

# Các Chiến lược HỖ TRỢ CHÚNG TA

## Khẳng định



Có

Điều này nghĩa là nói: “đúng vậy, quan điểm, cảm giác của quý vị hoàn toàn hợp lý...” trước khi chuyển sang một tài liệu hoặc quy trình.

## Đặt câu hỏi



Hỏi

Bạn đặt các câu hỏi trực tiếp cho một thành viên (hoặc cả nhóm) để giúp chuyển sang một tài liệu hoặc quy trình hoặc để có thêm thông tin để giúp bạn biết cần chuyển thành viên hoặc nhóm đến nội dung nào.

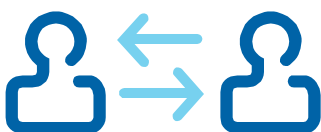
## Định hướng



Cho biết

Bạn cho ai đó biết phải làm gì, hoặc bạn sắp làm gì, hoặc bạn muốn cả nhóm làm gì, một cách tôn trọng.

## Thấu hiểu



Cảm nhận

Thể hiện sự tôn trọng đối với cảm xúc của họ: thất vọng, bối rối, phản kháng. Các câu nói thấu hiểu thường bắt đầu bằng những nhận xét như “Thật khó để...” hoặc “Việc...có thể thực khó khăn”, trước khi hướng dẫn họ cách giải quyết.

## Hỗ trợ



Tham gia

Bạn ủng hộ vị trí của người đó hoặc giúp đỡ họ. “Tôi cũng từng...” hoặc “Đôi khi nhiều người trong chúng ta...”



# Các Chiến lược HỖ TRỢ CHÚNG TA:

## Chương trình Làm việc

### Khẳng định:

- Ex** “Đây đúng là một sự kiện đau buồn; quý vị nhấn nút và tất cả tràn ra ngoài. Hãy cho chúng tôi biết quý vị đang ở đâu.”
- Ex** “Câu chuyện của quý vị thật dài và khó khăn. Hãy cho chúng tôi biết những gì đang xảy ra ở hiện tại.

### Đặt câu hỏi:

- Ex** “Tôi muốn hỏi quý vị; chuyện gì đang xảy ra vậy?”
- Ex** “Trong một phút còn lại, quý vị có thể cho chúng tôi biết chuyện gì đang xảy ra không?”

### Định hướng:

- Ex** “Đồng hồ cát đã chảy hết, chúng ta sẽ phải chuyển sang người tiếp theo. Chúng tôi sẽ quay lại với quý vị vào cuối buổi họp để tiếp tục.”
- Ex** “Xin lỗi vì đã làm gián đoạn, nhưng tôi phải kết thúc ở đây để chắc chắn rằng mọi người trong nhóm đều có cơ hội bày tỏ trong ngày hôm nay.”

### Thấu hiểu (Thương xót):

- Ex** “Thật khó để làm điều này chỉ trong một phút, nhưng hãy cho chúng tôi biết chuyện gì đang xảy ra ngay bây giờ.”
- Ex** “Việc giới hạn thời gian này có thể kỳ lạ, nhưng chúng tôi phải làm điều đó. Hãy cho chúng tôi biết điều gì đang xảy ra vào lúc này.”

### Hỗ trợ (Tham gia):

- Ex** “Tôi biết rất dễ bị chìm đắm trong những câu chuyện của chúng ta. Hãy cho chúng tôi biết những khó khăn quý vị đang phải đương đầu.”
- Ex** “Tôi đã mất một thời gian dài để học cách làm điều này. Hãy cho chúng tôi biết những điều gì đang xảy ra ngay tại thời điểm này.”
- Ex** “Hãy xem liệu tôi có thể giúp định hướng quý vị trở về thực tại hay không.”



# Hướng dẫn Dành cho Người điều hành 1:

## Chương trình Làm việc

### Sử dụng Chương trình Làm việc Khi:

- Vào mỗi cuộc họp
- Hoạt động Chào hỏi của ai đó quá lâu

### Tại sao Chương trình Làm việc lại Quan trọng:

- Giúp các thành viên nhóm làm quen với cấu trúc của nhóm hỗ trợ và các giá trị cốt lõi
- Cho phép nhóm tập trung chủ yếu vào hoạt động cả nhóm
- Cho phép người tham gia kể các câu chuyện của họ trong một đến hai phút mà không bị ngắt lời hoặc bị gián đoạn bởi các câu hỏi

