



## TƯ VẤN THAY ĐỔI HÀNH VI CHO NGƯỜI BỆNH TĂNG HUYẾT ÁP

*Thạc sỹ Vũ Thị Minh Hạnh*  
*Hải Phòng, 17/10/2022*



Financed by European Union  
H2020 Project 825026  
SC1-BHC-16-2018  
DG Research and Innovation  
European Commission



## NỘI DUNG

- I. Khái niệm
- II. Tầm quan trọng của tư vấn trong phát hiện, quản lý & điều trị BKLN nói chung và bệnh THA nói riêng.
- III. Tiến trình thực hiện tư vấn
- IV. Một số kỹ năng tư vấn cơ bản hướng tới thay đổi hành vi, giảm thiểu nguy cơ & tuân thủ điều trị THA.





## KHÁI NIỆM

### ➤ Tư vấn là gì?

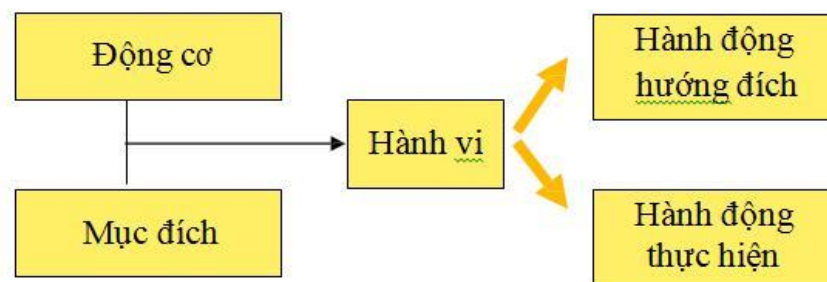
- TV là sự phân tích, giảng giải, khuyên nhủ của các nhà chuyên môn về 1 lĩnh vực nào đó trong đời sống xã hội cho người có nhu cầu (Từ điển Xã hội học).
- Người tư vấn không có quyền quyết định thay thân chủ mà chỉ là người khuyên nhủ, thuyết phục, dẫn dắt ...
- Trong lĩnh vực BVCSNCSK: Tư vấn là quá trình giúp đỡ người bệnh nhận biết về các triệu chứng, diễn tiến, tác động bệnh tật hoặc những vấn đề của cá nhân, gia đình, xã hội liên quan tới bệnh tật; giúp hóa giải sự căng thẳng về tâm lý cho người bệnh ...
- Tư vấn về BVCSNCSKND có thể thực hiện với 1 người bệnh hoặc 1 nhóm người bệnh; tư vấn cần linh hoạt phù hợp với đặc thù của từng người, từng nhóm; không nhất thiết phải theo khuôn mẫu chung ...
- Tư vấn là một chuỗi HĐ được thúc đẩy bởi mục đích muốn thỏa mãn một nhu cầu nào đó. **Mức độ thỏa mãn nhu cầu liên quan đến khả năng của các chủ thể** (người TV – NVYT & người được TV – NB).



## KHÁI NIỆM (tt)

### ➤ Tư vấn là gì? (tt)

- Tư vấn là một chuỗi hoạt động được thúc đẩy bởi mục đích muốn thỏa mãn một nhu cầu nào đó. **Mức độ thỏa mãn nhu cầu liên quan đến khả năng của các chủ thể** (người TV – NVYT & người được TV – NB).



## KHÁI NIỆM (tt)

### ➤ Chức năng của tư vấn:

- ✓ **Chức năng thông tin:** Cung cấp thông tin đảm bảo cho hoạt động thực hiện có hiệu quả
- ✓ **Chức năng phối hợp hành động:** NVYT và người bệnh cần phải giao tiếp với nhau để phối hợp hành động có hiệu quả để thỏa mãn 1 nhu cầu nào đó.
- ✓ **Chức năng điều khiển hành vi/ảnh hưởng lẫn nhau:** Trong tư vấn, cần dùng những phương pháp tác động lẫn nhau như: ám thị, thuyết phục, áp lực nhóm.v.v... để dẫn dắt hành vi của NB để đạt được mục đích TV...
- ✓ **Chức năng cảm xúc:** Tư vấn không chỉ bộc lộ cảm xúc mà còn tạo ra những ấn tượng cảm xúc giữa NVYT và người bệnh ...
- ✓ **Chức năng động viên, kích thích:** Trong quá trình TV nhân viên YT không chỉ truyền thông tin cho NB hay tác động dẫn dắt chuyển đổi hành vi cho họ mà còn tạo ra những cảm xúc kích thích hành động của họ

**8 chức năng của tư vấn (L.A.Karpenco) :** Tiếp xúc, thông tin, kích thích, định vị, hiểu biết, tạo động cơ, hình thành các mối quan hệ & gây dựng ảnh hưởng...



