

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG GIAO THÔNG VẬN TẢI TW I

GIÁO TRÌNH
THAM VẤN

(Lưu hành nội bộ)

Hà Nội, năm 2017

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	5
BÀI 1 : MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ THAM VẤN	6
1. Khái niệm chung về tham vấn	6
1.1. Khái niệm.	6
1.2. Mục đích, ý nghĩa của tham vấn	9
1.3. Các khái niệm có liên quan.	9
1.4. Các loại hình tham vấn	10
2. Các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp tham vấn.	13
3. Phân loại tham vấn.	17
3.1. Tham vấn cá nhân:	17
3.2. Tham vấn gia đình:	17
3.3. Tham vấn nhóm:	18
4. Lịch sử nghề tham vấn .	18
BÀI 2 : THAM VẤN CÁ NHÂN	23
1. Khái niệm chung về tham vấn cá nhân sử dụng mô hình Egans có điều chỉnh cho phù hợp với Việt Nam.	23
2. Kỹ năng lắng nghe cơ bản	23
2.1. Kỹ năng lắng nghe bao gồm lắng nghe tích cực và lắng nghe có chủ động	23
2.2 Kỹ năng đưa ra phản hồi lắng nghe hiệu quả	25
2.3. kỹ năng đặt câu hỏi	26
3. Đánh giá lại kỹ năng nghe.	27
4. Các bước tham vấn sử dụng mô hình của Egans	28
4.1. Tạo lập mối quan hệ và lòng tin giúp thân chủ kể về câu chuyện của mình	28
4.2. Lắng nghe câu chuyện và đưa ra phản hồi để giúp thân chủ xác định các vấn đề của mình và lựa chọn giải pháp hiệu quả nhất.	29
4.3 Hỗ trợ thân chủ xây dựng các giải pháp để giải quyết vấn đề của mình và lựa chọn giải pháp hiệu quả nhất.	29
4.5. Thu thập ý kiến phản hồi từ thân chủ về tiến trình tham vấn.	31
4.6. Hỗ trợ thân chủ xây dựng kế hoạch hành động để thực hiện giải pháp.	32
4.7 Tài liệu hóa tiến trình tham vấn	33
4.8. Theo dõi, thực hiện tham vấn cá nhân và chuyển tuyến nếu cần thiết	35
4.9. Đóng ca tham vấn	37
BÀI 3 : THAM VẤN GIA ĐÌNH	40
1. Một số vấn đề chung về tham vấn gia đình	40
1.1. khái niệm, ý nghĩa mục đích của tham vấn gia đình	40

1.2. Gia đình và những vấn đề trong gia đình	41
1.3. Các nguyên tắc trong tham vấn gia đình.	41
2. Một số mô hình can thiệp trong tham vấn gia đình.	42
2.1. Mô hình can thiệp cấu trúc gia đình	42
2.2. Mô hình học tập xã hội	43
2.3. Mô hình can thiệp và tập chung vào giải pháp.	43
2.4. Mô hình can thiệp hệ thống gia đình	44
3. Quy trình tham vấn trong gia đình.	44
3.1. Quy trình ca tham vấn :	44
3.2. Các bước trong một buổi tham vấn.	45
4. Một số kỹ thuật, kỹ năng trong tham vấn gia đình.	45
4.1. Sự đồng cảm với các thành viên trong gia đình và tạo một môi trường an toàn và tình cảm.	45
4.2. Kỹ năng quan sát, lắng nghe nhiều người nói cùng một lúc.	46
4.3. Kỹ năng tương tác điều phối.	47
4.4. Đặt câu hỏi và khuyến khích gia đình đặt câu hỏi.	48
4.5. Kỹ năng điều phối và tương tác để hỗ trợ gia đình xác định các vấn đề chính.	48
4.6. Hỗ trợ gia đình xây dựng các giải pháp để giải quyết vấn đề và lựa chọn một giải pháp phù hợp nhất.	49
4.7. Hỗ trợ gia đình xây dựng kế hoạch hành động để thực hiện giải pháp.	49
4.8. Thu thập ý kiến phải hỏi từ gia đình về tiến trình tham vấn.	50
4.9. Hỗ trợ gia đình thực hiện kế hoạch giải pháp.	51
4.10. Tài liệu hóa tiến trình tham vấn.	51
4.11. Theo dõi, tham vấn cá nhân và chuyển tuyến nếu cần thiết.	52
BÀI 4 : THAM VẤN NHÓM	54
1. Khái quát chung về tham vấn nhóm	54
2. Tâm lý nhóm (sự hình thành và phát triển nhóm)	57
3. Tiến trình tham vấn nhóm.	59
3.1. Chuẩn bị nhóm và thiết lập nhóm.	59
3.2. Tiến trình tham vấn nhóm.	60
3.3. Kết thúc tham vấn nhóm.	61
4. Một số kỹ năng trong làm việc với nhóm.	62
4.1. Lập kế hoạch với nhóm tham chủ.	62
4.2. Lập nguyên tắc hành vi của nhóm.	62
4.3. Điều phối các kỹ năng.	62

4.4. Mọi thành viên đều có cơ hội đóng góp ý kiến.	63
4.5. Tất cả các thành viên hỗ trợ nhau để tìm kiếm giải pháp.	63
4.6. Tất cả các thành viên đều xây dựng kế hoạch nhóm và kế hoạch cá nhân để quản lý vấn đề của mình.	64
4.7. Xử lý những người có hành vi tiêu cực trong nhóm.	64
4.8. Kỹ năng kết nối, kỹ năng tổng hợp.	65
4.9. Chuyển tuyến đến các dịch vụ khác.	68
4.10. Hỗ trợ nhóm hoạt động độc lập như một mạng lưới hỗ trợ khi cần thiết.	68
4.11. Tài liệu hóa các cuộc họp và kết quả.	69

LỜI NÓI ĐẦU

Tham vấn theo tiếng Anh là Counselling, đây là một hình thức trợ giúp tâm lý xuất hiện đã lâu ở Phương Tây, tuy nhiên ở Việt Nam vẫn còn mới mẻ và thường được gọi là tư vấn tâm lý hoặc gọi chung là tư vấn. Tham vấn không phải là một hình thức tư vấn thông thường. Tham vấn là nói đến việc trợ giúp về mặt tâm lý chứ không đơn thuần là việc giải đáp thông tin, kiến thức.

