

UBND TỈNH KONTUM
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG

GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC: THAM VẤN
NGÀNH, NGHỀ: CÔNG TÁC XÃ HỘI
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDCE ngày / / 20...
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum)*

Kon Tum, năm 2021

MỤC LỤC

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN	4
LỜI GIỚI THIỆU	5
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	6
TÊN MÔN HỌC: THAM VẤN	6
CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ THAM VẤN	8
1. Đối tượng nghiên cứu của tham vấn	8
1.1. Khái niệm.....	8
1.2. Vấn đề của thân chủ	10
2. Mục đích của tham vấn	12
2.1. Giải quyết vấn đề.....	12
2.2. Ngăn ngừa.....	16
2.3. Thay đổi	17
2.4. củng cố.....	17
3. Nhiệm vụ của nhà Tham vấn	17
4. Tham vấn và các khái niệm có liên quan	18
4.1. Khái niệm tham vấn.....	18
4.2. Đặc điểm của tham vấn	19
4.3. Một số khái niệm có liên quan	19
5. Các hình thức tham vấn.....	21
5.1. Tham vấn cá nhân.....	21
5.2. Tham vấn nhóm	29
5.3. Tham vấn gia đình và trị liệu gia đình.....	31

CHƯƠNG 2: MỤC TIÊU VÀ CÁC NGUYÊN TẮC ĐẠO ĐỨC TRONG THAM VẤN.....	36
1. Mục tiêu của tham vấn	36
2. Nguyên tắc đạo đức.....	37
2.1. Nguyên tắc tôn trọng thân chủ.....	37
2.2. Nguyên tắc tin tưởng vào khả năng giải quyết vấn đề của thân chủ.....	39
2.3. Nguyên tắc bí mật.....	40
2.4. Nguyên tắc nhà tham vấn không gắn mình vào các mối quan hệ cá nhân với thân chủ hay còn gọi là “mối quan hệ nhiều tuyến với thân chủ”	41
2.5. Nguyên tắc nhà tham vấn ý thức về các nguy cơ tiềm năng gây hại cho thân chủ	42
2.6. Nguyên tắc thân chủ là trọng tâm.....	43
CHƯƠNG 3: TIẾN TRÌNH THAM VẤN	45
1. Giai đoạn 1: Xây dựng mối quan hệ (4)	45
2. Giai đoạn 2: Tìm hiểu, đánh giá và phân tích vấn đề	47
3. Giai đoạn 3: Cùng nhau thiết lập và thống nhất mục đích - mục tiêu	50
4. Giai đoạn 4: Can thiệp và giải quyết vấn đề	53
5. Giai đoạn 5: Lượng giá và kết thúc.....	54
CHƯƠNG 4: MỘT SỐ KỸ NĂNG TRONG THAM VẤN	59
1. Kỹ năng lắng nghe	59
1.1. Sự khác nhau giữa nghe và lắng nghe	59
1.2. Các cấp độ lắng nghe.....	63
1.3. Một số lưu ý để lắng nghe chủ động	65
2. Kỹ năng quan sát.....	66

2.1. Khái niệm.....	66
2.2. Lợi ích của việc quan sát.....	66
2.3. Những điểm cần quan sát	67
3. Kỹ năng phản hồi	69
3.1. Vai trò của phản hồi.....	69
3.2. Một số phương pháp phản hồi.....	70
3. Những điều nên và không nên làm khi phản hồi	75
3.1. Nên.....	76
3.2. Không nên.....	76
4. Kỹ năng đặt câu hỏi	76
4.1. Tầm quan trọng của việc đặt câu hỏi trong tham vấn	76
4.2. Các dạng câu hỏi sử dụng trong tham vấn	77
4.3. Một số vấn đề có thể nảy sinh khi đặt câu hỏi và phương cách kiểm soát	81
5. Kỹ năng phát hiện và chống kỳ thị	83
5.1. Khái niệm về kỳ thị	83
5.2. Nhận diện kỳ thị	83
5.3. Chống kỳ thị	84
6. Kỹ năng thấu hiểu	85
6.1. Khái niệm thấu hiểu.....	85
6.2. Các mức độ biểu hiện thấu hiểu	86
6.3. Thực hành kỹ năng thấu hiểu (2).....	88
TÀI LIỆU THAM KHẢO	94

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Giáo trình “Tham vấn” được biên soạn dựa trên Chương trình đào tạo ngành, nghề Công tác xã hội, trình độ Cao đẳng. Mục đích của giáo trình để làm tài liệu giảng dạy chính thức cho giảng viên và làm tài liệu học tập chính thức cho sinh viên của nhà trường (Lưu hành nội bộ).

