

# THỰC TRẠNG KỸ NĂNG HỎI TRONG THAM VẤN CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI

Bùi Thị Xuân Mai

*Đại học Lao động - Xã hội.*

## 1. Đặt vấn đề

Hỏi trong Từ điển tiếng Việt của Hoàng Phê (1997) được định nghĩa là “Nói ra điều mình muốn người ta cho mình biết với yêu cầu được trả lời”. Với ý nghĩa này, hỏi trong đời thường được xem như một hoạt động tương tác khi một người đưa ra thông điệp và mong muốn người kia trả lời nhằm làm sáng tỏ vấn đề họ đang quan tâm. Ở đây, hỏi thực chất là quá trình tìm kiếm thông tin.

Hỏi trong tham vấn khác biệt khá nhiều so với hỏi trong đời thường. Nó được xem như quá trình nêu vấn đề, kích lệ đối tượng chia sẻ, khám phá thông tin hướng tới sự nhận thức để tạo ra thay đổi. Hỏi trong tham vấn có nhiều mục đích khác nhau. Bên cạnh mục đích thu thập thông tin, hỏi trong tham vấn còn để khơi dậy, khám phá và giúp đối tượng suy xét cho hành động. Chính vì vậy, hỏi được coi là một kỹ năng quan trọng của tham vấn. Chất lượng của hỏi quyết định một phần hiệu quả của quá trình tham vấn.

## 2. Khách thể và phương pháp nghiên cứu

- Khách thể nghiên cứu: 201 cán bộ xã hội (CBXH) làm công tác trợ giúp cá nhân và gia đình tại các trung tâm, cơ sở xã hội và các trung tâm tư vấn tại cộng đồng.

- Phương pháp nghiên cứu bao gồm: điều tra bằng bảng hỏi, trưng cầu ý kiến qua câu hỏi mở, thảo luận nhóm, phỏng vấn sâu, quan sát ca tham vấn và nghiên cứu tài liệu.

Các ý kiến trả lời trong bảng hỏi được thống kê theo phần mềm SPSS.

13.0. Các ý kiến được đánh giá bằng thang điểm từ 1 tới 4 và được phân thành các mức độ như sau:

\* Điểm trung bình (ĐTB) < 1,75 - tương ứng với hoàn toàn chưa có kỹ năng hỏi.

\* ĐTB 1,75 đến dưới 2,5 - tương ứng với mới chỉ có kỹ năng hỏi trong giao tiếp thông thường.

\* ĐTB từ 2,5 đến 3,25 - tương ứng với có kỹ năng hỏi bước đầu trong tham vấn.

\* ĐTB trên 3,25 - tương ứng với có kỹ năng hỏi tốt trong tham vấn.

Các trả lời trong phiếu trưng cầu ý kiến qua câu hỏi mở được tập hợp theo tần suất ý kiến liên quan tới hành vi khi sử dụng kỹ năng hỏi. Trong một phiếu trưng cầu ý kiến qua câu hỏi mở, người trả lời có thể đưa ra một hoặc nhiều hành vi liên quan tới kỹ năng.

Các ý kiến từ phỏng vấn sâu, thảo luận nhóm và quan sát ca tham vấn trực tiếp được bổ sung cho kết quả tổng hợp bảng hỏi và phiếu trưng cầu ý kiến câu hỏi mở.

### **3. Kết quả nghiên cứu**

Kỹ năng hỏi được xem xét ở các yếu tố: Sử dụng loại câu hỏi; Định hướng thông tin để hỏi; Khích lệ đối tượng trả lời khi hỏi trong tham vấn.

ĐTB toàn thang đo kỹ năng hỏi mà các khách thể nghiên cứu đạt được là 2,44 (ĐTB thang đo - 2,50). Tuy nhiên, nếu phân loại mức ĐTB của số CBXH được hỏi có 41,8% số họ đạt ở mức có kỹ năng hỏi ban đầu trong tham vấn và 5% số họ có ĐTB cao hơn 3,25 - được xem là có kỹ năng hỏi tốt trong tham vấn. Tỷ lệ số CBXH hoàn toàn chưa có hoặc mới có kỹ năng hỏi trong giao tiếp thông thường - chiếm trên một nửa (9% và 44,3%).

Những hạn chế của kỹ năng hỏi có thể thấy rõ hơn qua những phân tích kết quả quan sát hay phỏng vấn sâu dưới đây.