Giáo trình **vấn** được biên soạn theo chương trình dạy nghề trình độ Cao đẳng Công tác xã hội của Trường Cao đẳng GTVTTW1, nhằm cung cấp những kiến thức cơ bản về vấn đề bình đẳng giới và vai trò, cũng như những vấn đề xã hội của phụ nữ và trẻ em gái hiện nay. Cuốn giáo trình gồm 3 chương:

Bài 1: Một số vấn đề cơ bản về tham vấn

Bài 2: Tham vấn cá nhân

Bài 3: Tham vấn gia đình

Bài 4: Tham vấn nhóm

Tham vấn ở nước ta hiện nay vẫn còn là một lĩnh vực mới mẻ, chưa được quan tâm chú ý thoả đáng. Mặt khác, do điều kiện thời gian không cho phép nên trong quá trình biên soạn sẽ không tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót. Chúng tôi rất mong nhận được nhiều ý kiến đóng góp, bổ sung của các cán bộ quản lý và của độc giả để cuốn sách được hoàn thiện hơn trong thời gian gần nhất.

KHOA SƯ PHẠM DẠY NGHỀ

TRƯỜNG CAO ĐẲNG GIAO THÔNG VTTWI

BÀI 1 : MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ THAM VẤN

1. Khái niệm chung về tham vấn

1.1. Khái niệm.

Tham vấn theo tiếng Anh là Counselling, đây là một hình thức trợ giúp tâm lý xuất hiện đã lâu ở Phương Tây, tuy nhiên ở Việt Nam vẫn còn mới mẻ và thường được gọi là tư vấn tâm lý hoặc gọi chung là tư vấn. Tham vấn không phải là một hình thức tư vấn thông thường. Tham vấn là nói đến việc trợ giúp về mặt tâm lý chứ không đơn thuần là việc giải đáp thông tin, kiến thức.

Hiện nay, còn tồn tại nhiều cách hiểu khác nhau về thuật ngữ Tham vấn tâm lý. Theo tài liệu tập huấn về công tác tham vấn cho trẻ em của UNICEF: *“Tham vấn không giống như một cuộc nói chuyện. Tham vấn là một mối quan hệ, một quá trình trong đó nhà tham vấn giúp thân chủ cải thiện cuộc sống của họ bằng cách khai thác, hiểu và nhìn nhận được nội dung, ý nghĩa, cảm giác và hành vi của họ. Nhà tham vấn không giải quyết vấn đề cho thân chủ”*. Cụ thể là Nhà tham vấn giúp đỡ thân chủ cải thiện *“trạng thái tâm lý của họ”*. Việc này được xem như một quá trình giúp thân chủ *“nghĩ, cảm giác và hành động khác với trước và để từ đó họ có thể đương đầu với những khó khăn trong cuộc sống của họ một cách có hiệu quả hơn”*.

Theo Trần Thị Giông, Một nhà tham vấn Việt Nam được đào tạo chính quy ở Mỹ đã đưa ra khái niệm tham vấn gói gọn trong “chữ T”. Khái niệm này sau đó được mở rộng và phát triển lên bởi quá trình đào tạo, tập huấn của các giảng viên dạy môn này.

Thứ nhất : Tham vấn là một "Tiến trình" có mở đầu, diễn biến và kết thúc. Nó diễn ra trong suốt thời khoảng thời gian để thân chủ cảm nhận được vấn đề của họ như nó chính như vậy. Đó là một tiến trình hướng tới kiến thức và hướng đến đạo lý làm người (mở ra các tiềm năng của con người) và đòi hỏi một sự lớn lên (trưởng thành) không chỉ ở các thân chủ mà cả ở nhà tham vấn.

Thứ 2 : Tham vấn là một sự "Tương tác" (chia sẻ - giúp đỡ). Đó là quá trình trò chuyện, chia sẻ, làm việc tay đôi giữa nhà tham vấn và thân chủ một cách tích cực, có hợp tác, nghĩa là thân chủ phải nói sự thật vấn đề và bộc lộ bản thân của mình. Nhà tham vấn phải có sự kết hợp về bằng cấp và bản năng tự nhiên. Sự tương tác này phải dựa trên quan niệm tâm linh và các quan điểm nghề nghiệp, đòi hỏi sự tiến tới trung thực ở cả hai phía và kết quả là phải giúp cho thân chủ hiểu rõ hơn về sự kiện, hoàn cảnh và chấp nhận bản thân mình.

Thứ 3 : Tham vấn là một quá trình "Tìm tiềm năng": Tham vấn phải luôn coi thân chủ là người có đầy sức mạnh và có vai trò khơi gợi được mặt mạnh, những cái ẩn trong vô thức của thân chủ. Để làm được điều đó, nhà tham vấn phải chấp nhận thân chủ, chấp nhận cảm xúc mà họ đang có ngay bây giờ và tại đây, phải động viên khuyến khích thân chủ, thậm chí thỉnh thoảng phải hoạch định rõ tiềm năng của thân chủ để giúp họ tin vào bản thân bởi một khi thân chủ tự tìm đến người tham vấn để giúp đỡ chia sẻ thì chính bản thân họ đã có tiềm năng, tự bản thân họ đã biết họ đang có vấn đề và mong muốn được giúp đỡ giải quyết vấn đề của mình.

