

# LẮNG NGHE – MỘT KỸ NĂNG THAM VẤN CƠ BẢN CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI

Bùi Thị Xuân Mai

*Đại học Lao động - Xã hội.*

## 1. Đặt vấn đề

Nếu như lắng nghe trong đời thường được xem như “Sự tập trung sức nghe để thu nhận âm thanh” (Hoàng Phê, 1997) [1] hay “Lắng nghe thể hiện sự chú ý để hiểu những gì mà chúng ta nghe thấy” [2], thì lắng nghe trong tham vấn là quá trình lắng nghe tích cực, nghe một cá nhân với hoàn cảnh riêng biệt, thể hiện thái độ đang cố gắng hiểu họ, cùng họ sẵn sàng chia sẻ để giải quyết vấn đề (Egan Gerald, 1994) [3]. Lắng nghe là một trong những kỹ năng cơ bản và nền tảng cho các kỹ năng khác cũng như mọi hoạt động của quá trình tham vấn được diễn ra. Chính vì vậy, việc tìm hiểu kỹ năng lắng nghe là một trong những nội dung quan trọng của nghiên cứu thực trạng kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ xã hội ở nước ta.

## 2. Khách thể và phương pháp nghiên cứu

- Khách thể nghiên cứu: 177 CBXH làm việc tại các trung tâm, cơ sở xã hội và các trung tâm tư vấn tại cộng đồng.

- Phương pháp nghiên cứu bao gồm: Trắc nghiệm hoàn thiện câu (TNHTC), điều tra bằng bảng hỏi, kết hợp với thảo luận nhóm, phỏng vấn sâu, quan sát ca tham vấn và nghiên cứu tài liệu.

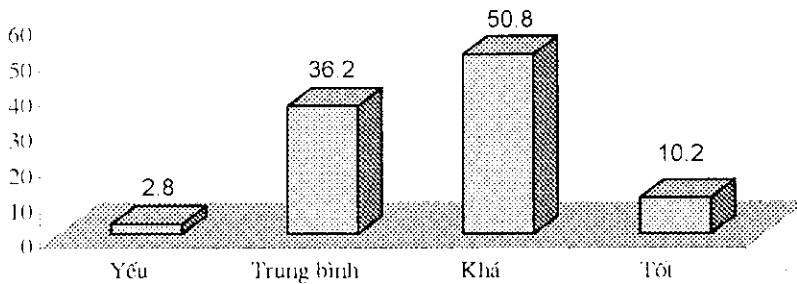
Các trả lời trong trắc nghiệm hoàn thiện câu được tập hợp theo tần suất ý kiến liên quan tới nhóm mục đích hay hành vi kỹ năng nào đó.

Các ý kiến trả lời trong bảng hỏi được thống kê theo phần mềm SPSS. 13.0 và được đánh giá bằng thang điểm từ 1 tới 4. Điểm trung bình của thang đo là 2,50. Trình độ kỹ năng được phân thành các mức độ: Yếu (ĐTB < 1,75); Trung bình (ĐTB từ 1,75 đến < 2,5) - tương ứng với lắng nghe trong tư vấn thông thường (hướng dẫn, khuyên bảo); Khá (ĐTB: từ 2,5 đến dưới 3,25) - bước đầu có kỹ năng lắng nghe trong tham vấn; Tốt (ĐTB từ 3,25 trở lên) - được xem là có kỹ năng lắng nghe tốt trong tham vấn

### 3. Kết quả nghiên cứu

Xem xét một cách tổng thể, ĐTB kỹ năng lắng nghe của CBXH là khá cao với 2,62 và ĐLC: 0,47 (cao hơn mức điểm trung bình của thang đo). Trong số 177 khách thể được điều tra, phần lớn CBXH đã đạt mức khá - mức được xem là bước đầu có kỹ năng lắng nghe trong tham vấn (50,8%). Song cũng có tới gần 40% số họ có kỹ năng lắng nghe ở mức độ trung bình trở xuống, có nghĩa là chưa đạt tới mức độ kỹ năng lắng nghe cần có trong tham vấn (xem Biểu đồ 1).