#### *a. Sử dụng loại câu hỏi trong tham vấn*

Liên quan tới vấn đề này, chúng tôi xem xét việc sử dụng các loại câu hỏi như: Câu hỏi đóng/mở; Câu hỏi tại sao/vì sao; Câu hỏi gồm nhiều từ để hỏi; Hỏi trực tiếp/gián tiếp khi tham vấn của CBXH.

**Bảng 1: Điểm trung bình và độ lệch chuẩn của việc sử dụng loại câu hỏi khi hỏi trong tham vấn**

STT	Các mệnh đề sử dụng loại câu hỏi	ĐTB	ĐLC
1	Sử dụng câu hỏi gồm nhiều từ hỏi cùng một lúc để có được nhiều thông tin	2,49	1,00
2	Sử dụng nhiều câu hỏi có câu trả lời là “có” hay “không” vì đối tượng dễ trả lời	2,46	1,06
3	Không hỏi trực tiếp về cảm xúc hay suy nghĩ hoặc hành vi của họ vì nhiều khi họ không sẵn sàng trả lời	2,51	1,02
4	Sử dụng nhiều câu hỏi “Vì sao” để tìm hiểu vấn đề	2,35	0,99
	<b>ĐTB</b>	<b>2,45</b>	<b>0,68</b>

Kết quả bảng 1 cho thấy, việc sử dụng các loại câu hỏi khi tham vấn của CBXH<sup>a</sup> có ĐTB là 2,45 - dưới mức ĐTB thang đo. Có thể thấy rõ hơn hạn chế này khi phân tích từng khía cạnh của nó.

Câu hỏi đóng là dạng câu hỏi cần được sử dụng một cách hạn chế trong tham vấn, song dường như nó lại được một số CBXH sử dụng khá thường xuyên.

Trong quan sát trực tiếp, chúng tôi nhận thấy, câu hỏi đóng được sử dụng tương đối nhiều. Chỉ trong một đối thoại, nhiều câu hỏi đóng được sử dụng liên tiếp như: “*Hoàn cảnh nhà em đông con đúng không?*”, “*Em ra ngoài này kiếm tiền nuôi các em em à?*” “*Em ra ngoài này cùng người thân em à?*”, “*Thế ra ngoài này thu nhập của em có đảm bảo số tiền gửi về nhà không?*”...

Trong điều tra bằng hỏi, có gần 50% số người có xu hướng sử dụng loại câu hỏi này (ĐTB: 2,46). Trong phần bài tập tình huống, cũng có gần 1/3 số người được hỏi đã lựa chọn câu hỏi đóng để tìm hiểu sự bỏ nhà ra đi của trẻ. Việc lạm dụng loại câu hỏi đóng không tạo ra tính mở của thông tin và nó càng kém hiệu quả trong tình huống đối tượng đang có khó khăn tâm lý. Trước những câu hỏi đóng, khi đang bối rối, đối tượng thường không dễ dàng diễn đạt chính xác những suy nghĩ, cảm xúc của mình, vì vậy họ thường có xu hướng không trả lời, hoặc nếu có thì phần nhiều là đưa ra những câu trả lời ngắn ngủi. Bên cạnh đó, do ảnh hưởng của văn hoá Á Đông, đối tượng thường không sẵn sàng chia sẻ những vấn đề có tính chất riêng tư, việc sử dụng câu hỏi đóng dễ làm cho cho đối tượng có xu hướng trả lời với những từ “không” hoặc “có” hay trả lời cho “qua chuyện” và như vậy sẽ không có được đầy đủ những thông tin mong muốn.

Một dạng câu hỏi khác cũng không được khuyến khích sử dụng trong tham vấn, đó là câu hỏi có nhiều từ hỏi trong cùng một câu hỏi. Song, kết quả điều tra chỉ ra, loại câu hỏi này được sử dụng tương đối phổ biến khi tham vấn (ĐTB: 2,49).

Trong một đoạn đối thoại ngắn của một ca tham vấn được quan sát trực tiếp, chúng tôi đã thấy có tới 4 câu hỏi liên tục như: *“Trong nhà... ai là người có tiếng nói nhiều nhất? Ai ra quyết định? Có phải bố chồng em không? Thế mọi việc trong nhà phải hỏi ông đúng không?”* (Ng.Th.H.). Cách thức hỏi như vậy thường làm đối tượng không có thời gian để suy nghĩ trả lời và cũng như có cảm giác như bị dồn ép, khiến họ càng trở nên lúng túng. Tương tự, trong một ca tham vấn khác, những câu hỏi có 2 đến 3 ý hỏi cũng khá thường xuyên như: *“Sự việc này xảy ra lâu chưa? Hiện chú đang bận ả? Có mỗi mình cô ở nhà thôi ả?”* (N.T.T.). Những câu hỏi này thường ít có tác dụng khích lệ đối tượng trả lời như chúng ta thường nghĩ. ĐTB của ý kiến liên quan đến việc sử dụng loại câu hỏi này chỉ ở mức 2,49.

