



BỘ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI



TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH
(Dành cho cán bộ xã hội cấp cơ sở)

THAM VẤN CĂN BẢN

Hà Nội, năm 2016

Trong khoảng mười năm lại đây, tốc độ phát triển kinh tế - xã hội quá nhanh ở Việt nam đã kéo theo những thay đổi và xáo trộn tâm lí của nhiều người, làm tăng cao nhu cầu về dịch vụ tham vấn tâm lí. Điều này thể hiện ở sự ra đời và phát triển đa dạng của nhiều trung tâm tham vấn, phòng tham vấn tại các cộng đồng, bệnh viện và các trường học với các dịch vụ trợ giúp tâm lí khác nhau.

Tài liệu Tham vấn cơ bản này được trình bày trong 4 phần, trong đó 2 phần đầu làm rõ tính chất lý thuyết của tham vấn thực hành. Về mặt lý luận, tài liệu cung cấp cho các cán bộ xã hội những kiến thức cơ bản nhất về tham vấn. Trong đó, tập trung làm rõ các khái niệm như: Trợ giúp, hướng dẫn, tư vấn, tham vấn và trị liệu tâm lí, cũng như mục tiêu, nhiệm vụ; nắm được thế nào là vấn đề của thân chủ và các cơ chế phòng vệ. Tài liệu cũng giúp người học nâng cao kiến thức về các kỹ năng tham vấn cơ bản và quá trình thực hiện các bước trong tham vấn cá nhân.

Để giúp các cán bộ xã hội nâng cao khả năng thực hành nghề trợ giúp, phần III hướng dẫn sử dụng một số kỹ năng tham vấn căn bản, như: Kỹ năng lắng nghe, kỹ năng phản hồi, kỹ năng hỏi, kỹ năng thấu cảm và kỹ năng cung cấp thông tin. Đây là những kỹ năng giao tiếp tối thiểu mà một người trợ giúp trong ngành công tác xã hội cần phải nắm được để có thể thực hiện được một ca tham vấn về những vấn đề thông thường của cuộc sống (không liên quan đến các rối loạn tâm lý). Với các thân chủ có rối loạn tâm lý, như bị trầm cảm, lo âu, hay tăng động giảm chú ý... , cán bộ xã hội cần đưa họ đến các bệnh viện tâm thần, các trung tâm tư vấn để được giúp đỡ một cách chuyên nghiệp. Quy trình tham vấn được giới thiệu trong phần IV. Trong đó, chỉ ra các bước cần thực hiện trong một ca tham vấn với những ví dụ cụ thể để người đọc có thể hình dung các bước phải trải qua trong quy trình giúp đỡ. Điều này thường không được các nhà tham vấn ở Việt nam quan tâm.

Xét trong hoàn cảnh thực hành trợ giúp tâm lý ở Việt Nam hiện nay, việc ra đời của các tài liệu, giáo trình liên quan đến ngành công tác xã hội là hết sức cần thiết. Nó không chỉ cung cấp kiến thức, kỹ năng cho cán bộ công tác xã hội, mà có còn có ích cho sinh viên ngành Tâm lý học, Công tác xã hội, Tâm thần học và Giáo dục học.

Chúng tôi hi vọng sẽ nhận được nhiều sự đóng góp để tài liệu được hoàn thiện hơn.

Tác giả

LỜI MỞ ĐẦU	2
PHẦN 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG CỦA THAM VẤN TÂM LÝ	6
I. Các khái niệm	6
1. Trợ giúp	6
2. Hướng dẫn	7
3. Tham vấn	7
4. Trị liệu	8
5. Tư vấn	9
II. Mục tiêu, nhiệm vụ tham vấn	11
1. Mục tiêu tham vấn.	11
2. Nhiệm vụ tham vấn	11
III. Nguyên tắc đạo đức trong tham vấn	12
1. Giữ bí mật	12
2. Tôn trọng thân chủ	13
3. Không gắn mình vào mối quan hệ cá nhân với thân chủ	13
4. Bảo vệ phúc lợi của thân chủ	13
IV. Tham vấn nhóm và tham vấn gia đình	14
1. Tham vấn nhóm	14
2. Tham vấn gia đình	15
PHẦN 2: THÂN CHỦ VÀ NGƯỜI THAM VẤN	18
I. Thân chủ và Nan đề tham vấn	18
1. Thân chủ	18
2. Vấn đề của thân chủ	19
II. Nhà tham vấn và các phẩm chất nghề nghiệp	21
1. Nhà tham vấn	21
2. Các phẩm chất nghề nghiệp của người tham vấn	21
PHẦN 3: KỸ NĂNG THAM VẤN	24
I. Kỹ năng lắng nghe	25
1. Khái niệm lắng nghe	25
2. Các biểu hiện của kĩ năng lắng nghe	26
3. Bài tập kiểm nghiệm về khả năng lắng nghe	26
II. Kỹ năng hỏi	27
1. Khái niệm hỏi	27
2. Các loại câu hỏi	27
3. Thực hành kỹ năng hỏi	30

IV. Kỹ năng phản hồi	31
1. Khái niệm về phản hồi	31
2. Các loại phản hồi	32
3. Thực hành kĩ năng phản hồi	35
V. Kỹ năng thấu hiểu	36
1. Khái niệm thấu hiểu	36
2. Các mức độ biểu hiện thấu hiểu	36
3. Thực hành kĩ năng thấu hiểu	37
VI. Kỹ năng cung cấp thông tin	39
1. Khái niệm cung cấp thông tin	39
2. Yêu cầu của kỹ năng cung cấp thông tin	40
3. Thực hành kĩ năng cung cấp thông tin	40
PHẦN 4: HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH QUÁ TRÌNH THAM VẤN	44
1. Xây dựng quan hệ giữa nhân viên xã hội và thân chủ	44
2. Thu thập thông tin và xác định vấn đề	46
2.1. Thu thập thông tin	46
2.2. Nguồn thông tin thu thập	48
2.3. Xác định vấn đề	50
3. Lựa chọn giải pháp và xây dựng kế hoạch thực hiện	51
3.1. Liệt kê các giải pháp có thể thực hiện	51
3.2. Phân tích thuận lợi/bất lợi trong mỗi giải pháp	52
3.3. Xây dựng kế hoạch thực hiện	53
4. Thực hiện giải quyết vấn đề	53
5. Đánh giá kết thúc	54
6. Theo dõi sau khi kết thúc	55
PHỤ LỤC	56

PHẦN

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG CỦA THAM VẤN TÂM LÝ

Một số người có những tư chất “bẩm sinh” để làm tham vấn. Một số khác không thể trở thành người tham vấn tốt dù đã qua nhiều khóa đào tạo. Hầu hết chúng ta đang ở đâu đó giữa những người này. Chúng ta bắt đầu tham vấn với vô số thói quen tốt và xấu. Vì vậy chúng ta phải được đào tạo và thường xuyên nghiên cứu các nguyên tắc chung mà một người tham vấn cần phải làm và có lẽ quan trọng hơn là những gì không nên làm trong tham vấn.¹

Phần này trình bày các vấn đề chung của tham vấn tâm lý dưới góc độ của một ngành khoa học ứng dụng. Nội dung sẽ tập trung làm rõ sự khác nhau trong các hoạt động trợ giúp thông qua phân biệt các khái niệm, như: trợ giúp, hướng dẫn, tham vấn, trị liệu và tư vấn tâm lý. Phần này cũng làm rõ mục đích và nhiệm vụ của tham vấn; các nguyên tắc đạo đức trong hành nghề tham vấn. Tài liệu này được trình bày dưới góc độ tham vấn cá nhân, do đó việc giới thiệu sơ bộ về tham vấn nhóm và tham vấn gia đình là cần thiết.

I. CÁC KHÁI NIỆM

1. Trợ giúp

Trợ giúp (Help) là một khái niệm chung nhất, chỉ sự giúp đỡ lẫn nhau trong các mối quan hệ giao tiếp thông thường - ai đó giúp đỡ cho ai đó.

Khái niệm trợ giúp bao hàm những công việc của người giúp đỡ không chuyên (non-professional helper) – sự giúp đỡ của tất cả mọi người, sự giúp đỡ bán chuyên nghiệp (paraprofessional helper) và chuyên nghiệp (professional helper). Hay nói cách khác, sự giúp đỡ không chuyên là người giúp đỡ không qua đào tạo. Trong khi đó, người trợ giúp

¹ Jill Taylor và Sheelagh Stewart - Tài liệu tập huấn, (Trích từ: Bạo lực tình dục và bạo lực gia đình: Những hỗ trợ, phục hồi và hành động ở Zimbabwe)

bán chuyên nghiệp có thể được đào tạo, tập huấn ngắn hạn về các lĩnh vực trợ giúp, hoặc có kinh nghiệm từ mối quan hệ trợ giúp. Còn người trợ giúp chuyên nghiệp, họ được đào tạo sâu và chuyên biệt về những kiến thức, kỹ năng tâm lý, hành vi con người, kỹ năng giao tiếp và giải quyết các vấn đề theo chuyên ngành của họ, để có thể đáp ứng với đối tượng mà họ giúp đỡ về mặt tinh thần, như công việc của các nhà tâm lý học, người tham vấn, nhân viên công tác xã hội, nhà giáo dục, bác sĩ tâm thần...

Đối với ngành công tác xã hội, mạng lưới các cộng tác viên, tình nguyện viên cấp xã đang làm việc trong lĩnh vực bảo vệ trẻ em, các cán bộ làm việc với các nạn nhân bị buôn bán, phụ nữ bị bạo hành hay các hoạt động dự án phát triển cộng đồng đã và đang được tập huấn theo hướng làm việc chuyên nghiệp về các kiến thức và kỹ năng trong ngành công tác xã hội để giúp các đối tượng đang gặp khó khăn tại cộng đồng.

2. Hướng dẫn

Hướng dẫn (guidance) được hiểu là một hoạt động cung cấp thông tin, cho lời khuyên theo chủ đề cụ thể được dẫn dắt từ người tham vấn (trong vai trò của một cố vấn).

Người tham vấn trong vai trò hướng dẫn (có thể gọi là cố vấn), công việc của họ có một số đặc điểm sau:

- Dẫn dắt, điều khiển buổi làm việc
- Thảo luận tập trung vào một chủ đề, không quan tâm đến việc chuyển tải sự thấu cảm, chấp nhận tới thân chủ.
- Cuộc trò chuyện chủ yếu cung cấp thông tin và đưa ra lời khuyên theo vấn đề được hỏi
- Trọng tâm cuộc trò chuyện thường tập trung vào hiểu biết của người hướng dẫn
- Diễn ra trong thời gian ngắn
- Mối quan hệ giữa người hướng dẫn và thân chủ không quyết định hiệu quả hướng dẫn. Mà, kiến thức, sự hiểu biết của người hướng dẫn về lĩnh vực thân chủ có nhu cầu trợ giúp mới là yếu tố quyết định.

Người tham vấn trong vai trò hướng dẫn thường tạo điều kiện thuận lợi cho buổi thảo luận và ít nhấn mạnh đến “tính chất tham vấn” – không tập trung vào khía cạnh tâm lý của thân chủ và không tìm kiếm nguồn lực từ chính thân chủ, mà trọng tâm của cuộc trò chuyện là tập trung vào sự hiểu biết của người giúp đỡ (không phải người được giúp đỡ).

3. Tham vấn

Khái niệm tham vấn (Counseling) nói đến sự trợ giúp tâm lý, được hiểu là: “Sự áp dụng nguyên tắc tâm lý, sức khỏe tinh thần hay nguyên tắc về sự phát triển con người thông qua các chiến lược can thiệp một cách có hệ thống về nhận thức, xúc cảm, hành vi, tập trung vào sự phát triển cá nhân lành mạnh, phát triển nghề nghiệp cũng như vấn đề bệnh lý” (Hiệp hội tham vấn Hoa Kỳ, 1997).

Trong điều kiện hoạt động tham vấn ở Việt Nam còn tự phát và ai cũng có thể tự cho mình là người tham vấn, khi họ muốn làm công việc trợ giúp người khác, thì một định

nghĩa về tham vấn có thể phát biểu với những lời giải thích kèm theo như sau: “*Tham vấn là một quá trình tương tác giữa người tham vấn (người có chuyên môn và kỹ năng tham vấn, có các phẩm chất đạo đức của nghề tham vấn và được pháp luật thừa nhận) với thân chủ (còn gọi là thân chủ - người đang có vấn đề khó khăn về tâm lý muốn được giúp đỡ). Thông qua các kỹ năng trao đổi và chia sẻ tâm tình (dựa trên các nguyên tắc đạo đức và mối quan hệ mang tính nghề nghiệp), thân chủ hiểu và chấp nhận thực tế của mình, tự tìm lấy tiềm năng bản thân để giải quyết vấn đề của chính mình*². Thuật ngữ tham vấn mô tả chính xác bản chất của nghề trợ giúp là giúp người khác đang có khó khăn tâm lý mà không hướng họ theo ý mình.

Triết lý của nghề tham vấn là giúp thân chủ nhìn vấn đề như nó vốn có, giúp thân chủ tự giải quyết vấn đề của mình. Hay: Một nghề giúp người khác giúp đỡ chính họ! Người tham vấn là người soi sáng vấn đề, cung cấp thông tin, giải tỏa các xúc cảm gây ảnh hưởng tiêu cực đến các quyết định của thân chủ, chứ không hướng thân chủ theo ý của nhà tham vấn hay quyết định hộ vấn đề cho thân chủ.

4. Trị liệu

Trị liệu tâm lý chỉ là cách thức, phương pháp tác động của nhà tâm lý học, người tham vấn, nhà tâm thần học hay một nhân viên công tác xã hội được chứng nhận để hành nghề trợ giúp tâm lý. Trị liệu (Psychotherapy) nhằm mục đích thay đổi suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của thân chủ từ kém thích nghi sang thích nghi hơn (trong tài liệu này khái niệm trị liệu được hiểu là trị liệu tâm lý).

Mặc dù thuốc có thể được dùng kết hợp trong trị liệu tâm lý và là thành phần quan trọng nếu thân chủ bị bệnh thực thể, nhưng thuốc không thể được coi là thành phần của trị liệu tâm lý, bởi trị liệu tâm lý thực sự phụ thuộc vào việc thân chủ sử dụng những trải nghiệm tâm lý của mình để mang lại những thay đổi như mong đợi, chứ không phải là thuốc.

Hiện nay, thuật ngữ tham vấn và trị liệu tâm lý được trình bày một cách gần như tương đồng trong các tài liệu về lý thuyết và thực hành trợ giúp tâm lý. Nhiều chuyên gia trợ giúp hàng đầu trên thế giới cho rằng tham vấn và trị liệu tâm lý được sử dụng như nhau, hoặc thay thế cho nhau (R. Richmon, C. Rogers, E. Neukrug...).

Về trình độ thực hành, một người làm trị liệu tâm lý phải tốt nghiệp ở trình độ cao về ngành Tâm lý học, Tham vấn, Công tác xã hội, hoặc Tâm thần học và làm việc trong lĩnh vực sức khỏe tâm thần hoặc thực hành ở các cơ sở tư nhân về tham vấn hôn nhân và gia đình.

Ranh giới về công việc giữa người làm tham vấn tham vấn và trị liệu thường thể hiện một cách không rõ nét trong một chuỗi công việc giúp đỡ. Với công việc trợ giúp tâm lý, công việc nhẹ nhất (là hướng dẫn) đến nặng nhất (là trị liệu), trong đó, tham vấn nằm ở bậc trung gian. Người làm tham vấn có thể hoạt động như một người hướng dẫn (cố vấn) hay như một nhà trị liệu. Điều này phụ thuộc vào mức độ được đào tạo và thực hành của họ.

² Trần Thị Minh Đức, Bàn về thuật ngữ Tư vấn, Tạp chí Đại học và Giáo dục chuyên nghiệp, 2000.

**Công tác hướng dẫn, tham vấn và trị liệu tâm lý
trong một chuỗi trợ giúp liên tiếp**

Hướng dẫn (Guidance)	Tham vấn (Counseling)	Trị liệu Tâm lý (Psychotherapy)
- Vấn đề ngắn hạn	<--->	- Vấn đề dài hạn
- Thay đổi hành vi	<--->	- Cấu trúc lại nhân cách
- Vấn đề bên ngoài	<--->	- Vấn đề bên trong
- Ngay bây giờ, tại đây	<--->	- Bây giờ và sau đó
- Mang tính ngăn ngừa	<--->	- Mang tính hồi phục
- Có ý thức	<--->	- Vô thức
- Tập trung vào sự gợi ý của người trợ giúp	<--->	- Tập trung phát triển khả năng thay đổi của thân chủ

Xét trong một chuỗi hoạt động trợ giúp liên tiếp cho thân chủ, khái niệm hướng dẫn liên quan đến sự lựa chọn giải pháp thích hợp cho một vấn đề, như chọn nghề, chọn trường, chọn môn học và thường gắn với môi trường học đường, gắn với giáo dục, hướng nghiệp. Công tác hướng dẫn thường cho lời khuyên hơn là giúp thân chủ tạo ra sự thay đổi bằng chính khả năng của họ.

Trong phạm vi thực hành, nhà tham vấn hay nhân viên công tác xã hội (cá nhân hoặc nhóm) làm việc nhiều hơn với bộ phận dân cư tương đối mạnh khỏe về tinh thần tại các trung tâm, dịch vụ trợ giúp con người trong cộng đồng. Còn nhà tâm lý học lâm sàng thì làm việc với bộ phận nhỏ dân số có rối nhiễu về tâm lý ở bệnh viện, họ làm việc cùng với các y tá, bác sĩ tâm thần.

5. Tư vấn

Khái niệm Tư vấn (Consultation) được hiểu rất khác nhau ở Việt Nam. Trong từ điển tiếng Việt, tư vấn được giải thích là: *“Đóng góp ý kiến về những vấn đề được hỏi đến, nhưng không có quyền quyết định”*³.

Hiệp hội tham vấn Hoa Kỳ (1998) định nghĩa tư vấn là: Mối quan hệ giữa một người trợ giúp chuyên nghiệp và một người (nhóm người hoặc một chính thể xã hội) cần được giúp đỡ, trong đó nhà tư vấn cung cấp sự giúp đỡ cho thân chủ trong việc xác định và giải quyết một vấn đề liên quan đến công việc hoặc người khác.

Nhà tư vấn được thuê như một người huấn luyện, người cố vấn “Có tri thức và các kỹ năng chuyên môn để giúp giải quyết vấn đề cho người khác”. Có thể diễn giải định nghĩa tư vấn như sau: Tôi (nhà tư vấn) và bạn (người đang thực hành công việc trợ giúp) nói về vấn đề bạn đang quan tâm với mục đích giúp bạn tăng cường kiến thức, kỹ năng để bạn làm việc hiệu quả với thân chủ của mình.

Như vậy, mục tiêu của tư vấn là cung cấp kiến thức, kỹ năng và thái độ cho người đang làm thực hành công việc trợ giúp, giúp cho cá nhân đó làm việc hiệu quả hơn; nhìn nhận xuyên suốt các vấn đề và mối quan tâm trong việc trợ giúp của mình cho thân chủ, cá nhân trở nên khách quan hơn, tự tin hơn và dần trở nên độc lập trong việc tham vấn của mình.

³ Hoàng Phê, Từ điển Tiếng Việt, NXB Đà Nẵng, 2000.

Tư vấn cũng có thể dành riêng cho cá nhân hoặc nhóm thông qua hoạt động phát triển đội ngũ (như phát triển cán bộ tham vấn). Trong vai trò tư vấn, người tham vấn làm việc với các sinh viên tâm lý học hay công tác xã hội, người tham vấn và nhân viên công tác xã hội mới ra trường, các cán bộ xã hội, cộng tác viên công tác xã hội, giáo viên, nhà quản lý, hay phụ huynh học sinh để lắng nghe, và chia sẻ những quan tâm của họ về đối tượng mà họ đang giúp đỡ, trong nỗ lực tìm tòi những cách thức làm việc mới, hiệu quả hơn với đối tượng của họ.

Phân tích trường hợp

Một học sinh lớp 7 đã gây gỗ đánh bạn trong lớp, không chuẩn bị bài trước khi đến trường. Trong tư cách là cộng tác viên, nhà trường đề nghị anh/chị gặp học sinh này để giúp đỡ.

Hãy giải thích công việc của anh chị trong các vai trò dưới đây:

1. Người hướng dẫn
2. Nhà tham vấn
3. Nhà trị liệu
4. Nhà tư vấn (người giám sát hoạt động tham vấn ở cơ sở)

- Giải thích trường hợp:

Một nhà tham vấn có thể cùng lúc thực hiện nhiều vai trò khác nhau (đặc biệt khi làm việc trong lĩnh vực tham vấn học đường). Điều này phụ thuộc vào mức độ chuyên môn họ được đào tạo. Một nhà tham vấn lành nghề họ có thể thực hiện tất cả các vai trò trên. Với ví dụ nêu ra, ta sẽ thấy các cách thức họ làm việc rất khác nhau:

Trong vai trò hướng dẫn, họ có thể gặp học sinh đó, gặp các bạn học cùng lớp, gặp giáo viên, gặp cha mẹ học sinh ... để làm rõ vấn đề của học sinh này. Công việc của người hướng dẫn chủ yếu là cung cấp thông tin, đưa lời khuyên, giảng giải cho học sinh các chuẩn mực học đường v.v... Công tác hướng dẫn được thực hiện bởi bất cứ giáo viên nào trong trường.

Trong vai trò tham vấn, họ chỉ gặp học sinh, làm rõ hành vi của học sinh trong mối quan hệ với nhận thức, xúc cảm... của học sinh đó; cân nhắc hành vi của học sinh trong mối quan hệ với những rối loạn tâm lý. Người làm công tác tham vấn có thể gặp nhưng người khác, như cha mẹ học sinh hay giáo viên để làm rõ vấn đề của học sinh, nhưng phải thông báo cho học sinh về các cuộc gặp gỡ này và cần nhận được sự đồng ý của học sinh. Cuộc tham vấn hướng đến việc cung cấp các kỹ năng xã hội cho học sinh. Tại học đường, nhiệm vụ của các người tham vấn là gặp tất cả học sinh theo các hình thức giúp khác nhau (làm việc cá nhân, làm việc nhóm nhỏ và nhóm lớn) với mục tiêu giúp các em phát triển các kỹ năng cá nhân, kỹ năng xã hội, học tập và hướng nghiệp.

