

# TRỞ NGẠI TÂM LÝ TRONG GIAO TIẾP CỦA SINH VIÊN NĂM THỨ 3 NGÀNH BÁC SỸ ĐA KHOA TRONG QUÁ TRÌNH THỰC TẬP LÂM SÀNG

Nguyễn Thị Thu Thủy✉, Đặng Thuỳ Dương

Trường Đại học Y Hà Nội

*Trở ngại tâm lý trong giao tiếp là một trong những rào cản ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả giao tiếp của sinh viên y trong các mối quan hệ cũng như kết quả học tập tại cơ sở y tế. Nghiên cứu mô tả cắt ngang trên 433 sinh viên năm thứ 3 ngành bác sỹ Đa khoa, Trường Đại học Y Hà Nội. Nghiên cứu sử dụng bộ câu hỏi sinh viên tự điền nhằm mô tả một số trở ngại tâm lý trong giao tiếp của các em khi đi thực tập lâm sàng. Kết quả cho thấy đa số sinh viên đều gặp trở ngại này trong tuần đầu tiên đi lâm sàng với các mức độ khác nhau. Có tới 56,3% thường xuyên lúng túng, không giải thích được khi bệnh nhân hỏi; 39,1% rụt rè, không tự tin trao đổi với bác sỹ, điều dưỡng, thầy cô; 15 % bất đồng ý kiến với bạn trong học tập. Từ tuần thứ 2 trở đi, các trở ngại tâm lý đã giảm nhưng vẫn là rào cản giao tiếp với không ít sinh viên. Đề xuất giải pháp khắc phục những trở ngại này giúp nâng cao hiệu quả giao tiếp và học tập lâm sàng cho sinh viên là hết sức cần thiết.*

**Từ khóa:** Trở ngại tâm lý, giao tiếp, sinh viên y, thực hành lâm sàng

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Giao tiếp có vai trò hết sức quan trọng đối với những ngành nghề mà đối tượng tác động trực tiếp là con người, đặc biệt là nghề y. Nhờ có giao tiếp mà người thầy thuốc thu thập được các thông tin về bệnh tật, thực hiện quá trình thăm khám và chăm sóc, điều trị có hiệu quả.<sup>1-4</sup> Tuy nhiên trên thực tế, giao tiếp ứng xử giữa nhân viên y tế với người bệnh, với gia đình của họ đâu đó cũng còn nhiều vấn đề gây ra những xung đột, hiểu nhầm và ảnh hưởng không nhỏ đến các mối quan hệ cũng như hiệu quả chăm sóc, điều trị. Nhiều nhân viên y tế cũng thừa nhận rằng giao tiếp kém là một trong những vấn đề phổ biến trong thực hành y khoa.<sup>5</sup> Giao tiếp kém không chỉ dẫn đến rủi ro, sự cố y khoa mà còn là 1 trong những nguyên nhân hàng đầu gây tử vong nhưng có thể phòng ngừa được tại

Bệnh viện.<sup>5,6</sup> Đối với sinh viên, nghiên cứu của tác giả Đào Văn Long chỉ ra phần lớn sinh viên y mới ra trường còn yếu về giao tiếp.<sup>7</sup>

Ngay từ năm thứ 3, sinh viên hệ bác sỹ nói chung và ngành bác sỹ Đa khoa nói riêng, Trường Đại học Y Hà Nội bắt đầu đi thực tập lâm sàng tại Bệnh viện. Giao tiếp tốt với người bệnh, với nhân viên y tế, với sinh viên khác sẽ giúp các em thiết lập được các mối quan hệ, nhờ đó mà quá trình khai thác thông tin, thăm khám bệnh nhân cũng như thực hiện các nhiệm vụ học tập thuận lợi hơn. Mặc dù trước khi đi lâm sàng, sinh viên được trang bị các kiến thức cần thiết về kỹ năng giao tiếp, nhưng khi áp dụng vào thực tế đã gặp phải rất nhiều khó khăn, đặc biệt là về mặt tâm lý khiến quá trình giao tiếp không đạt được hiệu quả cao.<sup>8</sup> Nhiều em thiếu tự tin khi giao tiếp, e ngại khi tiếp xúc với người bệnh, lúng túng khi thăm khám, không linh hoạt và nhạy bén khi giải quyết các tình huống xảy ra trong quá trình giao tiếp. Điều này có thể khiến người bệnh từ chối hợp tác, không cho hỏi bệnh, thăm khám. Mặt khác, giao tiếp kém