Thứ 4 : Tham vấn là tôn trọng quyền "Tự quyết" của thân chủ: Có nghĩa là trong quá trình tham vấn, người tham vấn phải để cho thân chủ tự giải quyết vấn đề (tự chịu trách nhiệm) với vấn đề của họ. Nhà tham vấn chỉ soi sáng giúp đỡ về mặt thông tin không đưa ra lời khuyên, cách thức giải quyết vấn đề cho thân chủ. Tham vấn là một quá trình giúp đỡ mà nhà tham vấn không làm hộ hoặc chỉ bảo. Tự quyết đòi hỏi thân chủ phải biết đến hành động hiện tại, những vấn đề hiện nay và ngay bây giờ của mình. Quá trình tự quyết giúp thân chủ mạnh dần lên, dám nghĩ, dám làm, dám đối đầu với thực tế của mình. Tham vấn là “Tạo ra những triển vọng và khả năng mới cho thân chủ để họ thay đổi cuộc sống của mình” trong đó nhà tham vấn đóng vai trò chủ động thiết lập nên mối quan hệ hợp tác giữa nhà tham vấn và thân chủ, trợ giúp thân chủ “hiểu hoàn cảnh của mình một cách rõ ràng; nhận diện vấn đề để cải thiện tình huống; lựa chọn những cách thức phù hợp với

giá trị, tình cảm và nhu cầu của mình, tự quyết định và hành động theo những quyết định đó; khả năng đương đầu tốt với vấn đề”. Nhà tham vấn lỗi lạc Carl Rogers đã đưa ra triết lý của tham vấn là “giúp thân chủ tự giúp mình giải quyết vấn đề”. Như vậy, qua những định nghĩa trên có thể thấy tham vấn tức là thân chủ tự giúp chính mình tự giải quyết vấn đề của mình. Vấn đề của thân chủ không phải được thực hiện bằng sự bày vẽ, chỉ bảo của nhà tham vấn mà trong quá trình tham vấn (thông qua những thông tin từ thân chủ), nhà tham vấn phải khơi gợi được ở thân chủ những yếu tố nội sinh tự lực để họ tự chịu trách nhiệm về vấn đề của họ và cả cuộc sống sau này của họ. Tham vấn thành công khi thân chủ cảm thấy đủ mạnh để đối đầu với những vấn đề của họ mà không cần đến sự trợ giúp của nhà tham vấn hay lệ thuộc vào những người xung quanh.

Nhưng trên thực tế tham vấn là một quá trình tăng cường năng lực trong đó nhà tham vấn giúp thân chủ nhận thức được những nguyên nhân sâu xa của vấn đề, từ đó thay đổi cách suy nghĩ, cảm nhận và xử sự để giải quyết vấn đề của chính họ .

Như vậy, tham vấn hoàn toàn là một quá trình chia sẻ và đặt trọng tâm nơi thân chủ chứ không phải là sự chỉ bảo, cho lời khuyên, an ủi hình thức, buộc thân chủ nhìn nhận vấn đề theo các chuẩn mực xã hội. Thân chủ là một con người riêng biệt và nhà tham vấn phải chấp nhận thân chủ. Tham vấn thành công khi nhà tham vấn khơi gợi được ở thân chủ những yếu tố nội lực để họ tự chịu trách nhiệm về vấn đề của mình và cả cuộc sống sau này của họ. Làm cho thân chủ cảm thấy đủ mạnh để đối đầu với vấn đề của họ.

Từ những quan điểm trên, ta có thể rút ra khái niệm tham vấn như sau:

Tham vấn là quá trình tương tác giữa nhà tham vấn (người có chuyên môn, kĩ năng, người có phẩm chất đạo đức nghề nghiệp) và thân chủ (là người có khó khăn trong cuộc sống cần được giúp đỡ) thông qua sự trao đổi, chia sẻ thân mật, chân tình (dựa vào nguyên tắc đạo đức và mối quan hệ mang tính nghề nghiệp) giúp thân chủ hiểu và chấp nhận thực tế của mình, tự tìm thấy tiềm năng bản thân để giải quyết vấn đề của chính mình.

1.2. Mục đích, ý nghĩa của tham vấn

Giúp thân chủ thay đổi trạng thái cảm xúc, hành vi tiêu cực, cải thiện và tăng cường các động cơ tích cực.

Giúp thân chủ tăng cường hiểu biết về chính bản thân họ và hoàn cảnh của họ bằng cách cung cấp cho họ những thông tin có giá trị thích hợp, những giải thích có cơ sở.

Giúp thân chủ đưa ra nhiều hướng giải quyết có thể thực hiện được và từ đó giúp họ lựa chọn giải pháp thích hợp nhất đối với hoàn cảnh và khả năng của họ.

Giúp thân chủ đưa ra những quyết định đúng đắn dựa trên những thông tin mà nhân viên xã hội cung cấp, dựa trên khả năng của đối tượng cũng như tiềm năng hỗ trợ từ các nguồn lực bên ngoài.

Hỗ trợ cho thân chủ kịp thời trong thời gian khủng hoảng.

Hỗ trợ đối tượng thực hiện các quyết định và đi đến giải quyết vấn đề họ đang mắc phải.

Tóm lại: Mục đích tổng quát của tham vấn là giúp thân chủ tăng cường khả năng tự ứng phó với hoàn cảnh khó khăn không chỉ trong hiện tại mà cả trong tương lai.

