

Giới thiệu về Hỗ trợ Tâm lý Xã hội

Bộ công cụ Buổi Phổ biến
Thông tin Cộng đồng





Minh họa: Angie Dara @paintpotatopaint
Phát hành tháng 11 năm 2021 © Hội chữ thập đỏ Úc

Phỏng theo tài liệu do Hiệp hội chữ thập đỏ Fiji và Liên đoàn Quốc tế chữ thập đỏ và Hiệp hội Lưỡi liềm đỏ soạn thảo

Không một ai được phép sử dụng, sao chép, tái tạo hoặc phổ biến tài liệu này hoặc gửi cho bất kỳ người nào khác trừ trường hợp được Hội chữ thập đỏ Úc cho phép cụ thể bằng văn bản, điều này có thể xảy ra tùy theo các điều kiện. Thuật ngữ 'khẩn cấp' có sử dụng trong tài liệu này, và có thể áp dụng cho mọi hình thức sự việc hoặc thảm họa khẩn cấp. Khi sử dụng thuật ngữ 'thảm họa', cụm từ này có thể thay thế cho cụm từ 'khẩn cấp' và không nên cho rằng cụm từ này có hàm ý khác hơn cụm từ kia.

Chính phủ Victoria đã tài trợ chi phí soạn thảo tài liệu này.



Mục lục

Bộ công cụ Buổi Phổ biến Thông tin Cộng đồng

Sử dụng bộ công cụ này	4
Chuẩn bị để tổ chức buổi phổ biến thông tin	5

Hỗ trợ Tâm lý Xã hội cơ bản

Đề tài 1: Tìm hiểu về hỗ trợ tâm lý xã hội	7
Đề tài 2: Các yếu tố chính của hỗ trợ tâm lý xã hội	11
Đề tài 3: Cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt	14
Đề tài 4: Thực hiện hỗ trợ tâm lý xã hội	18
Đề tài 5: Chăm sóc bản thân trong khi hỗ trợ người khác	21

Các đề tài khác để tìm hiểu

Đề tài 6: Giới thiệu người đến dịch vụ hỗ trợ chuyên nghiệp	24
Đề tài 7: Phục hồi sau thảm họa	26
Đề tài 8: Hành động để đối phó với căng thẳng	29
Đề tài 9: Hỗ trợ trẻ em phục hồi	32
Đề tài 10: Quan sát, Lắng nghe, Liên kết	35

Tài liệu hỗ trợ

Các cách thức giới thiệu	37
Tờ thông tin và tờ rơi	39
Thẻ hình ảnh	43

Sử dụng bộ công cụ này

Bộ công cụ đào tạo và các tài liệu hỗ trợ này dành cho Nhân viên Huấn luyện Cộng đồng sử dụng khi chuẩn bị cho những người trong cộng đồng hỗ trợ tâm lý xã hội sau một sự kiện gây sang chấn tâm lý hoặc thảm họa.

Bộ công cụ buổi phổ biến thông tin cộng đồng này bao gồm ba phần:

Hỗ trợ Tâm lý Xã hội cơ bản

Phần này dành cho Nhân viên Huấn luyện Cộng đồng sử dụng khi tiến hành các buổi thông tin về hỗ trợ tâm lý xã hội cơ bản trong cộng đồng của họ. Các đề tài sẽ giúp người tham gia hiểu tác động tâm lý xã hội do các tình huống khủng hoảng gây ra và cách hỗ trợ tốt.

Các đề tài khác để tìm hiểu

Phần này dành cho Nhân viên Huấn luyện Cộng đồng sử dụng khi tiến hành các buổi cung cấp thông tin trong cộng đồng của họ và muốn bao gồm thêm một chút chi tiết.

Tài liệu hỗ trợ

Những công cụ này bao gồm các tài liệu để giúp Nhân viên Huấn luyện Cộng đồng tạo điều kiện trò chuyện và cung cấp thông tin cho người tham dự buổi thông tin đem về nhà. Điều này bao gồm thẻ hình ảnh, thông tin về giới thiệu và tài liệu hướng dẫn tâm lý. Các tờ thông tin và tờ rơi mô tả các tác động tâm lý xã hội do thảm họa gây ra, các phản ứng thông thường khi bị căng thẳng và cung cấp thông tin về các cách thức thích ứng và phục hồi.

Phần giới thiệu về các hội thảo Hỗ trợ Tâm lý Xã hội có thể được thực hiện bằng một trong hai phương pháp – kiểu lớp học gặp mặt trực tiếp hoặc hội thảo trực tuyến trên mạng internet. Lưu ý rằng nếu có thể thì nên thực hiện phương pháp gặp mặt trực tiếp.

Người phụ trách nên đọc hết Bộ công cụ này và làm quen với các tài liệu hỗ trợ trước khi thiết kế một buổi phổ biến thông tin.

Trong tập sách hướng dẫn này:



Biểu tượng (các) câu hỏi thảo luận

Biểu tượng này đánh dấu mọi câu hỏi thảo luận quan trọng.



Biểu tượng hoạt động

Biểu tượng này cho biết rằng một hoạt động sẽ tiếp theo sau.



Biểu tượng thời gian

Biểu tượng này đề cập đến thời lượng hoạt động có liên quan nên là bao lâu và giờ bắt đầu và giờ kết thúc đã được đề xuất.



Biểu tượng tài liệu/nguồn lực cần thiết

Biểu tượng này cảnh báo quý vị về các nguồn lực và/hoặc tài liệu quý vị sẽ cần để tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động có liên quan.



Biểu tượng hướng dẫn hoạt động/thảo luận

Hãy tìm biểu tượng này để biết thông tin hướng dẫn cho hoạt động có liên quan.

Các kịch bản được đề xuất là ở dạng **chữ in nghiêng, đậm**. Quý vị không cần phải sử dụng từng chữ trong kịch bản, kịch bản chỉ mang tính hướng dẫn. Hãy diễn đạt theo ngôn từ của riêng quý vị.

Chuẩn bị tổ chức buổi phổ biến thông tin

Trước khi tổ chức buổi Giới thiệu về Hỗ trợ Tâm lý Xã hội, điều quan trọng là phải lập kế hoạch phù hợp. Phần sau đây trình bày những điểm quan trọng cần xem xét và những điều chính yếu cần chuẩn bị để bảo đảm buổi phổ biến thông tin diễn ra suôn sẻ.

Tổng quan

- Người tham dự cần thông tin gì? Chỉ từ đề tài từ 1 đến 5 hay liệu một số các đề tài bổ sung cũng hữu ích?
- Có bao nhiêu người tham dự trong buổi phổ biến thông tin?
- Cách thực hiện (ví dụ: trực tuyến hoặc gặp mặt trực tiếp)
- Nếu thực hiện Đề tài 6, hãy nghiên cứu các cách thức giới thiệu địa phương và hoàn thành bản mẫu cách thức giới thiệu địa phương

Công nghệ cao hay công nghệ thấp?

Bộ công cụ này đã được soạn thảo để có thể linh hoạt và có thể điều chỉnh để sử dụng trong các bối cảnh khác nhau. Là Nhân viên Huấn luyện Cộng đồng sử dụng bộ công cụ này, tùy thuộc vào tài liệu quý vị có sẵn, quý vị có thể tạo bài thuyết trình kỹ thuật số hoặc chỉ cần sử dụng thẻ hình ảnh trong phần Tài liệu Hỗ trợ làm lời nhắc trò chuyện. Vì tài liệu này có tính cách linh hoạt, điều đó cũng có nghĩa là quý vị có thể tổ chức các buổi phổ biến thông tin cho các nhóm đồng người hoặc chỉ một vài người.

Thực hiện gặp mặt trực tiếp

- Quý vị có muốn chuẩn bị bài thuyết trình kỹ thuật số hay không?
- Địa điểm có TV Thông minh hoặc Máy chiếu và đủ không gian để chiếu các trang thuyết trình hay không?
- Nếu không sử dụng bài thuyết trình, quý vị hãy in các thẻ hình ảnh cần thiết*
- In các tài liệu hỗ trợ có liên quan*:
 - Các cách thức giới thiệu
 - Tờ thông tin và tờ rơi
- Liệu quý vị sẽ cần sắp xếp bữa ăn hay đồ ăn nhẹ hay không?
- Không gian cần được thiết lập như thế nào?
- Tìm vị trí phòng tắm, nhà bếp và các lối thoát hiểm ở đâu.

Thực hiện trực tuyến

- Quý vị có muốn chuẩn bị bài thuyết trình kỹ thuật số hay không?
- Quý vị đã thiết lập đường dẫn liên kết trực tuyến để cung cấp cho người tham dự chưa?
- Quý vị có các đường dẫn liên kết đến các tài liệu hỗ trợ để chia sẻ với người tham dự hay không?*
- Các cách thức giới thiệu
- Tờ thông tin và tờ rơi

*xem Tài liệu Hỗ trợ.

Hỗ trợ Tâm lý Xã hội cơ bản

Mỗi đề tài Hỗ trợ Tâm lý Xã hội Cơ bản sẽ mất từ 10-15 phút. Mục đích của các đề tài này là xây dựng sự hiểu biết và nhận thức của người tham dự về hỗ trợ tâm lý xã hội, các yếu tố của việc cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt và các gợi ý về quản lý sức khỏe thể chất và tinh thần.

Lịch trình mẫu

Thực hiện theo quy trình và cấu trúc của năm đề tài đầu trong bộ công cụ này:

Đề tài 1: Tìm hiểu về hỗ trợ tâm lý xã hội

Đề tài 2: Cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt

Đề tài 3: Các yếu tố quan trọng của hỗ trợ tâm lý xã hội

Đề tài 4: Thực hiện hỗ trợ tâm lý xã hội

Đề tài 5: Quan tâm đến bản thân khi hỗ trợ người khác

Đề tài 1: Tìm hiểu về hỗ trợ tâm lý xã hội



Mục tiêu: Để phát triển sự hiểu biết của người tham dự về những cảm xúc thông thường hoặc tự nhiên trong và sau khi trải qua sự kiện gây căng thẳng và hỗ trợ tâm lý xã hội là gì.

Lời nhắn nhủ quan trọng

- Cảm thấy buồn bực hoặc căng thẳng sau khi trải qua một thảm họa, sự kiện gây sang chấn tâm lý hoặc khủng hoảng là điều tự nhiên
- Những người bị căng thẳng hoặc xúc động sẽ có lợi khi được hỗ trợ tâm lý xã hội



Thời lượng: 10 phút



Tài liệu: Thẻ hình ảnh 1 đến 4

Trình bày

Có hai khái niệm quan trọng khi nói về cách chúng ta hỗ trợ những người sau các tình huống khủng hoảng. Đó là 'tâm lý xã hội' và 'khả năng thích nghi'.

Trong tiếng Anh, thuật ngữ 'tâm lý xã hội' kết hợp hai khái niệm 'tâm lý' và 'xã hội'. Tâm lý đề cập đến: cảm xúc của chúng ta, cách chúng ta suy nghĩ, trí nhớ và khả năng quyết định của chúng ta; và xã hội đề cập đến các mối quan hệ của chúng ta với gia đình, bạn bè và cộng đồng chúng ta. Hai khái niệm này tương quan với nhau và điều quan trọng là phải xem xét tác động của thảm họa và các sự kiện gây sang chấn tâm lý khác trên cả khía cạnh tâm lý lẫn xã hội của cuộc sống con người.

Mọi người có thể trải qua một loạt các tác động tâm lý xã hội sau một sự kiện gây sang chấn tâm lý hoặc gây sốc như thảm họa. Thảm họa gây ra mất mát và đau buồn, vì vậy phản ứng cảm xúc như buồn bực hoặc tức giận là bình thường. Hầu hết những cảm xúc tiêu cực sẽ giảm dần, hầu hết mọi người phục hồi khi được gia đình, bạn bè và cộng đồng của họ hỗ trợ.

'Khả năng thích nghi' là khả năng thích ứng và tự giúp bản thân, người thân yêu và cộng đồng phục hồi sau một sự kiện gây sang chấn tâm lý hoặc thảm họa. Hầu hết mọi người đều có những điểm mạnh và khả năng họ có thể vận dụng để giúp họ phục hồi.



▶ Hướng dẫn thảo luận – Hỗ trợ tâm lý xã hội là gì?

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *khi xem xét các thuật ngữ tâm lý xã hội và khả năng thích nghi, quý vị nghĩ hỗ trợ tâm lý xã hội là gì?*
2. Nếu cần, để gợi ý cho người tham dự, hãy dùng Hình 1 và hỏi người tham dự: *điều gì đang xảy ra trong hình này?*

Các câu trả lời có thể là:

- Phản ứng quan tâm hỗ trợ cho một người đang đau khổ.
- Điều đó bao gồm:
 - Là người lắng nghe quan tâm và để người đó kể câu chuyện của họ khi họ đã sẵn sàng
 - Nhắc người đó về những điểm mạnh của bản thân và những điểm mạnh họ có được từ gia đình và cộng đồng
 - Liên kết người đó với các dịch vụ nếu họ cần sự trợ giúp chuyên nghiệp.



HÌNH 1



Hướng dẫn thảo luận -

Làm thế nào để quý vị biết ai đó có cần hỗ trợ về tâm lý xã hội hay không?

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm:
vậy, làm thế nào để quý vị biết nếu ai đó cần hỗ trợ tâm lý xã hội?
2. Nếu cần, để gợi ý cho người tham dự, hãy dùng hình 2, 3 và 4, và hỏi người tham dự:
quý vị quan sát thấy gì về những người trong những hình ảnh này?

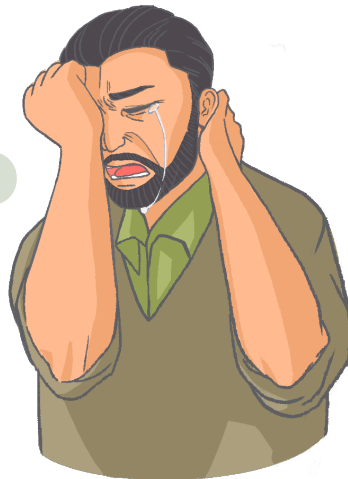
Các câu trả lời có thể bao gồm:

- Những người đang buồn, tức giận hoặc buồn bực
- Những người đang sợ hãi hoặc bị sốc
- Những người đang bị đau khổ
- Nhưng người đang bị căng thẳng.

HÌNH 2



HÌNH 3



HÌNH 4



Trình bày

Đây là những ví dụ về cảm xúc đau khổ. Điều này khác với căng thẳng. Nhưng cả hai đều xảy ra ở những người trong và sau các sự kiện gây đau khổ, căng thẳng hoặc gây sang chấn tâm lý.

▶ Hướng dẫn thảo luận - Đau khổ là gì?

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: quý vị nghĩ đau khổ có thể là gì? Làm sao quý vị biết mọi người đang đau khổ?

Rút ra từ câu trả lời của những người tham dự chẳng hạn như:

- Có nhiều loại cảm xúc khác nhau.
- Đau khổ có thể thể hiện khác nhau giữa các nền văn hóa.
- Cảm xúc 'bộc lộ' có thể là: khóc, la hét, tức giận, bực mình
- Cảm xúc 'lặng lẽ' có thể là:
 - xa lánh người khác – không muốn ở bên cạnh người khác
 - sốc – mắt mờ to, mặt ngây dại, không biết nói gì hoặc thấy khó nói chuyện
 - dễ kinh hoàng – kinh hoàng khi có tiếng động lớn, rung lắc
 - lo lắng – rất lo lắng hoặc sợ hãi.

▶ Hướng dẫn thảo luận - Căng thẳng là gì?

1. Hãy hỏi những người tham dự như là một nhóm: căng thẳng là gì? Làm thế nào để quý vị biết quý vị bị căng thẳng?

Rút ra từ các câu trả lời của những người tham dự chẳng hạn như:

- Căng thẳng là cách phản ứng tự nhiên của cơ thể chúng ta khi gặp nguy hiểm
- Nội tiết tố căng thẳng như adrenalin giúp chúng ta chạy nhanh hơn và khỏe để có thể sống sót trước mối đe dọa hoặc nguy hiểm
- Căng thẳng có thể tác động tiêu cực đến khả năng chúng ta thích nghi nếu chúng ta không thể bình tĩnh lại sau một sự kiện gây sang chấn tâm lý
- Căng thẳng ảnh hưởng đến não chúng ta – chúng ta không nhớ mọi thứ như thường lệ và khó quyết định
- Căng thẳng ảnh hưởng đến sức khỏe của chúng ta – nó có thể khiến chúng ta không ngủ hoặc khiến chúng ta luôn cảm thấy rất mệt mỏi, khiến chúng ta dễ bị lâm bệnh hơn, có thể khiến chúng ta tăng hoặc giảm cân



Đề tài 2: Các yếu tố chính của hỗ trợ tâm lý xã hội



Mục tiêu: Để phát triển sự hiểu biết về cách cung cấp môi trường an toàn và quan tâm đến người khác.

Lời nhắn nhủ quan trọng

Có 5 yếu tố chính để hỗ trợ tâm lý xã hội:

- Giúp mọi người cảm thấy an toàn
- Giúp mọi người cảm thấy bình tĩnh
- Khuyến khích mọi người dùng bạn bè và gia đình của họ làm nguồn hỗ trợ
- Hỗ trợ mọi người cảm thấy mạnh dạn hơn và có thể giúp bản thân phục hồi và nhắc họ về những điểm mạnh của họ
- Thể hiện quý vị quan tâm và giúp họ có hy vọng vào tương lai



Thời lượng: 10 phút



Tài liệu: Thẻ hình ảnh 5 đến 8

Trình bày

Khi người ta đau khổ, điều đó có thể giúp họ cảm thấy an toàn và bình tĩnh. Là những người hỗ trợ, chúng ta có thể giúp người ta bình tĩnh và thực hiện các bước để giúp họ cảm thấy an toàn.



