo cây vấn đề lên các vị trí tại nơi các nhóm tập trung thảo luận.

Thời gian

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Giới thiệu mục tiêu và phương pháp.....	10 phút
	B. Thảo luận nhóm nhỏ xây dựng hồ sơ khách hàng.....	45 phút
	C. Tóm tắt bài.....	5 phút

Các ý chính – Bài 3

- Việc xây dựng hồ sơ khách hàng giúp cán bộ tư vấn có thể đặt mình vào địa vị của khách hàng để có thể hiểu hơn nhu cầu, các mối quan hệ xã hội và tình dục của khách hàng. Từ đó có thể giúp đỡ khách hàng hiệu quả hơn trong việc tìm ra các giải pháp phù hợp.
- Mỗi khách hàng là một tập hợp riêng biệt về dân tộc, kinh tế, xã hội, nhu cầu, mối quan tâm và thông tin. Người cung cấp dịch vụ cần phải quan tâm đến tất cả các yếu tố này khi hỗ trợ khách hàng ra các quyết định liên quan đến SKSSTD.
- Chỉ trong một số rất ít trường hợp, khách hàng là người duy nhất bị ảnh hưởng bởi các vấn đề của mình, còn thông thường, sẽ có những người khác tham gia vào hoặc bị ảnh hưởng bởi bất cứ quyết định nào của khách hàng.

Các hoạt động – Bài 3

Hoạt động A: Giới thiệu mục tiêu và phương pháp (10 phút)

1. Giảng viên giải thích lý do vì sao phải lập hồ sơ khách hàng?

Trong bài trước, qua xây dựng cây vấn đề chúng ta đã thấy được vấn đề SKSSTD của khách hàng không chỉ liên quan đến y tế mà liên quan đến rất nhiều khía cạnh phức tạp trong cuộc sống và đây chính là những mối quan hệ mà người tư vấn cần giải quyết. Các mối quan hệ này đôi khi rất trừu tượng và khó hiểu. Vì vậy trong bài này, chúng ta sẽ cùng nhau xây dựng các hồ sơ khách hàng – tức là các tình huống cụ thể mà chúng ta gặp trong thực tế tư vấn. Các hồ sơ này sẽ giúp chúng ta có thể hình dung được khách hàng với những nhu cầu đa dạng, làm chủ được tình huống và đưa ra các giải pháp phù hợp trong các phần thực hành tư vấn của khoá tập huấn và trong công việc thực tế của chúng ta.

2. Chiều và giải thích Mục tiêu bài học. Phát Tài liệu phát tay 3a.

3. Giải thích phương pháp xây dựng hồ sơ khách hàng:

- Hồ sơ khách hàng sẽ được xây dựng dựa trên các cây vấn đề đã được thiết lập ở Bài 2, vì đây là các vấn đề thường gặp trong thực tế của học viên.
- Các hồ sơ này sẽ được giữ nguyên đến hết khoá học nhưng các tình tiết mới sẽ được bổ sung dần trong quá trình học.
- Treo tờ lật ghi Hướng dẫn xây dựng hồ sơ khách hàng và giải thích.

Hoạt động B: Thảo luận nhóm nhỏ (45 phút)

1. Hướng học viên quay trở lại với cây vấn đề. Chia học viên thành các nhóm theo các cây vấn đề.

2. Mỗi nhóm sẽ tưởng tượng ra một con người thật với những vấn đề cụ thể và mô tả bản thân và tình huống của người đó. Mỗi nhóm sẽ tạo ra một "hồ sơ khách hàng", giống như một ca nghiên cứu trường hợp. Nhắc các nhóm là có thể người này chưa tìm kiếm dịch vụ SKSSTD và vì vậy có thể chưa thực sự là một "khách hàng" theo đúng nghĩa của nó. Vì vậy, các hồ sơ khách hàng này cần nêu bật được các vấn đề và tình huống của khách hàng chứ không phải là kết quả mà khách hàng có được sau khi sử dụng dịch vụ.

3. Giảng viên di chuyển giữa các nhóm giúp học viên không dành quá nhiều thời gian để thảo luận một điểm, mà mỗi điểm đều có một vài ý kiến. Nếu học viên vẫn không hiểu nhiệm vụ của nhóm, có thể phát Tài liệu phát tay 3b để giúp họ dễ dàng bắt tay vào việc.

Hoạt động C: Tóm tắt bài (5 phút)

Hỏi: Các bạn rút ra được điều gì sau bài tập này?

Tóm tắt bài bằng các nội dung ở mục Các ý chính.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Hướng dẫn xây dựng hồ sơ khách hàng: Phần I

Các thông tin chung:

- Tên
- Tuổi
- Giới tính
- Tình trạng hôn nhân
- Số con
- Thu nhập
- Trình độ văn hoá
- Thành phần xã hội/Dân tộc
- Nơi ở
- Nghề nghiệp

Hướng dẫn xây dựng hồ sơ khách hàng: Phần II

Thông tin về các vấn đề SKSSTD của khách hàng

1. Hiện tại khách hàng có nhu cầu SKSSTD gì?
2. Các mối quan hệ và hành vi tình dục của khách hàng đã ảnh hưởng như thế nào đến tình trạng của khách hàng?
(số bạn tình, đời sống tình dục của bạn tình, mối quan hệ tình cảm, tính ổn định trong mối quan hệ này, khả năng ra quyết định trong tình dục, việc sử dụng các biện pháp phòng tránh, hình thức thực hiện tình dục...)
3. Yếu tố tuổi, số con, trình độ học vấn, thu nhập, nghề nghiệp, tình trạng hôn nhân, địa dư sống, văn hoá, dân tộc có ảnh hưởng gì đến vấn đề SKSSTD của khách hàng?
4. Việc khách hàng là phụ nữ/nam giới có ảnh hưởng gì đến vấn đề SKSSTD của khách hàng?
5. Vấn đề SKSSTD của khách hàng đã ảnh hưởng đến đời sống (tình cảm, tình dục, kinh tế, xã hội...) của chính khách hàng như thế nào?
6. Những ai cũng bị ảnh hưởng bởi các vấn đề SKSSTD của khách hàng?

Bài 4

Khái niệm sức khỏe sinh sản, sức khỏe tình dục và tư vấn lồng ghép SKSSTD

Mục tiêu

- Mô tả được khái niệm sức khỏe sinh sản, sức khỏe tình dục và sức khỏe sinh sản-tình dục (SKSSTD), tư vấn lồng ghép (TVLG) và dịch vụ lồng ghép.
- Giải thích được tầm quan trọng của tư vấn lồng ghép SKSSTD trong việc đáp ứng nhu cầu SKSSTD toàn diện của khách hàng.
- Xác định được vai trò của cán bộ y tế trong việc thực hiện tư vấn lồng ghép và dịch vụ lồng ghép.

Phương tiện

- Giấy lật, bút và băng dính
- Bút hay bút chì

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài.
2. Viết 4 từ sau lên giấy lật: “Sức khỏe sinh sản”, “Sức khỏe tình dục”, “Tư vấn lồng ghép” và “Dịch vụ lồng ghép”.
3. Chuẩn bị giấy lật ghi định nghĩa sức khỏe sinh sản, sức khỏe tình dục, tư vấn lồng ghép SKSSTD và dịch vụ lồng ghép SKSSTD.
4. Chuẩn bị giấy lật ghi các thành tố của dịch vụ SKSSTD.

Thời gian

80 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Giới thiệu bài.....	2 phút
	B. Thảo luận nhóm nhỏ các khái niệm	10 phút
	C. Trình bày trong nhóm lớn về SKSS, SKTD	15 phút
	D. Trình bày trong nhóm lớn về TVLG và DVLG	20 phút
	E. Thảo luận nhóm nhỏ theo hồ sơ khách hàng.....	15 phút
	F. Trình bày vào thảo luận nhóm lớn.....	15 phút
	G. Tóm tắt bài.....	3 phút

Các ý chính – Bài 4

- Hai khái niệm sức khỏe sinh sản và sức khỏe tình dục có sự đan xen và hoà quyện lẫn nhau nhưng cũng có nhiều điểm riêng biệt. Do vậy, việc sử dụng một thuật ngữ phối hợp là sức khỏe sinh sản – tình dục sẽ giúp thể hiện đầy đủ các khía cạnh của sức khỏe liên quan đến tình dục và sinh sản.
- Tư vấn lồng ghép SKSSTD là sự trao đổi hai chiều giữa khách hàng và người cung cấp dịch vụ để đánh giá và đề cập được một cách toàn diện các nhu cầu, kiến thức và mối quan tâm liên quan đến SKSSTD của khách hàng mà không phụ thuộc vào việc người cung cấp dịch vụ đang làm việc ở đâu cũng như không phụ thuộc vào loại dịch vụ mà khách hàng yêu cầu.
- Tư vấn lồng ghép SKSSTD là thành phần quan trọng của dịch vụ SKSSTD lồng ghép vì nó giúp cho khách hàng có thể sử dụng một cách hữu hiệu nhất các dịch vụ sẵn có tại cơ sở y tế và giúp liên kết các dịch vụ nằm ở các khoa phòng của cùng một cơ sở y tế hoặc của các cơ sở y tế khác nhau.
- Mặc dù các dịch vụ sẵn có tại cơ sở của người cung cấp dịch vụ có thể bị hạn chế, những người cung cấp dịch vụ cần phải nắm bắt được thông tin về các dịch vụ khác sẵn có tại địa phương để có thể giúp khách hàng tiếp cận được các dịch vụ này nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu SKSSTD toàn diện của khách hàng. Đây chính là việc thực hiện dịch vụ lồng ghép.

Các hoạt động – Bài 4

Hoạt động A: Giới thiệu (2 phút)

1. Tiêu đề của khoá học là Tư vấn lồng ghép, chính là lồng ghép SKSSTD trong tư vấn. Vậy, việc phân biệt rõ ràng các khái niệm: sức khỏe sinh sản, sức khỏe tình dục, Tư vấn lồng ghép, dịch vụ lồng ghép là rất cần thiết cho cán bộ tư vấn. Vì từ đó họ có thể xác định rõ ràng hơn nhiệm vụ của mình trong tư vấn và cung cấp dịch vụ. Đây chính là nội dung chúng ta sẽ thảo luận trong bài này.
2. Giới thiệu mục tiêu bài 4.

Hoạt động B: Làm việc nhóm nhỏ (10 phút)

1. Chia học viên làm 4 nhóm.
2. Giao cho mỗi nhóm một chủ đề: “Sức khoẻ sinh sản”, “Sức khoẻ tình dục”, “Tư vấn lồng ghép”, “dịch vụ lồng ghép”.
3. Mỗi nhóm thảo luận trong 10 phút và viết định nghĩa vào giấy. Họ cần viết đủ lớn để mọi người đều có thể đọc được thông tin trên tờ giấy lật. Họ có thể dùng bao nhiêu giấy tùy theo nhu cầu. Khuyến khích học viên tránh dùng các từ tình dục hay sinh sản trong định nghĩa của họ.



Hoạt động C: Trình bày và thảo luận về SKSS, SKTD, SKSSTD (15 phút)

1. Mời đại diện nhóm thảo luận “Sức khoẻ sinh sản” trình bày kết quả. Hỏi ý kiến bổ sung của cả lớp.
2. Giảng viên treo tờ lật ghi khái niệm “Sức khoẻ sinh sản” và phân tích.
3. Mời đại diện nhóm thảo luận “Sức khoẻ tình dục” trình bày kết quả. Hỏi ý kiến bổ sung của cả lớp.
4. Giảng viên treo tờ lật ghi khái niệm “Sức khoẻ tình dục” và phân tích.
5. Hỏi học viên về sự giống và khác nhau giữa các khái niệm “Sức khoẻ tình dục” và “Sức khoẻ sinh sản.”
6. Giảng viên kết luận:
 - SKSSTD có rất nhiều điều giống nhau và điều này thể hiện sự đan xen của 2 khái niệm này. Tuy nhiên, chúng ta cũng thấy 2 khái niệm này có nhiều điểm khác biệt, điều này cho thấy SKTD mặc dù ít nhiều đã được đề cập đến trong nội dung SKSS nhưng không phải hoàn toàn nằm trong nội dung này.
 - Do vậy, nhất thiết phải đề cập đến SKTD trong tư vấn và cung cấp dịch vụ SKSS để đáp ứng được nhu cầu toàn diện của khách hàng.
 - Chính vì sự liên quan mật thiết trên, các tổ chức quốc tế đã đưa ra thuật ngữ SKSSTD để chỉ mọi khía cạnh của SKSSTD.



Hoạt động D: Trình bày và thảo luận về tư vấn lồng ghép và dịch vụ lồng ghép (20 phút)



1. Mời đại diện nhóm thảo luận “Tư vấn lồng ghép” trình bày kết quả. Hỏi ý kiến bổ sung của cả lớp.
2. Giảng viên treo tờ lật ghi khái niệm “Tư vấn lồng ghép” và phân tích.
3. Mời đại diện nhóm thảo luận “Dịch vụ lồng ghép” trình bày kết quả. Hỏi ý kiến bổ sung của cả lớp.
4. Giảng viên treo tờ lật ghi khái niệm “Dịch vụ lồng ghép” và phân tích.
5. Hỏi học viên về Mối liên quan giữa “tư vấn lồng ghép” và “dịch vụ lồng ghép” (hoặc tư vấn lồng ghép hỗ trợ cho dịch vụ lồng ghép như thế nào?)

➡ Gợi ý

- Tư vấn lồng ghép SKSSTD là một thành tố then chốt của Dịch vụ SKSSTD lồng ghép vì tư vấn giúp xác định được các nhu cầu và giúp khách hàng sử dụng một cách hiệu quả nhất các loại hình dịch vụ hiện đang sẵn có ở cơ sở y tế. Bên cạnh việc kết nối các dịch vụ sẵn có tại cơ sở y tế, tư vấn lồng ghép còn giúp kết nối các dịch vụ trong và ngoài cơ sở y tế.
- Giảng viên cần nhấn mạnh rằng, tư vấn không thể giải quyết tất cả các vấn đề cho khách hàng. Tư vấn là một yếu tố chính xuyên suốt đảm bảo chất lượng dịch vụ chăm sóc SKSSTD, có thể giúp rất nhiều trong việc giới thiệu chuyển tuyến cũng như tạo sự kết nối trong dịch vụ. Tuy nhiên, chăm sóc y tế chỉ là một trong rất nhiều lĩnh vực cần can thiệp để có thể giải quyết các vấn đề sức khỏe một cách toàn diện (lưu ý điều này để tránh thảo luận kéo dài về các yếu tố mà tư vấn không thể ảnh hưởng trực tiếp, ví dụ như chính sách hay ngân sách).

6. Hỏi học viên: Sau khi đã học khái niệm “tư vấn lồng ghép”, anh/chị nghĩ là mình sẽ phải làm gì khác hơn so với công việc tư vấn hiện nay?

➡ Gợi ý

Người tư vấn lồng ghép SKSSTD cần:

- **Khai thác nhu cầu toàn diện của khách hàng** chứ không chỉ tư vấn vấn đề mà khách hàng đến hỏi mình.
- Giúp khách hàng nhìn nhận được các nguyên nhân gốc rễ của vấn đề.
- Chỉ dẫn được cho khách hàng **các loại hình dịch vụ và nơi cung cấp dịch vụ** để phục vụ nhu cầu toàn diện của khách hàng.

7. Trình bày tờ lật ghi Các thành tố dịch vụ SKSSTD.
8. Hỏi học viên:

- Cơ sở y tế của bạn đã có những loại hình dịch vụ nào có thể đáp ứng nhu cầu SKSSTD toàn diện của khách hàng?
- Những nhu cầu SKSSTD nào của khách hàng chưa được đáp ứng?
- Hãy đề xuất cách thức bù đắp sự thiếu hụt của các dịch vụ này.
- Hãy nêu những cản trở khi thực hiện dịch vụ lồng ghép (tổ chức, chính sách, sự sẵn có, mối quan hệ, v.v.).

Hoạt động E: Thảo luận Hồ sơ khách hàng (15 phút)

Chia học viên về các nhóm Hồ sơ khách hàng. Yêu cầu các nhóm thảo luận các câu hỏi sau:

- Khách hàng cần được quan tâm đến các vấn đề SKSS nào?
- Khách hàng cần được quan tâm đến các vấn đề SKTD nào?
- Dịch vụ SKSSTD hiện tại ở cơ sở của bạn có thể đáp ứng được các nhu cầu SKSSTD toàn diện của khách hàng như thế nào? Có thể dẫn đến những nguy cơ gì cho khách hàng?
- Một dịch vụ lồng ghép lý tưởng sẽ giúp khách hàng giảm thiểu được nguy cơ mang thai ngoài ý muốn/HIV/AIDS/NTLQĐTD như thế nào?

Hoạt động F: Trình bày nhóm lớn (15 phút)

Các nhóm trình bày và thảo luận bổ sung.

Hoạt động G: Tóm tắt bài (3 phút)

Giảng viên tóm tắt theo nội dung Các ý chính của bài.

Bài 5

Vì sao phải nói chuyện với khách hàng về tính dục?

Mục tiêu

- Giải thích các thuật ngữ tình dục và tính dục.
- Giải thích lý do vì sao phải đề cập đến các hành vi và mối quan hệ tình dục của khách hàng trong tư vấn.
- Mô tả những trở ngại hoặc thách thức đối với người cung cấp dịch vụ khi nói chuyện với khách hàng về các hành vi và mối quan hệ tình dục trong Tư vấn lồng ghép SKSSTD.

Phương tiện

- Giấy lật, giấy viết, bút viết giấy lật và băng dính

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và tài liệu phát tay của bài.
2. Giấy trong hoặc giấy lật về các mục tiêu của bài.
3. Một số mẫu giấy ghi các sự kiện phát triển tình dục và băng dính cho hoạt động D.
4. Viết lên giấy lật nội dung của hoạt động E.
5. Giấy lật hoặc giấy trong ghi định nghĩa hoạt động tình dục và tính dục.

Thời gian

70 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Giới thiệu.....	5 phút
	B. Thảo luận nhóm nhỏ về tính dục.....	10 phút
	C. Các nhóm trình bày và thảo luận	15 phút
	D. Thảo luận nhóm lớn.....	15 phút
	E. Thảo luận	10 phút
	F. Thảo luận	10 phút
	G. Tóm tắt.....	5 phút

Các ý chính – Bài 5

- Mang thai ngoài ý muốn và các BLTQĐTD đều là hậu quả của hoạt động tình dục không an toàn, việc người cung cấp dịch vụ có thể thảo luận về các hoạt động tình dục với khách hàng là rất quan trọng nhằm giúp khách hàng phòng tránh được các vấn đề sức khỏe này.
- Tìm hiểu hành vi tình dục và mối quan hệ với bạn tình là rất quan trọng vì đây chính là hai yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến nguy cơ của khách hàng. Tuy nhiên, người tư vấn cũng không được bỏ qua các yếu tố chi phối và quyết định hành vi tình dục cũng như mối quan hệ với bạn tình. Các yếu tố này bao gồm: kinh tế, văn hoá, xã hội, gia đình và cá nhân (kiến thức, nhận thức, khả năng ra quyết định...)
- Người cung cấp dịch vụ cần chủ động đưa ra chủ đề tình dục để thảo luận trong tư vấn, nhưng cần nhạy cảm đối với phản ứng và tính riêng tư của khách hàng.
- Người cung cấp dịch vụ thường cảm thấy xấu hổ khi nói chuyện với khách hàng về tình dục vì bản thân họ vẫn còn e ngại hoặc vì họ sợ rằng, các thảo luận về vấn đề này có thể không phù hợp về văn hoá hoặc sẽ xúc phạm khách hàng. Tuy nhiên, người cung cấp dịch vụ cần phải tìm cách vượt qua các e ngại này vì việc không trao đổi với khách hàng về chủ đề tình dục sẽ không giúp khách hàng giảm nguy cơ mang thai ngoài ý muốn và mắc các BLTQĐTD.

Các hoạt động – Bài 5

Hoạt động A: Giới thiệu mục tiêu bài học (5 phút)

1. Trong bài trước chúng ta đã thấy mối liên quan chặt chẽ giữa các vấn đề SKSS với tình dục. Tuy nhiên, trên thực tế tình dục rất ít khi được đề cập trong tư vấn SKSS. Vì sao lại thế? Phải chăng cán bộ tư vấn không thể nói, không dám nói, không biết cách nói hay chưa thấy tầm quan trọng phải nói về tình dục với khách hàng trong tư vấn.
2. Đây chính là nội dung chúng ta sẽ đề cập trong bài này: Vì sao phải nói chuyện với khách hàng về tình dục?
3. Đưa mục tiêu bài học lên giấy lật và thảo luận.

Hoạt động B: Thảo luận nhóm (10 phút)

Chia 2 nhóm thảo luận nhanh mỗi nhóm một câu hỏi:

1. Phái nữ thường làm gì để hấp dẫn phái nam?
2. Phái nam thường làm gì để hấp dẫn phái nữ?

Gợi ý

Ngắt lời học viên, xen vào nếu cần để đề cập những điểm sau:

- Cách ăn mặc
- Phong cách
- Sắc đẹp, vẻ nam tính, vẻ nữ tính
- Thể hiện cảm xúc
- Kiến thức và sự thông minh
- Địa vị xã hội
- Tuổi tác

Hoạt động C: Trình bày và thảo luận về khái niệm đặc tính tình dục (15 phút)

Hai nhóm trình bày và thảo luận.

Câu hỏi:

- Những người đồng tính hấp dẫn nhau bằng cách nào?
- Mọi người có cảm nhận sự hấp dẫn giống nhau hay không?

Hỏi thêm câu dưới đây nếu nhóm thảo luận toàn nữ:

- Nếu các câu hỏi này do nhóm nam thảo luận thì kết quả sẽ thế nào?

Kết luận: Mỗi người có cách thức thể hiện sự hấp dẫn khác nhau, cũng như cách bị hấp dẫn khác nhau. Điều này là do quan niệm của mỗi người về sự hấp dẫn khác nhau. Đây chính là một phần của tính dục. Nó bao gồm tự cảm nhận sự hấp dẫn của mình và bị hấp dẫn bởi người khác.

Chiếu khái niệm “tính dục” và hỏi xem học viên có nhận xét gì, bổ sung gì.

Hỏi học viên hoạt động tình dục nghĩa là gì? Hoạt động tình dục khác tính dục như thế nào?

Lấy một số ý kiến của học viên, sau đó tóm tắt lại bằng cách chiếu định nghĩa hoạt động tình dục và tính dục và phân tích sự khác nhau giữa hai khái niệm này.

Hoạt động D: Bài tập nhóm lớn (10 phút)

Đính lên tường các số từ 0-80 (số tuổi) với khoảng cách 10 tuổi theo một đường thẳng. Chia học viên làm 2 nhóm, mỗi nhóm sẽ được phát các sự kiện trong quá trình phát triển tình dục của con người (xem phần Công cụ cho giảng viên). Các nhóm sẽ phải đính các sự kiện này vào số tuổi mà nhóm cho là phù hợp. Sau 5 phút, cả lớp thảo luận chung kết quả của 2 nhóm: kết quả của 2 nhóm có giống/khác nhau? Vì sao mỗi nhóm lại chọn kết quả như vậy?

Kết luận: Mỗi người đều có những quan niệm, niềm tin và giá trị riêng liên quan đến tính dục. Những điều này bị chi phối bởi các kinh nghiệm thực tế, văn hoá, giáo dục,... Chính vì vậy, người làm tư vấn cần chú ý không áp đặt các quan niệm, niềm tin và giá trị riêng của mình lên khách hàng trong cuộc tư vấn (không phán xét khách hàng). Người tư vấn có nhiệm vụ giúp khách hàng được bảo vệ và an toàn trong phạm vi kinh nghiệm và các quan điểm của khách hàng, chứ không phủ nhận ý kiến của khách hàng khiến khách hàng không muốn cung cấp thông tin cần thiết để người tư vấn có thể đưa ra lời khuyên đối với trường hợp cụ thể của họ.

Hoạt động E: Động não/thảo luận (10 phút)

1. Giảng viên dẫn dắt: “Trong suốt đời người, trung bình một người quan hệ tình dục bao nhiêu lần?”
2. Lấy một số câu trả lời của học viên. Sau đó đưa ra con số từ các nghiên cứu khoa học là khoảng 4000-6000 lần/1 đời người.
3. Giảng viên hỏi: Những lý do/động cơ gì khiến con người có quan hệ tình dục?

➡ Gợi ý

Lý do quan hệ tình dục có thể rất đa dạng như:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| - Để sinh con | - Để làm lành |
| - Để thể hiện tình cảm | - Để báo thù |
| - Vì tiền | - Để thể hiện quyền lực |
| - Vì bạn tình muốn thế | - Vì cô đơn |
| - Thể hiện tính dục | - Thăng tiến trong công việc, học tập |
| - Để thoả mãn nhu cầu sinh lý (ví dụ: thoả mãn dục vọng) | |

- Liệt kê các câu trả lời của học viên và hỏi thêm: “Việc quan hệ với mục đích sinh con chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng số lần quan hệ tình dục?” Lấy câu trả lời của học viên.
- Tóm tắt (trình bày trên giấy lật):

- Quan hệ tình dục vì mục đích sinh sản chỉ chiếm một tỷ lệ rất nhỏ trong tổng số lần quan hệ tình dục. Chứng tỏ nhu cầu tình dục của con người là rất lớn và đây là một nhu cầu rất quan trọng trong đời sống con người.
- Người ta có rất nhiều lý do/động cơ để quan hệ tình dục và những lý do/động cơ đó thay đổi giữa người này với người kia, giữa thời điểm này với thời điểm khác.
- Các lý do/động cơ này chi phối hành vi quan hệ tình dục và mức độ nguy cơ về sức khỏe sinh sản và sức khỏe tình dục của mỗi người.
- Để giảm thiểu nguy cơ mang thai ngoài ý muốn và mắc các BLTQĐTD cho khách hàng, việc tìm hiểu các mối quan hệ tình dục và cách thức quan hệ tình dục trong tư vấn SKSSTD là rất quan trọng.

Hoạt động F: Động não/thảo luận về các khó khăn khi trao đổi về tình dục (10 phút)

- Mặc dù việc thảo luận về các mối quan hệ và hành vi tình dục trong tư vấn lồng ghép SKSSTD là rất quan trọng, người cung cấp dịch vụ vẫn thường gặp khó khăn khi đưa ra chủ đề này với khách hàng. Ghi lên bảng câu hỏi: “Người cung cấp dịch vụ có thể gặp những trở ngại hay thách thức nào khi thảo luận về các mối quan hệ và hành vi tình dục với khách hàng?” Yêu cầu học viên thảo luận trong bối cảnh địa phương/nơi làm việc của họ.
- Ghi lại ý kiến của học viên.



Các điểm thảo luận

Đưa ra các câu hỏi dẫn dắt nếu cần để đảm bảo phần thảo luận của học viên đề cập được các điểm sau:

- Người cung cấp dịch vụ có thể cảm thấy bản thân không thoải mái khi thảo luận về vấn đề này với bất kì người nào khác.
- Người cung cấp dịch vụ có thể cảm thấy việc thảo luận này không phù hợp về mặt văn hoá.
- Người cung cấp dịch vụ có thể sợ rằng khách hàng cảm thấy bị xúc phạm nếu họ bị hỏi về cuộc sống tình dục của họ.
- Người cung cấp dịch vụ không biết sẽ bắt đầu cuộc nói chuyện về tình dục với khách hàng như thế nào.
- Người cung cấp dịch vụ có thể cảm thấy họ không có đủ thời gian để nói chuyện về các mối quan hệ và hành vi tình dục trong một buổi tư vấn.
- Người cung cấp dịch vụ có thể sợ rằng khách hàng có thể đưa ra các vấn đề hoặc câu hỏi mà họ không thể trả lời được.
- Nếu khách hàng và người cung cấp dịch vụ khác giới, hoặc khác biệt nhau rất nhiều về tuổi tác, cả hai người có thể cảm thấy rất xấu hổ khi nói chuyện về tình dục.

Hoạt động G: Kết luận

Yêu cầu học viên giải thích về tầm quan trọng của việc tìm hiểu về tính dục.

➡ Gợi ý

- Tính dục là một phạm trù rộng, nó không chỉ bao gồm hoạt động tình dục mà còn liên quan đến một người là ai trên thế giới này, sự tự cảm nhận về sự hấp dẫn của bản thân và bị hấp dẫn bởi người khác về mặt tình dục hoặc ngoài tình dục.
- Việc tìm hiểu tính dục của khách hàng không phải chỉ là tìm hiểu về các hành vi tình dục của họ mà còn là tìm hiểu về hoàn cảnh kinh tế, văn hoá, và xã hội, cũng như cảm xúc và kiến thức chi phối các hành vi tình dục của họ.
- Mỗi người có tính dục của riêng mình, vì vậy trong tư vấn lồng ghép, người cung cấp dịch vụ cần nhớ không áp đặt các giá trị/quan niệm của riêng mình lên khách hàng.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Tính dục/Đặc tính tính dục

- Là cách mà mỗi người quan niệm và thể hiện sự hấp dẫn của mình như là nam giới hoặc phụ nữ.
- Ngoài quan hệ tình dục, trong khái niệm tính dục còn bao gồm trách nhiệm, định hướng tình dục, sự quyến rũ, khoái cảm, sự gắn bó, v.v.

(Tổ chức Y tế Thế giới)

Hoạt động tình dục

Là các hoạt động nhằm thỏa mãn nhu cầu tình dục. Hoạt động tình dục có thể được thực hiện một mình (thủ dâm) hoặc với bạn tình cùng giới hoặc khác giới.

(Tổ chức Y tế Thế giới)

Các mốc chính trong sự phát triển tính dục và xã hội của nam và nữ

- Bắt đầu có phản ứng tính dục.
- Thăm dò cơ quan sinh dục của mình (thủ dâm) lần đầu tiên.
- Thể hiện hiểu về giới tính.
- Hỏi những câu hỏi về trẻ con sinh ra từ đâu.
- Bắt đầu thể hiện sự quan tâm luyến ái.
- Thể hiện những dấu hiệu đầu tiên của dậy thì
- Bắt đầu xuất tinh (đối với các em trai).
- Bắt đầu có kinh nguyệt (đối với các em gái).
- Bắt đầu có hoạt động luyến ái.
- Có quan hệ tình dục lần đầu tiên.
- Kết hôn.
- Bắt đầu sinh con.
- Mãn kinh suy giảm tinh lực nam giới.
- Trải nghiệm tình dục khi cao tuổi.

Bài 6

Quá trình học hỏi và phát triển tình dục

Mục tiêu

- Xác định được các ảnh hưởng của kiến thức cũng như kinh nghiệm về tình dục thu được trong quá trình phát triển của một con người lên quan điểm và cảm nhận về các vấn đề tình dục của cá nhân đó từ kinh nghiệm của bản thân học viên.
- Giải thích được ý nghĩa của việc nhớ lại và thảo luận các kinh nghiệm này trong việc giúp họ thông cảm với các cảm giác của khách hàng khi thảo luận về các vấn đề này trong tư vấn.

Phương tiện

- Giấy viết, giấy lật, bút dạ và băng dính
- Bài tập hồi tưởng (xem Công cụ cho giảng viên của bài này)

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài
2. Kiểm tra trước để đảm bảo là phòng học có thể đóng cửa để người ngoài không xen vào khi làm bài tập hồi tưởng.
3. Tập đọc lời dẫn dắt (xem Công cụ cho giảng viên của bài này) vài lần trước khi thực hiện hướng dẫn bài tập hồi tưởng, để ước lượng thời gian ngừng giữa các câu hỏi và có thể hỏi khoảng bao nhiêu câu.
4. Đối với Hoạt động C, quyết định xem sau khi dẫn dắt học viên hồi tưởng, bạn muốn thảo luận nhóm lớn (Phương án 1) hay “chia các cặp lắng nghe” (Phương án 2). Chuẩn bị một giấy lật ghi những câu hỏi chủ chốt dùng cho phương án bạn lựa chọn (xem Hoạt động C).

Thời gian

45 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Giới thiệu/hướng dẫn	5 phút.
	B. Hồi tưởng	20 phút.
	C. Thảo luận	20 phút.

Các ý chính – Bài 6

- Sự phát triển và học hỏi về tình dục là một quá trình kéo dài trong suốt cuộc đời con người. Đây là một quá trình kết hợp giữa các nhu cầu thay đổi của cơ thể với các thông điệp mà chúng ta luôn nhận được từ môi trường xã hội về cái gì được coi là “bình thường” có thể chấp nhận được và làm thế nào để có thể thoả mãn được các nhu cầu được gắn gũi về thể chất và tinh thần của chúng ta.
- Tất cả chúng ta đều bắt đầu học về tình dục khi còn rất bé. Chúng ta học từ các thông điệp khác nhau liên quan đến cơ thể chúng ta và về những điều coi là chấp nhận được hay không chấp nhận được đối với phụ nữ và nam giới. Biết được điều này sẽ giúp chúng ta hiểu được nhu cầu của thanh niên về thông tin cũng như giúp họ an tâm về quá trình phát triển của họ.
- Chúng ta cũng có thể nhận biết được nhu cầu của những người nhiều tuổi hơn về thông tin và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp cho họ tiếp tục duy trì được sự thể hiện và đời sống tình dục sau khi đã hết tuổi sinh đẻ.
- Các mối quan hệ và hành vi tình dục bị ảnh hưởng bởi quan niệm của chúng ta và về những chuẩn mực mà chúng ta nghĩ là phù hợp hay không phù hợp. Những suy nghĩ và quan niệm này thường đi cùng với các cảm xúc bao gồm sự thoả mãn, tội lỗi, xấu hổ hay ngượng ngùng. Tất cả những cảm xúc này bắt nguồn từ kinh nghiệm của bản thân mỗi người và cũng từ các thông điệp về tình dục mà chúng ta nhận được từ khi còn thơ bé. Xác định được gốc rễ các quan niệm và niềm tin sẽ giúp chúng ta hiểu hơn những khó khăn mà chúng ta có thể gặp phải khi nói chuyện về vấn đề tình dục.
- Bài tập này, bản thân nó, có thể sẽ không giúp chúng ta cảm thấy thoải mái hơn khi thảo luận về các vấn đề tình dục với khách hàng, nhưng nó là một bước hữu ích trong toàn bộ quá trình.

Các hoạt động – Bài 6

Hoạt động A: Giới thiệu / Hướng dẫn (5 phút)

1. Điềm lại các mục tiêu học tập.
2. Giải thích với học viên, trong hoạt động này, họ sẽ nhắm mắt nghe bạn đọc hàng loạt câu hỏi dẫn dắt họ hồi tưởng và suy nghĩ về thời kỳ họ lớn lên và học hỏi về tình dục. Sau đó họ sẽ suy nghĩ xem những kinh nghiệm này đã hình thành nên quan niệm của họ về tình dục như thế nào và nó có thể tác động ra sao đến công việc tư vấn của họ.
3. Nói với học viên, bài tập này chỉ dành riêng cho họ, để tự suy nghĩ và hồi tưởng cho chính mình. Họ không phải chia sẻ những suy nghĩ cá nhân với cả lớp. Nhiệm vụ của học viên trong bài này là chia sẻ với những người khác họ nghĩ như thế nào về bài tập này. Học viên sẽ ngồi tại chỗ, nhắm mắt và bạn sẽ đọc lời dẫn dắt trong khoảng 20 phút, trong thời gian đó, không ai bên ngoài được vào phòng học và không ai quan sát họ. Học viên có thể dừng bài tập giữa chừng và đi ra ngoài nếu họ cảm thấy không thể tiếp tục được.

➡ Gợi ý

- Khi làm bài tập này không được để bị ngắt quãng. Duy trì không khí thoải mái, yên tĩnh và kín đáo trong phòng học là rất quan trọng. Tùy thuộc vào bối cảnh nền văn hoá cụ thể, các học viên có thể ngồi hoặc nằm để cảm thấy thoải mái khi nghe đọc những lời dẫn dắt.
- Giảng viên có thể dùng câu dẫn sau để giúp học viên liên hệ với bài 5 "Mỗi người có đặc điểm tình dục khác nhau và đặc điểm này bị ảnh hưởng bởi sự giáo dục và môi trường. Để giúp chúng ta hiểu được quá trình này, chúng ta sẽ làm một bài tập nhỏ."
- Trong quá trình hồi tưởng, học viên nên ngồi xa nhau hơn để dễ hồi tưởng. Sau khi kết thúc bài tập, yêu cầu học viên làm một vài động tác thể dục để thay đổi không khí.

4. Hỏi xem ai còn câu hỏi gì.
5. Đề nghị học viên lấy tư thế thoải mái và nhắm mắt lại.

Hoạt động B: Dẫn dắt hồi tưởng (20 phút)

Đọc chậm và rõ lời dẫn dắt (xem Công cụ cho giảng viên của bài này), nghỉ giữa các câu hỏi để học viên có thể hồi tưởng trí nhớ và hình ảnh (giảng viên nhắm từ 1 đến 10 trước khi đọc sang câu sau).

 Gợi ý

Mặc dù chúng ta không yêu cầu học viên phải chia sẻ những suy nghĩ hay kinh nghiệm cá nhân của mình, nhưng bài tập này có thể gợi những cảm xúc mạnh đối với học viên, đặc biệt là những người từng bị lạm dụng tình dục hay có những trải nghiệm đau buồn. Hãy chuẩn bị xử trí những vấn đề này nếu xảy ra. Ví dụ, một giảng viên có thể quan sát xem có học viên nào gặp khó khăn với bài tập này và trao đổi riêng với họ mà không gây sự chú ý của lớp và tìm hiểu xem làm thế nào để học viên đó có thể cảm thấy thoải mái hơn.

Hoạt động C: Thảo luận (20 phút)

Phương án 1 - Thảo luận nhóm lớn (20 phút)

1. Nhấn mạnh rằng mọi người không chia sẻ những trải nghiệm trong cuộc sống riêng của mình, mà chỉ thảo luận về những cảm giác khi nghĩ về những trải nghiệm đó.



2. Treo tờ giấy lật đã ghi sẵn 3 câu hỏi chủ chốt (xem nội dung bảng cuối bài) và hướng dẫn thảo luận. Không viết câu trả lời của học viên lên giấy lật.

Phương án 2 - Các cặp lắng nghe (20 phút)

1. Chia học viên thành các cặp để thảo luận về cảm giác của họ khi được hướng dẫn tưởng tượng, chỉ thảo luận những gì họ cảm thấy có thể chia sẻ được một cách thoải mái.



2. Sau 5 phút tập hợp lớp lại.
3. Treo giấy lật đã ghi sẵn 3 câu hỏi chủ chốt (xem bảng ở cuối bài) và hướng dẫn thảo luận. Không viết câu trả lời của học viên lên giấy lật.

Với cả hai lựa chọn: Cảm ơn sự tham gia nhiệt tình của học viên trong hoạt động này. Phát Tờ phát tay 6a, b và c và lưu ý học viên các tài liệu này có các thông tin cơ bản về quá trình học hỏi và phát triển liên quan đến tình dục.

 Gợi ý

Nếu bạn muốn dành nhiều thời gian hơn cho phần thảo luận, có thể hỏi những câu hỏi bổ sung:

- Trong bài tập này có điều gì khiến anh (chị) cảm thấy không thoải mái hay ngạc nhiên không?
- Nếu chia cặp là một nam và một nữ, anh (chị) cảm thấy như thế nào khi trao đổi vấn đề này với người khác giới? Theo anh (chị) khách hàng sẽ cảm thấy như thế nào trong tình huống tương tự?
- Anh (chị) có hiểu vì sao được hỏi đã có ai từng đảm bảo với anh (chị) là suy nghĩ và cảm giác của anh (chị) là bình thường và nhiều người khác cũng có những suy nghĩ như vậy hay không?
- Sự phát triển và hiểu biết về tính dục của các em gái và em trai khác nhau như thế nào? Các em gái và các em trai có những suy nghĩ khác nhau về cơ thể và giới tính của mình hay không? (Nếu trong nhóm chỉ toàn làm nam hoặc toàn nữ thì có thể sẽ khó thảo luận, bởi vì sẽ phải dựa vào suy đoán.)

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Bài tập hồi tưởng

Hãy tưởng tượng là bạn còn bé và hãy xem bạn hồi tưởng lại những gì khi tôi hỏi những câu hỏi sau đây:

- Trở lại ký ức của mình, khi còn là đứa trẻ 5 tuổi. Cuộc sống của bạn ra sao? Những ai là quan trọng trong cuộc sống của bạn?
- Nhớ lại lúc bạn lên 10. Bạn sống ở đâu? Những ai là quan trọng trong cuộc sống của bạn?
- Khi bạn lớn dần lên, người khác nói gì với bạn về việc tự cảm nhận cơ thể mình?
- Bạn nhận được những thông điệp gì về người khác giới? Cùng với thời gian khi bạn lớn lên hơn, những thông điệp này thay đổi như thế nào?
- Nhớ lại khi lần đầu bạn biết được trẻ em sinh ra từ đâu. Lúc đó bạn lên mấy? Bạn cảm thấy như thế nào về điều đó?
- Đối với các bạn nữ, lần đầu bạn biết về kinh nguyệt như thế nào? Lúc đó bạn lên mấy? Bạn cảm thấy như thế nào về điều đó?
- Đối với các bạn nam, lần đầu bạn biết về mộng tinh như thế nào? Lúc đó bạn lên mấy? Bạn cảm thấy như thế nào về điều đó?
- Khi lên 12 tuổi bạn cảm thấy như thế nào về cơ thể của mình?
- Nhớ lại lần đầu tiên bạn biết về tình dục. Lần đầu tiên bạn nghe thấy về điều đó ở đâu? Bạn có nói chuyện về điều đó với cha mẹ hay người lớn hoặc bạn bè không?
- Nhớ lại lần đầu tiên bạn thử trao đổi với người khác về tình dục. Nó diễn ra như thế nào? Phản ứng của người đối thoại ra sao? Nó khiến bạn cảm giác như thế nào?
- Bạn đã cảm thấy như thế nào về việc thủ dâm?
- Bạn đã từng bao giờ nghĩ đến những hành vi tình dục mà bạn mong đáng ra không nên làm chưa?
- Đã có ai đảm bảo với bạn là những suy nghĩ và cảm giác này là bình thường và hầu hết mọi người đều có những suy nghĩ như vậy hay chưa? Bạn có còn lo lắng về những suy nghĩ này hay không?
- Nhớ lại lần trải nghiệm tình dục đầu tiên. Lúc đó bạn cảm giác như thế nào? Cảm giác sau đó ra sao? Việc trao đổi với bạn tình diễn ra như thế nào?
- Những thông điệp của người khác về tình dục tác động như thế nào đến cảm giác của bạn?
- Khi bạn trưởng thành hơn, bạn có cảm thấy thoải mái hơn với vấn đề tình dục không? Điều gì khiến bạn cảm thấy thoải mái hơn?
- Mở mắt ra khi hồi tưởng xong.

**Phản ánh xem chúng ta biết được
và phát triển về tình dục như thế nào**

- Anh (chị) cảm thấy như thế nào khi làm bài tập này?
- Theo anh (chị) phương thức hỏi tường này có thể giúp ích như thế nào trong công việc tư vấn của mình?
- Bài tập này giúp anh (chị) như thế nào trong việc hiểu được cảm giác của khách hàng khi thảo luận với người cung cấp dịch vụ về đời sống tình dục của họ?
- Việc chia sẻ với người khác phần hỏi tường giúp anh (chị) như thế nào trong việc hiểu được cảm giác của khách hàng khi thảo luận với người cung cấp dịch vụ về đời sống tình dục của họ?

Bài 7

Giới và vai trò giới

Mục tiêu

- Phân biệt sự khác nhau giữa hai khái niệm giới và giới tính.
- Giải thích về giới và vai trò giới.
- Mô tả cách thức vai trò giới ảnh hưởng đến khả năng của khách hàng trong việc ra quyết định tự nguyện về SKSSTD, trên cơ sở có đầy đủ thông tin.

Phương tiện

- Giấy lật, bút dạ và băng dính

Công tác chuẩn bị

1. Xem lại phần này có trong Tài liệu phát tay dành cho học viên.
2. Chuẩn bị 2 tờ giấy lật/bản chiếu với các định nghĩa về Giới và vai trò giới.

Thời gian

90 phút	Các hoạt động học tập	Thời gian
	A. Giới thiệu.....	5 phút
	B. Phân biệt sự khác nhau giữa khái niệm giới và giới tính	15 phút
	C. Khái niệm vai trò giới và các mong đợi của xã hội.....	15 phút
	D. Các ảnh hưởng của vai trò giới đến chăm sóc SKSSTD	35 phút
	E. Thảo luận	10 phút
	F. Tóm tắt	10 phút

Các ý chính – Bài 7

- **Giới tính là các đặc tính sinh học (giải phẫu, sinh lý và di truyền) làm cho người ta thuộc giới nam hay nữ.**
- **Giới là một định nghĩa mang tính văn hoá xã hội về nam giới và nữ giới, tức là cách thức một nền văn hoá hay xã hội nhận thức và xác định một phụ nữ hay một nam giới cần phải như thế nào.**
- **Vai trò giới là những quan niệm có tính văn hoá và xã hội về thái độ, hành vi, và trách nhiệm của nữ giới và nam giới tại gia đình, nơi làm việc và trong xã hội.**
- Vai trò giới có thể ảnh hưởng đến việc trao đổi về SKSSTD không chỉ giữa khách hàng và bạn tình của họ mà có thể xảy ra trong trao đổi giữa khách hàng và người cung cấp DV.
- Vai trò giới có thể hạn chế khả năng của phụ nữ trong tiếp cận thông tin, các dịch vụ và khả năng tự đưa ra các quyết định về SKSSTD. Ngoài ra, vai trò giới có thể hạn chế sự kiểm soát của phụ nữ đối với việc họ quan hệ tình dục khi nào, với ai hoặc có sử dụng biện pháp bảo vệ hay không.
- Vai trò giới có thể cũng tác động tiêu cực đến nam giới do làm cho họ ngại hỏi các câu hỏi về tình dục và không hiểu biết về vấn đề này. Nam giới cũng có thể bị hạn chế trong việc tiếp cận với thông tin và các dịch vụ được coi là chỉ dành cho phụ nữ. Vai trò giới còn tạo áp lực lên nam giới là phải có kinh nghiệm về tình dục và điều này có thể dẫn tới việc anh ta bị phơi nhiễm với nhiễm khuẩn và gây mang thai ngoài ý muốn cho phụ nữ.
- Tìm hiểu khuynh hướng của bạn về vai trò giới, và cách thức hình thành khuynh hướng đó sẽ giúp bạn trở nên nhạy cảm hơn với các giả định của bạn về khách hàng và với những ảnh hưởng về giới của bạn trong việc giao tiếp với khách hàng.

Các hoạt động – Bài 7

Hoạt động A: Giới thiệu (5 phút)

1. Giảng viên đặt câu hỏi: Khi tiếp xúc với khách hàng, việc biết khách hàng là phụ nữ hay nam giới có quan trọng không? Vì sao?
2. Viết vài ý tưởng của học viên lên giấy lật rồi tóm tắt: Các đặc điểm sinh học khiến cho nam giới và phụ nữ có các vấn đề về SKSSTD khác nhau. Tuy vậy, quan trọng hơn chính là các chuẩn mực, định kiến và quan niệm của xã hội đã tạo nên những nguy cơ khác nhau đối với vấn đề SKSSTD của phụ nữ và nam giới. Và đây chính là nội dung chúng ta sẽ thảo luận trong bài này.
3. Giảng viên giới thiệu mục tiêu của bài học.

Hoạt động B: Động não về khái niệm giới và giới tính (15 phút)

1. Chia bảng làm hai cột, một cột ghi chữ Nam giới và một cột ghi chữ Phụ nữ.
2. Hỏi học viên, đặc điểm nào họ nghĩ đến khi nghe từ nam giới? Viết các câu trả lời của học viên lên bảng ở cột Nam giới.

Gợi ý

Gợi ý để học viên đưa ra các đặc điểm khác nhau cả về xã hội và sinh học. Các câu trả lời mong đợi ở học viên bao gồm: Mạnh mẽ, hay uống bia, hay đi chơi, là trụ cột, nóng tính, dương vật, tinh hoàn, râu, v.v.

3. Hỏi học viên, đặc điểm nào họ nghĩ đến khi nghe từ phụ nữ? Viết các câu trả lời của học viên lên bảng ở cột Phụ nữ.

Gợi ý

Gợi ý để học viên đưa ra các đặc điểm khác nhau cả về xã hội và sinh học. Các câu trả lời mong đợi ở học viên bao gồm: Duyên dáng, nội trợ, hay ăn quà vặt, làm đẹp, kinh nguyệt, vú, v.v.

4. Đề nghị học viên đối chiếu 2 cột đặc điểm mà học viên vừa nêu ra và hỏi: “Có đặc điểm nào trong những đặc điểm vừa nêu có ở cả phụ nữ và nam giới?”. Để 2 phút cho học viên thảo luận những đặc điểm giống nhau ở phụ nữ và nam giới. Học viên nêu ra đặc điểm nào thì giảng viên lấy một bút khác màu gạch đặc điểm ấy ở trên bảng, chỉ để lại những điểm khác nhau.

5. Nếu học viên không thể tìm ra điểm giống nhau, giảng viên lấy đặc điểm đầu tiên trong danh sách Nam giới và hỏi học viên: Phụ nữ cũng có thể có đặc điểm như thế này không? Nếu câu trả lời là “Có” thì gạch đặc điểm này đi. Làm tiếp như vậy cho đến hết danh sách.

 Gợi ý

Sau bài tập này, lý tưởng nhất là các đặc điểm khác nhau về xã hội sẽ bị gạch đi hết, và chỉ còn lại các đặc điểm về sinh học.

6. Sau khi kết thúc bài tập, giảng viên sẽ chỉ cho học viên thấy những đặc điểm còn lại mà chưa bị gạch đi ở trên bảng và hỏi: Các đặc điểm thật sự khác nhau giữa phụ nữ và nam giới này có điểm gì chung?

Câu trả lời đúng sẽ là: Đây là các đặc điểm sinh học.

7. Hỏi học viên: Sau bài tập này chúng ta thấy rằng ngoại trừ các đặc điểm sinh học, thì phụ nữ và nam giới hầu như là giống nhau ở tất cả các đặc điểm khác (Ví dụ như nam giới nóng tính thì cũng có phụ nữ nóng tính, cả hai đều có thể đam mê), vậy tại sao khi hỏi đâu là các điểm đặc trưng của phụ nữ hay nam giới thì chúng ta ngay lập tức sẽ qui một số đặc điểm nhất định cho phụ nữ hoặc nam giới?

Câu trả lời đúng sẽ là: Vì các qui định của xã hội hay văn hoá quyết định cách nhìn nhận của chúng ta.

8. Giảng viên tóm tắt và giới thiệu khái niệm “giới tính” và “giới”.

Hoạt động C: Vai trò giới và những mong đợi của xã hội với phụ nữ và nam giới (15 phút)

- Giải thích rằng, ở hầu hết các hệ thống văn hoá và xã hội đều có những mong đợi về cách thức mà nam giới và phụ nữ cần hành xử, đặc biệt trong đời sống tình dục. Các mong đợi này được chuyển tải thông qua các mẫu hình hành vi và thông điệp mà chúng ta nhận được khi chúng ta còn là trẻ thơ và trong suốt cả cuộc đời của mình và mục đích để cho chúng ta biết phải hành xử như thế nào khi còn bé cũng như khi đã trưởng thành.
- Đề nghị học viên đưa ra ví dụ về quan niệm xã hội đối với cách hành xử của phụ nữ và nam giới và viết chúng vào tờ giấy lật khổ to (ví dụ, những bé gái ngoan không nên chơi như con trai; con trai không nên khóc như những bé gái; phụ nữ không bao giờ nên chủ động gợi ý tình dục; chăm sóc trẻ con là công việc của phụ nữ; một người đàn ông thực thụ cần phải sinh hoạt tình dục càng nhiều và càng thường xuyên càng tốt; v.v.). Đặc biệt, yêu cầu học viên suy nghĩ về quan niệm xã hội về quan hệ tình dục và các hành vi tình dục.
- Viết các ví dụ học viên đưa ra lên giấy to.
- Giới thiệu khái niệm định nghĩa Vai trò giới

5. Phát Tờ phát tay 7b có ví dụ về các mong đợi của xã hội với phụ nữ và nam giới.

Hoạt động D: Ảnh hưởng của vai trò giới đến chăm sóc SKSSTD (35 phút)

1. Giới thiệu các định nghĩa về giới và vai trò của giới bằng cách chiếu các giấy lật đã được chuẩn bị trước. Chia học viên theo các nhóm với hồ sơ khách hàng và yêu cầu họ thảo luận và trả lời và trả lời các câu hỏi sau: (15 phút cho bước này)

- Giới tính của khách hàng này là gì?
Nếu học viên có khó khăn để trả lời câu hỏi này để học tham khảo với định nghĩa của giới tính
- Những hệ lụy gì về giới đối với khách hàng này (yêu cầu nhóm xác định những vấn đề sau)
 - Các quan niệm xã hội đối với khách hàng này với tư cách là một nam giới hoặc một phụ nữ (đặc biệt tại cộng đồng nơi người cung cấp dịch vụ làm việc)
 - Các hệ quả tiêu cực có thể có từ những quan niệm quan niệm về SKSSTD đối với khách hàng.

(Ghi chú cho giảng viên: Bạn có thể đưa ra một hay hai ví dụ về các quan niệm và các hệ quả tiêu cực từ ô Công cụ dành cho giảng viên)

2. Yêu cầu các nhóm trình bày kết quả công việc của mình trong 20 phút.

Hoạt động E: Thảo luận (120 phút)

1. Sau khi các nhóm trình bày phần thảo luận, lựa chọn 2 ví dụ về các quan niệm xã hội từ các bài trình bày của nhóm. Đảm bảo chọn được một ví dụ từ hồ sơ khách hàng nữ và một ví dụ từ hồ sơ khách hàng nam, ví dụ:

- *Phụ nữ không nên thảo luận về cuộc sống tình dục của mình*
- *Nam giới nên chủ động trong sinh hoạt tình dục, và không bao giờ cho phép phụ nữ chủ động.*

2. Xem ô Công cụ cho giảng viên dưới đây. Hỏi học viên:

- “Trong một bối cảnh xã hội như vậy, liệu phụ nữ/nam giới có cùng quyền lực bình đẳng như nhau để ra quyết định về đời sống tình dục của mình không? Tại sao?”

(Chú ý: Đề học viên thảo luận câu hỏi này trong vài phút và sau đó hỏi câu hỏi tiếp theo dưới đây).

- Trước một khách hàng nữ, bạn có thể tiên đoán được những hệ quả tiêu cực nào về SKSSTD do bạn xác định được trước khi một người phụ nữ phải trải nghiệm chúng vì kết quả của sự mất cân bằng quyền lực về giới?

Tham khảo điểm 3 trong phần Công cụ cho giảng viên để có câu trả lời.

- Trước một khách hàng nam, bạn có thể tiên đoán được những hệ quả tiêu cực nào về SKSSTD do sự mất cân bằng quyền lực về giới gây ra? Các hệ quả tiêu cực nào mà bạn xác định được trước khi một người nam giới trải nghiệm chúng vì kết quả của sự mất cân bằng quyền lực này

Tham khảo điểm 3 trong phần Công cụ cho giảng viên để có câu trả lời.

3. Sau khi học viên thảo luận vài phút, đảm bảo là phải nhấn mạnh về quan niệm xã hội tạo ra mất cân bằng về quyền lực và làm thế nào những mất cân bằng quyền lực này tạo ra những hệ quả tiêu cực về SKSSTD. Nhấn mạnh rằng, cả nam và nữ đều phải chịu các hệ quả tiêu cực về SKSSTD do sự mất cân bằng về quyền lực, nhưng phụ nữ bị ảnh hưởng nhiều hơn do khả năng ra quyết định tự nguyện của mình.
4. Phát Tài liệu phát tay về các ảnh hưởng tiêu cực của vai trò giới với SKSSTD.

Hoạt động F: Tóm tắt (10 phút)

1. Hỏi học viên:

Những người cung cấp DV SKSSTD có thể làm gì để vượt qua tác động tiêu cực của vai trò về giới đối với SKSSTD của nam giới và phụ nữ?

2. Kết thúc phần học bằng việc nhắc lại các điểm trong phần Nội dung các kiến thức chủ yếu của tài liệu học viên.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Giới tính là các đặc tính sinh học (giải phẫu, sinh lý và di truyền) làm cho con người thuộc giới nam hay nữ.

Giới là một định nghĩa mang tính văn hoá xã hội về nam giới và nữ giới, tức là cách thức một nền văn hoá hay xã hội nhận thức và xác định một phụ nữ hay một nam giới cần phải như thế nào.

Vai trò giới là những quan niệm có tính văn hoá và xã hội về thái độ, hành vi, và trách nhiệm của nữ giới và nam giới tại gia đình, nơi làm việc và trong xã hội.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

1. Quan niệm của xã hội về phụ nữ có thể bao gồm:

- Phụ nữ không nên biết nhiều về tình dục;
- Phụ nữ không nên thảo luận về tình dục với người khác, đặc biệt với nam giới;
- Phụ nữ không nên chủ động về tình dục, ham muốn hoặc say mê tình dục;
- Phụ nữ không nên sinh hoạt tình dục trước hôn nhân;
- Phụ nữ không nên thách thức nam giới với bất kỳ hình thức nào, đặc biệt là về tình dục;
- Phụ nữ không nên thể hiện sự không thoả mãn về đời sống tình dục của mình;
- Phụ nữ không nên thảo luận về đời sống tình dục;
- Phụ nữ không nên yêu cầu nam giới sử dụng BCS vì có thể bị nghĩ là không tin tưởng ở họ hoặc mình là người phụ nữ không đáng tôn trọng;
- Nữ vị thành niên và phụ nữ chưa xây dựng gia đình không nên biết về tình dục;
- Nữ vị thành niên không nên thử tình dục như trẻ trai;
- Phụ nữ không nên thấy phụ nữ khác hấp dẫn về tình dục;
- Phụ nữ phải chiều người đàn ông của mình;
- Phụ nữ được coi là người chăm sóc cho gia đình;
- Phụ nữ cần khoan dung với chồng và bạn tình của mình thậm chí ngay cả khi họ có hành vi bạo lực;
- Phụ nữ không nên phản nản;
- Phụ nữ cần ăn mặc giản dị để tránh kích động tình dục ở nam giới.

2. Quan niệm của xã hội về nam giới có thể bao gồm:

- Nam giới cần biết nhiều về tình dục;
- Nam giới cần có nhiều kinh nghiệm về tình dục hơn phụ nữ;
- Nam giới nên thích tình dục;
- Nam giới nên chủ động trong tình dục, không bao giờ cho phép phụ nữ chủ động;
- Nam giới không nên thấy những nam giới khác hấp dẫn về tình dục;
- Nam giới không nên yêu đương với những người nam giới khác;
- Nam giới cần phải vượt trội và lấn át trong đời sống tình dục;
- Nam giới cần phải đưa ra tất cả các quyết định;
- Nam giới cần phải mạnh mẽ và độc lập ;
- Nam giới không nên biểu hiện cảm xúc và ướm át như phụ nữ;
- Nam giới nên sinh hoạt tình dục càng nhiều và thường xuyên càng tốt;
- Nam giới có thể thô bạo nếu bạn tình và vợ không muốn sinh hoạt tình dục; nam giới nên chấp nhận nguy cơ.

3. Hệ quả tiêu cực có thể có do quan niệm xã hội về SKSSTD:

- Khó khăn khi nói chuyện về giới tính và tình dục;
- Tin rằng mình không nên nói về giới tính và tình dục;
- Khó khăn để tạo sự gần gũi trong quan hệ tình dục;
- Cảm thấy tội lỗi vì có ham muốn tình dục;
- Thiếu hiểu biết về tình dục của mình;
- Thiếu hiểu biết về tình dục của bạn tình;
- Cảm thấy việc tìm hiểu thêm về giới tính và tình dục là việc không tốt ;
- Cảm thấy mình không có quyền tìm hiểu thêm về giới tính và tình dục;
- Cảm thấy người khác không có quyền tìm hiểu về giới tính và tình dục;
- Khó khăn phát triển các kỹ năng giao tiếp với bạn tình;
- Không để ý tới SKSSTD của riêng mình;
- Không để ý tới SKSSTD của bạn tình;
- Thiếu hiểu biết về các nguy cơ liên quan đến các hoạt động tình dục và quan hệ tình dục;
- Không sử dụng dịch vụ chăm sóc SKSSTD;
- Phơi nhiễm với các nguy cơ SKSSTD;
- Đánh giá thấp nguy cơ SKSSTD của mình;
- Cảm thấy bất lực hoặc thiếu các kỹ năng để bàn bạc về mối quan hệ tình dục an toàn hơn;
- Cảm thấy bạn tình không có quyền thảo luận về mối quan hệ, cách thức và hoàn cảnh hoạt động tình dục;
- Cảm thấy không thể đưa ra quyết định;
- Cảm thấy bạn tình không có quyền ra quyết định;
- Chấp nhận kỳ thị và phân biệt đối xử;
- Tăng kỳ thị và phân biệt đối xử;
- Cưỡng bức; bạo lực
- Bị khống chế và làm nhục;
- Sợ hãi bạn tình;
- Lo âu về sức khỏe và cuộc sống của người thân;
- Có các hành vi gây hậu quả tiêu cực về SKSSTD của bản thân và của bạn tình.