1.3. Các khái niệm có liên quan.

Tham vấn không phải là việc cho người cần sự trợ giúp những lời khuyên, lời động viên an ủi mà là quá trình tương tác giữa nhà tham vấn với thân chủ để đi đến chỗ thân chủ tự nhận thức lại vấn đề của mình và tự mình đưa ra giải pháp. Nếu quan sát bên ngoài rất có thể sẽ nhầm lẫn giữa tham vấn với những hình thức khác như tư vấn, cố vấn, trị liệu, giáo dục, tâm sự, chuyện trò.

Tư vấn là đóng góp ý kiến về những vấn đề được hỏi đến, nhưng không có quyền quyết định. Tư vấn thường dựa trên sự hiểu biết chuyên sâu và kinh nghiệm của nhà tư vấn để giúp đỡ cho thân chủ bằng việc đưa ra các phương án, giải pháp, lời khuyên để giải quyết vấn đề của thân chủ. Đây là hình thức mà nhà tư vấn là chuyên

gia, là người chủ động, tích cực, còn người được tư vấn thì thụ động nghe theo sự phân tích và khuyên bảo của nhà tư vấn. Như vậy, tư vấn thể hiện sự áp đặt một chiều từ phía nhà tư vấn đối với thân chủ và đó chính là một trong những biểu hiện rõ nét của việc “làm thay” thân chủ.

Giáo dục hiểu một cách chung nhất là quá trình truyền thụ và lĩnh hội tri thức của nhà giáo dục với người được giáo dục. Giáo dục theo nghĩa thông thường là sự truyền đạt tri thức, hiểu biết, kinh nghiệm của người này đối với người khác làm cho người đó có sự chuyển biến tích cực về nhận thức, thái độ và hành vi. Vì vậy, hoạt động giáo dục có hệ thống nội dung và phương pháp chuyên biệt của nó khác với tham vấn.

Chuyện trò hay tâm sự thông thường là quan hệ giao tiếp phổ biến của con người. Chuyện trò mang ý nghĩa tình cảm, trao đổi thông tin là chủ yếu, do đó nó có sự khác biệt với tham vấn. Tuy nhiên, trong tham vấn, chuyện trò đôi khi cũng được sử dụng như là một phương pháp tiếp cận thân chủ, thu thập và khai thác thông tin liên quan đến vấn đề cần giải quyết.

Trị liệu là quá trình sử dụng các thao tác, kỹ năng một cách bài bản để xử lý (điều trị, trị liệu) những rối loạn, vấn đề gặp phải.

Để thực hiện tham vấn có hiệu quả, nhà tham vấn phải phân biệt một cách rõ ràng các hình thức trên. Trong đó, đặc biệt chú ý đến sự khác nhau giữa tham vấn và cố vấn.

Cố vấn là sự trợ giúp mang tính chỉ dẫn của những chuyên gia về một lĩnh vực nào đó (luật pháp, kinh tế, quân sự, thương mại, hôn nhân gia đình) nhằm giúp đối tượng hoàn thành công việc đặt ra.

1.4. Các loại hình tham vấn

Căn cứ vào hình thức tham vấn: tham vấn chia thành 2 loại:

Hình thức tham vấn trực tiếp: Thân chủ và nhà tham vấn đối thoại với nhau một cách trực tiếp, nhà tham vấn dùng các kỹ năng của mình giúp thân chủ hiểu,

nhìn nhận lại sự kiện một cách tích cực hơn, các nguyên nhân dẫn đến sự kiện đó khơi dậy những tiềm năng của thân chủ, để họ tự lựa chọn các giải pháp giải quyết vấn đề của chính mình có *đặc điểm* là:

Thông tin 2 chiều trong một thời gian ngắn.

Các kỹ năng tham vấn được sử dụng một cách có hiệu quả.

Loại hình: Tham vấn trực tiếp qua điện thoại, tham vấn trực tuyến qua Internet, tham vấn trực tiếp tại trung tâm tham vấn.

Tham vấn gián tiếp: Thân chủ và nhà tham vấn không đối thoại trực tiếp mà thường thông qua khâu trung gian như qua báo chí, qua đài, qua điện thoại, qua internet...có *đặc điểm*:

Thông tin một chiều

Các kỹ năng tham vấn không được sử dụng một cách có hiệu quả. Loại

hình : Tham vấn qua báo, qua đài, qua truyền hình, qua Internet...

Căn cứ vào các phương tiện thông tin

Hiện nay có 7 loại hình tham vấn tâm lý: Tham vấn qua điện thoại, qua đài, qua truyền hình, qua Internet, chat room, qua báo, tại các trung tâm tham vấn. Mỗi loại hình có một đặc điểm riêng cụ thể là:

Tham vấn qua báo: Đây là loại hình tham vấn gián tiếp xuất hiện sớm nhất ở Việt nam, thường tham vấn cho các thân chủ gặp rắc rối trong tình yêu, hôn nhân và hạnh phúc gia đình. Với tuổi học sinh trung học thì có những thắc mắc về tình yêu, tình bạn khác giới thân chủ viết ra những khó khăn tâm lý mà mình gặp phải và mong nhà tham vấn gỡ rối những khó khăn của mình. Báo chí là phương tiện thông tin đại chúng nên nguyên tắc bí mật không được thực hiện tuyệt đối.

Loại hình tham vấn này thường xuất hiện trên các báo như: tiền phong, Phụ nữ, Sinh viên, Hạnh phúc gia đình. Với báo tuổi hoa thì có báo Hoa học trò với các bút danh Thanh Tâm, Tâm Giao, Hà Anh, Hà Dung, Anh Chánh Văn.

Tham vấn qua đài: Hiện nay trên đài tiếng nói việt nam trong chương trình từ lúc 10 giờ đến 11 giờ sáng chủ nhật hàng tuần có chương trình “Cửa sổ tình

yêu”. Ở đây thân chủ gặp những vấn đề khó khăn về sức khỏe, giới tính và tình yêu gọi điện cho các chuyên gia tham vấn, họ sẽ được giải đáp các khó khăn đó và chương trình này phát sóng trực tiếp và phủ sóng toàn quốc. Đối tượng tham vấn của chương trình chủ yếu là các em thanh thiếu niên. Chương trình này đã đáp ứng phần rất nhỏ nhu cầu tham vấn của các em.