Hướng dẫn thảo luận - Quý vị có thể giúp người ta cảm thấy an toàn và bình tĩnh bằng cách nào?

1. Hãy hỏi những người tham dự như là một nhóm: quý vị có thể giúp mọi người cảm thấy an toàn và bình tĩnh bằng cách nào?
2. Nếu cần, để gợi ý cho người tham dự, hãy dùng Hình 5 và hỏi người tham dự: *thiện nguyện viên đang làm gì trong hình này?*

Các câu trả lời có thể là:

- Đưa mọi người tránh xa bất cứ thứ gì nguy hiểm hoặc đe dọa đến sự an toàn của họ.
- Nếu có thể, hãy đề nghị họ tắt TV nếu họ đang xem đoạn phim tin tức về thảm họa
- Lắng nghe mọi người muốn chia sẻ câu chuyện và cảm xúc của họ mà không ép buộc họ phải nói
- Thúc đẩy quay trở lại với sinh hoạt thông lệ hàng ngày, những điều này có thể giúp mọi người cảm thấy kết nối trở lại với cuộc sống bình thường của họ
- Giúp mọi người cảm thấy an toàn về cảm xúc bằng cách trấn an họ rằng cảm xúc của họ là bình thường.



HÌNH 5

Trình bày

Chúng tôi biết rằng con người sẽ thích ứng hiệu quả hơn nhiều khi họ ở cùng gia đình, bạn bè và cộng đồng của họ. Mọi người cùng nhau khá hơn sau các tình huống khủng hoảng. Đây cũng là điều mà chúng ta có thể hỗ trợ với tư cách là người trợ giúp.

▶ Hướng dẫn thảo luận - Làm thế nào quý vị có thể thúc đẩy sự kết nối/mối kết nối?

Hãy hỏi những người tham dự như là một nhóm: quý vị có thể giúp mọi người kết nối với những người thân yêu bằng cách nào? Quý vị có thể làm gì để giúp mọi người kết nối với những người khác?

Nếu cần, để gợi ý cho người tham dự, hãy dùng Hình 6 và hỏi người tham dự: *điều gì đang xảy ra trong hình ảnh này?*

Rút ra từ các câu trả lời của những người tham dự chẳng hạn như:

- Giúp mọi người liên lạc với bạn bè và những người thân yêu
- Khuyến khích mọi người nhờ vả gia đình và cộng đồng của họ, chia sẻ những gì quý vị đã trải qua và các công việc phục hồi với gia đình và cộng đồng của quý vị sẽ giúp họ phục hồi nhanh hơn
- Cung cấp thông tin và liên kết mọi người với các dịch vụ có sẵn

Trình bày

Sau tình huống khủng hoảng, nếu mọi người và cộng đồng cảm thấy có thể tự giúp mình thì điều này sẽ giúp họ khá hơn trong dài hạn.

▶ Hướng dẫn thảo luận - Làm thế nào quý vị có thể giúp mọi người cảm thấy có thể tự giúp bản thân và cộng đồng của họ?

1. Hãy hỏi những người tham dự như là một nhóm: quý vị có thể làm gì để giúp mọi người cảm thấy có thể tự giúp bản thân và cộng đồng của họ?
2. Nếu cần, để gợi ý cho người tham dự, hãy dùng Hình 7 và 8, và hỏi những người tham dự: những người trong hình đang làm gì?

Rút ra từ các câu trả lời của những người tham dự chẳng hạn như:

- Giúp mọi người tin tưởng vào bản thân bằng cách nhắc nhở họ về cách họ đã đối mặt với khó khăn trong quá khứ – hãy hỏi họ:
 - “Lúc đó quý vị đã làm gì để thích ứng?”
 - “Quý vị có những sự hỗ trợ nào trong gia đình và cộng đồng của mình?”
- Cung cấp thông tin về tình huống và những dịch vụ nào có thể giúp họ để họ có thể quyết định về việc phục hồi của họ
- Thúc đẩy việc chăm sóc phục hồi về tinh thần cũng như phục hồi về thể chất của họ (như xây lại nhà) bằng cách “giảm căng thẳng” và dành thời gian để nghỉ ngơi và thực hiện các hoạt động giúp họ cảm thấy vui vẻ.

Trình bày

Những mọi người và cộng đồng đầy hy vọng và đặt niềm tin vào tương lai sẽ khá hơn hơn trong dài hạn sau tình huống khủng hoảng. Đây không phải là việc giả vờ rằng mọi thứ không có gì khó khăn hay đáng buồn. Thay vào đó, kết quả nghiên cứu cho chúng ta biết rằng cảm giác hy vọng có tác dụng bảo vệ. Hy vọng có thể giúp chúng ta xoay sở trong những lúc khó khăn. Chúng ta có thể giúp mọi người cảm thấy hy vọng bằng cách có mặt để hỗ trợ họ vượt qua khó khăn và trấn an họ.

▶ Hướng dẫn thảo luận - Quý vị có thể giúp mọi người có hy vọng bằng cách nào?

Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *Làm thế nào quý vị có thể giúp mọi người có hy vọng?*

Rút ra từ các câu trả lời của những người tham dự chẳng hạn như:

- Cho thấy quý vị quan tâm và sẵn sàng trợ giúp
- Trấn an họ rằng cảm xúc của họ vẫn bình thường
- Trấn an họ rằng mặc dù bây giờ khó khăn nhưng hầu hết mọi người đều phục hồi sau một thảm họa

HÌNH 6



HÌNH 7



HÌNH 8

Đề tài 3: Cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt



Mục tiêu: Để phát triển người tham dự và tìm hiểu về các kỹ năng và hành động giao tiếp hỗ trợ chúng ta có thể thực hiện để chăm sóc tốt cho người khác.

Lời nhắn nhủ quan trọng

- Biết ranh giới của khả năng cung cấp hỗ trợ và vai trò của quý vị trong cộng đồng – cung cấp hỗ trợ tinh thần cơ bản chứ không phải tư vấn tâm lý
- Thể hiện sự tôn trọng khi hỗ trợ người khác, thể hiện sự đồng cảm và suy nghĩ về cách quý vị muốn được hỗ trợ nếu quý vị ở vị trí của họ



Thời lượng: 10 phút



Tài liệu: Thẻ hình ảnh 1 và 9 đến 12. Tờ rơi có các gợi ý giao tiếp hay (trang 36-37)

Trình bày

Hỗ trợ tâm lý xã hội không phải là điều trị hoặc tư vấn cho những người đang gặp vấn đề về sức khỏe tâm thần. Đây là hình thức hỗ trợ đơn giản hơn.



Hướng dẫn thảo luận - Hỗ trợ tâm lý xã hội cơ bản và tư vấn khác nhau ở chỗ nào?

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *những kỹ năng quan trọng cần thiết để hỗ trợ tâm lý xã hội cơ bản là gì? Điều này khác với tư vấn tâm lý như thế nào?*

Các câu trả lời có thể là:

- Hỗ trợ tâm lý xã hội cơ bản là thể hiện rằng quý vị quan tâm, lắng nghe người đó nếu họ muốn trò chuyện nhưng không đặt những câu hỏi khuyến khích người đó nói nhiều hơn mức họ sẵn sàng nói
- Chăm sóc tâm lý xã hội cơ bản là tất cả những gì mà hầu hết mọi người cần để giúp họ phục hồi
- Vai trò của người cung cấp hỗ trợ tâm lý xã hội cơ bản là liên kết những người cần nó với các dịch vụ chuyên nghiệp này
- Có các dịch vụ xã hội khác nhau dành cho cộng đồng mà quý vị có thể liên kết họ



HÌNH 1



HÌNH 9

Trình bày

Điều quan trọng là phải xem xét những từ ngữ chúng ta sử dụng khi hỗ trợ những người đang đau khổ.

► Hướng dẫn thảo luận - Tại sao chúng ta cần phải cẩn thận về từ ngữ chúng ta sử dụng?

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *tại sao chúng ta cần phải cẩn thận về các từ chúng ta sử dụng?*

Các câu trả lời có thể là:

- Chúng ta không dùng những từ tiêu cực như ‘nạn nhân’ hay ‘điên rồ’ để mô tả những người bị ảnh hưởng bởi một thảm họa. Hãy nhớ phản ứng cảm xúc là bình thường sau một sự kiện gây sang chấn tâm lý. Con người không ‘điên rồ’ nếu họ thể hiện cảm xúc của họ
- Lời nói có thể gây tổn thương. Chúng ta cần nhận thức được cách chúng ta nói về mọi người và sử dụng những từ ngữ thừa nhận điểm mạnh và năng lực của họ
- Chúng ta phải hỗ trợ mọi người theo cách giúp họ phục hồi

► Hướng dẫn thảo luận - Làm thế nào chúng ta có thể thể hiện sự tôn trọng đối với mọi người?

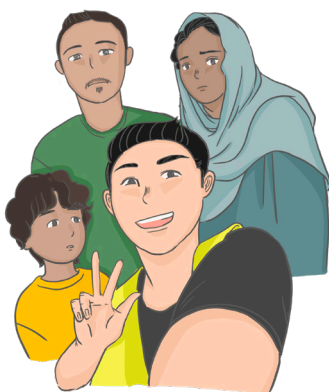
1. Hãy hỏi những người tham dự như là một nhóm: *làm thế nào chúng ta có thể thể hiện sự tôn trọng với mọi người?*
2. Nếu cần, để gợi ý cho người tham dự, hãy dùng Hình 10, 11 và 12, và hỏi người tham dự: *điều gì đang xảy ra trong những hình ảnh này? Tại sao đây có thể là một vấn đề?*

Các câu trả lời có thể là:

- Mặc quần áo màu trung tính – không cầu kỳ hoặc quá luộm thuộm. Về ngoài của chúng ta có thể tạo ra rào cản đối với việc hỗ trợ, vì vậy chúng ta cần suy nghĩ về việc mặc trang phục tỏ ra tôn trọng những người chúng ta hỗ trợ
- Tránh đeo kính râm khi hỗ trợ tâm lý xã hội, người khác cần nhìn vào mắt quý vị để biết quý vị đang lắng nghe
- Tuân theo các chuẩn mực tôn trọng văn hóa khác của cộng đồng – ví dụ như cời mũ ra
- Giữ kín những gì người ta nói với quý vị giữa quý vị và họ, trừ trường hợp có nguy cơ gây hại cho bản thân họ hoặc người khác



HÌNH 10



HÌNH 11



HÌNH 12

Trình bày

Cách chúng ta giao tiếp với những người đau khổ rất quan trọng. Những người đã trải qua tình huống khẩn cấp có thể rất buồn bực, lo lắng hoặc bối rối. Một số người có thể tự trách bản thân về những điều đã xảy ra trong tình huống cấp cứu. Khi hỗ trợ tâm lý xã hội, bình tĩnh và thể hiện sự thông cảm có thể giúp người bị đau khổ cảm thấy an toàn và yên tâm hơn, được hiểu, tôn trọng và chăm sóc một cách thích hợp.



Hướng dẫn thảo luận - Những điều Nên và Không nên khi chăm sóc tốt

1. Hãy hỏi những người tham dự như là một nhóm: *làm thế nào chúng ta có thể chăm sóc tốt cho mọi người? hành vi phù hợp khi chúng ta đang giúp đỡ là gì?*
2. Dẫn dắt cuộc thảo luận ngắn về các tầm gương chăm sóc tốt.
3. Hãy hỏi những người tham dự như là một nhóm: *nếu đây là những ví dụ về hành vi tốt, thì những gì có thể là những ví dụ về hành vi không phù hợp?*
4. Phát hoặc cung cấp đường dẫn liên kết đến, tài liệu phát ra có các gợi ý giao tiếp hay, thảo luận về bất kỳ điểm nào mà người tham dự chưa nêu.

Rút ra từ các câu trả lời của những người tham dự chẳng hạn như:

Để cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt, HÃY:

- Trung thực và đáng tin cậy
- Tôn trọng quyền tự quyết định của mọi người
- Nhận ra và gạt bỏ những thành kiến và định kiến của riêng quý vị
- Nói rõ với mọi người rằng ngay cả khi họ từ chối sự giúp đỡ ngay bây giờ, họ vẫn có thể nhận được sự trợ giúp trong tương lai
- Tôn trọng quyền riêng tư và giữ kín câu chuyện của người đó, nếu đó là phù hợp
- Cư xử phù hợp bằng cách cân nhắc nền văn hóa, độ tuổi và giới tính của người đó
- Cố gắng tìm một nơi yên tĩnh để nói chuyện và giảm thiểu những yếu tố bên ngoài có thể gây phân tâm
- Ở gần người đó nhưng giữ khoảng cách thích hợp tùy thuộc vào độ tuổi, giới tính và nền văn hóa của họ
- Cho họ biết quý vị đang lắng nghe; ví dụ: gật đầu hoặc nói “hmmmm...”
- Hãy kiên nhẫn và bình tĩnh
- Cung cấp thông tin thực tế, nếu quý vị biết. Hãy trung thực về những gì quý vị biết và không biết. “Tôi không biết, nhưng tôi sẽ cố gắng tìm hiểu về điều đó cho quý vị.”
- Cung cấp thông tin theo cách người đó có thể hiểu – đừng quá rườm rà
- Ghi nhận cảm giác của họ và mọi mất mát hoặc sự kiện quan trọng mà họ kể cho quý vị nghe, chẳng hạn như mất nhà hoặc người thân qua đời
- “Tôi thành thật chia buồn. Tôi có thể cảm thông là quý vị rất buồn về chuyện này.”
- Ghi nhận điểm mạnh của người đó và cách họ đã tự giúp bản thân.
- Cho phép im lặng

Để cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt ĐỪNG:

- Đừng khai thác mối quan hệ của quý vị trong cương vị người trợ giúp
- Không hỏi người đó bất kỳ khoản tiền hoặc đặc quyền nào vì đã giúp đỡ họ
- Không hứa cuội hoặc cung cấp thông tin sai
- Đừng phóng đại kỹ năng của quý vị
- Đừng ép buộc mọi người nhận dự giúp đỡ và đừng bất lịch sự hoặc tự đề cao
- Đừng ép mọi người kể cho quý vị câu chuyện của họ
- Đừng chia sẻ câu chuyện của người đó với người khác
- Đừng ép người nào đó kể câu chuyện của họ
- Đừng ngắt lời hoặc tỏ vẻ sốt ruột khi người nào đó đang kể câu chuyện họ (ví dụ: đừng nhìn đồng hồ hoặc nói quá nhanh)
- Đừng chạm vào người họ nếu quý vị không chắc chắn rằng làm như vậy là phù hợp
- Đừng phê phán những gì họ đã làm hoặc chưa làm được hoặc cảm xúc của họ. Đừng nói: “Quý vị không nên cảm thấy như vậy,” hoặc “Quý vị nên cảm thấy may mắn vì mình đã sống sót”.
- Đừng bịa ra những điều quý vị không biết
- Không sử dụng các từ ngữ quá chuyên đề
- Đừng kể cho họ nghe câu chuyện của người khác
- Đừng nói về những rắc rối của riêng quý vị
- Đừng suy nghĩ và hành động như thể quý vị phải giải quyết mọi vấn đề của người đó cho họ
- Đừng lấy đi những điểm mạnh và cảm giác người đó có thể tự lo cho bản thân họ
- Không nói về người đó bằng từ ngữ tiêu cực (ví dụ: không gọi họ là “điên” hoặc “khùng”)

Đề tài 4: Thực hiện hỗ trợ tâm lý xã hội



Mục tiêu: Để phát triển sự hiểu biết của người tham dự về cách tiếp cận người ta, cung cấp hỗ trợ, tham dự vào cuộc trò chuyện mang tính hỗ trợ và tôn trọng.

Lời nhắn nhủ quan trọng

- Bước đầu tiên để hỗ trợ tâm lý xã hội là giới thiệu bản thân và giúp người đó cảm thấy an toàn và được quan tâm
- Khuyến khích mọi người nói và chia sẻ câu chuyện của họ, nếu họ cảm thấy sẵn sàng, nhưng đừng ép họ nói nếu họ không muốn hoặc ép họ để biết chi tiết bằng cách đặt quá nhiều câu hỏi
- Thể hiện sự quan tâm của quý vị bằng cách chăm chú lắng nghe



Thời lượng: 10 phút



Tài liệu: Thẻ hình ảnh 5 và 13

Trình bày

Chúng ta đã nói về hỗ trợ tâm lý xã hội là gì. Chúng ta cũng đã thảo luận về những hành động quan trọng giúp mọi người cảm thấy an toàn, bình tĩnh, hy vọng, kết nối với những người khác và có thể giúp đỡ chính họ. Bây giờ chúng ta sẽ nói về cách chúng ta tiến hành hỗ trợ tâm lý xã hội, cách chúng ta tiếp cận con người, cách chúng ta bắt đầu cuộc trò chuyện và tầm quan trọng của việc lắng nghe tích cực, chăm chú.



Hướng dẫn thảo luận - Quý vị bắt đầu cung cấp hỗ trợ như thế nào?

1. Hãy hỏi những người tham dự như là một nhóm: *quý vị có thể bắt đầu hỗ trợ như thế nào cho một người đang đau khổ?*
2. Nếu cần, để gợi ý cho người tham dự, hãy dùng Hình 13 và hỏi người tham dự: *điều gì đang xảy ra trong hình ảnh này?*

Rút ra từ các câu trả lời của những người tham dự chẳng hạn như:

- Với lời giới thiệu thân thiện, hãy nói cho họ biết tên của quý vị và quý vị sẵn sàng trợ giúp
- Bắt tay hoặc chào hỏi phù hợp với nền văn hóa
- Thể hiện quý vị quan tâm và sẵn sàng giúp đỡ bằng cách cởi mở và thân thiện



Hướng dẫn thảo luận - Quý vị bắt đầu cuộc trò chuyện của mình như thế nào?