Trong vai trò trị liệu tâm lý, người tham vấn sẽ sử dụng trắc nghiệm để đánh giá học sinh, nếu họ nhận thấy học sinh này bị rối nhiễu tâm lý. Với những học sinh có rối nhiễu tâm lý (thường họ chỉ làm việc với học sinh có rối nhiễu tâm lý), như trầm cảm, lo âu, tăng động giảm chú ý... họ sẽ thảo luận cùng cha mẹ học sinh và gửi học sinh đến các bệnh viện tâm thần hoặc các cơ sở thăm khám tâm lý để có các nhà chuyên môn giúp đỡ.

Trong vai trò tư vấn, nhà tham vấn (có tay nghề cao) sẽ chỉ gặp gỡ các giáo viên và cha mẹ học sinh. Công việc của họ chủ yếu là nâng cao kiến thức, kỹ năng cho những người giúp đỡ trực tiếp cho học sinh, để những người này làm việc tốt hơn với học sinh của mình.

Ví dụ về các vị trí làm việc nêu trên chỉ dành cho các nhà tham vấn chuyên nghiệp ở các nước có nền khoa học về trợ giúp tâm lý phát triển. Xét riêng ở Việt Nam, các cán bộ xã hội, hay nhà tâm lý học làm việc ở trường học, hay làm việc ở cộng đồng, với mức độ đào tạo như hiện nay, khả năng làm việc của họ chỉ như người làm công tác hướng dẫn, hoặc như người làm tham vấn - với điều kiện họ được tập huấn về tham vấn một cách chuyên nghiệp. Tuy nhiên, các nhân viên công tác xã hội họ đang thực hiện tất cả các vị trí trên mà không lường được hết trách nhiệm và hậu quả trong công việc của mình!

II. MỤC TIÊU, NHIỆM VỤ THAM VẤN

1. Mục tiêu tham vấn.

Các cá nhân khi có nhu cầu trợ giúp tùy vào các mục tiêu họ đặt ra mà người tham vấn xác định các thức tiến hành và thời gian. Mục tiêu tham vấn luôn luôn được xác định từ thân chủ. Với một số thân chủ, sự trợ giúp đơn thuần chỉ là giải tỏa cảm xúc; nhưng với thân chủ khác, mục tiêu tham vấn không đơn thuần chỉ là giải tỏa cảm xúc, hay nhận biết vấn đề của mình, hoặc biết cách đưa ra các biện pháp đối phó; mà hơn thế, họ cần thay đổi hành vi. Do đó, người tham vấn phải dành nhiều thời gian và cân nhắc các phương pháp tiếp cận để giúp thân chủ đạt được cả bốn mục tiêu tham vấn của họ.

Các mục tiêu chính của tham vấn bao gồm:

- Giúp thân chủ giảm bớt các cảm xúc tiêu cực.
- Giúp thân chủ tăng thêm hiểu biết về bản thân và hoàn cảnh của họ. Giúp thân chủ biết chấp nhận vấn đề của mình như nó đang có.
- Giúp thân chủ đưa ra các quyết định lành mạnh và có khả năng xử lý được vấn đề.
- Hướng dẫn thân chủ thi hành các quyết định của họ và có khả năng dự phòng các tình huống tương tự xảy ra trong tương lai.

2. Nhiệm vụ tham vấn

Nhiệm vụ chung nhất của tham vấn là xác định vấn đề và nguyên nhân gây ra; chẩn đoán, đánh giá vấn đề và hướng dẫn thực hiện. Các nhiệm vụ cụ thể:

- Làm thư giãn cảm xúc của thân chủ: Khi thân chủ bị căng thẳng bởi vấn đề, nhà tham vấn làm thư giãn cảm xúc của thân chủ bằng cách lắng nghe tích cực, có được sự ủng hộ và chấp nhận thái độ của thân chủ, hỗ trợ và giúp đỡ để thân chủ được giải tỏa cảm xúc. Các nhà tham vấn có thể thực hiện một hệ thống giúp đỡ liên quan đến các dịch vụ hỗ trợ về luật pháp, chính sách xã hội, y tế, giáo dục, hoặc cung cấp thông tin liên quan đến sự hưởng lợi của thân chủ.
- Giúp thân chủ nhận diện được vấn đề, cải thiện những suy nghĩ tiêu cực không hợp lý: Nhà tham vấn thu thập thông tin, sàng lọc các nguyện vọng, nhu cầu của thân chủ; cung cấp thông tin để giảm thiểu những quan niệm lệch lạc, những suy nghĩ không đúng; giúp thân chủ xác định vấn đề quan trọng; giúp thân chủ

chịu trách nhiệm trước vấn đề của mình và nhận biết tiềm năng cũng như hạn chế của mình.

- Giúp thân chủ đưa ra các quyết định ưu tiên: Nhà tham vấn cùng thân chủ phân tích những khó khăn, tìm ra các giải pháp hành động và các giải pháp thay thế; giúp sàng lọc hậu quả của mỗi quyết định được đưa ra và thay thế các giải pháp để tìm ra được các giải pháp hiệu quả hơn. Nhà tham vấn hướng dẫn thân chủ đưa ra các quyết định hành động cụ thể và biết cách quản lý vấn đề.
- Giúp thân chủ có kế hoạch thay đổi hành vi: Khi các giải pháp đã được lựa chọn, nhà tham vấn khuyến khích thực hiện các kế hoạch họ đề ra. Trang bị cho thân chủ các kỹ năng sống phù hợp để có thể thích nghi với hành vi hay điều kiện mới.

Cuộc tham vấn được gọi là thành công khi thân chủ cảm thấy có thể đương đầu với vấn đề của mình mà không cần đến sự trợ giúp của người tham vấn hay lệ thuộc vào người khác.

III. NGUYÊN TẮC ĐẠO ĐỨC TRONG THAM VẤN

Đạo đức là những quy tắc quy định hành vi phải theo trong quan hệ giữa người với người, giữa cá nhân với xã hội, tùy theo thể chế chính trị xã hội mà các cá nhân sống trong đó.

Đạo đức trong tham vấn là thước đo quyết định xem hành vi của nhà tham vấn trong quá trình tham vấn có đúng, có tốt; có làm hại đến thân chủ hay không. Các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp cung cấp sự hướng dẫn cho các nhân viên trong ngành trợ giúp, giúp làm rõ những trách nhiệm của họ với các thân chủ, với xã hội để mang lại sự yên tâm cho các cá nhân và xã hội và giúp các nhân viên duy trì tính chính trực nghề nghiệp và bảo vệ nghề nghiệp của mình. Dưới đây là một số nguyên tắc đạo đức cơ bản:

1. Giữ bí mật

Mỗi thân chủ đều có quyền được bảo vệ bí mật những thông tin thuộc về cá nhân. Vì vậy, thông tin của thân chủ nói ra phải được đảm bảo giữ bí mật và thân chủ có quyền trông đợi một mối quan hệ tin tưởng giữa thân chủ và người tham vấn dựa trên các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp.

Tuy nhiên, việc giữ bí mật luôn có giới hạn. Người tham vấn cần cho thân chủ biết về những giới hạn của việc giữ bí mật ngay khi bắt đầu thực hiện sự giúp đỡ, trong đó lưu ý về việc không giữ bí mật khi:

- Thân chủ cho phép nói ra vấn đề của họ
- Thân chủ có ý định tự hủy hoại bản thân và hủy hoại người khác,
- Nhân viên công tác xã hội bị gọi ra tòa để hỏi về chính vấn đề đó.
- Tham vấn cho thân chủ là người chưa thành niên (nhà tham vấn không giữ bí mật khi cha mẹ thân chủ muốn biết nội dung cuộc tham vấn).

Việc giữ bí mật cho thân chủ thể hiện sự tôn trọng tính riêng tư, sự bảo vệ và ủng hộ thân chủ. Sự bảo mật khuyến khích thân chủ tin tưởng vào mối quan hệ tham vấn, do đó họ sẽ chia sẻ nhiều hơn vấn đề của mình.

2. Tôn trọng thân chủ

Tôn trọng trong tham vấn được hiểu là nhà tham vấn tin tưởng thân chủ như một con người có giá trị bất kể địa vị, đạo đức, hành vi, tình cảm tích cực hay tiêu cực của thân chủ. Tôn trọng là cho mọi người quyền là chính bản thân họ với các quan điểm, ý nghĩ và những cảm giác riêng của họ. Tôn trọng cũng đồng nghĩa với việc nhà tham vấn tin tưởng vào khả năng thay đổi của thân chủ từ chính năng lực của thân chủ. Mặt khác, người tham vấn không có ý để thân chủ lệ thuộc vào mình. Các thân chủ khi được tôn trọng họ sẽ được tiếp cận với các dịch vụ tham vấn mà không bị định kiến về con người, tính cách, tôn giáo hoặc lễ thói.

- Tin tưởng vào khả năng tự giải quyết của thân chủ

Mỗi người đều có quyền lựa chọn và chịu trách nhiệm về các quyết định của mình. Vì vậy việc cho lời khuyên mang tính áp đặt cá nhân, hay làm hộ thân chủ sẽ không giúp thân chủ trưởng thành. C. Rogers cho rằng: “Thân chủ là chuyên gia giỏi nhất về lĩnh vực của họ”. Vì vậy thân chủ có khả năng cao nhất trong việc đưa ra các quyết định cho mình. Thái độ tin tưởng của người tham vấn và tăng cường năng lực cho thân chủ sẽ giúp thân chủ nhận ra giá trị riêng của bản thân, để chịu trách nhiệm lựa chọn việc tồn tại và phát triển của mình. Tuy nhiên, trong trường hợp thân chủ bị rối loạn tâm thần, suy nhược thần kinh và không làm chủ được hành vi của mình hoặc có xu hướng huỷ hoại bản thân hay người khác... thì nhà tham vấn, dưới sự hỗ trợ của người giám sát chuyên môn vẫn có thể chủ động đưa ra một vài hướng để giải quyết cùng với thân chủ.

3. Không gắn mình vào mối quan hệ cá nhân với thân chủ

Quan hệ tham vấn là quan hệ nghề nghiệp, vì vậy nhà tham vấn cần tránh mọi quan hệ ngoài công việc trợ giúp thân chủ. Các quan hệ hai chiều (bạn bè, người yêu, họ hàng...) với thân chủ có thể làm ảnh hưởng đến tính khách quan khi thực hành trợ giúp. Nhà tham vấn tránh hoặc kết thúc quan hệ tham vấn khi có các mối quan hệ nằm ngoài mối quan hệ tham vấn và có trách nhiệm báo cho những người có liên quan, tham khảo ý kiến của người giám sát và đồng nghiệp. Người tham vấn cần thường xuyên chú ý đến vấn đề luật pháp, quyền công dân và quyền con người của thân chủ.

Vấn đề lợi dụng và quấy rối tình dục thân chủ và những người khác được đề cập một cách đặc biệt trong nguyên tắc người tham vấn không gắn mình vào mối quan hệ cá nhân với thân chủ.

4. Bảo vệ phúc lợi của thân chủ

Những quyền lợi cơ bản của thân chủ cần phải được tính đến đối với một dịch vụ tham vấn là: Có quyền biết về danh tính, bằng cấp chuyên môn, kinh nghiệm làm việc của nhà tham vấn và được lựa chọn người trợ giúp cho mình; được quyền biết về tiến trình và cách thức tiếp cận đối với vấn đề của thân chủ; được nhà tham vấn thông báo về những hạn chế và nguy cơ có thể xảy ra trong quá trình tham vấn; có quyền được biết về việc lưu trữ thông tin, ghi âm hay sự đảm bảo về bí mật về thông tin khi chia sẻ với nhân viên công tác xã hội và họ có quyền được thông báo trước trong trường hợp thông tin về họ buộc phải chia sẻ với những thân chủ khác và thân chủ có quyền tiếp tục hay từ chối dịch vụ tham vấn.

IV. THAM VẤN NHÓM VÀ THAM VẤN GIA ĐÌNH

Cuốn tài liệu này tập trung vào các kiến thức và kỹ năng căn bản về tham vấn cá nhân. Vì vậy, phần trình bày về tham vấn nhóm và tham vấn gia đình chỉ giới thiệu một cách chung nhất về hai hình thức tham vấn này.

1. Tham vấn nhóm

Tham vấn nhóm là một hình thức hỗ trợ nhiều người có cùng vấn đề giống nhau, cần được giúp đỡ. Theo đó, các cá nhân sẽ được tăng cường nhận thức và cải thiện tình huống của mình.

Tham vấn nhóm thường hướng tới một số mục đích sau:

- Giúp các thành viên giải quyết các vấn đề và các mâu thuẫn trong cuộc sống của họ.
- Giúp các thành viên phát triển sự tự nhận thức và có những thay đổi về nhận thức, cảm xúc;
- Phát triển mối quan hệ hài hoà (trao, nhận những vấn đề tốt - xấu) giữa các thành viên trong nhóm, giữa các thành viên với người tham vấn nhằm mục đích tăng cường sự tham gia của họ trong nhóm.
- Giáo dục các thành viên của nhóm để hoàn thiện bản thân.

Tham vấn nhóm có một số ưu điểm nổi trội là: 1/ Tạo điều kiện để cá nhân có những tình cảm gần gũi, sự chấp nhận, có những cơ hội để hiểu người khác; cơ hội để quan sát, bắt chước và được khích lệ về mặt xã hội; cơ hội cho việc trải nghiệm những vấn đề chung của mọi người. Những điều này cho phép mỗi thân chủ trong bối cảnh nhóm sống lại những quan hệ tốt đẹp, vượt qua những cảm xúc tiêu cực, nhận diện lại nó và điều chỉnh. 2/ Bồi dưỡng ý thức hợp tác trong cộng đồng, tập thể ở thân chủ. 3/ Tạo ra những thay đổi về nhận thức, cách cư xử và sự phát triển tính cách của mỗi thân chủ và 4/ Hỗ trợ thân chủ trong việc ra quyết định và giải quyết vấn đề.

Nhìn chung, tham vấn nhóm thích hợp cho những thân chủ có vấn đề tâm lý do nghiện các chất kích thích, do béo phì, những thân chủ có khủng hoảng lứa tuổi và khủng hoảng khác hoặc có stress và những chấn thương tâm thần. Tham vấn nhóm không thích hợp với một số người quá nhút nhát, tự ti; những người không có khả năng diễn đạt ngôn ngữ và sợ hãi khi giao tiếp.

Một trong những yêu cầu cho sự thành công của tham vấn nhóm là người tham vấn phải biết cách điều hành nhóm. Cụ thể những thao tác dưới đây cần được thực hiện đối với một người tham vấn nhóm:

- Nắm vững các giai đoạn phát triển của nhóm để có thể đưa ra những cách thức tác động phù hợp, hiệu quả với từng giai đoạn đó.
- Lên kế hoạch trước cho mỗi buổi sinh hoạt nhóm: Hôm nay nhóm sẽ làm gì? Làm như thế nào? Và hiệu quả sẽ đạt được là gì?
- Ghi lại bầu không khí tham vấn để đánh giá mức độ vấn đề và lựa chọn cách thức tác động.
- Trước khi vào tham vấn phải thảo luận những quy định sinh hoạt dựa trên ý kiến số đông.

- Duy trì kỉ luật, quy tắc chặt chẽ ngay từ đầu như đến đúng giờ, để đồ đạc đúng nơi quy định...
- Mỗi nhóm tham vấn trung bình có từ 6 đến 12 người
- Tổ chức sinh hoạt vui chơi cũng là một hình thức trị liệu.

Tham vấn nhóm được thực hiện theo một tiến trình nhất định, thường trải qua ba giai đoạn: thành lập nhóm, sinh hoạt nhóm (hay còn gọi là tham vấn nhóm) và giai đoạn cuối cùng là kết thúc tham vấn nhóm.

Quá trình tham vấn nhóm đòi hỏi người tham vấn thành thực một số kỹ năng như: Kỹ năng điều hành nhóm, Kỹ năng lắng nghe tích cực, Kỹ năng đặt câu hỏi xoay vòng và kết nối, Kỹ năng ngăn cản, Kỹ năng trấn át và khích lệ, Kỹ năng tóm lược và tổng hợp.v.v...

Tham vấn nhóm là cơ hội để thân chủ tái hoà nhập vào cuộc sống thực tế, nó cho phép thân chủ đương đầu với những người khác và đòi hỏi các thân chủ phải có sự hiểu biết và tôn trọng lẫn nhau trong nhóm.

2. Tham vấn gia đình

Tham vấn gia đình là một hoạt động trợ giúp các gia đình hài hoà trong những mối quan hệ, giúp các thành viên gia đình phát huy vai trò mới của họ và tạo nên sức mạnh của cả gia đình.

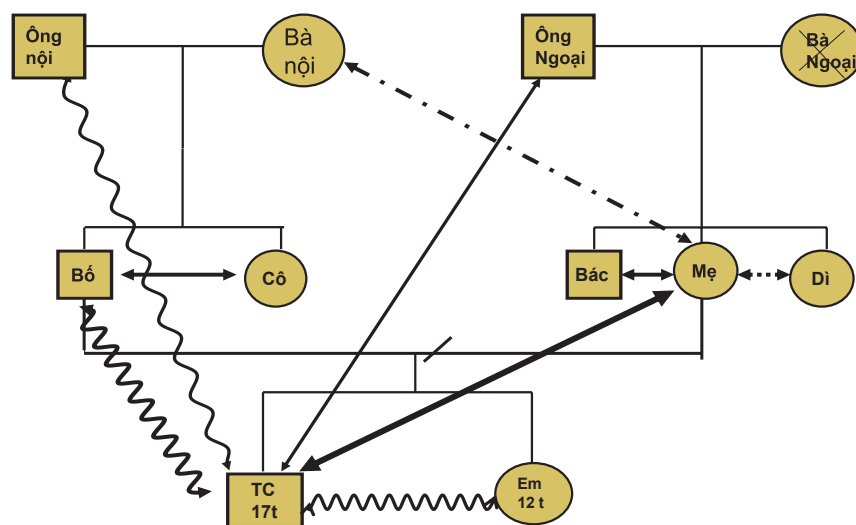
Mục tiêu của tham vấn gia đình:

- Giúp sắp xếp lại hệ thống tương tác trong gia đình nhằm tăng cường khả năng thích ứng của gia đình trước tác động của môi trường.
- Giúp các thành viên trong gia đình thay đổi những cách ứng xử cố hữu để cải thiện bầu không khí bế tắc trong gia đình.
- Giúp các thành viên trong gia đình nhận biết những tiềm năng mới và khai thác các tiềm năng đó để giải quyết, đối phó với căng thẳng, xung đột.

Tham vấn gia đình đòi hỏi người tham vấn nắm vững về bầu không khí và trạng thái tâm lý của gia đình thân chủ, thông qua một số chỉ báo: Các thành viên trong gia đình có sự tin tưởng với nhau như thế nào? Họ đối lập nhau ở mức độ nào? Các thành viên trong gia đình có làm bận tâm lẫn nhau vì những vấn đề không chính đáng? Mức độ duy trì sự bền vững một cách mềm dẻo và có những ranh giới nhất định giữa các thành viên trong gia đình như thế nào? Tất cả những mối quan hệ trên có thể được nhà tham vấn phân tích thông qua cây phả hệ - Cây gia đình.

Mục đích của việc giải thích cây gia đình là nhấn mạnh đến quan điểm coi các mối quan hệ trong gia đình thường ảnh hưởng tới cách nhận thức và hành vi ứng xử của mỗi cá nhân và có ảnh hưởng lớn đến sự trưởng thành của mỗi con người. Việc người tham vấn nắm rõ cây phả hệ sẽ giúp họ nắm được các mối quan hệ trong gia đình thân chủ, đặc biệt là các mối quan hệ của thân chủ với những người trong gia đình, qua đó có thể giúp thân chủ giải quyết hài hòa các mối quan hệ trong gia đình, làm giảm thiểu các xung đột trong gia đình.

Cây gia đình (cây phả hệ)



Các kí hiệu

	- Quan tâm, yêu thương,	
	- Bình thường	
	- Mâu thuẫn xung đột	
	- Dừng dừng, không quan tâm	
	- Chết	
	- Li hôn	
	- Li thân	

Nhìn vào cây gia đình trên, có thể thấy thân chủ (một thanh niên 17 tuổi) có những mối liên hệ xung đột với bố, em và ông nội. Trong gia đình, người mà cậu cảm thấy được quan tâm, yêu thương chỉ là mẹ. Việc nhà tham vấn trò chuyện cụ thể về những vấn đề xung đột của thân chủ với bố, em trai và ông nội của mình, cách thân chủ lý giải về các sự kiện liên quan đến những người này, cũng như sự bày tỏ những cảm xúc tiêu cực đi kèm... sẽ giúp thân chủ sáng rõ hơn về vấn đề của mình và giúp thân chủ tìm cách cải thiện các mối quan hệ trong gia đình.

Ngoài những kỹ năng chung thường sử dụng trong tham vấn, như quan sát, lắng nghe, thấu hiểu, đặt câu hỏi khuyến khích, thách thức đối đầu, điều phối sự tham gia của các thành viên và kỹ năng giao nhiệm vụ cho các thành viên..., nhân viên công tác xã hội có thể sử dụng một số chiến lược cho sự tái cấu trúc gia đình, như: Cơ cấu lại vai trò của các thành viên, định hướng rõ ràng và giao nhiệm vụ, kỹ thuật làm mất cân bằng, hướng dẫn sử dụng mệnh đề "Tôi" khi trò chuyện; đặt câu hỏi xoay vòng.v.v...

Tham vấn gia đình có một số ưu điểm: Giúp cho mỗi thành viên trong gia đình hiểu biết hơn về bản thân, về các thành viên khác và về những hành vi ứng xử trong mối tương quan với người khác, từ đó tạo ra sự thay đổi, cải thiện để môi trường gia đình trở nên lành mạnh, giảm nguy cơ duy trì và phát triển hành vi rối nhiễu. Tham vấn gia đình đặc biệt hữu dụng trong trị liệu cho trẻ em hay vợ/chồng mà nguyên nhân phát sinh và duy trì rối nhiễu là từ gia đình. Ngoài ra, tham vấn gia đình hiệu quả sẽ tạo được môi trường thuận lợi hơn cho thân chủ có thể nhanh chóng bình ổn và “lớn lên”.

Nhược điểm của tham vấn gia đình: Không dễ thực hiện do trong thực tế không phải thành viên nào trong gia đình cũng sẵn sàng cho các cuộc tiếp xúc gia đình với người tham vấn về vấn đề của gia đình. Tham vấn gia đình đạt hiệu quả đòi hỏi người tham vấn nắm vững những đặc trưng tâm lý – xã hội trong các giai đoạn phát triển của đời sống gia đình. Ở mỗi giai đoạn này, người tham vấn nắm rõ các sắc thái chuyển đổi tình cảm của các thành viên và các mối quan hệ trong gia đình. Người tham vấn giúp các thành viên nhận thức rõ rằng bất kỳ kỹ thuật giao tiếp nào cũng phải mất một thời gian nhất định để có thể thích nghi với những lối ứng xử và trách nhiệm mới của các thành viên trong gia đình.