Cũng như loại hình tham vấn qua báo trình bày ở trên thì tham vấn qua đài là tham vấn qua phương tiện thông tin đại chúng nên nguyên tắc giữ bí mật cũng không được thực hiện tuyệt đối.

Tham vấn qua điện thoại: Loại hình tham vấn này khá phát triển trong thời gian gần đây. Thân chủ có khó khăn trong cuộc sống gọi điện thoại đến để được hỗ trợ vượt qua những khó khăn này. Loại hình này đã bắt đầu đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, trong loại hình tham vấn này nguyên tắc bí mật được thực hiện tốt. Hiện nay ở Việt Nam có nhiều trung tâm tham vấn qua điện thoại như “Trung tâm tư vấn hạnh phúc gia đình”, “Trung tâm tư sức khỏe sinh sản”. Đường dây tư vấn và hỗ trợ trẻ em của Ủy Ban Dân số, Gia đình và Trẻ em Việt Nam...

Tham vấn trực tiếp tại trung tâm tham vấn: Nhà tham vấn và thân chủ đối thoại trực tiếp với nhau. Loại hình này là cách tối ưu nhất giúp thân chủ vượt qua những khó khăn, bởi loại hình tham vấn này giúp nhà tham vấn hiểu sâu sắc hơn về vấn đề của thân chủ. Chính vì thế nó được coi là một loại hình tham vấn có hiệu quả nhất, đồng thời cũng là loại hình đòi hỏi nhà tham vấn phải sử dụng phối hợp các kỹ năng tham vấn để khai thác thông tin, phản hồi cảm xúc, phản ánh lại... Có những vấn đề của thân chủ chỉ giải quyết thành công thông qua hình thức tham vấn này. Loại hình tham vấn này cho phép khám phá thành công chiều sâu vô thức của thân chủ và chiều sâu cảm xúc tình cảm của họ. Có thể là tham vấn cá nhân, tham vấn gia đình và tham vấn nhóm. Với loại hình này nguyên tắc bí mật tuyệt đối được thực hiện.

Tham vấn qua Internet : Loại hình tham vấn này mới phát triển trong giai đoạn gần đây và nó bắt đầu đáp ứng được nhu cầu của người sử dụng Internet. ở đây, thân chủ sử dụng hình thức viết thư điện tử, qua đó thực hiện mong muốn

được tham vấn về những khó khăn của mình, hay bằng hình thức tham vấn trực tuyến (trực tiếp) và loại hình này có những đặc điểm giống loại hình tham vấn qua báo và điện thoại. Nhưng nó khác khi thân chủ dùng cả 2 hình thức viết thư, gọi điện để giải toả được những khó khăn tâm lý của mình.

Chat room trực tuyến (phòng chat trực tuyến) : Một sự phát triển xa hơn của tham vấn trực tuyến là việc sử dụng internet ở chat room cho phép truyền cả văn bản và lời nói giữa những người sử dụng máy tính. Dù sao, để duy trì mức độ an toàn phù hợp để tránh người khác vào chat room trong suốt quá trình tham vấn, chỉ những người trong một danh sách riêng những thành viên được mời bởi Yahoo Group (<http://groups.yahoo.com>) mới có thể tham gia như là nhà tham vấn hay thân chủ duy nhất. Điểm lợi của hệ thống này là nhà tham vấn và thân chủ có thể nói chuyện như khi gọi điện. Nhưng không giống điện thoại, dịch vụ này miễn phí và cho phép khách hàng nói chuyện với nhà trị liệu từ bất cứ nơi nào trên thế giới, miễn là máy tính đó có nối mạng, có micrô và loa.

Tham vấn qua truyền hình : Tham vấn qua truyền hình được thực hiện thông qua các chương trình của đài truyền hình Việt Nam như: chương trình văn hoá ứng xử, người xây tổ ấm. Chương trình này đưa ra những chủ đề mà con người hay gặp khó khăn nhất và mời các chuyên gia tâm lý bàn luận về cách giải quyết.

2. Các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp tham vấn.

Để thực hiện tham vấn có hiệu quả, trước hết tham vấn viên cần tuân thủ các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp tham vấn sau :

Thứ nhất là nguyên tắc tự nguyện :

Nguyên tắc tự nguyện là nguyên tắc hết sức quan trọng của tham vấn.

Tự nguyện nghĩa là thân chủ tự giác, tự nguyện đến với tham vấn viên cũng như sẵn lòng cam kết thực hiện một công việc nào đó. Tham vấn viên chỉ giúp thân chủ tìm ra một giải pháp phù hợp trong quá trình thảo luận với họ chứ không được bắt buộc họ phải làm bất cứ một điều gì.

Tự nguyện sẽ giúp cho : Thân chủ cởi mở và cảm thấy thoải mái hơn, giúp cho dịch vụ tham vấn trở lên thân thiện hơn đối với thân chủ, giúp cho xây dựng và duy trì lòng tin giữa tham vấn viên và thân chủ, giúp cho tiếng tăm tốt đẹp về dịch vụ sẽ được lan truyền rộng rãi,

Thứ hai là nguyên tắc bảo mật :

Bảo mật cũng là một nguyên tắc rất quan trọng trong tham vấn. đó là một trong những yếu tố quan trọng nhất trong mối quan hệ giữa tham vấn viên và thân chủ. Mọi thông tin mà thân chủ chia sẻ với tham vấn viên cần được đảm bảo kín đáo. Tham vấn viên không tiết lộ những thông tin liên quan về thân chủ với những người khác thì chưa có ý kiến chấp thuận của thân chủ. Điều này cũng được quy định rất rõ ràng trong các quy điều đạo đức của nghề tham vấn. Bảo mật nghĩa là không trao đổi về thân chủ với người khác trừ khi là với đồng nghiệp vì lí do chuyên môn và chỉ được khi có sự đồng ý của thân chủ, trong việc sắp xếp không gian của phòng tham vấn và thể hiện trong buổi tham vấn.