Tác giả liên hệ: Nguyễn Thị Thu Thủy,

Trường Đại học Y Hà Nội

Email: ngththuy1974@yahoo.com.vn

Ngày nhận: 20/05/2020

Ngày được chấp nhận: 05/08/2020

với nhân viên y tế, với các sinh viên khác cũng làm cho quá trình thực tập lâm sàng của các em gặp nhiều trở ngại và kết quả học tập không đạt như mong muốn. Nghiên cứu về khó khăn trong giao tiếp của sinh viên trường Y Trabzon ở tại các phòng khám cho thấy: sinh viên gặp phải những vấn đề trong giao tiếp với các điều dưỡng (68%), với bệnh nhân (66%), với người hướng dẫn, trợ giúp học tập (59%) và với bác sĩ (44%). Ngoài ra, 27% sinh viên cho biết sự tự tin của mình giảm đi do các khó khăn trong giao tiếp và 20% nói rằng những vấn đề như vậy khiến các em khó thích nghi với việc học lâm sàng.<sup>9</sup> Khảo sát tại Đại học Chicago cho thấy hơn 80% sinh viên đã trải qua các tình huống trong thực hành lâm sàng như: khó khăn khi giao tiếp với bệnh nhân và gia đình của họ, với nhân viên y tế và thiếu sự linh hoạt trong hoạt động nhóm.<sup>10</sup> Tác giả Jianfei Xie khi nghiên cứu về khả năng giao tiếp của sinh viên cũng chỉ ra: Trong thời gian đầu đi thực hành lâm sàng, các em nhận thấy khó khăn nhất là giao tiếp với những người không quen biết.<sup>11</sup> Tuy nhiên ở Việt Nam, các công trình nghiên cứu nhằm phát hiện những rào cản tâm lý trong giao tiếp của sinh viên y khoa khi đi thực tập lâm sàng chưa có nhiều. Chính vì vậy, chúng tôi tiến hành đề tài nghiên cứu: “Trở ngại tâm lý trong giao tiếp của sinh viên năm thứ 3 ngành bác sĩ Đa khoa Trường Đại học Y Hà Nội trong quá trình thực tập lâm sàng”, với mục tiêu: Mô tả thực trạng một số trở ngại tâm lý trong giao tiếp của sinh viên năm thứ 3 ngành bác sĩ Đa khoa, Trường Đại học Y Hà Nội trong quá trình thực tập lâm sàng.

## II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP

### 1. Đối tượng

Nghiên cứu thực hiện trên sinh viên năm thứ 3 ngành bác sĩ Đa khoa, Trường Đại học Y Hà Nội.

*Tiêu chuẩn lựa chọn:* (1) Sinh viên học năm thứ 3 ngành bác sĩ Đa khoa, Trường Đại học Y Hà Nội năm học 2019 – 2020; (2) Sinh viên đồng ý tham gia nghiên cứu.

*Tiêu chuẩn loại trừ:* Sinh viên từ chối tham gia nghiên cứu.

### 2. Phương pháp

#### *Địa điểm, thời gian nghiên cứu*

Nghiên cứu được thực hiện tại Trường Đại học Y Hà Nội trong thời gian từ tháng 9/2019 đến tháng 5/2020. Thời gian thu thập số liệu từ 2-12/3/2020.

*Thiết kế nghiên cứu:* Mô tả cắt ngang.

#### *Cỡ mẫu và cách chọn mẫu*

*Cỡ mẫu:* Toàn bộ sinh viên năm thứ 3 ngành bác sĩ Đa khoa Trường Đại học Y Hà Nội. Sau khi thu thập số liệu, chúng tôi thu được 438 phiếu trả lời của đối tượng nghiên cứu. Trong quá trình xử lý số liệu đã loại bỏ 5 phiếu trả lời không hợp lệ và cỡ mẫu cuối cùng phân tích là 433.

*Cách chọn mẫu:* Chọn toàn bộ sinh viên năm thứ 3 ngành bác sĩ Đa khoa Trường Đại học Y Hà Nội

#### *Các biến số nghiên cứu*

Các biến số về thông tin chung của đối tượng nghiên cứu:

Giới tính; tính cách cá nhân; môn học đang đi thực tập; nơi thực tập; mức độ tự tin khi giao tiếp; thái độ đối với tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp.

#### *Các biến số theo mục tiêu:*

Tỷ lệ sinh viên gặp các trở ngại tâm lý trong giao tiếp với: bệnh nhân, thầy cô, nhân viên y tế, với các sinh viên khác.

Ảnh hưởng của trở ngại tâm lý đối với bản thân, kết quả học tập, các mối quan hệ

#### *Công cụ thu thập số liệu*

Sử dụng bộ câu hỏi điều tra được thiết kế dựa vào các biến số đã xây dựng. Bộ câu hỏi gồm 3 phần: Thông tin chung về đối tượng

ngiên cứu; Những trở ngại tâm lý trong giao tiếp của sinh viên trong quá trình thực tập lâm sàng; Ảnh hưởng của những trở ngại này và các biện pháp khắc phục (theo ý kiến của sinh viên).

Bộ câu hỏi được xây dựng trên cơ sở: Phân tích, tổng hợp các tài liệu, đặc biệt là các tác giả trong và ngoài nước nghiên cứu về vấn đề này trên chính đối tượng sinh viên y khoa để định hướng những nội dung cần khảo sát. Tiến hành 6 cuộc thảo luận nhóm với 32 sinh viên năm thứ 3 ngành bác sỹ Đa khoa, Trường Đại học Y Hà Nội vào thời điểm sau khi đi lâm sàng nội và ngoại để tìm hiểu cụ thể về những trở ngại tâm lý trong giao tiếp mà các em gặp phải. Từ đó xây dựng bộ câu hỏi điều tra và tiến hành điều tra thử trên nhóm sinh viên Y3 ngành bác sỹ Đa khoa, Trường Đại học Y Hà Nội, sau đó chỉnh sửa lại dựa trên những góp ý để đảm bảo nội dung bộ câu hỏi được hiểu rõ ràng, chính xác, đủ ý và logic. Hoàn chỉnh bộ câu hỏi và tiến hành điều tra chính thức.

