

MỘT SỐ KỸ NĂNG THAM VẤN CỦA CÁC THAM VẤN VIÊN TÂM LÝ TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Võ Thị Tường Vy

Trường Đại học Sư phạm thành phố Hồ Chí Minh.

1. Đặt vấn đề

Trong bất cứ công việc nào, hệ thống kỹ năng nghề nghiệp cũng đóng một vai trò khá quan trọng. Người có kỹ năng nghề nghiệp tốt chính là người biết vận dụng những tri thức, giá trị có liên quan vào hoạt động thực tiễn trong điều kiện cụ thể để đem lại kết quả tốt nhất.

Hoạt động tham vấn tâm lý chỉ có thể diễn ra trên bình diện tương tác giữa nhà tham vấn và thân chủ. Trong quá trình tương tác ấy, nhà tham vấn không những chỉ dành thời gian, sự quan tâm, lòng nhiệt thành của mình đối với thân chủ, mà còn phải áp dụng thật sáng tạo những lý thuyết về khoa học tham vấn vào từng trường hợp cụ thể. Có thể nói, hiệu quả làm việc của tham vấn viên tâm lý tỉ lệ thuận với việc sử dụng các kỹ năng tham vấn của họ một cách rõ ràng, có mục đích, để giúp thân chủ khai sáng vấn đề của bản thân, tin tưởng bản thân và tự đưa ra những quyết định đúng đắn cho chính mình.

Theo chúng tôi, kỹ năng tham vấn là sự vận dụng đúng đắn những tri thức, kinh nghiệm nghề nghiệp vào hoạt động thực tiễn trong những điều kiện cụ thể để đem lại hiệu quả cao trong công việc.

Việc nghiên cứu những kỹ năng trong hoạt động nghề nghiệp của nhà tham vấn tâm lý giúp ta xác định được đâu là những kỹ năng quan trọng trong hệ thống các kỹ năng tham vấn? Kỹ năng nào được các nhà tham vấn sử dụng thường xuyên và thành thạo? Họ cần rèn luyện thêm những kỹ năng nào?... để từ đó đưa ra biện pháp, cách thức nhằm nâng cao kỹ năng hoạt động nghề nghiệp của các tham vấn viên.

2. Khách thể và phương pháp nghiên cứu

a/ Khách thể nghiên cứu gồm 30 tham vấn viên tâm lý (tham vấn trực tiếp) trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh (TP HCM). Thời gian nghiên cứu vào tháng 3 và tháng 4 năm 2009, do tác giả tiến hành.

b/ Phương pháp nghiên cứu chính được sử dụng trong bài viết này: điều tra bằng bảng hỏi, phỏng vấn sâu và thống kê toán học.

Để đánh giá thực trạng các kỹ năng tham vấn của tham vấn viên tâm lý trên địa bàn TP HCM, chúng tôi tập trung nghiên cứu các kỹ năng sau đây: *kỹ năng lắng nghe, kỹ năng quan sát, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng trấn an và chia sẻ cá nhân, kỹ năng xây chuỗi và làm sáng tỏ các sự kiện, kỹ năng xây dựng quan hệ tin cậy, rõ ràng... với thân chủ, kỹ năng làm sáng tỏ nhu cầu và sức mạnh thân chủ, kỹ năng phối hợp các nguồn lực hỗ trợ, kỹ năng quản lý bản thân, kỹ năng tương tác bằng thách thức, đối đầu với thân chủ*. Việc khảo sát mức độ sử dụng, mức độ thành thạo, mức độ cần rèn luyện thêm các kỹ năng tham vấn được đánh giá bằng thang điểm từ 1 đến 3 tương ứng với 3 mức độ: thấp (ĐTB < 1.67), trung bình (ĐTB từ 1.67 đến dưới 2.34), cao (ĐTB từ 2.34 đến 3.0).

Mức độ thấp tương ứng với việc tham vấn viên ít sử dụng hoặc sử dụng các kỹ năng tham vấn còn yếu.

Mức độ trung bình tương ứng với việc tham vấn viên đã sử dụng hoặc đã biết cách sử dụng các kỹ năng tham vấn, tuy nhiên còn hạn chế.

