

MÔ-ĐUN 2

KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC

Mô-đun này hướng tới nâng cao kỹ năng thuyết phục cho người tham gia, đặc biệt là nhóm kỹ năng: Lắng nghe - Quan sát - Phản hồi. Nội dung của mô-đun này nhấn mạnh rằng truyền thông hiệu quả là quá trình giao tiếp đa chiều, có qua có lại. Việc thực hành thấu cảm trong giao tiếp là cách hữu hiệu để xây dựng niềm tin và thuyết phục người nghe.

TRỌNG TÂM KỸ NĂNG

- Trình bày thuyết phục
- Lắng nghe - Quan sát - Phản hồi
- Xây dựng và truyền đạt thông điệp

TRỌNG TÂM KIẾN THỨC

- Kiến thức cơ bản về hệ miễn dịch
- Kiến thức cơ bản về cách hoạt động của vắc-xin

CẤU TRÚC CỦA MÔ-ĐUN

Mô-đun này sẽ có tổng thời gian tập huấn là 120 phút với cấu trúc như sau:

Bước 1	HOẠT ĐỘNG 1: <i>Khởi động và học về hệ miễn dịch</i>	20 phút
Bước 2	HOẠT ĐỘNG 2: <i>Xây dựng thông điệp truyền thông</i>	30 phút
	- <i>Giải lao</i> -	
Bước 3	HOẠT ĐỘNG 3: <i>Nhập vai tình huống</i>	40 phút
	HOẠT ĐỘNG 4: <i>Thảo luận và rút ra bài học</i>	20 phút
Bước 4	<i>Tổng hợp nội dung và hoạt động cuối buổi</i>	10 phút

Lưu ý cho tập huấn viên:

Mô-đun này sử dụng hai công cụ chính là Nhập vai và Chia sẻ câu chuyện. Bằng hai công cụ này, người tham gia sẽ phân tích các trải nghiệm của chính mình và đồng nghiệp, rồi cùng rút ra bài học. Từ đó, người tham gia có thể cùng nhau xây dựng một quy trình truyền thông phù hợp với công việc của các Cộng tác viên y tế thôn buôn.

Chuẩn bị

- Tờ rơi/poster về hệ miễn dịch
- Bút dạ/Bút bi
- Giấy A0
- Giấy A5
- Băng dính
- Mẫu bảng 5.1
- Mẫu bảng 5.2
- Mẫu bảng 6

BƯỚC 1: Khởi động và Học về hệ miễn dịch

Bước này gồm 01 hoạt động – Tổng thời gian: 20 phút

Ở bước này, người tham gia sẽ:

- Bắt đầu buổi tập huấn với không khí cởi mở và thoải mái.
- Cùng nhau chia sẻ kiến thức cơ bản về hệ miễn dịch.

Tập huấn viên có thể dùng các hoạt động chơi hoặc thảo luận nhóm để học và thảo luận về hệ miễn dịch ở người. Bước khởi động này giúp tăng năng lượng tích cực cho người học và tạo động lực cho người học tham gia vào các hoạt động tiếp sau.

HOẠT ĐỘNG 1: Tam sao thất bản

Thời gian: 20 phút

Cách thực hiện

- Người chơi xếp thành 1 hàng dọc;
- Chỉ người đầu hàng được nghe/ đọc 1 thông điệp từ tập huấn viên;
- Thông điệp này sẽ được truyền đi bằng cách nói thầm cho người đứng sau mình, lần lượt tới cuối hàng.
- Người cuối hàng sau khi được nghe từ đồng đội, sẽ viết lại thông điệp đó lên bảng, hoặc nói to thông điệp đó cho cả lớp.

Có thể chơi theo đội, 2-3 đội cùng chơi, đội nào truyền tin nhanh và chính xác nhất sẽ thắng cuộc.

