

VỀ HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN TÂM LÝ TRONG CHĂM SÓC SỨC KHỎE TINH THẦN XÃ HỘI Ở NƯỚC TA HIỆN NAY

PHẠM ĐÌNH DUYÊN^(*)

1. Xã hội ngày nay đặc trưng bởi sự tăng trưởng và phát triển của nền kinh tế - xã hội; đời sống vật chất và tinh thần của các tầng lớp nhân dân không ngừng được cải thiện và nâng cao. Tuy nhiên, cùng với sự tăng trưởng và phát triển của nền kinh tế, sự "bùng nổ" thông tin đa chiều và nhịp sống sôi động, khẩn trương với tính kế hoạch và hiệu suất cao trong công việc; cộng với những tác động tiêu cực từ môi trường tự nhiên cũng như môi trường xã hội, v.v... thì những "sức ép", "áp lực" tâm lý - tinh thần đối với mỗi thành viên trong xã hội cũng không ngừng gia tăng. Những áp lực về tinh thần thường nảy sinh trong công việc và cuộc sống hàng ngày như sức ép của học tập, thi cử; sự cạnh tranh, ganh đua trong lao động sản xuất và trong công tác; mâu thuẫn trong các mối quan hệ tình yêu - hôn nhân - gia đình (thất tình, vợ chồng bất hòa, bạo lực gia đình; bệnh tật hiểm nghèo; con cái bất hiếu, dính vào các tệ nạn xã hội...) và trong các mối quan hệ xã hội khác, v.v... Những áp lực tâm lý - tinh thần, "xét ở một khía cạnh nhất định nó cũng có những tác động tích cực (như làm cho mỗi người có sự tập trung

và trách nhiệm cao trong công việc, nhiệm vụ; làm hoạt hóa các chức năng tâm lý, giúp họ trở nên thận trọng, khẩn trương, tỉnh táo, nhạy bén trong hoạt động)" (1, tr.368). Tuy nhiên, những ảnh hưởng, tác động tiêu cực của nó đến đời sống tinh thần mỗi thành viên trong xã hội lại là chủ đạo, như: làm căng thẳng thần kinh (stress); gây tâm lý tự ti, chán nản, bi quan, làm giảm hiệu quả của hoạt động học tập, lao động và công tác; dẫn tới những suy nghĩ tiêu cực và hành vi bột phát làm tan vỡ hạnh phúc gia đình, gây rạn nứt, mâu thuẫn trong quan hệ tình yêu, bạn bè, đồng nghiệp, đồng chí đồng đội, cấp trên cấp dưới; thậm chí đưa con người vào sự bế tắc dẫn đến tự hành hạ bản thân, tự sát, v.v... Trước tình hình đó, với mục đích hạn chế đến mức tối thiểu những tác động tiêu cực, giúp mỗi người khắc phục được những khó khăn về mặt tâm lý; giải toả được những mâu thuẫn, băn khoăn, khúc mắc và có những kỹ năng sống cơ bản, trong những năm gần

^(*) Giảng viên Khoa Tâm lý học quân sự, Trường Đại học Chính trị.

đây ở nước ta đã ra đời một loại hình dịch vụ mới: hoạt động tư vấn tâm lý.

Hoạt động tư vấn tâm lý là một quá trình đối thoại có tính gắn bó, tương tác giữa hai chủ thể: nhà tư vấn và đối tượng tư vấn (cá nhân hoặc nhóm). Một bên có nhu cầu được cung cấp thông tin, hỏi ý kiến hoặc tìm kiếm một giải pháp, hay một lời khuyên từ phía nhà tư vấn. Một bên đáp ứng nhu cầu của đối tượng tư vấn. Như vậy, thực chất tư vấn tâm lý là hình thức giúp đỡ mọi người khắc phục những khó khăn về tâm lý nảy sinh trong đời sống và hoạt động, giúp họ trút bỏ những áp lực và gánh nặng tinh thần để trở lại trạng thái "cân bằng" tâm lý.

