

ỨNG DỤNG PHƯƠNG PHÁP THÂN CHỦ TRỌNG TÂM (CLIENT - CENTERED) VÀO MỘT CA THAM VẤN TRÊN BÁO IN

Lê Thị Lan Phương

Trung tâm Nghiên cứu về Phụ nữ, Đại học Quốc gia Hà Nội.

Trong mười năm trở lại đây, cùng với sự phát triển nhanh chóng của nền kinh tế do chính sách mở cửa của Nhà nước, nhiều trung tâm, dịch vụ tư vấn, tham vấn được thành lập và đi vào hoạt động (chủ yếu phát triển ở các thành phố lớn như Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội). Tham vấn vốn là một ngành khoa học ứng dụng, trợ giúp những người có khó khăn tâm lý. Ở Việt Nam, dịch vụ giúp đỡ này chưa thể được coi là một nghề chuyên nghiệp với nghĩa đích thực khi chúng hoạt động hoàn toàn tự phát, không có bất kỳ quy định về trách nhiệm pháp lý, tiêu chuẩn đạo đức cũng như hiệp hội nào để bảo vệ cho cả nhà tham vấn (NTV) và thân chủ (TC).

Có rất nhiều phương pháp trong tham vấn chuyên nghiệp. “Thân chủ - trọng tâm” (client-centered) được đánh giá là một phương pháp tham vấn tương đối hiệu quả theo trường phái Nhân văn do nhà tâm lý học người Mỹ Carl Rogers (1902 - 1987) sáng lập. Rogers tin rằng “bản chất con người là thiện với những khuynh hướng tiến đến phát triển tiềm năng và xã hội hoá mà nếu đặt trong môi trường thuận lợi sẽ phát triển nhận thức và hiện thực hoá tiềm năng đầy đủ”. Rogers giả thiết rằng mỗi người đều sở hữu những tiềm năng cho sự lớn lên, tiềm năng cho những hành vi có hiệu quả và có khuynh hướng tự hiện thực hoá những tiềm năng của mình. Mục đích của phương pháp tham vấn thân chủ - trọng tâm không phải là cho lời khuyên, chữa trị cho TC hoặc tìm kiếm những nguyên nhân từ quá khứ, mà cái chính là khuyến khích TC tìm lại động lực căn bản nơi mình để tự hiện thực hoá những tiềm năng của mình. TC được xem như là một chuyên gia giỏi nhất về lĩnh vực của họ [1].

Trên quan điểm Thân chủ trọng tâm, bài viết này sẽ phân tích một ca tham vấn đăng trên tạp chí Kiến thức gia đình số 226 năm 2002 [4]. Từ đây, chúng tôi xin được dùng thuật ngữ **Tư vấn** thay cho **Tham vấn** vì bài báo đã sử

dụng thuật ngữ này, cho dù nội dung của bài báo là giải quyết vấn đề tâm lý của khách hàng.

Lắng nghe và thấu cảm là hai kỹ năng cơ bản cần được vận dụng khi bắt đầu một ca tư vấn. Thế nhưng, NTV lại bắt đầu tiếp cận với TC và vấn đề của họ bằng việc phê phán, không chấp nhận TC, cũng như cảm xúc đang có của TC. NTV dùng từ ngữ không phù hợp để diễn tả hành vi của TC: “Đúng là cháu cứ tự chuốc lấy sự rắc rối không đáng có vào mình. Nào là yêu người ta thì cứ toach ra là yêu để cho người ta còn biết đường mà đi, mà tới hoặc mà chuồn, ấy vậy lại ương lên...”.

Trong thư xin tư vấn, TC viết: “*Với bản tính bướng bỉnh của cháu là luôn thích đi ngược lại những điều tụi bạn nói, cháu nghĩ ra một kế cháu sẽ nhận C là anh trai kết nghĩa để tụi nó đỡ trêu*”. Tuy nhiên, trong thư tư vấn, NTV nhắc lại lời của TC không phải để phản hồi cho TC nhận diện lại vấn đề, mà coi việc TC đã làm với những lý do riêng là “*cái trò ương bướng, ngạo ngược*”, không có nghĩa lý gì: “*... Tụi mày gán tào với anh ấy à, thì tào ngược lại kết anh em với anh ấy. Chơi cái trò ương bướng ngạo ngược ấy làm gì? Lẽ nào với cháu tình cảm chỉ là trò thách đố?*”. Dù TC cũng đã nói về mình như vậy, nhưng khi NTV “nhắc lại” bằng một câu hỏi thì vô hình chung sẽ gây ra phản ứng ngược khiến TC cảm thấy mình không được NTV thông cảm.

