



# Điều Hướng Thông Qua Các Hành Vi Thử Thách

<b>Giới Thiệu .....</b>	<b>3</b>
<b>Khi Hành Vi Trở Thành Thách Thức.....</b>	<b>3</b>
Các Bước để Điều Hướng Các Hành Vi Thách Thức .....	4
1. Tạm dừng, bình tĩnh và tập trung.....	5
2. Tìm hiểu việc gì đang xảy ra .....	8
Nói Rõ một Nhu Cầu hoặc Mong Muốn .....	8
Các Yếu Tố Khởi Phát Thử Thách, Môi Trường và Cảm Xúc .....	9
Các việc khác để tìm kiếm .....	10
3. Thực Hiện Hành Động để Xử Lý Tình Huống Một Cách Tôn Trọng và An Toàn .....	11
Các trải nghiệm thực tế tốt nhất trong việc xử lý các hành vi thách thức .....	11
Mẹo khi tiếp cận với một thân chủ .....	13
Tự chăm sóc tốt sau một tình huống thách thức .....	16
<b>Ngăn ngừa hoặc giảm thiểu các hành vi thách thức .....</b>	<b>17</b>
Xác nhận và báo cáo .....	17
<b>Xem Xét Các Hành Vi Cụ Thể .....</b>	<b>17</b>
Xử Lý Sự Giận Dữ Của Thân Chủ.....	17
Khi giận dữ trở thành bạo hành có thể xảy ra.....	18
Đẩy, nhéo, tát, đá, cắn.....	18
Xử lý các hành vi tình dục.....	19
Hành vi bất kính .....	19
Lo âu .....	19
<b>Kết Luận.....</b>	<b>22</b>





## Bài Tập Cá Nhân

Xem những gì quý vị biết và nghĩ về các hành vi thách thức trước khi bắt đầu buổi học.

Khoanh tròn “Đúng” hoặc “Sai” cho một trong các câu dưới đây.

- |      |     |   |
|------|-----|---|
| Đúng | Sai | 1. Quý vị chỉ có thể làm rất ít để ngăn ngừa các hành vi thách thức của hầu hết thân chủ.   |
| Đúng | Sai | 2. Cần phải có kỷ luật và làm việc tích cực để ứng phó và không phản ứng với hành vi thách thức của thân chủ.                                     |
| Đúng | Sai | 3. Trách nhiệm của quý vị là phải kiểm soát cách thức một thân chủ hành động.   |
| Đúng | Sai | 4. Hiếm thấy một việc gì đó đã khởi phát hành vi thách thức của thân chủ.   |
| Đúng | Sai | 5. Những gì quý vị làm có thể đôi khi khiến cho hành vi thách thức tồi tệ hơn, không tốt hơn.   |
| Đúng | Sai | 6. Quý vị càng biết nhiều về thân chủ, quý vị sẽ càng làm việc tốt hơn với bất kỳ hành vi thách thức nào.   |
| Đúng | Sai | 7. Tìm kiếm bất kỳ lý do sức khỏe nào về hành vi thách thức của thân chủ trước tiên.  |
| Đúng | Sai | 8. Không bao giờ xa cách thân chủ trong tình huống thách thức.  |
| Đúng | Sai | 9. Hỏi các thành viên khác của nhóm chăm sóc để được trợ giúp về tình huống thách thức có nghĩa là QUÝ VỊ đã không hoàn thành công việc của mình. |
| Đúng | Sai | 10. Nếu sự cố gắng đầu tiên của quý vị khi xử lý một hành vi thách thức không xảy ra, cố gắng một việc gì khác.                                   |



## Giới Thiệu

Là một nhân viên chăm sóc dài hạn, khi làm việc với thân chủ sẽ có những lúc yêu cầu nhiều nỗ lực, kỹ năng, và kiên nhẫn về phía của quý vị bởi vì hành vi thách thức của thân chủ. Chương trình huấn luyện tạo cung cấp thông tin, mẹo vặt và trải nghiệm thực tế tốt nhất để giúp hướng dẫn quý vị thông qua các tình huống thách thức này.

Nhiều thân chủ chịu sự căng thẳng hết sức lớn. Các thân chủ có thể là:

- Đối mặt với tình trạng mất tự lập, lòng tự trọng, mục đích, nhà cửa, vật sở hữu ưa thích, thú cưng, hoặc bạn bè và gia đình hoặc qua cái chết hoặc khoảng cách.
- Mất kiểm soát các phần của cơ thể họ.
- Sống với bệnh đau mạn tính.
- Trải nghiệm nhiều cảm xúc khó khăn chẳng hạn như nỗi sợ hãi, tuyệt vọng, lo âu, thất bại, bấp bênh, hoặc ngay cả trầm cảm.
- Bị một căn bệnh hoặc đang dùng (các) loại thuốc gây phản ứng phụ tạo ra hành vi thách thức.

Nghĩ rằng một thân chủ có thể xử lý việc này nhiều căng thẳng và thay đổi một cách trang nhã mọi lúc là phi hiện thực. Thực hiện **nhiều công việc cực nhọc và khuyến khích** không cấu gát, dễ nổi nóng, lãnh đạm, lo âu, đầy phần nộ, giận dữ, và/hoặc không kiên nhẫn ít nhất đôi khi.

Đó còn tùy vào thân chủ để kiểm soát hành vi của họ (đến mức độ có thể dựa vào bệnh hoặc tình huống của họ). Cách thức một thân chủ đối xử không phải là trách nhiệm của quý vị. Nhưng, nhiều lần có những việc mà quý vị và các thành viên khác của nhóm chăm sóc thân chủ **CÓ THỂ** làm để giúp ngăn ngừa hoặc giảm thiểu tình trạng rơi vào các hành vi tiêu cực hoặc thách thức của thân chủ.

Quý vị sẽ cần thêm các thông tin bên ngoài về việc gì được bao gồm trong chương trình huấn luyện này để xử lý các hành vi thách thức khi bệnh hoặc tình trạng sức khỏe của thân chủ tác động đến hành vi. Luôn nói với cá nhân thích hợp nơi quý vị làm việc nếu quý vị cần nhiều thông tin, sự hỗ trợ, hoặc các nguồn trợ giúp.

**Nhiều thân chủ là những người gương mẫu để xử lý sự thay đổi trong đời sống một cách đáng kể với lòng tự trọng và khoan dung.**

## Khi Hành Vi Trở Thành Thách Thức

Chương trình huấn luyện này tập trung việc gì xảy ra khi các hành vi của thân chủ chuyển từ tiêu cực sang thách thức, đe dọa, hoặc ngay cả nguy hiểm. Hành vi này có thể là:

- **Bằng miệng** – chẳng hạn như la hét, gọi tên, khiển trách, thề thốt, hoặc tán tỉnh bằng tình dục.
- **Bằng thể chất** – chẳng hạn như đánh, cắn, đá, túm lấy, ném đồ, nhéo hoặc khạc nhổ.

Là một nhân viên LTC, vai trò của quý vị là dùng cách tiếp cận hợp lý và có ý thức để giúp bình tĩnh và giải quyết tình huống một cách tôn trọng và an toàn. Quý vị muốn:

- Biết việc gì khởi phát một hành vi thách thức của thân chủ. Biết được những gì:
  - Giúp ngăn ngừa hành vi này không xảy ra ở nơi đầu tiên.
  - Những việc giúp ngăn chặn hoặc giảm thiểu hành vi khi xảy ra.
- Giữ bình tĩnh và ứng phó, không phản ứng, với tình huống.
- Bảo đảm hành vi của quý vị không tạo ra hoặc làm mạnh thêm tình huống.
- Biết được khi nào QUÝ VỊ cần giúp và nên nhận những người khác tham gia.
- Cập nhật các thành viên khác của nhóm chăm sóc (xác nhận và báo cáo).



- Cần trợ giúp trường hợp khẩn cấp về y tế hoặc khẩn cấp khác khi cần thiết.

## Những Bước Điều Hướng Các Hành Vi Thách Thức

Có ba bước chính sẽ giúp quý vị điều hướng thông qua một hành vi thách thức.

### 1. Dừng lại.

- Bảo đảm quý vị không phản ứng.
- Bình tĩnh và tập trung.

