VIỆN NGHIÊN CỨU Y XÃ HỘI HỌC

KỸ NĂNG GIAO TIẾP cho phỏng vấn viên

Nguyễn Trương Nam

NỘI DUNG

- Các đặc tính cần có của điều tra viên để phỏng vấn có hiệu quả
- Tiếp cận đối tượng
- Kỹ năng giao tiếp không lời
- Kỹ năng đặt câu hỏi
- Kỹ năng lắng nghe
- Kỹ năng quan sát
- Kỹ năng ghi chép

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

CÁC ĐẶC TÍNH CẦN CÓ ĐỂ PHỎNG VẤN CÓ HIỆU QUẢ

- **Có kiến thức nhất định về chủ đề định hỏi**
  - Hiểu biết về các chủ đề nghiên cứu
- **Hiểu biết về nhóm đối tượng đích.**
  - Có hiểu biết về đối tượng, tính chất và đặc thù của nhóm đối tượng nghiên cứu
- **Sự tự tin**
- **Thân thiện/ lịch sự**
  - Vui vẻ, dễ chịu, lịch sự, tôn trọng và quan tâm

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

CÁC ĐẶC TÍNH CẦN CÓ ĐỂ PHỎNG VẤN CÓ HIỆU QUẢ

- **Đồng cảm**
- **Linh hoạt**
  - Khả năng thích ứng với nhu cầu của đối tượng
- **Kiên nhẫn.**
  - Có khả năng tiếp nhận những điều mà mình không đồng quan điểm, giữ bình tĩnh và không được nóng giận.

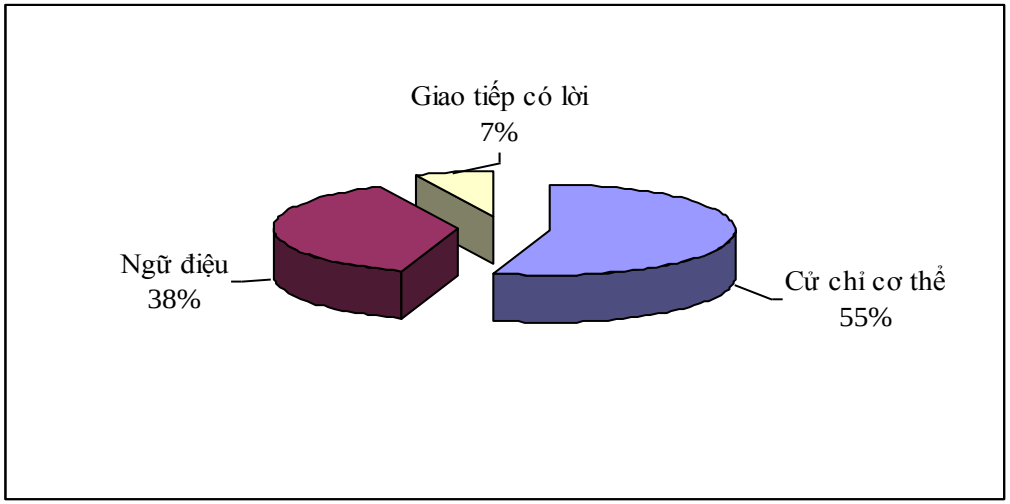
ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

CÁCH TIẾP CẬN ĐỐI TƯỢNG PHỎNG VẤN

- Chào hỏi, giới thiệu bản thân
- Giới thiệu mục đích của buổi phỏng vấn và giải thích sơ qua về nội dung phỏng vấn, cách thức phỏng vấn
- Xin phép đối tượng để được phỏng vấn
- Nhấn mạnh vấn đề bảo mật thông tin và sự tự nguyện của đối tượng tham gia phỏng vấn
- Cho đối tượng biết những quyền lợi và rủi ro nếu tham gia phỏng vấn
- **Chú ý**: Thái độ , ngôn ngữ và cử chỉ , lời nói của phỏng vấn viên phải thể hiện sự thân thiện, quan tâm tới đối tượng phỏng vấn

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

GIAO TIẾP KHÔNG LỜI



GIAO TIẾP KHÔNG LỜI LÀ GÌ?

