

COVID-19

Những Yếu tố Cần Cân nhắc về Phản ứng Dựa trên Sự nhận thức về Chấn thương trong các Cơ sở Làm việc (Tổ chức/Trường học/Phòng khám)

Mục đích

Tài liệu này nhằm mục đích chia ra những yếu tố cần cân nhắc dựa trên sự nhận thức về chấn thương trong các cơ sở làm việc trong thời điểm đại dịch do vi-rút Corona mới này (COVID-19). Chúng tôi sẽ gọi chung các cơ sở làm việc này là các tổ chức, tuy nhiên chúng bao gồm các trường học, phòng khám và những nơi cung cấp dịch vụ khác. Những cân nhắc sau đây được dựa trên sự nhận thức về chấn thương (xem hướng dẫn của Cơ Quan Quản Lý Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Drogen Chất và Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, SAMHSA)) để biết thêm chi tiết). Chúng tôi mời quý vị sử dụng khuôn khổ này khi quý vị đưa ra quyết định và giao tiếp với nhân viên.

Cơ sở lý luận

Đối với hầu hết mọi người, COVID-19 luôn đi đôi với sự hoang mang và căng thẳng. Khi chúng ta bị căng thẳng cấp tính, chúng ta có nhiều khả năng hoạt động từ các khu vực sinh tồn của não, có nghĩa là suy nghĩ của chúng ta trở nên đen trắng hơn nhiều, sự chú ý của chúng ta tập trung hạn hẹp hơn vào những thứ tức thời ở đây và bây giờ, chúng ta bắt đầu gặp khó khăn trong việc lập kế hoạch hoặc chuẩn bị trước, chúng ta khó điều chỉnh cảm xúc của mình và khả năng đưa ra quyết định của chúng ta trở nên kém kỏi hơn. Sự căng thẳng thường liên quan đến các mối đe dọa đối với sự an toàn của chúng ta, với cảm giác bất lực và mất khả năng kiểm soát. Sử dụng phương pháp tiếp cận dựa trên sự nhận thức về chấn thương có thể giúp giảm hoặc ngăn chặn phản ứng chấn thương.

Những yếu tố cần cân nhắc

Ngoài việc sử dụng nguyên tắc chăm sóc dựa trên sự nhận thức về chấn thương (Trauma-Informed Care, hay TIC) để điều hướng công việc của chúng ta về phía trước, điều quan trọng là chúng ta phải ghi nhớ các nguyên tắc thực hành TIC chung này.

- **Hỗ trợ sự điều hòa** - khi căng thẳng, chúng ta khó có thể quản lý và điều hòa cảm xúc của mình. Dành riêng thời gian để thực hiện những động tác điều hòa cảm xúc như hít thở, lấy lại bình tĩnh và di chuyển. Thể hiện sự đồng cảm mà quý vị muốn nhân viên noi gương.
- **Ưu tiên các mối quan hệ**. Sự hỗ trợ và kết nối về mặt xã hội thực sự có thể giảm bớt phản ứng căng thẳng. Trong thời gian căng thẳng, việc tìm cách kết nối và hỗ trợ lẫn nhau là rất quan trọng.
- **Giải thích lý do** đằng sau các quyết định. Việc hiểu được lý do tại sao điều gì đó (như một chính sách hoặc thông lệ) đang xảy ra có thể cho chúng ta cảm giác kiểm soát và giảm phản ứng căng thẳng.

- **Giúp nhân viên biết họ có thể mong đợi những gì** đến mức tối đa có thể. Trong những thời điểm gây hoang mang, sẽ hữu ích nếu chúng ta cảm có sự chắc chắn hoặc dự đoán trước được. Chúng tôi không đề nghị quý vị cung cấp câu trả lời mà quý vị không có; tuy nhiên, việc chia sẻ thông tin khi có sẵn sẽ làm giảm căng thẳng cho mọi người.
- **Khắc phục các hành vi.** Điều quan trọng cần nhớ là việc điều hòa cảm xúc và kiểm soát xung động sẽ khó hơn trong thời gian căng thẳng. Chúng ta có thể không thể hiện được bản chất tốt nhất của mình trong thời gian đầy sự sợ hãi và hỗn loạn này. Chúng ta cần phải ban cho mọi người ân sủng và nhận ra rằng những hành vi thách thức là phản ánh của sự căng thẳng mà chúng ta đang trải qua. Tất cả chúng ta cần phải kiên nhẫn và thông cảm cho nhau. Chấp nhận đặt niềm tin vào mọi người.

Sau đây là một số cân nhắc liên quan đến các nguyên tắc TIC.