## KHÁI NIỆM (tt)

### ➤ Chức năng của tư vấn (tt):



*"... Kẻ mạnh không phải là kẻ giẫm lên vai người khác để thỏa mãn lòng ích kỉ. Kẻ mạnh là kẻ giúp đỡ kẻ khác trên đôi vai của mình..."*



## KHÁI NIỆM (tt)

### • Nguyên tắc trong TV:

- ✓ **Quan tâm đến NB khi TV:** Niềm vui được chia sẻ sẽ tăng lên gấp đôi. Nỗi buồn được chia sẻ sẽ vơi đi một nửa.
- ✓ **Tôn trọng NB**, không chỉ trích, oán trách hay than phiền.
- ✓ **Luôn khẳng định ưu điểm của NB:** “Mọi người đều thích được khen ngợi” (TT Lincol) & “Nguyên tắc sâu sắc nhất trong bản tính con người đó là sự thèm khát được tôn trọng.” (William James)
- ✓ Biết đặt vị trí của mình vào vị trí của NB
- ✓ Sử dụng lời nói tế nhị, phù hợp.
- ✓ Lý và tình là hai mặt cần được quan tâm xem xét phù hợp
- ✓ Đảm bảo chữ tín



## TẦM QUAN TRỌNG CỦA TƯ VẤN

### ➤ Với nhân viên YT & cơ sở KCB

- TV nhằm chuyển tải thông tin, ý tưởng và **gây dựng mối quan hệ/sự tin cậy giữa NB với NVYT**, điều đó rất có lợi cho NB trong quá trình điều trị (Nkeng, 2009)  
*“Kẻ nào tặng người khác bông hồng, trên tay kẻ đó luôn phảng phất mùi thơm”* (Quan niệm của Phật giáo)
- TV là yếu tố chính trong nhìn nhận & đánh giá của NB về dịch vụ YT (White & Duncan, 2002). Nhận thức của NB về DVYT chủ yếu dựa trên chất lượng của sự tương tác trong GT giữa họ & NVYT. NB luôn chú trọng đến thái độ GT, TV & sự lắng nghe của NVYT. Những điều này ảnh hưởng đến sự hài lòng của NB cùng sự hợp tác tuân thủ điều trị của họ (Wanzer, 2008)



## TẦM QUAN TRỌNG CỦA TƯ VẤN (tt)

### ➤ Với nhân viên YT & cơ sở KCB (tt)

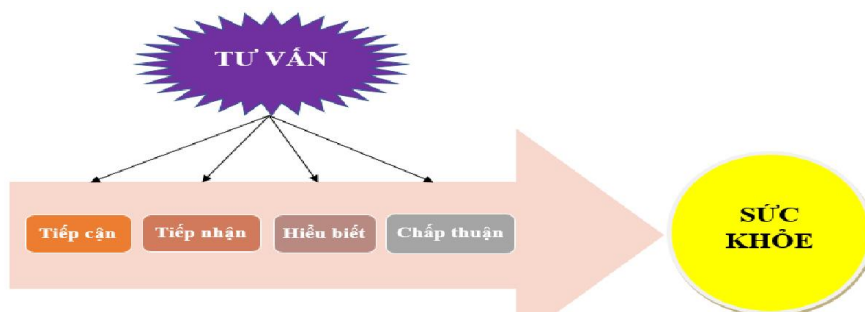
- TV có hiệu quả giữa người bệnh & NVYT được nhận diện thông qua việc người bệnh được điều trị tốt nhất & hài lòng nhất. Thương hiệu của BV ngày càng lan tỏa, số lượt KCB gia tăng, nguồn thu gia tăng..
- Hậu quả của TV kém hiệu quả giữa NVYT & NB (Burge & White, 2005):
  - Sai sót trong điều trị
  - NB không tuân thủ ĐT
  - Người bệnh không hài lòng với dịch vụ KCB
  - Cảm xúc của người bệnh không được chú ý
  - Sự hài lòng của NVYT với công việc bị giảm sút
- TV của NVYT với NB quan trọng như quy trình và phác đồ điều trị trong cơ sở KCB



