

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM HÀ NỘI
KHOA TÂM LÝ- GIÁO DỤC
BỘ MÔN TÂM LÝ HỌC ỨNG DỤNG**

**TÀI LIỆU TẬP HUẤN KỸ NĂNG
THAM VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG**

Bản thảo (dùng nội bộ)

Hà Nội, tháng 11 năm 2017

MỤC LỤC

Trang

CHƯƠNG I. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ THAM VẤN HỌC ĐƯỜNG ..	1
1.1. Khái niệm về tham vấn tâm lý, phân biệt giữa tham vấn và tư vấn.....	1
1.2. Nguyên tắc đạo đức trong tham vấn cho học sinh tại trường học.....	3
CHƯƠNG II. CÁC KỸ NĂNG THAM VẤN CƠ BẢN	8
2.1. Kỹ năng lắng nghe	8
2.2. Kỹ năng đặt câu hỏi	12
2.3. Kỹ năng phản hồi	14
2.4. Kỹ năng xử lý im lặng	19
2.5. Kỹ năng thấu cảm	21
2.6. Kỹ năng thách thức	23
2.7. Kỹ năng đánh giá và thiết lập mục tiêu.....	26
2.8. Kỹ năng tìm kiếm giải pháp.....	28

CHƯƠNG I.

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ THAM VẤN HỌC ĐƯỜNG

1.1. Khái niệm về tham vấn tâm lý, phân biệt giữa tham vấn và tư vấn

Ngày nay, tham vấn đã được ứng dụng rộng rãi trong cuộc sống của con người. Các cán bộ tham vấn với tư cách là các chuyên gia tham vấn hay cán bộ xã hội đang làm việc trong rất nhiều lĩnh vực khác nhau, từ trong nhà trường, trung tâm tham vấn tại cộng đồng, cho đến các bệnh viện, trường giáo dưỡng..v..v... Người ta xem tham vấn như là một trong những dịch vụ xã hội có vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng cuộc sống tinh thần mỗi cá nhân và gia đình.

Về vấn đề thuật ngữ, vẫn còn tồn tại nhiều cách hiểu khác nhau. Tuy nhiên, phổ biến nhất, *tham vấn được hiểu là sự tương tác giữa nhà tham vấn và thân chủ, trong đó, nhà tham vấn sử dụng các kỹ năng chuyên môn trợ giúp thân chủ đối mặt, đánh giá đúng vấn đề, đồng thời khơi dậy tiềm năng để họ có thể tự giải quyết vấn đề đang gặp phải và có năng lực đối mặt, giải quyết những vấn đề tương tự nảy sinh trong tương lai.*

Như vậy, khái niệm tham vấn bao gồm 3 dấu hiệu cơ bản:

- ***Tham vấn là một quá trình***: tham vấn thường diễn ra trong thời gian dài, có mở đầu, diễn biến và kết thúc. Quá trình tham vấn bao gồm các công đoạn cụ thể khác nhau có thể kéo dài trong một vài ngày, một tuần, một tháng thậm chí một vài năm.

- ***Tham vấn là sự trợ giúp***: trợ giúp trong quá trình tham vấn là giúp thân chủ những công cụ, phương tiện tâm lý để họ tự giúp chính bản thân mình.

- ***Tham vấn là trợ giúp thân chủ khai thác tiềm năng*** của chính mình để chủ động đối mặt, tự giải quyết vấn đề. Nhiệm vụ của nhà tham vấn là giúp thân chủ nhìn thấy tiềm năng của chính mình, đánh thức và sử dụng chúng để xử lý tình huống mà họ đang gặp phải.

Như vậy, về cơ bản thuật ngữ tham vấn được dùng phổ biến để chỉ các hoạt động trợ giúp trong lĩnh vực tâm lý. Quan hệ gần gũi về mặt nội hàm với khái niệm này là khái niệm tư vấn. Người ta thường dùng khái niệm tư vấn để chỉ những hoạt động tương tác, xin và cho lời khuyên về những lĩnh vực hoạt động cụ thể, đòi hỏi phải có những biểu biết vững chắc, không thay đổi về một số kiến thức nào đó, chẳng hạn như pháp luật, kinh tế, dược học, y học... Dưới góc độ này, khái niệm tư vấn rất gần gũi với nội hàm của khái niệm cố vấn.

Có thể phân biệt sự khác nhau giữa khái niệm tham vấn và tư vấn như sau:

Tham vấn	Tư vấn
Là sự tương tác mang tính cá nhân giữa nhà tham vấn với một hoặc một nhóm thân chủ.	Là một cuộc trò chuyện giữa một chuyên gia với một hoặc một nhóm người cần lời khuyên.
Nhà tham vấn hỗ trợ thân chủ ra quyết định.	Nhà tư vấn giúp thân chủ ra quyết định.
Mối quan hệ tham vấn quyết định kết quả tham vấn.	Tri thức của chuyên gia quyết định kết quả của quá trình tư vấn
Tham vấn là gồm nhiều lần tương tác. Kết quả tham vấn ổn định, lâu bền.	Tư vấn có thể chỉ diễn ra trong một lần gặp gỡ. Kết quả tư vấn không lâu bền.
Nhà tham vấn thể hiện sự tin tưởng vào khả năng tự ra quyết định của thân chủ.	Nhà tư vấn nói với thân chủ về những giải pháp mà họ nên làm.
Nhà tham vấn cần có kiến thức về hành vi, sự phát triển của con người, nhuần nhuyễn trong các kỹ năng chuyên môn.	Nhà tư vấn có kiến thức sâu về những lĩnh vực cụ thể và có khả năng truyền đạt những kiến thức này chính xác.
Nhà tham vấn giúp thân chủ nhận ra và sử dụng tốt tiềm năng của họ.	Tập trung vào thế mạnh của thân chủ không phải là xu hướng của tư vấn.
Nhà tham vấn cần thông cảm, thấu hiểu, chấp nhận vô điều kiện thân chủ.	Nhà tư vấn chỉ cần đưa ra những lời khuyên mang tính chuyên môn.
Thân chủ là trung tâm.	Nhà tư vấn là trung tâm.

Trên đây là một số điểm khác biệt giữa nội hàm của khái niệm tư vấn và tham vấn. Về cơ bản, những sự khác biệt này không chỉ tập trung ở nội dung mà

còn thể hiện rõ ở cách thức, phương pháp tiếp cận và giải quyết vấn đề của tham vấn và tư vấn.

1.2. Nguyên tắc đạo đức trong tham vấn cho học sinh tại trường học

- Hoạt động tham vấn học đường thường được hiểu là hoạt động tham vấn do chuyên gia tâm lý học trường học tiến hành, nhằm mục đích giải quyết những vấn đề tâm lý nảy sinh trong quá trình phát triển, tạo môi trường thuận lợi cho sự phát triển tâm lý, nhân cách của người học. Đây là một hình thức trợ giúp tâm lý quan trọng giúp sàng lọc, phòng ngừa, phát hiện sớm hoặc can thiệp trực tiếp, giải quyết những vướng mắc tâm lý của học sinh, đảm bảo sự phát triển lành mạnh về tâm lý, nhân cách cho các em.

- Đối với các quốc gia phát triển trên thế giới, hoạt động tham vấn được quy định chặt chẽ bởi các văn bản pháp quy và những quy ước của nghiệp đoàn. Tuy nhiên, ở Việt Nam, các dịch vụ tâm lý, trong đó có dịch vụ tham vấn mới chỉ trong thời kỳ đầu của sự phát triển. Tuy nhiên, trên thực tế, trong các hoạt động cung cấp dịch vụ tâm lý, đặc biệt là dịch vụ tham vấn, để đạt được hiệu quả cao, các chuyên gia thực hành tham vấn của Việt Nam vẫn chủ động tuân thủ theo các nguyên tắc hành nghề của hiệp hội nghề nghiệp các quốc gia phát triển trên thế giới như Mỹ, Pháp và hiệp hội tâm lý học thế giới.

- Các nguyên tắc đạo đức của nghề tham vấn được xây dựng nhằm mục đích chính quy hóa, chuyên nghiệp hóa hoạt động tham vấn, đặt hoạt động này dưới sự giám sát, bảo hộ của luật pháp và những quy định cụ thể của nghiệp đoàn. Bộ quy tắc đạo đức của nghề tham vấn được thiết lập hướng đến mục tiêu: (1) giám sát các hoạt động nghiệp vụ của những người hành nghề, (2) bảo vệ quyền lợi cho thân chủ, quyền và nghĩa vụ của nhà tham vấn, (3) phát triển nghề, nghiệp đoàn.

- Các nguyên tắc đạo đức nghề tham vấn nhìn chung đều được xây dựng dựa trên những quyền cơ bản của con người, căn cứ vào hệ thống pháp lý tương ứng của quốc gia đó. Nội dung của các quy tắc đạo đức đối với người hành nghề

tham vấn gồm những chương, điều cụ thể quy định về các tiêu chí cần thiết về văn bằng, chứng chỉ, phẩm chất, năng lực của nhà tham vấn và tổ chức cung cấp dịch vụ tham vấn; về mối quan hệ giữa nhà tham vấn và thân chủ trong quá trình làm việc; về vai trò, quyền lợi và nghĩa vụ của nhà tham vấn trong mối quan hệ với nghiệp đoàn trong quá trình hành nghề...