### 2. Cố gắng tìm hiểu những gì đã khởi phát hành vi.

### 3. Chú ý chọn lựa cách tốt nhất để hướng về tương lai.

- Các vấn đề giải quyết những hành động có thể thực hiện.
- Cố gắng những gì quý vị nghĩ là giải pháp tốt nhất.
- Làm thích ứng những gì quý vị đang làm hoặc cố gắng một việc gì khác nếu không tiến triển.

## Hướng Dẫn Điều Hướng Thông Qua Các Hành Vi Thử Thách



### 1. Bảo đảm quý vị sẽ không phản ứng.

Giữ bình tĩnh và tập trung.

Tìm kiếm những gì có thể đã khởi phát hành vi.

Loại trừ bất kỳ mối quan ngại nào về sức khỏe trước tiên.

### 2. Suy nghĩ.

Những gì quý vị có thể thực hiện để giúp điều hướng một cách bình tĩnh thông qua những gì xảy ra?



### 3. Chọn giải pháp/ hành động tốt nhất và thử.

Cần trợ giúp nếu quý vị cần.

Nếu giải pháp quý vị không tiến triển – thử cái khác.

Quý vị càng trải nghiệm nhiều bao nhiêu với tư cách là một nhân viên LTC, thì quý vị càng tự tìm kiếm nhiều bấy nhiêu khi thực hiện theo các bước này một cách tự động. Cũng như với bất kỳ kỹ năng mới nào, quý vị cũng phải trải nghiệm thực tế để được thoải mái nhiều hơn.

Ngay cả với trải nghiệm, đối phó với các hành vi thách thức là đáng lo. Quý vị có thể trải nghiệm các cảm giác tội lỗi, giận dữ, thất vọng hoặc bị áp đảo. Sau một tình huống thách thức đã qua, quý vị có thể giúp đoán mỗi bước và tự hỏi không biết quý vị đã có xử lý các việc đúng hay không. Đây là tất cả cảm giác thông thường do các nhân viên LTC khác báo cáo – và một phần lý do mà các tình huống này được coi như là một “thách thức.” Kiên nhẫn với chính mình. Sử dụng các bước này như là một hướng dẫn.

**Hãy nhớ, quý vị không đơn độc.**

**Dựa vào các thành viên khác của nhóm chăm sóc thân chủ về lời khuyên, thông tin và hỗ trợ.**





## Bài Tập Cá Nhân

Mô tả ngắn gọn hành vi thách thức nhất quý vị đã trải nghiệm với một thân chủ? Nếu quý vị mới chăm sóc và chưa trải nghiệm một tình huống thách thức với một thân chủ, mô tả một tình huống thách thức từ cuộc sống của riêng quý vị hoặc công việc khác.

Một số cảm xúc nào quý vị đã cảm nhận khi đối mặt đầu tiên với tình huống này?

Quý vị đã làm gì bình tĩnh để quý vị có thể tập trung xử lý tình huống?



### 1. Tạm dừng, bình tĩnh và tập trung

Các hành vi thách thức nhất có một nguyên nhân hoặc sự khởi phát. Đó là một lý do về hành vi. Hành vi thách thức của thân chủ có thể là **một phản ứng** đối với một việc gì đó thiết lập hành vi trong cảm xúc. Phản ứng có nghĩa là thân chủ ở trong tình trạng không có ý thức, xúc động, và hành xử một cách bốc đồng có thể xảy ra mà không có bất kỳ suy nghĩ nào.

#### Các phản ứng là những hành động cảm xúc không có suy nghĩ.

Một người đang phản ứng là thường:

#### Không có thể xảy ra:

- Nhận rõ bất kỳ việc gì ngoài những gì họ đang trải nghiệm.
- Lắng nghe hoặc mở ra cho viễn cảnh của người khác.
- Làm chậm lại và suy nghĩ qua hậu quả của các hành động của họ.
- Kiên nhẫn hoặc bình tĩnh.

#### Có thể xảy ra:

- Tiêu phí cảm xúc - làm cho khó kiểm soát cảm xúc hoặc suy nghĩ.
- Biện minh theo cách họ đang hành động.
- Dễ bị xúi giục thậm chí trở nên nhiều xúc cảm hơn.

Nổi lên một người nào đó có phản ứng/cảm xúc cao là dễ lây nhiễm. Có thể dễ dàng bị lôi kéo vào hoạt động tích cực của họ. Nếu QUÝ VỊ bắt đầu phản ứng tình huống này, quý vị:

#### ÍT có khả năng hơn để:

- Lắng nghe và nhận thông tin quý vị cần hiểu việc gì thực sự đang xảy ra.
- Bình tĩnh.



- Giải quyết tình huống nhanh chóng.

**NHIỀU** khả năng hơn để lao vào và:

- Trở thành cảm xúc “mắc vào” bản thân quý vị.
- Xúi giục thân chủ thậm chí nhiều hơn nữa.
- Làm cho tình huống tệ hại – không tốt hơn.

### Phản ứng thường tạo ra tình huống tệ hại không tốt

Quý vị không thể kiểm soát hành vi của thân chủ. Quý vị có thể kiểm soát ứng phó của quý vị với tình huống đó. Quý vị cần làm việc tích cực để **ỨNG PHÓ** việc gì đang xảy ra và không **PHẢN ỨNG** với tình huống đó.

Ứng phó một tình huống trợ giúp quý vị:

- Không kích động nhiều về hành vi thách thức của thân chủ.
- Xem xét mọi vật một cách khách quan hơn.
- Giữ gìn tâm lực của riêng thân chủ.
- Không trở nên phòng thủ, giận dữ, hoặc bực bội.
- Chọn lựa hợp lý sự tiếp cận tốt nhất.
- Không làm cho mọi việc tồi tệ hơn.

Quý vị sẵn sàng ứng phó khi quý vị:

- Hơi thở gần như bình thường – không sâu hoặc đưa cao lên.
- Nhận rõ một cách có ý thức rằng quý vị đang nghĩ – không phản ứng theo cảm xúc.
- Đang quan sát tình huống từ bên ngoài – không bắt gặp được.
- Có ý kiến những gì sẽ làm.

### Ứng phó là hành động có suy nghĩ.



#### Bài Tập Cá Nhân

Toàn thể chúng ta đều có các khuôn mẫu về cách chúng ta nhìn, cảm thấy, và hành động khi chúng ta phản ứng. Hãy cho chúng tôi xem xét cẩn thận hơn về quý vị.

Nghĩ ngược lại tình huống mà quý vị BIẾT quý vị đã phản ứng thay vì ứng phó. Việc này có thể ở nhà hoặc nơi làm việc. Các ví dụ có thể là một trận đánh nóng, một người lái xe cán chết quý vị trên xa lộ, hoặc một thân chủ hát bừa ăn trưa vào quý vị.

#### Mô tả việc gì xảy ra khi quý vị phản ứng:

Trong **cơ thể** quý vị (chẳng hạn như vai căng, thở nhanh hoặc không sâu, nắm chặt tay lại).

Với **các cảm xúc** của quý vị (chẳng hạn như giận dữ, sợ hãi, lãnh đạm, lạnh nhạt/chết lạng đi).

**Trong đầu quý vị** (chẳng hạn như “Tôi không thể chịu đựng việc này,” “Đem tôi ra khỏi đây,” “thật là đáng ghét”)?

## Sức mạnh trong việc tạm dừng!

Ứng phó với phản ứng một tình huống thách thức nắm quyền tự chủ và thi hành kỷ luật. Cách tốt nhất để ứng phó, và không phản ứng, là DỪNG LẠI trước khi thực hiện bất kỳ hành động nào (trừ khi một người nào đó đang lâm vào tình trạng nguy hiểm trực tiếp).

Khi đối mặt với một tình huống thách thức, hãy tự huấn luyện:

- **DỪNG LẠI** - cho dù chỉ là một vài giây.
- Thở sâu và có ý thức hai hoặc ba lần.
- Tự bắt kịp phản ứng - tìm kiếm đầu mối cá nhân, của riêng quý vị hoặc “dấu hiệu phản ứng.”



### Bài Tập Cá Nhân

Nhìn lại danh sách của quý vị trên đây về cách quý vị nhìn, cảm thấy, và hành xử khi quý vị phản ứng. Chọn một việc có thể có lợi như là “dấu hiệu phản ứng” riêng của quý vị. Chọn một việc gì đó mà quý vị làm nhiều và khá dễ dàng để nhận ra ngay khi quý vị tự huấn luyện để tìm kiếm nó.