1. Hãy hỏi những người tham dự như là một nhóm: *quý vị bắt đầu cuộc trò chuyện của mình như thế nào?*

Các câu trả lời có thể là:

Hỏi xem người đó cảm thấy thế nào:

- “Hôm nay quý vị có khỏe không?”
- Hỏi xem họ có muốn nói chuyện hay không:
 - “Tôi sẵn sàng lắng nghe nếu quý vị muốn trò chuyện và chia sẻ câu chuyện của mình về những gì đã xảy ra sau sự kiện?”
- Hỏi xem nhu cầu hoặc mối bận tâm của họ là gì:
 - “Quý vị có nhu cầu hoặc mối bận tâm nào muốn chia sẻ hay không?”

▶ **Hướng dẫn thảo luận - Quý vị có thể trả lời như thế nào khi người nào đó kể cho quý vị nghe câu chuyện của họ?**

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *làm thế nào quý vị có thể trả lời khi một người nào đó kể cho quý vị nghe câu chuyện của họ?*

Các câu trả lời có thể là:

- Trấn an họ rằng cảm xúc của họ là bình thường
- Trấn an họ rằng chăm sóc bản thân họ và gia đình trong lúc xảy ra thảm họa là việc làm đúng
- Trấn an họ rằng có hy vọng sẽ phục hồi và hỏi họ đã thích ứng với những khó khăn trong quá khứ như thế nào:
 - “Quý vị đã làm gì trong quá khứ trong những lúc khó khăn để giúp quý vị thích ứng?”
- Hãy nhớ rằng quý vị có lẽ không cần nói bất cứ điều gì, giúp người đó nói chuyện và cảm thấy được lắng nghe là phần quan trọng nhất của hỗ trợ tâm lý xã hội

▶ **Hướng dẫn thảo luận - Quý vị nói gì với người có nhu cầu và mối bận tâm?**

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *quý vị nói gì với người có nhu cầu và mối bận tâm?*

Các câu trả lời có thể là:

- Giúp người đó mạnh dạn tin tưởng vào bản thân bằng cách nhắc họ về cách họ đã thích ứng với khó khăn trong quá khứ – hãy hỏi họ:
 - “Quý vị đã làm gì sau đó để thích ứng?”
 - “Quý vị có những hỗ trợ nào trong gia đình hoặc cộng đồng của mình?”
- Liên kết họ với các dịch vụ có liên quan (xem hướng dẫn giới thiệu cộng đồng địa phương), nếu các dịch vụ đó sẽ giúp đáp ứng nhu cầu của họ
- Cung cấp thông tin về các dịch vụ khác có thể giúp đỡ



▶ **Hướng dẫn thảo luận - Làm thế nào quý vị có thể chăm chú lắng nghe người đang đau khổ?**

1. Hãy hỏi những người tham dự như là một nhóm: *làm thế nào quý vị có thể chăm chú lắng nghe người đang đau khổ?*
2. Cung cố các ví dụ đã cung cấp bằng cách thể hiện ngôn ngữ cơ thể phù hợp và sử dụng các từ ngữ và âm thanh khích lệ.

Các câu trả lời có thể là:

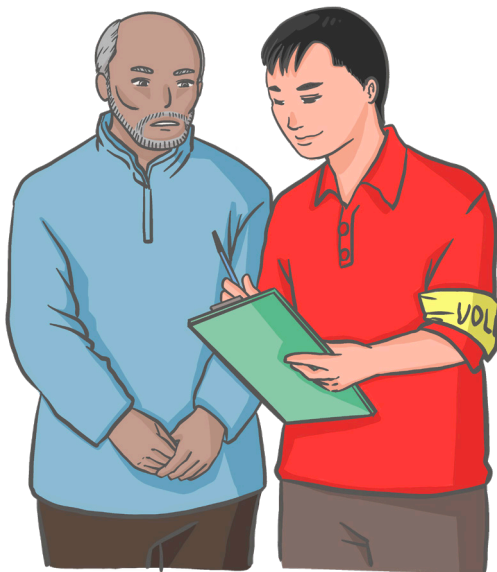
- Chăm chú lắng nghe là chủ động, cần có ý thức.
- Suy nghĩ về ngôn ngữ cơ thể của quý vị. Cách quý vị đứng, vị trí và tư thế cơ thể và giao tiếp bằng mắt đều quan trọng để cho mọi người thấy quý vị chú ý đến họ hoàn toàn
- Sử dụng những từ có âm thanh nhỏ mang tính khích lệ như uh-huh hoặc 'hmmm' cho thấy quý vị đang lắng nghe khi người đó nói chuyện

▶ **Hướng dẫn thảo luận - Quý vị kết thúc cuộc trò chuyện như thế nào?**

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *quý vị kết thúc cuộc trò chuyện của mình như thế nào?*
2. Nếu cần, đề gợi ý cho người tham dự, hãy dùng Hình 5 và 13, và hỏi những người tham dự: *những người thiện nguyện đang làm gì trong những hình ảnh này?*

Các câu trả lời có thể là:

- Cung cấp bất kỳ thông tin nào quý vị có thể giúp họ phục hồi
- Tạm biệt và chúc họ an khang, đừng hứa hẹn hỗ trợ mà không giữ lời được.



HÌNH 5



HÌNH 13

Đề tài 5: Chăm sóc bản thân trong khi hỗ trợ người khác



Mục tiêu: Để nâng cao nhận thức của người tham dự về tầm quan trọng của việc chăm sóc bản thân khi giúp đỡ người khác.

Lời nhắn nhủ quan trọng

- Biến 5 cách này trở thành một phần trong cuộc sống của quý vị sẽ cải thiện hạnh phúc và sức khỏe của quý vị
- Những việc nhỏ cũng quan trọng, chỉ cần quý vị thực hiện thường xuyên
- Trong những lúc khó khăn, chẳng hạn như sau thảm họa, quý vị cần chăm sóc sức khỏe của mình hơn nữa, bảo đảm rằng quý vị tiếp tục làm những việc mang lại niềm vui, giúp quý vị thư giãn và tiếp tục vận động thân thể để “giữ sức lực của quý vị”



Thời lượng: 10 phút



Tài liệu: Tài liệu phân phát hay đường dẫn liên kết đến 5 Cách để được Khỏe mạnh về Thể chất và Tinh thần

Trình bày

Giúp đỡ người khác là điều bổ ích và có thể khiến chúng ta cảm thấy vui vẻ. Tuy nhiên, nó cũng có thể thường gây căng thẳng và khiến chúng ta buồn. Chăm sóc bản thân là một phần quan trọng để chăm sóc tốt cho người khác.



Hướng dẫn thảo luận - Một số thách thức khi cung cấp hỗ trợ tâm lý xã hội là gì?

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *một số thách thức quý vị có thể gặp phải khi cung cấp hỗ trợ tâm lý xã hội là gì?*

Các câu trả lời có thể là:

- Khó khăn khi nhìn thấy những người sống trong hoàn cảnh khó khăn, vấn đề của những người đó có thể cảm thấy như quá lớn khiến chúng ta không biết mình có thể giúp đỡ như thế nào
- Nghe câu chuyện của mọi người có thể khiến quý vị cảm thấy xúc động
- Quý vị cũng có thể đã trải qua thảm họa và bị ảnh hưởng về tinh thần
- Bởi vì quý vị không thể nhìn thấy những gì mình đã làm hoặc đạt được khi hỗ trợ tinh thần (không giống như xây dựng một chỗ trú ẩn hoặc tặng những thứ khác thực phẩm) nên quý vị có thể cảm thấy như lắng nghe không phải là “làm bất cứ điều gì để giúp đỡ”, điều này có thể khiến quý vị cảm thấy bất lực
- Quý vị có thể cảm thấy có quá nhiều việc phải làm đến mức quý vị không thể nghỉ xả hơi và nghỉ ngơi đầy đủ, và kết quả là quý vị có nguy cơ bị kiệt sức

Trình bày

Có các công cụ và cách thức để đối phó tình trạng căng thẳng và chăm lo sức khỏe thể xác và tinh thần của chính quý vị là điều quan trọng. Sẽ hữu ích nhất khi quý vị thực hiện những điều này trong sinh hoạt thông lệ hàng ngày và thực hành các cách thức này ngay cả khi quý vị không đảm nhận vai trò hỗ trợ tâm lý xã hội. Bằng cách đó, khi quý vị thực sự cần những điều đó, quý vị sẽ biết mình phải làm gì.

Một cách hay để suy nghĩ về việc chăm lo sức khỏe của quý vị là bằng cách sử dụng 5 Cách để được Khỏe mạnh về Thể chất và Tinh thần của tôi. 5 Cách để được Khỏe mạnh về Thể chất và Tinh thần bao gồm:

1. Lưu ý
2. Vận động thân thể
3. Tiếp tục học hỏi
4. Kết nối
5. Cho đi.



Hướng dẫn hoạt động - 5 Cách để được Khỏe mạnh về Thể chất và Tinh thần

1. Phát tờ rơi 5 Cách để được Khỏe mạnh về Thể chất và Tinh thần
2. Yêu cầu người tham dự chia sẻ các ví dụ về cách họ có thể thực hành mỗi trong 5 Cách để được Khỏe mạnh về Thể chất và Tinh thần, bắt đầu với Lưu ý.

Ví dụ về 5 Cách để được Khỏe mạnh về Thể chất và Tinh thần trong thực tế:

1. Lưu ý. Dành một ít thời gian để dừng lại, suy nghĩ và để ý những điều xung quanh sẽ giúp quý vị thư giãn và kết nối với môi trường của mình.
2. Vận động thân thể. Vận động thân thể có lợi cho cơ thể và trí óc chúng ta. Bất cứ điều gì khiến cơ thể quý vị cử động và khiến tim quý vị bơm máu đều có lợi!
3. Tiếp tục học hỏi. Tò mò và tiếp thu những kỹ năng mới giúp não quý vị luôn hoạt động – hãy thử những điều mới!
4. Kết nối. Chia sẻ tiếng cười và dành thời gian với bạn bè và gia đình giúp chúng ta cảm thấy mình là một phần của cộng đồng.
5. Cho đi. Hãy hào phóng với thời gian của quý vị, giúp đỡ hàng xóm hoặc làm công việc thiện nguyện. Đối xử tử tế và giúp người khác một tay không chỉ giúp họ mà còn khiến chúng ta cảm thấy vui.

Trình bày

Hôm nay chúng ta đã thảo luận về cách chúng ta có thể hỗ trợ tinh thần và chăm sóc tốt cho người khác trong và sau những trải nghiệm đau khổ. Khi quý vị hỗ trợ mọi người hãy nhớ sự khác biệt giữa hỗ trợ tâm lý xã hội cơ bản và tư vấn, đừng cố gắng làm nhiều hơn những gì quý vị có thể. Vai trò của quý vị không phải là khắc phục vấn đề của người đó, mà là hỗ trợ để họ cảm thấy họ có thể tự khắc phục chúng. Mọi người có thể cảm thấy bức mình với tình huống hoặc trải nghiệm của họ, đây không phải là về quý vị, hãy cố gắng đừng coi đó là do mình.

Hãy nhớ rằng quý vị cũng có thể bị ảnh hưởng về mặt cảm xúc và hãy nhờ hỗ trợ từ gia đình, bạn bè hoặc người đáng tin cậy khác khi quý vị cần. Hãy chia sẻ kinh nghiệm của quý vị, vui vẻ và hỗ trợ những người thân yêu của quý vị. Biết tự lượng sức mình. Hãy thư giãn và làm những điều thú vị để giữ quý vị luôn có sức lực.

Cảm ơn quý vị đã tham dự buổi phổ biến thông tin của chúng tôi ngày hôm nay. Tôi hy vọng quý vị đã học được một số kỹ năng mới để giúp quý vị hỗ trợ gia đình, bạn bè và cộng đồng của mình.

Các đề tài khác để tìm hiểu

Phần này có các đề tài bổ sung mà quý vị có lẽ muốn tìm hiểu với những người tham dự của mình. Các buổi phổ biến thông tin này xây dựng dựa trên các đề tài trong buổi phổ biến thông tin Hỗ trợ Tâm lý Xã hội Cơ bản và sẽ hữu ích nếu quý vị muốn nâng cao kỹ năng của những người tham dự hơn các kỹ năng tâm lý xã hội rất cơ bản.

Mỗi đề tài trong phần này sẽ kéo dài từ 10-15 phút và có thể thêm vào phần cuối các Đề tài từ 1 đến 5 trong buổi phổ biến thông tin Hỗ trợ Tâm lý Xã hội Cơ bản. Các đề tài này có thể thêm vào buổi phổ biến thông tin Hỗ trợ Tâm lý Xã hội Cơ bản theo bất kỳ thứ tự nào, quý vị có thể thêm vào chỉ một hoặc cả năm buổi phổ biến thông tin. Tất cả phụ thuộc vào những gì quý vị muốn người tham dự của quý vị tìm hiểu. Quý vị nên tham khảo ý kiến cộng đồng của mình để xác định đề tài nào trong số các đề tài bổ sung sẽ hữu ích để thêm vào buổi phổ biến thông tin Hỗ trợ Tâm lý Xã hội Cơ bản.

Đề tài 6: Giới thiệu người đến dịch vụ hỗ trợ chuyên nghiệp



Mục tiêu: Để phát triển sự hiểu biết của người tham dự về lúc nào mọi người có thể cần các cơ sở cung cấp chuyên ngành hỗ trợ thêm, các dấu hiệu của bạo hành gia đình và cách khuyến khích người đó nói chuyện một cách an toàn và nhờ trợ giúp.



Thời lượng: 10 phút



Tài liệu: Các thẻ hình ảnh từ 14 đến 17. Các tài liệu về cách thức giới thiệu.

Trình bày

Trong khi hầu hết mọi người sẽ khá hơn sau thảm họa và các sự kiện khủng hoảng khác, một số người sẽ cần được hỗ trợ thêm. Hỗ trợ tâm lý xã hội là những kỹ năng và hoạt động cơ bản có thể giúp mọi người cảm thấy tốt và kết nối với những người khác. Tuy nhiên, đối với một số người họ cần được hỗ trợ chuyên môn hơn để giúp họ thích ứng. Là người hỗ trợ, điều quan trọng là phải biết các giới hạn hỗ trợ của quý vị và khi nào quý vị có thể cần giới thiệu người nào đó với một số người khác có thể họ nhận được những gì họ cần.



Hướng dẫn thảo luận - Quý vị thấy gì trong những hình này?

1. Cho người tham dự xem các thẻ Hình ảnh 14, 15, 16 và 17
2. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *quý vị nhìn thấy gì trong những hình này?*

Các câu trả lời có thể là:

- Thiện nguyện viên Cộng đồng quan sát người đàn ông đang bị đau khổ
- Thiện nguyện viên Cộng đồng quan sát các dấu hiệu bạo hành gia đình
- Thiện nguyện viên Cộng đồng giới thiệu qua điện thoại đến dịch vụ an sinh

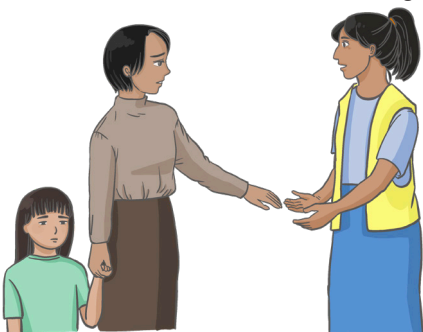


Hướng dẫn thảo luận - Khi nào chúng ta nên giới thiệu một người nào đó để họ được hỗ trợ chuyên môn?

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: khi nào chúng ta nên giới thiệu một người nào đó để họ được hỗ trợ chuyên môn?

Các câu trả lời có thể là:

- Nếu người đó đang rất đau khổ vì cảm xúc và sự hỗ trợ của quý vị là không đủ
- Nếu người đó bắt đầu nói về những nhu cầu tình cảm nghiêm trọng hoặc những suy nghĩ xấu nghiêm trọng và quý vị lo lắng về trạng thái cảm xúc của họ
- Nếu quan sát thấy các dấu hiệu bạo hành hoặc người đó nói với quý vị về vấn đề ngược đãi hoặc bạo hành xảy ra trong nhà của họ
- Nếu người đó nói với quý vị rằng họ đã bị hiếp dâm hoặc cưỡng bức tình dục, họ cần được cảnh sát hoặc bệnh viện chăm sóc gấp



HÌNH 14



HÌNH 15



HÌNH 16

Trình bày

Thật không may, một số người bị bạo hành trong gia đình và cộng đồng của họ. Theo kết quả nghiên cứu, chúng ta biết rằng vấn đề tức giận và bạo hành gia tăng trong các cộng đồng sau các sự kiện khủng hoảng. Là người hỗ trợ, điều quan trọng là chúng ta phải nhận thức được điều này và có thể hỗ trợ người có lẽ sẽ chia sẻ với chúng ta rằng họ đang bị bạo hành.

▶ Câu hỏi: Bạo hành gia đình là gì?