- Trong môi trường học đường, mặc dù giáo viên không phải là người trợ giúp chuyên nghiệp, nhưng để phục vụ tốt nhất cho lợi ích của học sinh và tránh những hậu quả đáng tiếc có thể xảy ra, thầy cô giáo, những người trợ giúp bán chuyên nghiệp cũng cần phải hiểu và tuân thủ các nguyên tắc của công việc trợ giúp chuyên nghiệp.

Trong quá trình tham vấn, các nhà tâm lý học thường đề cập đến các nguyên tắc căn bản sau:

1. Nguyên tắc tôn trọng thân chủ trong quá trình tham vấn;
2. Nguyên tắc chấp nhận, không phán xét thân chủ;
3. Nguyên tắc dành quyền tự quyết cho thân chủ;
4. Nguyên tắc đảm bảo tính bí mật thông tin cho thân chủ.

Những nguyên tắc này được các nhà tham vấn xác định là những nguyên tắc vàng trong hoạt động tham vấn.

**** Nguyên tắc tôn trọng thân chủ trong quá trình tham vấn***

Tôn trọng thân chủ trong quá trình tham vấn là nguyên tắc căn bản, quan trọng nhất, cần phải tuân thủ trong quá trình tham vấn vì:

- Tham vấn là hoạt động được tổ chức trên nền tảng của hoạt động giao tiếp. Để quá trình giao tiếp thành công, tôn trọng đối tượng là nguyên tắc quan trọng hàng đầu. Tôn trọng thân chủ trong quá trình tham vấn là điều kiện cần để tạo ra mối quan hệ tương trợ gần gũi, thấu cảm. Mối quan hệ này có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của quá trình tham vấn.

- Tôn trọng thân chủ được thể hiện những điểm sau:

+ Tôn trọng thân chủ như một nhân cách, một cá nhân: (1) cần coi thân chủ như một con người, một nhân cách độc lập, đáng được tôn trọng; (2) tiếp cận thân chủ như một cá nhân có những giá trị riêng, bất kể những khác biệt

trong địa vị, đạo đức, hành vi, tình cảm; (3) nhà tham vấn cần luôn đặt mình ở vị thế bình đẳng với thân chủ.

+ Tiếp cận thân chủ trong vị trí của một nhân cách độc lập, không phụ thuộc. Mục đích lớn nhất của tham vấn là nâng cao tiềm năng cho thân chủ.

+ Tin vào khả năng thay đổi của thân chủ.

Chúng tôi xin dẫn ra một ví dụ về sự vi phạm nguyên tắc tôn trọng thân chủ trong tham vấn:

Tìm đến sự trợ giúp của chuyên gia tham vấn học đường, một em học sinh đã phàn nàn rằng, bố mẹ bắt em phải học rất nhiều và chỉ biết đòi hỏi, yêu cầu em học tốt mà không hề chú ý đến khả năng, cảm xúc và mong muốn của em. Sau 15 phút hỏi chuyện, nhà tham vấn nói rằng tốt nhất là em nên nghe theo bố mẹ vì bố mẹ luôn thương con và muốn mọi điều tốt đẹp nhất cho con. Bố mẹ cũng đã rất vất vả để có thể cho con được học hành bằng các bạn. Ở đây, rõ ràng, nhà tham vấn đã không hiểu được toàn bộ tình huống. Ông bà và bố mẹ của em này đã ép em học quá sức của mình, họ luôn muốn em học giỏi môn toán và vào lớp chuyên toán trong khi đó em lại rất yêu thích môn mỹ thuật. Trong tình huống này, nhà tham vấn đã không tôn trọng, thấu hiểu những cảm xúc của học sinh. Có biểu hiện phê phán và không chấp nhận thân chủ của mình.

*** Nguyên tắc chấp nhận, không phán xét thân chủ**

- Chấp nhận, không phán xét thân chủ có thể được xem xét với tư cách như một khía cạnh biểu hiện cụ thể của nguyên tắc tôn trọng thân chủ. Tuy nhiên, do ý nghĩa đặc biệt của việc cần phải chấp nhận thân chủ, nguyên tắc này thường được tách ra và phát biểu thành một nguyên tắc độc lập.

- Nguyên tắc này đòi hỏi trong quá trình hành nghề, nhà tham vấn phải: (1) chấp nhận con người, nhân cách của thân chủ như chính bản thân họ, với những giá trị riêng; (2) không được lên án, chỉ trích.

- Thực hiện được điều này nhà tham vấn sẽ nhận được hai điểm thuận lợi trong quá trình tham vấn: (1) giúp thân chủ cảm thấy an toàn, không cần giả dối

với bản thân và người khác, từ đó dám bộc lộ những tâm sự thầm kín và đương đầu với nó; (2) nhà tham vấn có thể giữ được vị trí bình đẳng, độc lập về cảm xúc với thân chủ.

Biểu hiện cụ thể của việc vi phạm nguyên tắc này trong ví dụ trên là nhà tham vấn đưa ra những phán xét về thân chủ kiểu như: Tại sao em là con mà lại nghĩ cha mẹ mình luôn đòi hỏi ở con mình!; Lẽ ra em là con thì phải biết nghe lời cha mẹ chứ; Ở thế hệ các cô ngày trước, con cái biết nghe lời cha mẹ là chuyện đương nhiên, giờ các em hình như đang dân chủ quá mức thì phải!; Cô thấy, em hơi đòi hỏi thái quá về cha mẹ mình thì phải, lẽ ra việc của các em là tập trung vào tu dưỡng và học tập cho tốt...

*** Dành quyền tự quyết cho thân chủ**

- Nội dung nguyên tắc này yêu cầu, nhà tham vấn không quyết định thay thân chủ, để thân chủ tự đưa ra cách giải quyết vấn đề của mình. Nhà tham vấn cần tin vào khả năng tự giải quyết của vấn đề của thân chủ.

- Việc quán triệt một cách triệt để nguyên tắc này trong hoạt động tham vấn tâm lý, đặc biệt là hoạt động tham vấn tâm lý cho học sinh trong nhà trường là không hề dễ dàng. Mặc dù vậy, nếu vi phạm, hiệu quả tham vấn sẽ không cao vì các lý do: (1) vấn đề của thân chủ là những vấn đề mang tính cá lẻ cao. Giải pháp chỉ hợp lý khi nó phù hợp nhất với hoàn cảnh của thân chủ, mang lại lợi ích cho thân chủ, được chính thân chủ đưa ra và thực hiện; (2) người kiểm định tính đúng đắn, thực hiện giải pháp và chịu trách nhiệm là thân chủ chứ không phải nhà tham vấn; (3) trong quá trình tham vấn phải hướng tới thân chủ và vì lợi ích của thân chủ chứ không phải vì nhà tham vấn; (4) thân chủ nhận thức được và tự đưa ra quyết định cho mình chính là một mục tiêu, một biểu hiện cụ thể của những tiềm năng nơi thân chủ đã được kích hoạt và cái tôi của họ đã trở nên ổn định hơn.

- Nhà tham vấn cũng có thể ra quyết định thay thân chủ khi: (1) tình huống khẩn cấp có thể gây nguy hiểm cho tính mạng của thân chủ hoặc những người có liên quan (ví dụ: trong cơn xúc động thân chủ có ý muốn tự tử hoặc

khăng khăng có ý định đánh nhau hay mưu sát người khác...); (2) thân chủ còn quá nhỏ, chưa thể đưa ra giải pháp ngay lập tức cho những vấn đề nan giải; (3) những giải pháp giải quyết vấn đề thuần nhất mang tính chất cung cấp thông tin.

*** Nguyên tắc đảm bảo tính bí mật thông tin cho thân chủ**

- Trong quá trình tham vấn, nhà tham vấn có trách nhiệm bảo mật các thông tin cho thân chủ. Mọi hành vi vô tình hay cố ý làm lộ thông tin của thân chủ khi chưa được sự cho phép của họ đều là những biểu hiện của sự vi phạm nguyên tắc này.

- Đảm bảo bí mật thông tin trong tham vấn có ảnh hưởng trực tiếp đến mối quan hệ tin cậy giữa nhà tham vấn và thân chủ, vì vậy ảnh hưởng trực tiếp hiệu quả tham vấn.

- Nhà tham vấn chỉ được tiết lộ thông tin về ca tham vấn khi: (1) có sự đồng ý của thân chủ; (2) trong trường hợp đặc biệt, có thể gây hại cho nhà tham vấn, cho thân chủ hoặc cho những người khác; (3) theo yêu cầu của tòa án, hoặc bị chính thân chủ kiện tụng, chống lại nhà tham vấn trước tòa án...