## TẦM QUAN TRỌNG CỦA TƯ VẤN (tt)

### ➤ Với người bệnh:

Giúp **nâng cao nhận thức** về các yếu tố nguy cơ của bệnh THA, **chấp thuận các hành vi giảm nguy cơ**; tiếp cận với cơ sở YT để **khám sàng lọc, phát hiện sớm** và **tuân thủ điều trị** nhằm cải thiện tình trạng SK



## TẦM QUAN TRỌNG CỦA TƯ VẤN (tt)

### ➤ Với người bệnh:

#### ▪ Nâng cao hiểu biết về bệnh THA:

- ✓ Chỉ số của HA tâm thu, HA tâm trương; nguyên nhân của bệnh THA & các yếu tố nguy cơ; các triệu chứng; lối sống lành mạnh để giảm thiểu yếu tố nguy cơ; lợi ích của việc kiểm soát THA; thực hành đo HA; nguyên tắc tuân thủ ĐT ...
- ✓ Có đủ kiến thức và sự tự tin để thay đổi lối sống cá nhân kiểm soát các yếu tố nguy cơ gây THA
- ✓ Nhân viên y tế phải nhận biết được mức độ hiểu biết về THA của từng người bệnh/nhóm NB để xác định hàm lượng cung cấp thông tin cho phù hợp.
- ✓ “Giúp nâng cao hiểu biết về sức khỏe là sự trao quyền tích cực” (The WHO Health Promotion Glossary 1998)



## TẦM QUAN TRỌNG CỦA TƯ VẤN (tt)

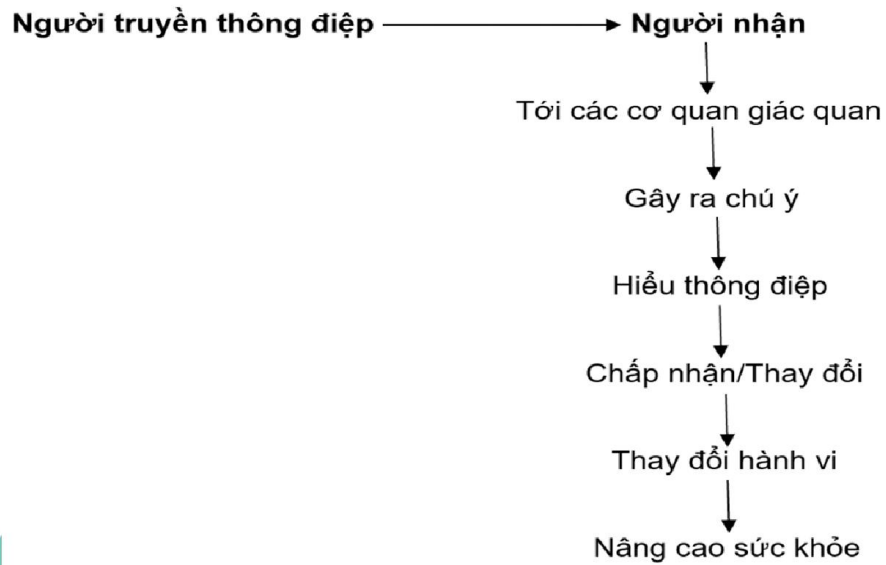
### ➤ Với người bệnh (tt):

#### ▪ Thực hành hành vi phòng ngừa THA:

- ✓ *Phòng ngừa nguyên thủy*: Phòng ngừa các yếu tố rủi ro liên quan đến môi trường tự nhiên và xã hội
- ✓ *Phòng ngừa tiên phát*: Chủ động thay đổi các hành vi nguy cơ ngay từ khi chưa mắc bệnh (không sử dụng RB, không hút TL, tăng cường vận động, dinh dưỡng hợp lý ...)
- ✓ *Phòng ngừa thứ phát*: Phát hiện sớm trước khi xuất hiện các dấu hiệu triệu chứng THA thông qua kiểm tra HA thường xuyên
- ✓ Phòng ngừa cấp 3: Tuân thủ điều trị THA để ngừng hoặc giảm thiểu sự tiến triển của bệnh THA