#### *Quy trình thu thập số liệu*

Liên hệ phòng Đào tạo Đại học để xem lịch học của đối tượng nghiên cứu. Số liệu được thu thập vào thời điểm thích hợp trong các buổi học lý thuyết để ít ảnh hưởng nhất đến thời gian học tập của sinh viên.

Trước khi phát phiếu điều tra, sinh viên được giải thích đầy đủ mục đích, tính bảo mật của nghiên cứu, xin ý kiến đồng ý tham gia và được hướng dẫn trả lời.

Điều tra viên giám sát quá trình điền phiếu, nhắc nhở sinh viên kiểm tra đầy đủ thông tin

tránh bỏ sót trước khi nộp, kiểm tra phiếu sau khi hoàn thành cũng như số lượng phiếu phát ra và số lượng phiếu thu về.

### **3. Xử lý số liệu**

Số liệu được làm sạch, nhập liệu bằng chương trình EpiData 3.1 và phân tích bằng phần mềm STATA 15. Sử dụng phương pháp phân tích thống kê mô tả: tần suất, tỷ lệ %.

### **4. Đạo đức nghiên cứu**

Nghiên cứu được sự đồng ý của Ban giám hiệu, Viện Đào tạo Y học dự phòng & Y tế công cộng, phòng Quản lý & Đào tạo Đại học, Trường Đại học Y Hà Nội.

Việc tham gia nghiên cứu của sinh viên là hoàn toàn tự nguyện sau khi được giải thích rõ về mục đích và nội dung nghiên cứu.

Thông tin thu thập trung thực, khách quan, chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu và hoàn toàn được bảo mật.

## **III. KẾT QUẢ**

### **1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu**

Nghiên cứu có 433 sinh viên tham gia, trong đó có 195 nam (45%) và 238 nữ (55%). Tỷ lệ sinh viên có tính cách hướng nội (61,2%) nhiều hơn hướng ngoại (38,8%). Có 41,8% sinh viên đang thực tập lâm sàng Nội, 58,2% sinh viên thực tập lâm sàng Ngoại. Phần lớn sinh viên (71,6%) đều nhận thức được vai trò quan trọng của giao tiếp trong thực hành y khoa, đặc biệt hơn một nửa số sinh viên (58,4%) cảm thấy khá tự tin khi giao tiếp.

## 2. Thực trạng những trở ngại tâm lý trong giao tiếp của sinh viên năm thứ 3 trong quá trình thực tập lâm sàng

**Bảng 1. Trở ngại tâm lý mà sinh viên thường xuyên gặp phải trong giao tiếp với bệnh nhân**

| Trở ngại tâm lý trong giao tiếp trong tuần đầu tiên  | %    | Trở ngại tâm lý trong giao tiếp từ tuần thứ 2 trở đi  | %    |
|--|------|---|------|
| 1. Lúng túng, không giải thích được khi bệnh nhân hỏi do hiểu biết về các kiến thức chuyên ngành còn hạn chế.        | 56,3 | 1. Lúng túng, không giải thích được khi bệnh nhân hỏi do hiểu biết về các kiến thức chuyên ngành còn hạn chế. | 27,5 |
| 2. Lúng túng, rụt rè khi hỏi bệnh, hỏi lộn xộn, không logic.   | 52,0 | 2. Lúng túng, rụt rè khi hỏi bệnh, hỏi lộn xộn, không logic.  | 14,5 |
| 3. Diễn đạt chưa rõ ràng, chưa biết đặt những câu hỏi đơn giản, dễ hiểu, phải hỏi đi, hỏi lại nhiều lần.             | 44,3 | 3. Kỹ năng thuyết phục, giải thích để người bệnh hợp tác với mình còn hạn chế.                                | 18,9 |
| 4. Nhìn nhận định kiến về người bệnh, nhìn hình dáng bên ngoài để đánh giá, nhận xét.                                | 43,4 | 4. Nhìn nhận định kiến về người bệnh, nhìn hình dáng bên ngoài để đánh giá, nhận xét.                         | 18,5 |
| 5. Nhìn nhận thấp bản thân, cho rằng mình đi học, có vị trí, vai trò thấp trong Bệnh viện.                           | 43,4 | 5. Nhìn nhận thấp bản thân, cho rằng mình là sinh viên đi học, có vị trí, vai trò thấp trong Bệnh viện.       | 26,1 |
| 6. Không biết cách tiếp xúc, làm quen với người bệnh và phát triển cuộc nói chuyện                                   | 42,1 | 6. Lúng túng, sợ, không tự tin giao tiếp, hỏi người bệnh khi có mặt của thầy cô/nhân viên y tế.               | 15,7 |
| 7. Chưa biết cách tạo không khí thân mật, gần gũi, động viên, an ủi để tạo thiện cảm và hiểu người bệnh hơn.         | 41,1 | 7. Chưa biết cách động viên, an ủi để tạo thiện cảm và hiểu hơn về người bệnh.                                | 14,0 |
| 8. Chưa hiểu biết đầy đủ về người bệnh. (Tuổi tác, mong muốn, nhu cầu, tâm tư, tình cảm, cảm xúc, hoàn cảnh,...)     | 40,2 | 8. Cảm giác sợ hãi, lo lắng khi tiếp xúc với người bệnh nặng/bệnh da liễu hoặc khả năng lây nhiễm cao.        | 14,5 |
| 9. Chưa tích cực, chủ động trong giao tiếp với người bệnh.   | 39,5 | 9. Chưa tích cực, chủ động trong giao tiếp với người bệnh.  | 15,2 |
| 10. Chưa có kiến thức, kinh nghiệm giao tiếp nên hạn chế, không tự mình tiếp xúc, hỏi bệnh khi đi thực tập lâm sàng. | 34,2 | 10. Nghe anh chị, bạn bè nói về trải nghiệm không tốt nên hạn chế/không tiếp xúc với người bệnh               | 18,0 |