- Để đảm bảo tính bí mật trong quá trình tham vấn, nhà tham vấn cần lưu ý:

+ Không tiết lộ nội dung tham vấn cho bên thứ 3, trừ trường hợp đặc biệt hoặc có sự đồng ý của thân chủ.

+ Cuộc tham vấn phải được bố trí ở nơi kín đáo.

+ Lưu giữ hồ sơ của thân chủ an toàn, tránh để mất hoặc lộ dữ liệu.

+ Giải thích cho thân chủ ngay từ đầu ca tham vấn những thủ tục và quy trình tham vấn, vấn đề giữ bí mật và những ngoại lệ liên quan đến tính bảo mật thông tin.

CHƯƠNG II. CÁC KỸ NĂNG THAM VẤN CƠ BẢN

2.1. Kỹ năng lắng nghe

Một trong những nhu cầu của học sinh là được giao tiếp và được người khác hiểu mình. Học sinh (HS) sẽ sẵn sàng tự tìm hiểu về mình hơn khi các em tìm được một sự lắng nghe không đi kèm với đánh giá.

Kỹ năng lắng nghe (KNLN) cho phép chuyển thông điệp đến học sinh là chúng ta đang lắng nghe và quan tâm đến câu chuyện (khó khăn/vấn đề) của các em; lắng nghe những sự kiện, xúc cảm, nhận thức, niềm tin, và quan điểm của các em.

KNLN trong hoạt động TVHĐ thể hiện qua các khía cạnh cơ bản như: Tiếp xúc bằng ánh mắt, vị trí thân thể, giọng nói, im lặng tích cực, biểu hiện của khuôn mặt và các ngữ điệu khác, khoảng cách cơ thể, va chạm.

(1) *Tiếp xúc bằng ánh mắt*: Nhìn thẳng vào mắt HS, nhưng không nhìn liên tục, xoi mói. Thỉnh thoảng có thể nhìn đi chỗ khác, nhưng chuyên viên TVHĐ không được tránh ánh mắt của HS liên tục. Nếu cảm thấy HS không thoải mái khi chuyên viên TVHĐ nhìn vào mắt, có thể nhìn xuống một chút nhưng phải thể hiện sự chú ý tập trung lắng nghe và tôn trọng HS. Lưu ý vấn đề giới tính/văn hoá trong khi tiếp xúc bằng ánh mắt với HS. Trong điều kiện nhất định, chuyên viên TVHĐ có thể thảo luận vấn đề này với HS để tạo nên sự thoải mái.

(2) *Vị trí thân thể*: Ngồi thẳng, khi lắng nghe câu chuyện của HS, đầu nghiêng hướng về phía HS. Ngả nhẹ người ra phía sau ghế nhưng không nên ngồi tựa sát vào ghế. Hai tay để lên đùi, hoặc nắm khế vào nhau, hoặc cử động hai tay với tốc độ vừa phải. Không nên khoanh tay trước ngực. Nếu cảm thấy không thoải mái khi ngồi đối diện trước HS, chuyên viên TVHĐ có thể xin phép HS đi ra ngoài chuẩn bị một tư thế sẵn sàng, thoải mái hơn và quay lại.

(3) *Im lặng tích cực*: Những khoảng im lặng trong quá trình trao đổi giữa HS và chuyên viên TVHĐ là cần thiết. Đối với HS: Im lặng để HS tự suy nghĩ

hoặc trong tình huống cần sắp xếp lại những sự kiện, những vấn đề cần trình bày. Đối với chuyên viên TVHD: Im lặng sẽ giúp chuyên viên TVHD sắp xếp và tóm tắt lại những vấn đề HS đã đề cập đến. Khi có sự im lặng giữa trong lúc chuyên viên TVHD đang lắng nghe câu chuyện của HS, để HS bắt đầu trước.

(4) *Giọng nói*: Giọng nói không quá to, không quá nhỏ. Những người nói chưa đúng âm, hoặc nói tiếng địa phương cần lưu ý chỉnh sửa. Trong quá trình thực hành TVHD, chuyên viên TVHD cần lưu ý rất nhiều đến việc ghi lại giọng nói của mình để có những điều chỉnh phù hợp. Khi HS có biểu hiện khó khăn trong việc lắng nghe chuyên viên TVHD, chuyên viên TVHD phải tăng cao giọng lên. Khi chuyên viên TVHD gặp khó khăn trong việc lắng nghe HS, có thể trao đổi trực tiếp với HS để thay đổi vị trí ngồi. Chuyên viên TVHD có thể tham khảo và hỏi ý kiến của những người xung quanh để tìm hiểu những nhận xét của người xung quanh về giọng nói của mình.

(5) *Biểu hiện của khuôn mặt và các ngữ điệu khác*: Những chuyên viên TVHD theo trường phái phân tâm cổ điển (Freud) không hoàn toàn đồng ý với việc thể hiện ngữ điệu và nét mặt của chuyên viên TVHD trong quá trình làm việc. Trong khi đó những người theo trường phái thân chủ trọng tâm thì cho rằng biểu hiện của khuôn mặt là một phương tiện chuyển tải xúc cảm chân thực của chuyên viên TVHD đến HS của mình. Khuôn mặt luôn hướng về phía HS. Biểu hiện khuôn mặt thể hiện xúc cảm, tình cảm của chuyên viên TVHD vì vậy cần được sự thống nhất giữa xúc cảm tình cảm và sự thể hiện ra bên ngoài. Tránh sự mâu thuẫn giữa những biểu hiện ngữ điệu. Ví dụ: Khi HS nói “Em rất buồn”, chuyên viên TVHD đáp lại “Cô biết, ở vào vị trí của em thì ai cũng buồn” nhưng mỉm cười và quay mặt đi chỗ khác.

(6) *Khoảng cách cơ thể*: Với mỗi cá nhân, gia đình hoặc vùng/miền văn hoá, người ta có một khoảng cách an toàn khác nhau khi tiếp xúc trực tiếp. Bình thường giữa chuyên viên TVHD và HS có thể ngồi không chạm gối vào nhau. Với một số chuyên viên TVHD và HS có khó khăn khi lắng nghe, có thể trao đổi với HS về khoảng cách giữa hai người. Khi đã giữ một khoảng cách nhất

định nhưng HS vẫn muốn ngồi gần hoặc có những thể hiện về sự gần gũi, chuyên viên TVHD phải nhanh chóng nhận ra và điều chỉnh một khoảng cách thích hợp và “an toàn” nhất.

(7) *Va chạm*: Đây là một trong những vấn đề gây tranh cãi và nhạy cảm trong TVHD. Đây cũng là một kỹ năng được sử dụng lâu đời trong lịch sử tham vấn, tư vấn, trị liệu. Ví dụ, khi Freud áp dụng phương pháp tự do liên tưởng để khuyến khích thân chủ kể ra câu chuyện của mình, ông để tay lên trán của thân chủ. Đối với đa số HS, việc nắm tay hay va chạm nhất định sẽ chuyển tải thông điệp đến cho HS hiểu rằng chuyên viên TVHD quan tâm đến HS. Có thể nắm tay, vỗ vai đối với HS, nhưng phải chú ý phản ứng của HS sau khi va chạm. Đối với HS khác giới, hoặc những HS mà chuyên viên TVHD chưa hiểu rõ, việc nắm tay hay vỗ vai sẽ gây ra những hiểu nhầm của HS. Sự va chạm lúc này có thể được coi như là biểu hiện của thiếu tôn trọng, kích thích những hành vi không mong đợi.

Theo nghĩa thông thường, KNLN được hiểu là người nghe sử dụng cơ quan thính giác của mình để nắm bắt những thông tin từ người nói chuyển tới. Nhưng trong TVHD, nói tới KNLN là nói tới lắng nghe tích cực- lắng nghe tích cực là lắng nghe không chỉ là bằng giác quan mà bằng cả trí tuệ và cảm xúc của người nghe nhằm đáp ứng được bằng lời hay những thông tin không lời đến người nghe.

Lắng nghe tích cực là một kỹ năng quan trọng trong TVHD. Kỹ năng lắng nghe tích cực là khả năng đón nhận và hiểu những thông điệp mà người nói muốn nói, bằng lời hoặc không lời, trực tiếp hay ngụ ý, mơ hồ hay rõ ràng. Lắng nghe là đi vào nội tâm của người nói, hiểu họ trong khung cảnh, quan điểm của họ. Lắng nghe cũng là sự tập trung chú ý vào người nói, không để bị chi phối bởi những gì xảy ra xung quanh và trong chính lòng mình.

Chuyên viên TVHD có KNLN phù hợp thường biểu hiện ở các khía cạnh cụ thể như:

- Nói tối thiểu
- Không ngắt lời HS

- Không vội vàng đưa ra lời khuyên
- Nghe chính xác nội dung những điều mà HS trình bày
- Nghe chính xác những cảm giác về điều HS nói
- Có khả năng đưa ra những tín hiệu cho HS rằng bạn đang lắng nghe; ví dụ: gật đầu, ừ, ừm...