Giáo trình “Tham vấn” do chúng tôi biên soạn có tham khảo các tài liệu chuyên ngành liên quan như: Tài liệu hướng dẫn (Dành cho cán bộ xã hội cấp cơ sở) Tham vấn căn bản của Bộ Lao động Thương binh và xã hội. Ngoài ra giảng viên tham khảo nhiều nguồn tài liệu khác để hoàn thiện giáo trình này nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

Giáo trình Tham vấn được nhóm tác giả nghiên cứu và tham khảo từ nhiều nguồn tài liệu khác nhau. Giáo trình Tham vấn là tài liệu được biên soạn để phục vụ cho việc giảng dạy, học tập của nhà giáo, sinh viên trình độ cao đẳng nghề Công tác xã hội.

Giáo trình được biên soạn theo chương trình môn học Tham vấn thuộc khối các môn chuyên ngành trong chương trình đào tạo nghề Công tác xã hội, trình độ cao đẳng đã được nhà trường phê duyệt. Giáo trình gồm 04 chương:

Chương 1: Những vấn đề chung về tham vấn

Chương 2: Mục tiêu và các nguyên tắc đạo đức trong tham vấn

Chương 3: Tiến trình tham vấn

Chương 4: Một số kỹ năng trong tham vấn

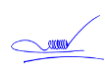
Để hoàn thành được giáo trình Tham vấn, nhóm tác giả xin gửi lời cảm ơn đến chủ biên của các tài liệu tham khảo.

Mặc dù đã rất cố gắng, nhưng chắc chắn giáo trình này không tránh khỏi những hạn chế. Rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý Thầy, Cô và các bạn sinh viên trong trường để giáo trình ngày càng được hoàn thiện hơn.

Kon Tum, ngày 24 tháng 12 năm 2021

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên: ThS. Nguyễn Thị Anh Hiếu 

2. Thành viên: ThS. Võ Mạnh Tuấn 

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

TÊN MÔN HỌC: THAM VẤN

Mã môn học: 61033038

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

- Vị trí: môn học Tham vấn thuộc khối môn học chuyên ngành của chương trình đào tạo ngành, nghề công tác xã hội, trình độ cao đẳng, được bố trí sau các môn học cơ sở và một số môn học chuyên ngành.

- Tính chất môn học: Là môn học chuyên ngành bắt buộc đối với ngành, nghề công tác xã hội, trình độ cao đẳng.

- Ý nghĩa và vai trò của môn học: Tham vấn là quá trình cán bộ xã hội sử dụng những kiến thức, kỹ năng chuyên môn để giúp đối tượng giải quyết hoặc tăng cường khả năng tự giải quyết vấn đề, tăng cường chức năng xã hội của họ. Mục tiêu của tham vấn là giúp đối tượng hiểu được cảm xúc, suy nghĩ của chính họ, hoàn cảnh vấn đề, khám phá và sử dụng những tiềm năng nguồn lực vào giải quyết vấn đề, giúp đối tượng nâng cao khả năng đối phó với vấn đề trong cuộc sống. Để thực hiện được điều này thì người nhân viên xã hội phải biết phối hợp và sử dụng nhuần nhuyễn các kỹ năng cụ thể như lắng nghe, đặt câu hỏi, thấu hiểu và phản hồi (cảm xúc và nội dung)... Vì vậy môn tham vấn có ý nghĩa quan trọng đối với sinh viên nghề công tác xã hội. Môn tham vấn sẽ trang bị cho nhân viên công tác xã hội trong tương lai những kiến thức, những kỹ năng cơ bản và những kỹ thuật khi thực hiện tham vấn với thân chủ và học tập các môn chuyên ngành đạt hiệu quả.

Mục tiêu của môn học:

- Kiến thức:

+ Trình bày được đối tượng nghiên cứu, mục tiêu của tham vấn; mục đích của tham vấn; các khái niệm liên quan.

+ Phân tích được các hình thức tham vấn; các nguyên tắc đạo đức trong tham vấn.