*Biểu đồ 1: Mức độ kỹ năng lắng nghe của CBXH*



#### 3.1. Nhận thức về mục đích của lắng nghe trong tham vấn

Khi xem xét cách nhìn nhận về mục đích sử dụng kỹ năng lắng nghe trong tham vấn, số liệu điều tra từ phương pháp trắc nghiệm hoàn thiện câu cho thấy, các CBXH có quan niệm khá khác nhau về mục đích của lắng nghe. Đa số ý kiến thiên về mục đích để hiểu vấn đề của đối tượng (62,1%). Một số khác cho rằng, lắng nghe còn được sử dụng với mục đích chia sẻ, hoặc đưa ra lời khuyên cho đối tượng (29,3%). Việc lắng nghe để hiểu cảm xúc, suy nghĩ, nhu cầu của đối tượng, và tạo sự tự tin hoặc thiết lập mối quan hệ với họ tuy có được đề cập, nhưng với tần suất xuất hiện không nhiều (23,7%). Xu hướng này cũng được nhận thấy qua các ý kiến trong thảo luận hay phỏng vấn sâu.

Nhìn chung, các CBXH đã nhận thức được khá đầy đủ các mục đích của lắng nghe trong tham vấn. Tuy nhiên, mục đích hướng tới cảm nhận những suy nghĩ, cảm xúc của đối tượng, hoặc giúp họ hiểu được đang được lắng nghe nhằm tạo lập mối quan hệ chưa thực sự được coi trọng.

#### 3.2. Những hành vi cụ thể trong khi lắng nghe

Để nghiên cứu hành vi cụ thể của kỹ năng lắng nghe ở CBXH, chúng tôi xem xét các hành vi qua quan sát, tập trung chú ý và hành vi phản hồi thể hiện sự tôn trọng khi nghe. Bảng 1 dưới đây cho thấy, có sự khác biệt giữa từng yếu tố của kỹ năng lắng nghe.

**Bảng 1: Các hành vi trong khi lắng nghe**

	<b>Các hành vi</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
	<b>Quan sát</b>		
1	Tránh nhìn vào mặt họ nhiều vì sợ họ lúng túng	2,64	1,00
2	Có thể vừa làm việc gì đó trong khi nghe	3,59	0,75
3	Chú ý nhiều tới tình tiết, nguyên nhân của vấn đề hơn là cảm xúc, hành vi của đối tượng	2,28	0,92
	<b>ĐTB</b>	<b>2,83</b>	<b>0,62</b>
	<b>Tập trung chú ý</b>		
1	Vừa nghe vừa dự đoán đối tượng định nói gì	2,17	0,87
2	Ghi chép lại trong khi nghe	2,39	1,02
3	Chú ý tới những thông tin bằng lời nhiều hơn vì nó cung cấp nhiều thông tin hơn	2,08	0,87
4	Nói và giải thích có thể chiếm 70-80% và nghe chiếm 30-20% thời gian khi tham vấn	2,92	1,00
	<b>ĐTB</b>	<b>2,36</b>	<b>0,99</b>
	<b>Thể hiện sự tôn trọng</b>		
1	Tỏ ra nghiêm nghị khi nghe	2,66	1,00
2	Tỏ ra hết sức nghiêm nghị khi nghe những đối tượng như nghiện ma túy, mai dâm	2,85	1,02
3	Chia sẻ sự không nhất trí với quan điểm nào đó của đối tượng	2,54	0,94
4	Thẳng thắn nói không đồng ý với những điều đối tượng nói được xem là không phù hợp	2,76	0,94
5	Thường thể hiện sự hiểu điều đối tượng chia sẻ bằng việc kể câu chuyện của mình	2,39	0,99
	<b>ĐTB</b>	<b>2,66</b>	<b>0,64</b>
	<b>ĐTB toàn thang đo</b>	<b>2,62</b>	<b>0,47</b>

### 3.2.1. Quan sát

Kết quả trong bảng 1 cho thấy, điểm trung bình (ĐTB) của yếu tố quan sát là 2,83 - ĐLC: 0,62. Như vậy, khả năng quan sát của CBXH tỏ ra khá tốt.

