

NGUYỄN THỊ MÙI – NGUYỄN THỊ NHÂN ÁI

**MODULE THPT**

**8**

**KĨ NĂNG THAM VẤN, TƯ VẤN,  
HƯỚNG DẪN VÀ MỘT SỐ PHƯƠNG  
PHÁP TIẾP CẬN CƠ BẢN TRONG  
HƯỚNG DẪN CHO HỌC SINH  
TRUNG HỌC PHỔ THÔNG**



## A. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN

Để thực hiện tốt công tác tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh trong nhà trường, hoạt động này cần phải được tiến hành một cách khoa học và chuyên nghiệp. Điều đó đòi hỏi các thầy/cô giáo, những nhà tham vấn chức năng không chỉ nắm vững những kiến thức nền tảng về tham vấn, tư vấn hướng dẫn mà còn cần có những kỹ năng cơ bản của hoạt động này để trên cơ sở đó có thể vận dụng những phương pháp tiếp cận thông dụng nhất trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn vào quá trình trợ giúp cho học sinh.



## B. MỤC TIÊU

### 1. MỤC TIÊU CHUNG

Module này giúp giáo viên THPT hiểu và áp dụng được các kỹ năng tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cũng như các phương pháp tiếp cận của hoạt động này vào việc trợ giúp học sinh trong nhà trường.

### 2. MỤC TIÊU CỤ THỂ

#### 2.1. Về kiến thức

- Hiểu và phân tích được các giai đoạn của quá trình tham vấn, tư vấn, hướng dẫn.
- Nắm vững các phương pháp tiếp cận cơ bản trong tham vấn, tư vấn và hướng dẫn cho học sinh trong nhà trường THPT.

#### 2.2. Về kỹ năng

Có khả năng vận dụng những kỹ năng theo từng giai đoạn của quá trình tham vấn, tư vấn cũng như các phương pháp tiếp cận cơ bản của hoạt động này vào việc giải quyết các vấn đề cụ thể nảy sinh trong nhà trường THPT.

#### 2.3. Về thái độ

- Luôn coi trọng việc thực hiện đúng các bước của quá trình tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cũng như việc vận dụng các phương pháp tiếp cận chuyên nghiệp trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh.
- Nhận thức đúng và đầy đủ về vai trò của kỹ năng giao tiếp cũng như các kỹ năng chuyên biệt trong hoạt động này.



## C. NỘI DUNG

Module này gồm có 3 nội dung chính:

1. Kỹ năng giao tiếp trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh trung học phổ thông.
2. Quá trình tham vấn, tư vấn, hướng dẫn và các kỹ năng chuyên biệt trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh trung học phổ thông.
3. Một số phương pháp tiếp cận cơ bản trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh trung học phổ thông.

### Nội dung 1

---

KĨ NĂNG GIAO TIẾP TRONG THAM VẤN, TƯ VẤN, HƯỚNG DẪN  
CHO HỌC SINH TRUNG HỌC PHỔ THÔNG

#### I. GIỚI THIỆU

Trong hoạt động tham vấn, tư vấn, hướng dẫn, sự tương tác giữa nhà tham vấn/giáo viên với người được trợ giúp/học sinh, giáo viên, cha mẹ học sinh là rất quan trọng. Nói cách khác, hoạt động tham vấn, tư vấn, hướng dẫn không thể diễn ra nếu không có giao tiếp giữa người trợ giúp và người được trợ giúp. Thông qua giao tiếp, nhà tham vấn/giáo viên có thể xây dựng được mối quan hệ với thân chủ, duy trì lòng tin của họ vào nhà tham vấn. Cũng nhờ quá trình giao tiếp với thân chủ mà nhà tham vấn có thể thu thập được những thông tin cần thiết về vấn đề mà người cần trợ giúp đang gặp phải, nhờ đó có thể cùng với họ tìm kiếm những giải pháp khả thi để giải quyết vấn đề. Nắm vững được các kỹ năng giao tiếp sẽ giúp nhà tham vấn thực hiện một cách hiệu quả hoạt động trợ giúp của mình đối với học sinh.

#### II. MỤC TIÊU

Học xong nội dung này, giáo viên cần đạt được các mục tiêu sau:

- Hiểu được các kỹ năng giao tiếp không lời và có lời, áp dụng chúng vào thực hành tham vấn, tư vấn, hướng dẫn như một công cụ để thực hiện sự tương tác giữa nhà tham vấn với người được trợ giúp.
- Có thái độ tích cực trong việc rèn luyện các kỹ năng giao tiếp khi tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh THPT.

### III. CÁC HOẠT ĐỘNG

**Hoạt động 1:** Tìm hiểu kĩ năng giao tiếp trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh trung học phổ thông.

Để tham vấn, tư vấn, hướng dẫn học sinh THPT có hiệu quả, đòi hỏi người tham vấn, tư vấn, hướng dẫn phải có những kĩ năng giao tiếp phù hợp. Dựa vào kinh nghiệm của mình, bạn hãy viết ra những suy nghĩ, quan điểm của mình về kĩ năng giao tiếp trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn học sinh THPT bằng cách trả lời một số câu hỏi sau:

*Câu hỏi 1:* Theo bạn, các kĩ năng giao tiếp không lời có vai trò như thế nào trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh? Những lưu ý khi sử dụng kĩ năng này là gì?

\* Vai trò kĩ năng giao tiếp không lời:

\* Những lưu ý khi sử dụng kĩ năng giao tiếp không lời:

**Câu hỏi 2:** Trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn, các câu hỏi thường được sử dụng với mục đích gì? Những lưu ý khi sử dụng câu hỏi trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh là gì?

- \* Mục đích của việc sử dụng các câu hỏi:

- \* Những lưu ý khi sử dụng câu hỏi:

**Câu hỏi 3:** Việc phản ánh cảm xúc cần được tiến hành theo các bước nào? Vì sao cần phải chú ý đến những “thông điệp kép” và những tình cảm phức tạp khi phản ánh cảm xúc?

*Bạn hãy đối chiếu những nội dung vừa viết với những thông tin dưới đây và tự hoàn thiện nội dung trả lời các câu hỏi.*

## THÔNG TIN PHẢN HỒI

### 1. Các kĩ năng giao tiếp không lời

Kĩ năng giao tiếp không lời là khả năng sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ trong giao tiếp. Theo Mehrabian, 1971, ảnh hưởng của thông điệp được đưa ra bởi phương tiện phi ngôn ngữ trong giao tiếp là rất lớn: 55% là do biểu đạt khuôn mặt và cơ thể; 38 % là giọng nói (cách nói) và chỉ có 7% là do ngôn từ.

Các kĩ năng này có tầm quan trọng rất lớn trong công tác tham vấn, tư vấn, hướng dẫn. Nếu nhà tham vấn/giáo viên sử dụng các hành vi không lời một cách phù hợp sẽ tạo điều kiện cho việc giao tiếp được thuận lợi và giúp nhà tham vấn/giáo viên xây dựng mối quan hệ tin cậy với thân chủ/khách hàng, giúp họ cởi mở hơn trong việc chia sẻ những vấn đề của mình.

Các kĩ năng giao tiếp không lời thường được sử dụng trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn là:

#### \* Duy trì tiếp xúc mắt

Là khả năng sử dụng ánh mắt trong giao tiếp, tức là luôn duy trì được việc giao tiếp bằng mắt với cái nhìn cởi mở, thân thiện.

Trong giao tiếp, nhà tham vấn/giáo viên nên nhìn thẳng vào mắt thân chủ/khách hàng khi nói chuyện hoặc nghe họ, không nên nhìn với ánh mắt soi mói. Nếu có thể, nhà tham vấn/giáo viên nên giữ giao tiếp bằng mắt cùng tầm với thân chủ, tránh nhìn thân chủ từ trên xuống hoặc từ dưới lên.

#### \* Giao tiếp bằng ngôn ngữ cơ thể và cử chỉ

Nét mặt là phương tiện giao tiếp rất quan trọng. Nhà tham vấn/giáo viên phải giữ được nét mặt vui vẻ, có thể mỉm cười khi đón tiếp thân chủ. Khi thân chủ buồn hay đau khổ, nhà tham vấn/giáo viên có thể sử dụng nét mặt để bày tỏ sự chia sẻ. Khi giao tiếp, nhà tham vấn/giáo viên nên ngồi đối diện một cách ngay ngắn và hướng về phía thân chủ/khách hàng (*hơi ngả người về phía thân chủ*), không nên cúi quá gần khiến cho thân chủ

cảm thấy sợ hãi. Nhà tham vấn/giáo viên cũng không nên ngồi ở tư thế hay tay khoanh chéo trên bàn, đó là tư thế mang tính quyền lực làm giảm đi sự thoải mái của thân chủ/khách hàng. Nhà tham vấn có thể bắt tay khi đón tiếp họ, trong quá trình làm việc, có thể chia sẻ với thân chủ bằng cách đặt tay lên tay họ (*thể hiện sự cảm thông*). Nhưng nhà tham vấn tránh đụng chạm vào cơ thể thân chủ/khách hàng vì có thể gây nên sự hiểu lầm.

\* Giọng nói và tốc độ nói

Cảm xúc và tình cảm của người nói thường thể hiện rõ rệt nhất qua giọng nói và tốc độ nói của họ. Nói chung mỗi người có giọng nói khác nhau phù hợp với cảm xúc mà họ đang trải qua. Ví dụ một số người cao giọng khi giận dữ và thấp giọng khi cảm thấy buồn hoặc đau đớn. Nói ngắt ngứ hay nói lắp thể hiện rằng người nói đang căng thẳng hoặc lo lắng. Trong tham vấn, tư vấn, nói với giọng bình tĩnh, trầm và tốc độ đều đều thể hiện sự cởi mở, chân thành, quan tâm và trù mến.

\* Sử dụng không gian và thời gian trong giao tiếp

Không gian và thời gian giao tiếp có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả của quá trình tham vấn, tư vấn và hướng dẫn.

Nhà tham vấn, tư vấn phải phá bỏ bất cứ vật cản nào gây ra sự không thoải mái của thân chủ. Ví dụ, phòng có quá nhiều đồ đạc hoặc quá trống trải đều không thích hợp với việc tham vấn, tư vấn. Khoảng cách ngồi giữa nhà tham vấn/tư vấn với thân chủ hợp lý (*không quá xa hoặc quá gần*), khoảng cách phù hợp nhất là 60 – 80cm (*tính từ mặt của nhà tham vấn đến mặt của thân chủ*). Ánh sáng trong phòng vừa đủ, không quá chói, không hắt thẳng vào mặt thân chủ. Phòng tư vấn phải đặt ở nơi yên tĩnh.

Nhà tham vấn/tư vấn nên để cho thân chủ có thời gian trình bày, không nên tạo áp lực làm thân chủ cảm thấy bị thúc giục. Cụ thể, ngay từ lúc bắt đầu cuộc tư vấn, nhà tư vấn phải nói trực tiếp với thân chủ về khoảng thời gian có thể dành cho việc trình bày của thân chủ. Không nên thể hiện sự giới hạn về mặt thời gian một cách gián tiếp ở cuối buổi (*xem Đồng hồ, ngắt lời đột ngột...*). Điều này sẽ làm thân chủ hiểu rằng họ không quan trọng hoặc nhà tư vấn rất khó chịu khi phải lắng nghe họ.

Sau khi đặt câu hỏi cũng phải dành một khoảng thời gian để thân chủ trả lời, không nên chuyển ngay sang câu hỏi hay vấn đề khác.

Sử dụng khoảng lặng với vẻ chăm chú lắng nghe có thể giúp khai thác thông tin từ thân chủ. Thông thường thân chủ sẽ phá vỡ im lặng bằng việc đưa ra những thông tin hoặc nội dung quan trọng. Nhà tư vấn không nên quá lo lắng, bối rối trước những khoảng lặng, có thể dùng nó để suy nghĩ và lên kế hoạch cho câu hỏi hoặc câu nói tiếp theo. Nếu thấy quá khó khăn để tiếp tục thì nên thu giãn một chút, có thể nhắc lại điều thân chủ đã nói trước đó hoặc giới thiệu một chủ đề mới.

## 2. Các kĩ năng giao tiếp có lời

Kĩ năng giao tiếp có lời là kĩ năng sử dụng phương tiện ngôn ngữ trong giao tiếp, giúp nhà tham vấn/tư vấn khuyến khích thân chủ bộc bạch và chia sẻ suy nghĩ của họ. Khi đã xây dựng được lòng tin với thân chủ, việc sử dụng các kĩ năng giao tiếp bằng lời sẽ giúp nhà tham vấn/tư vấn khai thác những thông tin quan trọng để cùng với thân chủ/khách hàng làm rõ vấn đề và xác định các kế hoạch khác nhau nhằm cải thiện tình huống của thân chủ/khách hàng.

### a. *Kĩ năng đặt câu hỏi*

Các câu hỏi rất cần thiết để bắt đầu cuộc thảo luận với một người hoặc một nhóm. Trong tham vấn/tư vấn/hướng dẫn, việc đặt ra các câu hỏi để thân chủ/khách hàng trả lời một cách tự nhiên, thoải mái và chia sẻ thông tin với nhà tham vấn là rất quan trọng. Sử dụng câu hỏi đúng giúp nhà tham vấn tránh được việc hỏi quá nhiều câu hỏi và khai thác được nhiều thông tin trong thời gian cho phép.