Gợi ý một số thông điệp cho trò chơi:

1. Hệ miễn dịch ở mỗi người là hoàn toàn khác nhau.	5. Cơ thể tự hình thành miễn dịch khi bị nhiễm trùng tấn công.
2. Trẻ em sinh ra đã có hệ miễn dịch để chống lại một số vi trùng.	6. Khi chích vắc-xin, hệ thống miễn dịch sẽ nhận biết và học cách chống lại bệnh.
3. Miễn dịch bẩm sinh không đủ để chống lại các bệnh truyền nhiễm nguy hiểm.	7. Nếu từng nhiễm trùng, hệ miễn dịch sẽ ghi nhớ cách chống lại bệnh, gọi là các ký ức miễn dịch học.
4. Tác nhân truyền nhiễm có thể biến đổi thành chủng mới mạnh hơn chủng ban đầu.	8. Nếu các bệnh nhiễm trùng tái phát, các ký ức miễn dịch học giúp cơ thể có cách chống lại chúng.

BƯỚC 1: Khởi động và học về hệ miễn dịch (tiếp)

Bước này gồm 01 hoạt động – Tổng thời gian: 20 phút

HOẠT ĐỘNG 1: Tam sao thất bản (tiếp)

Thời gian: 20 phút

Sau trò chơi, tập huấn viên đặt câu hỏi thảo luận và tổng kết lại một số kiến thức cơ bản về hệ miễn dịch ở người cho học viên. Đồng thời, tập huấn viên cũng có thể cung cấp thêm các nguồn thông tin để người học có thể chủ động tìm hiểu thêm.

Một vài câu hỏi gợi ý để thảo luận như sau:

- **Thông tin nào anh/ chị đã biết?**
- **Thông tin nào là mới với anh/ chị? Hoặc thông tin nào anh/ chị muốn biết thêm?**
- **Anh/ chị đã biết hoặc đã tìm kiếm những thông tin này qua đâu?**

Gợi ý một số nguồn thông tin chính thống, uy tín để người học có thể tự tìm hiểu thêm, như:

- Tài liệu về Bệnh truyền nhiễm và Vắc-xin phòng chống bệnh cho Cộng tác viên y tế thôn buôn;
- Trang tin của Bộ Y tế;
- Trang tin của Trung tâm Kiểm soát bệnh tật;
- Trang tin của Thông tấn xã Việt Nam;
- Các đầu mối chia sẻ thông tin tại địa phương;

Tập huấn viên có ý tưởng nào khác giúp người tham gia học về hệ miễn dịch?



BƯỚC 2: Xây dựng thông điệp truyền thông về tiêm chủng

Bước này gồm 01 hoạt động – Tổng thời gian: 30 phút

Sau bước này, người tham gia sẽ:

- Thực hành xây dựng thông điệp truyền thông có sức thuyết phục.
- Làm quen với kỹ thuật 5W trong việc xây dựng thông điệp truyền thông

HOẠT ĐỘNG 2: Xây dựng thông điệp truyền thông

Thời gian: 30 phút

Tập huấn viên giới thiệu kỹ thuật 5W trong việc xây dựng thông điệp cốt lõi cho kế hoạch truyền thông.

Sau đó, người tham gia sẽ được chia về các nhóm để thực hành kỹ thuật 5W này trong việc xây dựng một thông điệp nhằm “**Khuyến khích người dân tham gia tiêm chủng**”.

Các nhóm cần hoàn thành việc xây dựng thông điệp này trước khi chuyển sang hoạt động tiếp theo.



Bảng 5.1: KỸ THUẬT 5W

Hãy giữ thông điệp ngắn gọn, trọng tâm

CÁI GÌ...
Mục tiêu của thông điệp là gì?
Muốn nói về chủ đề chính nào?
Những nội dung chính nào cần truyền đạt?

Cần hiểu rõ đối tượng làm việc để xây dựng nội dung truyền thông phù hợp nhất với họ.

AI ...
Đối tượng là ai?
Ai có thể hỗ trợ?

Hãy linh động thay đổi nội dung, cách truyền đạt phù hợp với các tình huống, địa bàn, bối cảnh khác nhau.

Ở ĐÂU...
Địa điểm nào?
Tìm các nguồn thông tin ở đâu?

Hãy để tâm đến thời gian làm việc và những yếu tố ngoại cảnh có thể xảy ra.

KHI NÀO
Thời điểm?
Tổng thời gian?