PHẦN

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG

CỦA THAM VẤN TÂM LÝ

- Xin cảm ơn về những gì hôm nay – Cô thì thầm.
- Cô không phải cảm ơn gì tôi cả. Những gì đến với cô hôm nay là công trình của cô. Tôi có thể vỗ vào vai cô chỉ cảnh mặt trời đang lặn nhưng cô có thể không nhìn vì không có thời gian. Hoặc giả cô có thể ngoảnh lại và mãi mê với cảnh đẹp bầu trời. Thế đấy! Việc cô ngắm nhìn mặt trời lặn là cô đang làm cho cô. Nếu cô quay lại ngắm nhìn, đó là vì cô đã chọn làm việc này... Điều tôi đã làm, điều người ta có thể làm là vỗ vào vai cô.

Barry Neilkauferman

I. THÂN CHỦ VÀ NAN ĐỀ THAM VẤN

1. Thân chủ

Thân chủ là một người/một nhóm người bình thường, người có vấn đề mất cân bằng, hoặc người có rối loạn tâm lý.

Trong tham vấn chuyên nghiệp, một cá nhân trở thành thân chủ khi: 1/ Biết là mình có vấn đề và nhận biết được vấn đề của mình. 2/ Biết rằng mình không tự giải quyết được vấn đề đó. 3/ Chấp nhận nói ra vấn đề của mình một cách khách quan nhất để được sự giúp đỡ. 4/ Sẵn sàng đón nhận cách nhìn nhận mới và thay đổi hành vi, cách sống mới (nếu cần). 5/ Chấp nhận tốn kém thời gian, công sức hay tiền bạc cho việc giải quyết vấn đề của mình.

Thực tế ở Việt Nam, các cán bộ xã hội, nhà tâm lý học làm việc với các thân chủ, trong số đó, không phải thân chủ nào cũng ý thức được vấn đề của mình và tự nguyện tìm kiếm sự trợ giúp. Ở cộng đồng, các nhân viên xã hội nghe ngóng, tìm kiếm trẻ em “có vấn đề” để giúp đỡ. Ở trường học, nhiều học sinh buộc phải gặp nhà tham vấn do vi phạm kỷ luật. Các cuộc tham vấn đôi khi diễn ra trong không khí “bị ép buộc phải gặp nhà tham vấn”.

Carl Rogers (1951), cho rằng, thân chủ là người tự chịu trách nhiệm, dù tìm đến một ai đó để nhờ giúp đỡ, song sự quyết định vẫn thuộc về chính thân chủ. Thân chủ là chuyên gia giỏi nhất về vấn đề của mình nên người tham vấn thường nhìn nhận thân chủ là người có giá trị; độc đáo; có hiểu biết và luôn muốn thay đổi với sự hỗ trợ của người tham vấn.

Thông thường khi một người có vấn đề không tự giải quyết được mới cần đến sự trợ giúp của người khác. Trong tham vấn, thân chủ được nhìn nhận là một người chủ động, tích cực, làm chủ bản thân, tự quyết định vấn đề của bản thân với sự giúp đỡ của cán bộ tham vấn. Thân chủ là người duy nhất biết rõ về mình và vấn đề của mình, nhưng luôn tự hỏi phải làm gì bây giờ, đôi khi thân chủ rơi vào tình trạng hoang mang không ý thức được tâm trạng và hành vi của mình. Hoặc thân chủ biết phải làm gì nhưng dễ nản chí vì thấy nhiều chướng ngại phải vượt qua, hoặc thiếu tự tin về mình. Vì vậy họ cần đến sự giúp đỡ chuyên nghiệp để tự tin giải quyết vấn đề của mình. Sự tiến bộ của thân chủ luôn bắt đầu và kết thúc từ chính sự nỗ lực của thân chủ nên quá trình tham vấn phải đặt sự tin tưởng hoàn toàn vào thân chủ, chấp nhận toàn bộ con người thân chủ để thân chủ tìm ra đường đi và quyết định vấn đề của chính mình.

Trong các ngành trợ giúp, ví dụ như ngành Công tác xã hội (đặc biệt là ở Việt Nam), đối tượng hưởng lợi là những người dễ bị tổn thương tâm lý, họ không tự vượt qua được các vấn đề của họ, do nghèo khó, bệnh tật... Những nhóm người thuộc diện “bảo trợ xã hội”, họ được hưởng miễn phí dịch vụ trợ giúp của xã hội. Vì vậy, khái niệm “thân chủ” (người chủ) hay “thân chủ” (thượng đế) đối với nhóm người xin trợ giúp này đôi khi không thật sự phù hợp, vì dịch vụ trợ giúp cho họ hiện nay là miễn phí. Đôi khi người ta sử dụng khái niệm “Người xin trợ giúp”⁴, “Người nhận công tác xã hội”⁵, hoặc gọi là “Đối tượng”, trong khi với các bác sĩ tâm thần, khái niệm “bệnh nhân” lại luôn được sử dụng. Trong tài liệu này, chúng tôi sử dụng thuật ngữ “Thân chủ” hoặc đối tượng để chỉ những người được trợ giúp tâm lý.

2. Vấn đề của thân chủ

Vấn đề của thân chủ được hiểu là vấn đề nan giải của người có nhu cầu cần sự giúp đỡ của người làm tham vấn. Trong tham vấn, thuật ngữ “Nan đề” được hiểu là vấn đề khó khăn tâm lý. Với người có nan đề, nếu họ không tự giải quyết được, họ sẽ mất cân bằng về tâm lý, thậm chí kéo theo những rối loạn về hoạt động sinh lý và ứng xử rối loạn về hành vi xã hội. Với những rối loạn tâm lý phức tạp, sự trợ giúp cần mang tính nghề nghiệp với sự giúp đỡ của người tham vấn hoặc nhà tâm lý học lâm sàng chuyên nghiệp.

Thông thường, các sự kiện gây ra nan đề làm xáo trộn cuộc sống cá nhân có thể là: Kinh tế bị sa sút đột ngột hoặc kéo dài vượt ngưỡng chịu đựng tâm lý và sức khỏe của cá nhân; những thất bại trong nghề nghiệp, học tập, sự bất lực trong tình cảm và sự kém

4 Daignault Michel (Nguyễn Phương Hoà & Lưu Song Hà dịch), Giáo trình mối quan hệ trợ giúp, Viện tâm lý học, 2001.

thích nghi; các áp lực xã hội liên quan đến môi trường sống, lối sống, văn hóa, tôn giáo; hay những cạnh tranh, chèn ép, kì thị... mà có thể cá nhân là nạn nhân, người chứng kiến hoặc cảm nhận mình là nạn nhân.

Về phía cá nhân, những người có tính thụ động, những người không có tính chịu trách nhiệm, người thiếu nghị lực và kiên nghị trong hành động, hay dựa dẫm vào các quyết định của người khác hay những người làm việc ngẫu hứng, hành động thường không theo mục tiêu; người hay đổ lỗi, không cân bằng trong đời sống lí trí và tình cảm, người có các suy nghĩ, niềm tin tiêu cực về cuộc sống và về bản thân... sẽ dễ có nan đề hơn những người khác.

Mặt khác, quan niệm có nan đề hay không là tùy thuộc vào cách nhìn nhận của mỗi cá nhân. Có những sự việc, hiện tượng đối với ai đó rất quan trọng, gây nên một sự bất ổn ở họ, vì vậy họ cần đến sự giúp đỡ của người tham vấn. Nhưng vấn đề đó, đối với người khác "nó" không gây ra vấn đề gì và không làm họ bận tâm. Vì thế họ không cần đến một sự trợ giúp bên ngoài.

Xét từ góc độ triệu chứng và đánh giá xã hội, có thể kể ra một số biểu hiện của nan đề cần sự trợ giúp về góc độ tâm lý, đó là:

- Cá nhân luôn không *hài lòng* và thấy *khó chịu* vì mối quan hệ nào đó.
- Cá nhân thấy *buồn chán, lo âu, căng thẳng đau khổ, sợ hãi*, những điều này lặp đi, lặp lại và ảnh hưởng đến hoạt động của thân chủ.
- Cá nhân xuất hiện *cá tính hiếm thấy và không có trong hành động tiền lệ*.
- Cá nhân *nói nhiều* trong một thời điểm và luôn cảm thấy không hài lòng.
- Cá nhân *nhận thức phi lí* và thể hiện ở hành động mà người khác cho là không bình thường.
- Cá nhân thường có hành động *gây bất bình* với người xung quanh.
- Cá nhân *không thích nghi hoặc khó thích nghi*, luôn hành động ảnh hưởng đến mục tiêu của mình và những người xung quanh.
- Cá nhân luôn cảm thấy đau khổ, dằn vặt hay thất vọng với điều kiện, hoàn cảnh hiện tại của bản thân

Khi cá nhân ý thức được nan đề của mình và với sự giúp đỡ chuyên môn, họ sẽ vượt qua được những khó khăn của bản thân, đương đầu được với thực tế gây ra rối nhiễu tâm lí. Trong thực tế, nhiều khi cá nhân không nhận ra được là mình đang có nan đề do thiếu hiểu biết, do không thừa nhận sự "không bình thường" nơi mình, hoặc do không muốn người ngoài biết những rắc rối của mình. Việc lưu giữ những cảm xúc căng thẳng sẽ làm xuất hiện những hành vi mang tính phòng vệ (hành vi tự bảo vệ), hoặc gây ra những hành vi chống đối mang tính huỷ hoại. Trong trường hợp nặng, cơ thể không còn khả năng chống đỡ sẽ bị rối loạn cả về thực thể và tâm lí.

Phần trình bày một số biểu hiện về hành vi phòng vệ của cá nhân khi có những vấn đề căng thẳng dưới đây chỉ nhằm mục đích giúp các nhân viên công tác xã hội tăng cường hiểu biết về những mâu thuẫn giữa cái ý thức và vô thức trong biểu hiện tâm lý của con người, chúng đặc biệt xuất hiện khi có nan đề, mà không nhằm tới việc hướng dẫn thực hành về những cơ chế phòng vệ này.

II. NHÀ THAM VẤN VÀ CÁC PHẨM CHẤT NGHỀ NGHIỆP

1. Nhà tham vấn

Bất kỳ ai đang cố gắng cảm thông với một người khác gặp đau khổ hoặc cố trấn an một đứa trẻ đang hoảng sợ, thì cũng có thể xem người đó đang cố gắng vận dụng các phương thức tương tác về mặt tâm lý để giữ trạng thái thăng bằng về mặt cảm xúc ở người khác. Những cách làm này chủ yếu được dựa trên kinh nghiệm cuộc sống cá nhân và lòng quan tâm muốn giúp đỡ người khác vượt qua khó khăn của cuộc sống:

Thuật ngữ “Nhà tham vấn” có nghĩa là: “Người có tay nghề thực hành tham vấn” (Từ điển của Chaplin, 1975). Ở các nước có nền tham vấn phát triển, các cá nhân được gọi là nhà tham vấn khi có trình độ tối thiểu thạc sĩ trong nghề tham vấn.

Nhà tham vấn là người chia sẻ những tâm tư của thân chủ, giúp thân chủ nói ra những điều vướng mắc trong lòng, giúp thân chủ có sự nhận thức tốt về bản thân để từ đó có một cách hành động phù hợp với khả năng của bản thân trong điều kiện hoàn cảnh của mình.

Trong tài liệu này, khái niệm nhà tham vấn được hiểu là những cá nhân làm việc trong lĩnh vực bảo trợ xã hội, hoặc làm việc tại cộng đồng – thôn xóm. Kinh nghiệm làm việc của họ chủ yếu được dựa trên sự hiểu biết trực giác hơn là sự hiểu biết khoa học. Vì vậy, chúng tôi sẽ sử dụng thuật ngữ **“Người tham vấn”** để chỉ các nhân viên công tác xã hội ở cộng đồng.

2. Các phẩm chất nghề nghiệp của người tham vấn

Phẩm chất của người làm tham vấn không chỉ là đạo đức con người để đối nhân xử thế ở đời, mà quan trọng hơn, nó còn là một công cụ, một phương tiện quan trọng để hành nghề tham vấn. Phẩm chất của người tham vấn giúp cho: 1/ Tăng cường uy tín nghề nghiệp trước xã hội; 2/ Khẳng định được vị trí nghề nghiệp của bản thân và một cuộc tham vấn thành công.

Các phẩm chất tâm lý của người tham vấn là cần thiết trong việc tạo dựng được mối tương giao tin cậy với thân chủ và chúng được xây dựng dựa trên ba phẩm chất cơ bản của con người, đó là: chấp nhận, trung thực và thấu hiểu.

- **Chấp nhận**

Chấp nhận là sự nhiệt tình tôn trọng thân chủ như một con người có giá trị bất kể hành vi, địa vị hoặc thái độ của người ấy. Có nghĩa là tôn trọng và yêu mến người ấy như một con người riêng biệt, muốn cho người ấy có những cảm quan riêng theo cung cách riêng của người ấy.

Thái độ nồng nhiệt chấp nhận của người tham vấn đối với những gì thuộc về con người thân chủ sẽ tạo ra sự thay đổi ở thân chủ. Điều này có nghĩa là người tham vấn chân thành mong muốn thân chủ sống với bất cứ một cảm quan nào đang diễn ra trong lòng thân chủ lúc đó: Sợ hãi, bối rối lo sợ, đau đớn thù ghét, yêu thương, hằn học tức tối, can đảm hay kinh hoàng... Như vậy là người tham vấn quan tâm đến thân chủ theo cách không “chiếm đoạt”, không “chiếm hữu”. Chấp nhận thân chủ là một tình cảm tích cực, không dè dặt, không phòng vệ, không phê phán, không giả tạo và không đeo mặt nạ của người tham vấn.

- Trung thực (chân thành)

Trung thực của người làm tham vấn cần xuất hiện trong ý thức và tình cảm của họ và phải được diễn tả ra ngoài bằng hành vi. Điều này thống nhất ở cả ba bình diện: kinh nghiệm; ý thức và diễn tả - chúng đều ăn khớp với nhau. Trung thực thể hiện sự hợp nhất trong trong một con người ở 3 bình diện là: nhận thức, hành vi và cảm xúc.

Khi người tham vấn trung thực với bản thân mình thì đồng thời anh ta trung thực với chính thân chủ. Và, sự trung thực của thân chủ chỉ có được khi người tham vấn trung thực với chính bản thân mình. Người tham vấn trung thực với thân chủ không có nghĩa là phải nói ra toàn bộ những suy nghĩ của họ về thân chủ. Người làm tham vấn khi có kỹ năng hỗ trợ tốt họ sẽ biết nói như thế nào để thân chủ chấp nhận được thực tế của mình và cố gắng giảm thiểu ảnh hưởng xấu của nam để đến cuộc sống của họ.

- Thấu hiểu

Thấu hiểu (hay còn gọi là thấu cảm) là trải nghiệm điều mà thân chủ đang trải nghiệm, hiểu được những tình cảm và ý nghĩ của bên trong của thân chủ, hiểu thân chủ bằng cả trái tim và bằng trí óc. Hiểu họ như họ hiểu bản thân họ.

Thấu hiểu giúp người tham vấn đánh giá được cảm xúc của thân chủ, mà không quá gắn cảm xúc của mình vào việc của thân chủ, để những nhận xét của người tham vấn được khách quan hơn. Thấu hiểu (Empathy) không có nghĩa là đồng/thông cảm (Sympathy). Thông/Đồng cảm là nghĩ và cảm nhận giống người khác. Đồng cảm không phù hợp trong tham vấn. Người tham vấn cần tránh có cảm xúc giống thân chủ, mà cần hiểu thân chủ một cách tách biệt với các cảm xúc của mình. (Không hẳn là như vậy. Nhà tham vấn vẫn có thể có cùng cảm xúc với thân chủ. Quan trọng là vẫn làm chủ được với cảm xúc của bản thân)

Ngoài 3 phẩm chất cơ bản của người tham vấn đã được nhấn mạnh ở trên, một số phẩm chất khác cũng cần nhắc tới, như:

- Năng lực chuyên môn

Năng lực chuyên môn của người tham vấn là khả năng hoạt động thành công trong lĩnh vực trợ giúp tâm lý cho người có khó khăn tâm lý.

Những khía cạnh phản ánh năng lực của người tham vấn là: 1/ Hành nghề trong lĩnh vực chuyên môn được đào tạo; 2/ Làm việc ở vị trí tương ứng với khả năng; 3/ Biết cách kiểm tra hiệu quả công việc và tham khảo ý kiến của người khác; 4/ Tham gia liên tục vào các khóa đào tạo nâng cao và 5/ Biết giới hạn hoạt động của mình khi sức khỏe thể chất và tâm lý mệt mỏi.

Người tham vấn có thể duy trì phẩm chất chuyên môn của mình thông qua các hoạt động nghề nghiệp như:

- Hoạt động tích cực trong các hiệp hội chuyên nghiệp
- Đạt được các chứng chỉ/ bằng cấp
- Tham dự các cuộc hội nghị, hội thảo chuyên môn
- Trở thành người cố vấn dày dạn kinh nghiệm cho người khác

- Tôn trọng sự giám sát chuyên môn liên tục
- Cho người khác thấy rằng mình làm tham vấn chuyên nghiệp

- Không định kiến

Không định kiến của người tham vấn đối với thân chủ thể hiện ở việc họ không có thái độ có sẵn, một chiều để nhìn nhận người khác theo quan điểm của mình và giải thích hiện tượng theo một hướng và tin rằng đó là cách duy nhất đúng.

Người tham vấn không có định kiến với thân chủ được thể hiện ở sự cởi mở, sự nồng nhiệt, khả năng chấp nhận thân chủ mà không buộc họ phải làm theo quan điểm, niềm tin của mình. Tin tưởng vào khả năng giải quyết vấn đề của thân chủ mà không phụ thuộc vào việc họ thuộc giới tính, dân tộc, hay tôn giáo nào.

- Tin tưởng vào bản thân và có khả năng hợp tác

Người làm tham vấn có trình độ, kỹ năng cao thường tin tưởng vào bản thân mình. Họ thường kiểm soát bản thân từ bên trong hơn là chịu sự tác động từ bên ngoài. Người tham vấn có lòng tin ở bản thân sẽ biết đánh giá ý kiến của người khác và tiếp nhận ý kiến của người khác với sự cân nhắc kỹ lưỡng. Sự tin tưởng bản thân của người tham vấn là tấm gương tốt giúp thân chủ tự đương đầu với vấn đề của bản thân họ. Khả năng hợp tác thể hiện ở tính liên kết, tính chấp nhận của người tham vấn với thân chủ và với đồng nghiệp của mình.

Xét cho cùng, những yêu cầu về phẩm chất đối với người làm tham vấn chỉ có ý nghĩa khi chúng đi liền với tiêu chí làm việc có hiệu quả đối với thân chủ. Đó là một tiêu chí phản ánh về tuổi đời, kinh nghiệm và mức độ được đào tạo của người tham vấn.

PHẦN KỸ NĂNG THAM VẤN

Giống như việc lần đầu tập đi xe đạp hoặc chèo thuyền, việc học các kỹ năng tham vấn ban đầu bao giờ cũng cảm thấy lúng túng. Tuy nhiên, bạn sẽ thấy rằng càng thực hành thì bạn càng thuần thục và bạn sẽ cảm thấy dễ dàng khi sử dụng chúng.

E. Neukrug

Công tác tham vấn đòi hỏi người thực hành tham vấn nắm vững nhiều các kỹ năng, như: Kỹ năng Lắng nghe; Kỹ năng Đặt câu hỏi; Kỹ năng Phản hồi; Kỹ năng Thấu hiểu; Kỹ năng cung cấp thông tin; Kỹ năng Thông đạt; Kỹ năng Chỉ dẫn; Kỹ năng đương đầu, thách thức; Kỹ năng Làm sáng tỏ; Kỹ năng Trấn an; Kỹ năng Tự bộc lộ; Kỹ năng Giải thích; Kỹ năng giao tiếp không lời; Kỹ năng xác định thế mạnh của Thân chủ; Kỹ năng Thăm dò; Kỹ năng Xây dựng lòng tự trọng; Kỹ năng Đưa lời khuyên; Kỹ năng Tóm lược, tóm tắt; Kỹ năng Khuyến khích, động viên; Kỹ năng Xử lý im lặng; Kỹ năng Thảo luận vấn đề nhạy cảm; Kỹ năng Khen thưởng; Kỹ năng Tập trung chú ý vào một điểm; Kỹ năng khái quát hoá ca; Kỹ năng Diễn đạt lại; Các kỹ năng cao cấp và chuyên biệt; Kỹ năng Làm mẫu.

Trong các kỹ năng tham vấn trên, có một số kỹ năng được sử dụng chủ yếu trong các buổi tham vấn và trong một giai đoạn của quá trình tham vấn. Tài liệu này sẽ cung cấp một số kỹ năng cơ bản sau: Kỹ năng lắng nghe, kỹ năng hỏi, kỹ năng phản hồi, kỹ năng thấu hiểu và kỹ năng cung cấp thông tin.

I. KỸ NĂNG LẮNG NGHE

1. Khái niệm lắng nghe

Lắng nghe có nghĩa là ngừng nói, ngừng suy nghĩ, là sự tập trung cao độ các giác quan.

Con người có thể lắng nghe bằng tai, bằng trí tuệ, còn người tham vấn phải lắng nghe cả bằng trái tim. Trong tham vấn, lắng nghe không phải là một hoạt động chỉ dùng tai, hay trí não, mà người tham vấn cần sử dụng tất cả các giác quan. Sự lắng nghe của người tham vấn trở nên tích cực khi:

- Nghe thấy bằng cảm quan;
- Vấn đề của thân chủ làm người tham vấn không dễ hiểu được ngay vì vậy họ phải tập trung lắng nghe để hiểu (Khi người tham vấn cho rằng vấn đề của thân chủ đã hiểu, lập tức quá trình lắng nghe tự động “nhường” cho sự suy nghĩ, phân tích, giải thích...);
- Người tham vấn thật sự chấp nhận thân chủ, muốn giúp đỡ và khách quan với thân chủ;
- Người tham vấn không bị thúc bách về thời gian, không vội vàng;
- Người tham vấn tin là thân chủ có thể tìm ra giải pháp cho bản thân.