#### \* Có hai loại câu hỏi

– *Các câu hỏi mở* là những câu hỏi mà thân chủ phải tự biểu đạt câu trả lời. Đây là những câu hỏi có hiệu quả nhất trong tham vấn, bởi vì chúng hướng cho thân chủ trả lời một cách chi tiết và đầy đủ hơn. Những câu trả lời này sẽ cung cấp cho nhà tham vấn nhiều thông tin hơn để từ đó tiếp cận hoàn cảnh của thân chủ. Các câu hỏi này thường bắt đầu với những từ “Cái gì”, “Thế nào”, “Ở đâu”, “Tại sao”, “Có thể”, “Sẽ”. Ví dụ:

+ Câu hỏi mở được dùng để mở đầu cuộc tư vấn/tham vấn:

- *Anh/chị/cháu muốn nói gì ngày hôm nay?*



+ Dùng để khai thác các dẫn chứng cụ thể:

- Những việc làm nào của thầy giáo khiến cháu nghĩ rằng thầy không có cảm tình với cháu?
- Tình hình gia đình cháu thế nào sau khi bố cháu làm ăn thua lỗ?
- Cháu có thể kể cho cô nghe việc cháu đã phản ứng thế nào sau khi mẹ cháu đuổi cháu ra khỏi nhà không?

+ Chẩn đoán vấn đề:

- Ai là người làm cho cháu thấy khó chịu nhất?
- Môn học nào làm cho các cháu cảm thấy mệt mỏi nhất?
- Điều gì khiến em lo ngại nhất trước đám đông?

+ Khai thác giải pháp từ phía thân chủ:

*Theo những gì anh/chị kể thì biện pháp tốt nhất để giải quyết tình trạng nghiện game của cháu hiện nay là gì?*

Tóm lại, các câu hỏi mở không thể được trả lời một cách đơn giản “có” hoặc “không”.

- *Câu hỏi đóng* là những câu hỏi mà thân chủ có thể chọn một trong các câu trả lời cho sẵn thường là “có”, “không” hoặc “đúng”, “sai”. Câu hỏi đóng có hạn chế là chúng không cho phép thân chủ giải bày về tiến triển của sự việc và trách nhiệm cuộc nói chuyện thuộc về nhà tư vấn. Ví dụ: Nhà tư vấn hỏi một bà mẹ: *Chị có phạt con mình không?* và bà mẹ trả lời: *Có*. Như vậy, nhà tư vấn chỉ biết người mẹ đã phạt con mình nhưng không biết người mẹ đã phạt con của chị ta như thế nào hoặc chuyện gì đã xảy ra trước, trong và sau sự trừng phạt đó. Điều này đồng nghĩa với việc nhà tư vấn sẽ phải dùng các câu hỏi khác để tiếp tục cuộc nói chuyện.

Tuy nhiên, câu hỏi đóng cũng có tác dụng giúp nhà tư vấn thu được những thông tin nhanh và cụ thể, giúp thân chủ tập trung vào chủ đề của cuộc nói chuyện hoặc kết thúc những cuộc nói chuyện dài dòng tản mạn.

- \* Các câu hỏi được sử dụng một cách có hiệu quả sẽ giúp nhà tham vấn/tư vấn đi đúng hướng của cuộc nói chuyện. Nếu thân chủ phát hiện ra rằng mình đang tiết lộ quá nhiều điều và nhà tham vấn cảm nhận được sự bất an của thân chủ, lúc này nhà tham vấn nên sử dụng câu hỏi đóng để giúp thân chủ giảm tốc độ và bình tĩnh trở lại. Tương tự, các câu hỏi mở có thể

giúp thân chủ cởi mở và tiết lộ các vấn đề một cách cụ thể và sâu sắc hơn. Việc sử dụng các câu hỏi một cách khôn khéo và có dụng ý có thể hỗ trợ để tạo nên một cuộc tham vấn đáp ứng các nhu cầu và ước muốn của thân chủ.

\* Những lưu ý khi sử dụng câu hỏi

- Không hỏi một cách tấp tểnh: Khi nhà tư vấn/tham vấn đưa ra quá nhiều câu hỏi sẽ đẩy thân chủ vào thế tự vệ và bị lẫn lộn khi trả lời. Bản thân nhà tư vấn phải nghe một lúc quá nhiều thông tin về nhiều vấn đề.
- Nên tránh các câu hỏi có chức năng như lời khẳng định vì câu hỏi này đã gắn với quan điểm của chính nhà tham vấn/tư vấn. Và như vậy là đã có tính áp đặt thân chủ.

Ví dụ: *Cháu không nghĩ là học hành siêng năng hơn sẽ giúp ích cho cháu rất nhiều hay sao?*

- Không nên sử dụng quá nhiều câu hỏi "Tại sao?" vì điều đó cũng dễ làm cho thân chủ cảm thấy mình bị tra hỏi, bị dồn ép và không thoải mái.

b. *Kỹ năng khuyến khích và diễn đạt lại*

- Khuyến khích là đưa ra những phản hồi ngắn bằng động tác như gật đầu hay các kích thích bằng lời nhẹ nhàng. Những kích thích bằng lời thường là những câu ngắn, thậm chí chỉ là một từ nhưng có tác dụng khuyến khích thân chủ tiếp tục trình bày thêm. Thông điệp từ những lời kích thích này là *Tôi luôn ở cạnh bạn, nghe bạn nói. Bạn hãy nói tiếp đi!* Những lời kích thích thường được dùng là *ừ...; thế à; chắc chắn rồi; tôi hiểu; ờ; tôi đang lắng nghe đây, sau đó?...*

- Diễn đạt lại là nhắc lại ý chính và suy nghĩ của thân chủ bằng việc sử dụng chính những từ ngữ của thân chủ. Ví dụ thân chủ nói: *Cháu cảm thấy rất lo sợ vì cháu vừa bị đuổi học.* Nhà tư vấn/tham vấn diễn đạt lại *Lo sợ vì bị đuổi học?* Bà mẹ trẻ phản nài: *Tôi không thể báo bạn được cháu một tí nào nữa. Cháu làm những gì cháu muốn và chẳng nghe lời ai cả.* Nhà tham vấn/tư vấn có thể diễn đạt lại là: *Chị cảm thấy không báo bạn được con trai mình. Cháu làm khá nhiều việc theo ý cháu.*

Khuyến khích và diễn đạt lại thể hiện sự lắng nghe của nhà tham vấn/tư vấn kích thích thân chủ trình bày sâu, chi tiết sự việc. Diễn đạt lại cũng có tác dụng kiểm tra nhận thức của nhà tham vấn/tư vấn về vấn đề thân chủ vừa trình bày.

Lưu ý, khi diễn đạt lại, nhà tham vấn có thể nhắc lại những từ quan trọng, những câu hoặc sử dụng những từ đồng nghĩa khác để diễn đạt ý nghĩa lời nói của thân chủ. Tuy nhiên, nhà tham vấn không nên nhắc lại nguyên xi những từ, câu mà thân chủ đã nói để tránh sự nhàm chán, cảm giác không được thấu cảm thậm chí khó chịu ở thân chủ vì bị nhại lại thường xuyên.

c. *Kĩ năng phản ánh cảm xúc*

Kĩ năng phản ánh cảm xúc là kĩ năng nhắc lại nội dung tình cảm được phản ánh trong ngôn từ của thân chủ hay trong nét mặt cử chỉ của họ.

- Phản ánh cảm xúc tương tự như diễn đạt lại nhưng tập trung vào nội dung tình cảm. Phản ánh cảm xúc có tác dụng giúp thân chủ xác định cảm xúc của chính họ khi nó được phản ánh bởi người khác và là cách có hiệu quả nhất để thể hiện sự thông cảm, sự quan tâm của nhà tham vấn/tư vấn đối với thân chủ.

Phản ánh cảm xúc là một trong những kĩ năng quan trọng vì nó giúp thân chủ đối diện với những cảm xúc chứ không tránh né nó. Khi đối mặt với cảm xúc, thân chủ sẽ có dịp trải qua một cách đầy đủ những cảm xúc của mình và cảm thấy dễ chịu hơn do đã giải toả được những cảm xúc ấy. Khi cảm xúc được giải toả, thân chủ sẽ có thể suy nghĩ rõ ràng hơn, có thể xem xét những khả năng lựa chọn lành mạnh và hướng về tương lai.

- Để phản ánh cảm xúc, trước tiên nhà tham vấn/tư vấn phải xác định rõ cảm xúc hiện đang tồn tại ở thân chủ mà mình muốn phản ánh là gì. Trong thực tế, nhiều khi rất khó phân biệt đâu là cảm xúc thực và đâu là suy nghĩ của thân chủ mà không phải là cảm xúc của họ. Có thể xác định cảm xúc ở thân chủ bằng các cách thức sau:
  - + Dựa vào các thông điệp của cơ thể: tư thế ngồi, nét mặt, điệu bộ của tay chân...
  - + Dựa vào âm sắc và âm điệu của lời nói: mức độ nhấn mạnh về mặt âm thanh của các từ, sự nói lặp, cố tình nói nhỏ hay ngập ngừng...
  - + Dựa vào những từ hoặc cụm từ chỉ cảm xúc: những từ hay cụm miêu tả những cảm xúc ở con người như hạnh phúc, vui, buồn, căng thẳng, mệt mỏi, giận dữ, cô đơn...
- Sau đó nhà tham vấn/tư vấn sử dụng các cấu trúc câu như: *Anh/chị có vẻ đang cảm thấy...; Tôi nhận thấy rằng anh/chị...; Dường như anh/chị đang...* và thêm vào cảm xúc mà thân chủ vừa bày tỏ. Tuy nhiên, nhà

tham vấn cần chú ý không nên sử dụng lặp lại nguyên si các từ chỉ cảm xúc mà thân chủ đã dùng mà nên dùng các từ cùng nghĩa để phản ánh cảm xúc. Các nhà tham vấn/tư vấn nên cố gắng phản ánh cường độ của các cảm xúc ở thân chủ. Nhà tư vấn cũng có thể sử dụng kết hợp phản ánh cảm xúc với diễn đạt lại để làm sáng tỏ hơn vấn đề. Nếu nhà tư vấn/tham vấn cảm thấy không chắc chắn là đã phản ánh đúng những cảm xúc của thân chủ có thể kiểm tra lại bằng cách hỏi: *Điều đó có sát thực không?; Đó có phải là cách mà anh/chị/cháu cảm nhận không?*. Những câu hỏi kiểu như vậy sẽ mang lại cho thân chủ cơ hội để phản ánh, bổ sung thêm hoặc đính chính lại cách diễn đạt cảm xúc của nhà tham vấn/tư vấn.

Ví dụ 1:

(Học sinh): *Khi bố cháu đánh mẹ cháu, cháu đã rất sợ hãi và có những cơn ác mộng.*

Phản hồi có thể là:

- *Cháu đã thấy sợ khi bố cháu đánh mẹ cháu.*
- *Cháu thường cảm thấy sợ hãi và có những cơn ác mộng.*

Ví dụ 2:

(Ông bố): *Chẳng còn hi vọng gì ở thằng con tôi. Nó rất lười và không chịu làm bất cứ việc gì tôi giao. Thật là nản khi cứ nhìn nó lãng phí cuộc đời như thế này.*

Phản hồi có thể là:

- *Cô về như anh rất thất vọng với con trai mình lúc này.*
  - *Đường như anh rất lo lắng cho con trai mình. Có phải là anh lo lắng về tương lai của cháu?*
- Khi phản ánh cảm xúc, hãy chú ý đến những bức “thông điệp kép” và những cảm xúc phức tạp.
- + *Những thông điệp kép*: Tư thế của một người có thể thể hiện một cảm xúc trong khi ngôn từ của họ lại nói về điều khác.

Ví dụ: Một đứa trẻ có thể nói nó cảm thấy bình thường khi bố mẹ bỏ nhau nhưng nét mặt nó lại rất đau khổ.

+ *Những cảm xúc phức tạp*: Tình cảm có một đặc điểm đó là tính pha trộn, do đó mọi người thường trải nghiệm những tình cảm bối rối hay phức tạp.

Ví dụ 1: Một đứa trẻ bị bố mẹ ngược đãi thường oán hận nhưng vẫn yêu quý bố mẹ. Nó cảm thấy bị giằng xé.

Ví dụ 2: Một cô bé ở độ tuổi thiếu niên rất sợ, rất khó chịu khi cô người khác giới để ý nhưng đồng thời cô bé cũng thấy vui sướng. Cô bé cảm thấy bối rối, lo lắng vì hình như mình không ngoan.

Khi nghe thân chủ nói về những cảm xúc phức tạp này, nhà tham vấn/tư vấn cần giúp đỡ để họ có thể nói về những cảm xúc thầm kín và phân loại những cảm xúc hỗn độn. Đó chính là một phần quan trọng của tiến trình giúp đỡ.

d. *Kỹ năng tóm lược*

Tóm lược là việc cô đọng và sắp xếp những ý chính về những gì thân chủ đã kể với nhà tham vấn/tư vấn. Kỹ năng này liên quan đến việc lắng nghe thân chủ trong một khoảng thời gian (từ ba phút đến một buổi nói chuyện hoặc hơn nữa), nhấn mạnh các mối quan hệ trong số các vấn đề chủ chốt và nhắc lại một cách chính xác với thân chủ.