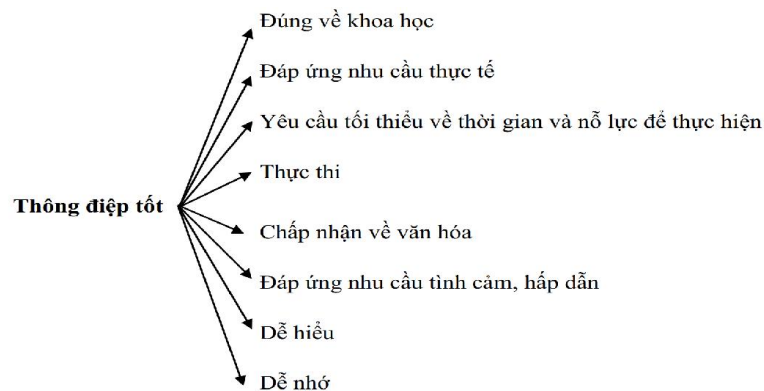


## TIẾN TRÌNH THỰC HIỆN TƯ VẤN



## TIẾN TRÌNH THỰC HIỆN TƯ VẤN (tt)

- **Giai đoạn 1: NVYT chuyển tải thông tin đến với NB.**  
Cần tìm hiểu đặc điểm, sở thích của từng NB/nhóm NB để chuyển tải nội dung thông điệp & lựa chọn hình thức cho phù hợp



## TIẾN TRÌNH THỰC HIỆN TƯ VẤN (tt)

- **Giai đoạn 2: Thu hút sự chú ý của NB/nhóm NB**, hướng sự quan tâm của họ vào những nội dung cần chuyển tải đến họ.
- **Giai đoạn 3: Giúp NB/nhóm NB hiểu rõ các thông tin được tiếp nhận**, nhận thức được vấn đề cần quan tâm. Nhận thức là quá trình chủ quan của mỗi người nên NVYT trong quá trình thực hiện tư vấn cần phải chú ý quan sát, lắng nghe để đảm bảo NB/nhóm NB nhận thức đúng nội dung cần chuyển tải
- **Giai đoạn 4: Thúc đẩy các thay đổi**. Tư vấn không dừng lại ở việc tiếp nhận, hiểu biết thông điệp mà cần phải tạo dựng được sự tin tưởng và chấp nhận thông tin.
- **Giai đoạn 5: Tạo dựng môi trường & hỗ trợ NB thay đổi hành vi lành mạnh**, kiểm soát được các YT nguy cơ gây bệnh THA; tuân thủ ĐT
- **Giai đoạn 6: Nâng cao sức khỏe**, giúp NB/nhóm NB lựa chọn và duy trì ổn định các hành vi có tác động tốt đến SK



## MỘT SỐ KỸ NĂNG TƯ VẤN CƠ BẢN

1. Công thức giao tiếp trong tư vấn
2. Làm quen
3. Truyền đạt
4. Đặt câu hỏi
5. Lắng nghe
6. Quan sát
7. Giải thích
8. Khuyến khích, động viên
9. Nhận diện phán đoán tính cách
10. Sử dụng tài liệu truyền thông trong TV





## Công thức giao tiếp trong tư vấn

### “Chào – Ai – Thời – Biết – Ơn”

#### 1. Chào:

- Bằng lời: Chọn phương án xưng hô, ngữ điệu phù hợp
- Bằng ngôn ngữ cơ thể: Chọn cách biểu đạt phù hợp
- Gây thiện cảm, rút ngắn khoảng cách



## Công thức giao tiếp trong tư vấn (tt)

#### 2. Ai:

- Giới thiệu tên, tuổi, chức danh CM, vị trí việc làm, thâm niên công tác ...
- Thực hiện chức năng định vị trong GT
- Tạo dựng niềm tin & giới hạn kỳ vọng của NB

#### 3. Thời:

- Xác định thời lượng/ thời gian của mỗi lần GT
- Khích lệ NB tập trung vào nội dung GT



## Công thức giao tiếp trong tư vấn (tt)

### 4. Biết:

- Xác định những thông tin cần cung cấp cho NB
- Khả năng lĩnh hội, tiếp nhận thông tin của NB
- Lựa chọn phương thức giao tiếp phù hợp
- Tiên lượng về sự chuyển đổi trong nhận thức, thái độ và hành vi của NB

### 5. Ơn:

- Cảm ơn
- Xác lập mối liên hệ
- Tạo thiện cảm để duy trì mối QH lâu dài với NB ...