- Hỏi những câu hỏi rõ ràng ví dụ như "cô không nghe được hết những điều em, em có thể giải thích điều đó theo cách khác để cô có thể hiểu em được không?"

- Không hỏi những câu không liên quan đến vấn đề của người nói .

Thực hiện KNLN trong TVHĐ không phải lúc nào cũng dễ, có những rào cản khiến chuyên viên TVHĐ khó thực hiện thành công việc lắng nghe tích cực, những rào cản thường thấy là:

- Không chú ý/chú tâm, xao nhãng, mất tập trung (em vừa nói gì nhỉ? Em nói lại xem...)

- Ngắt lời (Nhưng mà...; thế còn...; tạo sao...)

- Phán xét, chỉ trích/phê bình, đổ trách (Em đúng là...; Em lại gây rắc rối rồi; cô đã nói bao nhiêu lần; Sao em lại...; Thế em không biết...; Chắc vì... cho nên)

- Đổ lỗi (Em lại...; Em lúc nào cũng gây rắc rối; Đó là tại em ...)

- Hạ thấp, xem thường (Em chả thể tử tế hơn à; em thì chỉ đến thế là cùng, đúng là đồ. Biết ngay mà... Sẽ chẳng làm nên tích sự gì)

- Đưa ra lời khuyên/giải pháp, rao giảng về đạo đức (Em làm thế là sai quá rồi, em phải; đừng có ngó ngán thế nữa, cái đó không cần...)

- Ra lệnh, đe dọa (Em phải ... nếu em còn nói với cô về chuyện này một lần nữa thì...)

- Thương cảm (Em thật đáng thương /khô thật đấy; em đúng là luôn luôn gặp chuyện không may, xui xẻo) → Sự thương cảm theo kiểu này làm mất sức mạnh của HS, khiến HS cảm thấy mình đáng thương, tăng xu hướng phụ thuộc.

- Đồng tình (Em làm đúng rồi, còn bạn B làm thế là sai rồi ...)

2.2. Kỹ năng đặt câu hỏi

Kỹ năng đặt câu hỏi là một trong những tiêu kỹ năng quan trọng của chuỗi kỹ năng TVHĐ.

Nếu những cử chỉ phi ngôn ngữ trong KNLN gửi đến HS một thông điệp về một môi trường an toàn (cô ở đây và sẵn sàng lắng nghe em) thì kỹ năng đặt câu hỏi sẽ chuyển đến HS một thông điệp khác: Chuyên viên TVHĐ đang lắng nghe HS (Hãy nói nhiều hơn về câu chuyện của em).

Những câu hỏi thường đặt trong TVHĐ là những câu mời HS thể hiện bản thân, bao gồm: Những câu gợi mở, những câu khuyến khích và những câu hỏi mở/những câu hỏi đóng.

Những câu hỏi gợi mở nhằm ngụ ý quyền chủ động hỏi ban đầu thuộc về chuyên viên TVHĐ, nhưng sự sẵn sàng chia sẻ luôn ở phía HS. Những câu có thể sử dụng để gợi mở là:

- Em nói em có chuyện muốn chia sẻ với cô, em có thể nói cho cô biết cụ thể hơn được không?
- Em muốn được chia sẻ về mối quan hệ tình cảm của mình, mối quan hệ cụ thể mà em đang muốn nói đến là gì?
- Sáng nay em có vẻ buồn, em có muốn nói về điều đó không?
- Em có thể nói rõ thêm về
- Điều gì em thực sự muốn nói hôm nay.....
- Điều em đang băn khoăn nhất hiện nay là gì...
- Hôm trước em đang kể cho cô về.... em có tiếp tục muốn nói đến chuyện đó không?
- Em đã từng nói với cô rằng, điều khiến em phải suy nghĩ nhiều là... em có muốn nói tiếp về điều đó không?
- Trong buổi làm việc hôm nay, em muốn nói về điều gì?

Những câu khuyến khích là những câu nói ngắn thể hiện sự ủng hộ, lắng nghe của chuyên viên TVHĐ khi HS đang nói. Những câu sử dụng khuyến khích có thể là các cụm từ ngắn gọn như:

- À, ra thế,
- Thế hả
- Cô hiểu em đang nói đến..
- Cô hiểu
- Đúng vậy
- U hừm...
- Có lẽ vậy
- Cô vẫn đang lắng nghe đây....

Những câu hỏi mở và những câu hỏi đóng: Câu hỏi mở là câu hỏi có nhiều lựa chọn trả lời và giúp tiếp nối câu chuyện. Câu hỏi đóng là câu hỏi chỉ có một phương án trả lời.

Chuyên viên TVHĐ cần lưu ý khi sử dụng câu hỏi mở: Trong một số trường hợp, khi HS của mình nói ra một sự kiện, việc dùng câu hỏi mở là cần thiết để lấy thêm thông tin nhưng nên:

- Tránh đặt câu hỏi mở cho những HS dễ bị tổn thương khi mối quan hệ TVHĐ chưa hoàn toàn bền vững
- Khi HS chưa sẵn sàng.
- Cần lựa chọn thông tin để hỏi, không tản mát.

Ví dụ:

Câu hỏi đóng

Em đã chơi lại với bạn chưa?

Tình trạng khó khăn của em tốt rồi chứ?

Em có nỗ lực để giải quyết vấn đề của mình không?

Em có thích cách cư xử của bạn ấy không?

Câu hỏi mở

Em có thể nói cho cô biết về tình trạng bạn bè hiện nay của em?

Em đã làm gì để thay đổi tình trạng khó khăn của mình?

Những nỗ lực của em để đối phó với điều đó ra sao?

Em nói bạn ấy làm ảnh hưởng đến em, em có thể nói thêm về cách cư xử nào của bạn ấy khiến em không thích?

Những điều cần tránh và hạn chế khi đặt câu hỏi:

- Hạn chế đặt câu hỏi “Tại sao?”. Câu hỏi tại sao là một câu hỏi mở nhưng nó có vẻ như buộc tội và đôi khi nó ám chỉ rằng người được hỏi đã hoặc đang làm điều gì đó sai. Sự thật là nếu một người có thể trả lời một cách trung thực tại sao thì câu hỏi “Tại sao” có thể đã trở thành một câu hỏi có hiệu quả nhất trong hỗ trợ TLHĐ, tuy nhiên HS đến với chuyên viên TLHĐ là để tìm ra câu hỏi tại sao, nếu HS biết thì đã không gặp nhà tham vấn. Để hạn chế sự phòng vệ từ HS chúng ta nên thay câu hỏi bắt đầu bằng “Tại sao.....?” thành “Điều gì.....?”.

- Không đặt câu hỏi dồn dập theo kiểu chất vấn. Cần hỏi từng câu và để HS có thời gian suy nghĩ và trả lời.

- Không đặt câu hỏi lòng vòng, khó hiểu

- Không đặt câu hỏi theo kiểu chụp mũ, mớm cung. (Nếu không ăn cắp thì tại sao em lại đứng gần bàn của cô giáo? Hay Chỉ có em ở lại trong giờ ra chơi, vậy nếu em không ăn cắp tiền của bạn thì ai ăn cắp?..)

Chuyên viên TLHĐ cần lưu ý chọn một vị trí nhất định trước khi ngồi với HS, hãy thở sâu và thư giãn. Hãy đẩy quả bóng sang chân HS, câu chuyện là của HS nên hãy để HS kể về chuyện của họ. Sau 1-2 câu hỏi mở, có thể dừng lại một thời gian để lắng nghe, dùng những lời khuyến khích hoặc gật đầu. Khi có sự im lặng, hãy để HS nói trước, không sử dụng nhiều câu hỏi mở ngay từ ban đầu; việc sử dụng câu hỏi đóng trong nhiều trường hợp rất tốt vì sẽ kiểm định lại những thông tin chưa chắc chắn.

2.3. Kỹ năng phản hồi

Kỹ năng mời chuyển thông điệp đến HS rằng chuyên viên TVHĐ đang lắng nghe câu chuyện của HS nhưng không chỉ rõ mức độ hiểu của chuyên viên về vấn đề hay câu chuyện HS đang nói tới.

Kỹ năng phản hồi (KNPH) giúp thúc đẩy quá trình khai thác những sự kiện, cảm xúc, suy nghĩ của HS. Sử dụng ngôn ngữ để chuyển tải đến HS sự hiểu biết của chuyên viên TVHĐ về cảm xúc, suy nghĩ của HS.

KNPH có chức năng cụ thể như sau:

- Chuyên tải mức độ hiểu và thấu cảm của chuyên viên TVHD đến HS.
- Phản chiếu lại những gì đã nghe thấy, giúp cho HS nhìn lại cảm xúc của mình.
- Giúp cho cả chuyên viên TVHD và HS nhìn lại cảm xúc của mình.
- Khám phá sâu hơn về những trải nghiệm của HS.
- Nắm bắt được những khía cạnh quan trọng nhất trong thông điệp của HS mà đôi khi HS không nhận thấy hoặc cố gắng che đậy.