Một tỷ lệ khá cao số CBXH không tán thành với ý kiến có thể vừa làm trong khi nghe (89,9%) hay không nhìn vào mặt đối tượng nhiều (53,1%) chứng tỏ, họ có nhận thức đúng đắn về ý nghĩa của giao tiếp bằng mắt cũng như sự tập trung quan sát khi nghe. Thái độ, cử chỉ, hành vi của đối tượng được xem như là tâm điểm của quan sát khi 100% ý kiến trong TNHTC đề cập tới. Nét mặt, giọng nói, âm thanh cũng được nêu lên với số ý kiến ít hơn (46%). Sự định hướng này trong quan sát không những giúp cho họ thu nhận, kiểm nghiệm thông tin mà còn cảm nhận được tâm trạng của đối tượng.

Tuy nhiên, kết quả điều tra qua phương pháp khác cho thấy, một bộ phận CBXH tỏ ra chưa có hành vi quan sát hiệu quả. Trong số 3/5 ca tham vấn được ghi lại, chúng tôi nhận thấy, CBXH thường có các hành vi như: nhìn lên trên, xuống đất hoặc sang ngang. Hành vi này có xu hướng gia tăng khi họ phải suy nghĩ tìm cách giải thích hoặc bối rối vì lý do nào đó. Bên cạnh đó, trong TNHTC cũng có CBXH cho biết, họ thường không nhìn vào đối tượng, bởi e ngại họ lúng túng, hay đôi khi đó là thói quen. Những hành vi quan sát này không những làm ảnh hưởng kết quả thu thập thông tin, mà còn làm giảm đi khả năng đặt mình vào đối tượng để thấu hiểu.

Một hạn chế khác có thể thấy ở một số CBXH, đó là sự quá chú ý vào lắng nghe nguyên nhân của sự việc. Điều này dễ làm giảm đi sự định hướng tới những hành vi hay cảm xúc. Kết quả điều tra bằng bảng hỏi cũng chỉ ra xu hướng này (ĐTĐ: 2,28 - ĐLC: 0,92).

Khác biệt với giao tiếp hàng ngày, quan sát trong tham vấn thường đòi hỏi sự nhạy cảm với đáp ứng phù hợp. Tuy nhiên, trong một tình huống giả định được đưa ra nhằm xem xét hành vi đáp ứng khi quan sát của CBXH. Kết quả cho thấy, có gần 50% CBXH có xu hướng “lờ tảng” khi trẻ “kéo ghế ngồi xích ra xa”. Hành vi “nhích ra một chút” tỏ ra hợp lý hơn trong tình huống này, bởi nó báo hiệu cho trẻ biết mình đang được quan sát và mong muốn của trẻ đang được đáp ứng, nhưng lại có rất ít người lựa chọn (6,2%).

Xét một cách tổng thể, phần lớn CBXH đã có nhận thức và sử dụng các hành vi đúng đắn trong quan sát. Tuy nhiên, vẫn còn hạn chế nhất định trong định hướng cũng như quan sát tinh tế ở một số CBXH.

### 3.2.2. Tập trung chú ý khi lắng nghe

Yếu tố này liên quan tới khả năng im lặng, tập trung toàn bộ tâm trí để lắng nghe.

Kết quả bảng 1 cho thấy, đây có lẽ là một điểm yếu nhất của lắng nghe trong tham vấn ở CBXH (ĐTĐ: 2,36; ĐLC: 0,99). Hạn chế này có thể thấy trong hầu hết kết quả từ các phương pháp nghiên cứu khác nhau.

Trước hết, đó là tồn tại của sự phân tán bởi những suy nghĩ, suy đoán hay làm việc gì đó trong khi nghe, đại đa số ý kiến ghi nhận hành vi này khi thể hiện lắng nghe (66,1%; 58,5% và ĐTĐ: 2,17 và 2,39). Trong TNHTC cũng có 38% ý kiến đề cập tới hành vi này. Khi phỏng vấn sâu, nữ CBXH phát biểu: “*Khi nghe họ nói, em thường nghĩ xem là họ sẽ nói gì. Mình phải chuẩn bị thật kỹ các câu hỏi để hỏi cho chính xác. Mình phải biết dự đoán họ định nói gì và làm gì và còn giải thích cho họ nữa*”. Như vậy, một số CBXH cho rằng, đây là hành vi có ích. Nhưng thực chất, nó lại là một rào cản cho sự tập trung lắng nghe khi tham vấn. Sự suy đoán hay mãi mê ghi chép đều có thể làm “thất lạc” lượng thông tin hay tình tiết quan trọng của lời nói hay hành vi phi ngôn ngữ từ đối tượng.

