

Kỹ năng lắng nghe trong công tác xã hội

ThS Nguyễn Quốc Giang

Phòng Kết nối Khoa học với Công chúng

Đơn vị Nghiên cứu Lâm sàng Đại học Oxford (OUCRU), Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
2019

1. Những yếu tố quan trọng của kỹ năng lắng nghe

Kỹ năng lắng nghe giúp nhân viên công tác xã hội (CTXH) ứng dụng trong hoạt động giao tiếp hằng ngày mà còn ở hoạt động vấn đàm đối với thân chủ trong quá trình làm việc tại môi trường bệnh viện.

“Điều cơ bản nhất và mạnh mẽ nhất để kết nối với người khác đó là lắng nghe. Chỉ lắng nghe. Có lẽ điều quan trọng nhất chính là chúng ta dành cho nhau sự quan tâm... Một sự im lặng yêu thương thường có sức mạnh để chữa lành những vết thương và kết nối với nhau hơn là những lời nói có thiện chí nhất.” – Rachel Naomi Remen ⁽¹⁾

Tác giả Rachel khẳng định tầm quan trọng của lắng nghe trong giao tiếp. Đó không chỉ là cách giúp người nghe thấu hiểu những gì người nói muốn truyền đạt mà còn là một cách quan trọng trong thiết lập mối quan hệ tích cực giữa người với người trong xã hội.

Kỹ năng lắng nghe được hiểu như thế nào?

Trước khi hiểu khái niệm lắng nghe cần phân biệt được nghe và lắng nghe là hoàn toàn khác nhau.

Nghe	Lắng nghe
Là quá trình sinh lý: Âm thanh tác động vào cơ quan thính giác một cách tự nhiên, và đây là quá trình bị động.	Là tiến trình tâm lý: người tiếp nhận thông tin sẵn sàng lắng nghe và sẵn sàng phản hồi, kiên nhẫn, thấu cảm và đây là một tiến trình chủ động.
Nghe được xem như là một phản xạ tự nhiên của con người.	Lắng nghe là một kỹ năng cần phải được rèn luyện, thực hành.
Hướng đến việc xem xét âm thanh nghe được là âm thanh gì.	Hướng đến mong muốn, nhu cầu, cảm xúc của người nói.

Có thể có phản ứng hoặc không (im lặng, giật mình, bỏ chạy, v.v...)

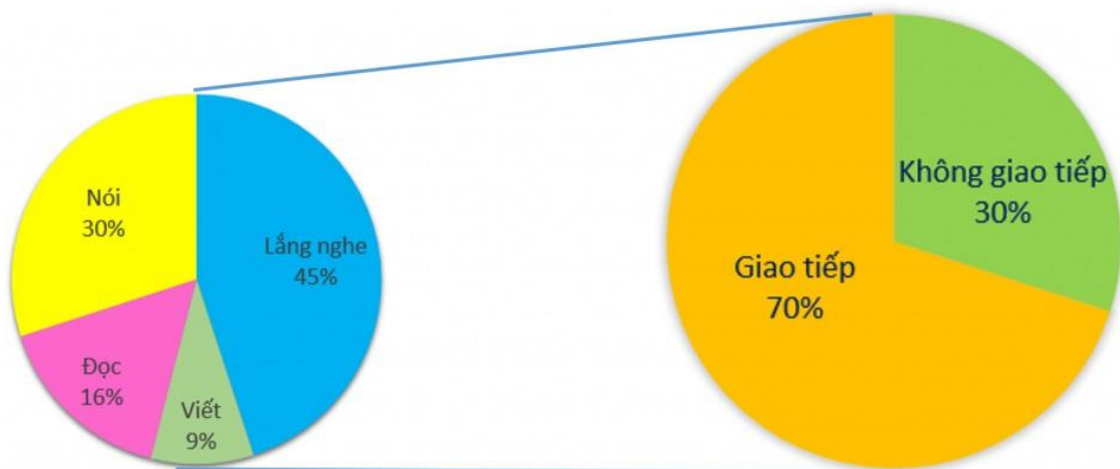
Đòi hỏi có sự phản hồi bằng ngôn ngữ có lời hoặc không lời. Điều này rất có ý nghĩa đối với cả người nghe và người nói.

