

KỸ NĂNG THẢO LUẬN NHÓM

MỤC TIÊU

1. *Ứng dụng 5 điểm cần thực hiện khi chuẩn bị tổ chức thảo luận nhóm và 8 kỹ năng điều hành một cuộc thảo luận nhóm.*
2. *Phân tích tầm quan trọng của kỹ năng thảo luận nhóm trong nghề nghiệp.*

Thảo luận nhóm là một cuộc nói chuyện hay thảo luận của một nhóm người có người hướng dẫn, nhóm có thể từ 2 người trở lên, nhưng tốt nhất là 6 - 12 người để tạo cơ hội cho tất cả các thành viên có thể trình bày và thảo luận làm sáng tỏ những vấn đề chưa biết hay quan niệm của họ về một chủ đề hoặc nêu ra các biện pháp giải quyết các vướng mắc của họ hay của cộng đồng. Trong suốt cuộc thảo luận, các thành viên của nhóm nói tự do, và tự phát biểu về một chủ đề nào đó. Người hướng dẫn có nhiệm vụ hướng trọng tâm cuộc thảo luận vào vấn đề mà không làm cản trở thảo luận.

Thời gian cuộc thảo luận không nên kéo dài quá mà nên tổ chức trong vòng 1- 1,5 giờ là vừa. Sắp xếp những người tham dự theo vòng tròn để dễ theo dõi và tạo không khí thân mật khi thảo luận.

1. MỤC ĐÍCH CỦA CUỘC THẢO LUẬN NHÓM

1.1 Thảo luận nhóm được sử dụng như một phương pháp giáo dục sức khoẻ

Tổ chức thảo luận nhóm rất có hiệu quả trong công tác chăm sóc sức khoẻ ban đầu cũng như giáo dục sức khoẻ, ứng dụng nguyên lý “sự tham gia của cộng đồng”.

Thảo luận giúp cho đối tượng tập trung vào những suy nghĩ của mình và những kinh nghiệm của bản thân để nêu ra ý kiến. Đồng thời họ lắng nghe những ý kiến, quan điểm của những người khác mà có thể giúp mở rộng và thay đổi những ý kiến của họ. Kết quả là đối tượng sẽ thấy sáng tỏ về các quan điểm, thái độ, giá trị và các hành vi của họ. Trong một số trường hợp các vấn đề thảo luận giúp các cá nhân đương đầu được với vấn đề và cuối cùng đi đến thống nhất các giải pháp, các hành động để giải quyết vấn đề.

1.2 Thảo luận nhóm là phương pháp thu thập thông tin

Mục đích của thảo luận nhóm là thu thập được những thông tin sâu về quan niệm, nhận thức, thái độ, hành vi và tư tưởng của các thành viên về một vấn đề sức khoẻ nào đó của cộng đồng hoặc liên quan tới việc cung cấp các dịch vụ y tế. Thảo luận nhóm thu được những thông tin của vấn đề sâu sắc hơn là những thông tin thu được qua các câu trả lời từ các câu hỏi trực tiếp.

2. CHUẨN BỊ MỘT CUỘC THẢO LUẬN NHÓM

Dù mục đích thảo luận nhóm để giáo dục sức khoẻ, cung cấp cách chăm sóc sức khoẻ cho người dân hay tìm hiểu sự hiểu biết, thái độ và thực hành của người dân có liên quan đến vấn đề sức khoẻ, cuộc thảo luận cần phải được chuẩn bị một cách chu đáo.

2.1 Xác định chủ đề và nội dung của cuộc thảo luận

Đây là bước chuẩn bị rất quan trọng để giúp buổi thảo luận đạt hiệu quả cao nhất về mục đích thảo luận.

2.2 Phân tích, đánh giá tình hình

Một thảo luận nhóm tốt đều cần có những kiến thức thông tin về tình hình, điều kiện địa phương nơi thảo luận. Cần chuẩn bị tìm hiểu trước mọi thông tin liên quan đến lĩnh vực cần thảo luận, kể cả kinh tế, văn hoá, tôn giáo, chính trị, xã hội.

2.3 Xác định đối tượng mời vào nhóm thảo luận

Tốt nhất nên mời những người cùng trình độ văn hoá, cùng lứa tuổi, cùng tầng lớp xã hội tham dự. Mỗi nhóm thảo luận mời khoảng từ 6 - 12 người. Nếu nhóm quá đông sẽ không có cơ hội trình bày ý kiến của các thành viên.