Không những thế, những hành vi này còn làm cho CBXH dễ đưa ra những ý nghĩ suy diễn chủ quan.

Có lẽ, ghi chép lại trong khi nghe thường được xem là cách thể hiện sự tôn trọng và quan tâm tới người nói, cho nên trong điều tra bằng bảng hỏi, hành vi này được 58,5% CBXH cho là đúng (ĐTB: 2,39- ĐLC:1,02). Một CBXH nam cho biết: *“Để thể hiện lắng nghe, tôi chú ý tới họ, và ghi chép những gì họ nói, họ thể hiện”*. Xu hướng của hành vi này được khẳng định thêm trong phỏng vấn sâu đối tượng đã được tham vấn: *“Nghe tôi nói, thỉnh thoảng họ gật gù, ít nhìn tôi mà ghi chép rất chăm chỉ, thỉnh thoảng còn ngáp. Nói chung là tôi không hài lòng lắm”*. Trong đời thường, hành vi ghi chép lại thường được giải nghĩa như sự chú ý lắng nghe. Trong tham vấn, hành vi này không được khuyến khích, bởi nó không những hạn chế khả năng tập trung chú ý và quan sát của người tham vấn, mà còn có thể làm cho đối tượng nghi ngờ và không dám thổ lộ.

Một vấn đề khác cũng cần lưu ý, đó là sự định hướng chú ý của CBXH khi lắng nghe. Việc số lượng khá đông CBXH (69,5%) tán thành với ý kiến chú ý tới thông tin bằng lời nhiều hơn vì có nhiều thông tin hơn cho thấy, đây là một nhận định chưa hợp lý. Trong tham vấn, việc chú tâm hơn tới điều đối tượng nói có thể khiến cho CBXH có khả năng bỏ qua những chi tiết chứa đựng thông tin quan trọng từ hành vi, thái độ của đối tượng. Xu hướng này được củng cố thêm khi cũng có trên 1/3 ý kiến trong TNHTC liên quan tới *“Những vướng mắc”*; *“Những khó khăn”*, *“Diễn biến của vấn đề”*. Trong khi đó, những định hướng của chú ý tới *“Thái độ và cảm xúc của đối tượng trước những vấn đề cơ bản”*, *“Đối tượng xúc động”*, *“Vấn đề trọng tâm và tâm trạng của đối tượng”*... có tần suất lặp lại ít hơn (13,6%). Những phân tích trên cho thấy sự chú ý của CBXH có phần thiên về vấn đề, nội dung câu chuyện hơn là khía cạnh cảm xúc thái độ của đối tượng - một khía cạnh được xem là rất quan trọng trong tham vấn.

Một biểu hiện khác của lắng nghe là giữ im lặng để nghe người kia nói. Điều này được đại đa số CBXH nhận thức rõ ràng (70,6%). ĐTB của mệnh đề này khá cao với 2,93. Tuy nhiên, trong quan sát trực tiếp các ca tham vấn, phần lớn CBXH thường sử dụng khá nhiều thời gian cho việc nói và giải thích. Có thể giải thích hiện tượng này như sau. Không ít người cho rằng tham vấn là đưa ra lời khuyên, do vậy, có thể họ cố gắng lý giải nhằm thuyết phục đối tượng hướng đến một giải pháp nào đó. Không những thế, việc giữ im lặng để nghe vốn không dễ trong giao tiếp đời thường, và nó dường như càng trở nên khó khăn hơn trong tình huống tham vấn, khi mà với tâm lý trợ giúp, họ thường có xu hướng thể hiện tính “chuyên gia” qua nói và giải thích.

### 3.2.3. Thể hiện tôn trọng đối tượng khi lắng nghe

Chúng tôi xem xét yếu tố này qua việc đánh giá hành vi thể hiện thái độ chấp nhận, kiểm soát bản thân khi lắng nghe đối tượng trong những tình huống khác nhau.

