

Trung tâm Nghiên cứu - Tư vấn CTXH & PTCĐ

Dự án “Nâng cao năng lực cho Nhân viên Xã hội Cơ sở ở TP.HCM”

HỖ TRỢ NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI (QUẢN LÝ STRESS)

Chân thành cảm ơn Tổ chức Dịch vụ Gia đình và Cộng đồng Quốc tế (CFSI) đã hỗ trợ Dự án “Nâng cao năng lực cho NVCTXH cơ sở ở TP.HCM” ấn hành tập tài liệu này.

LỜI GIỚI THIỆU

Ngày nay, chúng ta thường nghe nói đến stress, một từ, phản ánh nhận thức và phản ứng của con người trước những tác động của môi trường bên ngoài và bên trong vào đời sống của họ. Stress trở nên phổ biến ở mọi tầng lớp dân cư, bất kể giàu sang hay nghèo khó. Từ đó, đặt ra cho giới nghiên cứu khoa học và những ngành nghề mang tính trợ giúp con người như tâm lý học, tâm thần học, tham vấn, công tác xã hội... trách nhiệm tìm hiểu và đề ra những biện pháp xử lý stress.

Đối với nghề Công tác xã hội, theo định nghĩa đã được thông qua của Hiệp hội nhân viên công tác xã hội quốc tế tại Montreal Canada vào tháng 7 năm 2000 (IFSW-International Frderation of Social Worker), nghề công tác xã hội thúc đẩy sự thay đổi xã hội, giải quyết vấn đề trong mối quan hệ của con người, trao quyền để người yếu thế có khả năng tự tạo hạnh phúc cho mình.

Nguyên tắc làm việc của NVCTXH là dựa trên quyền con người và hệ thống công bằng xã hội, tại nơi người dân sinh sống. Nhân viên công tác xã hội có mối quan hệ hợp tác với đủ các thành phần từ trẻ em đến người cao tuổi, về mọi vấn đề như phúc lợi trẻ em, vấn đề bạo lực, vấn đề khuyết tật về thể chất và tinh thần, phúc lợi cho tuổi già, người bệnh mãn tính, người bệnh ở giai đoạn cuối v.v...

Làm việc với những người yếu thế nên luôn phải đối mặt với các vấn đề mà thân chủ của họ đang phải đối phó, họ dễ bị tác động, căng thẳng theo. Công việc mà nhân viên công tác xã hội thường tiếp xúc là những bất trắc khó khăn của thân chủ, việc này tác động không ít đến cảm xúc của NVCTXH.

Ngoài ra, họ cũng rất khó tránh khỏi cảm xúc, tình cảm khi đi cùng thân chủ để giúp thân chủ giải quyết vấn đề, mà các vấn đề này thường kéo dài, không thể giải quyết ngay tức thì trong một buổi, một ngày nên buộc họ luôn suy nghĩ tìm giải pháp, công việc luôn đeo đẳng họ suốt ngày, lúc làm việc, khi ở nhà.

Choàng gánh công việc, đôi khi công việc quá sức, quá tầm tay của NVCTXH do thiếu nguồn nhân lực, thiếu NVCTXH hoặc chưa đủ chuyên môn, kiến thức, môi trường làm việc chưa thuận lợi, thiếu hợp tác hoặc hợp tác chưa đồng bộ v.v. Nên khi việc hỗ trợ chưa thành công, NVCTXH dễ dẫn đến nản lòng, thất vọng về chính mình, dẫn đến kiệt sức, chán nản, buông xuôi, căng thẳng.

Tất cả cả những đặc điểm nghề nghiệp khó khăn và phức tạp như trên, nên người thực hành trong nghề nghiệp này rất dễ bị stress. Hiện chưa có điều tra cụ thể về tỉ lệ NVCTXH bị stress ở Việt Nam, nhưng ý kiến chung đều cho rằng, đây là một nghề rất thách thức và đòi hỏi hao tổn thời gian, sức lực thể chất và tinh thần, một nghề rất có nguy cơ bị rơi vào stress tiêu cực nếu không có cách ứng phó hiệu quả.