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *Bạo hành gia đình là gì?*

Các câu trả lời có thể là:

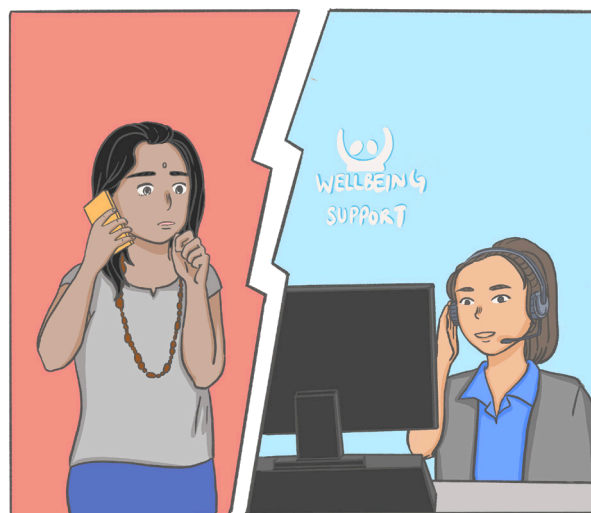
- Bạo hành gia đình bao gồm hành hung như đánh, đấm, đá, tát. Thủ phạm thường là đàn ông và người kia là phụ nữ, người đàn ông khác hoặc đứa trẻ. Sự việc này cũng có thể xảy ra giữa anh chị em
- Bạo hành gia đình bao gồm ngược đãi tình dục, bao gồm cả hiếp dâm hoặc cưỡng bức tình dục
- Bạo hành gia đình bao gồm ngược đãi tâm lý, ngược đãi về cảm xúc và quấy rối. Trường hợp này bao gồm bị la hét hoặc nhục mạ, một người điều khiển hành tung hoặc hoạt động của người khác, hành vi khiến người kia cảm thấy bị đe dọa và thao túng tâm lý (khiến nạn nhân nghi ngờ trải nghiệm của chính họ)
- Bạo hành gia đình bao gồm ngược đãi về tài chính, bao gồm việc kiểm soát tài chính của người khác, việc họ mua hàng và cách thức, thời điểm và lý do họ dùng tiền của họ

▶ Hướng dẫn thảo luận - Quý vị nên làm gì nếu có người tiết lộ rằng họ đang bị bạo hành gia đình?

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *Quý vị nên làm gì nếu có người tiết lộ rằng họ đang bị bạo hành gia đình?*

Các câu trả lời có thể là:

- Quý vị nên lắng nghe cẩn thận và chăm chú
- Nếu đang nói chuyện qua điện thoại hoặc trò chuyện trực tuyến, quý vị hãy xác nhận rằng họ an toàn và đó là lúc an toàn để nói chuyện
- Hãy tin họ
- Cảm ơn họ đã chia sẻ và cam đoan rằng quý vị sẽ hỗ trợ họ tối đa
- Hỏi xem họ có liệu tính về những gì họ muốn thực hiện tiếp theo
- Kết nối họ với các nguồn lực có liên quan về Bạo hành Gia đình và/hoặc Bạo hành trong Nhà có liệt kê trong gói của quý vị



HÌNH 17

Đề tài 7: Phục hồi sau thảm họa



Mục tiêu: Để nâng cao nhận thức của người tham dự về tầm quan trọng của việc tự chăm sóc bản thân khi giúp đỡ người khác.

Lời nhắn nhủ quan trọng

- Phục hồi có thể là một quá trình dài, nhưng hầu hết mọi người trở lại cuộc sống mạnh mẽ hơn khi họ đã phục hồi
- Cảm thấy rất nhiều điều khác nhau trong quá trình phục hồi như buồn, tức giận, bực mình, tự hào, may mắn là điều bình thường và không có gì phải băn khoăn
- Nhờ vả bạn bè và gia đình của quý vị để giúp quý vị phục hồi, trò chuyện với họ và dành thời gian bên nhau
- Quay trở lại làm những việc quý vị thích



Thời lượng: 10 phút



Tài liệu: Thẻ hình ảnh, 2, 3, 4, 19 đến 21.

Trình bày

Thảm họa và tình huống khủng hoảng khác có tác động phức tạp và lâu dài đối với con người và cộng đồng của họ. Tất cả các cộng đồng đều khác nhau, tuy nhiên, theo kinh nghiệm, chúng ta biết rằng, nói chung, nhiều cộng đồng sẽ có những trải nghiệm tương tự.

Ví dụ, cảm thấy khá lạc quan sau thảm họa hoặc khác tình huống khủng hoảng là bình thường, mọi người có thể cảm thấy như họ sẽ có thể nhanh chóng dọn dẹp và xây dựng lại và có rất nhiều sự giúp đỡ. Tuy nhiên, sau một thời gian, mọi người có thể bắt đầu cảm thấy tệ hơn so với lúc ngay sau khi thảm họa xảy ra. Họ cảm thấy mệt mỏi và bực mình. Những người đã đến để giúp đỡ có thể rời đi và cộng đồng có thể bị bỏ lại mà không biết phải làm gì.

Thích ứng và phục hồi sau thảm họa có thể mất nhiều thời gian. Phục hồi có thể giống như một “đoạn đường lúc lên, lúc xuống”. Mọi người có thể cảm thấy “lên” với những cảm xúc lạc quan vào một ngày và sau đó “xuống” với những cảm xúc tiêu cực vào ngày hôm sau. Điều này có thể gây hoang mang.

Có thể hữu ích khi mọi người tự dành cho bản thân thời gian để phục hồi và chăm sóc sức khỏe của họ. Hầu hết mọi người đều phục hồi tốt sau một thời gian và mạnh mẽ hơn khi họ đã phục hồi, họ chuẩn bị tốt hơn cho tình huống thảm họa hoặc thời điểm khó khăn xảy ra lần nữa.



HÌNH 18

▶ Hướng dẫn thảo luận - Quý vị nhìn thấy gì trong những hình này?

1. Cho xem hình ảnh nhóm 2, 3 và 4
2. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *quý vị nhìn thấy gì trong những hình này?*

Các câu trả lời có thể là:

- Người đàn ông đang khóc
- Người đàn ông trông có vẻ tức giận
- Người phụ nữ trông có vẻ bị sốc

Trình bày

Thảm họa gây sốc và có thể tước đi mọi thứ của chúng ta như đồ đạc, nhà cửa, các nhà hàng xóm và thậm chí những người thân yêu của chúng ta. Người ta có rất nhiều cảm giác và cảm xúc khác nhau là điều bình thường. Quý vị có thể cảm thấy tiêu cực – buồn bực, tức giận, bực mình cũng như tích cực – tự hào về cách quý vị đã thích ứng hoặc may mắn không bị mất bất cứ thứ gì. Sẽ rất hữu ích khi khuyến khích mọi người dành thời gian cho bản thân để cảm nhận cảm xúc và sự tiếc thương.

▶ Hướng dẫn thảo luận - Quý vị nhìn thấy gì trong hình này?

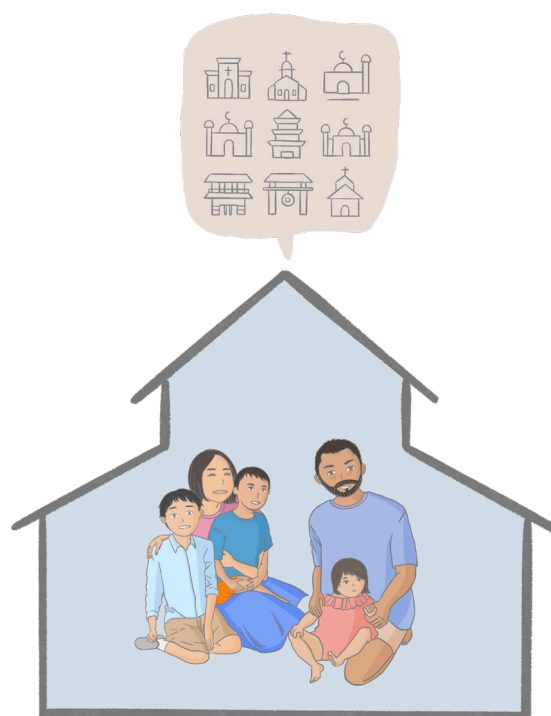
1. Cho xem hình ảnh nhóm 19.
2. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *quý vị nhìn thấy những gì trong những bức ảnh này?*

Các câu trả lời có thể là:

- Gia đình tại trung tâm cộng đồng/nơi thờ phụng

Trình bày

Khi mọi người cảm thấy sẵn sàng, chia sẻ kinh nghiệm của họ và nói về những gì đã xảy ra với người biết quan tâm có thể giúp họ hiểu những gì đã xảy ra và giúp quý vị giúp họ nhìn về tương lai. Trò chuyện có thể giúp mọi người lập kế hoạch về những việc họ cần làm để giúp bản thân và gia đình phục hồi. Điều này cũng có thể giúp mọi người cảm thấy chủ động được nhiều hơn.



HÌNH 19

▶ **Hướng dẫn thảo luận - Quý vị nhìn thấy gì trong hình này?**

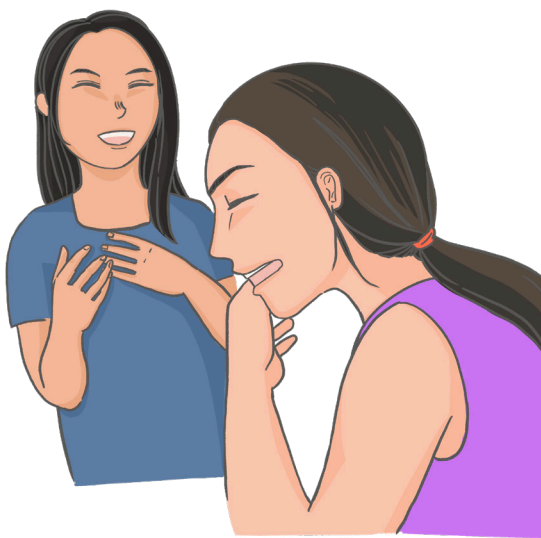
1. Cho xem hình ảnh nhóm 20 và 21
2. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *Quý vị nhìn thấy gì trong những hình này?*

Các câu trả lời có thể là:

- Những phụ nữ đang cười nói
- Gia đình vui chơi

Trình bày

Giao lưu với gia đình và bạn bè giúp mọi người chia sẻ những gì họ đã trải qua. Làm những điều quý vị thích và thường đem lại niềm vui cho quý vị là điều quan trọng để giúp quý vị cảm thấy vui vẻ trở lại. Khi hỗ trợ mọi người, chúng ta có thể khuyến khích họ tham dự các hoạt động họ thích để giúp duy trì khả năng thích nghi của họ.



HÌNH 20



HÌNH 21

Đề tài 8: Hành động để đối phó với căng thẳng



Mục tiêu: Để phát triển sự hiểu biết của người tham dự về các chỉ số thể chất và cảm xúc của căng thẳng ở cả bản thân lẫn người khác.

Lời nhắn nhủ quan trọng

- Căng thẳng có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe, công việc và cuộc sống gia đình của quý vị
- Đừng bỏ qua các dấu hiệu của căng thẳng, đó là cách cơ thể nói với quý vị rằng hãy nghỉ ngơi và chăm sóc cho bản thân
- Nghỉ ngơi và các hoạt động thú vị là cách tốt nhất để đánh bại căng thẳng



Thời lượng: 10 phút



Tài liệu: Thẻ hình ảnh 2, 21 đến 25.

Trình bày

Căng thẳng là bình thường, đó là cách phản ứng tự nhiên của cơ thể chúng ta với nguy hiểm. Căng thẳng có thể giúp chúng ta thích ứng với thời gian đầy thử thách. Nội tiết tố khi bị căng thẳng như adrenalin giúp chúng ta chạy nhanh hơn hoặc khỏe hơn để có thể sống sót khi mối đe dọa xảy ra. Mặc dù căng thẳng cũng có thể ảnh hưởng đến cách chúng ta tiếp nhận thông tin, giao tiếp và quyết định.

Khi căng thẳng kéo dài trong thời gian dài, điều có thể gây hại cho sức khỏe thể chất và tâm lý của chúng ta và ảnh hưởng đến các mối quan hệ của chúng ta. Điều đó có thể khiến chúng ta ngủ không ngon, khiến chúng ta dễ bị bệnh/ốm đau hơn, khiến chúng ta tăng cân hoặc giảm cân. Căng thẳng cũng ảnh hưởng đến não chúng ta – chúng ta không nhớ rõ mọi thứ và khó quyết định.



HÌNH 2



HÌNH 22



HÌNH 23

► **Hướng dẫn thảo luận - Quý vị nhìn thấy gì trong hình này?**

1. Cho xem các hình ảnh nhóm 2, 22 và 23.
2. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *Quý vị nhìn thấy gì trong những hình này?*

Các câu trả lời có thể là:

- Người đàn ông bị đau lưng; Người đàn ông bị khó ngủ; Người trông có vẻ bị sốc.

Trình bày

Có thể hữu ích khi cho mọi người biết về các dấu hiệu căng thẳng thông thường. Bao gồm các dấu hiệu căng thẳng về thể chất, cảm xúc và hành vi.

Các dấu hiệu căng thẳng về thể chất bao gồm:

- vấn đề về giấc ngủ
- nhức đầu
- căng cơ/đau nhức người
- tim đập nhanh
- buồn nôn

Các dấu hiệu căng thẳng về cảm xúc và hành vi bao gồm:

- xa lánh người khác – không muốn ở bên cạnh người khác
- sốc – mắt mở to, mặt ngây dại, không biết nói gì hoặc thấy khó nói chuyện
- dễ kinh hoàng – kinh hoàng khi có tiếng động lớn, rung lắc
- lo lắng – rất lo lắng hoặc sợ hãi.



HÌNH 24

► **Hướng dẫn thảo luận - Quý vị nhìn thấy gì trong hình này?**

1. Cho xem hình ảnh nhóm 9 và 24.
2. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *Quý vị nhìn thấy gì trong những hình này?*

Các câu trả lời có thể là:

- Gia đình đang ăn một bữa ăn có lợi cho sức khỏe
- Một người đang nói chuyện với nhân viên tư vấn tâm lý

Trình bày

Sum vầy với người thân yêu hoặc nếu cần, nói chuyện với một chuyên viên có thể giúp chúng ta đối phó với các vấn đề, căng thẳng và tăng cường sức khỏe tổng thể của chúng ta.



HÌNH 9

▶ Hướng dẫn thảo luận - Những điều nào khác giúp chúng ta cảm thấy khá hơn?

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *những điều nào khác giúp chúng ta cảm thấy khá hơn là gì?*

Các câu trả lời có thể là:

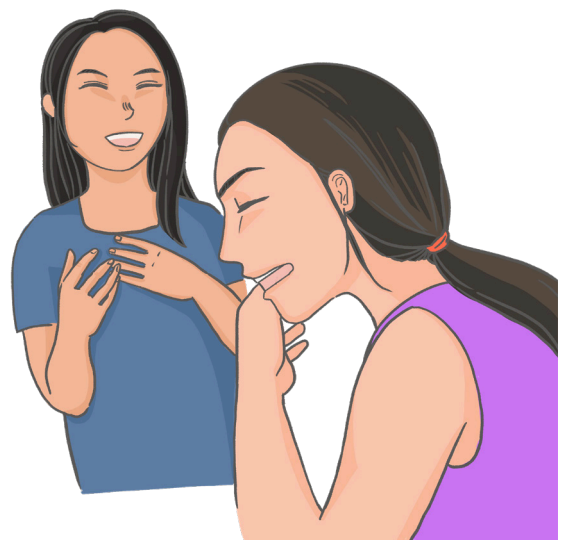
- Nói về những gì đã xảy ra với người biết quan tâm và quý vị tin tưởng, chẳng hạn như bạn bè, gia đình hoặc người đáng tin cậy khác
- Giao lưu với gia đình và bạn bè
- Làm những việc quý vị thích mà bình thường sẽ làm quý vị vui

▶ Hướng dẫn thảo luận - Quý vị có thể làm gì để chăm sóc bản thân và giảm căng thẳng?

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *quý vị có thể làm gì để chăm sóc bản thân và giảm căng thẳng?*

Các câu trả lời có thể là:

- Hãy xả hơi và nghỉ ngơi
- Ăn thức ăn có lợi cho sức khỏe
- Tập thể dục
- Quay trở lại sinh hoạt thông lệ hàng ngày của quý vị
- Nói chuyện với một chuyên viên, chẳng hạn như nhân viên tư vấn tâm lý, về những gì quý vị đã trải qua nếu quý vị không thể tự giảm căng thẳng



Đề tài 9: Hỗ trợ trẻ em phục hồi



Mục tiêu: Để phát triển sự hiểu biết của người tham dự về các dấu hiệu căng thẳng cơ bản ở trẻ em và cách hỗ trợ trẻ em phục hồi sau thảm họa.

Lời nhắn nhủ quan trọng

- Trẻ em bị căng thẳng, giống như người lớn, là chuyện bình thường sau thảm họa hoặc sự kiện gây sang chấn tâm lý
- Trẻ em cần phải cảm thấy an toàn. Cha mẹ và người nuôi dưỡng cần an ủi và giúp trẻ yên tâm, an toàn
- Trẻ em cần chia sẻ nỗi sợ hãi và lo lắng của các em. Cha mẹ và người nuôi dưỡng cần phải lắng nghe và trấn an rằng đó là bình thường và rằng họ luôn có mặt để chăm sóc các em
- Sinh hoạt thông lệ giúp trẻ em cảm thấy an toàn, cố gắng tiếp tục thực hiện các hoạt động bình thường với nhau như một gia đình mà quý vị đã từng làm như vậy trước thảm họa



Thời lượng: 10 phút



Tài liệu: Thẻ hình ảnh từ 25 đến 27.