Đa số lời nói của HS đều bao gồm sự kiện, suy nghĩ, cảm xúc, niềm tin ẩn chứa sau đó. Trong hầu hết ở mọi nền văn hoá, HS thường ngại nói ra những xúc cảm của mình một cách trực tiếp, các em thường chọn cách nói về các sự kiện hoặc nội dung.

Nội dung	Cảm xúc	Ý nghĩa
Cái gì đã xảy ra- tóm tắt	Cảm xúc của HS khi đó- Phản hồi cảm xúc	Ý nghĩa cá nhân qua những sự kiện- Phản hồi ý nghĩa

HS có thể có những kiểu phản ứng khác nhau như: Tư duy lô gích- Dễ bộc lộ bản thân sau khi chuyên viên TVHD làm bật lên ý nghĩa vấn đề mà HS đang muốn nói tới, khi đó HS sẽ đi sâu thảo luận vấn đề; nói nhiều về sự kiện nhưng không thoải mái khi thể hiện cảm xúc hay không muốn tiết lộ nhiều vấn đề cá nhân.. Kết quả nghiên cứu cho thấy HS chỉ chia sẻ và bộc lộ ý nghĩa khi cảm thấy chuyên viên TVHD có đủ năng lực chuyên môn, đáng tin cậy và có sự trợ giúp an toàn.

(1) *Phản hồi nội dung* - chính là việc tóm tắt câu chuyện của HS, là lắng nghe kỹ câu chuyện của HS trước khi tóm tắt; dùng ngôn ngữ của chuyên viên TLHD để tóm gọn lại những gì HS đã nói với thái độ không đánh giá.

Thời điểm nên tóm tắt:

- Khi có được những thông tin nhất định và cần làm rõ thông tin.
- Trước đó là những câu hỏi mở, gợi mở, khuyến khích.
- Khi HS đưa quá nhiều thông tin, hay HS đã nói quá nhiều.

Ví dụ 1:

- Vậy là từ sáng đến giờ em và cô trao đổi về những thay đổi gần đây về sức khoẻ của em và những lo lắng của em hiện nay.

- Xin lỗi, để cô nhắc lại những gì em vừa nói để chắc chắn rằng cô hiểu đúng ý của em nhé. Việc em thường xuyên mệt mỏi và bực bội với bạn H đã làm em có phần lo lắng. Em đã mang vấn đề này thảo luận với mẹ của em nhưng em cảm thấy mẹ không quan tâm lắm và điều này làm em càng thêm lo lắng.

- Vậy là em đã trao đổi với cô về tình hình sức khoẻ hiện nay của em và những suy nghĩ về việc em có nên tiếp tục chơi với bạn H hay không?

Phản hồi nội dung có thể thực hiện theo chu trình gợi ý sau:

Gợi mở → **Khuyến khích** → **Câu hỏi mở** → **Khuyến khích** → **Tóm tắt**

Chuyên viên TVHĐ cần lưu ý tránh những vấn đề thường gặp khi tóm tắt:

- Chỉ nêu những sự kiện riêng rẽ hoặc chỉ nhắc lại lời của HS.
- Không nghe hết vấn đề.
- Lo lắng về những điều mình sẽ nói tiếp.
- Đánh giá về những gì HS vừa nói hoặc đứng về một phía nào đó trong câu chuyện của HS.

(2) *Phản hồi cảm xúc*: Đây là một trong những kỹ năng khó trong quá trình TVHĐ. Bởi vì chuyên viên TVHĐ phải sử dụng ngôn ngữ của mình để nói về những cảm xúc mà HS đề cập đến trong câu chuyện của các em một cách trực tiếp hay gián tiếp.

Quá trình phản hồi này có những điểm đặc trưng riêng, khác với phản hồi nội dung và ý nghĩa:

- Tập trung vào cảm xúc, không tập trung vào sự kiện, suy nghĩ.
- Có thể thông qua ngôn ngữ hoặc phi ngôn ngữ.
- Có thể phản hồi cảm xúc về những gì đang diễn ra ngay lúc đó.
- Phản hồi cảm xúc giúp HS tự bộc lộ bản thân mình ở mức độ sâu hơn.
- Gắn kết mối quan hệ giữa HS và chuyên viên TVHĐ.
- Giúp HS hiểu hơn về cảm xúc của mình.

Những khó khăn cơ bản khi phản hồi cảm xúc:

- HS thường không nhận ra được cảm xúc của chính mình
- Cần sự nhạy cảm để nhận ra những xúc cảm ẩn chứa sau mỗi lời nói (yếu tố văn hoá, điều kiện sinh sống, gia đình... ảnh hưởng đến cách thể hiện cảm xúc của những HS và của chính chuyên viên TVHĐ)
- HS không muốn chia sẻ cảm xúc hay đổ lỗi cho người khác khi nhận ra được xúc cảm của mình
- Chuyên viên TVHĐ có thể thất vọng khi HS không đáp lại sự phản hồi xúc cảm của chuyên viên TVHĐ
- Yếu tố giới tính.

Phản hồi cảm xúc thường được thực hiện qua hai bước: (1) Xác định cảm xúc của HS bằng cách nghe kỹ, đặt tên cho cảm xúc. Nếu không thể xác định được cảm xúc của HS hãy cố gắng đặt mình vào vị trí của HS. (2) Chỉ ra, đọc rõ những tình cảm ẩn chứa của HS mà chuyên viên TVHĐ tìm ra trong câu nói hoặc cách nói của HS. Gọi ra những cảm xúc bằng cách đặt những câu hỏi phản ánh những cảm xúc của HS. Ví dụ: Nếu đặt mình trong trường hợp ấy, co sẽ rất lo sợ; Em cảm thấy.....khi.....

NHỮNG TỪ CHỈ CẢM XÚC

Dương tính	Âm tính	Trung tính
Vui, hân hoan, hạnh phúc, hài lòng, sượng, sung sướng, thoái mái, khoan khoái, tự hào, phấn khích, hồ hởi, hả hê, được đền đáp, được đánh giá, có giá trị, có sức mạnh, thêm thân, háo hức.	Buồn, buồn phiền, hốt hoảng, sợ, âu sầu, chán nản, mất niềm tin, rầu rĩ, căm giận, tức giận, bực bội, tuyệt vọng, chán ghét, đau khổ, bi quan, hụt hẫng, thất vọng, rối bời, hoang mang, thừa thãi, vô giá trị, bị mất mặt, bị xỉ nhục, bị hành hạ, không được coi trọng, khinh thường, bức bối, tủi phận, cô đơn.	Hồi hộp, băn khoăn, thấp thỏm, băng khuâng,

Những vấn đề cần tránh khi phản hồi cảm xúc:

- Hỏi HS: em đã từng cảm thấy thế nào
- Đợi quá lâu mới phản hồi cảm xúc
- Chuyển từ phản hồi cảm xúc sang thành một câu hỏi, ví dụ: em có cảm thấy buồn khi cha mẹ chia tay nhau?

- Kết hợp giữa một câu phản hồi cảm xúc và một câu hỏi mở, ví dụ: em nói em rất cô đơn khi không ai hiểu, vậy em có bạn thân nào không?

- Tập trung sai đối tượng, ví dụ: “Vậy là mọi người không yêu quý em” (Nên chuyển thành: Em cảm thấy mình không được mọi người yêu quý)

- Để HS dẫn dắt quá nhiều: Phải xin lỗi cắt lời HS trong những lúc cần thiết, không để HS dẫn mình đi hết chuyện này đến chuyện khác.

- Phản hồi quá nông hay quá sâu, ví dụ: “Mẹ em chẳng bao giờ lắng nghe em, chị của em nói gì mẹ cũng nghe, còn em nói gì bà ấy cũng bỏ ngoài tai”- phản hồi quá sâu: “Chắc em phải tức điên lên ấy chứ, phản hồi quá nông: “Có gì đâu, chắc em cũng bực mình một chút thôi”.

Để phản hồi cảm xúc tốt chuyên viên TVHĐ cần lưu ý một số khía cạnh như: Dùng kỹ năng mời, tóm tắt trước khi có đủ thông tin để phản hồi cảm xúc. Nếu gặp khó khăn trong việc xác định cảm xúc của HS, có thể đặt mình vào vị trí của HS. Cố gắng dùng từ chỉ cảm xúc khác với những từ HS đang dùng. Không nên đồng ý với HS khi HS đang cố gắng đổ lỗi cho người khác.

(3) *Phản hồi ý nghĩa*: được tiến hành sau khi phản hồi nội dung và phản hồi cảm xúc. Mục tiêu của phản hồi ý nghĩa là hiểu được ý nghĩa của những sự kiện, những vấn đề đối với từng HS cụ thể; hiểu được quan điểm, cách nhìn nhận của HS về bản thân, về người khác, và về cuộc sống.

Phản hồi ý nghĩa có ba kiểu: Nêu ý nghĩa ẩn chứa, hiểu được cách nhìn nhận của HS, tóm tắt.