## Kỹ năng làm quen

- Chủ động tạo ra sự tương đồng: Cùng chung “tần sóng”



## Kỹ năng làm quen (tt)

- **Kỹ năng tạo thiện cảm:**
  - ✓ Chào hỏi, xưng hô, gọi tên ...
  - ✓ Nụ cười, giọng nói phù hợp
  - ✓ Ánh mắt thân thiện
  - ✓ Cử chỉ điệu bộ gần gũi
  - ✓ Biểu thị quan tâm
  - ✓ Tránh thành kiến
  - ✓ Ngôn ngữ: Sử dụng NN của NB & tinh tế trong sử dụng NN
  - ✓ Ngoại hình: Trang phục, trang sức
  - ✓ Môi trường: Thời gian, không gian ...



## Kỹ năng truyền đạt

- Đảm bảo tính chính xác
- Từ ngữ phải được chọn lựa cẩn thận, ngắn gọn, xúc tích, rõ ràng.
- Đảm bảo đủ thông tin cần thiết tránh hiểu lầm
- Các nội dung trao đổi phải liên tục, logic, nội dung trước mở đường cho nội dung sau, không nói trùng lặp, các nội dung liên kết chặt chẽ với nhau.
- Đảm bảo thông tin đáp ứng nhu cầu của NB, cách nói hấp dẫn thu hút sự chú ý của người nghe, mang tính giáo dục sâu sắc, phù hợp với hoàn cảnh thực tế, có tính thuyết phục cao hướng đến thay đổi hành vi của NB/nhóm NB.
- Nói với tốc độ vừa phải, mạch lạc, thích hợp với đối tượng nghe, tránh nói quá nhanh hoặc quá chậm hoặc rời rạc.
- Âm lượng lời nói đủ to để mọi người nghe rõ ràng.
- Nói có ngữ điệu để thu hút sự chú ý của người nghe, tránh các từ đệm lặp đi, lặp lại



## Kỹ năng đặt câu hỏi

- Hỏi để thu nhận TT phản hồi về nhận thức, thái độ, hành vi của NB, qua đó đưa ra lời khuyên, định hướng hành động thích hợp
- Trước khi đặt câu hỏi cần nhận biết được mức độ sẵn sàng tiếp nhận câu hỏi của NB
- Khi nêu câu hỏi xong cần ngừng lại để người nghe có thời gian suy nghĩ trả lời
- Câu hỏi phải rõ ràng, xúc tích, ngắn gọn, không cần phải giải thích
- Câu hỏi phải phù hợp với đặc điểm của từng NB
- Tập trung vào vấn đề trọng tâm;
- Kích thích tư duy, suy nghĩ của NB
- Chỉ nên hỏi từng câu hỏi một
- Nên hỏi xen kẽ câu hỏi đóng và câu hỏi mở