Viết MỘT việc của quý vị.

Rèn luyện, rèn luyện, rèn luyện tìm kiếm “dấu hiệu phản ứng” của quý vị khi đối mặt với một tình huống thách thức. Quý vị muốn nó trở thành việc dễ dàng cho quý vị thực hiện như vậy.

Khi quý vị có thể dễ dàng nhận biết dấu hiệu phản ứng của mình, quý vị có thể thực hiện các bước quý vị cần để trở nên bình tĩnh và quyết định cách để xử lý tình huống tốt nhất.

### Nhấn nút

Tất cả chúng ta đều có những sự việc, sự kiện, con người, môi trường, hoặc các loại tình huống mà nhấn vào các nút của quý vị. Thậm chí công việc khó hơn để ứng phó, bình tĩnh và không phản ứng khi các nút riêng của quý vị được nhấn.



### Bài Tập Cá Nhân

Lập một danh sách một số việc, sự kiện, con người, môi trường hoặc loại tình huống có vẻ thích hợp nhất để nhấn các nút của quý vị!

Biết rõ các nút riêng của quý vị nhiều hơn cũng sẽ trợ giúp quý vị biết xem quý vị có là người giỏi nhất hay không để xử lý tình huống hoặc nên yêu cầu trợ giúp.

### Bình tĩnh và tập trung.

Có nhiều cách để bình tĩnh và tập trung. Tìm việc gì làm cho quý vị.

- Hít vài hơi dài (xem trang 202 trong Hướng Dẫn Người Học của quý vị để được hướng dẫn thêm).



- Đếm đến mười.
- Tự gỡ bỏ các cảm xúc mạnh về việc gì đang xảy ra xung quanh quý vị.
- Tách cảm xúc ra khỏi người này.
- Nhận ra đó không phải là vấn đề của quý vị.
- Lập lại giai đoạn tích cực hoặc khẳng định cho bản thân quý vị chẳng hạn như “Tôi bình tĩnh và bớt căng thẳng trong mỗi tình huống” “Tôi vẫn bình tĩnh và quả quyết trong các tình huống khó khăn” “Tôi vẫn bình tĩnh và kiểm soát được tình trạng căng thẳng.”
- Kiểm một hình ảnh trong sạch trong tâm trí của quý vị về lập luận bao quanh và bảo vệ quý vị khỏi bị tổn hại.
- Tưởng tượng một quang cảnh, con người, hoặc trải nghiệm cho quý vị một cảm giác bình tĩnh.

Nếu quý vị vẫn không thể làm cho bản thân quý vị bình tĩnh và tập trung, cho bản thân quý vị tạm nghỉ (nếu có thể xảy ra trong tình huống của quý vị) để yêu cầu trợ giúp. Đi khỏi trong vài phút và trấn tĩnh là tốt hơn liều lĩnh phản ứng và làm cho tình huống tệ hơn.

## 2. Tìm hiểu việc gì đang xảy ra

Cần các kỹ năng xuất sắc về bảo vệ, tích cực lắng nghe và theo dõi để tìm hiểu việc gì đang xảy ra. Hành vi thách thức đã gây ra hoặc khởi phát gì? Hãy nhớ, hành vi thách thức nhất có một lý do.

Trong lúc làm việc với bất kỳ thân chủ nào, luôn luôn quan trọng là phải:

- **Nhận biết thân chủ**
  - Học hỏi về họ:
    - Lễ thói, sở thích, và nhịp điệu hàng ngày – đặc biệt khi liên quan đến nhu cầu cần thiết.
    - Quá trình sống.
- **Cảm xúc hiện có**
  - Biểu hiện sự quan tâm và quan ngại thành thật.
  - Nhận biết rằng cảm giác cá nhân căng thẳng của riêng quý vị, các lo lắng riêng, và áp lực thời gian có thể thêm vào bất kỳ tình trạng căng thẳng nào về cảm xúc mà thân chủ đang trải nghiệm.
  - Tích cực lắng nghe thân chủ.

Cả hai việc này đặc biệt quan trọng khi xử lý các hành vi thách thức.

## Nói Rõ một Nhu Cầu hoặc Mong Muốn

Có nhiều lý do mà một thân chủ không thể giao tiếp bằng lời nói những gì họ cần hoặc muốn. Các thân chủ không thể:

- Nói.
- Xử lý các sự việc nhanh chóng để giải thích việc gì đang xảy ra hoặc cần trong một lát.
- Hiểu được bản thân họ do bệnh hoặc tình trạng sức khỏe của họ.
- Có khả năng nói ra. Ví dụ: họ có thể đang bị đau đớn quá nhiều về thể chất và/hoặc tinh thần.

Đôi khi những gì quý vị có thể thấy như là một hành vi thách thức có thể là **cách duy nhất mà thân chủ có thể nói với quý vị rằng họ cần hoặc muốn một cái gì đó**. Đây là một số ví dụ.





- Quý vị đang cố gắng chuyển Bà Johnson từ ghế sang xe lăn của bà để cho bà ăn tối. Khi quý vị cố gắng đeo đai chuyển, bà đánh vào tay của quý vị và đẩy quý vị ra. Quý vị cố gắng một lần nữa, bà đẩy càng mạnh hơn. Hóa ra là Bà Johnson đã cần đi vào phòng tắm. Bà ta đã bận tâm về việc đi ăn tối và tự làm bản.
- Ông Adams bị viêm thấp khớp ở hông và lưng của ông. Hôm nay, trong lúc giúp ông mặc quần, ông đã đá quý vị khi quý vị đã cố gắng lấy chân trái của ông mặc vào quần của ông. Hóa ra là Ông Adams đã bị đau nhiều hơn bình thường vào ngày hôm nay và những gì ông đã làm là khiến cho cơn đau của ông nặng hơn.

**Luôn tự hỏi: thân chủ có đang cố gắng để nói một cái gì đó mà họ muốn hoặc cần với hành vi thách thức của họ không?**



### Bài Tập Nhóm

Xem cả hai ví dụ được liệt kê trên đây. Nhân viên LTC sẽ cần biết gì hoặc để hiểu việc gì đã xảy ra trong các tình huống này? Nhân viên LTC sẽ tìm kiếm thông tin như thế nào?

## Các Yếu Tố Khởi Phát Thể Chất, Môi Trường và Cảm Xúc

Các mục sau đây là một số yếu tố khởi phát chung nhằm tìm kiếm việc đó có thể đang gây ra hành vi này.

Có ba loại yếu tố khởi phát chính có thể gây ra hoặc làm cho hành vi thách thức của thân chủ trở nên tồi tệ. Các loại này bao gồm:

1. **Yếu tố khởi phát thể chất** chẳng hạn như một triệu chứng bệnh hoặc tình trạng sức khỏe, sự lây nhiễm, cơn đau đớn, tác dụng phụ của thuốc, mất nước hoặc phản ứng khi được chăm sóc.
2. **Yếu tố khởi phát môi trường** chẳng hạn như quá nhiều tiếng ồn hoặc nhiều người, xâm phạm vào chỗ của họ, nhiệt độ (quá nóng hoặc lạnh), một việc gì đó không quen thuộc được thêm vào trong môi trường, một cái gì đó quen thuộc bị vứt bỏ hoặc chuyển, hoặc thiếu sự riêng tư.
3. **Yếu tố khởi phát cảm xúc** chẳng hạn như tràn ngập các cảm giác bởi vì các sự kiện hoặc mối quan hệ trong quá khứ hoặc hiện thời chẳng hạn như sự mất mát người thân, cô độc, hoặc một trận đánh hoặc thất vọng về một người thân/bạn bè/thành viên khác của nhóm chăm sóc, lo âu hoặc sợ hãi, v.v.

Viễn cảnh của thân chủ là cái gì quan trọng khi tìm kiếm các yếu tố khởi phát có thể xảy ra. Việc gì đã khởi phát hành vi thách thức của thân chủ có thể rất khác hơn việc gì sẽ khởi phát hành vi của quý vị.

**Đi vào các yếu tố khởi phát thân chủ thay vì của chính quý vị.**



Tìm kiếm các yếu tố khởi phát thể chất

**Nghĩ về các nguyên nhân về thể chất có thể xảy ra trước tiên.** Điều này đặc biệt quan trọng nếu quý vị thấy một thay đổi bất ngờ trong hành vi của thân chủ. Các yếu tố khởi phát có thể bao gồm:

- Các phản ứng phụ của thuốc hoặc tương tác của ma túy. Việc này đặc biệt quan trọng khi thuốc đã được dùng hoặc ngừng lại.
- Các triệu chứng được gây ra bởi bệnh hoặc tình trạng sức khỏe.