Mức độ cao tương ứng với việc tham vấn viên đã sử dụng thường xuyên hoặc sử dụng một cách thành thạo các kỹ năng tham vấn.

3. Kết quả nghiên cứu

Kết quả bảng 1 cho thấy, nhìn chung, các kỹ năng tham vấn được các tham vấn viên sử dụng rất thường xuyên (ĐTB là 2.50 > 2.34 thuộc mức cao). Đặc biệt là kỹ năng lắng nghe (ĐTB: 2.97), kỹ năng quan sát (ĐTB: 2.93) được sử dụng gần như tuyệt đối trong hầu hết các ca tham vấn (thể hiện ở độ lệch chuẩn rất thấp). Kỹ năng đặt câu hỏi (ĐTB: 2.70) cũng được sử dụng ở mức độ cao. Kỹ năng lắng nghe của tham vấn viên được biểu hiện qua các hành vi tập trung chú ý nghe để hiểu không những lời nói mà còn hiểu quan điểm, thái độ, cảm xúc của thân chủ ẩn chứa trong đó. Như vậy, trong tiến trình tham vấn, nhà tham vấn biết lắng nghe ở mức độ cao phải thể hiện được những hành vi cụ thể như sau:

- Biết tập trung chú ý cao độ để lắng nghe thân chủ nói, biết im lặng lắng nghe, không làm việc khác, không phân tán tư tưởng, đưa ra những dấu hiệu phản hồi như gật đầu, nói vâng...

- Thể hiện sự tôn trọng người nói, không phê phán, chỉ trích, biết cách khuyến khích, động viên để thân chủ nói tiếp.

- Hiểu được chính xác những gì thân chủ đã nói.

Nếu tham vấn viên nắm được và bước đầu thực hiện đúng các hành vi trên được đánh giá ở mức độ trung bình. Ngược lại, nếu tham vấn viên chưa hiểu và chưa áp dụng được các hành vi lắng nghe trên thì được đánh giá ở mức độ thấp. Như vậy, nhìn vào kết quả khảo sát ta thấy đa số tham vấn viên cho rằng họ đã áp dụng thành thạo kỹ năng lắng nghe vào quá trình tham vấn.

Kỹ năng quan sát được tham vấn viên sử dụng rất nhiều trong tham vấn. Một tham vấn viên có kỹ năng quan sát tốt phải thể hiện được hành vi quan sát tinh tế. Cụ thể là quan sát và đọc được hành vi không lời như tư thế, nét mặt, cử chỉ... của thân

chủ. Hiểu được thông điệp mà ngôn ngữ không lời chuyển tải. Phát hiện những thông điệp hỗ trợ nhau hoặc mâu thuẫn nhau giữa ngôn ngữ nói và ngôn ngữ không lời.

Bảng 1: Các kỹ năng tham vấn của tham vấn viên tâm lý trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh

STT	Các mức độ Các kỹ năng tham vấn	Mức độ sử dụng			Mức độ thành thạo		
		ĐTB	ĐLC	Thứ bậc	ĐTB	ĐLC	Thứ bậc
1	Kỹ năng lắng nghe	2.97	0.18	1	2.80	0.40	1
2	Kỹ năng quan sát	2.93	0.25	2	2.53	0.73	3
3	Kỹ năng đặt câu hỏi	2.70	0.47	3	2.43	0.67	5
4	Kỹ năng trấn an và chia sẻ cá nhân	2.60	0.56	7	2.47	0.54	4
5	Kỹ năng xâu chuỗi và làm sáng tỏ các sự kiện	2.60	0.49	6	2.36	0.66	7
6	Kỹ năng xây dựng quan hệ tin cậy, rõ ràng... với thân chủ	2.63	0.55	4	2.76	0.43	2
7	Kỹ năng phản hồi	2.50	0.68	8	2.27	0.52	9
8	Kỹ năng làm sáng tỏ nhu cầu và sức mạnh thân chủ	2.40	0.49	9	2.30	0.65	8
9	Kỹ năng phối hợp các nguồn lực hỗ trợ	1.97	0.55	10	1.87	0.73	10
10	Kỹ năng quản lý bản thân	2.63	0.61	5	2.40	0.73	6
11	Kỹ năng tương tác bằng thách thức, đối đầu với thân chủ	1.57	0.67	11	1.37	0.56	11
ĐTB		2.50			2.32		

