



CÁC BIỆN PHÁP HỖ TRỢ CHO NHÂN VIÊN CHĂM SÓC SỨC KHỎE TINH THẦN TRONG GIAI ĐOẠN CÁCH BIỆT CỘNG ĐỒNG MÙA DỊCH

Cách biệt xã hội là sự gia tăng một cách có chủ đích không gian vật lý giữa mọi người để ngăn chặn hoặc làm chậm sự lây lan của một căn bệnh truyền nhiễm. Đôi lúc, chiến lược này được các chuyên gia y tế công cộng khuyến nghị áp dụng trong các đại dịch. Đối với nhân viên chăm sóc sức khỏe tinh thần, những thách thức đi kèm với chiến lược cách biệt xã hội có thể đặt ra những rào cản đáng kể trong công việc hàng ngày. Một số cơ quan và tổ chức có thể phải đương đầu với nhiều khó khăn để tiếp tục cung cấp các dịch vụ quan trọng cho khách hàng, đồng thời vẫn phải đảm bảo sức khỏe của nhân viên.

Cách biệt xã hội cho nhân viên chăm sóc sức khỏe tinh thần - Những thách thức chung

- Cảm giác tuyệt vọng, chán chường hoặc cảm thấy quá tải vì không thể phục vụ những người mà họ được giao nhiệm vụ giúp đỡ.
- Các chuyên viên chăm sóc sức khỏe tinh thần và nhóm nhân viên hỗ trợ thường phải phục vụ các nhóm yếu thế và/hoặc những nhóm người từng bị thiệt thòi, những người này thường là nhóm dễ bị tổn thương hơn trong thời gian xảy ra đại dịch. Việc không thể cung cấp các dịch vụ quan trọng cho các nhóm này có thể gây ra cảm giác tuyệt vọng, bất ổn và thiếu kiểm soát.
- Nhóm chuyên gia sức khỏe tinh thần thường phục vụ mọi người; tuy nhiên, chính công cụ được sử dụng để kiểm soát sự lây lan của đại dịch - cách biệt xã hội lại làm tăng ở họ cảm giác cô đơn, vốn có liên quan đến trầm cảm.
- Cảm giác lo âu, phiền muộn hoặc sợ hãi cho bản thân, gia đình, bạn bè và khách hàng là những phản ứng phổ biến trong thời điểm mọi thứ đều không có gì chắc chắn. Khi mà người ta còn không biết được mọi chuyện sẽ vẫn tiếp diễn hay được kiểm soát thì các phản ứng trước sang chấn như rối loạn cảm xúc, cảnh giác cao độ và thay đổi tâm trạng có thể (tái) xuất hiện.

Tuy nhiên, chúng ta vẫn có những chiến lược dành riêng cho đội ngũ nhân viên trong lĩnh vực này để giúp họ giải tỏa căng thẳng. Trong thời gian thực hiện cách biệt xã hội, việc tái thiết lập và duy trì sự cân bằng và kết nối trong bối cảnh mới là điều cực kỳ quan trọng. Khi đối mặt với những thách thức - đặc biệt là những thách thức liên quan đến đại dịch, chẳng hạn như căng thẳng, bệnh tật hoặc sang chấn - thì sự cân bằng có thể giúp ta lấy lại được cảm giác kiểm soát và sự kết nối, từ đó có thể chống lại cảm giác cô đơn.