Việc sử dụng nhiều câu hỏi tại sao dễ gây nên cảm giác bị tra khảo trong tham vấn, bởi nó ám chỉ tới tìm kiếm nguyên nhân hơn là suy nghĩ của đối tượng về vấn đề đó. Trong quan sát trực tiếp, những câu hỏi vì sao/tại sao thường được lặp lại khá nhiều như: *“Vì sao em lại ra đây?”*, *“Vì sao em không muốn?”*, hay *“Vì sao chị lại cho anh ấy là phản bội chị?”*. Không ít trường hợp, câu hỏi vì sao/tại sao được xem là thuận tiện cho hỏi và đáp, do vậy CBXH thường sử dụng chúng như ý kiến của một CBXH: *“Tôi hay sử dụng câu hỏi mở như: Tại sao?, Vì sao? vì nó dễ hỏi và đối tượng cũng dễ trả lời”* (N.Th.H). Sự định hướng của mục đích hỏi trong tham vấn thiên về tìm kiếm nguyên nhân của vấn đề cũng có thể là một trong những lý do của xu hướng sử dụng loại câu hỏi này ở một số CBXH.

Trong điều tra bảng hỏi, có tới gần 60% CBXH ghi nhận điều này. Trong phần bài tập tình huống có 51,2% số người lựa chọn phương án sử dụng câu hỏi vì sao/tại sao nhằm mục đích tìm hiểu lý do tâm trạng của đối tượng. Trong thảo luận nhóm, một số CBXH lý giải cho việc sử dụng câu hỏi vì sao thường xuyên là do họ *“Muốn biết về nguyên nhân của vấn đề”*, và nhiều khi *“Sốt ruột, không kiên nhẫn được và mong muốn khám phá sự việc nhanh chóng”*. Những kết quả điều tra định tính từ thảo luận nhóm và phỏng vấn sâu cho thấy, có lẽ một phần do bị ảnh hưởng của tâm thế tìm kiếm nguyên nhân, mặt khác, do tâm lý muốn khám phá nhanh chóng diễn biến của sự việc, nên một số ít người đã lạm dụng loại câu hỏi này khi tham vấn.

Vấn đề sử dụng câu hỏi gián tiếp hay trực tiếp khi hỏi trong tham vấn của CBXH cũng là điều cần xem xét ở đây. Trong các ca tham vấn được quan

sát, số lượng câu hỏi trực tiếp về cảm xúc của đối tượng chưa được sử dụng nhiều mà thay vào đó là những câu hỏi gián tiếp (hỏi về những người có liên quan). Tâm lý né tránh sử dụng câu hỏi trực tiếp có thể thấy ở 53,2% số người được hỏi. Họ có quan niệm rằng, nên tránh làm đối tượng tổn thương vì những câu hỏi trực tiếp về cảm xúc sẽ làm động chạm đến nỗi đau ở họ. Điều này cũng được nhận thấy trong phỏng vấn sâu. Có người cho đó là mong muốn của đối tượng và việc không hỏi trực tiếp về cảm xúc cũng được xem là phương thức để đáp ứng “nhu cầu” của họ. Một CBXH khác cho biết: “*Đối tượng né tránh không muốn đối mặt và không muốn nói sự thật, và nhiều khi bí trong việc đặt câu hỏi, nên tôi thường hỏi sang vấn đề khác hay hỏi về những người khác*” (N.X.T.). Như vậy, xuất phát từ nhiều nguyên nhân, CBXH thường có tâm lý e ngại hỏi về cảm xúc, suy nghĩ của đối tượng. Điều này dẫn đến sự hạn chế trong việc giúp đối tượng tự nhận thức về cảm xúc của chính họ trong tham vấn.

### *b. Định hướng thông tin để hỏi trong tham vấn*

Để tìm hiểu khía cạnh này, chúng tôi xem xét loại thông tin nào CBXH thường nhằm tới khi hỏi: hỏi về cảm xúc của đối tượng hay về nguyên nhân của vấn đề; hỏi về bản thân đối tượng hay về người nào đó và thông tin có được từ việc hỏi sẽ được sử dụng cho ai là chủ yếu. Tổng hợp kết quả điều tra bằng hỏi tại bảng 2 cho thấy, sự định hướng thông tin để hỏi của CBXH là điểm yếu nhất trong các khía cạnh của kỹ năng hỏi. ĐTB của yếu tố này là 2,27.