Lắng nghe của người tham vấn sẽ kém hiệu quả khi: Không kiên nhẫn chờ đợi người nói; thông tin từ thân chủ đưa ra quá nhiều và gây nhiễu cho sự tập trung lắng nghe của người tham vấn; người tham vấn đang bận tâm với việc khác vì vậy không có khả năng tập trung lắng nghe; người tham vấn vội vàng rút ra kết luận vì cho rằng mình đã rõ nan đề của thân chủ hoặc cho rằng những điều đang nghe không có giá trị gì; hoặc người tham vấn có thái độ tiêu cực với thân chủ và vấn đề của họ. Yếu tố ngoại cảnh, như tiếng ồn, nhiệt độ không phù hợp cũng góp phần làm giảm hiệu quả của sự lắng nghe...

2. Các biểu hiện của kỹ năng lắng nghe

Kỹ năng lắng nghe thể hiện ở bốn hành tố chính, căn bản như sau:

- *Người tham vấn hoà nhập với ngôn ngữ cơ thể của thân chủ* (sự đáp ứng không lời): Sự hoà nhập của ngôn ngữ cơ thể với thân chủ thể hiện ở việc người tham vấn có hành vi, cử chỉ, điệu bộ, giọng nói, biểu cảm nét mặt, ánh mắt... phù hợp với thông tin thân chủ chia sẻ.
- *Sử dụng câu trả lời tối thiểu*: Người tham vấn sử dụng câu trả lời tối thiểu như: gật đầu, hoặc những tiếng “à ha”, “phải”, “được”, “điều đó đúng”, “ừ”, “à”, hay có thể dài hơn “vâng, tôi hiểu”, “tôi đang nghe anh nói”, “tiếp tục đi”... Điều này làm cho thân chủ cảm thấy mình đang được chú ý, được quan tâm, vì vậy họ muốn nói nhiều hơn, họ

sợ nói bỏ sót, nói không hết sẽ làm cho người tham vấn không hiểu họ.

- *Sử dụng sự phản hồi:* Kỹ năng lắng nghe đòi hỏi người tham vấn phải cho thân chủ biết một cách thường xuyên cách mình nhìn nhận vấn đề của thân chủ như thế nào theo các thông tin mà thân chủ cung cấp. Vì vậy người tham vấn cần phản ánh lại những gì mình cảm nhận cũng như thân chủ cảm nhận để thân chủ có khoảng thời gian yên lặng để xem xét những gì mình nói ra. Người tham vấn có thể sử dụng phản hồi như: “*Đường như cháu đang cảm thấy...*”, hay: “*Cứ như điều bạn mô tả thì ai trong tình cảnh này cũng cảm thấy náo lòng*”, hay “*Có vẻ như chị lo lắng khi thấy con mình say sưa với các trò chơi điện tử*”.
- Tóm tắt, tóm lược: Mục đích của tóm tắt là đưa toàn bộ phần câu chuyện của thân chủ vào một trọng tâm, qua đó để tạo đà thảo luận những khía cạnh khác của vấn đề. Để tóm tắt, người tham vấn có thể nói: “*Những ý chính mà bạn đã nêu ra là...*”, hay “*Nếu tôi hiểu không sai thì bạn nhìn nhận vấn đề này là....*”.

3. Bài tập kiểm nghiệm về khả năng lắng nghe

Bạn lắng nghe câu chuyện của người khác như thế nào?

Hãy trả lời một số câu hỏi dưới đây về cách bạn thường nghe người khác nói. Bạn chỉ cần khoanh tròn vào ô tương ứng với mỗi câu hỏi dưới đây.

Nội dung	Luôn luôn	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Rất ít khi
1. Mọi người cần phải nhắc lại thông tin cho tôi	1	2	3	4
2. Tôi chờ họ nói xong ý của họ mới nói cho họ nghe ý kiến của tôi	4	3	2	1
3. Mọi người nói với tôi là tôi là người biết nghe chuyện	4	3	2	1
4. Tôi thấy khó nghe một người nào đó mà tôi bất đồng ý kiến với họ	1	2	3	4
5. Tôi thấy không có vấn đề gì khi tập trung lắng nghe người khác nói chuyện	4	3	2	1
6. Tôi giả vờ lắng nghe nhưng không chú ý tới họ nói gì	1	2	3	4
7. Mỗi khi có ai đó nói chuyện với tôi, tôi liền bỏ công việc đang làm để tập trung chú ý tới họ	4	3	2	1
8. Mỗi khi có điều gì đó quan trọng người ta không nói với tôi mà viết vào giấy đưa cho tôi xem	1	2	3	4
9. Khi nghe người khác nói chuyện tôi dễ bị lơ đãng vì có tiếng nhạc hay nhìn thấy ai đó.	1	2	3	4
10. Tôi thường là người nói nhiều trong cuộc nói chuyện	1	2	3	4

Các câu trả lời này cho biết bạn là người nghe tốt hay không. Lắng nghe tốt: từ 30 điểm trở lên; lắng nghe trung bình: từ 20 đến 29 điểm và nghe yếu: từ 10 đến 19.

Kỹ năng lắng nghe trong tham vấn được coi là một trong những kỹ năng quan trọng bậc nhất, nó được coi là bí quyết dẫn tới thành công trong tham vấn. Thực tế cho thấy, lắng nghe là một kỹ năng khó đào tạo, vì xu hướng của con người là khi nghe luôn đối chiếu với hiểu biết của mình, luôn lấy kinh nghiệm của mình làm thước đo cho mọi vấn đề (ngay cả khi họ không nói). Vì vậy người ta thường “nghe” mà không “thấy”.

(xem thêm phụ lục 2, Phần phụ lục về khả năng lắng nghe của bạn)

II.KỸ NĂNG HỎI

1.Khái niệm hỏi

Trong tham vấn, hỏi là một cách thức khai thác thông tin từ người tham vấn, nhằm mục đích giúp thân chủ sáng rõ vấn đề của mình.

Hỏi trong tham vấn không chỉ khai thác những thông tin bề nổi có liên quan đến sự kiện của thân chủ, mà qua đó làm toát lên những thông tin được ẩn chứa đằng sau sự kiện đó. Ưu thế của kỹ năng này trong tham vấn là không chỉ làm cho thân chủ nói ra những điều đang ý thức, mà còn khiến cho thân chủ nói ra cả những điều đã bị quên đi trong quá khứ.

Trước khi hỏi, người trợ giúp cần nhận thức rõ câu hỏi mình sẽ đặt ra:

- ✓ Câu hỏi này sẽ đem lại mục đích gì?
- ✓ Khi nào mình nên đặt câu hỏi?
- ✓ Câu hỏi này có làm xáo trộn nội tâm của họ?
- ✓ Liệu mình có nhận thấy hậu quả của câu hỏi đưa ra?
- ✓ Câu hỏi này thể hiện như thế nào thì tốt hơn?
- ✓ Câu hỏi này có biểu hiện thái độ của mình về đối tượng?
- ✓ Câu hỏi này liệu có dẫn lạc hướng vấn đề của đối tượng?

2.Các loại câu hỏi

Có rất nhiều cách hỏi khác nhau. Mỗi người tham vấn dựa vào kinh nghiệm của mình có thể vận dụng và sáng tạo các kiểu hỏi khác nhau cho mình, tất cả đều nhằm mục đích làm sáng tỏ vấn đề cần hỏi. Dưới đây là các dạng hỏi đã được nhắc tới nhiều hơn cả:

Đặc điểm của một câu hỏi tốt:

- Ngắn gọn
- Chỉ có một ý hỏi
- Rõ ý hỏi
- Câu hỏi mở
- Phù hợp

- Câu hỏi đóng, câu hỏi mở
- Câu hỏi trực tiếp và gián tiếp
- Câu hỏi tìm thông tin chung
- Câu hỏi nâng cao hiểu biết
- Câu hỏi vòng vo
- Câu hỏi làm rõ nhận thức, xúc cảm và hành vi.
- Câu hỏi phản hồi
- Câu hỏi chuyển tiếp
- Câu hỏi kép
- Câu hỏi lựa chọn
- Câu hỏi hướng về mục đích
- Câu hỏi dắt dẫn
- Câu hỏi về phép lạ
- Câu hỏi theo thang điểm
- Câu hỏi phóng đại kết quả
- Câu hỏi có lời cảnh báo
- Câu hỏi ngoại lệ

Thực tế cho thấy, bất kể hỏi vì mục đích gì thì các dạng câu hỏi cuối cùng cũng có thể chỉ là câu hỏi đóng hoặc mở; câu hỏi trực tiếp hay gián tiếp.

• **Câu hỏi đóng**

Đó là những câu hỏi đưa đến câu trả lời cụ thể, đơn giản, ngắn: “có” hoặc “không”, “có phải”... Câu hỏi đóng giới hạn cách trả lời của thân chủ. Loại câu hỏi có phương án trả lời “có” - “không”, “rồi” - “chưa” này thường được người tham vấn dự đoán trước, vì phương án trả lời đã nằm trong câu hỏi đó với ý khẳng định hay phủ định một vấn đề nào đó mà người tham vấn muốn biết, và nó nhằm để kiểm tra thông tin hơn là phát hiện thông tin. Câu hỏi đóng không phải là câu hỏi gợi mở nên nó cung cấp thông tin rất ít cho người hỏi và thường thiếu khách quan. Ví dụ:

- | | |
|---|-----------------|
| - Hôm nay cháu có đi học không? | - không ạ |
| - Bố mẹ cháu chiều nay có ở nhà không? | - Có ạ |
| - Bố mấy hôm nay còn đánh cháu không? | - Có ạ |
| - Thế cô hỏi thật, cháu có lấy tiền của mẹ không? | - Có, à không ạ |

Khi người tham vấn đưa ra các câu hỏi theo dạng câu hỏi đóng, thân chủ dễ bị dẫn dắt bởi nhận thức, thái độ của người tham vấn. Do đó cần phải hạn chế tối đa loại câu hỏi đóng vì chúng chạy theo lối suy luận chủ quan của người tham vấn mà không theo logic sự việc hay logic chủ quan của thân chủ. Tuy nhiên loại câu hỏi đóng cũng có ích khi người tham vấn cần khẳng định một thông tin cụ thể nào đó từ phía thân chủ.

• **Câu hỏi mở**

Câu hỏi mở của người tham vấn đòi hỏi thân chủ trả lời theo nhiều cách khác nhau. Vì thế nó khuyến khích thân chủ nói về mình hoặc về sự việc nhiều hơn với sự đa dạng về từ ngữ và cách mô tả. Điều này cho phép thân chủ bày tỏ những cảm xúc hay suy nghĩ của mình về vấn đề đang xảy ra. Câu hỏi mở cho phép người tham vấn khai thác vấn đề ở mức độ sâu hơn và cũng tạo điều kiện cho người tham vấn giúp thân chủ đi sâu vào các tình huống của nan đề. Ví dụ về các câu hỏi mở có thể là:

- Cháu cảm thấy thế nào khi bố mẹ thường đi làm xa, chỉ có cháu ở nhà tự lo mọi việc cho các em?
- Cháu nghĩ thế nào khi cô giáo yêu cầu cả lớp làm bản kiểm điểm?
- Danh hiệu học sinh giỏi có ý nghĩa gì với cháu?

Như vậy, câu hỏi mở thường bắt đầu với các từ: thế nào?, gì?, ai?, khi nào?, ở đâu?... và thường đạt được những câu trả lời miêu tả. Để bảo đảm tính khách quan trong việc giúp đỡ thân chủ, người tham vấn phải chủ yếu sử dụng câu hỏi để gợi mở vấn đề, đồng thời để thân chủ diễn đạt vấn đề của mình một cách tự nhiên nhất.

• **Câu hỏi trực tiếp - gián tiếp**

Câu hỏi trực tiếp thường dẫn tới cảm giác đối đầu, đột ngột, tăng cảm giác tiêu cực và thiếu tế nhị đối với thân chủ, trong khi đặt câu hỏi gián tiếp thường giúp thân chủ cảm thấy dễ chịu hơn.

Người tham vấn có thể hỏi theo cách gián tiếp như: “Chắc cháu phải có rất nhiều cảm xúc liên quan đến việc cháu và bố cháu thường xuyên cãi nhau?”, thay vì hỏi trực tiếp có thể dẫn tới thiếu tế nhị, như: “Cháu cảm thấy thế nào khi hai bố con thường xuyên cãi nhau?”, “chắc cháu tức lắm khi bố cháu đánh cháu bị thương?” (đứa trẻ tăng thêm cảm xúc xấu về bố và có thể cảm thấy xấu hổ về câu hỏi này). Hay thay vì hỏi: “cháu đã làm gì khiến ông ấy tức giận?”, Người tham vấn có thể hỏi: “Điều gì khiến bố cháu tức giận”.

Khi hỏi, Người tham vấn nên lưu ý tránh sử dụng câu hỏi cùng một lúc có nhiều ý hỏi với nhiều phương án trả lời (loại câu hỏi kép), như:

- Bố em có đồng ý cho em bỏ học không? Còn mẹ em nói như thế nào
- Cô giáo đã thông báo chuyện em đánh nhau ở lớp phải không? thế bố mẹ em nói thế nào về chuyện này?

Trong khi đặt câu hỏi, người tham vấn nên thận trọng với câu hỏi tại sao? Câu hỏi tại sao thường mang tới cảm giác bị chất vấn, bị dồn ép và đôi khi nó ám chỉ rằng người được hỏi đã hoặc đang làm điều gì đó sai. Câu hỏi tại sao có thể làm cho thân chủ phải giải thích dài dòng, không rõ ràng và có thể làm cho thân chủ có cảm giác tội lỗi. Câu hỏi tại sao có thể dẫn dắt trẻ đến việc trả lời bằng những câu trả lời có suy tính, cần nhắc thiết hơn hơn là giúp Thân chủ tập trung vào điều gì xảy ra bên trong lòng họ. Những câu trả lời này thường liên hệ đến những sự kiện hoặc những vấn đề bên ngoài trẻ, không liên hệ với những kinh nghiệm bên trong của trẻ, thiếu đi nội dung tình cảm, các câu trả lời thường thể hiện sự che đậy, che giấu hay biện bạch bởi vì câu hỏi tại sao làm cho người ta vô tình tự vệ. Ví dụ:

- ✓ Người tham vấn: Tại sao hôm nay cháu bỏ học?
- ✓ Học sinh: Tại vì hôm nay bố mẹ cháu đi vắng nên cháu phải ở nhà trông ổ gà ấp kẻo bị kẻ trộm lấy (hoặc tại vì hôm nay mưa...).

Thực tế, nếu một người có thể trả lời một cách trung thực cho câu hỏi tại sao thì đây có thể là loại câu hỏi có hiệu quả nhất trong tham vấn. Tuy nhiên không phải lúc nào người tham vấn cũng gặp các thân chủ không phòng vệ. Câu hỏi tại sao phù hợp hơn với thân chủ có nhận thức tốt về bản thân, thân chủ có khả năng thách thức với nan đề của mình và muốn giải quyết nó.

Khi trò chuyện, nếu người tham vấn nêu quá nhiều câu hỏi, thân chủ sẽ nhanh chóng học được cách đón đầu các câu hỏi và sẽ chờ các câu hỏi tiếp theo thay vì tự suy nghĩ và nói ra những điều mà thân chủ cho là quan trọng và sẽ biến thân chủ thành người thụ động. Như thế cuộc tham vấn sẽ trở thành cuộc chất vấn và thân chủ trở nên ít cởi mở hơn, ít thông cảm hơn, và sẽ tránh các đề tài gây khó chịu nhiều hơn.

Khi người tham vấn đặt câu hỏi cho thân chủ cần xác định khả năng làm biến đổi cảm xúc hay làm rối loạn tâm can của thân chủ. Các chuyên gia đào tạo tham vấn cho rằng, thật lý tưởng khi trong vai trò là người tham vấn, bạn hỏi, giải thích khoảng 20%, còn lắng nghe thân chủ khoảng 80%. Yêu cầu này là khó ngay cả đối với những người có kinh nghiệm làm tham vấn.

Cách hỏi phù hợp nhất của người trợ giúp là đi theo logic của sự kiện và tư duy của thân chủ. Chẳng hạn, khi có nạn đề, người tham vấn giúp thân chủ mô tả hiện trạng bằng cách đặt câu hỏi như thế nào? Sau đó yêu cầu lý giải, phân tích vì sao như thế? Và cuối cùng thân chủ trả lời câu hỏi nó là gì?

3. Thực hành kỹ năng hỏi

Chuyển các câu hỏi chưa đúng kỹ thuật thành các câu hỏi đúng kỹ thuật”, bao gồm các câu hỏi sau:

1. *Cháu có thích chơi bóng không?*
2. *Em có hài lòng về việc một vài người thường đùa cợt trong đám đông không?*
3. *Em có nghĩ là bố mẹ em sẽ tức giận khi biết em nói dối bố mẹ không?*
4. *Em có buồn khi trong phòng mất đồ không?*
5. *Tại sao các bạn lại xử sự như thế với em?*
6. *Em thường gần gũi với mẹ hay với bố?*
7. *Em có mối quan hệ tốt với bạn trong phòng không?*
8. *Mọi người trong gia đình em có gần gũi với nhau không?*
9. *Điều kiện sống ở đây là quá tốt với các em phải không?*
10. *Tại sao các bạn khác làm được mà em không làm được?*

Kỹ năng hỏi không chỉ đơn thuần là biết các cách đặt câu hỏi như câu hỏi đóng, mở, chất vấn; nhận biết câu hỏi đó nhằm khai thác cảm xúc, nhận thức, hay hành vi; biết được ưu nhược điểm của từng loại câu hỏi... Điều quan trọng là phải nhận biết nội dung cần hỏi. Điều này có nghĩa là người tham vấn phải tôn trọng trật tự logic của các tình tiết câu chuyện; các cảm xúc hay nhận thức hiện đang ngự trị trong thân chủ. Khi câu hỏi đưa ra đi theo logic và mối quan tâm của người tham vấn thì dù kỹ thuật hỏi rất tốt, thân chủ nói có nhiều, nhưng làm xáo trộn vấn đề và tâm can của thân chủ là không tránh khỏi. Điều này có thể làm thân chủ “quên quên”, “nhớ nhớ” hay đảo lộn thông tin, cảm xúc. Hỏi như thế không gọi là thân chủ trọng tâm trong khai thác thông tin. Một trong những mục tiêu đầu tiên của tham vấn là giúp thân chủ nhìn nhận được những cảm xúc “tại đây”, “ngay bây giờ” - cái đang ngự trị trong lòng thân chủ cần được “lòi ra” một cách có kỹ thuật để thân chủ đối mặt.

Để biểu thị kỹ năng hỏi chúng tôi xin phân tích ví dụ sau:

Ví dụ 1: *Thắng 15 tuổi, em bị đúp nên học cùng với các bạn lớp dưới, em thường gây gổ với các bạn, đến lớp Thắng thường xuyên không làm bài tập về nhà, em có thể đánh bất cứ bạn nào trong lớp nếu em cho là họ “nhìn đều” em. Tuần trước, trong giờ kiểm tra 1 tiết, bạn ngồi bên cạnh sau khi làm bài xong xin ra nhà vệ sinh, lúc quay lại bị mất bài. Một số bạn nói là nhìn thấy Thắng lấy bài của bạn, số khác nói Thắng đã ném bài của bạn qua cửa sổ. Được biết bố mẹ Thắng mới ly hôn, em đang ở với bà ngoại”.*

Là nhân viên công tác xã hội, anh/ chị hỏi Thắng những câu hỏi nào?

Trong vai trò là người giúp đỡ thiếu kĩ năng, chúng ta đưa ra số câu hỏi đóng chưa đúng kỹ thuật có thể là:

- a. *Em có vút bài của bạn không?*
- b. *Bố mẹ em mới ly dị à?*
- c. *Hiện nay em đang ở với ai?*
- d. *Tại sao em hay đánh bạn?*
- e. *Em không lấy bài của bạn, tại sao các bạn lại nói là nhìn thấy em phi bài qua cửa sổ?....*

Các câu hỏi trên không những thiếu kỹ thuật (toàn câu hỏi đóng và câu hỏi trực diện) mà còn thể hiện sự lộn xộn trong tư duy của người tham vấn. Hỏi chuyện này chưa xong lại hỏi sang chuyện khác.

Nếu người tham vấn có kĩ thuật hỏi và hỏi vào trọng tâm vào cảm xúc, các câu hỏi có kỹ thuật sẽ là:

- a. *Em cảm thấy thế nào về việc một số bạn nói em vút bài của bạn?*

Hoặc người tham vấn có thể hỏi tập trung vào sự kiện:

- b. *Sự việc hôm đó diễn ra thế nào kể cho cô nghe?*

Các thông tin thu được từ các câu hỏi mở trên sẽ giúp người tham vấn nhìn vấn đề của thân chủ khách quan hơn, sâu sắc hơn. Với một câu hỏi mở, khái quát thân chủ sẽ trả lời theo cảm xúc, suy nghĩ của mình, hoặc kể về sự kiện xảy ra, qua đó người tham vấn sẽ đi theo logic của thân chủ để giúp họ khám phá vấn đề.

IV. KỸ NĂNG PHẢN HỒI

1. Khái niệm về phản hồi

Phản hồi là nói lại điều thân chủ vừa nói đến, điều thân chủ cảm thấy, hoặc làm sáng tỏ điều thân chủ muốn nói đến và đạt được sự tán thành của thân chủ. Thực chất đó là sự tiếp nhận và truyền lại nhận thức, cảm xúc và hành vi của Thân chủ để giúp Thân chủ ý thức về những điều họ vừa trải qua.

Trong tham vấn, phản hồi đạt được một sự khách quan khi người tham vấn chỉ đơn giản nói lại những điều mình quan sát thấy, mà không gắn với suy luận, đánh giá về vấn đề và con người thân chủ. Vì vậy, phản hồi chỉ nên liên quan đến các câu hỏi: thế nào? cái gì? mà không nhằm giải thích tại sao?

Ý nghĩa của phản hồi là giúp cho thân chủ cảm thấy có người đang lắng nghe và hiểu mình, làm cho thân chủ được khích lệ và giúp thân chủ ý thức được điều họ vừa nói và có trách nhiệm với lời nói đó. Phản hồi làm cho thân chủ có cảm giác được quý trọng, còn người tham vấn biết chắc điều mình hiểu là không sai, không suy diễn. Trong trường hợp nếu hiểu sai sẽ được thân chủ giải thích và điều chỉnh kịp thời.

2. Các loại phản hồi

Thông thường trong câu chuyện của thân chủ bao giờ cũng bày tỏ sự kiện, thể hiện ở nội dung câu nói và các cảm xúc, tình cảm chứa đựng đằng sau câu nói đó. Vì vậy khi phản hồi, người tham vấn có thể lặp lại nội dung câu nói hoặc lặp lại cảm xúc, nghĩa là nhắc lại cho thân chủ ý thức hơn về nội dung tình cảm trong ngôn ngữ của họ. Có ba loại phản hồi.