### Bước: Chào mừng

1. Giới thiệu người điều hành và xác nhận những thành viên mới. Hỏi những người đó họ biết về nhóm như thế nào và chỉ ra bằng nguồn lực/thông tin thành viên.
2. Cho họ biết rằng nhóm này dành cho những người từ mười tám tuổi trở lên.
3. Phát Tài liệu Nguyên tắc và Phương châm (hoặc đặt tài liệu trên ghế trước cuộc họp).
4. Chỉ ra Chương trình Làm việc của cuộc họp.
5. Đọc phần mô tả Phương châm của Nhóm và yêu cầu các thành viên trong nhóm ngồi thành một vòng tròn và lần lượt đọc Biểu đồ hoặc Tài liệu Phương châm của Nhóm. Đọc phần mô tả về Nguyên tắc Hỗ trợ và yêu cầu các thành viên ngồi thành một vòng tròn và lần lượt đọc Biểu đồ hoặc Tài liệu Nguyên tắc Hỗ trợ.
  - a. Nói: “Chúng ta có thể giơ tay để thể hiện sự đồng ý với các Phương châm của Nhóm và chấp nhận các nguyên tắc này trong nhóm được không?”
6. Nếu một trong những người điều hành là người báo cáo được ủy nhiệm đã qua đào tạo/chứng nhận, họ nên cho cả nhóm biết điều đó vào lúc này. Làm điều này là để thông báo cho các thành viên trong nhóm để họ có thể xác định những điều họ muốn chia sẻ trong nhóm. (Bạn có thể bỏ qua bước này nếu không có người điều hành nào là người báo cáo được ủy nhiệm hoặc không có người tham gia mới).
  - a. Nói: “Sự an toàn và bảo mật của nhóm là ưu tiên hàng đầu trong nhóm của chúng tôi. Tính bảo mật chỉ bị phá vỡ nếu sự an toàn của người nào đó bị đe dọa.”
  - b. Sau đó mô tả các yêu cầu của giấy phép/chứng chỉ của bạn. Ví dụ: “Tôi là một chuyên gia hỗ trợ người đồng cảnh ngộ được chứng nhận ở tiểu bang của chúng ta. Chứng chỉ của tôi yêu cầu tôi phải báo cáo mọi nghi ngờ về hành vi gây hại cho các cơ quan có thẩm quyền thích hợp ở tiểu bang của chúng ta. Tôi muốn cả nhóm biết rằng tôi có một vai trò kép ở đây và để mọi người cảm thấy an toàn.”
7. Giới thiệu Hoạt động Chào hỏi.
  - a. Nói: “Chúng ta sẽ đi một vòng và yêu cầu quý vị cho chúng tôi biết ngắn gọn về tên quý vị và điều gì đang xảy ra trong cuộc sống hiện tại của quý vị.”
  - b. “Chúng tôi đã đặt giới hạn thời gian là [một hoặc hai] phút mỗi người và chúng ta sẽ đo thời gian bằng đồng hồ cát. Điều này là để chúng ta có nhiều thời gian để trò chuyện cùng nhau. Tôi sẽ ghi lại một vài ghi chú để đảm bảo chúng ta sẽ thảo luận về những vấn đề mà tất cả các quý vị nêu ra hôm nay.”
  - c. “Hãy nhớ rằng chúng ta có quy tắc bỏ lượt; nếu có bất kỳ lý do gì, mọi người có thể bỏ lượt của mình. Tôi sẽ là người đầu tiên.”

## Chuyển từ Chào hỏi sang Làm việc/Thảo luận Nhóm

1. Giải quyết các tình huống khủng hoảng trước.

**Ex** “ \_\_\_\_\_, có vẻ như quý vị đang gặp khó khăn tại thời điểm này. Hãy tập trung vào tình huống của quý vị trước.”

2. Hỏi xem có ai trong nhóm gặp tình huống khó xử cấp bách không.

**Ex** “Có ai có các vấn đề cấp bách cần được giải quyết ngay trong tối nay không?”

3. Lắng nghe các chủ đề.

**Ex** “Một số người ở đây lo lắng về việc sắp xếp cuộc sống. Hãy bắt đầu với điều đó.”

4. Khái quát hóa một tình huống cụ thể.

**Ex** “Quý vị đang đối mặt với một vấn đề mà rất nhiều người trong chúng ta gặp phải. Hãy cho chúng tôi biết thêm thông tin.”

5. Đề xuất cách khắc phục nhanh chóng.

**Ex** “Tôi nghĩ hoàn cảnh của \_\_\_\_\_ có thể ngay lập tức nhận được sự hỗ trợ. Tôi sẽ kết nối quý vị với một số nguồn hỗ trợ tức thời từ NAMI và Chi nhánh NAMI của chúng tôi.” **[Đưa số điện thoại hoặc tài liệu bằng văn bản vào cuối cuộc họp.]**

## Hoạt động Nhóm

Sử dụng các biểu đồ và Hướng dẫn dành cho Người điều hành của bạn để tổ chức hoạt động nhóm theo cách tích cực. Chỉ vào các biểu đồ và làm theo các bước trong Hướng dẫn dành cho Người điều hành; chúng được cung cấp có mục đích.

### Bước: Kết thúc

1. Năm phút trước khi kết thúc, hãy bắt đầu đưa ra tín hiệu kết thúc cuộc họp.
2. Cảm ơn tất cả mọi người và công nhận sự dũng cảm của những người tham gia trong việc vượt qua thời điểm khó khăn.
3. Cảm ơn những người đã đến ngay cả khi mọi việc đều tốt đẹp với họ; đóng góp của họ cho cuộc thảo luận nhóm là vô giá.
4. Kết thúc cuộc họp bằng những thông điệp lạc quan, tích cực. Các lựa chọn kết thúc:
  - Cho mọi người lần lượt đọc các Nguyên tắc hoặc một bài đọc để tạo động lực (không được cung cấp các tài liệu mang tính chất tôn giáo).
  - Yêu cầu mọi người lần lượt chia sẻ một điều mà họ sẽ làm cho bản thân trong tuần tới. Bạn sẽ là người chia sẻ đầu tiên.

### Các Quy định Chính

- Treo/dán tất cả bốn biểu đồ tài liệu trên tường
- Người điều hành luôn là người đầu tiên thực hiện hoạt động Chào hỏi để làm mẫu
- Sử dụng bảng ghi chú để ưu tiên thứ tự các chủ đề trong quá trình làm việc nhóm

# Các Chiến lược HỖ TRỢ CHÚNG TA: Phương châm của Nhóm

**Khẳng định:**

- Ex** “Chúng ta rất dễ bị choáng ngợp bởi các sự kiện trong quá khứ. Hãy nói về các vấn đề ở hiện tại theo đúng Phương châm của Nhóm treo trên tường.”
- Ex** “Quan điểm của quý vị rất rõ ràng, nhưng Phương châm của Nhóm chúng ta yêu cầu chúng ta phải thông cảm ngay cả khi không hiểu.”
- Ex** “Mỗi người đều có lý do để hành động theo cách của họ. Phương châm của Nhóm đề nghị chúng ta phải tôn trọng cách đối phó của người khác.”