Hoạt động tư vấn tâm lý có vai trò rất to lớn trong việc chăm sóc sức khỏe tinh thần cho các thành viên trong xã hội xét trên cả bình diện lý luận và thực tiễn.

Về mặt lý luận: "hoạt động tư vấn tâm lý giúp đối tượng nâng cao nhận thức về bản thân, môi trường và hoàn cảnh, tạo ra được sự thay đổi tích cực về nhận thức và hành vi bằng chính năng lực của đối tượng; giúp họ tăng cường khả năng ra quyết định phù hợp với hoàn cảnh của mình và thực hiện quyết định một cách hiệu quả; từ đó giúp họ giải tỏa được những cảm xúc tiêu cực, lấy lại sự thoải mái, tự tin, suy nghĩ và hành động tích cực, làm chủ được bản thân" (2). Đồng thời, giúp cho đối tượng nhận thấy được những tiềm năng to lớn của mình và tự "khai phá" tiềm năng đó.

Trên thực tiễn, ở nước ta trong những năm vừa qua, mặc dù hoạt động tư vấn tâm lý còn mới mẻ, song nó đã khẳng định được vai trò quan trọng, giúp mỗi người khắc phục những trở ngại về mặt tâm lý trong đời sống và

hoạt động, góp phần vào việc chăm sóc con người phát triển toàn diện cả về thể chất và tinh thần. Thông qua những hoạt động này, hầu hết những đối tượng được tư vấn đã giải quyết được những mâu thuẫn về tư tưởng, trút bỏ những gánh nặng tâm lý và cảm xúc tiêu cực, lấy lại được sự "cân bằng" tâm lý và có được đời sống tinh thần phong phú, tích cực và tìm lại hạnh phúc trong cuộc sống. "Rất nhiều người được tư vấn, sau khi giải quyết được "vấn đề" của mình đã gọi điện lại và cảm ơn các chuyên gia tư vấn vì đã giúp họ vui vẻ, lạc quan và có được cuộc sống tốt đẹp hơn" (3). Như vậy, có thể khẳng định, "nếu như y học là công cụ giúp con người trở nên khỏe mạnh, cường tráng về thể chất thì các hoạt động trợ giúp, trong đó có tư vấn tâm lý đóng vai trò giúp cho cá nhân và gia đình đảm bảo tình trạng sức khỏe tinh thần và nâng cao chất lượng cuộc sống" (4).

2. Bên cạnh những thành tựu đạt được, hoạt động tư vấn tâm lý hiện nay cũng còn nhiều hạn chế, so với tiềm năng và triển vọng phát triển, so với nhu cầu của xã hội thì sự phát triển cả về mặt lượng và chất của hoạt động tư vấn tâm lý ở nước ta hiện nay là chưa tương xứng, thực trạng này thể hiện trên một số mặt sau:

Thứ nhất, về số lượng các cơ sở tư vấn và chuyên viên tư vấn tâm lý: Hoạt động tư vấn tâm lý được thực hiện bởi các cơ sở tư vấn và đội ngũ chuyên viên tư vấn. Về số lượng các cơ sở tư vấn tâm lý: Nước ta là một trong những nước đông dân trên thế giới (năm 2010 dân số nước ta là 86,92 triệu người) (5), tuy nhiên số lượng các cơ sở tư vấn tâm lý hiện nay còn rất khiêm tốn. Hiện nay, theo số liệu thống kê, cả nước chỉ

có trên 100 trung tâm tư vấn tâm lý (6). Vì vậy mà số người biết đến hoạt động tư vấn tâm lý cũng không nhiều: qua phỏng vấn điều tra 100 người dân trên địa bàn quận Cầu Giấy, quận Thanh Xuân và quận Hà Đông (Hà Nội) năm 2011, chỉ có 13 người, chiếm 13% biết đến các cơ sở tư vấn; còn lại 87 người, tương đương 87% số người được hỏi không biết về các cơ sở tư vấn tâm lý (6). Hơn nữa, các cơ sở tư vấn tâm lý lại tập trung chủ yếu ở Tp. Hồ Chí Minh, Hà Nội và một số thành phố, thị xã lớn nên việc tiếp cận các tổ chức tư vấn tâm lý của đại đa số người dân cũng chưa thuận lợi.