- *Lặp lại câu nói của thân chủ (hay còn gọi là sự nhắc lại)*

Người tham vấn sử dụng phản hồi lặp lại nội dung để tóm lược câu chuyện, sắp xếp những điểm chính trong đó. Nhờ cách này thân chủ đối mặt được với điều chính yếu vừa bộc lộ. Mặt khác, thân chủ có cảm tưởng là người tham vấn đang nghe mình nói và thân chủ cũng ý thức đầy đủ hơn về điều mình vừa nói. Do đó loại phản hồi này làm tăng sự chú ý của thân chủ.

Như vậy, phản hồi nội dung có ích trong việc giúp thân chủ bật lên khám phá bản thân. Ví dụ, sau khi thân chủ giải bày một loạt khó khăn liên quan đến ứng xử của mình với các bạn trong lớp, người tham vấn có thể nhắc lại (phản hồi nội dung) như sau:

- *Nghe cháu chia sẻ, cô hiểu cháu không còn chịu đựng được hơn nữa về chuyện hiểu nhầm giữa cháu và bạn lớp trưởng.*

Phản hồi kiểu lặp lại, nhắc lại đòi hỏi Người tham vấn có kỹ năng lắng nghe “tích cực”. Cách phản hồi này của người tham vấn thường được thực hiện khi bắt đầu tiếp cận với thân chủ, khi người tham vấn còn thiếu hiểu biết về con người và vấn đề của thân chủ.

Phản hồi lặp lại là nhắc lại đơn giản những gì thân chủ vừa nói, nhưng ngắn gọn hơn, rõ ràng hơn, sử dụng từ ngữ đơn giản. Sự phản hồi dạng này được gọi là phát biểu lại, hay diễn đạt lại. Lặp lại nội dung là một việc không khó. Ta chỉ cần nghe những lời xuất phát từ miệng thân chủ và lặp lại những lời đó. Cách phản hồi này không nói về một tình cảm nào đó của thân chủ và hầu như không phải sử dụng đến sự suy nghĩ.

Phản hồi lại nội dung giúp cho người tham vấn không xao nhãng thông tin quan trọng mà thân chủ vừa nói ra. Cách này dễ sử dụng vì người tham vấn chỉ cần nghe những lời xuất phát từ miệng của họ. Tuy nhiên, điều này không có nghĩa là người tham vấn nhắc lại như “con vẹt” hoặc lặp lại từng từ một, những gì thân chủ đã nói. Trong tham vấn chuyên nghiệp, loại phản hồi này không được đánh giá cao, vì phản hồi nhắc lại đôi khi dẫn người tham vấn đến trạng thái nhại lại như một cái máy mà thiếu sự thấu thấu hiểu, thậm chí còn gây phản cảm cho thân chủ.

- *Phản hồi cảm xúc (phản hồi tâm tình)*

Thân chủ trong khi bày tỏ câu chuyện của mình thường bắt đầu bằng các cảm xúc hay cảm giác và chính sự phản hồi cảm xúc của Người tham vấn giúp giải mã vấn đề này. Đôi khi, cảm xúc của Thân chủ không được trình bày rõ ràng trong câu chuyện của mình. Thậm chí Thân chủ cũng không ý thức hết được cảm xúc của mình. Vì vậy, khi phản hồi cảm xúc người tham vấn cần phải phiên dịch lại những cảm xúc này, hoặc phải nói tới những gì nhìn thấy, nghe thấy, đưa ra những kết luận hoặc giả thuyết từ một cảm xúc, một tình huống do thân chủ bộc lộ.

Ví dụ, người tham vấn có thể nói: “Tôi thấy mặt anh thờ ra mỗi lần nhắc đến tên cháu”. Hoặc: “Điều đó đã để lại trong anh một nỗi buồn”. Hoặc: “Anh cảm thấy bối rối khi biết sự thật về câu chuyện này”.

Tuy nhiên, người tham vấn cũng có thể phản hồi lại một cảm giác ngấm ẩn mà người tham vấn cảm nhận thông qua những dấu hiệu như: Sự lựa chọn từ, một tiếng thở dài, một sự ngập ngừng, một thoáng nổi giận trong cái nhìn, một giọng nói yếu đi... Để làm được điều này đòi hỏi người tham vấn phải quan sát những hành vi phi ngôn ngữ của thân chủ.

Ví dụ, thân chủ nói: *Mẹ cháu không hiểu cháu, mẹ la mắng cháu suốt mấy ngày nay và chẳng chịu nghe cháu nói. Mẹ cháu chẳng quan tâm tới cháu.*

Người tham vấn: Có vẻ như cháu đang cảm thấy đau khổ và giận dữ. Dường như người mà cháu rất tin tưởng đã làm cháu thất vọng.

Thường thân chủ sẽ cố tránh khám phá những cảm nghĩ vì họ muốn tránh sự đau đớn đi kèm với cảm xúc mạnh như buồn bã, thất vọng, giận dữ, lo âu. Tuy nhiên, đối mặt với ý nghĩ ấy còn có nghĩa là tiến tới cảm thấy dễ chịu hơn về cảm xúc, để rồi có thể chọn những quyết định khôn ngoan. Tuy nhiên, người tham vấn vẫn tránh nhắc lại chính xác đến mức thô thiển những từ nói về cảm xúc của thân chủ, vì có thể nó gây ra cảm giác “đau đớn”, thiếu chân thật hoặc “nhại lại”.

Khi người tham vấn phản ánh những cảm xúc ngấm ẩn bên dưới câu nói của thân chủ, sẽ cho phép thân chủ ý thức hơn về cảm xúc thực mình đang trải nghiệm và có thể cảm thấy dễ chịu hơn do nhận biết cảm xúc nào thật sự ngự trị trong lòng họ, dù đó là cảm xúc không chờ đợi. Ví dụ:

- Người phụ nữ nói: *Tôi không thể chịu đựng nổi nó nữa, mỗi lần nói chuyện thì cử của nó tôi cứ như phát điên lên, nó cứ khẳng khẳng không thi đại học. Tôi không làm sao để giải thích cho nó hiểu nỗi lòng cha mẹ*
- Người tham vấn: *Có vẻ như chị là người mẹ hết lòng vì con, chị mong cháu vào đại học nhưng cháu không đáp ứng mong muốn này của chị là phải thi đại học. Vì vậy, chị giận cháu và tự trách mình.*

Thông thường một người có cảm giác buồn rầu và rối loạn khi cảm thấy bị bỏ rơi. Còn khi anh ta bỏ rơi ai đó thì dễ có cảm giác tội lỗi. Khi có việc gì đó bất ổn anh ta sẽ cảm thấy lo lắng trong người. Nghĩa là người tham vấn phải đặt tên cho loại xúc cảm, tình cảm đó và phản hồi lại điều đó theo cách làm cho thân chủ cảm thấy dễ chịu, phù hợp với sự diễn tả của thân chủ.

Đôi khi người tham vấn có thể thấy được nỗi buồn sâu sắc hay sự tức giận của thân chủ và phản ánh lại cho thân chủ. Tuy nhiên, nếu thân chủ chưa sẵn sàng để chấp nhận cảm xúc này thì câu phản hồi cảm xúc đưa ra quá sớm là không thành công và đôi khi còn thất bại do thân chủ đề kháng, chống đối.

- **Phản hồi soi sáng**

Trong các hình thức phản hồi thì soi sáng vấn đề của thân chủ bằng cách lôi lên bề mặt ý thức những cảm nhận vô thức của thân chủ và làm sáng tỏ chúng là kỹ năng “cao cấp” hơn cả. Đó là hình thức phản hồi soi sáng.

Ví dụ về phản hồi soi sáng bằng những giải thích kèm theo câu hỏi giả định:

- *Phụ huynh nói với cô giáo của con: Vợ chồng tôi đang có những bất đồng về giáo dục con cái. À, thế cô đã có gia đình chưa nhỉ?*

Ý ngầm ẩn của thân chủ có thể là: *Tôi đang phân vân liệu cô có hiểu điều tôi sắp nói không? Người trẻ tuổi như cô làm sao mà hiểu được sự phức tạp của việc dạy dỗ con cái. Mình có nên mất thời giờ với cô ta không nhỉ?*

Nếu người tham vấn có kinh nghiệm trò chuyện, hay nhạy cảm sẽ điều chỉnh được mối quan tâm ngầm ẩn của thân chủ bằng cách soi sáng những giấu hiệu ngầm ẩn, gián tiếp bên trong. Có nghĩa là người tham vấn sẽ hóa giải tâm trạng ngầm ẩn của thân chủ, chuyển hóa những cảm xúc, sự cảm nhận ngầm ẩn đôi khi là vô thức thành lời nói:

- *Người tham vấn: Tôi chưa lập gia đình và chưa có con. Liệu có phải chị đang phân vì không chắc tôi có thể hiểu được những điều mà chị đang quan tâm?*

Người tham vấn cũng có thể phản hồi bằng cách chia sẻ một phần cảm xúc của mình về mối quan tâm của thân chủ trong giới hạn cho phép.

- *Tôi chưa lập gia đình và chưa có con nên có thể không hiểu được hết những vấn đề mà chị đang phải trải qua. Nhưng nếu chị có lòng tin ở tôi, chúng ta sẽ cùng nhau xem xét từng khía cạnh của vấn đề. Tôi hi vọng chúng ta sẽ tìm ra được cách thức giải quyết những khó khăn mà chị đang phải đối đầu. Vậy, vợ chồng chị có bất đồng chuyện gì trong việc giáo dục con?*

Người tham vấn có thể xử dụng phản hồi như một tiến trình để giúp thân chủ thấu hiểu dần dần vấn đề của họ, đó là dạng phản hồi thấu hiểu:

1. *Giúp thân chủ nhận thức lại cảm xúc mà thân chủ vừa bộc lộ:* Để thân chủ tự do khám phá bản thân, người tham vấn cần giúp thân chủ nhận thức được cảm xúc của họ. Ví dụ, người tham vấn nói:

- *Có vẻ như anh không cảm thấy hài lòng;*
- *Dường như chị đang cảm thấy bất ổn?*

Cách phản hồi này giúp thân chủ nhận thức được cảm xúc mà mình đã bày tỏ ra hoặc những cảm xúc bị đè nén trong vô thức mà thân chủ cố tình né tránh.

2. *Giúp thân chủ làm sáng tỏ nguyên nhân của cảm xúc đó:* Người tham vấn phản hồi tình cảm, chỉ cho anh ta thấy “điều gì đó” là nguồn gốc sinh ra cảm xúc đó. Ví dụ:

- *Dường như chị cảm thấy bất ổn khi chồng mình hay đi làm về muộn;*
- *Có vẻ như anh không cảm thấy hài lòng vì sự quay trở về của chị;*

3. *Lôi kéo thân chủ tập trung vào tình cảm ngầm của họ:* Thông thường các thân chủ bày tỏ tình cảm của mình qua hình thức ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trên bề mặt ngôn từ, nên người tham vấn có thể lôi kéo anh ta tập trung vào tình cảm ngầm ẩn. Ví dụ:

- *Anh nói việc chị quay lại không còn quan trọng nữa. Tuy nhiên anh đã nói rất nhiều về chủ đề này. Hình như anh đang có điều lo lắng liên quan đến chuyện chị trở về.*
- *Hình như việc anh hay về muộn làm chị lo sợ tình cảm của anh chị sẽ bị nhạt đi vì có người thứ ba xen vào.*

4. *Động viên, an ủi thân chủ:* Phản hồi tốt phải tránh được các nhận xét mang tính đánh giá của người tham vấn và cần giúp thân chủ nhìn nhận vấn đề theo chiều hướng tích cực. Ví dụ, thay vì nói với thân chủ rằng:

- Nếu cháu đã mắc HIV thì không sao có thể tránh được cái chết”, người tham vấn nói:
- Nếu cháu làm theo lời chỉ dẫn của bác sĩ thì cháu còn nhiều thời gian để thực hiện những mong ước của mình. Hoặc, thay vì nói:
- Chị đừng quá hy vọng vào việc chúng tôi sẽ giúp cho cháu cai được nghiện game”, người tham vấn có thể phản hồi:
- Chúng ta sẽ cố gắng hết sức trong khả năng của mình, tuy nhiên không phải bao giờ chúng ta cũng đạt được điều mình mong muốn”.

Tóm lại, khi sử dụng kỹ năng phản hồi, người tham vấn có thể dựa vào tình huống tham vấn để sử dụng phản hồi nội dung, phản hồi cảm xúc, phản hồi soi sáng hay phản hồi thấu cảm. Tuy nhiên, các câu phản hồi phải diễn tả lại đúng với những gì đang diễn ra nơi thân chủ, không kèm theo những thái độ đánh giá. Phản hồi tốt sẽ giúp thân chủ cảm thấy được lắng nghe, được tôn trọng, chấp nhận, được chia sẻ... và xây dựng được mối quan hệ tham vấn cởi mở, tâm tình. Kỹ năng phản hồi, đặc biệt là phản hồi cảm xúc rất dễ đạt được sự thông cảm, khuyến khích thân chủ chia sẻ.

3. Thực hành kĩ năng phản hồi

Trong kĩ năng phản hồi, Người tham vấn cần biết cách mô tả những từ khóa nói lên tâm trạng của thân chủ mà người học cảm nhận được, sau đó phát biểu gián tiếp cảm nhận của thân chủ về thông điệp nói đến và phản hồi trực tiếp cảm xúc liên quan đến sự kiện đó, cuối cùng quan sát phản ứng của thân chủ để có sự phản hồi lại từ phía thân chủ. Dưới đây là chỉ dẫn luyện kỹ năng phản hồi theo quan điểm thân chủ trọng tâm. Ví dụ: Một phụ nữ 42 tuổi cho người tham vấn biết:

- Tôi luôn luôn phải sống trong tâm trạng cô đơn, không ai trong gia đình quan tâm đến tôi. Thậm chí, chồng tôi không chú ý đến tôi, mấy đứa nhỏ con tôi lúc nào cũng chỉ yêu cầu tôi cái này, cái nọ. Và tôi luôn cảm thấy kinh sợ khi mỗi sáng thức dậy.⁶

Các mệnh đề thường đi với Kỹ năng phản hồi

- Dường như
- Tôi có cảm nhận rằng
- Như vậy, bạn muốn rằng
- Hình như bạn ...
- Liệu tôi có nhầm khi hiểu ý bạn vừa nói là
- Tôi cảm thấy những bức xúc của bạn có liên quan tới
- Có vẻ như bạn đang cảm thấy
- Vấn đề chính bạn muốn nói là...
- Tôi đã cố gắng hiểu điều bạn nói, ý bạn là...

⁶ Ví dụ 1 và 2 lấy từ ví dụ của Corey, trong Theory and Practice of Counseling & Psychotherapy, Books/Cole Publishing Company, 1991.

Các câu hỏi đặt ra cho người tham vấn:

1. Tâm trạng của thân chủ lúc này: *Bị lơ đãng; không được thông cảm; không được phát huy thế mạnh; không được thương yêu; cảm giác sống vô nghĩa.*
2. Người tham vấn cảm nhận được từ những thông tin thân chủ đưa ra: *Tôi cảm thấy thân chủ chìm ngập trong sự cô đơn và tuyệt vọng, cảm giác luôn đón nhận “điều gì sẽ xảy ra tiếp theo nếu sự việc này vẫn tiếp diễn?”*
3. Người tham vấn phản hồi trực tiếp những điều mình cảm nhận được từ những thông tin thân chủ đưa ra: *Dường như chị đang tràn ngập trong sự cô đơn và tuyệt vọng với cảm giác trống rỗng về sự tiếp diễn vô vị của cuộc sống.*
4. Người tham vấn quan sát phản ứng của thân chủ để có sự phản hồi từ phía thân chủ.

V. KỸ NĂNG THẤU HIỂU

1. Khái niệm thấu hiểu

Thấu hiểu (Empathy) là cảm nhận điều mà thân chủ đang cảm nhận. Đó là khả năng hiểu bằng cảm xúc thế giới bên trong của thân chủ (C. Rogers). Thấu hiểu nghĩa là hiểu người khác bằng tình cảm cũng như bằng tư duy.

Có thể nói, thấu hiểu là khả năng nhận biết, cảm nhận, hiểu cảm xúc của người khác thông qua cử chỉ, lời nói, hành vi của người đó và là khả năng giao tiếp đúng mực để hiểu người đó. Thấu hiểu không chỉ là một kỹ năng mà là một tổ hợp các kỹ năng. Để đưa ra một lời thấu hiểu, người tham vấn phải sử dụng tốt các kỹ năng lắng nghe, xử lý im lặng và kỹ năng phản hồi.

Nhưng dấu hiệu cho thấy người tham vấn có sự thấu hiểu, đó là:

- Đánh giá đúng vấn đề của thân chủ.
- Lắng nghe tốt, không chỉ bề mặt của ngôn từ mà những biểu cảm dưới ngôn từ
- Có khả năng cảm nhận và hiểu những cảm xúc, những điều mà thân chủ đã trải qua.
- Quan tâm đầu tiên đến nhu cầu của thân chủ.
- Nhạy cảm và tôn trọng những giá trị, những trải nghiệm của thân chủ cho dù điều đó có phù hợp với người tham vấn hay không.
- Có sự trao đổi với thân chủ những điều mà người tham vấn đã hiểu.

Kỹ năng thấu hiểu cho phép người tham vấn lắng nghe sâu sắc hơn ý nghĩ và cảm giác của thân chủ. Qua đó, người tham vấn có thể trả lời thân chủ về những điều họ nói theo những cách khác nhau.

2. Các mức độ biểu hiện thấu hiểu

Những kinh nghiệm rút ra trong quá trình đào tạo, hướng dẫn người học luyện kỹ năng thấu hiểu và bằng cách thu thập các kết quả bày tỏ sự thấu hiểu của người học từ nhiều khóa đào tạo, chúng tôi nhận thấy mức độ thấp nhất của kỹ năng thấu hiểu mà người học có thể bày tỏ cho người có nhu cầu chia sẻ là nói thẳng, nói “thô bạo” vào lỗi của người xin trợ giúp. Hoặc đa số người trợ giúp sẵn sàng cho họ lời khuyên (cách nói này cũng chưa có sự thấu hiểu, thường tập trung vào sự việc chứ không phải con người) và

mức cao nhất có thể đạt tới là làm cho người xin trợ giúp cảm thấy thoải mái, cảm thấy mình được chia sẻ, nâng cao giá trị của bản thân (thấu hiểu ở mức độ cao).

Ví dụ, người mẹ chia sẻ cảm xúc với người tham vấn:

- *Chị à, con gái tôi yêu một cậu bạn cùng lớp. Những lần đưa bạn về nhà chơi, tôi cảm thấy cậu ta không hề chân thành với con gái tôi. Tôi nói cháu lại không nghe vì cháu rất yêu cậu ta. Tôi buồn và lo lắng cho con tôi quá”.*

Ở mức 1: Lời nói người tham vấn không những không bày tỏ được sự thấu hiểu mà còn gây ra sự khó chịu, sự bất ổn ở thân chủ, như khi nói rằng:

- *Nếu cháu không nghe thì cũng phải chịu thôi vì bây giờ chúng nó yêu đương tự do, đâu có “cha mẹ đặt đâu, con ngồi đấy” như ngày xưa đâu chị. Chị nói nhiều cháu không nghe mà tình cảm mẹ con lại sút mẻ. Chị hãy thông cảm cho cháu.*

Ở mức 2. Người tham vấn nói về vấn đề của thân chủ mà không tập trung nói về cảm xúc của thân chủ, người tham vấn không truyền đạt một cách có ý nghĩa về cảm xúc của thân chủ, mà chỉ truyền đạt quan điểm, hay cảm xúc của người tham vấn và vẫn nặng nề cho lời khuyên, sự chỉ dẫn. Như vẫn ví dụ trên:

- *Chị cứ yên tâm, cha mẹ nào chẳng yêu thương con, rồi từ từ cháu cũng hiểu ra thôi. Chị hãy lấy dẫn chứng từ về hậu quả của việc con cái yêu và lấy người cha mẹ không đồng ý cho cháu thấy.*

Ở mức 3. Lời nói có thấu hiểu giúp thân chủ vui đi nỗi lòng do cảm thấy có người hiểu mình. Người tham vấn và thân chủ đã bày tỏ cảm xúc và ý nghĩ cho nhau. Sự bày tỏ kỹ năng thấu hiểu đòi hỏi người tham vấn phải đặt mình vào hoàn cảnh của thân chủ để cảm nhận về điều họ đang cảm thấy, như thể là vấn đề của mình. Người tham vấn có thể nói:

- *Con gái chị yêu một cậu bạn cùng lớp mà những lần đưa bạn về nhà chơi, chị cảm thấy cậu ta không hề chân thành với con gái chị. Chị nói cháu lại không nghe vì cháu rất yêu cậu ta. Điều này khiến chị buồn và lo lắng. Một số người rơi vào hoàn cảnh của chị họ cũng có những cảm xúc như vậy.*

Ở mức 4. Sự bày tỏ của người tham vấn đạt được mức độ sâu sắc về những điều thân chủ nói tới khi chỉ ra những giá trị tích cực của thân chủ và làm cho thân chủ thấy mình có giá trị.

- *Chị đang buồn và lo lắng vì con gái chị yêu một cậu bạn cùng lớp, mà theo như chị cậu ta không hề chân thành với cháu. Chỉ những người mẹ thật sự yêu con và quan tâm đến hạnh phúc của con mới có cảm xúc như vậy.*

Với cách bày tỏ của người tham vấn như vậy, sự nhận thức về vấn đề của thân chủ không chỉ được “ý thức hóa”, mà thân chủ còn thấu hiểu sâu sắc hơn những cảm xúc của mình. Như vậy, thân chủ sẽ có xu hướng hành động tích cực do được khẳng định giá trị thay vì duy trì những cảm xúc tiêu cực.

3. Thực hành kỹ năng thấu hiểu

Với cách nhìn về 4 mức độ của sự bày tỏ thấu hiểu như trên, chúng tôi cho rằng việc luyện kỹ năng thấu hiểu sẽ tương đối đơn giản “thao tác hóa” được kỹ năng thấu hiểu theo một công thức nhất định. Ví dụ, sau khi nghe thân chủ nói hoặc phàn nàn về

một vấn đề nào đó có kèm theo cảm xúc tiêu cực, như buồn, tức giận, thất vọng, lo sợ... chúng tôi yêu cầu người học thực hiện các bước sau:

- Đặt mình vào hoàn cảnh của thân chủ để cảm nhận về điều họ đang cảm thấy, cảm nhận nó “như thể của mình” - Đây là yêu cầu về sự tôn trọng, chấp nhận con người thân chủ.
- Nhắc lại cảm xúc mà thân chủ đang nói và nguyên nhân dẫn đến cảm xúc đó (thể hiện kỹ năng lắng nghe của Người tham vấn).
- Cho Thân chủ thấy điều họ đang cảm thấy là đúng trong hoàn cảnh của họ (đạt ở mức độ 3 – bắt đầu có kỹ năng), thể hiện sự chấp nhận của Người tham vấn với Thân chủ.
- Thân chủ thấy họ có giá trị trong hoàn cảnh của họ (đạt ở mức độ 4).