Bài 8

Tình dục lành mạnh và an toàn hơn

Mục tiêu

- Mô tả được các yếu tố cơ bản của tình dục lành mạnh và an toàn hơn.
- Xác định được những ảnh hưởng không có lợi đối với khách hàng khi người tư vấn định kiến với các hình thức thể hiện tình dục khác nhau.
- Đánh giá khách quan hơn nguy cơ của khách hàng mà không bị phụ thuộc vào định kiến về các hình thức thể hiện tình dục.

Phương tiện

- Giấy lật, bút và băng dính
- Một số thẻ bìa ghi các hành vi tình dục

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài.
2. Chuẩn bị giấy lật ghi các thành tố chính của Tình dục lành mạnh và an toàn hơn.

Tình dục lành mạnh và an toàn hơn

- Tự nguyện
- Sẵn sàng
- Đồng thuận,
- An toàn hơn
- Thoả mãn

3. Chuẩn bị khoảng 10-15 thẻ ghi các hành vi tình dục khác nhau.

Thời gian

90 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Giới thiệu.....	7 phút
	B. Thảo luận về tính dục và hoạt động tình dục.....	10 phút
	C. Thảo luận khái niệm TD lành mạnh và an toàn hơn.....	15 phút
	D. Thử thách thái độ với một số hành vi TD	15 phút
	E. Thảo luận nhóm nhỏ với hồ sơ khách hàng	15 phút
	F. Trình bày vào thảo luận nhóm lớn	20 phút
	G. Tóm tắt.....	8 phút

Các ý chính – Bài 8

- Khi nói về chủ đề tình dục, người ta thường bị bó hẹp với các hành vi tình dục. Điều này làm cho tình dục trở nên một vấn đề rất nhạy cảm và khó trao đổi. Thực ra, tình dục bao hàm một khái niệm rộng lớn mà hành vi tình dục chỉ là một phần trong khái niệm này và là một cách thể hiện quan niệm của mỗi cá nhân về tình dục. Việc hiểu một cách đầy đủ khái niệm tình dục và quan tâm đến các khía cạnh khác trong tình dục như ý nghĩa của quan hệ tình dục, trách nhiệm, quan niệm về mối quan hệ giới, v.v. sẽ giúp người cung cấp dịch vụ nhìn nhận mối quan hệ tình dục của khách hàng một cách toàn diện hơn.
- Các yếu tố văn hoá và quan niệm cá nhân đã tạo nên nhiều định kiến liên quan đến tình dục. Việc sử dụng khái niệm tình dục lành mạnh và an toàn hơn sẽ giúp người cung cấp dịch vụ đánh giá nguy cơ của khách hàng một cách khách quan, không phụ thuộc vào định kiến về các hình thức thể hiện tình dục.
- Khung khái niệm tình dục lành mạnh và an toàn hơn thể hiện quyền và trách nhiệm trong tình dục của khách hàng.
- Áp dụng khái niệm này trong phân tích các hành vi sẽ thấy nhiều hành vi trước đây hay bị xã hội cho là không lành mạnh, thực ra lại rất lành mạnh và an toàn. Ngoài ra, việc sử dụng khái niệm này để phân tích cũng cho thấy có rất nhiều hành vi “không được chấp nhận” lại cho thấy là rất an toàn và lành mạnh, ngược lại có rất nhiều hành vi được luật pháp và văn hoá chấp nhận nhưng lại không an toàn.

Các hoạt động – Bài 8

Hoạt động A: Giới thiệu (7 phút)

1. Giảng viên hỏi: Trong quá trình tư vấn, nếu bạn biết được khách hàng là một gái mại dâm, bạn sẽ đánh giá như thế nào về nguy cơ của họ? Nguy cơ này có những gì khác với một khách hàng nữ đã có chồng mà bạn thường gặp?
2. Sau khi nghe một vài ý kiến của học viên, giảng viên kết luận: chúng ta thường đánh giá nguy cơ trong quan hệ tình dục dựa vào các chuẩn mực đạo đức xã hội. Tuy nhiên, điều này thường bị ảnh hưởng bởi sự kỳ thị và dẫn đến bỏ sót việc đánh giá nguy cơ toàn diện của khách hàng. Như ví dụ trên, nhiều người trong số chúng ta sẽ cho rằng người phụ nữ có chồng là không có hoặc có rất ít nguy cơ, do vậy sẽ không để ý khai thác các nguy cơ toàn diện của người phụ nữ này.
3. Tình dục là một vấn đề rất nhạy cảm và hay bị định kiến. Trong bài học hôm nay chúng ta sẽ thảo luận về cơ sở để đánh giá các hành vi tình dục, để đảm bảo chúng ta không bị các định kiến của chính mình làm ảnh hưởng đến việc trao đổi thông tin với khách hàng. Đó chính là khái niệm “tình dục lành mạnh và an toàn hơn”.
4. Giới thiệu mục tiêu bài 8.

Hoạt động B: Động não/thảo luận về khái niệm tính dục và hoạt động tình dục (10 phút)

1. Hỏi học viên: Tính dục là gì?
2. Ghi tóm tắt các câu trả lời lên giấy lật. Sau khi có được 5-6 câu trả lời khác nhau, giới thiệu khái niệm “tính dục” trên giấy lật.
3. Hỏi học viên: Những hoạt động nào được coi là hoạt động tình dục?
4. Ghi tóm tắt các câu trả lời lên giấy lật. Sau khi có được 5-6 câu trả lời khác nhau, giới thiệu khái niệm “Hoạt động tình dục” trên giấy lật.

Hoạt động C: Động não/thảo luận về khái niệm Tình dục lành mạnh và an toàn hơn (15 phút)

1. Theo các anh/chị tình dục lành mạnh và an toàn hơn là gì?
2. Ghi tóm tắt các câu trả lời lên giấy lật. Sau khi có được 5-6 câu trả lời khác nhau, giới thiệu khái niệm tình dục lành mạnh và an toàn hơn trên giấy lật.
3. Vừa trình bày, vừa thảo luận từng điểm với học viên xem học viên hiểu từng nội dung của khái niệm như thế nào.

Hoạt động D: Thử thách thái độ của học viên với một số hình thức thể hiện tình dục (15 phút)

1. Giải thích với học viên rằng, nhiệm vụ của họ là đánh giá các nguy cơ trong quan hệ tình dục, do vậy, sau đây giảng viên sẽ đọc một số trường hợp và học viên sẽ cho biết ý kiến của mình về các trường hợp đó.
2. Định ra 3 vị trí trong lớp là nơi mà học viên sẽ đứng vào để thể hiện ý kiến của mình: "Chấp nhận được với tôi", "Không chấp nhận được với tôi nhưng chấp nhận được với người khác" và "Không thể chấp nhận được".
3. Giảng viên đọc to 2 trường hợp sau: (1) nam giới đã kết hôn, quan hệ tình dục âm đạo-dương vật; (2) nam vị thành niên quan hệ tình dục dương vật-hậu môn với người cùng giới. Đề nghị học viên đi về một trong ba vị trí theo quan điểm của họ. Yêu cầu 1-2 người trong mỗi vị trí giải thích vì sao họ đứng vào vị trí đó?
4. Giảng viên đọc tiếp: Bây giờ các bạn sẽ có thêm thông tin về hai trường hợp này: (1) người nam giới đã kết hôn có quan hệ với nhiều bạn tình “ và (2) người nam vị thành niên cũng có nhiều bạn tình. Các bạn sẽ đổi vị trí như thế nào? Yêu cầu 1-2 người trong mỗi vị trí giải thích vì sao họ đứng vào vị trí đó?
5. Giảng viên đọc tiếp: (1) người nam giới đã có gia đình và có nhiều bạn tình thường xuyên không sử dụng bao cao su, (2) nam vị thành niên quan hệ tình dục đồng giới với nhiều bạn tình nhưng thường xuyên sử dụng bao cao su. Các bạn sẽ đổi vị trí như thế nào? Yêu cầu 1-2 người trong mỗi vị trí giải thích vì sao họ đứng vào vị trí đó?
6. Nếu chúng ta xem xét hai trường hợp này dựa trên khái niệm tình dục lành mạnh và an toàn hơn, trường hợp nào có nhiều đặc điểm lành mạnh và an toàn hơn, tại sao?”
7. Các bạn rút ra điều gì từ bài tập này?
8. Giảng viên tóm tắt:
 - Nếu trong tư vấn, người tư vấn bị ảnh hưởng bởi định kiến về các hình thức thể hiện tình dục khác nhau thì sẽ ảnh hưởng đến việc đánh giá nguy cơ của khách hàng.

Hoạt động E: Sử dụng quan niệm tình dục lành mạnh, an toàn hơn trong đánh giá nguy cơ (15 phút)

1. Chia học viên vào các nhóm Hồ sơ khách hàng.
2. Yêu cầu học viên sử dụng Khung khái niệm tình dục lành mạnh và an toàn hơn để xác định các nguy cơ trong mối quan hệ và hành vi tình dục của khách hàng.

Hoạt động F: Trình bày và thảo luận (20 phút)

Các nhóm lần lượt trình bày kết quả thảo luận. Cả lớp bổ sung. Giảng viên phân tích và tóm tắt.

Hoạt động G: Tóm tắt (8 phút)

1. Yêu cầu học viên viết lên thẻ màu 1 điểm chính họ học được trong bài này mà đặc biệt có ý nghĩa hoặc quan trọng đối với công việc của họ.

2. Các học viên dán thẻ của mình lên giấy lật.
3. Giảng viên nhóm những thẻ có cùng ý kiến
4. Giảng viên tóm tắt dựa theo nội dung Các ý chính của bài.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Tính dục/Đặc tính tính dục

- Là cách mà mỗi người quan niệm và thể hiện sự hấp dẫn của mình như là nam giới hoặc phụ nữ.
- Ngoài quan hệ tình dục, trong khái niệm tính dục còn bao gồm trách nhiệm, định hướng tình dục, sự quyến rũ, khoái cảm, sự gắn bó,...
(Tổ chức Y tế Thế giới)

Hoạt động tình dục

Là các hoạt động nhằm thoả mãn nhu cầu tình dục. Hoạt động tình dục có thể được thực hiện một mình (thủ dâm) hoặc với bạn tình cùng giới hoặc khác giới.
(Tổ chức Y tế Thế giới)

Tình dục lành mạnh và an toàn hơn

1. **Tự nguyện:** Quan hệ tình dục phải dựa trên sự tự nguyện của hai bên.
2. **Sẵn sàng:** Khi có quyết định quan hệ tình dục, cả hai bên cần phải chuẩn bị sẵn sàng về tâm lý (hiểu rõ trách nhiệm của mỗi người, không có cảm giác tội lỗi) và có giai đoạn chuẩn bị (dạo đầu)
3. **Đồng thuận:** Hai bên phải thống nhất với nhau về tất cả các chi tiết liên quan đến việc quan hệ tình dục: thời gian, thời điểm, địa điểm, cách thức, các biện pháp an toàn...
4. **An toàn hơn:** không có nguy cơ mang thai ngoài ý muốn và lây truyền bệnh tật.
5. **Thoả mãn:** Cả hai bên phải đạt được sự hài lòng trong mỗi quan hệ cả thể xác và tinh thần.

Bài 9

Hỗ trợ Khách hàng ra quyết định tự nguyện trên cơ sở có đầy đủ thông tin

Mục tiêu

- Giải thích khái niệm “ra quyết định tự nguyện trên cơ sở có đầy đủ thông tin” và tầm quan trọng của nó trong SKSSTD.
- Kể được 3 quyền sinh sản được các công ước quốc tế công nhận.
- Mô tả các ảnh hưởng của thái độ và quan niệm của người cung cấp DV đối với việc ra quyết định của khách hàng.
- Giải thích vai trò của người CCDV trong việc thông báo cho khách hàng về quyền của họ, sự khác nhau có thể có giữa quan niệm mong đợi của cá nhân và xã hội, các giải pháp có thể thực hiện được.
- Mô tả vai trò của người cung cấp dịch vụ trong việc hỗ trợ khách hàng ra quyết định tự nguyện trên cơ sở được thông tin đầy đủ.

Phương tiện

- Giấy lật, bút viết và băng dính.

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài.
2. Chuẩn bị các tờ giấy lật cho các hoạt động A, B, C, E và G.
3. Xác định các chính sách của quốc gia và địa phương có liên quan đến các quyền về sinh sản và đưa những tài liệu này vào phần trình bày.
4. Xác định các chương trình địa phương và các hướng dẫn cung cấp dịch vụ liên quan đến việc ra quyết định trên cơ sở có thông tin và tự nguyện và đưa vào phần trình bày.

Thời gian

75 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Giới thiệu	2 phút
	B. Thảo luận nhóm lớn về quyền sinh sản và tình dục.....	10 phút
	C. Thảo luận nhóm lớn về tự nguyện và đầy đủ thông tin....	15 phút
	D. Thảo luận nhóm nhỏ với hồ sơ khách hàng	15 phút
	E. Thảo luận nhóm lớn.....	15 phút
	F. Trình bày nhóm lớn.....	15 phút
	G. Tóm tắt	3 phút

Các ý chính – Bài 9

- Ra quyết định tự nguyện trên cơ sở được thông tin đầy đủ chính là quyền của mỗi cá nhân. Quyền này được thể hiện trong một số quyền con người và những quyền này đã được cộng đồng quốc tế thừa nhận.
- 5 thành tố cơ bản cho việc ra quyết định một cách tự nguyện dựa trên cơ sở được thông tin đầy đủ:
 - Phải có các loại hình dịch vụ đa dạng để khách hàng có thể lựa chọn.
 - Việc ra quyết định không chịu bất kì áp lực hay sự cưỡng ép nào.
 - Người ra quyết định có đủ các thông tin cần thiết.
 - Đảm bảo người cung cấp dịch vụ và khách hàng có mối quan hệ trao đổi qua lại tốt, bao gồm cả tư vấn.
 - Các quyền SKSSTD được tôn trọng ở cả cộng đồng và chương trình.

Vai trò của người cung cấp dịch vụ trong việc giúp khách hàng ra quyết định tự nguyện trên cơ sở được thông tin đầy đủ:

- Đảm bảo khách hàng biết về tất cả các dịch vụ mà cơ sở y tế cung cấp và có thể giới thiệu khách hàng đến các cơ sở cung cấp dịch vụ khác khi dịch vụ đó không có tại cơ sở của mình.
- Thăm dò quá trình ra quyết định của khách hàng để đảm bảo rằng, khách hàng không phải chịu bất kì một áp lực nào
- Xác định chắc chắn là khách hàng đã có các thông tin đầy đủ và chính xác.
- Tư vấn giúp khách hàng đánh giá và giải quyết các nhu cầu của chính họ cho dù dịch vụ khách hàng cần có thể không được cung cấp tại cơ sở y tế hoặc có thể phải tìm kiếm ở nơi khác. Đồng thời, người cung cấp dịch vụ cũng có thể tư vấn cho bạn tình của khách hàng.
- Thông qua tư vấn, người cung cấp dịch vụ cũng đảm bảo rằng, khách hàng nhận thức được các quyền tình dục và sinh sản của họ và có thể hỗ trợ họ các kiến thức và kỹ năng cần thiết để thực hiện các quyền này.

Các hoạt động – Bài 9

Hoạt động A: Giới thiệu (5 phút)

Trong các bài trước chúng ta đã nhấn mạnh tầm quan trọng của tư vấn lồng ghép SKSSTD chính là giúp khách hàng thực hiện quyền con người, quyền sinh sản và quyền tình dục. Điểm mấu chốt của các quyền này chính là việc mỗi cá nhân, hay cặp vợ chồng có quyền ra các quyết định về sinh sản và tình dục một cách tự nguyện trên cơ sở có đầy đủ thông tin.

Tuy nhiên, việc hiểu một cách thấu đáo thế nào là “quyết định tự nguyện” và thế nào là “đầy đủ thông tin” không phải dễ dàng. Điều này có thể hạn chế vai trò của người tư vấn trong hỗ trợ khách hàng thực hiện quyền ra quyết định tự nguyện trên cơ sở đầy đủ thông tin.

Trong nội dung bài này chúng ta sẽ cùng nhau thảo luận về việc hỗ trợ khách hàng ra quyết định tự nguyện trên cơ sở đầy đủ thông tin.

Trình bày mục tiêu bài trên giấy lật.

Hoạt động B: Thảo luận và trình bày nhóm lớn về quyền SKSSTD (10 phút)

1. Hỏi học viên xem họ nghĩ đến cái gì khi nghe thấy từ "quyền sinh sản".
2. Treo lên bảng tờ lật dưới đây và giải thích rằng đây là các quyền sinh sản được phát triển trong Hội nghị Quốc tế về Dân số và Phát triển được tổ chức tại Cairo, Ai Cập năm 1994. Thảo luận một cách tóm tắt các khía cạnh khác nhau của quyền sinh sản.
3. Giải thích rằng năm 1995, bên cạnh các nội dung khác, Hội nghị Phụ nữ Quốc tế lần thứ 4 họp tại Bắc Kinh đã khẳng định quyền của người phụ nữ trong việc "kiểm soát, ra quyết định một cách độc lập và có trách nhiệm trong các vấn đề liên quan đến SKSSTD, các mối quan hệ và hành vi SKSSTD mà không sợ bị phân biệt đối xử, cưỡng ép và bạo lực". Hỏi học viên tại sao các điểm này lại quan trọng? Liên hệ lại với danh sách về quyền mà học viên nêu ở mục 1 hoạt động B. Lưu ý những gì học viên chưa nói được và những điểm học viên quên.

Gợi ý

Thảo luận về mâu thuẫn có thể có giữa quyền cá nhân và quyền lợi của quốc gia và đảm bảo bình đẳng giới trong việc quyết định về số con. Nhấn mạnh tầm quan trọng của quyết định tự nguyện trên cơ sở có đầy đủ thông tin vì nhiều khi người ta quyết định vì luật pháp chứ không tự nguyện (VD: KHHGĐ), hoặc đôi khi là tự nguyện nhưng lại không có đầy đủ thông tin (VD: Quan hệ tình dục).

Khi trình bày nội dung trong giấy lật, giảng viên cần nhấn mạnh rằng "giới" giữ vai trò quan trọng nhưng thường bị bỏ qua khi ra quyết định, đặc biệt với nữ. Áp lực và sự cưỡng ép thường khó phát hiện, mọi người (đặc biệt là phụ nữ) khó thảo luận về những vấn đề này. Đàn ông và nam vị thành niên cũng có thể chịu áp lực, ví dụ áp lực từ bạn bè về việc người đàn ông nên thể hiện nam

tính như thế nào để phù hợp với mong đợi xã hội. Thông thường nam giới không nhận biết rõ ảnh hưởng của những áp lực loại này đối với việc họ có các hành vi nguy cơ, hoặc liên quan đối với bạo tình của họ.

Hoạt động C: Thảo luận nhóm lớn về tự nguyện và đầy đủ thông tin (15 phút)

1. Lưu ý rằng nhiều quyền SKSSTD tập trung vào quyền ra các quyết định “một cách tự do và có trách nhiệm... mà không phải chịu bất kì sự phân biệt đối xử, cưỡng ép và bạo lực nào”. Do vậy, một trong những cách cụ thể và có ý nghĩa nhất để thể hiện sự hỗ trợ của chúng ta về vấn đề này là đảm bảo việc ra quyết định một cách tự nguyện dựa trên cơ sở được thông tin đầy đủ của mỗi cá nhân và cặp vợ chồng.

2. Hỏi học viên: “Thế nào là một quyết định tự nguyện?”

Lấy ý kiến của học viên. Nhấn mạnh: Tự nguyện là không bị áp lực hoặc cưỡng ép.

3. Hỏi học viên: “Thế nào là quyết định dựa trên cơ sở có đầy đủ thông tin?”

Lấy ý kiến của học viên. Nhấn mạnh: quyết định dựa trên cơ sở có đầy đủ thông tin có nghĩa là quyết định dựa trên cơ sở có đủ kiến thức và hiểu biết về các điểm có lợi và bất lợi của các lựa chọn/giải pháp cho vấn đề và cân nhắc kỹ càng từng lựa chọn này.

4. Treo tờ giấy lật ghi khái niệm “ra quyết định một cách tự nguyện trên cơ sở được thông tin đầy đủ”.

Hỏi học viên: “Vì sao việc ra quyết định trên cơ sở đầy đủ thông tin lại quan trọng?”

Lấy ý kiến của học viên. Nhấn mạnh việc ra quyết định trên cơ sở đầy đủ thông tin đem đến lợi ích cho sức khỏe của khách hàng: khách hàng chỉ hiểu những mong muốn của bản thân và có nhiều khả năng họ sẽ thực hiện quyết định đó nếu họ tự nguyện ra quyết định.

Giải thích rằng lợi ích của việc ra quyết định một cách tự nguyện trên cơ sở được thông tin đầy đủ trong lĩnh vực KHHGĐ đã được nói rõ trong nhiều nghiên cứu. Các lợi ích này bao gồm: sử dụng biện pháp tốt hơn (và do vậy hiệu quả hơn), tỷ lệ tiếp tục sử dụng biện pháp cao hơn, và khách hàng hài lòng nhiều hơn, và đến lượt chính những khách hàng này sẽ trở thành những người vận động cho chương trình.

Đồng thời, các nghiên cứu cũng cho thấy một cách rõ ràng các hậu quả tiêu cực của những người không thể ra quyết định về KHHGĐ một cách tự nguyện trên cơ sở không được thông tin đầy đủ. Những tác động tiêu cực này bao gồm tỷ lệ bỏ biện pháp cao hơn vì khách hàng có ít thông tin về tác dụng phụ hoặc không được sử dụng biện pháp mà họ mong muốn, và không sử dụng các dịch vụ khác tại cộng đồng khi bị bắt ép phải sử dụng biện pháp kế hoạch hoá gia đình.

Tuy nhiên, một số người cung cấp dịch vụ và người quản lý (kể cả khách hàng) có thể khó hiểu được cách áp dụng khái niệm này trong các dịch vụ không phải là KHHGĐ vì trong nhiều trường hợp chỉ có một cách điều trị duy nhất (tức là không có “sự lựa chọn”) hoặc điều kiện sức khỏe của khách hàng cần chỉ định khẩn cấp của nhân viên y tế (ví dụ như tai biến sản khoa).

Thảo luận các ví dụ khác liên quan đến tình dục an toàn hay khoảng cách giữa các lần mang thai.

5. Trình bày trên giấy lật 5 yếu tố đảm bảo quyết định của khách hàng là tự nguyện và trên cơ sở đầy đủ thông tin.

Hoạt động D: Thảo luận nhóm lớn (15 phút)

1. Giải thích rằng chúng ta sẽ xem xét 3 trường hợp và trả lời các câu hỏi sau:
 - Quyết định đưa ra trong trường hợp này có đầy đủ thông tin và tự nguyện không?
 - Tại sao?
 - Có điều gì bạn sẽ tư vấn khác đi?
2. Giảng viên đọc các trường hợp và dừng lại ở mỗi trường hợp cho học viên phản hồi.
3. Sau cả 3 trường hợp, hỏi:
 - Tại sao việc khách hàng đưa ra quyết định tự nguyện lại quan trọng?
 - Lời khuyên của cán bộ CCDV có thể ảnh hưởng tích cực/tiêu cực như thế nào đến khách hàng?
4. Học viên xem lại 3 trường hợp và trả lời các câu hỏi sau:
 - Khách hàng có quyền gì trong trường hợp này?
 - Khách hàng muốn làm gì?
 - Khách hàng có thể làm gì?



Các điểm thảo luận

Mỗi cá nhân có thể gặp phải những quan niệm xã hội khác nhau, bởi vậy có thể những ảnh hưởng khác nhau đối với mỗi người. Người CCDV cần cân nhắc 3 câu hỏi này khi giúp khách hàng ra quyết định:

- Khách hàng có quyền gì trong trường hợp này?
- Khách hàng muốn làm gì? (Điểm này và điểm trên có thể khác nhau)
- Khách hàng có thể làm gì? (Cả 3 điểm này có thể khác nhau)

Vai trò của cán bộ CCDV là tư vấn và thông báo cho các khách hàng về nguy cơ, các lựa chọn, phương hướng hành động, nhưng không phán xét tư cách đạo đức của khách hàng.

5. Giảng viên tóm tắt các ý chính.

Hoạt động E: Làm việc theo nhóm nhỏ với hồ sơ khách hàng (15 phút)

Giải thích rằng, để hiểu rõ khái niệm “ra quyết định tự nguyện trên cơ sở có đầy đủ thông tin” đối với các dịch vụ SKSSTD, các học viên sẽ làm việc theo nhóm nhỏ. Chia các học viên thành các nhóm giống các nhóm làm về “Hồ sơ khách hàng”. Treo giấy lật và yêu cầu các nhóm thảo luận các câu hỏi sau:

- Khách hàng cần đưa ra quyết định gì đối với vấn đề SKSSTD này? Có ai khác tham gia vào quá trình đưa ra quyết định này không?

- Khách hàng cần hỗ trợ gì để đảm bảo rằng, quyết định được đưa ra là tự nguyện và đầy đủ thông tin?
- Vai trò của cán bộ CCDV trong việc cung cấp các hỗ trợ đó là gì?

Giải thích mặc dù hồ sơ khách hàng của họ có thể không phản ánh tất cả các nhu cầu về SKSSTD, việc có thêm thông tin chi tiết sẽ giúp họ hiểu tốt hơn các lợi ích của việc quyết định tự nguyện trên cơ sở đầy đủ thông tin trong thực tế.

Gợi ý

Khi các nhóm đang thảo luận, GV quan sát từ nhóm này sang nhóm kia để đảm bảo các học viên hiểu rõ nhiệm vụ và không gặp khó khăn. Giảng viên có thể minh họa bằng các ví dụ về các quyết định trong Tài liệu phát tay 9b trong trường hợp học viên gặp khó khăn.

Hoạt động F: Trình bày nhóm lớn (15 phút)

Các nhóm trình bày những phát hiện của nhóm mình, sau đó thảo luận ngắn để làm rõ hoặc góp ý cho phần trình bày. Giảng viên hướng dẫn thảo luận và phân tích các phát hiện dựa trên 5 thành tố giúp ra quyết định tự nguyện trên cơ sở đầy đủ thông tin và tài liệu phát tay 9b.



Các điểm thảo luận

- Người cung cấp dịch vụ có thể giúp khách hàng biết về tất cả các dịch vụ có tại cơ sở và có thể giới thiệu khách hàng đến cơ sở cung cấp dịch vụ khác nếu dịch vụ đó không có tại cơ sở của họ. Người cung cấp dịch vụ cũng có thể giúp khách hàng không bị từ chối tiếp cận dịch vụ vì lý do tuổi, giới, tình trạng hôn nhân hay nhóm dân tộc.
- Người cung cấp dịch vụ có thể thăm dò quá trình ra quyết định của khách hàng để đảm bảo rằng, họ không phải chịu bất kỳ một áp lực nào (kể cả áp lực từ những người cung cấp dịch vụ khác), một sự cưỡng bức hay bạo lực nào trong quá trình ra quyết định.
- Người cung cấp dịch vụ có thể xác định chắc chắn là khách hàng đã có thông tin đầy đủ và chính xác hoặc có thể thêm vào những thông tin còn thiếu hoặc đính chính thông tin sai lệch.
- Người cung cấp dịch vụ có thể tư vấn giúp khách hàng đánh giá và giải quyết các nhu cầu của họ cho dù dịch vụ khách hàng cần có thể không được cung cấp tại cơ sở đó và cần tìm kiếm ở nơi khác. Đồng thời, người cung cấp dịch vụ cũng có thể tư vấn bạn tình của khách hàng.
- Thông qua tư vấn, người cung cấp dịch vụ cũng có thể đảm bảo rằng khách hàng nhận thức được các quyền tình dục và sinh sản của họ và có thể hỗ trợ họ các kiến thức và kỹ năng cần thiết để thực hiện các quyền này.

Hoạt động G: Tóm tắt bài (3 phút)

Giảng viên tóm tắt bài dựa vào “Các ý chính” của bài, nhấn mạnh vai trò của dịch vụ tư vấn trong việc hỗ trợ khách hàng ra quyết định tự nguyện và có đầy đủ thông tin.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN



Giấy lật

Quyền sinh sản: Hội nghị Dân số và phát triển, 1994

Bao gồm các quyền của cá nhân hay của các cặp vợ chồng trong việc:

1. Quyết định một cách độc lập và có trách nhiệm số con, khoảng cách sinh và thời điểm sinh
2. Có các thông tin cần thiết để ra các quyết định trên
3. Đạt được mức độ tình trạng SKSSTD cao nhất
4. Ra các quyết định về sinh sản mà không sợ bị phân biệt đối xử, cưỡng ép hay bạo lực

Giấy lật

Ra quyết định tự nguyện trên cơ sở được thông tin đầy đủ

1. Sự cân nhắc cẩn thận của mỗi cá nhân và cặp vợ chồng với các lựa chọn mà họ có sau bất cứ một hành động nào đó
2. Không bị áp lực hoặc cưỡng ép
3. Dựa trên cơ sở có đủ kiến thức và hiểu biết về các giải pháp và hệ quả của nó

Giấy lật

Các thành tố hỗ trợ cho việc ra quyết định tự nguyện trên cơ sở được cung cấp thông tin đầy đủ

- Dịch vụ sẵn có và có nhiều loại hình dịch vụ cho khách hàng lựa chọn
- Việc ra quyết định không chịu bất kì áp lực hay sự cưỡng ép nào
- Người ra quyết định có đủ các thông tin cần thiết
- Giao tiếp tốt giữa người cung cấp dịch vụ và khách hàng, bao gồm cả tư vấn
- Các quyền SKSSTD được tôn trọng ở cả cộng đồng và chương trình



Giấy lật

- Bạn có nghĩ quyết định đưa ra trong trường hợp này là đầy đủ thông tin và tự nguyện?
- Tại sao?
- Bạn sẽ làm khác như thế nào?

Giấy lật

- Khách hàng có *quyền* gì trong trường hợp này?
- Khách hàng *muốn* gì?
- Khách hàng *có thể* làm gì?

Giấy lật

- Khách hàng cần ra quyết định gì đối với vấn đề SKSSTD này? Có ai khác tham gia vào quá trình đưa ra quyết định không?
- Khách hàng cần hỗ trợ gì để đảm bảo quyết định được đưa ra là tự nguyện và đầy đủ thông tin?
- Vai trò của cán bộ CCDV trong việc cung cấp các hỗ trợ này là gì?

Trường hợp 1:

Một khách hàng nữ 30 tuổi đã có gia đình và bị NKĐSS tái phát. Cô thường bị chồng đánh đập nếu từ chối quan hệ tình dục. Chồng cô không cho cô sử dụng bất kỳ một biện pháp tránh thai nào:

- KH: Bác sĩ, tôi rất lo lắng và không biết phải làm gì. Nếu mọi thứ cứ tiếp tục thế này chắc tôi chết mất. Bác sĩ hãy giúp tôi.
- CBCCDV: ừ, chồng chị thật tệ bạc. Thôi hãy ly dị đi

Trường hợp 2:

Một em gái vị thành niên đến xin phá thai:

- CBCCDV: Em trông quen quen.
- KH: Vâng, em đến đây một lần rồi ạ.
- CBCCDV: Em biết đấy, em vẫn còn trẻ và chưa kết hôn, nếu em phá thai nhiều lần như thế này em có thể sẽ không sinh con được nữa. Tốt hơn là em nên thảo luận với bạn trai và không nên có quan hệ tình dục nữa. Hoặc nếu như có quan hệ tình dục, em nên sử dụng 1 biện pháp tránh thai để tránh mang thai ngoài ý muốn.
- KH: Nhưng người yêu em nhu cầu rất cao. Nếu em không thoả mãn nhu cầu của anh ấy, anh ấy sẽ bỏ em. Anh ấy không thích dung BCS còn em thì không thích dùng thuốc.
- CBCCDV: Nếu như vậy, em nên đề nghị anh ấy kết hôn. Em đang có quan hệ tình dục rồi, nếu em không thể kết hôn với anh ấy thì em sẽ là người thiệt thòi.
- KH: Chúng em không thể kết hôn bây giờ vì chúng em vẫn đang còn là học sinh.

Trường hợp 3:

Một phụ nữ 32 tuổi đã có gia đình. Cô ấy đến kiểm tra vì bị khí hư âm đạo. Trong khi khám, CBCCDV phát hiện ra một số vết thương và nhiễm trùng quanh hậu môn:

- KH: Vâng, Bác sĩ nói đúng. Anh ấy yêu cầu em quan hệ qua hậu môn. Thực sự rất là đau nhưng anh ấy cứ năn nỉ, vì thế em đã để cho anh ấy làm.
- CBCCDV: Em nên bảo anh ấy không nên làm thế nữa. Em không nên cho phép anh ấy làm như vậy. Quan hệ tình dục qua đường hậu môn là không đúng cách và nó có thể làm cho em nhiễm nhiều loại bệnh. Anh ấy không nên ích kỷ khi chỉ biết nghĩ cho anh mà không quan tâm đến em.

Bài 10

Đáp ứng quyền khách hàng trong các bước tư vấn

Mục tiêu

- Liệt kê được 10 “quyền khách hàng” và giải thích các quyền này được áp dụng như thế nào trong dịch vụ SKSSTD.
- Giải thích khả năng hỗ trợ của các nhóm nhân viên khác nhau tại cơ sở y tế trong việc đảm bảo quyền khách hàng.
- Giải thích vai trò của tư vấn trong việc đảm bảo quyền khách hàng.

Phương tiện

- Giấy lật, bút và băng dính

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài.
2. Viết lên giấy lật 10 quyền khách hàng (Tài liệu phát tay 10b) và 12 quyền SKSSTD.
3. Chuẩn bị một phần trình bày ngắn dựa theo tài liệu phát tay 10c.
4. Viết lên giấy lật các bước tư vấn (6G). Chỉ viết tiêu đề.

Thời gian

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Giới thiệu.....	5 phút.
	B. Quyền khách hàng: Trình bày/Thảo luận	15 phút.
	C. Thảo luận hồ sơ khách hàng	20 phút.
	D. Thảo luận quyền khách hàng và tư vấn	15 phút.
	E. Tóm tắt.....	5 phút.

Các ý chính – Bài 10

Quyền khách hàng

Quyền khách hàng chính là cách thể hiện quyền sức khỏe sinh sản và tình dục tại cơ sở y tế và cũng là một thành tố quan trọng trong chất lượng chăm sóc.

Rất nhiều người tại cơ sở y tế có thể hỗ trợ hoặc ảnh hưởng tiêu cực lên việc thực hiện Quyền khách hàng. Chính vì vậy, việc tìm hiểu ảnh hưởng của tất cả khách hàng có thể tiếp xúc tại cơ sở y tế là rất quan trọng.

Ấn tượng đầu tiên của khách hàng về cơ sở y tế thường đến từ việc tiếp xúc với những người tiếp đón ban đầu. Các cán bộ tiếp đón có thể giúp cải thiện hoặc làm giảm sút sự tin tưởng và tự tin về quyết định đi tìm kiếm các dịch vụ SKSSTD của khách hàng.

Tư vấn

Tư vấn là cách thức giao tiếp hai chiều giữa người cung cấp dịch vụ và khách hàng với mục đích là khẳng định hoặc hỗ trợ quyết định của khách hàng hoặc giúp khách hàng giải quyết vấn đề hay sự lo lắng.

Tư vấn là cách thức chủ yếu giúp đảm bảo quyền khách hàng đối với việc được lựa chọn trên cơ sở có thông tin đầy đủ. Ngoài ra, tư vấn còn có thể hỗ trợ tất cả các quyền khác của khách hàng.

Mặc dù người cung cấp dịch vụ thường phải chịu trách nhiệm về giai đoạn cuối của tư vấn, những nhân viên tiếp đón cũng có thể thực hiện tư vấn ở những bước đầu tiên, ví dụ như cho khách hàng biết họ có những lựa chọn gì liên quan đến dịch vụ và thu thập những thông tin cơ bản về điều kiện của khách hàng.

Sử dụng nhân viên tiếp đón để thực hiện một số công đoạn ban đầu, ví dụ như đưa thông tin và thu nhập thông tin; cho phép người cung cấp dịch vụ dành nhiều thời gian hơn cho những cân nhắc của từng cá nhân vào quá trình ra quyết định thực tế.

6G cho SKSSTD

Sử dụng 6 bước của tư vấn có thể là một công cụ tốt giúp người cung cấp dịch vụ luôn lấy khách hàng làm trọng tâm, vì các bước tư vấn này nhấn mạnh việc học hỏi từ khách hàng và thảo luận cùng nhau, chứ không phải chỉ là nói với khách hàng. Đảm bảo khách hàng ra quyết định tự nguyện trên cơ sở được thông tin đầy đủ cũng là một thành tố quan trọng trong 6G.

Sửa đổi 6G để đề cập các vấn đề như phòng và điều trị HIV và bệnh LTQĐTD, chăm sóc bà mẹ trẻ em, phá thai và kế hoạch hoá gia đình trong cách tiếp cận lồng ghép đòi hỏi sự quan tâm đến khách hàng như một con người đầy đủ. Cụ thể hơn, người tư vấn phải tìm hiểu các vấn đề sau: hoàn cảnh của khách hàng, tình trạng của các mối quan hệ tình dục, cảm nhận của khách hàng về nguy cơ đối với bản thân (liên quan đến HIV, bệnh LTQĐTD, mang thai, các tai biến khi mang thai, bạo lực tình dục), và làm thế

nào người cung cấp dịch vụ có thể giúp khách hàng tự bảo vệ và có một đời sống tình dục và sinh sản thoải mái.

Điều quan trọng nhất cần nhớ về mô hình tư vấn là khách hàng quan trọng hơn mô hình. Các mô hình có thể hữu ích trong việc giúp cho người cung cấp dịch vụ có thể trao đổi một cách có thứ tự với khách hàng và như vậy sẽ không bỏ sót các bước quan trọng. Tuy nhiên, trên thực tế, người cung cấp dịch vụ lại thường tập trung vào việc tuân thủ các bước hơn là phản hồi lại những điều khách hàng trao đổi. Điều cơ bản nhất trong tư vấn là trước hết phải xác định được khách hàng cần gì và làm thế nào để có thể đáp ứng tốt nhất những nhu cầu này của họ.

Các hoạt động – Bài 10

Hoạt động A: Giới thiệu (5 phút)

1. Ở các bài trước chúng ta đã xem xét vai trò của tư vấn lồng ghép trong việc đáp ứng nhu cầu SKSSTD toàn diện và quyền SKSSTD của khách hàng. Bên cạnh các quyền SKSSTD này, đáp ứng Quyền khách hàng cũng là một trách nhiệm của người cung cấp dịch vụ. Bài này chúng ta sẽ tìm hiểu cụ thể hơn về quyền của khách hàng và vai trò của tư vấn trong việc đảm bảo các quyền này.
2. Trình bày mục tiêu bài.

Hoạt động B: Trình bày/ thảo luận (15 phút)

Treo lên bảng tờ giấy lật có ghi 10 quyền khách hàng và mô tả tóm tắt từng quyền. Lưu ý học viên là các quyền này được phát triển cho kế hoạch hoá gia đình, nhưng cũng được chấp nhận một cách rộng rãi trong tất cả các dịch vụ SKSSTD khác. Yêu cầu học viên cho ví dụ trong mỗi lĩnh vực dịch vụ SKSSTD về việc áp dụng một quyền cụ thể nào đó. (Sử dụng dịch vụ cho bệnh nhân HIV và bệnh LTQĐTD, chăm sóc sức khỏe bà mẹ trẻ em, phá thai, các dịch vụ chăm sóc SKSSTD dành cho nam giới và các dịch vụ dành cho thanh thiếu niên).



Các điểm cần thảo luận – Các câu trả lời của học viên có thể bao gồm:

- Các dịch vụ HIV và bệnh LTQĐTD: tính riêng tư và đảm bảo bí mật là đặc biệt quan trọng vì khách hàng có thể cảm thấy xấu hổ hoặc sợ bị kỳ thị trong cộng đồng nếu mọi người biết được tình trạng bệnh của họ.
- Chăm sóc sức khỏe bà mẹ: tiếp cận được dịch vụ một cách nhanh chóng là đặc biệt quan trọng trong cấp cứu sản khoa.
- Dịch vụ phá thai: chăm sóc liên tục là đặc biệt quan trọng để khách hàng có thể dễ dàng được kết nối với các dịch vụ tránh thai, và tránh được việc bị mang thai ngoài ý muốn trong tương lai.
- Các dịch vụ SKSSTD dành cho nam giới: lòng tự trọng là yếu tố quan tâm hàng đầu của nam giới, những người có thể rất ngại đến các dịch vụ vì sợ bị đánh giá là đến điều trị ở một “nơi dành cho phụ nữ”.
- Các dịch vụ dành cho vị thành niên: việc tiếp cận dịch vụ là nhu cầu quan trọng của vị thành niên đặc biệt khi họ chưa kết hôn. Tiếp sau đó là đến nhu cầu về thông tin. Tuy nhiên, sự riêng tư, tính bí mật trong thông tin, và lòng tự trọng là các yếu tố cơ bản khiến thanh thiếu niên tiếp tục sử dụng dịch vụ SKSSTD.

Hoạt động C: Thảo luận nhóm theo hồ sơ về quyền khách hàng (20')

1. Chia học viên theo nhóm hồ sơ khách hàng. Đề nghị học viên nhắm mắt trong 3 phút. Tưởng tượng mình chính là khách hàng, đi đến cơ sở y tế hoặc địa điểm dịch vụ, nơi chính các học viên đang làm việc. Hãy hỏi họ nghĩ gì về tất cả các nhóm nhân viên mà họ có thể gặp hoặc nói chuyện – bao gồm cả người bảo vệ, lái xe, người dọn vệ sinh và người thường trực (bất kì ai làm việc ở địa điểm mà khách hàng đến và tiếp xúc). Yêu cầu mọi người tiếp tục nhắm mắt và ghi nhớ những gì họ đã thấy.
2. Bảo học viên mở mắt ra, chia sẻ trong nhóm những điều họ đã “thấy” khi tưởng tượng.
3. Các nhóm trình bày về những điều tích cực và tiêu cực họ đã tưởng tượng. Khi một nhóm trình bày, các nhóm khác tìm xem những quyền khách hàng nào đã được thực hiện, quyền khách hàng nào không được tôn trọng. Sau phần trình bày, sử dụng Các điểm thảo luận dưới đây nhấn mạnh rằng tất cả 10 quyền khách hàng đều thường có liên quan tương tác giữa người cung cấp dịch vụ và khách hàng.
4. Phát Tài liệu phát tay 10c. Để một vài phút để các nhóm so sánh với phần thông tin trình bày của mình. Tổ chức thảo luận về sự giống và khác nhau giữa phần trình bày của các nhóm và tài liệu.



Các điểm thảo luận

Tất cả mười quyền đều liên quan đến quá trình tương tác giữa khách hàng và nhân viên tại cơ sở y tế: quyền tiếp cận thông tin và dịch vụ (thậm chí nếu cô ấy có thể đến được phòng khám thì thái độ không tích cực của nhân viên y tế sẽ làm cô ấy phải bỏ cơ sở y tế – tức là quyền “tiếp cận” của cô ấy đã bị “từ chối”); quyền lựa chọn (trong trường hợp thái độ tiếp xúc của nhân viên y tế không tốt, khách hàng đã phải ra khỏi cơ sở y tế trước khi cô ấy có cơ hội được ra quyết định về dịch vụ); quyền được đảm bảo tính riêng tư và bí mật thông tin cá nhân (người thường trực nói quá to làm cho quyền này không thực hiện được); quyền được tôn trọng, được thoải mái và được nêu ý kiến và chăm sóc tiếp tục (vì nếu khách hàng không thể “bắt đầu” sử dụng dịch vụ thì người ấy nhất định không thể đảm bảo được sự “tiếp tục” sử dụng dịch vụ); quyền được an toàn khi sử dụng dịch vụ

5. Kết luận: đây là một ví dụ về việc “quyền khách hàng” có thể bị ảnh hưởng tích cực hoặc tiêu cực trước khi khách hàng có thể “gặp được” người cung cấp dịch vụ. Do vậy, một cách để hỗ trợ các quyền của khách hàng là cải thiện chất lượng sự tương tác giữa khách hàng và tất cả các nhân viên tại cơ sở y tế:
 - Mặc dù người cung cấp dịch vụ lâm sàng thường chịu trách nhiệm cho các giai đoạn cuối cùng của tư vấn nhưng các nhân viên thường trực và tiếp đón có thể thực hiện rất nhiều bước ở giai đoạn khởi đầu của tư vấn, ví dụ như

cung cấp cho khách hàng thông tin về các lựa chọn của họ và thu thập các thông tin cơ bản về hoàn cảnh của họ.

- Sử dụng các nhân viên thường trực và tiếp đón trong các giai đoạn đầu của tư vấn như thu thập và cung cấp thông tin sẽ cho phép người cung cấp dịch vụ có nhiều thời gian hơn với khách hàng để có thể tìm hiểu được kĩ các thông tin cá nhân của khách hàng và làm việc với quá trình ra quyết định của khách hàng.

Hoạt động D: Trình bày và thảo luận về mối liên quan giữa Tư vấn và đáp ứng quyền khách hàng (15 phút)

1. Treo giấy lật 6G và điếm qua các bước 6G.

Gợi ý

Trong bài này giảng viên được cung cấp một bản mô tả chi tiết về áp dụng 6G trong SKSSTD như một “Công cụ giảng dạy”. Tuy nhiên, giảng viên sẽ không nói chi tiết các thông tin này mà các học viên sẽ nhận được thông tin trong một tài liệu phát tay riêng khi thực hành tư vấn từng bước, vì việc đưa quá nhiều thông tin trong phần này có thể sẽ gây quá tải cho học viên.

2. Hỏi học viên: Trong từng bước của tư vấn quyền khách hàng được đáp ứng như thế nào?



Các điểm thảo luận:

- Nhấn mạnh tầm quan trọng của tư vấn trong việc hỗ trợ các quyền khách hàng, bởi vì tư vấn có tác động đáng kể đến tất cả các quyền khách hàng. (Quay trở lại điểm này bất cứ khi nào có cơ hội trong tập huấn).
- Lưu ý học viên về tác dụng của 6G trong việc hỗ trợ các vấn đề sau:
 - ❖ Xây dựng niềm tin cho khách hàng: chào hỏi, giới thiệu chủ đề tình dục với khách hàng và đảm bảo với khách hàng về tính bí mật thông tin (G1).
 - ❖ Tìm hiểu: thăm dò các nhu cầu và mối quan tâm của khách hàng, các hành vi, quan hệ liên quan đến tình dục và đánh giá kiến thức cũng như quan niệm về nguy cơ của khách hàng (G2); cung cấp thông tin và giúp khách hàng tự xác định các nguy cơ về mang thai hay các bệnh lây truyền qua đường tình dục và HIV (G2 và 3).
 - ❖ Ra quyết định: Xác định các quyết định khách hàng cần đưa ra và giúp khách hàng đưa ra được những quyết định thực tế (G4); giúp khách hàng phát triển một kế hoạch thực hiện quyết định, xác định các kỹ năng mà khách hàng cần có để thực hiện quyết định đó và thực hành các kỹ năng (G5) và lập kế hoạch theo dõi tiếp theo (G6).

Hoạt động E: Tóm tắt bài (5 phút)

1. Hỏi học viên: Những điểm quan trọng học được trong bài này là gì?
2. Ghi tóm tắt ý kiến của học viên.
3. Bổ sung bằng các ý chính của bài nếu cần.
4. Giải thích với học viên rằng thời gian tập huấn còn lại sẽ tập trung vào việc giúp các nhân viên y tế phát triển kiến thức, thái độ và kỹ năng cần thiết để thực hiện tư vấn SKSSTD lồng ghép, với mục đích đáp ứng nhu cầu thông tin, tinh thần và ra quyết định, cũng như hỗ trợ các quyền của khách hàng.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

10 Quyền của khách hàng	
1.	Quyền được tiếp nhận thông tin
2.	Quyền được tiếp cận dịch vụ
3.	Quyền được lựa chọn
4.	Quyền được an toàn
5.	Quyền được riêng tư, kín đáo
6.	Quyền được giữ bí mật
7.	Quyền được tôn trọng nhân cách
8.	Quyền được cảm thấy thoải mái
9.	Quyền được bày tỏ ý kiến
10.	Quyền được chăm sóc liên tục

6G mở rộng áp dụng cho sức khỏe sinh sản và tình dục

1. Gặp gỡ
2. Gọi hỏi (để đánh giá)
3. Giới thiệu
4. Giúp đỡ
5. Giải thích
6. Gặp lại

Bài 11

Xây dựng mối quan hệ với khách hàng Lưu ý với khách hàng là nam giới và vị thành niên, Thực hành tư vấn G1

Mục tiêu

- Kể tên được 3 thành tố trong bước “Gặp gỡ”.
- Giải thích được vai trò của việc khen ngợi và khuyến khích trong việc giúp xây dựng mối quan hệ tin cậy giữa người cung cấp dịch vụ với khách hàng
- Mô tả những nhu cầu và lo lắng đặc thù của hai nhóm khách hàng – nam giới và vị thành niên.
- Giải thích được việc cần thiết phải xây dựng mối quan hệ tin cậy một cách nhanh chóng với khách hàng là nam giới và vị thành niên.

Phương tiện

- Giấy lật, bút dạ và băng dính
- Giấy viết

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài
2. Chuẩn bị tờ lật có ghi tên ba thành tố của bước “Gặp gỡ” (G1)
3. Chuẩn bị tờ lật ghi khái niệm khen ngợi và khuyến khích
4. Chuẩn bị tờ lật ghi đặc điểm nam giới
5. Chuẩn bị tờ lật ghi đặc điểm vị thành niên

90 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Giới thiệu.....	5 phút
	B. Phần I. Khen ngợi và khuyến khích	30 phút.
	C. Phần 2: Thiết lập mối quan hệ với nam giới	25 phút
	D. Phần 3: Thiết lập mối quan hệ với VTN	25 phút
	E. Kết luận.....	5 phút.

Các ý chính – Bài 11

- Các thành tố của “Gặp gỡ” (G1) bao gồm:
 - Đón chào khách hàng
 - Giới thiệu chủ đề SKSSTD
 - Đảm bảo với khách hàng về việc giữ bí mật thông tin
- Việc đón chào khách hàng cần bao gồm: thái độ thân thiện, không phán xét và tôn trọng khách hàng, đồng thời thể hiện mối quan tâm đến tình trạng và nhu cầu của khách hàng.
- Khen ngợi và khuyến khích khách hàng có thể rất có tác dụng trong việc thiết lập mối quan hệ tin cậy gần gũi với khách hàng. Khen ngợi và khuyến khích khách hàng một cách thực tâm sẽ thể hiện sự tôn trọng của người cung cấp dịch vụ về những nỗ lực của khách hàng trong việc đối phó với các vấn đề sức khỏe kể cả khi những nỗ lực này là không phù hợp hay không đúng.
- Trong tư vấn lồng ghép SKSSTD, việc xây dựng mối quan hệ với tất cả các khách hàng là rất quan trọng. Hầu hết những người cung cấp dịch vụ đã quen chỉ làm việc với những phụ nữ đã kết hôn. Do vậy, họ có thể cảm thấy không thoải mái khi nói chuyện với nam giới hoặc với vị thành niên chưa có gia đình. Ngoài ra, các trở ngại về văn hoá cũng có thể làm cho việc các thảo luận liên quan đến SKSSTD với những người khác giới hoặc với thanh niên chưa kết hôn trở nên khó khăn hơn.
- Những trở ngại về giao tiếp đã làm cho nhu cầu cần có các dịch vụ tư vấn lồng ghép SKSSTD của nam giới và vị thành niên trở nên cấp thiết hơn, vì họ thường không thể tiếp cận được các thông tin và dịch vụ cần thiết để tránh khỏi mang thai ngoài ý muốn, tránh lây nhiễm HIV hay các bệnh LTQĐTD khác và chỉ có thể tiếp cận được với các dịch vụ y tế khi họ thực sự đã có vấn đề nghiêm trọng.

Các hoạt động – Bài 11

Hoạt động A: Giới thiệu (5 phút)

1. Giải thích cho học viên rằng một trong những mục tiêu chính của “Gặp gỡ” (G1) là bắt đầu thiết lập mối quan hệ gần gũi, thông cảm giữa người cung cấp dịch vụ và khách hàng. Bài này chúng ta sẽ thảo luận cụ thể về những kỹ năng giúp thiết lập mối quan hệ giữa người cung cấp dịch vụ và khách hàng đặc biệt là những nhóm nhạy cảm như nam giới và vị thành niên.
2. Trình bày mục tiêu.

Phần 1. Khen ngợi và khuyến khích

Hoạt động B: Thảo luận/làm việc nhóm lớn (30 phút)

1. Hỏi học viên:
 - Vì sao thiết lập mối quan hệ lại được cho là quan trọng trong tư vấn lồng ghép SKSSTD?
 - Người cung cấp dịch vụ sẽ tiến hành việc này như thế nào?



Các điểm chính giảng viên cần tóm tắt từ cuộc thảo luận:

Việc tạo một mối quan hệ gần gũi, cảm thông giữa người cung cấp dịch vụ và khách hàng là rất quan trọng đối với tư vấn nói chung, trong tư vấn SKSSTD điều này càng trở nên cực kỳ quan trọng vì nhìn chung, mọi người thường xấu hổ, rụt rè, hoặc cảm thấy không thoải mái khi nói về các quan hệ hay hành vi tình dục.

Tạo mối quan hệ thân mật với khách hàng giúp người cung cấp dịch vụ khám phá được tình trạng, nhu cầu và mối quan tâm thực sự của khách hàng và tạo tiền đề cho tất cả các bước sau của tư vấn chứ không phải chỉ phục vụ cho G1.

2. Treo lên bảng tờ lật ghi các thành tố của G1 (Gặp gỡ) và đọc to. Ghi chú rằng trong phần này chúng ta sẽ tập trung vào các khía cạnh của việc thiết lập mối quan hệ thông qua việc làm cho khách hàng cảm thấy họ được đón chào ở cơ sở y tế.
3. Giải thích với học viên về các khía cạnh cơ bản của đón chào khách hàng như: thân thiện, không phán xét, tôn trọng và thể hiện sự quan tâm đến tình hình của khách hàng. Có hai cách để thực hiện điều này, đó là khen ngợi và khuyến khích khách hàng. Treo lên bảng tờ lật với khái niệm về Khen ngợi và Khuyến khích (dưới đây).

4. Hỏi học viên những câu hỏi sau:

- Bạn có thể đưa ra những điểm gì để động viên khách hàng?
- Bạn thường khen ngợi khách hàng về những điểm gì?



Các điểm thảo luận

Khen ngợi

Khen ngợi có nghĩa là thể hiện sự nhất trí hoặc tán thưởng. Tại cơ sở y tế, đưa ra lời khen nghĩa là khuyến khích những hành vi tốt - nghĩa là, xác định và ủng hộ những điều tốt mà khách hàng đã làm. Ví dụ như:

- Bày tỏ sự tôn trọng đối với những băn khoăn của họ về sức khỏe
- Thừa nhận những khó khăn mà họ có thể phải vượt qua tại cơ sở y tế
- Tìm kiếm những điểm nhất trí hơn là phê phán

Động viên

Động viên có nghĩa là đưa ra sự khích lệ, tin tưởng và hy vọng. Tại cơ sở y tế, việc động viên nghĩa là để khách hàng biết rằng bạn tin tưởng họ sẽ vượt qua khó khăn, và giúp họ tìm giải pháp. Ví dụ như:

- Chỉ ra những khả năng hy vọng
- Tập trung vào những mặt tốt mà họ đã làm và khuyến khích họ tiếp tục
- Nói rằng họ đã và đang tự giúp mình khi tìm đến cơ sở y tế

5. Nói với học viên là bây giờ họ sẽ thực hành việc khen ngợi và khuyến khích. Đọc một trong số các câu “Tình huống và lời nói của khách hàng” ở Tài liệu phát tay 11b. Yêu cầu học viên đưa ra các ví dụ về phản hồi của người cung cấp dịch vụ với một câu nói của khách hàng để thể hiện khen ngợi và khuyến khích. Sau đó, đọc câu trả lời trong bảng này và so sánh với những câu đã được ghi trong tài liệu.

6. Tiếp tục quá trình với những câu khác ghi trong bảng và so sánh với hiện tại.

7. Tóm tắt nội dung này bằng cách hỏi học viên:

- * Vì sao việc khen ngợi và khuyến khích lại có thể giúp ích trong thiết lập mối quan hệ với khách hàng?



Các điểm thảo luận:

- Khen ngợi và khuyến khích khách hàng một cách chân thành sẽ thể hiện sự tôn trọng của người cung cấp dịch vụ đối với các nỗ lực cá nhân của khách hàng khi đối phó với các vấn đề sức khỏe và điều này không phụ thuộc vào việc các nỗ lực trước đây của khách hàng có thể sai lạc hoặc chưa chính xác.
- Thể hiện sự tôn trọng sẽ giúp khách hàng có được sự tự trọng trong tương tác với người cung cấp dịch vụ.
- Ngoài ra, khen ngợi và khuyến khích thường hiệu quả trong việc giúp khách hàng nhận biết và giải quyết các vấn đề của họ.

Phần 2. Thiết lập mối quan hệ với nam giới

Trong phần 2, giảng viên cần giúp học viên thấy rằng: khi tư vấn, tư vấn viên rất dễ làm tăng định kiến về giới tính, mặc dù không cố ý. Do vậy, đặc biệt ở bước GC1 và GC2, giảng viên cần giúp học viên thấy được sự liên quan của nội dung phần này với phần bài học về vai trò của giới.

Hoạt động C: Hỏi ý kiến học viên/trình bày/thảo luận (25 phút)

1. Hỏi học viên: Nam giới có các đặc điểm gì? Liệt kê các câu trả lời của học viên lên một tờ giấy lật.
2. Giảng viên tóm tắt bằng trình bày giấy lật có ghi các đặc điểm nam giới.

Lưu ý với giảng viên

Các đặc điểm này là các đặc điểm những điều mà người tư vấn có thể sử dụng trong tư vấn. Tuy nhiên, nam giới còn rất nhiều đặc điểm khác, nhưng ít được áp dụng trong tư vấn.

3. Chia học viên làm 4 nhóm thảo luận. Mỗi nhóm sẽ nhận được 1 trường hợp khách hàng nam giới khác nhau. Lưu ý học viên về các đặc điểm của nam giới, nhắc học viên áp dụng “khen ngợi và khuyến khích” bất cứ khi nào có thể.

Các tình huống

Nam giới có QHTD không bảo vệ, lo lắng về NTLQĐTD
Người cung cấp dịch vụ hướng dẫn cách dùng BCS cho KH nam giới
KH nam giới muốn được xét nghiệm NTLQĐTD, lo rằng bạn tình của anh ta có thể có thai ngoài ý muốn.
Nam giới băn khoăn về xuất tinh sớm nhưng lo ngại không biết những người khác có chung mối quan tâm với mình không

- Yêu cầu các nhóm trình bày kết quả thảo luận của mình theo hình thức đóng vai. Đề nghị mỗi nhóm giải thích vì sao họ lại chọn câu nói đó. Liên hệ đến các đặc điểm của nam giới. Lưu ý, không đóng vai toàn bộ G1 vì sẽ không đủ thời gian mà chỉ là người đóng vai khách hàng nói về vấn đề của mình và người đóng vai cán bộ tư vấn thể hiện sự đồng viên, khuyến khích.

Phần 3. Thiết lập mối quan hệ với vị thành niên

Hoạt động D. (25')

- Hỏi học viên: Vị thành niên có các đặc điểm gì? Liệt kê các câu trả lời lên giấy lật
- Giảng viên tóm tắt bằng trình bày giấy lật có ghi “Các đặc điểm vị thành niên”.

Lưu ý với giảng viên

Các đặc điểm này là các đặc điểm những điều mà người tư vấn có thể sử dụng trong tư vấn. Ngoài ra vị thành niên còn rất nhiều đặc điểm khác nhưng ít áp dụng trong tư vấn.

- Chia học viên làm 4 nhóm thảo luận. Mỗi nhóm sẽ nhận được 1 trường hợp khách hàng VTN khác nhau. Lưu ý học viên về các đặc điểm của vị thành niên, nhắc học viên áp dụng “khen ngợi và khuyến khích” bất cứ khi nào có thể.

Các tình huống

VTN có quan hệ tình dục không dùng biện pháp bảo vệ, lo lắng có thai và các bệnh LTQĐTD. Không biết phải làm thế nào.

Người cung cấp dịch vụ hướng dẫn cách dùng BCS cho Vị thành niên.

VTN có thai ngoài ý muốn không biết bày tỏ thế nào về lo lắng của mình.

VTN băn khoăn về “giấc mơ ướt” nhưng lo ngại không biết những người khác có chung mối quan tâm với mình không

- Yêu cầu các nhóm trình bày kết quả thảo luận của mình theo hình thức đóng vai. Đề nghị mỗi nhóm giải thích vì sao họ lại chọn câu nói đó. Liên hệ đến các đặc điểm của VTN. Lưu ý, không đóng vai toàn bộ G1 vì sẽ không đủ thời gian mà chỉ là người đóng vai khách hàng nói về vấn đề của mình và người đóng vai cán bộ tư vấn thể hiện sự đồng viên, khuyến khích.

Hoạt động E: Kết luận (5')

1. Hỏi học viên:

- Điều gì sẽ xảy ra nếu bạn không thiết lập được mối quan hệ một cách nhanh chóng với khách hàng nam giới đến sử dụng dịch vụ ở chỗ bạn?