Trình bày

Giống như người lớn, trẻ em bị căng thẳng và đau khổ. Tuy nhiên, các dấu hiệu căng thẳng và đau khổ ở trẻ em thì khác. Trẻ em cần cảm thấy an toàn, được chăm sóc và có thể chia sẻ những lo lắng của các em.

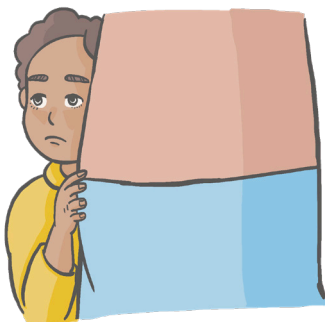


Hướng dẫn thảo luận - Quý vị thấy gì trong những hình này?

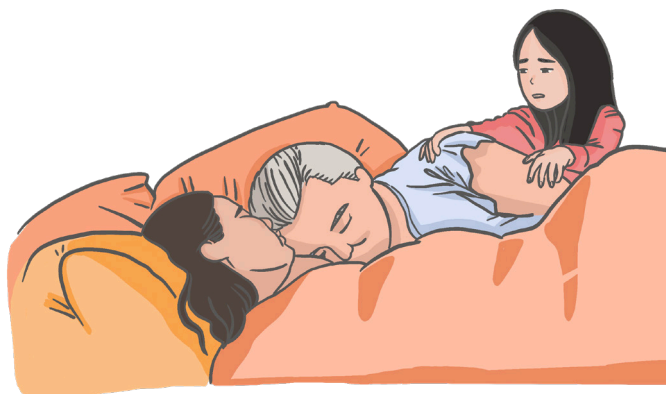
1. Cho xem cho người tham dự các thẻ hình 26, 27 và 28.
2. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *quý vị nhìn thấy gì trong những hình này?*

Các câu trả lời có thể là:

- Đứa trẻ bị đau bụng
- Con ôm cha/mẹ
- Con ngủ chung giường với bố mẹ



HÌNH 25



HÌNH 26



HÌNH 27

► Hướng dẫn thảo luận - Làm thế nào để trẻ em cho thấy các em đang bị căng thẳng?

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *làm thế nào để trẻ cho thấy các em đang bị căng thẳng?*

Rút ra từ các câu trả lời của những người tham dự chẳng hạn như:

- Khác người lớn, trẻ em có khi không nói với quý vị rằng “Con cảm thấy bị căng thẳng”
- Thay vào đó các em có thể có dấu hiệu về thể xác:
 - Kêu ca bị đau bụng hoặc nhức đầu
 - Không muốn ăn
- Các em có thể bắt đầu cư xử khác đi:
 - Ngủ không ngon
 - Dễ khóc
 - Hung hăng hoặc dễ dàng nổi giận
 - Sợ hãi và sợ vu vơ
 - ‘Đeo, dính’ cha mẹ/người nuôi dưỡng và luôn muốn gần gũi
 - Không muốn nói chuyện hay vui chơi với những đứa trẻ khác
 - Có vẻ như các em đang ‘thụt lùi’ – trở lại hành động như khi còn nhỏ, chẳng hạn như ngủ chung giường với cha mẹ, đái dầm
- Trẻ em có thể chuyển đổi nhanh chóng giữa các dấu hiệu của sự căng thẳng để vui chơi và vui vẻ. Việc trẻ em chơi đùa ngay cả sau sự kiện gây sang chấn tâm lý là điều bình thường và không có nghĩa là các em không đau khổ



► **Hướng dẫn thảo luận - Cha mẹ và người nuôi dưỡng có thể hỗ trợ trẻ em như thế nào?**

1. Hãy hỏi người tham dự như là một nhóm: *cha mẹ và người nuôi dưỡng có thể hỗ trợ trẻ em như thế nào?*

Rút ra từ các câu trả lời của những người tham dự chẳng hạn như:

- Khuyến khích trẻ em vui chơi với bạn bè
- Lắng nghe nỗi sợ hãi của con cái và an ủi
- Lắng nghe một cách tôn trọng, không khiến trẻ cảm thấy ngớ ngẩn vì cảm thấy sợ hãi
- Khuyến khích con đặt câu hỏi về những gì đã xảy ra và cho con biết thông tin để giúp con hiểu thâm họa và những gì các em có thể làm để giữ an toàn cho bản thân vào lần sau khi có chuyện xảy ra
- Vui chơi với các em và cùng nhau làm những điều thú vị
- Thu hút trẻ tham dự các hoạt động thông thường và duy trì các sinh hoạt thông lệ của gia đình, như ăn cùng nhau, cùng đọc sách, đi thăm thân nhân. Các sinh hoạt thông lệ giúp chúng ta cảm thấy cuộc sống bình thường và an toàn
- Không muốn ăn: cố gắng ăn chung như gia đình, cha mẹ không nên ép trẻ em ăn mà hãy cố gắng làm cho bữa ăn trở nên vui vẻ và thư giãn, nêu gương tốt và ăn ngon miệng trong bữa ăn
- Vấn đề về ngủ: thói quen trước khi đi ngủ có thể giúp trẻ em ngủ ngon hơn, chẳng hạn như có một chút thời gian yên tĩnh, không cần tập thể dục trước khi đi ngủ, kể một câu chuyện trên giường, ôm ấp



Đề tài 10: Quan sát, Lắng nghe, Liên kết



Mục tiêu: Để giới thiệu người tham dự với các nguyên tắc Quan sát, Lắng nghe, Liên kết của sơ cứu tâm lý.

Lời nhắn nhủ quan trọng

- Sơ cứu tâm lý là phương pháp hỗ trợ tâm lý xã hội
- Có ba bộ hành động cơ bản – QUAN SÁT, LẮNG NGHE và LIÊN KẾT – để hướng dẫn phương pháp sơ cứu tâm lý



Thời lượng: 10 phút



Tài liệu: Tùy ý, *Sơ cứu Tâm lý: Hỗ trợ người bị ảnh hưởng bởi thảm họa ở Úc* (tiếng Anh), xem tại trang mạng của Hội chữ thập đỏ Úc

Trình bày

Các hoạt động hỗ trợ tâm lý xã hội rất đa dạng và có thể được áp dụng theo nhiều cách khác nhau. Từ tin tức truyền thông tổng quát cho hỗ trợ nhóm cho đến tương tác riêng (một-một). Sơ cứu tâm lý là phương pháp hỗ trợ tâm lý xã hội thường được sử dụng trong hoặc ngay sau khi tình trạng khẩn cấp xảy ra. Phương pháp này đặc biệt hữu ích trong các tình huống khẩn cấp diện lớn. Các nguyên tắc sơ cứu tâm lý có thể hướng dẫn các tương tác của chúng ta với người bị đau khổ và rất hữu ích để nghĩ đến bất cứ khi nào quý vị hỗ trợ tâm lý xã hội. Các nguyên tắc này là Quan sát, Lắng nghe, Liên kết. Chúng ta sẽ chơi một trò chơi ngắn gọn để giúp quý vị nhớ ba nguyên tắc này.



Hướng dẫn hoạt động – Quan sát, Lắng nghe, Liên kết

1. Yêu cầu nhóm đứng lên, (ở tại bàn của họ cũng được)
2. Cho nhóm quý vị biết quý vị sẽ chơi trò chơi Simon nói. Hãy hỏi xem mọi người đều biết cách chơi trò chơi này.
3. Nói cho nhóm biết ‘Simon Nói’ sẽ có liên quan đến các hành động QUAN SÁT, LẮNG NGHE và LIÊN KẾT
4. Biểu diễn trước các hành động QUAN SÁT – đặt bàn tay ở bên hai mắt, nhìn ra xa LẮNG NGHE – đặt bàn tay ở gần hai tai LIÊN KẾT – hành động liên kết cánh tay
5. Nói theo cách ngẫu nhiên “Simon nói... QUAN SÁT”, “Simon nói LẮNG NGHE” hoặc “Simon nói LIÊN KẾT” và xem những người tham dự có làm đúng hành động tương ứng
6. Trong một số lần nói như vậy, hãy bảo đảm không thêm “Simon nói” trước hành động. Những người tham dự làm đúng các hành động là bị loại ra khỏi trò chơi.
7. Tăng tốc trò chơi khi quý vị dần để gây bất ngờ cho người chơi!

Trình bày

Mỗi một điều trong số những điều này có nghĩa là gì? À, QUAN SÁT là nói đến sự an toàn của những người giúp đỡ và xác định và ưu tiên những người có thể cần hỗ trợ nhất. Để làm điều này, người giúp đỡ sơ cứu tâm lý cần phải thu thập thông tin về những gì đã xảy ra và những gì đang xảy ra, và đánh giá: những người cần giúp đỡ, nếu an toàn, người ta có những nhu cầu cơ bản và thiết thực hay không và quý vị quan sát thấy những gì phản ứng cảm xúc gì LẮNG NGHE là nói về cách người trợ giúp giao tiếp với những người bị đau khổ ngay từ khi họ tiếp xúc và bắt đầu tương tác với người đó. Cuối cùng, LIÊN KẾT có những kết quả thiết thực về việc người trợ giúp cung cấp thông tin và giúp người ta chăm lo nhu cầu cơ bản và tiếp cận các nguồn lực họ cần để đối phó với tình huống của họ.

Tài liệu hỗ trợ

Phần tiếp theo có tài liệu quý vị có thể sử dụng trong buổi phổ biến thông tin của quý vị và để phát cho người tham dự. Tài liệu này gồm có các thẻ hình ảnh để hỗ trợ cuộc thảo luận trong mỗi đề tài, thông tin về các cách thức giới thiệu và nơi tìm các tờ rơi để phát cho người tham dự.

Các cách thức giới thiệu

Thường thì những người được chúng ta hỗ trợ tâm lý xã hội sẽ cần sự hỗ trợ của các cơ sở cung cấp dịch vụ khác. Điều này có thể là hỗ trợ thực tế hoặc tài chính, hỗ trợ về sức khỏe tâm thần hoặc dịch vụ đặc biệt khác. Các cơ quan và tổ chức cung cấp các dịch vụ này có thể khác nhau giữa các cộng đồng, vì vậy, điều quan trọng là quý vị phải kiểm tra những dịch vụ nào có sẵn trong cộng đồng địa phương của quý vị.

Các bản mẫu sau đây bao gồm chỗ trống để quý vị có thể xác định tên và chi tiết liên lạc của các cơ sở cung cấp dịch vụ địa phương để quý vị có thể giúp người tham dự biết về các dịch vụ sẵn có và những người họ có thể giới thiệu mọi người đến. Một số dịch vụ quan trọng, chẳng hạn như Trợ giúp Pháp lý và Dịch vụ Pháp lý Thổ dân, là các dịch vụ tại tiểu bang, do đó, quý vị cần phải tìm chi tiết liên quan tại tiểu bang hoặc lãnh thổ của quý vị.

Trang đầu tiên trong bản mẫu có số điện thoại của các đường dây hỗ trợ toàn quốc, trang hai có chỗ trống để quý vị thêm các dịch vụ có liên quan trong khu vực của mình.

Các loại dịch vụ bao gồm:

- Hỗ trợ sức khỏe tâm thần và an sinh
- Bác sĩ gia đình địa phương
- Tổ chức Y tế do Cộng đồng Thổ dân Địa phương Kiểm soát
- Trạm y tế và/hoặc bệnh viện địa phương
- Các dịch vụ về Bạo hành gia đình và trong nhà
- Dịch vụ hỗ trợ tài chính
- Các cơ quan chính phủ cung cấp dịch vụ và hỗ trợ cộng đồng
- Các nhóm cộng đồng, câu lạc bộ thể thao, hội quán nam giới (mens shed)
- Hỗ trợ pháp lý
- Dịch vụ dành cho người tị nạn và người tằm trú

Các cách thức giới thiệu toàn quốc

Trong tình huống khẩn cấp, hãy gọi cảnh sát, cứu hỏa hoặc cứu thương qua số 000.

Tổ chức	Loại dịch vụ	Chi tiết liên lạc	Trang mạng
Đường dây Lifeline	Hỗ trợ tình huống khủng hoảng	13 11 14	lifeline.org.au
BeyondBlue	Hỗ trợ về lo lắng, trầm cảm và căng thẳng	1300 22 4636	beyondblue.org.au
1800RESPECT	Dịch vụ tư vấn tâm lý về cưỡng bức tình dục, bạo hành gia đình trong nhà	1800 737 732	1800respect.org.au
Đường dây Toàn quốc Trợ giúp về Nợ nần	Tư vấn tài chính	1800 007 007	ndh.org.au
Đường dây Trợ giúp dành cho Trẻ em	Tư vấn qua điện thoại dành cho lứa tuổi từ 5 đến 25	1800 55 1800	kidshelpline.com.au
MensLine	Tư vấn qua điện thoại và trực tuyến dành cho nam giới	1300 789 978	mensline.org.au
Người khuyết tật tại Úc	thông tin và giới thiệu đến người khuyết tật	1800 422 015 TTY: 1800 422 016	pwd.org.au
Dịch vụ Trợ giúp Trường hợp bị Hiếp dâm và Bạo hành Gia đình Úc	Dịch vụ tư vấn tình huống khủng hoảng trực tuyến và qua điện thoại 24/7 dành cho bất kỳ ai ở Úc đã bị hoặc có nguy cơ bị cưỡng bức tình dục	1800 211 028	rape-dvservices.org.au

Tờ thông tin và tờ rơi

Hội chữ thập đỏ Úc có các tài liệu thông tin khác nhau để giúp mọi người hiểu và đối phó với các tác động tâm lý xã hội do thảm họa và tình huống khủng hoảng khác gây ra. Bao gồm tài liệu dành cho người dân và cộng đồng bị ảnh hưởng cũng như tài liệu dành cho người dân và các cơ quan làm việc với cộng đồng bị ảnh hưởng bởi thảm họa. Một số trong những tài liệu có sẵn bằng các ngôn ngữ khác nhau.

Có thể hữu ích khi có sẵn một số tài liệu để trao cho người tham dự trong các buổi thông tin của quý vị. Những tài liệu này có thể giúp người tham dự tìm hiểu thêm về các tác động tâm lý xã hội do thảm họa gây ra và cũng giúp họ liên kết mọi người với những thông tin hữu ích.

Có thể tìm các tài liệu này trên trang mạng của Hội chữ thập đỏ:

redcross.org.au/get-help/emergencies/resources-about-disasters

redcross.org.au/get-help/emergencies/resources-about-disasters/resources-for-communities

Các gợi ý giao tiếp hay

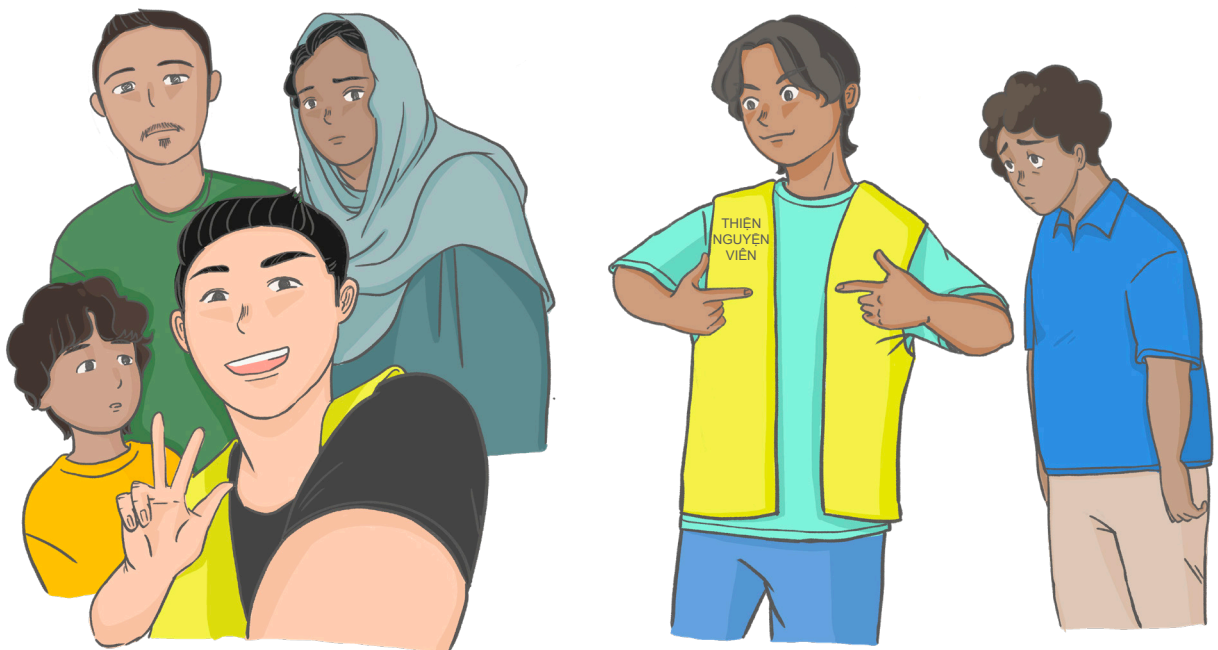
Nên:

- Trung thực và đáng tin cậy.
- Tôn trọng quyền tự quyết định của mọi người.
- Nhận ra và gạt bỏ những thành kiến và định kiến của riêng quý vị.
- Nói rõ với mọi người rằng ngay cả khi họ từ chối sự giúp đỡ ngay bây giờ, họ vẫn có thể nhận được sự trợ giúp trong tương lai.
- Tôn trọng quyền riêng tư và giữ kín câu chuyện của người đó, nếu đó là phù hợp.
- Cư xử phù hợp bằng cách cân nhắc nền văn hóa, độ tuổi và giới tính của người đó.
- Cố gắng tìm một nơi yên tĩnh để nói chuyện và giảm thiểu những yếu tố bên ngoài có thể gây phân tâm.
- Ở gần người đó nhưng giữ khoảng cách thích hợp tùy thuộc vào độ tuổi, giới tính và nền văn hóa của họ.
- Cho họ biết quý vị đang lắng nghe; ví dụ: gật đầu hoặc nói “hmmmm...”
- Hãy kiên nhẫn và bình tĩnh.
- Cung cấp thông tin thực tế, nếu quý vị biết. Hãy trung thực về những gì quý vị biết và không biết. “Tôi không biết, nhưng tôi sẽ cố gắng tìm hiểu về điều đó cho quý vị.”
- Cung cấp thông tin theo cách người đó có thể hiểu – đừng quá rườm rà.
- Ghi nhận cảm giác của họ và mọi mất mát hoặc sự kiện quan trọng mà họ kể cho quý vị nghe, chẳng hạn như mất nhà hoặc người thân qua đời.
- “Tôi thành thật chia buồn. Tôi có thể cảm thông là quý vị rất buồn về chuyện này.”
- Ghi nhận những điểm mạnh của người đó và cách họ đã tự giúp bản thân.
- Cho phép im lặng.