Về số lượng chuyên viên tư vấn tâm lý cũng chưa đáp ứng nhu cầu xã hội. Bởi hiện nay, tuy có nhiều cơ sở đào tạo chuyên ngành tâm lý, như: Khoa Tâm lý học - Đại học Khoa học xã hội và nhân văn, thuộc Đại học Quốc gia Hà Nội; Khoa Tâm lý giáo dục học - Đại học Sư phạm Hà Nội; Khoa Tâm lý học quân sự - Đại học Chính trị; Khoa Tâm lý giáo dục - Đại học Sư phạm Thái Nguyên; Khoa Tâm lý giáo dục - Đại học Sư phạm Huế; Khoa Tâm lý giáo dục - Đại học Sư phạm Đà Nẵng; Khoa Tâm lý giáo dục - Đại học Sư phạm Thành Phố Hồ Chí Minh, v.v..., nhưng đào tạo chuyên sâu về tư vấn tâm lý thì không phải là nhiều. Hơn nữa, khi tốt nghiệp ra trường, theo ước tính chỉ có khoảng 20% (trong số những sinh viên đó) làm việc trong lĩnh vực tư vấn tâm lý chứ không phải tất cả. Theo một nghiên cứu mới nhất, ở Tp. Hồ Chí Minh - nơi có sự phát triển mạnh nhất cả về quy mô và chất lượng tư vấn tâm lý hiện nay, số lượng chuyên viên tư vấn tâm lý cũng chỉ ở con số hàng trăm và mới chỉ đáp ứng được 5% so với nhu cầu thực tế (7).

Thứ hai về các hình thức tư vấn tâm lý: Hiện nay, có nhiều tổ chức, cá nhân ở các lĩnh vực hoạt động kinh tế - xã hội khác nhau, cả nhà nước và tư nhân tham gia vào lĩnh vực hoạt động tư vấn tâm lý như nhà trường, Đoàn thanh niên, Hội phụ nữ, Hội sinh viên, các cơ quan báo chí truyền thông, những cá nhân tâm huyết, v.v... Tương ứng với những cơ quan hay cá nhân chủ quản đó thì tên gọi của các cơ sở tư vấn tâm lý cũng khác nhau: Ví dụ ở Hà Nội: Trung tâm Tư vấn tâm lý Hoàng Nhân, Trung tâm Tham vấn Tâm Trí Việt, Công ty Tư vấn tâm lý tình cảm Linh Tâm, Trung tâm Hỗ trợ và Tư vấn tâm lý (thuộc trường Đại học Khoa học xã hội nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội),... Ở Tp. Chí Minh: Trung tâm Tư vấn Tâm lý giáo dục và Tình yêu - Hôn nhân - Gia đình (thuộc Hội khoa học Tâm lý giáo dục Tp. HCM), Phòng Tư vấn tâm lý gia đình và trẻ em, Trung tâm Tư vấn tâm lý tình yêu và gia đình Nhịp cầu hạnh phúc, v.v... Các chuyên mục tư vấn tâm lý trên đài phát thanh: như chuyên mục "Cửa sổ tình yêu" trên Đài Tiếng nói Việt Nam, chuyên mục "Hành trình cùng bạn" trên Đài phát thanh và truyền hình Hà Nội, chuyên mục "Trò chuyện đêm khuya" trên Đài Tiếng nói nhân dân Tp. Hồ Chí Minh, v.v...

