

QUAN NIỆM VỀ TƯ VẤN TÂM LÝ

Một vài năm lại đây, chúng ta nói nhiều đến tư vấn - tư vấn kỹ thuật, tư vấn kinh doanh, tư vấn việc làm, tư vấn du học, tư vấn HIV/ AIDS, tư vấn tình yêu - hôn nhân - gia đình, tư vấn tâm lý, tình cảm v.v..

Hầu hết chúng ta và nhiều "nhà tư vấn" cho rằng: tư vấn là giảng giải, giải thích lý lẽ (giải thích, thuyết phục cho ai đó hiểu như thế này là đúng, như thế kia là sai); tư vấn là khuyên bảo, chỉ dẫn (bảo cho ai đó làm việc này, việc khác). Theo quan niệm này, người tư vấn là người có kiến thức, hiểu biết, có kinh nghiệm góp ý kiến cho người muốn tư vấn điều hay lẽ phải để họ nghe ra hoặc làm theo. Với cách hiểu như vậy, nhiều dịch vụ tư vấn đã xuất hiện ở Hà Nội - với tư cách là một nghề.

Ở bài viết này, tôi chỉ xin nói đến quan niệm về tư vấn tâm lý - với tư cách là một khoa học. Và, tư vấn tâm lý với tư cách là một nghề (một dịch vụ xã hội có đảm bảo).

Theo quan niệm khoa học, tư vấn là một quá trình tương tác giữa nhà tư vấn (người có chuyên môn và kỹ năng tư vấn, có các phẩm chất, đạo đức của nghề tư vấn và được pháp luật thừa nhận) với thân chủ hay còn gọi là khách hàng (người đang có vấn đề khó khăn cần được giúp đỡ). Thông qua sự trao đổi, chia sẻ thân mật, tâm tình (dựa trên các nguyên tắc đạo đức và mối quan hệ mang tính nghề nghiệp), thân chủ hiểu và chấp nhận được thực tế của mình, tự tìm những tiềm năng bản thân để giải quyết vấn đề của chính mình. Như vậy, vấn đề của thân chủ không phải được thực hiện từ sự bày vẽ, chỉ bảo của nhà tư vấn, mà trong quá trình tư vấn (thông qua những thông tin từ thân chủ), nhà tư vấn phải khơi gợi được ở thân chủ những yếu tố nội sinh, tự lực để họ tự chịu trách nhiệm về họ!

Khi thân chủ có vấn đề cần đến nhà tư vấn, không phải họ đến để "xin lời khuyên", "nhờ chỉ bảo" - dù thân chủ nào cũng bắt đầu bằng những câu đại loại như vậy! Mục đích của tư vấn không phải là "Anh nói cho tôi biết để tôi tìm cách giúp đỡ anh, cho anh lời khuyên". Mà trong sâu xa, các thân chủ cảm nhận được rằng họ nói ra để ý thức được điều đó tốt hơn; để nhà tư vấn có thể giúp họ dám nghĩ, dám thoát ra khỏi khó khăn của chính họ. Như vậy, hiệu quả của tư vấn phải xuất phát từ thân chủ có vấn đề muốn làm sáng tỏ, chứ không phải xuất phát từ những mong muốn làm những điều tốt đẹp của nhà tư vấn cho thân chủ! Chỉ khi nào chính các thân chủ muốn thành tâm giải quyết vấn đề của họ, và chỉ khi nào nhà tư vấn tạo được niềm tin tưởng cho thân chủ, thì quá trình tư vấn mới có thể có kết quả khả quan.

Cuộc tư vấn sẽ bế tắc khi nhà tư vấn cho rằng mình là người hiểu biết nhiều hơn thân chủ, mình là người có kinh nghiệm về các vấn đề của họ. Tư

vấn theo kiểu khuyên thân chủ nên làm gì và đặt các bước cho họ thực hiện chỉ có thể làm thay đổi tình huống tạm thời, bề ngoài. Nhưng về lâu dài, trong vô thức, đã củng cố cho thân chủ càng tin vào sự yếu kém của mình trong việc tự giải quyết vấn đề.

Trên thực tế, thân chủ là người duy nhất biết rất rõ vấn đề của mình xảy ra như thế nào? Tại sao lại xảy ra như vậy? Họ biết cần phải làm gì và kết quả nhìn chung sẽ tiến triển ra sao? Tuy nhiên khi tâm trạng đang rối bời, trí não bị phân tán; các thân chủ lúng lúng không còn tự tin vào mình. Vì vậy, họ cần đến nhà tư vấn để kiểm nghiệm bản thân, để tìm một sự ăn khớp trong tâm trí và để khám phá, khẳng định lại bản thân.