Trong quá trình thực tập lâm sàng, phần lớn sinh viên đều gặp phải trở ngại tâm lý trong giao tiếp ở những khía cạnh nhất định, trong đó phổ biến nhất là các trở ngại tâm lý trong giao tiếp với bệnh nhân. Điển hình, có tới 56,3% sinh viên thường xuyên lúng túng không giải thích được khi bệnh nhân hỏi do kiến thức chuyên ngành còn hạn chế, 52% sinh viên lúng túng rụt rè khi hỏi/khám bệnh, hỏi bệnh lung tung, lộn xộn, không logic. Đây cũng là 2 trở ngại các em gặp phải nhiều nhất

trong tuần đầu tiên đi học. Bên cạnh đó, không ít sinh viên chưa biết cách diễn đạt ý rõ ràng khi hỏi bệnh (44,3%), nhìn nhận định kiến về người bệnh (43,4%) hay tự nhìn nhận thấp bản thân (43,4%) (Bảng 1).

Từ tuần thứ 2 trở đi, tần suất gặp phải các trở ngại tâm lý trong giao tiếp với bệnh nhân đã giảm đi khá nhiều. Tuy nhiên, “Lúng túng không giải thích được khi bệnh nhân hỏi do kiến thức chuyên ngành còn hạn chế” vẫn là trở ngại có tỷ lệ sinh viên thường xuyên gặp phải ở mức cao nhất 27,5%. Nghe anh, chị/bạn bè nói về trải nghiệm không tốt nên có tới 18% sinh viên hạn chế/không tiếp xúc với người bệnh. Ngoài ra, “Sợ hãi lo lắng khi tiếp xúc với người bị bệnh nặng/bệnh da liễu hoặc khả năng lây nhiễm cao ... cũng là rào cản giao tiếp đối với không ít sinh viên (Bảng 1).

**Bảng 2. Trở ngại tâm lý mà sinh viên thường xuyên gặp phải trong giao tiếp với thầy cô, nhân viên y tế**

| Trở ngại tâm lý trong giao tiếp trong tuần đầu tiên   | %    | Trở ngại tâm lý trong giao tiếp từ tuần thứ 2 trở đi  | %    |
|---|------|---|------|
| 1. E ngại, rụt rè, không tự tin trao đổi các vấn đề trong học tập với các bác sỹ, điều dưỡng, thầy cô.                              | 39,1 | 1. E ngại, rụt rè, không tự tin trao đổi các vấn đề trong học tập với các bác sỹ, điều dưỡng, thầy cô.                              | 12,7 |
| 2. Có suy nghĩ là các bác sỹ, điều dưỡng rất bận nên hạn chế hỏi.   | 35,5 | 2. Có suy nghĩ là các bác sỹ, điều dưỡng rất bận nên hạn chế hỏi.   | 17,3 |
| 3. Nhìn các bác sỹ, điều dưỡng nghiêm nghị nên sợ, không dám giao tiếp.   | 27,7 | 3. Nhìn các bác sỹ, điều dưỡng nghiêm nghị nên sợ, không dám giao tiếp.   | 12,1 |
| 4. Cảm thấy mình nhút nhát, kỹ năng giao tiếp kém, tâm lý giấu dốt nên không trao đổi với thầy cô về các khúc mắc khi học lâm sàng. | 25,6 | 4. Cảm thấy mình nhút nhát, kỹ năng giao tiếp kém, tâm lý giấu dốt nên không trao đổi với thầy cô về các khúc mắc khi học lâm sàng. | 12,4 |
| 5. Có cảm giác thầy cô xa cách nên ngại trò chuyện, giao tiếp.  | 20,5 | 5. Có cảm giác thầy cô xa cách nên ngại trò chuyện, giao tiếp.  | 10,6 |

Trong giao tiếp với thầy cô, nhân viên y tế tại cơ sở thực tập, “E ngại, rụt rè, không tự tin trao đổi các vấn đề khó khăn trong học tập” là trở ngại tâm lý mà có tới 39,1% sinh viên thường xuyên gặp phải trong tuần đầu tiên đi học. Bên cạnh đó, vẫn còn khá nhiều sinh viên 25,6% cảm thấy mình “Nhút nhát, kỹ năng giao tiếp kém, tâm lý giấu dốt” nên không dám hỏi thầy cô khi gặp khúc mắc trong quá trình học lâm sàng (Bảng 2).