2.4 Lựa chọn và chuẩn bị nơi thảo luận

Nơi thảo luận nên là nơi không liên quan đến chủ đề thảo luận. Ví dụ không nên họp ở trạm y tế nếu muốn hỏi mọi người chất lượng cung cấp các dịch vụ y tế của trạm.

2.5 Chuẩn bị bản hướng dẫn thảo luận, và một người làm thư ký ghi chép ý kiến chính của cuộc thảo luận

Cần chuẩn bị các câu hỏi trọng tâm cho chủ đề thảo luận dựa trên những thông tin phù hợp với tình hình thực tế, bao gồm cả câu hỏi mở và đóng. Ví dụ thảo luận về sự hiểu biết của người dân về một bệnh nào đó, cần chuẩn bị một số câu hỏi để thảo luận như: Sự hiểu biết của các thành viên nhóm về bệnh đó như thế nào? Bệnh có tác hại như thế nào? Nguyên nhân của bệnh đó là gì? Ai là người dễ mắc bệnh? Cá nhân và cộng đồng có thể làm gì để phòng chống được bệnh? Ngành y tế cần hỗ trợ gì để phòng chống bệnh?

3. TIẾN HÀNH THẢO LUẬN NHÓM

3.1 Vai trò của người hướng dẫn

Người hướng dẫn có vai trò quan trọng để điều khiển cuộc thảo luận, không nên thể hiện như một chuyên gia trên lĩnh vực thảo luận, mà là người khuyến khích, hỗ trợ cuộc thảo luận, tạo cơ hội cho tất cả mọi người phát biểu, tạo mối quan hệ tốt, thông cảm tôn trọng, đồng cảm bằng chính âm giọng, ánh mắt, vẻ mặt, những cử chỉ giao tiếp không lời.

3.2 Vai trò người ghi chép (thư ký)

Người ghi chép cần quan sát thảo luận và ghi lại những nội dung thảo luận, những vấn đề thống nhất và chưa thống nhất trong khi thảo luận, những kết luận, số người tham dự, không khí buổi thảo luận, một số kinh nghiệm rút ra

qua buổi thảo luận. Người ghi chép cũng là người hỗ trợ cho người điều hành, nhắc người điều hành lưu ý những phê bình, những vấn đề có vẻ nhầm lẫn trong buổi thảo luận.

3.3 Quy trình cuộc thảo luận như sau

- Chào hỏi nói chuyện thân mật để gây không khí ấm áp thân tình cho cuộc thảo luận.
- Tự giới thiệu mình, giới thiệu người ghi chép và giải thích mục đích của buổi thảo luận.
- Mời tất cả những người tham dự tự giới thiệu.
- Giữ thái độ tập trung trong suốt quá trình thảo luận, không đưa ra ý kiến cá nhân. Cần tôn trọng mọi ý kiến đưa ra, không được định kiến với các ý kiến không đúng.
- Khuyến khích mọi người phát biểu, cần để từng người phát biểu ý kiến và những người khác lắng nghe. Ví dụ: Hỏi để làm sáng tỏ vấn đề: “Anh có thể nói rõ hơn về...”, hoặc khi gặp đối tượng có vẻ lẩn tránh mọi người trong thảo luận, bạn có thể tế nhị hướng về người khác và khuyến khích họ nói, hoặc tế nhị cảm ơn và thay đổi đối tượng; hoặc khi gặp đối tượng có vẻ không muốn tham gia vào thảo luận, bạn có thể kêu tên họ, yêu cầu họ nêu ý kiến, thường xuyên dùng ánh mắt khuyến khích họ tham gia.
- Hướng dẫn cuộc thảo luận vào trọng tâm vấn đề, linh hoạt khuyến khích mọi người thảo luận nhưng chú ý

không để cho cuộc thảo luận lạc đề hoặc sa đà vào những vấn đề khó khăn hoặc trùng lặp. Người hướng dẫn cần cố gắng hướng trọng tâm thảo luận vào chủ đề nhưng không làm cản trở cuộc thảo luận. Cần chuyển câu hỏi thảo luận trước khi cuộc thảo luận lắng xuống. Nếu gặp vấn đề nhạy cảm, có thể gây cho cuộc thảo luận dừng lại, bạn có thể sử dụng giấy yêu cầu viết ý kiến của họ vào. Ví dụ: Muốn hướng cuộc thảo luận vào trọng tâm, bạn có thể nói: “À này anh ơi (hoặc khoan đã, khoan đã...), điều này liên quan thế nào với...”, “Đây là điều rất thú vị, tuy nhiên về.... thì như thế nào?” “Thím Ba nói thế....., còn cô Bảy thì sao ạ?”.