Về mặt lý trí, không một thân chủ nào muốn trả tiền tư vấn để nghe những lời khuyên bảo, giảng giải mang tính luân lý triết chung; hoặc đến tư vấn để nghe phân tích, đánh giá thái độ, hành vi tốt xấu của họ. Trách nhiệm của nhà tư vấn không phải là làm cách nào để giúp cho các thân chủ giải quyết vấn đề, mà làm cách nào để có thể đem lại cho họ một sự sáng suốt, lành mạnh để họ tự giải thoát được vấn đề của họ. Vì vậy, một cuộc tư vấn tâm lý được coi là thành công, khi thân chủ cảm thấy họ có thể đủ mạnh để đối mặt với những thử thách trong cuộc sống, mà không cần sự trợ giúp của nhà tư vấn hay người ngoài!

Do đó, triết lý cơ bản của tư vấn là: ***Giúp thân chủ tự giúp chính mình!***

Mục đích của tư vấn là giúp thân chủ giảm bớt các xúc cảm tiêu cực trong những hoàn cảnh khó khăn, giúp họ tăng thêm hiểu biết về bản thân, nâng cao khả năng đưa ra các quyết định lành mạnh và hướng dẫn họ thi hành các quyết định của chính họ. Để thực hiện được các mục đích này, nhà tư vấn phải có phương pháp tư vấn phù hợp và nắm vững các kỹ năng cơ bản trong tư vấn.

Phương pháp tư vấn tâm lý có hiệu quả nhất hiện nay là phương pháp "thân chủ trọng tâm" (**client-Centre**). Phương pháp do Carl Rogers, nhà tâm lý học nổi tiếng của Mỹ sáng lập (1951). Phương pháp tư vấn của Rogers xuất phát từ quan điểm cho rằng: thân chủ là chuyên gia giỏi nhất về vấn đề của họ. Vì vậy quá trình tư vấn phải đặt sự tin tưởng hoàn toàn vào thân chủ, nhà tư vấn phải tạo mọi điều kiện để giúp thân chủ đối diện với chính mình, để tự giải toả những bế tắc của bản thân. Phương pháp "thân chủ trọng tâm" không chỉ có hiệu quả cao trong tư vấn, mà còn phù hợp trong giáo dục - giáo dục lấy người học làm trung tâm và phù hợp trong mọi loại hình ứng xử giữa con người trong xã hội.

Tư vấn với tư cách là một nghề - dịch vụ tư vấn, không chỉ dừng lại ở việc nhà tư vấn đã có những bằng cấp đào tạo nào về tâm lý, qua bao nhiêu khoá học lý thuyết về tư vấn...Điều quan trọng hơn là họ phải được qua các

khoá đào tạo tư vấn thực hành. Nghề tư vấn không chỉ đòi hỏi nâng cao kiến thức thực tiễn trong lĩnh vực tư vấn cụ thể mà họ có khả năng hành nghề (như tư vấn gia đình, tư vấn quản lý, tư vấn học đường, tư vấn nghề nghiệp...), mà quan trọng hơn là thông qua đào tạo thực hành, họ nâng cao nguyên tắc, đạo đức nghề nghiệp. Chính thái độ của nhà tư vấn đối với bản thân, đối với mọi người (thả nhân) và đối với nghề nghiệp mới là nhân tố quan trọng ảnh hưởng đến hiệu quả của tư vấn. Một yếu tố khác không kém quan trọng, đòi hỏi người làm tư vấn phải được đào tạo và trải nghiệm, đó là tay nghề! Kỹ năng, kỹ xảo của nhà tư vấn (trong đó bao hàm cả việc sử dụng thành thục các test tâm lý).

Có thể nói, với tư cách là một người hành nghề, nhà tư vấn chuyên nghiệp cần phải đạt được yêu cầu của nghề nghiệp ở cả ba bình diện: phẩm chất, nhân cách; kiến thức, hiểu biết và kỹ năng, kỹ xảo của nghề tư vấn. Trong cuộc đối mặt giữa nhà tư vấn và thân chủ, phẩm chất nhân cách của nhà tư vấn quan trọng hơn một đường hướng lý thuyết tư vấn cụ thể, một trình độ đào tạo hay kỹ xảo nghề nghiệp của họ. Do đó, để tư vấn thành công, nhà tư vấn phải có một số phẩm chất nhân cách cơ bản để tạo ra được một môi trường tư vấn an toàn, tin tưởng và cởi mở nơi thân chủ:

Chỉ khi nào nhà tư vấn có được một sự **chấp nhận, tôn trọng** vô điều kiện những giá trị tự tại riêng biệt của thân chủ; bất kể địa vị, hành vi, hoặc thái độ tích cực hay tiêu cực của họ. Chỉ khi nào nhà tư vấn **chân thực** trong mối tương giao với thân chủ (Chân thực trong các cảm giác, chân thực trong ý thức, chân thực trong lời nói và hành vi). Và chỉ khi nào nhà tư vấn **thấu hiểu** nhân chủ (Nhà tư vấn trải nghiệm vấn đề như thân chủ đang trải nghiệm, nhìn vấn đề như chính họ nhìn)... Chỉ khi đó thân chủ mới vững tin ở bản thân, thân chủ mới có thể đương đầu với những vấn đề của mình một cách thích đáng (Carl Rogers, 1961).

Thực tế cho thấy, việc chuyển các phẩm chất đạo đức nghề nghiệp thành các phẩm chất nhân cách của người học (học làm nghề tư vấn) là một quá trình học hỏi lâu dài và nghiêm túc. Không thể nói rằng các phẩm chất của nghề tư vấn chỉ là sản phẩm từ các khoá đào tạo tư vấn thực hành. Thực tế những phẩm chất này được hình thành, hoàn thiện từ chính cuộc sống của mỗi cá nhân. Tuy nhiên, không thể nói rằng phương pháp đào tạo tư vấn thực hành là ít hiệu quả và ít lý thú! Theo kinh nghiệm của sinh viên tâm lý, một khoá học tư vấn thực hành khoảng một tuần (sau khi đã nắm vững lý thuyết) ít nhiều có làm thay đổi theo hướng tích cực cách nhìn nhận, đánh giá về con người và kỹ năng giải quyết vấn đề của họ.

Tư vấn với tư cách là một dịch vụ xã hội, cần phải có một sự đảm bảo xã hội. Vấn đề đặt ra là: Ai bảo vệ cho khách hàng khi chất lượng tư vấn không hiệu quả, khi nhà tư vấn vi phạm các nguyên tắc, đạo đức trong tư

vấn? Thậm chí nếu do làm tư vấn, thân chủ có những hành vi vô thức chống đối xã hội, hoặc huỷ hoại bản thân thì ai là người chịu trách nhiệm? Và, ai bảo vệ cho người làm tư vấn khi có sự đe dọa từ phía khách hàng? v.v... Vì vậy, không thể tồn tại các dịch vụ tư vấn (hành nghề tư vấn) mà không có hiệp hội tư vấn- Tổ chức quy định tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp trong tư vấn (bao gồm những tiêu chuẩn cho một cá nhân muốn trở thành nhà tư vấn; các quy định trong quan hệ tư vấn với đồng nghiệp, với khách hàng; quy định sử dụng các test dùng cho các loại khách hàng; vấn đề quản lý nhân sự; vấn đề hành nghề tư vấn độc lập...)

Ở Hà Nội hiện nay, do nhu cầu phát triển của cuộc sống, nhiều dịch vụ tư vấn đã xuất hiện. Sự ra đời của các dịch vụ tư vấn đã góp phần không nhỏ vào việc trợ giúp cho các khách hàng khi họ gặp những khó khăn trong cuộc sống. Tuy nhiên không vì sợ "con sâu làm rầu nồi canh" mà chúng ta không đặt vấn đề xem xét lại trình độ đào tạo của người làm tư vấn, tính pháp nhân của người làm tư vấn, quan niệm về tư vấn và cách làm tư vấn, hiệu quả của các cuộc tư vấn.v.v... Nếu chúng ta xem các cuộc tư vấn trên báo, nghe các cuộc tư vấn trên đài và trực tiếp đi làm tư vấn, chúng ta sẽ thấy có những vi phạm tối thiểu về tiêu chuẩn, nguyên tắc của nghề. Đã đến lúc cần phải bảo vệ quyền lợi của khách hàng! Đây cũng là một trong những tôn chỉ đạo đức của những người làm nghề tư vấn và của tất cả chúng ta (Tôi nói những điều này sau khi đã suy nghĩ kỹ về yêu cầu của nghề tư vấn cũng như tính nhạy cảm của vấn đề tư vấn hiện nay).

*TS. Trần Thị Minh Đức
Trường ĐHKHXH&NV, ĐHQGHN
ĐT. 8269714*

TÀI LIỆU THAM THAM KHẢO

1. Carl Rogers, Tiến trình thành nhân (TS. Tô Thị Ánh và Vũ Trọng Ứng dịch) NXB TP HCM, 1992.
2. Gerald Corey, Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy, Brooks/Cole Publishing Company Pacific Grove, California, 1991.