Kỹ năng tóm lược gần giống kỹ năng diễn đạt lại nhưng bao quát nhiều hơn những gì thân chủ trình bày.

Kỹ năng tóm lược rất có ích cho việc tập trung vào nội dung của cuộc nói chuyện và nó có thể là bước đệm để chuyển sang thảo luận về vấn đề hoặc mối quan tâm khác.

Ví dụ: *Cháu đã nói rằng cháu cảm thấy buồn vì phải nghỉ học để làm việc nhưng cháu sợ rằng nếu cháu thôi bán báo thì gia đình cháu sẽ giận dữ. Cháu cũng nói rằng cháu rất lo cho sức khỏe của mẹ cháu và cháu không muốn mẹ cháu phải buồn. Thế còn bây giờ thì cháu nghĩ gì?*

e. *Kỹ năng diễn đạt một cách quyết đoán*

Diễn đạt một cách quyết đoán rất quan trọng trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn vì nó thể hiện sự tự tin nơi nhà tham vấn nhưng cũng đồng thời thể hiện được sự tôn trọng của nhà tham vấn với người được trợ giúp, chính điều này, sẽ duy trì được mối quan hệ tích cực giữa nhà tham vấn và thân chủ, tạo điều kiện để quá trình trợ giúp thành công. Khi thực hiện kỹ năng này, nhà tham vấn thường sử dụng thông điệp “tôi” thay vì

thông điệp “bạn” (Tôi nghĩ rằng thay đổi can thiệp là ý hay); nói “và” thay vì nói “nhưng” (Sự cứng rắn của anh/chị là thực sự cần thiết khi đó và nỗ lực của anh/chị để kiểm soát cả nhóm đã được cải thiện.)

Nhà tham vấn thường sử dụng kỹ năng này khi:

- Diễn đạt cảm xúc của chính bản thân mình. (Tôi muốn nói với anh/chị rằng tôi đã sợ thế nào về cách anh/chị ứng xử với học sinh có vấn đề của anh/chị. Chương trình và phương pháp mà anh/chị đang áp dụng có thể khuyến khích sự gia tăng các vấn đề rắc rối từ những trẻ này và cả các trẻ khác nữa)
- Nói điều mà nhà tham vấn muốn nó xảy ra. (Chúng ta đã đồng ý rằng anh/chị sẽ tách bốn học sinh có vấn đề đó ra và sẽ ít khi phân công chúng vào cùng một nhóm. Điều này sẽ giúp giảm thiểu số lần rắc rối. Tôi tin rằng anh/chị nên sử dụng cách can thiệp đó. Anh/chị nghĩ sao?)
- Diễn đạt nỗi bận tâm cho thân chủ. (Quá thật, dạy những học sinh như của anh là một trong những công việc khó khăn nhất trong trường này. Mọi người sẽ chẳng xếp hàng để nhận lớp của anh. Công việc mệt mỏi và khiến ta nản lòng. Tôi rất phục sự kiên trì của anh khi quá nhiều học sinh của anh cũng có một khoảng thời gian tồi tệ.)

**Hoạt động 2:** Thực hành các kỹ năng giao tiếp trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh trong trường trung học phổ thông.

- Đóng vai theo nhóm ba người, một người là thân chủ, một người là nhà tham vấn, một người quan sát. Nhà tham vấn thể hiện các kỹ năng giao tiếp không lời.

**Tình huống:** Thuý là một học sinh 13 tuổi. Em là con thứ hai trong ba đứa con của gia đình: Chị gái của Thuý, Lam mới 15 tuổi, Hái em trai của em mới 15 tháng tuổi. Cha em, 44 tuổi, đã phát bệnh thần kinh gần một năm trước đây. Triệu chứng của bố em ngày càng tồi tệ. Đầu tiên ông trở nên lẩn lộn, đi lang thang khỏi làng và không nhận thức được mình đang làm gì. Ba tháng sau, cha phải vào điều trị tại một bệnh viện tâm thần trung ương. Chị Lam đã phải bỏ học đi rửa bát thuê ở Hà Nội. Mẹ rất muốn tiếp tục cho Thuý đi học nhưng không có tiền.

- Đóng vai theo nhóm ba người, một người là thân chủ, một người là nhà tham vấn, một người quan sát

Nhà tham vấn thể hiện kỹ năng đặt câu hỏi cho các tình huống sau:

- + Thân chủ/cô gái 13 tuổi: *Cháu ghét chị gái của cháu! Chị ấy làm mọi chuyện quá hoàn hảo và dường như chẳng bao giờ mắc lỗi. Mọi người muốn cháu giống chị ấy, nhưng cháu không muốn thế.*
- + Thân chủ/học sinh nam 12 tuổi: *Cháu không chịu đựng nổi bố mẹ cháu nữa, suốt ngày bố mẹ cháu bắt học, cháu có phải là một cái máy đâu.*

Nhà tham vấn thể hiện kỹ năng phản ánh cảm xúc cho các tình huống sau:

- + Thân chủ/Cậu bé 15 tuổi: *Cháu vừa nghe tin đứa bạn thân nhất của cháu bị nhiễm HIV, cháu thấy như đất trời sụp đổ.*
- + Thân chủ/cô bé 13 tuổi: *Cháu không biết cô có thể giúp được gì cho cháu. Cháu vừa chuyển tới trường này, cháu không thể kết bạn được, cháu luôn nhớ đến những người bạn cũ.*

#### IV. ĐÁNH GIÁ

- Yêu cầu học viên chỉ ra được các kỹ năng giao tiếp áp dụng trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn, những điều lưu ý khi sử dụng các kỹ năng này.
- Thể hiện được các kỹ năng giao tiếp khi tham vấn, tư vấn, hướng dẫn qua việc xử lý các bài tập tình huống.

## Nội dung 2

---

QUÁ TRÌNH THAM VẤN, TƯ VẤN, HƯỚNG DẪN VÀ CÁC KỸ NĂNG CHUYÊN BIỆT TRONG THAM VẤN, TƯ VẤN, HƯỚNG DẪN CHO HỌC SINH TRUNG HỌC PHỔ THÔNG

### I. GIỚI THIỆU

Các kỹ năng giao tiếp là vô cùng cần thiết trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn, tuy nhiên để hoạt động này đạt được hiệu quả như một hoạt động có tính chuyên nghiệp thì các nhà tham vấn còn cần phải có những kỹ năng chuyên biệt. Đây là những kỹ năng gắn với những giai đoạn cụ thể của quá trình tham vấn, tư vấn, hướng dẫn giúp các nhà tham vấn có thể tác nghiệp một cách hiệu quả.

## II. MỤC TIÊU

Học xong nội dung này, học viên cần đạt được các mục tiêu sau:

- Nắm được các giai đoạn của quá trình tham vấn, tư vấn, hướng dẫn các kỹ năng tương ứng trong các giai đoạn này.
- Biết vận dụng các kỹ năng tham vấn, tư vấn, hướng dẫn để thực hiện các giai đoạn của quá trình tham vấn, tư vấn, hướng dẫn trong quá trình trợ giúp thân chủ/khách hàng.

## III. CÁC HOẠT ĐỘNG

**Hoạt động 1:** Tìm hiểu quá trình tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh trung học phổ thông

Dựa vào hiểu biết và kinh nghiệm trong thực tiễn của mình, bạn hãy viết ra suy nghĩ của mình để trả lời các câu hỏi sau:

*Câu hỏi 1:* Hoạt động tham vấn cho học sinh diễn ra theo các giai đoạn nào? Những điểm cần lưu ý trong mỗi giai đoạn là gì?

- \* Các giai đoạn tham vấn:

- \* Những điểm cần lưu ý trong mỗi giai đoạn:



**Câu hỏi 2:** Hoạt động tư vấn cho học sinh diễn ra theo các giai đoạn nào?  
Những điểm cần lưu ý trong mỗi giai đoạn là gì?

\* Các giai đoạn tư vấn:

\* Những điểm cần lưu ý trong mỗi giai đoạn:

**Câu hỏi 3:** Hoạt động hướng dẫn cho học sinh diễn ra theo các giai đoạn nào? Những điểm cần lưu ý trong mỗi giai đoạn là gì?

\* Các giai đoạn hướng dẫn:

\* Những điểm cần lưu ý trong mỗi giai đoạn:

*Bạn hãy đối chiếu những nội dung vừa viết với những thông tin dưới đây và tự hoàn thiện nội dung đã viết.*

## THÔNG TIN PHẢN HỒI

### 1. Quá trình tham vấn

Các cuộc tham vấn được diễn ra theo một quá trình với những bước kế tiếp nhau. Việc xác định rõ các bước trong tham vấn sẽ giúp các nhà tham vấn đạt hiệu quả tối ưu vì mỗi giai đoạn của quá trình tham vấn có những mục tiêu riêng của chúng. Đó là những mục tiêu cụ thể mà khi hoàn thành nó, nhà tham vấn và thân chủ sẽ đạt được mục tiêu của toàn bộ quá trình.

Có nhiều mô hình tham vấn khác nhau. Mô hình được sử dụng trong tài liệu này là mô hình ba giai đoạn, được dựa trên ý tưởng của Nguyễn Thơ Sinh.

a. *Giai đoạn 1: Thiết lập quan hệ*

Mục đích của giai đoạn này là tạo mối quan hệ tin tưởng, xác định sơ bộ vấn đề, xây dựng mục tiêu, kế hoạch tham vấn, hợp đồng.

Có thể nói tìm đến dịch vụ tham vấn là lựa chọn sau cùng của thân chủ, sau khi đã tận dụng những nguồn trợ giúp khác từ gia đình, bạn bè... nên nhiều thân chủ hết sức hoang mang, đắn đo, có người kì vọng quá nhiều, có người không dám đặt nhiều hi vọng vào dịch vụ tham vấn. Nhà tham vấn lại chưa hiểu rõ hoàn cảnh và khả năng của thân chủ. Vì vậy, hai bên cần đi đến được sự thoả thuận về tính chất đặc trưng của dịch vụ tham vấn, những điều kiện được áp dụng cho hai phía, các thủ tục thao tác và những vấn đề nảy sinh xung quanh quá trình tham vấn. Tất cả những cái đó sẽ được thể hiện trong hợp đồng tham vấn. Bản hợp đồng cấu trúc thiết kế là một sự hiểu biết từ hai phía, giúp giải thích rõ, cụ thể về quan hệ tham vấn viên và thân chủ; vai trò của mỗi bên; hướng làm việc; bảo vệ quyền lợi của hai bên; những yêu cầu về trách nhiệm của mỗi bên trong quá trình tham vấn.

- Các đề mục cần có của hợp đồng: địa chỉ văn phòng, số điện thoại; giới thiệu ngắn gọn về mục đích của bản hợp đồng; kinh nghiệm và chức năng của tham vấn viên; hình thức vận hành và các bước thao tác trong suốt quá trình tham vấn; điều kiện để trở thành thân chủ; trách nhiệm và quyền lợi của thân chủ; lịch hẹn ca tham vấn; thời gian của suốt quá trình tham vấn (3 tháng hay 6 tháng); thủ tục giới thiệu tham vấn viên mới hay dịch vụ khác nếu cần thiết; giá biểu và phương thức thanh toán; Hồ sơ thân chủ và việc quản lí hồ sơ; vấn đề bảo mật tin tức; thủ tục khiếu nại nếu có; chữ kí của hai bên.

Yếu tố chủ động của thân chủ (tinh thần hợp tác) là một nhân tố quyết định trong quá trình tham vấn tâm lí. Một thân chủ không có thiện chí sẽ không có kết quả khả quan trong quá trình tham vấn.

Nhà tham vấn cần hiểu rằng, không phải thân chủ nào cũng sẵn sàng hợp tác. Nhiều thân chủ trái lại rất thụ động, đắn đo và lưỡng lự trong việc cộng tác với tham vấn viên, thậm chí có thân chủ chống đối lại (Chẳng hạn như những học sinh được giáo viên hoặc cha mẹ yêu cầu

đến gặp nhà tham vấn). Trong trường hợp này, nhà tham vấn phải đánh giá được tinh thần hợp tác của thân chủ. Một số biểu hiện sau thể hiện thân chủ chưa hợp tác: nói ít và có dấu hiệu không muốn nói chuyện, nói rời rạc; nội dung của những đối thoại, có vẻ chống đối, bài xích, thiếu hợp tác; kiểu đối thoại nhát gừng, không tập trung; thái độ tiêu cực đối với tư vấn viên... Để thiết lập được mối quan hệ với thân chủ, nhà tham vấn nên nhập cuộc với thân chủ, mặc dầu thân chủ khó chịu, nóng nảy, bất nhã; luôn coi đây là phản ứng tự nhiên của thân chủ, nên giữ thái độ điềm tĩnh; bày tỏ thái độ thông cảm, chấp nhận sẽ gây được thiện cảm trong tương lai; khéo léo thuyết phục, tuy nhiên nhà tham vấn phải chủ động và bình tĩnh; thẳng thắn nêu lên sự cần thiết của tham vấn viên trong điều kiện của thân chủ. Cần bình tĩnh và thành thật.