Do vậy, NVCTXH cần nhận thức đúng về bản thân, cần biết cách giải tỏa căng thẳng, vì nếu NVCTXH không tự chăm sóc bản thân, thì khó lòng hỗ trợ và chăm sóc cho người khác. NVCTXH cần chủ động tiếp nhận các kiến thức để hiểu biết về stress, rèn luyện những kỹ năng để ứng phó với stress, biến những yếu tố tiêu cực thành tích cực, biến điểm hạn chế thành sức mạnh, để từ đó ứng phó đối mặt với stress có hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ NVCTXH cung cấp cũng như chất lượng cuộc sống của bản thân Nhân NVCTXH và gia đình họ.

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU.....	1
ĐỀ CƯƠNG.....	3
I. TÊN CHỦ ĐỀ	4
II. MÔ TẢ CHỦ ĐỀ.....	4
III. MỤC TIÊU GIẢNG DẠY	4
IV. THỜI GIAN GIẢNG DẠY.....	4
V. NỘI DUNG CHỦ ĐỀ	4
VI. PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY	6
VII. YÊU CẦU HỌC TẬP.....	6
VIII. TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	6
TÀI LIỆU PHÁT.....	7
Bài 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ STRESS	8
I. KHÁI NIỆM CHUNG VỀ STRESS	8
II. MỘT SỐ KHÁI NIỆM LIÊN QUAN	10
III. CÁC YẾU TỐ GÂY NÊN STRESS	12
IV. CÁC DẤU HIỆU NHẬN BIẾT STRESS	13
V. ẢNH HƯỞNG CỦA STRESS.....	15
Bài 2: STRESS VÀ NHÂN VIÊN CTXH	18
I. ĐẶC ĐIỂM NGHỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI.....	18
II. STRESS CỦA NHÂN VIÊN CTXH TẠI MỘT SỐ NƯỚC.....	18
Bài 3: CHIẾN LƯỢC ỨNG PHÓ VỚI STRESS	23
I. KHÁI NIỆM CHUNG:.....	23
II. TỰ NHẬN THỨC CỦA NHÂN VIÊN CTXH	23
III. MỘT SỐ CHIẾN LƯỢC ỨNG PHÓ	25
TÀI LIỆU THAM KHẢO	39

ĐỀ CƯƠNG

I. TÊN CHỦ ĐỀ: “HỖ TRỢ NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI” (Quản lý Stress)**II. MÔ TẢ CHỦ ĐỀ**

Từ đặc điểm khó khăn và phức tạp của nghề công tác xã hội (CTXH) dẫn đến người thực hành trong nghề này rất dễ bị căng thẳng. Nên chủ đề quản lý căng thẳng nhằm cung cấp kiến thức, kỹ năng, để NVCTXH biết ứng phó với căng thẳng, biết tự chăm sóc bản thân, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, vì nếu, NVCTXH không tự chăm sóc bản thân, thì khó lòng hỗ trợ và chăm sóc cho người khác.

III. MỤC TIÊU GIẢNG DẠY

Sau khi kết thúc việc học tập chủ đề này trong 2 ngày, người học có thể:

- Về kiến thức:
 - ✓ Hiểu các khái niệm về sự căng thẳng, yếu tố căng thẳng (stress).
 - ✓ Hiểu các mức độ/ hình thức căng thẳng.
 - ✓ Hiểu được các yếu tố gây căng thẳng
 - ✓ Nhận ra các phản ứng, các dấu hiệu gây căng thẳng
 - ✓ Có chiến lược đề phòng và giải quyết căng thẳng
 - ✓ Biết lập kế hoạch quản lý căng thẳng.
- Về kỹ năng:
 - ✓ Nhận diện, suy luận, phán đoán, biết cách phản ứng đối với căng thẳng, giảm tác động do căng thẳng, có ảnh hưởng đối với bản thân, gia đình và môi trường xã hội.
- Về thái độ:
 - ✓ Vận dụng các kiến thức được trang bị để có cách ứng phó căng thẳng phù hợp, giúp cho bản thân giải tỏa căng thẳng tâm lý, cho gia đình và công việc đang đảm trách.