Tuy nhiên, trong một số trường hợp đặc biệt khi thân chủ tự làm hại bản thân hay gây hại cho người khác ví dụ thân chủ đe dọa giết ai đó hay tự sát, tham vấn viên có thể trao đổi với những cơ quan hay cá nhân có liên quan(theo quy định của pháp luật). Trong tình huống đó, tham vấn viên cần thông báo cho cán bộ quản lý nguy cơ và thảo luận tìm ra các hành động cần thực hiện.

Thứ ba là nguyên tắc tin cậy

Đây là một nguyên tắc hết sức quan trọng trong tham vấn, nó có tác dụng thúc đẩy duy trì hay chấm dứt sự tương tác của nhà tham vấn với người điều trị.

Tin cậy thể hiện ở sự luôn chân thành và thành thực của nhà tham vấn, hãy tin vào khả năng thay đổi của thân chủ. yếu tố này cũng rất quan trọng để tăng cường sự hợp tác giữa nhà tham vấn và thân chủ.

Sự tin cậy thể hiện ở việc giữ bí mật các thông tin cá nhân của thân chủ, điều này sẽ tạo ra niềm tin của thân chủ đối với tham vấn viên, từ đó thúc đẩy mối quan

hệ hợp tác trong quá trình tham vấn. một số nghi ngờ nhỏ của thân chủ đối với tham vấn viên cũng có thể ảnh hưởng đến quá trình tham vấn điều trị của thân chủ và thậm chí là thân chủ chấm dứt, từ bỏ quá trình điều trị của mình.

Sự tin cậy thể hiện ở thái độ chân thành của nhà tham vấn khi tiếp xúc, luôn đúng giờ, có kỷ luật và quan tâm đến thân chủ. Thân chủ cần cảm thấy là họ đang được lắng nghe và quan tâm. Bên cạnh đó việc cung cấp những thông tin chính xác, giải thích rõ ràng và chuyển gửi thân chủ tới các dịch vụ phù hợp sẽ làm tăng thêm sự tin cậy của thân chủ đối với tham vấn viên.

Thứ tư là nguyên tắc không phán xét :

Nguyên tắc không phán xét thể hiện ở việc không chỉ trích, hành vi, suy nghĩ của thân chủ dù cho những điều mà họ làm là không đúng, cách suy nghĩ hoặc cảm nhận là không hợp lý. Nguyên tắc này có mối liên quan mật thiết với các nguyên tắc trên. Tham vấn viên cần chân thành và không lên án khi thân chủ mắc những sai lầm. Việc chấp nhận thân chủ đi cùng với việc không phán xét những hành vi tiêu cực ở họ. khi thân chủ đến với tham vấn viên, họ mong muốn được thông cảm, lắng nghe và thấu hiểu. đó chính là sự khác biệt của tham vấn viên với những người giúp đỡ thông thường và cũng vì vậy mà họ cần sự giúp đỡ từ tham vấn viên chứ không phải những người khác.

Để tránh những hành vi phán xét tham vấn viên nên : Luân luân ở vai trò trung lập, không đánh giá và cũng không được phản ứng tiêu cực đối với những vấn đề của thân chủ. điều này giúp tham vấn viên kiểm soát được tình thế và luôn có một thái độ cởi mở. Hãy học hỏi từ những kinh nghiệm của thân chủ, sử dụng chính thông tin của thân chủ để dẫn dắt nội dung của buổi tham vấn. Nên hiểu rõ những chuẩn mực và quan điểm của thân chủ, điều này giúp tham vấn viên liên kết niềm tin của họ với những giải pháp khác nhau để họ có thể chọn lựa.

Thứ năm là nguyên tắc tôn trọng:

Tôn trọng nghĩa là phải đối xử công bằng với tất cả các thân chủ bất kể tuổi tác, giới tính, hình thức, địa vị xã hội và khả năng tài chính của họ. hãy tôn trọng họ theo cách tham vấn viên muốn người khác tôn trọng mình.

Tôn trọng lẫn nhau sẽ mang lại hiệu quả trong giao tiếp và quan hệ tương tác giữa thân chủ và tham vấn viên. khi hai bên tôn trọng lẫn nhau, thân chủ sẽ trở lên hợp tác, cởi mở và thoải mái hơn khi tâm sự về những “vấn đề thực sự” của họ với tham vấn viên, giúp tham vấn viên và thân chủ cùng xác định được giải pháp phù hợp.

Tôn trọng được thể hiện ở phong cách đối xử với thân chủ như một cá nhân với nhân cách độc lập : Thân chủ có giá trị riêng, có cách nhìn nhận riêng và có khả năng thay đổi. khi đến với tham vấn viên, họ có thể có những hành vi, suy nghĩ mà những người bình thường không chấp nhận, thậm chí còn lên án những hành vi hay suy nghĩ đó. Cần nhìn nhận rằng, những hành vi suy nghĩ tiêu cực là hậu quả của một nguyên nhân nhất định chứ không phải là do chính thân chủ gây ra. Như vậy nhiệm vụ của tham vấn viên là giúp họ tháo bỏ những rào cản xã hội để họ thay đổi hành vi suy nghĩ cho phù hợp với thực tiễn. tham vấn viên cần phải có lòng tin cậy ở họ, tin rằng thân chủ có khả năng thay đổi, có khả năng tham ra tốt chương trình điều trị. việc chấp nhận thân chủ trong suy nghĩ và thể hiện bằng hành vi thân thiện, không phân biệt đối xử sẽ là yếu tố tiền đề cho sự giúp đỡ chân thành của tham vấn viên đối với vấn đề của thân chủ. việc chấp nhận vô điều kiện và sự trung thực, chân thành của tham vấn viên đối với thân chủ đã được Carl Rogers coi như là kỹ thuật cơ bản cho quá trình tương tác với thân chủ, đồng thời cũng là hai trong ba điều kiện tiên quyết cho sự thành công của quá trình hỗ trợ thân chủ.