An toàn Không gian Thể chất. Một môi trường an toàn sẽ làm giảm phản ứng căng thẳng và giúp chúng ta suy nghĩ, phán đoán và kiểm soát sự chú ý một cách hợp lý. Điều quan trọng là phải giải quyết mọi quan ngại về an toàn liên quan đến không gian vật lý và những người sử dụng và cung cấp dịch vụ. Trong một cuộc khủng hoảng liên quan đến sức khỏe, an toàn về thể chất cần được ưu tiên. Một phản ứng dựa trên sự nhận thức về chấn thương sẽ bao gồm:

- Đảm bảo người dùng dịch vụ và nhân viên cảm thấy họ được bảo vệ, và sự an toàn của họ được ưu tiên khi tổ chức triển khai các nỗ lực ứng phó với khủng hoảng.
- Thông báo rõ ràng với nhân viên, người sử dụng dịch vụ và các đối tác cộng đồng về kế hoạch ứng phó với khủng hoảng, bằng ngôn ngữ không mang tính chất kỳ thị và thiếu nhạy cảm.
- Thu hút ý kiến đóng góp và phản hồi từ nhân viên - với mục tiêu xác định những việc tổ chức có thể làm để giúp nhân viên cảm thấy an toàn hơn.
- Chú ý đến những nhân viên có thể có cảm giác không thoải mái.

An toàn Cảm xúc. Điều quan trọng là phải giảm thiểu sự bất ngờ và giúp nhân viên hiểu rằng tổ chức đang cố gắng đảm bảo họ được an toàn. Một phản ứng dựa trên sự nhận thức về chấn thương sẽ bao gồm:

- Giúp nhân viên hiểu họ có thể mong đợi những gì.
- Thể hiện tính nhất quán linh hoạt. Cảm giác không chắc chắn là rất căng thẳng, vì vậy khi có thể, việc tổ chức duy trì sự nhất quán và sự đoán trước được sẽ giúp giảm bớt mức độ căng thẳng. Sự linh hoạt cũng rất quan trọng trong những thời điểm có quá nhiều thay đổi nhanh chóng này. Đối với những cá nhân bị căng thẳng, sự thay đổi nhanh chóng có thể gây lo lắng, nhưng tổ chức có thể tìm cách để thể hiện tính nhất quán linh hoạt.
- Chú ý đến cử chỉ trong giao tiếp. Tâm trí chúng ta khi căng thẳng sẽ chú ý nhiều hơn đến các động tác không lời, bao gồm cử chỉ, nét mặt, chuyển động và giọng nói. Hãy lưu ý đến hình thức giao tiếp này.
- Dành thời gian để hỏi thăm tình trạng cảm xúc của nhau. Sự thật chắc chắn là cần thiết, nhưng cảm xúc có thể còn quan trọng hơn. Nhân viên cần cảm thấy được hỗ trợ và an toàn khi nói về chấn thương gián tiếp, căng thẳng liên quan đến công việc và những cân nhắc về cảm xúc khác trong cuộc khủng hoảng này.

Hỗ trợ và mối quan hệ ngang hàng. Sự gắn bó và liên kết tích cực có thể ngăn chặn phản ứng căng thẳng. Sự hỗ trợ về mặt xã hội là chìa khóa giúp chúng ta phục hồi khi đối mặt với chấn thương và căng thẳng mang tính độc hại. Xây dựng dựa trên những phương thức tạo mối quan hệ hiện tại hoặc tìm phương thức mới. Nếu nhân viên đang làm việc từ xa, điều này sẽ đặc biệt quan trọng. Một phản ứng dựa trên sự nhận thức về chấn thương sẽ bao gồm:

- Hỗ trợ việc giao tiếp bằng nhiều phương tiện khác nhau, ví dụ: họp qua video, email, điện thoại hoặc tin nhắn.
- Khuyến khích các cơ hội và phương pháp tiếp xúc trực tiếp trên mạng, ví dụ: Zoom hoặc Facetime.
- Sắp xếp và hỗ trợ những cơ hội cho nhân viên thăm hỏi và kết nối với nhau.

Tin tưởng/Minh bạch. Tính minh bạch sẽ thúc đẩy lòng tin và giúp nhân viên cảm thấy mình có giá trị và thuộc về tổ chức. Để tăng cường sự tin tưởng, phản ứng dựa trên sự nhận thức về chấn thương sẽ bao gồm:

- Giao tiếp thường xuyên. Giao tiếp một cách rõ ràng, trực tiếp và thường xuyên sẽ giúp giải tỏa lo lắng cho nhân viên. Bộ não của chúng ta khi căng thẳng sẽ điền vào chỗ trống và những gì nhân viên nghe được có thể khác với những gì chúng ta nói. Phải có sự cập nhật thường xuyên.
- Giải thích lý do “tại sao” đằng sau các quyết định, chính sách hoặc nguyên tắc thực hành. Ngay cả khi chính sách hoặc nguyên tắc thực hành bị phản đối, nhân viên sẽ cảm thấy bớt lo lắng và căng thẳng hơn nếu họ hiểu lý do tại sao tổ chức đã đưa ra các quyết định hoặc chính sách đó.
- Minh bạch về chính sách và nguyên tắc thực hành. Công khai các chính sách để mọi người xem và thông báo khi có thay đổi, chẳng hạn như “bắt đầu từ ngày mai, chúng ta sẽ cho nhân viên làm việc từ xa trong hai tuần”.
- Truyền tải sức mạnh và tính nhạy cảm. Trong thời điểm khủng hoảng, nhân viên sẽ tìm kiếm sức mạnh và sự lãnh đạo ở tổ chức. Điều này tạo ra sự tin tưởng. Tuy nhiên, tổ chức cũng cần phải thể hiện sự trắc ẩn và nhạy cảm. Nhân viên cần cảm thấy họ được quan tâm, và khi họ có cảm giác đó, họ sẽ tin tưởng hơn ở tổ chức.