- Thỉnh thoảng tóm tắt những ý kiến đã thảo luận.
- Cuối cùng tóm tắt cuối buổi thảo luận, mời người ghi chép đọc lại biên bản, kiểm tra lại xem mọi người có đồng ý với nội dung đã ghi không và cảm ơn mọi người đã đến tham dự.
- Lắng nghe những lời bình luận hoặc những thảo luận ngẫu nhiên sau hội thảo

4. KỸ NĂNG CƠ BẢN SỬ DỤNG TRONG THẢO LUẬN NHÓM

Các kỹ năng trong quan hệ giao tiếp là những kỹ năng cần thiết mà người hướng dẫn nhóm cần có. Các kỹ năng này giúp cho các thành viên trong nhóm thoải mái được nhu cầu của nhóm cũng như giúp cho quan hệ giao tiếp

giữa các thành viên đạt hiệu quả tốt nhất.

4.1 Sự khẳng định

Có thể xem sự khẳng định nằm giữa sự thụ động và cực đoan. Người thụ động thường phát biểu sau và nhường người khác quyết định. Người cực đoan thì nói như đinh đóng cột, giáo điều... Hành vi khẳng định chỉ đưa ra vào thời điểm thích hợp.

4.2 Lắng nghe

Rất nhiều người nghĩ nghe là thụ động. Tuy nhiên lắng nghe là một quá trình chủ động, người nghe phải tập trung sự chú ý và phát biểu của người khác. Lắng nghe tốt nghĩa là hiểu được những gì người ta muốn nói đằng sau ngôn từ. Có 3 mức độ nghe:

❖ **Biểu lộ những hành vi tỏ ra mình đang lắng nghe:** gật đầu, mỉm cười, giữ giao tiếp bằng ánh mắt, ngòai xích về phía trước, nói nhỏ “hum... hum...” Rất tiếc là có nhiều người sử dụng các ngôn ngữ không lời này một cách vô thức, không hề chú ý vào những gì người khác đang nói.

❖ **Nghe để hiểu:** người nghe thực lòng muốn nghe và hiểu. Có thể dùng một số kỹ năng như:

- Hỏi những câu hỏi mở có các từ ai, khi nào, ở đâu, tại sao, cái gì, ra sao...
- Tóm tắt, lặp lại... những gì người ta vừa nói.
- Yêu cầu người nói trình bày rõ ràng hơn.

❖ **Lắng nghe với sự thấu cảm:** hiểu được những điều người ta muốn nói đằng sau các ngôn từ. Như thế, ngoài lời nói, người ta còn phải quan sát nét mặt, cách dùng câu, vị trí cơ thể, khoảng cách... Cũng như ngữ điệu, tốc độ và cao độ giọng nói của người nói...

4.3 Đàm phán

Trong khi thảo luận có thể có nhiều ý kiến khác nhau, nhất là khi có thành viên cứ khẳng định cho là mình đúng, thì lúc này cần phải đàm phán.

Cần khéo léo thuyết phục mọi người đi đến một giải pháp hợp lý nhất với ít phản ứng nhất, ở đây không có người "thắng" cũng không có kẻ "bại".

4.4 Xử lý các xung đột

Sự xung đột giữa các thành viên có thể xảy ra trong quá trình thảo luận, những va chạm lâu dài thường thể hiện sự khác nhau về thói quen, tính khí. Xử lý xung đột là một kỹ năng tổng hợp. Người giải quyết cần phải có hành vi khẳng định, kỹ năng lắng nghe, khả năng đàm phán và sử dụng thời gian đúng lúc.