Những lưu ý tránh sử dụng khi nói lời thấu hiểu:

- Không đưa ra lời khuyên (hãy, nên), hoặc bảo họ làm gì, làm thế nào.
- Không đưa kinh nghiệm cá nhân của mình vào câu nói.
- Không đứng về một phía nào đó (thân chủ hay các nhân vật trong câu chuyện của thân chủ) để bênh hoặc chê họ.
- Không giảng giải đạo đức, hay bình luận vấn đề, con người thân chủ.
- Không đặt câu hỏi.

Có thể đưa ra ví dụ:

Thân chủ nói: “Cháu rất lo lắng vì sắp đến kì thi rồi mà cháu không làm sao nhớ được những phần đã học”.

- Trình độ tham vấn bậc 1: Chắc là cháu đang bị phân tán bởi nhiều việc nên không tập trung học được, chứ thi cử là điều tự nhiên, ai cũng phải trải qua, có gì mà lo. (không được thấu hiểu mà còn gây bức mình cho thân chủ).
- Trình độ tham vấn bậc 2: Cháu cứ yên tâm, rồi mọi chuyện sẽ ổn thôi, đừng lo lắng quá mà ảnh hưởng đến sức khỏe. Cháu cứ bình tĩnh, mỗi ngày học một ít rồi dần dần sẽ nhớ thôi mà. (an ủi, cho lời khuyên, chưa hiểu thân chủ muốn đưa ra thông điệp gì).
- Trình độ tham vấn bậc 3: Dường như cháu đang lo lắng vì sắp thi mà cháu không sao nhớ được những phần đã học. Một số người rơi vào hoàn cảnh của cháu họ cũng có cảm xúc như vậy (đã thấu hiểu vấn đề của thân chủ).
- Trình độ tham vấn bậc 4: Nghe cháu nói, cô hiểu cháu là một người rất có trách nhiệm và biết quan tâm đến tương lai của mình nên cháu lo lắng vì nghĩ rằng mình không nhớ được những phần đã học. Với những trăn trở nghiêm túc như vậy cô tin là cháu sẽ vượt qua được kì thi này. (thấu hiểu bậc cao, thân chủ có cảm giác được nâng đỡ, giải thoát vì có người hiểu nỗi lòng mình).

Việc người tham vấn đưa ra một câu thấu hiểu khi nhận thấy thân chủ có cảm xúc “thiếu tích cực” về một vấn đề nào đó chỉ đơn thuần là bày tỏ sự lắng nghe, nhận biết và mong muốn đồng hành với những trải nghiệm của thân chủ. Vì vậy khi bày tỏ sự thấu hiểu, người tham vấn cần sử dụng từ dung dị, gần gũi với văn phong của thân chủ và phải bày tỏ một cách tự nhiên.

Bằng các câu thấu hiểu, người tham vấn đã khiến thân chủ cảm nhận rằng mình được tôn trọng với những trải nghiệm đang có. Từ đó, thân chủ tin tưởng người tham vấn và cảm thấy muốn tiếp tục bộc lộ mình. Việc cảm nhận được người khác lắng nghe và hiểu mình cho phép thân chủ cảm thấy đỡ lo lắng, đỡ cô độc hơn và đỡ nổi cáu hơn khi rơi vào tâm trạng xấu. Thân chủ cũng dễ dàng tiếp tục cởi mở cảm xúc, ý tưởng hay là những phản ứng của họ.

Cần lưu ý rằng, khi những câu thấu hiểu thể hiện một cách công thức, máy móc, khô cứng, không tự nhiên... thỉnh thoảng cũng bị phát hiện. Tuy nhiên, cùng với việc thực hành nhiều lần, người tham vấn sẽ kết hợp phù hợp giữa những điều mình đang cảm thấy với những biểu cảm phi ngôn ngữ, dần dần những lời thấu hiểu sẽ bớt khô cứng và tự nhiên hơn, và làm cho thân chủ dễ chấp nhận hơn.

VI. KỸ NĂNG CUNG CẤP THÔNG TIN

1. Khái niệm cung cấp thông tin

Cung cấp thông tin là sự chia sẻ về những sự thực, ý tưởng, giá trị và niềm tin của người tham vấn liên quan đến vấn đề Thân chủ quan tâm. Hoặc có thể hiểu, cung cấp thông tin là một đáp ứng cho thân chủ thông tin “khách quan” có giá trị mà thân chủ chưa biết, thông tin này sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho sự hiểu biết và sự lớn lên của thân chủ.

Có hai điều cần tính đến trong việc cung cấp thông tin mà Schwartz gợi ý: Đó là thông tin liên quan đến cam kết làm việc trong quá trình trợ giúp và những thông tin mà thân chủ cần có để hoá giải những công việc hiện thời của họ. Vì vậy người tham vấn cần định hướng về những dữ liệu thích hợp để có thể chia sẻ với thân chủ dựa trên việc Người tham vấn hiểu rõ về mục đích của tham vấn và cũng làm cho thân chủ nắm rõ mục đích này.

Cung cấp thông tin khác với việc “dạy” cho thân chủ một số điều gì đó, theo kiểu cố gắng áp đặt ý tưởng lên thân chủ. Điều này khiến thân chủ lệ thuộc và thụ động do cảm thấy bị áp lực dồn từ bên ngoài. Nếu thông tin cung cấp liên quan đến một mục đích tham vấn đã được chấp thuận thì người tham vấn cần thoải mái chia sẻ những dữ liệu một cách trực tiếp. Và những thông tin chia sẻ chỉ liên quan tới vấn đề đang có, mà không cần thiết nói về vấn đề trong tương lai.

Dưới đây là một ví dụ nói về việc cung cấp thông tin cho một cặp cha mẹ vừa được nhận một bé gái 6 tháng tuổi làm con nuôi tại một Trung tâm Bảo trợ xã hội. Cặp cha mẹ này lo lắng về việc sẽ trò chuyện như thế nào với cô bé nếu sau này cô bé hỏi về bố mẹ thật của mình. Họ sợ rằng nếu không chủ động nói thì có thể đến lúc nào đó trẻ phát hiện do nghe hàng xóm nói và như vậy sẽ rất dở cho họ. Vì vậy cặp cha mẹ nuôi đã gặp cán bộ tham vấn “xin ý kiến”.

- Thân chủ: *Theo chị, chúng tôi nên nói như thế nào nếu sau này đứa trẻ hỏi chúng tôi về cha mẹ thật của nó, hoặc nó hỏi chúng tôi có phải là cha mẹ nuôi không thì chúng tôi nên trả lời thế nào?*

- Người tham vấn: *Mỗi gia đình khi nhận con nuôi đều có những trăn trở trước những câu hỏi của trẻ về nguồn gốc gia đình. Thực tế nuôi dạy trẻ cho thấy các gia đình thường đã có những cách trả lời trẻ khác nhau và kết quả đã đem lại đôi khi không lường hết được. Tôi biết một số cha mẹ chọn cách nói thật, cho cháu biết thực tế về câu chuyện của cháu. Họ cho rằng ở một độ tuổi nào đó con cái có quyền được biết*

về xuất xứ của mình. Việc trả lời thẳng thắn này không hề làm mất đi tình cảm yêu quý bố mẹ nuôi của trẻ, thậm chí lại làm cho trẻ càng thêm yêu quý và thông cảm với cha mẹ nuôi hơn. Tuy nhiên với một trường hợp, việc cha mẹ nói cháu là con nuôi đã làm giảm tình cảm của cháu với cha mẹ nuôi, điều này làm cho cháu mặc cảm với bố mẹ nuôi và tức giận bố mẹ đẻ ra mình. Thực tế chỉ có anh chị mới biết là nên nói thật hay không nói với trẻ, sau khi cân nhắc về độ tuổi của cháu, tình cảm của anh chị với cháu và tình cảm của cháu với anh chị. Chúng ta sẽ có thời gian để nói về việc này và cùng nhau cân nhắc về cách trả lời đứa trẻ con anh chị sao cho thỏa đáng nhất.

Bây giờ chúng ta sẽ nói về việc anh chị cảm nhận về cháu. Anh, chị coi đứa trẻ này giống như là con nuôi của mình hay cảm thấy cháu thực sự là con đẻ của mình?...

Có thể nói, sự cung cấp thông tin của người tham vấn bằng cách mở rộng vấn đề để thân chủ xem xét sẽ tốt hơn nhiều so với việc cung cấp thông tin một cách trực tiếp và đưa ra lời khuyên mang tính kinh nghiệm cá nhân. Khi cung cấp thông tin, người tham vấn tôn trọng ý kiến của thân chủ, đặc biệt khi có ý kiến bất đồng quan điểm.

Đạo đức nghề nghiệp chỉ rõ rằng “thân chủ chịu trách nhiệm về quyết định của họ”, hay “tôn trọng ý kiến của thân chủ”. Vì vậy không có lý do gì người tham vấn áp đặt thông tin cho thân chủ, ngay cả khi biết chắc là nó đúng. Tuy nhiên, sẽ là thất bại khi cán bộ tham vấn cố gắng thuyết phục thân chủ về tính giá trị của thông tin mang tính chủ quan của mình. Niềm tin của người tham vấn không phải lúc nào cũng giống với thân chủ nên việc cung cấp thông tin cho thân chủ bằng cách nói: “Chị nên...”, “Anh phải...”, “Chắc chắn là...” thường không phải là sự biểu thị của kỹ năng cung cấp thông tin, mà nó là cho lời khuyên.

Với những cán bộ tham vấn mới vào nghề, họ thường cảm thấy cần thiết thể hiện sự thành tâm của mình với thân chủ nên cố gắng thuyết phục thân chủ về ý nghĩa của thông tin mà họ cung cấp cho thân chủ. Bằng việc sử dụng kỹ năng cung cấp thông tin, người tham vấn sẽ giúp thân chủ chịu trách nhiệm với những quyết định của họ.

Lưu ý!

Nhược điểm của việc cung cấp thông tin và cho thân chủ lời khuyên là làm chuyển trọng tâm của buổi tham vấn từ thân chủ sang nhân viên xã hội (nhà thám vấn) và nó có khả năng chứa đựng những tiêu cực tiềm tàng đối với mối quan hệ tham vấn. Đặc biệt khi nhân viên xã hội hướng vào việc cho lời khuyên thì mối quan hệ tham vấn tập trung hơn vào nhân viên xã hội. Điều này sẽ làm cho cách thức phản ứng của nhân viên xã hội trở nên nặng nề khi thân chủ không hưởng ứng lời khuyên đó. Vì vậy, dù bất kỳ thông tin nào đưa ra, nhân viên xã hội cũng nên nhận biết cẩn thận nhu cầu của thân chủ và cân nhắc tính hiệu quả đối với thân chủ. (Neukrug, 1999)

Cần lưu ý rằng, việc cung cấp thông tin kèm theo những niềm tin và kinh nghiệm chủ quan thường biến người tham vấn trở thành những người đóng vai trò cha mẹ, thầy cô, người lớn bảo ban, dạy dỗ “con trẻ”.

2. Yêu cầu của kỹ năng cung cấp thông tin

Để giúp cho thân chủ có được sự lựa chọn trong các thông tin, Người tham vấn đưa ra các kỹ năng, cần xem xét một số biểu hiện của kỹ năng này:

- Làm rõ những thông tin mang tính khách quan - sự kiện với những thông tin mang tính nhận thức, phỏng đoán chủ quan của người tham vấn.

Ví dụ, người tham vấn cần ý thức rõ câu nói của mình: *"Tôi nghĩ là..."*, *"Tôi tin là..."*, *"Tôi cho rằng..."* v.v... khác với câu nói: *"Thực tế cho thấy..."*, *"Tôi nhìn thấy"*, *"Ông X cho rằng..."*

Sự phân biệt thông tin giữa thực tế và giả định giúp thân chủ có được niềm tin vào người tham vấn và giúp thân chủ phân tích dữ liệu để đưa ra quyết định của mình cho phù hợp, chính xác.

- Cho thân chủ thấy rằng họ có quyền trong việc nên hay không nên làm theo chỉ dẫn. Ví dụ: *"Quyền lựa chọn là ở chị. Tôi hi vọng chị sẽ cân nhắc những thông tin tôi đưa ra từ những kinh nghiệm của người khác trước khi đi đến quyết định của mình"*.
- Giúp thân chủ phân biệt bản thân với người khác: Như phân biệt *"cái của mình"* khác với *"cái của người khác"*, hay *"người ta là người ta"*, *"người ta không phải là mình"...*; khuyến khích họ chia sẻ và tự chịu trách nhiệm về hành động của mình.
- Thách thức thân chủ trước các thông tin đưa ra để thân chủ đương đầu tốt với vấn đề của họ. Việc giúp thân chủ đối diện với các thông tin sẽ tránh cho họ rơi vào trạng thái im lặng thụ động. Ví dụ, người tham vấn có thể hỏi: *"Anh cảm thấy thế nào về những thông tin tôi vừa đưa ra?"*, *"Có vẻ chị không tán thành những điều tôi vừa nói. Vậy chị nhìn nhận nó như thế nào?"*, *"Có điều gì chị thấy chưa ổn trong các điều tôi vừa nói?"*.

Hoạt động tham vấn thường nghiêng về giải quyết vấn đề thực tiễn, vì vậy người tham vấn cần cung cấp thông tin hướng đến cách giải quyết vấn đề theo quan điểm "thân chủ trọng tâm" hơn là đưa ra các thông tin mang tính lý luận hay cho lời khuyên

3. Thực hành kĩ năng cung cấp thông tin

Nhìn chung người tham vấn chuyên nghiệp thường cảm thấy e ngại khi chia sẻ những lo ngại và giá trị của mình do sợ ảnh hưởng đến thân chủ, sợ thân chủ cảm thấy khó khăn khi đưa ra quyết định của mình.

Ví dụ sau đây cho thấy người tham vấn đã sử dụng kĩ năng trong việc cung cấp thông tin và tránh cho lời khuyên như thế nào. Câu chuyện về một đứa trẻ hỏi nhà tham vấn:

- Theo cô sau khi cháu ra khỏi trường giáo dưỡng thì nên về quê sống với cha mẹ làm ruộng hay ra thành phố kiếm việc (thân chủ đã 18 tuổi) để tránh sự kỳ thị của người làng?
- Người tham vấn: Cháu đặt cho cô câu hỏi thực sự khiến cô rơi vào tình cảnh khó khăn. Cô không phải là cháu vì vậy cô không biết thực sự cháu về quê sống với cha mẹ sẽ là tốt hơn hay lên thành phố sống là tốt hơn. Cô biết một số bạn, sau khi ra khỏi trường giáo dưỡng họ đã về quê sống với cha mẹ và họ đã có một tương lai khá tốt. Trong khi đó có một số bạn lại không về quê vì cha mẹ bạn ấy không chấp nhận bạn ấy trở về và thậm chí cả người làng đã không chào đón bạn ấy, mà ở quê cũng không có việc làm...

Để có thể giúp cháu lựa chọn một giải pháp tối ưu chúng ta cần làm rõ một số thông tin liên quan tới mong muốn của cháu, khả năng của cháu; những điều kiện và mong muốn của gia đình cháu, cũng như những nguy cơ có thể gặp phải khi cháu lựa chọn cuộc sống ở thành phố hay ở quê nhà. Bây giờ chúng ta sẽ làm rõ từng vấn đề

Như vậy, trước những câu hỏi của thân chủ liên quan tới quan điểm, nhận thức, hành vi cá nhân, người tham vấn không cần thiết “đá” trả lại câu hỏi cho thân chủ theo kiểu “*Thế cháu sẽ làm gì trong hoàn cảnh này?*”, mà cần sử dụng kỹ năng cung cấp thông tin kết hợp với khai thác thông tin (như ví dụ nêu) trên để giúp thân chủ khám phá một cách chi tiết những phương án của mình với những hành vi và cảm xúc còn mập mờ.

PHẦN

HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH

QUÁ TRÌNH THAM VẤN

4

Mô hình tham vấn sáu giai đoạn dưới đây là sự kết hợp có chọn lọc dựa trên phân tích tài liệu hơn là dựa vào công việc thực tiễn tham vấn ở Việt Nam. Vì trên thực tế, các nhân viên xã hội, nhà tham vấn ít quan tâm đến các giai đoạn khi tham vấn cho thân chủ của mình. Các giai đoạn của quá trình tham vấn đó là: 1/ Xây dựng quan hệ giữa viên xã hội và thân chủ; 2/ Thu thập thông tin và xác định vấn đề; 3/ Lựa chọn giải pháp và xây dựng kế hoạch thực hiện; 4/ Thực hiện giải quyết vấn đề; 5/ Đánh giá kết thúc; và 6/ Theo dõi sau khi kết thúc.

Mô hình dưới đây được viết dưới dạng hướng dẫn thực hành để sử dụng cho cán bộ xã hội cấp xã/phường. Ở các giai đoạn của mô hình đều có những chỉ dẫn nội dung cụ thể cho thực hành, có vận dụng những kỹ năng cơ bản và có những ví dụ cụ thể dễ hiểu, dễ nhớ và dễ áp dụng cho cán bộ xã/phường.

1. XÂY DỰNG QUAN HỆ GIỮA NHÂN VIÊN XÃ HỘI VÀ THÂN CHỦ

Đây là giai đoạn xây dựng mối liên hệ mật thiết và lòng tin tưởng.

Nhân viên xã hội cần tạo bầu khí thân thiện vừa phải, có thể dành vài phút mở đầu bằng chuyện thời sự, các biến cố thời tiết hoặc lễ hội, thể thao... (khoảng 5-7 phút). Nếu là trẻ em, nhân viên xã hội có thể hỏi về những sở thích, bạn bè hay trường học. Thiết lập bầu không khí tin tưởng bằng cách tạo thoải mái cho thân chủ và giới thiệu bản thân mình. Những câu đại loại như:

- Chào cháu, hôm nay cô có việc qua nhà cháu, cô nói chuyện riêng với cháu một lát nhé....

- Cảm ơn cháu đã đến đây nói chuyện với cô...
- Cô có thể giúp gì cho cháu (cháu có điều gì cần cô giúp)?...
- Tên cô là....., cô làm ở....., công việc của cô là....
- Cháu đang làm bài à? Cô ở bên hỗ trợ nữ có việc qua đây...
- Hôm qua cháu có xem bóng đá giữa đội.....

Gợi ý giới thiệu về công việc của người tham vấn

Trước khi chúng ta bắt đầu vào vấn đề của cháu, cô xin nói qua về công việc của cô. Cô chỉ có thể giúp được cháu khi biết rõ về câu chuyện của cháu. Vì vậy cháu sẽ nói về vấn đề của mình, và cô là người lắng nghe. Trong khi cháu nói có chỗ nào chưa rõ cô sẽ hỏi lại. Sau khi cô và cháu hiểu được vấn đề của cháu, chúng ta cùng nhau thảo luận phương án giải quyết. Cô sẽ giúp cháu làm sáng tỏ vấn đề và ta sẽ cùng cân nhắc các cách giải quyết sao cho có hiệu quả nhất, còn cháu sẽ thực hiện chúng. Có những vấn đề cần nhiều thời gian, có những vấn đề chỉ cần một vài buổi. Kết quả tham vấn phụ thuộc rất nhiều từ chính sự cố gắng của cháu...

Trong quá trình làm việc, có thể cô cần thêm một số thông tin từ những người khác để giúp cho việc xem xét vấn đề của cháu tốt hơn. Khi gặp gỡ ai trong số người quen của cháu và về vấn đề gì tôi sẽ nói để cháu biết.

Trong giai đoạn làm quen (thường là buổi đầu tiên), nhân viên xã hội cần nói về một số nguyên tắc tham vấn, trong đó nguyên tắc về tính bảo mật và ngoại lệ của việc giữ bí mật; nguyên tắc tôn trọng thân chủ và các quyết định của thân chủ cần được thông báo rõ cho thân chủ biết.

Nếu thân chủ đã từng tham vấn trước đây thì giai đoạn tiếp xúc đầu tiên có thể bị ảnh hưởng bởi những kỉ niệm quá khứ. Vì vậy nhân viên xã hội cần làm sáng tỏ những cảm xúc trước đây của thân chủ và giúp thân chủ “đoạn tuyệt” với nó. Ví dụ đoạn đối thoại dưới đây sẽ làm sáng tỏ điều này:

- Thân chủ: Cháu rất vui khi cô. Trước đây cháu cũng đã được tư vấn về chọn nghề, nhưng chú ấy tư vấn chán quá!
- Nhân viên xã hội: Dường như cháu đã có một kỉ niệm không vui với người tư vấn trước đây. Nếu cháu có thể cho cô biết điều gì đã xảy ra trước đây thì nó sẽ giúp cô hiểu những gì cháu hi vọng cô có thể làm được cho cháu.

Ngược lại với ví dụ trên, thân chủ cũng có thể nói:

- Thân chủ: Cái người tham vấn mà cháu gặp lần trước, chú ấy thật tuyệt vời.
- Nhân viên xã hội: Dường như cháu thực sự hài lòng về người tư vấn trước đây. Cháu có thể chia sẻ một vài điều khiến cháu hài lòng. Những điều làm cháu hài lòng về cuộc tham vấn trước đây có thể sẽ giúp cô biết được điều mà cháu hy vọng ở tôi trong lần tham vấn này.

Thảo luận về mối quan hệ quá khứ của thân chủ sẽ giúp thân chủ đoạn tuyệt với quá khứ để tập trung vào mối quan hệ “tại đây”, “bây giờ”. Đó là điểm khởi đầu cho việc tạo lập mối quan hệ mới với thông điệp ngầm ẩn rằng “cháu đang làm việc cùng cô”.

Nhân viên xã hội cần nói với thân chủ trong buổi gặp mặt đầu tiên về thời gian gặp gỡ, độ dài của buổi gặp, vấn đề pháp lý. Số lần gặp phụ thuộc vào đánh giá ban đầu của nhân viên xã hội về nan đề của thân chủ và cũng phụ thuộc vào cách nhìn nhận vấn đề của nhân viên xã hội và phương pháp họ tiếp cận vấn đề của thân chủ.