2. Sau khi nghe một vài ý kiến của học viên, hỏi tiếp:

- Điều gì sẽ xảy ra nếu bạn không thiết lập được mối quan hệ một cách nhanh chóng với khách hàng vị thành niên đến sử dụng dịch vụ ở chỗ bạn?

3. Sau khi nghe ý kiến của học viên, giảng viên kết luận:

- Nếu người cung cấp dịch vụ không thiết lập mối quan hệ một cách nhanh chóng với khách hàng nam giới và VTN khách hàng sẽ có nguy cơ rời cơ sở mà không nhận được các dịch vụ cần thiết hoặc sẽ không được nghe một cách đầy đủ các thông tin về phòng và điều trị.
- Xây dựng mối quan hệ với khách hàng nam giới và VTN sẽ khuyến khích họ tiếp tục sử dụng các dịch vụ SKSSTD và thông tin về các dịch vụ này tới những người nam giới và VTN khác – đây chính là điều làm tăng khả năng tiếp cận dịch vụ của nam giới và VTN.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN



G1. Gặp gỡ

Đón chào

Giới thiệu chủ đề tình dục

Đảm bảo tính bí mật thông tin



Khen ngợi có nghĩa là thể hiện sự tán thưởng, chấp nhận hoặc khâm phục.

Khuyến khích có nghĩa là làm cho đối tượng trở nên mạnh dạn, tự tin và hy vọng.



Đặc điểm nam giới

Là người ra quyết định

Không muốn tỏ ra kém hiểu biết

Dễ nói về suy nghĩ hơn là về cảm xúc

Muốn biết mọi người khác cũng có lo lắng giống họ



Đặc điểm vị thành niên

Thường không đưa ra được quyết định dứt khoát

Muốn tự khẳng định mình, thích thử nghiệm (mặc dù kém hiểu biết)

Không biết cách diễn đạt nhu cầu, suy nghĩ

Muốn biết mọi vị thành niên khác cũng có lo lắng giống họ

Bài 12

Đặt vấn đề cho việc trao đổi chủ đề tình dục với khách hàng - Thực hành tư vấn G1

Mục tiêu

- Có thể giải thích được cho khách hàng vì sao trong buổi tư vấn cần phải thảo luận về các vấn đề nhạy cảm và riêng tư như BLTQĐTD và các mối quan hệ và hành vi tình dục.
- Liệt kê những điểm chính cần trao đổi với khách hàng để giúp họ thoải mái hơn trong khi thảo luận các vấn đề nhạy cảm này.
- Thực hành G1 (Gặp gỡ) với các hồ sơ khách hàng.

Phương tiện

- Giấy lật, bút viết và băng dính.

Chuẩn bị trước

1. Viết lên giấy lật những hướng dẫn phản hồi đóng vai G1.
2. Viết lên giấy lật các điểm cần lưu ý khi giới thiệu chủ đề tình dục với khách hàng.



Giới thiệu chủ đề tình dục với khách hàng

Giải thích được các lý do cho việc hỏi các thông tin về tình dục.

Giải thích tầm quan trọng của việc thảo luận về các BLTQĐTD và HIV/AIDS, và đảm bảo với khách hàng rằng đây là chủ đề được trao đổi với tất cả mọi người.

Nhấn mạnh với khách hàng rằng tất cả các thông tin trao đổi trong buổi tư vấn sẽ được giữ bí mật và đảm bảo cuộc nói chuyện được đặt trong một môi trường riêng tư và kín đáo.

Nói trước với khách hàng là khách hàng họ không cần phải trả lời tất cả các câu hỏi.

Thời gian

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Giới thiệu.....	5 phút.
	B. Thảo luận về giới thiệu chủ đề tình dục	15 phút.
	C. Đóng vai mẫu, phản hồi mẫu	10 phút.
	D. Thảo luận nhóm/Đóng vai	20 phút.
	E. Trình diễn đóng vai/Thảo luận.....	10 phút.

Các ý chính – Bài 12

- Trách nhiệm của người cung cấp dịch vụ là phải giới thiệu một cách thoải mái chủ đề tình dục với khách hàng và giúp khách hàng cũng cảm thấy thoải mái khi trả lời các câu hỏi liên quan đến các mối quan hệ và hành vi tình dục của họ.
- Không bao giờ nên chọn các chủ đề liên quan đến tình dục làm phần mở đầu trong cuộc nói chuyện giữa người cung cấp dịch vụ và khách hàng.
- Việc giải thích cho khách hàng biết vì sao bạn lại cần phải hỏi họ các câu hỏi mang tính riêng tư và tế nhị là rất quan trọng vì việc này sẽ giúp khách hàng cảm thấy dễ dàng hơn khi trả lời các câu hỏi này. Do vậy, khi bắt đầu cuộc thảo luận về các mối quan hệ và hành vi tình dục, bạn cần:
 - Giải thích các lý do vì sao bạn lại hỏi các câu hỏi về tình dục.
 - Giải thích tầm quan trọng của việc thảo luận về HIV và các BLTQĐTD, và đảm bảo với khách hàng rằng đây là chủ đề bạn thảo luận với tất cả các mọi khách hàng.
 - Giải thích cho khách hàng biết là họ không cần phải trả lời tất cả các câu hỏi.
 - Lưu ý khách hàng là những thông tin trao đổi trong cuộc tư vấn sẽ được giữ bí mật và đảm bảo không ai khác nghe thấy cuộc trao đổi này.
- Khi làm việc với khách hàng, cách thức người cung cấp dịch vụ hỏi các câu hỏi cũng quan trọng không kém gì nội dung câu hỏi. Nếu bản thân người cung cấp dịch vụ tỏ ra lo lắng hoặc không thoải mái, khách hàng cũng sẽ dễ có cảm giác tương tự. Bạn cũng cần lưu ý rằng các giao tiếp không lời (điệu bộ, nét mặt, giọng nói) cũng có thể chuyển tải thông tin tốt như các ngôn ngữ có lời.

Các hoạt động – Bài 12

Hoạt động A: Giới thiệu (5 phút)

Một trong những nội dung mà người tư vấn cần thực hiện ở bước G1 là đặt vấn đề với khách hàng về việc sẽ trao đổi chủ đề tình dục trong quá trình tư vấn.

Song đặt vấn đề như thế nào cho tế nhị và dễ được chấp nhận? Đây là nội dung chúng ta sẽ thảo luận trong bài này.

Trình bày mục tiêu bài.

Hoạt động B: Lấy ý kiến của học viên/Thảo luận (15 phút)

1. Hỏi học viên:

- Người cung cấp dịch vụ có thể giới thiệu các chủ đề HIV và bệnh LTQĐTD, các mối quan hệ liên quan đến tình dục và hành vi tình dục như thế nào để khách hàng cảm thấy thoải mái?

2. Lấy ý kiến của 3 đến 4 học viên (do bạn sẽ liên hệ ngay với nội dung trong Sách dành cho học viên, nên không cần viết các câu trả lời lên giấy lật).

3. Treo giấy lật đã chuẩn bị trước với 4 điểm cần giải thích khi giới thiệu chủ đề tình dục với khách hàng. Với mỗi điểm, hỏi học viên:

- Bạn sẽ nói điều này như thế nào với khách hàng?
- Lưu ý là các giao tiếp không lời như cử chỉ, điệu bộ, nét mặt cũng có thể thể hiện sự thoải mái hay lo lắng, do vậy các học viên cần ghi nhớ điều này trong bước Gặp gỡ (G1) để giúp khách hàng cảm thấy dễ chịu. Hỏi học viên:
 - Người ta thể hiện sự lo lắng qua cử chỉ, điệu bộ, nét mặt như thế nào?
 - Người ta thể hiện sự thoải mái như thế nào?

Hoạt động C: Đóng vai mẫu và phản hồi mẫu (10 phút)

1. Giảng viên mời một học viên lên đóng vai mẫu bước G1. Thời gian đóng vai 4 phút. Đề nghị người cùng giảng làm nhiệm vụ phản hồi.
2. Sau khi đóng vai, người phản hồi treo giấy lật ghi các câu hỏi phản hồi lên và tiến hành phản hồi kết quả tư vấn.

Hoạt động D: Thảo luận nhóm nhỏ/Đóng vai (20 phút)

1. Chia học viên thành các nhóm theo hồ sơ khách hàng. Giải thích rằng, học viên sẽ đóng vai thực hiện các bước của G1 (Gặp gỡ) với khách hàng được mô tả trong hồ sơ khách hàng.
2. Phát Tài liệu phát tay 12d. (Xem Công cụ cho giảng viên G1). Xem lại các bước của việc “Chào đón khách hàng”, và nhắc khách hàng học viên về vai trò của việc khen ngợi và khuyến khích trong thiết lập mối quan hệ.

3. Lưu ý học viên rằng điểm thứ 4 trong phần giới thiệu về chủ đề tình dục với khách hàng – Giữ bí mật – là cực kỳ quan trọng do vậy nó được coi là một bước riêng trong G1. Tuy nhiên, việc giữ bí mật sẽ không còn ý nghĩa gì nếu cuộc tư vấn không được đảm bảo tính riêng tư và kín đáo. (Phụ lục D trong tài liệu của học viên: “Đảm bảo tính riêng tư và bí mật” cung cấp các hướng dẫn và bảng kiểm về vấn đề này).
4. Đề nghị mỗi nhóm quyết định xem ai sẽ đóng vai KH, người cung cấp dịch vụ và người quan sát. Cần giải thích rõ rằng người quan sát sẽ có nhiệm vụ: 1) đảm bảo thời gian cho mỗi lần đóng vai là 4 phút ; và 2) dùng các hướng dẫn phản hồi của G1 để đưa phản hồi. Sau khi kết thúc phản hồi, học viên sẽ đổi vai và làm theo đúng các trình tự cho tới khi tất cả các thành viên trong nhóm đều có cơ hội thực hành tất cả các vai.

 Gợi ý

Trong khi học viên đóng vai, giảng viên sẽ đi xung quanh lớp và xác định xem nhóm nào sẽ là nhóm làm phần trình diễn đóng vai tốt nhất (Hoạt động C). Giảng viên cần nắm chắc những điểm mấu chốt của G1 bởi vì các cán bộ tư vấn rất dễ nhầm lẫn với G2. Điều quan trọng cần nêu rõ ở đây là việc giới thiệu chủ đề tình dục với KH chỉ có nghĩa là nói cho KH biết người cung cấp dịch vụ sẽ giải thích tại sao lại cần bàn tới việc liên quan đến tình dục, chứ không nhất thiết phải đi vào chi tiết.

5. Yêu cầu học viên phản hồi như phản hồi mẫu.

Hoạt động E: Trình diễn đóng vai/Thảo luận (10 phút)

1. Từ việc quan sát trong khi thực hành đóng vai, hãy chọn một cặp trình diễn G1 với khách hàng của họ (sử dụng cùng một người cung cấp dịch vụ và khách hàng như phần đóng vai trong nhóm nhỏ) (5 phút)
2. Đề nghị các học viên còn lại phản hồi về phần đóng vai như phản hồi mẫu.
3. Tổng kết bài bằng cách xem lại còn điểm nào trong Các ý chính của Tài liệu phát tay 11a còn chưa được đề cập trong phần phản hồi. Nhấn mạnh rằng trách nhiệm của người cung cấp dịch vụ là phải giới thiệu chủ đề tình dục một cách hết sức thoải mái và giúp khách hàng cảm thấy thoải mái khi trả lời các câu hỏi.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

G1. Gặp gỡ:

- **Chào khách hàng**

- Chào hỏi khách hàng một cách lịch sự và nhiệt tình.
- Giới thiệu.
- Giúp khách hàng cảm thấy thoải mái và thư giãn.
- Xác định lý do khiến khách hàng đến cơ sở y tế.

- **Giới thiệu chủ đề về tình dục**

- Giải thích cho khách hàng lý do vì sao cần phải hỏi các câu hỏi về tình dục.
- Nói với khách hàng về tình hình HIV và BLTQĐTD ở Việt Nam và cam đoan với khách hàng rằng đây là vấn đề bạn trao đổi với tất cả các khách hàng khách chứ không phải chỉ có khách hàng.
- Cho khách hàng biết là họ không cần phải trả lời tất cả các câu hỏi của bạn.

- **Đảm bảo tính bí mật thông tin**

- Giải thích cho khách hàng chính sách về đảm bảo bí mật thông tin của cơ sở y tế.
- Tạo một môi trường riêng tư bằng cách đảm bảo là không ai khác có thể nghe thấy cuộc nói chuyện của bạn ngay cả khi bạn không thể có một phòng riêng.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Hướng dẫn phản hồi đóng vai tư vấn

Bắt đầu với khách hàng

Bạn cảm thấy thế nào khi đóng vai khách hàng?
Những gì bạn thấy là người cung cấp dịch vụ làm tốt?
Theo bạn, những gì người cung cấp dịch vụ cần làm tốt hơn?

Với người cung cấp dịch vụ

Bạn cảm thấy thế nào khi đóng vai người cung cấp dịch vụ?
Bạn hài lòng với việc giải quyết vấn đề nào nhất, tại sao?
Nếu làm lại, bạn sẽ làm gì khác hơn?

Với cả nhóm

Người cung cấp đã làm tốt những gì, tại sao?
Những gì người cung cấp dịch vụ làm chưa tốt, tại sao?
Làm thế nào để người cung cấp dịch vụ tư vấn một cách có hiệu quả hơn?

G1

- Người cung cấp dịch vụ đã làm quen như thế nào?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm gì để giải thích và khẳng định sự bí mật cũng như giúp khách hàng cảm thấy thoải mái?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào xác định được lý do đến với dịch vụ của khách hàng?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để giới thiệu được các chủ đề về giới tính và tình dục với khách hàng?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giải thích được sự cần thiết phải bàn về HIV và NTLQĐTD với khách hàng?

Bài 13

Đặt câu hỏi mở

Mục tiêu

- Mô tả hai loại câu hỏi cơ bản sử dụng khi giao tiếp với khách hàng SKSSTD.
- Giải thích tầm quan trọng của các câu hỏi mở (câu hỏi về cảm giác/quan điểm) trong khi đánh giá nhu cầu và kiến thức của khách hàng.
- Chuyển các câu hỏi đóng thành câu hỏi mở.

Phương tiện

- Giấy lật, bút dạ và băng dính.

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài.
2. Viết nội dung Tài liệu phát tay 13b “Vì sao chúng ta phải đặt câu hỏi?” lên giấy lật.
3. Chuẩn bị ít nhất 2 tờ giấy lật cho Hoạt động A (xem phần Hoạt động A).

Thời gian

30 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Thảo luận về mục đích đặt câu hỏi	15 phút
	B. Thảo luận nhóm lớn về câu hỏi đóng và mở	15 phút

Các ý chính – Bài 13

- Đặt câu hỏi trong khi tư vấn là rất quan trọng vì nó giúp người cung cấp dịch vụ có thể đánh giá chính xác nhu cầu và kiến thức của khách hàng ngay từ khi giai đoạn sớm của cuộc tư vấn và chủ động đưa khách hàng tham gia vào toàn bộ cuộc tư vấn.
- Dựa vào tính chất câu trả lời mà câu hỏi mang lại, người ta chia câu hỏi ra làm 2 loại. Câu hỏi đóng thường chỉ cần một câu trả lời rất ngắn, thường chỉ là một từ. Câu hỏi mở cho phép đưa ra câu trả lời dài hơn và thường thể hiện được suy nghĩ và cảm xúc của khách hàng.
- Cả hai loại câu hỏi đều có các vai trò quan trọng trong tư vấn lồng ghép SKSSTD. Tuy nhiên, trong một thời gian rất dài, người cung cấp dịch vụ thường có xu hướng dựa quá nhiều vào các câu hỏi đóng, do vậy, đã hạn chế rất nhiều sự tham gia của khách hàng trong việc chia sẻ và ra quyết định. Việc có thể đặt được nhiều các câu hỏi mở sẽ giúp chúng ta tìm hiểu được suy nghĩ và cảm xúc của khách hàng dễ dàng hơn.

Các hoạt động – Bài 13

Hoạt động A: Thảo luận về mục đích đặt câu hỏi (15 phút)

1. Hỏi học viên:

- Mục đích của việc đặt câu hỏi các câu hỏi khi tư vấn là gì?



2. Treo tờ giấy lật bạn đã chuẩn bị về “Tại sao lại đặt câu hỏi khi tư vấn” và so sánh phần trả lời của học viên với các nội dung trên giấy.

Vì sao cần đặt câu hỏi trong tư vấn?

Xác định nhu cầu, nguy cơ và ưu tiên.

Tạo mối quan hệ.

Khuyến khích trả lời và tham gia.

Đánh giá kiến thức (đã biết, chưa biết, sai lệch).

Biết được phong tục, tập quán, văn hoá, ngôn ngữ dễ hiểu.

3. Treo giấy lật đã kẻ cột sẵn để bạn có thể viết lên đó (xem mẫu giấy lật dưới đây). Yêu cầu học viên liệt kê các câu hỏi điển hình họ thường hỏi khách hàng SKSSTD. Viết các câu này vào cột “Câu hỏi”. Viết đầy đủ và chính xác theo lời đọc của học viên. Tiếp tục hỏi học viên cho đến khi bạn có khoảng 10 câu hỏi.



Câu hỏi: Đóng hay mở?		
Đ	M	Câu hỏi

4. Phát Tài liệu phát tay 13b. Thảo luận 2 loại câu hỏi đóng và mở và sự khác nhau về mục đích của mỗi loại câu hỏi. Xem các ví dụ.

Khi nào cần thiết phải dùng câu hỏi đóng?

- Hỏi xem KH có ưng thuận không.
- Hỏi các thông tin về hành chính.
- Để làm rõ thông tin: kiểm tra xem KH có hiểu đúng những gì người cung cấp dịch vụ đã nói; hoặc người cung cấp dịch vụ có hiểu đúng những gì khách hàng muốn bày tỏ hay không.

Hoạt động B: Làm việc nhóm lớn về câu hỏi đóng và mở (15 phút)

1. Trở lại với các câu hỏi đã được ghi lại trên giấy lật ở cột “Câu hỏi”. Với các câu hỏi này, hỏi học viên xem “Đây là câu hỏi đóng hay câu hỏi mở?” Đánh dấu vào cột “Đ” hoặc “M”. Làm như vậy cho đến hết danh sách câu hỏi. Tính số câu hỏi đóng và câu hỏi mở và ghi tổng số lên giấy lật. (Thường trong mỗi khóa tập huấn, câu hỏi đóng sẽ chiếm đa số trong danh sách).
2. Hỏi học viên:
 - Bạn thấy gì từ bài tập này?
 - Điều này sẽ có tác động như thế nào đến tư vấn?
-  3. Dùng một câu hỏi trong danh sách để minh họa việc chuyển từ một câu hỏi đóng thành một câu hỏi mở. Đề nghị các học viên xung phong lên làm tương tự đối với các câu hỏi còn lại. Nếu hầu hết các câu hỏi đóng trong danh sách là phù hợp (ví dụ như hỏi tuổi, tình trạng hôn nhân, số con và ngày kinh cuối cùng, v.v.), thì yêu cầu học viên đưa ra thêm các câu hỏi mở hữu ích với tư vấn SKSSTD. Liệt kê các câu hỏi bổ sung này lên một tờ giấy lật khác.
4. Lưu ý với học viên là chúng ta sẽ áp dụng kỹ năng này trong bài học sau để tìm hiểu về các mối quan hệ và hành vi tình dục của khách hàng.

Bài 14

Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu đối với khách hàng

Mục tiêu

- Cảm thấy thoải mái hơn khi sử dụng thuật ngữ về tình dục với khách hàng.
- Sử dụng các từ địa phương khi nói về các hành động tình dục và các bộ phận cơ thể, tạo được mối liên hệ giữa các từ mà khách hàng có thể hiểu được với những từ mà bạn sử dụng một cách thoải mái.
- Trình diễn cách sử dụng ngôn ngữ đơn giản để giải thích cho khách hàng về sinh lý và giải phẫu sinh sản và tình dục.

Phương tiện

- Giấy lật, bút dạ và băng dính

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài.
2. Chuẩn bị một tờ giấy lật với tiêu đề “Bộ phận sinh dục nam”, một tờ với tiêu đề “Bộ phận sinh dục nữ” và một tờ với tiêu đề “Các hành vi tình dục”.

Thời gian

30 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Trò chơi thể hiện các sắc thái của tình dục.....	5 phút.
	B. Bài tập nhóm nhỏ về các từ liên quan đến tình dục	25 phút.

Các ý chính – Bài 14

- Một thách thức mà mọi người thường gặp phải khi thảo luận các vấn đề liên quan đến tình dục và SKSSTD là việc lựa chọn từ ngữ để sử dụng. Đôi khi những từ nảy ra trong đầu lại dường như hoặc là quá chuyên môn hoặc là quá thô. Tuy nhiên, để giao tiếp một cách hiệu quả, với tư cách là người cung cấp dịch vụ, bạn phải biết dùng những từ mà khách hàng hiểu được.
- Bạn không buộc phải sử dụng những từ bạn cho là quá thô trong suốt quá trình tư vấn. Điều quan trọng là bạn phải xác định được từ mà khách hàng sử dụng để chỉ một bộ phận trên cơ thể hoặc một hành động là gì để sau đó mỗi khi bạn nói đến một thuật ngữ y học bạn sẽ giải thích để khách hàng liên hệ được giữa thuật ngữ đó và từ mà khách hàng thường sử dụng.
- Nếu bạn cảm thấy thoải mái, bạn có thể sử dụng những từ địa phương làm cầu nối để hiểu nhau. Điều này sẽ giúp khách hàng vượt qua cảm giác bối rối khi thảo luận về những chủ đề này. Một phần quan trọng trong buổi học này là học viên sẽ đọc to các từ, để dần cảm thấy thoải mái hơn khi sử dụng hay khi nghe khách hàng dùng những từ đó.

Các hoạt động – Bài 14



Hoạt động A: Bài tập nhóm lớn (5 phút)

Để khởi động, giải thích rằng trong bài 5 chúng ta đã lập nên danh sách những lý do tại sao người ta quan hệ tình dục. Bây giờ các bạn hãy nghĩ về lý do của mình, không cần đọc lý do đó ra, nhưng cố gắng diễn đạt lý do đó thông qua cách bạn phát âm từ “tình dục”. Giảng viên có thể làm ví dụ: nói từ “tình dục” theo cách diễn tả ý “khoái cảm” và yêu cầu học viên đoán ý nghĩa. Yêu cầu 5-10 học viên làm điều này.

Hoạt động B: Thảo luận nhóm nhỏ (25 phút)

1. Giải thích rằng những người cung cấp dịch vụ SKSSTD thường phải đề cập đến những vấn đề khiến cho mọi người - khách hàng cũng như người cung cấp dịch vụ – cảm thấy không thoải mái, ví dụ như các hoạt động tình dục hay các bộ phận cơ thể, những vấn đề được xem là riêng tư. Những khách hàng không biết “các thuật ngữ y tế” có thể dùng các từ lóng hoặc cách gọi thông thường để mô tả điều mình định nói, điều đó có thể khiến một số người cung cấp dịch vụ cảm thấy không thoải mái hoặc tránh nói đến tất cả những từ đó. Mặt khác, người cung cấp dịch vụ có thể dùng những từ mà khách hàng không hiểu nhưng lại ngại không dám hỏi lại. Điều này đã tạo nên những trở ngại lớn trong giao tiếp.
2. Nói với học viên là trong bài tập này các học viên sẽ cố gắng tìm ra tất cả các thuật ngữ mà họ có thể nghĩ đến, về các hành động tình dục và các bộ phận cơ thể, bao gồm cả các thuật ngữ “y tế” (hay “khoa học”) và các từ lóng hoặc từ thông thường. Sau bài tập này, học viên sẽ thảo luận cách làm thế nào để sử dụng các từ này một cách hiệu quả.

➡ Gợi ý

Cần giải thích rõ ràng cho học viên về mục đích của hoạt động này, vì một số học viên có thể cảm thấy như giảng viên đang buộc họ phải nói những từ “xấu”. Tương tự như vậy, giảng viên cũng cần lưu ý để nhận ra một số học viên có thể cảm thấy không thoải mái khi làm bài tập này nếu thấy họ có phản ứng đối với các từ được dùng hoặc cảm thấy bị xúc phạm. Trong khi ủng hộ phản ứng của họ, giảng viên cũng lưu ý cả lớp rằng sự không thoải mái của họ là một cơ hội cho chúng ta thấy một ví dụ trung thực về việc người cung cấp dịch vụ và khách hàng có thể cảm thấy như thế nào khi nghe hoặc sử dụng những từ này. Hỏi học viên xem từ điều này họ có thể rút được kinh nghiệm gì để giao tiếp với khách hàng tốt hơn.

Việc nhận biết những vấn đề có thể nảy sinh khi làm bài tập này trong một nhóm có cả nam và nữ cũng rất quan trọng. Trong một số trường hợp, học viên có thể không cảm thấy tự nhiên khi nói ra những thuật ngữ tình dục trước các thành viên nhóm là người khác giới. Vì một mục đích của bài tập này chính là giúp học viên vượt qua được cảm giác không thoải mái đó, do vậy, việc bắt đầu quá trình này một cách nhẹ nhàng và không gây sợ hãi là điều quan trọng. Nếu cần, giảng viên có thể nghĩ đến việc chia các nhóm nam nữ riêng biệt khi làm bài tập này, hoặc chọn giảng viên là nữ nếu số đông học viên là nữ.

3. Chia học viên thành 3 nhóm. Phát cho họ các tờ giấy lật đã chuẩn bị trước (mỗi nhóm một tờ). Yêu cầu trong 10 phút, mỗi nhóm viết thật nhanh lên giấy tất cả các thuật ngữ mà họ có thể nghĩ đến trong chủ đề được yêu cầu, bao gồm cả các thuật ngữ y học, tiếng lóng và tiếng thường dùng.
4. Khi các nhóm báo cáo kết quả thảo luận, yêu cầu mỗi nhóm đứng cạnh tờ giấy thảo luận của mình. Đề nghị thành viên của nhóm lần lượt đọc các từ trong danh sách của nhóm mình. Các học viên khác xác định xem từ đó có đúng không.
5. Hỏi các thành viên của nhóm:
 - Các bạn cảm thấy như thế nào khi làm bài tập này?
 - Tại sao người cung cấp dịch vụ cũng cần phải biết các tiếng lóng thường sử dụng cho các bộ phận sinh dục hoặc cho các hoạt động tình dục?
 - Theo bạn, người làm tư vấn có thể sử dụng những từ nào trong danh sách này để trao đổi với khách hàng?
 - Bạn sẽ phản ứng thế nào nếu KH dùng ngôn ngữ mà bạn cho là không lịch sự hoặc không thể chấp nhận được?



Các điểm thảo luận

Việc biết các thuật ngữ địa phương có giúp người cung cấp dịch vụ vượt qua cảm giác ngượng ngập, và cảm thấy tự tin hơn khi sử dụng các từ mà khách hàng có thể hiểu được.

Sử dụng các từ quen thuộc với khách hàng giúp người cung cấp dịch vụ đảm bảo chắc chắn là khách hàng hiểu được những điều mà họ nói.

Nếu người cung cấp dịch vụ cảm thấy rất thoải mái, họ có thể sử dụng các từ địa phương làm cầu nối trong giao tiếp. Điều này sẽ giúp khách hàng không cảm thấy xấu hổ khi thảo luận các vấn đề này.

Để có thể trao đổi một cách hiệu quả, người cung cấp dịch vụ phải biết được những từ mà một khách hàng hiểu được. Tuy nhiên, người cung cấp dịch vụ không bắt buộc phải dùng các từ này nếu họ không cảm thấy thoải mái. Thay vào đó, người cung cấp dịch vụ có thể xác định các từ thay thế và giải thích với khách hàng khi sử dụng các từ này.

6. Yêu cầu một số học viên xung phong trả lời:
 - Bạn sẽ giải thích quan hệ tình dục đường miệng như thế nào để vị thành niên có thể hiểu được?
 - Bạn sẽ giải thích quan hệ tình dục đường hậu môn như thế nào để một người nam giới có thể hiểu được?
7. Phát Tài liệu phát tay 14b và chỉ ra những ngôn ngữ đơn giản có thể sử dụng để mô tả giải phẫu và sinh lý sinh sản.

Bài 15

Tìm hiểu tình trạng các mối quan hệ tình dục của khách hàng

Mục tiêu

- Giải thích được vì sao chúng ta cần hỏi những câu hỏi về các mối quan hệ tình dục của khách hàng.
- Liệt kê được ít nhất ba câu hỏi có thể sử dụng để giúp khách hàng tìm hiểu đời sống tình dục của họ, bao gồm cả mối quan hệ và bối cảnh của việc quan hệ tình dục của họ.
- Giải thích được chuỗi nguy cơ của các hành vi tình dục khác nhau và tác động của môi trường lên nhân tố nguy cơ.
- Hiểu được vì sao hoàn cảnh cá nhân và xã hội có thể gây nên nguy cơ ở những mức độ khác nhau.

Phương tiện

- Giấy lật, bút dạ và băng dính.

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài này, bao gồm cả Công cụ cho giảng viên cho G2: Hỏi/Đánh giá và các mẫu câu hỏi.
2. Viết mỗi câu trong số 7 câu hỏi của G2 lên các tờ giấy riêng biệt; hoặc phô tô thêm một tờ phát tay 15b và cắt riêng từng câu hỏi ra.

Thời gian

75 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Phân tích chuỗi nguy cơ.....	30 phút.
	B. Làm việc nhóm nhỏ theo hồ sơ khách hàng	30 phút.
	C. Làm việc theo nhóm lớn/thảo luận.....	15 phút.

Các ý chính – Bài 15

- Mức độ của nguy cơ không bao giờ là bất biến, nó thay đổi tùy theo trạng thái tình dục, điều kiện kinh tế và các đặc điểm văn hoá - xã hội của khách hàng. Để giúp khách hàng nhận định được chính xác mức độ nguy cơ của họ trên chuỗi biến thiên của nguy cơ, bạn cần phải hỏi đặt các câu hỏi để xác định các mối quan hệ và hành vi tình dục mà khách hàng đang trải nghiệm là gì.
- Với hầu hết những người cung cấp dịch vụ, đặt câu hỏi về các mối quan hệ tình dục của khách hàng là một trong những phần khó khăn nhất của cuộc tư vấn. Chính vì vậy, việc nghĩ trước về các câu hỏi sẽ rất có ích. Bạn cần xem xét câu hỏi có thể giúp bạn thu thập được các thông tin nhạy cảm cần thiết về đời sống riêng tư của khách hàng để giúp khách hàng đánh giá chính xác nguy cơ của mình, nhưng đồng thời vẫn khiến cả bạn cũng như khách hàng cảm thấy thoải mái.
- Tìm hiểu những lĩnh vực nhạy cảm như các mối quan hệ và hành vi tình dục đòi hỏi một sự phối hợp của cả câu hỏi đóng (để thu thập các thông tin như số lần mang thai và tiền sử BLTQĐTD) và câu hỏi mở (để khám phá cảm xúc của khách hàng và để khách hàng dẫn dắt cuộc nói chuyện tùy thuộc vào mức độ thoải mái của khách hàng).
- Các câu hỏi về tình dục có thể thay đổi từ khách hàng này sang khách hàng khác và thay đổi theo thời gian khi người cung cấp dịch vụ cảm thấy thoải mái hơn với qui trình này và khi cộng đồng cũng đã nhận ra sự cần thiết của việc khách hàng phải thảo luận những vấn đề này với người cung cấp dịch vụ.

Các hoạt động – Bài 15

Hoạt động A: Phân tích chuỗi nguy cơ (30 phút)

1. Trong bài tình dục an toàn hơn và lành mạnh hơn, chúng ta đã thay từ "an toàn" bằng "an toàn hơn". Từ này ra đời từ khái niệm chuỗi nguy cơ. Đây là khái niệm hết sức quan trọng đối với cán bộ tư vấn. Khi đề cập tới chuỗi nguy cơ, chúng ta phải nắm rõ rằng mức độ nguy cơ của các hành vi tình dục nhất định không phải là bất biến mà luôn thay đổi. Thứ nhất, vì những hành vi tình dục khác nhau sẽ dẫn tới những mức độ nguy cơ khác nhau. Thứ hai, tuy cùng một hành vi tình dục nhưng xảy ra ở những hoàn cảnh khác nhau cũng dẫn tới những mức độ nguy cơ khác nhau cho cùng một người (chẳng hạn như: tuổi tác; bản chất mối quan hệ; sự hiểu biết về bạn tình; hay tình trạng bệnh tật của bạn tình, vv.....). Cùng một hành vi tình dục của cùng một người tại cùng một thời điểm cũng có thể gây ra những nguy cơ khác nhau về mang thai và NTLQĐTD. Tương tự như vậy, cùng một hành vi tình dục có thể là nguy cơ cao với mang thai, nhưng lại có nguy cơ thấp đối với NTLQĐTD hoặc ngược lại.

Để có thể xác định khái niệm này một cách rõ hơn, chúng ta sẽ cùng nhau phân tích những ví dụ sau:

- Quan hệ tình dục dương vật-âm đạo có dùng BCS.
 - Quan hệ tình dục trong hôn nhân.
 - Quan hệ tình dục dương vật-hậu môn có dùng BCS.
 - Quan hệ tình dục miệng-âm đạo không dùng màng chắn.
 - Quan hệ tình dục của vị thành niên
2. Viết lên bảng: “nguy cơ cao”; “nguy cơ vừa” và “nguy cơ thấp hoặc không có nguy cơ”.
 3. Chia học viên làm 5 nhóm, mỗi nhóm chịu trách nhiệm một tình huống. Hỏi học viên xác định mức độ nguy cơ có thai và NTLQĐTD cho từng hành vi và giải thích vì sao. Khi học viên xác định mức độ nguy cơ của từng hành vi, đề nghị họ xác định xem khi nào thì nguy cơ trở nên cao hơn, khi nào thấp hơn. Trong khi thảo luận, tùy từng hoàn cảnh, mức độ nguy cơ khác nhau cho cùng một hành vi tình dục sẽ dần dần lộ rõ hơn.
 4. Nhấn mạnh với học viên rằng việc hiểu được chuỗi nguy cơ là rất quan trọng vì cán bộ tư vấn không những cần phải biết tìm hiểu hành vi tình dục của KH mà còn phải hiểu được hoàn cảnh của những hành vi đó để giúp KH xác định chính xác nguy cơ của mình. Sử dụng những hiểu biết này còn giúp cán bộ tư vấn giúp được KH lựa chọn được những hành vi và thực hiện chúng hoặc chọn được quan hệ có nguy cơ thấp hơn.
 5. Vì những lý do này, người cung cấp dịch vụ cần phải bàn bạc với KH không chỉ về hành vi tình dục mà còn về hoàn cảnh của mối quan hệ tình dục của KH nhằm giúp họ giảm thiểu các nguy cơ.

Hoạt động B: Làm việc theo nhóm (30 phút)

1. Phát Tài liệu phát tay 15b. Nhắc học viên là trong bước “Gặp gỡ”, họ đã biết được lý do khách hàng đến cơ sở y tế và đã giới thiệu chủ đề tình dục với khách hàng. Gọi học viên lần lượt đọc to các ý trong phần “Khám phá nhu cầu SKSSTD của khách hàng, mối quan hệ và hành vi tình dục”.
2. Chia học viên theo các nhóm hồ sơ khách hàng. Các nhóm đặt câu hỏi để đánh giá kiến thức, tìm hiểu lịch sử KH, các mối quan hệ, các nhân tố khác và giúp khách hàng tự đánh giá nguy cơ.



Các điểm cần thảo luận

Việc hỏi về các mối quan hệ và hành vi của khách hàng là rất cần thiết để xác định và giúp khách hàng hiểu được mức độ nguy cơ của họ trên chuỗi biến thiên của nguy cơ, và biết được khách hàng sẽ cần các dịch vụ SKSSTD hay sẽ cần thay đổi hành vi nào.

3. Giải thích rằng, những điểm nêu lên trong Tài liệu phát tay 15b nhằm giúp học viên xác định những vấn đề mấu chốt cần nghiên cứu cùng với KH. Mục tiêu của hoạt động này nhằm giúp học viên phác thảo những câu hỏi mà họ thấy thoải mái khi hỏi KH và cũng giúp KH tự đánh giá được nguy cơ của những vấn đề thuộc về SKSSTD của cá nhân họ.

Hoạt động C: Thảo luận nhóm lớn (15 phút)



1. Bắt đầu bằng chấm đầu tiên. Đề nghị nhóm đọc những câu hỏi họ đưa ra. Viết lên giấy lật. Đề nghị mọi người nhận xét hoặc bổ sung. (Có thể bổ sung cho hoạt động này từ Công cụ cho giảng viên). Để mỗi nhóm trình bày theo cách này (10 phút)
2. Hỏi học viên:
 - Theo bạn khách hàng sẽ cảm thấy như thế nào khi bạn hỏi những câu hỏi này?
 - Bạn có thể làm gì để khách hàng cảm thấy thoải mái hơn?
 - Khi nào thì câu hỏi đóng có giá trị hơn câu hỏi mở? Khi nào thì câu hỏi mở có giá trị hơn câu hỏi đóng?

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

G2. Gọi hỏi và đánh giá

- Thăm dò các nhu cầu và nỗi băn khoăn của khách hàng, các mối quan hệ và hành vi tình dục.
 1. Đánh giá hiểu biết của khách hàng về tình trạng SKSSTD của bản thân, các lo lắng hay mối quan tâm của khách hàng và những điều và h? mong muốn đạt được trong lần thăm khám này.
 2. Tìm hiểu tiền sử thai nghén của khách hàng và kiến thức cũng như việc sử dụng các biện pháp tránh thai của khách hàng, bao gồm cả bao cao su.
 3. Tìm hiểu tiền sử mắc các BLTQĐTD/HIV của khách hàng, các triệu chứng lâm sàng hiện tại và hiểu biết của khách hàng về tiền sử các BLTQĐTD/HIV của bạn tình.
 4. Tìm hiểu các mối quan hệ liên quan đến tình dục của khách hàng:
 - Khách hàng có các mối quan hệ tình dục gì? Bản chất các mối quan hệ này như thế nào (có bị bạo hành hay lạm dụng không), và khách hàng cảm thấy như thế nào về các mối quan hệ này?
 - Khách hàng trao đổi với bạn tình về tình dục, kế hoạch hoá gia đình và HIV/NTLQĐTD như thế nào?
 - Khách hàng biết gì về hành vi tình dục của bạn tình bên ngoài mối quan hệ với khách hàng?
 5. Tìm hiểu các yếu tố khác có thể làm hạn chế quyền lực hay sự kiểm soát của khách hàng đối với các quyết định. Một số ví dụ về các yếu tố này là sự lệ thuộc kinh tế vào bạn tình, sự căng thẳng trong một gia đình nhiều thế hệ, và sợ bị bạo hành.
- Tìm hiểu đánh giá của khách hàng về nguy cơ mang thai và mắc các BLTQĐTD và HIV của bản thân
 1. Hỏi xem khách hàng có cho là họ có nguy cơ bị nhiễm HIV và các BLTQĐTD không? Và tìm hiểu sự giải thích của khách hàng: vì sao có? vì sao không?
 2. Hỏi đánh giá của bản thân khách hàng về nguy cơ nhiễm HIV và BLTQĐTD của bạn tình? Và giải thích lý do?

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Các mẫu câu hỏi để tìm hiểu bối cảnh các mối quan hệ tình dục của khách hàng

Câu hỏi theo trình tự 6G	Câu hỏi bạn có thể hỏi khách hàng
- Anh (chị) đang có (những) mối quan hệ tình dục nào? - Bản chất của các mối quan hệ đó là gì? (Bao gồm cả bạo lực hoặc lạm dụng). - Anh (chị) cảm thấy như thế nào về điều đó?	[Khẳng định lại tình trạng hôn nhân của khách hàng. Nếu chưa kết hôn, hỏi:] - Anh (chị) hiện giờ có ai không? - Anh (chị) đã quan hệ với người đàn bà (đàn ông) đó bao lâu rồi? [Nếu đã kết hôn] - Đây là cuộc hôn nhân đầu tiên của anh (chị) phải không? [Đối với tất cả khách hàng:] - Anh (chị) có thể ra những quyết định gì trong mối quan hệ hiện nay? - Anh (chị) đã có mấy con? - Các con có cùng cha mẹ không? - Anh ấy hay chị ấy đối xử với anh (chị) như thế nào? - Anh (chị) cảm thấy như thế nào về điều đó?
Anh (chị) trao đổi như thế nào với bạn tình về các vấn đề tình dục, KHHGĐ, HIV và BLTQĐTD?	- Anh (chị) nói chuyện như thế nào về KHHGĐ với bạn tình? - Nếu anh (chị) không nói với bạn tình về điều đó, thì vì sao? - Anh (chị) trao đổi như thế nào về tình dục với bạn tình? - Nếu anh (chị) không nói với bạn tình về điều đó, thì vì sao? - Anh (chị) trao đổi như thế nào về HIV với bạn tình? - Nếu anh (chị) không nói với bạn tình về điều đó, thì vì sao?
Anh (chị) biết gì về các hành vi tình dục của bạn tình ngoài mối quan hệ với anh (chị)?	- Trong cộng đồng của anh (chị), các cặp vợ chồng xử lý như thế nào với các mối quan hệ ngoài hôn nhân? - Anh (chị) biết gì về các mối quan hệ bên ngoài của bạn tình (nếu có)? - Anh ấy có các vợ khác không? [tùy thuộc vào nền văn hoá] - Anh (chị) biết gì về dấu hiệu của các BLTQĐTD? [Nếu không biết gì, thì sẽ giải thích qua] - Anh (chị) có từng nhận thấy những dấu hiệu tương tự ở bạn tình của mình hay không? Thế còn về anh (chị)?

Bài 16

Đánh giá nguy cơ và giúp khách hàng tự đánh giá nguy cơ

Mục tiêu: sau bài này, học viên sẽ có khả năng:

- Định nghĩa được khái niệm đánh giá nguy cơ, giải thích lý do cũng như cách thức sử dụng đánh giá nguy cơ trong tư vấn
- Xác định 3 lý do khiến mọi người khó nhận biết được nguy cơ của bản thân.
- Mô tả 2 cách người cung cấp dịch vụ có thể sử dụng để giúp khách hàng nhận biết và hiểu được nguy cơ lây nhiễm HIV và BLTQĐTD đối với bản thân họ.
- Mô tả tự đánh giá nguy cơ và giải thích tại sao cần lý do cũng như cách sử dụng tự đánh giá nguy cơ và sử dụng như thế nào.

Phương tiện

- Giấy lật, bút dạ và băng dính.

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài này.
2. Chuẩn bị một giấy lật ghi định nghĩa của đánh giá nguy cơ (Hoạt động A) - Tài liệu phát tay 16b.
3. Chuẩn bị một giấy lật ghi 6 lý do vì sao khách hàng không đánh giá hết nguy cơ đối với họ - Tài liệu phát tay 16c.
4. Chuẩn bị Tài liệu phát tay 16d về tự đánh giá nguy cơ.
5. Chuẩn bị giấy lật ghi 3 cách tự đánh giá nguy cơ.

Thời gian

90 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Giới thiệu	5 phút.
	B. Trình bày/thảo luận	20 phút.
	C. Làm việc nhóm	35 phút.
	D. Thảo luận	30 phút

Các ý chính – Bài 16

- Đánh giá nguy cơ là quá trình tư vấn người cung cấp dịch vụ tìm hiểu về các hành vi và thực hành tình dục của khách hàng để từ đó có thể xác định hoặc ước lượng nguy cơ bị mang thai hoặc bị nhiễm HIV/BLTQĐTD, cũng như các nguy cơ khác của khách hàng. Đánh giá nguy cơ cũng rất có ích trong việc giải thích mức độ nguy cơ có thể thay đổi như thế nào tùy thuộc vào hành vi và điều kiện của mỗi người.
- Chúng ta giúp khách hàng đánh giá nguy cơ của bản thân họ, để họ có thể sử dụng hiểu biết này giảm thiểu được những nguy cơ đó thông qua thay đổi hành vi. Những người nhận biết được nguy cơ của bản thân sẽ tích cực hơn trong việc thay đổi các mối quan hệ hoặc hành vi để bảo vệ họ khỏi bị mang thai ngoài ý muốn hoặc bị mắc các BLTQĐTD và HIV/AIDS.
- Trong tư vấn, chúng ta cần tôn trọng việc mỗi người có cách hiểu khác nhau về nguy cơ trong cuộc sống của họ. Vì nhiều lý do, người ta có xu hướng đánh giá thấp nguy cơ đối với bản thân và nhìn nhận nguy cơ của mình thấp hơn thực tế. Chính vì vậy, người cung cấp dịch vụ cần có kỹ năng để giúp khách hàng nhận biết và hiểu được những nguy cơ đối với bản thân họ.
- Tự đánh giá nguy cơ là một hoạt động hỗ trợ nhưng không thay thế cho đánh giá nguy cơ. Tự đánh giá nguy cơ được thực hiện khi người cung cấp dịch vụ thấy khách hàng quá e ngại hoặc không cởi mở trao đổi các thông tin về hành vi và các mối quan hệ tình dục của mình. Người cung cấp dịch vụ, trong quá trình tư vấn nếu có nghi ngờ về nguy cơ của khách hàng, sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin chung về nguy cơ để họ có thể tự đánh giá nguy cơ bản thân dựa trên các thông tin đó. Cho khách hàng biết đây là những thông tin được cung cấp với mọi người để khách hàng không cảm thấy là những thông tin này nhằm vào bản thân họ nhưng qua đó giúp khách hàng liên hệ với bản thân về mức độ nguy cơ của mình.
- Tùy theo mức độ quan tâm của khách hàng và thời gian của người cung cấp dịch vụ, người cung cấp dịch vụ có thể cung cấp cho tất cả khách hàng những thông tin về hành vi nguy cơ và bảo vệ sức khỏe để khách hàng có thể tự áp dụng cho bản thân họ và chia sẻ thông tin này với những người khác trong cộng đồng. Tuy nhiên, trước khi đề cập đến những vấn đề khác, đầu tiên cần chú ý và thảo luận với khách hàng về những nhu cầu bức thiết của họ.

Các hoạt động – Bài 16

Hoạt động A: Giới thiệu (5 phút)

1. Giải thích với học viên rằng, sau khi đã thảo luận các loại nguy cơ, và các hành vi và yếu tố xã hội ảnh hưởng đến nguy cơ, đã đến lúc cần tập trung vào vai trò của người cung cấp dịch vụ trong việc đánh giá nguy cơ của khách hàng và giúp khách hàng tự đánh giá nguy cơ của bản thân.
2. Hỏi học viên:
 - Đối với anh (chị) đánh giá nguy cơ nghĩa là gì?



Sau khi có một vài câu trả lời, treo tờ giấy lật với định nghĩa đánh giá nguy cơ và giải thích ngắn gọn.

Hoạt động B: Trình bày/ thảo luận (20 phút)

1. Giải thích rằng hầu hết mọi người đều không đánh giá hết nguy cơ đối với chính họ. Yêu cầu học viên làm việc theo cặp động não nhanh, mỗi cặp ghi lại tối đa sáu lý do tại sao mọi người thường có xu hướng đánh giá thấp nguy cơ SKSSTD của bản thân. Sau 5 phút, yêu cầu một số học viên chia sẻ kết quả của họ và ghi lại trên giấy lật.



2. Treo giấy lật với 6 nguyên nhân vì sao khách hàng đánh giá thấp nguy cơ đối với họ, thảo luận ngắn gọn với câu hỏi sau:

Với những lý do khách hàng đánh giá thấp nguy cơ đối với họ, những lý do nào có thể xảy ra với những khách hàng trong hồ sơ của chúng ta? Tại sao? Nếu những khách hàng này không cải thiện nhận thức về nguy cơ, họ có thể gặp những hậu quả gì? Những người nào khác cũng có thể bị ảnh hưởng và bị ảnh hưởng như thế nào?

3. Hướng dẫn thảo luận nhanh bằng các câu hỏi sau:

- Vì sao quan niệm của khách hàng về nguy cơ của bản thân lại có vai trò đặc biệt quan trọng?



Các điểm thảo luận

Hầu hết mọi người sẽ không tích cực thay đổi hành vi trừ khi họ nhận thấy rằng họ đang có nguy cơ.

Hoạt động C: Làm việc nhóm (35 phút)

1. Giải thích với học viên sau khi đã học về tầm quan trọng của việc cải thiện nhận thức của khách hàng về nguy cơ liên quan đến tình dục của họ, chúng ta cần phát triển kỹ năng cần thiết để giúp khách hàng làm được điều này.

- Chia nhóm học viên 3-4 người: một người sẽ đóng vai cán bộ tư vấn, một người đóng vai khách hàng và những người còn lại sẽ quan sát. Mỗi nhóm sẽ được nhận một trường hợp khách hàng bí ẩn. Mỗi tình huống sẽ chứa đựng một thông tin ẩn. Chỉ có khách hàng được nhận tình huống, còn cán bộ tư vấn thì không biết về thông tin ẩn đó. Yêu cầu cán bộ tư vấn đặt câu hỏi với khách hàng để giúp khách hàng tự đánh giá nguy cơ của bản thân họ về mang thai ngoài ý muốn, BLTQĐTD, HIV hoặc những vấn đề khác về SKSSTD, đồng thời giúp khách hàng tự liên hệ nguy cơ với tình huống của họ.

Thời gian dành cho hoạt động đóng vai này là 7 phút.

Lưu ý: Mục đích của tình huống khách hàng bí ẩn không phải chỉ nhằm khám phá đời tư của khách hàng, mà để tìm hiểu thông tin để đánh giá nguy cơ của khách hàng. Tuy nhiên, cán bộ cung cấp dịch vụ nhạy cảm với câu trả lời của khách hàng. Có thể người cung cấp dịch vụ không tìm được thông tin ẩn, sẽ cần đến tự đánh giá nguy cơ, trong đó người cung cấp dịch vụ, dựa trên cảm nhận của mình, cung cấp cho khách hàng những thông tin cần thiết để giúp họ tự đánh giá nguy cơ của bản thân. Chúng ta sẽ thảo luận kỹ hơn về tự đánh giá nguy cơ ở Hoạt động D.

Sau 7 phút, yêu cầu các nhóm dừng lại. Người quan sát sẽ phản hồi về việc những câu hỏi đưa ra có giúp khách hàng tự đánh giá nguy cơ của bản thân hay không, và có giúp tìm hiểu được thông tin ẩn để đánh giá nguy cơ một cách trực tiếp hay không. Cuối cùng, khách hàng tiết lộ thông tin ẩn của họ. (3 phút).

2. Đổi tình huống giữa các nhóm: giảng viên cung cấp những tình huống khách hàng bí ẩn mới để các nhóm tiếp tục đóng vai. Lặp lại quy trình trên cho tới khi tất cả các thành viên trong nhóm đều được đóng vai người cung cấp dịch vụ.
3. Để tổng kết, hỏi học viên:
 - Nếu có người lạ gặp bạn bây giờ và bạn muốn giải thích cho họ rằng, bạn vừa học về đánh giá nguy cơ, bạn sẽ nói gì với họ? (5 phút).



Các điểm thảo luận

- Yêu cầu khách hàng liên hệ các nguy cơ đến điều kiện cụ thể của họ. Ví dụ: nếu một khách hàng cho rằng chồng cô ấy có bạn tình khác và không sử dụng bao cao su, hãy nhấn mạnh nguy cơ cụ thể này với cô ấy. Để làm cho việc này đỡ gây hoang sợ cho khách hàng, bạn có thể nói rằng “có rất nhiều phụ nữ cũng ở trong tình trạng như của chị”.
- Cố gắng cụ thể hoá các nguy cơ của khách hàng bằng cách cung cấp thông tin phù hợp với tình hình cụ thể của khách hàng họ. Ví dụ: nếu một vị thành niên nữ không muốn bị mang thai nhưng lại không sử dụng biện pháp tránh thai, bạn có thể đưa cho cô ấy em đó các tài liệu truyền thông hay các quyển sách hướng dẫn, được thiết kế đặc biệt cho vị thành niên, trong đó thảo luận về các nguy cơ và thực tế về việc mang thai ở tuổi vị thành niên.
- Cố gắng tìm hiểu các cách biện pháp mà khách hàng đã sử dụng từ trước đến nay để tự bảo vệ mình và khuyến khích khách hàng họ về những thành công của họ. Ví dụ: nếu một khách hàng đã sử dụng thuốc uống tránh thai để tránh mang thai ngoài ý muốn, hãy khen cô ấy và nói với cô ấy là cô ấy đã nhận ra được nguy cơ bị mang thai của mình và đã có một hành động tích cực để phòng ngừa. Hãy gợi ý một cách nhẹ nhàng là cô ấy cũng có thể cần quan tâm đến một số nguy cơ sức khỏe khác. Ví dụ: nếu bạn tình của cô ấy mới được điều trị BLTQĐTD gần đây thì phải nói cho cô ấy biết là mọi bạn tình của một người bị bệnh LTQĐTD đều có nguy cơ mắc BLTQĐTD và HIV.

Hoạt động D: Thảo luận (30 phút)

1. Giải thích với học viên rằng, đôi khi khách hàng quá ngại và thiếu tự tin để có thể thảo luận về hoàn cảnh cá nhân cũng như đời sống tình dục của họ. Trong những hoàn cảnh như vậy, người cung cấp dịch vụ cần sử dụng cách tiếp cận gián tiếp để hỗ trợ cho việc đánh giá nguy cơ mà vẫn có thể giúp khách hàng phản ánh và cải thiện nhận thức về nguy cơ của họ.
2. Để giúp học viên hiểu tầm quan trọng của tự đánh giá nguy cơ, giải thích rằng, bây giờ bạn sẽ phát một bộ câu hỏi để họ tự đánh giá nguy cơ của mình. Nhấn mạnh đây là một bài tập làm riêng, học viên sẽ không phải chia sẻ thông tin với bất kỳ ai khác. Họ sẽ giữ lại bộ câu hỏi và không ai được biết về những thông tin đó cả. Phát Tài liệu phát tay 16d.
3. Phát bộ câu hỏi, không phát đáp án. Yêu cầu học viên điền trả lời vào bộ câu hỏi. Học viên có 10 phút để làm phần này. Sau 10 phút, yêu cầu học viên dừng lại kể cả nếu họ chưa trả lời hết các câu hỏi và yêu cầu học viên cộng tổng điểm. Sau đó phát đáp án và hướng dẫn học viên kiểm tra câu trả lời của họ.

4. Nhấn mạnh lại tầm quan trọng của việc giúp khách hàng cải thiện nhận thức về nguy cơ của họ, nhấn mạnh rằng bộ câu hỏi vừa rồi KHÔNG phải là để sử dụng trong quá trình tư vấn cho khách hàng. Giải thích rằng phần đó chỉ giúp học viên cảm thấy rằng người ta rất dễ đánh giá thấp nguy cơ của bản thân, và rằng những hoàn cảnh cá nhân khác nhau có thể biểu hiện như thế nào một khi những nhận thức đó thay đổi. Bởi vậy, một người cung cấp dịch vụ cần biết mình phải làm gì nếu khách hàng ngại hoặc thiếu tự tin để có thể tham gia vào quá trình đánh giá nguy cơ trong tư vấn?
5. Giới thiệu định nghĩa tự đánh giá nguy cơ trên giấy lật. Yêu cầu một học viên đọc to định nghĩa.



Hướng dẫn thảo luận nhóm lớn bằng cách hỏi học viên:

- a. Điềm lại về những kỹ năng tư vấn chúng ta đã học từ trước đến giờ trong chương trình này. Trong số những kỹ năng đó, những kỹ năng nào rất quan trọng để người cung cấp dịch vụ có thể thu thập đủ thông tin về hoàn cảnh của khách hàng để tạo điều kiện cho quá trình đánh giá nguy cơ, tại sao? (Trả lời: Tìm hiểu tình trạng các mối quan hệ tình dục của khách hàng - vì phần này giúp cung cấp thông tin để có thể phán đoán nguy cơ tiềm ẩn của khách hàng họ).
 - b. Làm thế nào để có thể thảo luận về nguy cơ một cách gián tiếp hơn, trong khi vẫn phù hợp với hoàn cảnh cá nhân và xã hội của khách hàng?
 - c. Làm thế nào để có thể cung cấp và giải thích thông tin đầy đủ và giải thích đủ thông tin?
6. Thực hành tự đánh giá nguy cơ với nhóm lớn: Yêu cầu một học viên đóng vai khách hàng và một học viên đóng vai cán bộ tư vấn. Lấy một tình huống tự đánh giá nguy cơ và đưa cho khách hàng. Hai học viên này sẽ trình diễn phần giúp khách hàng tự đánh giá nguy cơ. Sau 5 phút, yêu cầu học viên dừng đóng vai và đề nghị những học viên khác cho ý kiến nhận xét.

Nếu thời gian cho phép, giảng viên có thể lặp lại phần đóng vai này với những tình huống khác.

7. Tóm tắt phần này bằng các câu hỏi sau:
 - a. Tại sao tự đánh giá nguy cơ chỉ có thể hỗ trợ mà không thay thế cho đánh giá nguy cơ trong tư vấn?
 - b. Người cung cấp dịch vụ sử dụng tự đánh giá nguy cơ như thế nào để giúp khách hàng cảm thấy thoải mái và tự tin tham gia vào quá trình đánh giá nguy cơ?

Lưu ý là "tự đánh giá nguy cơ" được sử dụng khi khách hàng không sẵn sàng công nhận là mình có nguy cơ hoặc không sẵn sàng chia sẻ tình trạng của họ với người cung cấp dịch vụ. Với cách tiếp cận này, người cung cấp dịch vụ sẽ đưa cho khách hàng những thông tin chung về các quan hệ và hành vi có nguy cơ với mục đích là các thông tin này sẽ được chuyển đến bạn bè và người thân trong gia đình. Tuy nhiên, chúng ta cũng hy vọng rằng, khách hàng sẽ rời phòng khám với đủ thông tin cụ thể để có thể tự xác định được các nguy cơ của bản thân một cách chính xác và từ đó sẽ thực hiện các bước cần thiết để giảm thiểu

tác hại của nguy cơ. Cách tiếp cận này sẽ được thấy rõ hơn trong phần thực hành tư vấn G3 (Giới thiệu).

 Gợi ý

Giảng viên cần nhấn mạnh không nên coi tự đánh giá nguy cơ là sự thay thế cho đánh giá nguy cơ. Tự đánh giá nguy cơ bổ trợ cho đánh giá nguy cơ và có thể luôn cùng xảy ra với đánh giá nguy cơ trong tư vấn. Người cung cấp dịch vụ không nên coi hai quá trình này theo kiểu “hoặc cách này hoặc cách kia”, họ cần hiểu rằng, mục tiêu cuối cùng là giúp khách hàng cảm thấy thoải mái và tự tin để tham gia vào quá trình đánh giá nguy cơ.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Đánh giá nguy cơ: Một quá trình tư vấn để:

- Giúp khách hàng xác định được mức độ nguy cơ mang thai và/hoặc nhiễm NTLQĐTD, HIV/AIDS
- Giúp khách hàng hiểu và nhận biết mức độ nguy cơ của bản thân.
- Xác định các hành vi nguy cơ và các yếu tố ảnh hưởng có thể làm tăng hoặc giảm nguy cơ.