Một số điều nhà tham vấn nên tránh: cho lời khuyên ngay lập tức; Lên lớp hay giảng dạy; hỏi quá nhiều những câu hỏi không liên quan, ngoài lề; kể chuyện cá nhân, đòi riêng của nhà tham vấn.

Những thao tác cần tránh khi tham vấn: ngắt câu thân chủ; trông ngang, trông ngửa; cho lời khuyên; ngồi quá xa; dạy đời; hắt hơi, xỉ mũi; vuốt đuôi; liếc mắt, xéch mé; chê bai; nhăn mặt; đùa giỡn khiếm nhã; mắng mỏ; vào hùa; cắn môi; xăm xoi, hỏi quá nhiều câu tại sao; chỉ trích không ngớt; ra lệnh, cửa quyền; trả lời điện thoại; ra lệnh kiểu người ban ơn; cắn hạt dưa; nghĩ quá xa, đọc quá sâu ý người khác; dùng tiếng lóng; ngáp vặt; đi lạc đề, huyền thuyên; nhắm mắt; ra điều mình thông minh, uyên bác; làm ra vẻ hời hả; phân tích quá mức cần thiết; kể chuyện bản thân quá nhiều; xem nhẹ hoặc gạt bừa chuyện thân chủ.

b. *Giai đoạn 2: Thực hiện quá trình tham vấn*

Bồi dưỡng và phát triển để mối quan hệ ngày càng phát triển (chú ý – mối quan hệ có tính trị liệu). Chính thông qua sự tương tác này mà nhà tham vấn giúp thân chủ thay đổi. Cụ thể là giúp thân chủ có cách nhìn mới về đời sống của họ, lối tư duy mới, cách nghĩ mới, cảm xúc mới, từ đó dẫn đến hành vi mới lành mạnh và tích cực.

\* *Thay đổi cách nhìn, thiết kế lại khung tư duy*

Suy nghĩ và hành vi trong quá khứ thường là tiêu cực, thông qua các kĩ thuật trị liệu nhà tham vấn có thể khám phá những vấn đề này, giúp thân chủ nhìn nhận lại vấn đề một cách tích cực hơn, cung cấp một cách nhìn mới.

Điều quan trọng là làm cho thân chủ tự nhận ra những suy nghĩ và hành vi cũ thiếu lành mạnh của mình đã tạo nên những hệ quả tiêu cực, muốn thay đổi, đồng thời nhà tham vấn cũng kích thích họ thay đổi, hình thành được khung tư duy mới.

\* *Thuyết phục thân chủ*

Bao gồm những hướng dẫn có chọn lọc, có trọng tâm về những điều cần làm, việc nên làm.

Lưu ý:

- Thuyết phục không phải là áp đặt.

Thuyết phục có ý nghĩa như việc kích thích và động viên thân chủ làm theo những thao tác đúng. Nói cách khác, đây là quá trình động viên chuyện nên làm và gạt bỏ những thói quen trong tư duy và hành vi trong quá khứ.

- Liều lượng thuyết phục nên tăng dần, bắt đầu là những động viên nhỏ, sau tăng dần thành những đối chiếu nghiêm túc hơn vì thân chủ cần có thời gian để thích nghi với hoàn cảnh và lịch hoạt động mới.

\* *Mối quan hệ đúng nghĩa trong tham vấn*

Mối quan hệ trong tham vấn là mối quan hệ có tổ chức, có tinh thần tôn trọng và có tính trung thực xuất phát từ cả hai phía.

- Nhà tham vấn thực sự muốn giúp và tận tâm với trách nhiệm.
- Thân chủ cũng thật sự đóng góp vào tiến trình tham vấn một cách tích cực và thiết thực.
- Luôn đi sát hợp đồng, đạt mục tiêu xử lý vấn đề một cách hiệu quả.
- Không tạo ra sự gắn kết quá sâu giữa nhà tư vấn và thân chủ.

c. *Giai đoạn 3 (Kết thúc tham vấn)*

Quá trình tham vấn kết thúc khi nhà tham vấn và thân chủ nhận thấy cuộc tham vấn đã đạt được thành công, các thoả thuận trong bản hợp đồng đã được thực hiện. Đó là khi thân chủ đã đạt được những mục tiêu về tư duy, cảm xúc và hành vi, khi mà thân chủ đã có những tiến bộ rõ rệt trong việc làm chủ cuộc sống của mình, có kĩ năng xử lý vấn đề khó khăn, đưa ra được những quyết định sáng suốt và lành mạnh. Cuộc tham vấn

cũng có thể kết thúc khi quan hệ tham vấn không hiệu quả hoặc có những vấn đề phát sinh vượt quá khả năng của nhà tham vấn.

Cần phân biệt việc kết thúc một buổi hẹn trong tham vấn và việc chấm dứt quan hệ tham vấn (một quá trình tham vấn). Một quá trình tham vấn thường bao gồm nhiều buổi hẹn.

- Những điểm cần lưu ý khi kết thúc một quan hệ tham vấn:
  - + Kiểm tra xem các vấn đề cần tháo gỡ đã được xử lý.
  - + Nhân tố gây căng thẳng đã được xoá.
  - + Kiểm tra khả năng độc lập của thân chủ, khả năng hoà nhập của họ.
  - + Kiểm tra khả năng ứng xử.
  - + Khả năng tính toán, dự định.
  - + Thân chủ có tìm thấy ý nghĩa cuộc sống.
- Những cản trở thường gặp:
  - + Thân chủ không muốn chấm dứt.
  - + Nhà tham vấn không muốn kết thúc.
- Dừng tham vấn giữa chừng:
  - + Do thân chủ.
  - + Do nhà tham vấn.
- Kết thúc dịch vụ với ấn tượng tốt:
  - + Đó là khi kết thúc như một bước mở đầu sang một giai đoạn mới của thân chủ – giai đoạn áp dụng những kinh nghiệm họ đã thu nhận được vào đời sống thực tế.
  - + Hai bên cùng thoả thuận và nhất trí.
  - + Ghi nhận những kinh nghiệm tích cực.

## 2. Quá trình tư vấn

Có nhiều cách phân chia các giai đoạn. Phổ biến nhất là cách phân chia thành 5 giai đoạn của quá trình tư vấn: (1) Thiết lập mối quan hệ trong tư vấn. (2) Đánh giá vấn đề. (3) Tìm kiếm và lựa chọn giải pháp. (4) Thực hiện giải pháp. (5) Kết thúc.

a. *Thiết lập mối quan hệ trong tư vấn*

- Thiết lập mối quan hệ trong tư vấn được bắt đầu bằng việc thâm nhập tổ chức. Thâm nhập là nói đến việc nhà tư vấn vượt qua những rào cản ban đầu để thâm nhập vào hệ thống hay cấu trúc bên trong của tổ chức. Như vậy việc thâm nhập này chủ yếu liên quan đến những nhà tư vấn bên ngoài tổ chức.
- Đối với nhà tư vấn bên ngoài, việc thâm nhập thường bắt đầu bằng sự khảo sát ban đầu của cả hai bên, khảo sát nhu cầu của tổ chức và kỹ năng của nhà tư vấn. Công việc này thường diễn ra trong một vài buổi gặp gỡ ban đầu, khi đó nhà tư vấn và một hoặc một số thành viên của tổ chức cùng nhau trao đổi thông tin. Những cuộc gặp gỡ này cho phép cả hai phía nhà tư vấn và những thành viên trong tổ chức có thể hiểu được nhau và đưa ra những đánh giá khả năng của quan hệ công việc sau này. Sự thâm nhập của nhà tư vấn bên ngoài vào tổ chức thường được diễn ra bằng hình thức giới thiệu chính thức với các thành viên trong tổ chức. Việc giới thiệu chính thức trong buổi ra mắt các thành viên trong tổ chức cũng là một cách chính thức thừa nhận và ủng hộ hoạt động của nhà tư vấn và cũng giúp cho nhà tư vấn gặp gỡ được với những người muốn được tư vấn và giải đáp các câu hỏi của họ.

Những sự kiện quan trọng thường có tác động lớn đến sự chấp nhận nhà tư vấn.

- + Một ca tư vấn thành công trước đó sẽ có tác dụng giúp cho nhà tư vấn dễ dàng được chấp nhận hơn. Ví dụ: một nhà tư vấn làm việc cho một trường học trong vài tháng và mới giành được một số kết quả khiêm tốn. Một ngày, một giáo viên lớp bốn đề cập đến những khó khăn của một số học sinh trong lớp, đây là những em không làm chủ được về mặt thời gian. Nhà tư vấn tình nguyện làm việc với những học sinh này và phát hiện ra là các em bị quá tải với công việc không biết cách quản lý thời gian như thế nào. Nhà tư vấn dạy bọn trẻ sử dụng thẻ ghi nhớ để quản lý thời gian của mình. Sau một vài lần lũ trẻ đã quen với hoạt động này. Sau đó rất đông giáo viên trong trường đã tìm đến nhà tư vấn do cô giáo lớp bốn nọ đã nói với các giáo viên khác về công việc của nhà tư vấn cũng như sự thành công của tư vấn tại lớp của cô.

Sự e ngại của người thực hành tư vấn đối với nhà tư vấn cũng sẽ được giảm đi qua mối quan hệ liên nhân cách trong quá trình thực hiện tư vấn. Ví dụ như nhà tư vấn có thể cung cấp các tài liệu bài giảng hay thảo luận với những người thực hành tư vấn tiềm năng. Nhà tư vấn cũng có thể tham gia hoạt động xã hội, ăn trưa với các nhân viên và chuyện trò với những người thực hành tư vấn tiềm năng này.

- Nếu không có bước thâm nhập tổ chức thì bước đầu của việc thiết lập một mối quan hệ hiệu quả là bàn về vai trò của nhà tư vấn và người thực hành tư vấn trong hoạt động tư vấn. Trong quá trình kiến tạo mối quan hệ, nhà tư vấn cần nhận thức một cách rõ ràng về tầm quan trọng của mối quan hệ bình đẳng ngang bằng, không phân thứ bậc giữa nhà tư vấn và người thực hành tư vấn. Mặc dù nhà tư vấn không có quyền lực chính thức nhưng người thực hành tư vấn có thể quy gán quyền lực cho nhà tư vấn dựa trên năng lực chuyên môn mà họ nhận xét thấy. Khi người thực hành tư vấn không nhận thấy vai trò của họ bình đẳng với nhà tư vấn thì họ có thể giảm bớt sự tham gia của mình trong việc đưa ra giải pháp giải quyết vấn đề, hoặc cảm thấy ngại ngùng và rơi vào trạng thái phòng thủ, không thoải mái để nói ra những gì mình đồng ý, hoặc không đồng ý hoặc e dè khi bắt tay vào giải quyết vấn đề.

Cũng có thể có những mong đợi mà người thực hành tư vấn không nói ra, chẳng hạn như họ muốn việc giải quyết vấn đề hoàn toàn thuộc về phía nhà tư vấn và như vậy, nhà tư vấn sẽ phải gánh lấy trách nhiệm và tự mình tìm ra giải pháp. Do đó, nhà tư vấn phải đảm bảo giúp người thực hành tư vấn hiểu được họ cần phải đóng vai trò tích cực trong việc giải quyết vấn đề.

Với những nhà tư vấn bên trong tổ chức, việc khởi đầu hoạt động tư vấn có vẻ dễ dàng hơn vì mối quan hệ đã có từ trước với các thành viên trong tổ chức. Tuy nhiên, dù cố gắng để phân biệt vai trò tư vấn với các vai trò khác của nhà tư vấn thì người thực hành tư vấn vẫn có thể hiểu sai bản chất của hoạt động tư vấn. Ví thế, nhà tư vấn bên trong tổ chức không nên vì đã quen biết người thực hành tư vấn mà bỏ qua việc thảo luận về các công việc của hoạt động tư vấn và việc xác định vai trò của nhà tư vấn. Thành công của giai đoạn này chính là việc nhà tư vấn/nhà quản lí,



giáo viên và người thực hành tư vấn/giáo viên, phụ huynh đạt được một sự thoả thuận về những cách thức mà nhà tư vấn có thể áp dụng đối với vấn đề mà người thực hành tư vấn đang gặp phải. Thoả thuận này có thể là một hợp đồng được kí kết bằng văn bản, cũng có thể chỉ là một thoả thuận miệng nhưng bao giờ cũng phải có sự rõ ràng và đồng ý từ cả hai phía về trách nhiệm của mỗi bên.

Những nội dung cơ bản của một hợp đồng:

- + Mục tiêu và những kết quả mong đợi đối với hoạt động tư vấn.
- + Nhận diện người thực hành tư vấn.
- + Sự bảo mật của dịch vụ tư vấn và giới hạn mức độ bảo mật.
- + Khung thời gian – hoạt động tư vấn sẽ diễn ra trong thời gian là bao nhiêu lâu đối với tổ chức và những người thực hành tư vấn.
- + Thời gian nhà tư vấn sẵn sàng.
- + Trình tự yêu cầu làm việc đối với nhà tư vấn.
- + Không gian cho nhà tư vấn.
- + Liên lạc với nhà tư vấn thế nào khi cần thiết.
- + Khả năng tái thương lượng trong tình huống có sự thay đổi.
- + Những chi phí liên quan.
- + Sự đánh giá của nhà tư vấn đối với các nguồn và các loại thông tin có trong tổ chức.
- + Những người mà nhà tư vấn sẽ làm việc.