Hỗ trợ sức khỏe, sự cân bằng và kết nối

- **Tự trắc ẩn (tự yêu thương bản thân):** Theo Kristin Neff – nhà nghiên cứu về lòng tự trắc ẩn, “Tự trắc ẩn là hành động tương tự với chính mình như với người khác khi bản thân gặp khó khăn, thất bại hoặc nhận thấy điều gì đó mà bạn không thích về bản thân. Thay vì chỉ phớt lờ nỗi đau của bạn, hãy dừng lại để tự nói với bản thân mình, ‘Giờ đây, mọi việc thực khó khăn’”. Sau đây là một số cách để tự thực hành lòng tự trắc ẩn và tự chăm sóc bản thân.
 - Hãy nhẹ nhàng với bản thân thay vì phê phán chính mình và đạo đức công việc trong những tình huống mà bạn vốn không có khả năng hoặc rất ít sự kiểm soát.
 - Hiểu được ai cũng có lúc dễ bị tổn thương và sự không hoàn hảo là một phần của nhân loại - nó đoàn kết chúng ta, và kết nối ta với nghề chăm sóc sức khỏe tinh thần cho mọi người.
 - Thừa nhận những thách thức rất thực tế trong công việc của bạn với khách hàng và không phóng đại hoặc kìm nén những cảm xúc này. Kìm nén cảm xúc hoặc tự vui mình vào công việc và ứng phó với khủng hoảng khiến ta không còn đủ “chỗ” cho lòng tự trắc ẩn.

- **Hình thành thói quen và các hoạt động thường ngày:** Cách biệt xã hội có thể phá vỡ thói quen và các công việc thường lệ của chúng ta. Điều này có thể tác động đến sức khỏe tinh thần, xã hội và thể chất của mỗi người. Chủ động thiết lập những thói quen và các hoạt động thường ngày nhằm hỗ trợ đáp ứng các nhu cầu và phù hợp với các giá trị của chính mình là một cách để tăng cường sức bật tinh thần ở mỗi người.
- **Ra ngoài:** Lên lịch và đặt báo thức để nhắc nhở bản thân bước ra khỏi nhà. Cơ thể bạn sản xuất Vitamin D khi tiếp xúc với ánh sáng mặt trời và việc tiếp xúc với ánh nắng được chứng minh là giúp cải thiện tâm trạng.
- **Thành lập các nhóm nhỏ:** Gặp gỡ hàng xóm xung quanh hoặc lên lịch các nhóm làm việc nhỏ với các đồng nghiệp ở văn phòng.
- **Nuôi dưỡng đời sống tâm linh:** Tâm linh mang đến sự kết nối và là một phần quan trọng trong cuộc sống mỗi người. Nhiều môi trường y tế công cộng đã công nhận và xem đây là một công cụ quan trọng giúp tăng cường sức khỏe cá nhân và cộng đồng.
- **Lên lịch các cuộc họp qua ứng dụng video:** Sử dụng các công cụ trực tuyến có khả năng tổ chức hội họp từ xa qua video, như Zoom hoặc Skype. Các công cụ trực tuyến khác, chẳng hạn như Microsoft Teams, cũng cho phép tương tác trao đổi và nhắn tin. Ngoài ra, ta vẫn nên dành thời gian riêng để tương tác, trò chuyện trực tiếp với gia đình, bạn bè và đồng nghiệp nếu có thể.
- **Tự chăm sóc bản thân:** Nghe nhạc, trò chuyện với bạn bè và không nên liên tục theo dõi hay cập nhật tin tức.
- **Tập thể dục:** Tập thể dục theo khả năng. Chăm lo tốt sức khỏe thể chất là một phần lớn trong hoạt động chăm sóc sức khỏe tinh thần.

Hỗ trợ cho đội ngũ nhân viên chăm sóc sức khỏe tinh thần – Những điều cần cân nhắc cho giám sát viên