Cản trở trong nhận thức về nguy cơ của khách hàng

- Định kiến về việc ai là người có nguy cơ
- Ảo tưởng về sự không bị tổn thương
- Tin theo thuyết định mệnh
- Đang có các vấn đề lớn hay cấp thiết hơn cần quan tâm
- Quan niệm sai lầm về nguy cơ
- Vai trò giới truyền thống và sự mong đợi của xã hội

Tự đánh giá nguy cơ

- Là một hoạt động hỗ trợ nhưng không thể thay thế cho đánh giá nguy cơ.
- Được thực hiện khi người tư vấn thấy khách hàng quá e ngại hoặc không cởi mở tham gia vào đánh giá nguy cơ.
- Người cung cấp dịch vụ sử dụng những thông tin thu thập được thông qua quá trình tư vấn để đánh giá những nguy cơ tiềm ẩn của khách hàng.
- Người cung cấp dịch vụ dựa trên cảm nhận của mình về nguy cơ của khách hàng, cung cấp cho khách hàng họ thông tin chung về nguy cơ.
- Cho khách hàng biết đây là những thông tin được cung cấp với mọi khách hàng người để khách hàng họ không cảm thấy là những thông tin này nhằm vào bản thân họ nhưng qua đó lại giúp khách hàng liên hệ với bản thân về mức độ nguy cơ của mình.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Các tình huống khách hàng bí ẩn (sử dụng cho Hoạt động C)

1. Một phụ nữ đến khám màng trinh, chỉ để “chắc rằng mọi chuyện đều ổn”.
Thông tin ẩn: Chị bị một người họ hàng lạm dụng tình dục.
2. Một phụ nữ mới lấy chồng được 2 tháng đến cơ sở y tế và nói rằng, chị vẫn cảm thấy ngại ngùng trong việc quan hệ với chồng mình và muốn biết có cách gì để khắc phục điều đó.
Thông tin ẩn: Chị đã từng bị lạm dụng tình dục trước đây và không muốn cho chồng biết về việc đó.
3. Một phụ nữ đã từng phá thai trước đây đến cơ sở y tế vì như cô nói “quên không uống thuốc tránh thai” và đã có thai; lần này cô cũng muốn phá thai.
Thông tin ẩn: Chồng cô từ chối sử dụng mọi biện pháp tránh thai và cô đi phá thai mà không cho chồng biết.
4. Một phụ nữ đến phá thai lần nữa và nói rằng, cả mình và chồng đều không muốn có thai lần này. Chồng cô đi làm xa nhà.
Thông tin ẩn: Người vợ này có thai với một người đàn ông khác và không muốn cho chồng biết việc đó, muốn giấu chồng.
5. Một người mẹ trẻ đến cơ sở y tế với đứa con 2 tuần tuổi bị viêm mắt (do bệnh lậu).
Thông tin ẩn: Người chồng của chị có quan hệ tình dục nguy cơ cao và đã bị nhiễm bệnh lậu.
6. Một đôi nam nữ chưa kết hôn đến cơ sở y tế. Họ muốn phá thai vì chưa sẵn sàng kết hôn. Cô gái muốn được khám và nói chuyện riêng với cán bộ cung cấp dịch vụ.
Thông tin ẩn: Cô đã có thai 4 tháng trong khi họ mới có quan hệ tình dục với nhau từ 2 tháng nay. Cô không muốn chồng chưa cưới biết rằng cô đã có quan hệ tình dục với người khác từ trước đó.
7. Một phụ nữ đến cơ sở y tế và nói rằng chồng chị không muốn quan hệ tình dục với chị và chị muốn biết có cách nào để khắc phục không. Chồng chị thường nêu lý do vì mệt.
Thông tin ẩn: Chồng chị là người có quan hệ đồng giới.
8. Một gái mại dâm 25 tuổi nói rằng cô yêu cầu khách hàng của mình dùng bao cao su, nhưng cô lại không dùng bao cao su cho bạn tình 2 năm nay của mình. Cô kêu bị ra nhiều khí hư.
Thông tin ẩn: Bạn tình của cô là lái xe tải đường dài. Một phụ nữ 30 tuổi đã có gia đình 5 năm đến khám xem mình có thai không. Chồng cô là người nghiện rượu và thường đòi quan hệ khi anh ta say rượu.
Thông tin ẩn: Cô sợ chồng mang bệnh về nhà từ những lần quan hệ với bạn tình nguy cơ cao bên ngoài.
9. Một khách hàng 35 tuổi khám phụ khoa muốn xin thuốc để làm giảm ham muốn tình dục của mình. Cô nói rằng cô ham muốn tình dục mạnh hơn chồng nhiều và chồng cô ít khi thoả mãn được, điều đó làm cô cảm thấy giận anh và chính mình.
Thông tin ẩn: Cô cảm thấy xấu hổ và tội lỗi về ham muốn tình dục của mình cũng như về việc thủ dâm mà cô thường làm.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Tình huống thực hành tự đánh giá nguy cơ (Hoạt động D)

1. Một cô gái 19 tuổi chưa lập gia đình đến khám tiết dịch âm đạo. Sau khi khám bằng mỏ vịt, cô ấy được chuẩn đoán là bị viêm cổ tử cung và lậu. Cô nói là mình chưa có gia đình và chưa bao giờ có quan hệ tình dục.
2. Một người phụ nữ trẻ tuổi đến phá thai. Sau khi phá thai xong, cô ấy nói: “Tôi sẽ không bao giờ có quan hệ tình dục nữa và tôi không có ý định dùng bao cao su hay các biện pháp gì hết”.
3. Một người phụ nữ 30 tuổi có gia đình đến khám vì loét sinh dục. Cô ấy khẳng định là mình chung thủy và hoàn toàn chắc chắn là chồng mình cũng chung thủy.
4. Một người phụ nữ đến khám vì lo ngại cô ấy có cô ấy có biểu hiện nhiễm HIV. Cô ấy nói hoàn toàn chắc chắn chồng mình chung thủy và cô ấy cũng chung thủy.
5. Một đứa trẻ mới sinh được chuẩn đoán lậu mắt và bố của đứa trẻ không nhận mình có quan hệ tình dục ngoài hôn nhân.
6. Một người phụ nữ mổ đẻ và được phát hiện nhiễm HIV. Sau khi biết được kết quả xét nghiệm, ông chồng nhất định nói là mình không bị nhiễm: “Không thể là tôi được”.
7. Một người đàn ông đến cơ sở y tế hỏi: “Những người nào cần xét nghiệm HIV?”. Ông ta không nhận mình có bất kì dấu hiệu hay yếu tố nguy cơ nào.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Bảng câu hỏi tự đánh giá nguy cơ: “Tôi có những nguy cơ gì?”

Bảng hỏi này để bạn tự trả lời riêng cho mình. Nó có thể giúp bạn tự đánh giá nguy cơ đã có thể bị phơi nhiễm HIV. **Nó không thể cho bạn biết là bạn đã nhiễm HIV hay chưa.** Mục đích của nó là giúp bạn nhận biết được về bất cứ nguy cơ tiềm năng nào bạn có thể gặp phải.

Bạn không phải nộp lại bảng hỏi này. Hãy trả lời trung thực và càng nhiều câu càng tốt. Mỗi câu trả lời được tính điểm trong ngoặc đơn ở bên trái. Cộng tổng số điểm từ các câu trả lời của bạn để biết được điểm số nguy cơ. Hãy nhớ rằng, **số điểm cao không có nghĩa là bạn đã nhiễm HIV và điểm thấp không đảm bảo là bạn chưa bị nhiễm.** Hãy trao đổi với nhân viên y tế về bất cứ băn khoăn nào sau khi điền bảng hỏi này.

1. Trong hai năm trở lại đây, tôi đã quan hệ tình dục với:
 - (0) ____ không ai
 - (1) ____ một người
 - (2) ____ 2 - 4 người
 - (3) ____ 5 - 9 người
 - (6) ____ 10 người hoặc hơn
2. Trong 3 năm trở lại đây (Đánh dấu đến hai câu trả lời phù hợp nhất với bạn)
 - (0) ____ Tôi đã kiêng dục (không hoạt động tình dục).
 - (1) ____ Tôi có mối quan hệ tình dục ổn định hoặc trong hôn nhân mà tôi tin là quan hệ chung thủy.
 - (3) ____ Tôi có quan hệ tình dục với một người mà tôi chung thủy nhưng bạn tình thì có thể không.
 - (5) ____ Tôi có nhiều quan hệ tình dục với các bạn tình mà tôi biết rõ.
 - (10) ____ Tôi có nhiều quan hệ tình dục với các bạn tình mà tôi không biết rõ.
3. Trong 3 năm trở lại đây hoạt động tình dục của tôi bao gồm (đánh dấu tất cả những hoạt động phù hợp với bạn):
 - (0) ____ Kiêng dục (không có hoạt động tình dục).
 - (0) ____ Hôn, xoa bóp, thủ dâm.
 - (2) ____ Tình dục đường miệng, âm đạo hoặc hậu môn có dùng bao cao su hoặc màng ngăn.
 - (5) ____ Tình dục đường miệng, âm đạo hoặc hậu môn không có biện pháp bảo vệ (không dùng bao cao su)
4. Câu hỏi chỉ dành cho nam giới: Trong 12 năm trở lại đây, tôi đã quan hệ tình dục qua đường hậu môn với người đàn ông khác mà không dùng biện pháp bảo vệ (không dùng bao cao su)
 - (0) ____ Không.
 - (20) ____ Có.

5. Câu sau mô tả đúng nhất sự trao đổi về HIV/AIDS với bạn tình hiện nay hoặc các bạn tình trong 3 năm trở lại đây của tôi (chỉ đánh dấu một phương án phù hợp nhất với bạn hiện nay):
- (0) ____ Tôi kiêng dục (không có hoạt động tình dục).
 - (1) ____ Tôi đã thảo luận về HIV/AIDS với bạn tình hiện nay và các bạn tình trước đây, và chúng tôi luôn có quan hệ tình dục an toàn.
 - (2) ____ Tôi đã thảo luận về HIV/AIDS với bạn tình hiện nay và các bạn tình trước đây; tôi không nhận thấy nguy cơ nào.
 - (4) ____ Tôi đã thảo luận về HIV/AIDS với bạn tình hiện nay và không có dấu hiệu nguy cơ, nhưng tôi chưa xem xét về quá khứ.
 - (20) ____ Tôi nghi ngờ bạn tình có thể có nguy cơ nhiễm HIV, nhưng chúng tôi chưa nói về điều đó.
 - (25) ____ Tôi biết bạn tình của mình có thể có nguy cơ nhiễm HIV. Chúng tôi đã trao đổi về điều đó, nhưng vẫn tiếp tục có quan hệ tình dục không an toàn.
6. Câu sau mô tả đúng nhất về việc sử dụng ma túy của tôi (đánh dấu bất cứ câu nào phù hợp):
- (0) ____ Tôi đã không sử dụng ma túy.
 - (6) ____ Việc sử dụng rượu hoặc ma túy đôi khi khiến tôi có những quan hệ tình dục mà tôi muốn quên đi.
 - (20) ____ Tôi đã chাম dứt dùng chung bơm kim tiêm được 5 năm hoặc hơn.
 - (25) ____ Tôi đã dùng chung bơm kim tiêm trong 5 năm trở lại đây.
7. Câu sau mô tả đúng nhất thái độ hiện nay của tôi về HIV/AIDS (đánh dấu một câu):
- (0) ____ Tôi luôn duy trì hành vi tình dục an toàn.
 - (1) ____ Tôi cố gắng tìm hiểu về việc giảm nguy cơ và thảo luận với bạn bè về điều này.
 - (3) ____ Tôi tin là bất cứ ai cũng có thể lây nhiễm qua quan hệ tình dục hoặc dùng chung bơm kim tiêm, nhưng tôi không muốn nghĩ về điều đó.
 - (5) ____ Kể cả khi có một số hành vi có nguy cơ, tôi vẫn không thực sự nghĩ là mình có thể nhiễm.
8. Tôi đã được truyền máu hoặc các sản phẩm từ máu mà tôi không biết là đã qua xét nghiệm sàng lọc hay chưa.
- (0) ____ Không.
 - (5) ____ Có.
9. Tôi đã từng bị thương do kim đâm hoặc bị bắn máu vào mắt hoặc mồm trong khi làm việc:
- (0) ____ Không.
 - (5) ____ Có.
10. Để tính điểm của mình, hãy cộng các số trong ngoặc đơn bên cạnh các câu trả lời bạn đánh dấu.
- Số điểm của tôi là _____

Bài 17

Thực hành tư vấn G2

Mục tiêu

- Thực hành việc sử dụng câu hỏi mở để tìm hiểu các nhu cầu SKSSTD, các mối quan hệ và hành vi tình dục của khách hàng và để xác định quan niệm của khách hàng về nguy cơ của bản thân liên quan đến mang thai, BLTQĐTĐ và HIV.

Phương tiện

- Sách nhỏ, giấy lật nội dung tuyên truyền, các mẫu biện pháp KHHGĐ và bất cứ đạo cụ nào cần cho đóng vai.
- Giấy lật, bút dạ và băng dính.
- Giấy lật ghi các hồ sơ khách hàng được treo ở vị trí mà tất cả học viên đều nhìn thấy.

Chuẩn bị trước

- Xem kỹ Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài.
- Xem lại Tài liệu phát tay 17b (G2: Gọi hỏi/Đánh giá) để trình diễn hai bước của G2.
- Chuẩn bị sẵn tờ giấy lật có viết hướng dẫn cách phản hồi G2
- Phát triển một hồ sơ khách hàng mới (hồ sơ KH thứ tư), so với 3 hồ sơ khách hàng đã lập từ đầu khoá học, để sử dụng cho việc thực hành đóng vai trong suốt phần còn lại của tập huấn. Hồ sơ KH này cần phải đề cập tới những vấn đề mà học viên cảm thấy khó hoặc về những vấn đề SKSSTD chưa được đề cập trong các hồ sơ KH khác (ví dụ như: NTLQĐTĐ; HIV; mại dâm; quan hệ tình dục đồng giới, v.v.)
- Chuẩn bị tờ lật ghi Hồ sơ khách hàng thứ tư.
- Viết các thẻ “tình tiết mới” cho 3 hồ sơ KH (viết trên giấy nhỏ và chỉ đưa cho các KH). KH 1: tới khám vì khí hư bất thường. KH 2 (vị thành niên) quan hệ tình dục không thường xuyên, chậm kinh 20 ngày. KH 3: có thai 7 tháng, đau bụng bất thường, bụng ngày càng nhỏ lại.
- Chuẩn bị một giấy lật với nội dung hướng dẫn phản hồi cho phần đóng vai G2
- Chuẩn bị chỗ để trình diễn đóng vai. Có thể đặt một cái bàn và ghế để làm nơi tư vấn và đảm bảo là tất cả học viên có thể vừa nhìn rõ vừa nghe được phần trình diễn, cũng như bố trí các giấy lật, các dụng cụ y tế, sách tuyên truyền và các đạo cụ khác để dàn dựng bối cảnh giống như một phòng tư vấn.

Thời gian

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Trình diễn đóng vai/ phản hồi.....	20 phút.
	B. Thảo luận nhóm nhỏ	25 phút.
	C. Thực hành đóng vai.....	15 phút.

Các ý chính – Bài 17

Phần này cho phép các bạn thể hiện các thái độ cần thiết khi thực hiện tư vấn lồng ghép SKSTD, thực hành các kỹ năng và áp dụng kiến thức mà các bạn đã học được cho đến nay trong khoá học này.

Một điều quan trọng chúng ta có thể nhận thấy là chúng ta chỉ có thể làm chủ các kỹ năng mới thông qua thực hành, và kinh nghiệm. Do vậy, phần thực hành này là bước quan trọng đầu tiên trong qui trình đó.

Các hoạt động – Bài 17

Hoạt động A: Trình diễn đóng vai/phản hồi (20 phút)



1. Giải thích rằng mục tiêu của bài này là các học viên sẽ thực hành bước G2 (Gợi hỏi/Đánh giá) với các hồ sơ khách hàng. Nhóm giảng viên trước hết sẽ trình diễn tất cả các bước của G2. Sau đó, mỗi nhóm "khách hàng" sẽ đóng vai trong nhóm của mình và một nhóm sẽ được chọn để trình diễn lại cho nhóm lớn.
2. Treo giấy lật và giới thiệu về hồ sơ " người khách hàng thứ tư" với học viên. Giới thiệu "khách hàng", "người cung cấp dịch vụ" và những người tham gia đóng vai khác.
3. Tiến hành đóng vai. Trong phần đóng vai, hãy sử dụng càng nhiều các câu hỏi học viên đưa ra trong các bài trước càng tốt.
4. Treo giấy lật với tiêu đề "Hướng dẫn phản hồi sau đóng vai" và thảo luận qua về nội dung. Đề nghị học viên phản hồi theo hướng dẫn trên giấy lật.

➡ Gợi ý

Trong khi các nhóm đóng vai, hãy đi xung quanh phòng và xác định nhóm nào sẽ là nhóm tốt nhất có thể thực hiện phần trình diễn trong nhóm lớn (hoạt động C). Cần phải chọn nhóm có khách hàng khác với nhóm đã trình diễn G1.

Hoạt động B: Thảo luận nhóm nhỏ (25 phút)



1. Yêu cầu học viên trở về nhóm khách hàng của họ và chuẩn bị nhanh để tiến hành đóng vai G2 theo hồ sơ khách hàng của mình. Họ sẽ có 10 phút để chuẩn bị, 10 phút đóng vai và 5 phút phản hồi.
2. Giải thích với học viên là ngay trước khi bắt đầu đóng vai rằng: bạn sẽ phát thẻ "Tình tiết mới" cho các "khách hàng" ở mỗi nhóm. Trong khi hồ sơ khách hàng đại diện cho các vấn đề SKSSTD khác nhau, hầu hết sẽ chỉ tập trung vào một nhu cầu SKSSTD. Tuy nhiên, người cung cấp dịch vụ cần biết rằng, trong cùng một thời điểm, khách hàng luôn có nhiều hơn một nhu cầu SKSSTD, do vậy mục đích của tư vấn lồng ghép chính là có một đánh giá toàn diện về nhu cầu của khách hàng. Chính vì lẽ đó, mỗi khách hàng sẽ có một vấn đề SKSSTD bổ sung người cung cấp dịch vụ cần phải xác định trong khi tiến hành bước G2.
3. Mỗi nhóm cần chuẩn bị trong 10 phút. Trước khi bắt đầu thực hành phần đóng vai, phát các "tình tiết mới" cho những người đóng vai "khách hàng" ở mỗi nhóm. Yêu cầu những người đóng vai "khách hàng" sử dụng các thông tin mới này, nhưng họ không được nói thông tin này với những người còn lại trong nhóm.
4. Yêu cầu các nhóm bắt đầu phần đóng vai và dừng lại sau 10 phút.
5. Dành cho mỗi nhóm 5 phút để thảo luận sau theo hướng dẫn phản hồi.

Hoạt động C: Trình diễn đóng vai trong nhóm lớn (15 phút)



1. Xác định nhóm mà bạn muốn làm phần trình diễn. Tóm tắt hồ sơ khách hàng của nhóm này. Giới thiệu “người cung cấp dịch vụ” và “khách hàng”. Bắt đầu phần trình diễn.
2. Dừng phần trình diễn sau 10 phút. Dừng 5 phút để thảo luận phần đóng vai theo hướng dẫn phản hồi.

Tóm tắt hàng ngày

1. Bắt đầu phần tóm tắt hàng ngày bằng cách hỏi:

Các bạn thấy là chúng ta cần phải làm gì thêm nữa liên quan đến kiến thức, thái độ hoặc kỹ năng để thực hiện bước G2 này?



2. Ghi lại các câu trả lời của học viên trên một tờ giấy lật riêng biệt, các thông tin này có thể sẽ giúp thêm bạn việc định hướng trong khoá tập huấn hoặc trong khi đi theo dõi, giám sát sau đào tạo.
3. **Bài tập về nhà:** Lưu ý là phần thực hành tư vấn ngày mai sẽ là G3: Gọi hỏi. Yêu cầu học viên sử dụng thời gian rỗi từ hôm nay cho đến ngày mai để xem lại phần thông tin nền về SKSSTD trong tài liệu của họ (Phụ lục A đến E). Họ cần phải xác định xem những nội dung nào họ sẽ cần đề cập với tất cả các khách hàng đến với họ và những nội dung nào họ sẽ chỉ đề cập cho một đối tượng khách hàng cụ thể nào đó thôi. Nếu họ có thể họp nhóm được một lát thì yêu cầu họ họp và phân công các mảng khác nhau cho các thành viên trong nhóm.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Hướng dẫn phản hồi đóng vai tư vấn

Bắt đầu với khách hàng

Bạn cảm thấy thế nào khi đóng vai khách hàng?
Những gì bạn thấy là người cung cấp dịch vụ làm tốt?
Theo bạn, những gì người cung cấp dịch vụ cần làm tốt hơn?

Với người cung cấp dịch vụ

Bạn cảm thấy thế nào khi đóng vai người cung cấp dịch vụ?
Bạn hài lòng với việc giải quyết vấn đề nào nhất, tại sao?
Nếu làm lại, bạn sẽ làm gì khác hơn?

Với cả nhóm

Người cung cấp đã làm tốt những gì, tại sao?
Những gì người cung cấp dịch vụ làm chưa tốt, tại sao?
Làm thế nào để người cung cấp dịch vụ tư vấn một cách có hiệu quả hơn?

G2

- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để đánh giá được sự hiểu biết của khách hàng về những lo lắng liên quan đến SKSSTD của họ cũng như mong đợi của khách hàng với người cung cấp dịch vụ trong lần tư vấn này?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để tìm hiểu được tiền sử SKSSTD của khách hàng, ví dụ: KHHGĐ, thai nghén, HIV và NTLQĐTD?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để tìm hiểu được phạm vi mối quan hệ tình dục của khách hàng?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để tìm hiểu được những nhân tố tác động tới hoặc giảm thiểu khả năng tự kiểm soát của khách hàng trong việc ra quyết định?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để tìm hiểu được quan niệm về nguy cơ của khách hàng?

Bài 18

Kỹ năng lắng nghe và Diễn giải

Mục tiêu

- Mô tả ít nhất 2 mục đích của việc lắng nghe (như là một kỹ năng giao tiếp quan trọng trong tư vấn).
- Liệt kê ít nhất 3 dấu hiệu thể hiện việc lắng nghe một cách hiệu quả.
- Nêu được ít nhất 2 mục đích của việc cần thiết phải diễn giải trong tư vấn.
- Trình diễn kỹ năng diễn giải.

Phương tiện

- Giấy lật, bút dạ và băng dính.
- Công cụ cho giảng viên của bài này (Các câu nói về "Quan niệm SKSSTD").

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài này. Cần nhắc xem bạn có muốn sử dụng Bài tập lựa chọn dành cho học viên cho bài này hay không và sử dụng như thế nào?
2. Chuẩn bị giấy lật về các mục đích của "Lắng nghe" (Hoạt động A) và "Diễn giải" (Hoạt động B).
3. Chọn 5 câu trong số "những câu nói về quan niệm SKSSTD" trong phần "Công cụ cho giảng viên" của bài này.

Thời gian

30 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Trình diễn đóng vai/thảo luận	10 phút.
	B. Trình bày	10 phút.
	C. Làm việc theo cặp	5 phút.
	D. Thảo luận	5 phút.

Các ý chính – Bài 18

- Lắng nghe một cách hiệu quả là một công cụ đơn giản thể hiện sự tôn trọng và thiết lập quan hệ với khách hàng. Khi người cung cấp dịch vụ không chăm chú lắng nghe, khách hàng dễ cho rằng câu chuyện của họ hoặc cá nhân họ không quan trọng đối với người cung cấp dịch vụ. Như vậy, sẽ rất khó tạo dựng sự tin cậy cần thiết khi tư vấn, nếu người cung cấp dịch vụ không biết lắng nghe.
- Lắng nghe một cách hiệu quả cũng là một kỹ năng giao tiếp quan trọng đối với tư vấn. Điều này rất quan trọng để đánh giá chính xác nhất nhu cầu của khách hàng, những lo lắng thực sự của họ là gì, và khách hàng hiểu gì về tình trạng của mình.
- Có thể cải thiện kỹ năng nghe bằng các cách sau:
 - Duy trì giao tiếp bằng mắt với người nói (trong khuôn khổ cho phép)
 - Tỏ ra chăm chú đối với người nói (ví dụ như không làm việc khác trong lúc đó).
 - Thể hiện sự hứng thú như gật đầu, nghiêng về khách hàng và mỉm cười.
- *Diễn giải nghĩa là trình bày lại thông điệp của khách hàng một cách đơn giản và bằng lời lẽ của mình.* Mục đích của diễn giải là:
 - Đảm bảo là bạn đã hiểu đúng ý khách hàng.
 - Để khách hàng biết rằng bạn đang cố gắng hiểu thông điệp cơ bản của anh ấy hay chị ấy.
 - Tóm tắt hoặc làm rõ điều khách hàng muốn nói.

Các hoạt động – Bài 18

Hoạt động A: Trình diễn đóng vai/ thảo luận (10 phút)

1. Hỏi học viên: Nghe trong tư vấn có những điểm gì khác với nghe trong giao tiếp bình thường?
2. Giảng viên lấy một số ý kiến của học viên và kết luận: Nghe trong tư vấn là lắng nghe một cách hiệu quả.
3. Hỏi học viên: Các dấu hiệu để nhận biết Lắng nghe hiệu quả là gì?
4. So sánh các ý kiến của học viên với bảng Các dấu hiệu lắng nghe hiệu quả và bổ sung nếu cần.
5. Giải thích rằng hai giảng viên sẽ trình diễn đóng vai lắng nghe tích cực. Đề nghị học viên quan sát tình huống giao tiếp, chú ý những cách giao tiếp bằng ngôn ngữ cũng như cử chỉ. Một giảng viên đọc một câu trong danh sách các câu về quan niệm trong “Công cụ cho giảng viên” và giải thích tại sao mình lại đồng ý hay không đồng ý với quan niệm đó. Giảng viên còn lại tỏ ra không chú ý lắng nghe, nhằm trình diễn việc đóng vai không lắng nghe tích cực (Tài liệu phát tay 18b). Chọn những mệnh đề câu nói thể hiện những vấn đề mà học viên thấy khó hoặc thách thức.
6. Thảo luận phần đóng vai, sử dụng bảng Các dấu hiệu nhận biết lắng nghe hiệu quả.
7. Sau khi thảo luận ngắn, bắt đầu phần đóng vai thứ hai, vẫn với các giảng viên đóng các vai đó, nhưng lần này người không nói thể hiện kỹ năng giao tiếp tích cực.
8. Thảo luận phần đóng vai, sử dụng bảng Các dấu hiệu nhận biết lắng nghe hiệu quả.
9. Tổng kết bằng cách treo và nêu tóm tắt tờ lật về “Mục đích của lắng nghe”



Hoạt động B: Trình bày (10 phút)

1. Đính giấy lật về “Diễn giải” và nhắc lại nội dung một cách ngắn gọn.
2. Trình diễn cách diễn giải với một học viên hoặc trợ giảng, sử dụng một trong các câu nói về quan niệm SKSSTD trong phần “Công cụ cho giảng viên”. Cần lưu ý là chỉ khi chúng ta lắng nghe một cách hiệu quả, chúng ta mới có thể diễn giải được.
3. Hướng dẫn học viên động não về cách diễn giải, sau đó phát Tài liệu phát tay 18b. Xem lại các cách mở đầu câu diễn giải.

Hoạt động C: Làm việc theo cặp (5 phút)

1. Chia học viên thành các cặp. Giải thích rằng họ sẽ lần lượt thực hành kỹ năng lắng nghe và diễn giải. Đề nghị họ quyết định nhanh xem ai sẽ là “người nói” trước.
2. Hướng dẫn rõ ràng rằng phần này không phải để thảo luận về những gì KH hàng nói, mà chỉ để cho người cung cấp dịch vụ thực hành kỹ năng tóm tắt mà thôi. Mục đích của hoạt động này không nhằm thảo luận những điều “đúng” hay “sai”, do vậy đề nghị không tranh luận về quan điểm. Giảng viên cần nói rõ cách tiến hành phần thực hành này trước khi các cặp bắt đầu. Sau đó, giảng viên sẽ đọc một câu thuộc về tín ngưỡng. “Người nói” sẽ có một phút để giải thích vì sao anh ấy hay chị ấy đồng ý hay không đồng ý với câu nói đó hoặc cảm thấy không chắc chắn. Sau đó “người diễn giải” sẽ cố gắng dùng ngôn ngữ của mình để diễn giải điều mà “người nói” vừa nói. “Người nói” sẽ nghe và nhận xét cho đến khi phần diễn giải đúng với ý mà “người nói” muốn nói. Sau đó hai người này sẽ đổi vai và lại bắt đầu với một câu mới.
3. Đọc to một trong các câu nói về quan niệm SKSSTD và đề nghị “những người nói” đưa ra quan điểm của họ. Sau 1 phút đề nghị họ dừng lại và yêu cầu “những người diễn giải” nhắc lại quan điểm của người nói.
4. Sau 1 phút đề nghị họ đổi vai; đọc một câu mới và lại tiếp tục lặp lại quá trình như thế.

Hoạt động D: Thảo luận (5 phút)

Hỏi học viên:

- Bạn học được gì từ bài tập về kỹ năng nghe và diễn giải?
- Có gì khó? Có gì dễ?
- Bạn có thể nâng cao kỹ năng của mình như thế nào?
- Bạn có thể áp dụng những điều học được từ bài này như thế nào?

Công cụ của Giảng viên – Bài 18

****Không phát cho học viên****

Những câu nói về Quan niệm SKSS-SKTD

Giới và Tính dục

1. Việc đàn ông có nhiều bạn tình dễ chấp nhận hơn là đàn bà có nhiều bạn tình.
2. Cha mẹ không nên cho phép con gái có nhiều tự do trong tình dục như con trai.
3. Đàn ông ngoại tình dễ chấp nhận hơn đàn bà ngoại tình
4. Việc cha mẹ khuyến khích con trai có quan hệ tình dục trước hôn nhân là điều chấp nhận được.
5. Việc mang bao cao su là trách nhiệm của nam giới.
6. Hầu hết phụ nữ nhiễm STI là những người có quan hệ bừa bãi.
7. Một người đàn bà bình thường ít ham muốn tình dục hơn so với một người đàn ông bình thường
8. Khi kết hôn phụ nữ phải còn trinh tiết
9. Đàn ông có thể hưởng thụ tình dục mà không cần tình yêu nhiều hơn là đàn bà.
10. Nếu người phụ nữ không bao giờ làm mẹ, cô ấy chưa phải là đàn bà thực sự.
11. Một người đàn ông sẽ “đàn ông” hơn khi anh ta làm bố
12. Trong hôn nhân không có cái gọi là cưỡng hiếp
13. Đàn ông có quyền ngoại tình nếu vợ anh ta không đáp ứng tình dục
14. Chế độ đa thê bảo vệ người phụ nữ khỏi bị chồng quấy rối đòi hỏi tình dục.
15. Phụ nữ không thể có khoái cảm tình dục mà không có đàn ông
16. Một người phụ nữ nghi ngờ chồng mình nhiễm STI hay HIV có quyền từ chối quan hệ tình dục với anh ta.

HIV/AIDS

17. Những người không dùng bao cao su, thì chỉ có thể tự trách mình khi bị nhiễm HIV.
18. Những người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế có quyền biết tình trạng nhiễm HIV của khách hàng của mình
19. Một người phụ nữ biết mình nhiễm HIV không nên có con

Những câu nói về Quan niệm SKSS-SKTD (tiếp)

HIV/AIDS (tiếp)

20. Những người nhiễm HIV không nên có quan hệ tình dục
21. Người nhiễm HIV có quan hệ tình dục mà không thông báo cho bạn tình của mình biết, thì đó là tội ác
22. Những người lây HIV do quan hệ tình dục đáng bị như vậy bởi những hành vi họ đã làm
23. Chính phủ đang đáp ứng đầy đủ nhu cầu của những người nhiễm HIV
24. Cuộc sống là vô vọng và không đáng sống nếu bạn bị AIDS
25. Những người mắc AIDS không nên bị cô lập khỏi cộng đồng
26. AIDS chủ yếu là vấn đề của gái mại dâm.
27. Những người cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế nhiễm HIV dương tính có nghĩa vụ đạo đức là phải rời bỏ công việc.
28. Nếu nhân viên y tế nhiễm HIV dương tính, những người làm việc với anh ấy hay chị ấy nên có cách đổi lịch làm việc của mình nếu không thấy thoải mái khi làm việc trong hoàn cảnh như vậy.

Hành vi Tình dục

29. Việc những người cùng giới tính có quan hệ tình dục với nhau là điều chấp nhận được.
30. Những người đồng tính có thể thay đổi nếu họ thực sự muốn
31. Tình dục qua đường hậu môn là hành vi bình thường
32. Tình dục không giao hợp không phải là tình dục thực sự
33. Để “hoàn hảo,” tình dục phải kết thúc bằng cực khoái
34. Đối với một số người việc có nhiều hơn một bạn tình cùng lúc là chấp nhận được.
35. Nên khuyên các cặp tình nhân khi chưa có giao hợp tình dục thì chưa nên cưới.
36. Mại dâm cung cấp một dịch vụ có ích
37. Tình dục qua đường miệng là không nên.
38. Những người đàn ông mua dâm là thất bại về xã hội và tình dục
39. Nếu những người có quan hệ tình dục quá lâu, thì không tốt cho họ
40. Mục đích của việc có quan hệ tình dục là thể hiện tình yêu đối với ai đó
41. Bất cứ hành vi tình dục nào giữa hai người trưởng thành và được chấp thuận giữa hai bên đều là chấp nhận được.
42. Một người kiêng dục vẫn có thể có một cuộc sống hoàn toàn thoải mái.

Những câu nói về Quan niệm SKSS-SKTD (tiếp)

Hành vi Tình dục (tiếp)

43. Kiên cường dục là phản lại bản chất con người

Bao cao su

- 44. Nên phát bao cao su cho những học sinh cấp II có nhu cầu.
- 45. Sử dụng bao cao su là dấu hiệu của sự e ngại và không tin tưởng
- 46. Bao cao su làm hỏng sự hưởng thụ tình dục
- 47. Đôi lứa có thể có một đời sống tình dục thoải mái trong khi vẫn sử dụng bao cao su mỗi lần quan hệ tình dục.
- 48. Giảng giải về bao cao su cho vị thành niên chỉ càng khuyến khích họ có quan hệ tình dục.
- 49. Nếu con trai tôi ở tuổi vị thành niên hỏi xin tôi bao cao su, tôi sẽ đưa cho nó.
- 50. Nếu con gái tôi ở tuổi vị thành niên hỏi xin tôi bao cao su, tôi sẽ đưa cho nó.

Những xét đoán về Khách hàng

- 51. Hầu hết những người phụ nữ không được học hành không thể tự ra quyết định về đời sống tình dục và sinh sản của họ
- 52. Nếu người cung cấp dịch vụ không ưa những người đồng tính luyến ái, họ có thể chuyển khách hàng đồng tính sang những người cung cấp dịch vụ khác.
- 53. Tôi thấy khó hiểu vì sao những người biết HIV lây truyền như thế nào mà vẫn tiếp tục có quan hệ tình dục không an toàn
- 54. Những khách hàng có thông tin đầy đủ và cập nhật về tình trạng lây nhiễm HIV sẽ có những sự lựa chọn đúng để phòng ngừa cho mình
- 55. Những khách hàng nào đã có hai con hoặc hơn nên triệt sản

Những xét đoán về Các khách hàng sau nạo hút thai

- 56. Những người phụ nữ đã nhiều lần nạo hút nên triệt sản
- 57. Những người phụ nữ nạo hút thai đáng phải chịu bất kỳ đau đớn nào trong những thủ thuật điều trị sau nạo hút

STIs

- 58. Nếu người ta bị nhiễm bệnh STI, thì đó là lỗi do chính họ
- 59. Đàn ông là nguồn gốc và là người gieo rắc chính bệnh STI

Những câu nói về Quan niệm SKSS-SKTD (tiếp)

Vị thành niên và Những người trẻ tuổi

60. Cơ sở chúng ta không nên cung cấp biện pháp tránh thai cho vị thành niên
61. Đối với một em trai, có quan hệ tình dục ở tuổi 14 là quá sớm
62. Trường học cần dạy về tình dục cho học sinh trước khi các em dậy thì, bắt đầu từ 9 hoặc 10 tuổi
63. Trong hầu hết các trường hợp, không nên mất thời gian thảo luận với những người trẻ tuổi về bao cao su vì họ cũng sẽ không bao giờ sử dụng
64. Cần phải dạy cho trẻ về HIV và các bệnh STI trong trường học
65. Khi một khách hàng vị thành niên nói em ấy có quan hệ tình dục thì cha mẹ của em có quyền biết điều đó

Ghi chú: Trích từ: EngenderHealth, 2002, Tập 1, trang 70-72.

Các mục đích của lắng nghe hiệu quả

- Thể hiện sự tôn trọng khách hàng và giúp thiết lập các mối quan hệ
- Xác định nhu cầu và mối quan tâm của khách hàng một cách đầy đủ và hiệu quả

Các biểu hiện của lắng nghe hiệu quả

- Duy trì giao tiếp bằng mắt với người nói (trong khuôn khổ cho phép).
- Thể hiện sự hứng thú như gật đầu, nghiêng về khách hàng và mỉm cười.
- Ngồi thoải mái và tránh có những chuyển động gây mất tập trung.
- Tổ ra quan tâm đến người nói (ví dụ như không làm việc khác, không nói chuyện với người khác, không ngắt quãng, và không để người khác xen ngang).
- Lắng nghe khách hàng một cách chăm chú, thay vì nghĩ về những việc khác hay về điều mà bạn sắp nói.
- Nghe xem khách hàng nói gì và nói như thế nào, và nhận xét giọng điệu của khách hàng, cách lựa chọn từ ngữ, thể hiện trên nét mặt và cử chỉ.
- Khi nghe hãy hình dung bạn ở tình huống của khách hàng.
- Đôi lúc cần giữ im lặng để cho khách hàng có khoảng thời gian suy nghĩ, đặt câu hỏi và trao đổi.

Diễn giải

Diễn giải nghĩa là trình bày lại thông điệp của khách hàng một cách đơn giản và bằng lời lẽ của mình.

Mục đích của diễn giải là:

- Đảm bảo là bạn đã hiểu đúng ý khách hàng.
- Để khách hàng biết rằng bạn đang cố gắng hiểu thông tin mà họ đang muốn đưa ra là gì.
- Tóm tắt hoặc làm rõ điều khách hàng muốn nói.

Bài 19

Cung cấp thông tin trong tư vấn lồng ghép SKSSTD

Mục tiêu

- Xác định được những thông tin cơ bản về SKSSTD cần cung cấp cho khách hàng, không phụ thuộc vào việc họ yêu cầu dịch vụ nào.

Phương tiện

- Giấy lật, bút viết và băng dính.

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay dùng cho phần này.
2. Chuẩn bị một bài trình bày ngắn về HIV và tư vấn xét nghiệm tự nguyện (VCT) khi làm hoạt động B (xem Tài liệu phát tay 19c); về “Các thông điệp chính trong tư vấn lồng ghép SKSSTD” (Hoạt động C, Tài liệu phát tay 19d); và về tư vấn phá thai (Hoạt động C, Tài liệu phát tay 19e).
3. Chuẩn bị một bộ tài liệu phô tô của tất cả các tài liệu truyền thông nhằm đáp ứng nhu cầu SKSSTD quốc gia hoặc cộng đồng mà học viên đang làm việc để sử dụng như một bộ tài liệu phát tay thêm vào của hội thảo.
4. Tất cả Tài liệu phát tay của bài này cần được phát cho học viên từ ngày hôm trước để làm bài tập ở nhà và sử dụng cho phần thảo luận nhóm.
5. Chuẩn bị sẵn tờ giấy lật có viết hướng dẫn cách phản hồi G3.

Thời gian

90 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Giới thiệu.....	5 phút.
	B. Trình bày về HIV ở Việt Nam	10 phút.
	C. Thảo luận nhóm	75 phút

Những ý chính – Bài 19

- Khách hàng hiếm khi chỉ có một nhu cầu SKSSTD. Trong cách tiếp cận *tư vấn lồng ghép SKSSTD*, chúng ta sẽ cần xác định tất cả các vấn đề SKSSTD của khách hàng thông qua việc đánh giá toàn diện về tình trạng SKSSTD của mỗi cá nhân và nhu cầu về thông tin của họ mà không phụ thuộc vào lý do đến thăm khám. Trong nhiều trường hợp, chúng ta cần lên lịch các lần khám tiếp theo hoặc chuyển khách hàng tới các cơ sở dịch vụ khác hoặc các bộ phận dịch vụ khác tại cơ sở y tế của mình. Điều quan trọng nhất vẫn là phải xác định và giải quyết nhu cầu của khách hàng một cách cụ thể và toàn diện.
- Có những thông tin cơ bản về mỗi lĩnh vực của SKSSTD mà khách hàng cần biết, không phụ thuộc vào lý do họ đến thăm khám. Ví dụ: Tất cả các khách hàng cần phải biết về đường lây truyền và cách phòng của HIV và các BLTQĐTD.
- Ngoài ra, có những thông điệp trọng tâm đặc biệt dành riêng cho nhóm có nguy cơ với BLTQĐTD và HIV.
- Tư vấn nạo phá thai là một ví dụ về việc một nhu cầu SKSSTD lại có thể liên quan đến nhiều lĩnh vực tư vấn khác nhau.

Các hoạt động – Bài 19

Hoạt động A: Giới thiệu (5 phút)

1. Chúng ta đã đi qua G1 và G2, bây giờ chúng ta sẽ cùng nhau tìm hiểu về cách thức thực hiện bước G3 một cách hiệu quả. Mục đích của G3 là: Giúp khách hàng sử dụng thông tin và hiểu được mức độ nguy cơ SKSSTD của bản thân là phần tiếp nối với quá trình đánh giá nguy cơ đã được bắt đầu ở G2. Thông thường khách hàng không có đủ thông tin để có thể đánh giá chính xác nguy cơ của họ, do vậy, để người cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho hoạt động này là một việc rất quan trọng.
2. Giải thích mục đích của bài này là để giúp các học viên hệ thống hoá các kiến thức của mình về đánh giá kiến thức khách hàng và cách thức đề cập đến các mảng thông tin cần thiết khác nhau trong khi tư vấn. Vì thông thường sẽ không bao giờ có thể có đủ thời gian để cung cấp tất cả các thông tin cho một khách hàng, do vậy việc đánh giá xem khách hàng đã biết gì và những gì còn là khoảng trống trong thông tin là việc quan trọng. Mặt khác, có những thông tin/ thông điệp về SKSSTD mà khách hàng nào cũng cần phải biết và các thông tin này lại phải được cung cấp một cách rõ ràng và ngắn gọn. Cuối bài này các học viên sẽ được dành thời gian để xác định về các thông tin cần phải cung cấp cho khách hàng là gì và làm thế nào để có thể cung cấp các thông tin này một cách hiệu quả. Đến cuối ngày, học viên sẽ thực hành việc đánh giá kiến thức của khách hàng và cung cấp các thông tin thiết yếu cho khách hàng trong các bài tập đóng vai.

Hoạt động B: Sơ lược tình hình HIV ở Việt Nam (10 phút)

1. Trình bày các giai đoạn của dịch bệnh HIV ở Việt Nam (hoặc tình hình tại địa phương), mối quan hệ giữa BLTQĐTD và HIV, và tầm quan trọng của việc tiếp cận đến các nhóm đặc biệt nguy cơ để phòng bệnh xâm nhập vào nhóm cộng đồng dân cư chung (xem Tài liệu phát tay 19c). (5 phút)
2. Trình bày về tư vấn xét nghiệm tự nguyện như là một giải pháp can thiệp quan trọng cho những nhóm đối tượng này, cũng như cho bất cứ ai bị BLTQĐTD hoặc có hành vi tình dục nguy cơ. Nói rõ với học viên rằng đây không phải là một khoá tư vấn xét nghiệm tự nguyện hoàn chỉnh. (5 phút)

Hoạt động C: Làm việc nhóm (75 phút)

1. Chia học viên theo nhóm tương ứng với từng hồ sơ KH.
2. Thảo luận về:
 - a. những câu hỏi cần hỏi để đánh giá quan niệm, kiến thức của KH liên quan đến vấn đề sức khỏe sinh sản tình dục trước mắt của khách hàng, về phòng tránh mang thai ngoài ý muốn và phòng tránh BLTQĐTD.
 - b. những thông tin cần cung cấp cho KH (những thông tin KH cần được biết ngay về vấn đề SKSSTD trước mắt của khách hàng và những thông tin về HIV và tránh thai, tùy trường hợp cụ thể).
3. Trình bày kết quả thảo luận.
4. So sánh giữa kết quả thảo luận với Tài liệu phát tay.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

G3. Giới thiệu

- **Cung cấp thông tin theo nhu cầu của khách hàng về các nguy cơ, các biện pháp phòng ngừa và/hoặc điều trị**
 1. Lấp đầy khoảng trống về thông tin và chỉnh sửa lại các thông tin chưa đúng trong nhận thức và kiến thức của khách hàng.
- **Giúp khách hàng sử dụng các thông tin này để tự xác định các nguy cơ về SKSSTD**
 1. Liên hệ các thông tin về nguy cơ với các hành vi tình dục của khách hàng và bạn tình.
 2. Cung cấp các thông tin chung để khách hàng tự đánh giá nếu khách hàng không muốn công nhận nguy cơ của chính họ.

Bài 20

Sử dụng hình ảnh hỗ trợ để giải thích về giải phẫu và sinh lý sinh sản/tình dục

Mục tiêu

- Học viên tự xây dựng được những hình ảnh hỗ trợ đơn giản để giải thích về hệ thống sinh sản và tình dục cho khách hàng.
- Giải thích tầm quan trọng của việc có thể vẽ được hệ thống sinh sản và tình dục, ngay cả khi học viên không bao giờ làm điều này với khách hàng.

Phương tiện

- Máy chiếu, và các giấy trong in hình vẽ về giải phẫu và sinh lý sinh sản nam và nữ
- Nhiều giấy và bút chì.

Chuẩn bị trước

- Quyết định xem bạn có đưa cả vấn đề đáp ứng tình dục của nữ trong phần trình bày của bạn không? (xem phần “Lựa chọn của giảng viên”).
- Quyết định xem bạn sẽ vẽ các bộ phận giải phẫu lên giấy lật trong khi giảng hay sử dụng các tờ giấy trong. Nếu sử dụng giấy trong, phô tô lại các hình vẽ minh họa giải phẫu sinh sản (Phụ lục E) lên giấy trong.
- Tập vẽ hoặc sử dụng giấy trong và giải thích về giải phẫu và sinh lý sinh sản và tình dục. Bạn cần giải thích được về giải phẫu và sinh lý nam giới trong vòng 10 phút và về giải phẫu và sinh lý nữ trong vòng 10 phút. Tham khảo tài liệu phát tay 20b về những mô tả đơn giản về giải phẫu và sinh lý để kết hợp trong phần trình bày của bạn.
- Xem lại Tài liệu phát tay 20b và 20c để có hình vẽ hoàn chỉnh.
- Kiểm tra để chắc chắn là các bản phô tô giấy trong đã được sắp xếp theo đúng thứ tự trước khi bắt đầu bài học.

Thời gian

80 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Bài tập theo cặp	5 phút.
	B. Thảo luận	5 phút.
	C. Trình bày/ vẽ (nam).....	10 phút.
	D. Thảo luận	5 phút.
	E. Bài tập theo cặp	15 phút
	F. Trình bày/vẽ (nữ).....	25 phút
	G. Thảo luận.....	15 phút

Những ý chính – Bài 20

- Ý tưởng sâu xa của bài này là nếu bạn có thể vẽ được hệ thống sinh sản và tình dục, bạn sẽ có thể làm tốt hơn rất nhiều việc giải thích một cách đơn giản và dùng những thuật ngữ dễ hiểu với khách hàng. Chúng ta có thể tin tưởng vào điều này vì những lý do sau:
 - Khi vẽ, bạn sẽ phải tập trung và nhớ các bộ phận và chức năng.
 - Khi có thêm kiến thức, bạn sẽ thấy tự tin hơn khi giải thích cho người khác và khuyến khích họ đặt câu hỏi.
 - Học cách vẽ những “vùng kín” giúp khắc phục tâm lý ngượng ngùng khi thảo luận về chúng.
- Trao đổi về các bộ phận cơ thể và hoạt động tình dục thường làm nhiều người cảm thấy không thoải mái và khoả lấp cảm giác này bằng cách cười đùa. Điều này là bình thường và giúp giải toả căng thẳng. Tuy nhiên, việc tập huấn và tư vấn cần được thực hiện với thái độ tôn trọng. Các chuyện cười về tình dục không phù hợp trong bối cảnh khóa tập huấn và cũng không nên xuất hiện trong câu chuyện giữa khách hàng và người cung cấp dịch vụ.
- Nhớ lại việc bạn và các đồng nghiệp cảm thấy như thế nào khi phải vẽ hệ thống sinh sản và tình dục trong giờ tập huấn có thể giúp bạn cảm thông với cảm giác của khách hàng khi chúng ta sử dụng hình ảnh hỗ trợ mà không giới thiệu và giải thích cặn kẽ cho họ.
- Bài này không phải là để phát triển kỹ năng làm “hoạ sĩ”, yêu cầu của bài là sau bài học các học viên phải vẽ được những hình ảnh đơn giản về hệ thống sinh sản và tình dục của nam và nữ. Những người cảm thấy tự tin với các hình vẽ của mình có thể thấy dễ dàng hơn khi giảng giải cho khách hàng về các hệ thống sinh sản và tình dục phức tạp, đặc biệt là về giải phẫu nam, bằng cách vẽ cùng với khách hàng, bắt đầu từ những nét phác đơn giản và sau đó vừa vẽ thêm mỗi bộ phận vào vừa mô tả chức năng của nó. Kỹ thuật này có thể áp dụng cho cả việc tập huấn các nhân viên y tế khác.
- Có tranh ảnh giải phẫu treo tại cơ sở y tế là rất tốt, nhưng nó chưa đủ để giúp trang bị kiến thức cho khách hàng. Khách hàng có thể cảm thấy ngượng khi nhìn các tranh giải phẫu hoặc không hiểu hệ thống nội tạng. Để phát huy hiệu quả, phải giải thích các hình ảnh hỗ trợ này với khách hàng. Bước đầu tiên là hỏi xem theo khách hàng hình vẽ trong tranh là cái gì, để tìm hiểu xem khách hàng nhìn thấy gì và hiểu gì trong hình vẽ. Bước tiếp theo là xác định các bộ phận mà khách hàng biết và sau đó là giải thích các bộ phận mà khách hàng có thể chưa biết.

Các hoạt động – Bài 20

Hoạt động A: Bài tập theo cặp (5 phút)

1. Phát cho mỗi học viên một tờ giấy. Đảm bảo là tất cả học viên phải đóng sách lại.
2. Chia học viên thành các cặp. Yêu cầu mỗi cặp dùng một tờ giấy vẽ giải phẫu sinh sản ngoài và trong của nam giới, tờ kia để vẽ giải phẫu sinh lý ngoài và trong của nữ. Khuyến họ dùng bút chì, nếu có.

➡ Gợi ý

Bài tập đơn giản này động đến nhiều vấn đề quan trọng đối với người cung cấp dịch vụ. Để tận dụng tối đa bài tập này, hãy luôn để ý những điểm sau:

- Dự đoán trước là sẽ có nhiều tiếng cười để giảm bớt căng thẳng khi bạn yêu cầu học viên vẽ các hệ thống sinh sản. Điều này là bình thường và tốt cho việc tập huấn, vì nó phản ánh việc khách hàng có thể cảm thấy như thế nào khi họ nhìn thấy những hình vẽ về hệ thống sinh sản. Tuy nhiên, đây cũng là một bài tập nghiêm túc, với các mục tiêu học tập quan trọng. Điều quan trọng là bên cạnh việc chấp nhận và thông cảm với tiếng cười thư giãn, giảng viên cần làm gương cho học viên tập trung và thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ.
- Hãy cẩn thận với những “chuyện tiêu lâm lời bình luận tiêu lâm thiếu nghiêm túc”. Nó *rất dễ* xúc phạm người khác và bị coi là thiếu tôn trọng, đặc biệt là khi nói đùa về các hình vẽ. Nếu việc cười đùa có vẻ như làm một số học viên tức giận hoặc thu mình, hãy nhẹ nhàng chuyển nó thành một kinh nghiệm học tập bằng cách chỉ ra rằng câu đùa đó là bình thường như thế nào, nhưng cũng hỏi xem nó có thể khiến khách hàng có thể cảm thấy ra sao.
- Hầu hết học viên có chuyên môn y tế sẽ nói ngay với bạn rằng, họ đã được học về giải phẫu sinh lý trong trường và có thể không cần học bài này. Tuy nhiên, bài này không phải nói nhiều về những điều học viên *biết*, mà về khả năng của họ trong việc *chuyển tải* những gì mình biết cho người khác. Bài tập cá nhân này tuy nhẹ nhàng nhưng nó là lời nhắc nhở cho các học viên rằng một người có thể biết điều gì đó trong đầu, nhưng nó không phục vụ được nhiều cho khách hàng nếu anh ấy hoặc chị ấy họ không thể giải thích thông tin này một cách rõ ràng và đơn giản.
- Nhiều học viên sẽ phản đối: “Tôi không phải là họa sĩ”. Điều đó không sao, vì bạn cũng không yêu cầu họ phải là họa sĩ. Trong bài này, họ sẽ học làm thế nào để vẽ tốt hơn hay sử dụng các tài liệu hiện có một cách hiệu quả hơn. Tuy nhiên, bằng cách tự vẽ về hệ thống sinh sản, học viên sẽ củng cố quá trình học thông qua việc sử dụng tay và sáng tạo những hình vẽ của chính mình. Điều này sẽ giúp họ nhớ thông tin hơn và sẽ tự tin hơn khi giảng giải cho người khác, kể cả sử dụng hình vẽ hay không sử dụng.
- Việc chia học viên thành các cặp rất quan trọng, vì nó cho phép cả hai người cười với nhau về chuyện họ nhớ được ít kiến thức đã học như thế nào và tranh vẽ của họ trông tệ ra sao. Một số học viên sẽ biết nhiều hơn và họ sẽ giúp những người khác. Ngoài ra, việc nói “Đây là hình vẽ *của chúng tôi*” sẽ không xấu hổ như khi nói “Đây là hình vẽ *của tôi*”. Cuối cùng, làm việc cùng nhau sẽ giúp họ thực hành việc trao đổi với một người khác về các bộ phận cơ thể và những quá trình mà họ thường chỉ thảo luận bằng những thuật ngữ y tế (nếu chỉ như thế).

Hoạt động B: Thảo luận (5 phút)

1. Đề nghị học viên giờ hình vẽ của họ lên để những người khác có thể nhìn thấy.
2. Dẫn dắt thảo luận bằng cách hỏi:
 - Bạn học được gì từ việc làm bài tập này?
 - Vì sao mọi người lại cười khi họ làm bài tập này?
 - Bạn đã học về giải phẫu trong các khoá đào tạo trước đây chưa? Nếu có, cách tiếp cận này có gì khác?

Hoạt động C: Trình bày/Vẽ bộ phận sinh dục nam (10 phút)

1. Nêu tầm quan trọng của việc có thể vẽ được bộ phận sinh dục (xem Các ý chính).
2. Giải thích rằng bây giờ bạn sẽ ôn lại một số điều cơ bản về giải phẫu và sinh lý sinh sản của nam giới. Phát cho mỗi học viên 2 tờ giấy và đề nghị họ vẽ lại những gì nhìn thấy trên giấy trong. Một lần nữa giải thích rằng điều này không có nghĩa là họ phải là “hoạ sĩ”, mà nó giúp họ nhớ kỹ hơn những chi tiết giải phẫu sinh sản và giảng giải tốt hơn cho khách hàng.
3. Trình bày các tờ giấy trong theo đúng thứ tự. Chiếu một tờ và để học viên có thời gian vẽ lại và rồi giải thích đây là những bộ phận gì và nó hoạt động ra sao. Liên hệ với Tài liệu phát tay 20b để có những lời giải thích đơn giản về mỗi bộ phận và hoạt động của nó.
4. Lặp lại quá trình với tờ giấy trong tiếp theo. Bằng cách đặt tờ sau lên tờ trước, bạn bắt đầu dựng lại hệ thống nội tạng phức tạp một cách đơn giản và từ từ. Bạn phải cần 10 phút cho giải phẫu và sinh lý nam.

Gợi ý

Nếu không có máy chiếu giấy trong, giảng viên có thể thực hiện bài tập này bằng cách vẽ lên giấy lật nhưng cũng theo cùng thứ tự như chiếu giấy trong. Hãy tập vẽ trước khi giảng để bạn có thể vẽ được nhanh và đừng mong đợi là nó phải “hoàn chỉnh”; điều này sẽ cho học viên thấy rằng việc vẽ các bộ phận sinh dục, sinh sản là hoàn toàn có thể thực hiện được kể cả khi bạn không phải là hoạ sĩ.

Trong bộ giấy trong của giảng viên, mỗi tờ là một hình vẽ đơn giản về một khía cạnh khác nhau của giải phẫu sinh sản. (Phần giải phẫu nam bao gồm bàng quang và niệu đạo. Những bộ phận này không thuộc hệ thống sinh sản, nhưng cần giải thích vì niệu đạo liên quan đến xuất tinh). Bằng cách sử dụng các giấy trong theo thứ tự, đặt tờ sau lên trên tờ trước, bạn có thể giải thích toàn diện về các bộ phận nội tạng và cơ chế hoạt động của chúng một cách đơn giản và từng bước một.

Học viên có những hình vẽ về hệ thống sinh sản hoàn chỉnh trong sách của mình. Tuy nhiên, trong khi trình bày, bạn muốn họ theo giấy trong và vẽ các bộ phận khác nhau (không nhìn vào sách). Điều này giúp họ nhớ kỹ hơn và tự tin hơn trong khi giải thích.

Hoạt động D: Thảo luận (5 phút)

Dẫn dắt thảo luận dựa trên các câu hỏi sau:

- Những điều gì bạn học được trong bài này mà trước kia bạn chưa biết?
- Bạn có thể áp dụng những gì học được trong công việc của mình như thế nào?



Các điểm thảo luận

Để giải thích việc thất ống dẫn tinh, bạn phải giải thích rằng đây không phải là “hoạn”. “Hoạn” bao gồm việc cắt bỏ tinh hoàn, và do vậy nội tiết tố nam cũng như tinh trùng sẽ không được sản xuất. Với thất ống dẫn tinh, tinh hoàn không bị cắt đi, nội tiết tố nam vẫn được vận chuyển vào máu và lưu thông khắp cơ thể như trước đây. Và do vậy, người thất ống dẫn tinh vẫn sẽ tiếp tục có ham muốn và một đời sống tình dục và ham muốn tình dục như trước đây.

Vì sao nam giới lại có thể phóng tinh được sau khi thất ống dẫn tinh? Sử dụng hình vẽ để chỉ ra một cách rõ ràng là tinh trùng bị ứ ở đâu. Vì hầu hết các dịch tiết ra trong quá trình xuất tinh là được sinh ra từ túi tinh và tuyến tiền liệt – và hai cơ quan này thì không bị cắt hay thất - do vậy việc xuất tinh vẫn xảy ra như trước và bằng mắt thường ta cũng không nhận ra có thay đổi gì về tính chất tinh dịch...

Hoạt động E: Bài tập theo cặp (15 phút)

1. Yêu cầu học viên làm việc theo nhóm 2 người, mỗi học viên sẽ có 5 phút để giải thích thất ống dẫn tinh với người kia. Đổi vai trò sau khi một người làm xong.
2. Sau 10 phút yêu cầu một cặp trình diễn trong vòng 5 phút.

Lưu ý với giảng viên

Mục đích của hoạt động D và E là để học viên thực tập việc sử dụng tranh vẽ trong tư vấn cho khách hàng chứ không phải là để giảng viên củng cố lại kiến thức cho học viên. Tuy nhiên, nếu giảng viên muốn thay đổi chủ đề thì trong hoạt động E có thể cho học viên thực tập về một chủ đề khác như: giải thích cơ chế mang thai sau triệt sản nam mà không dùng các biện pháp phòng tránh trong những lần quan hệ đầu tiên, hoặc cơ chế cương cứng...

Hoạt động F: Trình bày/ Vẽ bộ phận sinh dục nữ (25 phút)

1. Giải thích với học viên là bây giờ bạn sẽ chuyển sang vẽ giải phẫu và sinh lý bộ phận sinh dục nữ. Hỏi xem học viên có cần thêm giấy để vẽ lại hình bạn chiếu không?

Gợi ý

Nếu các vấn đề rối loạn chức năng tình dục của nữ nổi lên trong các buổi đào tạo, giảng viên có thể cung cấp những thông tin cơ bản về sự đáp ứng tình dục ở nữ. Người ta thường ít biết về điều này hơn là đáp ứng tình dục nam giới vì các thay đổi chủ yếu là ở trong.

Phần Lựa chọn cho giảng viên cung cấp các thông tin cơ bản về sự đáp ứng tình dục của nữ, bao gồm cả các hình vẽ về hệ thống sinh sản nữ. Những hình ảnh này sẽ rất hữu ích trong việc mô tả đáp ứng tình dục ở nữ, và chúng ta cũng có thể giải thích như cách giải thích vấn đề tình dục ở nam giới. Tức là chúng ta có thể vẽ từng phần lên giấy lật và giải thích, hoặc phô tô ra giấy trong và đặt chồng lên nhau theo đúng thứ tự.

2. Cũng giống như phần thảo luận với nam, vẽ bộ phận sinh dục nữ, hoặc trình bày trên giấy trong theo đúng thứ tự. Xem Tài liệu phát tay 20b để xem cách giải thích đơn giản cho mỗi bộ phận và ý nghĩa ứng dụng thực tế

Hoạt động G: Thảo luận (10 phút)

Hướng dẫn thảo luận nhóm bằng các câu hỏi sau:

- Bạn học thêm được điều gì mới trong bài này?
- Bạn có thể sẽ sử dụng các kiến thức này như thế nào?

Vì sao việc biết được đáp ứng tình dục ở nữ lại quan trọng? (Nếu bạn có đưa nội dung “Đáp ứng tình dục nữ” vào bài giảng).

Lựa chọn cho giảng viên

Đáp ứng tình dục của nữ giới

Các bộ phận tham gia vào hoạt động sinh dục nữ đã được mô tả trong Tài liệu phát tay 20b.

Phụ nữ, cũng như nam giới, đều có **nhu cầu tình dục** hoặc ham muốn tình dục - là những tín hiệu xuất phát từ bộ não và sau đó được chuyển đến các bộ phận sinh dục thông qua nội tiết tố. Tuy nhiên, không giống như nam giới, hầu hết các thay đổi về cơ thể trong đáp ứng tình dục lại xảy ra bên trong và do vậy ít được biết đến và ít được hiểu.

Về phác hình cơ thể, lông mu, xương mu, âm hộ và âm vật. [Chỉ đến từng phần của cơ thể và mô tả từng bộ phận]. Khi thai nhi phát triển trong tử cung của mẹ, bộ phận sinh dục được phát triển từ cùng một loại mô tế bào. **Âm vật** cũng có cấu trúc, thành phần tương tự như dương vật ở bé trai. Và cũng giống dương vật, âm vật cũng có đầu và thân, nhưng nhỏ hơn dương vật nhiều. Nó cũng được cấu tạo bởi thành phần có tính chất xốp, do vậy, thu hút rất nhiều máu và dịch về đây khi đáp ứng tình dục, làm cho nó trở nên cứng hơn, to ra và nhạy cảm. Vuốt ve hoặc xoa nắn âm vật có vai trò quan trọng trong việc tạo hưng phấn tình dục, đạt khoái cảm và cực khoái cho người phụ nữ.