Các giải quyết xung đột hiệu quả giữa các thành viên trong nhóm:

- Hướng cho thành viên của nhóm bám sát mục tiêu
- Giải quyết những vấn đề vướng mắc đang gây dư luận.
- Gọi ra những mẫu chuyện thu hút sự quan tâm.
- Hệ thống hoá những ý tưởng gây tranh cãi.

- Khen ngợi kịp thời những ý tưởng hay.
- Phê phán một cách tế nhị những quan điểm chưa đúng.
- Nghỉ giải lao hoặc "tán gẫu" một chút.
- Giải quyết triệt để những ý nghĩ khác biệt gây mâu thuẫn.
- Khen ngợi lòng vị tha, biết thông cảm lẫn nhau.
- Tạo điều kiện cho các thành viên của nhóm hiểu nhau.

4.5 Đúng thời điểm

Các kỹ năng trên phải được sử dụng đúng lúc thì kết quả đạt được mới cao.

❖ Dùng đến kỹ năng khẳng định đúng thời điểm: khi

- Bạn có nguồn thông tin cần cho nhóm mà không thấy ai nêu ra
- Không còn nhiều thời gian
- Bạn cảm thấy cần đạt được giải pháp cho vấn đề thảo luận
- Bạn biết ý kiến của mình có thể giải quyết được xung đột trong nhóm.

❖ Dùng đến kỹ năng lắng nghe đúng thời điểm: khi

- Trong nhóm có chuyên gia, có các kiến thức và ý kiến mà bạn đang cần.
- Trong nhóm đang lúng túng trong việc tìm giải pháp.
- Cần trí tuệ tập thể và củng cố mối quan hệ giữa các thành viên.

- Ý kiến của các thành viên thiểu số không được chú ý nhưng ý kiến và phiếu bầu của họ lại quan trọng. Lắng nghe một thành viên là khuyến khích họ tích cực tham gia nhóm.

❖ Dùng đến kỹ năng đàm phán đúng thời điểm: khi

- Có hai đề nghị trái nghịch nhau mà cần một quyết định.
- Có ý kiến trái nghịch nhau
- Cần một giải pháp sáng tạo được một phía hài lòng.

❖ Dùng đến kỹ năng xử lý xung đột đúng thời điểm: khi

- Các thành viên nổi nóng, tỏ ra ghét nhau ... khiến cho tiến trình làm việc ngưng lại.
- Các thành viên giận dữ, mệt mỏi, bỏ họp.
- Bất đồng ý kiến bắt nguồn từ sự khác biệt về các giá trị cơ bản và lối sống.
- Bất đồng ý kiến kéo dài, ảnh hưởng tới mọi vấn đề hay quyết định đã có từ trước khi họp nhóm.

5. THỰC HÀNH

Trong buổi huấn luyện này, tập trung trên kỹ thuật điều hành thảo luận nhóm nhằm mục đích thu thập thông tin.

Giáo viên tự chọn tình huống cho sinh viên thảo luận. Những tình huống thường liên quan đến vấn đề sức khỏe hoặc liên quan đến đời sống và phù hợp với trình độ của sinh viên.

Chú ý bám sát mục tiêu của bài (huấn luyện cho sinh viên các kỹ năng của người hướng dẫn buổi thảo luận)

Các tình huống:

1. Kỹ năng giao tiếp có thật sự cần thiết cho cán bộ y tế tương lai không? Tại sao? Hãy thảo luận về vấn đề này.
2. Tìm hiểu ý kiến của sinh viên về việc thành lập nhóm trong lớp nên theo cách thức nào? (Mẫu tự, sinh viên tự chọn)
3. Tìm hiểu nhận thức của sinh viên về quy trình đào tạo của các em
4. Tìm hiểu nhận thức của các bà mẹ trẻ về việc gửi con đến trường mẫu giáo: dân lập, hay công lập
5. Tìm hiểu nhận thức của người dân về việc sinh con thứ ba, và những ảnh hưởng?
6. Tìm hiểu nhận thức của người dân về việc sử dụng muối Iốt trong chế biến thức ăn.
7. Tìm hiểu nhận thức của các bà mẹ về việc tiêm phòng
8. Tìm hiểu nhận thức của người dân về việc xoa cầu tiêu ao cá

Sau buổi thảo luận

- Các sinh viên làm thành viên cho phản hồi về người hướng dẫn thảo luận nhóm.