+ Trình bày được khái niệm và và phân tích được các kỹ thuật trong thực hiện kỹ năng lắng nghe, kỹ năng quan sát, kỹ năng phản hồi, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng phát hiện và chống kì thị, kỹ năng thấu hiểu trong tham vấn.

-Về kỹ năng:

+ Vận dụng được các kiến thức và kỹ năng đã học vào giải quyết các tình huống cụ thể trong học tập và cuộc sống.

+ Rèn luyện các kỹ năng về ghi chép hồ sơ cá nhân, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng truyền thông, kỹ năng quan sát-lắng nghe...

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Có năng lực vận dụng các nội dung đã học để rèn luyện ý thức chuyên nghiệp, có trách nhiệm với công việc và ý thức được vai trò của bản thân.

+ Nhận thức được những khó khăn thường gặp phải đối với nhà tham vấn trong quá trình làm việc với thân chủ.

+ Tư duy nhanh nhẹn, sắc bén, chủ động, suy nghĩ tích cực trước các vấn đề trong thực tiễn.

+ Có thái độ đúng mực, chuyên nghiệp của nhà tham vấn; tích cực, chủ động, nghiêm túc trong học tập.

Nội dung của môn học:

CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ THAM VẤN

Giới thiệu: Nội dung chương 1 giới thiệu những kiến thức chung về tham vấn: Đối tượng, mục đích của tham vấn, một số khái niệm liên quan, các hình thức tham vấn.

Mục tiêu:

- Kiến thức: Trình bày được đối tượng nghiên cứu của tham vấn; mục đích của tham vấn; trình bày được các khái niệm: Tư vấn, cố vấn, trị liệu tâm lý; Phân tích được các hình thức tham vấn: tham vấn cá nhân, nhóm, gia đình.

- Kỹ năng: Thực hành kỹ năng nhận diện và vận dụng các hình thức tham vấn phù hợp với vấn đề của thân chủ.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Nhận thức được những khó khăn thường gặp phải đối với nhà tham vấn trong quá trình làm việc với thân chủ; có thái độ đúng mực, chuyên nghiệp của nhà tham vấn; tích cực, chủ động, nghiêm túc trong học tập.

Nội dung chính:

1. Đối tượng nghiên cứu của tham vấn

1.1. Khái niệm

Đối tượng tham vấn (gọi là khách hàng hoặc thân chủ) là những người không phân biệt quốc tịch, giới tính, độ tuổi, chủng tộc, đẳng cấp kinh tế xã hội, khuynh hướng giới tính hay thể trạng.

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

Trong tham vấn chuyên nghiệp, một cá nhân trở thành thân chủ khi:

- Biết là mình có vấn đề và nhận biết được vấn đề của mình.
- Biết rằng mình không tự giải quyết được vấn đề đó.

- Chấp nhận nói ra vấn đề của mình một cách khách quan nhất để được sự giúp đỡ.

- Sẵn sàng đón nhận cách nhìn nhận mới và thay đổi hành vi, cách sống mới (nếu cần).

- 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 nhân viên 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 người 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”, “Người nhận công tác xã hội”, 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. (1)

1.2. 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 “Vấn đề” được hiểu là vấn đề khó khăn tâm lý. Với người có vấn 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 vấn 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 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 vấn đề hơn những người khác.

Mặt khác, quan niệm có vấn 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 vẫn sự việc 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 vấn 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 vấn 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 rồi nhiều tâm lí.

Trong thực tế, nhiều khi cá nhân không nhận ra được là mình đang có vấn 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 lý.

Phần trình bày một số biểu hiện về hành vi phòng vệ của cá nhân khi có những vấn đề căng thẳng trên 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 vấn đề, mà không nhằm tới việc hướng dẫn thực hành về những cơ chế phòng vệ này.

2. Mục đích của tham vấn

2.1. Giải quyết vấn đề.

- Nhà tham vấn phải biết:

+ Lắng nghe thân chủ, để thân chủ làm chủ quá trình nói chuyện trong các cuộc gặp gỡ tham vấn.

+ Sử dụng các kỹ năng giao tiếp cụ thể để khai thác các cảm giác, trải nghiệm, ý nghĩ và quan điểm của thân chủ, trên cơ sở đó tập hợp các thông tin giúp thân chủ hiểu rõ về tình huống của họ.

+ Thể hiện sự thông cảm và thấu hiểu với thân chủ, làm việc với họ để xác định các bước thân chủ có thể thực hiện để họ có một cuộc sống lành mạnh, có ích hơn.