Đừng

- Đừng khai thác mối quan hệ của quý vị trong cương vị người trợ giúp.
- Không hỏi người đó bất kỳ khoản tiền hoặc đặc quyền nào vì đã giúp đỡ họ.
- Không hứa cuội hoặc cung cấp thông tin sai.
- Đừng phóng đại kỹ năng của quý vị.
- Đừng ép buộc mọi người nhận dự giúp đỡ và đừng bắt lịch sự hoặc tự đề cao.
- Đừng ép mọi người kể cho quý vị câu chuyện của họ.
- Đừng chia sẻ câu chuyện của người đó với người khác.
- Đừng ép người nào đó kể câu chuyện của họ.
- Đừng ngắt lời hoặc tỏ vẻ sốt ruột khi người nào đó đang kể câu chuyện họ (ví dụ: đừng nhìn đồng hồ hoặc nói quá nhanh).
- Đừng chạm vào người họ nếu quý vị không chắc chắn rằng làm như vậy là phù hợp.
- Đừng phê phán những gì họ đã làm hoặc chưa làm được hoặc cảm xúc của họ. Đừng nói: “Quý vị không nên cảm thấy như vậy,” hoặc “Quý vị nên cảm thấy may mắn vì mình đã sống sót”.
- Đừng bịa ra những điều quý vị không biết.
- Không sử dụng các từ ngữ quá chuyên đề.
- Đừng kể cho họ nghe câu chuyện của người khác.
- Đừng nói về những rắc rối của riêng quý vị.
- Đừng suy nghĩ và hành động như thể quý vị phải giải quyết mọi vấn đề của người đó cho họ.
- Đừng lấy đi những điểm mạnh và cảm giác người đó có thể tự lo cho bản thân họ.
- Không nói về người đó bằng từ ngữ tiêu cực (ví dụ: không gọi họ là “điên” hoặc “khùng”).



5 Cách để được Khỏe mạnh về Thể xác và Tinh thần

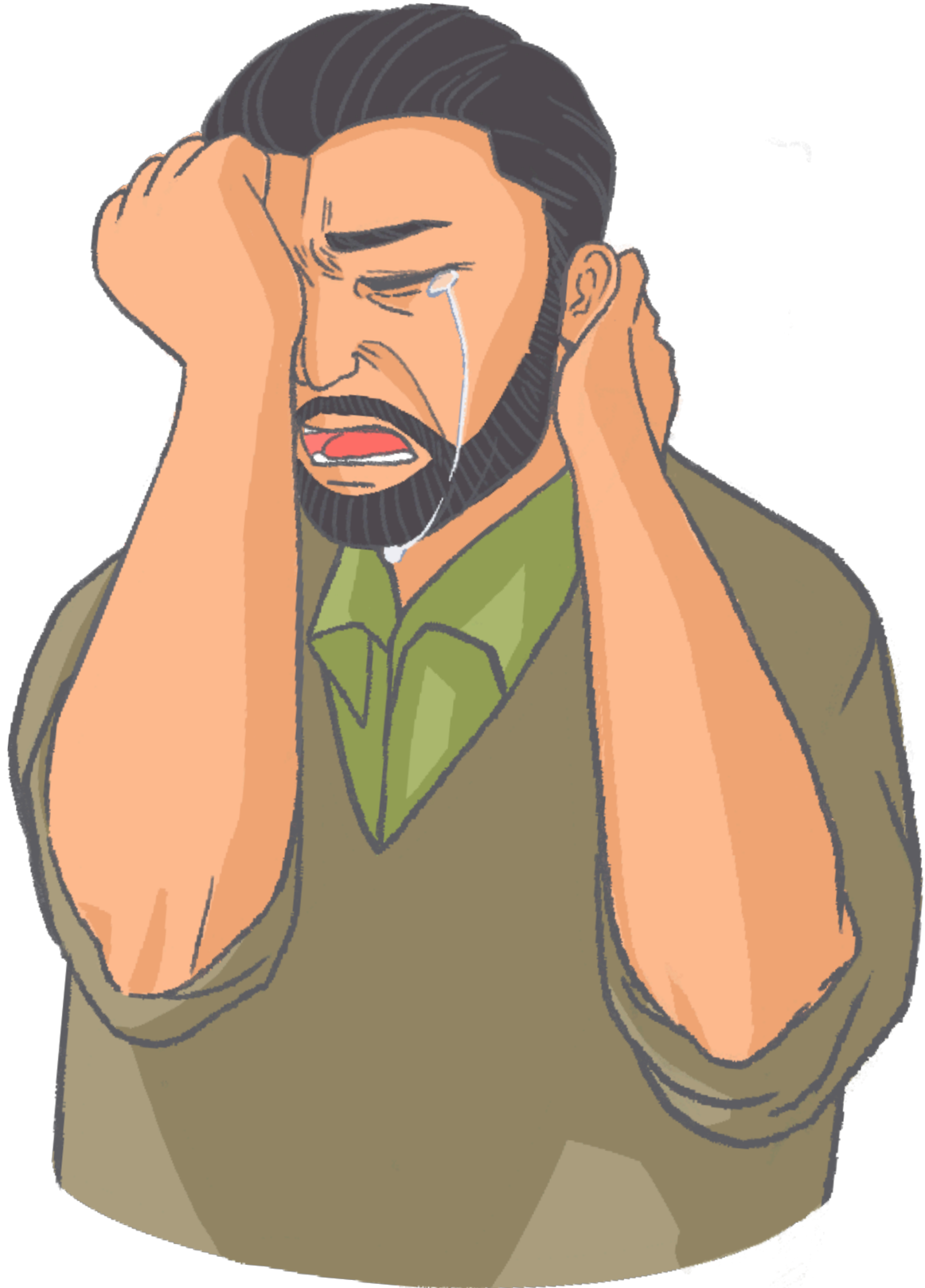
- **Lưu ý.** Dành một chút thời gian để dừng lại, suy nghĩ và để ý những điều xung quanh sẽ giúp quý vị thư giãn và kết nối với môi trường của mình.
- **Vận động thân thể.** Vận động thân thể có lợi cho cơ thể và trí óc chúng ta. Bất cứ điều gì khiến cơ thể quý vị cử động và khiến tim quý vị bơm máu đều có lợi!
- **Tiếp tục học hỏi.** Tò mò và tiếp thu những kỹ năng mới giúp não quý vị luôn hoạt động – hãy thử những điều mới!
- **Kết nối.** Chia sẻ tiếng cười và dành thời gian với bạn bè và gia đình giúp chúng ta cảm thấy mình là một phần của cộng đồng.
- **Cho đi.** Hãy hào phóng với thời gian của quý vị, giúp đỡ hàng xóm hoặc làm công việc thiện nguyện. Đối xử tử tế và giúp người khác một tay không chỉ giúp họ mà còn khiến chúng ta cảm thấy vui.