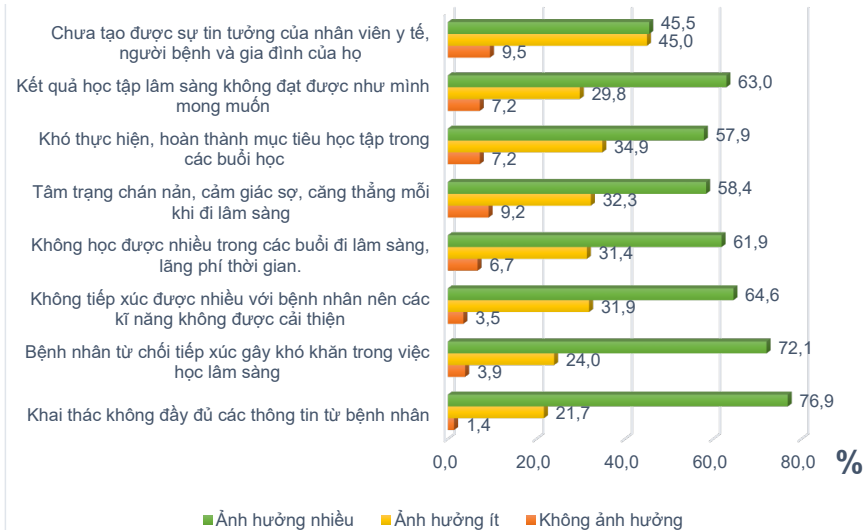
Từ tuần thứ 2 trở đi, các trở ngại trong giao tiếp mà sinh viên gặp phải đã giảm đi so với tuần đầu tiên. Rào cản tâm lý như “E ngại, rụt

rè, không tự tin trao đổi các vấn đề trong học tập”, “Cảm thấy mình nhút nhát, kỹ năng giao tiếp kém, tâm lý giấu dốt” cũng đã giảm chỉ còn 26,4% và 13,2% sinh viên gặp phải so với tuần đầu tiên. Tuy nhiên, vẫn có 17,3% sinh viên “Hạn chế giao tiếp vì nghĩ rằng các bác sỹ, điều dưỡng rất bận”. (Bảng 2).

Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra trong mối quan hệ với bạn bè, “Những bất đồng ý kiến với bạn trong học tập” là trở ngại các em gặp nhiều nhất cả trong tuần đầu tiên đi lâm sàng và từ tuần thứ 2 trở đi, tỷ lệ này lần lượt là 15% và 9,7% sinh viên thường xuyên gặp phải. Tiếp

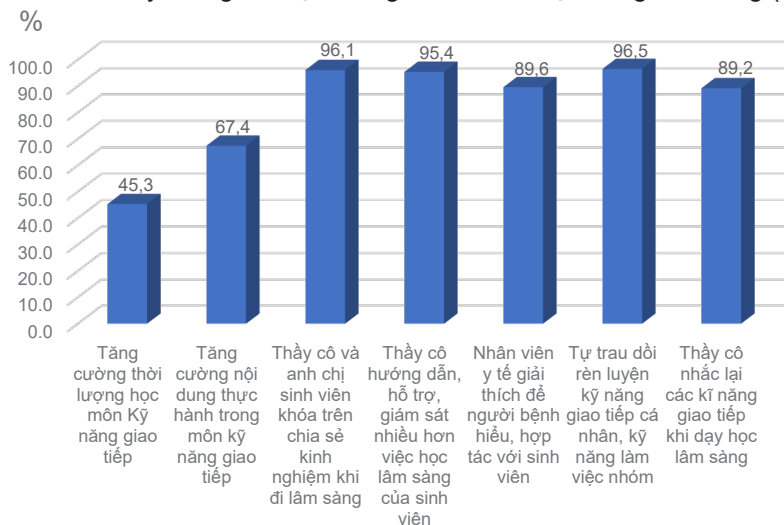
đến, cảm giác “khó chịu, bức bối, ức chế vì những bất hòa, hiểu nhầm, xung đột với bạn bè” (6% thường xuyên gặp phải trong tuần đầu và tỷ lệ này là 3% từ tuần thứ 2 trở đi); “Khó hòa đồng, khó tâm sự, chia sẻ với bạn bè khi gặp những vấn đề khúc mắc khi thực tập” (5,1% thường xuyên gặp phải trong tuần đầu và vẫn còn 3% gặp phải từ tuần thứ 2 trở đi) cũng là những rào cản giao tiếp đối với không ít sinh viên.

**3. Ảnh hưởng của những trở ngại tâm lý trong giao tiếp và đề xuất của sinh viên về các biện pháp khắc phục trở ngại tâm lý trong giao tiếp**



**Biểu đồ 1. Ảnh hưởng của những trở ngại tâm lý trong giao tiếp đối với sinh viên**

Kết quả nghiên cứu cho thấy, các trở ngại tâm lý trong giao tiếp đã ảnh hưởng rất nhiều đến việc học tập, rèn luyện các kỹ năng lâm sàng của sinh viên. Cụ thể, rào cản tâm lý đã khiến cho 76,9% sinh viên “Không khai thác được hoặc khai thác không đầy đủ các thông tin cần thiết từ bệnh nhân” và 72,1% sinh viên “Bị bệnh nhân từ chối tiếp xúc, không hợp tác”, từ đó làm cho buổi học lâm sàng “Không đạt được kết quả như mong muốn”. Không những thế, 45,5% sinh viên còn cảm thấy trở ngại tâm lý làm cho nhân viên y tế, người bệnh và gia đình của họ không tin tưởng (Biểu đồ 1).