Về hình bàng quang, niệu đạo, và mô tả; sau đó về âm đạo, tử cung, ống dẫn trứng và một buồng trứng và giải thích; sau đó là hậu môn và trực tràng. Khi người phụ nữ không có cảm hứng tình dục, **âm đạo** dường như đóng lại và là một túi dẹt với kích thước chỉ sâu khoảng 4-6 cm. Dương vật nam giới cương cứng sẽ dài khoảng 8-12cm.

[Hỏi học viên: Làm sao dương vật có thể vừa vào trong âm đạo khi quan hệ?] Trả lời: **Âm đạo** trở nên dài ra và trơn do tác dụng của các dịch tiết trong quá trình hưng phấn. Âm đạo có thể dài ra là vì đỉnh của **tử cung** chuyển lên trước và do vậy làm cổ tử cung bị đẩy ra sau và lên trên, và do vậy làm âm đạo giãn ra. Các tuyến ở gần cửa của âm đạo tiết dịch làm cho dương vật đưa vào dễ dàng hơn. Khi âm đạo giãn ra về phía sau và lên trên bởi cổ tử cung, nó sẽ tạo thành một cái hõm, đây chính là chỗ tinh dịch đọng lại. Sau thời điểm cực khoái, khi cổ tử cung trở về vị trí bình thường thì nó sẽ được đặt ngay vào chỗ hõm này và điều này tạo điều kiện cho tinh trùng xâm nhập qua cổ tử cung để vào tử cung dễ hơn.

[Hỏi: Vì sao việc biết về đáp ứng tình dục của nữ lại quan trọng?] Nếu người phụ nữ hoặc cặp vợ chồng nói là họ gặp khó khăn trong việc quan hệ tình dục, hoặc nếu người phụ nữ bị đau hoặc sợ hãi khi quan hệ, có thể chỉ đơn giản là do người phụ nữ đó đã không có đủ hưng phấn trước khi bạn tình đưa dương vật vào. Nếu âm đạo chưa “sẵn sàng” thì nó sẽ khô và nhỏ. Và nếu bạn tình cứ cố đưa vào thì sẽ gây đau, thậm chí còn làm rách âm đạo và tổn thương ở cổ tử cung; các cơ ở vùng âm hộ sẽ co thắt do bị đau – và điều này lại càng làm cho người phụ nữ bị đau nhiều hơn. Điều này giải thích vì sao khi bị cưỡng hiếp, người ta lại thường bị đau đớn và tổn thương rất nhiều. Tuy nhiên, hiện tượng tương tự cũng xảy ra nếu người phụ nữ quan hệ tình dục khi quá mệt mỏi hoặc khi chưa thực sự hưng phấn và sẵn sàng cho chuyện đấy, kể cả là với chồng.

Việc loại bỏ những nguyên nhân gây đau và khó quan hệ tình dục như thế này là rất quan trọng vì có thể giúp cho cặp vợ chồng không phải đầu tư phí tổn quá nhiều vào các xét nghiệm lâm sàng phức tạp. Cặp vợ chồng sẽ cần được giáo dục để biết được là người phụ nữ thường cần nhiều thời gian hưng phấn hơn nam giới để có thể sẵn sàng cho chuyện ấy và thường cần phải có các kích thích nhẹ nhàng vào những khu vực nhạy cảm (ví dụ như ngực, âm vật, và da nói chung) và đôi khi họ cũng cần thêm các yếu tố như sự gần gũi về tình cảm, cảm giác tin tưởng và được chăm sóc.

Bài 21

Thực hành tư vấn G3 (Giới thiệu)

Mục tiêu

- Trình diễn cách đánh giá kiến thức của khách hàng về SKSSTD đặc biệt là nguy cơ về mang thai ngoài ý muốn và mắc các bệnh viêm nhiễm.
- Trình diễn cách cung cấp thông tin bù lấp lỗ hổng kiến thức, nếu cần, về nguy cơ, phòng và điều trị.
- Trình diễn cách giúp khách hàng sử dụng các thông tin được cung cấp để nhận biết về các nguy cơ SKSSTD.

Phương tiện

- Sách nhỏ, tranh lật, các mẫu biện pháp KHHGĐ và bất cứ đạo cụ nào cần cho đóng vai.
- Giấy lật, bút dạ và băng dính.
- Giấy lật ghi hồ sơ khách hàng đính ở các nơi dễ thấy trong lớp học.
- Giấy lật ghi hướng dẫn phản hồi.

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài.
2. Xem lại Tài liệu phát tay 19b (G3: Giới thiệu), để chuẩn bị phần trình diễn của G3
3. Chuẩn bị giấy lật ghi hướng dẫn G3 để phản hồi đóng vai.
4. Chuẩn bị chỗ để trình diễn đóng vai giống như phần thực hành trước.

Thời gian

75 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Trình diễn đóng vai/ phản hồi.....	20 phút.
	B. Thảo luận nhóm nhỏ	25 phút.
	C. Đóng vai báo cáo ở nhóm lớn	30 phút.

Các ý chính – Bài 21

- Giống như các phần thực hành khác, chúng ta thấy rằng các kỹ năng mới chỉ có thể thuần thục được thông qua thực hành và độ chuyên sâu sẽ đến cùng với kinh nghiệm. Chính vì vậy, những bài thực hành này là một bước đầu quan trọng trong quá trình đó.
- Khi tiến hành G3, chúng ta cần nhớ là thường sẽ không đủ thời gian để đề cập được tất cả thông tin mà một khách hàng cần phải có về SKSSTD. Chính vì vậy, chúng ta cần phải tiến hành bước này dựa trên cơ sở đánh giá nhu cầu ở bước G2 và tập trung thông tin vào nhu cầu cấp thiết nhất của khách hàng trong khi chúng ta cũng phải luôn ghi nhớ là khách hàng vẫn còn các nhu cầu khác.
- Khi giúp khách hàng sử dụng thông tin để nhận ra các nguy cơ của mình, người cung cấp dịch vụ cần tiếp tục quá trình “đánh giá nguy cơ” mà đã được bắt đầu ở bước G2. Đánh giá nguy cơ thực tế là một quá trình kết hợp giữa việc đánh giá (G2) với cung cấp các thông tin cần thiết để khách hàng tự đánh giá nguy cơ của mình (G3) và với việc ra quyết định dựa trên đánh giá nguy cơ (G4). Những người cung cấp dịch vụ cần phải linh hoạt về cách thức áp dụng các bước này trên thực tế, điều chỉnh tiến trình của cuộc tư vấn theo các điều kiện cụ thể của từng khách hàng và mức độ chấp nhận nguy cơ của họ.
- Khi một khách hàng chưa sẵn sàng chấp nhận là họ có nguy cơ, hoặc không sẵn sàng bộc lộ các thông tin quan trọng, người cung cấp dịch vụ sẽ sử dụng cách “tự đánh giá nguy cơ” thảo luận trong Bài 16, Hoạt động C. Các thông tin được cung cấp sẽ giúp khách hàng tự đánh giá nguy cơ của mình và hành động theo các đánh giá này. Việc này có thể được thực hiện thông qua việc động viên khuyến khích khách hàng chia sẻ các kiến thức với bạn bè hoặc người thân trong gia đình và hy vọng rằng khách hàng thực sự sẽ sử dụng các thông tin để nhận thức được nguy cơ và thực hiện các biện pháp phòng hoặc điều trị cần thiết.

Các hoạt động – Bài 21

Hoạt động A: Trình diễn đóng vai/phản hồi (20 phút)



1. Giải thích với học viên, mục tiêu của bài này là để các học viên thực hành áp dụng G3 (Giới thiệu) với các hồ sơ khách hàng. Yêu cầu học viên sử dụng Tài liệu phát tay 19b làm tài liệu hướng dẫn.
2. Cũng giống như phần thực hành trước, đầu tiên nhóm giảng viên sẽ thực hiện đóng vai toàn bộ các bước của G3. Sau đó, mỗi nhóm sẽ thực hiện đóng vai G3 theo hồ sơ khách hàng của mình. Hai nhóm sẽ được chọn làm phần trình diễn báo cáo.
3. Treo giấy lật và nhắc lại hồ sơ “người khách hàng thứ tư” với học viên cũng như những điều gì đã xảy ra ở lần tư vấn trước. Treo giấy lật với tiêu đề “Hướng dẫn phản hồi sau đóng vai” yêu cầu học viên sẽ tuân thủ các điểm này khi phản hồi. Giới thiệu lại “khách hàng”, “người cung cấp dịch vụ” và bất kỳ nhân vật nào khác nữa trong đóng vai.
4. Tiến hành đóng vai (tối đa là 10 phút). Trong phần đóng vai, hãy sử dụng các kỹ năng giao tiếp sử dụng ngôn ngữ đơn giản và dùng hình ảnh minh họa.

➡ Gợi ý

Sử dụng khách hàng thứ tư để minh họa cách làm việc với các khách hàng không chấp nhận nguy cơ của bản thân cũng như của bạn tình liên quan đến HIV/BLTQĐTD. Trong quá trình tư vấn, cung cấp các thông tin cần thiết để khách hàng tự đánh giá. Khuyến khích khách hàng sử dụng thông tin để nói với mọi người ở nhà, ở trường.

5. Đề nghị học viên phản hồi, theo hướng dẫn trên giấy lật. Đặc biệt tập trung vào thảo luận việc đánh giá nguy cơ ở khách hàng.

Hoạt động B: Thảo luận nhóm nhỏ (25 phút)



1. Yêu cầu học viên trở về nhóm khách hàng của họ và chuẩn bị để tiến hành đóng vai G3 theo hồ sơ khách hàng. Họ sẽ có 10 phút chuẩn bị, 10 phút đóng vai và 5 phút phản hồi.

➡ Gợi ý

Xác định ra ít nhất một nhóm có khách hàng không chấp nhận nguy cơ bị nhiễm HIV và BLTQĐTD. Thảo luận với nhóm trước khi nhóm tiến hành chuẩn bị để nhóm có thể thực hiện phần đóng vai với tình tiết mới này luôn.

2. Cho mỗi nhóm chuẩn bị trong 10 phút.

- Sau đó yêu cầu các nhóm bắt đầu thực hiện phần đóng vai của mình và dừng lại sau 10 phút.

➡ Gợi ý

Trong quá trình đóng vai, di chuyển xung quanh phòng để xác định 1 nhóm lên trình bày phần báo cáo đóng vai (Hoạt động C). Nhóm này sẽ trình bày vấn đề HIV/ BLTQĐTD và phá thai. Nhóm này không được trùng với nhóm trình diễn trong G1 và G2.

- Cho phép mỗi nhóm có 5 phút phản hồi. Đề nghị các nhóm phản hồi theo hướng dẫn.

Hoạt động C: Đóng vai báo cáo ở nhóm lớn (30 phút)

- Đề nghị một nhóm xung phong làm trước. Xem lại nhanh giấy lật với nội dung hồ sơ khách hàng của nhóm đó. Yêu cầu nhóm trình bày tóm tắt về G2. Giới thiệu “người cung cấp dịch vụ” và “khách hàng”. Bắt đầu đóng vai.
- Sau 10 phút yêu cầu nhóm dừng lại. Dành 5 phút để thảo luận về phần đóng vai, theo hướng dẫn phản hồi.
- Lặp lại quá trình này với nhóm thứ hai.

Tóm tắt cuối ngày

- Bắt đầu phần tóm tắt cuối ngày bằng cách hỏi học viên:
Các bạn sẽ cần phải học thêm cái gì nữa (kiến thức, thái độ hay kỹ năng) để có thể thực hiện được 3 bước G1, G2 và G3 trong tư vấn?
- Ghi lại các câu trả lời lên giấy lật; các thông tin này có thể sẽ giúp bạn định hướng trong các đào tạo tới hoặc trong quá trình theo dõi, giám sát.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Hướng dẫn phân hồi đóng vai tư vấn

Bắt đầu với khách hàng

Bạn cảm thấy thế nào khi đóng vai khách hàng?

Nhìn chung, người cung cấp dịch vụ có giải quyết những vướng mắc của bạn một cách thoả đáng không?

Những gì bạn thấy là người cung cấp dịch vụ làm tốt?

Theo bạn, những gì người cung cấp dịch vụ cần làm tốt hơn?

Với người cung cấp dịch vụ

Bạn cảm thấy thế nào khi đóng vai người cung cấp dịch vụ?

Bạn hài lòng với việc giải quyết vấn đề nào nhất, tại sao?

Những vướng mắc nào bạn cho rằng, chưa hài lòng với việc giải quyết của mình, tại sao?

Nếu làm lại, bạn sẽ làm gì khác hơn?

Với cả nhóm

Người cung cấp đã làm tốt những gì, tại sao?

Những gì người cung cấp dịch vụ làm chưa tốt, tại sao?

Làm thế nào để người cung cấp dịch vụ tư vấn một cách có hiệu quả hơn?

G3

- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để tìm hiểu được nhận thức của khách hàng về SKSSTD, đặc biệt là những vấn đề liên quan đến nguy cơ về SKSSTD trong đời sống của khách hàng?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để chắc chắn rằng thông tin cung cấp cho khách hàng đã được chọn lựa phù hợp với hoàn cảnh và vấn đề của họ?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để đánh giá nguy cơ?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp được khách hàng tự đánh giá nguy cơ khi cần thiết?

Bài 22

Trình bày hồ sơ khách hàng và phân lại nhóm

Mục tiêu

- Cung cấp cho học viên thông tin tổng thể về tiến trình tư vấn cho đến thời điểm này (từ G1 đến G3) với mỗi hồ sơ khách hàng.
- Phân lại nhóm thực hành tư vấn để học viên có thể chia sẻ được với nhau nhiều hơn và cũng học được nhiều hơn từ các học viên khác trong lớp.

Phương tiện

- Giấy lật, bút viết và băng dính

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động của bài.
2. Yêu cầu học viên chuẩn bị vào tối hôm trước một bản tóm tắt khoảng 3 phút trình bày về quá trình tư vấn cho mỗi nhóm khách hàng.
3. Xếp tất cả các giấy lật có liên quan đến hồ sơ khách hàng cũng như các thông tin khác thu được trong quá trình tư vấn lại với nhau. Treo các tài liệu này xung quanh phòng, tốt nhất là tập trung cùng một chỗ mà gần nhóm làm việc.

Thời gian

30 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Báo cáo nhóm nhỏ	20 phút.
	B. Tạo nhóm mới	10 phút

Các ý chính – Bài 22

- Mục đích của hoạt động làm việc với hồ sơ khách hàng chính là nhằm giúp học viên có thể tìm hiểu sâu các quan tâm và nhu cầu của một khách hàng cụ thể, cũng như cho mỗi học viên có cơ hội được thực hành kỹ năng tư vấn, nhưng lại chỉ hạn chế trong một số vấn đề SKSSTD nhất định.
- Chính vì vậy, việc đổi “khách hàng” ở giữa cuộc tư vấn là một cách giúp cho học viên có cơ hội được học các điểm chi tiết của ít nhất hai loại khách hàng SKSSTD khác nhau. (Học viên sẽ quan sát các hồ sơ khách hàng của các nhóm khác khi các nhóm trình bày phần thực hành ở nhóm lớn, và trong phần thực hành tư vấn cuối cùng, tức là lúc tất cả các nhóm phải trình diễn phần thực hành tư vấn từ đầu đến cuối).
- Thay đổi kết cấu của nhóm cũng giúp cho các học viên được học hỏi từ các cách nhìn và các tiếp cận khác nhau với tư vấn của đồng nghiệp.

Các hoạt động – Bài 22

Hoạt động A: Báo cáo nhóm nhỏ (20 phút)

1. Học viên treo các tờ lật ghi thông tin liên quan đến hồ sơ khách hàng của họ lên tường. Các học viên ngồi thành nhóm ở gần khu thông tin khách hàng mà mình phụ trách.
2. Giới thiệu bài bằng cách xem lại mục đích và các ý chính của bài.
3. Giải thích mục đích của bài này là tạo các nhóm mới để làm việc với hồ sơ khách hàng và định hướng cho các nhóm mới này về khách hàng mà họ sẽ làm việc thông qua phần trình bày của các nhóm cũ về tiến trình họ đã làm việc với khách hàng. Vì hiện nay các học viên chưa biết là mình sẽ nhận khách hàng nào nên họ cần lắng nghe cẩn thận phần trình bày của tất cả các nhóm.
4. Đề nghị đại diện của các nhóm trình bày báo cáo trong vòng 3 phút về thông tin của khách hàng và quá trình tư vấn từ G1 đến G3.

Hoạt động B: Tạo nhóm mới (10 phút)

1. Gán cho mỗi nhóm hồ sơ khách hàng cũ một số, theo thứ tự.
2. Bắt đầu bằng nhóm số 1: các thành viên của nhóm này sẽ đếm từ 2-3 (bỏ qua số 1).
3. Với nhóm số 2: các thành viên sẽ đếm từ 1 đến 3 nhưng bỏ qua số 2. Làm tiếp tục với các nhóm khác. Tức là mỗi nhóm đều đếm từ 1 đến 3 nhưng bỏ qua số của chính nhóm mình.
4. Yêu cầu những người có số 1 sẽ chuyển về ngồi ở gần khu treo các tài liệu của hồ sơ khách hàng số 1. Làm tương tự với các nhóm khác.
5. Bằng cách này, tất cả các thành viên trong lớp đều được chuyển đến một hồ sơ khách hàng mới và cũng được nhóm với những thành viên mới. Các học viên sẽ làm trong nhóm mới này cho đến hết khoá học để làm phần thực hành tư vấn (G4 và G5) và phần trình diễn toàn bộ quá trình tư vấn (vào ngày 6).

Gợi ý

Quá trình đặt số mới này sẽ rất hoàn hảo nếu chúng ta có 3 hồ sơ khách hàng. Nếu bạn chỉ có 3 người trong mỗi nhóm (và 3 hồ sơ), cả lớp sẽ đếm liên tục nhưng luôn bỏ qua số của chính nhóm đó. Các nhóm có thể sẽ được điều chỉnh sau khi đếm xong để có số người giống nhau ở các nhóm.

Bài 23

Tác động của mất cân bằng quyền lực trong việc đưa ra các quyết định liên quan đến SKSSTD

Mục tiêu

- Liệt kê 4 loại hành vi có thể là hậu quả của và/hoặc làm tăng định kiến về giới trong mối quan hệ tình dục
- Xác định các hành vi cụ thể biểu lộ sự mất cân bằng quyền lực trong mối quan hệ tình dục
- Mô tả những ảnh hưởng của những hành vi này lên khả năng quyết định và thực hiện các quyết định về SKSSTD của khách hàng
- Giải thích khái niệm tính dễ tổn thương về xã hội đối với HIV, NTLQĐTD và mang thai ngoài ý muốn.

Phương tiện

Giấy lật, bút viết và băng dính.

Chuẩn bị trước

1. Xem lại phần này trong tài liệu phát tay cho học viên. Xem xét nên sử dụng Bài tập tình huống của học viên như thế nào.
2. Chuẩn bị một giấy lật viết tên bốn nhóm hành vi được sử dụng để khống chế bạn tình (Hoạt động B).
3. Chuẩn bị 4 giấy lật, mỗi giấy lật viết tên một nhóm hành vi (Hoạt động B).
4. Quyết định và thu thập thông tin liên lạc về những địa điểm tại địa phương của học viên để chuyển khách hàng đến trong trường hợp bạo hành giới, trong đó có lạm dụng thể chất, tinh thần, và lạm dụng tình dục. Chuẩn bị một giấy lật có thông tin liên lạc (Hoạt động C).
5. Chuẩn bị một giấy lật viết “Một số yếu tố xã hội ảnh hưởng đến nguy cơ mắc viêm nhiễm lây qua đường tình dục và HIV (Hoạt động E).
6. Chuẩn bị một giấy lật về “Vai trò của người cung cấp dịch vụ” (Hoạt động F).

Thời gian

90 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Giới thiệu.....	5 phút.
	B. Các loại hành vi dùng để khống chế bạn tình	10 phút.
	C. Thảo luận các hành vi dùng để khống chế bạn tình.....	25 phút.
	D. Thảo luận về tác động của các hành vi khống chế bạn tình lên khả năng ra quyết định của khách hàng	15 phút.
	E. Thảo luận về tình trạng dễ tổn thương về xã hội	25 phút.
	F. Kết luận	10 phút.

Các ý chính – Bài 23

- Các hành vi thường được sử dụng để khống chế bạn tình không chỉ là sự lạm dụng thân thể mà còn có thể thấy ở nhiều dạng như tình cảm hay tâm lý, tài chính, và tình dục - Những hành vi này cũng huỷ hoại không kém thậm chí có thể còn huỷ hoại hơn cả việc lạm dụng thân thể. Tuy vậy, có rất nhiều người vì không bị lạm dụng thân thể mà chỉ bị lạm dụng tinh thần nên không nhận biết được là họ đang bị lạm dụng.
- Khi xem xét về quyền lực hoặc sự mất cân bằng quyền lực trong các mối quan hệ, người ta thường hay nghĩ đến việc nam giới dùng quyền lực để khống chế phụ nữ. Điều này không phải lúc nào cũng đúng. Tuy nhiên trong nhiều nền văn hoá, mối quan hệ giới “bình thường” và tình trạng thiếu quyền lực trong việc đưa ra quyết định về tình dục đã cản trở phụ nữ bảo vệ mình khỏi bị nhiễm HIV, các viêm nhiễm lây qua đường tình dục hay có thai ngoài ý muốn, thậm chí ngay cả khi họ biết rằng hành vi của bạn tình có thể làm cho họ có nguy cơ do họ phụ thuộc vào nam giới cả về mặt xã hội và kinh tế.
- “Tình trạng dễ bị tổn thương về xã hội” nói đến thực tế là có những nhóm người, do các yếu tố xã hội riêng biệt của họ, dễ bị nhiễm HIV hoặc NTLQĐTD hơn những người khác. Những yếu tố xã hội này bao gồm giới, quyền lực về kinh tế, ít tuổi và sự kỳ thị của một số nhóm trong xã hội.
- Người cung cấp dịch vụ nên chú ý tới “tính dễ bị tổn thương về xã hội” của khách hàng khi giúp họ đưa ra các quyết định về SKSSTD.

Các hoạt động – Bài 23

Hoạt động A: Giới thiệu (5 phút)



1. Giới thiệu bài bằng cách đề cập đến các lý do của “sự mất cân bằng quyền lực” có thể có giữa người cung cấp dịch vụ và khách hàng. Vấn đề này được thảo luận chi tiết hơn ở Bài 9.
2. Bài này tập trung vào tình trạng mất cân bằng quyền lực giữa bạn tình. Giải thích với học viên là sự phối hợp của bạn tình trong việc đưa ra quyết định về SKSSTD đôi khi không dễ dàng, đặc biệt là trong trường hợp có sự mất cân bằng quyền lực giữa hai bạn tình tức là có tình trạng người này lạm dụng người kia. Bài này xem xét tác động của giới và quyền lực lên việc đưa ra quyết định về SKSSTD, sau đó thảo luận để xem xét các yếu tố xã hội khác ảnh hưởng đến việc đưa ra quyết định về SKSSTD.

Hoạt động B: Thảo luận các loại hành vi sử dụng để khống chế bạn tình (10 phút)



1. Thảo luận nhóm lớn: Những hành vi nào được sử dụng để khống chế bạn tình?
2. Tập hợp một số câu trả lời và viết lên giấy lật. Phân loại các câu trả lời vào 4 loại trên giấy lật. Bình thường, khi chúng ta nghĩ “quyền lực” hoặc “mất cân bằng quyền lực”, chúng ta thường nghĩ đến sức mạnh vật chất. Tuy nhiên, sức mạnh vật chất không phải là loại hành vi khống chế duy nhất trong mối quan hệ. Phần thảo luận trước cho thấy có 4 loại hành vi dùng để khống chế bạn tình:
 - Lạm dụng thân thể
 - Tâm lý/tình cảm
 - Tài chính
 - Tình dục

➡ Gợi ý

Các học viên hoặc giảng viên có thể đã trải nghiệm những hành vi khống chế. Vì vậy, khi bắt đầu vào phần này, nên đề cập là phần này có thể làm cho một số học viên xúc động mạnh và gợi ý họ có thể nói riêng với giảng viên để bàn nên làm thế nào để họ cảm thấy thoải mái nhất.

Hoạt động C: Thảo luận các loại hành vi sử dụng để khống chế bạn tình (25 phút)



Chia học viên thành 4 nhóm. Mỗi nhóm thảo luận về một loại hành vi – thể xác, tâm lý hoặc tình cảm, tài chính và tình dục. Phát giấy lật cho mỗi nhóm.

1. Đề nghị mỗi nhóm thảo luận các hành vi của mỗi loại dùng để khống chế bạn tình. Một thành viên trong nhóm liệt kê các hành vi này lên giấy lật (10 phút)

➡ Gợi ý

10 phút là khoảng thời gian khá ngắn để làm việc nhóm. Để tiết kiệm thời gian, chia nhóm bằng cách nhóm những người ngồi cạnh nhau. Nếu có trên 16 người, có thể chia mọi người thành từng cặp ngồi cạnh nhau rồi ghép 2 hoặc hơn 2 cặp thảo luận cùng một loại hành vi.

2. Các nhóm trình bày kết quả thảo luận và những người còn lại phản hồi.

➡ Gợi ý

Sẽ có nhiều hành vi trùng lặp ở các loại. Ví dụ, nhiều loại lạm dụng tình dục có thể là lạm dụng thân thể. Sự trùng lặp này hoàn toàn có thể hiểu được và khẳng định thêm tác động của các hành vi khống chế lên nhiều khía cạnh của cuộc sống con người.

3. Giảng viên tóm tắt phần thảo luận và phát Tài liệu phát tay 23b.

Hoạt động D: Thảo luận về tác động của các hành vi khống chế bạn tình lên khả năng ra quyết định của khách hàng

1. Hỏi học viên:

- Những hành vi này tác động như thế nào lên khả năng quyết định và thực hiện các quyết định về SKSSTD của một cá nhân?

2. Tập hợp một số câu trả lời, phát 4 bài tập tình huống để học viên thảo luận. Chia học viên thành 4 nhóm và phân một bài tập cho mỗi nhóm.

Đề nghị học viên phân tích những trường hợp này và thảo luận các câu hỏi sau:

- Liệt kê những hành vi dùng để khống chế bạn tình.
- Những hành vi khống chế này tác động đến khả năng đưa ra và thực hiện quyết định về SKSSTD của Sinh, Hồng, Diệp và Chinh như thế nào?
- Những hành vi này có thể đem đến những nguy cơ gì cho họ?

3. Trình bày nhóm.

4. Giảng viên tóm tắt.

- Những hành vi này có thể làm cho phụ nữ và nam giới khó thương thuyết về thực hành tình dục an toàn hơn và làm cho họ có nguy cơ mang thai ngoài ý muốn và/hoặc mắc viêm nhiễm lây qua đường tình dục.

Hoạt động E: Thảo luận về đặc tính dễ tổn thương về xã hội

1. Hỏi học viên:

Những yếu tố nào đã không chế Sinh, Hồng, Diệp, và Chinh?

2. Tập hợp một số câu trả lời, trình bày tờ giấy lật “Một số yếu tố xã hội tác động đến nguy cơ mắc HIV/NTLQĐTD”

- Giới tính
- Tài chính
- Tình trạng hôn nhân
- Tuổi
- Văn hoá/tập tục
- Chính sách
- Các dịch vụ SKSSTD

Giảng viên giải thích: Ngoài các đặc điểm sinh học, các yếu tố xã hội có thể tăng nguy cơ mắc HIV/ NTLQĐTD và mang thai ngoài ý muốn của các cá nhân. Đây chính là tình trạng dễ bị tổn thương về xã hội.

Giải thích khái niệm tình trạng dễ bị tổn thương về xã hội bằng giấy lật.

3. Học viên thảo luận theo cặp. Mỗi cặp đưa ra 2 hoặc 3 ví dụ để làm rõ những yếu tố xã hội gây ra tình trạng dễ bị tổn thương về xã hội cho cá nhân hoặc nhóm như thế nào.

 Gợi ý

- Tuỳ thuộc vào số học viên để chia cặp và phân công yếu tố xã hội (tuổi, giới, tình trạng hôn nhân, tài chính v.v..) cho mỗi cặp.
- Đề nghị học viên đưa ra ví dụ về những khía cạnh khác nhau của mỗi yếu tố. Ví dụ: giới (nam và nữ), tuổi (già, trẻ), tình trạng hôn nhân (chưa lập gia đình, lập gia đình, ly dị), tài chính (giàu, nghèo).

4. Các cặp trình bày. Giảng viên phân tích kết quả trình bày bằng Công cụ cho giảng viên về tình trạng dễ bị tổn thương về xã hội và nguy cơ mắc HIV và NTLQĐTD.

Hoạt động F: Kết luận

- Hỏi học viên hỏi: Một cán bộ tư vấn có thể làm gì để giúp khách hàng quyết định làm giảm nguy cơ gây ra do đặc tính dễ bị tổn thương về xã hội?
- Sau vài câu trả lời, giảng viên kết luận, sử dụng giấy lật “Vai trò của người cung cấp dịch vụ”

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Các loại hành vi không chế có thể là hậu quả của sự mất cân bằng quyền lực

- Lạm dụng thân thể
- Tâm lý/tình cảm
- Tài chính
- Tình dục

Các ví dụ về những hành vi được sử dụng để khống chế bạn tình

Về thân thể • Đánh đập • Đá • Cấn • Đắm • Bị bóp cổ, nghẹt thở • Kim giữ • Đẩy • Kéo tóc • Đốt • Dồn vào góc hay vào phòng và không cho ra hay vào phòng • Ném các vật vào người • Cắt • Không cho đến khám bác sĩ • Không cho uống thuốc	Về tình cảm/tâm lý • Chê bai, phê bình trước mặt người khác • Chế nhạo, lăng mạ, gọi tên theo cách không tốt • Nghi ngờ về trí thông minh • Buộc tội người khác là cha/mẹ/người yêu hay đầu bếp • Chê bai về hình thức • Đe dọa đánh người hay đánh con của người đó • Đi theo khắp nơi trong thành phố • Buộc tội là không chung thủy • Đe dọa phá hoại tài sản • Không cho ngủ vào ban đêm • Đe dọa bằng vũ khí nhưng không sử dụng • Đe dọa sẽ bỏ • Sai làm việc vặt và tính thời gian lúc đi và lúc về.
Về mặt tài chính • Không cho phép sở hữu bất cứ một điều gì • Không cho phép dùng tiền và quyết định chi tiêu • Lấy cấp số tiền mà người đó có được do gia đình cho hay do đi làm • Không cho đi làm • Không cho đi học và hoàn thành chương trình học ở trường • Bắt làm nhiều công việc	Về tình dục • Cưỡng hiếp • Ép buộc phải có quan hệ tình dục khi người đó không muốn • Bất có quan hệ tình dục với người khác trước mặt bạn tình của mình • Ép buộc có quan hệ tình dục vì tiền • Ép buộc xem phim ảnh khiêu dâm • Phê phán hình thức quan hệ tình dục của một người

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Bài tập tình huống 1

Sinh là học sinh trung học, 15 tuổi. Gia đình cô rất nghèo và thường không có đủ tiền để trả học phí, sách vở và quần áo đồng phục. Mới đây, Trường, ông chủ của một doanh nghiệp nhỏ, 35 tuổi, đặc biệt chú ý đến Sinh. Ông ta đã cho cô đi nhờ xe ô tô của ông ta và mời cô đi ăn nhà hàng. Trường đã có vợ và hai con nhỏ. Trường nói với Sinh rằng nếu cô là "người bạn đặc biệt" của ông thì ông sẽ cho tiền để thanh toán tiền học, thế là Sinh có quan hệ tình dục với Trường. Trường là người đàn ông đầu tiên Sinh có quan hệ tình dục. Cô chưa hề bao giờ thảo luận về tình dục hay các biện pháp tránh thai với gia đình cô và cũng không được học về tình dục ở nhà trường. Trường nói với cô là cô không phải lo là sẽ có mang vì ông ta sẽ đảm bảo điều đó không thể xảy ra. Ông ta cũng thường hay pha trò về chiếc bao cao su, nói rằng người đàn ông thực thụ không bao giờ sử dụng bao cao su. Sinh không bao giờ biết khi nào mình sẽ gặp Trường. Khi Trường tìm đến Sinh, ông ta thường đưa cô đi trên chiếc xe ô tô của mình và đưa cô đến một nơi hẻo lánh và quan hệ tình dục. Sau khi quan hệ xong, Trường nói với Sinh rằng ông ta sẽ cho cô tiền để đi học với điều kiện cô phải hứa không được nói với bất cứ ai về những gì họ đã làm với nhau. Ông ta cũng dọa sẽ đánh cô nếu ai đó biết được điều này.

- Những yếu tố nào làm cho Sinh dễ bị mang thai ngoài ý muốn và bị viêm nhiễm?
- Nếu bạn đang tư vấn cho Sinh, bạn sẽ khuyên cô sử dụng những sách lược nào để cô có thể tự bảo vệ mình khỏi mang thai ngoài ý muốn và khỏi bị viêm nhiễm?

Bài tập tình huống 2

Hồng, 25 tuổi có chồng là Chương. Họ có 4 con. Hồng lập gia đình lúc 16 tuổi và đã bỏ học. Trong năm qua, cuộc sống hôn nhân của họ luôn luôn căng thẳng. Chương kiểm soát rất chặt chẽ việc chi tiêu trong nhà, nhưng anh ta lại không thể tìm được một công việc ổn định. Khi có việc làm, Chương dường như rất sung sướng khi chi tiêu cho gia đình, nhưng khi bị mất việc, anh ta tiêu những đồng tiền ít ỏi cho rượu và, như Hồng nghi ngờ, cho đàn bà. Khi bị mất việc Chương thường hay trở về nhà trong trạng thái say xỉn và đòi quan hệ với Hồng. Hồng phải tuân theo yêu cầu của anh ta kể cả khi cô không có cảm giác muốn có quan hệ với chồng, vì cô tin rằng đó là nghĩa vụ làm vợ của mình. Cô đã đi đến trung tâm y tế để xin áp dụng một biện pháp tránh thai. Chương đồng ý là sẽ tốt nếu cô uống thuốc tránh thai. Cách đây 6 tháng, khi cô đến khám lại, bác sĩ nhận thấy khí hư không bình thường và chẩn đoán là Hồng đã bị mắc bệnh lây lan qua đường tình dục. Cô uống thuốc nhưng không hề nói gì cho Chương cả. Cô biết là mắc bệnh này từ Chương. Hồng nghe nói là bao cao su có thể ngăn chặn khả năng nhiễm bệnh, nhưng cô cũng biết là Chương sẽ không bao giờ sử dụng bao cao su. Thực tế nếu cô yêu cầu anh sử dụng bao cao su, cô sợ anh ta sẽ bỏ cô vì anh ta đã từng dọa cô như vậy. Trong khi họ đang có vấn đề như vậy thì Hồng vẫn yêu Chương. Anh ta là một người cha tốt, đặc biệt khi anh ta có việc làm. Nếu anh ta bỏ đi, cô không thể hiểu cô và các con sẽ sống như thế nào.

- Những yếu tố nào làm cho Hồng dễ bị tổn thương do viêm nhiễm?
- Nếu bạn đang tư vấn cho Hồng, bạn sẽ khuyên cô sử dụng những sách lược nào để có thể tự bảo vệ mình khỏi bị viêm nhiễm?

Bài tập tình huống 3

Diệp 30 tuổi, là mẹ của ba đứa con và là một phụ nữ goá bụa ở một nơi rất nghèo. Chồng cô vừa mới mất trong một tai nạn tại hầm mỏ. Cô bán rau tại một khu chợ cũng chỉ đủ cho các con ăn và duy trì nhà ở. Để có thêm thu nhập, cô bắt đầu đi ra ngoài vào ban đêm bán thân cho những lái xe đường dài chạy qua làng mình. Cô có một vài chiếc bao cao su cô lấy ở cơ sở y tế và thỉnh thoảng cô có yêu cầu những tay lái xe sử dụng chúng. Một số người chấp nhận sử dụng, nhưng một số khác thì cho cô nhiều tiền hơn để không sử dụng bao cao su. Với tình hình tài chính của cô, cô chấp nhận có thêm tiền và bỏ qua việc sử dụng bao cao su. Đối với cô, việc nuôi con là mối quan tâm đầu tiên của cô và ưu tiên này là quan trọng hơn việc đòi hỏi phải sử dụng bao cao su để ngăn chặn khả năng cô có thể có thai hay bị nhiễm HIV hay bệnh lây truyền qua đường tình dục.

- Những yếu tố nào làm cho Diệp dễ bị có thai ngoài ý muốn hay viêm nhiễm?
- Nếu bạn đang tư vấn cho Diệp, bạn sẽ khuyên cô sử dụng sách lược nào để có thể tự bảo vệ mình khỏi bị có thai ngoài ý muốn hay viêm nhiễm?

Bài tập tình huống 4

Chinh đã 26 tuổi sống ở thành phố lớn. Anh cưới Việt, 24 tuổi, và họ có ba đứa con nhỏ. Chinh yêu gia đình của mình và là một người cha tốt và người kiếm tiền cho cả gia đình, anh làm việc rất chăm chỉ để các con anh có cơ hội được học hành tốt hơn và để có một tương lai tốt đẹp hơn. Đã từ lâu lắm rồi, Chinh luôn cảm thấy mình có ham muốn với những người đàn ông khác, nhưng đã giấu điều đó trong suốt cuộc đời của mình vì anh biết điều đó không thể được chấp nhận trong nền văn hoá của nước mình. Chinh biết rằng có rất nhiều đàn ông giống như anh, và hầu hết họ đều lập gia đình và sống một cuộc sống thứ hai của mình giống như anh. Chinh không có một bạn tình cùng giới thường xuyên vì anh rất sợ người ta phát hiện ra, vì thế anh đi nhiều nơi gặp những người đàn ông khác để quan hệ tình dục. Không ai trong số họ sử dụng bao cao su. Chinh, cũng như mọi người khác trong cộng đồng, có nghe nói đến HIV và NTLQĐTD. Anh biết là trung tâm y tế địa phương có những thông tin về HIV và NTLQĐTD, nhưng ở đó dường như người ta chỉ quan tâm đến phụ nữ, và anh cảm thấy nếu anh ta đến đó thì không bình thường chút nào. Bên cạnh đó anh ta sợ rằng nhân viên chăm sóc y tế có thể phát hiện ra là anh ta có quan hệ với người cùng giới và sẽ làm cho anh ta xấu hổ và họ sẽ đi nói với mọi người trong cộng đồng. Trong khi đó, Chinh tiếp tục có quan hệ với vợ mà không có biện pháp bảo vệ, và cô không hề nghi ngờ anh một điều gì.

- Những yếu tố nào làm cho Chinh dễ bị tổn thương do viêm nhiễm và gây ra rủi ro về lây truyền viêm nhiễm sang cho vợ?
- Nếu bạn đang tư vấn cho Chinh, bạn sẽ khuyên anh sử dụng những sách lược nào để anh có thể tự bảo vệ mình (và bạn tình của mình) khỏi bị viêm nhiễm và vợ anh không bị có mang ngoài ý muốn?

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Một số yếu tố ảnh hưởng đến tình trạng dễ bị tổn thương về xã hội bao gồm:

- Giới
- Tài chính
- Tình trạng hôn nhân
- Tuổi
- Văn hoá/tập tục
- Chính sách
- Các dịch vụ

Tình trạng dễ bị tổn thương về xã hội gây ra bởi những đặc điểm xã hội của cá nhân hoặc một nhóm người làm cho người đó hoặc nhóm người đó tăng nguy cơ mắc các vấn đề SKSSTD như HIV, NTLQĐTD hoặc mang thai ngoài ý muốn.

- Ví dụ về các đặc điểm xã hội ở mức độ cá nhân gồm tuổi, giới, trình độ học vấn, điều kiện kinh tế và tình trạng hôn nhân.
- Ví dụ về các đặc điểm xã hội ở mức độ hệ thống gồm văn hoá, tập tục, quy tắc xã hội, chính sách, luật pháp, và dịch vụ.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Ví dụ về tình trạng dễ bị tổn thương về xã hội đối với nhiễm HIV/ NTLQĐTD và mang thai ngoài ý muốn:

Giới:

- Đàn ông được cho là phải khoẻ trong hoạt động tình dục. Họ có xu hướng nhiều bạn tình và dễ bị mắc NTLQĐTD.
- Phụ nữ được cho là phải thụ động trong tình dục. Họ không thể quyết định sử dụng biện pháp tình dục an toàn.

Tuổi:

- Tuổi già được xem là không có nhu cầu tình dục. Vì thế, họ thường ngại trao đổi về tình dục với bạn tình và người cung cấp dịch vụ.
- Vị thành niên và thanh niên được coi là không được có quan hệ tình dục trước hôn nhân. Vì vậy, vị thành niên và thanh niên, đặc biệt là nữ, thường có cảm giác tội lỗi khi có quan hệ tình dục hoặc thấy khó khăn khi thương thuyết về tình dục an toàn.

Tình trạng hôn nhân:

- Người chưa lập gia đình/ly dị được coi là không có quan hệ tình dục. Vì vậy, những người này ngại trao đổi về chủ đề này.
- Những người đã lập gia đình có cùng một suy nghĩ là chồng và vợ nên tin tưởng nhau. Vì vậy, họ thường không nghĩ đến các biện pháp bảo vệ hoặc gặp khó khăn khi trao đổi về vấn đề này.

Tài chính:

- Người nghèo, đặc biệt là phụ nữ nghèo có thể chấp nhận tình dục không an toàn để kiếm sống.
- Người giàu thường có quan hệ tình dục ngoài hôn nhân; vì vậy, có nguy cơ cao.

Văn hoá/tập tục:

- Tình dục được coi là hoạt động của người lớn và của người đã lập gia đình. Vì vậy, những người trẻ, đặc biệt là nữ và những người chưa lập gia đình không nhận được thông tin về tình dục.
- Trao đổi về tình dục là điều cấm kỵ; vì thế, mọi người thường ngại nói chuyện cởi mở về tình dục.

Chính sách:

- Mại dâm được coi là tệ nạn xã hội vì thế những người làm nghề mại dâm thường cảm thấy tự ti và gặp khó khăn khi thương thuyết về tình dục an toàn với khách hàng và ngại đi khám.
- Chương trình dân số/KHHGĐ quốc gia chỉ tập trung vào phụ nữ từ 15-49 tuổi đã lập gia đình.

Dịch vụ:

- Có ít dịch vụ dành cho nam giới, vị thành niên, thanh niên, và phụ nữ mãn kinh.

Nhiều cán bộ y tế kỳ thị và phân biệt đối xử với các nhóm khách hàng đặc biệt như nhóm nhiễm HIV, nhóm làm nghề mại dâm, vị thành niên có quan hệ tình dục trước hôn nhân, và người đồng tính luyến ái.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN



Giấy lật

Vai trò của người cung cấp dịch vụ

Để giúp khách hàng ra quyết định làm giảm nguy cơ gây ra bởi đặc tính dễ bị tổn thương về xã hội, người cung cấp dịch vụ cần:

- Biết các yếu tố gây ra tình trạng dễ bị tổn thương về xã hội của khách hàng.
- Giúp khách hàng nhận biết các yếu tố này.
- Giúp khách hàng nhận biết các hành vi khồng chế của bạn tình.
- Cùng với khách hàng tìm ra các giải pháp cụ thể để giảm nguy cơ (dùng biện pháp tránh thai, phòng tránh NTLQĐTD, thương thuyết với bạn tình).
- Hiểu rằng, những nhận thức của cá nhân có thể làm tăng tình trạng dễ bị tổn thương về xã hội của khách hàng.
- Hiểu các chính sách và dịch vụ có thể làm tăng tình trạng dễ bị tổn thương về xã hội của khách hàng để tư vấn phù hợp cho khách hàng và tham vấn lãnh đạo để cải thiện các chính sách và dịch vụ hiện hành.
- Giúp khách hàng tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ như tư vấn tâm lý, tư vấn pháp luật, và hỗ trợ xã hội.

Bài 24

Giúp khách hàng ra quyết định - Thực hành tư vấn G4

Mục tiêu

- Xác định các bước trong quá trình ra quyết định của tư vấn lồng ghép SKSSTD (G4: Giúp đỡ: Đưa ra quyết định).
- Liệt kê ít nhất một câu hỏi mở cho mỗi bước.
- Mô tả vai trò của người cung cấp dịch vụ trong việc giúp khách hàng tự đưa ra quyết định sau khi đã được thông tin đầy đủ và trong việc hỗ trợ các quyền SKSSTD của họ.
- Trình diễn việc giúp khách hàng tự đưa ra các quyết định.

Phương tiện

- “Giáo cụ” để sử dụng cho phần trình bày bài tập đóng vai.
- Giấy lật, bút viết và băng dính.
- Chuẩn bị sẵn tờ giấy lật có viết Hướng dẫn cách phản hồi G4.

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài.
2. Chuẩn bị 5 tờ giấy lật, mỗi tờ ghi một bước trong quá trình ra quyết định. Riêng bước 3, vì dài hơn các bước khác nên sẽ được chia cho 2 nhóm như mô tả dưới đây.

1. Xác định những quyết định khách hàng cần phải ra trong phần này

2. Xác định những lựa chọn cho mỗi quyết định của khách hàng

3(a). Cân nhắc lợi ích, bất tiện, hậu quả của mỗi giải pháp

- Cái gì tốt? Cái gì không tốt?
- Cung cấp thêm thông tin nếu cần

3(b). Cân nhắc lợi ích, bất tiện, hậu quả của mỗi giải pháp

- Những ai có thể bị ảnh hưởng?
- Phản ứng của những người khác

4. Giúp khách hàng tự đưa ra những quyết định thiết thực

Thời gian

100 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Giới thiệu.....	10 phút.
	B. Bài tập nhóm nhỏ	15 phút.
	C. Thảo luận chung	15 phút.
	D. Trình diễn bài tập đóng vai/phản hồi	20 phút.
	E. Thực hành các bài tập đóng vai	20 phút.
	F. Đóng vai	10 phút.
	G. Thảo luận.....	10 phút

Các ý chính – Bài 24

- Trong giai đoạn ra quyết định của tư vấn lồng ghép SKSSTD, người cung cấp dịch vụ sẽ giúp khách hàng:
 - Xác định những điều khách hàng cần phải ra quyết định.
 - Xác định các lựa chọn/ giải pháp của từng quyết định.
 - Cân nhắc những điều lợi, bất lợi và hậu quả của mỗi giải pháp.
 - Khách hàng tự đưa ra quyết định của mình.
- Trong tư vấn, ra quyết định là giai đoạn quan trọng nhất giúp việc thực hiện quyền của mỗi cá nhân được đưa ra quyết định có liên quan đến SKSSTD mà không bị ép buộc hay áp lực. Vai trò của người cung cấp dịch vụ là tìm hiểu xem có phải khách hàng đang phải làm một cái gì đó theo sự chỉ đạo của người khác mà họ không muốn để giúp đỡ khách hàng đạt được quyết định của mình.
- Người cung cấp dịch vụ cũng cần biết mình có thể làm cho khách hàng bị áp lực khi phải đưa ra các quyết định dường như là "đúng" về mặt y tế. Quan điểm về y tế của người cung cấp dịch vụ cần phải được xem xét như là một nhân tố trong quá trình đưa ra quyết định, còn khách hàng cần phải thấy mình đã lựa chọn giải pháp đó vì những lý do riêng của mình.
- Sự bất bình đẳng có thể tồn tại giữa khách hàng và người cung cấp dịch vụ do sự khác nhau về trình độ, địa vị xã hội, tuổi tác hay giới. Những người cung cấp dịch vụ cần biết việc họ có quyền lực lớn có thể sẽ tạo ra các rào cản trong giao tiếp cũng như gây nên các áp lực trong việc ra quyết định đối với khách hàng.
- Để có thể đạt được cân bằng giữa việc giúp khách hàng tự đưa ra quyết định và việc không gây áp lực cho khách hàng là một thách thức lớn đối với người cung cấp dịch vụ. Những người cung cấp dịch vụ thường thì hoặc là nói cho khách hàng phải làm gì hoặc là cung cấp cho khách hàng rất nhiều thông tin và để cho khách hàng tự suy nghĩ xem sẽ quyết định như thế nào. Phương pháp tiếp cận trong khóa tập huấn này là ở giữa hai thái cực đó, cách tiếp cận này nhấn mạnh sự tham gia của hai chuyên gia: khách hàng và người cung cấp dịch vụ.

Các hoạt động – Bài 24

Hoạt động A: Giới thiệu (10 phút)

1. Giải thích với học viên là bước G4 thực sự là bước trọng tâm trong tư vấn. Bước này có sự tương tác 2 chiều giữa “2 chuyên gia” – đó là: khách hàng, người hiểu rõ nhất các nhu cầu và mong muốn của mình, và người cung cấp dịch vụ, chuyên gia về các vấn đề SKSSTD. Nghiên cứu về các dịch vụ kế hoạch hoá gia đình ở nhiều nước cho đến nay đã liên tục cho thấy rằng “giúp khách hàng tự đưa ra quyết định” vẫn là bước khó nhất trong tư vấn mặc dù người ta đã đào tạo về 6 bước tư vấn trong rất nhiều năm. Những người cung cấp dịch vụ vẫn bị rơi vào hai thái cực: một bên là nói luôn với khách hàng những điều khách hàng cần làm và một bên là chấp nhận những quyết định của khách hàng đưa ra ngay cả khi các quyết định này không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng họ – nói chung có rất ít tương tác giữa người cung cấp dịch vụ và khách hàng trong quá trình ra quyết định. Hỏi học viên vì sao thực tế lại như vậy? Hướng dẫn mọi người thảo luận nhanh để đề cập được các điểm sau (xem Tài liệu phát tay 24c để có thêm thông tin chi tiết về từng điểm).

➡ Gợi ý

Các cản trở trong việc giúp khách hàng ra quyết định:

- Sợ là mình kích động khách hàng
- Ngại bàn các vấn đề về tình dục
- Áp lực về thời gian
- Tôn trọng sở thích của khách hàng

2. Phát Tài liệu phát tay 24b với các bước của G4: Giúp đỡ, và tóm tắt các điểm chính. Lưu ý học viên rằng nếu chúng ta tuân thủ các bước này chúng ta có thể vượt qua được các trở ngại trong quá trình giúp khách hàng ra quyết định.

Hoạt động B: Làm việc nhóm nhỏ (15 phút)



1. Chia học viên thành 3 nhóm theo 3 hồ sơ khách hàng mới. (Họ sẽ làm việc trong nhóm này cho đến hết ngày). Phát các tờ giấy lật đã chuẩn bị cho các nhóm (mỗi nhóm một tờ). Yêu cầu học viên động não đặt ra các câu hỏi để hỏi khách hàng trong bước của mình và ghi vào giấy lật. Nhắc học viên sử dụng các câu hỏi mở càng nhiều càng tốt.
2. Cho nhóm thảo luận trong 15 phút.

Hoạt động C: Thảo luận nhóm lớn (15 phút)

Yêu cầu một người trong mỗi nhóm dán tờ giấy lật của nhóm mình lên và đọc các câu hỏi của nhóm mình. Giảng viên và những học viên khác có thể bổ sung thêm câu hỏi hay đưa ra ý kiến nhận xét. (Mỗi nhóm 3 phút)

Hoạt động D: Trình diễn phân đóng vai/phản hồi (20 phút)

1. Giống như những lần trước, một vài người trong nhóm giảng viên tiến hành đóng vai bước G4, sử dụng "hồ sơ khách hàng thứ tư". Sử dụng càng nhiều càng tốt những câu hỏi do học viên đưa ra cho mỗi bước. (5 phút)

Gợi ý

Cố gắng đưa vấn đề bất bình đẳng giữa khách hàng và người cung cấp dịch vụ vào trường hợp đóng vai này. Ví dụ: khách hàng có thể muốn người cung cấp dịch vụ là người đưa ra tất cả các quyết định. "Người cung cấp dịch vụ", tất nhiên, sẽ phải cố gắng vượt qua những trở ngại này và đưa khách hàng tham gia vào tất cả các quá trình ra quyết định.

2. Yêu cầu học viên đưa ý kiến phản hồi xem phần đóng vai về các bước trong khâu ra quyết định có những điểm gì đã làm tốt và những gì cần làm tốt hơn. (10 phút)
3. Nhắc nhở học viên rằng sự bất bình đẳng về quyền lực có thể tồn tại do sự khác nhau về địa vị của khách hàng và người cung cấp dịch vụ. (5 phút)
 - Có thể có những ảnh hưởng gì trong phần này?
 - Người cung cấp dịch vụ có thể làm được gì để khắc phục những rào cản do sự bất công đó?

Hoạt động E: Thực hành các bài tập đóng vai (20 phút)



1. Giao cho mỗi nhóm một hồ sơ khách hàng (xem phần Gợi ý khi tập huấn, Hoạt động A). Đề nhóm quyết định ai sẽ đóng vai "người cung cấp dịch vụ" (nên để cho học viên nào chưa thực hiện tư vấn bao giờ)
2. Giải thích rằng mỗi nhóm sẽ đóng vai trong vòng 15 phút về khâu đưa ra quyết định của tư vấn với khách hàng. Yêu cầu các nhóm nhớ điều gì đã xảy ra đối với "khách hàng" này trong các bài tập đóng vai của G1, G2 và G3 và tưởng tượng là họ tiếp tục phản tư vấn từ điểm này.
3. Yêu cầu "người cung cấp dịch vụ" bắt đầu. Các thành viên trong nhóm giảng viên sẽ theo dõi càng nhiều nhóm càng tốt, đi lại giữa các nhóm là cần thiết. Dừng bài tập đóng vai sau khi hết 15 phút.

Gợi ý

Trong quá trình các nhóm đóng vai, giảng viên đi quanh phòng và xác định xem nhóm nào sẽ trình diễn phần đóng vai báo cáo (Hoạt động F). Nếu có thể, nên chọn khách hàng khác với khách hàng đã được trình bày trước đây.

4. Mỗi nhóm có 5 phút phản hồi trong nhóm theo hướng dẫn phản hồi.

Hoạt động F: Đóng vai trình diễn trong nhóm lớn (10 phút)

Xác định nhóm sẽ lên làm phần trình diễn báo cáo. Giới thiệu tóm tắt hồ sơ khách hàng và mời nhóm đóng vai. Dừng phần đóng vai sau 10 phút.

Hoạt động G: Thảo luận (10 phút)

Hướng dẫn cả lớp thảo luận về 3 điểm trong hướng dẫn phản hồi sau đóng vai. Thêm một câu hỏi là: Người cung cấp dịch vụ có thể xử trí với vấn đề bất bình đẳng như thế nào? (Như đã thể hiện trong phần đóng vai).

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

G 4 - “Giúp đỡ”

1. Xác định những quyết định gì mà khách hàng cần phải đưa ra

- Giúp khách hàng ưu tiên những quyết định quan trọng, quyết tâm chọn một điều quan trọng nhất để đề cập đến trong ngày hôm nay.
- Giải thích tầm quan trọng của việc tự đưa ra quyết định của khách hàng.

2. Xác định những giải pháp của khách hàng cho mỗi một vấn đề

- Rất nhiều khách hàng cảm thấy rằng, trong hầu hết mọi lĩnh vực của SKSSTD, những lựa chọn để họ đưa ra quyết định là rất hạn chế. Vai trò quan trọng của người cung cấp dịch vụ là xác định những lựa chọn khác nhau mà khách hàng đưa ra để xem xét hậu quả của mỗi lựa chọn. Điều này sẽ trao cho khách hàng quyền được tự quyết định của mình và đó là yếu tố chính của việc giúp thực hiện các quyền về SKSSTD của khách hàng.

3. Cân nhắc những lợi ích, sự bất lợi và hậu quả của mỗi giải pháp

- Đảm bảo là phần thảo luận sẽ tập trung vào những lựa chọn có thể đáp ứng như cầu riêng của khách hàng, có tính đến sở thích và những quan tâm lo lắng của họ.
- Cung cấp nhiều thông tin chi tiết hơn, điều này rất cần, về các lựa chọn mà khách hàng đang xem xét.
- Xem xét xem những ai khác có thể sẽ bị ảnh hưởng do từng quyết định.
- Cùng với khách hàng khám phá xem khách hàng sẽ nghĩ bạn tình của họ hay các thành viên trong gia đình của họ có thể sẽ phản ứng như thế nào khi khách hàng hành động như vậy (ví dụ khi đề nghị sử dụng bao cao su hay thảo luận về tình dục với bạn tình).

4. Giúp khách hàng tự đưa ra các quyết định thiết thực

- Hỏi khách hàng xem quyết định của họ là gì (tức là khách hàng sẽ chọn giải pháp nào).
- Để cho khách hàng tự mình giải thích vì sao họ lại có quyết định đó.
- Kiểm tra xem quyết định đó có phải là sự lựa chọn của khách hàng không, xem khách hàng có bị áp lực từ chồng/vợ, bạn tình, thành viên trong gia đình, bạn bè hay người cung cấp dịch vụ không.
- Giúp khách hàng đánh giá xem quyết định của họ có thực sự thực hiện được không trong hoàn cảnh mối quan hệ của khách hàng, về cuộc sống gia đình và về mặt kinh tế cùng với các vấn đề khác.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Một số câu hỏi của G4 "giúp đỡ"

(Ví dụ Trường hợp khách hàng lựa chọn biện pháp tránh thai)

1. Anh/chị thấy vấn đề gì mà anh chị nghĩ đến nhiều nhất hiện nay?
2. Theo anh chị việc anh chị tự quyết định về vấn đề của mình sẽ có ích lợi như thế nào?
3. Hiện nay anh chị đang cân nhắc những biện pháp tránh thai nào?
4. Anh chị có thể cho biết biện pháp tránh thai mà anh chị quan tâm sẽ có những ích lợi và hậu quả gì?
5. Biện pháp anh chị quan tâm có thật sự phù hợp với những gì anh chị cần và sở thích của anh chị không?
6. Anh chị có khả năng sử dụng biện pháp anh chị lựa chọn một cách hiệu quả không?

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Hướng dẫn phản hồi đóng vai tư vấn

Bắt đầu với khách hàng

Bạn cảm thấy thế nào khi đóng vai khách hàng?

Nhìn chung, người cung cấp dịch vụ có giải quyết những vướng mắc của bạn một cách thoả đáng không?

Những gì bạn thấy là người cung cấp dịch vụ làm tốt?

Theo bạn, những gì người cung cấp dịch vụ cần làm tốt hơn?

Với người cung cấp dịch vụ

Bạn cảm thấy thế nào khi đóng vai người cung cấp dịch vụ?

Bạn hài lòng với việc giải quyết vấn đề nào nhất, tại sao?

Những vướng mắc nào bạn cho rằng chưa hài lòng với việc giải quyết của mình, tại sao?

Nếu làm lại, bạn sẽ làm gì khác hơn?

Với cả nhóm

Người cung cấp đã làm tốt những gì, tại sao?

Những gì người cung cấp dịch vụ làm chưa tốt, tại sao?

Làm thế nào để người cung cấp dịch vụ tư vấn một cách có hiệu quả hơn?

G4

- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để giúp khách hàng xác định được những quyết định cần thiết?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để giúp được khách hàng sắp xếp ưu tiên cho những quyết định đó?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để giúp được khách hàng xác định lựa chọn tiềm năng cho từng quyết định cụ thể?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để giúp được khách hàng xem xét được những lợi ích, nhược điểm và hậu quả của từng lựa chọn?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để giúp được khách hàng đưa ra quyết định xác đáng?

Bài 25

Giúp khách hàng thực hiện quyết định - Thực hành tư vấn G5 (Giải thích)

Mục tiêu

- Xác định cách thức thực tế để giúp khách hàng xây dựng một kế hoạch thực hiện quyết định về SKSSTD của họ.
- Liệt kê các kỹ năng mà khách hàng có thể cần phải có để thực hiện kế hoạch.

Phương tiện

- Tờ giấy lật, bút viết và băng dính.
- Giấy lật đã chuẩn bị trước với các hướng dẫn đưa ý kiến phản hồi, từ Bài 16.

Chuẩn bị trước

1. Xem Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài. (Công cụ cho giảng viên là một "kế hoạch mẫu" cho một khách hàng muốn sử dụng biện pháp phòng vệ kép. Mẫu này không sử dụng trong phần này, nhưng có thể là một ví dụ cho học viên hay giảng viên.)
2. Chuẩn bị một tờ giấy lật ghi rõ 4 bước thực hiện quyết định (G5: "Giải thích").
3. Câu hỏi hướng dẫn cho phản hồi G5.