Nếu tham vấn viên đã biết cách quan sát ngôn ngữ không lời của đối tượng nhưng chưa hiểu rõ hết ý nghĩa của nó và chưa sử dụng tốt thông điệp không lời của thân chủ vào quá trình nghe, hiểu đối tượng thì tham vấn viên ấy mới đạt kỹ năng này ở mức trung bình. Những tham vấn viên không cần quan sát đối tượng hay chỉ quan sát những gì gây ấn tượng mà không sử dụng được thông điệp từ việc quan sát thì coi như kỹ năng quan sát của tham vấn viên đó ở mức độ yếu...

Khi được phỏng vấn, có tham vấn viên tâm lý cho rằng không cần phải dùng đến kỹ năng đặt câu hỏi và cho rằng: tham vấn viên thấy quan tâm, hứng thú về vấn đề nào thì hỏi, không cần phải đầu tư nhiều vào nội dung hỏi và cách hỏi. Thực ra quan niệm này chưa phù hợp. Trong tham vấn câu hỏi đóng một vai trò vô cùng quan trọng. Một tham vấn viên có kỹ năng hỏi tốt phải biết sử dụng hợp lý các loại câu hỏi. Họ phải định hướng thông tin khi hỏi và biết cách khích lệ để cho thân chủ trả lời. Nhờ hỏi đúng, hỏi đủ, hỏi thông minh mà tham vấn viên dễ dàng nắm bắt được vấn đề của thân chủ. Từ đó, hiệu quả tham vấn sẽ được nâng cao. Như vậy, nhìn vào kết quả ta

thấy, mặc dù rất nhiều tham vấn viên thường xuyên đặt câu hỏi trong tham vấn nhưng mức độ thành thạo vẫn chưa cao bởi quan niệm giản đơn về kỹ năng hỏi.

Tiếp theo trong bảng thứ bậc (từ bậc 4 đến bậc 7) là các kỹ năng xây dựng quan hệ tin cậy, rõ ràng... với thân chủ (ĐTB: 2.63), kỹ năng quản lý bản thân (ĐTB: 2.63), kỹ năng xâu chuỗi và làm sáng tỏ các sự kiện (2.60), kỹ năng trấn an và chia sẻ cá nhân (ĐTB: 2.60). Với ĐTB > 2.34, đây cũng là những kỹ năng được các tham vấn viên thường xuyên sử dụng. Kỹ năng xây dựng mối quan hệ rõ ràng, tin cậy với thân chủ tốt thể hiện ở hành vi giao tiếp thân tình, thiện chí từ việc tiếp đón, hỏi han, cho đến việc chú ý lắng nghe, chứng tỏ thiện chí, không lợi dụng thân chủ, tôn trọng lịch làm việc với thân chủ... Kỹ năng này được các tham vấn viên đánh giá ở mức độ thành thạo cao. Như vậy, tham vấn viên đã biết cách giao tiếp tốt và gây dựng được niềm tin nơi thân chủ. Riêng kỹ năng quản lý bản thân thể hiện ở hành vi quản lý cảm xúc, quản lý lời nói và hành động của tham vấn viên. Tham vấn viên cần quản lý cảm xúc của bản thân và không được để cảm xúc riêng tư xen vào làm hỏng, làm sai lệch kết quả tham vấn. Tham vấn viên không áp đặt quan điểm riêng của cá nhân mình lên thân chủ bằng những câu nói như theo tôi thì chị phải làm..., tôi cho rằng chị quá mù quáng, tại sao lại nhớ một tên sở Khanh như thế... Như vậy, nếu tham vấn viên sử dụng thành thạo kỹ năng quản lý bản thân thì có những hành vi tương tác với thân chủ một cách hợp lý, chừng mực, đúng kỹ thuật và không có những câu nói, việc làm như chúng tôi vừa nêu ở trên. Tương tự như thế, kết quả bảng 1 cho thấy tham vấn viên đã biết sử dụng thành thạo kỹ năng xâu chuỗi và làm sáng tỏ các sự kiện, có nghĩa là tham vấn viên đã biết kết hợp các thông tin thu được từ nhiều nguồn như quan sát, lắng nghe, đặt câu hỏi... Hiểu và kết hợp các loại thông tin để đưa ra kết quả chính xác. Biết cách xác định với thân chủ về tính chính xác của những nhận định của mình.