Ví dụ: Khi thân chủ có những rối loạn tâm lý cần thời gian kéo dài nhiều tháng. Còn những vấn đề xảy ra trong sinh hoạt hàng ngày chỉ cần một hai lần. Trong giai đoạn xây dựng quan hệ giữa Nhân viên xã hội có thể sử dụng kỹ năng lắng nghe, kỹ năng hỏi và kỹ năng thấu cảm. Nhân viên xã hội có thể giới thiệu thân chủ đến các dịch vụ pháp luật, các trại cai nghiện, giới thiệu đến các nhà mở, nhà tình thương, gia đình thay thế...

Xác định thời gian kéo dài theo vấn đề của thân chủ⁷

- *Tập liệu tập trung vào thay đổi nhận thức, hành vi, có nguyên nhân gây ra những rối loạn tâm lý, thời gian thường kéo dài từ 6 tháng đến 2 năm, tuần một lần, thời gian đầu có thể tuần 2, 3 lần.*
- *Tham vấn lạm dụng tình dục: Từ 6 tháng tới một năm, khoảng 2, 3 lần/tuần. Tham vấn lạm dụng không nên làm quá một năm. Nếu một đứa trẻ bị lạm dụng tình dục từ chính trong gia đình thì rất khó sống ổn định trong gia đình và cuộc sống gia đình thường bị đảo lộn. Việc tham vấn cho trẻ là rất khó khăn và không hiệu quả.*
- *Tham vấn về bất hòa trong ứng xử, từ 6 đến 12 tuần, tuần một lần.*
- *Tham vấn về nỗi đau mất mát người thân trong gia đình từ 6 đến 12 tuần, tuần đầu 1, 2 lần, các tuần sau sẽ quyết định rõ số lần.*
- *Tham vấn về tâm trạng thất vọng, chán nản: 2 đến 4 lần gặp, có thể chỉ diễn ra một lần.*
- *Tham vấn gia đình: từ 6 đến 12 tháng, tháng 1 lần tùy thuộc vào ý chí gia đình, đôi khi chỉ cần 3 lần.*

2. Thu thập thông tin và xác định vấn đề

2.1. Thu thập thông tin

Để thu thập thông tin nhân viên xã hội có thể hỏi trực tiếp với thân chủ để tìm hiểu về một hay một số vấn đề. Những vấn đề khác cũng có thể xuất hiện khi nhân viên xã hội khám phá tình trạng của thân chủ.

Nhân viên xã hội cần chuẩn bị kỹ lưỡng các nội dung thông tin cần thu thập và xây dựng các câu hỏi để làm sáng tỏ nội dung đó. Thông thường nhân viên xã hội cần tìm hiểu về vấn đề của thân chủ; những kinh nghiệm của thân chủ trong việc giải quyết vấn đề; và những yếu tố hỗ trợ và cản trở thân chủ giải quyết các vấn đề.

⁷ Tài liệu khóa tập huấn về tham vấn trẻ em do Unicef và UBDSGD Việt Nam (cũ) tổ chức tại Đồng Nai, 2002.

Ví dụ, Đứa trẻ từ trường giáo dưỡng trở về. Để tìm hiểu xung quanh việc trẻ bị đưa vào trường giáo dưỡng, những suy nghĩ, cảm xúc của trẻ về việc này, và cách thức giải quyết tình trạng hiện nay của trẻ, nhân viên xã hội có thể hỏi:

- **Tìm hiểu về sự kiện khiến trẻ bị đưa vào trường giáo dưỡng:**

- Điều gì/ lý do gì khiến cháu bị đưa vào trường giáo dưỡng?
- Chuyện xảy ra như thế nào? Chuyện này xảy ra từ bao giờ?
- Cháu đã ở trong trường giáo dưỡng bao nhiêu thời gian?
- Cháu có thể nói qua về cuộc sống ở trong trường giáo dưỡng?

.....

- **Tìm hiểu suy nghĩ, cảm xúc của trẻ:**

- Bây giờ nghĩ về thời gian sống ở trường giáo dưỡng, cháu cảm thấy như thế nào?
- Cháu rút ra được điều gì từ việc ??? uống rượu rồi để xảy đánh nhau và phải vào trường giáo dưỡng?
- Cháu cảm thấy thế nào về việc bố cháu chưa bao giờ đến thăm cháu trong suốt 1,5 năm cháu ở trường giáo dưỡng?
- Cháu đã làm gì ở trường giáo dưỡng để được trở về sớm?
- Ý cháu là gì khi nói là cuộc đời cháu coi như đã bỏ đi?
- Cháu cảm thấy thế nào về việc bố mẹ cháu đã li hôn trong thời gian cháu ở trường giáo dưỡng?
- Cảm xúc nào thường xuất hiện mỗi lần cháu nghĩ về bố/mẹ mình?

.....

- **Tìm hiểu về cách thức giải quyết tình trạng hiện nay của trẻ, nguồn thông tin hỗ trợ/ cản trở trẻ:**

- Cháu định làm gì khi trở về cộng đồng?
- Cháu không muốn đi học nữa vậy cháu định làm gì?
- Theo cháu thì mẹ có thể giúp được gì cho cháu trong chuyện này?
- Cháu định nhờ xã chuyện gì?
- Bố mẹ cháu cảm thấy thế nào từ khi cháu trở về nhà?
- Ai là người cháu có thể tin tưởng nhất bây giờ?

....

Như vậy, việc sử dụng thành thực kỹ năng hỏi sẽ giúp nhân viên xã hội khai thác thông tin tốt hơn từ thân chủ, không chỉ những thông tin bề nổi mà cả những thông tin ẩn chứa đằng sau sự kiện và những thông tin đã bị thân chủ quên lãng trong quá khứ.

Khi hỏi, nhân viên xã hội nên: 1/ Hỏi những câu hỏi rõ nghĩa, đơn giản, phù hợp; 2/ Hỏi những câu hỏi liên quan đến sự kiện và tư duy của thân chủ; 3/ Hỏi những câu hỏi để tập trung tìm hiểu vấn đề của thân chủ; 4/ Thận trọng với câu hỏi 'tại sao' để tránh cảm giác bị chất vấn; và 5/ Lưu ý đến các yếu tố văn hóa khi đưa ra câu hỏi.

- Nhân viên xã hội tránh đưa ra những câu hỏi kiểu chất vấn, kiểu: Tại sao cháu lại không nghĩ cho cha mẹ? hay, Thế theo cháu ai là người có lỗi trong chuyện này?
- Nhân viên xã hội tránh đưa những câu hỏi khiến đối tượng thấy bị xúc phạm, theo kiểu: Cháu đã làm bố mẹ phiền lòng mấy năm nay, bây giờ cháu lại cho bố mẹ thấy cháu nhụt chí chỉ vì chút khó khăn đó sao?

2.2. Nguồn thông tin thu thập

Nhân viên xã hội cũng có thể tìm kiếm các nguồn khác để khai thác thông tin làm sáng tỏ vấn đề của thân chủ như tham khảo ý kiến của các nhà chuyên môn trong lĩnh vực y tế, giáo dục, tư pháp, cán bộ Đoàn thể hay gia đình. Nhưng nhân viên xã hội phải tuyệt đối tránh đặt những người cung cấp thông tin hay người quen của thân chủ vào tình huống xung đột với thân chủ. Ví dụ, nhân viên xã hội có thể nói:

- *Để giúp cháu xác định rõ vấn đề của mình, có một số thông tin về điểm A..., X.... cô chưa rõ (cô muốn làm sáng tỏ), cháu nghĩ thế nào nếu cô gặp bố/ mẹ cháu để làm rõ một số điểm?*
- *Để giúp cháu xác định rõ vấn đề của mình, cô cần thêm một số thông tin liên quan đến anh H (chị N) và cô muốn gặp họ.... cháu nghĩ thế nào về chuyện này?*
- *Theo cháu cô nên gặp ai để có thể giúp cháu giải quyết việc này?*

.....

Như vậy là khi thu thập thông tin nhân viên xã hội cần sự đồng ý của thân chủ, hoặc phải báo với thân chủ về những người quen của thân chủ mà nhân viên xã hội muốn gặp hay những vấn đề nhân viên xã hội sẽ hỏi họ. Tùy thuộc vào vấn đề và thái độ hợp tác của thân chủ mà nhân viên xã hội có thể đưa ra các cách nói khác nhau.

Khi chia sẻ những vấn đề liên quan đến về suy nghĩ, cảm xúc, ở thân chủ có thể xuất hiện những trạng thái tâm lý tiêu cực, như: Buồn rầu, tức giận, lo lắng, hay suy nghĩ thiếu tích cực... Để tránh cho các trạng thái tâm lý này ảnh hưởng đến cuộc trò chuyện, nhân viên xã hội cần sử dụng kỹ năng thấu cảm. Ví dụ:

- Thân chủ nói: *Từ ngày về nhà đến giờ cháu cảm thấy buồn chán vì bố mẹ không tin tưởng cháu nữa. Cháu đã cố làm mọi việc đỡ đần bố mẹ và không đi đâu để bố mẹ đỡ phiền lòng, nhưng cháu cũng mệt mỏi lắm rồi.*
- Nhân viên xã hội: *Có vẻ như cháu đã rất ân hận về những điều đã làm trước đây khiến bố mẹ không vui nên bây giờ cháu cảm thấy buồn lòng khi cho rằng bố mẹ mình không còn tin tưởng mình nữa. Chỉ có những người con biết cảm thông cho cha mẹ và sống có trách nhiệm với gia đình mới có những day dứt như vậy.*

Khi nhân viên xã hội thực hành tốt kỹ năng lắng nghe sẽ khuyến khích thân chủ hợp tác hơn, chia sẻ thông tin nhiều hơn và nhân viên xã hội có khả năng hiểu được vấn đề của thân chủ hơn. Những điểm lưu ý trong kỹ năng lắng nghe là: 1/ Tập trung cao độ các giác quan khi nghe thân chủ; 2/ Kiên nhẫn khi lắng nghe, không thúc ép thân chủ phải

nói; 3/ Sử dụng ngôn ngữ cơ thể phù hợp với thông tin để chia sẻ của thân chủ; 4/ Luôn thể hiện mình đang chú ý bằng các cử chỉ gật đầu hay những câu đáp lại ngắn gọn như: ừ, cô hiểu, thế à, cháu cứ nói tiếp đi....

Khi này tỏ sự lắng nghe, nhân viên xã hội sử dụng kỹ năng phản hồi tóm lược câu chuyện của thân chủ và để khẳng định lại những thông tin thân chủ nói. Ví dụ:

- Nhân viên xã hội phản hồi: *Sau tất cả những gì cháu vừa chia sẻ, cô hiểu là...*
- *Có vẻ như việc cháu không cảm thấy thoải mái có liên quan đến....*
- *Dường như mẹ cháu đã tha thứ cho những bông bột của cháu nên mẹ đã....*

Trong trường hợp thân chủ không hợp tác bằng cách giữ im lặng, nhân viên xã hội cần phá tan sự im lặng, qua cách nói sau:

Nếu nhân viên xã hội nhận thấy thân chủ giữ im lặng vì cho rằng im lặng sẽ tốt hơn nói ra, có thể nói:

- *Nếu im lặng có thể giúp em quên đi được sự sợ hãi trong lòng hay trút được gánh nặng trong lòng thì em cứ giữ im lặng. Tuy nhiên, trong trường hợp của em thấy không chắc đây là một giải pháp hay. Hi vọng em sẽ suy nghĩ điều thầy nói. Nếu khi nào em muốn chia sẻ thì có thể nói với thầy. Điều em nói chỉ có hai thầy trò mình biết thôi.*

Nếu nhân viên xã hội cho rằng thân chủ im lặng vì chưa biết nên giải bày thế nào, có thể nói:

- *Đôi khi chúng ta cảm thấy khó khăn trong việc giải bày tâm sự với người ngoài nên ta đã im lặng, dù trong lòng muốn nói ra để vơi đi nỗi khổ tâm. Nếu em thấy chưa biết bắt đầu từ đâu thì em có thể nói bất cứ điều gì đang chột đến trong đầu. Không nhất thiết em phải kể ngay vấn đề bức xúc của mình. Những điều em chia sẻ sẽ là bí mật của chúng ta.*

.....

Khi trò chuyện với thân chủ, đặc biệt trong giai đoạn khai thác thông tin, nhân viên xã hội quan sát thân chủ một số khía cạnh sau:

- Hình dáng của thân chủ;
- Cử chỉ điệu bộ khi trò chuyện của thân chủ;
- Cách dùng ngôn ngữ của thân chủ;
- Sự thống nhất/ mâu thuẫn giữa lời nói và sự biểu cảm trên nét mặt thân chủ;
- Quan sát môi trường sống xung quanh thân chủ.

.....

Tháp nhu cầu của Maslow

Tầng thứ nhất: Các nhu cầu căn bản nhất thuộc thể chất - thức ăn, nước uống, nơi trú ngụ, tình dục, bài tiết, thở, nghỉ ngơi.

Tầng thứ hai: Nhu cầu an toàn - cần có cảm giác yên tâm về an toàn thân thể, việc làm, gia đình, sức khỏe, tài sản được đảm bảo.

Tầng thứ ba: Nhu cầu được yêu thương và được trực thuộc - muốn được là thành viên trong một nhóm cộng đồng nào đó, muốn có gia đình yên ấm, bạn bè thân hữu tin cậy

Tầng thứ tư: Nhu cầu được quý trọng, kính mến - cần có cảm giác được lắng nghe, được tôn trọng, được tin tưởng.

Tầng thứ năm: Nhu cầu về tự thể hiện bản thân - muốn sáng tạo, được thể hiện khả năng, thể hiện bản thân, trình diễn mình, có được và được công nhận là thành đạt.

Kết hợp những quan sát với những thông tin thu được qua trò chuyện khai thác thông tin, nhân viên xã hội sẽ có những hiểu biết chính xác về thân chủ. Đây là cơ sở tốt để nhân viên xã hội xác định vấn đề của thân chủ.

2.3. Xác định vấn đề

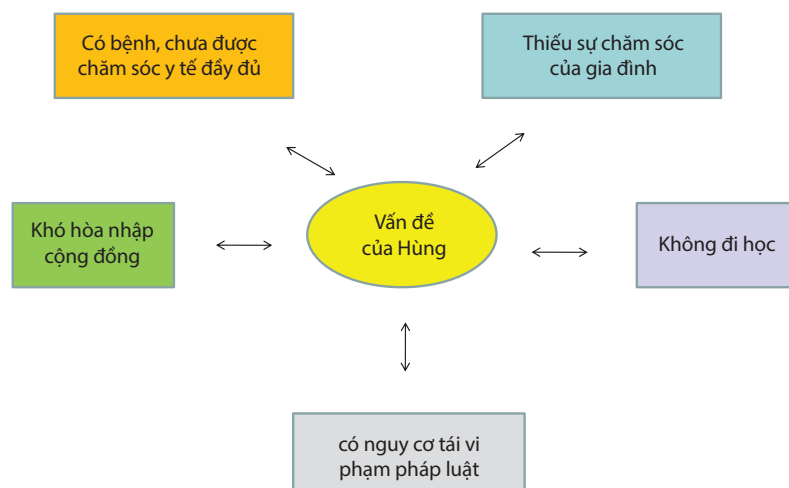
Sau khi thu thập được thông tin từ các nguồn khác nhau, Nhân viên xã hội tiếp tục làm việc với thân chủ để xác định các vấn đề của thân chủ. Sẽ có những vấn đề mà thân chủ chưa nhận thức được đầy đủ. Đây là lúc Nhân viên xã hội giúp thân chủ nhận diện đầy đủ các vấn đề của mình.

Xác định vấn đề là một bước khá trừu tượng. Nhân viên xã hội cần phải hiểu rõ vấn đề là gì và xác định vấn đề như thế nào. Có rất nhiều cách hiểu về vấn đề của thân chủ, tựu chung lại, nhân viên xã hội cần vấn đề là khoảng cách giữa nhu cầu cơ bản của thân chủ (hay quyền lợi hợp pháp của cá nhân) và những đáp ứng thực tại cho thân chủ đó.

Ví dụ, trẻ có quyền được đi học mà lại không được đi học, vấn đề ở đây là trẻ không được áp dụng quyền được đi học. Hay trẻ có bệnh, nhưng lại không có điều kiện được điều trị, vấn đề được xác định là nhu cầu cơ bản của thân chủ về chăm sóc y tế không được đáp ứng. Các nhu cầu này đang ở tầng thứ hai của thang nhu cầu. Hoặc trẻ từ trường giáo dưỡng trở về, trẻ có thể bị kỳ thị ở cộng đồng, trẻ có thể bị cha mẹ “không chấp nhận” do các hành động trong quá khứ của trẻ gây ảnh hưởng tới cha mẹ... tất cả điều này có thể làm trẻ cảm thấy cô đơn. Vậy là nhu cầu được yêu thương, được thuộc về gia đình, cộng đồng, muốn có gia đình yên ấm, bạn bè thân hữu tin cậy không được đáp ứng (ở tầng thứ 3). Thậm chí, trẻ mất cảm giác (thực tế là không có) về sự tôn trọng, sự tin tưởng của người thân và những người xung quanh. Vì thế, trẻ cần được tư vấn để tìm lại giá trị của bản thân. Để xác định vấn đề của thân chủ, nhân viên xã hội có thể hỏi trẻ:

- *Cháu có điều gì thực sự muốn cô giúp?*
- *Hoặc: Cô có thể giúp được gì cho cháu?*

Để đảm bảo không bỏ sót trong khi xác định những vấn đề cơ bản của thân chủ trong ngành công tác xã hội, nhân viên xã hội có thể sử dụng các bậc thang nhu cầu cơ bản trong tháp nhu cầu của Maslow (tập trung vào bậc thang thứ 1,2,3 và 4) hay những quyền lợi của con người được pháp luật quy định để làm tiêu chí so sánh với hoàn cảnh thực tế của thân chủ. Nếu có sự khác biệt giữa thực tế với các tiêu chí trên thì cá nhân đang có vấn đề.



Xác định vấn đề của thân chủ

Ví dụ, trong trường hợp của em Hùng (Xem thêm trường hợp Điển cứu trong phần phụ lục ở phần cuối, Phụ lục 1), em đang có nhu cầu được chăm sóc y tế (do bị nhiễm HIV), em đang có nhu cầu được hỗ trợ về tâm lý-xã hội để thích nghi, hòa nhập với cộng đồng (vì em mới ở trường giáo dưỡng trở về), em có nhu cầu được tham vấn tâm lý (do có mặc cảm về bản thân, có mâu thuẫn với bố dượng). Nhân viên xã hội có thể sơ đồ hóa những vấn đề của trẻ. Đó là những nhu cầu căn bản mà trẻ chưa được đáp ứng, vì thế em cần được sự hỗ trợ về tâm lý và xã hội từ nhân viên xã hội.

Sau khi xác định vấn đề của thân chủ, nhân viên xã hội có thể khái quát qua mô hình Sơ đồ sinh thái thân chủ. Mô hình này như một công cụ tổng hợp các vấn đề của thân chủ trong các mối quan hệ ràng buộc giữa thân chủ với gia đình, với cộng đồng với các nguồn chính sách xã hội mà thân chủ và gia đình thân chủ cần được hưởng (Xem Phụ lục 1 - Hướng dẫn sử dụng Sơ đồ sinh thái thân chủ).

3. Lựa chọn giải pháp và xây dựng kế hoạch thực hiện

Sau khi thu thập thông tin, mô hình hóa vấn đề của thân chủ, nhân viên xã hội cùng thân chủ thảo luận tiếp về các giải pháp và xây dựng kế hoạch thực hiện theo các bước sau:

- **Liệt kê các giải pháp có thể thực hiện**
 - Giải pháp 1
 - Giải pháp 2
- **Phân tích thuận lợi/bất lợi trong mỗi giải pháp và lựa chọn giải pháp tối ưu**
 - Thuận lợi
 - Bất lợi
- **Xây dựng kế hoạch thực hiện**
 - Thời gian, Công việc
 - Người thực hiện

3.1. Liệt kê các giải pháp có thể thực hiện

Ở giai đoạn này, cả nhân viên xã hội và thân chủ phải rất sáng tạo trong việc tìm kiếm giải pháp. Ví dụ trong trường hợp của em Hùng bị nhiễm HIV, trở về cộng đồng trong tình trạng cô lập, em chưa đi học lại, nhân viên xã hội có thể đưa ra câu hỏi để tìm kiếm các giải pháp từ thân chủ, như:

- Nhân viên xã hội: *Như vậy là cháu cũng đã về nhà được 1 tháng, cháu đã có chút thời gian nghỉ ngơi ở nhà, bây giờ là lúc cháu quan tâm tới sức khỏe, đi học của mình và giao tiếp với mọi người xung quanh. Cô cháu mình có thể liệt kê các giải pháp cho các vấn đề này nhé. Vậy theo cháu, có các giải pháp nào mình sẽ thử đưa ra?*
- Thân chủ: *Cháu nghĩ về việc khám sức khỏe, có lẽ cháu sẽ nhờ anh cháu đưa cháu lên xã nộp giấy tờ để xem họ nói đi khám bệnh ở đâu. Còn về chuyện học hành bố cháu nói là sẽ xin đi làm.*

- Nhân viên xã hội: *Thế cháu muốn đi học lại hay xin đi làm?*

Nhân viên xã hội có thể hỏi một số câu hỏi:

- Cháu nghĩ thế nào về việc tham gia vào nhóm đồng đẳng, nhóm “Bạn giúp bạn” ở cộng đồng mình?
- Về chuyện.... của cháu, bố mẹ cháu có ý kiến gì (có dự định gì)?
- Cháu nghĩ là cô có thể giúp gì được cho cháu trong chuyện ... (khám chữa bệnh, chuyện tiếp tục học văn hóa, chuyện học nghề, chuyện hòa giải trong gia đình .v.v...).

Với thân chủ là trẻ em, nhân viên xã hội khi thảo luận các giải pháp cần hỏi, thăm dò ý kiến của cha mẹ hoặc người giám hộ.

Nhân viên xã hội không nên đưa ra các giải pháp cho thân chủ. Trong trường hợp thân chủ không đủ khả năng đưa ra giải pháp thực hiện, nhân viên xã hội gợi ý cho họ lựa chọn giải pháp qua việc sử dụng kỹ năng cung cấp thông tin, giúp thân chủ xác định các nguồn hỗ trợ và những giới hạn để có được giải pháp phù hợp. Nhân viên xã hội có thể gợi ý giải pháp như sau:

Một số người trong hoàn cảnh của cháu họ đã làm như thế này.....(hay, họ đã liên hệ với..... để.....). Tuy nhiên đấy là giải pháp của họ. Là người trong cuộc cháu biết rõ vấn đề của mình. Vì vậy chỉ có cháu mới biết giải pháp nào là phù hợp với mình. Bây giờ chúng ta sẽ xem từng giải pháp... Về vấn đề giải pháp cháu định đưa ra là..... Điều gì khiến cháu tin là sẽ thực hiện được?