Thời gian

75 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Thảo luận	20 phút
	B. Trình diễn bài tập đóng vai/phản hồi	20 phút
	C. Thực hành đóng vai	20 phút
	D. Trình diễn đóng vai và thảo luận	15 phút

Các ý chính – Bài 25

- Đưa ra một quyết định về các vấn đề SKSSTD mới chỉ là bước đầu giúp khách hàng thoả mãn nhu cầu của mình. Sau khi ra quyết định là lúc khách hàng rời khỏi cơ sở y tế và phải tự thực hiện quyết định đó.
- Một số quyết định (ví dụ như sử dụng bao cao su) đòi hỏi sự phối hợp của cả khách hàng và bạn tình. Các quyết định khác (ví dụ như các cặp vợ chồng phải đi làm xét VNLQĐTD và HIV trước khi kết hôn) cần khách hàng tác động đến hành vi của người khác. Trong khi tư vấn, người cán bộ cung cấp dịch vụ có thể giúp khách hàng thực hiện quyết định của mình, bao gồm cả giúp khách hàng phát triển kỹ năng giao tiếp.
- Khi người cung cấp dịch vụ và khách hàng thảo luận về kế hoạch thực hiện quyết định, kế hoạch phải bắt đầu từ khách hàng. Vai trò của người cung cấp dịch vụ là giúp khách hàng những điểm cần cân nhắc, đảm bảo kế hoạch đó phù hợp với thực tế cuộc sống của họ và đó là kế hoạch họ có thể thực hiện được.
- Một vai trò quan trọng khác của người cung cấp dịch vụ là giúp khách hàng đoán trước những hậu quả của quyết định của mình và của kế hoạch thực hiện, và làm như thế nào để giải quyết những hậu quả đó.
- Bất cứ kế hoạch nào có liên quan đến thay đổi hành vi đều phải cụ thể. Điều này có nghĩa là khi khách hàng nói họ sẽ tiến hành một bước đặc biệt để làm thay đổi hành vi, bạn cần phải đặt ra những câu hỏi để khách hàng nói ra những bước cụ thể và suy nghĩ luôn những hậu quả có thể có.
- Những kỹ năng khách hàng cần phải có khi sắp thực hiện các quyết định là kỹ năng thương thuyết và kỹ năng giao tiếp với bạn tình, kỹ năng sử dụng bao cao su và cách sử dụng các biện pháp KHHGĐ khác.

Các hoạt động – Bài 25

Hoạt động A: Thảo luận (20 phút)

1. Giới thiệu hoạt động bằng việc nói với học viên rằng, điều quan trọng là khách hàng sau khi đã đưa ra quyết định cần phải có một kế hoạch cụ thể để thực hiện quyết định đó và khách hàng cần phải hình thành các kỹ năng cần thiết cho giao tiếp và thay đổi hành vi.
2. Phát Tài liệu phát tay 25b (G5: Giải thích). Tóm tắt 5 ý chính và lưu ý rằng trong phần này học viên sẽ thực hành 3 ý đầu còn ý thứ 4 và 5 sẽ làm ở bài sau.
3. Tập trung vào Bước 1 “Giúp khách hàng có một kế hoạch cụ thể để thực hiện quyết định”. Đọc to gạch đầu dòng thứ nhất “Phải hiểu rõ được là khách hàng sẽ làm gì, khi nào và như thế nào”. Yêu cầu học viên đưa ra các câu hỏi mà họ muốn hỏi để làm rõ kế hoạch của khách hàng (sử dụng hồ sơ khách hàng thứ tư làm ví dụ). (Xem các điểm cần thảo luận dưới đây về khả năng cho các điểm cần đề cập khi khách hàng muốn sử dụng bao cao su. Lưu ý việc sử dụng câu hỏi mở).



Các điểm thảo luận

- Cụ thể: Nếu khách hàng nói rằng họ định làm gì đó, hãy hỏi: “Anh/chị sẽ làm như thế nào?” và xác định rõ thời gian cũng như bối cảnh của việc thực hiện các bước tiếp theo của khách hàng.
- Hỏi khách hàng “Tiếp sau đây anh/chị sẽ làm gì?” là rất quan trọng vì sẽ giúp khách hàng xây dựng được một kế hoạch tốt để có thể giảm thiểu được nguy cơ của họ. Ví dụ: nếu một khách hàng nói là anh ấy sẽ sử dụng bao cao su, người cung cấp dịch vụ cần hỏi: “Anh chị sử dụng bao cao su có thường xuyên không?”, “Anh/chị sẽ mua bao cao su ở đâu?”, “Anh/chị có thể chi trả cho việc mua bao cao su không?”, “Anh/chị sẽ nói với bạn tình về việc sử dụng bao cao su như thế nào?” và “Anh/chị sẽ cất bao cao su ở đâu để khi dùng có thể lấy được ngay?”

4. Nhắc lại quá trình này cho tất cả các gạch đầu dòng còn lại.



Các điểm thảo luận

- Hỏi khách hàng về các hậu quả có thể xảy ra với kế hoạch của họ: “Bạn tình của anh/chị sẽ phản ứng như thế nào?”, “Anh/chị có sợ là sẽ có các phản ứng bất lợi không?”, “Liệu việc này có ảnh hưởng gì đến mối quan hệ của anh/chị không?”, “Anh/chị có thể trao đổi trực tiếp về kế hoạch này với bạn tình được không?”, và “Liệu nếu mình bắt đầu bằng việc trao đổi một cách gián tiếp thì có lợi hơn không?”
- Hỏi về các hỗ trợ xã hội khác: “Những ai khác trong số người quen của khách hàng có thể giúp họ? Ai có thể là người sẽ gây cản trở? Khách hàng có thể xoay xở với việc không nhận được sự hỗ trợ hay bị cản trở bởi người khác như thế nào?”
- Chuẩn bị một kế hoạch dự bị: Nếu kế hoạch này không thực hiện được thì khách hàng sẽ làm gì?

5. Tiếp tục với bước 2 và liên hệ với “khách hàng thứ sáu”, hỏi học viên: “Còn những thông tin gì nữa họ có thể phải giải thích với khách hàng?”
6. Với bước 3, hỏi: “Anh/chị sẽ làm gì để giúp khách hàng hiểu rõ được các trở ngại mà họ có thể gặp phải khi thực hiện kế hoạch?”
- * Lưu ý: Giảng viên cần đưa ra câu hỏi tại nhiều điểm và cần lựa chọn chỉ 1 đến 2 câu trả lời cho mỗi điểm.

Hoạt động B: Trình diễn đóng vai/phản hồi (20 phút)

1. Nhóm giảng viên sẽ trình diễn bài tập đóng vai với 3 bước đầu của G5. Sau đó, mỗi nhóm khách hàng sẽ đóng vai tương tự trong nhóm, sau đó một nhóm sẽ được chọn để trình diễn ở nhóm lớn.
2. Treo giấy lật và nhắc học viên về hồ sơ khách hàng thứ tư và tiến trình tư vấn ở những lần đóng vai trước. Giới thiệu lại khách hàng và người tư vấn, cũng như các vai khác nếu có. Nhắc học viên về Hướng dẫn phản hồi và nói rằng lần này cũng sẽ làm phản hồi như các lần trước.
3. Thực hiện bài tập đóng vai trong 10 phút. Cố gắng sử dụng các điểm thảo luận của học viên trong hoạt động A.
4. Yêu cầu học viên đưa ra ý kiến phản hồi về phần trình bày bài tập đóng vai.

Hoạt động C: Thực hành các bài tập đóng vai (20 phút)



1. Chia học viên thành 5 nhóm khách hàng và chuẩn bị đóng vai G5 với khách hàng. Họ sẽ có 5 phút chuẩn bị, 10 phút đóng vai và 5 phút phản hồi.
2. Mỗi nhóm sẽ làm phần chuẩn bị bài tập đóng vai trong 5 phút.

Gợi ý

Tìm ra ít nhất một nhóm mà trong nhóm đó có khách hàng cho là bạn tình sẽ không đồng ý với quyết định của mình. Tiếp cận nhóm này ngay từ đầu phần thảo luận và yêu cầu nhóm sẽ chuẩn bị bài đóng vai theo hướng như vậy.

3. Các nhóm bắt đầu phần đóng vai và dừng sau 10 phút.
4. Cho mỗi nhóm 5 phút để phản hồi.

Hoạt động D: Đóng vai trong nhóm lớn (15 phút)

1. Xác định nhóm sẽ làm phần trình diễn đóng vai. Tóm tắt về hồ sơ khách hàng với cả lớp và yêu cầu nhóm này trình bày rất tóm tắt kết quả của bước G5. Giới thiệu khách hàng và người cung cấp dịch vụ. Bắt đầu đóng vai.
2. Dừng lại sau 10 phút. Sử dụng hướng dẫn phản hồi để thảo luận trong 5 phút.

Gợi ý

Trong quá trình các nhóm đóng vai, đi xung quanh lớp để xác định nhóm sẽ lên trình bày trước cả lớp.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN 25a

G5: Bước “Giải thích”: Thực hiện quyết định

- **Giúp khách hàng phát triển một kế hoạch cụ thể để thực hiện quyết định**

1. Xác định rõ khách hàng sẽ làm những gì, thời gian và cách thức thực hiện.
2. Hỏi khách hàng về các hậu quả có thể có của kế hoạch này.
3. Hỏi khách hàng về những hỗ trợ xã hội, những người có thể giúp đỡ khách hàng.
4. Lên kế hoạch dự phòng (kế hoạch B) trong trường hợp kế hoạch đầu tiên không thực hiện được.

- **Cung cấp các thông tin chi tiết nếu cần để giúp khách hàng thực hiện quyết định**

Mục này bao gồm việc giải thích cho khách hàng về sử dụng một biện pháp tránh thai hay hướng dẫn việc sử dụng thuốc hoặc theo dõi về điều trị.

- **Xác định các khó khăn khi thực hiện quyết định**

Mục này bao gồm các chiến lược giải quyết các tác dụng phụ có thể có, sự phản kháng từ gia đình, các trở ngại về hậu cần, ví dụ như giá thành và đi lại.

- **Xác định các kỹ năng mà khách hàng cần có để thực hiện các quyết định**

Mục này bao gồm việc trao đổi về điều trị hoặc/và về thay đổi hành vi của đối tác và việc sử dụng bao cao su.

- **Thực hành kỹ năng nếu cần với sự giúp đỡ của người cung cấp dịch vụ**

1. Người cung cấp dịch vụ trình diễn sử dụng bao cao su và khách hàng thực hành cho đến khi cảm thấy thoải mái với việc này.
2. Khách hàng có thể thực hành kỹ năng trao đổi thông tin và thương thuyết bằng cách đóng vai với người cung cấp dịch vụ.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN 25b

Ví dụ về việc giúp khách hàng xây dựng kế hoạch thực hiện quyết định

Khách hàng mới sinh được 3 tháng. Khách hàng đã quyết định là muốn sử dụng vòng tránh thai và khách hàng cũng muốn đề nghị chồng sử dụng bao cao su vì nghi chồng mắc LQĐTD.

Để giảm nguy cơ nhiễm HIV/NTLQĐTD, có mang, và bạo lực, tôi sẽ:

- Nói chuyện với chồng mình về việc sử dụng biện pháp KHHGĐ và nói với anh ấy là tôi muốn sử dụng vòng tránh thai trong vài năm cho đến khi con chúng tôi lớn hơn.
- Nói với chồng mình rằng người cung cấp dịch vụ y tế cũng gợi ý việc dùng cả bao cao su để có thể cùng một lúc tránh bị có mang ngoài ý muốn và nhiễm NTLQĐTD.
- Mang về nhà những tài liệu của phòng khám về KHHGĐ và phòng tránh HIV/NTLQĐTD để chồng tôi có thể đọc những tài liệu đó và giải thích cho tôi. (Đây là một chiến lược nhằm thông báo cho chồng mà không đối đầu với chồng.)

Kế hoạch này sẽ thành công nếu chồng tôi:

- Sẵn sàng nói chuyện với tôi về KHHGĐ và phòng tránh HIV/ NTLQĐTD.
- Đồng ý cho tôi áp dụng một biện pháp KHHGĐ để tránh có thai, đồng thời sử dụng bao cao su để tránh bị nhiễm HIV và NTLQĐTD (hay chỉ sử dụng bao cao su cho cả hai mục đích).

Người có thể giúp tôi thực hiện kế hoạch này là:

- Người cung cấp dịch vụ
- Chồng
- Bản thân tôi
- Bạn
- Chị gái tôi

Tôi sẽ quay trở lại để xem kế hoạch của mình có được thực hiện tốt không:

- 30 ngày sau kể từ hôm nay

Trích từ: EngenderHealth năm 2002.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN 25c

Hướng dẫn phản hồi đóng vai tư vấn

Bắt đầu với khách hàng

- Bạn cảm thấy thế nào khi đóng vai khách hàng?
- Nhìn chung, người cung cấp dịch vụ có giải quyết những vướng mắc của bạn một cách thoả đáng không?
- Những gì bạn thấy là người cung cấp dịch vụ làm tốt?
- Theo bạn, những gì người cung cấp dịch vụ cần làm tốt hơn?

Với người cung cấp dịch vụ

- Bạn cảm thấy thế nào khi đóng vai người cung cấp dịch vụ?
- Bạn hài lòng với việc giải quyết vấn đề nào nhất, tại sao?
- Những vướng mắc nào điều gì bạn cho rằng chưa hài lòng với việc giải quyết của mình, tại sao?
- Nếu làm lại, bạn sẽ làm gì khác hơn?

Với cả nhóm

- Người cung cấp đã làm tốt những gì, tại sao?
- Những gì người cung cấp dịch vụ làm chưa tốt, tại sao?
- Làm thế nào để người cung cấp dịch vụ tư vấn một cách có hiệu quả hơn?

G5

- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để giúp khách hàng lập kế hoạch cụ thể và chi tiết để thực hiện quyết định?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào bổ sung được những thông tin cần thiết để giúp khách hàng thực hiện quyết định?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp khách hàng xác định được những khó khăn tiềm ẩn trong quá trình thực hiện kế hoạch?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp khách hàng xác định những kỹ năng cần thiết để thực hiện kế hoạch?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp được khách hàng phát triển và thực hành những kỹ năng đó?

Bài 26

Giúp khách hàng xây dựng kỹ năng thương thuyết với bạn tình và sử dụng bao cao su

Mục tiêu

- Xác định các vấn đề về xã hội và cá nhân đằng sau những khó khăn của khách hàng trong việc thảo luận các vấn đề về SKSSTD với bạn tình của mình.
- Giúp khách hàng thảo luận các vấn đề về SKSSTD với bạn tình của mình hiệu quả hơn.
- Thực hiện trình diễn sử dụng bao cao su và tư vấn với khách hàng.

Phương tiện

- Giấy lật, bút và băng dính.
- Tờ giấy lật đã chuẩn bị trước có hướng dẫn cách phản hồi – (có từ bài trước).
- Tờ giấy lật đã chuẩn bị trước có thông tin liên hệ của các cơ sở địa phương cho những người bị lạm dụng và bạo lực trong quan hệ - (có từ bài trước).

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài.
2. Chuẩn bị một tờ giấy lật cho Hoạt động A như hướng dẫn dưới đây:



Các trở ngại trong việc nói chuyện với bạn tình về các vấn đề SKSSTD

- Sợ bị bỏ rơi hoặc mất sự hỗ trợ.
- Sợ bị mất hoặc có thay đổi trong mối quan hệ.
- Sợ làm tổn thương tình cảm của bạn tình hoặc làm mất mặt bạn tình.
- Sợ bị xã hội lên án, sợ phải thay đổi.
- Sợ bị đánh, bị tổn thương.
- Thông tin sai về các hành vi nguy cơ.

Thời gian

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Động não/thảo luận.....	15 phút
	B. Làm việc theo cặp	25 phút
	C. Thảo luận	20 phút

Các ý chính – Bài 26

- Có nhiều lý do khách hàng có thể cảm thấy họ không thể thảo luận các vấn đề liên quan đến SKSSTD với bạn tình của mình; xác định được điều này là bước đầu quan trọng trong việc giúp khách hàng xác định quyết tâm vượt qua những rào cản đó và tìm cách để bắt đầu câu chuyện.
- Đề cập đến sự sợ hãi sâu xa hay các vấn đề xã hội đằng sau những lý do khách hàng không nói chuyện với bạn tình của họ cũng là khâu quan trọng không kém. Việc xác định những yếu tố gốc rễ đó có thể giúp khách hàng hiểu được sự sợ hãi và lo lắng của họ liên quan đến việc nói chuyện với bạn tình và cách thức để vượt qua những sợ hãi đó.
- Những lý do khiến khách hàng không cảm thấy họ có thể thảo luận vấn đề tình dục một cách cởi mở có thể là thật hay cũng có thể là chỉ là cảm nhận của khách hàng. Người cung cấp dịch vụ cần phải tôn trọng những lý do đó, thậm chí ngay cả khi suy nghĩ của khách hàng có thể không đúng với quan điểm của người cung cấp dịch vụ về thực tế.
- Nếu khách hàng cảm thấy mình không thể thảo luận về việc sử dụng bao cao su, không nên ép họ. Hãy khuyến khích họ đến lần sau để tiếp tục thảo luận. Cuối cùng, dù sao thì họ cũng là người hiểu nhiều nhất về mối quan hệ của mình. Việc thúc bách khách hàng đưa vấn đề này ra khi có sự bất công về quyền, đặc biệt khi có bạo lực hay lạm dụng có thể làm cho sức khỏe và cuộc sống của họ trở nên nguy hiểm.
- Thậm chí khi có bất công trong quyền hay bạo lực trong quan hệ, người phụ nữ vẫn có nhiều cách thương thuyết để có tình dục an toàn hơn và phòng tránh thai. Điều này thường đòi hỏi phải có tính sáng tạo và sẵn sàng điều chỉnh để phù hợp với nhu cầu của bạn tình. Trong đó, một số cách còn có thể được coi là "các chiến lược sống còn" vì đó là những cách cuối cùng giúp giảm thiểu tác hại. Bạn có thể nhận thấy điều này đôi khi không thoải mái hay thậm chí còn làm cho bạn chán nản, nhưng điều quan trọng là phải làm việc trong bối cảnh của khách hàng và không phán xét.
- Không phê phán bạn tình hay vợ/chồng. Cũng không đơn giản chỉ là gợi ý cho người phụ nữ đó từ bỏ bạn tình của mình. Mối quan hệ bị lạm dụng hay bị khống chế ít khi có thể được giải quyết bằng việc người phụ nữ bỏ đi và đó cũng luôn luôn không phải là một giải pháp tốt nhất hay thực tế nhất.
- Nhiều cán bộ cung cấp dịch vụ cảm thấy khó khăn trong điểm tư vấn này, phụ nữ có thể không dám rủ chồng mình đến gặp người cung cấp dịch vụ theo lời khuyến của bạn. Cần nhấn mạnh cho học viên biết họ làm cho khách hàng hiểu rằng, nếu họ không nói chuyện với chồng/bạn tình của mình và không rủ họ đến tư vấn thì điều gì sẽ xảy ra đối với sức khỏe và cuộc sống của họ.
- Trong xã hội Việt Nam, phụ nữ có thể hy sinh bản thân cho người khác, cán bộ cung cấp dịch vụ cần thảo luận với khách hàng về các giá trị trong cuộc sống và cho họ nhận biết được những hậu quả nếu họ không nói chuyện với chồng/bạn tình.
- Đề cập đến những hậu quả xấu có thể làm cho khách hàng cảm thấy thất vọng hơn và gây phản tác dụng đối với họ. Cán bộ cung cấp dịch vụ cần thảo luận cả những điểm khả quan với khách hàng, qua đó cũng hướng cho khách hàng đến những lựa chọn mới để họ hy vọng và thấy rằng sẽ có giải pháp cho vấn đề của họ chứ không phải là vô vọng.

- Bạn cần biết các dịch vụ hiện đang có sẵn trong cộng đồng cho những phụ nữ bị lạm dụng hay bị ngược đãi do vấn đề về giới, và bạn nên xây dựng cơ chế chuyển tuyến.
- Khả năng trình diễn việc sử dụng bao cao cu là một kỹ năng cơ bản của những người cung cấp dịch vụ SKSSTD. Sau khi người cung cấp dịch vụ trình diễn thì việc yêu cầu khách hàng thực tập kỹ năng cũng là một phần không kém quan trọng trong cuộc tư vấn.

Các hoạt động – Bài 26

Hoạt động A: Động não/thảo luận (15 phút)

1. Giải thích rằng mục tiêu của phần này là tập trung vào việc giúp cho khách hàng có được những kỹ năng cần thiết để thực hiện kế hoạch của họ. Xem tài liệu phát tay 25b và lưu ý rằng kỹ năng phổ biến nhất mà khách hàng cần có là việc sử dụng bao cao su đúng cách và khả năng trao đổi với bạn tình về các quyết định của mình. Vì hầu hết học viên đã được học về sử dụng bao cao su rồi nên phần này sẽ tập trung vào kỹ năng thương thuyết phục với bạn tình (mặc dù họ cũng sẽ được trình diễn phần sử dụng bao cao su trong thực hành tư vấn).
2. Giải thích rằng cho dù đã được tham dự một khoá tập huấn như thế này, cả người cung cấp dịch vụ và giảng viên đều có thể gặp khó khăn trong việc thảo luận với bạn tình của mình về các vấn đề tình dục và những băn khoăn về SKSSTD. Tuy nhiên trao đổi với bạn tình là một khâu rất quan trọng trong các kế hoạch thực hiện của khách hàng. Vì thế trong phần này, học viên sẽ thảo luận những khó khăn mà khách hàng có thể gặp phải khi trao đổi thẳng thắn với bạn tình của mình về tình dục và những cách mà người cung cấp dịch vụ có thể giúp họ trong việc xây dựng các kỹ năng và chiến lược thương thuyết phục bạn tình.
3. Yêu cầu học viên động não suy nghĩ để trả lời cho câu hỏi dưới đây. Viết câu trả lời lên một tờ giấy lật.
 - Tại sao khách hàng không thể nói với bạn tình của mình về những băn khoăn liên quan đến SKSSTD?

➡ Gợi ý

Các lý do cần đưa ra là:

- Bạn tình sẽ nghĩ là tôi lừa dối nếu tôi đề nghị anh ấy dùng bao cao su
- Chúng tôi yêu nhau, tại sao lại phải dùng bao cao su?
- Chúng tôi không bao giờ nói về những chuyện này cả.
- Những người như tôi không thể bị mắc các BLTQDTD được.
- Tôi không muốn bạn tình biết là tôi có quan hệ với người khác.
- Tôi không thể hỏi anh ấy về các mùi bất thường của anh ấy được vì như thế sẽ làm anh ấy rất xấu hổ.
- Tôi không thể nói với anh ấy là tôi bị đau khi quan hệ vì nhiệm vụ của người phụ nữ là phải đáp ứng nhu cầu quan hệ tình dục của chồng.
- Tôi không thể nói với anh ấy là tôi không thích quan hệ tình dục vì như thế thì anh ấy sẽ đi tìm người khác mất.
- Tôi sợ là bạn tình sẽ đánh tôi nếu tôi đề nghị anh ấy sử dụng bao cao su.



4. Treo tờ giấy lật ghi các “cản trở trong việc trao đổi với bạn tình...” Mô tả tóm tắt các cản trở và ghi chú là hầu hết các lý do này đều liên quan đến việc sợ bị mất hoặc thay đổi bạn tình. Liên hệ đến danh sách các lý do mà học viên vừa nêu lên, đề nghị học viên cho biết lý do nào là thuộc nhóm nào.

5. Yêu cầu học viên trả lời câu hỏi sau. Ghi các câu trả lời vào một tờ giấy lật.

- Bạn sẽ đưa ra các gợi ý nào cho khách hàng để giúp khách hàng họ có thể thảo luận được các vấn đề SKSSTD với bạn tình?



Các điểm thảo luận

- Xác định những lĩnh vực trong cuộc sống gia đình hay trong quan hệ mà thường được thảo luận giữa hai người. Hãy tìm xem có cách nào để những vấn đề về SKSSTD này được đề cập trong các cuộc thảo luận trên.
- Bắt đầu câu chuyện bằng việc nói rằng cô ấy vừa nghe được một điều gì đó khi đến phòng khám và không hiểu anh ấy có biết gì về những điều đó không.
- Gợi ý khách hàng mang về nhà một tờ gấp giới thiệu thông tin, khoe với bạn tình và hỏi không biết là anh ấy có thể giúp giải thích các điều viết trong giấy không.
- Khuyến khích khách hàng sử dụng một thủ thuật nào đó hoặc ca ngợi anh ấy để anh hiểu rằng vẫn còn nhiều quyền năng khi sử dụng bao cao su. (Lưu ý: Điều này có thể được coi là "chiến lược sống còn.")
- Gợi ý với khách hàng là cô ấy có vấn đề về sức khỏe và người cung cấp dịch vụ muốn nói chuyện với anh ấy (đánh giá cao vai trò của anh ấy trong gia đình) hoặc anh ấy phải giúp cô ra một số quyết định.
- Xác định các thành viên trong gia đình (của khách hàng hay của bạn tình) có thể ủng hộ họ. Yêu cầu những người này giúp khách hàng trao đổi những vấn đề đó với anh ấy.

Lưu ý đối với người cung cấp dịch vụ

- Sử dụng hình thức sắm vai với khách hàng để thực hành những chiến thuật này. Đôi khi sẽ rất có ích nếu trước hết cho khách hàng đóng vai bạn tình của mình và bạn sẽ sắm vai khách hàng để xem các vấn đề được thảo luận như thế nào. Sau đó lại đổi vai để tạo cơ hội cho khách hàng thực hành tự nói ra những điều đó.
- Không phán xét khách hàng cũng như bạn tình của họ. Phê phán bạn tình có thể làm họ không thấy thoải mái và sẽ kết thúc sớm cuộc tư vấn.
- Tôn trọng ý muốn và khả năng thuyết phục bạn tình của khách hàng. Nếu họ nói là không thể thảo luận điều này với bạn tình, hãy thử những khả năng khác. Nếu thực sự không còn cách khác, lên lịch hẹn khách hàng đến vào lần khác để tiếp tục thảo luận vấn đề này.
- Phụ nữ vẫn gặp nhiều khó khăn khi thảo luận về SKSSTD với bạn tình dù trong điều kiện tốt nhất. Vậy thì, những khó khăn này sẽ còn phức tạp hơn khi quan hệ của họ phải chịu cảnh bất công về quyền, bạo lực hay lạm dụng?
- Sẽ có ít cơ hội hơn cho những người phụ nữ bị bạn tình khống chế hay lạm dụng.
- Khách hàng sẽ cảm thấy áp lực lớn hơn để "giải quyết" các trục trặc trong quan hệ của họ.
- Khách hàng là phụ nữ có thể đang đau khổ và tuyệt vọng, và vì thế có thể sẽ ít quan tâm đến bản thân, không còn quan tâm đến an toàn tình dục hay KHHGĐ.

6. Hỏi học viên câu hỏi sau. Ghi các câu trả lời lên một tờ lật. Chú ý là một số gợi ý có thể giúp giảm nguy cơ bị gây hại của khách hàng. (Nói một cách khác là các gợi ý này phải là các giải pháp rất thực tế và mang tính sống còn rất quan trọng với khách hàng, người đang ở trạng thái rất dễ bị bạo hành).

- Bạn sẽ làm gì nếu khách hàng cương quyết từ chối việc thảo luận các vấn đề SKSSTD với bạn tình?



Các điểm thảo luận

Không phán xét cô ấy cũng như bạn tình của cô ấy. Phê phán bạn tình của cô có thể làm cô ấy không cảm thấy thoải mái và sẽ kết thúc cuộc tư vấn với bạn.

Tôn trọng ý muốn và khả năng thương thuyết với bạn tình của khách hàng. Nếu cô ấy nói là mình không thể thảo luận điều này với bạn tình của mình, hãy thử những khả năng khác.

Nếu thực sự không còn cách khác, lên lịch hẹn khách hàng đến vào lần khác để tiếp tục thảo luận vấn đề này.

7. Lưu ý là trong những tình huống tốt nhất, người phụ nữ vẫn có thể cảm thấy khó khăn khi thảo luận các vấn đề liên quan đến tình dục với bạn tình. Hãy hỏi học viên xem vấn đề này sẽ phức tạp hơn như thế nào nếu giữa hai người có sự bất bình đẳng hay đây là một mối quan hệ lạm dụng hoặc bạo lực. Liên hệ đến tờ lật về các nguồn lực sẵn có tại địa phương (đã có từ bài trước), có thể hỗ trợ cho những người phụ nữ bị lạm dụng hay bạo hành.



Các điểm thảo luận

Chúng ta thường có ít giải pháp hơn với những phụ nữ bị kiểm soát hoặc lạm dụng bởi bạn tình.

Người phụ nữ có thể đang cảm thấy rất đau khổ hoặc tuyệt vọng, và do vậy không quan tâm nhiều đến việc chăm sóc bản thân thông qua quan hệ tình dục an toàn và kế hoạch hoá gia đình.

Việc thúc bách khách hàng thảo luận về bao cao su hoặc BLTQĐTD với bạn tình trong khi hai người đang ở mối quan hệ bất bình đẳng, bạo lực hoặc lạm dụng có thể đẩy khách hàng vào tình trạng nguy hiểm đến sức khoẻ hoặc tính mạng.

Hoạt động B: Làm việc theo cặp (25 phút)



1. Yêu cầu học viên chia thành cặp và chuẩn bị đóng vai hướng dẫn kỹ năng sử dụng bao cao su cho khách hàng. Họ sẽ có 5 phút chuẩn bị, 10 phút đóng vai và 5 phút phản hồi.

Gợi ý

Đề ý xem có học viên nào chưa từng thực hiện đóng vai trong tư vấn trong vai trò người tư vấn. Nếu có học viên như vậy, phải đảm bảo là những học viên này sẽ được đóng cặp với những người đã thực hành tư vấn (những người này sẽ đóng vai làm khách hàng). Nếu có thể, những người này nên ở cùng một nhóm khách hàng. Nếu không thì "khách hàng" sẽ đóng vai theo hồ sơ khách hàng của người đóng vai "tư vấn". Có thể cần thêm một số phút để người khách hàng mới này thích ứng được vai trò mới của mình.

2. Cho mỗi cặp 5 phút chuẩn bị. Sau đó yêu cầu họ bắt đầu đóng vai hướng dẫn sử dụng bao cao su. Dừng phần đóng vai sau 5 phút và yêu cầu các cặp tiếp tục thực hành phần tư vấn kỹ năng trao đổi với bạn tình.
3. Các cặp sẽ có 5 phút để phản hồi theo hướng dẫn phản hồi đã có từ bài trước.

Lưu ý

Một trong những tác dụng phụ của bao cao su thường được người cung cấp dịch vụ nhắc đến là làm giảm khoái cảm. Tuy nhiên, người cung cấp dịch vụ cần chú ý khi thảo luận với khách hàng về điểm này vì bao cao su làm giảm ít nhiều khoái cảm nhưng lại có thể giúp làm giảm xuất tinh sớm và giúp dương vật người đàn ông cương cứng lâu hơn.

Hoạt động C: Thảo luận (20 phút)

1. Lưu ý là trong cả quá trình đào tạo, các học viên đã thực hành một cuộc tư vấn lý tưởng, tức là thực hiện tư vấn 10 phút cho mỗi bước và còn thậm chí thêm vào 5 phút ở G5. Tuy nhiên, phải thừa nhận là trên thực tế hầu như sẽ không thể có nhiều thời gian như thế để tư vấn. Do vậy, điều khó khăn nhất ở đây là phải xác định những điểm nào là quan trọng nhất trong tư vấn cho mỗi cá nhân khách hàng để có thể đáp ứng được nhu cầu của họ trong thời gian giới hạn.
2. Với lưu ý này, và để chuẩn bị cho phần thực hành tư vấn cuối cùng, mà sẽ chỉ là 10 phút cho toàn bộ cuộc tư vấn, hỏi học viên:
 - Chúng ta học được gì từ bài này về trao đổi thông tin với bạn tình?
 - Làm thế nào để chúng ta có thể đưa các điểm này vào trong hoạt động tư vấn của chúng ta?

Tổng kết cuối ngày

1. Bắt đầu phần tổng kết cuối ngày bằng việc phát Tài liệu phát tay 26c (G6: Gặp lại). Lưu ý học viên bước cuối cùng này chắc hẳn đã rất quen thuộc với học viên. Và trong phần thực hành tư vấn cuối cùng của ngày hôm sau, các học viên cũng sẽ thực hành cả phần này.
2. Khuyến khích học viên tận dụng thời gian để cả nhóm làm việc cùng một hồ sơ khách hàng, gặp nhau và trao đổi xem làm thế nào họ có thể cô đọng toàn bộ cuộc tư vấn trong 10 phút.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

G6. Gặp lại

- **Đặt kế hoạch theo dõi tiếp theo**
 1. Mời khách hàng quay lại để thăm khám kiểm tra và để hỗ trợ tiếp cho khách hàng về ra quyết định, thương thuyết phục và thay đổi hành vi
 2. Giải thích thời gian cần khám lại và thời gian liên quan tới việc cung cấp tiếp các biện pháp tránh thai.
 3. Chuyển khách hàng đến các dịch vụ mà cơ sở của bạn không cung cấp.
- **Cung cấp tài liệu truyền thông**
- **Tạm biệt khách hàng**

Hướng dẫn phản hồi đóng vai tư vấn

Bắt đầu với khách hàng:

Bạn cảm thấy thế nào khi đóng vai khách hàng?

Nhìn chung, người cung cấp dịch vụ có giải quyết được những vướng mắc của bạn một cách thoả đáng không?

Những gì bạn thấy là người cung cấp dịch vụ làm tốt?

Theo bạn, những gì người cung cấp dịch vụ cần làm tốt hơn?

Với người cung cấp dịch vụ:

Bạn cảm thấy thế nào khi đóng vai người cung cấp dịch vụ?

Bạn hài lòng với việc giải quyết vấn đề nào nhất, tại sao?

Những vướng mắc nào bạn cho rằng chưa hài lòng với việc giải quyết của mình, tại sao?

Nếu làm lại, bạn sẽ làm gì khác hơn?

Với cả nhóm:

Người cung cấp đã làm tốt những gì, tại sao?

Những gì người cung cấp dịch vụ làm chưa tốt, tại sao?

Làm thế nào để người cung cấp dịch vụ tư vấn một cách có hiệu quả hơn?

G6:

Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp được khách hàng lập kế hoạch theo dõi tiếp?

Thuyết phục dùng BCS như thế nào?

1. “Anh không cần dùng BCS. Anh không quan hệ tình dục hàng tháng nay rồi, nên anh biết là anh chẳng có bệnh gì cả.”
Có thể đáp lại: “Như vậy thật tốt. Theo em nghĩ thì em cũng không có bệnh tật gì. Nhưng em vẫn muốn dùng BCS vì biết đâu 1 trong 2 chúng mình bị nhiễm bệnh mà không biết vì sao.”
2. “Nếu anh phải dừng lại để đeo bao, anh sẽ không thấy hứng thú nữa.”
Có thể đáp lại: “Em có thể giúp anh đeo nó vào. Bằng cách đó, anh sẽ vẫn có hứng thú và cả hai chúng mình đều được bảo vệ.”
3. “BCS thật là rắc rối, và mùi của nó thế nào ấy.”
Có thể đáp lại: “Nó không đến nỗi thế đâu. Và đôi khi tình dục cũng rắc rối đấy chứ. Nhưng bằng cách này chúng mình có thể cùng được vui vẻ và tránh được mang thai ngoài ý muốn và cả HIV, bệnh lây truyền qua đường tình dục.”
4. “Chúng mình không dùng BCS, chỉ lần này thôi.”
Có thể đáp lại: “Không. Một lần cũng đủ để có thai hoặc bị nhiễm bệnh.”
5. “Em chưa bao giờ đề nghị anh dùng BCS trước đây cả. Em đang có vấn đề gì phải không?”
Có thể đáp lại: “Không phải vậy. Em chỉ nghĩ là mình đã sai khi không dùng BCS trong thời gian qua. Một trong 2 chúng mình có thể đã bị nhiễm bệnh mà không biết. Đảm bảo an toàn là cách tốt nhất.”
6. “Nếu em thực sự yêu anh thì không nên bắt anh phải đeo bao.”
Có thể đáp lại: “Nếu anh thực sự yêu em thì anh nên phòng tránh cho anh và em không bị nhiễm bệnh và có thai ngoài ý muốn để chúng mình có thể ở bên nhau lâu dài và khỏe mạnh.”
7. “Vì sao em yêu cầu anh dùng BCS?”
Có thể đáp lại: “Không phải là sạch hay bẩn mà là để tránh thai và các nguy cơ nhiễm bệnh.”
8. “Chỉ những người quan hệ tình dục đường hậu môn mới cần dùng BCS mà anh thì không thế.”
Có thể đáp lại: “Không đúng đâu. Một người có thể bị nhiễm bệnh qua bất kì hình thức nào, kể cả những gì chúng mình làm cùng nhau.”
9. “BCS không vừa với anh.”
Có thể đáp lại: “BCS có thể dẫn rộng ra rất nhiều. Vậy chúng mình có thể tìm thấy cái vừa với anh.”
10. “Tại sao chúng mình phải dùng BCS. Chúng sẽ rách thôi.”
Có thể đáp lại: “Thực tế là BCS đã được kiểm nghiệm trước khi bán, vì vậy những trường hợp bị rách là rất hiếm, nhất là khi ta biết sử dụng đúng cách, mà em thì biết.”
11. “Điều gì sẽ xảy ra nếu bao bị tuột? Nó có thể biến mất bên trong em và em sẽ bị ốm thậm chí có thể chết. Em có muốn điều đó không?”

Có thể đáp lại: “BCS không thể biến đi đâu trong em được. Nếu bao bị tuột, nó sẽ nằm trong âm đạo của em và có thể lấy nó ra dễ dàng.”

12. “Nếu em không muốn có thai, sao em không uống thuốc tránh thai?”

Có thể đáp lại: “Vi uống thuốc tránh thai chỉ giúp tránh thai thôi, còn BCS vừa giúp tránh thai và các bệnh lây nhiễm.”

13. “Anh sẽ không dùng BCS đâu, thế nhé. Chúng mình làm chuyện ấy đi.”

Có thể đáp lại: “Không. Em sẽ không làm chuyện ấy khi không dùng BCS.”

14. “Có ai dùng BCS đâu. Tại sao chúng mình phải làm khác người như vậy?”

Có thể đáp lại: “Bởi vì có rất nhiều người không dùng BCS đã dẫn đến kết cục nhiễm HIV.”

15. “Em là một người phụ nữ. Sao em lại có thể đề nghị anh dùng BCS? Liệu anh có thể tôn trọng em sau việc này được nữa không?”

Có thể đáp lại: “Anh cần tôn trọng em thậm chí tôn trọng hơn nữa vì em là người có trách nhiệm. Em đề nghị việc này vì em quan tâm tới anh và tôn trọng bản thân mình, em thấy cần bảo vệ chính mình. Thế thôi mà”

Bài 27

Tổng Thực hành

Mục tiêu

- Trình diễn các kỹ năng tư vấn lồng ghép SKSSTD thông qua đóng vai hoặc phần thực hành.
- Đánh giá các nhu cầu và nguy cơ của khách hàng, giải quyết các vấn đề về nội dung và tư vấn.
- Áp dụng những nguyên tắc và cách tiếp cận được thảo luận trong phần đào tạo này

Phương tiện

- Giáo cụ cho các phần sắm vai (như giáo cụ trực quan và tài liệu có thể tìm thấy trong các cơ sở chăm sóc SKSS hay tư vấn).
- Các tờ lật ghi hồ sơ khách hàng (của Bài 5).

Chuẩn bị trước

1. Xem lại Các hoạt động và Tài liệu phát tay của bài, bao gồm cả “Công cụ cho giảng viên” về các câu hỏi cụ thể cần hỏi để những người quan sát có thể phản hồi chi tiết hơn.
2. Chuẩn bị tờ giấy lật với 8 điểm in đậm của phần "Hướng dẫn quan sát và phản hồi cho thực hành tư vấn" (Công cụ cho giảng viên hoặc Tài liệu phát tay 27b).
3. Chuẩn bị thêm một tờ giấy lật với hướng dẫn phản hồi cho "người cung cấp dịch vụ" và "khách hàng" trong bài tập sắm vai (xem bảng dưới đây).
4. Chuẩn bị sẵn tờ giấy lật có viết hướng dẫn cách phản hồi.

Phản hồi sắm vai

- “Khách hàng”: “Người cung cấp dịch vụ” có đáp ứng được nhu cầu của anh/chị không? Có câu hỏi nào mà anh/chị muốn nói hoặc hỏi mà anh/chị cảm thấy không thể nói ra được không? Tại sao?
- “Người cung cấp dịch vụ”: Điều gì anh/chị cho là mình đã làm tốt? Điều gì anh/chị cho là mình cần làm tốt hơn nữa?

5. Dán tờ giấy lật có hồ sơ khách hàng của Bài 5 lên chỗ nào mà mọi học viên đều có thể nhìn thấy.

Thời gian

130 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Bài tập nhóm nhỏ	15 phút
	B. Sắm vai/phản hồi (vòng 1)	100 phút
	(Mỗi nhóm 20 phút: 10 phút sắm vai, 10 phút phản hồi)	
	C. Tóm tắt/thảo luận (cả lớp hoặc theo nhóm)	15 phút

Các ý chính – Bài 27

- Phần thực hành tư vấn này là sự tổng hợp của tất cả những phần thực hành ngắn đã thực hiện trong đợt tập huấn. Khi bạn cố gắng "gộp tất cả vào với nhau" bạn có thể sẽ thấy khó có thể nhớ hết được các bước hay các câu hỏi cụ thể. Điều này hoàn toàn bình thường khi học một kỹ năng mới; hoặc học lại một lĩnh vực mà bạn đã sẵn có một số kỹ năng và kinh nghiệm.
- Dù bạn sử dụng bất cứ phương thức tư vấn nào thì điều quan trọng nhất là phải tập trung vào nhu cầu của khách hàng và làm cách nào để có thể giúp được khách hàng của mình.
- Cũng như bất cứ một kỹ năng mới nào, tư vấn lồng ghép SKSSTD sẽ dễ dàng hơn khi bạn được thực hành. Sau đợt tập huấn này, bạn cần tiếp tục thực hành những kỹ năng tư vấn và thảo luận những nội dung này với đồng nghiệp, bạn bè của bạn và với mọi người trong gia đình. Bạn có thể rất buồn cười vì không ngờ bạn và mọi người lại có thể cảm thấy lúng túng đến thế khi nói về tình dục và tầm quan trọng của nó trong công việc của bạn, tuy nhiên nếu bạn vẫn cứ tiếp tục nói và cho đến một ngày bạn sẽ thấy là bạn không còn lúng túng nữa.
- Thời gian là mối quan tâm chính đối với hầu hết những người cung cấp dịch vụ đang ở giai đoạn xây dựng kỹ năng tư vấn. Họ thường lo là mình không có đủ thời gian để tiến hành tư vấn tốt. Điều này cũng trở nên dễ dàng hơn thông qua thực hành. Trong bài này, bạn hãy nghĩ cách để tiết kiệm thời gian trong phần đóng vai và nói lên ý kiến của bạn trong phần phản hồi (Điều này sẽ được thảo luận chi tiết hơn trong Bài 28.)

Các hoạt động – Bài 27

Hoạt động A: Bài tập nhóm nhỏ (15 phút)

1. Giải thích cấu trúc và thời gian cho thực hành tư vấn. Sau 15 phút chuẩn bị, mỗi nhóm sẽ có 10 phút để tiến hành bài tập sắm vai của mình cho toàn bộ phần tư vấn và 5 phút cho ý kiến phản hồi.
2. Giải thích với học viên là sẽ có một hướng dẫn phản hồi mới cho phần này. Dán và xem nhanh bản hướng dẫn phản hồi cho khách hàng và người tư vấn và phát Tài liệu phát tay 27b. Nhắc học viên là các bước của G6 đã được ghi trong Tài liệu phát tay 26c.
3. Chia học viên thành 3 nhóm theo hồ sơ khách hàng đã làm từ ngày 5 và học viên chuẩn bị thảo luận phần đóng vai của mình.

Hoạt động B: Đóng vai/phản hồi (100 phút)

1. Yêu cầu một nhóm xung phong bắt đầu phần đóng vai. Trước khi phần sắm vai bắt đầu, giới thiệu tóm tắt hồ sơ khách hàng của nhóm (từ Bài 6).
2. Nhóm trình diễn bài tập sắm vai. (10 phút)
3.  Hướng dẫn phản hồi, sử dụng tờ giấy lật phản hồi phần sắm vai của "người cung cấp dịch vụ" và "khách hàng", sau đó tập trung vào 2 lĩnh vực chủ chốt phần "Hướng dẫn quan sát và phản hồi" để lấy ý kiến nhận xét của các học viên khác. (10 phút)

➡ Gợi ý

Để giúp học viên thực hiện phần phản hồi nhanh 10 phút này, trong khi các nhóm thực hành, giảng viên cần phải quan sát để xác định những điểm mạnh nhất và yếu nhất của nhóm để sau đó hướng học viên tập trung vào thảo luận hai phần này.

Nhắc lại các Bước 1, 2 và 3 cho 4 nhóm còn lại.

Hoạt động C: Tóm tắt/Thảo luận (15 phút)

1. Yêu cầu học viên cho biết họ đã học được điều gì trong phần thực hành này
2. Yêu cầu học viên tóm tắt lại các điểm quan trọng nhất mà họ học được qua phần thực hành tư vấn này.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Hướng dẫn phản hồi đóng vai tư vấn

Bắt đầu với khách hàng:

Bạn cảm thấy thế nào khi đóng vai khách hàng?

Nhìn chung, người cung cấp dịch vụ có giải quyết những vướng mắc của bạn một cách thoả đáng không?

Những gì bạn thấy là người cung cấp dịch vụ làm tốt?

Theo bạn, những gì người cung cấp dịch vụ cần làm tốt hơn?

Với người cung cấp dịch vụ:

Bạn cảm thấy thế nào khi đóng vai người cung cấp dịch vụ?

Bạn hài lòng với việc giải quyết vấn đề nào nhất, tại sao?

Những vướng mắc nào bạn cho rằng chưa hài lòng với việc giải quyết của mình, tại sao?

Nếu làm lại, bạn sẽ làm gì khác hơn?

Với cả nhóm:

Người cung cấp đã làm tốt những gì, tại sao?

Những gì người cung cấp dịch vụ làm chưa tốt, tại sao?

Làm thế nào để người cung cấp dịch vụ tư vấn một cách có hiệu quả hơn?

Những câu hỏi cụ thể cho từng bước G

G1:

- Người cung cấp dịch vụ đã làm quen như thế nào?
Người cung cấp dịch vụ đã làm gì để giải thích và khẳng định sự bí mật cũng như giúp khách hàng cảm thấy thoải mái?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào xác định được lý do đến với dịch vụ của khách hàng?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để giới thiệu được các chủ đề về giới tính và tình dục với khách hàng?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giải thích được sự cần thiết phải bàn về HIV và NTLQĐTD với khách hàng?

G2:

- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để đánh giá được sự hiểu biết của khách hàng về những lo lắng liên quan đến SKSSTD của họ cũng như mong đợi của khách hàng với người cung cấp dịch vụ trong lần tư vấn này?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để tìm hiểu được lịch sử SKSSTD của khách hàng, ví dụ: KHHGĐ, thai nghén, HIV và NTLQĐTD?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để tìm hiểu được phạm vi mối quan hệ tình dục của khách hàng?

- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để tìm hiểu được những nhân tố tác động tới hoặc giảm thiểu khả năng tự kiểm soát của khách hàng trong việc ra quyết định?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để tìm hiểu được quan niệm về nguy cơ của khách hàng?

G3:

- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để tìm hiểu được nhận thức của khách hàng về SKSSTD, đặc biệt là những vấn đề liên quan đến nguy cơ về SKSSTD trong đời sống của khách hàng?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để chắc chắn rằng thông tin cung cấp cho khách hàng đã được chọn lựa phù hợp với hoàn cảnh và vấn đề của họ?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để đánh giá nguy cơ?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp được khách hàng tự đánh giá nguy cơ khi cần thiết?

G4:

- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp khách hàng xác định được những quyết định cần thiết?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp được khách hàng sắp xếp ưu tiên cho những quyết định đó?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp khách hàng xác định lựa chọn tiềm năng cho từng quyết định cụ thể?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp được khách hàng xem xét được những lợi ích, nhược điểm và hậu quả của từng lựa chọn?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp được khách hàng đưa ra quyết định xác đáng?

G5:

- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào để giúp khách hàng lập kế hoạch cụ thể và chi tiết để thực hiện quyết định?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào bổ sung được những thông tin cần thiết để giúp khách hàng thực hiện quyết định?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp khách hàng xác định được những khó khăn tiềm ẩn trong quá trình thực hiện kế hoạch?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp khách hàng xác định những kỹ năng cần thiết để thực hiện kế hoạch?
- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp được khách hàng phát triển và thực hành những kỹ năng đó?

G6:

- Người cung cấp dịch vụ đã làm thế nào giúp được khách hàng lập kế hoạch theo dõi tiếp?

Bài 28

Đáp ứng nhu cầu của người CCDV và khắc phục những rào cản đối với TVLG SKSSTD

Mục tiêu

- Mô tả ba lĩnh vực nhu cầu của nhân viên chăm sóc y tế và cho các ví dụ về ứng dụng trong tư vấn lồng ghép về SKSSTD
- Xác định những rào cản với việc cung cấp tư vấn lồng ghép về SKSSTD tại các cơ sở y tế và cách thức để vượt qua những rào cản đó
- Đưa ra ít nhất hai cách thức để tiết kiệm thời gian trong tư vấn và giải thích những cách làm đó có thể được áp dụng như thế nào tại cơ sở làm việc của bạn.

Phương tiện

- Giấy lật, bút viết và băng dính

Chuẩn bị trước

1. Xem bài 28 trong sách dành cho học viên.
2. Chuẩn bị giấy lật có tiêu đề “Những nhu cầu của các nhân viên chăm sóc y tế,” liệt kê 3 nhóm nhu cầu (Hoạt động A).
3. Chuẩn bị các thẻ bìa để làm bài tập theo cặp về liệt kê các rào cản đối với tư vấn lồng ghép SKSSTD và cách khắc phục (xem Hoạt động B và Công cụ cho giảng viên của bài này. Nhớ để cột “cách khắc phục” rộng hơn cột “các rào cản”)
4. Xem Công cụ cho giảng viên của bài này có ý tưởng giúp hướng dẫn thảo luận về các cách thức khắc phục rào cản đối với tư vấn lồng ghép về SKSSTD (Hoạt động C).

Thời gian

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Trình bày.....	5 phút
	B. Làm việc theo cặp.....	10 phút
	C. Thảo luận.....	15 phút
	D. Trình bày.....	30 phút

Các ý chính – Bài 28

Những nhu cầu của nhân viên y tế

- Những nhu cầu chung của nhân viên y tế được mô tả trong 3 nhóm:
 - Hỗ trợ, giám sát và quản lý cơ sở.
 - Thông tin, tập huấn và phát triển.
 - Cung ứng, thiết bị và cơ sở hạ tầng.

Những rào cản

- Những rào cản thông thường nhất trong việc cung cấp tư vấn lồng ghép về SKSSTD mà các nhân viên y tế thường đưa ra là:
 - Không đủ thời gian để tư vấn đầy đủ cho từng khách hàng một.
 - Không đủ không gian để đảm bảo tính riêng tư khi tư vấn và bí mật khi thảo luận giữa các nhân viên.
 - Không có sự hỗ trợ từ đồng nghiệp và cấp trên để có những thay đổi cần thiết giúp cho tư vấn có hiệu quả (ví dụ: về không gian và thời gian).
 - Các nhân viên khác thiếu nhận thức về tầm quan trọng của tư vấn.
 - Ngượng khi đưa các vấn đề về quan hệ tình dục và hành vi tình dục với khách hàng.
 - Ngại công nhận những nhu cầu về SKSSTD của khách hàng mà cơ sở của mình không đáp ứng được hoặc không biết phải giới thiệu đi đâu.
 - Các chiến lược để tiết kiệm thời gian.
- **Đánh giá chính xác:** Chìa khoá để tiết kiệm thời gian tư vấn là đánh giá chính xác nhu cầu, kiến thức và mối quan tâm của khách hàng; sau đó ưu tiên nhu cầu cần phải được giải quyết ngay và những nhu cầu nào có thể giải quyết sau hay được giải quyết ở chỗ khác.
- **Cung cấp thông tin theo nhu cầu của khách hàng:** Điều quan trọng là không lãng phí thời gian cung cấp những thông tin khách hàng không cần hay thông tin khách hàng đã biết rồi. Quy luật tốt nhất là khách hàng phải là người nói chính ngay từ đầu phần tư vấn cho đến khi bạn hiểu rõ ràng vấn đề của họ là gì và quyết định họ cần phải đưa ra là gì.
- **Giáo dục theo nhóm trước khi tư vấn:** Như chúng ta đã thấy trong phần sử dụng ngôn ngữ đơn giản, có thể tiết kiệm được nhiều thời gian khi tư vấn được cung cấp dưới hình thức giáo dục theo một nhóm trước khi có tư vấn từng cá nhân. Cũng như vậy nếu nhân viên tiếp nhận thu thập thông tin cơ bản từ khách hàng thì người cung cấp dịch vụ chỉ cần xem những thông tin đó.

Các ý chính – Bài 28 (tiếp theo)

- *Sử dụng các nhân viên khác:* Ở một số cơ sở y tế, nhân viên phi lâm sàng có thể thực hiện cấp độ tư vấn cơ bản trong khi đó các nhân viên lâm sàng sẽ giải quyết các vấn đề về chẩn đoán và điều trị. Nói tóm lại, phương pháp tiếp cận tư vấn theo nhóm có thể được sử dụng để giải quyết các khía cạnh nhu cầu khác nhau của khách hàng.
- *Chuyển tuyến và hẹn đến lần sau:* Một cách thức quan trọng làm cho tư vấn có hiệu quả hơn là giới thiệu khách hàng đến các cơ sở dịch vụ tư vấn chuyên sâu do các dịch vụ về SKSSTD không có tại cơ sở của mình. Khách hàng cũng có thể được hẹn đến lần sau để giải quyết các vấn đề không khẩn cấp lắm. Nhờ đó người cung cấp dịch vụ có thể tập trung ngày hôm đó vào các vấn đề ưu tiên nhất. Tuy nhiên, yêu cầu khách hàng quay trở lại để có các dịch vụ bổ sung có thể tạo gánh nặng không cần thiết. Vì họ có thể không đến chỗ bạn giới thiệu hay có thể sẽ không đến lần hẹn sau, điều quan trọng là phải làm rõ ràng về những nhu cầu cấp thiết cần ưu tiên giải quyết và phải bảo đảm là những nhu cầu ưu tiên đó phải được giải quyết ngay trong lần tư vấn này.

Các hoạt động – Bài 28

Hoạt động A: Trình bày (5 phút)

1. Giải thích rằng sau khi đã biết được một chút về thực tế của tư vấn lồng ghép SKSSTD thông qua thực hành tư vấn, học viên cần phải cân nhắc xem người cung cấp dịch vụ cần những gì để họ có thể cung cấp tư vấn một cách có hiệu quả và họ có thể khắc phục như thế nào những rào cản vốn có hay những vấn đề có thể xảy ra.



2. Dán giấy lật về những nhu cầu của người cung cấp dịch vụ, mô tả tóm tắt ba nhóm nhu cầu và giải thích tại sao chúng lại rất quan trọng (xem sách dành cho học viên, Tài liệu phát tay 28b). Lưu ý với học viên là bạn sẽ quay trở lại nói về các thể loại này ở phần cuối của bài.

Những nhu cầu của nhân viên chăm sóc y tế

- Hỗ trợ, giám sát và quản lý (H)
- Thông tin, đào tạo và phát triển (T)
- Cung ứng, thiết bị và hạ tầng cơ sở (C)

Hoạt động B: Làm việc theo cặp (10 phút)



1. Đề nghị học viên làm việc theo cặp. Phát các thẻ bìa. Mỗi cặp, trong vòng 5 phút hãy nghĩ ra 3 cản trở đối với việc cung cấp dịch vụ tư vấn lồng ghép SKSSTD theo thực tế công việc của họ khi trở về đơn vị. Viết mỗi cản trở lên một thẻ bìa. Nhắc học viên viết to để mọi người đều nhìn được (5 phút).
2. Sau 5 phút, yêu cầu các cặp lần lượt lên dán thẻ bìa của mình lên bảng. Các thẻ cùng ý sẽ được xếp cùng một chỗ (2 phút).
3. Sau khi học viên đã dính tất cả các thẻ lên bảng. Đề nghị học viên xếp vào các nhóm nhu cầu của người cung cấp dịch vụ: H, T hay C (3 phút).

Hoạt động C: Thảo luận (15 phút)

Chia học viên làm 3 nhóm và chia đều các khó khăn, chia theo HTC, trong danh sách học viên nêu ra vào các nhóm. Mỗi nhóm sẽ thảo luận xem làm thế nào để giải quyết hay vượt qua các khó khăn này. Lưu ý học viên là loại nhu cầu của khó khăn này đã là một gợi ý về giải pháp rồi. Dừng phần thảo luận sau 10 phút.

Lưu ý: Nhà quản lý và giám sát viên phải đề cập đến nhu cầu khuyến khích và thưởng cho những người cung cấp dịch vụ vì đã có những thay đổi cần thiết cho việc cung cấp tư vấn lồng ghép về SKSSTD. Công cụ cho giảng viên của bài này có đưa ra 10 ý tưởng khích lệ nhân viên; những điều này có thể in ra và phân phát cho những nhà quản lý và giám sát viên đang tham gia khoá đào tạo này.

Hoạt động D: Trình bày (30 phút)

1. Mỗi nhóm trình bày kết quả thảo luận của mình. Giảng viên nhận xét và kết luận dựa vào phần Công cụ cho giảng viên.
2. Lưu ý rằng “không có đủ thời gian” là vấn đề thường xuyên trong tư vấn liên quan đến bất cứ hình thức chăm sóc sức khỏe nào. Đó là vì một số lý do mà người cung cấp dịch vụ không kiểm soát được. Phần thảo luận này sẽ tập trung vào những điều chúng ta có thể làm để tận dụng một cách tốt nhất thời gian cho tư vấn lồng ghép SKSSTD. Dựa trên các điểm học viên đã trình bày và dựa vào Công cụ cho giảng viên, tóm tắt một số điểm có thể làm được để tiết kiệm thời gian

Gợi ý

Một chiến lược ngoài tầm kiểm soát của người cung cấp dịch vụ nhưng có thể được giải quyết thông qua khóa tập huấn này là tăng cường hỗ trợ hơn nữa cho tư vấn lồng ghép về SKSSTD từ cán bộ quản lý dự án và giám sát viên. Ví dụ, nếu cán bộ quản lý và giám sát viên hiểu được tầm quan trọng của việc cần phải có thêm thời gian để tiến hành đánh giá đầy đủ nguy cơ, họ có thể điều chỉnh một số điều kiện làm việc đã hạn chế thời gian cho tư vấn. (Giả sử một số giám đốc và giám sát viên có tham dự trong khoá tập huấn này.) Một giải pháp nữa là có thể thiết kế một khóa tập huấn ngắn hạn hơn dành cho giám đốc chương trình và giám sát viên, vừa nhằm tăng cường giám sát học viên sau khi họ trở về cơ sở sau khi dự tập huấn vừa khuyến khích sự hỗ trợ hơn nữa việc thực hiện những thay đổi có thể cần thiết cho việc cung cấp tư vấn có chất lượng.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

Dưới đây là một số ví dụ về các rào cản mà người cung cấp dịch vụ có thể đưa ra và các chiến lược có thể thực hiện để giải quyết những rào cản đó. (Lưu ý: Những điều đó không được coi như "đáp án" và bạn cũng không nên cố liệt kê tất cả các điểm nêu trong ví dụ này.) Tại mỗi cơ sở dịch vụ khác nhau sẽ cần các chính sách và chiến lược khác nhau để giải quyết các rào cản tại các cơ sở dịch vụ hay chương trình cụ thể đó. Giảng viên cần dựa trên các tình huống thực tế tại cơ sở để phân tích các khó khăn thường gặp tại các cơ sở y tế và gợi ý những giải pháp khả thi tại cơ sở.

H = Hỗ trợ, giám sát và quản lý

T = Thông tin, tập huấn và phát triển

C = Cung ứng, thiết bị và hạ tầng cơ sở

Các rào cản đối với tư vấn SKSSTD	Các chiến lược khắc phục rào cản
Thiếu thời gian dành cho tư vấn	H: - Luồng di chuyển tại cơ sở được tổ chức lại để sử dụng thời gian có hiệu quả hơn và dành nhân viên cho công tác tư vấn. - Nhân viên được giao nhiệm vụ làm công tác tư vấn không bị giao thêm nhiệm vụ khác. - Nhân viên ở bộ phận đón tiếp tham gia vào việc chỉ dẫn cho khách hàng và giáo dục nhóm để làm những phần tư vấn thông tin cơ bản. (Các chiến lược phụ thuộc vào bản chất của vấn đề, nhưng nhiều vấn đề bị ảnh hưởng bởi các nhà quản lý và giám sát viên.)
Thiếu phòng để đảm bảo sự riêng tư	H/C: - Các phòng lớn (ví dụ: phòng chờ) có thể ngăn ra hay dùng rèm để tạo sự riêng biệt về tầm nhìn. - Một góc của một phòng to có thể được dành riêng, có ghế được kê xa, để đảm bảo không ai nghe thấy nội dung cuộc tư vấn. - Sử dụng không gian bán riêng biệt đa chức năng (ví dụ: các phòng khám hay phòng hành chính) ít sử dụng.