Ví dụ:

*Người thực hành tư vấn/cô giáo trẻ:* Vấn đề trong lớp của tôi là cháu Tuấn. Cháu học không tốt môn Toán. Tôi có thể giúp cháu hiểu bài bằng cách phụ đạo thêm cho cháu, hơi tốn thời gian một chút nhưng không sao vì tôi cũng không bận lắm. Nhưng tôi không biết làm thế nào để cháu thôi những trò quậy phá trong lớp. Hình như Tuấn nhận thấy các bạn khác học tốt hơn nó về môn Toán và vì vậy cháu rất thất vọng. Tuấn rất hay làm các trò vớ vẩn ở trong lớp để làm cho các bạn cười, lúc ấy nó có vẻ khoái chí lắm.

*Nhà tư vấn/nhà tâm lý học đường, giáo viên có kinh nghiệm:* Trong câu chuyện của cô, chúng ta thấy có vấn đề của học sinh học kém. Giải quyết vấn đề này không phải chỉ là giúp các em học tốt hơn mà còn cả việc thay đổi cảm nhận của các em nữa. Không biết cô có nhận thấy điều này không?

*Người thực hành tư vấn/cô giáo trẻ:* Cô, tôi thấy những đứa trẻ khác không thích chơi với Tuấn. Và chính điều này lại càng làm cho Tuấn có những hành động ngớ ngẩn để thu hút sự chú ý của mọi người.

*Nhà tư vấn/nhà tâm lý học đường, giáo viên có kinh nghiệm:* Tôi nghĩ chúng ta có thể giúp được cháu Tuấn biết cách tạo ra sự chú ý đối với cả lớp theo một chiều hướng tích cực đối với cả lớp. Cô có muốn chúng ta cùng làm việc về vấn đề này không?

*Người thực hành tư vấn/cô giáo trẻ:* Tôi rất sẵn sàng.

*Nhà tư vấn/nhà tâm lý học đường, giáo viên có kinh nghiệm:* Tôi nghĩ là chúng ta cần dành hai đến ba buổi, mỗi buổi khoảng chừng 20 phút để chúng ta cùng nhau đưa ra vài phương án cho cô để giúp cháu Tuấn.

*Người thực hành tư vấn/cô giáo trẻ:* Vâng tốt quá, nếu như vậy cũng không tốn quá nhiều thời gian của tôi.

*Nhà tư vấn/nhà tâm lý học đường, giáo viên có kinh nghiệm:* Điều quan trọng là chúng ta cần vạch ra những gì cô cần làm. Vì thế chúng ta cần làm việc với nhau. Cô chính là người hiểu rõ lớp của mình hơn cả, do đó cô sẽ dành nhiều thời gian cho việc cùng tôi lên kế hoạch và xem xét xem kế hoạch nào là phù hợp với lớp của cô nhất, đây là một điều rất quan trọng.

*Người thực hành tư vấn/cô giáo trẻ:* Vấn đề là tôi không có nhiều thời gian.

*Nhà tư vấn/nhà tâm lý học đường, giáo viên có kinh nghiệm:* Cô có thể nói rõ hơn về những điểm mà cô thấy là khó khăn trong những điều mà tôi vừa trình bày.

*Người thực hành tư vấn/cô giáo trẻ:* Tôi còn có rất nhiều học sinh khác cần quan tâm.

*Nhà tư vấn/nhà tâm lý học đường, giáo viên có kinh nghiệm:* Vâng, đúng là như vậy. Nhưng chúng ta cũng chỉ cần bàn bạc với nhau khoảng hai đến ba buổi thôi. Tôi nghĩ chắc là cô có thể sắp xếp được.

*Người thực hành tư vấn/cô giáo trẻ:* Vâng tôi sẽ sắp xếp thời gian của mình. Chúng ta sẽ thực hiện ba buổi.

*Nhà tư vấn/nhà tâm lý học đường, giáo viên có kinh nghiệm:* Chúng ta sẽ bàn thêm về việc này và tôi hi vọng là chúng ta cùng đưa ra được một kế hoạch tốt. Ví dụ như chúng ta sẽ tìm ra cách giúp cô duy trì lớp học khi cô cần làm việc riêng với cháu Tuấn hoặc mẹ của cháu.

*Người thực hành tư vấn/cô giáo trẻ:* Cảm ơn, chắc là tôi sẽ phải phiền anh/chị nhiều.

*Nhà tư vấn/nhà tâm lý học đường, giáo viên có kinh nghiệm:* Một điều nữa tôi cũng muốn trao đổi thêm với cô, đó là khi cùng làm việc với nhau, quan hệ trong công việc của chúng ta là thân tín. Điều này sẽ giúp cô cảm thấy thoải mái hơn khi tôi cô mặt trong lớp học để quan sát hay giúp cô thực hiện kế hoạch.

*Người thực hành tư vấn/cô giáo trẻ:* Không sao đâu ạ, quan trọng là anh/chị giúp tôi giải quyết được vấn đề của cháu Tuấn.

b. *Đánh giá vấn đề*

Hoạt động đầu tiên diễn ra trong giai đoạn đánh giá là khảo sát các nhân tố có liên quan đến vấn đề mà người thực hành tư vấn đề xuất trong hoạt động tư vấn.

Có ba chủ đề đánh giá chính. Đó là *đặc điểm của người thực hành tư vấn, đặc điểm môi trường và đặc điểm của thân chủ.*

Các chủ đề và nhân tố trong mỗi chủ đề lớn sẽ được tập trung đánh giá để đưa ra một lựa chọn cho hoạt động tư vấn. Việc xem xét những nhân tố nào để lựa chọn trong giai đoạn đánh giá có một tác động lớn đến các giai đoạn sau này. Việc bỏ sót các biến/nhân tố có thể dẫn đến việc không xác định được vấn đề và không đưa ra được giải pháp tốt. Vì có nhiều nhân tố ảnh hưởng đến vấn đề nên nhà tư vấn và người thực hành tư vấn có thể bắt đầu đánh giá bằng việc cân nhắc tất cả các yếu tố được xem là quan trọng để chỉ ra đúng vấn đề và đưa ra được giải pháp tốt. Nếu nhà tư vấn và người thực hành tư vấn loại bỏ đi một yếu tố, hoặc bỏ đi các biến quan trọng cũng như các yếu tố khác tác động đến biến đó thì sẽ làm giảm đi khả năng đưa ra một giải pháp đúng đắn. Trong tư vấn, một mục đích tích cực của hoạt động tư vấn là giúp người thực hành tư vấn xem xét vấn đề theo nhiều chiều hơn so với khi không có nhà tư vấn.

Ví dụ: Sự quan tâm đến từng chủ đề của hoạt động đánh giá trong tư vấn

- Đặc điểm của thân chủ:
  - + Hành vi gì của thân chủ được quan tâm?
  - + Nhận thức của thân chủ như thế nào để góp phần giải quyết vấn đề?
  - + Nếu thân chủ là một đứa trẻ, các vấn đề về phát triển có cần được cân nhắc không?
  - + Thân chủ nhận thức như thế nào về người thực hành tư vấn?
- Đặc điểm của người thực hành tư vấn:
  - + Khó khăn có phải là một trong những vấn đề về thiếu kiến thức, kĩ năng, tính khách quan hay là sự tự tin?
  - + Người thực hành tư vấn nhìn nhận về vấn đề như thế nào?
  - + Người thực hành tư vấn mong muốn gì cho bản thân và cho thân chủ?
  - + Người thực hành tư vấn có những kĩ năng can thiệp gì?
- Đặc điểm liên quan đến môi trường:

*Môi trường trực tiếp tác động*

- + Các mặt nào của môi trường củng cố hay nuôi dưỡng hành vi của thân chủ?
- + Những nguồn lực có sẵn có thể sử dụng trong quá trình giải quyết vấn đề?
- + Những thúc ép nào trong môi trường trực tiếp cần phải tính đến?

*Môi trường lớn*

- + Có các mặt thuộc về cấu trúc nào góp phần nảy sinh vấn đề không?
- + Có nhân tố nào nằm bên ngoài môi trường trực tiếp có tác động đến hành vi của thân chủ không?
- + Có sự thay đổi nào được đề nghị cho thân chủ hoặc cho người thực hành tư vấn phù hợp với quy tắc và mong đợi của tổ chức không?

c. *Tìm kiếm và lựa chọn giải pháp*

Khi nhà tư vấn và người thực hành tư vấn cùng đánh giá vấn đề (xem xét các biến có liên quan đến vấn đề), thì họ sẽ có nhận thức sâu hơn về vấn đề. Trên cơ sở đó họ sẽ đưa ra những mong đợi (mục tiêu) của tư vấn và xác định các giải pháp để đạt mục tiêu đó. Theo Bergan và Tombari

(1976), việc dự đoán tốt nhất kết quả của tư vấn hành vi là so sánh sự khác biệt giữa hành vi được mong đợi và hành vi trên thực tế của thân chủ. Curtis và Watson (1980) chỉ ra sự khác biệt giữa nhà tư vấn có kinh nghiệm và những nhà tư vấn còn thiếu kỹ năng chính là việc dành thời gian để phân loại và xác định vấn đề. Những nhà tư vấn còn ít kinh nghiệm có vẻ vội vàng hơn khi vạch kế hoạch giải quyết vấn đề. Theo Dunn (1981), mặt quyết định nhất và ít được biết đến nhất trong chính sách phân tích là cấu trúc của vấn đề. Nhà phân tích cần nhắc khung nhận thức nào là phù hợp nhất cho một vấn đề cụ thể và đưa ra giải pháp giải quyết vấn đề thành công.

Ví dụ: Chương trình hỗ trợ dành cho trẻ em lang thang cơ nhỡ (Lớp học tình thương) đã bị thất bại vì có 60% tình nguyện viên đã chuyển vị trí làm. Sự luân chuyển vị trí làm việc do những nguyên nhân:

- Lựa chọn các tình nguyện viên không nhận thức được về hành vi, cơ chế tình cảm và vấn đề của những trẻ em lang thang cơ nhỡ.
- Ít có sự giao tiếp giữa nhân viên chuyên nghiệp (nhân viên công tác xã hội quận) và các tình nguyện viên.
- Thiếu sự hỗ trợ hệ thống cho tình nguyện viên, bao gồm việc không có chương trình mang tính hệ thống để cung cấp những phản hồi tích cực và sự thừa nhận.

Như vậy, hoạt động can thiệp sẽ tập trung vào sự luân chuyển vị trí của người tình nguyện viên.

#### *Các giải pháp*

- (1) Thay đổi quá trình định hướng của các tình nguyện viên, giúp đỡ các tình nguyện viên có được hiểu biết về những khó khăn trong cuộc sống cũng như những vấn đề tâm lý của trẻ lang thang cơ nhỡ để giúp tình nguyện viên trong quá trình tự sàng lọc.
- (2) Phát triển và thực hiện một chương trình phát triển kỹ năng giao tiếp cho tình nguyện viên và các nhân viên.
- (3) Xây dựng ngân sách để cung cấp bữa ăn trưa chính thức, chứng chỉ ghi nhận đóng góp cho các nhân viên từ các quỹ do các tổ chức kinh doanh của địa phương, các tổ chức công nghiệp và dịch vụ.

Khi đã xác định được vấn đề và đề xuất các giải pháp thì việc quan trọng tiếp theo là phải lựa chọn được giải pháp phù hợp để đạt mục đích đề ra. Một trong những giả thuyết chính của lý thuyết hệ thống là *kết quả cuối cùng*, có nghĩa là trong một hệ thống có nhiều cách để đạt được mục đích cuối cùng. Nhà tư vấn nên cùng với người thực hành tư vấn tìm hiểu một vài giải pháp và giúp đỡ người thực hành tư vấn lựa chọn một giải pháp phù hợp nhất trong số các giải pháp đã tìm hiểu.

Hai nhân tố quan trọng mà nhà tư vấn cần chú ý, đó là:

- Sự thống nhất về giải pháp: Hoạt động can thiệp có thể được thay đổi cho phù hợp nhưng sự thay đổi này phải không làm ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động. Vì vậy, nhà tư vấn cần tính đến mức độ hiểu biết và kỹ năng của người thực hành tư vấn.
- Tính có thể chấp nhận được của một hoạt động can thiệp cụ thể đối với người thực hành tư vấn đóng một vai trò quan trọng, quyết định hoạt động can thiệp đó có được thực hiện hay không. Trong giai đoạn đầu, lựa chọn giải pháp nhà tư vấn phải bàn bạc với người thực hành tư vấn về các kiểu can thiệp mà họ cho là sẽ đạt đến thành công và những gì mà họ sẵn sàng tham gia thực hiện. Nhà tư vấn nên hỏi một cách rõ ràng về mức độ có thể tham gia vào hoạt động can thiệp.