Như vậy, kỹ năng lắng nghe là khả năng quan tâm đến lời nói, tâm trạng và cảm xúc ẩn chứa bên trong, nhận diện được nhu cầu của người nói, thể hiện sự tôn trọng của mình đối với người nói.

Đối với nhân viên CTXH điều này lại càng có ý nghĩa và cần được thực hành để trở thành một kỹ năng. Người bệnh cần được hỗ trợ về mặt thể chất và tinh thần. Họ cần được lắng nghe không chỉ nhu cầu, mà còn lắng nghe cảm xúc, họ cần được chia sẻ và thấu hiểu về hoàn cảnh của mình từ nhân viên y tế, nhân viên xã hội. Dựa vào sự lắng nghe, cảm nhận, quan sát ngôn ngữ có lời và không lời của người bệnh, thân nhân từ đó nhân viên CTXH có những phản hồi phù hợp, tích cực.

2. Tầm quan trọng của lắng nghe đối với nhân viên CTXH bệnh viện

Thời gian nhân viên CTXH dành cho giao tiếp



(Dựa theo nghiên cứu của: Adler, R., Rosenfeld, L. and Proctor, R. (2001) Interplay: the process of interpersonal communicating (8th edn), Fort Worth, TX: Harcourt)

Theo một nghiên cứu chỉ ra rằng trung bình chúng ta dành 45% thời gian để lắng nghe, 30% nói, 16% đọc và 9% viết. (Adler, R. và cộng sự 2001). Điều này cho thấy việc lắng nghe có vai trò quan trọng và là tiêu chí ưu tiên để đánh giá tính hiệu quả khi giao tiếp.

Khi làm việc với người bệnh hoặc thân nhân thì kỹ năng lắng nghe giúp nhân viên CTXH có thể:

- Lắng nghe giúp người bệnh/thân nhân xử lý tổn thất và xác nhận những gì mà họ đang cô đơn, bối rối, hoặc sợ hãi. Nó cho phép mọi người biết rằng họ là có giá trị, rằng họ có vấn đề.
- Khi nhân viên CTXH lắng nghe một cách sâu sắc, điều này giúp tăng cường sự tin tưởng và mối quan hệ tốt mình và đồng thời giúp việc lập kế hoạch hỗ trợ tiếp theo tích cực hơn.
- Tạo cho người bệnh, thân nhân cảm giác được quan tâm, sự sẵn sàng hỗ trợ từ nhân viên CTXH.
- Có được thông tin đầy đủ và hiểu được nhu cầu, cảm xúc và quan điểm của người bệnh, thân nhân chính xác hơn.
- Quan sát các dấu hiệu ngôn ngữ cơ thể, hành vi trong quá trình giao tiếp để có được phản hồi phù hợp.
- Khuyến khích được sự tham gia của người bệnh, thân nhân trong quá trình vấn đàm, phỏng vấn, trao đổi thông tin v.v...
- Giúp nhân viên CTXH không bị phân tâm và bỏ qua những định kiến cá nhân.
- Thúc đẩy sự hợp tác giữa người bệnh, thân nhân với nhân viên CTXH, nhân viên y tế và những lực lượng hỗ trợ khác tại bệnh viện.
- Lắng nghe cũng là một cách hỗ trợ hiệu quả đối với người bệnh, thân nhân trong một số trường hợp (ví dụ như người bệnh, thân nhân lo lắng, căng thẳng đôi khi dẫn đến mất ngủ, cáu gắt, suy sụp tinh thần, ảnh hưởng đến việc ra những quyết định quan trọng liên quan đến việc chăm sóc người bệnh. Họ cần có người được chia sẻ, tư vấn v.v... để vượt qua giai đoạn khủng hoảng)
- Kỹ năng lắng nghe kết nối và giúp mọi người có thể biết lẫn nhau, chấp nhận những quan điểm khác nhau, phá vỡ những rào cản về khuôn khổ, có cái nhìn sâu sắc về một cá thể riêng biệt về những quan điểm, suy nghĩ và có những trải nghiệm khác nhau.