Số liệu bảng 1 cho thấy, phần đông CBXH ghi nhận thái độ thân thiện khi lắng nghe và không phân biệt đối xử ngay cả với đối tượng thường được xem là tệ nạn xã hội (ĐTB: 2,26 và 2,85). Thái độ này có ảnh hưởng quan trọng tới việc thiết lập mối quan hệ trợ giúp. Sự định kiến ban đầu rất dễ làm cho họ trở nên khó khăn lắng nghe và thấu hiểu với đối tượng. Song, có lẽ “cái tâm” của người làm CTXH đã phần nào giúp họ vượt qua mặc cảm với những đối tượng đặc biệt trong khi lắng nghe.

Tôn trọng trong khi nghe là chấp nhận không phán xét, ngay cả khi đối tượng có những quan điểm trái ngược hay được xem là không chuẩn mực. ĐTB khá cao (2,66 - ĐLC: 1,0 và 2,76 - ĐLC: 0,94) của các ý kiến có liên quan tới nội dung này nói lên sự nhận thức đúng đắn của đại đa số CBXH về thái độ trong lắng nghe. Tuy nhiên, trong TNHTC, vẫn có không ít ý kiến (31%) cho rằng, họ gặp khó khăn trong lắng nghe khi “*Quan điểm của đối tượng khác với quan điểm của tôi*”, “*Đối tượng không nói thật và không hợp tác*”. Kết quả thảo luận nhóm cũng chỉ ra ảnh hưởng tiêu cực tới sự lắng nghe như “*Ấn tượng không tốt đối với những người say rượu, nghiện hút*”, “*Ấn tượng ban đầu ví dụ với người uống rượu say thì ghét luôn không muốn chú ý nữa*”.

Thói quen kể chuyện của bản thân để thể hiện lắng nghe và hiểu câu chuyện của đối phương trong giao tiếp đời thường có lẽ đã ảnh hưởng phần nào tới phong cách tham vấn. Việc đôi khi đối tượng đưa ra những vấn đề liên quan tới những sự kiện CBXH đã trải qua khiến cho họ có xu hướng chia sẻ quá mức và nói nhiều hơn là lắng nghe (ĐTB: 2,39- ĐLC: 0,99). Ý kiến trong thảo luận nhóm cũng chỉ ra, đây là một khiếm khuyết hay mắc phải, như: “*Câu chuyện của đối tượng quá cuốn hút làm cho mình nói nhiều*”, “*Câu chuyện của họ giống với chuyện của mình làm cho mình dễ lấn át họ*”. Trong quá trình trao đổi, thường có tỷ lệ thuận giữa lắng nghe với im lặng, chú ý và sự đề cao đối tượng, đồng thời tỷ lệ nghịch giữa lắng nghe với nói nhiều và đề cao cái tôi trong tham vấn. Do vậy, việc kiểm soát bản thân trong lắng nghe để thể hiện sự tôn trọng là rất cần thiết cho quá trình khơi dậy tiềm năng và sự tự nhận thức ở đối tượng.

Tóm lại, phân tích kết quả nghiên cứu về kỹ năng lắng nghe bằng các phương pháp khác nhau cho thấy, phần lớn CBXH có nhận thức đúng đắn về mục đích của lắng nghe và sử dụng những hành vi quan sát cũng như thể hiện thái độ đúng đắn trong khi nghe. Tuy nhiên, sự ít quan tâm tới suy nghĩ, cảm xúc của đối tượng và phân tán tâm trí bởi các hành vi ghi chép, suy đoán khi

lắng nghe ở một số CBXH tỏ ra vẫn còn hạn chế. Đây là điều cần lưu ý trong rèn luyện nâng cao kỹ năng lắng nghe trong tham vấn cho CBXH ở nước ta hiện nay.

### **Tài liệu tham khảo**

1. Hoàng Phê (1997). *"Từ điển tiếng Việt"*. NXB Đà Nẵng.
2. [highered.mcgraw-hill.com/sites/007256296x/student\\_view0/glossary.html](http://highered.mcgraw-hill.com/sites/007256296x/student_view0/glossary.html)
3. Egan Gerard (1994). *The skilled helpers*. Brooks/Cole.