Thiếu sự hỗ trợ của đồng nghiệp và giám sát viên để thay đổi. (ví dụ: không gian và thời gian)	H/T: - Giám sát viên cần phải giải thích cho toàn bộ nhân viên biết tầm quan trọng của tư vấn và thay đổi cần thiết - Giám sát viên cũng cần phải được định hướng về tầm quan trọng và nhu cầu của tư vấn. - Các nhân viên khác cũng cần được định hướng về tầm quan trọng của tư vấn và vai trò của họ.
Nhân viên khác thiếu nhận thức.	H/T: - Các giám sát viên cần phải thông tin với tất cả mọi người về tầm quan trọng của tư vấn. - Các chương trình định hướng phải được thực hiện cho toàn bộ nhân viên.
Ngượng khi đưa ra các vấn đề về tình dục	H/T: - Giám sát viên nhắc lại tầm quan trọng của việc đưa ra các vấn đề tình dục, công nhận là điều đó có thể làm cho người cung cấp dịch vụ bị bối rối và giúp họ khắc phục (ví dụ: thông qua sắm vai). - Giám sát sau đào tạo nên đề cập đến vấn đề này (cho dù người cung cấp dịch vụ có đề cập đến hay không) và củng cố để khắc phục sự ngượng ngùng. "Nhóm hỗ trợ đồng đẳng" của những người cung cấp dịch vụ đã được đào tạo có thể giúp đỡ lẫn nhau bằng việc nhìn nhận sự ngượng ngùng là bình thường và đưa ra những gợi ý để khắc phục.
E ngại xác định nhu cầu mà cơ sở không đáp ứng được.	H/T: - Cần cung cấp thông tin những địa điểm khác nơi có dịch vụ. - Giám sát viên cần động viên người cung cấp dịch vụ sử dụng hệ thống chuyển tuyến.
Áp lực của nhà quản lý đòi hỏi đạt được chỉ tiêu cung cấp dịch vụ.	H/T: - Giám sát viên và người quản lý cần được định hướng về lợi ích của việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng (đổi trọng với việc đạt "chỉ tiêu"). - Nhà quản lý và giám sát viên cần hiểu rõ là "chỉ tiêu" dịch vụ chỉ để phục vụ cho việc lập kế hoạch và không áp đặt như là "mức khoán" cho từng cá nhân cung cấp dịch vụ.

CÔNG CỤ CHO GIẢNG VIÊN

10 cách để Nhà quản lý và Giám sát viên Động viên Khích lệ Nhân viên

1. Trực tiếp *cám ơn* nhân viên vì đã làm tốt công việc của họ - có thể *cám ơn* lần lượt từng người một, viết thư, hay cả hai hình thức - kịp thời, thường xuyên và chân thành.
2. Dành thời gian để *gặp gỡ và lắng nghe* ý kiến của nhân viên.
3. Có ý kiến phản hồi *cụ thể* và *thường xuyên* cho nhân viên về việc thực hiện công việc của họ, đảm bảo là sự mong đợi và chuẩn mực phải được giải thích rõ ràng. Hỗ trợ họ khi họ đang nỗ lực nâng cao chất lượng công việc.
4. *Ghi nhận, khen thưởng và nâng bậc* cho những người làm việc tốt hơn, dựa trên tiêu chuẩn mong đợi về việc thực hiện công việc; xử lý những nhân viên yếu kém để họ có thể tiến bộ hay phải cho thôi việc.
5. Luôn *thông báo* cho nhân viên biết về việc cơ sở hoạt động như thế nào, về những dịch vụ hay sản phẩm mới sắp có, về chiến lược phát triển cạnh tranh, về tình hình tài chính của cơ sở và về các chính sách mới và nhiều điều khác.
6. Để cho nhân viên *tham gia* việc đưa ra quyết định, đặc biệt những quyết định ảnh hưởng đến họ, vì tham gia sẽ tạo ra sự cam kết và ý thức trách nhiệm.
7. Tạo cơ hội cho nhân viên được học các kỹ năng mới và phát triển cũng như khuyến khích họ làm việc một cách tốt nhất.
8. Thể hiện cho mọi nhân viên biết bạn có thể giúp họ như thế nào để họ đạt được *mục đích công việc* của họ trong khi đạt được *mục đích của cơ sở*. Tạo mối quan hệ với từng nhân viên.
9. Tạo môi trường làm việc cởi mở, tin cậy và *vui vẻ*. Khuyến khích các ý tưởng, gợi ý và sáng kiến mới. Rút kinh nghiệm từ những sai sót hơn là phạt.
10. Thành công của cơ sở, hay khoa, hay cá nhân các nhân viên phải được tuyên dương. Dành thời gian để tổ chức gặp gỡ hay các hoạt động để xây dựng tinh thần đồng đội và tạo dựng đạo đức nghề nghiệp. Nói tóm lại, cần phải sáng tạo.

Bài 29

Kế hoạch cá nhân cho việc áp dụng những điều đã học trong khóa tập huấn

Mục tiêu

- Xác định ba điều thay đổi mà bạn muốn làm ngay để thực hiện những gì bạn đã học trong đợt tập huấn này, và giải thích tại sao
- Xây dựng kế hoạch hành động với các hoạt động cụ thể, những rào cản có thể gặp phải và biện pháp để khắc phục những rào cản đó

Phương tiện

- Giấy lật, bút viết và băng dính.

Chuẩn bị trước

1. Mục tiêu khoá học và mục đích của tư vấn lồng ghép SKSSTD (lấy từ bài 1 và 4)
2. Xem Bài 29 trong sách dành cho học viên.
3. Phô tô “Kế hoạch hành động” (Bài 29 của sách học viên), mỗi học viên một bản.
4. Giấy lật “Các khó khăn triển khai tư vấn lồng ghép tại cơ sở và chiến lược khắc phục” (trong bài 28)
5. Dán các tờ giấy lật ghi tổng kết hàng ngày ở chỗ ai cũng có thể nhìn thấy được.
6. Nếu có máy phô tô gần khóa tập huấn thì bạn có thể phô tô bản kế hoạch hành động đã xây dựng xong của mỗi học viên trước khi lớp học kết thúc. Đưa bản gốc cho học viên và giữ một bản sao để sử dụng trong các lần đi giám sát sau đào tạo (xem bài 30). Nếu không làm được điều này thì bạn có thể giữ bản chính, chụp lại sau, rồi gửi bản chính trở lại cho học viên càng nhanh càng tốt.

Thời gian

75 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Giới thiệu và xem xét mức độ đáp ứng mong đợi của khoá học	5 phút
	B. Bài tập cá nhân.....	35 phút
	C. Cả lớp.....	30 phút
	D. Tóm tắt	5 phút

Các ý chính – Bài 29

- Một số điều nói đến trong khóa tập huấn này có thể là không mới đối với bạn; một số có thể là hoàn toàn mới. Một số điều có thể làm bạn cảm thấy hài lòng về công việc của mình, trong khi đó một số điều có thể làm cho bạn cảm thấy bạn sẽ không bao giờ có thể thực hiện tư vấn lồng ghép về SKSSTD (hay có thể bạn thậm chí không bao giờ muốn làm). Khi những ý tưởng này đã ổn định, bạn có thể thử nghiệm một số biện pháp và rồi chọn duy trì một số biện pháp nào đó. Một số ý tưởng bạn có thể chia sẻ với đồng nghiệp hay bạn bè của mình hay thậm chí với bạn tình của mình; có những ý tưởng bạn có thể sẽ không bao giờ chấp nhận và có thể có những ý tưởng sẽ làm bạn phải suy nghĩ trong một vài tuần hay vài tháng.
- Tất cả những điều đó đều không sao. Bạn đang học xem làm như thế nào để giúp đỡ người khác đưa ra những quyết định quan trọng nhất có ảnh hưởng đến cuộc sống riêng tư của khách hàng, đó là vấn đề tình dục. Đây không phải là công việc dễ dàng. Nếu là một việc dễ dàng thì con người từ lâu đã có thể biết cách thực hiện nó một cách hiệu quả và chúng ta đã chẳng có những con số về tỷ lệ tử vong mẹ, mang thai tuổi vị thành niên, và nhiễm HIV như trên thế giới hiện nay.
- Không có sự thay đổi bền vững nào có thể xảy ra trong một sớm một chiều, kể cả trong một khoá học có 6 ngày. Các kế hoạch hành động cá nhân tập trung vào một số cách cơ bản của việc ứng dụng những điều bạn đã học được tại nơi bạn làm việc ngay khi trở về với công việc hàng ngày. Những thay đổi nhỏ, cụ thể này sẽ tạo cho bạn cơ hội thực hành những điều bạn đã được học và để kiểm nghiệm xem nó có hiệu quả đối với bạn như thế nào. Những thay đổi lớn hơn đòi hỏi phải có thời gian nhiều hơn, nhưng những thay đổi đó phải được bắt đầu ngay với ai đó và "ai đó" chính là bạn.
- Trong phần kết thúc bài học hàng ngày, bạn đã chọn một hoạt động mà bạn có thể thực hiện ngay sau khi trở lại làm việc. Phần này là nhằm để nhắc lại cho bạn những ý tưởng đó và đặt chúng vào một khung kế hoạch để thực hiện.
- Bạn phải rất rõ ràng về việc tại sao muốn thực hiện kế hoạch hành động này và điều đó sẽ giúp bạn rất nhiều khi gặp phải những người tò mò hay lo ngại về những thay đổi, hay những người mà công việc của họ có thể bị ảnh hưởng do những thay đổi mà bạn muốn làm. Hiểu được tại sao bạn muốn thay đổi cũng cho bạn một ý tưởng của "đầu ra" mong đợi - ví dụ: làm cho khách hàng cảm thấy thoải mái khi thảo luận những vấn đề đó, có thể cung cấp nhiều thông tin cho khách hàng, có thể giải quyết nhu cầu một cách chính xác hơn - tất cả những điều đó sẽ hướng bạn tới các chỉ số cụ thể để đánh giá đầu ra.
- Những kế hoạch hành động đó sẽ được kiểm tra lại trong các đợt đánh giá tiếp theo khóa tập huấn này (xem Bài 30). Chúng tôi khuyến khích bạn chia sẻ kế hoạch của bạn với giám sát viên khi bạn quay trở về địa bàn công tác của mình.

Các hoạt động – Bài 29

Hoạt động A: Giới thiệu và xem xét mức độ đáp ứng mong đợi của khoá học (5 phút)

1. Xem lại mục đích và mục tiêu của khoá tập huấn (Bài 1) và mục đích của tư vấn lồng ghép SKSSTD (Bài 4).
2. Giảng viên cùng học viên xem lại các mong đợi của học viên đối với khoá tập huấn để xác định xem khoá học đã đáp ứng được các mong đợi đó hay chưa.

Hoạt động B: Bài tập cá nhân (30 phút)

1. Phát bản “Kế hoạch hành động” và mô tả mục đích của nó là để ghi:

- Hành động cụ thể phải thực hiện ngay
- Tại sao bạn lại muốn có thay đổi này
- Những rào cản có thể gặp
- Các biện pháp để khắc phục rào cản



2. Xem lại các tờ giấy lật ghi tóm tắt mỗi ngày, với những ý tưởng của học viên về việc làm như thế nào để áp dụng những điều họ đã học được ở nơi làm việc của họ.
3. Yêu cầu học viên tự xác định 3 hành động cụ thể mà họ muốn thực hiện ngay khi họ trở về cơ sở y tế của mình, dựa vào những điều họ đã học trong khóa tập huấn này. Sau đó mỗi học viên sẽ điền vào 4 cột trong kế hoạch hành động. Giải thích tại sao việc họ muốn thực hiện từng hành động trong đó là quan trọng (xem Các ý chính Bài 29, sách dành cho học viên). Lưu ý rằng họ có thể dựa vào phần thảo luận trước về những “rào cản và biện pháp” trong giấy lật ghi từ phần trước để nghĩ ra những ý tưởng cụ thể cho phần này. (20 đến 25 phút)

Hoạt động C: Cả lớp (30 phút)



1. Yêu cầu mỗi học viên nói về 3 hành động cụ thể của họ, tại sao họ lại muốn có những thay đổi đó, những rào cản có thể gặp phải và các biện pháp để khắc phục những rào cản đó.
2. Đánh dấu những rào cản và biện pháp do học viên đã ghi lên các rào cản và biện pháp đã xác định ở bài trước.

Hoạt động D: Tóm tắt (5 phút)

1. Thu các kế hoạch hành động của học viên. Phô tô các bản kế hoạch đó, lý tưởng nhất là làm trước khi học viên ra về. Nếu không làm được, giải thích cho học viên là những bản kế hoạch hành động của họ sẽ được gửi lại cho họ càng sớm càng tốt.
2. Hỏi học viên về những điểm giống và khác nhau trong các bản kế hoạch hành động của các học viên.
3. Chỉ ra những cách thức xuất hiện trong phần “rào cản/biện pháp” do học viên xác định.

4. Lưu ý là phần tiếp theo và là phần cuối cùng sẽ thảo luận các biện pháp giám sát tiếp theo, bao gồm cả cách thức kiểm tra xem học viên đã thực hiện kế hoạch hành động của mình như thế nào.

Bài 30

Theo dõi, giám sát sau tập huấn

Mục tiêu

- Mô tả kế hoạch tiếp theo của đơn vị tổ chức tập huấn, của cơ sở nơi bạn và các đơn vị công tác và của học viên và giảng viên.

Phương tiện

- Không cần

Chuẩn bị trước

- Xem lại Bài 30 trong sách dành cho học viên.
- Nếu các kế hoạch theo dõi, giám sát và đánh giá không được xây dựng trước khi bắt đầu khoá học (xem "Trước khoá tập huấn" trong phần Giới thiệu dành cho giảng viên), giảng viên cần thảo luận các hoạt động này với ban tổ chức trước khi giảng bài này và quyết định hoạt động theo dõi tiếp theo sẽ là gì, do ai tiến hành và vào khi nào.
- Bố trí một đại diện của đơn vị tổ chức tập huấn trình bày về các kế hoạch theo dõi tiếp theo và kế hoạch đánh giá.

Thời gian

30 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Trình bày	15 phút
	B. Trình bày/thảo luận	15 phút

Các ý chính – Bài 30

- Một khóa tập huấn không thể làm cho bạn trở thành một chuyên gia về tư vấn lồng ghép về SKSSTD. Có thể giả định là bạn đã có một số kỹ năng tư vấn từ trước khi tham dự khóa tập huấn này, tuy nhiên các kỹ năng sẽ chỉ phát triển thông qua thực hành. Chính vì vậy bạn sẽ có thể làm tốt hơn nếu bạn tiếp tục cố gắng - và nếu bạn có thể nhận được ý kiến phản hồi về việc đã làm như thế nào.
- Một lý do thất bại thường gặp của những khóa tập huấn như thế này đã thất bại là không có các hoạt động tiếp theo. Việc tự mình tạo ra thay đổi tại nơi làm việc của mình có thể là một việc rất khó, và nhiều người đã phải từ bỏ ý định này sau một thời gian cố gắng cho dù họ đã rất nhiệt tình sau khi tham dự tập huấn. Đó là lý do vì sao mà các giảng viên và đơn vị tổ chức tập huấn phải cam kết sẽ triển khai các đợt theo dõi sau đào tạo và giám sát thực địa. Chỉ có cách này mới giúp các bạn có những hỗ trợ kỹ thuật và tinh thần cần thiết để thay đổi cách thức làm việc của mình.

Các hoạt động – Bài 30

Hoạt động A: Trình bày (15 phút)

Mô tả kế hoạch tiếp theo sau khoá tập huấn. Có thể gồm các lớp ngắn hạn để tập trung vào những lĩnh vực cụ thể của tư vấn SKSSTD cũng như các đợt đến cơ sở để cung cấp hỗ trợ kỹ thuật - để xem học viên đang thực hiện kế hoạch hành động của mình như thế nào, hướng dẫn tiếp tục phát triển các kỹ năng và giúp đỡ giải quyết vấn đề.

Hoạt động B: Trình bày/thảo luận (15 phút)

1. Đại diện đơn vị có tổ chức khoá tập huấn trình bày càng chi tiết càng tốt kế hoạch theo dõi đánh giá tiếp theo.
2. Hỏi xem học viên có câu hỏi gì không.

Gợi ý

Các nghiên cứu chỉ rõ rằng các khoá tập huấn một lần mà không có hay có ít hoạt động tiếp theo thì ảnh hưởng của nó rất hạn chế. Cam kết tiếp theo của cơ sở tổ chức tập huấn, của giảng viên, hay của cả hai phải được thảo luận thống nhất trước khi lập kế hoạch tập huấn. Đó có thể là những đợt xuống cơ sở làm việc của học viên, theo dõi tiến độ thực hiện kế hoạch hành động và cung cấp hỗ trợ kỹ thuật để họ tiếp tục phát triển kỹ năng và khả năng giải quyết vấn đề của họ (xem "Sau khoá tập huấn" phần Giới thiệu cho Giảng viên, trang xi).

Giảng viên có thể bắt đầu phần này với Hoạt động A, nhưng đại diện đơn vị tổ chức khoá tập huấn nên đi chi tiết hơn trong Hoạt động B. Học viên sẽ phải bắt đầu coi đơn vị này như là một đơn vị điều phối cho các hoạt động tiếp theo và hỗ trợ.

Lưu ý

1. Giảng viên cần khuyến khích học viên khi trở về đơn vị của mình cố gắng quan sát phần dịch vụ tư vấn của nhau ít nhất một lần một tháng và góp ý cho nhau dựa trên hướng dẫn phản hồi của bài thực hành tư vấn toàn diện.
2. Khuyến khích học viên dùng các hoạt động quan sát và phản hồi tư vấn để ra các bài tập tình huống.
3. Khuyến khích học viên họp với nhau ít nhất mỗi quý một lần để trình bày các bài tập tình huống của mình, ví dụ đóng vai và phản hồi dựa trên hướng dẫn phản hồi của bài thực hành tư vấn toàn diện.
4. Khuyến khích học viên dùng các cuộc họp hàng quý (như ở ý 3) để vận động và định hướng, ví dụ như mời các đồng nghiệp hoặc nhà quản lý quan sát và thảo luận các phần đóng vai bài tập tình huống và thông qua phần thảo luận đó làm công tác vận động cho tư vấn lồng ghép cho các cơ sở dịch vụ khác, vận động nguồn lực để đào tạo và giám sát, thúc đẩy các mối liên kết và chuyển tuyến, và tạo sự ủng hộ cho việc thay đổi chính sách.

Bài 31

Đánh giá Lớp học và Kết thúc

Mục tiêu

- Tiến hành bài kiểm tra tự đánh giá sau khoá học.
- Thu thập đánh giá của học viên đối với lớp học và lấy ý kiến rút kinh nghiệm cho những lớp tiếp theo.
- Chính thức cảm ơn tất cả mọi người đã tham gia khóa tập huấn này, chúc mọi người khoẻ mạnh và kết thúc lớp.

Phương tiện

- Bản phô tô mẫu bài kiểm tra tự đánh giá sau khoá học (mỗi học viên một bản).
- Phô tô bản kiểm tra tự đánh giá trước khoá học của học viên đã được chấm sửa.
- Mẫu đánh giá (mỗi học viên một bản).
- Chứng chỉ cho học viên (mỗi học viên một chứng chỉ).

Chuẩn bị trước

1. Xác định và mời khách đến dự lễ bế giảng.
2. In đủ số bài kiểm tra tự đánh giá sau khoá học với mỗi người một bản.
3. In đủ số bản đánh giá khoá học cho mỗi học viên một bản.
4. Chuẩn bị chứng chỉ cho học viên.
5. Mời một học viên phát biểu kết thúc khoá thay lời cho tất cả các học viên (Nên làm việc này ngay từ đầu giờ).
6. Tóm tắt khoá học cho những vị khách đến dự lễ bế giảng (Phần này cũng có thể do học viên thực hiện) và chuẩn bị để khách phát biểu ý kiến. Nếu có thể, mời những vị khách tham dự hết cả buổi chiều khi học viên thảo luận kế hoạch hành động và chia sẻ những điều họ đã học.

Thời gian

65 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Lượng giá cuối khoá	45 phút
	B. Đánh giá khoá học	10 phút
	C. Lễ bế mạc	10 phút

Bài 31 Các hoạt động

Hoạt động A: Bài kiểm tra sau khoá học (45 phút)

1. Tiến hành bài kiểm tra tự đánh giá sau khoá học. (30 phút)
2. Khi mọi người hoàn thành bài kiểm tra, xem lại phần đáp án trong khi học viên tự sửa bài của mình. (10 phút)
3. Trả lại bài kiểm tra trước khoá học để học viên có thể so sánh số điểm trước và sau khoá học của mình. (5 phút)
4. Thu bài kiểm tra tự đánh giá sau khoá học để ghi điểm cho việc phân tích kiểm tra trước và sau. Nhắc học viên là bạn sẽ giữ bí mật điểm bài kiểm tra của họ (Học viên có thể giữ bài kiểm tra đầu khoá)

Hoạt động B: Đánh giá (10 phút)

1. Phát phiếu đánh giá.
2. Dành 15 phút cho học viên hoàn thành việc đánh giá.
3. Thu phiếu đánh giá.

Hoạt động C: Lễ bế mạc (10 phút)

1. Chọn 3 đại diện từ 3 nhóm khách hàng (mỗi nhóm chọn 1), mỗi đại diện sẽ có 1 phút để trả lời các câu hỏi sau đây:
 - a. Hãy cho biết cảm tưởng của bạn trong suốt khoá học với tư cách là một khách hàng.
 - b. Với các vấn đề SKSS/SKTD cụ thể của họ (nêu trong hồ sơ khách hàng), nếu họ được những cán bộ này tư vấn thì điều đó sẽ giúp thay đổi cuộc sống của họ như thế nào?
2. Tiến hành lễ bế mạc như đã chuẩn bị. Cảm ơn học viên và chúc mừng việc hoàn thành khoá tập huấn.

Phụ lục A

Mẫu chương trình tập huấn

Chương trình dự kiến cho khoá đào tạo Tư vấn lồng ghép SKSSTD – Thời gian 6 ngày

Ngày 1	Bài	Thời gian
Sáng 7:30-11:00	1: Làm quen và giới thiệu, kiểm tra đầu khoá	60 phút
	2: Cây vấn đề - Nguyên nhân và hậu quả của các vấn đề SKSSTD	90 phút
	3: Hồ sơ khách hàng với các vấn đề SKSSTD	60 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động</i>	20 phút
	4. Khái niệm SKSS, SKTD và tư vấn lồng ghép SKSSTD	80 phút
	5. Vì sao phải nói chuyện với khách hàng về tính dục	70 phút
Chiều 1:30-5:05	6: Quá trình học hỏi và phát triển tình dục	45 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động/phản hồi</i>	30 phút
Ngày 2		
Sáng 7:30-11:00	<i>Ôn bài</i>	15 phút
	7: Giới và vai trò giới	90 phút
	8. Tình dục lành mạnh và an toàn hơn	90 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động</i>	30 phút
Chiều 1:30-5:00	9. Hỗ trợ khách hàng ra quyết định tự nguyện trên cơ sở có đầy đủ thông tin	75 phút
	10: Đáp ứng quyền khách hàng trong các bước tư vấn 6G	90 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động/phản hồi</i>	30 phút
Ngày 3		
Sáng 7:30-11:15	<i>Ôn bài</i>	15 phút
	11: Xây dựng mối quan hệ với khách hàng, lưu ý khách hàng nam giới và vị thành niên	90 phút
	12: Đặt vấn đề cho việc trao đổi chủ đề tình dục - Thực hành tư vấn G1	60 phút
	13: Đặt câu hỏi mở	30 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động</i>	30 phút
	14: Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu đối với khách hàng	30 phút
Chiều 1:30-5:00	15: Tìm hiểu tình trạng các mối quan hệ tình dục của khách hàng	75 phút
	16: Đánh giá nguy cơ và giúp khách hàng tự đánh giá nguy cơ	90 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động</i>	30 phút

Ngày 4

Sáng 7:30-11:00	<i>Ôn bài</i>	<i>10 phút</i>
	17: Thực hành tư vấn G2	60 phút
	18: Kỹ năng lắng nghe và diễn giải	30 phút
	19: Cung cấp thông tin trong tư vấn lồng ghép SKSSTD	90 phút
	<i>Nghỉ giải lao</i>	<i>20 phút</i>
	20: Sử dụng hình ảnh hỗ trợ để giải thích về giải phẫu và sinh lý sinh sản/tình dục	80 phút
	21: Thực hành tư vấn G3 (Giới thiệu)	75 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động/Phản hồi</i>	<i>45 phút</i>

Ngày 5

Sáng 7:30-11:30	<i>Ôn bài</i>	<i>10 phút</i>
	22: Trình bày hồ sơ khách hàng và phân lại nhóm	30 phút
	23: Tác động của mất cân bằng quyền lực trong việc đưa ra các quyết định liên quan đến SKSSTD	90 phút
	24: Giúp khách hàng đưa ra các quyết định - Thực hành tư vấn G4	100 phút
	<i>Nghỉ giải lao</i>	<i>20 phút</i>
Chiều 1:30-5:00	25: Giúp khách hàng thực hiện quyết định - Thực hành tư vấn: G5	75 phút
	26: Giúp khách hàng xây dựng các kỹ năng thương thuyết với bạn tình và sử dụng bao cao su	60 phút
	27: Tổng thực hành – Phần đầu	130 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động/Phản hồi</i>	<i>45 phút</i>

Ngày 6

Sáng 7:30-11:00	<i>Ôn bài</i>	<i>15 phút</i>
	27: Tổng thực hành – Phần cuối	100 phút
	28: Đáp ứng nhu cầu của người cung cấp dịch vụ và khắc phục những rào cản đối với tư vấn lồng ghép về SKSSTD	60 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động</i>	<i>30 phút</i>
Chiều 1:30-4:20	29: Kế hoạch cá nhân cho việc áp dụng những điều đã học được trong khóa tập huấn này	75 phút
	30: Theo dõi, giám sát sau tập huấn	30 phút
	31: Kiểm tra cuối khoá, đánh giá khoá tập huấn	65 phút

Chương trình dự kiến cho khoá đào tạo Tư vấn lồng ghép SKSSTD – Thời gian 4 ngày

Ngày 1	Bài	Thời gian
Sáng 7:30-11:00	1: Làm quen và giới thiệu	30 phút
	2: Cây vấn đề – Nguyên nhân và hậu quả của các vấn đề SKSS-SKTD	50 phút
	3: Hồ sơ khách hàng với các vấn đề SKSSTD	40 phút
	4. Khái niệm SKTD, SKSS và tư vấn lồng ghép SKSSTD	45 phút
	5. Vì sao phải nói chuyện với khách hàng về tính dục?	30 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động</i>	15 phút
	6: Quá trình học hỏi và phát triển tình dục	25 phút
	7: Giới và vai trò của giới	50 phút
	8. Tình dục lành mạnh và an toàn hơn	50 phút
	9. Hỗ trợ khách hàng ra quyết định tự nguyện trên cơ sở có đầy đủ thông tin	40 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động/Phản hồi</i>	30 phút
Chiều 1:30-5:00	6: Quá trình học hỏi và phát triển tình dục	25 phút
	7: Giới và vai trò của giới	50 phút
	8. Tình dục lành mạnh và an toàn hơn	50 phút
	9. Hỗ trợ khách hàng ra quyết định tự nguyện trên cơ sở có đầy đủ thông tin	40 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động/Phản hồi</i>	30 phút
Ngày 2		
	Sáng 7:30-11:00	
	10: Đáp ứng quyền khách hàng trong các bước tư vấn 6G	60 phút
	11: Xây dựng mối quan hệ với khách hàng, lưu ý khách hàng nam giới và vị thành niên	55 phút
	12: Đặt vấn đề cho việc trao đổi chủ đề tình dục - Thực hành tư vấn G1	60 phút
	13: Đặt câu hỏi mở	20 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động</i>	15 phút
	Chiều 1:30-5:00	
	14: Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu đối với khách hàng	20 phút
	15: Tìm hiểu tình trạng các mối quan hệ tình dục của khách hàng	40 phút
	16: Đánh giá nguy cơ và giúp khách hàng tự đánh giá nguy cơ	45 phút
	17: Thực hành tư vấn G2	60 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động/Phản hồi</i>	30 phút
Ngày 3		
	Sáng 7:30-11:00	
	18: Kỹ năng lắng nghe và diễn giải	30 phút
	19: Cung cấp thông tin trong tư vấn lồng ghép SKSSTD	50 phút
	20: Sử dụng hình ảnh hỗ trợ để giải thích về giải phẫu và sinh lý sinh sản/tình dục	40 phút
	21: Thực hành tư vấn G3 (Giới thiệu)	75 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động</i>	15 phút
	Chiều 1:30-5:00	
	22: Trình bày hồ sơ khách hàng và phân lại nhóm	20 phút
	23: Tác động của mất cân bằng quyền lực trong việc đưa ra các quyết định liên quan đến SKSSTD	45 phút

	24: Giúp khách hàng đưa ra các quyết định - Thực hành tư vấn G4	100 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động/Phản hồi</i>	<i>30 phút</i>
Ngày 4		
Sáng 7:30-11:00	25: Giúp khách hàng thực hiện quyết định, Thực hành tư vấn: G5	75 phút
	26: Giúp khách hàng xây dựng các kỹ năng thương thuyết với bạn tình và sử dụng bao cao su	40 phút
	27: Tổng thực hành – Phần đầu	80 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động</i>	<i>15 phút</i>
Chiều 1:30-5:00	27: Tổng thực hành – Phần cuối	50 phút
	28: Đáp ứng nhu cầu của người cung cấp dịch vụ và khắc phục những rào cản đối với tư vấn lồng ghép về SKSSTD	40 phút
	29: Kiểm tra cuối khoá, đánh giá khoá tập huấn	60 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động/Phản hồi</i>	<i>30 phút</i>

Phân bố thời gian cho các hoạt động dạy và học trong mỗi bài (Khoá đào tạo 4 ngày)

Bài 1: Làm quen và giới thiệu

30 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Chào mừng/giới thiệu.....	5 phút
	2. Diễn văn khai mạc	5 phút
	3. Giới thiệu giảng viên và học viên.....	10 phút
	4. Trình bày mục tiêu và chương trình.....	5 phút
	5. Xây dựng nội qui.....	5 phút

Bài 2: Cây vấn đề - Nguyên nhân và hậu quả của các vấn đề SKSSTD

50 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Trình bày cây vấn đề mẫu	15 phút
	2. Thảo luận nhóm phát triển cây vấn đề	20 phút
	3. Trình bày nhóm lớn và tóm tắt thảo luận.....	15 phút

Bài 3: Hồ sơ khách hàng với các vấn đề về SKSSTD

40 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu mục tiêu và phương pháp.....	10 phút
	2. Thảo luận nhóm nhỏ xây dựng hồ sơ khách hàng.....	25 phút
	3. Tóm tắt bài	5 phút

Bài 4: Khái niệm sức khỏe sinh sản, sức khỏe tình dục và tư vấn lồng ghép SKSSTD

45 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu bài	2 phút
	2. Thảo luận nhóm nhỏ các khái niệm	10 phút
	3. Trình bày trong nhóm lớn về SKSS, SKTD	15 phút
	4. Trình bày trong nhóm lớn về TVLG và DVLG.....	15 phút
	5. Tóm tắt bài	3 phút

Bài 5: Vì sao phải nói chuyện với khách hàng về tính dục?

30 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu.....	3 phút
	2. Trình bày và thảo luận về tính dục.....	10 phút
	3. Thảo luận về khó khăn khi trao đổi về tình dục.....	10 phút
	4. Tóm tắt.....	7 phút

Bài 6: Quá trình học hỏi và phát triển tình dục

25 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu/hướng dẫn.....	5 phút
	2. Hỏi đáp.....	10 phút
	3. Thảo luận.....	10 phút

Bài 7: Giới và vai trò giới

50 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu.....	5 phút
	2. Phân biệt sự khác nhau giữa khái niệm giới và giới tính.....	10 phút
	3. Khái niệm vai trò giới và các mong đợi của xã hội.....	10 phút
	4. Các ảnh hưởng của vai trò giới đến chăm sóc SKSSTD.....	20 phút
	5. Tóm tắt.....	5 phút

Bài 8: Tình dục lành mạnh và an toàn hơn

40 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu.....	5 phút
	2. Thảo luận về tính dục và hoạt động tình dục.....	10 phút
	3. Thảo luận khái niệm tình dục lành mạnh và an toàn hơn.....	10 phút
	4. Thử thách thái độ với một số hành vi tình dục.....	10 phút
	5. Tóm tắt.....	5 phút

Bài 9: Hỗ trợ khách hàng ra quyết định tự nguyện trên cơ sở có đầy đủ thông tin

40 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu.....	5 phút
	2. Trình bày và thảo luận về quyền sinh sản và tình dục.....	10 phút
	3. Trình bày và thảo luận về tự nguyện và đầy đủ thông tin.....	10 phút
	4. Làm việc với hồ sơ khách hàng.....	10 phút
	5. Tóm tắt.....	5 phút

Bài 10: Đáp ứng quyền khách hàng trong các bước tư vấn

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu.....	5 phút
	2. Quyền khách hàng: Trình bày/Thảo luận	15 phút
	3. Thảo luận hồ sơ khách hàng	20 phút
	4. Thảo luận quyền khách hàng và tư vấn	15 phút
	5. Tóm tắt.....	5 phút

Bài 11: Xây dựng mối quan hệ với khách hàng - Lưu ý với khách hàng là nam giới và vị thành niên

55 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu.....	5 phút
	2. Phần I. Khen ngợi và khuyến khích	15 phút
	3. Phần 2: Thiết lập mối quan hệ với nam giới	15 phút
	4. Phần 3: Thiết lập mối quan hệ với vị thành niên.....	15 phút
	5. Kết luận	5 phút

Bài 12: Giới thiệu chủ đề tình dục với khách hàng – Thực hành hành tư vấn G1

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu.....	5 phút
	2. Thảo luận về giới thiệu chủ đề tình dục	15 phút
	3. Đóng vai mẫu, phản hồi mẫu.....	10 phút
	4. Thảo luận nhóm/Đóng vai	20 phút
	5. Trình diễn đóng vai/Thảo luận	10 phút

Bài 13: Đặt câu hỏi mở

20 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Thảo luận về mục đích đặt câu hỏi	10 phút
	2. Thảo luận nhóm lớn về câu hỏi đóng và mở	10 phút

Bài 14: Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu đối với khách hàng

20 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Trò chơi thể hiện các sắc thái của tình dục	5 phút
	2. Bài tập nhóm nhỏ về các từ liên quan đến tình dục	15 phút

Bài 15: Tìm hiểu tình trạng các mối quan hệ tình dục của khách hàng

40 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Phân tích chuỗi nguy cơ.....	15 phút
	2. Làm việc nhóm nhỏ theo hồ sơ khách hàng.....	15 phút
	3. Làm việc theo nhóm lớn/thảo luận.....	10 phút

Bài 16: Đánh giá nguy cơ và giúp khách hàng tự đánh giá nguy cơ

45 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu	5 phút
	2. Trình bày/thảo luận	10 phút
	3. Làm việc nhóm	20 phút
	4. Thảo luận	10 phút

Bài 17: Thực hành tư vấn G2

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Trình diễn đóng vai/ phản hồi	20 phút
	2. Thảo luận nhóm nhỏ	25 phút
	3. Thực hành đóng vai.....	15 phút

Bài 18: Kỹ năng lắng nghe và diễn giải

30 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Trình diễn đóng vai/thảo luận	10 phút
	2. Trình bày	10 phút
	3. Làm việc theo cặp	5 phút
	4. Thảo luận	5 phút

Bài 19: Cung cấp thông tin trong tư vấn lồng ghép SKSSTD

50 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu.....	5 phút
	2. Trình bày về HIV ở Việt Nam.....	10 phút
	3. Thảo luận nhóm.....	35 phút

Bài 20: Sử dụng hình ảnh hỗ trợ để giải thích về giải phẫu và sinh lý sinh sản và tình dục

40 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Bài tập theo cặp.....	5 phút
	2. Thảo luận	5 phút
	3. Trình bày/ vẽ (nam).....	10 phút
	4. Thảo luận	5 phút

- | | |
|----------------------------|---------|
| 5. Trình bày/vẽ (nữ) | 10 phút |
| 6. Thảo luận | 5 phút |

Bài 21: Thực hành tư vấn G3

75 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Trình diễn đóng vai/ phản hồi	20 phút
	2. Thảo luận nhóm nhỏ	25 phút
	3. Đóng vai báo cáo ở nhóm lớn	30 phút

Bài 22: Trình bày hồ sơ khách hàng

20 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Báo cáo nhóm nhỏ	15 phút
	2. Tạo nhóm mới	5 phút

Bài 23: Tác động của mất cân bằng quyền lực trong việc đưa ra các quyết định liên quan đến SKSSTD

45 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu	5 phút
	2. Các loại hành vi dùng để khống chế bạn tình.....	5 phút
	3. Thảo luận các hành vi dùng để khống chế bạn tình	10 phút
	4. Tác động của các hành vi khống chế bạn tình lên khả năng ra quyết định của khách hàng.....	10 phút
	5. Thảo luận về tình trạng dễ tổn thương về xã hội	10 phút
	6. Kết luận	5 phút

Bài 24: Giúp khách hàng ra quyết định - Thực hành tư vấn G4

100 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu	10 phút
	2. Bài tập nhóm nhỏ	15 phút
	3. Thảo luận chung	15 phút
	4. Trình diễn bài tập đóng vai/phản hồi	20 phút
	5. Thực hành các bài tập đóng vai.....	20 phút
	6. Đóng vai	10 phút
	7. Thảo luận	10 phút

Bài 25: Giúp khách hàng thực hiện quyết định -Thực hành tư vấn G5 (Giải thích)

75 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Thảo luận	20 phút
	2. Trình diễn bài tập đóng vai/phản hồi.....	20 phút
	3. Thực hành đóng vai	20 phút
	4. Trình diễn đóng vai và thảo luận.....	15 phút

Bài 26: Giúp khách hàng xây dựng kỹ năng thương thuyết với bạn tình và sử dụng bao cao su

40 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Động não/thảo luận.....	10 phút
	2. Làm việc theo cặp.....	20 phút
	3. Thảo luận	10 phút

Bài 27: Tổng thực hành

130 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Bài tập nhóm nhỏ.....	15 phút
	2. Sắm vai/phản hồi (vòng 1).....	100 phút
	3. Tóm tắt/thảo luận (cả lớp hoặc theo nhóm).....	15 phút

Bài 28: Đáp ứng nhu cầu của người cung cấp dịch vụ và khắc phục những rào cản đối với tư vấn lồng ghép SKSSTD

40 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Trình bày	5 phút
	2. Làm việc theo cặp.....	10 phút
	3. Thảo luận	10 phút
	4. Trình bày	15 phút

Bài 29: Đánh giá khóa học và kết thúc

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Lượng giá cuối khoá	30 phút
	2. Đánh giá khoá học.....	10 phút
	3. Lễ bế mạc.....	20 phút

Chương trình dự kiến cho khoá đào tạo Tư vấn lồng ghép SKSSTD – Thời gian 2 ngày

Ngày 1	Bài	Thời gian
Sáng 7:30-11:30	1: Làm quen và giới thiệu	30 phút
	2: Cây vấn đề-Nguyên nhân và hậu quả của các vấn đề	50 phút
	3: Khái niệm SKTD, SKSS và tư vấn lồng ghép SKSSTD	50 phút
	4: Vì sao phải nói chuyện với khách hàng về tình dục	30 phút
	5: Giới và vai trò giới	50 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động</i>	<i>15 phút</i>
Chiều 1:30-5:00	6: Tình dục lành mạnh và an toàn hơn	50 phút
	7: Hỗ trợ khách hàng ra quyết định tự nguyện trên cơ sở có đầy đủ thông tin	45 phút
	8: Đáp ứng quyền khách hàng trong các bước tư vấn 6G	60 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động/phản hồi</i>	<i>30 phút</i>
Ngày 2		
Sáng 7:30-11:00	9: Xây dựng mối quan hệ với khách hàng - Lưu ý khách hàng là nam giới và vị thành niên	60 phút
	10: Giới thiệu chủ đề tình dục với khách hàng - Thực hành tư vấn G1	60 phút
	11: Đặt câu hỏi mở	20 phút
	12: Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu đối với khách hàng	20 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động</i>	<i>15 phút</i>
	13: Đánh giá nguy cơ – và giúp khách hàng tự đánh giá nguy cơ	50 phút
Chiều 1:30-5:00	14: Thực hành tư vấn G2	60 phút
	15: Đánh giá - Tổng kết - Bế mạc	60 phút
	<i>Nghỉ giải lao/Khởi động/phản hồi</i>	<i>30 phút</i>

Phân bố thời gian cho các hoạt động dạy và học trong mỗi bài (Khoá đào tạo 2 ngày)

Bài 1: Làm quen và giới thiệu

30 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Chào mừng/giới thiệu.....	5 phút
	2. Diễn văn khai mạc	5 phút
	3. Giới thiệu giảng viên và học viên.....	10 phút
	4. Trình bày mục tiêu và chương trình.....	5 phút
	5. Xây dựng nội quy.....	5 phút

Bài 2: Cây vấn đề - Nguyên nhân và hậu quả của các vấn đề SKSSTD

50 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Trình bày cây vấn đề mẫu	15 phút
	2. Thảo luận nhóm phát triển cây vấn đề	20 phút
	3. Trình bày nhóm lớn và tóm tắt thảo luận.....	15 phút

Bài 3: Khái niệm sức khỏe sinh sản, sức khỏe tình dục và tư vấn lồng ghép SKSSTD

50 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu bài	5 phút
	2. Thảo luận nhóm nhỏ các khái niệm	10 phút
	3. Trình bày trong nhóm lớn về SKSS, SKTD	15 phút
	4. Trình bày trong nhóm lớn về TVLG và DVLG.....	15 phút
	5. Tóm tắt bài	5 phút

Bài 4: Vì sao phải nói chuyện với khách hàng về tính dục?

30 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu	3 phút
	2. Trình bày và thảo luận về tính dục.....	10 phút
	3. Thảo luận về khó khăn khi trao đổi về tình dục.....	10 phút
	4. Tóm tắt.....	7 phút

Bài 5: Giới và vai trò của giới

50 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu	5 phút
	2. Phân biệt sự khác nhau giữa khái niệm giới và giới tính.....	10 phút
	3. Khái niệm vai trò giới và các mong đợi của xã hội.....	10 phút
	4. Các ảnh hưởng của vai trò giới đến chăm sóc SKSSTD	20 phút
	5. Tóm tắt.....	5 phút

Bài 6: Tình dục lành mạnh và an toàn

40 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu.....	5 phút
	2. Thảo luận về tính dục và hoạt động tình dục.....	10 phút
	3. Thảo luận khái niệm tình dục lành mạnh và an toàn hơn.....	10 phút
	4. Thử thách thái độ với một số hành vi tình dục	10 phút
	5. Tóm tắt.....	5 phút

Bài 7: Hỗ trợ khách hàng ra quyết định tự nguyện trên cơ sở có đầy đủ thông tin

45 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu.....	5 phút
	2. Trình bày và thảo luận về quyền sinh sản và tình dục	15 phút
	3. Trình bày và thảo luận về tự nguyện và đầy đủ thông tin.....	10 phút
	4. Làm việc với hồ sơ khách hàng.....	10 phút
	5. Tóm tắt.....	5 phút

Bài 8: Đáp ứng quyền khách hàng trong các bước tư vấn 6G

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu.....	5 phút
	2. Quyền khách hàng: Trình bày/Thảo luận	15 phút
	3. Thảo luận hồ sơ khách hàng	20 phút
	4. Thảo luận quyền khách hàng và tư vấn	15 phút
	5. Tóm tắt.....	5 phút

Bài 9: Xây dựng mối quan hệ với khách hàng - Lưu ý với khách hàng là nam giới và vị thành niên

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu.....	5 phút
	2. Phần I. Khen ngợi và khuyến khích	20 phút
	3. Phần 2: Thiết lập mối quan hệ với nam giới	15 phút
	4. Phần 3: Thiết lập mối quan hệ với vị thành niên.....	15 phút
	5. Kết luận	5 phút

Bài 10: Giới thiệu chủ đề tình dục với khách hàng – Thực hành hành tư vấn G1

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu.....	5 phút
	2. Thảo luận về giới thiệu chủ đề tình dục	15 phút
	3. Đóng vai mẫu, phản hồi mẫu.....	10 phút
	4. Thảo luận nhóm/Đóng vai	20 phút
	5. Trình diễn đóng vai/Thảo luận	10 phút

Bài 11: Đặt câu hỏi mở

20 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Thảo luận về mục đích đặt câu hỏi	10 phút
	2. Thảo luận nhóm lớn về câu hỏi đóng và mở	10 phút

Bài 12: Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu đối với khách hàng

20 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Trò chơi thể hiện các sắc thái của tình dục	5 phút
	2. Bài tập nhóm nhỏ về các từ liên quan đến tình dục	15 phút

Bài 13: Đánh giá nguy cơ và giúp khách hàng tự đánh giá nguy cơ

50 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Giới thiệu	5 phút
	2. Trình bày/thảo luận	15 phút
	3. Làm việc nhóm.....	20 phút
	4. Thảo luận.....	10 phút

Bài 14: Thực hành tư vấn G2

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Trình diễn đóng vai/ phản hồi	20 phút
	2. Thảo luận nhóm nhỏ	25 phút
	3. Thực hành đóng vai.....	15 phút

Bài 15: Đánh giá khóa học và kết thúc

60 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	1. Lượng giá cuối khoá	30 phút
	2. Đánh giá khoá học	10 phút
	3. Lễ bế mạc.....	20 phút

Phụ lục B

Khởi động Hàng ngày và kết thúc một ngày học Khởi động hàng ngày

Mục tiêu

- Giúp học viên tiếp tục tập trung tham gia trên lớp
- Xem lại phần thảo luận của ngày hôm trước và học theo nhận thức của khách hàng
- Xem trước các phần học trong ngày và mục tiêu học

Tài liệu

- Giấy to, bút và băng dính

Chuẩn bị trước

1. Chuẩn bị thực hiện một bài tập làm quen mà bạn thích nhất hay hoạt động khởi động nào đó trong khoảng thời gian là 5 phút. Trò chơi ngắn, một bài hát hay những hoạt động vận động cơ thể có thể giúp học viên có thêm năng lượng và tập trung vào bài học và giao lưu qua lại với các học viên khác. Bạn cũng có thể yêu cầu học viên bắt nhịp cho cả nhóm hát hay hướng dẫn cả nhóm thực hiện các hoạt động nhóm ngắn.
2. Chuẩn bị một hay hai câu để hỏi học viên, để giúp họ nghĩ về cách nhìn của các khách hàng đã được miêu tả dựa vào các phần và thảo luận của ngày hôm trước. Ví dụ: sau khi học xong phần "Phản ánh về việc chúng ta học về tình dục như thế nào" (Phần 11), ngày hôm sau bạn có thể hỏi học viên như sau: "Mỗi một thể loại khách hàng có thể sẽ hiểu về tình dục như thế nào?" những câu hỏi tương tự có thể được đưa ra để hỏi về quyền sinh sản và quyền tình dục, thái độ và niềm tin và phản ứng của khách hàng cho bất cứ bài tập nào về các kỹ năng và các bước tư vấn được học trong đợt tập huấn này.
3. Quyết định xem các phần trong ngày sẽ được xem trước như thế nào. Có thể bạn muốn học viên xem mục tiêu bài học của mỗi phần ở trong Tài liệu cho học viên (các mục được ghi trong phần các ý chính), hay bạn muốn viết các mục tiêu đó lên tờ giấy to. Nếu bạn chọn hình thức thứ hai thì bạn sẽ cần phải chuẩn bị trước.

Thời gian

15 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Đón chào học viên/ công tác hậu cần.....	5 phút
	B. Làm quen.....	5 phút
	C. Thảo luận/trình bày.....	5 phút

Các bước chi tiết hoạt động khởi động hàng ngày

Hoạt động A: Chào đón học viên và các vấn đề về hậu cần (5 phút)

3. Chào đón các học viên đã quay trở lại lớp học.
4. Tuyên bố và giải quyết các vấn đề về hậu cần hay bảo quản lớp nếu cần phải thảo luận.

Hoạt động B : Làm quen (5 phút)

Tổ chức một hoạt động làm quen ngắn.

Hoạt động C: Thảo luận/trình bày (5 phút)

3. Tóm tắt các phần học của ngày hôm trước. Đặt các câu hỏi đã chuẩn bị trước dựa vào nội dung của các phần học từ ngày hôm trước, nhằm giúp học viên suy nghĩ về cách nhìn của các khách hàng đã được miêu tả.
4. Xem trước các phần sẽ học trong ngày (như bạn đã quyết trong quá trình chuẩn bị trước).

Các ý chính cho phần khởi động

- Các phần thực hành và sắm vai khác nhau trong giáo trình này thường tập trung vào kiến thức, thái độ và kỹ năng của học viên là những người đóng vai trò là "người cung cấp dịch vụ". Nhưng việc học cũng quan trọng không kém có thể xảy ra cho những người đóng vai trò là "khách hàng". Đóng vai khách hàng đòi hỏi phải suy nghĩ về khách hàng như là một thực thể và có thể hiểu được cuộc sống của khách hàng ở bên ngoài cơ sở y tế ảnh hưởng đến giao tiếp trong khuôn khổ cung cấp dịch vụ như thế nào.
- Suy nghĩ về cách nhìn của khách hàng có thể giúp cho người cung cấp dịch vụ xác định những điểm tương đồng giữa họ với khách hàng. Chú ý đến những điểm tương đồng giữa khách hàng và người cung cấp dịch vụ có thể là rất hữu ích như đưa ra những điểm khác nhau vì những điểm giống nhau giúp chúng ta xây dựng sự hiểu biết và giao tiếp giữa khách hàng và người cung cấp dịch vụ.

Kết thúc hàng ngày

Mục tiêu

- Tóm tắt lại những thông tin và ý tưởng được đề cập đến trong ngày
- Xác định một điều mà mỗi học viên học được trong ngày có thể áp dụng
- Cung cấp ý kiến phản hồi cho giảng viên về việc bài học có hay không, về những vấn đề chưa rõ và cách thức để cho lớp học tốt hơn

Tài liệu

- Giấy to, bút, băng dính

Chuẩn bị trước

Trước khi phần kết thúc của ngày đầu tiên được thực hiện, chuẩn bị hai tờ giấy to, mỗi tờ ghi: "Cần thảo luận thêm" và "Tôi có thể áp dụng như thế nào điều tôi học hôm nay vào công việc của mình?"

Thời gian

15 phút	Hoạt động đào tạo	Thời gian
	A. Thảo luận.....	15 phút.

Các bước chi tiết kết thúc hàng ngày

Cách giảng

Đây là những gợi ý về việc lấy ý kiến phản hồi có giá trị của học viên vào cuối ngày. Bạn có thể có những ý tưởng và cách tiếp cận khác để thực hiện phần kết thúc của một ngày; hãy thử nghiệm các hình thức khác và cách tiếp cận khác để đặt ra các câu hỏi này.

Tuy nhiên, hãy nhớ là nêu ra câu hỏi cuối cùng sau đây: “Trong số những điều tôi học được ngày hôm nay, điều gì tôi có thể áp dụng được?” Điều này sẽ rất quan trọng cho việc xem lại “kế hoạch hành động” của các học viên (Phần 31).

Hoạt động A: Thảo luận (15 phút)

1. Tóm tắt những chủ đề đã đề cập đến trong ngày.
2. Hỏi học viên câu hỏi sau. Khuyến khích mọi người đều nói nhưng không viết vào tờ giấy to.
 - * Điều quan trọng nhất bạn học được trong các phần của ngày hôm nay là gì?
3. Dán tờ giấy to có tiêu đề “Cần thảo luận thêm.” Hỏi học viên xem có phần nào chưa rõ hay phần nào cần phải thảo luận thêm. Ghi những phần đó vào tờ giấy to.
4. Hỏi học viên câu hỏi sau.
 - * Bạn có gợi ý gì để chúng ta có thể làm tốt hơn cho buổi học ngày mai?Không viết các câu trả lời vào giấy to, nhưng cảm ơn học viên về những ý kiến nhận xét của họ và ghi nhận là bạn sẽ cố gắng làm theo như kiến nghị càng nhiều càng tốt.

➡ Cách giảng

Sau ngày đầu tiên, tờ giấy “Cần thảo luận thêm” sẽ được xem lại hàng ngày. Trước khi hỏi về những điều chưa rõ trong ngày, xem nhanh những điều đã ghi trong những ngày hôm trước và hỏi (nếu có) xem phần nào đã được giải quyết. Gạch những phần đã được giải đáp và những phần còn lại chưa được giải quyết thì để nguyên đó.

Hy vọng rằng bạn có thể đề cập đến những điều chưa rõ ràng vào một thời điểm nào đó trong đợt tập huấn. Phần “kết thúc” không nhằm mục đích đó trừ trường hợp bạn thấy còn đủ thời gian vào cuối giờ để giải thích.

5. Dán tờ giấy to “Tôi có thể áp dụng như thế nào điều tôi học hôm nay vào công việc của mình?” rồi hỏi học viên:

6. Điều gì bạn có thể làm khi trở về cơ sở y tế của mình để áp dụng những điều bạn đã học trong ngày hôm nay?
7. Liệt kê các câu trả lời của học viên vào tờ giấy to. Không viết lại những câu trả lời giống nhau nhưng đánh dấu bên cạnh để đếm xem có bao nhiêu người có cùng câu trả lời.

Cách giảng

- Để lại các tờ giấy to cho mỗi ngày. Đến cuối khoá học, trong Phần 31, quay trở lại những ý tưởng của mỗi ngày, để giúp học viên bắt đầu xây dựng kế hoạch hành động của mình.
- Trong khi trả lời về mỗi học viên một ý tưởng về làm như thế nào để áp dụng điều mình học được, một học viên có thể có một ý tưởng mà các học viên khác sẽ nói, "Vâng, tôi cũng sẽ làm như vậy". Trong khi những câu trả lời kiểu như vậy là chính xác và có ý nghĩa về mặt lý thuyết, điều quan trọng là phải động viên mọi học viên suy nghĩ độc lập. Vì vậy trong ngày đầu tiên của lớp học, bạn có thể chia học viên thành nhóm hai người một để thảo luận vấn đề này thật nhanh và yêu cầu từng nhóm báo cáo. Nếu bạn cảm thấy không cần thiết phải có hàng loạt các câu trả lời, thì động não suy nghĩ cũng là cách tốt.

Các ý chính cho phần kết thúc ngày học

- Việc tóm tắt hàng ngày là nhằm giúp cho học viên tập trung vào những thay đổi thiết thực mà họ có thể làm được ngay (ví dụ: ngày sau khi họ trở về với công việc hàng ngày) để tăng cường giao tiếp và tư vấn với khách hàng.
- Thông thường, các khoá tập huấn kết thúc với các kế hoạch hành động mà không bao giờ được áp dụng vì những thay đổi tiềm năng mà học viên đưa ra là quá nhiều, quá lớn, hay đòi hỏi phải có sự chấp thuận của người khác nếu điều đó xảy ra. Bằng việc xác định một việc cho mỗi phần học trong một ngày, học viên thực sự suy nghĩ xem họ sẽ làm gì khi trở về cơ sở y tế của mình, chúng ta hy vọng tạo ra một cơ sở cho sự thay đổi thực sự và bền vững và để áp dụng những ý tưởng và các phương pháp tiếp cận được đưa ra trong khoá tập huấn.
- Điều quan trọng là phải thực tế về những điều mong đợi từ người cung cấp dịch vụ. Chúng ta thường nói về người cung cấp dịch vụ và những điều chúng ta mong đợi ở họ cứ như họ là những siêu nhân và phải có khả năng cung cấp tư vấn với chất lượng cao cho tất cả mọi khách hàng vào mọi lúc, thậm chí cả trong điều kiện không thuận lợi. Bài tập hàng ngày như thế này cho phép người cung cấp dịch vụ mong đợi ở mình một cách thực tế hơn và điều đó sẽ giúp họ tránh không bị thất vọng khi thực hiện các phương pháp đào tạo này.

Phụ lục C

Bài kiểm tra trước và sau khoá học

Tự đánh giá kiến thức và thái độ của học viên:

Bài kiểm tra trước và sau khoá học

Tên (hay số): _____ Ngày: _____

Quyết định xem các câu sau đây câu nào đúng (Đ) hay sai (S). Viết câu trả lời của bạn cho mỗi câu sau vào phần trống.

1. ____ Trong tư vấn lồng ghép về SKSSTD, mục đích của việc nghe khách hàng là để cho phép người cung cấp dịch vụ thu được thông tin đầy đủ từ khách hàng để có thể quyết định sẽ thiết kế phần thảo luận và trình bày thông tin như thế nào cho hợp lý.
2. ____ Trong tư vấn lồng ghép về SKSSTD, các câu hỏi đóng có hiệu quả hơn để đạt được nhu cầu của khách hàng, vì chúng cho phép người cung cấp dịch vụ có thể gặp gỡ nhiều khách hàng hơn trong một thời gian ít hơn.
3. ____ Trong tư vấn lồng ghép về SKSSTD, khách hàng có thể thấy được tất cả những điều thuận lợi và khó khăn của nhiều giải pháp, do vậy có thể tìm được giải pháp dành riêng cho các vấn đề của mình.
4. ____ Một mục đích cơ bản của tư vấn lồng ghép về SKSSTD là giúp những người cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng tự xây dựng và thực hiện những quyết định liên quan đến các vấn đề của họ.
5. ____ Trong tư vấn lồng ghép về SKSSTD, việc người cung cấp dịch vụ chia sẻ phản ứng của mình với hành vi tình dục của khách hàng là không phù hợp.
6. ____ Trong tư vấn lồng ghép về SKSSTD, người cung cấp dịch vụ phải luôn luôn sử dụng các thuật ngữ lâm sàng để nói chuyện với khách hàng, để có thể nâng cao kiến thức của họ.
7. ____ Cùng một hành vi tình dục, có thể là rủi ro với trường hợp này nhưng không phải là rủi ro với trường hợp khác.

Phần tiếp theo là các câu hỏi có nhiều lựa chọn. Hãy khoanh tròn vào câu trả lời đúng cho mỗi câu hỏi. Nếu không có hướng dẫn khác, mỗi câu hỏi chỉ có một câu trả lời đúng.

8. Trong các câu dưới đây câu nào không thuộc trách nhiệm của người cung cấp dịch vụ trong khi tư vấn cho thanh niên?
 - a. Tin tưởng, nguồn thông tin thật về SKSSTD.
 - b. Tạo không khí riêng tư, tôn trọng và tin cậy.
 - c. Khuyến khích khách hàng về đạo đức của hành vi của người đó.
 - d. Trao đổi hay thảo luận cởi mở với khách hàng.

9. Những câu dưới đây câu nào không cần thiết đối với một khách hàng để khách hàng đó có thể có sự lựa chọn có hiệu biết?
- Kiến nghị của người cung cấp dịch vụ.
 - Có các thông tin thích hợp.
 - Quá trình ra quyết định tự nguyện.
 - Có các lựa chọn dịch vụ đầy đủ.
- 10–13. Trong những câu sau, câu nào thể hiện là người cung cấp dịch vụ đang nghe khách hàng một cách có hiệu quả (Có 4 câu trả lời đúng.)
- Thình thoảng nhắc lại hay tóm tắt điều khách hàng vừa nói.
 - Nhìn vào khách hàng khi anh ta hay cô ta đang nói.
 - Suy nghĩ xem mình sẽ nói tiếp điều gì với khách hàng.
 - Viết hay đọc phần ghi chép trong khi khách hàng đang nói.
 - Đặt các câu hỏi cụ thể liên quan đến điều khách hàng vừa mới nói với bạn.
 - Ngắt lời khách hàng và đưa ra những lời khuyên bảo.
 - Gật đầu hay làm những âm thanh khích lệ khi khách hàng đang nói.

Hãy trả lời các câu sau vào phần để trống.

Định nghĩa các thuật ngữ:

14. Lựa chọn có đủ thông tin:

15. Đồng ý có sau khi được thông tin:

Nêu 5 quyền của khách hàng áp dụng cho việc cung cấp các dịch vụ SKSSTD.

16. _____
17. _____
18. _____
19. _____
20. _____

Nêu 5 thể loại dịch vụ y tế được coi là một phần của chăm sóc SKSSTD.

21. _____
22. _____
23. _____
24. _____
25. _____

Nêu 4 loại hành vi mà người ta sử dụng để khống chế đối tác trong quan hệ tình dục.

26. _____
27. _____
28. _____
29. _____

Nói các thuật ngữ với định nghĩa của từng thuật ngữ đó bằng việc đánh số định nghĩa vào đằng trước của các thuật ngữ.

_____ Giới

_____ Vai trò giới

30. Thái độ, hành vi, mong đợi và trách nhiệm của nam và nữ được xác định về mặt xã hội và văn hoá
31. Một cá nhân hay xã hội định nghĩa "phụ nữ" hay "nam giới" như thế nào

Dưới đây là các ví dụ về câu hỏi mà người cung cấp dịch vụ có thể hỏi trong khi tư vấn SKSSTD. Xem các câu hỏi dưới đây và viết vào phần để trống chữ Đ (câu hỏi đóng) và M (câu hỏi mở) cho phù hợp.

32. _____ Chị có biết sẽ phải làm gì nếu chị quên không uống 1 viên thuốc không?
33. _____ Anh/Chị bao nhiêu tuổi?
34. _____ Bây giờ anh/chị thấy thế nào?
35. _____ Chảy máu bắt đầu khi nào?
36. _____ Chị cảm thấy thế nào khi sử dụng thuốc uống?
37. _____ Nhà /anh chị có ở xa phòng khám này không?
38. _____ Chị cảm thấy như thế nào khi lần đầu phát hiện mình đã có mang?