- Một bệnh lây nhiễm, chẳng hạn như nhiễm trùng đường tiểu.
- Đau nhức.
- Mất nước.
- Đói hoặc khát.
- Mệt mỏi.
- Tổn thương mới đây.
- Sự không cảm được.
- Chứng táo bón.
- Không đáp ứng các nhu cầu chăm sóc thể chất chẳng hạn như cần đi vào phòng tắm.
- Quần áo không thoải mái.

Mặc dù quý vị cần biết rõ các triệu chứng chung về lây nhiễm, mất nước, bệnh và tình trạng sức khỏe của thân chủ, và các phản ứng phụ của thuốc, vai trò quý vị là một nhân viên LTC **không bao gồm chẩn đoán các vấn đề bệnh tật**. Nếu quý vị quan ngại về các triệu chứng bệnh của thân chủ, luôn luôn liên hệ với người chăm sóc sức khỏe thích hợp nơi quý vị làm việc. Cần trợ giúp!



### Yếu tố khởi phát môi trường

- Quá lạnh hoặc quá nóng
- Đèn quá sáng hoặc quá mờ
- Quá nhiều người, tiếng ồn, những việc đang xảy ra
- Một người nào đó hoặc vật nào đó quá gần với chỗ riêng hoặc đồ vật của thân chủ.
- Môi trường hoặc người mới



### Yếu tố khởi phát cảm xúc

- Thay đổi theo lề thói (đặc biệt nếu thân chủ cảm thấy không kiểm soát được sự thay đổi)
- Các thay đổi hoặc mất mát lớn gần đây trong cuộc sống của thân chủ
- Khó khăn trong gia đình, bạn bè, các thành viên khác của nhóm chăm sóc
- Cần chú ý hoặc lấy lại khả năng kiểm soát
- Trầm cảm
- Buồn chán

### Các việc khác để tìm kiếm

Các câu trả lời cho những câu hỏi sau đây có thể giúp quý vị xác định rõ việc gì đang xảy ra.

- Việc gì đã xảy ra chỉ trước khi hành vi được bắt đầu?
- Đã có những người khác liên quan khi xảy ra hành vi?
- Việc gì đang xảy ra trong chỗ sinh hoạt của người này?
- Đây có là hành vi mới không?
- Các hành động nhất định có khiến cho hành vi trở nên tồi tệ hơn không?
- Thân chủ có đang cố gắng truyền đạt một nhu cầu hoặc mong muốn không?
- Thân chủ có được quan tâm về hành vi không?
- Có bất kỳ khuôn mẫu nào mà quý vị có thể thấy không? Ví dụ: có một lúc nào đó trong ngày, các sự kiện chẳng hạn như thay đổi ca làm việc, cá nhân, các chất như đường hoặc cà phê, hoặc sau khi dùng một loại thuốc nào đó bắt đầu không?





## Bài Tập Nhóm

### Đọc các viễn cảnh sau đây.

Bà Jameson đã ở trong AFH nơi quý vị làm việc sáu tuần. Bà 82 tuổi, bị chứng suy tim xung huyết, tiểu đường, và cần trợ giúp khi tắm, một nhắc nhở (nhắc ai) cho bà ta uống thuốc, di chuyển, chuẩn bị bữa ăn, và thỉnh thoảng mặc quần áo.

Sáng nay, bà đã nói với quý vị bà đã bị kích động đến nỗi con gái của bà đã đến thăm vào trưa nay mà bà đã khó ngủ vào đêm qua.

Con gái của bà đã trễ hai giờ. Họ đã lái xe một đoạn ngắn và dừng lại để mua kem. Thời tiết đã trở lạnh và họ đã bị mắc một vài cơn mưa lớn khi họ đi bộ trở lại xe. Bà Jameson đã bị lạnh, ướt và tự vấy bẩn. Con gái của bà đã không dừng lại cho Bà. Jameson đi vào phòng tắm và đã bỏ bà xuống mà không vào. Bà Jameson cũng đã bỏ dùng thuốc của bà vào lúc 4 giờ chiều.

Trước bữa ăn tối, quý vị nghe Bà Slater, thân chủ khác tại AFH, đập thình thình âm ỉ cửa của Bà Jameson và lắc lắc nhẹ nùm cửa. Chỉ khi quý vị đến cửa của Bà Jameson, một vật gì đó ném vào cửa từ phía trong phòng. Quý vị gõ cửa và nói với Bà Jameson đây là quý vị. Bà Jameson la lớn “Cút đi, cút đi, cút đi.” Bà Slater tiếp tục đập cửa thình thình.

**Liệt kê ít nhất năm** việc có thể đã khởi phát hành vi thách thức của Bà Jameson.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.



### 3. Thực Hiện Hành Động để Xử Lý Tình Huống Một Cách Tôn Trọng và An Toàn

Không có công thức về “giải pháp toàn diện” để xử lý các hành vi thách thức. Việc gì làm trong một tình huống không thể thực hiện mười phút sau đó. Việc gì làm với một khách hàng có thể có kết quả nghịch lại với người khác. **Cách tốt nhất để đối phó với hành vi thách thức là làm cho thích ứng khi quý vị đi đến với mỗi thân chủ hoặc tình huống duy nhất.** Việc này có nghĩa là quý vị phải:

- Luôn luôn nhận rõ các dấu hiệu nào mà thân chủ phát ra.
- Sẵn sàng thích ứng, đi khỏi, dễ dàng, làm sao lãng, hoặc lái thân chủ ra khỏi những gì đã khởi phát hành vi một cách tôn trọng.
- Sẵn lòng làm một việc gì khác nếu quý vị đã cố gắng dường như không tiến triển.

**Làm cho thích ứng khi quý vị đi đến với mỗi thân chủ hoặc tình huống duy nhất.**

### Các trải nghiệm thực tế tốt nhất trong việc xử lý các hành vi thách thức

Các mục sau đây là một số trải nghiệm thực tế chung tốt nhất để giúp hướng dẫn quý vị trong các hành động có thể thực hiện khi đối mặt với một hành vi thách thức.



## ➤ **Cần trợ giúp**

Một trong các quyết định đầu tiên của quý vị là dù các thành viên khác của nhóm chăm sóc có phải tham gia hay không. Sẽ có các chính sách và thủ tục cụ thể mà AFH, BH hoặc HCA yêu cầu trong một số tình huống nhất định. Thông thường, việc này sẽ bao gồm ai, khi nào và cách để thân chủ được quan tâm về y tế (cả sức khỏe tâm thần lẫn thể chất), hoặc nhận các thành viên khác của nhóm chăm sóc và/hoặc gia đình, bạn bè, hoặc người giám hộ tham gia.

Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy nhận trợ giúp! Việc này đặc biệt quan trọng khi cần trợ giúp trường hợp khẩn cấp về y tế hoặc trường hợp khác.

Sự an toàn và an sinh của tất cả những người có liên quan là ưu tiên hàng đầu của quý vị. Việc này kể cả quý vị. Không bao giờ đưa bản thân quý vị lâm vào trường hợp nguy hiểm.

Sau cùng, **nói thẳng ngay lập tức** nếu quý vị chưa bao giờ cảm thấy mình đang ở điểm/hạn chế của tình huống nguy kịch của riêng quý vị khi đối phó với hành vi thách thức của thân chủ. Nói cho giám sát viên của mình hoặc cá nhân thích hợp nơi quý vị làm việc. Họ có thể có một nhân viên LTC khác tiếp tục làm việc với thân chủ đó, đến với quý vị và cùng trợ giúp công việc với thân chủ, hoặc có một số đề nghị khác về cách thức để xử lý tình huống. Đôi khi một ca làm việc hoặc hai cách xa tình huống sẽ trả lại quý vị viễn cảnh và sự kiên nhẫn mà quý vị cần đối xử với thân chủ một cách tự trọng và tôn trọng.

**Không bao giờ để tâm trạng thất vọng dẫn đến khả năng mất kiểm soát hoặc tổn hại một thân chủ.**

## ➤ **Giảm thiểu hoặc loại trừ yếu tố khởi phát**

Quý vị có một ý kiến về việc gì đang gây ra hành vi này không? QUÝ VỊ có thể làm, giúp xảy ra, hoặc đưa cho thân chủ một việc đó sẽ ngăn chặn hoặc giảm thiểu khởi phát không? Sau đó, thực hiện việc đó!