Giọng nói, sự lựa chọn và sự trao quyền. Cuộc khủng hoảng này sẽ khiến mọi người có cảm giác như họ bị mất kiểm soát và sức mạnh. Cung cấp thông tin và thu hút ý kiến đóng góp từ nhân viên là một cách để trao quyền cho họ. Phản ứng dựa trên sự nhận thức về chấn thương sẽ bao gồm:

- Chia sẻ quyền lực. Ví dụ, nhân viên có thể đưa ra những quyết định nào mà không cần sự chấp thuận của cấp trên?
- Cho họ sự lựa chọn bất cứ khi nào có thể.
- Cung cấp cho nhân viên hướng dẫn cần thiết để giải thích tình huống và chính sách cho người dùng dịch vụ.
- Lắng nghe ý tưởng của nhân viên cũng như những ý kiến về cách ứng xử dựa trên sự nhận thức về chấn thương trong giai đoạn khủng hoảng này. Ví dụ: “Quý vị có nhận thấy điều gì đó mà chúng tôi sự chăm sóc dựa trên sự nhận thức về chấn thương không?” “Quý vị có nhận thấy một khoảnh khắc mà có thể sử dụng phương pháp TIC không?”

Đáp ứng về văn hóa. Cuộc khủng hoảng này sẽ ảnh hưởng đến nhiều nhóm cá nhân khác nhau dựa trên nhiều yếu tố, ví dụ: lịch sử, khả năng tiếp cận dịch vụ, phân biệt chủng tộc và áp bức có hệ thống. Điều quan trọng là phải nghĩ về các cộng đồng, những người sẽ bị ảnh hưởng bởi các quyết định về chính sách và thực tiễn. Một phản ứng dựa trên sự nhận thức về chấn thương sẽ bao gồm:

- Nhận biết và xây dựng dựa trên thế mạnh văn hóa của những nhóm dân cư mà quý vị phục vụ.
- Đảm bảo các hậu quả dự kiến và ngoài dự kiến của các quyết định về chính sách và nguyên tắc thực hành không gây tổn hại cho các nhóm dân cư mà quý vị phục vụ.
- Lưu ý đến bối cảnh lịch sử của các nhóm dân cư mà quý vị phục vụ, đặc biệt là liên quan đến các nỗ lực nâng cao sức khỏe cộng đồng.
- Sử dụng các chiến lược khuyến khích sự tham gia và giảm thiểu sự ngờ vực.

Hợp tác. Cuộc khủng hoảng này đòi hỏi các tổ chức phải có suy nghĩ khác về cách thức tiến hành công việc và cung cấp dịch vụ của mình. Do mức độ nhu cầu quá cao và số lượng người bị ảnh hưởng quá nhiều, các tổ chức cần có sự phối hợp, mở rộng hoặc cộng tác với nhau. Chúng tôi không thể một mình làm điều đó. Một phản ứng dựa trên sự nhận thức về chấn thương sẽ bao gồm:

- Hoạch định chính sách trong khi cân nhắc đến các hệ thống khác. Việc phối hợp với các hệ thống khác sẽ giúp quý vị đảm bảo các quyết định về chính sách và nguyên tắc thực hành của mình không tạo ra rào cản đối với việc cung cấp dịch vụ trong bất kỳ lĩnh vực nào khác.
- Làm việc cùng nhau để lập chính sách mà sẽ thúc đẩy sự hợp tác trong việc cung cấp dịch vụ, và cố gắng loại bỏ các chính sách gây cản trở cho nỗ lực đó.
- Bắt đầu các quan hệ đối tác mới và sự hợp tác phi truyền thống.
- Cộng tác trong phạm vi tổ chức, giữa các phòng ban, nhóm hoặc địa điểm để đảm bảo hiệu lực và hiệu quả cao hơn.



Chương trình Nhận thức về Chấn thương Oregon (Trauma Informed Oregon) được tài trợ bởi Cơ quan Quản lý Y tế Oregon, và là sự hợp tác giữa Đại học Tiểu bang tại Thành phố Portland (Portland State University), Đại học Khoa học Y tế Oregon (Oregon Health Sciences University), và Hội Nhi khoa Oregon (Oregon Pediatric Society).
Tham khảo trang mạng traumainformedoregon.org