3. Những kỹ thuật lắng nghe

Lắng nghe trở thành một trong những kỹ năng quan trọng trong quá trình tương tác giữa nhân viên CTXH và người bệnh. Để có được kỹ năng này, nhân viên CTXH cần hiểu các kỹ thuật lắng nghe

Lắng nghe chủ động

Lắng nghe chủ động mục đích tập trung và quan tâm đến câu chuyện của người bệnh/ thân nhân, không bị phân tán bởi những việc khác. Trong quá trình lắng nghe, nếu có thể chúng ta lặp lại những ngôn từ bằng cách diễn tả của mình về những điều mà người bệnh/ thân nhân chia sẻ để họ cảm thấy thoải mái. Điều này không phải là mình đồng ý với họ mà chủ yếu để hiểu những gì họ đang nói. Ngoài ra cần chú ý đến một số chi tiết kỹ thuật sau.

- Không chỉ nghe những gì được nói ra mà còn nghe cách thức nói: nghe nội dung, nắm bắt cảm xúc và ý nghĩa của những gì được nói rồi. Biểu hiện của sự tập trung bao gồm: ánh mắt nhìn về phía người bệnh/ thân nhân, tư thế của nhân viên CTXH hơi nghiêng người về phía trước, điều này có ý nghĩa “Anh chị cứ chia sẻ, tôi đang sẵn lòng để lắng nghe” hay “Vấn đề của anh chị hiện đang là mối ưu tiên hàng đầu của tôi”.
- Lắng nghe có hiệu quả trị liệu cho người được lắng nghe, họ có thể giải bày và nói được ra bằng lời khó khăn của mình.
- Lắng nghe người bệnh, không chỉ lời nói mà còn hành vi của họ, đem lại cho họ một sự chia sẻ có lợi cho việc trao đổi thông tin với người bệnh.

Chủ động tham gia

Nhân viên CTXH khi lắng nghe những ngôn từ, cảm xúc và các quan điểm, vấn đề của người bệnh/thân nhân thì chủ động lắng nghe đòi hỏi nhiều hơn chứ không hẳn chỉ việc nghe những gì họ nói mà còn tập trung vào một số kỹ thuật sau:

- Nhân viên CTXH tạo cơ hội và khuyến khích sự tham gia của người bệnh/ thân nhân trong quá trình trao đổi. Sử dụng những câu, từ tạo động lực để họ tiếp tục chia sẻ, có thể là những cử chỉ như cười, gật đầu, vỗ nhẹ lên vai, giao tiếp bằng mắt hoặc những câu hỏi “Rồi sau đó thì điều gì xảy ra”, “Anh/ chị cứ tiếp tục câu chuyện, tôi đang nghe” “Tiếp đến thì như thế nào?”. Đặt câu hỏi chính là cách gợi mở các thông tin hoặc hướng đến sự tự quyết của người bệnh dựa trên các thông tin đã được sà lọc.
- Chú trọng vào ngôn ngữ cảm xúc để đáp ứng phù hợp với cảm xúc của họ. Đây là mức độ lắng nghe sâu hơn vào đời sống nội tâm của người nói. Tình cảm của người nói có thể là tức giận, bối rối, căng thẳng, ngượng ngùng, chán nản, vui vẻ,

tự hào, cảm phục, bất mãn... Để lắng nghe được tình cảm của người nói, chúng ta thường lắng nghe âm lượng và cường độ giọng nói, những biểu hiện trên nét mặt và điệu bộ. Vì vậy, việc quan sát rất cần để giúp chúng ta nghe tình cảm của người nói. Cảm xúc đôi khi có nhiều ý nghĩa hơn những gì được nói ra. Ví dụ, Người bệnh/ người nhà nói với bạn là họ có nhiều người thân và mối quan hệ tốt nhưng thực tế không có ai hỏi thăm, giúp đỡ họ khi đau ốm.