**Đặt câu hỏi:**

- Ex** “Phương châm của Nhóm chúng ta yêu cầu chúng ta tập trung vào hiện tại. Quý vị có thể cho chúng tôi biết điều này đang ảnh hưởng đến quý vị như thế nào ngay lúc này không?”
- Ex** “Quý vị còn nhớ cam kết mà chúng ta đã đưa ra trong Phương châm của Nhóm về việc giữ bí mật không?”
- Ex** “Phương châm của Nhóm nhắc nhở chúng ta phải tôn trọng lẫn nhau. **[Với cả nhóm:]** Tại sao điều đó lại quan trọng?”

**Định**

**hướng:**


- Ex** “Hãy ghi nhớ Phương châm của Nhóm chúng ta và hãy cố gắng không độc chiếm thời gian khi đến lượt mình chia sẻ. Tôi thấy (một người tham gia khác) muốn đưa ra một nhận xét.”
- Ex** “Hãy quay lại Phương châm của Nhóm và tập trung vào những việc ở hiện tại.”
- Ex** “Theo Phương châm của Nhóm, chúng ta không nên nói chuyện riêng. Thật khó để nghe và đóng góp khi có nhiều người nói cùng lúc.”

**Thấu hiểu (Thương xót):**

- Ex** “Thật khó để tóm tắt các sự kiện đau thương và tập trung vào hiện tại!”
- Ex** “Đôi khi rất khó hiểu được phản ứng của người khác đối với bệnh tâm thần.”
- Ex** “Việc đồng cảm đôi khi có thể khó khăn, nhưng Phương châm của Nhóm chúng ta yêu cầu chúng ta phải cố làm điều đó.”

**Hỗ trợ (Tham gia):**

- Ex** “Tôi cũng làm như vậy khi chìm đắm trong câu chuyện của mình. Chỉ cần cố gắng và ngăn tôi lại! Nhưng Phương châm của Nhóm chúng ta nhắc nhở chúng ta tập trung vào những gì đang xảy ra.”
- Ex** “Tôi cũng phán xét người khác, đặc biệt là với chính gia đình mình. Phương châm của Nhóm nhắc nhở chúng ta phải tôn trọng và cần chấp nhận những người khác trong hoàn cảnh của họ.”
- Ex** “Tôi nhớ từng có phản ứng hệt như vậy. Phương châm của Nhóm thực sự giúp nhắc nhở chúng ta phải quan tâm đến người khác.”

 **Lời khuyên:** Khẳng định là chiến lược tốt nhất trong các tình huống mà người điều hành trước tiên phải thể hiện sự tôn trọng, nhưng cũng phải áp đặt việc thực hiện quy tắc nhóm đã bị phá vỡ. Sau phản ứng ban đầu này, có thể sử dụng các chiến lược thấu hiểu hoặc hỗ trợ. Cần có phản ứng kiên định, quyết đoán của người lãnh đạo khi những thách thức kiểu này nảy sinh trong nhóm.







# Hướng dẫn Dành cho Người điều hành 2: Phương châm của Nhóm

## Sử dụng Phương châm của Nhóm Khi:

- Một trong các Phương châm của Nhóm bị phá vỡ, chẳng hạn như:
  - Một thành viên trong nhóm (hoặc cả nhóm) tiếp tục nói về những điều đã xảy ra hoặc không thể tập trung vào các vấn đề hiện tại
  - Ai đó thể hiện sự thiếu tôn trọng hoặc không đồng cảm (kể cả nói những nhận xét ngoài lề)
  - Ai đó vi phạm phương châm giữ bí mật

## Tại sao Phương châm của Nhóm lại Quan trọng:

- Giúp kiểm soát thời gian, quy trình và bảo vệ sự an toàn của nhóm

### Bước

1. Âm thầm chọn một Phương châm của Nhóm phù hợp với tình huống.
2. Nhẹ nhàng can thiệp, sử dụng một chiến lược để định hướng thành viên hoặc cả nhóm chú ý đến Phương châm của Nhóm.

**Ex** Định hướng: “Hãy đảm bảo rằng chúng ta giữ bí mật những điều được thảo luận ở đây.”

**Ex** Thấu hiểu: “Việc hiểu được phản ứng của người khác đối với chủ đề này có thể là khó khăn, nhưng Phương châm của Nhóm yêu cầu chúng ta đồng cảm với hoàn cảnh của người khác.”

## Các Quy định Chính

- Không mắng mỏ; hãy nói một cách nhẹ nhàng
- Luôn thể hiện sự tôn trọng với người có hành vi thiếu tôn trọng để làm mẫu cho họ
- Hãy nhớ rằng việc mọi người quên các quy tắc của nhóm là điều bình thường
- Tham khảo các biểu đồ/tài liệu phát tay; đổ lỗi cho Phương châm của Nhóm!
- Hướng sự chú ý của cả nhóm đến Phương châm của Nhóm và sau đó quay lại các hoạt động làm việc nhóm tích cực
- Chuẩn bị sẵn sàng để chuyển sang thành viên khác hoặc quay lại chủ đề hiện tại

## Phương châm của Nhóm

Phương châm của Nhóm cho chúng ta biết chúng ta sẽ quan tâm đến những người khác trong nhóm như thế nào. Phương châm của Nhóm tạo ra môi trường trong đó chúng ta cân nhắc, chấp nhận và bảo vệ lẫn nhau, những điều khó gặp được trong thế giới thực. Chúng ta sẽ tuân theo các phương châm này tại mỗi cuộc họp để tạo ra môi trường tôn nghiêm và an toàn mà chúng ta cần.