Kỹ năng trấn an và chia sẻ cá nhân được tham vấn viên sử dụng thành thạo. Một tham vấn viên được trang bị tốt kỹ năng trấn an và chia sẻ cá nhân cần thể hiện được hành vi hiểu những cảm xúc tiêu cực đang có nơi thân chủ, có những câu nói và hành vi thể hiện sự thông hiểu và chia sẻ như “tôi hiểu anh (chị) rất thất vọng về việc làm của vợ (chồng) của anh (chị)”, “chị cố gắng bình tĩnh, tôi biết...”, “anh hãy uống một tý nước đi và thư giãn một chút...”. Riêng đối với kỹ năng phản hồi, mặc dù ĐTB vẫn ở mức cao (2.58) và xếp thứ 8 nhưng DLC bằng 0.68 - cao nhất trong bảng 1 cho thấy một số tham vấn viên đã sử dụng rất thường xuyên kỹ năng này nhưng cũng có một số tham vấn viên hầu như không sử dụng. Kết quả khảo sát về mức độ thành thạo của kỹ năng phản hồi là ĐTB = 2.27 ở mức độ trung bình và xếp thứ hạng 9. Thực tế, một tham vấn viên có kỹ năng phản hồi tốt phải thể hiện được qua hành vi phản hồi nội dung và phản hồi cảm xúc của đối tượng. Phản hồi nội dung bằng các câu nói tóm lại những điều thân chủ đã trình bày, biết diễn đạt lại hoặc khai thác sâu thêm những thông tin mà đối tượng cung cấp. Phản hồi cảm xúc bằng những câu nói như “tôi hiểu chị rất đau lòng...”, hay đưa khăn giấy khi thân chủ khóc... Mức độ trung bình, cho thấy các tham vấn viên chỉ mới bước đầu phản hồi những gì nghe thấy, nhìn thấy mà chưa chú ý đến tâm trạng thực, cảm xúc thực của thân chủ. Đây là kỹ năng rất quan trọng trong tham vấn, tuy nhiên, có sự không nhất trí về mức độ sử dụng kỹ năng phản hồi của tham vấn viên. Điều này có nghĩa là có một số tham vấn

viên chưa hiểu và chưa vận dụng kỹ năng phản hồi trong công việc tham vấn của mình.

Kỹ năng làm sáng tỏ nhu cầu và sức mạnh thân chủ cũng được sử dụng thường xuyên. Nói cách khác, để thân chủ tự đưa ra giải pháp cho nan đề của họ thì tham vấn viên đã áp dụng kỹ năng này. Một số tham vấn viên cho rằng họ rất hay áp dụng và đã thực sự “lấy lại” cho thân chủ niềm tin vào vào chính bản thân mình.

Kỹ năng phối hợp các nguồn lực hỗ trợ (ĐTB: 1.97) thỉnh thoảng được sử dụng. Một số tham vấn viên đã biết cách phối hợp rất tốt các nguồn lực hỗ trợ. Chẳng hạn, cô VTS thường hay cộng tác với dịch vụ tư vấn pháp luật để hỗ trợ thân chủ.

Kỹ năng tương tác bằng thách đố, đối đầu với thân chủ (ĐTB: 1.57) rất ít được sử dụng. Nhìn vào tần số sử dụng thì có 5 tham vấn viên hầu như không sử dụng kỹ năng phối hợp các nguồn lực hỗ trợ và 16 tham vấn viên không sử dụng kỹ năng tương tác bằng thách đố, đối đầu với thân chủ. Kết quả phỏng vấn cũng cho thấy, về kỹ năng tương tác bằng thách đố, đối đầu với thân chủ có rất nhiều ý kiến trái ngược nhau. Tham vấn viên NML và VMT cho rằng đây là kỹ năng khá quan trọng và nếu biết sử dụng đúng cách sẽ đem lại kết quả tốt. Một vài tham vấn viên khác lại cho rằng không nên sử dụng kỹ năng này vì sẽ làm phật ý thân chủ. Cần thấy rằng, với độ lệch chuẩn khá cao (0.67) của kỹ năng này cũng nói lên sự thiếu nhất trí về ý kiến giữa các tham vấn viên.

