

KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI CỦA CHUYÊN VIÊN THAM VẤN QUA ĐIỆN THOẠI TRÊN ĐỊA BÀN HÀ NỘI

Hoàng Trung Học

Khoa Tâm lý - Giáo dục, Trường ĐHSP Hà Nội.

1. Đặt vấn đề

Những công trình nghiên cứu gần đây trên tất cả các lĩnh vực như tâm lý học, giáo dục học, xã hội học, kinh tế học, văn hoá học v.v... đã chỉ ra rằng: sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế đang kéo theo nhiều hiệu ứng tiêu cực, đáng lưu tâm trên lĩnh vực tâm lý – xã hội. Mặt khác, khi những nhu cầu vật chất dần được thoả mãn thì những nhu cầu tinh thần càng được chú trọng, quan tâm và cần được thoả mãn. Từ đó, nhu cầu được quan tâm, chăm sóc và trợ giúp về tâm lý ngày càng trở nên rõ nét, bức xúc trong xã hội hiện đại. Nắm bắt được xu thế này, từ năm 1995, đầu tiên là thành phố Hồ Chí Minh, tiếp đến là Hà Nội xuất hiện các trung tâm tham vấn, trợ giúp tâm lý. Các trung tâm này hoạt động với nhiều phương thức khác nhau. Hình thức tham vấn đầu tiên và đến nay vẫn phổ biến nhất để tiếp cận khách hàng của hầu hết các trung tâm là thông qua đường dây nóng (hotline). Với hình thức này, do không có sự tiếp xúc trực tiếp giữa nhà tham vấn và thân chủ, nên tham vấn qua điện thoại có những đặc trưng riêng. Trong các kỹ năng tham vấn qua điện thoại, kỹ năng đặt câu hỏi là một kỹ năng trung tâm, có vai trò đặc biệt quan trọng. Với mong muốn tìm hiểu và phân tích thực trạng chất lượng tham vấn của các trung tâm tham vấn qua điện thoại, nhằm góp phần giúp các trung tâm trợ giúp khách hàng có hiệu quả hơn, chúng tôi tiến hành nghiên cứu hoạt động của một số trung tâm tham vấn trên địa bàn Hà Nội. Do điều kiện hạn chế, chúng tôi chỉ tiến hành tìm hiểu một kỹ năng chuyên môn của các chuyên viên tham vấn tâm lý – kỹ năng đặt câu hỏi – một kỹ năng cốt yếu của những người làm công tác trợ giúp tâm lý qua điện thoại.

Nghiên cứu được tiến hành trên 3 trung tâm ở Hà Nội là Trung tâm tư vấn Thanh Tâm; Trung tâm tư vấn Tuổi trẻ, kỹ năng, cuộc sống và Trung tâm

Tư vấn Giáo dục và đào tạo. Để tiến hành nghiên cứu, chúng tôi sử dụng phương pháp quan sát và phân tích các ca tham vấn điển hình, phương pháp điều tra viết trong thời gian từ tháng 5 năm 2006 cho đến tháng 4 năm 2007. Số lượng mẫu nghiên cứu cụ thể như sau:

Bảng phân phối khách thể nghiên cứu

STT	Trung tâm Tư vấn	Số lượng	
		Nam	Nữ
1	Tuổi trẻ, kỹ năng, cuộc sống	2	11
2	Tư vấn Giáo dục và đào tạo	2	9
3	Tư vấn Thanh Tâm	3	13
4	Tổng	7	33

2. Kết quả nghiên cứu

2.1. Nhận thức của các chuyên viên tham vấn về vai trò của kỹ năng đặt câu hỏi trong tham vấn tâm lý qua điện thoại

Khả năng sử dụng các câu hỏi một cách thuần thục, nhuần nhuyễn, hợp lý là một kỹ năng chuyên môn đặc biệt quan trọng trong quá trình tham vấn. Nó không chỉ có tác dụng khai thác thông tin, xác định vấn đề hoặc thể hiện sự thấu cảm mà trong nhiều trường hợp còn có tác dụng như một công cụ trị liệu nhận thức quan trọng. Tìm hiểu nhận thức của các chuyên viên tham vấn về vai trò của kỹ năng này trong tham vấn qua điện thoại chúng tôi thu được kết quả sau:

Bảng 1: Nhận thức của các chuyên viên tham vấn về vai trò của kỹ năng đặt câu hỏi trong tham vấn qua điện thoại

stt	Vai trò	Số lượng	%	X
1	Rất quan trọng	28	70	2.8
2	Quan trọng	12	30	0.9
3	Bình thường	0	0	0
4	Không quan trọng	0	0	0
5	Tổng	40	100	3.7

Tất cả các chuyên viên tham vấn được khảo sát đều nhận xét đặt câu hỏi là kỹ năng quan trọng và rất quan trọng trong hệ thống các kỹ năng tham vấn qua điện thoại. Điểm trung bình $X = 3.7$ chứng tỏ, vai trò của kỹ năng này được các chuyên viên tham vấn xác nhận ở mức cao: mức “rất quan trọng”. Đây là một nhận thức đúng. Với đặc trưng của quá trình tham vấn qua điện thoại, kỹ

năng đặt câu hỏi không chỉ quan trọng trong quá trình khai thác thông tin, xác lập và giải quyết vấn đề, mà nó còn là tiền đề để triển khai và thực hiện các kỹ năng khác trong quá trình tham vấn.

2.2. Tần số sử dụng câu hỏi trong quá trình tham vấn

Tìm hiểu mức độ sử dụng câu hỏi và tần số của việc sử dụng câu hỏi trong các bước của quá trình tham vấn, chúng tôi thu được kết quả sau:

Bảng 2: Tần số sử dụng câu hỏi trong tham vấn qua điện thoại

Các bước	Rất thường xuyên		Thường xuyên		Thỉnh thoảng		Không bao giờ		Tổng	
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	Điểm	X
1	7	17.5	19	47.5	13	35.0	1	2.5	112	2.8
2	31	77.5	6	15.0	3	7.5	0	0	148	3.7
3	26	65.0	11	27.5	3	7.5	0	0	143	3.6
4	22	55.0	12	30.0	6	15.0	0	0	136	3.4
5	17	42.5	14	35.0	9	22.5	0	0	128	3.2
Tổng	103	51.5	62	31.0	34	17.0	1	0.5	667	3.3

Ghi chú:

- 1. Thiết lập quan hệ.
- 2. Thu thập, xử lý thông tin, đánh giá vấn đề.
- 3. Tìm kiếm giải pháp và giúp thân chủ lựa chọn một giải pháp.
- 4. Giám sát và trợ giúp thực hiện giải pháp.
- 5. Kết thúc ca tham vấn.

92.5% các ý kiến trả lời đều cho rằng, trong công tác tham vấn họ sử dụng kỹ năng đặt câu hỏi với tần số “rất thường xuyên” và “thường xuyên”. Điểm trung bình chung: $X = 3.3$ chứng tỏ kỹ năng đặt câu hỏi được sử dụng với tần số cao nhất: mức “rất thường xuyên”.

Trong các bước của quá trình tham vấn qua điện thoại, chúng tôi nhận thấy bước “Thu thập, xử lý thông tin, đánh giá vấn đề” và bước “Tìm kiếm các giải pháp và giúp thân chủ lựa chọn giải pháp” là những bước sử dụng kỹ năng đặt câu hỏi với tần số cao nhất. Điều này là hợp lý vì đây là hai bước trọng yếu của quá trình tham vấn qua điện thoại với hai nhiệm vụ đặc trưng là khai thác thông tin nhằm mục đích đánh giá vấn đề, từ đó thiết lập giải pháp. Vì vậy, việc đặt các câu hỏi thường xuyên, hợp lý là hết sức quan trọng để đạt được mục đích tham vấn. Mặt khác, do những đặc trưng của quá trình tham vấn qua điện thoại, quá trình này thường gần gũi hơn với quá trình tư vấn (hay cố vấn), phải định hướng nhanh chóng tới giải pháp để giải quyết vấn đề cho thân chủ, nên việc tìm kiếm thông tin từ các câu hỏi có vai trò rất quan trọng. Tuy nhiên, chính điều này cũng là hạn chế lớn trong việc trợ giúp thân chủ giải quyết vấn đề của hình thức tham vấn qua đường dây nóng.