Nêu ý nghĩa ẩn chứa: Chuyên viên TVHĐ cố gắng để nhắc lại, thu tóm lại toàn bộ những sự kiện quan trọng mà HS đã nói đến. Từ những sự kiện quan trọng (nội dung) và cách thức HS nói về những sự kiện đó (quá trình) để chuyên

viên TVHD hiểu được ý nghĩa HS muốn chuyển tải qua câu chuyện. Chuyên viên TVHD sẽ có những giả định về ý nghĩa của câu chuyện đối với từng HS.

Trong phản hồi ý nghĩa nên: dùng thật nhiều câu hỏi mở để tìm kiếm những ý nghĩa ẩn chứa trong câu chuyện của HS; thường dùng câu “Em cảm thấy.....khi.....bởi vì.....”. Hiểu được cách nhìn nhận của HS về bản thân, về người khác, về cuộc sống, về thế giới. Có thể tóm tắt theo chủ đề, tóm tắt chuyển đổi, tóm tắt lập kế hoạch.

Để phản hồi ý nghĩa tốt chuyên viên TVHD cần phải trải qua tất cả các kỹ năng trước đó, dùng thật nhiều câu hỏi mở, nắm được cốt lõi câu chuyện; có lúc nên tự hỏi: “Tại sao HS lại nói với mình điều này?” “Lý do gì khiến HS nhắc lại câu chuyện này nhiều đến như vậy?”; thử đặt mình vào vị trí HS để hiểu được cách nhìn nhận của HS về vấn đề cụ thể nào đó.

Lưu ý: Khi làm việc với những HS có sự khác biệt với chuyên viên TVHD: (1) Lắng nghe hơn là nói, nhất là ở giai đoạn đầu, (2) Hãy để cho HS chia sẻ, trao đổi, dạy cho chuyên viên TVHD biết về chính HS, (3) Nhạy cảm với những cử chỉ phi ngôn ngữ, (4) Nhạy cảm với những giá trị gia đình, (5) Kỹ năng làm việc với nhóm này có thể không áp dụng được cho nhóm khác, (6) Xem xét lại giá trị và thái độ của mình, (7) Sử dụng nhiều kỹ năng, phương pháp làm việc. (8) Dùng những ví dụ cụ thể để giúp HS nghĩ về những tình huống thực tế, mục tiêu nhỏ và đơn giản, (2) Làm việc theo nhóm, tập cho HS nhìn nhận vấn đề từ góc độ của người khác, (3) Đưa ra những quy định và nguyên tắc rõ ràng, (4) Sử dụng nhiều hình thức tiếp cận (kể chuyện, vẽ tranh, làm thơ, đóng kịch...)

2.4. Kỹ năng xử lý im lặng

Để có thể "phá tan" sự im lặng của HS, Chuyên viên TVHD cần phải phỏng đoán lí do mà HS im lặng, sau đó cảm nhận và bày tỏ được một số yêu cầu như:

- Cho phép HS duy trì sự im lặng khoảng 30 giây (điều này phụ thuộc vào cảm nhận của Chuyên viên TVHD về khả năng im lặng của HS, khả năng "chịu đựng" của Chuyên viên TVHD và nan đề đang nói đến).

- Gọi tên cảm xúc mà HS đang trải nghiệm
- Bày tỏ thông cảm với sự im lặng của HS. Việc chấp nhận HS im lặng cho thấy Chuyên viên TVHĐ không tò mò chuyện của các em.

- Khuyến khích HS nói ra vấn đề của họ bằng cách nói cho HS hiểu không vui trong lòng sẽ không tốt vì em sẽ phải chịu đựng một mình và vấn đề không tự mất đi.

- Cho HS thấy mình muốn giúp em- khi nào em muốn.

- Nói về sự bảo mật thông tin.

Các ví dụ về xử lí tình huống im lặng của HS:

VD1: Nếu Chuyên viên TVHĐ cho rằng HS buồn nên đã im lặng, không muốn chia sẻ, Chuyên viên TVHĐ có thể nói: Khi em chia sẻ điều đang làm em với cô, em sẽ thấy nỗi được vơi đi và quan trọng là chúng ta có thể tìm ra được cách giải quyết cho vấn đề của em. Đôi khi những câu chuyện buồn làm chúng ta muốn chôn chặt trong lòng. Vì vậy, việc giữ im lặng có thể làm chúng ta cảm thấy yên tâm. Tuy nhiên, chúng ta sẽ phải chịu đựng âm thầm một mình và nỗi buồn thì vẫn hành hạ chúng ta. Cô hi vọng có thể giúp em vơi đi nỗi buồn. Những điều em chia sẻ sẽ là bí mật giữa hai chúng ta.

VD 2: Nếu Chuyên viên TVHĐ cho rằng HS im lặng vì sợ nói ra sẽ bị coi thường, chê trách hoặc làm tổn thương đến người khác, Chuyên viên TVHĐ có thể nói: Cô biết là không dễ dàng để có thể tâm sự những chuyện thầm kín của mình với người ngoài, nhất là khi chuyện đó lại liên quan đến ... (bất kể ai đó). Tuy nhiên, nếu khi nào em cảm thấy muốn trò chuyện cho khuây khoả, thì Cô luôn sẵn sàng lắng nghe tâm sự của em.

VD 3: Nếu HS cho rằng giữ im lặng sẽ tốt hơn nói ra, Chuyên viên TVHĐ có thể nói: Nếu im lặng có thể giúp em quên đi được nỗi buồn hay trút được gánh nặng trong lòng thì em cứ giữ im lặng. Tuy nhiên, trong trường hợp của em Cô không chắc đây là một giải pháp hay. Hi vọng em sẽ cân nhắc điều này.

VD 4: Nếu HS đang trong câu chuyện bỗng dừng lại im lặng, Chuyên viên TVHĐ có thể nói: Cô hiểu khi em đến đây là đã ít nhiều tin tưởng vào Cô. Nhưng nếu em cảm thấy chưa sẵn sàng nói về chuyện này thì không nhất thiết

phải nói ngay bây giờ. Chúng ta có thể nói chuyện này vào khi nào em cảm thấy thật thoải mái cũng được.

VD 5: Nếu Chuyên viên TVHĐ cho rằng HS im lặng vì chưa biết nên giải bày thế nào, Chuyên viên TVHĐ có thể nói: Đôi khi chúng ta cảm thấy khó khăn trong việc giải bày tâm sự với người ngoài (hay đôi khi chúng ta cảm thấy khó khăn khi bắt đầu câu chuyện của mình)... Vì vậy em cứ nói những gì mình nhớ, sau đó chúng ta sẽ cùng sắp xếp lại... Vì vậy, em có thể nói bất cứ điều gì đang chột đến trong đầu. Không nhất thiết em phải kể ngay vấn đề bức xúc của mình.... Vì vậy, em cứ từ từ, không cần phải vội vàng, mình nhớ đến đâu, nói đến đấy.

VD 6- . Nếu Chuyên viên TVHĐ cho rằng HS im lặng vì sợ lộ bí mật, chuyên viên TVHĐ có thể nói: Nguyên tắc của cô là giữ bí mật về những điều HS chia sẻ. Vì vậy, em có thể nói chuyện riêng của mình mà không sợ bị lộ ra bên ngoài.

2.5. Kỹ năng thấu cảm

Thấu cảm là khả năng đặt mình vào vị trí HS, hiểu những cảm xúc của HS đúng như những gì HS đang trải qua và truyền tải sự hiểu này tới HS, làm cho HS cảm thấy được chia sẻ.

Để thực hiện kỹ năng thấu cảm tốt cần nhạy cảm, tinh tế; thái độ quan tâm, “lắng nghe”. Về kiến thức & kỹ năng- cần nhận biết được các biểu hiện cảm xúc của bản thân; nhận biết cảm xúc của người khác thông qua biểu hiện lời nói, cơ thể; biết cách thể hiện những cảm xúc mình cảm nhận được từ HS bằng lời nói, cử chỉ, điệu bộ, giúp HS cảm thấy được chia sẻ và làm mạnh.

Để sử dụng kỹ năng thấu cảm tốt không chỉ phụ thuộc vào kiến thức được học mà còn phụ thuộc rất nhiều vào tính nhân văn; khả năng làm chủ cảm xúc, kiến thức, tình cảm và nỗ lực luyện tập.

Kỹ năng nói lời thấu cảm:

- Nhắc lại cảm xúc HS đang nói đến, đang trải qua và nguyên nhân dẫn đến cảm xúc đó.

- Làm cho HS cảm nhận rằng điều em làm là như thế nào trong hoàn cảnh của em.

- Không đưa ra lời khuyên hay bảo HS phải làm gì, như thế nào.
- Không đưa kinh nghiệm cá nhân vào câu nói.
- Không giảng giải đạo đức

Chuyên viên TVHD có thể tập luyện kỹ năng thấu cảm bằng cách trải nghiệm các câu hỏi như: Cô có cảm nhận được những gì HS/đồng nghiệp đang trải qua? Cô có truyền tải được cảm nhận này tới HS/đồng nghiệp? HS, đồng nghiệp có nhìn nhận sự truyền tải này là hiểu biết và thông cảm của cô với vấn đề của họ?