**Biểu đồ 2. Một số biện pháp khắc phục trở ngại tâm lý trong giao tiếp của sinh viên khi đi thực hành lâm sàng (theo ý kiến của sinh viên)**

Để khắc phục trở ngại tâm lý trong giao tiếp, hầu hết sinh viên đều cho rằng: Bản thân cần tự rèn luyện kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm (96,5%); Được các thầy cô và anh chị khóa trên chia sẻ kinh nghiệm khi đi lâm sàng (96,1%). Đặc biệt được nhân viên y tế tại cơ sở thực hành giải thích cho người bệnh để họ nhiệt tình giúp đỡ, hợp tác với sinh viên (89,6%) (Biểu đồ 2).

#### IV. BÀN LUẬN

Kết quả nghiên cứu cho thấy: Lúng túng, không giải thích được khi bệnh nhân hỏi do hiểu biết về các kiến thức chuyên ngành còn hạn chế là khó khăn sinh viên thường xuyên gặp nhất khi đi thực tập lâm sàng trong tuần đầu tiên (56,3%). Nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Mỹ Lộc và Đinh Thị Kim Thoa trên sinh viên Sư phạm năm thứ 4 cũng cho thấy tỉ lệ sinh viên sợ mắc lỗi kiến thức khi giao tiếp ở mức cao, 40% sinh viên khoa tự nhiên và 35% sinh viên khoa xã hội thường xuyên gặp phải.<sup>12</sup> Kết quả này thấp hơn kết quả nghiên cứu của chúng tôi. Điều này có thể do sự khác biệt về đối tượng nghiên cứu. Sinh viên năm thứ 3 ngành bác sỹ Đa khoa bắt đầu học các môn chuyên ngành Nội, Ngoại, nên kiến thức của các em còn hạn chế, chưa thể giải thích rõ ràng, chính xác khi bệnh nhân hỏi. Trong khi đó sinh viên sư phạm năm thứ 4 (năm cuối) đã được trang bị đầy đủ các kiến thức chuyên môn nên tỉ lệ gặp trở ngại này thấp hơn.

Rụt rè, ngại ngùng khi giao tiếp với người bệnh (39,5%) hoặc thường xuyên phải đối mặt với các áp lực tâm lý do chính bản thân tạo ra như căng thẳng, lo lắng thái quá, hồi hộp, run khi giao tiếp với bệnh nhân (30,2%) cũng là những rào cản nhiều em gặp phải trong tuần đầu thực tập lâm sàng. Kết quả này tương đồng với kết quả nghiên cứu của Gomes Al: Sợ phải tiếp xúc với bệnh nhân, thiếu tự tin và cảm giác lo lắng là những nguyên nhân khiến nhiều sinh

viên trở nên xa cách với bệnh nhân.<sup>13</sup> Nghiên cứu của chúng tôi cũng cho thấy có 44,3% sinh viên diễn đạt còn chưa rõ ràng, chưa biết đặt câu hỏi đơn giản, dễ hiểu, phải hỏi đi, hỏi lại nhiều lần. Tỉ lệ trên cao hơn kết quả nghiên cứu của Đậu Minh Long trên sinh viên Trường Đại học Sư phạm, Đại học Huế: 17,5% có tâm trạng hồi hộp, lo lắng; 10% có cảm giác căng thẳng, lúng túng, sợ sệt khi giao tiếp và 20 % diễn đạt không rõ ràng hoặc không dám trình bày ý đồ giao tiếp.<sup>14</sup> Sự khác biệt này có thể do đối tượng giao tiếp của sinh viên y là những người bệnh ở các độ tuổi, giới tính, vùng miền, hiểu biết khác nhau mà trên thực tế các em có thể chưa gặp và tiếp xúc nhiều, chính vì vậy nhiều em có tâm lý lo lắng, mất bình tĩnh khi tiếp xúc cũng là điều dễ hiểu, trong khi đối tượng giao tiếp của sinh viên sư phạm đơn thuần là học sinh phổ thông.

Từ tuần thứ 2 trở đi, trở ngại tâm lý mà các em gặp nhiều nhất là nhìn nhận thấp bản thân, cho rằng mình đi học, có vị trí, vai trò thấp trong Bệnh viện. Nghiên cứu của tác giả Gilmartin cũng cho thấy sinh viên y lo lắng bị bệnh nhân và người nhà từ chối vì bản thân chỉ là sinh viên.<sup>15</sup> Tiếp đến là kỹ năng thuyết phục, giải thích để người bệnh hợp tác với mình còn hạn chế (18,9% thường xuyên gặp phải). Do kỹ năng giao tiếp chưa tốt và thiếu kinh nghiệm nên khi gặp tình huống bệnh nhân từ chối tiếp xúc nhiều em không biết cách xử lý thế nào nên không tiếp xúc với bệnh nhân đó nữa. Bên cạnh đó, số lượng sinh viên thực tập tại các khoa phòng thường đông nên không tránh khỏi việc phải tập trung đi thành nhóm cùng hỏi một bệnh nhân, do đó cơ hội tiếp xúc với nhiều bệnh nhân cũng bị hạn chế dẫn đến khả năng thuyết phục, giải thích để người bệnh hợp tác là vấn đề không dễ dàng cải thiện được. Kết quả này thấp hơn kết quả nghiên cứu của tác giả Lê Thu Hoà trên sinh viên Trường Đại học Y Hà Nội: Khi giao tiếp không hiệu quả và người

bệnh không đồng ý cung cấp thông tin đã có tới 58,9% sinh viên phải dừng cuộc giao tiếp với người bệnh<sup>16</sup>. Có sự khác biệt này là do đối tượng nghiên cứu của tác giả Lê Thu Hoà là sinh viên từ năm thứ 3 đến năm thứ 6 năm học 2011-2012, tại thời điểm này chương trình đào tạo bác sỹ Đa khoa của Trường Đại học Y Hà Nội chưa có môn Kỹ năng giao tiếp, điều đó khiến các em gặp rất nhiều khó khăn trong giao tiếp với người bệnh.