Mức độ áp dụng thành thạo các kỹ năng tham vấn nói chung của các tham vấn viên chỉ ở mức trung bình (ĐTB: 2.32). Kỹ năng lắng nghe (ĐTB: 2.80), kỹ năng xây dựng mối quan hệ tin cậy, rõ ràng... với thân chủ (ĐTB: 2.76) và kỹ năng quan sát (ĐTB: 2.53) được áp dụng khá tốt. Kết quả này phần nào phản ánh đúng đặc điểm nghề nghiệp của người làm công tác tham vấn tâm lý. Nhà tham vấn muốn tìm hiểu, khai thác, xâu chuỗi, giải thích... thông tin về thân chủ, trước hết phải biết lắng nghe và quan sát trên cơ sở xây dựng được mối quan hệ giao tiếp một cách rõ ràng và cởi mở.

Kỹ năng đặt câu hỏi (ĐTB: 2.43), kỹ năng quản lý bản thân (ĐTB: 2.40), kỹ năng xâu chuỗi và làm sáng tỏ các sự kiện (ĐTB: 2.36) cũng được sử dụng khá thành thạo. Một số tham vấn viên cho biết thêm rằng họ đã dựa vào lời kể của thân chủ và kinh nghiệm cá nhân để xâu chuỗi và làm sáng tỏ sự kiện nơi thân chủ. Cách tương tác này đôi khi không tránh khỏi việc bỏ sót thông tin, hoặc chủ quan trong giải thích thông tin.

Việc sử dụng kỹ năng phối hợp các nguồn lực hỗ trợ (ĐTB: 1.87), kỹ năng phản hồi (ĐTB: 2.27) và kỹ năng làm sáng tỏ nhu cầu và sức mạnh thân chủ (ĐTB: 2.30) chưa được thành thạo. Sự khác nhau (ĐLC: 0.73 và 0.52) giữa các tham vấn viên về mức độ thành thạo các kỹ năng này. Đặc biệt, kỹ năng tương tác bằng thách đố... (ĐTB: 1.37) chỉ có một số rất ít tham vấn viên cho rằng mình biết cách sử dụng. Thực ra, đây là kỹ năng khó nhưng không thể thiếu trong hoạt động nghề nghiệp của tham vấn viên tâm lý.

Bảng 2: Mức độ cần rèn luyện thêm các kỹ năng tham vấn của tham vấn viên tâm lý tại TPHCM

STT	Các mức độ Các kỹ năng tham vấn	Mức độ cần rèn luyện thêm		
		ĐTB	ĐLC	Thứ bậc
1	Kỹ năng lắng nghe	2.13	0.77	9
2	Kỹ năng quan sát	2.23	0.77	5
3	Kỹ năng đặt câu hỏi	2.43	0.67	3
4	Kỹ năng trấn an và chia sẻ cá nhân	2.16	0.69	6
5	Kỹ năng xây chuỗi và làm sáng tỏ các sự kiện	2.36	0.66	4
6	Kỹ năng xây dựng quan hệ tin cậy, rõ ràng... với thân chủ	2.13	0.50	8
7	Kỹ năng phản hồi	2.46	0.81	1
8	Kỹ năng làm sáng tỏ nhu cầu và sức mạnh thân chủ	2.43	0.62	2
9	Kỹ năng sử dụng các nguồn lực hỗ trợ	2.16	0.79	7
10	Kỹ năng quản lý bản thân	2.10	0.80	10
11	Kỹ năng tương tác bằng thách đố, đối đầu với thân chủ	1.90	0.71	11
ĐTB		2.22		