1. Bắt đầu và kết thúc đúng giờ
2. Giới hạn thời gian Chào hỏi
3. Giữ bí mật tuyệt đối
4. Tôn trọng người khác
5. Hãy lưu ý đến những người khác; không ngắt lời hoặc chiếm độc quyền
6. Tập trung thảo luận về những vấn đề trong hiện tại
7. Đồng cảm với hoàn cảnh của người khác

# Các Chiến lược HỖ TRỢ CHÚNG TA: Nguyên tắc Hỗ trợ

## Khẳng

### định:

**Ex** “Quý vị nói đúng. Sự kỳ thị thường làm chúng ta tê liệt. Hãy nhìn vào Biểu đồ Nguyên tắc Hỗ trợ trên tường ...”

**Ex** “Tôi thấy quý vị cảm nhận rất rõ rệt những khó khăn mà quý vị gặp phải trong quá trình điều trị của mình.”

## Đặt câu

### hỏi:

**Ex** “Quý vị có nhận ra Nguyên tắc nào áp dụng cho những vấn đề quý vị đang gặp phải không?”

**Ex** “Có nhiều người ở đây gặp khó khăn với vấn đề đó không **[hãy giơ tay của quý vị]**? Nguyên tắc nào có thể hướng dẫn chúng ta?”

## Định

### hướng:

**Ex** “Hãy ngừng bình luận tiêu cực và xem các Nguyên tắc cho chúng ta biết điều gì.”

**Ex** “Hãy xem Biểu đồ Nguyên tắc và tìm những điều chúng ta có thể cố gắng đạt được khi mọi thứ dường như quá khó khăn.”

## Thấu hiểu (Thương xót):

**Ex** “Những gì quý vị đang trải qua là vô cùng khó khăn. Có thể một Nguyên tắc nào đó sẽ mang đến một số hướng dẫn.”

**Ex** “Thật sự rất khó chịu khi ở trong những tình huống mà chúng ta không kiểm soát được và cảm thấy bất lực. Một Nguyên tắc có thể giúp ích cho quý vị.”

## Hỗ trợ (Tham gia):

**Ex** “Đúng, điều đó cũng có thể làm tôi thất vọng. Tôi nghĩ có một Nguyên tắc có thể giúp ích ở đây.”

**Ex** “Rất nhiều người trong chúng ta gặp khó khăn với vấn đề này. Nguyên tắc nào có thể hướng dẫn chúng ta?”





# Hướng dẫn Dành cho Người điều hành 3: Nguyên tắc Hỗ trợ

## Sử dụng Nguyên tắc Hỗ trợ Khi:

- Một thành viên hoặc cả nhóm tỏ ra tiêu cực hoặc vô vọng về một vấn đề mà người đó gần như không thể hoặc không kiểm soát được
- Vấn đề cá nhân của ai đó có thể liên quan đến một mục tiêu chung mà tất cả mọi người đang phấn đấu đạt được

## Tại sao Các Nguyên tắc Hỗ trợ lại Quan trọng:

- Để kết nối chúng ta với các nguyện vọng cao nhất của chúng ta trong việc đối phó với căn bệnh tâm thần
- Để mọi người bày tỏ suy nghĩ của họ về các Nguyên tắc này



Lời khuyên: Nếu nhóm bắt đầu nói về sự kỳ thị, cảm giác tội lỗi, khó khăn trong việc đối phó, kháng cự việc điều trị, hãy chuyển sự chú ý của cả nhóm sang Nguyên tắc Hỗ trợ.

## Bước

1. Sử dụng một chiến lược để định hướng người đó đến Biểu đồ Nguyên tắc Hỗ trợ trên tường.  
**Ex** Định hướng: “Hãy đọc các Nguyên tắc Hỗ trợ và tìm ra điều gì đó mà chúng ta có thể phấn đấu khi mọi thứ trở nên khó khăn.”  
**Ex** Hỗ trợ: “Rất nhiều người trong chúng ta gặp khó khăn với vấn đề cụ thể đó.”
2. Hỏi người đó xem Nguyên tắc nào có thể áp dụng cho tình huống của họ.  
**Ex** “Nguyên tắc nào có thể hướng dẫn quý vị trong tình huống này?”
3. Hỏi các thành viên trong nhóm điều gì đã áp dụng hoặc giúp đỡ cho họ khi ở trong tình huống tương tự.  
**Ex** “Điều gì đã áp dụng hoặc giúp đỡ quý vị trong tình huống tương tự?”
4. Cho cả nhóm thảo luận về các Nguyên tắc.  
**Ex** “Chúng ta hãy thảo luận về điều này trong một phút nhé?”



Lời khuyên: Nếu nhóm bắt đầu đặt tên cho các Nguyên tắc và không thảo luận về chúng, hãy hỏi: “Chúng ta làm điều đó như thế nào?” về một trong các Nguyên tắc được đề cập. Hãy nhớ dẫn dắt một cuộc thảo luận.

## Các Quy định Chính

- Không bao giờ chọn Nguyên tắc cho người khác
- Không bao giờ thuyết trình hoặc giảng dạy cho nhóm về các Nguyên tắc
- Gọi một người ít nói trong nhóm (đây là lần duy nhất bạn có thể làm điều này); mọi người đều có điều để nói về những mục tiêu cao hơn này
- Không quay trở lại vấn đề và tóm tắt cuộc thảo luận

## Nguyên tắc Hỗ trợ

Nguyên tắc Hỗ trợ thể hiện những điều chúng ta đang phấn đấu khi chúng ta gặp khó khăn trong việc chấp nhận căn bệnh tâm thần. Đây là hệ thống niềm tin của chúng ta về những chân lý phổ quát, cần thiết. Hệ thống này hướng dẫn và giúp chúng ta mạnh mẽ đương đầu với thử thách đặc biệt này của cuộc sống.