Hãy tạo một thông điệp thuyết phục, động viên người nghe; cân bằng giữa các thông tin khoa học và các lý do cá nhân.

LÝ DO...
Căn cứ khoa học?
Động lực cá nhân?

BƯỚC 3: Truyền đạt thông tin về tiêm chủng

Bước này gồm 02 hoạt động – Tổng thời gian: 60 phút

Sau bước này, người tham gia sẽ:

- Thực hành việc truyền đạt thông tin về tiêm chủng.
- Có một danh sách gợi ý **NÊN-KHÔNG NÊN** khi thực hiện truyền thông, nhất là việc lắng nghe, quan sát và phản hồi như thế nào.

Hoạt động nhập vai tương đối hữu dụng trong việc tìm kiếm giải pháp cho một số trường hợp điển hình. Ở hoạt động nhập vai, người tham gia có thể đánh giá từ nhiều góc nhìn khác của một vấn đề và nhìn nhận vấn đề đa chiều hơn, cũng như có thể “tua lại” các chi tiết để xem xét thấu đáo. Từ đó, người tham gia có thể phân tích sâu hơn và tìm ra giải pháp toàn diện.

Ở bước này, học viên sẽ tiếp tục tham gia vào hoạt động nhập vai, và sau đó cùng thảo luận và rút ra bài học trong việc truyền đạt các thông điệp truyền thông về tiêm chủng tới cộng đồng.

HOẠT ĐỘNG 3: Nhập vai tình huống

Thời gian: 40 phút

Nhiệm vụ cho các nhóm: **“Thuyết phục người dân tham gia đợt tiêm chủng”**

Cách thực hiện hoạt động:

- Tập huấn viên tìm người tham gia đóng vai người dân cộng đồng (số lượng tương ứng với số nhóm), họ có thể chọn hoặc được chỉ định 1 vai bất kì.
- Mỗi nhóm sẽ trình bày thông điệp truyền thông của nhóm mình tới người dân cộng đồng trong 3 phút. Sau đó, có 5 phút để hỏi đáp và thuyết phục thêm để người dân đồng ý tham gia đợt tiêm chủng.
- Thành viên trong vai người dân sẽ được tự do bày tỏ ý kiến của mình “Đồng tình hay Không đồng tình”.
- Mỗi lần nhập vai sẽ dừng lại khi hết thời gian hoặc khi người dân cảm thấy thuyết phục và đồng ý tham gia tiêm chủng.
- Nếu thấy cần đưa thêm gợi ý, tập huấn viên có thể tạm dừng phần nhập vai bất kỳ lúc nào. Đồng thời, khuyến khích thành viên trong mỗi nhóm tham gia hỗ trợ đồng đội trong phần này.

Gợi ý các vai ‘người dân cộng đồng’

- Một bác nông dân không biết chữ.
- Một bác nội trợ không có xe máy để đi lại.
- Nhân vật khác?.....

Gợi ý cách trình bày

- Thuyết trình cá nhân hoặc theo nhóm.
- Duy trì giao tiếp bằng mắt, không chỉ đọc tài liệu. .
- Sử dụng hình ảnh hỗ trợ.

Gợi ý giải quyết tình huống

- Việc ai đó “Không đồng tình” không có nghĩa là mình đang sai hay thất bại, hãy nhìn nhận đó là cơ hội học và thay đổi.
- Nghĩ tới những khía cạnh giới, văn hóa, đặc thù địa phương... để tìm thêm lý lẽ thuyết phục.

BƯỚC 3: Truyền đạt thông tin về tiêm chủng (tiếp)

Bước này gồm 02 hoạt động – Tổng thời gian: 60 phút

HOẠT ĐỘNG 4: Thảo luận và rút ra bài học

Thời gian: 20 phút

Tập huấn viên sẽ đặt câu hỏi dẫn dắt để người tham gia thảo luận và rút ra bài học từ phần nhập vai. Các câu hỏi sẽ tập trung vào những cách để trở nên thuyết phục hơn trong việc truyền đạt, bao gồm cả cách họ chưa từng làm hoặc cách họ đã từng làm và được củng cố thêm thông qua hoạt động vừa rồi.