+ Giúp thân chủ hiểu được các sự kiện trong quá khứ, điều này có thể góp phần vào các vấn đề hiện tại, giúp thân chủ suy nghĩ và xử sự theo cách khác nhằm giảm thiểu những ảnh hưởng tiêu cực của các sự kiện trong quá khứ.

+ Giúp thân chủ phân loại các vấn đề trong cuộc sống của họ để hiểu sâu hơn về bản thân mình.

+ Giúp thân chủ bày tỏ các cảm giác của mình và nhìn thấu được các cảm giác này tác động đến cách suy nghĩ, xử sự và ra các quyết định. Chẳng hạn, nhiều trẻ có vấn đề về hành vi, thường dùng các hành vi tiêu cực như là một cách để đối mặt với các cảm giác giận dữ bị kìm nén; nhà tham vấn có thể giúp những trẻ này sử dụng các cách khác, ít tiêu cực hơn để giải tỏa các cảm giác đó.

- Các khía cạnh khác nhau của mối quan hệ tham vấn gồm:

+ Giúp thân chủ xác định các vấn đề của họ và đặt sự ưu tiên cho các hoạt động can thiệp. Hay nói cách khác, nhà tham vấn giúp thân chủ hiểu được “Vấn đề là gì?”, “Vấn đề nằm ở đâu?”, “Có thể thực hiện những bước nào để giải quyết hoặc đấu tranh với vấn đề đó?”.

+ Giúp thân chủ hiểu rõ căn nguyên vấn đề của bản thân đang gặp phải và giúp họ xác định các cách để cải thiện tình huống.

Ví dụ: nhà tham vấn đang làm việc với một cậu bé 15 tuổi nghiện ma túy.

Thông thường người lớn có xu hướng mắng mỏ cậu bé theo cách của cha mẹ, như cậu bé rất “xấu xa” vì đã nghiện ngập và yêu cầu cậu “bỏ” ngay lập tức. Cách đó sẽ không giúp ích gì cho cậu bé cả. Cậu bé không muốn nghe một người lớn không hề thực sự quan tâm đến cậu và cũng không hề cố gắng để hiểu những ý nghĩ và cảm giác của cậu.

Trái lại, nhà tham vấn, sẽ cố gắng hiểu cậu bé, quan tâm đến những yếu tố trong cuộc sống của cậu đã đưa cậu đến việc nghiện hút. Cậu bé sử dụng thuốc như một giải pháp tinh thần thoát khỏi cuộc sống bị lạm dụng ở nhà không? Có phải cậu bé đang chán nản không? Cậu bé có giao du với những người đang lôi kéo cậu vào sự nghiện ngập không? Nhà tham vấn nên gặp gỡ nói chuyện vài lần để giúp cậu hiểu được “gốc rễ” của việc cậu nghiện ngập, và thay vì phản đối cậu bé, cho cậu là “xấu xa”, nhà tham vấn nên trở thành “đồng minh” của cậu bé, làm việc với cậu bé để tìm ra cách có thể giúp cậu cai nghiện và tìm ra những cách lành mạnh hơn để giải quyết vấn đề cậu đang gặp phải trước khi chúng vượt ra ngoài sự kiểm soát.

+ Giúp thân chủ nhận ra các ý nghĩ và cảm giác của họ đóng góp hoặc liên quan đến vấn đề của họ như thế nào, từ đó nhận thức thế giới theo cách thực tế và tích cực hơn.

+ Hỗ trợ thân chủ trong quá trình ra quyết định bằng cách giúp họ xác định các lựa chọn và cân nhắc “mặt trái” và “mặt phải” của từng lựa chọn. Thân chủ thường đến với nhà tham vấn để tìm sự giúp đỡ khi phải đưa ra các quyết định khó khăn.

Ví dụ, người vị thành niên có thai và đang cần sự giúp đỡ để ra quyết định giữ lại hay phá thai đi hoặc bố mẹ rất nghèo có thể cần giúp đỡ để quyết định có cho con mình ra phố lang thang kiếm thêm tiền không?

Nhà tham vấn không chỉ đơn thuần đưa ra một “câu trả lời” hay “một giải pháp” cho thân chủ mà hướng dẫn họ các kỹ năng giải quyết vấn đề, giúp thân chủ có thể sử dụng các kỹ năng đó để đưa ra các quyết định cho bản thân họ. Những kỹ năng này sẽ giúp thân chủ đối mặt với mọi vấn đề họ gặp phải trong cuộc sống.