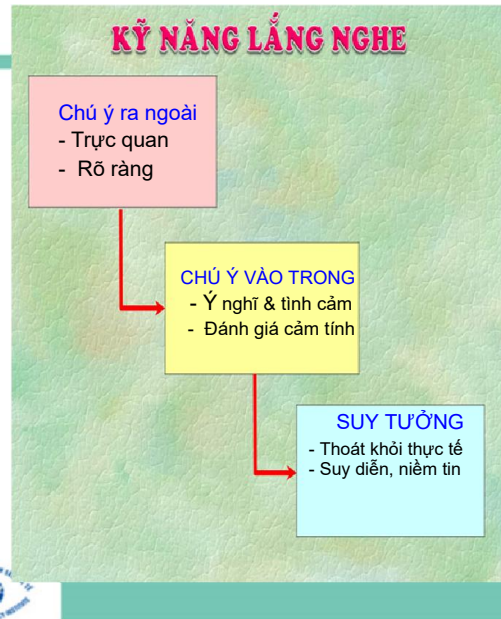
## Kỹ năng lắng nghe

- Nghe bằng tất cả các giác quan để thu nhận TT từ đối tác (thông thường chỉ lĩnh hội được từ 25% - 50%)
  - ✓ Ngôn ngữ
  - ✓ Cận ngôn ngữ (âm điệu, ngữ điệu giọng nói, ...)
  - ✓ Ngôn ngữ cơ thể
- Yên lặng khi lắng nghe
- Biểu thị sự quan tâm, nhìn thẳng vào mắt người bệnh đang nói
- Khích lệ NB mạnh dạn chia sẻ
- Không đột ngột ngắt lời
- Nhắc lại điều NB vừa nói
- Kiên trì, không tỏ thái độ sốt ruột, không phê phán, không làm việc riêng khi NB đang trao đổi



## Kỹ năng lắng nghe (tt)

- Công thức “NCCMT”:
- ✓ N: Ngồi
- ✓ C: Cởi mở
- ✓ C: Hơi cúi đầu về trước
- ✓ M: Tiếp xúc bằng mắt
- ✓ T: Thư giãn, thoải mái.



## Kỹ năng quan sát

- Bao quát được toàn bộ cuộc trao đổi và sự hợp tác của NB/nhóm NB
- Phát hiện được những biểu hiện khác thường của NB/nhóm NB để điều chỉnh
- Nhắc nhở, thu hút sự chú ý của NB/nhóm NB
- Động viên sự tham gia tích cực của NB /nhóm NB

## Kỹ năng giải thích

- Nắm chắc vấn đề cần giải thích
- Giải thích đầy đủ, rõ ràng
- Giải thích ngắn gọn, xúc tích
- Sử dụng từ ngữ dễ hiểu
- Sử dụng các ví dụ và tranh ảnh, tài liệu minh họa để giải thích nếu có
- Giải thích tất cả mọi câu hỏi mà NB đã nêu ra
- Biểu thị sự đồng cảm, tôn trọng NB
- Kiên trì khi giải thích



## Kỹ năng khuyến khích, động viên

- Biểu thị sự thân thiện, tôn trọng NB qua NN bằng lời & NN cơ thể
- Không được phê phán những hiểu biết sai/chưa đầy đủ, việc làm chưa đúng hay chưa làm của NB
- Cố gắng tìm ra những điểm tốt của NB để khen ngợi dù là nhỏ
- Tạo cơ hội để NB chia sẻ quan điểm, kinh nghiệm của họ.
- Thu hút sự đồng tình, ủng hộ của những người khác để động viên NB
- Tạo điều kiện để tiếp tục hỗ trợ NB thực hiện các thực hành hành vi lành mạnh.
- Luôn động viên về tinh thần, tâm lý, tạo dựng sự tự tin cho NB.
- Tạo dựng môi trường xung quanh hỗ trợ, khuyến khích động viên NB (gia đình, nhóm đồng đẳng, cộng đồng ...)





## Kỹ năng nhận diện, phán đoán tính cách

- Người luôn có thể nổi cơn thịnh nộ: giọng nói to vang, tham vọng, tự kiêu, nóng nảy ...



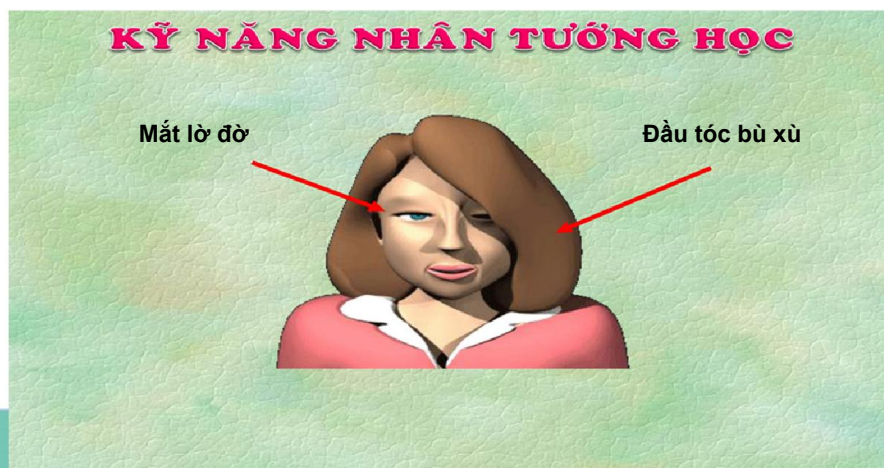
## Kỹ năng nhận diện, phán đoán tính cách (tt)