Tìm hiểu về mục đích sử dụng câu hỏi và các dạng câu hỏi thường được sử dụng trong quá trình tham vấn chúng tôi nhận thấy, 100% chuyên viên tham vấn chỉ sử dụng câu hỏi với mục đích khai thác thông tin, đánh giá vấn đề. Loại câu hỏi được sử dụng phổ biến nhất là câu hỏi khai thác sự kiện và cảm xúc, phản ứng của thân chủ. Từ đó chúng tôi nhận thấy, các câu hỏi thường được sử dụng với mục đích đơn giản, loại câu hỏi còn hạn chế, nên tác dụng trợ giúp tâm lý, đặc biệt sử dụng như một công cụ để trị liệu nhận thức chưa cao.

2.3. Thực trạng chất lượng các câu hỏi được sử dụng trong quá trình tham vấn

Việc sử dụng đúng, hợp lý, chính xác các câu hỏi trong tham vấn có ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng tham vấn, đặc biệt với loại hình tham vấn qua đường dây nóng. Chúng tôi đánh giá chất lượng các câu hỏi của chuyên viên tham vấn theo các tiêu chí cụ thể sau:

- Cấu trúc ngữ pháp.
- Nhịp điệu, ngữ điệu giọng nói của chuyên viên tham vấn.
- Tính hợp lý trong thời điểm đưa ra câu hỏi.
- Cảm xúc và thái độ của chuyên viên tham vấn khi đưa ra câu hỏi.
- Đảm bảo không vi phạm các nguyên tắc tham vấn.
- Mức độ thành thực của việc đưa ra câu hỏi.

Những tiêu chí trên có điểm tối đa tùy theo mức độ quan trọng của từng tiêu chí, trong đó, chúng tôi quan niệm 4 tiêu chí sau là những tiêu chí quan trọng được chấm tối đa là 2/10 điểm; hai tiêu chí đầu được chấm tối đa 1/10 điểm. Tiến hành ghi âm 40 ca tham vấn điển hình của 40 chuyên gia tham vấn, phân tích, cho điểm và tổng hợp điểm chung cho từng ca tham vấn. Kết quả được thể hiện trong bảng 3.

Bảng 3: Chất lượng câu hỏi của các ca tham vấn qua điện thoại

Điểm	4	5	6	7	8	9	10
Số ca	0	2	16	13	9	0	0
Tỷ lệ	0	5.0	40.0	32.5	22.5	0	0
Điểm trung bình	6.725						

Kết quả phân tích và chấm điểm cho từng ca tham vấn cho thấy:

Không có ca tham vấn có chất lượng yếu kém (xét theo câu hỏi) nhưng cũng không có ca tham vấn có chất lượng câu hỏi đạt mức xuất sắc. Điểm số tập trung nhất ở mức trung bình, tiếp đến là khá và giỏi.

Điểm trung bình chung của các ca tham vấn: $X = 6.725$ chứng tỏ chất lượng của các ca tham vấn đạt mức khá ($5 < X < 6.5$).

Kết quả phân tích chi tiết từng ca và tổng hợp chung cũng chỉ ra rằng, trong 6 tiêu chí chúng tôi sử dụng để phân tích các ca tham vấn, 100% các ca tham vấn đều đạt điểm ở các tiêu chí sau:

- Cấu trúc ngữ pháp.
- Nhịp điệu, ngữ điệu giọng nói của chuyên viên tham vấn.
- Tính hợp lý trong thời điểm đưa ra câu hỏi.
- Cảm xúc và thái độ của chuyên viên tham vấn khi đưa ra câu hỏi.

Hai tiêu chí còn lại, 87.5% các ca tham vấn được phân tích đều không đạt điểm hoặc đạt được số điểm hạn chế, cụ thể là 2 tiêu chí:

- Đảm bảo không vi phạm các nguyên tắc tham vấn.
- Mức độ thành thực của việc đưa ra câu hỏi.