- Sự tham gia của người bệnh/ thân nhân không chỉ là chia sẻ các thông tin liên quan mà còn thảo luận về kế hoạch xuất viện, nói lên được những gì họ đã làm được và chưa làm được trong quá trình làm việc với nhân viên xã hội.

Lắng nghe có phản hồi

- Phản hồi, khi vấn đàm nhân viên CTXH như một chiếc gương phản ánh lại cảm xúc, hành vi của người bệnh/ thân nhân thông qua lời nói, ngôn ngữ cơ thể và đặt câu hỏi.
- Một điểm khác biệt trong vấn đàm so với trò chuyện thông thường chính là việc giúp người bệnh hoặc thân nhân thay đổi về nhận thức, suy nghĩ về hành vi của mình thông qua quá trình trao đổi thông tin dựa vào mục tiêu của hoạt động. Do đó, sự phản hồi của nhân viên CTXH cũng là cách giúp thân chủ tự nhìn lại sự phù hợp hoặc hiểu hơn tại sao họ lại có cảm xúc, hành vi trong những tình huống đã xảy ra. Ví dụ khi thấy thân chủ khóc, nhân viên CTXH có thể đưa ra sự phản hồi *“Dường như anh/ chị rất đang xúc động khi nhắc về điều này”* hoặc *“Trải nghiệm cảm xúc của anh/ chị là gì?”*; *“Anh/ chị có thể thử giãn một chút trước khi chúng ta bắt đầu trao đổi vì nhìn có vẻ như anh/ chị đang hồi hộp”*
- Thuật lại những gì họ đã chia sẻ để đảm bảo rằng người bệnh/thân nhân hiểu những gì nhân viên CTXH đã nghe một cách rõ ràng.
- Ghi nhận lại những gì họ đã chia sẻ và có thể thảo luận về các tiến trình tiếp theo để giải quyết các vấn đề liên quan của họ.

4. Một số lưu ý khi thực hành kỹ năng lắng nghe

- Không được ngắt ngang khi người bệnh/ thân nhân chia sẻ; điều này thể hiện sự tôn trọng họ. Nếu trường hợp họ nói dông dài, chưa đúng mục tiêu câu hỏi thì nhân viên CTXH có thể chia sẻ: *“xin phép, tôi xin nhắc lại câu hỏi là....”* Để người bệnh hoặc thân nhân hướng về trọng tâm.
- Tránh làm việc riêng, hoặc nhìn về hướng khác khi người bệnh/ thân nhân chia sẻ.

- Thư giãn trước khi bắt đầu làm việc với người bệnh/ thân nhân (hít thở sâu, uống nước, v.v...)
- Sử dụng ngôn ngữ cơ thể linh hoạt (không nên khoanh tay lại trước ngực, cố gắng đặt bàn tay vào lòng bàn tay còn lại với trạng thái thoải mái, ngồi với tư thế thoải mái)
- Sẵn sàng dừng lại buổi vấn đàm nếu người bệnh/ thân nhân cảm thấy khó hoặc không thể tiếp tục. Giao tiếp bằng mắt với sự thân thiện, quan tâm, không được nhìn chằm chằm.
- Kỹ năng lắng nghe chỉ là một trong những kỹ năng giao tiếp của nhân viên CTXH khi tương tác với người bệnh. Vì thế, chúng ta cần rèn luyện thêm các kỹ năng khác như giao tiếp bằng ngôn ngữ cơ thể như ánh mắt thân thiện, quan tâm và hạn chế nhìn chằm chằm vào đối tượng đang được giao tiếp để bày tỏ nhân viên CTXH đang lắng nghe.