*Một vài hướng dẫn thực hành cho việc lựa chọn giải pháp*

- (1) Nói chung, nên lựa chọn cách tiếp cận can thiệp tích cực trước khi sử dụng đến các biện pháp ép buộc hoặc miễn cưỡng về hành vi.
- (2) Lựa chọn hoạt động can thiệp ít phức tạp và ít mang tính ép buộc nhất. Thay đổi hoạt động thực hành dựa trên hoạt động hiện đang tồn tại đối với người thực hành tư vấn nhìn chung là dễ dàng hơn việc áp dụng một kỹ năng hoàn toàn mới.
- (3) Khi người thực hành tư vấn nhất thiết phải áp dụng một kỹ năng mới thì cần phải thiết kế cho nó phù hợp nhất với cấu trúc và công việc của tổ chức.
- (4) Khuyến khích áp dụng các hoạt động can thiệp đòi hỏi ít tốn thời gian nhất, không xâm phạm đến hoạt động của tổ chức và được người thực hành tư vấn đánh giá là đạt được hiệu quả.

- (5) Theo một chiến lược lâu dài, cần giúp người thực hành tư vấn tiếp cận được với các nguồn lực hiện có hoặc phát triển các nguồn lực mới ngay trong bản thân tổ chức.
- (6) Tập trung vào kết quả can thiệp để đạt đến sự thay đổi ở mức độ cao nhất trong tổ chức.

d. *Thực hiện giải pháp*

Thực hiện kế hoạch là giai đoạn quyết định trong hoạt động tư vấn. Trong các giai đoạn khác của hoạt động tư vấn, mặc dù nhà tư vấn có làm việc với một số nhân vật khác nhưng chủ yếu là họ làm việc với người thực hành tư vấn. Giai đoạn thực hiện kế hoạch liên quan đến một môi trường phức tạp và luôn cần những sửa đổi và điều chỉnh lại trước những vấn đề mới phát sinh. Mức độ giữ liên lạc thường xuyên giữa nhà tư vấn và người thực hành tư vấn đảm bảo cho việc thực hiện kế hoạch thành công. Có thể liên lạc qua điện thoại chứ không nhất thiết phải gặp trực tiếp để tránh lãng phí thời gian.

e. *Kết thúc*

Kết thúc là chấm dứt hoạt động tư vấn. Mặc dù kết thúc thường diễn ra khi nhà tư vấn và người thực hành tư vấn cùng đồng ý nhau là vấn đề đã được giải quyết, tuy nhiên cũng có trường hợp việc kết thúc diễn ra sớm hơn. Muốn kết thúc cần đánh giá để thấy được hiệu quả của toàn bộ quá trình tư vấn. Có một sự khác biệt về mong đợi của nhà tư vấn và tổ chức khách hàng. Người thực hành tư vấn và tổ chức khách hàng thường quan tâm đến tính hiệu quả của hoạt động tư vấn đối với cá nhân người thực hành tư vấn và với toàn bộ tổ chức, những lợi ích thu được có tương xứng với kinh phí bỏ ra hay không? Nhà tư vấn cũng quan tâm đến những vấn đề này nhưng họ còn lưu ý đến tiến trình của hoạt động tư vấn. Ví dụ: Nhà tư vấn đạt được hiệu quả trong việc thiết lập niềm tin, việc chuyển giao kiến thức về hoạt động tư vấn cho những người thực hành tư vấn...

3. *Quá trình hướng dẫn*

a. *Tìm hiểu và xác định nhu cầu hướng dẫn của học sinh trung học phổ thông*

- Cơ sở khoa học: Xuất phát từ đặc điểm tâm lí lứa tuổi và tính chất hoạt động trong nhà trường phổ thông.

Thanh niên học sinh/học sinh THPT là thời kì phát triển có vị trí và ý nghĩa đặc biệt trong cuộc đời của mỗi con người. Điều này được thể hiện ở những điểm như:

- + Cơ thể đã đạt đến sự trưởng thành của người lớn.
- + Hình ảnh thân thể là một thành tố quan trọng trong tự ý thức của thanh niên.
- + Hoạt động lao động, xã hội và nghề nghiệp là hoạt động chủ đạo.
- + Đời sống tình cảm phát triển mạnh mẽ và phong phú: nhu cầu được thừa nhận và khẳng định trong nhóm và tập thể học sinh; thế giới quan phát triển mạnh khiến thanh niên học sinh có những quan điểm riêng về cuộc sống, nghề nghiệp, tình bạn, tình yêu...; xuất hiện những mối tình đầu...
- + Mỗi học sinh là những chủ thể tâm lí với những biểu hiện về mức độ và sắc thái khác nhau. Vì vậy, nhà tham vấn/giáo viên cần phải quan tâm đến việc phát triển tính tích cực, độc lập, sáng tạo của học sinh.

– Cơ sở thực tiễn: Điều kiện kinh tế– xã hội– văn hoá theo vùng miền.

Mỗi địa phương, mỗi vùng miền đều có những điều kiện kinh tế, chính trị, xã hội, phong tục tập quán khác nhau. Việc xây dựng chương trình hướng dẫn trong nhà trường phải chú ý đến sự kết nối giữa yếu tố văn hoá nhà trường, văn hoá gia đình và xã hội. Điều này sẽ giúp nhà tham vấn/giáo viên xác định và xây dựng nội dung, chương trình hướng dẫn phù hợp với thực tiễn của đời sống xã hội, lời cuốn sự tham gia của học sinh, phụ huynh và các lực lượng giáo dục khác.

Việc xác định nhu cầu hướng dẫn của học sinh sẽ giúp nhà tham vấn/giáo viên xây dựng những chương trình phòng ngừa và can thiệp sớm. Việc cung cấp cho học sinh những thông tin kịp thời sẽ giúp các em có thể lựa chọn được cách thức giải quyết phù hợp với tình huống và hoàn cảnh các em đang gặp phải. Đây chính là cơ hội để các em phát triển, ngược lại nếu không có cách giải quyết phù hợp, các em có thể vấp phải những sai lầm, dẫn đến những hậu quả đáng tiếc.

b. *Xây dựng nội dung chương trình hoạt động hướng dẫn*

Bước 1: Xác định mục tiêu

- Mục tiêu xác định trên ba mặt: nhận thức, kĩ năng, thái độ.



- Mục tiêu phải rõ ràng, cụ thể, có tính xác định. Mục tiêu có thể lượng hoá được để thực hiện, kiểm tra, đánh giá.

#### Bước 2: Xác định nội dung và hình thức hướng dẫn

- Nội dung hướng dẫn chính là những khó khăn/trở ngại tâm lí phản ánh đặc trưng tâm lí theo lứa tuổi của học sinh. Đối với học sinh trung học phổ thông, nội dung hướng dẫn là rất phong phú và đa dạng: sức khoẻ sinh sản, tình bạn, tình yêu, chọn nghề hướng nghiệp,...
- Tùy từng nội dung hướng dẫn mà nhà tham vấn/giáo viên xác định số lượng hoạt động và lựa chọn hình thức tổ chức phù hợp. Hình thức hướng dẫn rất đa dạng: sinh hoạt câu lạc bộ sức khoẻ sinh sản, thảo luận, hội thảo...
- Nội dung hướng dẫn chi tiết bao nhiêu thì việc triển khai hoạt động sẽ thuận lợi bấy nhiêu. Các hoạt động cần được sắp xếp có thứ tự rõ ràng và nhà tham vấn/giáo viên phải nắm được những nhiệm vụ chính của hoạt động hướng dẫn.

#### Bước 3: Xác định đối tượng tham gia hoạt động hướng dẫn.

- Tùy theo mục tiêu, nội dung hướng dẫn nhà tham vấn/giáo viên xác định thành phần tham gia: học sinh, phụ huynh, giáo viên và lực lượng bên ngoài nhà trường với các vai trò và vị trí khác nhau song cùng chung mục đích hỗ trợ học sinh. Ví dụ: Hội phụ huynh, Ban giám hiệu nhà trường, các giáo viên trong trường, Đoàn thanh niên, các tổ chức xã hội...
- Nhà tham vấn/giáo viên cũng cần xác định các nhiệm vụ cụ thể, rõ ràng cho từng đối tượng tham gia.

#### Bước 4: Xác định thời gian tổ chức hoạt động hướng dẫn

- Xác định thời gian tổ chức hoạt động hướng dẫn là một yếu tố quan trọng. Thời gian tổ chức hoạt động hướng dẫn cần căn cứ vào đặc điểm tâm lí lứa tuổi và tính chất hoạt động học tập trong nhà trường; các thành viên có điều kiện tham gia đầy đủ;
- Ngoài ra, nhà tham vấn/giáo viên cần xác định được thời lượng tổ chức các hoạt động hướng dẫn (diễn ra bao lâu, trình tự các bước sẽ được tiến hành như thế nào, thời lượng của từng bước...).

Bước 5: Xác định không gian và những điều kiện hỗ trợ hoạt động hướng dẫn

- Không gian phù hợp với nội dung và tính chất của hoạt động hướng dẫn. Ví dụ: Nếu là buổi tọa đàm trao đổi có thể tổ chức trong không gian lớp học; nhưng nếu nội dung hướng dẫn có nhiều hoạt động mang tính trải nghiệm thì không gian cần rộng rãi, thoải mái, yên tĩnh và riêng tư như hội trường, nhà thi đấu...
- Dự kiến phương tiện, điều kiện phục vụ cho mỗi hoạt động: giấy, bút, băng dính, tranh ảnh, sơ đồ, biểu bảng, mô hình, máy chiếu projector + màn hình, băng đĩa ghi âm, băng ghi hình, máy tăng âm, ánh sáng...

Bước 6: Xác định các phương pháp/biện pháp thực hiện

Dự kiến về những phương pháp/biện pháp sẽ thực hiện nhằm kích thích tính tích cực, chủ động, sáng tạo của học sinh trong việc tương tác nhóm, tương tác với nhà tham vấn/giáo viên để đạt được mục tiêu hướng dẫn. Giáo viên có thể sử dụng nhiều phương pháp khác nhau: giao việc, khen thưởng, trao đổi... đồng thời cần có những cách thức để giám sát, động viên và giúp đỡ kịp thời.

Bước 7: Xây dựng kế hoạch hoạt động

Kế hoạch hoạt động là sự thống kê những công việc cụ thể trong một thời gian nhất định, làm sáng rõ những mục tiêu và nhiệm vụ chính của các công việc. Nhà tham vấn/giáo viên phải lường trước các vấn đề nảy sinh để có thể giải quyết chủ động, phù hợp, kịp thời. Trên cơ sở đó, nhà tham vấn/giáo viên bố trí công việc phù hợp, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động hướng dẫn đạt hiệu quả. Ở bước này, nhà tham vấn/giáo viên phải trả lời được các câu hỏi: *Làm gì? Ai làm? Làm như thế nào? Thời gian? Không gian diễn ra hoạt động? Các điều kiện tiến hành...*

c. *Tổ chức thực hiện*

Tổ chức thực hiện chính là giai đoạn cụ thể hoá các mục tiêu, nội dung và chương trình hoạt động hướng dẫn. Đây là khâu quan trọng, bao gồm các bước theo một trình tự rõ ràng, đảm bảo quy trình tổ chức một hoạt động từ mở đầu, diễn biến và kết thúc hoạt động. Giai đoạn này đòi hỏi nhà tham vấn/giáo viên phải linh hoạt khi sử dụng phối hợp các kỹ năng hướng dẫn khác nhau, đặc biệt là kỹ năng làm chủ các tình huống nảy sinh trong hoạt động hướng dẫn.

*d. Kiểm tra, đánh giá*

Sau khi kết thúc hoạt động, giáo viên tiến hành bước tiếp theo là kiểm tra, đánh giá. Mục tiêu của việc kiểm tra, đánh giá là giúp nhà tham vấn/giáo viên nhìn nhận lại những điểm mạnh cũng như hạn chế trong từng khâu của hoạt động hướng dẫn, trên cơ sở đó có sự điều chỉnh hợp lý, xác định được phương hướng thực hiện cho những hoạt động tiếp theo. Đặc biệt, nhà tham vấn/giáo viên có thể nhìn thấy hiệu quả của hoạt động hướng dẫn thông qua sự thay đổi của học sinh về mặt nhận thức, thái độ, hành vi.

Việc kiểm tra, đánh giá có thể tiến hành trên hai cấp độ:

- Đánh giá của cá nhân học sinh bao gồm: đánh giá về mức độ nhận thức các vấn đề của nội dung hoạt động; đánh giá về ý thức trách nhiệm khi tham gia các hoạt động; đánh giá hiệu quả của hoạt động đối với những thay đổi (nhận thức, thái độ và hành vi) của bản thân học sinh sau khi tham gia các hoạt động.
- Đánh giá tập thể lớp: số lượng học sinh tham gia hoạt động; các sản phẩm hoạt động; ý thức cộng đồng trách nhiệm; tinh thần hợp tác trong hoạt động.

Nhà tham vấn/giáo viên có thể sử dụng các hình thức đánh giá khác nhau như quan sát hoạt động của học sinh, sản phẩm của học sinh hoặc cũng có thể trao đổi với những người cùng tham gia hoạt động như giáo viên trong trường, phụ huynh học sinh, tập thể học sinh... Khi đánh giá, nhà tham vấn/giáo viên cần phát huy tính tích cực, chủ động và sáng tạo bằng cách khuyến khích học sinh xây dựng các tiêu chí đánh giá trên cơ sở những gợi ý của nhà tham vấn/giáo viên.

*e. Kết thúc*

Rút kinh nghiệm là bước cuối cùng giúp nhà tham vấn/giáo viên nhìn nhận một cách khách quan về việc tổ chức hoạt động hướng dẫn ở tất cả các khâu để từ đó đề ra những giải pháp cho việc tổ chức hoạt động tiếp theo.