- Người hướng dẫn thảo luận cho phản hồi về những khó khăn gặp phải trong buổi thảo luận.
- Nhận xét của giáo viên.

6. TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tổ Chức Y Tế Thế Giới. *Giáo dục sức khỏe*, 1988
2. Margaret Lloyd, Robert Bor. *Communication skills in medicine*, 1996
3. Corlien M. Varhevsser, Indra Pathmanathan, Ann Brownlee. *Vol. I- Designing and conducting Health system research project*, 2003.
4. Kees van Meer & Jos van Neijenhof. *Elementary social skills*, 1994
5. Suzanne Kurtz, Jonathan Silverman and Juliet Draper. *Teaching and learning communication skills in Medicine*, 1998

BẢNG KIỂM CÁC KỸ NĂNG GIAO TIẾP CƠ BẢN

Nội dung thực hiện	Tiêu chí, ý nghĩa đạt được	Có làm	Không làm	Ý kiến sinh viên
1. Chào hỏi	Thân mật			
2. Tự giới thiệu	Rõ ràng, thân mật			
3. Nêu mục đích của buổi thảo luận	Rõ ràng, đầy đủ			
4. Mời mọi người tự giới thiệu	thân mật, cụ thể			
5. Giữ thái độ tập trung, không đưa ra ý kiến cá nhân	Có đáp ứng phù hợp khi có tranh hai ý kiến trái ngược			
6. Khuyến khích mọi người phát biểu	Đúng lúc, hiệu quả			
7. Hướng cuộc thảo luận vào trọng tâm vấn đề	Đúng lúc, hiệu quả			
8. Thỉnh thoảng tóm tắt những ý kiến đã thảo luận hoặc tóm tắt trước khi chuyển câu hỏi thảo luận	Rõ ràng, súc tích			
9. Tóm tắt cuối buổi thảo luận.	Đủ các thông tin, hợp lý			
10. Dùng từ đơn giản, dễ hiểu	Không dùng từ chuyên môn, tối nghĩa			
11. Sử dụng câu hỏi mở	Phù hợp, hiệu quả			
12. Không khí thoải mái, cởi mở, thân mật	Tâm trạng tất cả thành viên			
16. Cảm ơn các thành viên đã đến tham dự	Hợp lý			

BUỔI KIỂM CÁC KỸ NĂNG THẢO LUẬN NHÓM

NỘI DUNG THỰC HIỆN	Tiêu chí, ý nghĩa đạt được	Có làm	Không làm	Ý kiến sinh viên	
Kỹ năng truyền thông:	Đúng lúc, hiệu quả, có đáp ứng phù hợp				
- Thu hút sự chú ý của nhóm					
- Giải thích tóm tắt					
- Bám sát chủ đề					
- Khuyến khích mọi người nói					
- Lắng nghe một cách có quan tâm					
Kỹ năng quan sát:					
- Phát hiện sự căng thẳng của nhóm					
- Phát hiện ai thường nói với ai					
- Phát hiện mức độ quan tâm của nhóm					
- Phát hiện các cách phản ứng và tình cảm của mỗi người					
- Phát hiện xem ai không tham gia					
- Phát hiện khi nào nhóm đi lạc đề					
Kỹ năng giải quyết vấn đề: - Xác định mục tiêu của mỗi hoạt động					
- Khuyến khích các ý kiến và các quan niệm khác nhau					
- Giúp đỡ các thành viên đang bị nhóm tấn công					
- Đánh giá các ý nghĩa					
- Sửa chữa các sai lầm					
- Tóm tắt các ý kiến thảo luận của nhóm		Rõ ràng, cụ thể, hợp lý.			
Kỹ năng chế ngự xúc động: - Chấp nhận những biểu hiện của tức giận					
- Chấp nhận những biểu hiện và tình cảm ca ngợi					
- Chấp nhận sự giúp đỡ một cách vui vẻ.					
- Chấp nhận sự yên lặng					
- Chấp nhận sự căng thẳng					
- Biểu thị sự ca ngợi					

- Khuyến khích những thành viên còn e ngại hay do dự				
- Cung cấp thông tin phản hồi mà không làm tổn hại đến lòng tự trọng				
- Chờ đợi một cách kiên nhẫn				
- Nhận ra được cách phản ứng về cảm xúc của bản thân mình.				