IV. THỜI GIAN GIẢNG DẠY: 2 ngày**V. NỘI DUNG CHỦ ĐỀ****Bài 1: Tổng quan về stress**

1. Khái niệm về Stress - nhìn dưới góc độ
 - Sinh học
 - Môi trường
 - Nhận thức và hành vi
 - Hệ thống
2. Giới thiệu một số khái niệm liên quan
 - Căng thẳng
 - Trầm cảm
 - Cạn kiệt
 - Chấn thương thứ cấp (secondary traumatic stress)
 - Rối loạn do căng thẳng sau chấn thương (Post traumatic stress disorder- PTSD)
3. Căng thẳng/yếu tố gây căng thẳng (stress/stressor)

4. Các dấu hiệu nhận biết về căng thẳng
5. Các ảnh hưởng của stress
 - Ảnh hưởng đến bản thân
 - Ảnh hưởng đến gia đình
 - Ảnh hưởng đến công việc, lao động học tập

Bài 2: Stress và NVCTXH

1. Đặc điểm ngành công tác xã hội
2. Giới thiệu nội dung và tính chất công việc khó khăn phức tạp
 - Bị áp lực công việc
 - Quá tải
 - Thân chủ gồm nhiều thành phần
 - Không đủ thời gian
 - Kỳ vọng đặt vào thân chủ
 - Áp lực do tìm giải pháp
 - Quá khả năng của NVCTXH
 - Thiếu thông cảm chia sẻ từ gia đình
3. Môi trường tác nghiệp của nhân viên công tác xã hội
 - Vai trò trách nhiệm chưa rõ ràng
 - Thiếu kinh nghiệm
 - Thiếu hệ thống giám sát, an sinh XH chưa đồng bộ
 - Thiếu hỗ trợ liên ngành
 - Thiếu tài nguyên
 - Nhiều nguy hiểm
 - Thủ tục hành chính
 - Điều kiện nơi làm việc
 - Lây stress từ thân chủ
 - Stress của NVCTXH lây sang cho thân chủ

Bài 3: Stress và chiến lược ứng phó

1. Khái niệm chung về ứng phó
 - Stress và qui trình ứng phó với stress: qui trình ABC.
 - Khái niệm chung về: Ứng phó, Chiến lược, Lợi ích của ứng phó.
2. Tự nhận thức của NVCTXH (theo Shebib Bob 2003)
 - Hiểu biết bản thân
 - Chấp nhận bản thân với những đặc điểm trên
 - Nhận biết tổn thương của bản thân và tìm cách ứng phó
 - Biết được khi nào đồng hóa/ thấu cảm với thân chủ
 - Biết được những gì có thể và không thể làm.
3. Các chiến lược ứng phó với căng thẳng
 - Chiến lược đối phó với thời gian theo Stephen R. Covey (1989)

- Chiến lược đối với mối tương quan
 - ✓ Mạng lưới hỗ trợ xã hội
 - ✓ Xây dựng mạng lưới hỗ trợ xã hội
- Chiến lược đối phó theo tình huống
- Chiến lược đối với yếu tố suy diễn
- Chiến lược đối với nghị lực bản thân