Chuyên viên TVHD có thể sử dụng thang đo thấu cảm gồm 4 mức độ:

Mức độ 1: Gây ra cảm xúc tiêu cực ở HS

Mức độ 2: Không phản ánh vào vấn đề trọng tâm của HS

Mức độ 3: HS cảm thấy được chia sẻ

Mức độ 4 : Giúp HS hiểu sâu sắc hơn về cảm xúc của mình. Làm HS cảm thấy được tăng giá trị của mình.

Khi sử dụng thang trên cần lưu ý: tránh mức 1 và 2 vì không có ích cho HS; đồng thời nó có thể gây phản ứng tiêu cực từ phía HS.

Chuyên viên TVHD cần phân biệt rõ ràng giữa Thấu cảm và Đồng cảm. ví dụ tình huống: Hồng nhận được tin bà ngoại của Hồng vừa mất. Hồng rất yêu bà. Giọng Hồng mỗi lúc một gấp gấp rồi òa khóc.

- Đồng cảm: Tội nghiệp Hồng, em ấy nhớ đến bà với nỗi tiếc thương (Mẹ/dì/ cậu hiểu nỗi mất mát của em).

- Thấu cảm: Mẹ/dì có thể cảm nhận được nỗi đau cũng như tình yêu em dành cho bà.

Dưới đây là một số ví dụ thể hiện sự thấu cảm:

Có thể thấy rằng em đang cảm thấy ...

Nếu cô nghe được từ em một cách chính xác ...

Đối với cô điều này giống như là em đang nói ...

Cô không chắc liệu cô đi cùng em nhưng ...
Hãy sửa cho cô nếu cô sai nhưng cô đang cảm thấy ...
Em hình như đang xúc động ...
Em có vẻ cảm thấy ...
Dường như là em đang nói ...
Cô băn khoăn liệu có phải em đang nói ...
Cô nghe em đang nói ...
Em muốn nói; Cô không chắc rằng cô sẽ cùng với em ...
Liệu cô có hiểu được những gì em nói ...
Khi cô nghe, thì em ...
Thông điệp mà cô nhận được là ...
Cô không chắc chắn rằng cô hiểu; em đang cảm thấy ...
Cô cảm giác em đang xúc động ...
Em hẳn đã cảm thấy ...
Theo những gì cô thu thập thì em đang cảm thấy ...
Cô có cảm nhận là ...

2.6. Kỹ năng thách thức

Kỹ năng thách thức là một trong những kỹ năng tạo ra bước ngoặt trong quan hệ TVHĐ. Đây là một trong những kỹ năng khó nhất. Có hai cách thức đối đầu là đưa ra phản hồi hoặc đối đầu trực tiếp

Đưa phản hồi có mục đích là: (1) Chỉ rõ hành vi của HS đã ảnh hưởng đến chuyên viên TVHĐ như thế nào, (2) Đánh giá quá trình thay đổi của HS, (3) Cung cấp cho HS những thông tin mà chuyên viên TVHĐ quan sát được (giúp HS xem xét lại những vấn đề còn thiếu thống nhất giữa suy nghĩ, thái độ, hành vi, cảm xúc của HS).

Thời điểm đưa ra phản hồi thường là: Khi HS có những thông tin lẫn lộn về bản thân, lý giải sai lệch về hành vi của người khác, đổ lỗi cho người khác, thiếu thống nhất,...

Trong quá trình thực hiện kỹ năng thách thức cần lưu ý:

- Không đưa phản hồi về những đặc điểm nhân cách của HS- ví dụ “Em là người yếu đuối”.

- Phản hồi cần cụ thể, chính xác và không đánh giá- ví dụ “cô cảm thấy rất khó tập trung khi em vừa nói chuyện vừa liên tục dùng điện thoại di động.

- Thông báo hoặc ngỏ ý trước khi phản hồi- ví dụ “em nói mọi người trong gia đình và lớp học nổi giận khi em tranh luận gay gắt quá. Cô có một vài suy nghĩ về điều này, cô có thể trao đổi với em được không?

- Chỉ đưa phản hồi về một vấn đề cụ thể nào đó trong một khoảng thời gian cho phép. Ví dụ: Qua mấy buổi làm việc, cô thấy em rất tập trung hỏi cô về việc cô nghĩ về em như thế nào.

- Chỉ đưa phản hồi về những thế mạnh của HS, hoặc tập trung về điểm mạnh trước và những điểm hạn chế sau đó. Ví dụ: Dựa vào những gì em nói, cô nhận thấy em đã hiểu và nhận biết rằng em đã có những hành vi xúc phạm bạn nhiều lần, nhưng em cũng nói rằng em chưa có một sự thay đổi nào trong cách ứng xử với bạn.

- Khi phản hồi đề cập đến những vấn đề tế nhị, khó nói hay HS đang muốn lánh tránh, chuyên viên TVHĐ có thể tìm cách nói nào khiến HS dễ chấp nhận nhất. Ví dụ: Ấn tượng của cô khi nói chuyện với em là em luôn thoải mái khi đề cập đến quan hệ bên ngoài xã hội, nhưng em gặp khó khăn khi nói về những quan hệ của em đối với cha mẹ. Cô tự hỏi không biết đây có phải là điều em cũng đang băn khoăn hay cảm thấy khó nói không?

Đối đầu trực tiếp: là một chuỗi những hành động can thiệp để chỉ rõ sự bất cân xứng, không thống nhất trong lời nói và hành động của HS.

Những kiểu bất cân xứng và không thống nhất có thể là:

(1) Bất cân xứng giữa lời nói và cử chỉ phi ngôn ngữ. Ví dụ: HS- học tập của em giờ đúng là địa ngục (cười), bây giờ em không biết phải tiếp tục làm gì nữa. chuyên viên TVHĐ- em nói học tập của em hiện nay là địa ngục, nhưng nụ cười của em làm cô thấy vấn đề không quan trọng như em nói.

(2) Bất cân xứng giữa niềm tin và những trải nghiệm. Ví dụ: HS- Em không phải là người thông minh, chán quá đi mất mặc dù em đã tốt nghiệp hai bằng đại học. chuyên viên TVHD- Em tự cho mình không phải là người thông minh, nhưng thực tế em đã tốt nghiệp đại học.

(3) Bất cân xứng giữa giá trị và cách ứng xử. Ví dụ: HS- em tin rằng bạn bè phải tôn trọng nhau, nên khi em có đánh bạn ấy chẳng qua vì em muốn bạn ấy tiến bộ. Chuyên viên TVHD- Em coi trọng việc bạn bè phải tôn trọng nhau, thế việc em đánh bạn cũng là một biểu hiện của sự tôn trọng?

(4) Bất cân xứng giữa lời nói và việc làm. Ví dụ: HS- em cần phải hoàn thiện mọi bài tập vào chiều nay, việc học của em là quan trọng nhất, nhưng trước tiên em phải đi gặp một người bạn để nói chuyện về kỳ nghỉ hè một chút, sau đó em sẽ quay lại làm bài luôn. Chuyên viên TVHD- Em nói học là quan trọng nhất, nhưng hiện nay việc em đi gặp bạn và bàn về kỳ nghỉ mới là việc em muốn làm nhất?

(5) Bất cân xứng giữa trải nghiệm và kế hoạch. Ví dụ: HS- em đã bỏ không chơi với bạn này mấy lần rồi, nhưng có lẽ em sẽ tìm một người mới và kết bạn vào tuần tới. Chuyên viên TVHD- Em đã trải qua nhiều mối quan hệ bạn bè và đã kết thúc, vậy em có thể làm gì để bắt đầu, duy trì một mối quan hệ mới đến được kết quả như em mong đợi?

(6) Bất cân xứng giữa lời nói, lời nói. Ví dụ: HS- em không quan tâm đến việc bạn ấy có còn quý em hay không, nhưng em có cảm giác là bạn ấy đang dần xa em. Điều này cũng chẳng quan trọng gì với em cả. Theo cô em cần làm gì để giữ lại tình bạn của chúng em hay không? Chuyên viên TVHD- em vừa nói em không quan tâm đến việc bạn có còn yêu quý em hay không, nhưng em cũng nói về việc em sẽ làm gì để giữ lại tình bạn này.

Đối đầu trực tiếp nên: tuân theo các bước; lắng nghe câu chuyện của HS thật kỹ và đảm bảo mối quan hệ giữa chuyên viên TVHD và HS có thể cho phép sự đối đầu. Đặt câu hỏi đối đầu theo cách thức mà HS có thể dễ chấp nhận nhất. Quan sát kỹ phản ứng của HS khi nghe câu hỏi đối đầu. Kết nối sự đối đầu qua kỹ năng tóm tắt, và gợi mở.