Đây có thể được xem là một trong những khía cạnh quan trọng của hỏi, bởi nó tham gia vào quyết định khả năng nâng cao năng lực giải quyết vấn đề của đối tượng. Song, có thể thấy, xu hướng sử dụng kỹ năng hỏi như một công cụ để thu thập thông tin là chính, còn chức năng gợi mở của hỏi để đối tượng tự nhận thức lại chưa được chú trọng. Điều này được phản ánh khá rõ trong kết quả điều tra thu được. Số liệu trong điều tra bằng hỏi chỉ ra, phần lớn CBXH quan tâm tới khía cạnh thông tin hơn là để đối tượng đối mặt với bản thân (ĐTB: 2,36). Có lẽ vì thế, họ thường hỏi về những người khác có liên quan nhiều hơn là hỏi về đối tượng (ĐTB: 1,98), trong khi đó, không ít trường hợp, vấn đề lại nằm ở chính đối tượng. Tâm lý e ngại trực diện với cảm xúc hay suy nghĩ của đối tượng một lần nữa lại được thấy ở đây. Kết quả trong trung câu ý kiến qua câu hỏi mở khẳng định thêm xu hướng này khi có tới 83,% ý kiến cho rằng họ thường hỏi về các mối quan hệ và vấn đề liên quan hơn là hỏi về bản thân đối tượng.

**Bảng 2: Điểm trung bình và độ lệch chuẩn của việc định hướng thông tin khi hỏi trong tham vấn**

	<b>Các mệnh đề định hướng thông tin để hỏi</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
1	Hỏi nhiều và khai thác nhiều về nguyên nhân của vấn đề của họ	2,02	0,92
2	Hỏi những điều mình cần biết hơn là điều đối tượng quan tâm	2,75	1,04
3	Tập trung hỏi về diễn biến vấn đề của đối tượng để khai thác được nhiều thông tin hơn là hỏi về cảm xúc hay suy nghĩ của họ	2,24	1,01
4	Hỏi để thu thập thông tin hơn là để đối tượng đối mặt với chính bản thân họ	2,36	1,02
5	Hỏi họ về những người liên quan nên được sử dụng nhiều vì họ dễ dàng trả lời	1,98	0,88
	<b>ĐTB</b>	<b>2,27</b>	<b>0,59</b>

Khám phá suy nghĩ, cảm xúc đối tượng là một trong những khâu quan trọng của tham vấn. Song, có thể ngay từ cách hiểu chưa đầy đủ về mục đích của hỏi trong tham vấn hay văn hoá kìm nén cảm xúc ở người Việt, đại đa số CBXH thường có xu hướng ít hỏi về cảm xúc của đối tượng (62,2%). Kết quả quan sát các ca tham vấn cho thấy, những câu hỏi được đặt ra thường xoay quanh hoàn cảnh, diễn biến vấn đề hơn là về cảm xúc, suy nghĩ của đối tượng.

Như vậy, việc định hướng của CBXH khi hỏi chủ yếu cho mục đích thu thập thông tin về sự việc, diễn biến hay nguyên nhân vấn đề hơn là nhằm khám phá cảm nhận bên trong của đối tượng đã làm hạn chế sự tự nhận thức của đối tượng để thay đổi trong tham vấn.

*c. Khích lệ đối tượng trả lời khi hỏi trong tham vấn*

Khích lệ trả lời là một trong những cấu thành quan trọng của kỹ năng hỏi trong quá trình tham vấn. Trong nghiên cứu này, chúng tôi tìm hiểu thái độ khi hỏi và những ứng phó hỗ trợ đối tượng trả lời của các CBXH.