Câu hỏi gợi ý để dẫn dắt thảo luận:

- *Anh/chị cảm thấy thế nào khi mình cố gắng thuyết phục ai đó? Làm sao để mình giữ thái độ phù hợp trong suốt quá trình đó?*
- *Hãy nghĩ về những điểm giống và khác khi nhập vai và khi làm thực tế. Điều gì anh/chị cảm thấy mình sẽ áp dụng được từ phần nhập vai vừa rồi vào công việc?*
- *Mỗi khi nhân vật người dân nói “không/ không đồng tình”, họ có biểu hiện cụ thể ra sao? Hãy nhớ lại các biểu hiện này, và thử phân tích lý do khiến họ không đồng tình. Chúng ta nên phản hồi như thế nào với sự bất đồng?*
- *Mỗi khi nhân vật người dân nói “đồng ý/ đồng tình”, thì họ có biểu hiện cụ thể ra sao? Hãy nhớ lại các biểu hiện này, và thử phân tích lý do khiến họ đồng tình. Chúng ta nên phản hồi như thế nào với sự đồng tình?*
- *Anh/chị hãy chia sẻ thêm bài học cụ thể từ việc thực hành nhập vai?*

Tập huấn viên và người tham gia có thể viết lại kết quả thảo luận dưới dạng một danh sách những việc NÊN - KHÔNG NÊN khi truyền thông với cộng đồng. Ví dụ như bảng sau:



Bảng 6: “NÊN & KHÔNG NÊN” khi truyền thông với cộng đồng



KHÔNG NÊN

- Tô thái độ phán xét, khó chịu khi người dân đặt câu hỏi.
- Chỉ đọc thông tin từ giấy hay tài liệu mà không giao tiếp.
- Tự bịa đặt thông tin .
- Thuyết phục bằng cách dọa dẫm, bằng nỗi sợ.
- Khác?



NÊN

- Cởi mở trả lời câu hỏi.
- Chỉ dẫn cách tìm thông tin uy tín.
- Để ý các biểu hiện khi giao tiếp.
- Niềm nở và tôn trọng
- Truyền đạt rõ ràng, thống nhất, có trọng tâm
- Thái độ thông cảm.
- Khác?

BƯỚC 4: Tổng hợp nội dung và hoạt động cuối buổi

Thời gian: 10 phút

Tổng hợp nội dung: Nhật ký Cộng tác viên y tế thôn buôn

Tập huấn viên và người tham gia sẽ dành 5 phút để tự hồi tưởng và hoàn thành câu hỏi tổng hợp nội dung trong cuốn Nhật ký Cộng tác viên y tế thôn buôn của mình.

Hoạt động cuối buổi: ‘Lời hứa cho bản thân’

Mỗi người tham gia lấy một mảnh giấy cỡ A5, bút viết. Người tham gia giành 3 phút để nghĩ và viết một lời hứa cho bản thân, mở đầu bằng:

“Để rèn luyện kỹ năng thuyết phục, tôi sẽ.....”

Sau 3 phút, mọi người quay trở lại đứng thành một vòng tròn. Từng người sẽ đọc to mảnh giấy của mình. Sau khi tất cả lời hứa đã được đọc lên, tập huấn viên sẽ kết thúc buổi làm việc qua việc thể hiện sự động viên với các đồng nghiệp của mình bằng cách vỗ nhẹ vào lưng người bên cạnh và nói to “Chúng tôi tin bạn sẽ làm được”.

Hoạt động này sẽ khuyến khích người tham gia rà soát lại danh sách Nên-Không nên mà họ đã xây dựng được ở phần trước. Từ đó, họ sẽ chọn ra được cách thức thực tế nhất và phù hợp nhất cho bản thân để ứng dụng vào công việc.

Những kết quả đầu ra cần có:

- Hiểu biết cơ bản về hệ miễn dịch ở người.
- Kỹ thuật 5W trong việc xây dựng thông điệp truyền thông thuyết phục và khuyến khích người nghe.
- Danh sách những điều NÊN - KHÔNG NÊN khi truyền tải thông điệp, bao gồm các kỹ năng liên quan như lắng nghe, quan sát, phản hồi.