**Hoạt động 2: Xác định các kĩ năng chuyên biệt trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh trung học phổ thông.**

Dựa vào kinh nghiệm tham vấn, tư vấn, hướng dẫn học sinh THPT, bạn hãy viết ra suy nghĩ của mình để trả lời các câu hỏi sau:

*Câu hỏi 1:* Trong hoạt động tham vấn, người giáo viên cần có những kĩ năng chuyên biệt nào?

*Câu hỏi 2:* Trong hoạt động tư vấn, người giáo viên cần có những kĩ năng chuyên biệt nào?

**Câu 3:** Trong hoạt động hướng dẫn, người giáo viên cần có những kĩ năng chuyên biệt nào?

*Bạn hãy đối chiếu những nội dung vừa viết với những thông tin dưới đây và tự hoàn thiện nội dung trả lời các câu hỏi.*

#### THÔNG TIN PHẢN HỒI

**1. Các kĩ năng chuyên biệt trong tham vấn**

**a. Kĩ năng xây dựng quan hệ tích cực trong tham vấn**

Kĩ năng xây dựng quan hệ tích cực trong tham vấn bao gồm hai kĩ năng: kĩ năng khởi đầu và kĩ năng cấu trúc/thiết kế buổi tham vấn.

**a<sub>1</sub>. Kĩ năng khởi đầu**

Thành ngữ ta có câu “Đầu xuôi đuôi lọt”. Biết khởi đầu buổi tham vấn tốt là tiền đề tạo nên sự thành công cho cả ca tham vấn, ngược lại, một khởi đầu không suôn sẻ có thể sẽ ảnh hưởng đến suốt tiến trình tham vấn. Kĩ năng khởi đầu ca tham vấn bao gồm hai kĩ năng thành phần là kĩ năng mời (*cho phép*) thân chủ trình bày vấn đề của mình và kĩ năng tóm lược.

– *Cho phép* thân chủ trình bày vấn đề của mình

*Cho phép* thân chủ nói là những câu ngắn mời thân chủ nói về câu chuyện của mình và cũng để truyền đạt rằng nhà tham vấn đã được chuẩn bị sẵn

sàng để nghe. Về vấn đề này, Richard Nelsson - Jones nhấn mạnh: “Cho phép thân chủ nói là người mở cửa và đưa cho thông điệp rằng nhà tham vấn đang rất hứng thú và đã chuẩn bị tâm thế để nghe thân chủ. Làm ơn hãy chia sẻ cùng tôi tất cả sâu thẳm, bản chất các vấn đề của bạn”. Nhà tham vấn ngồi đó để khám phá những thông tin về thân chủ và giúp thân chủ tự khám phá chính bản thân mình.

Khởi đầu ca tham vấn bằng việc cho phép thân chủ nói không nên dùng các câu hỏi mở, chung chung như: *Tôi có thể giúp gì cho bạn đây* hoặc *Tôi có thể làm gì cho bạn*. Những câu cho phép thân chủ nói đại loại như vậy chỉ làm cho thân chủ cảm thấy lệ thuộc vào nhà tham vấn và trở nên thụ động.

Khi cho phép thân chủ nói, toàn bộ cơ thể và toàn bộ những tín hiệu âm thanh từ nhà tham vấn rất quan trọng để truyền đạt rằng nhà tham vấn đang rất thoải mái và chân thành với người nói. Nhà tham vấn nên cố gắng xây dựng một bầu không khí xúc cảm ấm áp, tạo cảm giác an toàn cho thân chủ. Nói với tốc độ chậm rãi, ấm áp có thể tạo thành một môi trường bình an cho thân chủ. Bên cạnh đó, nhà tham vấn nên sử dụng những thông điệp cơ thể hợp lý để thể hiện sự chú ý và hứng thú với tư cách của người nghe để kích thích thân chủ.

*Các mẫu câu thường được dùng để cho phép thân chủ trình bày là:*

- Làm ơn nói cho tôi biết lí do gì khiến bạn đến đây?
- Làm ơn nói cho tôi biết điều gì đã mang bạn đến đây?
- Làm ơn hãy nói cho tôi, bạn đang mắc ở vấn đề nào?
- Hãy cho tôi chia sẻ cùng bạn.
- Bạn muốn bắt đầu từ đâu?
- Bạn đang nghĩ gì vậy?
- Tôi đã sẵn sàng nếu bạn muốn nói.
- Nhìn bạn hôm nay có vẻ không vui?
- Bạn nói bạn có chuyện muốn chia sẻ với tôi, bạn có thể nói cho tôi biết cụ thể hơn được không?
- Bạn muốn được chia sẻ về mối quan hệ tình cảm của mình, mối quan hệ cụ thể mà bạn đang muốn nói đến là gì?

- Sáng nay bạn có vẻ buồn, bạn có muốn nói về điều đó không?
- Điều bạn thực sự muốn nói hôm nay là...

*Tóm lược lại những điều thân chủ trình bày*

Ở giai đoạn đầu của quá trình tham vấn, việc tóm lược có tác dụng soi sáng những nội dung mà thân chủ đã từng nói; kiểm tra và làm sáng tỏ những nhận thức của cả hai bên; nhắc lại các chủ điểm và phạm vi vấn đề đã thảo luận. Bên cạnh đó những lời tóm lược còn có một số tác dụng khác. Trong trường hợp nếu thân chủ trình bày quá lâu, dài dòng, không rõ ý thì nhà tham vấn có thể tóm lược và thiết lập sự hiện diện của họ, làm cho quá trình giao tiếp trở nên có tính chất hai chiều hơn. Hơn thế nữa, nếu thân chủ nói về câu chuyện của họ quá nhanh thì nhà tham vấn có thể bày tỏ câu tóm lược với lời nói rất chậm rãi, nhịp nhàng để kiểm chế họ xuống.

Sau khi thân chủ trình bày xong lí do khiến họ đến tham vấn tiếp, nhà tham vấn có thể sử dụng kĩ năng tóm lược để phản ánh lại toàn bộ những chủ điểm chính đã từng giao tiếp. Việc tóm lược như vậy sẽ có tác dụng liên kết những cảm xúc chính và phạm vi nội dung thân chủ nói. Những câu tóm lược hợp lí có chức năng như một cầu nối, cho phép thân chủ tiếp tục về các chủ đề đã nói hay chuyển sang một chủ điểm khác. Bên cạnh đó, việc sử dụng kĩ năng tóm lược còn cho phép nhà tham vấn kiểm tra lại tính chính xác trong nhận thức của mình đồng thời xác định rõ thêm. Bên cạnh đó, việc sử dụng kĩ năng tóm lược còn cho phép nhà tham vấn kiểm tra lại tính chính xác trong nhận thức của mình đồng thời xác định rõ thêm về mặt nhận thức cho thân chủ.

Một hữu dụng khác của kĩ năng tóm lược trong giai đoạn đầu của quá trình tham vấn là cung cấp tổng quan chung về phạm vi của những vấn đề khác nhau. Phân tích tác dụng này, Richard Nelson – Jones viết: “Bạn hãy tưởng tượng rằng có một thân chủ đến để tìm kiếm sự trợ giúp và đã bắt đầu mô tả một số các vấn đề khác nhau. Việc tóm lược để xác định phạm vi của vấn đề có thể cung cấp cho thân chủ những luận điểm rõ ràng hơn là để họ loay hoay với cách diễn đạt riêng của mình.”

a<sub>2</sub>. Kĩ năng cấu trúc/thiết kế quá trình tham vấn

Buổi làm việc với nhà tham vấn là một trải nghiệm mới với nhiều thân chủ. Phần lớn thân chủ khi đến với nhà tham vấn thường mong nhận được lời

khuyến từ nhà tham vấn và họ không cần phải nỗ lực nhiều trong quá trình tìm kiếm giải pháp (việc này là của nhà tham vấn). Do đó nhà tham vấn cần làm cho thân chủ hiểu đúng về hoạt động này. Để thực hiện điều này, nhà tham vấn phải có kĩ năng cấu trúc/thiết kế quá trình tham vấn.

Kĩ năng cấu trúc/thiết kế quá trình tham vấn thể hiện ở việc nhà tham vấn có khả năng giải thích một cách rõ ràng, cụ thể về quan hệ giữa nhà tham vấn và thân chủ, vai trò của mỗi bên, hướng làm việc, những yêu cầu trách nhiệm của mỗi bên trong quá trình tham vấn, vấn đề bảo mật... Những vấn đề này phải được thể hiện ở hợp đồng tham vấn (*có thể bằng văn bản hoặc thoả thuận miệng*). Nhà tham vấn có thể thực hiện kĩ năng này bằng tất cả các phương tiện giao tiếp mà mình có: cả giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ.

b. *Kĩ năng sử dụng câu hỏi để thu thập thông tin*

Để giúp thân chủ giải quyết được khó khăn của mình, nhà tham vấn cần phải hiểu một cách rõ ràng những vấn đề thân chủ đang gặp phải. Có nhiều cách để thu thập thông tin liên quan đến vấn đề của thân chủ như quan sát hoạt động của thân chủ, sử dụng các trắc nghiệm, thang đo, sử dụng câu hỏi. Trong tài liệu này chúng tôi giới thiệu một cách thu thập thông tin phổ biến nhất, đó là dùng câu hỏi

– *Những câu hỏi về cảm xúc và phản ứng của cơ thể*

Những câu hỏi về cảm xúc và phản ứng của cơ thể là những câu hỏi nhằm khu biệt, khai thác, xác định và giúp thân chủ đối mặt với những cảm xúc và phản ứng của cơ thể mà họ đã từng trải qua trong quá khứ.

Câu hỏi của nhà tham vấn có thể giúp thân chủ cá biệt hoá và xác định các cảm xúc và phản ứng của cơ thể. Tuy nhiên, nếu nhà tham vấn không thể xác định rõ được chính xác các cảm xúc và phản ứng của thân chủ thì họ cần phải xác định rõ bản chất, ý nghĩa của những từ mà thân chủ đã dùng để gọi các cảm nhận và phản ứng có ở mình. Chẳng hạn, sau khi thân chủ nói: *Tôi đang rất thất vọng*, nhà tham vấn có thể đặt câu hỏi: *Khi bạn nói là bạn rất thất vọng, cảm xúc chính xác của bạn ở đây là gì?* hoặc *Bạn cảm thấy rất thất vọng, hãy nói cho tôi về cảm giác đó*. Sau đó nhà tham vấn có thể cộng tác với thân chủ để xác định chính xác cảm



nhận và phản ứng ở thân chủ, chẳng hạn có thể hỏi: *Đôi khi bạn cảm thấy muốn tự tử phải không?* hoặc *Bạn đã ham muốn như thế nào?*. Nhiệm vụ của nhà tham vấn là cần trợ giúp thân chủ để xác định, khai triển và dựng lên những cảm xúc, phản ứng có thực ở họ.

– Những câu hỏi về suy nghĩ

Nhà tham vấn/giáo viên có thể trợ giúp thân chủ biểu lộ suy nghĩ của họ bằng những câu hỏi thích hợp. Có một phương pháp được sử dụng để đặt câu hỏi về suy nghĩ có tên là phương pháp *Think loud* (nói tung ý nghĩ). *Think loud* là phương pháp có liên hệ đến việc khuyến khích thân chủ nói tự do về quá trình suy nghĩ trong mối liên hệ với tình huống đặc biệt. Chẳng hạn, thân chủ có thể được đề nghị đưa nhà tham vấn/giáo viên đi chuyển chậm rãi qua những suy nghĩ và cảm nhận của thân chủ trong mối liên hệ với những trải nghiệm gợi lên sự căng thẳng.

Đôi khi, nhà tham vấn/giáo viên có thể có những suy nghĩ từ những cảm nhận của thân chủ. Ví dụ nhà tham vấn có thể hỏi: *Những suy nghĩ nào đến trước hoặc đi kèm theo những cảm nhận này?*. Trong trường hợp khác nhà tham vấn/giáo viên có thể tìm được suy nghĩ của thân chủ từ những hành vi mang tính chất cá nhân của họ. Ở đây, nhà tham vấn có thể đặt câu hỏi: *Khi bạn làm điều đó, bạn suy nghĩ gì?* hoặc *Khi bạn nói điều đó, ý nghĩ nào đã xuất hiện trong đầu bạn?*. Sau khi thân chủ trả lời, nhà tham vấn có thể hỏi thêm *Còn những ý nghĩ hay biểu tượng nào khác không?*

Cách khác để tìm hiểu suy nghĩ ở thân chủ có liên quan đến phạm vi của cường độ suy nghĩ. Một trong những con đường để thực hiện điều này là phân loại các suy nghĩ theo cường độ với các tên như “nóng bỏng”, “lạnh nhạt”, “nóng ấm” (điên đầu, rối ruột, nát cả óc...). Nhà tham vấn/giáo viên trợ giúp thân chủ tìm kiếm những suy nghĩ “nóng bỏng” có thể gây nên những cảm giác không mong muốn hoặc quá trình giao tiếp thất bại. Thông thường, những suy nghĩ của thân chủ về việc người khác nghĩ gì có thể là những suy nghĩ “nóng bỏng” dẫn đến những quá trình giao tiếp thất bại. Nhà tham vấn/giáo viên cần nhạy cảm và khai thác những điểm mấu chốt này.