1. Chúng ta sẽ nhìn nhận con người trước tiên chứ không phải căn bệnh.
2. Chúng ta hiểu rằng bệnh tâm thần là căn bệnh có thể có các yếu tố khởi phát từ môi trường.
3. Chúng ta hiểu rằng bệnh tâm thần có thể là do các sự kiện đau buồn gây ra.
4. Chúng ta đặt mục tiêu xây dựng các kỹ năng đối phó tốt hơn.
5. Việc chia sẻ trải nghiệm khiến chúng ta mạnh mẽ hơn.
6. Chúng ta phản đối sự kỳ thị và không dung thứ cho hành vi phân biệt đối xử.
7. Chúng ta sẽ không cho rằng nỗi đau của chúng ta lớn hơn nỗi đau của người khác.
8. Chúng ta tha thứ cho bản thân và từ chối cảm giác tội lỗi.
9. Chúng ta coi sự hài hước là liều thuốc bổ.
10. Chúng ta chấp nhận rằng chúng ta không thể giải quyết tất cả các vấn đề.
11. Chúng ta mong đợi một tương lai do bản thân mình tạo ra.
12. Chúng ta sẽ không bao giờ từ bỏ hy vọng.



# Các Chiến lược HỖ TRỢ CHÚNG TA: Các Giai đoạn Cảm xúc

## Định hướng

**Ex** “Bây giờ hãy dành một phút để xem Biểu đồ Các Giai đoạn Cảm xúc.”

**Ex** “Có vẻ như Biểu đồ Các Giai đoạn Cảm xúc sẽ giúp ích ở đây.”



Lời khuyên: Chỉ nên sử dụng chiến lược Định hướng với Các Giai đoạn Cảm xúc. Hãy thẳng thắn.





# Hướng dẫn Dành cho Người điều hành 4: Các Giai đoạn của Quá trình Phục hồi Cảm xúc

## Sử dụng Các Giai đoạn Cảm xúc Khi:

- Một thành viên nhóm có những cảm xúc mãnh liệt như bối rối, tức giận, đau buồn, v.v.

## Tại sao Các Giai đoạn Cảm xúc lại Quan trọng:

- Để bình thường hóa những cảm giác cực kỳ căng thẳng hoặc đau đớn để giúp người đó xác định họ cần điều gì và làm thế nào để có được nó

### Bước

- Sử dụng chiến lược định hướng để hướng người đó đến Biểu đồ Các Giai đoạn Cảm xúc trên tường.

**Ex** “Hãy dành một chút thời gian để xem Biểu đồ Các Giai đoạn Cảm xúc.”

- Mô tả biểu đồ.

**Ex** “Biểu đồ này mô tả một loạt các phản ứng cảm xúc đối với sự kiện đau buồn dẫn đến căn bệnh tâm thần, những cảm xúc này hoàn toàn bình thường và có thể đoán trước được. Vì các trải nghiệm của chúng ta có thể mang tính chu kỳ nên chúng ta có thể dao động giữa các giai đoạn khi mọi việc thay đổi.”

- Yêu cầu người đó xác định họ đang ở giai đoạn nào trên biểu đồ và nói ngắn gọn về điều đó.

**Ex** “Quý vị cho rằng mình đang ở giai đoạn nào trên biểu đồ?”

- Hỏi các thành viên trong nhóm về nhu cầu của họ.

**Ex** “Việc quý vị đang ở giai đoạn nào trên biểu đồ có thể giúp xác định những gì quý vị cần. Ai có thể cho tôi biết quý vị đã cần những điều gì khi ở trong cùng giai đoạn này không?”

- Hỏi thành viên nhóm về các nhu cầu của họ.

**Ex** “Nhóm có thể giúp gì cho quý vị ngay bây giờ?”

- Hỏi yêu cầu cả nhóm đưa ra các nguồn lực cụ thể, thiết thực sẽ giúp ích cho người đó ngay lập tức trong việc đáp ứng những nhu cầu của họ.

**Ex** “Chúng ta biết những điều gì sẽ giúp \_\_\_\_ đáp ứng nhu cầu này?”

### Các Quy định Chính

- Đừng bao giờ nói cho một người biết họ đang ở giai đoạn nào trên biểu đồ; hãy để họ tự xác định
- Chỉ đôi khi dùng tài liệu này
- Luôn hướng cả nhóm chú ý đến những nhu cầu của người ở trong giai đoạn đó

# Các Giai đoạn của Quá trình Phục hồi Cảm xúc

NAMI sẵn sàng hỗ trợ quý vị trong mọi giai đoạn.

## I. Đối phó với Các Sự kiện Thảm khốc

Phủ nhận Khủng hoảng/Hỗn loạn/Cú sốc; “Bình thường hóa” sự Tuyệt vọng; Thờ ơ

### Các Nhu cầu:

Hỗ trợ  
Sự an ủi  
Đồng cảm với hoàn cảnh hiện tại  
Trợ giúp tìm các nguồn hỗ trợ  
Kiểm soát Khủng hoảng  
Sự trấn an  
Đồng cảm với nỗi đau  
Cho phép cảm thấy tê liệt  
Hy vọng

## II. Học cách Đối phó

Công nhận Sự Giận dữ/Tội lỗi/Phẫn nộ  
Thương tiếc

### Các Nhu cầu:

Cho phép và bộc lộ cảm xúc  
Giáo dục  
Tự chăm sóc Tạo mạng lưới mối quan hệ  
Đào tạo kỹ năng  
Buông bỏ  
Tìm hiểu về hệ thống  
Hy vọng

## III. Chuyển sang Ủng hộ

Hiểu  
Chấp nhận  
Vận động/Hành động

### Các Nhu cầu:

Lấy lại cân bằng trong cuộc sống  
Phản hồi từ hệ thống  
Tìm kiếm ý nghĩa  
Cảm giác trao quyền  
Chủ nghĩa tích cực  
Hy vọng

# Các Chiến lược HỖ TRỢ CHÚNG TA: Các Chủ đề Khó

## Định hướng

- Ex** “Hãy nói về điều này. Đây là điều thực sự khó khăn.”
- Ex** “Chúng ta đừng né tránh điều này. Đây thực sự là một vấn đề khó giải quyết.” “Đừng lãng tránh chủ đề thực sự khó khăn này.”