Tiếp tục tư vấn cho TC, NTV viết: “*Ừ nhỉ, cứ tha hồ mà trách cháu đi, nhưng cái bản tính cháu nó thế, biết làm sao đây? Nhưng điều mấu chốt nhất không phải là nói xuôi nói ngược, ta đó, ta đây mà là cháu có thực sự yêu anh ấy không? Cái thói quen xưa nay luôn nhận được thư anh ấy rồi cho là bình thường chả có gì đặc biệt, dùng cái bật thư, bật tin mới thấy thiếu thiếu cái gì đó, mới thấy hình như mất cái gì đó rồi mới dậm ra tiếc. Từ cái tiếc ấy thành nhớ, thành cái gọi là hình như cháu đã yêu*”. Ở đây, NTV đã suy đoán vấn đề của TC, nên đã bình luận vấn đề của TC bằng những câu nói, lập luận của người “ngoài cuộc”.

Trong khi TC đưa ra dữ kiện là: “*Cháu quen C cách đây 6 năm. Anh chăm lo cho cháu từng tí một, an ủi, động viên mỗi khi thấy cháu buồn. Hai anh em cháu không giấu nhau chuyện gì. Nhưng mỗi lần anh nhìn cháu, cháu lại không dám nhìn lại và lảng đi chuyện khác. Rồi anh được nghỉ hè, hai anh em cháu đã đi lòng vòng suốt, chẳng đỗ xe ở đâu cả*”, NTV vẫn tiếp cận vấn đề của TC bằng kinh nghiệm, sự hiểu biết của bản thân mình. NTV chưa thực sự lắng nghe để hiểu những gì TC bày tỏ và lại đi đến kết luận vấn đề của TC bằng một sự phán đoán như là một sự giảng giải, chỉ bảo: “*Tình yêu không phải là thứ đong đếm trạng thái như thế, thực ra cháu chưa hề yêu C bao nhiêu, mà cháu chỉ thấy hẫng hụt khi không có sự hiện diện của C. Làm sao bảo đảm*

được khi C không chỉ xuất hiện bằng thư, bằng alô mà bằng xương thịt, bằng tâm hồn, lý trí, cháu sẽ rung cảm mãnh liệt? Tình yêu thiếu rung cảm mãnh liệt mới chỉ ở dạng cảm giác, cháu cần hiểu rõ điều này!”. Ở đây, rõ ràng là NTV đã phán đoán bằng chủ quan của mình, bởi trong thư xin tư vấn, TC đã nói “trong hai năm qua có nhiều người con trai tới đặt quan hệ với cháu đã bị cháu từ chối hết vì trong trái tim cháu, anh đã ở đó không ai thay thế được”, nghĩa là TC đã tự mình kiểm chứng tình cảm trong suốt một thời gian dài rồi mới đi đến kết luận về tình yêu khi viết thư cho NTV.

Theo chúng tôi, sẽ rất tốt cho TC nếu NTV tập trung vào những điều đang khiến cho TC bối rối, lúng túng, chỉ ra những bằng chứng khiến cho TC chưa có niềm tin vào tình cảm của mình, hơn là khẳng định hay lập luận, vô đoán cho TC thấy điều hay, lẽ phải mang tính chung chung. Chẳng hạn như NTV nói với TC: “Chỉ có C mới biết C đang yêu ai thôi. C đã từng yêu cháu: rõ ràng như ban ngày (một ban ngày trời trong). Bởi vì nếu không yêu thì tại sao lại viết mực đỏ đặc biệt vào cái ngày 14/2 - ngày tình yêu ấy? Nếu không yêu thì tại sao có thể viết biết bao lá thư cho cháu với lời lẽ tình cảm bất chấp cháu không thèm viết trả lời lấy một lá? Có thể C đang có bạn gái dẫn đến sự hiểu lầm của em gái C nhưng từ bạn gái đến người tình lại là hai cung bậc hoàn toàn lệch nhau”. NTV đã quá tự tin vào kinh nghiệm của mình. Thực chất chỉ có TC mới là người hiểu rõ về C và những hành động của C hơn ai hết. Những gì NTV biết được về C chỉ qua lăng kính tình cảm của TC, nên NTV không đủ cơ sở cho những kết luận về con người C. Mặt khác, việc chạy theo những bằng chứng để chứng minh cho suy luận của mình đã làm cho NTV xa rời TC trọng tâm, tự cho mình vị trí ở trên TC, được quyền phê phán, chỉ bảo dạy dỗ TC mà không để cho TC đương đầu với các vấn đề đang xảy ra với mình. Không những thế, NTV còn đưa ra lời dạy cho TC: “Còn cháu, cô nhắc lại nếu tự kiểm thấy đã yêu C thật thì mau chóng đánh tín hiệu cho C biết. Cái việc đánh tín hiệu của mở ấy cô không phải dạy cháu vì là một cô gái đã trưởng thành cháu quá thừa biết”.