### **Mở rộng viễn cảnh CỦA QUÝ VỊ về việc gì có thể chấp nhận được trong chốc lát**

Thích ứng và sáng tạo. Nếu đáp ứng nhu cầu hoặc yêu cầu của thân chủ là có một cơ hội tốt để giảm thiểu hoặc loại trừ hành vi, tự hỏi các câu hỏi sau đây:

- Việc đó có làm tổn thương bất kỳ người nào sẽ thực hiện không?
- QUÝ VỊ có là rào chắn không bởi vì nó:
  - Làm cho quý vị thay đổi hoặc điều chỉnh lịch làm việc CỦA QUÝ VỊ?
  - Có thể trông thấy lạ hoặc khác thường với những người khác?
  - Yêu cầu quý vị “mỗi ngày một tri thức mới?”
  - Sẽ dễ dàng thực hiện việc đó theo một cách “thông thường” hoặc vào lúc ít bận rộn hoặc khác thường không?

## ➤ **Thích ứng**

Tìm kiếm cách thích ứng với thân chủ và lễ thói của họ. Việc này có thể bao gồm:

- Thay đổi khi nào hoặc cách thức họ nhận được dịch vụ chăm sóc.
- Phân các nhiệm vụ ra các bước nhỏ hơn.
- Nghỉ giải lao thường xuyên để cho thân chủ có thêm nhiều thời gian thực hiện mỗi bước.
- Không thực hiện các nhiệm vụ nhất định thường xuyên hoặc thực hiện chúng vào một thời điểm khác.
- Làm một số việc nhanh chóng hoặc báo hiệu nhiều hơn.
- Khuyến khích tự lập và chọn lựa ngay cả những cách nhỏ nhất.
- Sử dụng các thiết bị trợ giúp tới hết mức của chúng.



## Theo dõi các chi tiết tinh tế

Nhận biết được những việc giống như một khách hàng thích ăn những gì và khi nào hoặc cách nào họ muốn các nhiệm vụ chăm sóc cá nhân nào đó hoàn thành là một mức độ của những gì quý vị cần phải biết về thân chủ. Có các chi tiết khác tinh tế hơn để biết được về một thân chủ.

Nhận thức và quan sát các chi tiết tinh tế này có thể thậm chí là quan trọng hơn khi đối phó với các hành vi thách thức. Câu trả lời về việc định hướng thành công thông qua các hành vi thách thức thường xuyên là các chi tiết tinh tế của thân chủ nào cũng là một cá nhân.

- Quý vị biết như thế nào khi thân chủ thích hoặc không thích một việc gì đó không?
- Loại sự việc, tình huống, hoặc người nào có vẻ làm cho thân chủ thất bại, lo âu hoặc bồn chồn, giận dữ, v.v?
- Tốc độ hoạt động nào thoải mái cho thân chủ đó? Quý vị biết như thế nào khi tốc độ quá nhanh hoặc quá chậm?
- Thân chủ giao tiếp như thế nào (cả bằng lời và với ngôn ngữ cử chỉ) những gì họ muốn?
- Có bất kỳ việc nào mà quý vị có thể biết được về nhân cách chung của thân chủ cho quý vị toàn bộ cảm giác về cách tốt nhất để làm việc với họ không?
- Có bất kỳ việc nào duy nhất về văn hóa của thân chủ có thể góp phần cho hành vi thách thức không?

Khi quý vị biết được một số việc nhiều tinh tế này về thân chủ, quý vị có thể quan sát các dấu hiệu cảnh báo sớm của những vấn đề có thể xảy ra. Thực hiện hành động ngay lập tức để giúp thân chủ cảm thấy bình tĩnh và tái quả quyết nhiều hơn (giảm hoặc giảm thiểu yếu tố khởi phát, cung cấp chỗ, bình tĩnh, làm sao lãng, tái quả quyết v.v)

Quý vị phải có (hay học hỏi để có) sự kiên nhẫn, lòng mong muốn và năng lượng cho hoạt động thể chất hoặc tinh thần để ngưng lại và dành thời gian để thích ứng và làm việc thông qua hành vi thách thức của thân chủ.

## ➤ Cung cấp không gian

Hỏi bản thân quý vị liệu có cung cấp cho khách hàng một vài không gian sẽ là tốt nhất hay không. Nếu không gian đó an toàn, quay lại trong năm hoặc mười phút. Việc này có thể cho thân chủ thời gian để bình tĩnh. Một vài khoảnh khắc yên tĩnh dành cho thân chủ có thể là tất cả để giải quyết tình huống.

Cung cấp không gian cũng có thể có nghĩa là ở lại với thân chủ và tôn trọng nhu cầu về không gian riêng của họ. Thân chủ xuất hiện để cần bao nhiêu không gian xung quanh thân thể của họ? Họ có quá nhạy cảm để tiếp xúc không? Chuyển động? Gây ra nỗi sợ hãi? Có một cách đặc biệt quý vị có thể tiếp cận thân chủ có vẻ ít đáng lo hơn đối với họ không? Biết các câu trả lời cho những câu hỏi này có thể giúp hướng dẫn quý vị theo cách tốt nhất để tiếp cận thân chủ vào bất kỳ lúc nào, nhưng đặc biệt có tính cách quyết định khi họ hết sức phản ứng.

## Mẹo vặt khi tiếp cận với một thân chủ

Chú ý đặc biệt đến cách thức quý vị tiếp cận với một thân chủ. Cảm giác của thân chủ mà quý vị đang xâm chiếm không gian riêng của họ là một yếu tố khởi phát chung về hành vi thách thức. Luôn luôn:

- Gõ cửa. Yêu cầu cho phép vào không gian riêng của thân chủ.
- Tiếp cận thân chủ từ phía trước để họ biết quý vị ở đó.



- Mỉm cười một cách chân thật.
- Cố gắng quan tâm đến thân chủ trước khi quý vị nói.
- Chuyển động chậm. Tránh các chuyển động bất ngờ.
- Nhận dạng bản thân quý vị và quý vị ở đó.
- Gọi thân chủ bằng tên mà họ ưa thích.
- Dành một vài phút để nói chuyện với thân chủ trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc. Việc này cho quý vị thời gian để xem xét cách thức thân chủ sẽ làm và đánh giá nếu việc đó an toàn để bắt đầu chăm sóc.
- Giải thích những gì quý vị sẽ làm.

### ➤ Hòa nhã và an ủi

- Làm chậm lại các chuyển động và năng lượng của riêng quý vị.
- Cố gắng không biểu lộ bất kỳ mối lo âu hoặc các cảm xúc căng thẳng nào khác. Các cảm xúc sẽ có khả năng làm tăng các phản ứng của thân chủ.
- Nói chậm rãi, nhẹ nhàng với âm thấp và theo cách nói cam đoan một lần nữa. Bảo đảm thân chủ có thể nghe quý vị nếu họ khó nghe.
- Cung cấp những vật mà quý vị biết an ủi thân chủ đó (mềm ấm, ghế xích đu, âm nhạc dịu êm, một tách trà, mở chương trình TV ưa thích, vật thể ưa thích).
- Giảm bớt các trò giải trí hoặc tạp âm lớn càng nhiều càng tốt. Các ví dụ: có thể bật nhỏ TV, yêu cầu những người khác ra khỏi phòng, hoặc vặn nhỏ đèn xuống. Luôn luôn xin phép thân chủ trước khi làm bất kỳ việc nào trong những việc này.
- Nếu sự đụng chạm có thể an ủi, hãy cung cấp sự an ủi thể chất chẳng hạn như vuốt ve nhẹ nhàng tay của thân chủ, ôm chặt, hoặc xoa lưng. Sự an ủi bằng cách đụng chạm thích hợp còn tùy thuộc vào thân chủ và các chính sách nơi quý vị làm việc. Nếu cho sự đụng chạm có tính cách an ủi được phép nơi quý vị làm việc, luôn luôn hỏi sự cho phép của thân chủ trước tiên! Bảo đảm quý vị biết các sở thích của thân chủ khi đến đụng chạm và hớt lưng ngay lập tức nếu nó làm họ khó chịu thêm.

