

Kỹ năng đặt câu hỏi

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*

Kỹ năng đặt câu hỏi là yếu tố then chốt trong kỹ năng giao tiếp vì nó giúp người bệnh/thân nhân tập trung vào vấn đề cụ thể và tìm hiểu các sự kiện, tình huống có chiều sâu hơn mà có khi chính họ chưa nhìn rõ được đúng vấn đề của mình

Để khai thác thông tin một cách hiệu quả, nhân viên CTXH cần làm rõ:

Câu hỏi sẽ đem lại mục đích gì?

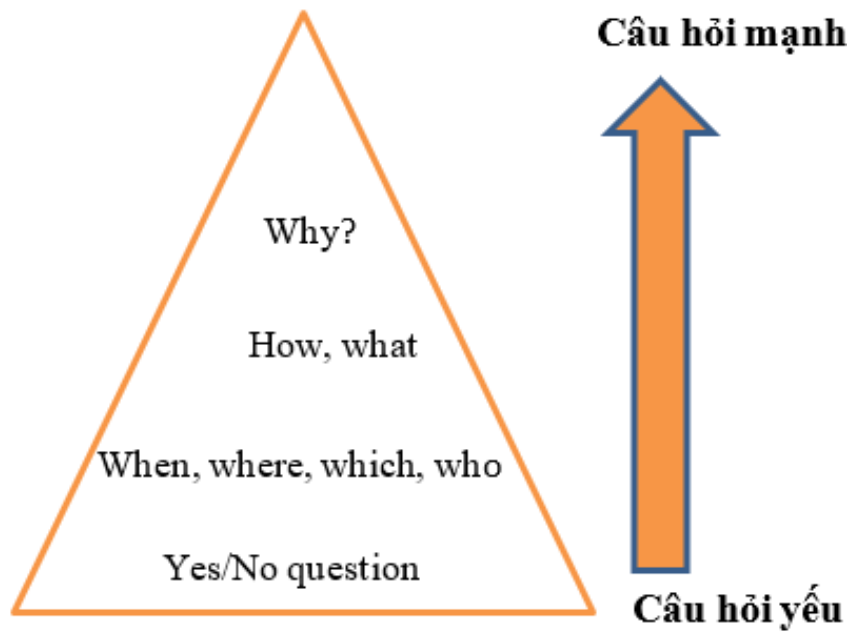
Khi nào nên đặt câu hỏi?

Những dạng câu hỏi nào được đặt để giúp người bệnh/thân nhân phản hồi lại câu hỏi

Các dạng câu hỏi

Câu hỏi đóng Có/ không Không đi vào chi tiết	Câu hỏi mở Mở ra cuộc hội thoại, thu thập nhiều câu trả lời chi tiết, có thể hỗ trợ để giải quyết vấn đề
Câu hỏi nối tiếp Từ câu trả lời của người cung cấp thông tin, người hỏi muốn khai thác chi tiết hơn, sâu hơn để nhằm mục đích đạt thông tin mà mình mong muốn	Câu hỏi mang tính phản hồi Tìm ra sự khác biệt hoặc muốn xác nhận thông tin đã được cung cấp.

Tháp câu hỏi



(Marquardt, 2014)

Một số dạng câu hỏi hiệu quả:

* Câu hỏi mở:

Ví dụ: “Tôi có thể giúp gì anh/chị?”

Tác dụng của câu hỏi mở là:

- Khuyến khích trao đổi
- Thu thập thông tin được nhiều hơn
- Tạo nhiều cơ hội cho họ thể hiện cảm xúc

* Câu hỏi đóng:

Ví dụ: “Anh/chị có bao nhiêu con?”

Tác dụng:

- Có được câu trả lời ngắn gọn tiết kiệm thời gian
- Giúp trả lời đúng vào trọng tâm câu hỏi
- Làm rõ thông tin

* Câu hỏi thăm dò:

Ví dụ: “Chị bị đau đầu đầu lâu chưa? Theo chị thì nguyên nhân nào khiến chứng

đau đầu xuất hiện thường xuyên với chị?

Tác dụng:

- Khuyến khích khách hàng cung cấp thông tin sâu hơn

Sử dụng câu hỏi cho các mục đích sau :

- Khuyến khích người bệnh/ thân nhân không do dự để bắt đầu chia sẻ vấn đề của họ
- Giúp người bệnh/ thân nhân tập trung vào những vấn đề có tính liên quan và quan trọng
- Giúp người bệnh/ thân nhân tìm hiểu về những trải nghiệm, hành vi và cảm xúc để cung cấp đầy đủ vấn đề họ đang đối diện (ví dụ như câu hỏi cảm xúc của anh/chị như thế nào khi bác sĩ thông báo tình hình trở bệnh của con mình? à nhằm đánh giá cảm xúc của thân nhân)
- Giúp người bệnh/ thân nhân hướng đến những tiến trình giúp đỡ (Gia đình đã có những kế hoạch gì khi anh/chị ấy chuẩn bị xuất viện?)
- Giúp người bệnh/ thân nhân hiểu về vấn đề của chính họ một cách đầy đủ (ví dụ như trường hợp người bệnh không thể cứu được, họ đang sốc về tâm lý và chưa sẵn sàng chuẩn bị tâm lý để nhận tin xấu thì nhân viên CTXH có thể đặt câu hỏi (Anh nhận thấy tình hình/tiến trình của người bệnh đang điều trị tại bệnh viện như thế nào?

Những điều lưu ý khi đặt câu hỏi

- Cần trọng khi đặt câu hỏi
- Không hỏi quá nhiều câu hỏi, sẽ đẩy họ vào thế trả lời thông tin một cách dồn dập và hỗn độn trong câu trả lời
- Không đặt những câu hỏi mà nhân viên CTXH thật sự không cần biết câu trả lời
- Không đặt câu hỏi phức mà nó chứa đựng việc khai thác thông tin từ hai đến ba vấn đề trong một câu hỏi
- Hạn chế tối đa nhất việc đặt câu hỏi đóng

Tài Liệu Tham Khảo:

1. *Basic communication skills for counsellors*. (2016, October 17). Retrieved August 20, 2018, from HEATH 24 AIDS/HIV: <https://www.health24.com/Medical/HIV-AIDS/Counselling/Basic-communication-skills-20120721>
2. Marquardt, M. J. (2014). *Leading with questions*. Jossey Bass.
3. (2012). *Kỹ năng tham vấn*. Hồ Chí Minh .
4. Trần, M. Đ. (2014). *Giáo Trình Tham Vấn Tâm Lý*. Hà Nội: Nhà Xuất Bản Đại Học Quốc Gia Hà Nội.