Lời khuyên: Chỉ nên sử dụng chiến lược định hướng với Quy trình Chủ đề Khó. Ở đây, người điều hành một lần nữa phải thực hiện sự chuyển hướng và chịu trách nhiệm về quá trình tiếp theo.







# Hướng dẫn Dành cho Người điều hành 5: Các Chủ đề Khó

## Sử dụng Quy trình Chủ đề Khó Khi:

- Có một thành viên trong nhóm đề cập đến một sự kiện đau buồn, chẳng hạn như hành vi tự tử, bạo lực, bắt giữ, giam giữ, bị ép buộc cam kết, sự mất mát đầy đau thương

## Tại sao Quy trình Chủ đề Khó lại Quan trọng:

- Cho phép người điều hành giải quyết các sự kiện đau buồn

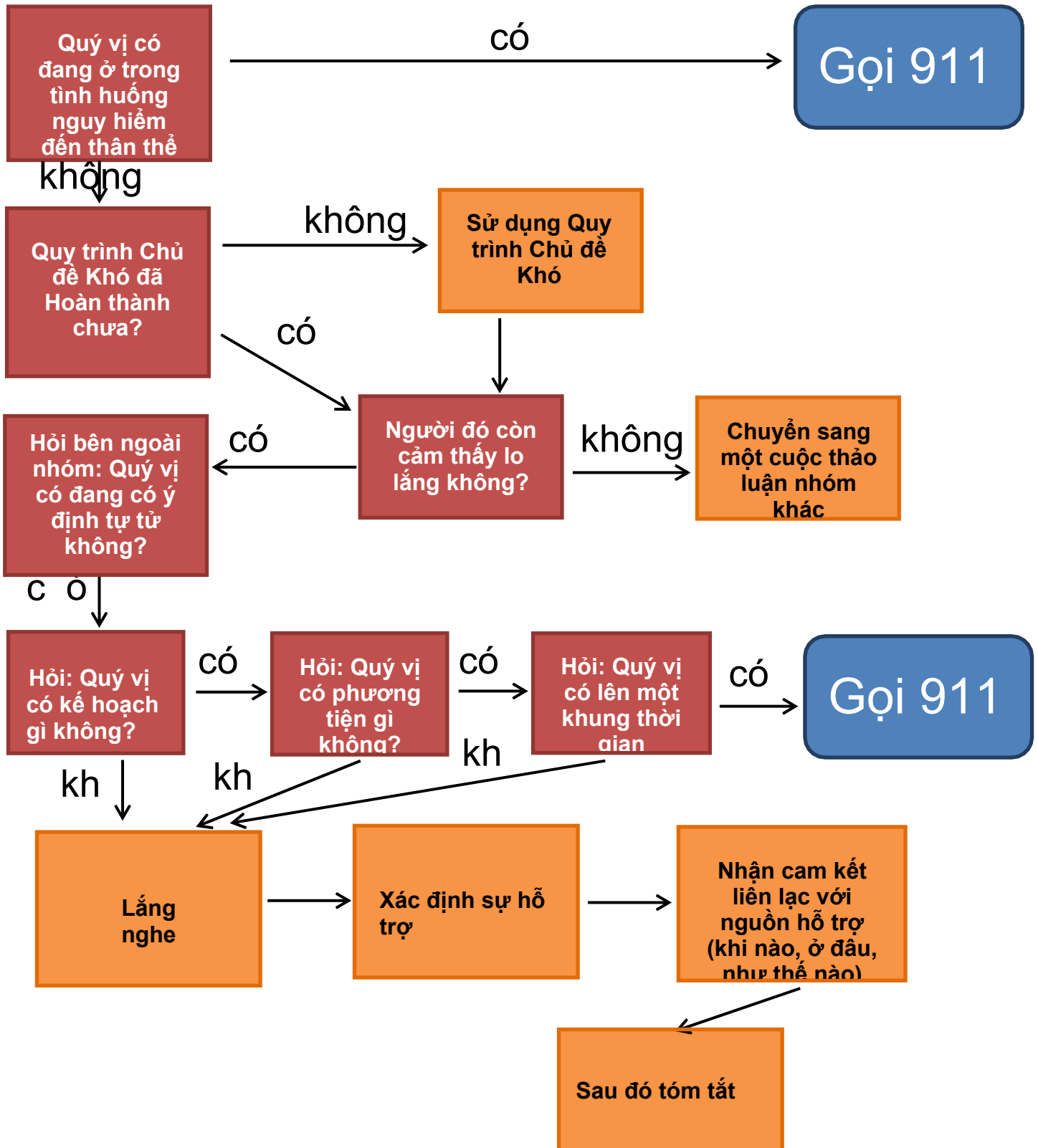
## Bước

1. Để đến với Quy trình Chủ đề khó, hãy định hướng bằng sự đồng cảm.  
“Hãy nói về điều này. Đây thực sự là một chủ đề khó.”
2. Kể về trải nghiệm bản thân với Chủ đề Khó.  
“Tôi từng có trải nghiệm tương tự đối với...”
3. Tập trung sự chú ý của cả nhóm vào chủ đề bằng cách yêu cầu các thành viên giơ tay (hãy chắc chắn rằng quý vị cũng giơ tay) và sau đó giải quyết tình huống bằng cách bắt đầu một cuộc thảo luận.  
“Có bao nhiêu người ở đây đã trải qua hoặc có cảm xúc tương tự? **[Tạm dừng để mọi người giơ tay.]** Hãy nói về điều này. **[Tạm dừng để mọi người đặt câu hỏi và thảo luận.]**”
4. Hỏi người đang đối phó với khủng hoảng xem nhu cầu cụ thể của họ lúc này là gì.  
“Quý vị nghĩ quý vị cần điều gì ngay bây giờ?”
5. Hãy xem cả nhóm có thể làm điều gì để giúp đỡ theo cách thiết thực và mang tính xây dựng. “Chúng ta có thể làm gì để giúp \_\_\_\_\_ đáp ứng nhu cầu này?”
6. Đi đến Biểu đồ Nguyên tắc Hỗ trợ và hỏi cả nhóm họ thấy Nguyên tắc nào có ích nhất để giúp họ vượt qua thời điểm khó khăn của chính mình.  
“Tôi xin hỏi cả nhóm: Quý vị có thể cho tôi biết quý vị thấy Nguyên tắc nào có ích nhất để giúp quý vị vượt qua thời điểm khó khăn của chính mình.?”
7. Hãy hỏi người đang đối phó với sự kiện đau buồn, Nguyên tắc Hỗ trợ nào có thể giúp họ? “Quý vị có thể cho chúng tôi biết Nguyên tắc nào có thể giúp quý vị ngay bây giờ không?”
8. Cuối cùng, nhấn mạnh tầm quan trọng của sự mạnh mẽ và kết thúc chủ đề với một thông điệp tích cực.  
“Các Nguyên tắc Hỗ trợ giúp chúng ta tập trung vào hy vọng ở thời điểm khó khăn. Chúng tôi ghi nhận lòng dũng cảm và quyết tâm của từng thành viên trong nhóm để vượt qua những biến cố đau thương như thế này.”

## Quy định Chính

- Không bao giờ né tránh một sự kiện đau buồn xuất hiện trong một nhóm hỗ trợ