- **Người luôn có thể nổi cơn thịnh nộ (tt):**
  - ✓ **Đặc trưng hành vi:** Hiếm khi có sắc mặt thiện cảm và lời nói dễ nghe, luôn mang thái độ hậm hực trong cư xử. Suy nghĩ và ánh mắt của họ luôn thiếu thân thiện ...
  - ✓ **Nhu cầu tâm lý:** Khao khát mạnh mẽ muốn chứng minh quan điểm của mình là đúng & người xung quanh phải làm theo ý muốn của họ. Là người đầy tự tin, nhiều mưu mô và độc tài.
  - ✓ **Kỹ năng giao tiếp thành công:** Cần giữ tâm trạng thật ổn định, không bối rối trước sự cường quyền của họ. Khi giao tiếp, nhìn thẳng vào mắt họ sẽ giúp họ giảm bớt tình trạng bị kích động. Hãy để họ bộc lộ hết tâm trạng của họ, không nóng vội đưa ra nhận xét/phê phán. Sau đó hãy nhắc đến tên của họ & lặp lại nhiều lần khiến họ thấy mình được chú ý & buộc họ phải giảm bớt sự hung hãn để dừng lại lắng nghe ...



## Kỹ năng nhận diện, phán đoán tính cách (tt)

- **Người thâm trầm, tiêu cực:** Thiếu tế nhị, thiếu nghị lực...





## Kỹ năng nhận diện, phán đoán tính cách (tt)

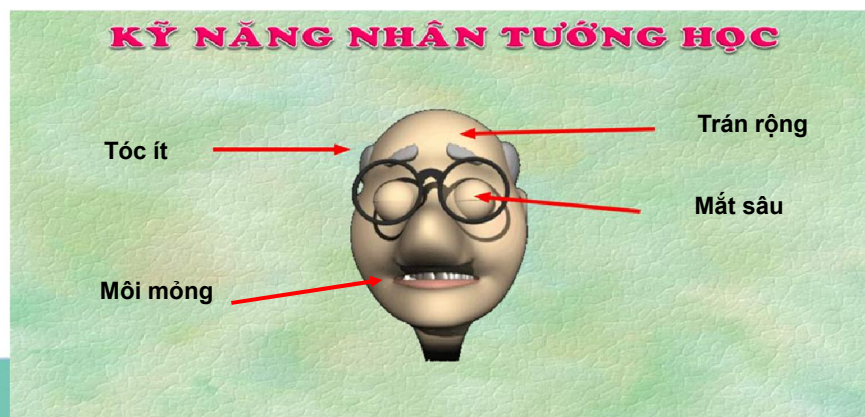
### ▪ Người thâm trầm, tiêu cực (tt):

- ✓ **Đặc trưng hành vi:** Khuynh hướng suy nghĩ tiêu cực, tâm trạng bi quan, đối với bất cứ đề nghị nào của người khác họ đều nghĩ ngay đến trở ngại, thất bại và luôn nghi ngờ. Đây cũng là kiểu người thích bới lông tìm vết, chuyện gì cũng có thể nghĩ ra cách để phản bác.
- ✓ **Nhu cầu tâm lý:** Thói quen suy nghĩ tiêu cực phần nhiều đến từ trải nghiệm thất bại & những chuyện không vui trong quá khứ. Họ muốn trốn tránh sai lầm nên luôn có thái độ thận trọng thái quá, luôn mặc định tình huống xấu nhất sẽ gặp phải.
- ✓ **Kỹ năng giao tiếp thành công:** Thất sách nhất chính là thuyết phục họ & cố gắng chứng minh cách nghĩ của họ là tiêu cực. Điều cần làm là tìm hiểu nghi vấn & âu lo của họ. Hãy tỏ ra quan tâm họ bằng cách chia sẻ & thấu hiểu về những trải nghiệm không may mắn của họ trong QK. Sau khi đã giải thoát mọi hoài nghi cho họ thì mới khuyên họ làm theo cách nghĩ mới.