- **Công nhận và khẳng định:** Cách mọi người trải qua đại dịch đều phản ánh vai trò và bản sắc của họ. Như vậy, sẽ có những gánh nặng không công bằng đặt lên các nhân viên đang chăm sóc cho mọi người và bản thân họ cũng dễ bị tổn thương trước những thay đổi xuất phát từ tác động kinh tế do đại dịch. Việc thừa nhận, khẳng định và hỗ trợ nhân viên và chủ động đối phó với thách thức tại thời điểm xảy ra đại dịch là rất quan trọng.
- **Thể hiện sự thấu cảm:** Thấu cảm giúp chúng ta xây dựng các kết nối xã hội và hỗ trợ điều tiết cảm xúc, và tạo động lực cho chúng ta giúp đỡ người khác. Ở một tổ chức với những cá nhân biết thấu cảm, việc giao tiếp giữa các nhân viên với nhau và với các đối tác khác an trong cộng đồng sẽ thuận lợi và hiệu quả hơn, tổ chức cũng sẽ cam kết hơn với sứ mệnh tổ chức trong việc phục vụ khách hàng và hỗ trợ nhân viên của mình vượt qua giai đoạn khó lường này.
- **Công nhận những thách thức đặc thù trong nghề nghiệp:** Tạo ra tiếng nói chung và cơ hội để cùng nhau phá vỡ sự cô lập và hỗ trợ nhân viên trong những trải nghiệm sống của chính họ.
- **Tạo cơ hội cho việc thể hiện cảm xúc - Đặc biệt là những cảm xúc khó chịu:** Hãy để nhân viên biết rằng họ không phải là những người duy nhất cảm thấy khó chịu trong thời điểm khó khăn này và cùng nhau ngồi lại để xử lý những thách thức nằm trong khả năng của mình.
- **Khuyến khích các cộng đồng trực tuyến:** Tạo một không gian trực tuyến vui tươi để phá vỡ sự cô lập xã hội. Hãy luôn đảm bảo có sẵn công nghệ và các trang thiết bị để nhân viên cảm thấy luôn được hỗ trợ lẫn nhau.
- **Duy trì giao tiếp rõ ràng và thường xuyên:** Nếu bạn không biết câu trả lời cho câu hỏi, hãy thừa nhận là mình không biết và cam kết tìm câu trả lời. Thành thật trong những thời điểm thách thức như thế này là rất quan trọng, từ đó ta mới có thể xây dựng niềm tin cho nhau và tôn vinh sự minh bạch.
- **Nhân rộng mô hình tự chăm sóc bản thân:** Hỗ trợ sức khỏe hành vi bằng cách khuyến khích và mô hình hóa việc chăm sóc bản thân và chăm sóc cộng đồng. Tự chăm sóc là cho cá nhân chăm sóc cho nhu cầu của riêng họ, chăm sóc cộng đồng là tập trung hơn vào tập thể. Chăm sóc cộng đồng là mọi người cùng chăm sóc lẫn nhau, từ nhu cầu thể chất cơ bản đến tâm lý và tâm linh. Điều này có thể được thực hiện trực tuyến hoặc trực tiếp.
- **Kiểm tra tin nhắn trao đổi thường xuyên:** Luôn chú ý rằng tin nhắn, thông tin trao đổi có thể bị thất lạc trong các tổ chức lớn. Dành thời gian để kiểm tra và đảm bảo rằng thông tin được truyền đi cho tất cả mọi người trong nhóm của bạn, góp phần củng cố sự rõ ràng minh bạch.
- **Khuyến khích các hành vi hướng vào hiện tại:** Hãy luôn nhắc nhở mọi người trong nhóm của bạn về những gì họ có thể kiểm soát, điều chỉnh những lời nói và cân nhắc những lựa chọn mới. Trong thời điểm mọi thứ đều không chắc chắn, điều quan trọng là bạn phải cảm thấy mình “được trao quyền” kiểm soát những điều bạn có thể. Tạo ra nhiều lựa chọn hơn trong các dự án và sản phẩm của tổ chức.
- **Thể hiện lòng biết ơn:** Nhớ để cảm ơn mọi người tại thời điểm mà cách biệt xã hội đã phá vỡ dòng chảy công việc thường lệ có thể là một thách thức. Cố gắng tạo nhiều cơ hội hơn để lan tỏa lòng biết ơn bằng cách thường xuyên công nhận và khẳng định tầm quan trọng của công việc mà nhân viên đang làm.

