

SỞ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI ĐỒNG THÁP
TRƯỜNG TCN – GDTX THÁP MƯỜI



GIÁO TRÌNH
MÔ ĐUN:
THAM VẤN CƠ BẢN
NGÀNH/NGHỀ: CÔNG TÁC XÃ HỘI
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-TCNGDTX ngày tháng năm 2019
của Hiệu trưởng Trường Trung cấp nghề - Giáo dục thường xuyên Tháp Mười.*

Tháp Mười, năm 2019

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình 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.

Tailieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Cuốn giáo trình Tham vấn cơ bản này được biên soạn dành cho sinh viên công tác xã hội – trình độ trung cấp.

Nội dung của cuốn giáo trình bao gồm 4 chương:

Mục tiêu của giáo trình nhằm:

+ Trình bày được các khái niệm: Tham vấn, tham vấn cá nhân, tham vấn nhóm, tham vấn gia đình, mục đích, nguyên tắc và quy trình tham vấn, phân biệt được tham vấn, tư vấn và cố vấn.

+ Trình bày tiến trình tham vấn cá nhân, tham vấn nhóm và tham vấn gia đình.

+ Phân tích được các kỹ năng tham vấn cá nhân, nhóm, gia đình.

Trong quá trình biên soạn giáo trình này tác giả đã cố gắng rất nhiều để hoàn thành kịp thời cung cấp cho sinh viên. Tuy nhiên, không thể tránh khỏi những hạn chế và thiếu sót nhất định. Tác giả kính mong nhận được sự đóng góp và bổ sung ý kiến của bạn đọc.

Trong quá trình biên soạn, nhóm tác giả cảm ơn sự phối hợp và những ý kiến góp ý có giá trị từ các giảng viên Trường Đại học Đồng Tháp, Trường Đại học Sư phạm kỹ thuật Vĩnh Long và các đơn vị giáo dục nghề nghiệp bạn. Nhóm tác giả hy vọng rằng tài liệu này sẽ cung cấp những kiến thức, kỹ năng và những công cụ hữu ích cho việc giảng dạy, học tập trong quá trình đào tạo nghề công tác xã hội.

Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp hữu ích để có thể điều chỉnh tốt hơn trong tương lai và phù hợp hơn với nhu cầu học tập của mọi người./.

Đồng Tháp, ngày 19 tháng 9 năm 2019

Tham gia thực hiện

1. Kiều Văn Tu

2. Võ Trí Trọng

3. Nguyễn Hòa Thuận

4. Nguyễn Văn Cường

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tham vấn cơ bản

Mã số mô đun: MĐ11

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ; (Lý thuyết: 14 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 29 giờ; Kiểm tra: 02 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- Vị trí: Tham vấn cơ bản là mô đun cơ sở kỹ thuật nghề quan trọng trong chương trình đào tạo trung cấp công tác xã hội liên quan tới việc tư vấn cho thân chủ mình tìm được phương thức giải quyết vấn đề một cách tốt nhất.

- Tính chất: Là mô đun lý thuyết cơ sở kỹ thuật nghề bắt buộc.

II. Mục tiêu của mô đun:

- Kiến thức:

+ Trình bày được các khái niệm: Tham vấn, tham vấn cá nhân, tham vấn nhóm, tham vấn gia đình, mục đích, nguyên tắc và quy trình tham vấn, phân biệt được tham vấn, tư vấn và cố vấn.

+ Trình bày tiến trình tham vấn cá nhân, tham vấn nhóm và tham vấn gia đình.

+ Phân tích được các kỹ năng tham vấn cá nhân, nhóm, gia đình.

- Kỹ năng:

+ Sử dụng đúng các lý thuyết tiếp cận tham vấn.

+ Thực hiện đúng quy trình và các kỹ thuật trong tham vấn cá nhân, tham vấn nhóm, tham vấn gia đình ở các tình huống cụ thể.

+ Vận dụng thuần thục các kỹ năng tham vấn.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm: Có ý thức thực hiện các nguyên tắc nghề nghiệp của tham vấn và không ngừng học tập để nâng cao trình độ chuyên môn. Có trách nhiệm cao khi tiến hành tham vấn cho thân chủ.

CHƯƠNG 1: 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.

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 (nonprofessional 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 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. 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

nghe 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.

<i>Công tác hướng dẫn, tham vấn và trị liệu tâm lý trong một chuỗi trợ giúp liên tiếp</i> - Vấn đề ngắn hạn - Thay đổi hành vi - Vấn đề bên ngoài - Ngay bây giờ, tại đây - Mang tính ngăn ngừa - Có ý thức - Tập trung vào sự gợi ý của người trợ giúp	<---> <---> <---> <---> <---> <---> <--->	- Vấn đề dài hạn - Cấu trúc lại nhân cách - Vấn đề bên trong - Bây giờ và sau đó - Mang tính hồi phục - Vô thức - 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”*

Hiệp hội tham vấn Hoa Kỳ (1998) định nghĩa tư vấn là: Mọi 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.

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 gổ 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 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, đề 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.

2. 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.

3. 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.

3. 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 có hại 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.

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 ràng 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.

CHƯƠNG 2: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG CỦA TÂM LÝ

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 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 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 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 hiểm 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 đề 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.

CHƯƠNG 3: KỸ NĂNG THAM VẤN

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 thể 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