## Kỹ năng nhận diện, phán đoán tính cách (tt)

- **Người khép kín, tiết kiệm lời:** Thích suy tư, hay bi quan, tự ái, dễ xúc động ...



## Kỹ năng nhận diện, phán đoán tính cách (tt)

### ▪ Người khép kín, tiết kiệm lời (tt):

- ✓ **Đặc trưng hành vi:** Không muốn biểu đạt ý kiến của mình, đặc biệt là khi bạn hỏi về suy nghĩ của họ, họ thường im lặng hoặc nói qua loa để đối phó. Biểu hiện thường thấy ở kiểu người này là hay chau mày, ánh mắt nhìn xuống hoặc hai tay khoanh trước ngực theo thể thủ.
- ✓ **Nhu cầu tâm lý:** : Có nhiều NN khiến họ im lặng nhưng chủ yếu là do áp lực [tâm lý](#), có thể do họ thiếu lòng tin hoặc không dễ diễn đạt, hoặc họ kìm chế sự tức giận coi đó như một sự chống đối/kháng cự không lời.
- ✓ **Kỹ năng giao tiếp thành công:** Điều cần nhất là sự nhẫn nại & kiên trì theo thời gian. Với kiểu người này, thúc giục hay nhắc họ là thời gian có hạn chỉ như “thêm dầu vào lửa”. Nếu họ vẫn còn lựa chọn sự im lặng, hãy đặt mình vào vị trí của họ & suy nghĩ, sau đó nói ra cách nghĩ của bạn cho dù không chính xác với cách nghĩ của họ cũng không sao, ít nhất có thể duy trì cuộc đối thoại không rơi vào khoảng lặng nặng nề. Nếu ĐT không suy chuyển thì hẹn gặp lần khác



## Kỹ năng nhận diện, phán đoán tính cách (tt)

### ▪ Người ỡm ờ, thích dây dưa:

- ✓ **Đặc trưng hành vi:** Ngoài mặt họ rất ôn hòa, lịch sự nhưng luôn do dự & không đưa ra sự hồi đáp, khẳng định chính xác. Cho dù biết rõ có vấn đề nhưng họ vẫn không chịu nói ra, cứ mập mờ không quyết rồi đến cuối cùng mới phản bác hoàn toàn, khiến cho mọi sự trao đổi và chia sẻ trước đó đều hoàn toàn vô ích.
- ✓ **Nhu cầu tâm lý:** Một mặt, có thể họ hy vọng được mọi người yêu thích & duy trì mối quan hệ tốt đẹp, mặt khác họ có quá nhiều nghi vấn, khó suy nghĩ thấu đáo, sợ sai lầm & sợ hậu quả, sợ trách nhiệm.
- ✓ **Kỹ năng giao tiếp thành công:** Nên phân tích lợi hại của vấn đề, giúp họ hiểu được những lợi ích sau khi quyết định. Nếu thấy họ mím chặt môi hoặc có động tác sờ cổ áo, cà vạt thì họ đang có sự lo lắng và bị tác động. Lúc này, nên đưa ra thêm giải pháp để xóa tan nguồn cơn âu lo của họ.



## Kỹ năng sử dụng tài liệu TT trong TV

- Sử dụng tài liệu TT phải phù hợp với chủ đề và nhu cầu của từng NB/nhóm NB
- Sử dụng các tài liệu TT đã được chính thức lưu hành, có cơ sở khoa học, tài liệu đã được thử nghiệm.
- Sử dụng tài liệu đúng lúc, đúng chỗ để thu hút được sự chú ý, tránh làm cho NB không tập trung vào chủ đề đang trao đổi.
- Để mọi NB đều có thể nhìn rõ hoặc đọc được tài liệu
- Giới thiệu đầy đủ và giải thích cho NB hiểu rõ tài liệu
- Hướng dẫn rõ cấu trúc logic của tài liệu & cách sử dụng Hướng dẫn rõ những địa điểm có các tài liệu liên quan cần thiết khác để NB có thể tìm hiểu thêm.