Bài 4: Lập kế hoạch cá nhân

1. Xác nhận tình trạng căng thẳng hiện có
2. Yếu tố gây căng thẳng
3. Chiến lược giải quyết

VI. PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY

Giáo dục chủ động: động não, thảo luận nhóm, sắm vai

VII. YÊU CẦU HỌC TẬP

Liên tục, đầy đủ

VIII. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] CaregiverStress.com
- [2] Geoff Brennan. The handbook of community mental health nursing, Chapter 19: Working with family II, psychosocial intervention, Psychosocial intervention.
- [3] Hans Seley (1974). Stress without Distress. Philadelphia: J. B. Lippincott Co.,
- [4] Michael Ong (2011). Tài liệu Hội Thảo “Quản lý Stress trong công tác xã hội”. WWO
- [5] Jacobson, E (1974). Progressive Relaxation. Chicago: University of Chicago Press.
- [6] Jonathan Smith. (2002). Stress Management – A Comprehensive Handbook of Techniques and Strategies. NY: Springer.
- [7] Perlita G. Vicente. STRESS MANAGEMENT SEMINAR
- [8] NASW (2008). Stress at Work: How Do Social Workers cope?
- [9] Shebib Bob (2003). Choices. N.Y: Allyn & Bacon
- [10] Stephen Covey (1989). The Seven Habits of Highly Effective People
- [11] Các website
 - http://helpguide.org/mental/stress_management_relief_coping.htm
 - <http://dictionary.reference.com/browse/cope>
 - <http://en.wikipedia.org/wiki/Strategy>
 - <http://www.canyons.edu/committees/leap/team1/15tips/tip13.asp>
 - <http://www.mayoclinic.com/health/social-support/SR00033>
 - http://www.helpguide.org/mental/stress_management_relief_coping.htm
 - http://www.managingpressure.com/stress/personal_resilience/
 - Managing Stress with Nutrition: Dietary Advice for Chronic Stress | Suite101.com
 - <http://www.suite101.com/content/nutrition-for-stress-a34656#ixzz1NQcbkTpV>
 - <http://www.users.cba.siu.edu>
 - http://www.managingpressure.com/stress/personal_resilience/
 - <http://www.lidera.ca>

TÀI LIỆU PHÁT

Bài 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ STRESS

I. KHÁI NIỆM CHUNG VỀ CĂNG THẲNG

1. Từ góc độ sinh học

- Theo Cannon (1927), stress được hiểu là phản ứng “cài đặt sẵn” của cơ thể trước những nhân tố gây hại nhằm huy động sức mạnh của cơ thể để ứng phó. Ông mô tả phản ứng đối với nhân tố gây hại (sự đe dọa) là phản ứng “chống hoặc chạy” (fight or flight). Cannon là nhà nghiên cứu đầu tiên mô tả một cách khái quát một phản ứng đối với sự đe dọa mà ông gọi là phản ứng “chống hoặc chạy” (fight or flight).
- **Stress - Một đáp ứng sinh học** Cannon cho rằng khi một sinh vật đương đầu với một sự đe dọa cho sự sống còn của mình, thì các biến đổi sinh lý sẽ xảy ra theo một mô hình đã được “cài đặt” sẵn.
 - ✓ Có sự gia tăng nhịp tim, huyết áp và hô hấp.
 - ✓ Máu được phân bổ đến các cơ bắp.
 - ✓ Quá trình tiêu hóa bị ngưng lại.
 - ✓ Những thay đổi này nhằm chuẩn bị cho cơ thể sinh vật ấy thực hiện được những hành động mạnh mẽ nhằm đáp ứng với sự đe dọa: hoặc chống trả, hoặc “cao chạy xa bay”.
- Sự khuấy động ấy là một khả năng hoạt hóa đã được cài đặt sẵn bên trong cơ thể sinh vật, tạo nên cơ may sống còn của nó dưới những trường hợp, hoàn cảnh bị đe dọa. Tất cả chúng ta đều từng trải qua sự kích hoạt này. Ngay sau khi thoát khỏi một tai nạn gần kề, bạn thấy ngay tim đập thình thịch, cảm giác nôn nao và lòng bàn tay ẩm mồ hôi.
- Những thay đổi này nhằm chuẩn bị cho cơ thể sinh vật ấy thực hiện được những hành động mạnh mẽ nhằm đáp ứng với sự đe dọa: hoặc chống trả, hoặc “cao chạy xa bay”. Sự khuấy động này là một khả năng hoạt hóa đã được cài đặt sẵn bên trong cơ thể sinh vật, tạo nên cơ may sống còn của nó trong trường hợp bị đe dọa nguy hiểm. Tất cả chúng ta đều từng trải qua sự kích hoạt này ngay sau khi thoát khỏi một tai nạn gần kề: tim đập mạnh, thở hổn hển, lạnh buốt tay chân...