- Là tất cả các dạng giao tiếp mà không dùng đến lời nói từ ngữ. Nó được thể hiện qua:
  - Biểu hiện nét mặt, nụ cười
  - Dáng điệu cơ thể
  - Cử chỉ điệu bộ
  - Ánh mắt
  - Động tác của tay chân, cơ thể
  - Khoảng cách
  - Phong cách biểu hiện…
  - Thần thái, thần sắc

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

GIAO TIẾP KHÔNG LỜI

- Có vai trò quan trọng trong phỏng vấn . Qua giao tiếp không lời đối tượng được phỏng vấn và người phỏng vấn có thể hiểu được:

  - Cảm xúc buồn, vui, mệt mỏi, chán nản, tức giận, lo lắng, sợ hãi, bồn chồn, ngạc nhiên, cảm thông…
  - Mức độ tập trung và tham gia của người đối thoại: quan tâm, thích thú, chán nản…
  - Quan hệ, trạng thái giữa người những người đang giao tiếp

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

DÁNG ĐIỆU CƠ THỂ

- Sự tập trung hoặc sự tham gia
- Trạng thái, quan hệ giữa người nói và người nghe
- Nghiêng người cho người đối thoại biết biểu hiện tích cực

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

GIAO TIẾP QUA ÁNH MẮT

- Có thể chỉ ra sự quan tâm và mối quan tâm
- Biết người đối diện có đang chú ý, tập trung vào vấn đề đang trao đổi
- Ánh mắt thể hiện:
  - Nhìn trong lúc đang nói
  - Nhìn trong lúc đang nghe
  - Số lượng và tần suất nhìn
  - Tỉ lệ chớp mắt

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

Giao tiếp tốt qua ánh mắt khi phỏng vấn cá nhân.

- Duy trì giao tiếp bằng mắt với người được phỏng vấn trong suốt quá trình phỏng vấn là điều rất quan trọng.

  - Nhìn "***đa điểm***": Nhìn vào mắt này 5 giây, chuyển sang mắt kia 5 giây, sau đó nhìn vào miệng, môi và cứ xoay tròn như vậy.
  - Có thể sử dụng cùng với kỹ thuật lắng nghe khác như gật đầu, thỉnh thoảng sử dụng một số từ thể hiện sự quan tâm đến câu trả lời như "dạ", "ừ"

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

ĐẶT CÂU HỎI TRONG PHỎNG VẤN

- Các loại câu hỏi thường gặp
- Chi tiết cách sử dụng các loại câu hỏi

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

CÂU HỎI MỞ VÀ ĐÓNG

- **Câu hỏi mở** sẽ có câu trả lời dài hơn. Một câu hỏi mở thường yêu cầu trả lời về mô tả, kiến thức, quan niệm, cảm nhận, cảm nghĩ…

- **Câu hỏi đóng:** là câu hỏi có câu trả lời ngắn, thường là "Có" hoặc "không".

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

MỤC ĐÍCH CỦA CÂU HỎI MỞ

- Giúp xác định vấn đề và khám phá.

- Câu hỏi dạng này cung cấp thông tin về một sự việc, vấn đề, ý nghĩ của người khác và cũng có thể là những cảm nhận của họ đằng sau những câu trả lời, ví dụ: hãy nói cho tôi biết về…..?

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

CÂU HỎI MỞ

- Các câu hỏi có từ để hỏi bao gồm:
  - Như thế nào?
  - Cái gì?
  - Ở đâu?
  - Khi nào?
  - Ai?
  - Tại sao?