Là một luật lệ chung, hãy nhớ ngôn ngữ cử chỉ của quý vị là công cụ giao tiếp tốt nhất. Việc này có nghĩa là điều đó là then chốt:

- Tư thế, sự diễn đạt bằng mặt, và thái độ của quý vị bớt căng thẳng và mở rộng.
- Giọng nói của quý vị lễ phép và trầm tĩnh.
- Quý vị di chuyển chậm.
- Quý vị ngưng lại những gì quý vị đang làm và tập trung vào thân chủ.
- Ngôn ngữ cử chỉ của quý vị hợp với những câu quý vị nói với thân chủ.

### ➤ Cam đoan một lần nữa

- Lắng nghe! Để cho thân chủ nói về cảm giác của họ. Không hỏi nhiều câu hỏi vào lần đầu tiên. Hãy để cho thân chủ thoát khỏi một số cảm xúc quá mức. Lắng nghe để trợ giúp bảo đảm thân chủ biết họ đã được “nghe” bởi quý vị.
- Am hiểu và thông cảm (trong các giới hạn hợp lý – quý vị không muốn nhận thưởng hành vi thách thức). Ví dụ: nói “Đối với tôi thì bạn cảm thấy khó chịu, Sue. Tôi có thể giúp bạn như thế nào?” Việc này cho thân chủ biết họ không đơn độc và quý vị ở đó để trợ giúp.





Việc đó không thể chấp nhận được nếu quý vị bị đối xử với thái độ bất kính hoặc đe dọa. Thiết lập các ranh giới rõ ràng với thân chủ. Ví dụ: “Sue, tôi có thể nhìn thấy bạn khó chịu nhưng việc này không có nghĩa là bạn có thể la hét tôi và gọi tôi bằng nhiều tên. Việc gì sẽ giúp cho bạn ngay bây giờ?”

Cẩn thận với việc phân phát, thái độ và giọng nói của quý vị khi giao tiếp về những việc giống như vậy. Chuyện gì là quan trọng là cách thân chủ nghe nó. Thân chủ có rất nhiều khả năng để ứng phó một cách thuận lợi nếu quý vị có vẻ thích thông cảm hơn là giả dối, quấy rầy, làm thất vọng, hoặc giận dữ.

Việc này không phải là lúc để nói lâu với thân chủ về hành vi của họ. Chờ cho đến khi sau đó khi tình huống dịu êm hơn để làm việc thông qua bất kỳ vấn đề ranh giới hoặc quan ngại nào.

### ➤ **Làm sao lắng hoặc hướng dẫn lại**

- Làm sao lắng thân chủ bằng cách đưa ra các chọn lựa chẳng hạn như một hoạt động bình lặng hoặc ưa thích. Các ví dụ bao gồm sự đi bộ, cung cấp bữa ăn nhẹ hoặc thức uống, hoặc mở TV.
- Thay đổi cuộc đàm thoại thành một việc gì đó tích cực có thể thu hút họ.
- Khuyến khích thân chủ hít dài hơi nhiều lần.
- Tăng cường bất kỳ ý nghĩ mơ hồ nào của hành vi tích cực.

### ➤ **Khuyến khích**

- Lắng nghe, lắng nghe, lắng nghe!
- Tăng cường tất cả hành vi tích cực – bất kể nhỏ như thế nào.
- Khuyến khích một thân chủ phải duy trì các lời nhắc nhở vui vẻ, chẳng hạn như các hình ảnh gia đình hoặc vật lưu niệm quý trọng theo cách nhìn chất phác.
- Khuyến khích thân chủ chọn lựa các hành vi lành mạnh trong chế độ ăn uống, tập thể dục, và hòa nhập xã hội với những người khác. Những việc này được biết đến để hỗ trợ toàn bộ sự an sinh của thân chủ (và sức khỏe).

### ➤ **Bảo vệ và hỗ trợ các thân chủ khác đang bị tác động bởi các hành vi thách thức**

Việc đó có thể làm cho các thân chủ khác rất lo ngại bối rối để xem xét hoặc là một phần của hành vi thách thức của thân chủ. Hãy nhớ để biết rõ các thân chủ khác trong khu vực. Thực hiện hành động để hỗ trợ và bảo vệ các thân chủ khác nếu họ bị tác động.



Những việc này chỉ là một số trong nhiều hành động mà quý vị có thể thực hiện khi điều hướng thông qua các hành vi thách thức. Sau khi suy nghĩ thông qua các tùy chọn của quý vị, hãy chọn lựa một mà quý vị nghĩ có một cơ hội làm việc tốt.

Nếu quý vị xem xét nó không tiến triển, đừng sợ thử một việc khác (hoặc cần trợ giúp).



## Bài Tập Nhóm

Đọc viển cảnh sau đây.

Ông Bradley đã ở nhà an dưỡng hai năm. Ông sáu mươi ba tuổi và bị chứng bại não. Ông cần một nhân viên LTC để trợ giúp hầu hết các nhu cầu cá nhân của ông. Ông có thể túm lấy và cầm các vật rất nhẹ bằng tay trái nhưng cần trợ giúp đều đặn tay của ông phần lớn thời gian. Có nhiều công cụ hỗ trợ giúp Ông Bradley làm những việc cho chính ông – mà ông thích.

Quý vị đã không cung cấp dịch vụ cho Ông Bradley trước đó. Hôm nay quý vị được yêu cầu giúp Ông Bradley ăn trưa. Các nhân viên LTC hợp thức của ông cả hai được nghỉ ốm vì cúm vài ngày qua.

Khu vực nhà ăn đều tràn ngập ồn ào khác thường vào trưa nay. Nhân viên LTC khác đã đưa Ông Bradley đến bàn. Khi quý vị ngồi xuống cạnh ông, Ông Bradley ngoảnh mặt đi khỏi quý vị. Ông đẩy tay của quý vị ra mỗi lần quý vị đưa cái nĩa gần miệng ông. Suy nghĩ ông có thể khát nước, quý vị hỏi ông xem ông có muốn uống cái gì hay không. Ông ta không trả lời quý vị. Phòng khi quý vị đi lấy một tách nước. Khi quý vị đưa tách nước gần tay phải của ông, thì ông ta đẩy nó xuống sàn.

Động não để tìm hiểu 3-5 khởi phát có khả năng xảy ra cho hành vi của Ông Bradley.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Động não để tìm hiểu 2-3 hành động có khả năng xảy ra có thể giúp quý vị điều hướng thông qua tình huống này.

- 1.
- 2.
- 3.

Quyết định là một nhóm mà hành động quý vị muốn cố gắng đầu tiên và lý do vì sao.

### Tự chăm sóc tốt sau một tình huống thách thức

Là một nhân viên LTC, quý vị cần được bổ sung sự dự trữ cảm xúc của quý vị sau khi xử lý các tình huống căng thẳng. Việc này bắt buộc phải tự chăm sóc tốt. Mất nhiều thời gian để đối phó với các cảm giác của quý vị.

Có nhiều cách khác nhau mà quý vị có thể bị quá tải hoặc bị áp đảo là một nhân viên LTC. Có thể là thể chất, tinh thần, cảm xúc và thậm chí là linh hồn. Khi bị quá tải trong một lĩnh vực, hãy sử dụng một trong các lĩnh vực khác để trở lại một vị trí cân bằng và an sinh tốt hơn. Ví dụ: nếu quý vị bị quá tải cảm xúc sau một tình huống thách thức, đi bộ (thể chất), đọc một tạp chí ưa thích (tinh thần), hoặc trầm ngâm hay cầu nguyện một vài phút (linh hồn).





Nhiều nhân viên chăm sóc tìm kiếm việc hữu ích để nói qua những gì đã xảy ra với các thành viên khác của nhóm chăm sóc sau một sự việc thách thức. Việc này có thể:

- Giúp quý vị xử lý những gì đã xảy ra và hiểu biết và hãy quên các cảm xúc gắn liền với nó.
- Hãy để cho các thành viên khác của nhóm chăm sóc chia sẻ những ý tưởng của họ và giúp động não cách thức để làm việc với thân chủ trong tương lai.
- Giúp củng cố các tình huống thách thức xảy ra cho những người khác. Đó không chỉ là quý vị.