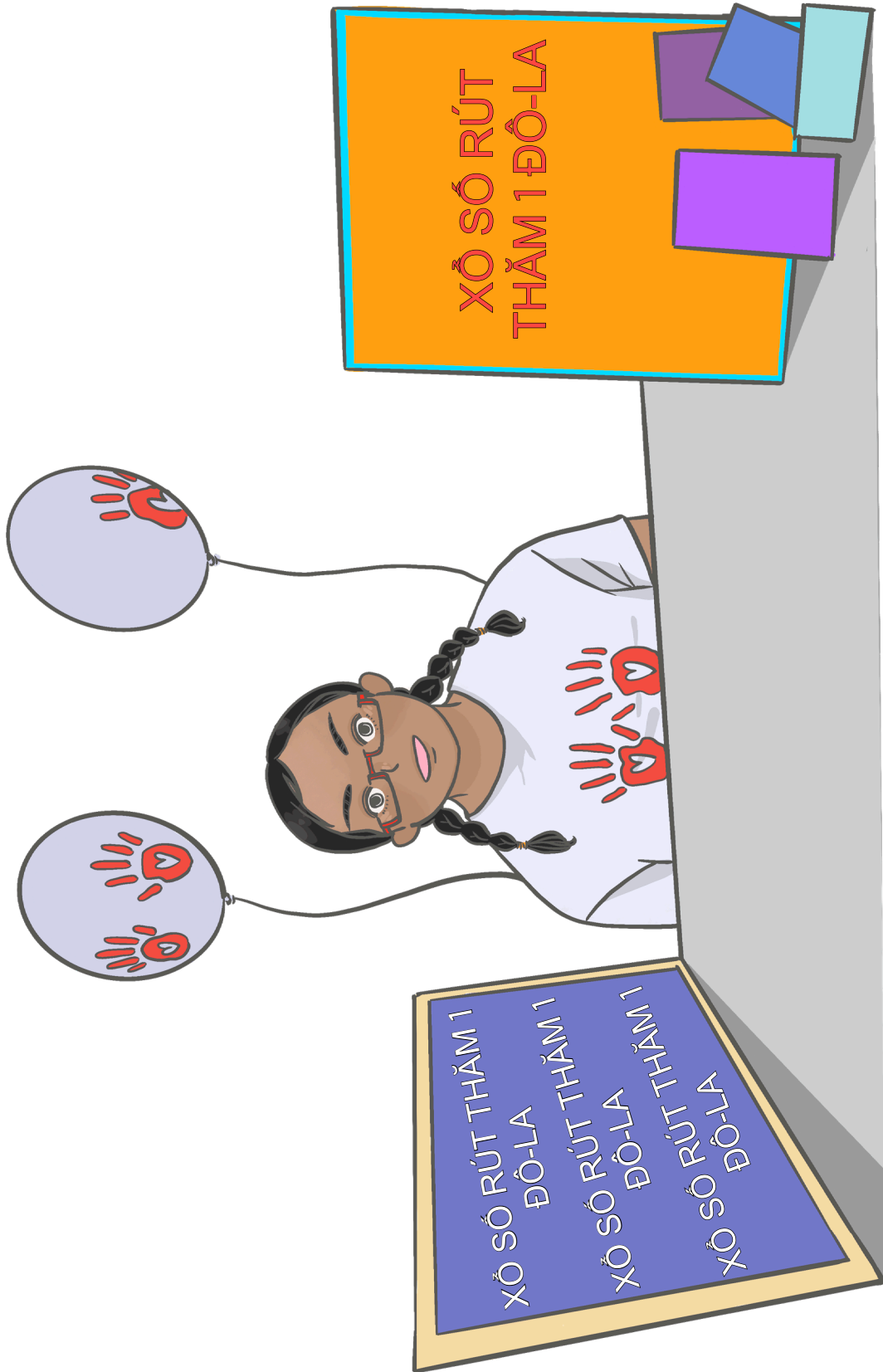








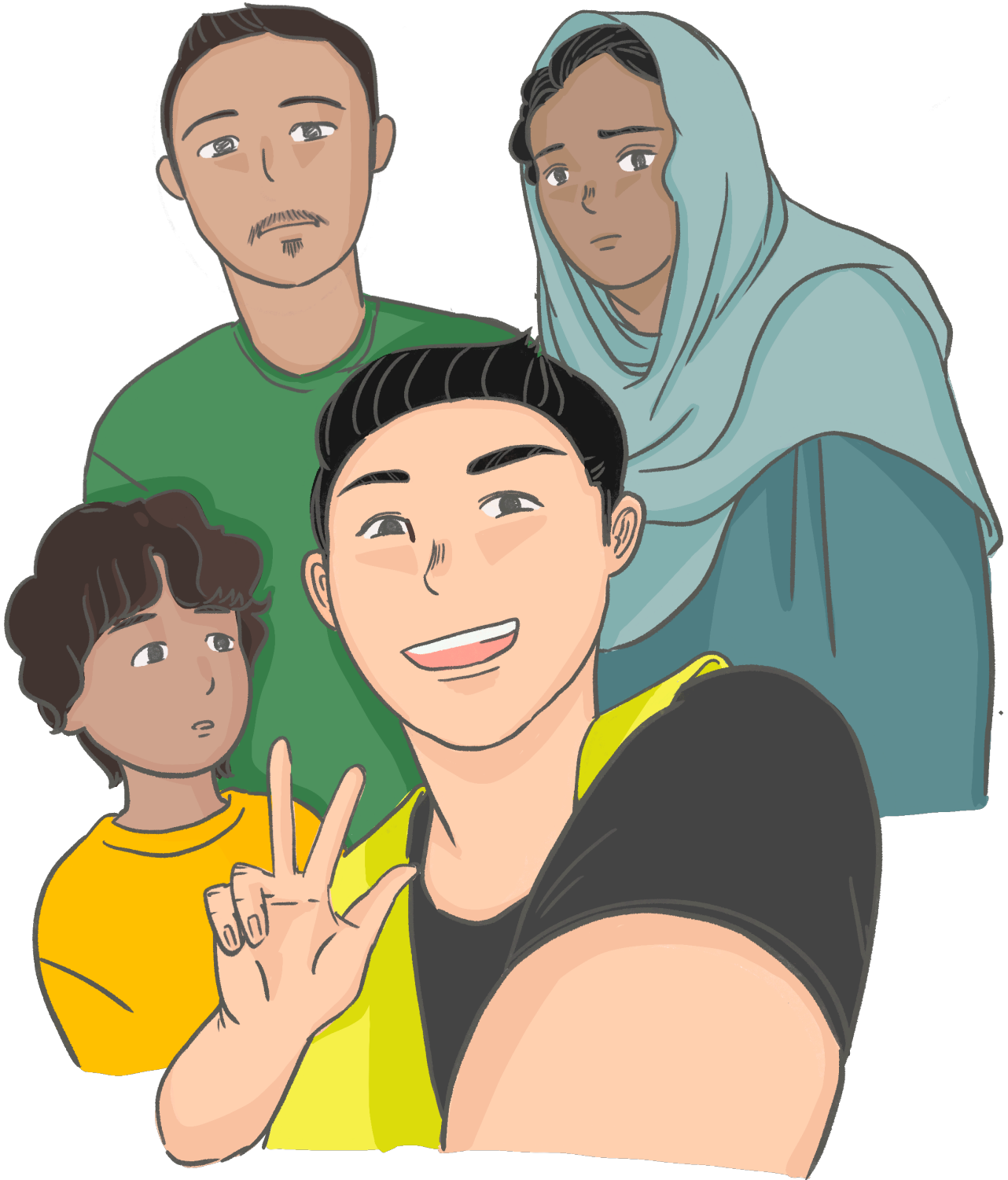






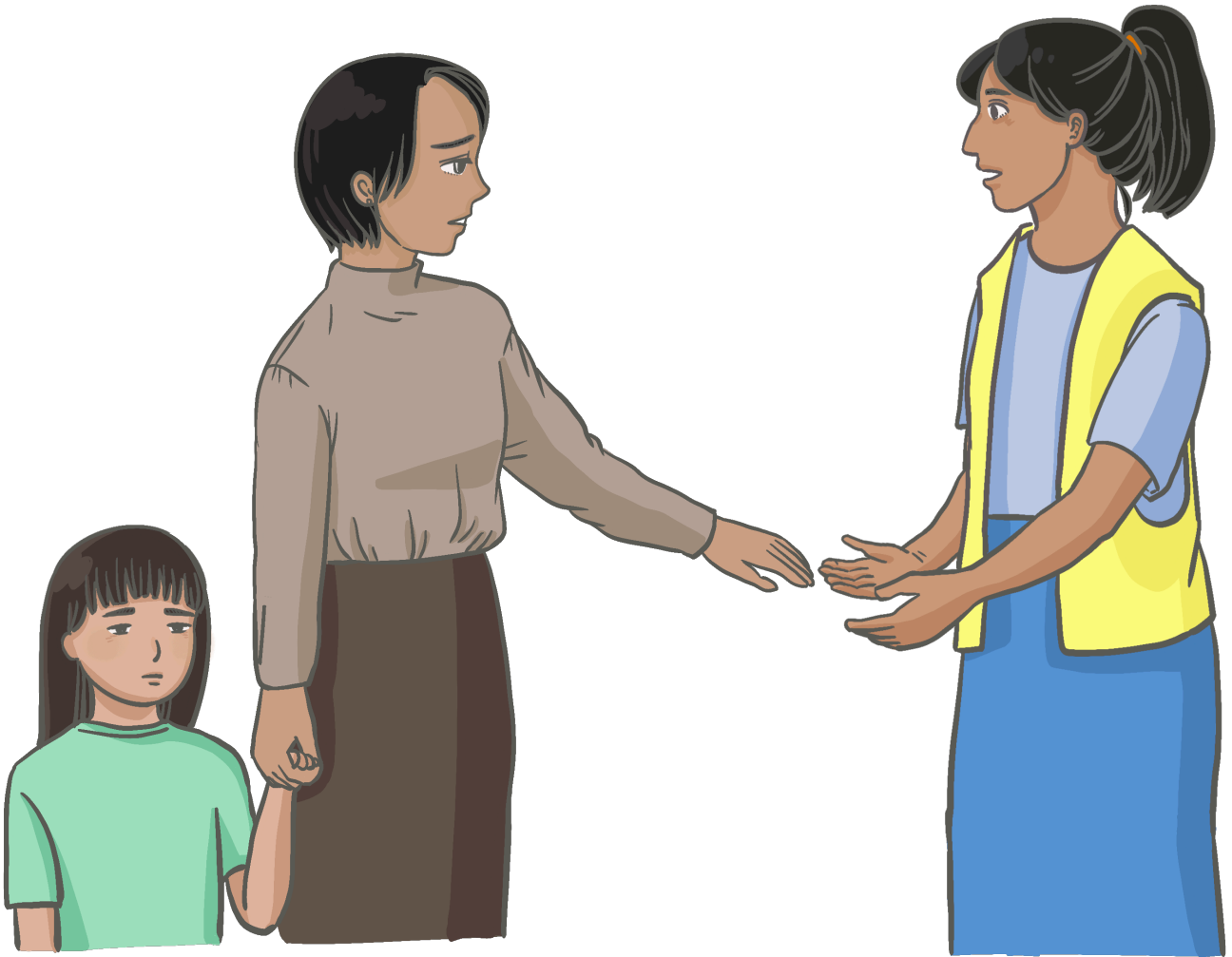






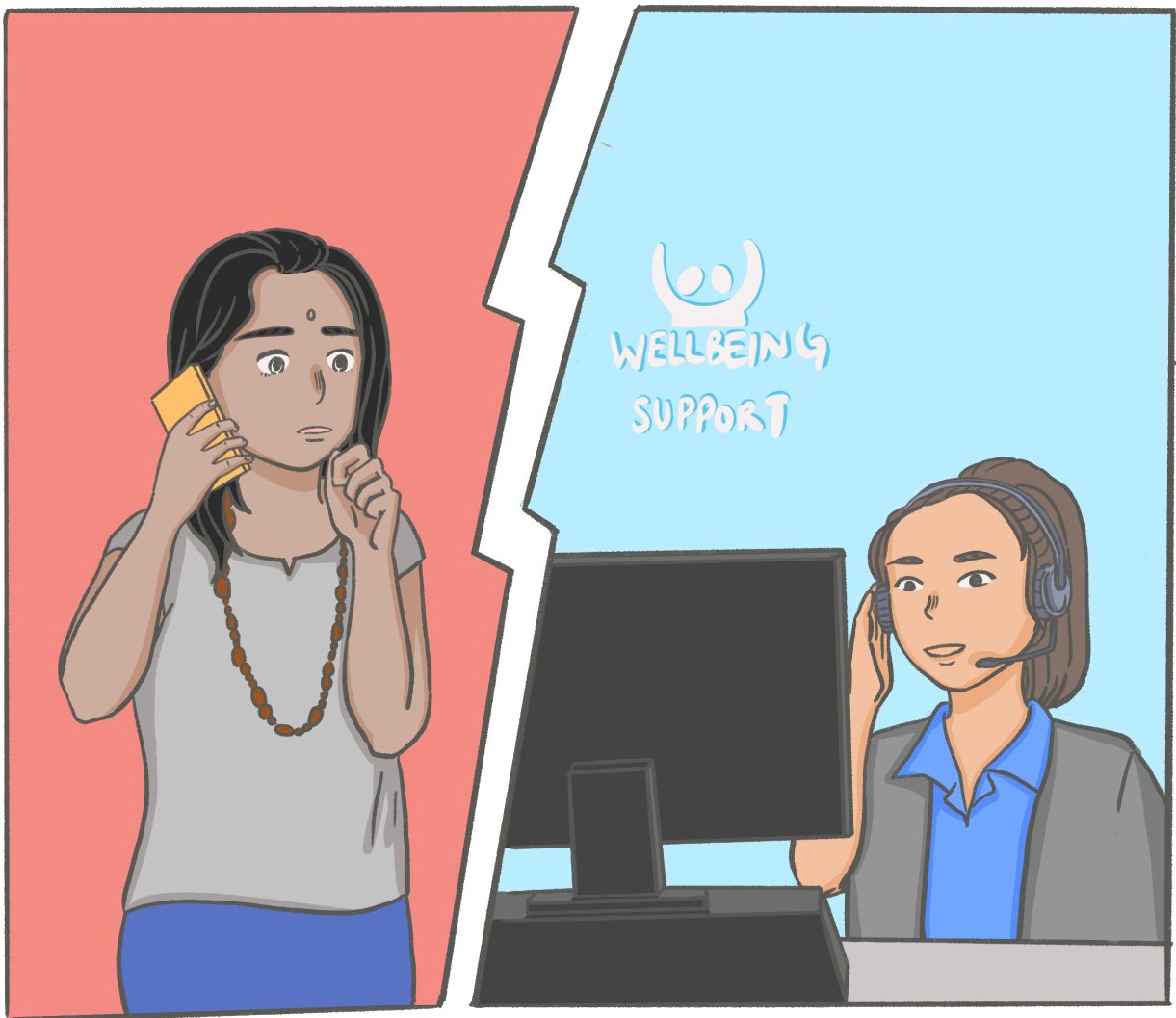


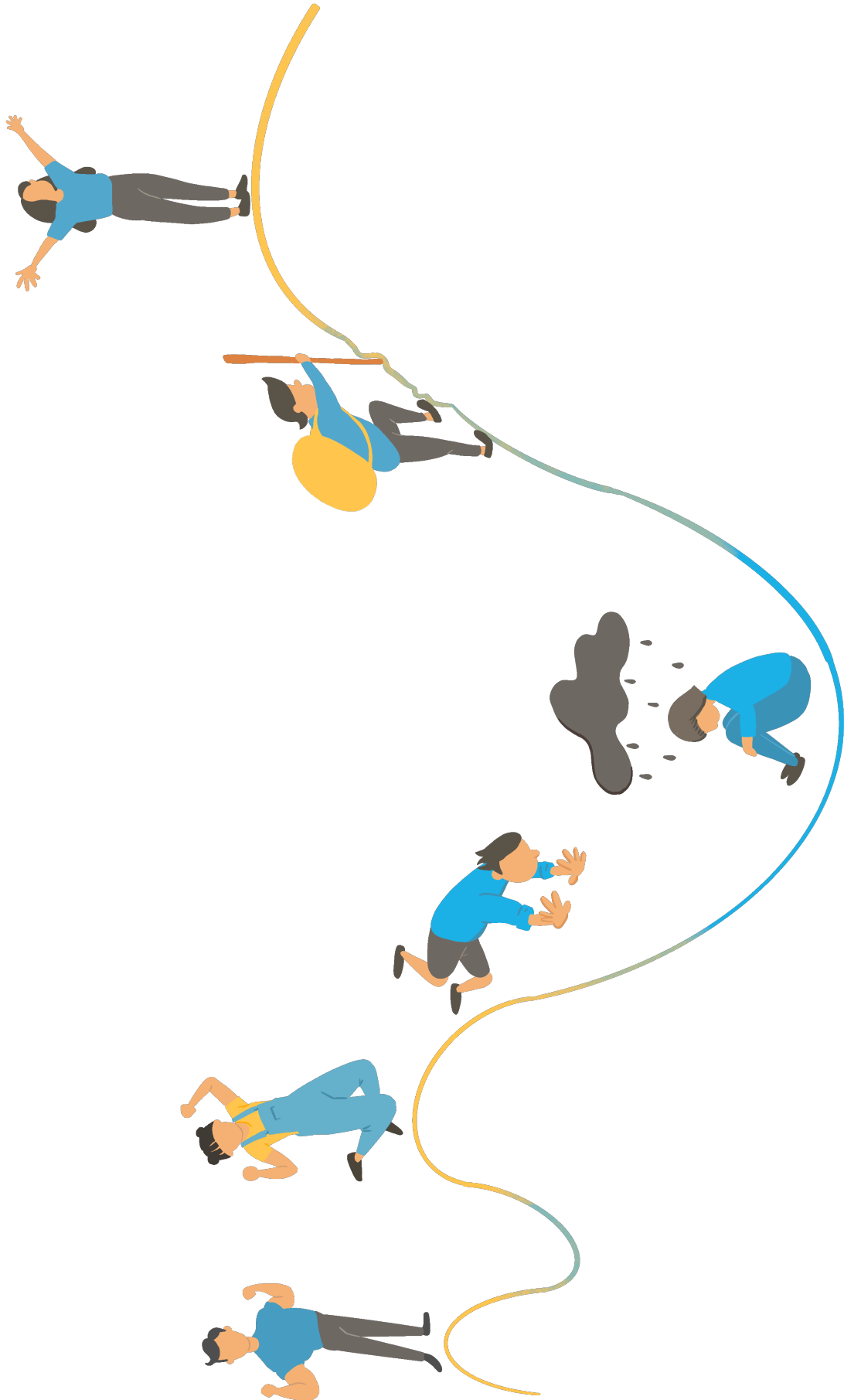


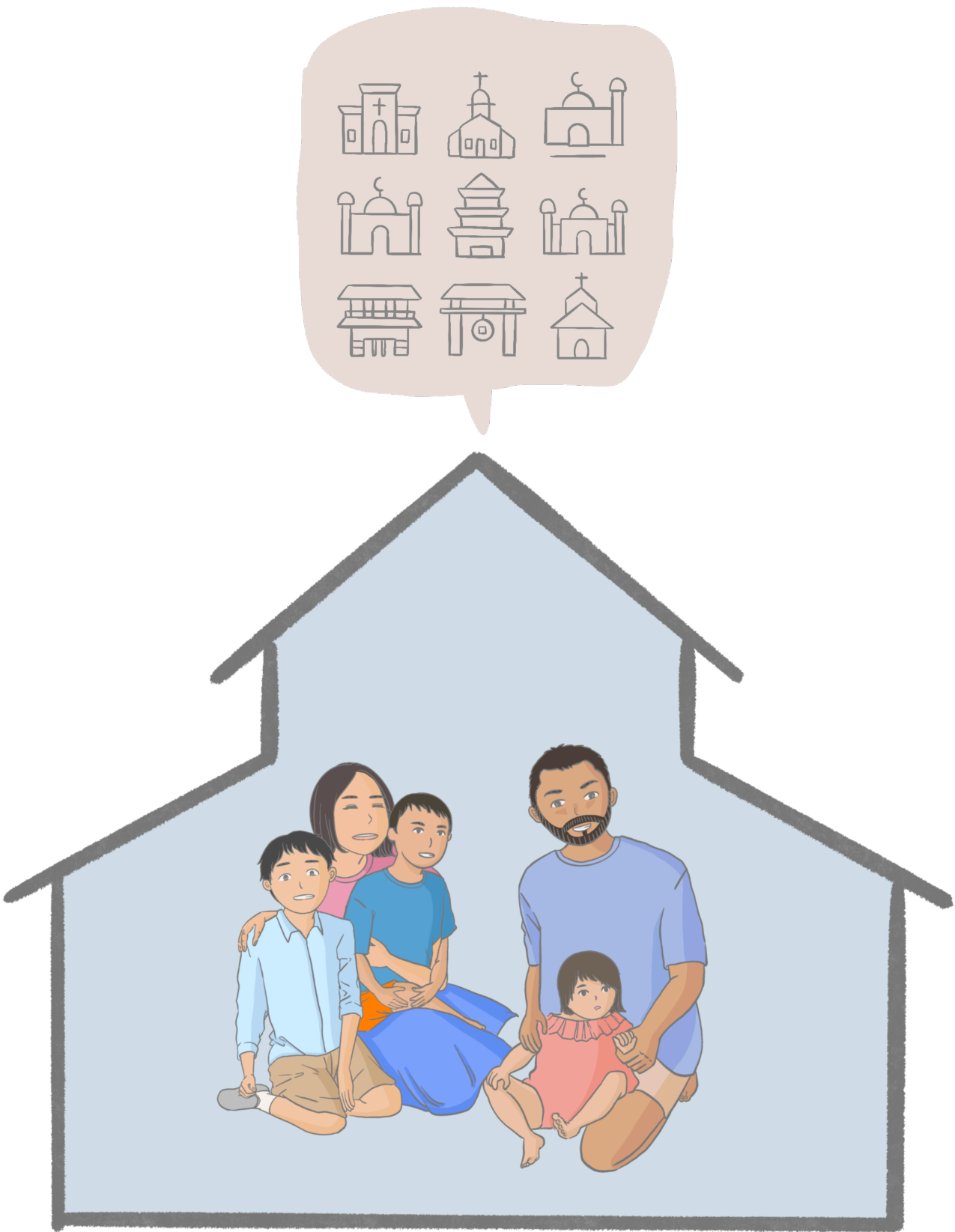


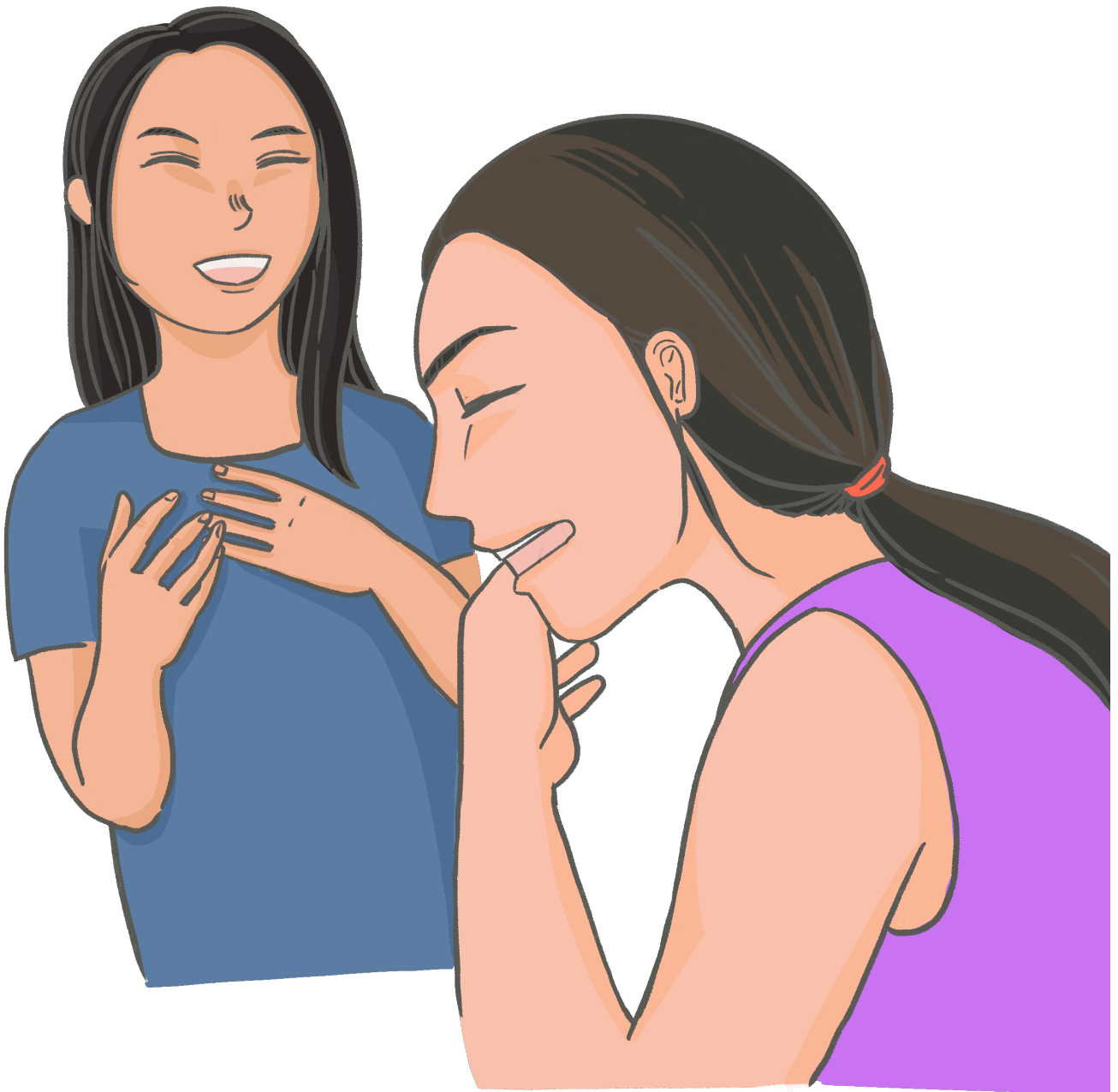


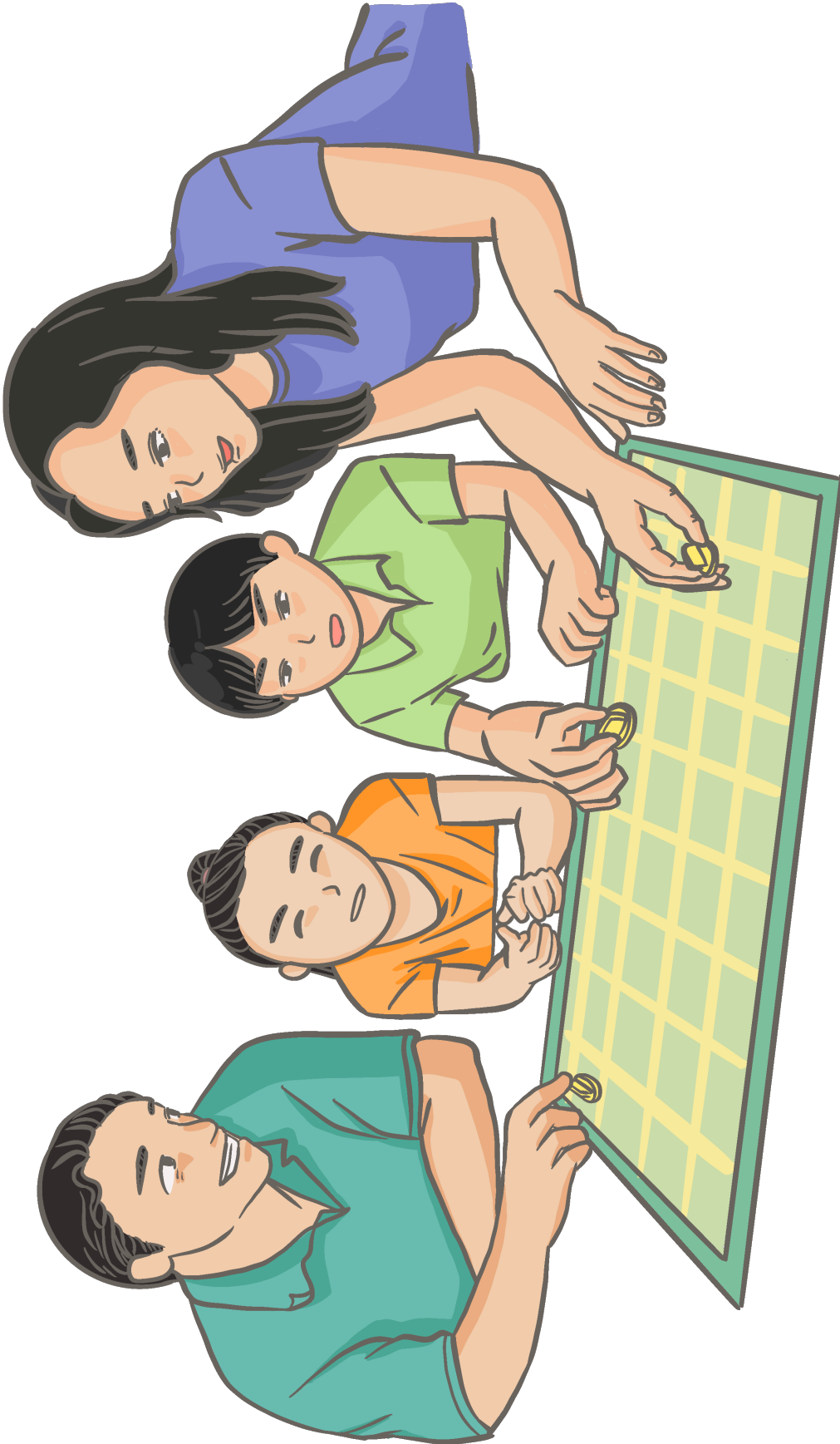