Như vậy, tuy rằng tên gọi của các cơ sở tư vấn tâm lý rất đa dạng và phong phú, song hình thức hoạt động chủ yếu vẫn là tư vấn qua điện thoại, qua dịch vụ tin nhắn (SMS), qua hộp thư thoại (tự động), qua thư điện tử (email) trên mạng Internet, qua những chuyên mục trên đài, báo. Còn các hình thức tư vấn khác như: tư vấn trực tiếp theo yêu cầu cá nhân; hay mở các lớp tư vấn (bồi dưỡng, rèn luyện kỹ năng sống, kỹ năng

giao tiếp ứng xử trong các quan hệ gia đình và xã hội) một cách tập trung, quy mô với thời gian dài; tư vấn cho các bậc cha mẹ về cách ứng xử và giáo dục con cái trong các giai đoạn tuổi nhạy cảm; các buổi tư vấn trực tuyến qua mạng Internet,... thì hiện nay chưa nhiều, chưa phổ biến và thường xuyên. Đặc biệt, hình thức tư vấn tâm lý đem lại hiệu quả nhất là tư vấn trực tiếp chưa thực sự được chú trọng phát triển.

Thứ ba, về chất lượng và hiệu quả hoạt động tư vấn tâm lý : Hiện nay, ở các cơ sở tư vấn tâm lý, thường chỉ có những người đứng đầu và những người ở vị trí quan trọng là những người có trình độ đào tạo bài bản về lĩnh vực tư vấn tâm lý. Còn nhân viên (chuyên viên) tư vấn được đào tạo cơ bản chiếm tỉ lệ không nhiều; đa số nhân viên hoặc là chưa được đào tạo cơ bản, hoặc là được đào tạo nhưng không phù hợp với lĩnh vực chuyên môn, mà theo đánh giá của PGS. TS. Trần Thị Minh Đức (Đại học Khoa học xã hội và nhân văn - Đại học Quốc gia Hà Nội) là: "Người làm tham vấn hiện nay còn thiếu tính chuyên nghiệp vì phần lớn chưa được đào tạo bài bản, nên chưa đạt yêu cầu" (8). Theo một nghiên cứu ở Tp. Hồ Chí Minh, trong 27 chuyên viên tư vấn tâm lý được hỏi thì chỉ có 8 người đã học chuyên ngành tâm lý giáo dục (9), còn lại đều là "tay ngang" chuyển qua với chuyên môn chính là các chuyên ngành y học, ngoại ngữ, luật, xã hội học, cán sự xã hội...

Bên cạnh đó, chất lượng, hiệu quả tư vấn hiện nay chưa cao, chưa được như mong muốn^(*): Những tình huống

(ca) tư vấn thực sự hiệu quả bằng những hiểu biết về kiến thức chuyên môn tâm lý học, lý giải hiện tượng trên cơ sở khoa học rồi đưa ra những lời khuyên, những biện pháp có cơ sở khoa học cao thì còn rất hạn chế về số lượng. Còn đa số các ca tư vấn, nhân viên tư vấn chỉ lắng nghe đối tượng bày tỏ tâm sự, băn khoăn, khúc mắc của họ, sau đó thể hiện sự đồng cảm và đưa ra những lời khuyên theo kinh nghiệm cá nhân là chủ yếu.

Điều này có thể là do tiêu chí tuyển nhân viên tư vấn là: có khả năng giao tiếp ứng xử tốt, nói năng trôi chảy, lưu loát, không ngọng, không lắp, có hiểu biết về các lĩnh vực xã hội, có tâm huyết với công việc, nếu được đào tạo cơ bản về chuyên ngành thì càng tốt (nhưng không bắt buộc). Những người được tuyển chọn sẽ được tập huấn về những kỹ năng tư vấn cơ bản trong một thời gian ngắn là bước vào hoạt động. Trong quá trình tư vấn, họ dùng kinh nghiệm chủ quan và hiểu biết của bản thân là chủ yếu, đồng thời thông qua quá trình hoạt động tư vấn học hỏi thêm ở sách vở, đồng nghiệp để nâng cao trình độ và kỹ năng tư vấn.

Những hạn chế về hiệu quả tư vấn tâm lý còn có một nguyên nhân cơ bản nữa là sự tâm huyết của đội ngũ nhân viên tư vấn. Hiện nay, đội ngũ nhân viên tư vấn ở các cơ sở tư vấn tâm lý đa số không coi công việc mình đang làm là một nghề ổn định lâu dài, họ không xác định sẽ gắn bó với nghiệp tư vấn mà chỉ coi là công việc tạm thời, trước mắt (vì tư vấn tâm lý hiện nay chưa được xã hội thừa nhận như một nghề), trong khi chờ

^(*) Đánh giá hiệu quả tư vấn của các nhân viên tư vấn dựa vào nhiều cơ sở: như lượng thời gian của mỗi ca tư vấn; lượng khách hàng tư vấn và tần

suất tư vấn với những khách hàng quen; hay thông qua kiểm tra tư vấn, v.v...