Ngoài ra, trong tuần đầu thực tập 21,3% sinh viên cảm thấy ngại, khó khăn khi giao tiếp với bệnh nhân khác giới. Kết quả này có sự tương đồng với kết quả nghiên cứu của tác giả Gul M trên các sinh viên Đại học Y Ayub, Abbottabad 27,3% cho biết họ gặp khó khăn khi giao tiếp với bệnh nhân khác giới.<sup>17</sup>

Bên cạnh đó, có 39,1% sinh viên thường xuyên e ngại, rụt rè, không tự tin trao đổi các vấn đề trong học tập với các bác sỹ, điều dưỡng, thầy cô... đây chính là rào cản trong quá trình giao tiếp, gây bất lợi cho việc hoàn thành mục tiêu học tập. Từ tuần thứ 2 trở đi, tỷ lệ này đã giảm còn 12,7%. Tuy nhiên, đây vẫn là vấn đề khó khăn mà sinh viên thường xuyên gặp phải dù đã thực tập được 2 tuần.

Một trở ngại tâm lý khác cũng làm cản trở quá trình giao tiếp giữa sinh viên và thầy cô trong tuần đầu thực tập, đó là nhiều em cảm thấy mình nhút nhát, kỹ năng giao tiếp kém, tâm lý giấu dốt nên không trao đổi với thầy cô về các khúc mắc khi học lâm sàng (25,6%). Nghiên cứu của tác giả Nguyễn Thị Mỹ Lộc và Đinh Thị Kim Thoa trên sinh viên sư phạm cũng cho thấy 26% sinh viên khoa Xã hội thường xuyên gặp khó khăn trong giao tiếp với giảng viên do sợ bị đánh giá là không biết giao tiếp<sup>18</sup>. Từ tuần thứ 2 trở đi, tỷ lệ này đã giảm hơn một nửa, còn 12,4%. Điều này cho thấy sinh viên đã chú ý hơn trong việc cải thiện kỹ năng giao tiếp,

khắc phục được tâm lý giấu dốt, nhút nhát và đã chủ động, tích cực trao đổi với thầy cô hơn về các vấn đề khúc mắc khi học lâm sàng.

Trong thời gian thực tập lâm sàng tại cơ sở y tế, bất đồng ý kiến với bạn bè là trở ngại tâm lý trong giao tiếp mà sinh viên gặp phải nhiều nhất với tỷ lệ 15% trong 1 tuần đầu và 9,7% từ tuần thứ 2 trở đi. Tỷ lệ các em cảm thấy e ngại, không dám hỏi các anh chị khóa trên khi gặp khó khăn cũng giảm từ 7,4% trong tuần đầu xuống 3,2% từ tuần thứ 2. Điều này có thể là do sau 1 tuần thực tập, các em đã quen dần với môi trường học lâm sàng, đã hiểu rõ các công việc cần làm trong Bệnh viện, tránh được các bất đồng quan điểm với các bạn và cũng xóa đi được phần nào cảm giác e ngại, nhút nhát từ đó tích cực hơn trong việc trao đổi các vấn đề học tập với các anh chị khóa trên và bạn bè.

## V. KẾT LUẬN

Tỷ lệ gặp phải trở ngại tâm lý trong giao tiếp của sinh viên năm thứ 3 ngành bác sỹ Đa khoa là khá cao, trong đó phổ biến nhất là các trở ngại tâm lý trong giao tiếp với bệnh nhân như: Lúng túng, không giải thích được khi bệnh nhân hỏi (56,3%); Lúng túng khi hỏi bệnh, hỏi lộn xộn, không logic (52%). Bên cạnh đó, nhiều em còn rụt rè, không tự tin trao đổi với các bác sỹ, điều dưỡng, thầy cô (39,1%) và có những bất đồng ý kiến với bạn cùng học (15%).

Các rào cản tâm lý đã khiến 76,9% sinh viên không thác được/khai thác không đầy đủ các thông tin cần thiết từ bệnh nhân và 72,1% bị bệnh nhân từ chối tiếp xúc, không hợp tác. Để cải thiện kỹ năng giao tiếp khi học lâm sàng, biện pháp mà hầu hết sinh viên mong muốn là được các thầy cô và anh chị khóa trên chia sẻ kinh nghiệm khi đi lâm sàng, đặc biệt là các tình huống giao tiếp có thể gặp trong thực tế (96,1%).