Thứ sáu là nguyên tắc an toàn.

An toàn là điều kiện tiên quyết cho bất cứ tương tác nào trong giao tiếp xã hội, thương lượng công việc, giải quyết vấn đề hoặc tham vấn. Trong tham vấn khi chung ta nói đến sự an toàn cho những ai? và cần phải làm gì để đảm bảo sự an toàn đó?

Sự an toàn đó bao gồm :

An toàn cho thân chủ và thông tin của họ. hãy chú ý với việc bảo mật thông tin của thân chủ đó cũng chính là đảm bảo cảm giác an toàn cho họ.

An toàn về tài sản của thân chủ, như có nơi giữ xe...

An toàn cho môi trường xung quanh

An toàn cho người tham vấn, đây cũng là một điều cần chú ý, đặc biệt trong những tình huống thân chủ tỏ ra hung hãn, không hợp tác và họ có thể gây tổn thương / thương tích cho tham vấn viên.

An toàn bệnh tật cũng được đề cập đến ở đây. đối với một số bệnh lây truyền như lao, phổi, cảm cúm ... thì tham vấn viên chọn vị thế ngồi, hướng để quạt, để phòng bệnh.

Thứ bảy là nguyên tắc gắn kết với các dịch vụ khác.

Tham vấn mang lại sự ổn định cho nhiều thân chủ để nhờ đó họ có thể ứng phó với nhiều vấn đề liên quan khác nhau. Tuy nhiên thân chủ còn gặp phải nhiều vấn đề phức tạp khác có thể ngoài khả năng và chuyên môn của cơ sở cung cấp dịch vụ tham vấn. Cụ thể, những vấn đề như nơi ở việc làm, những vấn đề liên quan đến sức khỏe như HIV, chăm sóc điều trị, các vấn đề về sức khỏe tâm thần và những vấn đề pháp lý...

Tóm lại các nguyên tắc trên cần được sử dụng một cách linh hoạt, phối hợp và bổ sung cho nhau.

3. Phân loại tham vấn.

Căn cứ vào đối tượng tham vấn thì tham vấn chia thành 3 loại: tham vấn cá nhân, tham vấn gia đình và tham vấn nhóm.

3.1. Tham vấn cá nhân: Đối tượng tham vấn là một cá nhân, qua tham vấn, nhà tham vấn giúp cá nhân tháo gỡ được những vướng mắc đang gặp phải như tâm lý lo sợ, chán nản, muốn tự tử,...

3.2. Tham vấn gia đình:

Là hình thức mà đối tượng làm việc của nhà tham vấn là các thành viên trong gia đình, cả gia đình ngồi lại cùng với nhà tham vấn để thảo luận những vấn

đề trong gia đình, vấn đề đó có thể liên quan đến toàn bộ gia đình hay một bộ phận, xem xét mỗi thành viên nhìn nhận vấn đề như thế nào, nguyên nhân từ đâu ra và cần phải làm gì để giải quyết.

3.3. Tham vấn nhóm:

Là hình thức mà đối tượng tham vấn là những cá nhân tuy không liên quan chặt chẽ với nhau nhưng cùng tập hợp lại để thông qua tham vấn đạt được mục đích nào đó (vd: tham vấn cho nhóm đồng đẳng – những người bị nhiễm HIV).

4. Lịch sử nghề tham vấn .

Sau khi xem xét lịch sử của các chuyên ngành hỗ trợ tham vấn chúng ta bắt đầu đi sâu tìm hiểu lịch sử của Tham vấn, bởi vì lịch sử phát triển của ngành tham vấn gắn với sự ra đời của các phương pháp tiếp cận thân chủ trong tham vấn. Tham vấn là một ngành nghề đại diện cho sự hợp nhất lại của nhiều ảnh hưởng như phong trào đấu tranh để có được những biện pháp điều trị nhân đạo cho bệnh nhân tâm thần từ thế kỷ XIX ở Pháp, phân tâm học- Freud; những khảo cứu khoa học và phương pháp tiếp cận hành vi; chất lượng khoa học các trắc nghiệm tâm lý; tâm lý học hiện sinh; tâm lý học nhân văn và những thành tựu rõ ràng của lĩnh vực hướng dẫn tư vấn nghề.

Tham vấn được ra đời và phát triển theo các giai đoạn sau

Từ 1900 đến 1950: Những tiền đề cho sự ra đời của ngành, nghề tham vấn. Tiền đề đầu tiên phải kể đến là sự phát triển của công tác hướng dẫn tư vấn nghề và sự ra đời của những NTV nghề đầu tiên.

