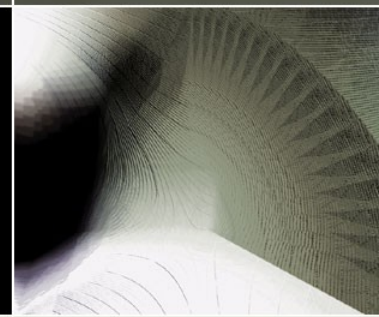


KỸ NĂNG THAM VẤN GIÁO DỤC



Kỹ năng tham vấn giáo dục

- I. Khái niệm
- II. Nguyên tắc
- III. Đạo đức nghề nghiệp
- IV. Các phẩm chất tâm lý
- V. Các giai đoạn của quá trình tham vấn
- VI. Các kỹ năng tham vấn cơ bản

Khái niệm

1. Tham vấn (counseling): là một quá trình tương tác tích cực giữa NTV với TC:
 - NTV sử dụng kiến thức, kỹ năng chuyên môn để tìm hiểu thấu đáo vấn đề của TC
 - Tìm hiểu, khơi dậy tiềm năng của TC, giúp TC tự giải quyết vấn đề trên cơ sở hiểu biết đầy đủ thông tin và tạo ra sự thay đổi tích cực nơi TC

Khái niệm

2. Tư vấn (consultation): là hoạt động cung ứng lời khuyên, sự chỉ dẫn cụ thể để giải quyết vấn đề từ phía nhà tư vấn (người có kiến thức chuyên môn, hiểu biết nhất định về một lĩnh vực cụ thể) cho cá nhân hay tổ chức xã hội có nhu cầu được cung cấp thông tin, hỏi ý kiến hoặc tìm kiếm giải pháp hay 1 lời khuyên cho vấn đề của họ thuộc phạm vi chuyên môn của nhà tư vấn để giúp họ giải quyết vấn đề một cách có hiệu quả.

Phân biệt giữa tham vấn với tư vấn

Tham vấn	Tư vấn
<p>Là cuộc nói chuyện mang tính cá nhân giữa NTV với TC.</p> <p>Trọng tâm của tham vấn đặt ở TC</p>	<p>Là cuộc nói chuyện mang tính công việc giữa NTV với TC.</p> <p>Trọng tâm của tư vấn đặt ở NTV</p>
<p>TC sẽ tự đưa ra lựa chọn tối ưu.</p> <p>TC sẽ tự giải quyết vấn đề không tạo ra sự ỷ lại vào NTV</p>	<p>NTV đưa ra chỉ dẫn cụ thể</p> <p>TC dựa vào sự chỉ dẫn mà giải quyết vấn đề, có thể tạo ra sự ỷ lại vào NTV</p>
<p>Mối quan hệ với TC và niềm tin mà TC dành cho NTV là yếu tố quyết định</p>	<p>Kiến thức chuyên môn và sự hiểu biết của NTV là yếu tố quyết định</p>

Phân biệt giữa tham vấn với tư vấn

Tham vấn	Tư vấn
<p>TC có vai trò chủ động. NTV chỉ là người khơi dậy giúp TC nhận ra và sử dụng khả năng, thế mạnh của mình như 1 chủ thể tự giải quyết vấn đề của mình</p>	<p>NTV có vai trò chủ động. NTV chỉ dẫn, khuyên bảo để TC làm theo một cách thụ động, có khi là máy móc</p>
<p>Tập trung vào con người. NTV cần đồng cảm và chấp nhận vô điều kiện những xúc cảm, bức xúc và tình cảm của TC</p>	<p>Tập trung vào nan đề. NTV làm điều gì đó cho người khác, ban ân mà không cần thể hiện sự đồng cảm, không cần xét đến hoàn cảnh TC</p>
<p>Có tính song phương (2 bên): TC và NTV Nan đề luôn là của TC</p>	<p>Có tính tam phương (3 bên): TC, NTV và nan đề (đối tượng cần tác động). Nan đề có thể không là của TC</p>

II. Nguyên tắc

1. Tôn trọng TC
2. Không phán xét TC
3. Dành quyền tự quyết cho TC
4. Bảo mật cho vấn đề của TC

1. Tôn trọng thân chủ

Yêu cầu:

- + Tôn trọng TC như là một nhân cách độc lập
- + Tôn trọng TC vô điều kiện

Cách thực hiện

- + Để TC sống với những cảm xúc của mình lúc đó
- + Tin tưởng vào khả năng thay đổi, hướng thượng của TC

2. Không phán xét TC

Yêu cầu

Không nhận xét, đánh giá, kết luận về TC hoặc vấn đề của TC

Cách thực hiện

- + Giúp TC cảm thấy được thông cảm, sẻ chia, thấu hiểu; tạo mối quan hệ chân thành, cởi mở → TC tự tin, tự bộc lộ toàn bộ cảm xúc, suy nghĩ thật của mình
- + Việc quan sát và trợ giúp diễn ra một cách khách quan, không bị nhiễu do phán xét chủ quan của NTV

3. Dành quyền tự quyết cho TC

Yêu cầu

- + Không cho lời khuyên, chỉ dẫn
- + Không quyết định thay cho TC

Cách thực hiện

Để TC đưa ra cách giải quyết (tự quyết) và có trách nhiệm với cách giải quyết đó

4. Bảo mật cho vấn đề của TC

Yêu cầu

Bảo mật thông tin

Cách thực hiện

- + Không tiết lộ những thông tin liên quan đến TC với người khác
- + Báo với cơ quan có trách nhiệm trong trường hợp đặc biệt (khi tính mạng của TC hoặc người có liên quan bị đe dọa)
- + NTV luôn nhớ mỗi TC luôn có tính cá biệt

III. Đạo đức nghề nghiệp

1. Luôn Ý THỨC mình đang là ai, đang làm gì và điều mình làm sẽ ảnh hưởng đến TC và người khác như thế nào?
2. Là người CÓ TRÁCH NHIỆM VÀ DÁM CHỊU TRÁCH NHIỆM về sức khỏe tinh thần và sức khỏe xã hội của TC
3. CÓ TAY NGHỀ và chỉ tác nghiệp sau khi đã được huấn luyện có bài bản và có kinh nghiệm về tham vấn

III. Đạo đức nghề nghiệp

4. KHÔNG NGỪNG HỌC HỎI, tự học và học với đồng nghiệp để nâng cao tay nghề
 - Nhìn lại mình → tự phê bình và tự rút kinh nghiệm → nhận ra những giới hạn của mình → biết rõ những gì mình có thể làm và không thể làm
 - Không hứa hẹn những gì mình không thể làm được
 - Không được tham vấn cho người thân (bà con họ hàng, đồng nghiệp, bạn bè, đồng nghiệp,...) vì khó có thể bảo đảm tình khách quan

III. Đạo đức nghề nghiệp

- Không quảng bá liễu lĩnh và không tự đánh bóng
- Ngay thẳng với lương tâm mình và luôn tự nhắc mình làm gì cũng vì lợi ích của TC
- Tránh tạo cho TC tâm lý lệ thuộc vào NTV
- Không gắn mình vào mối quan hệ riêng tư với TC
- Việc có quan hệ tình cảm quá mức với TC là vi phạm đạo đức nghề nghiệp (vi phạm tính khách quan)

IV. Các phẩm chất tâm lý

1. Phản tỉnh nội tâm
2. Tạo sự tin cậy
3. Tạo sự trung thực
4. Nhiệt tình, biết quan tâm
5. Biết quên mình
6. Khả năng kiềm chế cảm xúc
7. Khả năng chấp nhận người khác
8. Khả năng thấu cảm
9. Có một tấm lòng

1. Phản tỉnh nội tâm

- Là khả năng tĩnh tâm, làm chủ cảm xúc để tự đánh giá bản thân
 - Suy xét nội tâm → nhận biết mình và các giá trị
- ⇒ hoàn thiện hóa bản thân

2. Tạo sự tin cậy

- NTV là chỗ dựa tinh thần đáng tin cậy
- Có chữ TÍN → bảo mật cho TC

3. Trung thực

Tạo sự trung thực trong:

- Cảm giác
- Ý thức
- Lời nói
- Hành vi
- Mối tương giao với TC

4. Nhiệt tình và biết quan tâm

- Có nhiều giá trị hơn sự thông minh và kiến thức của NTV trong giải quyết vấn đề
 - Sẵn sàng lắng nghe (bắt đúng tần số của TC, không phản ứng tức thì, thấu hiểu và thấu cảm TC), nhạy cảm với những tổn thương ở TC, thể hiện tinh thần và sự quý mến TC
- ⇒ TC cảm giác được quan tâm, an toàn và thoải mái, tự do và tự nhiên bộc lộ

5. Có khả năng biết quên mình

- Vì lợi ích của TC, của NTV
- Phản ánh lại cho TC những gì TC đã nói

6. Kiểm chế cảm xúc

- Có khả năng kiểm chế cảm xúc thiên về giới tính với TC khác phái

7. Có khả năng chấp nhận người khác

- Không xét đoán và gán nhãn lên TC → chấp nhận TC như chính con người thực của họ, tôn trọng vô điều kiện giá trị xã hội cá nhân nội tại ở TC
- Sự chấp nhận người khác → mở đường cho tiến trình đổi khác (mọi người đều có thể đổi khác so với hiện tại)

8. Có khả năng thấu cảm

- Đặt mình vào vị trí của TC → cảm nghĩ, cảm giác và cảm nhận như chính ta là TC
- Bước vào thế giới của TC về cả các mặt (quan điểm, nhận thức, tình cảm, hành vi,...) và cố gắng hiểu thế giới và cảm xúc của TC → nhìn nhận như cách TC nhìn nhận

9. Có một tấm lòng

- Không tính toán vụ lợi (hết lòng, toàn tâm toàn ý, mang lại niềm vui hạn chế nỗi bất hạnh cho TC), biết lạc quan (nhìn sự việc, cuộc đời, con người một cách tích cực, đầy thiện chí và đầy triển vọng)
- ⇒ lấy đi nỗi lo và mang đến niềm vui cho TC

V. Các giai đoạn của quá trình tham vấn

1. Giai đoạn 1: Thiết lập mối quan hệ
2. Giai đoạn 2: Thu thập thông tin, xác định nan đề
3. Giai đoạn 3: Hình dung kết quả mà TC muốn đạt được và xác định mục tiêu của NTV
4. Giai đoạn 4: Đề xuất những giải pháp giải quyết vấn đề để TC tự chọn
5. Giai đoạn 5: Khái quát hóa và hoạch định thực hiện

1. Giai đoạn 1

Thiết lập mối quan hệ

- Tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp cho TC
- Tạo niềm tin cho TC

2. Giai đoạn 2

Thu thập thông tin, xác định nan đề bằng kỹ năng:

- Lắng nghe
- Đặt câu hỏi
- Quan sát
- Thảo luận
- Bình thường hóa vấn đề
- Tóm tắt vấn đề
- Giới hạn vấn đề

3. Giai đoạn 3

Hình dung kết quả mà TC muốn đạt được và xác định mục tiêu của NTV

- Thực chất của giai đoạn này là xác định mục tiêu tham vấn

- Từ nan đề đã xác định ở giai đoạn 2 → hình dung sự mong đợi của TC về những giải pháp cho nan đề đó → góp phần làm cho cuộc sống của TC trở nên tốt hơn

- NTV phải xác định rõ nhu cầu mà TC đang mong đợi → có sự đáp ứng phù hợp nhất, tốt nhất ⇒ định hướng cho các hoạt động trợ giúp dành cho TC

- Kỹ năng cần thiết: lắng nghe, đặt câu hỏi, tóm tắt, nhạy cảm trong cảm nhận

4. Giai đoạn 4

Đề xuất những giải pháp giải quyết vấn đề để TC tự chọn

- Thực chất của giai đoạn này là giải quyết vấn đề
- NTV đánh giá lại các giải pháp, hành động mà TC đã thực hiện trước khi đến tham vấn (bằng các kỹ năng: phân tích và giải quyết vấn đề, diễn đạt và cung cấp thông tin, xác định thế mạnh của TC) → chỉ ra nguyên nhân sâu xa của vấn đề (thông qua các kỹ năng: phân tích nhạy bén, đặt câu hỏi) → khai thác quan điểm, tiềm năng và thế mạnh của TC ⇔ cùng TC đề ra các giải pháp → cùng TC đánh giá từng giải pháp → giúp TC tự chọn cho mình một giải pháp phù hợp nhất (bằng các kỹ năng: chia sẻ kinh nghiệm, diễn đạt...)