## Lời cảm ơn

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám Hiệu, Phòng Quản lý Đào tạo Đại học, Phòng Công tác sinh viên, Viện ĐTYHDP & YTCC và sinh viên năm thứ 3 ngành bác sỹ Đa khoa năm học 2019 - 2020, Trường Đại học Y Hà Nội đã tạo điều kiện giúp đỡ chúng tôi hoàn thành nghiên cứu này.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Choudhary A, Gupta V. Teaching communications skills to medical students: Introducing the fine art of medical practice. *Int J Appl Basic Med Res*. 2015;5 (Suppl 1):S41-S44. doi:10.4103/2229-516X.162273
2. Hausberg MC, Hergert A, Kröger C, Bullinger M, Rose M, Andreas S. Enhancing medical students' communication skills: development and evaluation of an undergraduate training program. *BMC Med Educ*. 2012;12:16. doi:10.1186/1472-6920-12-16
3. Bakić-Mirić N, Bakic N. Successful doctor-patient communication and rapport building as the key skills of medical practice. In: *Medicine and Biology*. Vol 15. ; 2008:74-79.
4. Rider EA, Hinrichs MM, Lown BA. A model for communication skills assessment across the undergraduate curriculum. *Med Teach*. 2006;28 (5):e127-134. doi:10.1080/01421590600726540
5. Taran S. An Examination of the Factors Contributing to Poor Communication Outside the Physician-Patient Sphere. *McGill J Med*. 2011;13 (1). Accessed November 23, 2019. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3277343/>
6. Sutcliffe KM, Lewton E, Rosenthal MM. Communication failures: an insidious contributor to medical mishaps. *Acad Med*. 2004;79 (2):186-194. doi:10.1097/00001888-

200402000-00019

7. Đào Văn Long, Nguyễn Thị Đoàn Hương. Dự án Đẩy mạnh huấn luyện kỹ năng trên lâm sàng tại 8 trường/khoa Y Việt Nam. In: *Kỹ Năng Y Khoa Cơ Bản*. Nhà xuất bản Y học; 2009.
8. Huyền Phan. Những trở ngại tâm lý khi giao tiếp. *Tạp chí Dân trí số*. Published online 1995.
9. Öztürk H, Çilingir T, Şenel P. Communication Problems Experienced by Nursing Students in Clinics. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2013;93:2227-2232. doi:10.1016/j.sbspro.2013.10.194
10. Houpy JC, Lee WW, Woodruff JN, Pincavage AT. Medical student resilience and stressful clinical events during clinical training. *Med Educ Online*. 2017;22 (1). doi:10.1080/10872981.2017.1320187
11. Xie J, Ding S, Wang C, Liu A. An evaluation of nursing students' communication ability during practical clinical training. *Nurse Education Today*. 2013;33 (8):823-827. doi:10.1016/j.nedt.2012.02.011
12. Nguyễn Thị Mỹ Lộc. Những rào cản tâm lý trong giao tiếp của sinh viên sư phạm trong quá trình triển khai các hình thức dạy học theo chế độ tín chỉ. *Tạp chí Tâm lý học*. 2009; (11):1-7.
13. Grilo AM, Santos MC, Rita JS, Gomes AI. Assessment of nursing students and nurses' orientation towards patient-centeredness. *Nurse Education Today*. 2014;34 (1):35-39. doi:10.1016/j.nedt.2013.02.022
14. Đậu Minh Long. Những trở ngại tâm lý trong giao tiếp của sinh viên năm thứ nhất, Trường Đại học Sư phạm, Đại học Huế. *Tạp chí Tâm lý học*. 2007; (3):16-19.
15. Gilmartin J. Teachers' understanding of facilitation styles with student nurses. *Int J Nurs Stud*. 2001;38 (4):481-488. doi:10.1016/s0020-7489 (00)00085-7

16. Lê Thu Hòa (2014). Giao tiếp của sinh viên với người bệnh trong học lâm sàng. *Tạp Chí Học Việt Nam*, 424 (1), 90–94.

17. Gul M, Rasool A, Khalid LB, et al. Isolation of medical students: communication barrier and its effect on career. *J Ayub Med Coll Abbottabad*. 2012;24 (3-4):162-165.

18. Nguyễn Thị Mỹ Lộc, Đinh Thị Kim Thoa. Những rào cản tâm lý trong giao tiếp của sinh viên Sư phạm trong quá trình triển khai các hình thức dạy học theo tín chỉ. *Tạp chí Tâm lý học*. 2012;11 (128). Accessed May 17, 2020. <http://www.vjol.info/index.php/TLH/article/view/5939/5633>

## Summary

# PSYCHOLOGICAL OBSTACLES IN THE COMMUNICATION OF THIRD-YEAR GENERAL PRACTITIONERS STUDENTS DURING CLINICAL PRACTICE

The psychological barrier in communication is one of the major issue affecting the effectiveness of medical students in relationships as well as academic outcomes at health facilities. This is a cross-sectional study of 433 third-year students majoring in General Practitioner at Hanoi Medical University. The study used a self - sufficient questionnaire to describe some psychological obstacles in their communication during clinical practice. The results showed that most students encountered this obstacle during the first week of clinical research to varying degrees. Up to 56.3% are often nervous and unable to answer to the patients' inquiry; 39.1% are timid and lack confidence to discuss with the attending doctors, nurses, or teachers; 15% does not get along with their classmates. From the 2nd week onwards, psychological obstacles have decreased but still remain as a barrier in communication with many students. It is essential to find solutions to help medical students to overcome these obstacles to improve the effectiveness of clinical communication and learning.

**Keywords:** Psychological obstacles, communication, medical students, clinical practice