3.2. Phân tích thuận lợi/bất lợi trong mỗi giải pháp

Khi thân chủ xác định một giải pháp nào đó, nhân viên xã hội cùng thân chủ phân tích thế mạnh và mặt hạn chế của giải pháp. Cần tôn trọng giải pháp mà thân chủ lựa chọn. Giúp thân chủ hiểu và phân tích được những thuận lợi và khó khăn của mỗi giải pháp lựa chọn mới là trách nhiệm quan trọng của nhân viên xã hội. Ví dụ về việc giúp thân chủ tự phân tích lợi hại của một giải pháp:

- Nếu cháu làm theo ý của bố mẹ thì cháu cảm thấy hài lòng/ không hài lòng ở những điểm nào?
- Còn nếu cháu làm theo ý muốn của cháu thì điểm lợi/ hại nào sẽ có thể xảy ra là gì?
- Theo cháu, những điểm bất lợi nào sẽ xảy ra khi những người trong xã biết cháu có HIV?
- Về việc tiếp tục đi học, cháu định quay lại trường cũ hay xin học ở trường bỏ túi của huyện?
- Điểm lợi khi cháu học ở trường cũ/ trường bỏ túi là gì?
- Sau khi phân tích những mặt lợi, không lợi của những giải pháp cô và cháu cùng đưa ra, cháu đã chọn cách giải pháp X ... , vì theo cháu đây là giải pháp tốt nhất trong hoàn cảnh hiện nay. Vậy bây giờ chúng ta sẽ lên một kế hoạch cụ thể cho việc thực hiện giải pháp này nhé.

....

3.3. Xây dựng kế hoạch thực hiện

Sau khi đã cùng thân chủ xem xét các giải pháp và lựa chọn được giải pháp tối ưu, nhân viên xã hội giúp thân chủ đưa xây dựng hoạch hành động để thực hiện giải pháp được lựa chọn. Các hoạt động phải khả thi, hợp với điều kiện và khả năng của thân chủ, như công việc gì? Nhằm đạt đến cái gì? Thời gian bao lâu? Ai thực hiện? thực hiện bằng cách nào?

Nhân viên công tác xã hội có thể hướng dẫn trẻ lập một bảng các công việc cần làm cho mỗi giải pháp/ công việc, mục tiêu đạt được, thời gian thực hiện và người thực hiện, giúp thân chủ xây dựng kế hoạch.

Thời gian	Công việc	Mục tiêu	Người thực hiện	Điều kiện/ hỗ trợ
Trong vòng 3 tháng sau khi trở về cộng đồng	- Đi khám sức khỏe	- Được khám sức khỏe định kỳ và được cấp thuốc HIV miễn phí.	Thân chủ	Sự hỗ trợ của gia đình
	- Tham gia nhóm "Bạn giúp bạn"	- Tăng cường sự hỗ trợ tâm lý của người cùng cảnh	Thân chủ	Sự giúp đỡ của nhân viên xã hội
*****	*****	*****	*****	*****

Kế hoạch thực hiện này do chính thân chủ xác định, nhân viên xã hội cần hỏi thân chủ, hoặc cung cấp thông tin khi nhận thấy kế hoạch thiếu tính khả thi. Vắn ví dụ về trường hợp em Hùng, em mới ở trường giáo dưỡng trở về, có HIV.

- Nhân viên xã hội: *Cháu sẽ làm gì nếu bố cháu không cho cháu tham gia vào nhóm "Bạn giúp bạn" vì bố cho rằng đó là những người bạn xấu?*
- Hoặc: *Cháu làm cách nào để duy trì được việc uống thuốc hàng ngày theo đúng quy định của bác sỹ?*

4. Thực hiện giải quyết vấn đề

Đây là giai đoạn thân chủ phải hành động để thay đổi thực trạng bằng cách thực hiện kế hoạch đặt ra. Nhân viên xã hội không làm hộ, không làm thay cho thân chủ, mà chỉ kiểm tra tiến trình thực hiện nhiệm vụ của thân chủ.

Quyền quyết định của thân chủ trong giải quyết vấn đề

Luôn có những thân chủ cố gắng để thay đổi hoàn cảnh của mình, nhưng cũng có những người không làm gì cả. Họ muốn thay đổi nhưng không hành động gì. Đó là quyết định của họ. Đạo đức nghề nghiệp không cho phép nhân viên xã hội quyết định vấn đề của thân chủ, đặt biệt yêu cầu họ làm điều họ không muốn. Nhân viên xã hội có thể thuyết phục thân chủ, nhưng không thể làm thay họ. Nếu thân chủ từ chối thay đổi thì đó là việc của họ. Điều này không có nghĩa là nhân viên xã hội thất bại hay kém cỏi. Đây chính là giới hạn của mối quan hệ trợ giúp.

GS. Alain Savet, nhà tâm lý học lâm sàng người Pháp, Khoa Tâm lý học, ĐHTT Toulouse II).

Đôi khi nhân viên xã hội cùng thân chủ xem xét lại mục tiêu, giải pháp đặt ra sao cho phù hợp với khả năng của thân chủ và điều kiện cho phép thành công.

Giai đoạn triển khai thực hiện để giải quyết vấn đề còn gọi là giai đoạn “dẫn thân”. Nhân viên xã hội giúp thân chủ tham gia tối đa về công sức, thời gian, suy nghĩ để giải quyết vấn đề của mình và luôn đòi hỏi TC cố gắng thực hiện những điều TC muốn và chịu trách nhiệm về hành vi của mình.

Ví dụ: Để giúp thân chủ thay đổi hành vi lệ thuộc vào người trợ giúp, thay đổi sự kém chịu trách nhiệm về bản thân, nhân viên xã hội động viên, khích lệ thân chủ theo những tình huống sau:

- *Cô sẽ cùng cháu phân tích những mặt mạnh, mặt yếu của từng giải pháp, còn lựa chọn giải pháp nào và thực hiện nó như thế nào là quyết định của cháu. Cô sẽ đồng hành cùng cháu trong suốt thời gian này để cho vấn đề của cháu được giải quyết tốt nhất trong khả năng cho phép.*
- *Cô hiểu, thật khó khăn để đưa ra được quyết định đúng đắn trong hoàn cảnh có quá nhiều sự kiện như thế này. Tuy nhiên không ai có thể đưa ra quyết định thay cho cháu được. Chỉ có cháu mới là người hiểu rõ mình thực sự mong muốn điều gì. Cô tin tưởng vào khả năng quyết định. Bây giờ chúng ta sẽ xem xét cụ thể từng vấn đề nhé.....*
- *Có thể anh/chị đang rối bời vì có quá nhiều cảm xúc ập đến với con mình nên anh/chị không còn tin tưởng vào bản thân trong việc đưa ra các quyết định cùng con mình. Tuy nhiên vai trò của anh/chị trong vấn đề này là vô cùng quan trọng. Tôi tin vào khả năng tự đương đầu trước các khó khăn của anh/chị và cháu. Tôi ngồi đây là để giúp anh/chị và cháu phân tích và đưa ra được các giải pháp sáng suốt, để anh/chị và cháu có thể thực hiện được trong hoàn cảnh này.*

Giai đoạn kiểm tra, giám sát việc thân chủ thực hiện các giải pháp đòi hỏi nhân viên xã hội thường xuyên sử dụng kỹ năng hỏi, kỹ năng thấu cảm và có thể, nhân viên xã hội phải sử dụng kỹ năng làm mẫu.

5. Đánh giá kết thúc

Có 2 loại đánh giá trong tham vấn: Đánh giá thường xuyên và đánh giá khi kết thúc. Đánh giá thường xuyên được tiến hành trong suốt quá trình tham vấn, nhằm xác định kết quả đạt được sau mỗi giai đoạn.

Đánh giá thường xuyên giúp thân chủ đi đúng vào vấn đề, tránh lan man. Nó như những điểm dừng để bước sang điểm kế tiếp.

Ví dụ, nhân viên xã hội có thể phản hồi cảm xúc: *Như vậy là cô cháu mình vừa rồi nói về việc cháu không muốn đi thi đại học vì sợ nếu thi trượt bố sẽ dè bủi, giễu cợt và cháu cảm thấy nhục nhã.*

Khi đánh giá kết thúc, nhân viên xã hội lưu ý đến những tiến bộ thân chủ đã đạt được để củng cố và tăng cường niềm tin nơi thân chủ. Nhân viên xã hội cần nói để thân chủ biết là họ luôn được hỗ trợ, giúp đỡ khi cần thiết. Khi đánh giá cần thảo luận cùng thân chủ kết quả mà họ đã đạt được: Họ đã học được gì? Nguồn lực nào giúp cho họ đạt được như vậy? Nếu thân chủ không hoàn thành được nhiệm vụ nào thì cần tìm ra nguyên nhân, cần chỉ ra được nhiệm vụ cần sửa chữa nếu cần thiết. Nhân viên xã hội sử dụng sự khích

lệ động viên và kỹ năng tóm lược để tổng kết những cái được và chưa được ở thân chủ (tương tự như các giai đoạn trên)

Nhân viên xã hội phản hồi tóm lược: *Cô cháu mình đã trò chuyện với nhau được 6 buổi. Hôm đầu tiên cháu đến trong tâm trạng ủ rũ, cháu nói cháu là “đồ bỏ đi”, cháu “đơ”, cháu “chả thiết sống”. Còn hôm nay, cháu nhờ cô tìm cho cháu một khóa dạy về giao tiếp ứng xử, hôm nay cô thấy cháu vui vẻ. Điều quan trọng là cháu nhận ra được những suy nghĩ, niềm tin kiểu như: “cháu phải là người giỏi nhất trong mắt bố cháu” đôi khi làm cháu lo lắng, tức giận vì không trở thành được người như cháu muốn, vì vậy cháu tự sỉ vả bản thân, thậm chí muốn hủy hoại bản thân.*

Việc chấm dứt nên là một tiến trình từ từ để thân chủ và nhân viên xã hội có thời gian đối phó với sự mất mát về một mối quan hệ thân mật, gắn bó. Sự kết thúc mối quan hệ tham vấn sẽ là hợp lí khi thân chủ sẵn sàng nói về nó và bàn luận về cảm giác chia tay với nhân viên xã hội, hoặc thân chủ tổng kết lại được những thành công mà mình đã đạt được trong quá trình tham vấn.

Nhân viên xã hội: *Cháu cảm thấy thế nào về sự lo lắng nếu mọi người biết cháu có HIV? Hay: Những buổi trò chuyện với cô liệu có giúp cho cháu cảm thấy thoải mái hơn? Hoặc: Trước khi ngừng cuộc trò chuyện, cô muốn cháu nhớ lại xem những điều gì làm mình hài lòng/ không hài lòng về những buổi tham vấn? Hoặc: Liệu cháu có cần cô giúp gì cho cháu để cháu có thể duy trì việc tiếp tục học tập ở trường.*

6. Theo dõi sau khi kết thúc

Nhân viên xã hội có thể tạo dựng mối quan hệ xã hội với thân chủ sau khi chấm dứt mối quan hệ tham vấn. Để chắc chắn rằng vấn đề của thân chủ đã ổn định, nhân viên xã hội cần liên hệ lại với Thân chủ để gặp trực tiếp, hoặc qua điện thoại, email, sau 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng.

Ví dụ, nhân viên xã hội có thể hỏi trẻ: *Dạo này việc học tập của cháu thế nào rồi? Hay, Việc sinh hoạt trong nhóm “Bạn giúp bạn” đã giúp được gì cho cháu? Hoặc: Dạo này cô thấy cháu vui vẻ hẳn lên, có gì hay kể cô nghe nào?*

Ở Việt Nam, việc sử dụng kết hợp những kỹ năng tham vấn với nhau và tương ứng với từng giai đoạn của một quá trình tham vấn là vấn đề chưa được quan tâm. Các ca tham vấn hiện nay do các cán bộ tham vấn Việt Nam tiến hành chưa hoạch định được phương pháp mà họ tác động lên thân chủ, chưa chủ động trong việc xác định số lần gặp gỡ giữa thân chủ và giới hạn thời gian là bao lâu... Các cuộc tham vấn ở cơ sở hầu như tự phát, thân chủ có vấn đề đến gặp nhân viên xã hội hay gọi điện cho nhân viên xã hội có khi chỉ một lần, nếu tham vấn qua thư thì cũng rất hiếm khi hồi âm nên nhân viên xã hội không thể tính toán về các giai đoạn của quá trình tham vấn. Vì vậy, họ thường nói cái gì đang xảy ra trước mắt và điều gì nằm trong kỹ năng sống, kỹ năng tham vấn của họ. Do đó, khi tham vấn, nhân viên xã hội không xác định được các mốc thời gian tác động đến thân chủ, điều này chắc chắn có ảnh hưởng đến hiệu quả tham vấn.

PHỤ LỤC

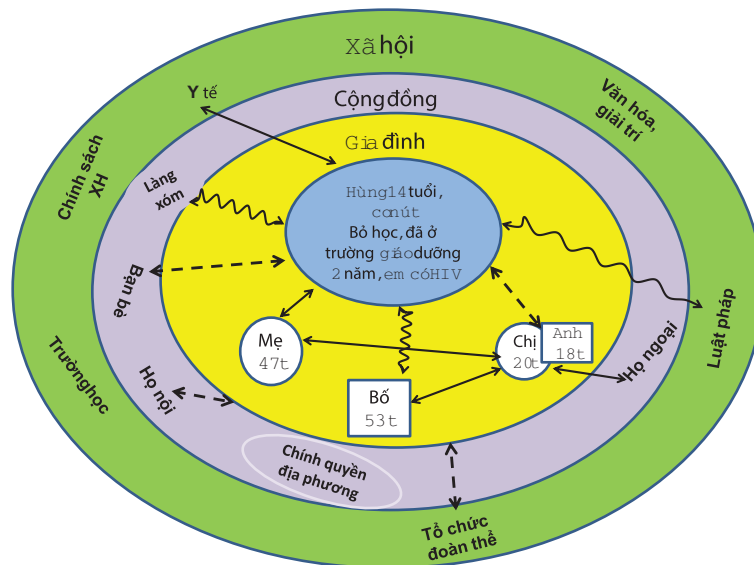
Phụ lục 1

Hướng dẫn mô tả vấn đề của thân chủ qua Sơ đồ sinh thái

Ví dụ về trường hợp của em Hùng, nhân viên xã hội qua trò chuyện thu thập được những thông tin như sau: Thân chủ là một em trai 14 tuổi, em đã bỏ học, đã có những hành vi vi phạm pháp luật nên được đưa vào trường giáo dưỡng 2 năm, em có HIV. Hùng là con út trong một gia đình có 5 thành viên: bố, mẹ, anh và chị. Trong gia đình, thân chủ không được ai yêu quý ngoài người mẹ. Mẹ của Hùng 47 tuổi, bà đối xử tốt với các con trong gia đình, đặc biệt là quan tâm tới Hùng. Người bố 53 tuổi (mặc dù đã li hôn với mẹ nhưng vẫn sống trong một nhà). Người bố này thường có mâu thuẫn, xung đột với H. Trong gia đình ông chỉ quan tâm tới anh chị của Hùng. Các anh chị của Hùng cũng có thái độ dửng dưng với Hùng. Tóm lại, người bố không hề có tình yêu thương hay mối quan tâm tới em. Em cũng không được học hành nội ngoại hay hàng xóm láng giềng yêu quý. Hùng đã bỏ học và em có rắc rối với pháp luật (ở trường giáo dưỡng 2 năm). Em có một vài người bạn, tuy nhiên em và các bạn đều không thân thiện với nhau. Hiện em là đối tượng bảo trợ xã hội theo Điều 67-13 và được chăm sóc y tế đặc biệt (em bị HIV). Chính quyền và tổ chức đoàn thể chưa có những quan tâm tới gia đình em ...

Các thông tin về Hùng có thể tóm tắt trên Sơ đồ như sau⁸:

SƠ ĐỒ: MÔ HÌNH SINH THÁI THÂN CHỦ



Vấn đề của Hùng là:

- Có HIV mà chưa được chăm sóc y tế đầy đủ
- Khó tái hòa nhập cộng đồng
- Bỏ học
- Mâu thuẫn bố con
- Gia đình chưa được quan tâm, hỗ trợ từ cộng đồng, chính quyền và chính sách xã hội

⁸ Các ký hiệu chỉ các mối quan hệ được giải thích rõ trong phần tham vấn gia đình (xem giải thích ở sơ đồ Cây gia đình).

Phụ lục 2.

Khả năng lắng nghe của bạn như thế nào?

Trả lời câu hỏi sau. Trong 3 phương án của mỗi câu, chọn một phương án đúng với mình nhất.

1. Khi có ai đó kể về một việc họ đã làm, **bạn có dễ dàng** đánh giá hành động của họ là xấu hay tốt không?
 - a. Không, tôi không dễ dàng đánh giá được hành động của họ
 - b. Có, tôi dễ dàng đánh giá được
 - c. Thỉnh thoảng tôi thấy dễ
2. Khi nghe một người kể về chuyện của họ (câu chuyện đó tương tự như của bạn, hoặc của người khác mà bạn biết), bạn có cảm thấy là mình muốn người đó kết thúc để bạn có thể kể cho người ấy câu chuyện của chính mình không?
 - a. Có, tôi thường cảm thấy như vậy
 - b. Thỉnh thoảng tôi cảm thấy như vậy
 - c. Họa hoằn lắm tôi mới thấy như vậy
3. Nếu bạn thân của bạn kể về một câu chuyện mà chồng, vợ cô / anh ấy đang làm người đó đau lòng, bạn sẽ:
 - a. Muốn cứu bạn mình. Ví dụ: bạn đến nói chuyện với chồng / vợ của họ, để họ không tiếp tục làm cho bạn mình đau lòng
 - b. Cố gắng khuyên bạn mình để bạn với đi nỗi đau. Ví dụ: Chỉ ra những ưu điểm của vợ/chồng họ
 - c. Cứ để cho bạn của mình nói, sau đó hỏi xem bạn mình muốn gì
4. Hãy tưởng tượng một tình huống sau: bạn là một nhà tư vấn chuyên nghiệp, một khách hàng đến phàn nàn với bạn rằng con gái của anh ta dạo này hay đi chơi về khuya, học hành bê trễ. Bạn cảm thấy nhức nhối vì chính con của bạn cũng như vậy và bạn đang chưa biết xử lý như thế nào với con mình. Bạn có nghĩ rằng mình sẽ:
 - a. Công nhận là mình cũng rơi vào tình trạng tương tự, sau đó bạn thảo luận cùng anh ta cách thức mà cả 2 bên có thể làm cho con mình
 - b. An ủi khách hàng, sau đó nói sang chuyện khác
 - c. Khuyến khích anh ta nói về vấn đề của mình, nhưng không nói gì về chuyện của con mình.
5. Khi giúp một người đang có bức xúc, bạn có thấy mình đã bỏ sót một vài thông tin mà người ấy vừa nói, vì bạn đang nghĩ đến cách thức giúp đỡ họ:
 - a. Có, điều này thường xảy ra
 - b. Điều đó hiếm khi xảy ra

c. Điều đó thỉnh thoảng xảy ra

Cách tính điểm trắc nghiệm về khả năng lắng nghe

1. a=2	b=0	c=1
2. a=0	b=1	c=2
3. a=0	b=0	c=2
4. a=0	b=0	c=2
5. a=0	b=2	c=1

Từ 7-10 điểm: Bạn vừa là nhà tư vấn chuyên nghiệp, vừa là một trong số ít người có khả năng bẩm sinh biết lắng nghe người khác.

Từ 4-6 điểm: Bạn là người nghe tốt. Bạn hiểu tầm quan trọng của việc lắng nghe mà không để nhận xét, kinh nghiệm, tình cảm của mình xen vào chuyện của người mình đang giúp. Bạn có thể phát huy khả năng này hơn nữa.

Từ 0-3 điểm: Hãy đoán xem, bạn là người bình thường. Bạn trả lời chính xác gần như tất cả những điều mà hầu hết chúng ta thường làm trước khi được đào tạo để trở thành nhà tư vấn

TÀI LIỆU ĐÀO TẠO CHÍNH

1. Anthony Yeo (Lan Khuê dịch), Bàn tay giúp đỡ - Cách đối phó với nạn đói, NXB Trẻ, 2005.
2. Trần Thị Minh Đức, kỹ năng tham vấn (cho người chưa thành niên vi phạm pháp luật), giáo trình hướng dẫn đào tạo cho giáo viên, Tổ chức plan Việt Nam, 2010.
3. Bùi thị Xuân Mai (chủ biên), Nguyễn Thị Thái Lan, Lim Shaw Hui, Giáo trình tham vấn, NXB Lao động - xã hội, 2008.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Võ Văn Bản, Thực hành điều trị Tâm lí, NXB Y học, 2002.
2. Bradon Marian, Gillian Schofield, Iiz Trinder, Công tác xã hội với trẻ em (Người dịch: Nguyễn Thị Nhẫn), Ban xuất bản ĐH Mở - Bán công TP. HCM, 2001.
3. Trần Thị Minh Đức, Nhận biết tâm lý trẻ em qua tranh vẽ, NXBKHK&KT, 2009.
4. Trần Thị Minh Đức, Giám sát sinh viên thực tập thực tế: Một công việc có tính chuyên nghiệp, Tạp chí Tâm lí học 2/2008.
5. Trần Thị Minh Đức, Kỹ năng đặt câu hỏi trong tham vấn: Quan niệm và cách tiến hành, Tạp chí Tâm lí học 2/2009.
6. Erik J. Van Slyke (Thu Nhi dịch), Nghệ thuật lắng nghe để xử lí xung đột, NXB Trẻ, 2004.
7. Forgey Mary Ann, Carol S. Cohen, Thực hành công tác xã hội chuyên nghiệp 2, Tài liệu tập huấn do khoa Phụ nữ học và ĐH Fordham Hoa Kỳ phối hợp tổ chức, 8/8 đến 13/8/1997.
8. Nguyễn Công Khanh, Tâm lí trị liệu, NXB ĐHQG HN, 2000.
9. Kathryn Geldard & David Geldard (Nguyễn Xuân Nghĩa và Lê Lộc dịch), Công tác tham vấn trẻ em - Giới thiệu và thực hành - Tập 1, 2, NXB ĐH Mở bán công Thành phố Hồ Chí Minh, 2000.
10. Kathryn Geldard & David Geldard (Nguyễn Xuân Nghĩa và Lê Lộc dịch), Tham vấn thanh thiếu niên, ĐH Mở bán công Thành phố Hồ Chí Minh, (tài liệu nội bộ), 2002.
11. Nguyễn Thơ Sinh, Tư vấn tâm lí căn bản, NXB LĐT, 2006.