5. Giai đoạn 5

Khái quát hóa và hoạch định thực hiện

- Thực chất là giai đoạn “củng cố và dặn dò”
- NTV nhấn mạnh lại các việc phải làm, các bước phải thực hiện → TC tự tiến hành nhằm cải thiện được vấn đề của mình
- NTV sẽ tiếp tục theo dõi việc thực hiện của TC và điều chỉnh kịp thời (nếu cần)

VI. Các kỹ năng tham vấn cơ bản

1. Kỹ năng thiết lập mối quan hệ tin cậy (tạo ấn tượng)
2. Kỹ năng thu thập thông tin
3. Kỹ năng xử lý thông tin và gợi mở giải pháp

1. Kỹ năng thiết lập môi quan hệ tin cậy

- Ấn tượng ban đầu vô cùng quan trọng → TC tham gia chủ động và tích cực hơn vào quá trình tham vấn
- TC tin cậy ở NTV → NTV mới có thể ảnh hưởng và tạo động cơ cho TC ⇔ những thay đổi tích cực trong cuộc sống của TC
- Lưu ý:
 - Sử dụng ngôn ngữ và các hành vi giao tiếp phù hợp
 - Tư thế
 - Ánh mắt
 - Cách tổ chức bàn ghế, bài trí văn phòng làm việc
 - Trang phục, tác phong
 - Cách mở đầu ca tham vấn

2. Kỹ năng thu thập thông tin

a. Kỹ năng lắng nghe

Thể hiện:

- + Nghe một cách lắng đọng và chủ động
- + Có thái độ tích cực nghe
- + Tập trung nghe
- + Hiểu được ý đằng sau lời mà TC đang nói
- + Khuyến khích sự thoải mái, tự do, tự nhiên và chân thực ở TC
- + Sử dụng 2 dạng phản ánh: phản ánh nội dung và phản ánh cảm xúc

2. Kỹ năng thu thập thông tin

- + Vận dụng sự tóm tắt (khối lượng thông tin trong tóm tắt nhiều hơn trong phần ánh nội dung)
- + Giọng nói, tốc độ, âm lượng của NTV cần tương xứng với tình cảnh và năng lực của TC
- + Biết im lặng đúng lúc

⇒ Giúp TC:

- + Nhẹ lòng, nhẹ nhõm về tinh thần
- + Có cảm giác được chia sẻ, không còn cô độc
- + Rút ngắn khoảng cách giữa NTV và TC

2. Kỹ năng thu thập thông tin

b. Kỹ năng quan sát

Quan sát → đón nhận thông tin một cách có chủ định

Quá trình quan sát đi từ khái quát đến cụ thể, bên ngoài đến bên trong, hành vi đến cảm xúc, ngôn ngữ điệu bộ đến ngôn ngữ lời nói

2. Kỹ năng thu thập thông tin

Lưu ý:

- + Sử dụng tất cả các giác quan, kể cả giác quan thứ 6
- + Tập trung chú ý toàn diện → hiểu trạng thái tâm lý bên trong của TC
- + Tránh những điệu bộ, cử chỉ hoàn toàn tương phản với TC
- + Tránh làm cho TC cảm giác họ đang bị soi mói

2. Kỹ năng thu thập thông tin

c. Kỹ năng đặt câu hỏi

- Đặt câu hỏi → TC trả lời tự nhiên, thoải mái, phóng ngoại tự do → NTV khai thác thêm thông tin cốt lõi

Ba loại câu hỏi:

- + Câu hỏi đặt vấn đề
- + Câu hỏi gợi mở
- + Câu hỏi bổ sung

Tránh hỏi dồn dập, tới tấp

3. Kỹ năng xử lý thông tin và gợi mở giải pháp

- a. Kỹ năng cung cấp thông tin, tổng hợp và diễn đạt vấn đề
 - Cung cấp thêm những thông tin khoa học cần thiết một cách rõ ràng, súc tích và khúc chiết → giúp TC tham khảo, rút kinh nghiệm ⇒ Có thể tự tìm ra các giải pháp

3. Kỹ năng xử lý thông tin và gợi mở giải pháp

- Tổng hợp ý kiến của TC và của NTV thành nan đề một cách cô đọng
- Diễn đạt vấn đề với lập luận vững chắc, rõ ràng, giọng nói điềm tĩnh, trầm đều, mạch lạc
- NTV không nên nói nhiều, không nên tỏ ra mình hiểu biết nhiều và giỏi hơn TC

3. Kỹ năng xử lý thông tin và gợi mở giải pháp

- b. Kỹ năng thảo luận những vấn đề nhạy cảm
 - NTV cần bình tĩnh, có bản lĩnh đối diện với những vấn đề khó nói và nói ra một cách tự nhiên nhất
 - Nếu TC phát hiện NTV đang sợ hãi hay bối rối bởi câu chuyện của TC → sẽ không muốn chia sẻ nữa

3. Kỹ năng xử lý thông tin và gợi mở giải pháp

c. Kỹ năng giới hạn vấn đề

- Là khả năng NTV đánh giá được mức độ quan trọng theo trình tự của các vấn đề trong nan đề của TC và đặt thứ tự giải quyết các vấn đề đó theo trình tự
- Gợi cho TC khả năng giải quyết từng vấn đề theo trình tự một cách thấu đáo

3. Kỹ năng xử lý thông tin và gợi mở giải pháp

d. Kỹ năng bình thường hóa vấn đề

- Không có nghĩa là coi thường, xem nhẹ vấn đề của TC mà giúp TC đánh giá khách quan vấn đề của mình
- An ủi, động viên, trấn an → TC bình ổn được cảm xúc, tâm trạng để tiếp tục trao đổi

3. Kỹ năng xử lý thông tin và gợi mở giải pháp

- e. Kỹ năng phân tích và giải quyết vấn đề
 - Nhằm tìm ra nguyên nhân sâu xa của vấn đề (5W+H) → xác định cốt lõi của vấn đề → các cách khác nhau để giải quyết vấn đề
 - Giúp TC đánh giá các giải pháp đã xác định → tự chọn giải pháp tối ưu
 - Cùng TC triển khai các kế hoạch thiết thực, cụ thể và rõ ràng → thực hiện giải pháp đã lựa chọn
 - Tiếp tục liên lạc với TC → xem xét, theo dõi việc thực hiện giải pháp và tính hiệu quả → điều chỉnh kịp thời

3. Kỹ năng xử lý thông tin và gợi mở giải pháp

f. Kỹ năng xác định thế mạnh của TC

Giúp TC:

- Nhìn nhận vấn đề ở mặt tích cực nhất
- Nhận ra và phát huy ưu thế và ưu điểm của TC
- Tự tin, tự lực và tự chủ → tự quyết

3. Kỹ năng xử lý thông tin và gợi mở giải pháp

g. Kỹ năng tự bộc lộ, chia sẻ kinh nghiệm

- Phục vụ 2 mục tiêu:
 - + Tạo ra khung/ khuôn mẫu tích cực
 - + Giúp kiến tạo ra cách nghĩ mới
- Sử dụng kinh nghiệm → tạo niềm tin và chia sẻ cùng TC → TC nhận ra rằng NTV đã trải nghiệm qua hoàn cảnh phần nào giống với hoàn cảnh của TC ⇒ NTV có thể chia sẻ và giúp ích rất nhiều cho TC

3. Kỹ năng xử lý thông tin và gợi mở giải pháp

h. Kỹ năng hài hước

- Tạo nhịp cầu thông cảm, giảm thiểu sự căng thẳng → tạo sự phấn chấn ở TC
 - Tạo bầu không khí dễ chịu
 - Sửa chữa những sơ suất trong quá trình tham vấn
- ⇒ Giúp TC lạc quan → đối mặt với nan đề một cách tích cực