## Sơ đồ Ứng phó Sự cố Khẩn cấp



# Các chiến lược HỖ TRỢ CHÚNG TA: Trí tuệ Tập thể

## Khẳng

**định:** “Quý vị nói đúng. Đôi khi hệ thống không hiệu quả. Hãy xem cả nhóm có thể cho chúng ta biết gì về chủ đề mang tính xây dựng và thiết thực này.”

**Ex**

“Quý vị nói đúng. Đôi khi hệ thống không hiệu quả. Hãy xem cả nhóm có thể cho chúng ta biết gì về chủ đề mang tính xây dựng và thiết thực này.”

## Định hướng

**Ex**

“Hãy nhờ cả nhóm giúp chúng ta. Có ai có phản hồi nào mang tính thiết thực và có ích trong tình huống này không?”

**Ex**

“Đến lúc sử dụng Trí tuệ Tập thể rồi!”

**Ex**

“Ồ, tôi đang nghe thấy rất nhiều lời phàn nàn. Hãy cùng nhau xem tất cả chúng ta biết những gì điều này, việc đó sẽ mang tính xây dựng.”



Lời khuyên: Hai chiến lược này, khẳng định và định hướng, có hiệu quả cao để dẫn dắt nhóm, nhưng dĩ nhiên bạn có thể sử dụng những chiến lược khác mà bạn muốn.



# Hướng dẫn Dành cho Người điều hành 6: Trí tuệ Tập thể

## Sử dụng Trí tuệ Tập thể Khi:

- Cả nhóm hoặc một thành viên có một vấn đề hoặc vấn đề chung mà nhóm có thể đưa ra các đề xuất hoặc hành động thiết thực
- Mọi người bắt đầu phàn nàn về những vấn đề của họ (“không có cách giải quyết, chẳng thể làm gì...”)
- Trải nghiệm đã qua của những người trong nhóm có thể hỗ trợ thành viên khác

## Vì sao Trí tuệ Tập thể lại Quan trọng

- Đề khai thác kinh nghiệm sống và kiến thức thu nhận được của cả nhóm



Lời khuyên: Không sử dụng Trí tuệ Tập thể cho các vấn đề liên quan đến bệnh tật mà một người gần như không thể hoặc không kiểm soát được.

## Bước

1. Hướng dẫn cá nhân hoặc nhóm làm rõ và tập trung vào một vấn đề trước khi thảo luận các phương án (nếu cần có thể đặt câu hỏi để làm rõ vấn đề).
  - Ex** Nếu là một cá nhân: Nói: “Quý vị có thể nói thêm về vấn đề hiện tại trước khi chúng ta chuyển sang giải pháp không?”
  - Ex** Nếu là cả nhóm: Nói: “Hãy làm rõ vấn đề hiện tại trước khi chúng ta chuyển sang giải pháp.”
2. Trình bày lại vấn đề để đảm bảo vấn đề được nêu ra chính xác.
  - Ex** “Có vẻ như quý vị đang yêu cầu nhóm **[nhắc lại vấn đề]**.”
3. Khi vấn đề đã rõ ràng, hãy yêu cầu cả nhóm giúp đưa ra các thông tin mang tính xây dựng, thiết thực và có ích để giải quyết thách thức.
  - “Chúng ta biết gì về chủ đề mang tính xây dựng và có ích này?”
4. Sau khi nhóm chia sẻ trải nghiệm của họ, hãy hỏi cá nhân đó xem hiện tại họ có cần trợ giúp hoặc nguồn hỗ trợ cụ thể nào không.
  - “Chúng ta đã nghe các ý kiến của cả nhóm, quý vị có còn cần thông tin nào về cách tiếp cận sự trợ giúp hoặc một nguồn hỗ trợ cụ thể không?”
5. Hỏi cả nhóm xem họ biết gì về việc tiếp cận sự trợ giúp hoặc nguồn hỗ trợ đó. “Chúng ta biết được điều gì có thể giúp\_\_\_\_\_đáp ứng nhu cầu này?”
  - Ex** “Chúng ta biết được điều gì có thể giúp\_\_\_\_\_đáp ứng nhu cầu này?”