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

MỤC ĐÍCH CỦA CÂU HỎI ĐÓNG

- Kiểm tra sự hiểu biết của đối tượng phỏng vấn:
  - "Một người trông khỏe mạnh có thể bị nhiễm HIV không?"
- Khẳng định một vấn đề hay đưa ra 1 quyết định:
  - "Bạn chưa có gia đình phải không?"
- Khẳng định lại thái độ, ý kiến, hiểu biết
  - "Người ta có thể giảm nguy cơ bị nhiễm HIV nếu không có quan hệ tình dục không?"

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

KỸ NĂNG LẮNG NGHE TÍCH CỰC

- Lắng nghe tích cực là một trong những kỹ năng quan trọng giúp bạn:
  - Thu nhận thông tin
  - Hiểu một cách thực sự người kia nói gì
  - Học hỏi
  - Cho người đối thoại biết là mình đang chú ý đến những gì họ đang nói

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

NGƯỜI LẮNG NGHE TỐT

- **Tập trung/ Quan tâm đến người nói**

- **Thể hiện là bạn đang lắng nghe.**
  Dùng ngôn ngữ không lời và cử chỉ để thể hiện là bạn đang lắng nghe.
  - Thỉnh thoảng gật đầu
  - Cười và thể hiện nét mặt.
  - Lưu ý tư thể dáng điệu của bạn ở tư thế mở và mời gọi.
  - Khuyến khích người nói tiếp tục nói bằng cách sử dụng một số câu khuyến khích như: vâng, uh, …

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

NGƯỜI LẮNG NGHE TỐT

- **Tránh phán xét và ngắt lời**
  - Để người nói kết thúc câu nói của mình.
  - Không nên ngắt lời họ bằng những lập luận đối lập
  - Đối xử với người nói theo cách mà họ muốn được đối xử

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

KỸ NĂNG QUAN SÁT

- Kỹ năng quan trọng trong phỏng vấn nhằm:
  - Biết được thái độ của đối tượng phỏng vấn đối với câu hỏi phỏng vấn
  - Mức độ hiểu câu hỏi phỏng vấn của đối tượng để có thể nhắc lại câu hỏi hoặc giải thích cho rõ ràng cho đối tượng
  - Tinh thần của đối tượng: mệt mỏi hoặc hưng phấn để có thể có các giải pháp phù hợp: tạm dừng phỏng vấn, mời đối tượng uống nước, hoặc hỏi thăm trò chuyện một vài câu
  - Mức độ tập trung của đối tượng phỏng vấn đối với buổi phỏng vấn để có thể thay đổi tốc độ phỏng vấn hoặc cáh đọc câu hỏi nhanh hay chậm và rõ ràng

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

KỸ NĂNG QUAN SÁT

- Chú ý nét mặt, thái độ, cử chỉ và điệu bộ của đối tượng thông qua các ngôn ngữ không lời, ngôn ngữ cơ thể

- Luôn giữ giao tiếp bằng mắt với đối tượng phỏng vấn để nhận biết những thay đổi trên nét mặt hoặc cử chỉ của đối tượng

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC

KỸ NĂNG GHI CHÉP

- Là phần hết sức quan trọng quyết định kết quả của nghiên cứu, đánh giá
- Ghi chép trong phỏng vấn bảng hỏi bao gồm:
  - Khoanh tròn vào những số của các lựa chọn có sẵn phù hợp với câu trả lời của người được phỏng vấn
    - VD: Bạn đã nghe nói về HIV bao giờ chưa?
      - Có 1
      - Chưa 2
      - Khoanh số 1 nếu câu trả lời là có; số 2 nếu câu trả lời là chưa
  - Viết lại câu trả lời của đối tượng phỏng vấn
    - Năm nay bạn bao nhiêu tuổi? _____ ghi số tuổi họ trả lời
- Ghi rõ ràng, không tẩy xóa và ghi đúng câu hỏi

ISMS
VIỆN NGHIÊN CỨU Y - XÃ HỘI HỌC