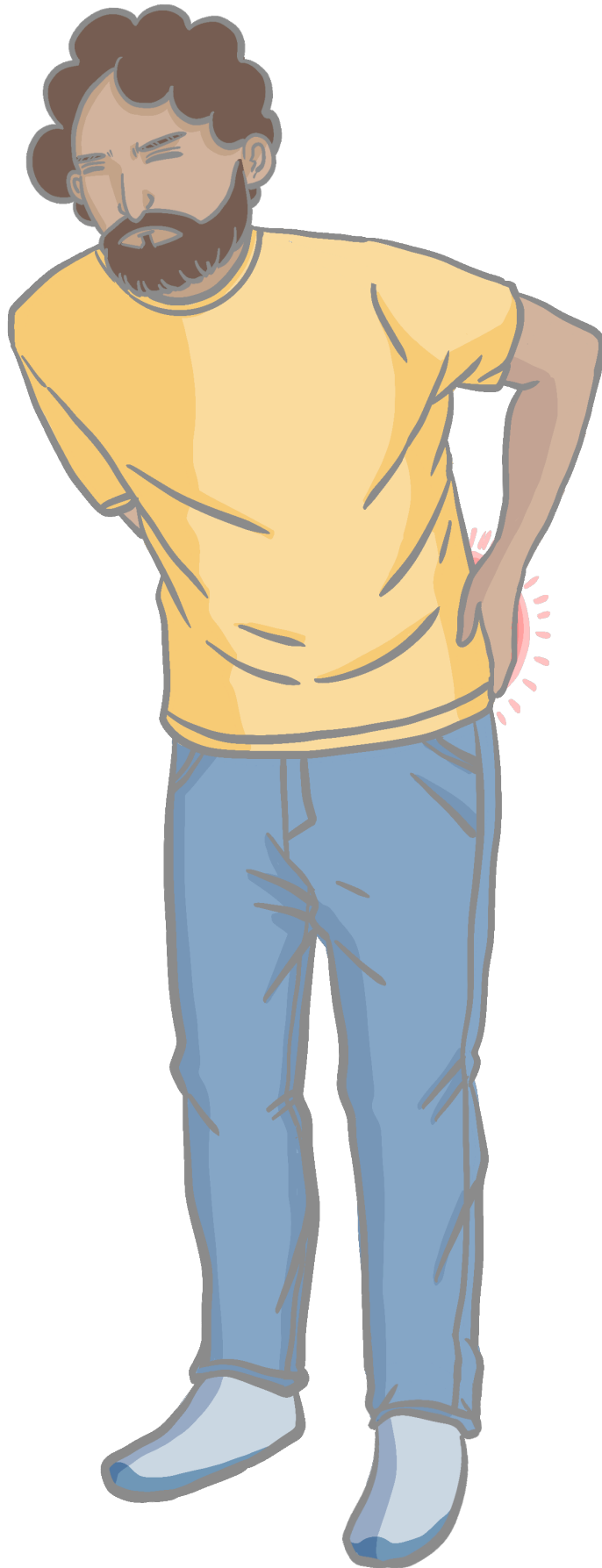


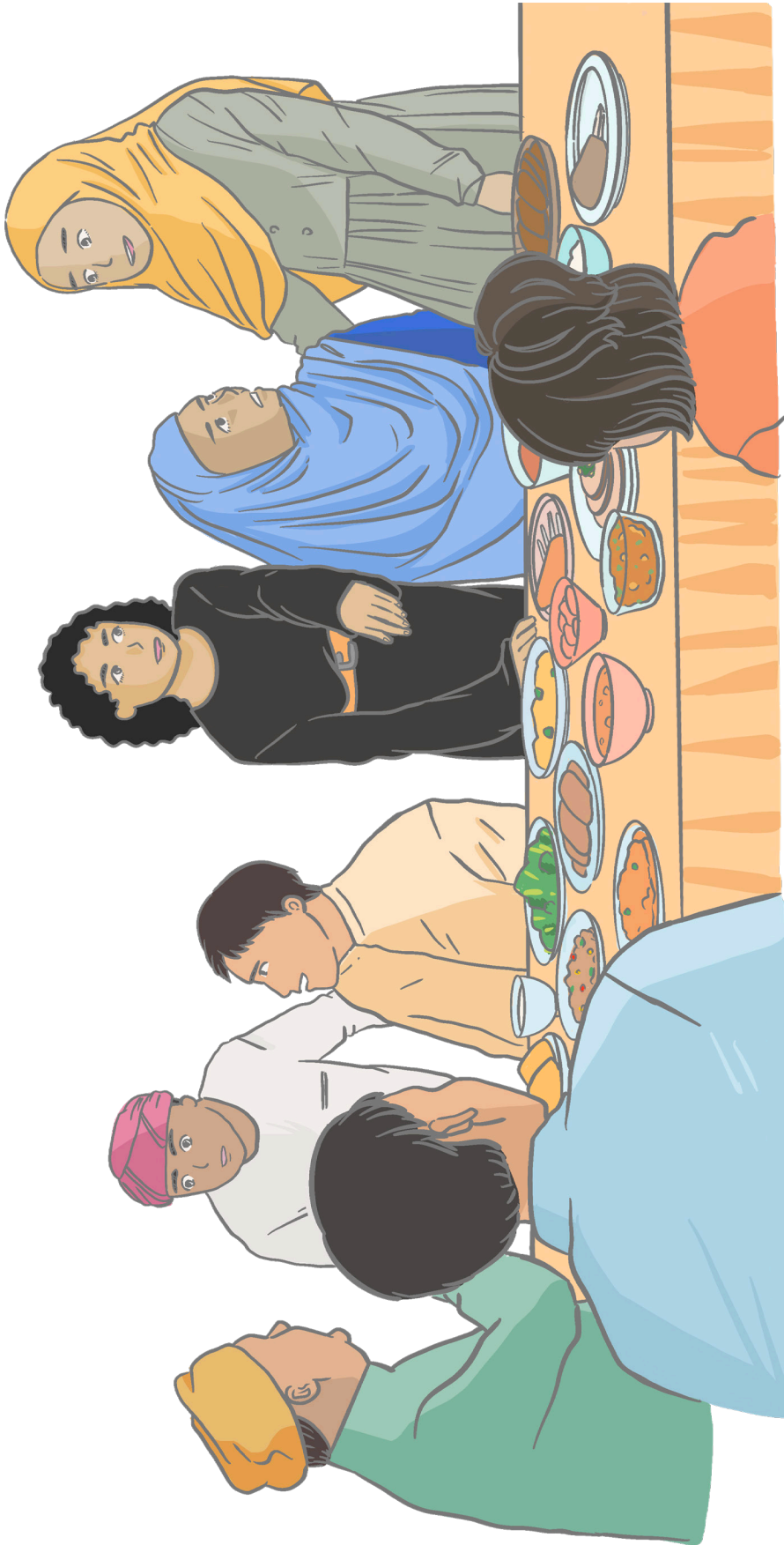


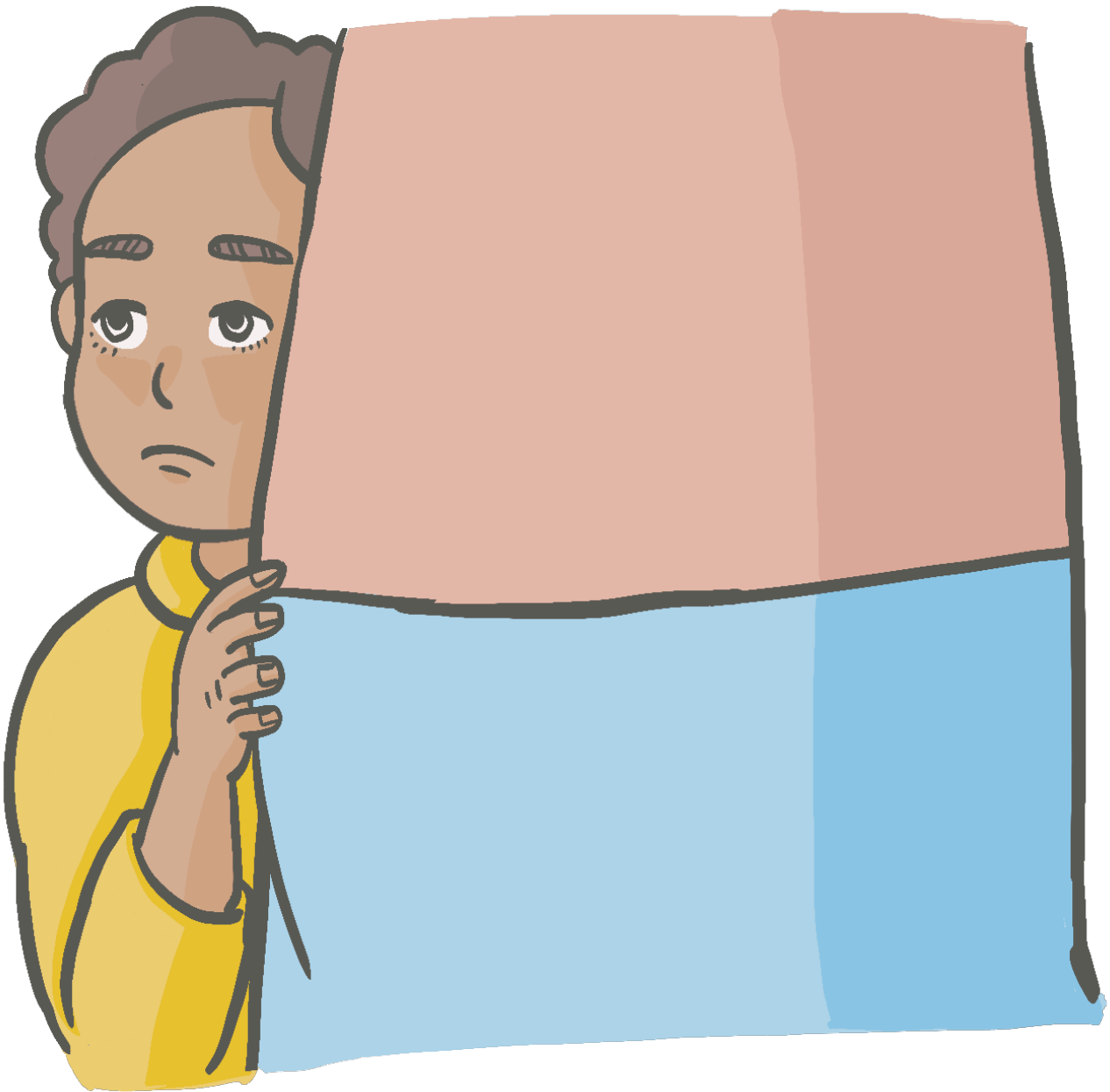


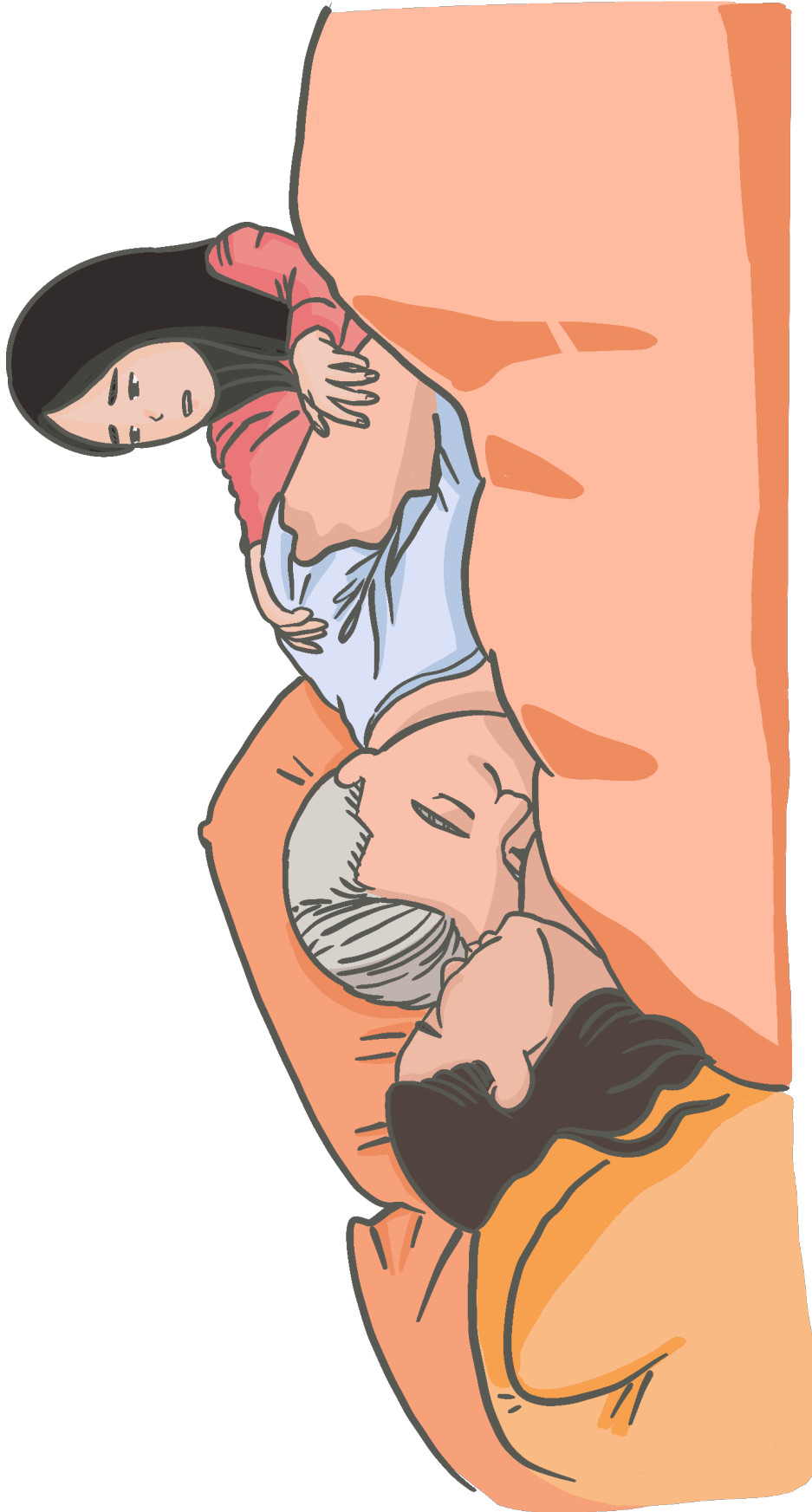














Hành động vì nhân loại

Hội chữ thập đỏ Úc (Australian Red Cross)
Văn phòng Toàn quốc
23-47 Villiers Street
North Melbourne VIC 3051

redcross.org.au