Từ đầu thế kỷ XX, công tác xã hội đã mang lại quan tâm và những thay đổi trong công tác giáo dục; tâm thần học làm biến đổi về chất các phương pháp chữa trị cho bệnh nhân tâm thần; phân tâm học và những liệu pháp liên quan được ứng dụng rộng rãi; hiệu quả của các trắc nghiệm và cuộc cách mạng công nghiệp đối với sự phát triển xã hội nâng cao vật chất tinh thần cho con người. Nhìn một cách tinh tế, mỗi một sự kiện này đều ảnh hưởng đến công tác hướng dẫn tư vấn nghề và sự ra đời của tham vấn. Frank Parsons (1854 – 1908), người sáng lập ra ngành

hướng dẫn tư vấn nghề ở Mỹ. Bắt đầu sự nghiệp với tư cách là một nhân viên công tác xã hội ở Boston, được sự hậu thuẫn của những quan chức lãnh đạo cộng đồng ở đây, đã xuất bản cuốn sách “Cẩm nang hướng nghiệp” (Vocational Bureau) nhằm trợ giúp các cá nhân trong việc lựa chọn nghề nghiệp, tìm ra cách bắt đầu và xây dựng một nghề nghiệp thành công và hiệu quả” . Ông thực sự mong muốn công tác hướng dẫn tư vấn nghề nghiệp được đưa vào trường học.

Năm 1909, sau khi ông qua đời một năm, cuốn sách “chọn nghề” (Choosing a Vocation) được xuất bản và ngay lập tức nó được coi là sự cống hiến lớn lao cho công tác hướng dẫn tư vấn nghề. Boston trở thành địa điểm tổ chức Hội nghị công tác hướng dẫn tư vấn nghề nghiệp đầu tiên. kết quả của hội nghị này đánh dấu sự ra đời của Hiệp hội tư vấn hướng nghiệp quốc gia Mỹ (NVGA) năm 1913, tổ chức tiền nhiệm của Hiệp hội tham vấn Mỹ sau này. Frank Parsons là người có tầm nhìn xa. Ông đã hình dung ra công tác hướng dẫn tư vấn nghề nghiệp có hệ thống trong trường học, hình dung ra sự phát triển của công tác này trong nước. Ông cũng thấy trước được tầm quan trọng của công tác tham vấn cá nhân và ông đã hi vọng có một xã hội trong đó sự hợp tác quan trọng hơn sự cạnh tranh. Nguyên tắc của Parsons trong công tác hướng dẫn tư vấn nghề đã ảnh hưởng sâu sắc đến những lĩnh vực rộng lớn hơn của công tác tham vấn. Mục đích chính của Parsons đối với công tác hướng dẫn tư vấn nghề luôn được thể hiện trong “3 quá trình”sau:

Một là: sự thấu hiểu một cách rõ ràng về bản thân, về khả năng, sở thích hoài bão, nguồn lực cũng như những hạn chế của bạn đối với nghề; động lực thúc đẩy bạn chọn nghề.

Hai là: kiến thức về những yêu cầu, điều kiện của thành công, những thuận lợi và khó khăn; sự đền bù; những cơ hội và những triển vọng phát triển trong các giới hạn khác nhau của công việc

Ba là: nguyên nhân thực sự trong mối liên hệ của hai nhóm trong thực tế”.

Tuy nhiên, những xem xét sâu sắc, tỉ mỉ của Parson trong công việc của ông đã chỉ ra cho chúng ta thấy nhiều điểm trong các nguyên tắc này thực sự trở thành

nguyên lý của nghề Tham vấn. Ví dụ, ông nhấn mạnh tầm quan trọng của việc phải có một người hướng dẫn chuyên nghiệp và gợi ý rằng một người hướng dẫn tốt không thể đưa ra các quyết định cho người khác, những người mà một cách cơ bản phải quyết định điều gì tốt nhất cho anh ta hoặc cô ta. Ông cũng cho rằng một NTV nên thân tình, cởi mở, trung thực và tốt bụng với TC. Điều đó có ý nghĩa quyết định đối với các NTV trong sự nỗ lực giúp đỡ TC phát triển những tiềm năng riêng của họ. Với những tư tưởng nêu trên, Parsons không những xứng đáng với danh hiệu là người sáng lập ra công tác hướng dẫn tư vấn nghề nghiệp mà còn xứng đáng với danh hiệu người sáng lập của tham vấn. Sau này, mặc dù công tác hướng dẫn tư vấn nghề nghiệp trong trường học được phát triển, song nhiều người đã tán thành việc cần có một cách tiếp cận rộng hơn với tham vấn trong trường học. Những người này cho rằng những chuyên gia tư chú ý đến sự khác biệt lớn trong những nhu cầu về tâm lý và giáo dục của học sinh. Nói cách khác những chuyên gia tư vấn hướng nghiệp phải là những NTV. Công tác hướng dẫn tư vấn nghề nghiệp tồn tại và phát triển được nhờ sự trợ giúp của các trải nghiệm về khả năng nhận thức, hứng thú, trí thông minh, nhân cách... Những trải nghiệm này càng được chuẩn hoá và hoàn thiện, đóng góp một cách tích cực cho tất cả các loại hình thực hành tham vấn. Sự mở rộng phạm vi ảnh hưởng của ngành tâm lý trị liệu cùng với nỗ lực đấu tranh cho những hình thức chữa trị nhân đạo đối với bệnh nhân tâm thần, những bệnh viện điều trị tâm thần được xây dựng khiến cho nhu cầu cần người trợ giúp được đào tạo, chuyên nghiệp cũng gia tăng. Ban đầu, những nhân viên công tác xã hội, những nhà tâm lý trị liệu được đào tạo về những kỹ năng tham vấn để có thể đáp ứng nhu cầu này.

Tham vấn chính thức ra đời vào những năm 1930 do công của E.G Williamson (1900-1979). Lần đầu tiên trong lịch sử một lý thuyết hoàn chỉnh của tham vấn được đưa ra, phân biệt rõ rệt với thuyết phân tâm học đang thịnh hành của Freud. Cách tiếp cận của Williamson bước đầu đã vượt qua những ý tưởng của Frank Parsons. Mặc dù có nguồn gốc từ công tác hướng dẫn tư vấn nghề nhưng