đội một công việc mà họ cho là ổn định. Hoặc cũng có trường hợp đã có công việc chính rồi, coi tư vấn tâm lý là một công việc để họ làm thêm. Do đó mà không có sự đầu tư thích đáng về thời gian, công sức để nâng cao tay nghề cũng như không thực sự tâm huyết với nghiệp tư vấn. Chưa thực sự tâm huyết, không đầu tư thời gian công sức để rèn luyện và nâng cao kỹ năng tư vấn thì hiệu quả tư vấn không cao; hiệu quả tư vấn không cao thì mức lương và sự đãi ngộ mà họ nhận được cũng không cao; và khi lương bổng thấp thì thật khó để có được sự tâm huyết. Có thể nói, đây là một mâu thuẫn, một "cái vòng" luẩn quẩn ảnh hưởng đến chất lượng hiệu quả hoạt động tư vấn tâm lý, nếu giải quyết được mâu thuẫn này sẽ tạo động lực rất quan trọng cho sự phát triển của loại hình dịch vụ mới mẻ này.

3. Xuất phát từ thực trạng và những nguyên nhân chỉ ra trên đây, muốn nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động tư vấn tâm lý cần phải thực hiện tốt một số giải pháp cơ bản sau đây:

Thứ nhất, các Bộ, Ban, Ngành liên quan và các cơ quan chủ quản cần có sự thống nhất trong việc đề ra chiến lược phát triển các cơ sở tư vấn tâm lý một cách khoa học, hợp lý (cả về số lượng, chất lượng và phân bố). Đồng thời, các cơ sở tư vấn tâm lý phải tăng cường các hoạt động quảng bá, giới thiệu, tuyên truyền một cách rộng rãi trong các tầng lớp nhân dân về chức năng, vai trò và phạm vi lĩnh vực hoạt động của mình để khi cần có thể liên hệ giúp đỡ. Hơn nữa, phải nâng cao nhận thức của người dân, làm cho họ có hiểu biết đúng đắn về ý nghĩa, tầm quan trọng của việc chăm sóc sức khoẻ tinh thần cũng như sự cần

thiết của hoạt động tư vấn tâm lý trong việc chăm sóc sức khoẻ tinh thần.

Thứ hai, tư vấn tâm lý là một công việc có ý nghĩa rất lớn về mặt xã hội, vì nó liên quan trực tiếp tới con người và chất lượng cuộc sống. Vì vậy, đây là một nghề cần được Nhà nước và xã hội thừa nhận chính thức thông qua việc cấp một mã ngành riêng và có một thù lao xứng đáng để những người làm công tác này tâm huyết cống hiến.

Thứ ba, cần phải đa dạng hoá các hình thức tư vấn tâm lý để đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của xã hội trong việc chăm sóc sức khoẻ tinh thần. Đồng thời, chú trọng phát triển những hình thức tư vấn có hiệu quả cao.

Thứ tư, không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ chuyên viên tư vấn. Đây là giải pháp có ý nghĩa quan trọng và quyết định, bởi có nâng cao chất lượng đội ngũ chuyên viên tư vấn thì mới nâng cao được hiệu quả tư vấn. Muốn vậy, khi tuyển nhân viên tư vấn phải chú trọng đến trình độ tri thức nói chung, trình độ chuyên môn đào tạo, kỹ năng giao tiếp, ứng xử và hứng thú, tâm huyết với hoạt động tư vấn. Trong quá trình hoạt động tư vấn, phải thường xuyên bồi dưỡng, nâng cao và cập nhật trình độ kiến thức mọi mặt, đặc biệt cần phải cập nhật những kiến thức mới liên quan trực tiếp tới chuyên môn hoạt động tư vấn. Song song với việc bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, phải thường xuyên tập huấn nâng cao trình độ nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên tư vấn, bồi dưỡng cho họ những cách thức, kỹ năng cơ bản trong hoạt động tư vấn. Muốn nâng cao trình độ nghiệp vụ tư vấn phải giải quyết nhiều vấn đề song việc tăng cường trao đổi,