Như vậy, có thể thấy tình trạng chung các câu hỏi trong các ca tham vấn là có cấu trúc hợp lý, thời điểm đặt câu hỏi thích hợp, ngữ điệu, nhịp điệu và thái độ cảm xúc của chuyên viên đạt yêu cầu, nhưng câu hỏi đều vi phạm nguyên tắc tham vấn và tính thành thực chưa cao. Tìm hiểu trình độ chung của các chuyên viên tham vấn chúng tôi nhận thấy, các chuyên viên tham vấn thuộc nhiều trình độ với nhiều chuyên ngành khác nhau. Một số chuyên viên có trình độ cử nhân tâm lý, hầu hết các chuyên viên chỉ được đào tạo về tham vấn thông qua các đợt tập huấn ngắn hạn, những chuyên viên được đào tạo chuyên về tham vấn hầu như không có. Từ trình độ của các chuyên viên và thực tế phân tích các ca tham vấn, chúng tôi có thể kết luận, những câu hỏi họ đặt ra trong tiến trình tham vấn mang nặng tính kinh nghiệm và gắn gũi với quá trình cố vấn hơn là một quá trình trợ giúp tâm lý thực sự. Trình độ chuyên nghiệp trong các câu hỏi chưa cao.

Thực trạng này dẫn đến một hệ quả tất yếu là hiệu quả của các ca tham vấn chưa cao. Những giải pháp mà các chuyên gia đưa ra chủ yếu là những lời khuyên mang tính chủ quan, thiếu tính khả thi. Các chuyên viên chưa khai thác và xử lý được những khó khăn về tâm lý của thân chủ tồn tại sâu trong đời sống tinh thần, là căn nguyên tâm lý của những vấn đề mà họ đang phải đối mặt, chẳng hạn như những nguyên tắc sống mang tính đòi hỏi; những xúc cảm bị dồn nén lâu ngày; tính phi thực tế của thân chủ v.v... Điều này đặt ra một vấn đề cấp bách là cần đào tạo gấp một đội ngũ chuyên viên có trình độ chuyên môn về tham vấn, thực hiện công việc này một cách chuyên nghiệp để đáp ứng nhu cầu trợ giúp ngày càng cao của khách hàng.

3. Kết luận chung

Các chuyên viên đều có nhận thức đúng về vai trò của câu hỏi trong quá trình tham vấn. Việc sử dụng câu hỏi trong tham vấn là quan trọng và rất quan trọng đặc biệt với hình thức tham vấn qua điện thoại. Trong quá trình tham vấn, các chuyên viên thường xuyên sử dụng câu hỏi với tần số cao. Trong các giai đoạn của quá trình tham vấn, giai đoạn thu thập thông tin, đánh giá vấn đề và trợ giúp thân chủ lựa chọn giải pháp là những giai đoạn có tần số sử dụng câu hỏi cao nhất.

Mặc dù thường xuyên sử dụng câu hỏi trong tham vấn, nhưng chất lượng những câu hỏi chưa tốt. Các câu hỏi thường vi phạm các nguyên tắc tham vấn, mục đích còn hạn chế. Các câu hỏi thường mang nặng tính kinh nghiệm, gần với quá trình cố vấn, cho lời khuyên hơn là một quá trình trợ giúp tâm lý thực sự. Điều này có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của quá trình trợ giúp. Thực trạng này bắt nguồn trực tiếp từ việc các chuyên viên tham vấn chưa được đào tạo về nghiệp vụ tham vấn.

Tài liệu tham khảo

1. A.N.Leontiev. *Hoạt động – ý thức – nhân cách*. NXB Giáo dục, 1989.
2. Đặng Phương Kiệt. *Cơ sở của tâm lý học ứng dụng*. NXB ĐHQG, 2001.
3. Trung tâm Tư vấn và truyền thông dân số gia đình và trẻ em Việt Nam. *Tài liệu tập huấn tham vấn – SKSS*, 2003.
4. Rechar Nelson John. *Basic counselling skills*. NXB Oxford, 2001,