39. _____ Chị có kế hoạch làm gì để tự bảo vệ mình khỏi bị có mang lại?
40. _____ Chị cảm thấy như thế nào nếu không có thêm con nữa?
41. _____ Chị có bao nhiêu con?
42. _____ Chồng chị hay bạn tình của chị có những thắc mắc hay quan tâm gì đối với điều kiện của chị?
43. _____ Chị có hiểu là thất ổng dẫn tinh là vĩnh viễn không?
44. _____ Anh/Chị biết gì về HIV và các viêm nhiễm lây lan qua đường tình dục – NTLQĐTD?
45. _____ Anh/Chị có biết là bạn tình của anh/chị cũng có bạn tình khác không?

Tư vấn 6G:

Trong tư vấn SKSSTD, từ viết tắt “6G” là nói về một số bước trong tư vấn. Mỗi chữ viết tắt thể hiện các chữ gì?

46. G1: _____
47. G2: _____
48. G3: _____
49. G4: _____
50. G5: _____
51. G6: _____

Xem xét các hoạt động dưới đây và điền chữ cái tương ứng với các bước tư vấn 6G vào khoảng trống bên cạnh

52. G1: _____
53. G2: _____
54. G3: _____
55. G4: _____
56. G5: _____
57. G6: _____

Các hoạt động:

- Giúp khách hàng xác định các giải pháp cho mình và những điều thuận lợi và khó khăn của mỗi giải pháp.
- Yêu cầu khách hàng nhắc lại những hướng dẫn. Nghe chăm chú để đảm bảo là anh ấy hay chị ấy nhớ và hiểu hết các thông tin quan trọng.
- Nêu tóm tắt các biện pháp phòng và điều trị mà khách hàng quan tâm.
- Giải thích điều gì sẽ xảy ra trong lần thăm khám này.
- Hỏi khách hàng xem anh ấy hay chị ấy có biết gì về các biện pháp ngăn chặn hay điều trị mà khách hàng quan tâm không.
- Mời khách hàng quay trở lại vào bất cứ lúc nào vì bất cứ lý do gì.

ĐÁP ÁN**Tự đánh giá kiến thức và thái độ của học viên:
Bài kiểm tra trước và sau khóa học**

Quyết định xem các câu sau đây câu nào đúng (Đ) hay sai (S). Viết câu trả lời của bạn cho mỗi câu sau vào phần trống.

1. _S_ Trong tư vấn lồng ghép về SKSSTD, mục đích của việc nghe khách hàng là để cho phép người cung cấp dịch vụ thu có được thông tin đầy đủ từ khách hàng để có thể quyết định sẽ thiết kế phần thảo luận và trình bày thông tin như thế nào cho hợp lý.
2. _S_ Trong tư vấn lồng ghép về SKSSTD, các câu hỏi đóng có hiệu quả hơn để đạt được nhu cầu của khách hàng, vì chúng cho phép người cung cấp dịch vụ có thể gặp gỡ nhiều khách hàng hơn trong một thời gian ít hơn.
3. _Đ_ Trong tư vấn lồng ghép về SKSSTD, khách hàng có thể thấy được tất cả những điều thuận lợi và khó khăn của nhiều giải pháp, do vậy có thể tìm được các giải pháp dành riêng cho các vấn đề của mình.
4. _Đ_ Một mục đích cơ bản của tư vấn lồng ghép về SKSSTD là giúp những người cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho khách hàng tự xây dựng và thực hiện những quyết định liên quan đến các vấn đề của họ.
5. _Đ_ Trong tư vấn lồng ghép về SKSSTD, việc người cung cấp dịch vụ chia sẻ phản ứng của mình với hành vi tình dục của khách hàng là không phù hợp.
6. _S_ Trong tư vấn lồng ghép về SKSSTD, người cung cấp dịch vụ phải luôn luôn sử dụng các thuật ngữ lâm sàng để nói chuyện với khách hàng, để có thể nâng cao kiến thức của họ.
7. _Đ_ Cùng một hành vi tình dục có thể là rủi ro với trường hợp này nhưng không phải là rủi ro với trường hợp khác.

Phần tiếp theo là các câu hỏi có nhiều lựa chọn. Hãy khoanh tròn vào câu trả lời đúng cho mỗi câu hỏi. Nếu không có hướng dẫn khác, mỗi câu hỏi chỉ có một câu trả lời đúng.

8. Trong các câu dưới đây câu nào không thuộc trách nhiệm của người cung cấp dịch vụ trong khi tư vấn cho thanh niên?
 - a. Tin tưởng, nguồn thông tin thật về SKSSTD
 - b. Tạo không khí riêng tư, tôn trọng và tin cậy
 - (c). Khuyến khích khách hàng về đạo đức của hành vi của người đó**
 - d. Trao đổi hay thảo luận cởi mở với khách hàng
9. Những câu dưới đây câu nào không cần thiết đối với một khách hàng để khách hàng đó có thể có sự lựa chọn có hiểu biết?
 - a. Kiến nghị của người cung cấp dịch vụ
 - b. Có các thông tin thích hợp
 - c. Quá trình ra quyết định tự nguyện
 - d. Có các lựa chọn dịch vụ đầy đủ
- 10–13. Trong những câu sau câu nào thể hiện là người cung cấp dịch vụ đang nghe khách hàng một cách có hiệu quả (Có 4 câu trả lời đúng.)

- (a). **Thỉnh thoảng nhắc lại hay tóm tắt điều khách hàng vừa nói.**
- (b). **Nhìn vào khách hàng khi anh ta hay cô ta đang nói.**
- c. Suy nghĩ xem mình sẽ nói tiếp điều gì với khách hàng.
- d. Viết hay đọc phần ghi chép trong khi khách hàng đang nói.
- (e). **Đặt các câu hỏi cụ thể liên quan đến điều khách hàng vừa mới nói với bạn.**
- f. Ngắt lời khách hàng và đưa ra những lời khuyên bảo.
- (g). **Gật đầu hay làm những âm thanh khích lệ khi khách hàng đang nói.**

Hãy trả lời các câu sau vào phần để trống.

Định nghĩa các thuật ngữ:

14. Lựa chọn có hiểu biết

Các câu trả lời đúng phải có ít nhất 3 trong số những thành phần sau, mặc dù không nhất thiết phải sử dụng đúng từ ngữ:

Lựa chọn có hiểu biết là một quyết định tự nguyện, có cân nhắc kỹ lưỡng tới các phương án, nguồn thông tin và sự hiểu biết của một cá nhân.

15. Đồng ý có hiểu biết

Các câu trả lời đúng phải có ít nhất 3 trong số những thành phần sau, mặc dù không nhất thiết phải sử dụng đúng từ ngữ:

Đồng ý có hiểu biết là hướng dẫn dựa trên y học, luật pháp và quyền từ đó khách hàng đồng ý tiếp nhận điều trị y tế, sử dụng biện pháp KHHGD hay tham gia vào nghiên cứu, (lý tưởng nhất) theo lựa chọn có hiểu biết của khách hàng.

16–20. Nêu 5 quyền của khách hàng áp dụng cho việc cung cấp các dịch vụ SKSSTD.

5 trong số những câu dưới đây là đúng, mặc dù không cần sử dụng chính xác từ:

Thông tin

Tiếp cận với các dịch vụ

Lựa chọn có hiểu biết

An toàn dịch vụ

Bí mật và riêng tư (có thể liệt kê tách riêng)

Tự trọng, thoải mái và thể hiện quan điểm (có thể liệt kê tách riêng)

Chăm sóc tiếp tục

21–25. Nêu 5 thể loại dịch vụ y tế được coi là một phần của chăm sóc SKSSTD.

5 trong số những câu dưới đây là đúng, mặc dù không cần sử dụng chính xác từ:

Thông tin, tư vấn và các dịch vụ KHHGD.

Phòng tránh và điều trị viêm nhiễm lây lan qua đường tình dục và viêm nhiễm đường sinh sản.

Chuẩn đoán và điều trị HIV và AIDS.

Chăm sóc thai nghén, chăm sóc sau sinh và trong khi sinh.

Chăm sóc sức khỏe trẻ sơ sinh.

Quản lý tai biến sau phá thai.

Phòng tránh và điều trị vô sinh.

Thông tin, giáo dục và tư vấn về tình dục và SKSSTD, KHHGD.

Chuẩn đoán và điều trị ung thư hệ thống sinh sản.

Nêu 4 loại hành vi mà người ta sử dụng để khống chế đối tác trong quan hệ tình dục.

26. _ Thân thể _____
27. _ Tình cảm/tâm lý _____
28. _ Tài chính _____
29. _ Tình dục _____

Nối các thuật ngữ với định nghĩa của từng thuật ngữ đó bằng việc đánh số định nghĩa vào bảng trước của các thuật ngữ.

__31__ Giới

__30__ Vai trò của giới

30. Thái độ, hành vi, mong đợi và trách nhiệm của nam và nữ được xác định về mặt xã hội và văn hoá.

31. Một cá nhân hay xã hội định nghĩa "phụ nữ" hay "nam giới" như thế nào.

Dưới đây là các ví dụ về câu hỏi mà người cung cấp dịch vụ có thể hỏi trong khi tư vấn SKSSTD. Xem các câu hỏi dưới đây và viết vào phần để trống chữ Đ (câu hỏi đóng) và M (câu hỏi mở) cho phù hợp.

32. __Đ__ Chị có biết sẽ phải làm gì nếu chị quên không uống 1 viên thuốc không?

33. __Đ__ Anh/Chị bao nhiêu tuổi?

34. __M__ Bây giờ anh/chị thấy thế nào?

35. __Đ__ Chảy máu bắt đầu khi nào?

36. __M__ Chị cảm thấy thế nào khi sử dụng thuốc uống?

37. __Đ__ Nhà anh/chị có ở xa phòng khám này không?

38. __M__ Chị cảm thấy như thế nào khi lần đầu phát hiện mình đã có mang?

39. __M__ Chị có kế hoạch làm gì để tự bảo vệ mình khỏi bị có mang lại?

40. __M__ Chị cảm thấy như thế nào nếu không có thêm con nữa?

41. __Đ__ Chị có bao nhiêu con?

42. __M__ Chồng chị hay bạn tình của chị có những thắc mắc hay quan tâm gì đối với điều kiện của chị?

43. __Đ__ Chị có hiểu là thất ống dẫn tinh là vĩnh viễn không?

44. __M__ Anh/Chị biết gì về HIV và các viêm nhiễm lây lan qua đường tình dục - NTLQĐTD?

45. __Đ__ Anh/Chị có biết là bạn tình của anh/chị cũng có bạn tình khác không?

Tư vấn 6G:

Trong tư vấn STSSTD, từ viết tắt "6G" là nói về một số bước trong tư vấn. Mỗi chữ viết tắt thể hiện các chữ gì?

- 46. G1: Gặp gỡ
- 47. G2: Gọi hỏi để đánh giá
- 48. G3: Giới thiệu
- 49. G4: Giúp đỡ
- 50. G5: Giải thích
- 51. G6: Gặp lại

Xem xét các hoạt động dưới đây và điền chữ cái tương ứng với các bước tư vấn 6G vào khoảng trống bên cạnh

- 52. G1: ___ d
- 53. G2: ___ e
- 54. G3: ___ c
- 55. G4: ___ a
- 56. G5: ___ b
- 57. G6: ___ f

Các hoạt động:

- a. Giúp khách hàng xác định các giải pháp cho mình và những điều thuận lợi và khó khăn của mỗi giải pháp.
- b. Yêu cầu khách hàng nhắc lại những hướng dẫn. Nghe chăm chú để đảm bảo là anh ấy hay chị ấy nhớ và hiểu hết các thông tin quan trọng.
- c. Nêu tóm tắt các biện pháp phòng và điều trị mà khách hàng quan tâm.
- d. Giải thích điều gì sẽ xảy ra trong lần thăm khám này.
- e. Hỏi khách hàng xem anh ấy hay chị ấy có biết gì về các biện pháp ngăn chặn hay điều trị mà khách hàng quan tâm không
- f. Mời khách hàng quay trở lại vào bất cứ lúc nào vì bất cứ lý do gì.

Phụ lục D

Mẫu đánh giá của học viên

Mẫu đánh giá của học viên						
Hãy trả lời tất cả các phần trong mẫu đánh giá này, sử dụng mặt sau để nhận xét, nếu cần. Các câu trả lời của bạn sẽ giúp những người khóa chức khóa tập huấn quyết định những điều cần sửa đổi, nếu có, trong chương trình này.						
I. Đánh giá chung Hãy chọn mục nào phản ánh đúng nhất đánh giá của bạn về khóa tập huấn này: ☐ Rất tốt ☐ Tốt ☐ Bình thường ☐ Chán ☐ Rất chán						
II. Đạt được các mục tiêu Mục tiêu chung của khóa tập huấn là nhằm đảm bảo rằng bạn có kiến thức, thái độ và kỹ năng cần thiết để tiến hành những nhiệm vụ chính của tư vấn lồng ghép SKSSTD. Với mỗi nhiệm vụ (dưới đây), hãy khoanh tròn số phù hợp để chỉ mức độ bạn cảm thấy mục tiêu đã đạt được: 5 = Hoàn toàn đạt được; 4 = Hầu hết đạt được; 3 = Đạt được một chút; 2 = Khó đạt được; và 1 = Không hề đạt được. Đối với các mục tiêu cho điểm 1, 2, hay 3, hãy ghi vào mục Nhận xét/Gợi ý tại sao bạn lại nghĩ là mới được một chút, khó đạt được hay không hề đạt được và hãy đưa ra những gợi ý mà bạn có thể phải cải thiện.						
Nhiệm vụ tư vấn chính	Điểm					Nhận xét/Gợi ý
1. Giúp khách hàng đánh giá nhu cầu của riêng mình đối với hàng loạt các dịch vụ SKSSTD, thông tin và hỗ trợ tình cảm.	5	4	3	2	1	
2. Cung cấp thông tin phù hợp với các vấn đề hay nhu cầu đã xác định của khách hàng.	5	4	3	2	1	
3. Giúp đỡ khách hàng đưa ra quyết định tự nguyện và có hiểu biết.	5	4	3	2	1	
4. Giúp đỡ khách hàng phát triển các kỹ năng cần thiết để thực hiện các quyết định đó.	5	4	3	2	1	

III. Các khía cạnh khác của tập huấn

Với mỗi câu hỏi dưới đây, kiểm xem các câu hỏi đã thể hiện đúng suy nghĩ của bạn chưa. Đề nghị bổ sung thêm ý kiến khác của bạn.

1. Khóa tập huấn phù hợp với công việc của bạn như thế nào?

☐ Rất hợp ☐ Hầu hết ☐ Một chút ☐ Không nhiều ☐ Không hề

- Khía cạnh nào của lớp học là quan trọng nhất hay bổ ích nhất đối với bạn?
Tại sao?

- Khía cạnh nào của lớp học là ít quan trọng nhất hay ít bổ ích nhất đối với bạn?
Tại sao?

- Nhận xét bổ sung:

2. Nội dung của khoá học đáp ứng sự trông đợi của bạn như thế nào?

☐ Hoàn toàn ☐ Hầu hết ☐ Một phần ☐ Không hề

- Nhận xét:

3. Phương pháp đào tạo đã góp phần đạt được mục tiêu của khoá học như thế nào?

☐ Vô cùng tốt ☐ Hầu hết ☐ Trung bình ☐ Chút ít ☐ Không hề

- Nhận xét:

- Những phương pháp tập huấn có hiệu quả nhất là:

- Những phương pháp tập huấn ít hiệu quả nhất là:

4. Tài liệu phát trên lớp đã giúp đỡ cho việc học của bạn tốt như thế nào?

☐ Vô cùng tốt ☐ Rất tốt ☐ Bình thường ☐ Rất ít ☐ Không hề

- Nhận xét:

Với hai câu tiếp theo, hãy xem lịch học để nêu đúng tên phần học (chủ đề) trong khóa tập huấn này.

5. Ba phần học bổ ích nhất là gì, tại sao?

a.

b.

c.

6. Ba phần học ít nào là ít bổ ích nhất, tại sao?

a.

b.

c. _____

7. Hãy đọc bất cứ mục nào ở dưới đây, mục nào bạn cho là có thể tổ chức khóa tập huấn tốt hơn.

- _____ a. Sử dụng nhiều hơn các ví dụ và ứng dụng thực tế.
- _____ b. Nhiều thời gian hơn để làm quen với lý thuyết và các khái niệm.
- _____ c. Nhiều thời gian để thực hành kỹ năng và kỹ thuật.
- _____ d. Tương tác trong nhóm hiệu quả hơn.
- _____ e. Hoạt động tập huấn hiệu quả hơn.
- _____ f. Tập trung vào một nội dung cụ thể và có giới hạn.
- _____ g. Xem xét một chủ đề rộng hơn và toàn diện hơn.
- _____ h. Khác.

• Nhận xét:

8. Ba điều mà bạn tổ chức tập huấn có thể làm để lớp học có hiệu quả hơn với bạn là gì?

a. _____

b. _____

c. _____

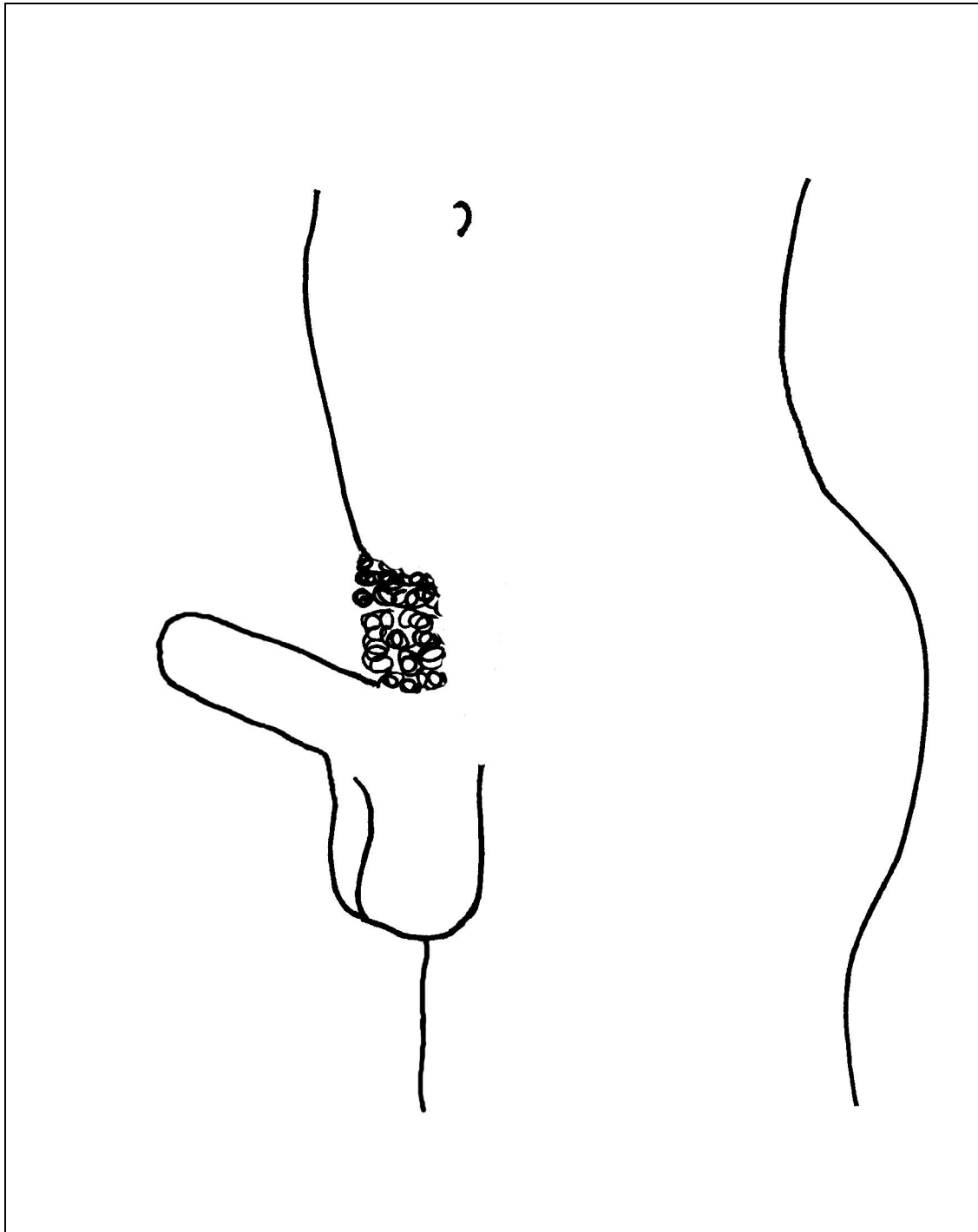
Phụ lục E

Sử dụng giáo cụ trực quan để Giải thích giải phẫu sinh lý về SKSS

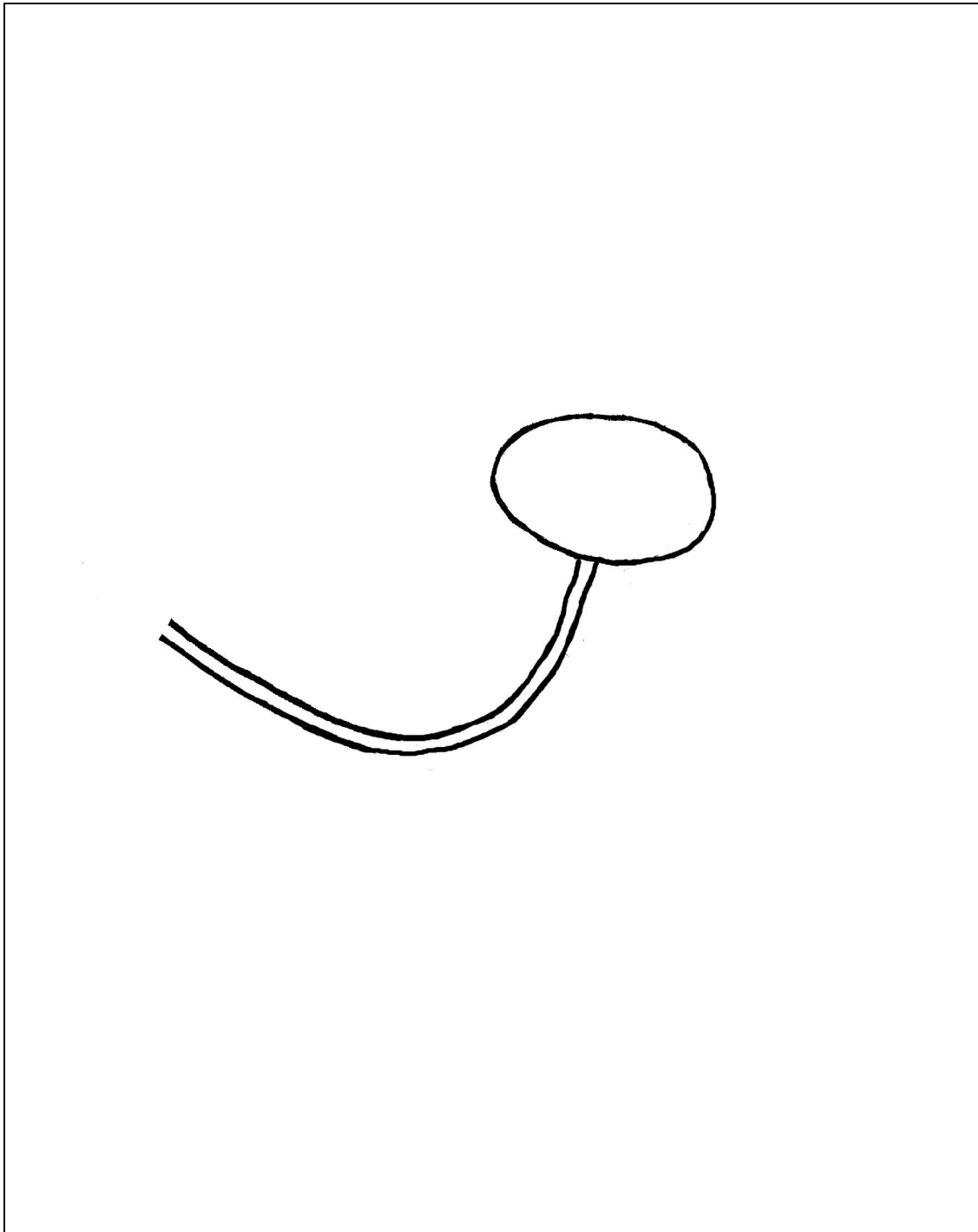
Phụ lục này sẽ cung cấp một bộ tranh vẽ đơn giản thể hiện các khía cạnh khác nhau của hệ thống sinh sản nam nữ bổ sung cho Bài 20. Những tranh vẽ này có thể in sang giấy trong. (Xem *Gợi ý tập huấn* trang 131, nếu bạn không thể in sang giấy trong). Bằng cách trình bày trên giấy trong, theo thứ tự (lần lượt từ đầu đến cuối) bạn có thể trình diễn một cách đơn giản và từng bước sự phức tạp của các bộ phận bên trong và các bộ phận này liên hệ với nhau như thế nào. (Xem Bài 20 trong sách dành cho học viên, trang 126, để đưa giải thích đơn giản về các bộ phận này và chúng hoạt động như thế nào.)

Bạn nên dành 15 phút để trình bày giải phẫu sinh lý nam và khoảng 10 phút cho giải phẫu sinh lý nữ. (Có thể dành thêm thời gian cho phần trình bày giải phẫu sinh lý nam vì phần này hơi phức tạp hơn một chút và vì học viên có xu hướng biết về hệ thống sinh sản nam ít hơn hệ thống sinh sản nữ.) Thực hành trước để đảm bảo là mình có thể thực hiện được. Dành thời gian cho học viên tự vẽ và đặt một vài câu hỏi.

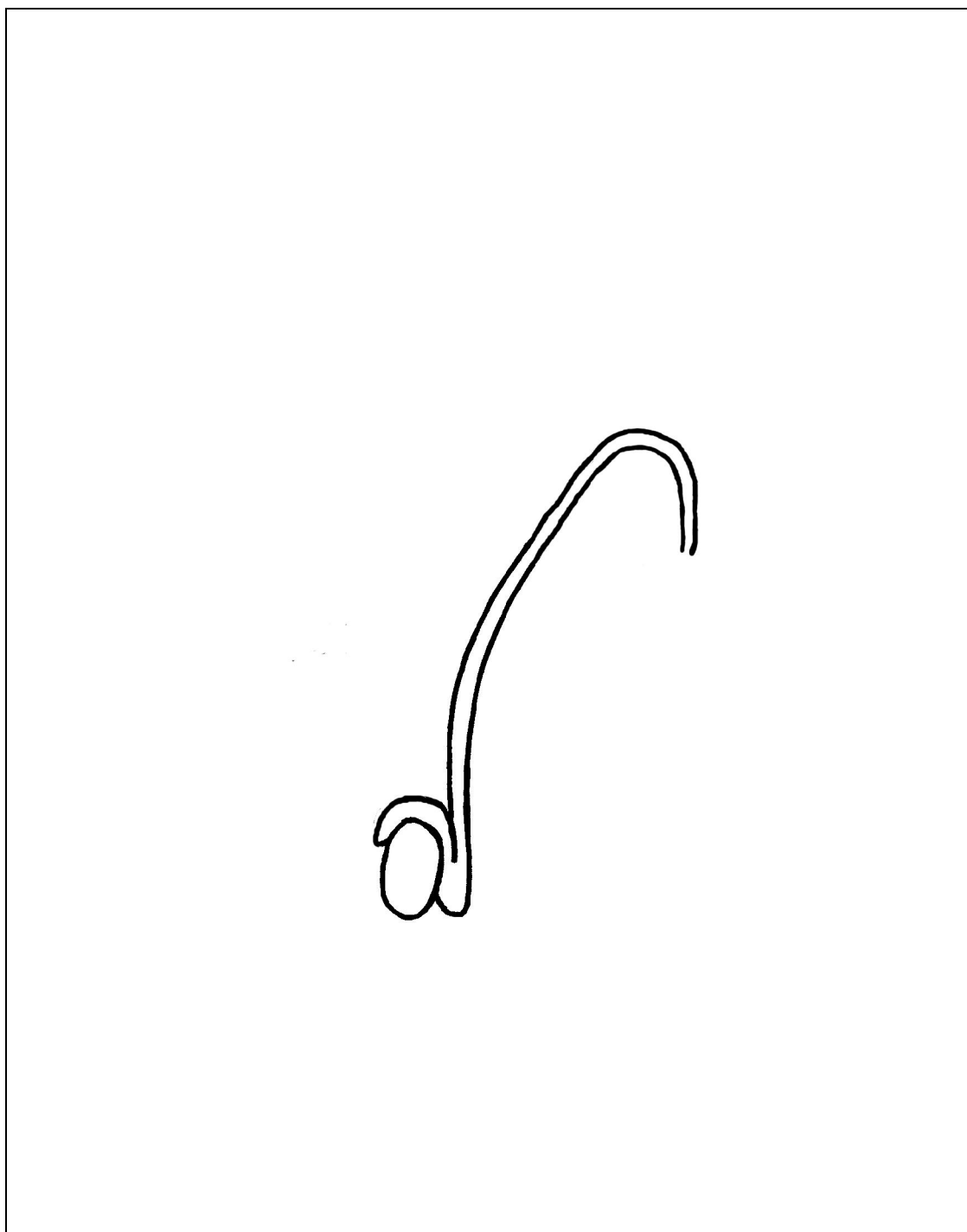
Nam – 1



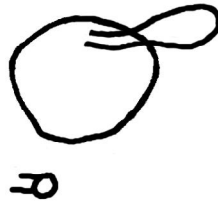
Nam – 2



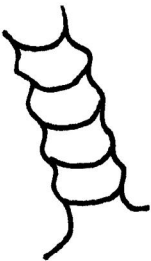
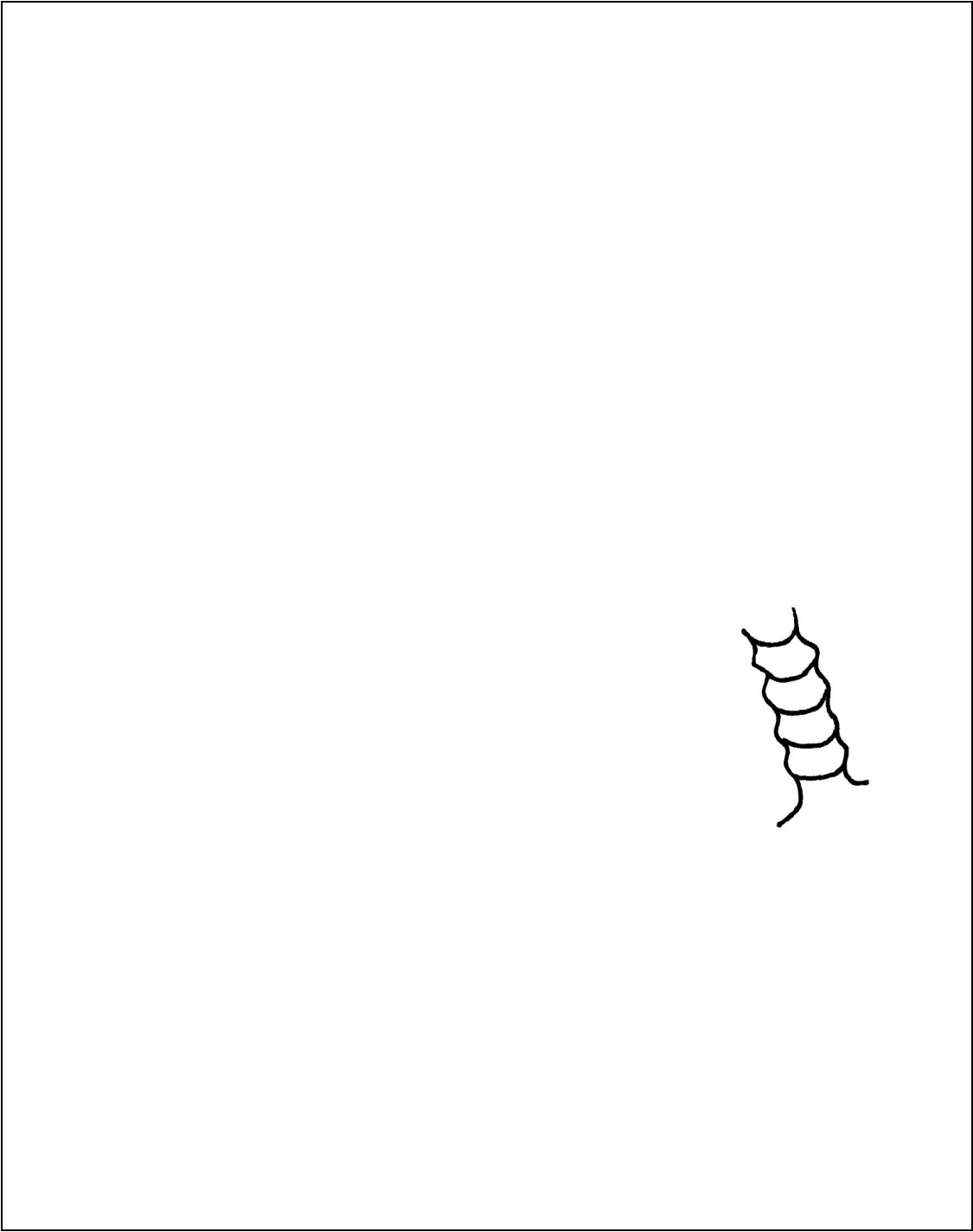
Nam – 3



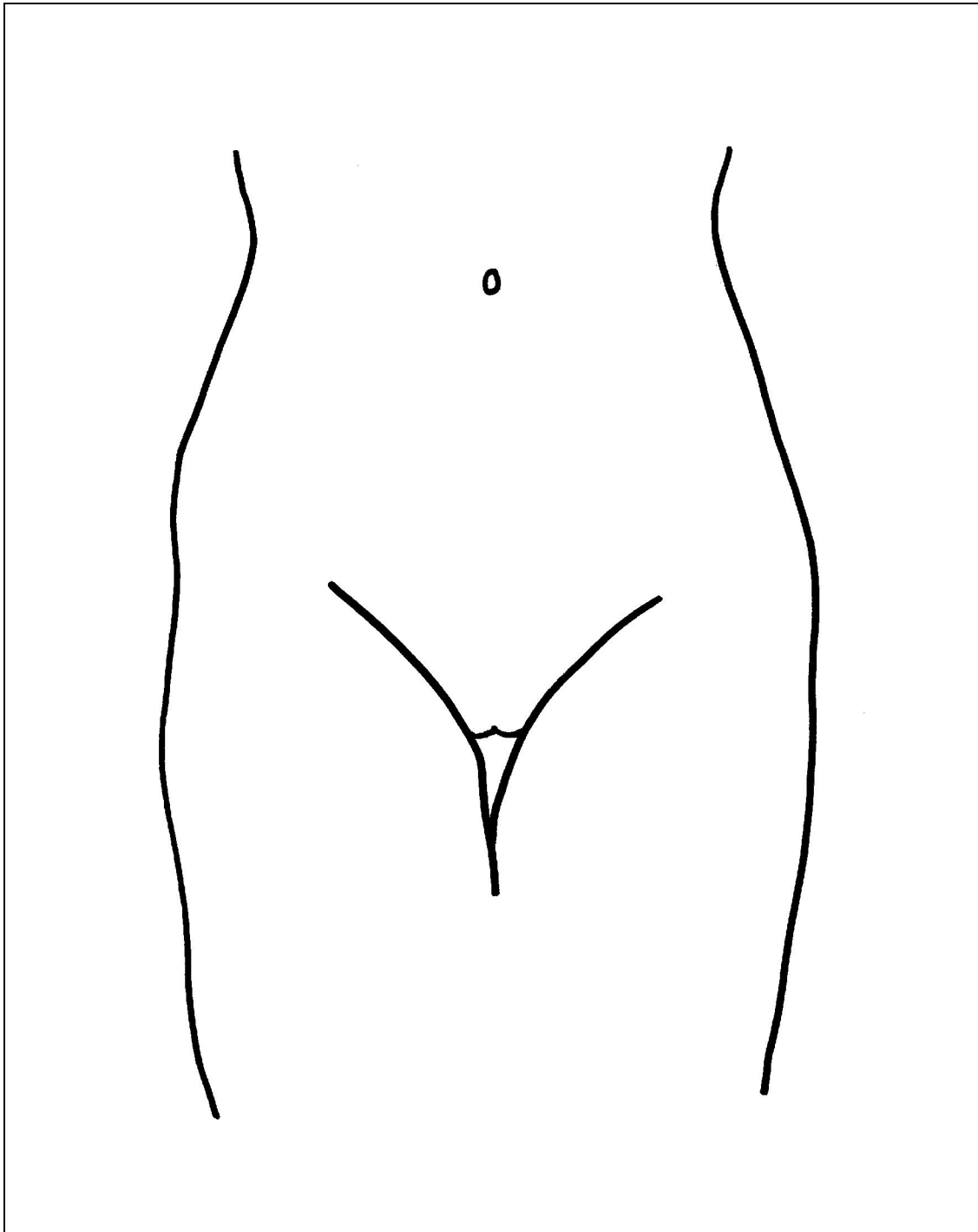
Nam – 4



Nam – 5



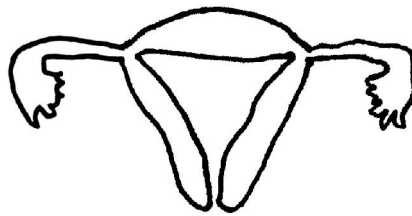
Nữ – 1



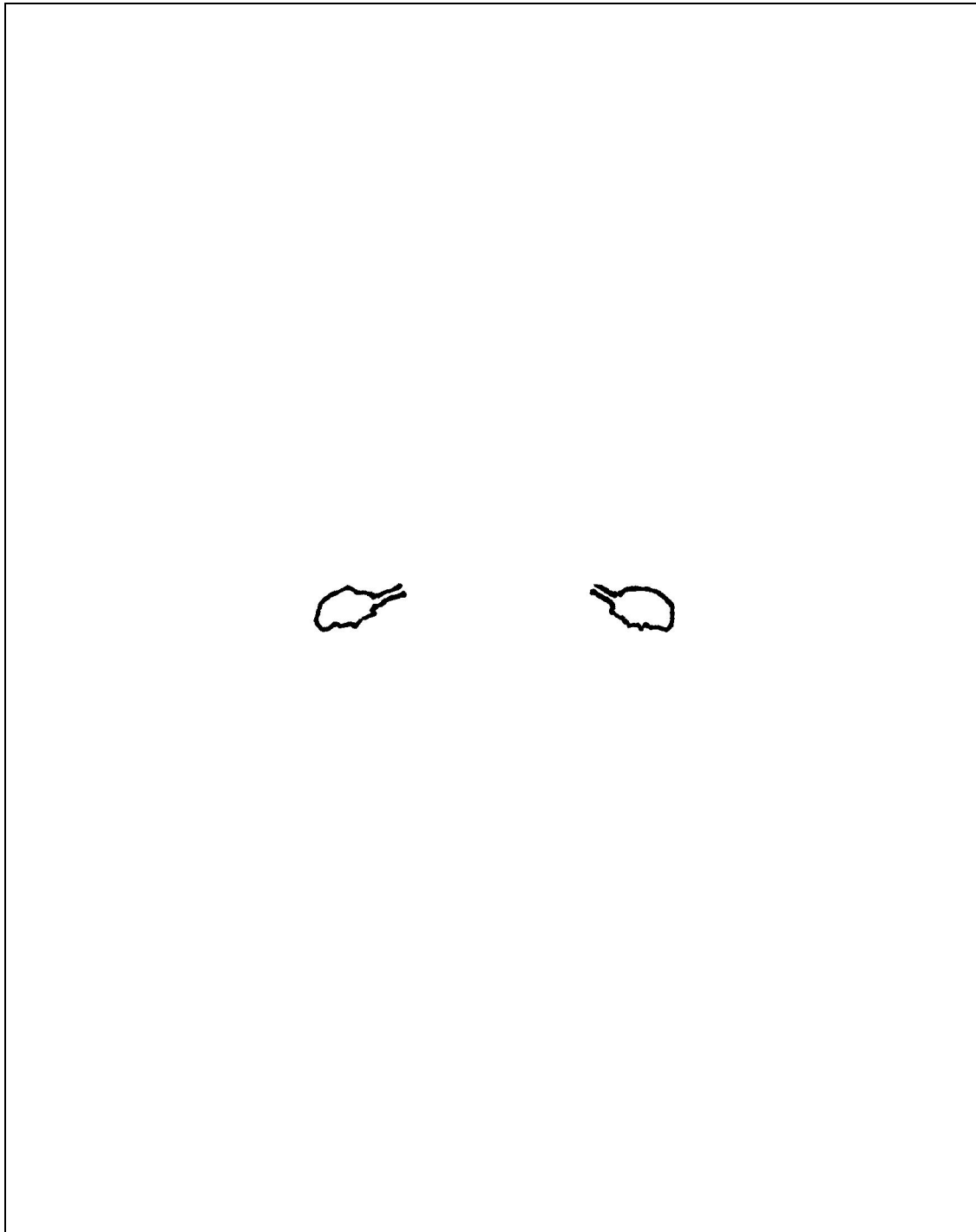
Nữ – 2



Nữ – 3



Nữ – 4



Phụ lục F

Công cụ giám sát

Biểu 1: Thông tin và thống kê

Tên cơ sở y tế:.....

Thời gian giám sát:.....

Người giám sát:.....

Thông tin	Tổng số	Nữ	Nam
Số người cung cấp dịch vụ			
Số người được đào tạo về TVLG			
Số lượt khách hàng dưới 24 tuổi được tư vấn trong quý trước (quý...../năm.....)			
Số lượt khách hàng được tư vấn trong quý trước (quý...../năm.....)			
Tổng số khách hàng (quý...../năm.....)			
Số buổi thảo luận về kinh nghiệm TVLG trong quý trước (quý...../năm.....)			

Biểu 2: Quan sát cơ sở y tế

Tên cơ sở y tế:.....

Thời gian giám sát:

Người giám sát:

	Nội dung	Có	Không	Ghi chú
1	Bảng dịch vụ có đề cập đến các nội dung sau:			
	– dịch vụ sức khỏe tình dục			
	– dịch vụ cho nam giới			
	– dịch vụ cho vị thành niên			
	– tư vấn SKSSTD			
2	Tranh treo tường tại cơ sở có hình ảnh hoặc thông điệp liên quan đến nam giới.			
3	Tranh treo tường tại cơ sở có hình ảnh hoặc thông điệp liên quan đến vị thành niên.			
4	Phòng chờ có tờ rơi để khách hàng lấy đọc.			
5	Phòng chờ có thông tin về quyền khách hàng.			
6	Các tờ rơi giới thiệu tại cơ sở y tế có loại dành cho nam giới.			
7	Các tờ rơi giới thiệu tại cơ sở y tế có loại dành cho vị thành niên.			
8	Bố trí các phòng thuận tiện theo luồng khách hàng.			
9	Các phòng dịch vụ kín đáo và riêng tư.			
10	Các nhận xét khác khi quan sát:			

Biểu 3: Quan sát phòng tư vấn

Tên cơ sở y tế:

Thời gian giám sát:

Người giám sát:

	Nội dung	Có	Không	Ghi chú
1	Riêng tư (không khách hàng nào khác có thể nghe thấy cuộc tư vấn)			
2	Kín đáo (không khách hàng nào khác có thể nhìn thấy cuộc tư vấn)			
3	Có biển thông báo khi đang tư vấn			
4	Có hệ thống sổ cho khách hàng đợi tư vấn			
5	Phòng thoáng mát			
6	Bàn và ba ghế			
7	Cốc, chén, nước uống			
8	Mô hình/dụng cụ hỗ trợ cho tư vấn: – Dương vật – Tử cung – Mô hình vú			
9	Các tranh vẽ và tài liệu hỗ trợ cho công tác tư vấn (tranh treo tường, quyển lật và tờ rơi) về những nội dung sau: – Làm mẹ an toàn (trước, trong, sau sinh) – Các biện pháp tránh thai – Phá thai an toàn – Các NKĐSS – HIV/AIDS – SKSSTD vị thành niên – Vai trò của nam giới trong chăm sóc sức khỏe phụ nữ và trẻ em			
10	Các phương tiện minh họa: – Bơm hút + ống hút – DCTC các loại – Thuốc tránh thai các loại – Bao cao su để thao tác mẫu – Thuốc tiêm tránh thai + bơm kim tiêm – Thuốc cấy tránh thai + dụng cụ cấy – Đồng hồ tuổi thai			
11	Điện thoại			
12	Vô tuyến + đầu đĩa + đĩa tư vấn			
13	Có nhân viên tư vấn tại các bàn tư vấn khi có khách hàng			
14	Có sẵn các biện pháp tránh thai để cung cấp cho khách hàng sau khi tư vấn			
15	Khi khách hàng đến cơ sở y tế cùng bạn tình thì cả hai cùng được mời vào tư vấn			

Biểu 4: Quan sát tư vấn theo khung 6G

Tên cơ sở y tế:

Thời gian giám sát:

Người được giám sát:

Người giám sát:

	Có	Không	Ghi chú
G1: Gặp gỡ			
Mục đích: xây dựng mối quan hệ			
Nội dung:			
Chào, tự giới thiệu			
Xác định lý do đến của khách hàng			
Nêu nguyên tắc bảo mật, quyền từ chối không trả lời			
Đặt vấn đề chủ đề tình dục			
Kỹ năng cần chú trọng:			
Thân tình, cởi mở			
G2: Gợi hỏi			
Mục đích: giúp KH xác định vấn đề, giúp KH tìm nguyên nhân gốc rễ			
Nội dung:			
Giúp KH làm rõ nhu cầu SKSS-TD			
Tìm hiểu hoàn cảnh KH			
Xác định tiền sử SKSSTD (mang thai ngoài ý muốn, viêm nhiễm...)			
Tìm hiểu nguy cơ, mức độ nguy cơ			
Tìm hiểu hành vi nguy cơ của KH			
Tìm hiểu phạm vi, bản chất các mối quan hệ tình dục của KH			
Tìm hiểu nguy cơ bạn tình của KH			
Xác định nhận thức về nguy cơ của KH			
Xác định kế hoạch sinh sản của KH			
Tìm hiểu các nhân tố ảnh hưởng đến việc ra quyết định của KH			
Kỹ năng cần chú trọng:			
Sử dụng các câu hỏi mở phù hợp			
Giải thích tại sao phải hỏi những câu hỏi riêng tư			
Kỹ năng hỏi các câu hỏi tế nhị, riêng tư đặc			

	Có	Không	Ghi chú
biệt liên quan đến chủ đề tình dục và các nguy cơ một cách tự nhiên (dựa vào các thông tin khách hàng cung cấp: lý do đến khám, tiền sử)			
Thể hiện thái độ đồng cảm với hoàn cảnh của khách hàng			
G3: Giới thiệu			
Mục đích:			
Tiếp tục xác định nguyên nhân của vấn đề (thiếu kiến thức, ảnh hưởng định kiến chuẩn mực đạo đức, định kiến về cách thức thể hiện tình dục, bất bình đẳng giới)			
Giúp KH tự nhận biết nguy cơ, tự đánh giá mức độ nguy cơ			
Nội dung:			
Xác định sự hiểu biết của KH về SKSSTD (những gì không biết, thiếu hụt, hiểu sai) thông qua: Hỏi xem KH đã hiểu gì về tình trạng SKSSTD của bản thân, (đặc biệt là nguy cơ)			
Giúp KH hiểu biết các quyền và sử dụng các quyền trong chăm sóc SKSS-TD			
Cung cấp thông tin về NTLQĐTD, HIV/AIDS (biểu hiện bệnh, đường lây, tốc độ phát triển, hậu quả để lại....)			
Cung cấp thông tin bình đẳng giới, trách nhiệm người đàn ông trong chăm sóc SKSSTD của phụ nữ			
Giúp KH nhận biết sự bất bình đẳng giới trong chăm sóc SKSS			
Cung cấp thông tin về các phương thức không chế bạn tình (nếu cần)			
Cung cấp mảng thông tin SKSS phù hợp với nhu cầu của KH (chăm sóc trước sinh, làm mẹ an toàn, BPTT, tác hại phá thai, nuôi con bằng sữa mẹ v.v...)			
Kỹ năng cần chú trọng:			
Cung cấp mảng thông tin phù hợp nhu cầu			
Cung cấp mảng thông tin bắt buộc			
Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu			
Đề nghị khách hàng diễn giải những gì thu được qua tư vấn.			

	Có	Không	Ghi chú
Sử dụng các phương tiện tư vấn (mô hình, tranh lật, tờ rơi hoặc giải thích bằng vẽ tranh)			
Phát tờ rơi/tài liệu và các biện pháp tránh thai cho khách hàng cầm về sau khi tư vấn			
Thực hiện kỹ năng nghe hiệu quả			
G4: Giúp đỡ			
Mục đích: giúp KH ra quyết định tự nguyện trên cơ sở đầy đủ thông tin			
Nội dung:			
Xác định các quyết định của KH			
Khai thác các mặt có lợi, không có lợi cho mỗi quyết định			
Giúp KH cân nhắc lựa chọn quyết định dựa trên hoàn cảnh cụ thể của KH			
Tiên đoán khó khăn, trở ngại và thảo luận cách khắc phục			
Hỗ trợ KH xây dựng giải pháp dự phòng.			
Giúp KH đưa ra quyết định cuối cùng			
Kiểm tra tính tự nguyện và đầy đủ thông tin trong quyết định mà KH đã chọn			
Kỹ năng cần chú trọng:			
Không áp đặt quan điểm của người cung cấp dịch vụ trong việc giúp KH ra quyết định.			
G5: Giải thích			
Mục đích: giúp KH lập kế hoạch thực hiện quyết định			
Nội dung:			
Hỏi dự định của KH về việc thực hiện quyết định.			
Giúp KH lập kế hoạch chi tiết thực hiện quyết định (liệt kê công việc, sắp xếp ưu tiên, tiến hành thế nào, ở đâu, thời gian bắt đầu, hoàn thành, dự trù chi phí, tiên đoán những rào cản, đề xuất giải pháp, tìm kiếm hỗ trợ...).			
Giúp KH nhận ra những khó khăn, thuận lợi trong việc thực hiện các kế hoạch.			
Giúp KH phát triển các kỹ năng cần thiết để thực hiện quyết định (kỹ năng thương thuyết, kiên định, thực hành cách sử dụng biện pháp KH đã chọn...).			

	Có	Không	Ghi chú
Kỹ năng cần chú trọng:			
Động viên, khuyến khích để KH đưa ra được kế hoạch cụ thể.			
Phát hiện được các điểm khó khăn mà khách hàng có thể gặp phải khi thực hiện quyết định, đặc biệt là các khó khăn liên quan đến thương thuyết trong quan hệ tình dục.			
G6: Gặp lại			
Mục đích: giúp khách hàng thực hiện chăm sóc liên tục			
Nội dung:			
Hẹn KH quay lại nếu cần			
Mời KH quay lại bất kì lúc nào nếu có dấu hiệu bất thường.			
Giới thiệu KH đến dịch vụ khác tại cơ sở hoặc cơ sở khác tùy theo nhu cầu, điều kiện của khách hàng.			
Cảm ơn KH.			

Nhận xét chung:

Biểu 5: Phỏng vấn khách hàng

Cơ sở y tế: _____

Người phỏng vấn: _____ **Ngày tháng:** _____

Giới thiệu:

Giới thiệu về cuộc tư vấn mà anh/chị vừa nhận ở cơ sở: “Các thông tin anh/chị cung cấp sẽ được giữ bí mật và chỉ sử dụng cho mục đích nâng cao chất lượng dịch vụ mà thôi. Tôi sẽ không hỏi tên anh/chị và dù ý kiến của anh/chị như thế nào thì cũng không ảnh hưởng tới việc anh/chị nhận dịch vụ tại cơ sở y tế hiện tại cũng như trong tương lai. Tôi rất muốn anh/chị sẽ trao đổi thẳng thắn cảm nghĩ của mình. Cuộc nói chuyện này sẽ mất khoảng 10-15 phút. Vậy anh/chị có đồng ý tham gia cuộc nói chuyện này không?”

Nếu khách hàng đồng ý, sử dụng bảng hỏi sau đây để tiến hành phỏng vấn. Đánh dấu vào cột thích hợp.

Nội dung phỏng vấn:

	Có	Không	Ghi chú
Kỹ năng xây dựng mối quan hệ và giao tiếp			
<i>Theo anh/chị, người nhân viên y tế mà anh (chị) gặp có:</i>			
Thái độ thân thiện với anh/chị không?			
Giúp anh/chị cảm thấy thoải mái trong toàn bộ cuộc tư vấn không?			
Tỏ ra tôn trọng và không phán xét về các suy nghĩ và việc làm của anh/chị không?			
Đảm bảo riêng tư trong phòng tư vấn?			
Nói và sử dụng các từ dễ hiểu đối với anh/chị?			
Lắng nghe, không cắt ngang, và tỏ ra quan tâm về những điều anh/chị nói?			
Trả lời rõ ràng các câu hỏi của anh/chị?			
Tạo cơ hội để anh/chị hỏi hoặc đưa ra ý kiến của mình?			

Thông tin			
<i>Người nhân viên y tế mà anh/chị gặp có:</i>			
Tìm hiểu tất cả các thông tin cần thiết liên quan đến vấn đề của anh/chị không?			
Cung cấp cho anh/chị thông tin mà anh/chị cần?			
Có vấn đề gì anh/chị còn băn khoăn mà không được giải đáp khi kết thúc cuộc tư vấn?			
Anh/chị có thoả mãn với việc đề cập và giải thích của nhân viên y tế khi họ hỏi anh/chị các câu hỏi nhạy cảm/ riêng tư không?			
Mức độ hài lòng			
Anh/chị có hài lòng với cuộc tư vấn này không?			
Anh/chị có quay lại nếu có vấn đề SKSS hoặc giới thiệu người khác đến cơ sở này không?			
Thời gian tư vấn đối với anh chị có phù hợp không?			
Anh/chị muốn góp ý gì thêm cho cuộc tư vấn này không?			

BIỂU 6: PHÒNG VẤN NGƯỜI CUNG CẤP DỊCH VỤ

Cơ sở y tế: _____

Người phỏng vấn: _____ **Ngày tháng:** _____

Giới thiệu :

“Xin chào anh/chị. Tôi xin tự giới thiệu. Tôi là.....công tác tại..... Tôi vừa quan sát phần tư vấn của anh/chị. Bây giờ tôi muốn trao đổi với anh/chị để phản hồi thông tin về cuộc tư vấn vừa rồi. Trong quá trình trao đổi, tôi cũng muốn biết anh/chị đã áp dụng những gì đã học được từ khóa đào tạo TVLG như thế nào, các thuận lợi/khó khăn mà anh/chị gặp phải và khuyến nghị của anh/chị cho việc cải thiện chất lượng TVLG tại cơ sở. Cuộc nói chuyện này sẽ mất khoảng 15-20 phút. Vậy anh/chị có đồng ý tham gia cuộc nói chuyện này không?”

Các câu hỏi

1. Nhìn lại cuộc tư vấn vừa thực hiện, anh/chị tự đánh giá mình đã (hỏi lần lượt các câu dưới đây)	Ghi lại trung thực các câu trả lời của người được quan sát
• Giúp khách hàng xác định nhu cầu SKSS-SKTD như thế nào?	
• Cung cấp thông tin phù hợp với các vấn đề và nhu cầu đã được xác định của khách hàng như thế nào?	
• Giúp khách hàng nhận biết nguy cơ và tự đánh giá mức độ nguy cơ dựa trên việc tìm hiểu các mối quan hệ tình dục của khách hàng như thế nào?	
• Hỏi khách hàng các câu hỏi tế nhị liên quan đến quan hệ tình dục của họ như thế nào?	
• Giúp khách hàng giảm thiểu nguy cơ của họ như thế nào?	
• Giúp khách hàng đưa ra các quyết định tự nguyện dựa trên cơ sở được cung cấp đầy đủ thông tin như thế nào?	
• Giúp khách hàng thực hiện quyết định như thế nào?	

2. Trong các nội dung trên, nội dung nào anh/chị cảm thấy vẫn gặp khó khăn? Hãy giải thích cụ thể?

3. Theo anh/chị việc áp dụng TVLG đã mang lại hiệu quả gì trong công việc của anh/chị?

4. Những thuận lợi chính trong quá trình thực hiện TVLG tại cơ sở là gì?

5. Các anh chị gặp khó khăn gì trong việc thực hiện TVLG tại cơ sở?

6. Xin anh/chị chia sẻ các bài học kinh nghiệm (thành công, thất bại) của anh/chị khi tiếp cận với nhóm khách hàng đặc biệt (nam giới, vị thành niên, phụ nữ độc thân, phụ nữ lớn tuổi, người hành nghề mại dâm, người nhiễm HIV, nạn nhân của bạo hành...)

7. Sau khi đi học về anh/chị đã chia sẻ những kiến thức và kỹ năng TVLG với đồng nghiệp như thế nào?

8. Tại cơ sở anh/chị có tổ chức các cuộc thảo luận nhóm về kinh nghiệm TVLG không? Anh/chị đã từng tham gia buổi thảo luận nào chưa? Cuộc thảo luận đó được thực hiện như thế nào (định kì hay khi gặp tình huống đặc biệt, cách thức tổ chức)?

9. Theo anh/chị, cần phải làm gì để đưa TVLG trở thành hoạt động thường quy tại cơ sở?

10. Anh/chị có đề xuất hỗ trợ gì để thực hiện tốt TVLG?

– Chính sách:

– Cơ sở vật chất

– Đào tạo

– Khác:

HƯỚNG DẪN VIẾT BÁO CÁO GIÁM SÁT TVLG

Tên cơ sở:

Thời gian giám sát:

Người tham gia giám sát:

Người được giám sát:

Người viết báo cáo:

Nơi gửi báo cáo:

- Lãnh đạo cơ sở y tế được giám sát
- Nhóm giám sát TVLG tại cơ sở
- Trung tâm CSSKSS tỉnh
- Văn phòng Dự án Pathfinder

Nội dung báo cáo

Dựa vào kết quả của biểu 1-7, tổng hợp và báo cáo các điểm sau:

1. Các công việc đã thực hiện và các phát hiện trong chuyến giám sát.
2. Kết quả triển khai các hoạt động TVLG trong quý vừa qua.
3. Tác động của TVLG đối với dịch vụ tại cơ sở (số khách hàng đến cơ sở nhận dịch vụ, số lượng khách hàng là nam giới/vị thành niên, sự hài lòng của khách hàng).
4. Những điểm cần cải thiện.
5. Những khó khăn cản trở việc thực hiện TVLG.
6. Đề xuất hướng giải quyết và hỗ trợ.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- EngenderHealth 2000, *Giới thiệu các dịch vụ SKSS cho nam*. New York.
- EngenderHealth 2002, *Tư vấn lồng ghép phòng chống HIV/NTLQĐTD, tình dục học và bảo vệ kép trong KHHGĐ: Cẩm nang Đào tạo*. Bản thảo. Tập 1 - Cẩm nang; Tập 2 - Tài liệu phát tay. New York.
- EngenderHealth, 2003, *Tư vấn khách hàng sau phá thai: Giáo trình đào tạo*. New York.
- Gordon, G., và Gordon, P. 1992, *Tư vấn và tình dục học*. London: Hội Kế hoạch hoá gia đình Quốc tế.
- Viện Quốc tế về Môi trường và Phát triển (IIED) 2000, *Giúp đỡ nhân viên tổ chức phi chính phủ (và các nhóm hoạt động cộng đồng) phân tích các vấn đề về SKSS và giới*. PLA Notes 37, trang 31 - 37, London.
- Jain, A. K. 1989, *Giảm sinh đẻ và chất lượng các dịch vụ KHHGĐ*. Studies in Family Planning 20(1):1–16.
- Trường Đại học Johns Hopkins, Trung tâm các Chương trình truyền thông (JHU/CCP), AID, và Tổ chức Y tế Thế giới (WHO). 1999, *Bạn có biết về sự lựa chọn cho KHHGĐ của bạn không?* [wallchart]. Baltimore.
- Kim, Y. M., và các cộng sự, 2000, *Tự đánh giá và xem xét đồng đẳng: Tăng cường truyền thông với khách hàng của những người cung cấp dịch vụ*. Quan niệm về KHHGĐ Quốc tế 26 (1):4–12.
- Pariani, S., Heer, D. M., và Van Arsdol, M. D. 1991, *Sự lựa chọn có làm thay đổi việc sử dụng các biện pháp tránh thai không? Bằng chứng từ miền Đông Java*. Nghiên cứu trong KHHGĐ 22 (6):384–390.
- Pyakuryal, N., Bhatta, G., và Frey, M. *Cẩm nang tập huấn tư vấn phòng chống HIV/AIDS*. Kathmandu, Nepal: Tổ chức Cứu trợ trẻ em Mỹ.
- Rinehart, W., Rudy, S., và Drennan, M. 1998, *Hướng dẫn GATHER cho tư vấn*. Các báo cáo về dân số, Tập J, số. 48. Baltimore: Trường Đại học Johns Hopkins, Chương trình Thông tin dân số.
- Ross, J., và các cộng sự, 2002, *Lựa chọn các biện pháp tránh thai ở các nước đang phát triển*. Quan niệm Quốc tế về KHHGĐ 28(1):32–40.
- Tabbutt, J. E. 1995, *Nâng cao kỹ năng truyền thông cho sức khỏe phụ nữ: Hướng dẫn đào tạo*. New York: FCI.