NTV đã khuyên bảo TC phải làm như thế nào, thậm chí chẳng cần biết giải pháp mình đưa ra có đúng và hợp với khả năng của TC không. Mặc định là TC có “thừa” khả năng để tiến hành, NTV hối giục TC: “Nào, mau lên kéo người ta đi mất”. Điều này càng tạo nên sự lo âu, bối rối ở TC. Không chỉ dừng lại ở đó, NTV kết thúc ca tư vấn bằng việc rút ra cho TC một bài học đầy trêu trượng: “Rút bài học sâu sắc nhé, yêu đừng có lờn vờn như mèo vờn chuột, khổ chuột lắm, mèo ơi!”.

Trên đây chỉ là một trong các ca tư vấn ngẫu nhiên trên báo in. Xét trên khía cạnh chuyên môn, tiếp cận TC và vấn đề của họ theo cách tư vấn cho lời khuyên như trên có thể hữu ích trong những trường hợp khẩn cấp/ tức thời

nhưng không hề đem lại cho TC khả năng “tự đương đầu” chỉ làm cho TC cảm thấy yếu kém đi, tự ti, dựa dẫm vào NTV hơn mà thôi. Do đó, ca tư vấn không đạt được mục đích cuối cùng của công tác tư vấn tâm lý là “giúp TC tự giúp chính họ”.

Có thể nói, hình thức tư vấn trên báo in hiện nay mới chỉ dừng lại ở việc truyền tin - đưa ra các sự kiện tâm tình đang tồn tại trong xã hội với mục đích nâng cao nhận thức cho người đọc. Các ca tư vấn chỉ thuần túy nghiêng về giáo dục, tuyên truyền điều hay lẽ phải; lý giải các sự kiện ở bình diện đạo đức xã hội mà khi đọc lên ai cũng hiểu, cũng gật gù thấy không sai. Mặc dù các chủ đề tư vấn mang nặng tình cảm, nhưng việc phân tích các ca thường mang tính bàn luận đúng sai, phải như thế này, đáng lẽ như thế kia mà chưa giúp khách hàng tự “mổ xẻ”, tự đối diện với những mâu thuẫn trong đời sống nội tâm của họ. Vì vậy sức thuyết phục từ “chất tư vấn” bị hạn chế rất nhiều [2].

Chúng tôi đồng ý rằng những hạn chế là khó tránh khỏi do đặc điểm chung của hình thức tư vấn trên báo in và do thực tế ngành tham vấn hiện nay ở nước ta (đa số TC cũng không hiểu rõ tham vấn là như thế nào và đến với NTV với mục đích để xin một lời khuyên) nhưng NTV có thể tránh đến mức tối đa những sai phạm bằng “tay nghề” (chuyên môn) của mình. Sau đây chúng tôi sẽ tư vấn lại ca tư vấn trên theo phương pháp Thân chủ - trọng tâm, mà chúng tôi cho là có hiệu quả hơn với TC trong tình huống này. Vẫn bằng một bài báo, NTV có thể trợ giúp TC như sau:

Thu Trang thân mến!

Cô hiểu những băn khoăn, bối rối của cháu hiện nay khi đọc thư cháu. Cháu đang không biết phải làm thế nào với tình cảm của mình. Một mặt, cháu đang tự dần vặt mình vì đã để cho sự buồn bình lẩn át, vô tình không quan tâm đến tình cảm của anh C khi hai năm trước anh ấy có biểu hiện dành tình cảm cho cháu. Hậu quả là, cháu không nhận được thư từ hay sự quan tâm mà anh ấy luôn dành cho cháu. Lúc đó, sự thiếu vắng dường như giúp cháu nhận ra tình cảm đích thực của mình. Cháu đã thừa nhận với mình rằng cháu yêu C chứ không chỉ coi C như người anh kết nghĩa, nhưng cháu buồn bình không viết thư cho C mặc dù trong lòng rất muốn. Mặt khác, cháu quan tâm đến C theo cách riêng của mình, nhưng lại không làm gì để anh ấy biết vị trí không ai có thể thay thế trong lòng cháu của anh ấy trong suốt hai năm qua. Cháu vẫn hi vọng C sẽ trở lại với cháu. Chỉ đến khi biết tin C có người yêu, niềm tin đó mới sụp đổ và cháu thấy cháu cần làm điều gì đó để níu giữ tình cảm đang tuột khỏi tầm tay mình. Cháu đã can đảm chủ động gọi điện cho C để chúc mừng và cháu cũng đã nhận thấy thái độ của C đối với cháu như người anh trai mới đi xa về.