Mẫu câu có thể dùng trong đối đầu:

- Em nói..... nhưng cử chỉ của em lại nói.....
- Em tin.....nhưng em đã làm.....
- Em đánh giá cao.....nhưng em hành động.....
- Em nói..... nhưng em làm.....
- Em dự kiến.....nhưng kinh nghiệm của em.....
- Em nói.....nhưng em cũng nói.....

Trong đối đầu trực tiếp cần lưu ý: phải lắng nghe toàn bộ câu chuyện của HS để xác định được sự thiếu thống nhất và bất cân xứng. Khi không xác định được sự thiếu thống nhất và bất cân xứng trong câu chuyện của HS, hãy tự đặt ra câu hỏi “Một mặt thì.....Mặt khác thì.....”. Xem xét và nhận ra những thay đổi của HS. Sau khi xác định được sự thiếu thống nhất và không cân xứng trong câu chuyện của HS, tự hỏi và kiểm tra lại: Mình đã đi đúng hướng chưa?

2.7. Kỹ năng đánh giá và thiết lập mục tiêu

Lý do tiến hành đánh giá HS cần trợ giúp là để: có những thông tin cơ bản trong việc thiết lập những mục tiêu quan trọng, có ý nghĩa, và cụ thể; giúp HS tìm hiểu thêm về những yếu tố liên quan đến vấn đề của mình; giúp người trợ giúp hiểu được tính độc đáo và duy nhất của mỗi HS; giúp nhà tư vấn phát hiện những nguy cơ; có được những thông tin cơ bản về lịch sử phát triển của HS; có thông tin về điểm mạnh, điểm yếu của HS; giúp HS nhận ra vấn đề quan trọng nhất của mình; tập trung vào vấn đề quan trọng.

Các lý do để thiết lập mục tiêu: Sự thay đổi của HS chỉ diễn ra khi HS nhận ra vấn đề, thiết lập mục tiêu và cam kết thực hiện mục tiêu. Khi HS nhận ra mình sẽ bắt đầu từ đâu thì nhà tư vấn cũng sẽ biết mình sẽ trợ giúp cụ thể như thế nào? Điều kiện để xác định kết quả của quá trình trợ giúp. Thiết lập mục tiêu trong toàn bộ quá trình trợ giúp: Xây dựng mối quan hệ trợ giúp, đánh giá HS và cung cấp thông tin, phản hồi và đánh giá, kế hoạch trợ giúp và thiết lập mục tiêu, hành động can thiệp.

Thực chất của kỹ năng thiết lập mục tiêu là: Liệt kê vấn đề, hạn chế vấn đề, và đào sâu, can thiệp vào một vấn đề cụ thể.

Hai cách thức đánh giá học sinh/thân chủ: Chính thức (trắc nghiệm, bảng hỏi....) và không chính thức (phỏng vấn, nói chuyện, quan sát, ...)

Lý do tiến hành đánh giá học sinh/thân chủ:

- Có những thông tin cơ bản trong việc thiết lập những mục tiêu quan trọng, có ý nghĩa, và cụ thể.

- Giúp học sinh/thân chủ tìm hiểu thêm về những yếu tố liên quan đến vấn đề của mình.

- Giúp CVTV hiểu được tính độc đáo và duy nhất của mỗi học sinh/thân chủ.

- Giúp CVTV phát hiện những nguy cơ.

- Có được những thông tin cơ bản về lịch sử phát triển của học sinh/thân chủ.

- Có thông tin về điểm mạnh, điểm yếu của học sinh/thân chủ.

- Giúp học sinh/thân chủ nhận ra vấn đề quan trọng nhất của mình.

- Tập trung vào vấn đề quan trọng.

Cách thức tiến hành đánh giá học sinh/thân chủ trong tư vấn:

- Dùng trắc nghiệm. Khi tiến hành làm test, CVTV chỉ được làm trắc nghiệm cho học sinh/thân chủ trong khuôn khổ kiến thức mình đã được đào tạo, thực tập, và giám sát

- Trong điều kiện không thể tiến hành tự làm trắc nghiệm cho học sinh/thân chủ, CVTV giới thiệu học sinh/thân chủ đến những cơ sở tin cậy.

- Dùng bảng hỏi.

- Quan sát: Quần áo, cách đi lại, giọng nói, hành vi phi ngôn ngữ, biểu hiện của khuôn mặt...

- Tổng hợp thông tin về: Lịch sử gia đình (thông qua vẽ cây gia đình), Sự phát triển của bản thân (vẽ giai đoạn phát triển trong cuộc đời), Mối quan hệ (người có ảnh hưởng tốt, người có ảnh hưởng không tốt, nguồn tình cảm hỗ trợ..), Cách nhìn nhận về cuộc sống (quan điểm, triết lý...), Tình trạng hiện tại (nhận thức, tình cảm, hành vi...), Yếu tố dân tộc, văn hoá.... Tình trạng sức khoẻ (sử dụng thuốc, nghiện ngập, bệnh tật...)

2.8. Kỹ năng tìm kiếm giải pháp

Kỹ năng tìm kiếm giải pháp (KNTKGP) bao gồm bốn tiểu kỹ năng thành phần: (1) đưa lời khuyên, (2) cung cấp thông tin, (3) tư duy sáng tạo để tìm kiếm lựa chọn. (4) tìm kiếm cách lý giải thay thế.

KN đưa ra lời khuyên luôn có tính hai mặt, nó không phù hợp vì có thể đặt chủ thể hỗ trợ tâm lý ở vị trí cao hơn và sẽ thay đổi bản chất của mối quan hệ hỗ trợ tâm lý. Nó phù hợp khi thúc đẩy suy nghĩ, hành động hướng tới giải quyết vấn đề.

Đưa ra lời khuyên cho HS chỉ có ích trong một số trường hợp: Trong điều kiện khẩn cấp ví dụ: có hành vi nguy hiểm, sử dụng ma túy, bị hiếp dâm, lạm dụng tình dục, quan hệ tình dục thiếu bảo vệ. Hoặc một số trường hợp: (1) Có kiến thức chuyên sâu, được đào tạo trong một lĩnh vực cụ thể mà HS đang phải đối mặt, (2) Hiểu sâu sắc về lịch sử và cuộc sống riêng tư của HS, (3) Có cùng một trải nghiệm với HS trong mỗi lĩnh vực nào đó...

Không đưa ra lời khuyên đối với những trường hợp: (1) Vi phạm vào giá trị, niềm tin, các giá trị văn hoá, giá trị gia đình của HS. (2) Những vấn đề quan trọng có tính sống còn của HS ví dụ: HS có nên đi thi đại học hay ở nhà???. (3) Những HS có xu hướng phụ thuộc vào người khác. (4) Khi HS hỏi về những vấn đề mà không dự đoán được kết quả. (5) Khi kết quả của lời khuyên sẽ có tác động đến người khác. (6) Khi HS đã có đủ thông tin và có khả năng giải quyết vấn đề của mình mà không cần lời khuyên.

Cung cấp thông tin: Việc đưa thông tin thêm về một vấn đề cụ thể nào sẽ giúp HS tiếp cận được với mục tiêu của mình (1) Cung cấp những thông tin về dịch vụ xã hội, (2) Những thông tin về những chủ đề cụ thể như sử dụng ma túy,... Nhưng chú ý việc đưa quá nhiều thông tin có khả năng làm cho HS choáng ngợp hoặc HS có thể không làm theo những lời khuyên của nhà tư vấn.

Có thể sử dụng tư duy sáng tạo để tìm kiếm các lựa chọn khác nhau- chính là giúp HS có nhiều cách nhìn về một vấn đề: Giúp HS nhìn rõ rằng vấn đề có thể được nhìn nhận và lý giải từ những cách nhìn khác nhau. Mục tiêu của

việc tìm kiếm cách lý giải thay thế là việc làm cho HS có được những cách nhìn nhận khác về những suy nghĩ, ấn tượng đối với các sự kiện, cách thức đánh giá tiêu cực từ ban đầu.

Người trợ giúp cần lưu ý: Sử dụng câu hỏi đóng để giúp HS chỉ ra đúng vấn đề; tạo ra một không khí thoải mái khi tư duy, có thể để HS đưa ra những ý tưởng buồn cười, mới lạ; nhà tư vấn làm việc như người trợ giúp và ghi chép lại những ý tưởng đó; sử dụng khiếu "hài hước" để khuyến khích HS; chú ý rằng những giải pháp cuối cùng phải đáp ứng tiêu chí: Thực tế, và chú trọng vào đúng vấn đề.

Một tiểu kỹ năng trong KNTKGP là kỹ năng tìm kiếm cách lý giải thay thế: Giúp HS nhìn rõ rằng vấn đề có thể được nhìn nhận và lý giải từ những cách nhìn khác nhau. Mục tiêu của việc tìm kiếm cách lý giải thay thế là việc làm cho HS có được những cách nhìn nhận khác về những suy nghĩ, ấn tượng đối với các sự kiện, cách thức đánh giá tiêu cực từ ban đầu.