**Bảng 3: Điểm trung bình và độ lệch chuẩn của việc khích lệ đối tượng trả lời khi hỏi trong tham vấn**

	<b>Các mệnh đề khích lệ đối tượng trả lời</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
1	Giúp họ bằng cách đưa ra câu trả lời theo dự đoán của mình khi đối tượng im lặng hay ngập ngừng trả lời	2,44	1,09
2	Dẫn dắt họ bằng suy nghĩ của cá nhân để đối tượng trả lời dễ dàng và nhanh chóng	2,25	1,04

3	Thể hiện sự không nhất trí nếu câu trả lời của đối tượng không có cùng quan điểm	2,95	1,08
4	Hỏi với thái độ nghiêm khắc đối với người mắc tệ nạn xã hội	3,11	1,06
5	Ghi xuống tất cả những gì đối tượng trả lời trong khi hỏi	2,44	1,01
6	Hỏi lại họ ngay nếu họ im lặng khi được hỏi	2,50	1,04
	<b>ĐTB</b>	<b>2,61</b>	<b>0,60</b>

Kết quả thống kê tại bảng 3 cho thấy, đại đa số CBXH có khả năng khích lệ đối tượng trong khi hỏi khá tốt (ĐTB: 2,61). Trong đó, đặc biệt là sự thể hiện thái độ không phân biệt đối xử (ĐTB: 3,11) và không phán xét khi hỏi (ĐTB: 2,95). Đây là những hành vi có tác dụng khích lệ đối tượng trả lời và hợp tác trong tham vấn của CBXH.

Ghi chép trong khi hỏi thường được nghĩ là hành vi thể hiện sự tôn trọng và khích lệ đối tượng. Khi quan sát trực tiếp chúng tôi nhận thấy CBXH có xu hướng cầm giấy bút để ghi chép và trong điều tra bằng hỏi có trên 1/2 số họ ghi nhận việc ghi chép lại khi hỏi. Khi phỏng vấn sâu có ý kiến cho rằng họ ghi chép là một phần thể hiện sự lắng nghe đối tượng như: *"Tôi cố gắng ghi lại hết những gì họ trả lời, vừa lưu lại thông tin vừa thể hiện mình lắng nghe họ"* (N.X.T.). Có thể nói, hành vi ghi chép của CBXH trong tình huống tham vấn không những không có tác dụng khích lệ như thường được nghĩ, mà nó còn hạn chế khả năng quan sát những phản ứng của đối tượng trong khi trả lời. Hơn thế nữa, nó có thể gây nên tâm lý ức chế, nghi ngờ ở đối tượng như ví dụ nêu trên.

Những khích lệ làm rõ ý, tóm lược lại vấn đề được xem như những hành vi khích lệ khi hỏi. Song, gọi mở theo kiểu dẫn dắt (chúng tôi ghi lại trong một ca tham vấn được quan sát): *"Chị có thấy anh ấy làm như vậy là sai không?"* hay *"Chắc em trước đây cho rằng ở ngoài Hà Nội có thể kiếm được nhiều tiền do vậy em đã ra Hà Nội?"* (Ng. Th. Th.) lại không nên. Bởi đây là một kiểu gọi ý theo hướng "mớm lời" hay dẫn dắt theo ý chủ quan của người hỏi. Trong những câu hỏi trên, mặc dù CBXH có thể hỏi một cách rất vô thức và không hàm chứa ý định qui gán của mình, nhưng nó lại có thể được hiểu như một sự phán xét hay nhận định chủ quan của CBXH trong câu hỏi đó.

Sự im lặng của đối tượng khi được hỏi là một hiện tượng thường gặp trong tham vấn. Vậy xử lý sự im lặng để khích lệ trả lời cũng là điều quan trọng. Phần lớn trong các quan sát ca tham vấn cho thấy, một số CBXH vẫn tỏ ra chưa thực sự bình tĩnh chờ đợi khi đối tượng im lặng và thay vào đó là những câu hỏi liên tiếp. Số liệu điều tra cho thấy, gần 1/2 số CBXH tỏ ra nóng vội với tình huống này. Hành vi hỏi như vậy có thể xuất phát từ cách diễn giải sự im

lặng ở đối tượng chưa chuẩn xác. Hay cũng có thể do thói quen hay sự bối rối và họ sử dụng hỏi là cách để lấp khoảng trống của sự im lặng.

Tổng hợp các phân tích trên cho thấy, phần lớn CBXH đã có thái độ và hành vi khích lệ đối tượng trả lời và đáp ứng khi hỏi. Tuy nhiên, mục đích hỏi nhằm nâng cao nhận thức cho đối tượng chưa được CBXH quan tâm đúng mức. Một bộ phận CBXH sử dụng các loại câu hỏi và định hướng khi hỏi chưa hướng tới khám phá cảm xúc và suy nghĩ của đối tượng. Tồn tại này trong khi hỏi đã làm chất lượng hỏi của tham vấn bị hạn chế. Đây là những điểm cần lưu ý trong rèn luyện nâng cao kỹ năng tham vấn nói chung và kỹ năng hỏi trong tham vấn nói riêng cho CBXH hiện nay.