Kết quả bảng 2 cho thấy, nhu cầu rèn luyện thêm các kỹ năng tham vấn tập trung vào hai mức độ. Nhóm mức độ cần rèn luyện có ĐTB > 2.34 thể hiện ở 4 kỹ năng: kỹ năng phản hồi (ĐTB: 2.46), kỹ năng làm sáng tỏ sức mạnh thân chủ (ĐTB: 2.43), kỹ năng đặt câu hỏi (ĐTB: 2.43), kỹ năng xây chuỗi và làm sáng tỏ các sự kiện (ĐTB: 2.36). Trên thực tế, kỹ năng phản hồi đòi hỏi tham vấn viên phải biết cách lặp lại, diễn đạt lại những gì thân chủ vừa nói. Kỹ năng phản hồi giống như một tấm gương, làm phản chiếu những điều thân chủ nói hoặc những ngôn ngữ không lời của họ. Muốn phản hồi tốt nhà tham vấn cần biết đặt câu hỏi tốt. Câu hỏi trong tham vấn chính là chìa khóa để mở ra những thông tin cơ bản, thích hợp cho quá trình tham vấn. Câu hỏi còn giúp thân chủ nhìn lại bản thân họ, soi rọi và khơi thông dòng chảy của vấn đề mà họ đang gặp phải... Với tầm quan trọng như thế, việc tham vấn viên có nhu cầu muốn rèn luyện thêm ở mức độ cao là điều dễ hiểu.

Riêng kỹ năng tương tác bằng thách đố, đối đầu với thân chủ mặc dù có rất ít tham vấn viên sử dụng thành thạo như đã nêu trên, nhưng nhu cầu trang bị thêm kỹ năng này vẫn đứng thứ 11 (cuối bảng 2). Điều này cho thấy tham vấn viên ít sử dụng, ít thành thạo và không thật cần đến kỹ năng tham vấn này. Ngoài ra, các tham vấn viên vẫn muốn trau dồi thêm các kỹ năng còn lại, mặc dù có một số kỹ năng như lắng nghe, kỹ năng xây dựng mối quan hệ tin cậy, rõ ràng với thân chủ, kỹ năng quan sát, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng trấn an và chia sẻ cá nhân, kỹ năng quản lý bản thân được chính họ nhận xét là đã thành thạo. Như vậy, càng khẳng định tầm quan trọng

của các kỹ năng này trong công tác tham vấn. Phỏng vấn sâu hơn về nhu cầu được rèn luyện các kỹ năng tham vấn, hầu hết các tham vấn viên đều muốn được trang bị tốt hơn. Họ thật sự muốn học hỏi một cách có quy củ để sử dụng thật tốt các kỹ năng nói chung.

Tóm lại, qua bước đầu tìm hiểu các kỹ năng tham vấn của các tham vấn viên tâm lý trên địa bàn TP HCM, chúng tôi rút ra một số kết luận sau đây:

- Các tham vấn viên đã nhận định rằng mình nắm vững và đã sử dụng thành thạo phần lớn số kỹ năng nêu trên nhưng vẫn mong muốn được rèn luyện thêm.

- Tồn tại những nhận định khá mơ hồ về một số kỹ năng tham vấn. Đặc biệt quan niệm coi việc đặt câu hỏi trong tham vấn là một việc rất đơn giản, muốn hỏi gì thì hỏi. Thực tế tham vấn cho thấy đây là một kỹ năng rất quan trọng, câu hỏi tốt, có trọng tâm, có chủ ý sẽ giúp tham vấn viên nắm bắt nhanh, chính xác thông tin. Trên cơ sở đó mới tham vấn hiệu quả được.

- Cần trang bị cho tham vấn viên tâm lý những kỹ năng thật chuẩn xác và có hệ thống. Góp phần xây dựng đội ngũ tham vấn viên tâm lý đáp ứng được yêu cầu tham vấn ngày càng cao trong xã hội hiện nay.

Tài liệu tham khảo

1. Nguyễn Quang Uẩn (2008), *Khái niệm kỹ năng sống xét theo góc độ tâm lý học*, Tạp chí Tâm lý học số 6.
2. Hà Thị Thu (2008), *Các kỹ năng cơ bản trong hoạt động nghề nghiệp của cán bộ xã hội*, Tạp chí Tâm lý học số 4.
3. Trần Thị Minh Đức (2009), *Dạy kỹ năng đặt câu hỏi trong tham vấn: quan niệm và cách tiến hành*, Tạp chí Tâm lý học số 2.
4. UNICEF Việt Nam (2002), *Tài liệu tập huấn lớp đào tạo giảng viên về công tác tham vấn*, Hà Nội.
5. Phương Hoài Chân (2000), *Mục vụ tư vấn*, NXB Chân lý.