+ Khuyến khích thân chủ đưa ra những lựa chọn và các thay đổi tốt nhất cho chính cuộc sống của họ. Việc nhận thức rằng nhà tham vấn không bao giờ ra quyết định thay cho thân chủ. Giúp thân chủ làm chủ cuộc sống của chính họ và tránh áp đặt các quan điểm cho thân chủ, trừ khi có mối đe dọa nào đó sắp xảy ra và nhà tham vấn cần phải ngăn ngừa. Lưu ý: Những lựa chọn tốt nhất với người này có thể không hoàn toàn phù hợp với những người khác. Tham vấn là một quá trình tăng cường năng lực, giúp thân chủ học cách tin vào chính bản thân mình và đưa ra các lựa chọn lành mạnh mang lại lợi ích tốt nhất cho họ.

+ Nhấn mạnh những đặc điểm tích cực của thân chủ và giúp họ sử dụng những thế mạnh này để vượt qua những trở ngại và thách thức.

Chẳng hạn, một nhà tham vấn làm việc với một trẻ đường phố, trẻ này đang có vấn đề về việc tiết kiệm tiền vì em cảm thấy thương những trẻ đường phố nhỏ tuổi hơn, em đã cho các bạn số tiền em kiếm được. Kết quả là em

thường xuyên bị đói và suy dinh dưỡng. Nhà tham vấn nên khen ngợi lòng tốt và sự hào hiệp của em (nhấn mạnh điểm tích cực), nhưng cũng nên chỉ ra cho em thấy, em cũng cần tiền để nuôi sống bản thân cho khoẻ mạnh. Sau đó, nhà tham vấn và thân chủ có thể nêu ra các cách mà em có thể thể hiện lòng tốt và thiện ý của mình với người khác mà không nguy hại đến bản thân. Ví dụ như, nói chuyện hoặc chơi với những trẻ đó thay vì cho các em tiền.

+ Tham vấn không đưa ra lời khuyên, đề nghị, hoặc các quan điểm riêng. Nhà tham vấn nói với thân chủ những điều họ nên làm để “giải quyết” một vấn đề. Nhà tham vấn sẽ xây dựng một mối quan hệ (khác với quan hệ bạn bè) với thân chủ và làm việc với họ để xác định những nguyên nhân sâu xa của vấn đề hoặc các vấn đề thân chủ đang gặp phải. Lắng nghe chăm chú câu chuyện của thân chủ và cùng với thân chủ xác định các kế hoạch để giải quyết tình huống khó khăn hiện tại hay xoa dịu những nỗi đau tinh thần của thân chủ.

+ Tham vấn tập trung vào các khía cạnh tâm lý của vấn đề và giúp thân chủ tự tìm ra các khả năng lựa chọn cho bản thân họ. Đôi khi mọi người “bị bế tắc” và không thể nhận ra những khả năng tiềm ẩn, nhà tham vấn có thể thể hiện cách nhìn nhận hoặc quan điểm riêng của mình, nhưng không được “ép buộc” hoặc cố thuyết phục thân chủ chấp nhận những quan điểm này.

Tham vấn kéo theo rất nhiều thứ mà không chỉ đơn thuần là giúp thân chủ giải quyết được từng vấn đề nhỏ một. Ví dụ, cho một trẻ đường phố ít tiền để trẻ đó có thể sống qua bữa trưa trong ngày hôm đó là một việc làm từ thiện, không phải là tham vấn. Lắng nghe trẻ và qua quá trình tham vấn cho trẻ thấy được rằng nhà tham vấn quan tâm đến phúc lợi và tâm tư, suy nghĩ của trẻ có thể là một món quà lớn lao hơn cả việc làm từ thiện đó.

