

Kỹ năng quan sát

ThS Nguyễn Thị Kim Ngọc, Trần Minh Hiến

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
2020*

1. Tầm quan trọng kỹ năng quan sát trong tham vấn

Những yếu tố từ người bệnh/thân nhân hoặc các đối tượng khác cần được xem xét

- Khi tham vấn, thông thường thì các đối tượng khó có thể giải thích cụ thể những gì họ đang suy nghĩ hoặc cảm nhận, diễn tả được những gì họ muốn hay cần, những hi vọng hay nỗi sợ
- Họ cũng khó có thể diễn đạt lời nói một cách đều đặn
- Họ luôn dò chừng và chưa thật sự tin tưởng nhân viên CTXH và sẽ ít cởi mở để chia sẻ và vì thế người bệnh hay thân nhân cũng có tâm lý che giấu những điều trên bởi vì họ còn lo sợ những kết quả đạt được sau đó là gì?

Vì thế, nhân viên CTXH khi tham vấn

- Cần quan sát để ghi nhận và hiểu thông tin cả ngôn ngữ cơ thể và ngôn ngữ từ lời nói khi giao tiếp
- Không chỉ lắng nghe mà còn quan sát về cử chỉ, hành động của người bệnh hay thân nhân trong một bối cảnh của họ để hiểu những gì họ đang nói
- Quan sát là một trong những yếu tố quan trọng của tham vấn vì đó là cách chúng ta thu thập thông tin dựa vào bối cảnh thực tiễn của đối tượng tham gia tham vấn
- quan sát giúp đo lường và nhận định tâm trạng và tình cảm của đối tượng
- Nhờ quan sát những phản ứng của đối tượng được tham vấn, ta có thể điều chỉnh bieu lộ của khuôn mặt sao cho phù hợp với nội dung, cảm xúc và tông giọng của thân chủ. Bên cạnh đó, ta cũng phải hết sức ý thức những hành vi không lời kỳ quặc hoặc không phù hợp với những gì tham vấn viên nghe được (Ví dụ có người cười khi đang nói hoặc nghe một chuyện buồn).
- Quan sát có thể hoàn tất khi mà người bệnh/ thân nhân trả lời các câu hỏi và điều này giúp người tham vấn có thể chẩn đoán được những vấn đề mà họ đang gặp phải

2. Những kỹ thuật trong quan sát khi tham vấn

- Quan sát là hành động cho phép nhân viên CTXH nhìn vào những hành động đang diễn ra khi trao đổi cùng người bệnh/ thân nhân hoặc đối tượng khác cần được hỗ trợ
- Quan sát là chú ý đến những đặc điểm của người, vật hay tình huống mục đích là sử dụng các dữ kiện quan sát được để hiểu tâm ý và hoàn cảnh của đối tượng. NVCTXH phải có sự quan sát, nhận thức về những điều sau đây:
 - Vẻ tổng quát bề ngoài.
 - Vẻ mặt, cử chỉ, dáng điệu...
 - Những đặc điểm, đặc biệt, là những tương tác mang sắc thái tình cảm xảy ra giữa đối tượng được tham vấn và những người khác, kể cả những thành viên trong gia đình (Grace Mathew).
 - Phong cách, cử chỉ, dáng điệu: ví dụ, khi họ ngồi ở mép ghế vì cảm thấy bất an, xa lạ hoặc căng thẳng. Có khi họ khoác một bộ mặt khác để thử xem thái độ NVCTXH, chẳng hạn như, sự thờ ơ lãnh đạm của thân chủ, để thử thách tính đáng tin cậy của NVCTXH.
 - Ngôn ngữ cơ thể có thể kèm theo lời hoặc không lời.
 - Những tương tác giữa đối tượng được tham vấn với gia đình và người khác, đặc biệt tương tác mang sắc thái tình cảm.

3. Những điều lưu ý khi quan sát

- Quan sát từ những hành vi nhỏ ví dụ như ánh mắt không hướng về người đang đối thoại thì điều này có thể hàm ý đối tượng chưa chắc chắn và hoàn toàn thoải mái để chia sẻ hoặc có thể họ chưa hoàn toàn chân thành để chia sẻ vấn đề của họ
- Quan sát vào tương tác của ánh mắt giúp cho nhân viên CTXH có thể khám phá tiến trình họ cung cấp thông tin, nếu nhân viên CTXH có thể điều chỉnh lại câu hỏi và những gì mình đang làm để phù hợp với tiến trình đó. Điều này giúp tạo ra mối quan hệ tốt với đối tượng đang được tham vấn

Nhân viên CTXH có thể cải thiện kỹ năng quan sát bằng cách:

- Thực hành quan sát hằng ngày như nhìn vào các cử chỉ, hành vi một cách cụ thể và rõ ràng nhất
- Luôn tạo tính tò mò để tạo động lực quan sát mọi vật, hiện tượng hay các tình

huống khác nhau nhằm giúp mình nâng cao kỹ năng phán đoán qua quan sát

- Cởi mở với những ý kiến hoặc những kinh nghiệm mới, quan điểm, lối sống văn hóa khác nhau trong quan sát
- Không chỉ trích, phê phán hành động của đối tượng khi đang quan sát
- Kiên nhẫn khi quan sát
- Thực hành tốt kỹ năng lắng nghe như hoàn toàn tập trung vào đối tượng khi đang nghe để có thể quan sát không chỉ về hành vi mà còn cảm xúc của đối tượng đang được tham vấn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. *Basic communication skills for counsellors*. (2016, October 17). Retrieved August 20, 2018, from [HEATH 24 AIDS/HIV](#)
2. (2012). *kỹ năng tham vấn*. Hồ Chí Minh .
3. Trần, M. Đ. (2014). *Giáo Trình Tham Vấn Tâm Lý*. Hà Nội: Nhà Xuất Bản Đại Học Quốc Gia Hà Nội.