**Hãy nhớ bảo vệ quyền riêng tư và bảo mật của thân chủ.**

## **Ngăn ngừa hoặc giảm thiểu các hành vi thách thức**

Ngay khi khoảnh khắc nóng giận đã qua, quý vị sẽ có thêm thời gian để phản ánh về những gì đã khởi phát hành vi thử thách. Thông tin này giúp quý vị thực hiện các bước để tránh các tình huống này khởi xảy ra lần nữa. Có nhiều thời gian để phản ánh, quý vị có thể nhìn thấy thêm các khuôn mẫu hoặc mối quan ngại.

## **Xác nhận và báo cáo**

Quý vị sẽ có thông tin quan trọng để chia sẻ với các thành viên khác của nhóm chăm sóc. Các thành viên khác của nhóm chăm sóc cần hiểu và biết được những gì quý vị đã theo dõi, những hành động nào quý vị thực hiện, và những gì làm và không làm.

Sẽ là các chính sách và thủ tục để xác nhận và báo cáo các tình huống thách thức mà quý vị phải thực hiện theo. Viết một cách khách quan những gì đã xảy ra và các hành động nào quý vị đã thực hiện cung cấp cho mọi người một hồ sơ. Hồ sơ này cũng sẽ giúp bảo đảm quý vị không quên ngay cả các chi tiết nhỏ nhất, khi được tái xét một lần nữa, có thể tiết lộ thông tin quan trọng.

## **Xem Xét Các Hành Vi Cụ Thể**

Thông tin được bao gồm trong lúc bắt đầu chương trình huấn luyện này liên quan đến bất kỳ tình huống thách thức nào. Các mục sau đây là một số đề nghị **bổ sung** để xem xét khi đối phó với một hành vi cụ thể. Nhiều thông tin cụ thể liên quan đến chứng mất trí và sức khỏe tâm thần hiện có trong Chương Trình Huấn Luyện Chuyên Về Chứng Mất Trí và Chương Trình Huấn Luyện Chuyên Về Sức Khỏe Tâm Thần của DSHS.

## **Xử Lý Sự Giận Dữ Của Thân Chủ**

- Không đích thân thực hiện hành động giận dữ. Phần lớn thời gian, sự giận dữ của thân chủ không phải là vấn đề của quý vị.
- Lắng nghe cẩn thận. Cho phép thân chủ biểu lộ sự giận dữ trước khi ứng phó.
- Chú ý đến các cảm giác đằng sau những hành động và lời nói của thân chủ.
- Thừa nhận sự giận dữ. Để cho thân chủ biết rằng quý vị thấy rõ họ giận dữ. Ví dụ, "Sara, đối với tôi thì bạn thực sự khó chịu một người nào đó đã lấy cây viết ưa thích của bạn." Tìm kiếm một việc gì đó để đồng ý. "Vâng, nhân viên đưa thư đã không đến sớm như họ thường đến." "Bạn đúng rồi, những tờ này bị nhăn toàn bộ."
- Cho thân chủ một cơ hội để quyết định và kiểm soát.
- Giúp thân chủ lấy lại khả năng kiểm soát. Hỏi xem có bất kỳ việc gì có thể giúp họ cảm thấy tốt hơn hay không. Nhớ, đôi khi việc đó có nghĩa là cung cấp cho thân chủ vài không gian và trở lại sau đó.
- Cung cấp những cách thay đổi để diễn đạt sự giận dữ. Các ví dụ có thể bao gồm việc nói chuyện qua nó, vẽ các hình ảnh hoặc biểu mẫu biểu lộ nghệ thuật, hoặc viết một danh sách khiếu nại.





Nếu thân chủ không thể kiểm soát được sự tức giận và/hoặc quý vị sợ rằng họ có thể là một mối đe dọa quý vị hoặc những người khác, cần trợ giúp ngay lập tức.

### **Khi giận dữ trở thành bạo hành có thể xảy ra**

Tất cả chúng tôi đều có một hệ thống báo động nội bộ để cho chúng ta biết khi một cái gì đó tồi hoặc có thể xảy ra nguy hiểm. Nếu quý vị cảm thấy sợ hoặc có một cảm giác “vui nhộn”, hãy chú ý. Đối phó với trạng thái khó chịu của quý vị trước tiên. Chỉ khi quý vị thực hiện, quý vị sẽ cảm thấy tốt hơn để ứng phó với tình huống và bảo đảm sự an toàn của mọi người.

- Đừng tự cô lập với bất kỳ người nào quý vị nghĩ có thể là nguy hiểm. Giữ một khoảng cách an toàn, không quay lưng của quý vị lại và ngồi (ngang tầm mắt với người khác) nếu có thể.
- Để cửa mở hoặc mở cửa được đóng, và ngồi gần cửa. Chắc chắn có một người nào khác ở gần để trợ giúp, nếu cần.
- Không để bất kỳ người nào nằm giữa quý vị và cửa ra vào/lối thoát.
- Hòa nhã và bình tĩnh nếu có thể.
- KHÔNG BAO GIỜ đụng vào thân chủ hoặc cố đưa họ ra khỏi khu vực này. Thậm chí một cái đẩy nhẹ hoặc cầm tay của người này có thể hiểu sai và thân chủ có thể ứng phó bằng bạo hành.
- Nếu tình huống tồi tệ, tìm một cách tự cáo lỗi, rời khỏi phòng/khu vực và cần trợ giúp. *“Quý vị đã nêu ra một vài câu hỏi hay. Tôi sẽ nói với giám sát viên của tôi xem xét những gì chúng ta có thể làm.” “Tôi nghĩ tôi biết được một người nào đó ở cửa. Xin lỗi cho tôi một phút để tôi đến xem đó là ai.” “Tôi phải đi đến phòng tắm. Tôi sẽ quay lại ngay.”* Sau đó, cần trợ giúp.

### **Đẩy, néo, tát, đá, cắn**

Nếu sự an toàn của quý vị hoặc của những người khác được cảnh báo, thoát khỏi và cần trợ giúp. Loại tình huống này không điển hình, nhưng nó có thể nguy hiểm.

Nếu sự an toàn riêng của quý vị không được báo trước, trở lại và quyết định cách thức tốt nhất để ứng phó. Làm rõ hành vi này không thể chấp nhận. *“Chúng tôi không đánh.” “Không đồng ý thúc ép tôi.”*

Nếu đây là một trường hợp khác thường,

- Tìm kiếm một nhu cầu hoặc mong muốn không được đáp ứng trước tiên.
- Loại trừ bất kỳ các quan ngại nào có thể xảy ra.

Nếu thân chủ đôi khi hoặc thường xuyên đẩy, néo, tát, đá hoặc cắn:

- Đặc biệt cẩn thận cách quý vị tiếp cận với thân chủ (xem trang 14).
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc từ bên này khi quý vị có thể là một mục tiêu.
- Thực hiện theo các lễ thói và nhịp điệu chung của thân chủ.
  - Có một khoảnh khắc tốt hơn trong ngày để thực hiện các nhiệm vụ dẫn đến các hành vi thách thức không? Chọn lựa thời gian và địa điểm nhiều triển vọng nhất để chăm sóc.
- Làm sao lắng và bình tĩnh trước khi bắt đầu nhiệm vụ. Ví dụ: dành một vài phút để nói chuyện với thân chủ trước khi quý vị bắt đầu chăm sóc.
- Nói với cá nhân thích hợp nơi quý vị làm việc về việc cần trợ giúp từ một chuyên gia xử lý hành vi hoặc chuyên viên khác.



## Xử lý các hành vi tình dục

- Các hành vi tình dục không thể là riêng tư hoặc thậm chí vấn đề tình dục. Hành vi này có thể là cách thân chủ đang nói rõ một việc gì đó mà họ cần. Ví dụ: một người nam kéo quần của họ xuống có thể cần đi đến phòng tắm – và không tự “biểu lộ” về các lý do tình dục.
- Hướng lại thân chủ vào hoạt động khác hoặc thái độ trung lập thực tế.
- Yêu cầu thân chủ phải chuyển đến một địa điểm riêng.
- Đôi khi một thân chủ có thể bối rối bởi sự tiếp xúc của quý vị. Giải thích cho thân chủ vì sao quý vị ở đó bằng cái giọng đây chỉ là sự kiện và đi tiếp.
- Một thân chủ có thể liên quan đến mối quan hệ đồng ý vấn đề tình dục. Có thể là các chính sách và thủ tục nơi quý vị làm việc theo cách quý vị xử lý các loại tình huống này. Bảo đảm quý vị biết sớm chúng là gì. Nếu đó là chính sách nơi quý vị làm việc, đưa ra quyền riêng tư của hai người và trở lại sau đó.
- Một mối quan hệ tình dục liên kết không thể xảy ra giữa quý vị và thân chủ. Quý vị có thể KHÔNG BAO GIỜ có bất kỳ mối quan hệ tình dục nào với một thân chủ.
- Có một kế hoạch và nghĩ thông suốt cách thức quý vị muốn xử lý các tình trạng tình dục.