Cháu hỏi cô là nên tin lời C khi C nói C không có người yêu, C bị oan hay tin lời em gái C - người đã đem đến cho cháu tin C có người yêu - ư? Cô không thể

cho cháu một lời khuyên như cháu mong muốn được, bởi vì cô không biết C rõ bằng cháu. Chỉ có cháu - người đang yêu - tự tách được mình ra để nhìn lại toàn bộ sự việc, lắng nghe trực tiếp từ người yêu và em gái người yêu mới có đủ linh cảm và sự sáng suốt để nhận định tình huống nhạy cảm này. Cô chỉ có thể là người lắng nghe, chia sẻ, giúp cháu hiểu rõ hơn vấn đề của mình mà thôi. C là người như thế nào? Cháu tin C hay tin em gái C? Điều gì khiến em gái của C nói với cháu "sự thật" đó? Nếu quả thật C đã có người yêu khác thì theo cháu lý do gì khiến C "nói dối"? Cháu cảm thấy như thế nào nếu C có cảm tình với người khác? Liệu cháu có đủ mạnh dạn để nói với C những tình cảm yêu thương của mình với anh ấy không? Thời gian quen biết 6 năm, thân nhau như anh em sẽ giúp cháu có câu trả lời thích đáng cho vấn đề mà cháu đã đặt ra. Ngay cả C cũng nói với cháu rằng tin C hay không là ở cháu mà. Chỉ có cháu mới biết mình nên đi đường nào. Cô tin rằng một người con gái có bản lĩnh như cháu sẽ biết mình phải làm gì để đạt được những điều mình mong muốn. Chúc cháu thành công!

Với cách chấp nhận, tôn trọng, không áp đặt cả trên bình diện cảm xúc lẫn hành vi của TC, NTV sẽ giúp TC tự đương đầu với vấn đề, thấy được trách nhiệm trong việc giải quyết vấn đề, tự tìm ra giải pháp tối ưu phù hợp nhất với khả năng và hoàn cảnh của mình. Hơn nữa, TC sẽ tự chịu trách nhiệm với những quyết định của bản thân và có thể ứng phó tốt hơn với những vấn đề nảy sinh trong tương lai.

Thực tế cho thấy việc triển khai bài bản một phương pháp tiếp cận thân chủ cụ thể vào một ca tư vấn trên báo là vô cùng khó khăn, bởi vì tất cả những phương pháp này đều được tiến hành trong tham vấn trực tiếp - mặt đối mặt - giữa NTV và TC. Do đó, NTV khi tư vấn trên báo phải tuân thủ các nguyên tắc đạo đức cơ bản của nghề như "tôn trọng TC vô điều kiện với những giá trị tự tại của họ" (C. Rogers); không áp đặt các quan điểm, giá trị của NTV cho TC; thấu cảm trọn vẹn vấn đề của TC và tin vào khả năng tiềm tàng của TC để hạn chế một cách tối đa những nhược điểm của loại hình tư vấn này, để có thể trợ giúp cho TC một cách tốt nhất, để chuyên môn hoá và phát triển ngành tham vấn ở Việt Nam.

Tài liệu tham khảo

1. Carl Rogers. *Tiến trình thành nhân*. TS Tô Thị Ánh và Vũ Trọng Ứng dịch, NXB TPHCM, 1992.
2. Trần Thị Minh Đức. *Bàn về hiệu quả của tư vấn trên báo*. *Tạp chí TLH* số 7/2002.
3. Lê Thị Lan Phương. *Các phương pháp tiếp cận thân chủ trong tham vấn*. Khóa luận tốt nghiệp, ĐHKHXH&NV, 2003.
4. *Tạp chí kiến thức gia đình*. Số 226 năm 2002.