## Quy định Chính

- Nếu các thành viên trong nhóm bắt đầu phàn nàn, hãy nhắc họ đưa ra trí tuệ tập thể mang tính xây dựng và giúp ích



# Hướng dẫn Dành cho Người điều hành 7: Giải quyết Vấn đề

## Sử dụng Giải quyết Vấn đề Khi:

- Một thành viên tiếp tục nêu ra cùng một vấn đề cho nhóm (họ bị mắc kẹt)
- Một thành viên tiếp tục nêu ra nhiều vấn đề cho nhóm và không thể tập trung hoặc chia nhỏ chúng thành các vấn đề có thể giải quyết được
- Khi các vấn đề chồng chất mà một cá nhân không thể kiểm soát được

## Tại sao Giải quyết Vấn đề lại Quan trọng:

- Để giải quyết một vấn đề mà ai đó cảm thấy họ không còn phương án nào để giải quyết



Lời khuyên: Không sử dụng chiến lược Giải quyết Vấn đề đối với các vấn đề liên quan đến bệnh tật mà một người gần như không thể hoặc không kiểm soát được, chẳng hạn như tác dụng phụ của thuốc hoặc không đáp ứng với điều trị.


## Bước

1. Chuẩn bị sẵn một bảng lật và bút dạ màu đen và đỏ.
2. Xin phép thành viên cho sử dụng Quy trình Giải quyết Vấn đề.
  - a. “\_\_\_\_\_, quý vị có phiền không nếu chúng tôi tập trung vào vấn đề của quý vị bằng cách sử dụng quy trình giải quyết vấn đề có cấu trúc?”
3. Yêu cầu người đó nêu vấn đề mà họ đang đối mặt. Chuẩn bị sẵn viện lắng nghe một số vấn đề khác nhau. Viết riêng từng phần của vấn đề dưới dạng danh sách trên giá vẽ.
4. Yêu cầu người đó chọn một mục cấp bách nhất trong danh sách. Đảm bảo rằng mục đó chỉ bao gồm một vấn đề duy nhất.
5. Diễn giải vấn đề dưới dạng một tuyên bố vấn đề và viết lên giá vẽ bằng bút dạ màu đen. Gợi ý một tuyên bố vấn đề nhưng đảm bảo rằng người đó đồng ý. (ví dụ: “Tôi có thể...như thế nào” hoặc “Có thể làm những gì để tôi có thể...”)
6. Hỏi người đó về tất cả các chi tiết cụ thể liên quan đến vấn đề. Bắt đầu với câu hỏi của phóng viên (ai, cái gì, khi nào, ở đâu, như thế nào). Bạn và cả nhóm sẽ cần biết mọi thứ về vấn đề mà người đó sẵn sàng chia sẻ.
7. Hỏi xem cả nhóm có câu hỏi gì về hoàn cảnh xung quanh vấn đề không.
  - a. Nói với cả nhóm: “Tại thời điểm này, chúng ta chỉ đang cố gắng hiểu vấn đề. Chúng ta sẽ chuyển sang phần tìm giải pháp sau.”

NEXT PAGE



8. Hỏi người đó về những trải nghiệm trong quá khứ của họ. Người đó đã thử những giải pháp nào trong quá khứ? Liệt kê những điều này trên một tờ giấy mới. Sau khi tất cả đã được liệt kê, yêu cầu người đó xác định giải pháp nào không hiệu quả và dùng bút dạ gạch bỏ chúng. Để lại bất kỳ giải pháp đã có phần hiệu quả trong danh sách.
  - a. Nói với cả nhóm: “Cách tồi tệ nhất để xử lý một vấn đề là tiếp tục làm những gì không hiệu quả.”
9. Hỏi các thành viên trong nhóm đề xuất các lựa chọn mới cụ thể. Đây là một hoạt động động não và không cần thảo luận về các lựa chọn được đưa ra. Tất cả đều được chấp nhận trong quá trình này. Hãy cùng nhau động não để đưa nhiều lựa chọn. Liệt kê chúng trên một trang khác của giá vẽ. Yêu cầu các thành viên trong nhóm đưa ra các lựa chọn càng cụ thể càng tốt.
10. Yêu cầu thành viên đó chọn một lựa chọn đầu tiên. Gạch chân lựa chọn này bằng bút dạ màu đỏ.
11. Hỏi người đó: "Nếu cách này không hiệu quả thì sao?" Khi đó, thành viên đó sẽ đưa ra lựa chọn thứ hai từ danh sách các lựa chọn để làm phương án dự phòng. Đánh dấu sao lựa chọn này trong danh sách. Đưa toàn bộ danh sách các lựa chọn cho thành viên đó mang về nhà.

 Lời khuyên: Hãy kiểm soát cuộc thảo luận, ví dụ: “Được rồi, bây giờ, tôi muốn hỏi cả nhóm\_\_\_\_\_.” và “Được rồi\_\_\_\_\_, đến lúc tôi cần hỏi cả nhóm điều này.”

### **Các Quy định Chính**

- Luôn nhận được sự cho phép của thành viên đó trước
- Chiến lược Giải quyết Vấn đề đòi hỏi một phong cách lãnh đạo rõ ràng, trực tiếp xuyên suốt