Quấy rối tình dục của bất kỳ loại nào đối với một người lớn yếu thế (xem trang 25 trong Hướng Dẫn Của Học Viên) bị lạm dụng và cần được báo cáo cho DSHS và cơ quan công lực.

## Hành vi bất kính

- Tự bình tĩnh. Một ứng phó tự nhiên để bị đối xử bất kính là giận dữ. Học hỏi để nhận biết và thừa nhận bản thân quý vị rằng quý vị cảm thấy giận dữ (hoặc bất kỳ cảm xúc mạnh khác quý vị có trong tình huống này).
- Biết các dấu hiệu cảnh báo của riêng quý vị. Nếu quý vị không cảm thấy quý vị có thể kiểm soát được các cảm xúc của quý vị, tạm “nghỉ một lát” nếu an toàn và thích hợp trong khoảnh khắc này. Việc này có thể là giải quyết nhu cầu vệ sinh cá nhân một vài phút, nghỉ giải lao hoặc đi bộ cho đến khi quý vị cảm thấy bình tĩnh hơn.
- Hít nhiều hơi dài giúp thư giãn.
- Cung cấp sự phản hồi rõ ràng. Để cho thân chủ biết những gì họ đã hoàn tất là bất kính và cách thức làm cho quý vị cảm thấy. Cụ thể, sử dụng các câu “Tôi”, và lưu giữ các ý kiến của quý vị ngắn gọn và thực sự. Ví dụ: “Khi bạn dùng giọng nói đó với tôi, tôi cảm thấy không được quý trọng và cảm thấy khó chịu.”
- Thiết lập các ranh giới rõ ràng và giao tiếp lịch sự cách quý vị muốn được đối xử.
- Giữ thái độ tích cực. Không được lôi kéo vào hành vi tiêu cực của thân chủ.
- Lắng nghe những gì thân chủ có thể nói thực sự đằng sau những lời nói bất kính. Ví dụ: hỏi thân chủ “Có điều gì không ổn vậy? Tôi đã làm một chuyện gì đó xúc phạm đến bạn phải không? Nếu tôi đã làm, tôi xin lỗi.” Việc này có thể chuẩn bị để giải quyết, hơn là kích động tình huống này.
- Nhận ra những gì, nếu có thể, có thể gây ra hoặc góp phần vào hành vi này.

## Lo âu

Bệnh mạn tính hoặc khuyết tật có thể làm cho thân chủ lo âu nhiều hơn bình thường. Các triệu chứng lo âu có thể là lo lắng về các chi tiết nhỏ, các yêu cầu không đổi hoặc không hợp lý, chóng mặt, ớn lạnh, tim đập thành thịch, dễ cáu, trầm cảm, mất ngủ và kém tập trung.



- Nhận ra nếu có bất kỳ việc nào góp phần vào mối lo âu chẳng hạn như uống quá nhiều cà phê, hút thuốc, xem các màn tội ác trên ti vi, rượu hoặc thuốc không kê toa, hoặc các phản ứng phụ của thuốc. Khuyến khích thân chủ giảm bớt hoặc ngưng làm những việc đó.
- Tìm kiếm các cảm giác đằng sau những nhu cầu lo lắng. Ví dụ: một người có vấn đề về hô hấp có thể yêu cầu rằng các cửa sổ đều mở ra vào một một ngày lạnh bởi vì họ cảm thấy họ không nhận đủ không khí.
- Sử dụng sự đụng chạm có tính cách an ủi nếu được phép ở nơi quý vị làm việc và thích hợp cho thân chủ đó. Cam đoan lại một lần nữa với thân chủ rằng những việc được kiểm soát trong khi đánh tay họ có thể giúp làm bớt các cảm giác lo âu.
- Khuyến khích họ:
  - Thở sâu.
  - Qua 20-30 phút thực hiện một số loại quy tức mỗi ngày chẳng hạn như trầm tư, cầu kinh, các bài tập hít thở, hoặc tưởng tượng.
  - Tập thể dục thường xuyên.
  - Cung cấp đầy đủ nước. Mất nước góp phần lo âu.
- Cố gắng làm sao lãng sự chú ý của thân chủ và làm cho họ tập trung vào một việc gì khác. Đôi khi phá vỡ khuôn mẫu tư duy là đủ để ngưng lại các tư duy được lặp đi lặp lại sẽ gây ra mối lo âu.





## Bài Tập Nhóm

Có một tình nguyện viên giải thích tình huống và hành vi thách thức mà họ viết trong bài tập ở trang 3. Chúng tôi đang tìm kiếm các tình huống nơi mà thân chủ giận dữ, bạo hành, lo âu, tình dục hoặc bất kính.

**Tình Nguyện Viên:** Bảo vệ thông tin mật của thân chủ và đưa ra chỉ các yếu tố khách quan – không phải là ý kiến của quý vị. Chỉ mô tả việc gì đã xảy ra mãi đến khi quý vị đối mặt với tình huống.

Cung cấp ngắn gọn một số thông tin cơ bản chẳng hạn như:

- Bệnh hoặc tình trạng sức khỏe, và mức độ cần thiết chăm sóc.
- Bất kỳ thông tin nào có liên quan về tình trạng hiện thời của thân chủ mà quý vị đã biết rõ vào thời điểm đó.

Mô tả tình huống thách thức **khi quý vị đã bắt đầu giải quyết trước tiên**. Bao gồm:

- Việc gì quý vị đã nghe nhìn.
- Việc gì đã xảy ra trước khi hành vi này xuất hiện (nếu quý vị biết).
- Những người nào khác, nếu có thể, đã liên quan đến xuất hiện hành vi.

### Nhóm:

Động não:

- Một khởi phát tích cực đối với hành vi thử thách của thân chủ đó (ít nhất ba đến năm).
- Nhiều hành động khác nhau có thể một nhân viên LTC sử dụng để ứng phó tình huống (ví dụ: bình tĩnh và hòa nhã, làm sao lãng, đi giải quyết nhu cầu vệ sinh cá nhân, v.v) và vì sao các hành động đó có thể thích hợp cho tình huống này.
- Hành động tốt nhất thử trước tiên và lý do vì sao.
- Nếu có thể, một nhân viên LTC có thể làm gì để ngăn ngừa hoặc giảm thiểu hành vi này trước khi được bắt đầu?

### Tình Nguyện Viên:

Mô tả ngắn gọn hành động nào quý vị đã thực hiện và cách đã làm việc. Quý vị có muốn làm bất kỳ việc nào khác nhau khi nhận thức muộn hoặc sau khi quý vị đã học những gì trong chương trình huấn luyện này?

Lặp lại các bước sử dụng ví dụ của tình nguyện viên khác.





## Bài Tập Cá Nhân

1. Liệt kê một việc quý vị đã học trong chương trình huấn luyện này mà quý vị biết quý vị sẽ cố gắng trong lần tới quý vị đối mặt với một tình huống thách thức.
2. Liệt kê một việc được bao gồm trong chương trình huấn luyện này mà quý vị nghi ngờ sẽ là **khó khăn cho quý vị thực hiện** khi đối mặt với một tình huống thách thức?

Việc đó như thế nào khiến cho nó có vẻ khó khăn.

## Bài Tập Nhóm Nhỏ

Chia thành các nhóm nhỏ gồm 3 hoặc 4. Có một tình nguyện viên trong nhóm chia sẻ các câu trả lời của họ cho câu hỏi 2. Động não một số việc, người này có thể làm cho nó thấy ít khó khăn hơn. Làm cùng một việc cho mỗi thành viên của nhóm.

## Kết Luận

Khi quý vị đã hiểu rõ toàn bộ chương trình huấn luyện này, có nhiều việc quý vị có thể làm để định hướng thông qua các hành vi thách thức. Các ý kiến và đề nghị từ chương trình huấn luyện này có thể chỉ trợ giúp nếu quý vị sử dụng chúng.