2. Từ góc độ môi trường

Holroyd, (1979) định nghĩa Stress như *đòi hỏi cá nhân phải thử thách những tiềm năng và đáp ứng không bình thường với một sự kiện từ môi trường*. Theo quan điểm này, sự kiện gây nên stress xuất phát xảy ra trong môi trường hơn là bên trong cá nhân.

3. Từ góc độ nhận thức - hành vi

- Lazarus (1966); Lazarus, Folkman, (1984): xem stress là một quá trình tương tác giữa con người và môi trường, trong đó cá nhân xem xét sự kiện trong môi trường có tính đe dọa và có hại. Vì vậy, họ cố gắng sử dụng các tiềm năng của mình để thích ứng.

- Trong quan niệm này, stress không chỉ từ các sự kiện của môi trường mà cả trong nhận thức - hành vi của cá nhân. Những đáp ứng mang tính nhận thức - hành vi của cá nhân nhằm điều hòa hai yếu tố môi trường và đáp ứng. Cách nhìn này, nhấn mạnh vào khía cạnh nhận thức - hành vi (thuộc về tâm lý) và đã bổ sung thêm những thiếu sót của các mô hình stress “sinh học” và stress “môi trường” đề cập ở trên.

4. Stress dưới góc độ hệ thống

Một cách tiếp cận stress mang tính tổng thể khi họ cho rằng, stress liên quan đến nhiều thông số như sinh lý, nhận thức - cảm xúc, hành vi và môi trường. Quan điểm này cho rằng, nhiều yếu tố gây nên stress và có nhiều cách thức đáp ứng của con người với tình huống gây stress, chúng đều có ý nghĩa cả về sinh lý, tâm lý xã hội của cá nhân (nhận thức, cảm xúc, hành vi).

Ví dụ minh họa:

Chị Ng. Th. H là cán bộ tham vấn tại trung tâm tư vấn X, hiện chị 50 tuổi, chị đang gặp rất nhiều khó khăn khi có nhiều ca rất phức tạp, trong khi đó, ở gia đình chồng chị lại hay rầy la về sự về muộn hay vắng mặt của chị ở nhà. Từ đó, anh cũng hay về muộn và vắng mặt trong những bữa cơm. Cứ vậy, chị trở nên căng thẳng và có những phản ứng như sau:

- Về sinh học như:
 - ✓ Mất ngủ
 - ✓ Kém ăn
 - ✓ Không có hứng thú trong quan hệ vợ chồng
- Nhận thức:
 - ✓ Cho rằng chồng ích kỷ
 - ✓ Cho rằng chồng, con không thông cảm
 - ✓ Cho rằng chồng gia trưởng...
 - ✓ Cho rằng mình đã ngu ngốc chọn việc đầy khó khăn
- Cảm xúc, hành vi:
 - ✓ Buồn, chán
 - ✓ Hay cáu gắt với nhân viên
 - ✓ Hay mắng con
 - ✓ Hành vi giận dỗi chồng (không nói chuyện, không giao tiếp...)
 - ✓ Khi giao tiếp với thân chủ không tỏ ra vui vẻ, mặt hay cau có...
- Những sự kiện gây nên sự căng thẳng của chị đó là:
 - ✓ Công việc bề bộn chưa giải quyết được
 - ✓ Gia đình có những phản ứng không thông cảm chia sẻ với chị
 - ✓ Chị cũng vào độ tuổi đang có thay đổi hooc-môn ở tuổi tiền mãn kinh
- Những sự kiện đó đã gây nên trạng thái tâm lý bức xúc, nhận thức sai lệch về chồng hay con, có hành vi phản ứng mang tính tiêu cực với người xung quanh (chồng, con, thậm chí với thân chủ...). Những phản ứng đó cũng có thể khác ở người NVCTXH, chị Ng. Th. B. có những suy nghĩ khác. Cũng có thể các sự kiện đó gây cho chị B và có những phản ứng sinh học: