

# Behaviour Change Communication

PhDr. Patrik Sivčo, PhD.  
Mgr. Pham Phuong Truc  
Bc. Terézia Mračková  
Bc. Peter Gába

# Learning objectives



After the session, participants will be able to:

- Understand the concept and strategy of the BCC
- Know how to improve your communication for change
- Use the BCC techniques within a framework
  - The process of change
  - Motivational interviewing
  - 5 A's framework
- Describe the role of BCC in the CDs and NCDs prevention

Sau buổi học, người tham gia sẽ có thể:

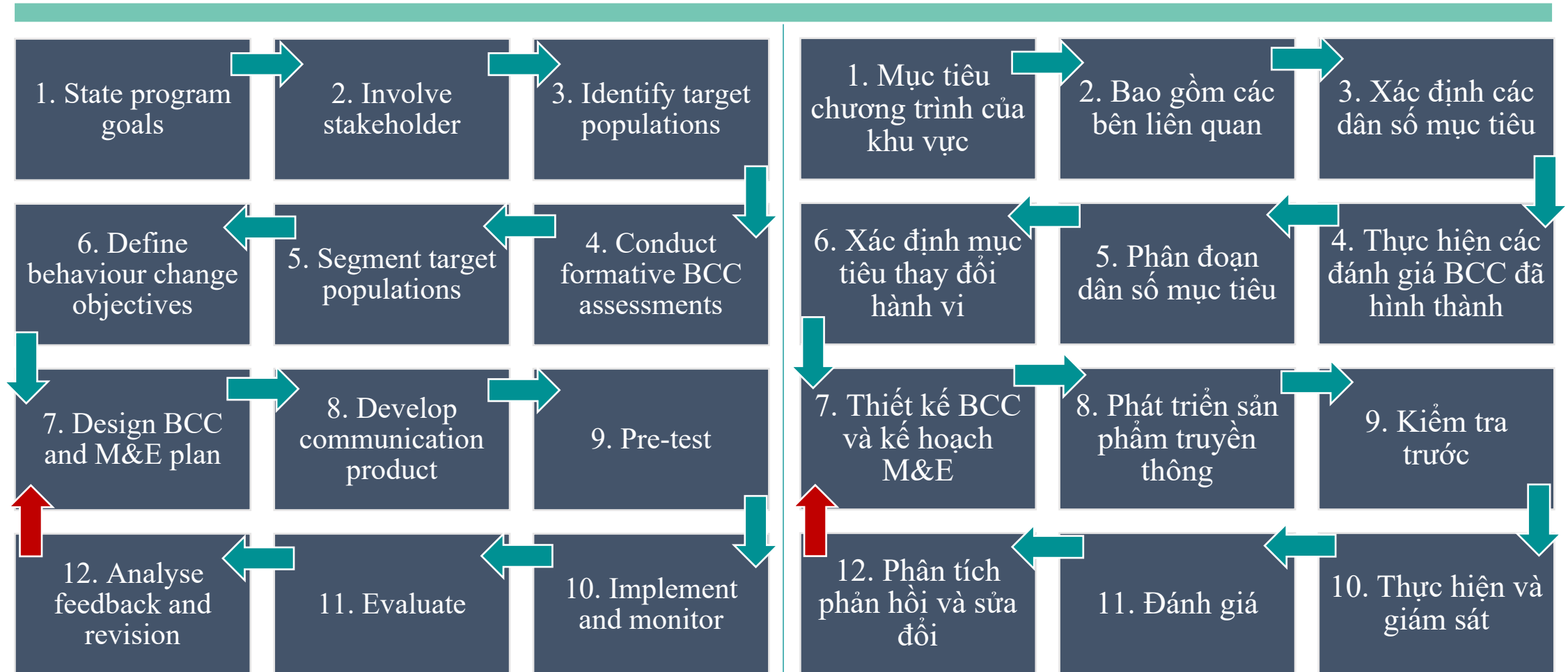
- Hiểu khái niệm và chiến lược của BCC
- Biết cách cải thiện giao tiếp để thay đổi
- Sử dụng các kỹ thuật BCC trong khuôn khổ
  - Quá trình thay đổi
  - Phỏng vấn tạo động lực
  - Khuôn khổ 5A
- Mô tả vai trò của BCC trong dự phòng CD và NCDs

# What is BCC?



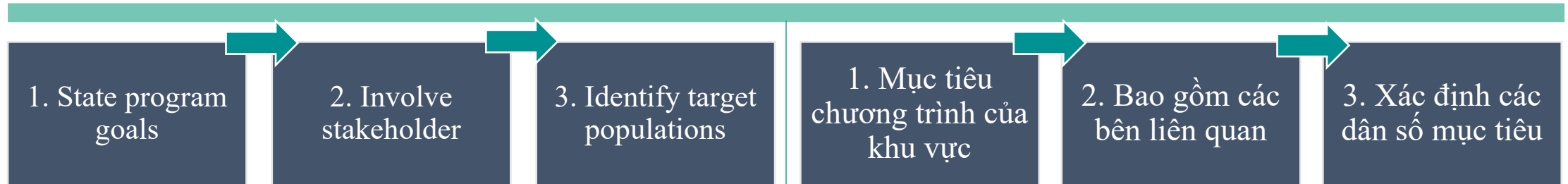
- BCC is a communication strategy which encourages individuals/ community to change their behaviour.<sup>[1]</sup>
  - intends to foster necessary actions in the home, community, health facility, or society that improve health outcomes by promoting healthy lifestyles or preventing and limiting the impact of health problems using an appropriate mix of interpersonal, group, and mass-media channels.<sup>[2]</sup>
- BCC là một chiến lược truyền thông khuyến khích các cá nhân / cộng đồng thay đổi hành vi của họ. <sup>[1]</sup>
  - khuyến khích thúc đẩy các hành động cần thiết trong gia đình, cộng đồng, cơ sở y tế hoặc xã hội để cải thiện kết quả sức khỏe bằng cách thúc đẩy lối sống lành mạnh hoặc ngăn ngừa và hạn chế tác động của các vấn đề sức khỏe bằng cách sử dụng kết hợp thích hợp các kênh truyền thông cá nhân, nhóm và đại chúng. <sup>[2]</sup>

# BCC strategy<sup>[3]</sup> (community level)



# BCC strategy<sup>[3]</sup>

## Steps 1-3



- **SMART goals**

- S = specific, M = measurable, A = achievable, R = realistic, T = time-bounded

- Primary populations
- Secondary populations

- **Các mục tiêu SMART**

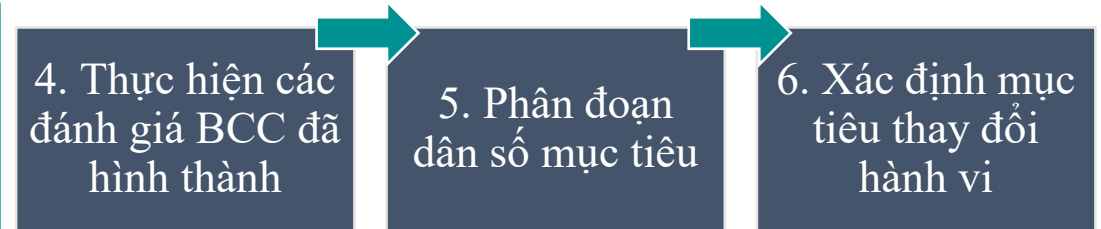
- S = cụ thể, M = có thể đo lường được, A = có thể đạt được, R = thực tế, T = giới hạn thời gian
- Dân số gốc
- Dân số thứ cấp

# BCC strategy<sup>[3]</sup>

## Steps 4-6



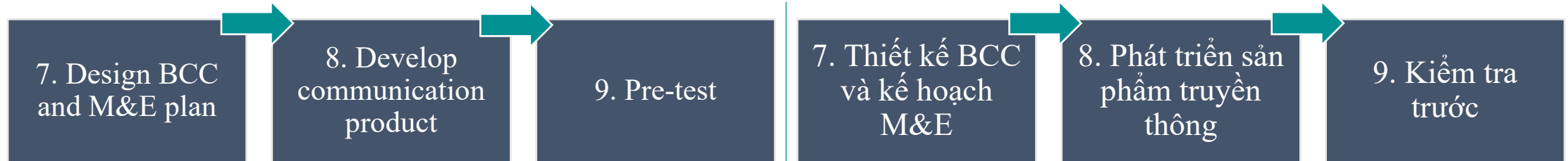
- Available studies, surveys, focus groups
- Psychosocial and demographic characteristics of population
- Objectives – what to change



- Các nghiên cứu, khảo sát, nhóm tập trung có sẵn
- Đặc điểm tâm lý xã hội và nhân khẩu học của dân số
- Mục tiêu - cái gì cần thay đổi

# BCC strategy<sup>[3]</sup>

## Steps 7-9



- Monitored and evaluated criteria
- Print, TV, radio, internet
- Pre-test comprehension and acceptability

- Các tiêu chí được giám sát và đánh giá
- In ấn, TV, radio, internet
- Khả năng hiểu và chấp nhận trước khi kiểm tra

# BCC strategy<sup>[3]</sup>

## Steps 10-12

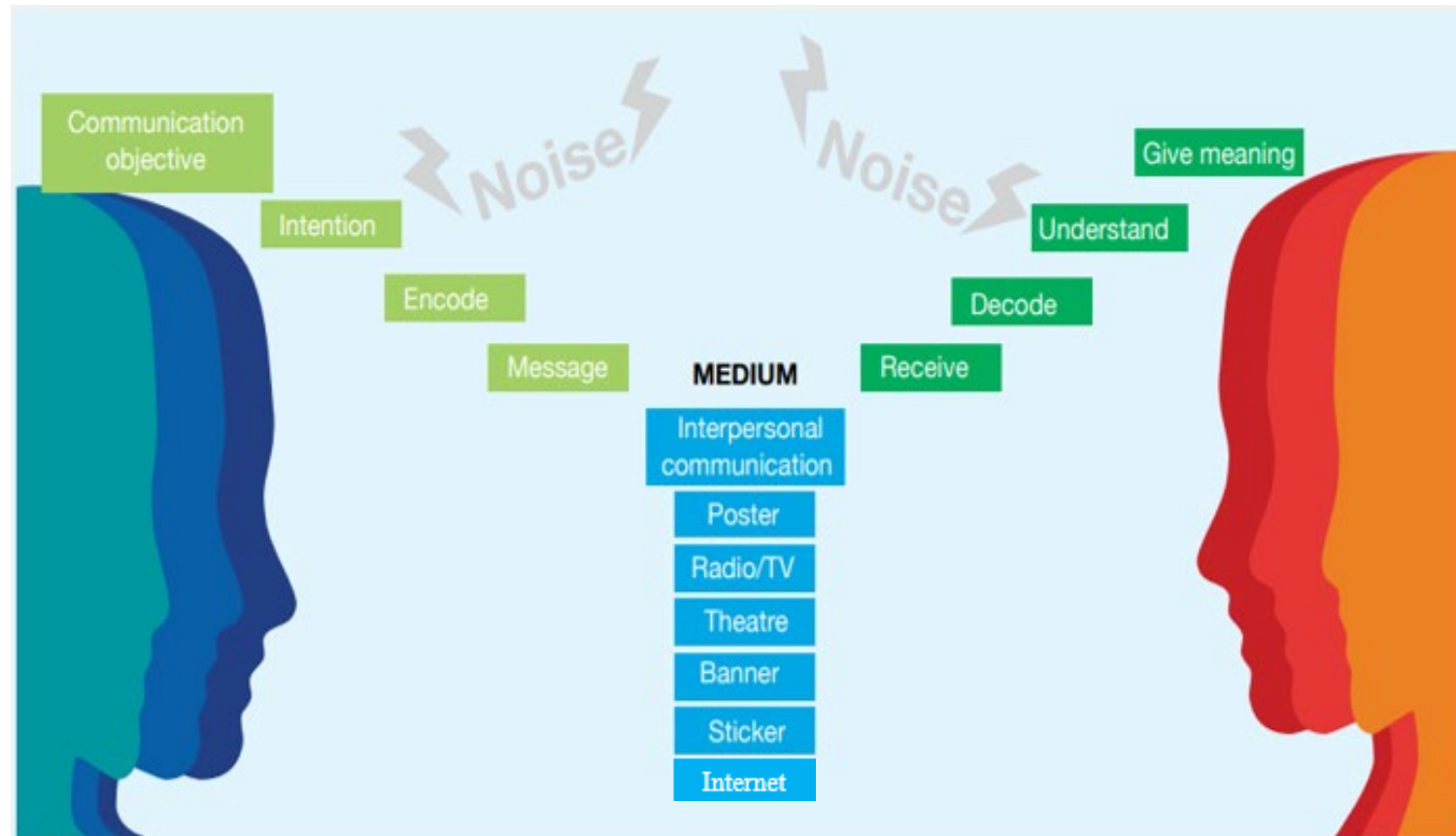


- Regular meetings
- Qualitative/ quantitative assessment
- Modification of intervention if needed

- Các buổi họp thường xuyên
- Đánh giá định tính / định lượng
- Sửa đổi can thiệp nếu cần



# Barriers in the communication process



# Communication tips



- Give patients more time
  - Reduce external interruptions
  - Make sure your back is not away from the patient
  - Maintain keen eye contact
  - Communicate clear and loud
  - Use simple phrases
  - Avoiding overwhelming topics on a patient
  - Provide pictures to clarify information
  - Frequently summarize the most important points
  - Allow the patient to ask questions [5],[6]
- Cho các bệnh nhân thêm thời gian
  - Giảm các gián đoạn bên ngoài
  - Đảm bảo rằng bạn không quay lưng về phía bệnh nhân.
  - Duy trì giao tiếp nhiệt tình bằng mắt
  - Giao tiếp rõ ràng và to
  - Sử dụng các cụm từ đơn giản
  - Tránh các chủ đề quá sức đối với bệnh nhân
  - Cung cấp các hình ảnh để làm rõ thông tin
  - Thường xuyên tóm tắt những điểm quan trọng nhất
  - Cho phép bệnh nhân đặt câu hỏi [5], [6]

# Barriers to effective communication



- Physical barriers,
  - perceptual and emotional barriers,
  - cultural and language barriers,
  - interpersonal barriers, (withdrawal, rituals, pastimes, working, games, closeness),
  - gender barriers.<sup>[4]</sup>
- Những rào cản vật lý,
  - những rào cản tri giác và cảm xúc,
  - những rào cản văn hóa và ngôn ngữ,
  - những rào cản giữa các cá nhân, (sự thu hồi, thói quen, trò tiêu khiển, công việc, các trò chơi, sự gần gũi),
  - những rào cản giới tính. <sup>[4]</sup>

# How to overcome resistance when achieving behaviour change?



- Use proven behaviour change techniques when designing interventions
    - Goals and planning
    - Feedback and monitoring
    - Social support and counselling
  - Consider delivering an intervention remotely (or providing remote follow-up)
    - Use the telephone and text messaging
    - Apps or the internet
  - Use these techniques **systematically within a framework**
- Sử dụng các kỹ thuật thay đổi hành vi đã được chứng minh khi thiết kế các biện pháp can thiệp
    - Mục tiêu và kế hoạch
    - Phản hồi và giám sát
    - Hỗ trợ xã hội và tư vấn
  - Cân nhắc thực hiện can thiệp từ xa (hoặc cung cấp dịch vụ theo dõi từ xa)
    - Sử dụng điện thoại và tin nhắn văn bản
    - Các ứng dụng hoặc internet
  - Sử dụng các kỹ thuật này **một cách có hệ thống trong khuôn khổ**

# Why use a framework?



- The importance of having a theoretical basis for the design and evaluation of interventions is well established
- For example, it can help **ensure better outcomes** as well as providing a means of **understanding why** an intervention is effective or not
- The value of using a model (framework) is in providing a way to **organise our thinking and to analyse our findings**
- Tầm quan trọng của việc có cơ sở lý thuyết cho việc thiết kế và đánh giá các can thiệp đã được thiết lập tốt
- Ví dụ, nó có thể giúp **đảm bảo kết quả tốt hơn** cũng như cung cấp một phương tiện để **hiểu tại sao** một can thiệp có hiệu quả hay không
- Giá trị của việc sử dụng một mô hình (khuôn khổ) là trong việc cung cấp một cách để **tổ chức suy nghĩ của chúng ta và phân tích những phát hiện của chúng ta**

# 5 A's framework<sup>[9]</sup>



<b>ASSESS/ ASK</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ask about behavioural health risks and factors affecting the choice of behaviour change goals/methods.</li></ul>	<b>ĐÁNH GIÁ/HỎI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hỏi về rủi ro sức khỏe hành vi và các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn các mục tiêu / phương pháp thay đổi hành vi.</li></ul>
<b>ADVISE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Give clear, specific, and personalized behaviour change advice, including information about personal health harms and benefits.</li></ul>	<b>KHUYÊN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Đưa ra lời khuyên rõ ràng, cụ thể và cá nhân hóa để thay đổi hành vi, bao gồm thông tin về các tác hại và lợi ích sức khỏe cá nhân.</li></ul>
<b>AGREE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Collaboratively select appropriate treatment goals and methods based on the patient's interest</li></ul>	<b>ĐỒNG Ý</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Phối hợp lựa chọn các mục tiêu và phương pháp điều trị thích hợp dựa trên sự quan tâm của bệnh nhân</li></ul>
<b>ASSIST</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aid the patient in achieving agreed-upon goals</li></ul>	<b>HỖ TRỢ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hỗ trợ bệnh nhân đạt được các mục tiêu đã thỏa thuận.</li></ul>
<b>ARRANGE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schedule follow-up contacts (in person or by telephone)</li></ul>	<b>SẮP XẾP</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lên lịch liên hệ theo dõi (trực tiếp hoặc qua điện thoại)</li></ul>

# Use of the 5A'S framework (individual level)



A from 5A	Clinician skill
ASSESS/ ASK	Asking what patient knows about hypertension, why BP control matters, and their blood pressure goal
ADVISE	Offering information that corrects misunderstanding and gaps in knowledge without telling the patient
AGREE	Presenting options to patients and asking the patients if they agree (drugs, salt, smoking)
ASSIST	Encouraging patient-selected goals, priorities, and action steps for improving BP
ARRANGE	Ensuring scheduling of follow-up appointments, medication refills

A từ 5A	Kỹ năng bác sĩ lâm sàng
ĐÁNH GIÁ / HỎI	Hỏi bệnh nhân biết gì về tăng huyết áp, tại sao kiểm soát HA lại quan trọng và mục tiêu huyết áp của họ
KHUYÊN	Cung cấp thông tin sửa chữa hiểu lầm và lỗ hổng kiến thức mà không nói với bệnh nhân
ĐỒNG Ý	Trình bày các lựa chọn cho bệnh nhân và hỏi bệnh nhân xem họ có đồng ý không (thuốc, muối, hút thuốc)
HỖ TRỢ	Khuyến khích bệnh nhân-các mục tiêu, ưu tiên đã chọn và các bước hành động để cải thiện BP
SẮP XẾP	Đảm bảo sắp xếp lịch hẹn tái khám, lấy thuốc

# Motivational interviewing

## Phỏng vấn tạo động lực



- MI is a collaborative, goal-oriented style of communication with attention to the language of change.<sup>[8]</sup>

### **4 key elements:**

1. Express empathy
2. Roll with resistance
3. Develop discrepancy  
Assess readiness for change
4. Support self-efficacy

- MI là một phong cách giao tiếp hợp tác, định hướng mục tiêu, với sự chú ý đến việc thay đổi ngôn ngữ. <sup>[8]</sup>

### **4 yếu tố chính:**

1. Bày tỏ sự đồng cảm
2. Cuộn với sức đề kháng
3. Phát triển sự khác biệt  
Đánh giá sự sẵn sàng thay đổi
4. Hỗ trợ năng lực bản thân



# Concept of MI



*“If you wish, I can help you change”*

*High Blood Pressure (Pfizer, 2019)*

- <https://www.youtube.com/watch?v=T3FQuAEnAM0>

# I. Express empathy



## **Set an agenda, get permission:**

*D: Thank you for coming in. As you know, you just underwent a series of tests to evaluate your 'heart health'. I have some of the results here, and I would like to discuss them with you. Would that be OK?*

## **Give the information, end with the open-ending question:**

*D: Your blood pressure readings show that your blood pressure is high, and in the range for you to be considered 'hypertensive.' What do you make of that?*

## **Đặt chương trình làm việc, xin phép:**

D: Cảm ơn bạn đã đến tham dự. Như bạn đã biết, bạn vừa trải qua một loạt các bài kiểm tra để đánh giá 'sức khỏe tim mạch' của mình. Tôi có một số kết quả ở đây, và tôi muốn thảo luận với bạn. Điều đó sẽ ổn chứ?

## **Cung cấp thông tin, kết thúc bằng câu hỏi mở:**

D: Các kết quả đo huyết áp của bạn cho thấy huyết áp của bạn cao và trong phạm vi mà bạn được coi là 'tăng huyết áp.' Bạn nghĩ gì về điều đó?

## II. Roll with resistance



***D:** High blood pressure often goes unnoticed by many people, because there are very few symptoms. Most people report feeling just fine.*

***D:** Huyết áp cao thường không được nhiều người chú ý, vì có rất ít triệu chứng. Hầu hết mọi người cho biết họ cảm thấy ổn.*

## III. Develop discrepancy

***D:** Of the things you mentioned, smoking, your weight, perhaps your level of physical activity, I wonder if you could tell me about which of these, if any, concerns you most?*

## III. Phát triển sự khác biệt

***D:** Trong số những điều bạn đã đề cập, hút thuốc, cân nặng của bạn, có thể cả mức độ hoạt động thể chất của bạn, tôi tự hỏi liệu bạn có thể cho tôi biết về điều nào trong số này, nếu có, khiến bạn quan tâm nhất không?*

## Assess readiness and motivation for change



**D:** *How ready and motivated do you think you are to make a change now, let's say, on a scale from 0 to 10 (where 0 is not at all motivated and 10 is completely motivated)?*

**D:** *Now tell me, why are you at a 7 or 8 and not a 2 or 3?*

**D:** *So, on the same scale from 0 to 10 if you decided to quit smoking now, how confident do you feel in your ability to quit?*

**D:** *Bạn nghĩ mình đã sẵn sàng và có động lực như thế nào để thực hiện thay đổi ngay bây giờ, giả sử trên thang điểm từ 0 đến 10 (trong đó 0 hoàn toàn không có động lực và 10 là hoàn toàn có động lực)?*

**D:** *Bây giờ hãy nói cho tôi biết, tại sao bạn ở mức 7 hoặc 8 mà không phải là 2 hoặc 3?*

**D:** *Vì vậy, trong cùng thang điểm từ 0 đến 10 nếu bạn quyết định bỏ thuốc lá ngay bây giờ, bạn cảm thấy tự tin vào khả năng bỏ thuốc của mình đến mức nào?*

## IV. Support self-efficacy



### Support self-efficacy or confidence in ability, close a deal

***D:** What do you think it would take to get you to a higher number (i.e., what would it take to boost your confidence)?*

***D:** So knowing yourself, the patch sounds like a good place to start. And having your wife's support would certainly help!*

***D:** I can give you a prescription and once you start, we can follow your progress to see how it's working.*

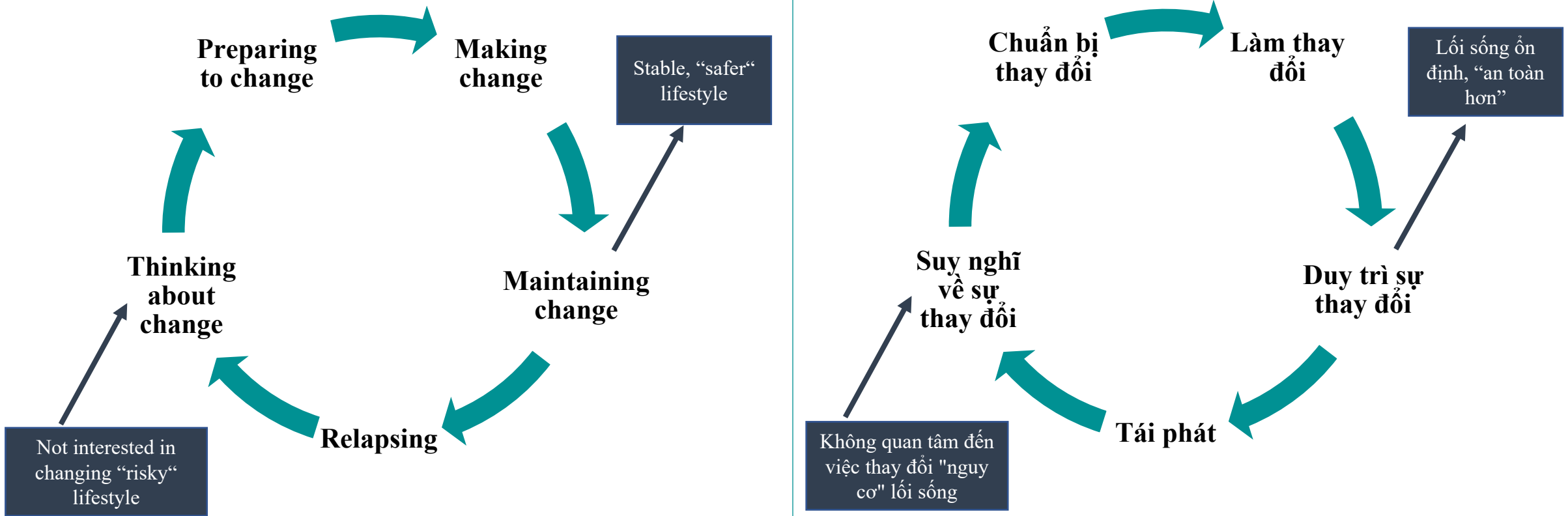
### Hỗ trợ năng lực của bản thân hoặc sự tự tin vào khả năng, kết thúc một thỏa thuận

***D:** Bạn nghĩ điều gì sẽ giúp bạn đạt được một con số cao hơn (tức là, cần điều gì để thúc đẩy sự tự tin của bạn)?*

***D:** Vì vậy khi bạn biết chính mình, bản và có vẻ là một nơi tốt để bắt đầu. Và có sự hỗ trợ của vợ bạn chắc chắn sẽ hữu ích!*

***D:** Tôi có thể cho bạn đơn thuốc và khi bạn bắt đầu, chúng tôi có thể theo dõi tiến trình của bạn để xem nó hoạt động như thế nào.*

# Process of change<sup>[7]</sup>



# Process of change – framework for counselling patients



Stage	Example	Giai đoạn	Ví dụ
<b>Pre-contemplation</b>	The patient does not intend to act in the foreseeable future	<b>Trước- dự kiến</b>	Bệnh nhân không có ý định hành động trong tương lai gần
<b>Contemplation</b>	The patient is aware that he/ she has an elevated blood pressure, but not ready to change	<b>Dự kiến</b>	Bệnh nhân nhận biết mình bị tăng huyết áp nhưng chưa sẵn sàng thay đổi.
<b>Preparation</b>	The patient is thinking about how to act against an elevated blood pressure	<b>Sự chuẩn bị</b>	Bệnh nhân đang suy nghĩ về cách hành động để chống lại tình trạng huyết áp tăng cao
<b>Action</b>	The patient recently changed his/ her behavior and is acquiring new healthy habits	<b>Hoạt động</b>	Bệnh nhân gần đây đã thay đổi hành vi của mình và đang có những thói quen lành mạnh mới
<b>Maintenance</b>	The patient has sustained his/ her behavior change for a while (>6 months)	<b>Sự duy trì</b>	Bệnh nhân đã duy trì được sự thay đổi hành vi của anh ấy/cô ấy trong một thời gian (> 6 tháng)

# BCC and communicable diseases



- BCC can be used to tackle NCDs and CDs as well
- Effectively used in the past to reduce burden of avia influenza, malaria and improve child survival
- Can be used in individual sessions (doctor-patient) or to reach mass audience
- BCC cũng có thể được sử dụng để giải quyết NCD và CD
- Được sử dụng hiệu quả trong quá khứ để giảm gánh nặng bệnh cúm avia, sốt rét và sự sống còn của trẻ em
- Có thể được sử dụng trong các phiên riêng lẻ (bác sĩ-bệnh nhân) hoặc để tiếp cận khán giả đại chúng





# COVID-19 pandemic



*How might we rapidly inform and empower vulnerable communities to stay safe and healthy?*

*"If you do not have any respiratory symptoms such as fever, cough or runny nose, you do not need to wear a mask,"*

Dr. April Baller, **WHO**, March 2020.

on April 3, 2020, the **CDC** began recommending the use of cloth face masks in public settings where physical distancing was hard to maintain.

*Whom should I believe? What should I do?*

**Làm thế nào chúng ta có thể nhanh chóng thông báo và trao quyền cho các cộng đồng dễ bị tổn thương để luôn an toàn và khỏe mạnh?**

"Nếu bạn không có bất kỳ triệu chứng hô hấp nào như sốt, ho hoặc sổ mũi, bạn không cần phải đeo khẩu trang".  
Tiến sĩ April Baller, **WHO**, tháng 3 năm 2020.

vào ngày 3 tháng 4 năm 2020, **CDC** bắt đầu khuyến nghị sử dụng khẩu trang bằng vải ở các môi trường công cộng nơi khó duy trì khoảng cách về thể chất.

Tôi nên tin ai? Tôi nên làm gì?

# Summary



- Become active listener to improve the impact of BCC intervention
- Remember to use open-ended questions (Ask/tell/ask method)
- Provide ongoing assistance/support
- Combine the frameworks such as MI and 5 A's framework to foster the desired change in client's behaviour
- Trở thành người lắng nghe tích cực để cải thiện tác động của can thiệp BCC
- Hãy nhớ sử dụng các câu hỏi mở (phương pháp hỏi / nói / hỏi)
- Cung cấp sự giúp đỡ/ hỗ trợ liên tục
- Kết hợp các khuôn khổ như MI và khuôn khổ 5 A để thúc đẩy sự thay đổi mong muốn trong hành vi của khách hàng

# Sources



- Adhikari S. (2019) Behavior Change Communication (BCC): Importance and Strategies. [online]. <https://www.publichealthnotes.com/1142-2/>
- Albury C, Hall A, Syed A, et al. Communication practices for delivering health behaviour change conversations in primary care: A systematic review and thematic synthesis. *BMC Fam Pract.* 2019;20(1):111. doi:10.1186/s12875-019-0992-x
- Cor Health Ontario. Hypertension management program. Counselling Tips – Motivational Interviewing- Case Studies. [online]. <https://www.corhealthontario.ca/HMP-Counselling-Tips-Motivational-Interviewing-Case-Studies.pdf>
- Family Health International Institute for HIV/AIDS. (2002) Behaviour change communication. (a strategic framework). [online]. <https://www.hivpolicy.org/Library/HPP000533.pdf>
- Impact factory. 2020. The Seven Barriers to Great Communications. [online]. <https://www.impactfactory.com/library/communication-skills-seven-barriers-great-communications>
- Koenker H, Keating J, Alilio M, Acosta A, Lynch M, Nafu-Traore F. Strategic roles for behaviour change communication in a changing malaria landscape. *Malar J.* 2014, 13 (1). doi:10.1186/1475-2875-13-1.
- Lawson PJ, Flocke SA, Casucci B. Development of an Instrument to Document the 5A's for Smoking Cessation. *Am J Prev Med.* 2009;37(3):248-254. doi:10.1016/j.amepre.2009.04.027
- Manoff Group. 2012. Defining Social Behavior Change Communication. [online]. <https://europa.eu/capacity4dev/iesf/documents/defining-social-behavior-change-communication-manoff-group-2012>
- NICE PH49, 2014. [online]. <https://www.nice.org.uk/guidance/ph49>
- Prochaska J.O., Diclemente C.C. (1986). Toward a Comprehensive Model of Change. In: Miller W. R., Heather N. (ed.) *Treating Addictive Behaviors*. Springer, Boston, MA, p. 3. Doi: 10.1007/978-1-4613-2191-0\_1.
- Rahman A., et al. 2016. Community perceptions of behaviour change communication interventions of the maternal neonatal and child health programme in rural Bangladesh: An exploratory study. In *BMC Health Serv Res.* 2016, 16 (1), 1-13. doi:10.1186/s12913-016-1632-y.
- Robinson T. E. *et al.* 2006. Improving Communication With Older Patients: Tips From the Literature. In *Fam Pract Manag.* [online]. [https://www.aafp.org/fpm/2006/0900/p73.html?fbclid=IwAR2G0L8z8tDA1W\\_KbKQWbXwQtMatJCu8FAZfuZ1gNQTLI-t5XC5VoHjOWBA](https://www.aafp.org/fpm/2006/0900/p73.html?fbclid=IwAR2G0L8z8tDA1W_KbKQWbXwQtMatJCu8FAZfuZ1gNQTLI-t5XC5VoHjOWBA)
- Shaw M. L. 2018. *Effective Communication Skills for Healthcare Workers*. 2018. Integrated Studies. 58p. [online]. <https://digitalcommons.murraystate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1156&context=bis437>
- Welch G., Rose G., Ernst D., 2006. Motivational Interviewing and Diabetes: What Is It, How Is It Used, and Does It Work? In: *Diabetes Spectrum.* 2006. [online]. vol.19, no.1. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1005.9753&rep=rep1&type=pdf>