hợp tác với các tổ chức tư vấn lớn, có uy tín ở cả trong và ngoài nước có ý nghĩa quyết định. Một điều quan trọng nữa là cần phải có sự giám sát và đánh giá khách quan năng lực tư vấn của mỗi chuyên viên để có cơ sở đề ra những biện pháp bồi dưỡng đào tạo cũng như động viên khen thưởng kịp thời nhằm kích thích sự tìm tòi, sáng tạo của họ trong thực hiện nhiệm vụ để không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn và năng lực tư vấn. Việc tạo điều kiện thuận lợi để nhân viên không ngừng phát triển năng lực tư vấn cũng như quan tâm đúng mức đến đời sống vật chất, tinh thần, có sự đãi ngộ hợp lý là cơ sở tạo nên sự gắn bó, tâm huyết với nghề - điều kiện quyết định đến nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động tư vấn tâm lý.

Tóm lại, ở nước ta hiện nay, mặc dù hoạt động tư vấn tâm lý vẫn còn mới mẻ song nó đã và đang khẳng định được vị trí, vai trò và tầm quan trọng to lớn trong đời sống xã hội. Chính vì vậy, việc tìm tòi, nghiên cứu đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động tư vấn tâm lý có ý nghĩa rất lớn - góp phần quan trọng vào chăm sóc sức khỏe cộng đồng xã hội một cách toàn diện cả về thể chất và tinh thần.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hoàng Đình Châu (chủ biên). Tâm lý học quân sự. H.: Quân đội nhân dân, 2005.
2. Trung tâm đào tạo phát triển cộng đồng. Giới thiệu về dịch vụ tư vấn tâm lý. <http://www.ctd.org.vn>, ngày 13/09/2011.
3. Chương trình phát thanh Thanh niên, Đài Tiếng nói Việt Nam, Chuyên mục "Cửa sổ tình yêu".
4. Trung tâm Đào tạo phát triển cộng đồng. Tư vấn tâm lý - một dịch vụ cần phát triển ở Việt Nam. <http://www.ctd.org.vn>, ngày 21/08/2011.
5. Tổng cục Thống kê. Số liệu thống kê dân số và lao động. <http://www.gso.gov.vn>
6. Nguyễn Thủy - Minh Hoàng. Phóng sự truyền hình về "Trung tâm tư vấn tâm lý Hoàng Nhân" trên Kênh truyền hình O2TV năm 2009. <http://o2tv.vn> hoặc <http://:tuvantamly.vn>
7. Tư vấn tâm lý - nghề lắng nghe cảm xúc. Báo *Phụ nữ*, ngày 16/03/2012, www.phunuonline.com.vn
8. Trần Thị Minh Đức. Thực trạng tham vấn ở Việt Nam - Từ lý thuyết đến thực tế. Tạp chí *Tâm lý học*.
9. Tư vấn tâm lý kiểu "tay ngang". <http://www.vietbao.vn>
10. Nguyễn Thơ Sinh. Tư vấn tâm lý căn bản. H.: Lao động, 2006.
11. Nguyễn Thị Oanh. Tư vấn tâm lý học đường. Tp. Hồ Chí Minh: Trẻ, 2009.
12. Trần Thị Minh Đức. Giáo trình tham vấn tâm lý. H.: Đại học Quốc gia Hà Nội, 2011.
13. Corey Gegal. Theory and Practice of Counselling and Psychotherapy. Books' cole Publishing Company: 1991.
14. Kathryn Geldard, David Geldard, Công tác tư vấn trẻ em – Giới thiệu thực hành. Nguyễn Xuân Nghĩa và Lê Lộc dịch. Đại học Mở bán công Tp. Hồ Chí Minh: 2004.