Nếu một trẻ đường phố đang được tham vấn có sử dụng thuốc phiện, việc chỉ đơn thuần nói với em không nên sử dụng thuốc phiện nữa (giống như bất cứ người nào đó đều có thể nói) không phải là tham vấn và sẽ chẳng giúp ích được cho trẻ lâu dài. Tham vấn trong trường hợp đó cần xây dựng một mối quan hệ với cậu bé và gặp gỡ cậu thường xuyên cho đến khi thiết lập được một mối quan

hệ tin cậy. Nó cũng liên quan đến việc tìm hiểu về cậu bé, đồng thời lắng nghe, cố gắng tìm hiểu các yếu tố khác nhau có thể đã góp phần dẫn đến sự nghiện ngập của cậu bé. Các vấn đề cần tìm hiểu như có phải cậu bé dùng thuốc phiện để che đậy sự đau đớn? Để phản đối lại bố mẹ? Bởi vì cậu đau khổ? Những hoạt động nào có thể giúp cậu bé chọn các cách khác để giải quyết các vấn đề và những cảm giác? Nếu cậu bé bị bạn bè lôi kéo thì làm thế nào để hướng em quan tâm đến những hoạt động khác tích cực hơn và tăng cường lòng tự trọng của em?

+ Tham vấn không giống như một cuộc trò chuyện hoặc một quan hệ bằng hữu. Nhà tham vấn phải luôn luôn tôn trọng các ranh giới chuyên môn giữa thân chủ và nhà tham vấn. Ví dụ, nhà tham vấn không xây dựng “quan hệ bằng hữu” với thân chủ của mình. Vì:

Lý do thứ nhất là mọi người dường như khó có thể khách quan với những người bạn của mình. Nếu không có tính khách quan chuyên nghiệp, nhà tham vấn không thể trở thành những người giúp đỡ có hiệu quả.

Một lý do quan trọng khác là quan hệ bằng hữu luôn mang tính tương hỗ; mọi người dựa vào những người bạn của mình khi gặp khó khăn và ngược lại. Chúng ta chọn những người bạn cho mình vì chúng ta quý mến họ hoặc chúng ta tìm thấy sự vui vẻ trong những quan hệ đó. Khi nói chuyện hoặc tham gia vào các cuộc đàm luận với bạn bè, một người có thể “độc chiếm” cuộc đàm thoại với những chuyện vặt vãnh về họ hoặc có thể chuyển sang một đề tài khác không mấy thú vị và chuyển sang một người nào đó. Ngược lại, các nhà tham vấn đặt các nhu cầu của mình sang một bên và chỉ tập trung vào thân chủ. Việc các nhà tham vấn giữ được sự khách quan và không “trông đợi” gì từ phía thân chủ là rất cần thiết (giống như việc chúng ta có thể trông đợi từ những bạn bè của mình).

Nhà tham vấn không bao giờ áp đặt những gì họ cho là tốt nhất cho thân chủ (giống như chúng ta thường làm đối với bạn bè hoặc người thân trong gia đình).

2.2. Ngăn ngừa

Tham vấn là một quá trình tăng cường khả năng, trong đó tham vấn hợp tác với thân chủ để giúp họ xác định và làm sáng tỏ vấn đề, xác định những nguyên nhân chủ yếu và các cách để cải thiện tình huống của họ. Nhà tham vấn khai thác những ý nghĩ và cảm giác của thân chủ với mục đích khuyến khích sự phát triển và sự lành mạnh về tâm lý, tăng lòng tự trọng, giảm bớt sự căng thẳng, chán nản và giận dữ.

2.3. Thay đổi

Thông qua tham vấn, góp phần cải biến các hành vi của thân chủ theo hướng tích cực.

2.4. củng cố

Góp phần củng cố về mặt tinh thần cho thân chủ, cũng như các giải pháp phù hợp trong quá trình giải quyết các tình huống của thân chủ.

3. Nhiệm vụ của nhà 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 lí 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 kĩ 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.

4. Tham vấn và các khái niệm có liên quan

4.1. Khái niệm tham vấn

Khái niệm tham vấn (Counseling) nói đến sự trợ giúp tâm lí, được hiểu là: “Sự áp dụng nguyên tắc tâm lí, 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).
(2)

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 (thân chủ - người đang có vấn đề khó khăn về tâm lí 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

nghe 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. 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. 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.

4.2. Đặc điểm của tham vấn

- Yếu tố tâm lý là động cơ rõ rệt thúc đẩy con người tìm đến sự giúp đỡ. Do đó tham vấn nói đến sự trợ giúp tâm lý, chứ không đơn thuần là sự hỏi đáp về thông tin, kiến thức.

- Giúp thân chủ nhìn nhận vấn đề của mình như nó vốn có. Một nghề trợ giúp người khác giúp đỡ chính họ! Giúp thân chủ tự giúp chính mình (tự giải quyết vấn đề của mình).

4.3. Một số khái niệm có liên quan

4.3.1. 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: Môi 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