– Những câu hỏi về hành động và giao tiếp của thân chủ

Những câu hỏi về hành động và giao tiếp của thân chủ nhằm mục đích rút ra những chi tiết cụ thể của việc thân chủ đã ứng xử như thế nào. Thông thường, những mô tả của thân chủ rất mập mờ, họ có xu hướng xin được trợ giúp để làm cho các vấn đề trở nên rõ ràng hơn. Dưới đây là một số mẫu câu hỏi thông dụng thường được sử dụng để tập trung vào hành động và giao tiếp của thân chủ:

- + Bạn đã ứng xử như thế nào?
- + Bạn đã nói ra sao?
- + Bạn đã giao tiếp với âm lượng và những cử chỉ của cơ thể như thế nào?
- + Điều gì đã xảy ra trước khi bạn ứng xử như vậy?
- + Bạn đã hành động như vậy ở đâu?
- + Bạn đã giao tiếp / hành động như vậy bao lâu?

Một dạng câu hỏi khác xa hơn cũng tập trung vào hành động và giao tiếp của thân chủ đó là mẫu câu *Hãy chỉ cho tôi*. Thân chủ có thể được yêu cầu minh họa cho các thông điệp bằng âm thanh, ngôn ngữ, cử chỉ cơ thể khi tương tác với đối tượng trong một quá trình đóng vai mà có thể nhà tham vấn sẽ giữ một vai trong đó. Sử dụng việc đóng vai có thể cho phép tìm hiểu mô hình hành vi và giao tiếp của thân chủ để kịp thời giúp thân chủ điều chỉnh. Nhà tham vấn giúp thân chủ đóng vai có thể ghi hình lại quá trình sắm vai để thân chủ có thể xem lại và rút kinh nghiệm về quá trình giao tiếp và hành động của mình.

Kỹ năng đặt câu hỏi là kỹ năng quan trọng được sử dụng nhiều trong quá trình tham vấn. Tuy nhiên, nếu nhà tham vấn không sử dụng hợp lý kỹ năng này thì có thể biến quá trình tham vấn thành quá trình hỏi cung, làm phản tác dụng tham vấn. Vì vậy, nhà tham vấn cần sử dụng kỹ năng này một cách hợp lý trong mối tương quan với kỹ năng lắng nghe. Chia sẻ về vấn đề này, Richard Nelsson Jones viết: “Chính câu hỏi đã có một tiềm năng phá huỷ quan hệ trợ giúp. Thân chủ có thể bực bội vì bị thẩm vấn hơn là được hiểu như chính họ. Hơn thế nữa, bằng cách điều khiển vụng về, nhà tham vấn có thể làm phát triển sự giận dữ và chống cự ở thân chủ. Thậm chí nếu có xuất hiện sự phục tùng thì nhà tham vấn có thể đã khuyến khích sự phụ thuộc của thân chủ hơn là trợ giúp họ tự nâng cao năng lực và tôn trọng chính cuộc sống của mình”.

c. *Kĩ năng giám sát*

Kĩ năng giám sát có tác dụng trợ giúp thân chủ làm sáng tỏ vấn đề, xác định những cảm xúc, những phản ứng của cơ thể, những suy nghĩ và các quá trình giao tiếp. Việc giám sát có tác dụng cả ở giai đoạn khởi đầu, trong suốt quá trình và sau khi tham vấn. Khi bắt đầu tham vấn, việc giám sát có hệ thống giúp thân chủ xâu chuỗi các sự kiện và nhận thức vấn đề một cách rõ ràng nhất. Trong khi tham vấn, giám sát có thể phục vụ cho việc nhắc nhở, kiểm tra và thúc đẩy quá trình thực hiện kế hoạch. Sau khi tham vấn, giám sát rất thích hợp để duy trì những kết quả đạt được của quá trình tham vấn.

– Giám sát những cảm xúc và phản ứng của cơ thể

Nhà tham vấn có thể khuyến khích thân chủ giám sát những cảm giác và các phản ứng cơ thể của mình bằng việc sử dụng một thang đánh giá ngắn theo ngày hay theo các tình huống đặc biệt. Thân chủ có thể được đề nghị đánh giá chính bản thân họ về những cảm nhận hay các tâm trạng (từ rất hạnh phúc đến thất vọng); theo mức độ của sự căng thẳng (từ rất căng thẳng đến không căng thẳng); theo mức độ của sự lo âu (từ rất lo âu đến không lo âu)... Thang đánh giá chung có thể từ 0 đến 10 hoặc từ 0 đến 100. Nhà tham vấn có thể phải chỉ cho thân chủ biết cách xác định và đánh giá chính xác các cảm nhận và phản ứng cơ bản của cơ thể mà họ phải trải nghiệm từng ngày hoặc theo các tình huống đặc biệt. Ví dụ một thang đánh giá đơn giản như sau:

Không lo lắng                      0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10                      Lo lắng tột độ

– Giám sát những suy nghĩ

Nhà tham vấn có thể khuyến khích thân chủ theo dõi các suy nghĩ và nhận thức của họ. Đôi khi những giám sát như vậy có liên quan với việc giám sát những cảm xúc và phản ứng cơ thể của thân chủ. Ở đây nhà tham vấn có thể yêu cầu thân chủ đặt một dấu (\*) cho một ý nghĩ nổi bật có liên quan nhiều nhất với những cảm nhận và phản ứng cơ thể. Một cách tiếp cận khác để giám sát những suy nghĩ của thân chủ là yêu cầu thân chủ đếm những suy nghĩ (tiêu cực hoặc tích cực) liên quan đến các sự kiện trong một khoảng thời gian nào đó. Việc đếm này sẽ giúp cho

thân chủ ý thức được việc lặp lại tự nhiên trong ý nghĩ của họ. Chẳng hạn yêu cầu thân chủ đếm những suy nghĩ tự ti về sự thất bại (thi trượt, bị điểm kém...) trong một khoảng thời gian.

Một cách khác để giúp thân chủ giám sát những ý nghĩ là sử dụng mô hình STC (Situation/Tình huống – Think/Thoughts/Suy nghĩ Consequence/Cảm nhận, phản ứng của cơ thể và quá trình giao tiếp). Cách theo dõi này xuất phát từ ý tưởng cho rằng thân chủ không liên hệ một cách ngẫu nhiên từ tình huống đến hậu quả của tình huống. Thay vào đó, hậu quả của tình huống được/bị điều khiển bởi những gì thân chủ nghĩ. Nói cách khác, những cảm nhận, suy nghĩ và giao tiếp của thân chủ bị chi phối bởi suy nghĩ và các quá trình trí tuệ.

Dưới đây là bảng theo dõi theo mô hình STC

BẢNG THEO DÕI (GIÁM SÁT) STC
<p><b>Tình huống:</b> <i>(Chỉ ra tình huống một cách rõ ràng và cô đọng)</i></p> <p><b>Những suy nghĩ:</b> <i>Ghi lại những suy nghĩ về tình huống</i></p> <p><b>Hậu quả:</b> <i>Về cảm giác và các phản ứng của cơ thể</i> <i>Về quá trình giao tiếp và ứng xử</i></p>

Nhà tham vấn cũng có thể hướng dẫn thân chủ sử dụng bảng giám sát để tự theo dõi mình theo mô hình sau:

BẢNG XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC CẢM GIÁC, PHẢN ỨNG CƠ THỂ VÀ NHỮNG SUY NGHĨ THEO TÌNH HUỐNG
<p><b>1. Tình huống</b> <i>(Với ai? Về việc gì? Khi nào? Ở đâu?)</i> Ví dụ: 5h30 chiều thứ sáu</p>

**BẢNG XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ CÁC CẢM GIÁC, PHẢN ỨNG CƠ THỂ VÀ NHỮNG SUY NGHĨ THEO TÌNH HUỐNG**

Tôi đang làm việc muộn, sếp của tôi vào và hỏi: “Cậu chưa hoàn thành công việc đó cơ à?”

**2. Những cảm giác và phản ứng cơ bản**

*(Đã cảm thấy gì? Đã phản ứng như thế nào? Hãy đánh giá theo thang đánh giá từ 0 đến 100)*

Ví dụ:

Giận dữ: 80%

Bị xúc phạm: 60%

Căng thẳng: 65%

(Những ý nghĩ nào đã xuất hiện trước khi có những cảm nhận và phản ứng cơ thể như trên. Hãy đánh dấu \* cho suy nghĩ nóng bỏng nhất.)

Ví dụ:

Ông ấy đang giận tôi.

Tôi không đáng bị khiển trách như vậy khi tôi đang chịu đựng ở mức đỉnh điểm của sự căng thẳng công việc.

Tôi đang tìm cách để chuẩn về nhà.

Tôi đang bị đối xử như một cái máy.

Sếp của tôi đã hứa với khách hàng quá nhiều và quá sớm điều này là không cần thiết để gây áp lực cho nhân viên.

– **Giám sát quá trình giao tiếp và hành động**

Nhà tham vấn có thể khuyến khích thân chủ giám sát hành vi của họ và có ý thức hơn trong khi giao tiếp và ứng xử trong phạm vi vấn đề đang vướng mắc. Dưới đây là một số phương pháp mà nhà tham vấn có thể sử dụng để khuyến khích thân chủ tự giám sát quá trình họ giao tiếp và hành động như thế nào.

+ **Ghi nhật kí:**

Ghi nhật kí là một cách giám sát quá trình giao tiếp và hành động. Thân chủ có thể được đề nghị ghi lại một cách có phê phán những sự kiện,

tình tiết trong đó họ có vận dụng và sử dụng các cách giao tiếp ứng xử tốt hoặc tồi. Tuy ghi nhật kí có thể rất hữu ích, nhưng một số thân chủ cho rằng cách tiếp cận này quá dễ dàng để họ có thể phớt lờ đi và nếu có ghi chép cũng không mang tính hệ thống.

+ Sử dụng biểu đồ về tần suất

Biểu đồ tần suất tập trung chủ yếu vào việc phản ánh thân chủ đã có bao nhiêu lần thể hiện những ứng xử đặc biệt trong một đơn vị thời gian nhất định, có thể là một tuần, một ngày, một tháng.

+ Sử dụng bảng giám sát STC

Sử dụng bảng giám sát STC có thể giúp thân chủ tìm ra mối liên hệ giữa những gì họ nghĩ, cảm nhận và hành động với quá trình giao tiếp và hành động của họ.

+ Trợ giúp thân chủ tự kiểm tra, giám sát mình

Hầu hết các thân chủ không có thói quen tự giám sát một cách có hệ thống và ghi nhận về việc họ cảm nhận, suy nghĩ và hành động như thế nào. Nhà tham vấn cần thúc đẩy, động viên thân chủ để họ làm được điều đó. Chẳng hạn, một nhà tham vấn có thể nói với học sinh của mình rằng: “Việc ghi lại một cách hệ thống quá trình giao tiếp với những từ ngữ âm thanh và ngôn ngữ cơ thể của em mỗi khi mẹ em đưa ra những yêu cầu quá khắt khe có thể cung cấp cho chúng ta những thông tin cần thiết để tìm kiếm một chiến lược thích hợp nhằm làm hạn chế sự phụ thuộc của em vào mẹ em.”

Thân chủ hầu như không thể tìm ra cách giám sát bản thân theo hướng riêng của họ. Ở đây, nhà tham vấn/giáo viên cần cung cấp những mô hình khác nhau để thân chủ có thể tiến hành việc tự giám sát. Một khác thân chủ không có khả năng quan sát chính xác một cách tự nhiên. Vì thế, nhà tham vấn cần đào tạo họ trong việc phân biệt và ghi lại những hành vi đặc biệt. Nhà tham vấn không những giúp thân chủ nhìn nhận vấn đề một cách rõ ràng hơn mà còn phải chỉ rõ họ cần ghi nhận như thế nào.

Nhà tham vấn có thể khuyến khích thân chủ bằng cách thể hiện sự hứng thú bằng những lời khen ngợi khi thân chủ thực hiện công việc điền vào các bảng tự theo dõi. Đây là cách củng cố hành vi rất tốt. Hơn nữa, nhà tham vấn cũng nên thường xuyên khuyến khích thân chủ về những nỗ

lực của họ. Nhà tham vấn cũng có thể động viên thân chủ sử dụng những thông tin trong bảng tự theo dõi để nhận thức và đánh giá về bản thân. Không làm thay công việc cho thân chủ, nhà tham vấn cần làm cho thân chủ hiểu được ý nghĩa của những thông tin mà họ đã thu nhận được.

d. *Kĩ năng đưa ra những thách thức và sự phản hồi*

Điểm khởi đầu cho quan hệ trợ giúp tốt đẹp là nhà tham vấn sử dụng kĩ năng lắng nghe và kĩ năng đặt câu hỏi để tìm hiểu và làm sáng tỏ vấn đề của thân chủ. Việc đưa ra những thách thức và sự phản hồi là hai kĩ năng mà nhà tham vấn có thể sử dụng để thân chủ tự tìm hiểu bản thân và vấn đề của họ một cách sâu sắc.

Nhà tham vấn cần trợ giúp thân chủ có cách nhìn mới sâu sắc hơn về bản thân và vấn đề mà họ đang gặp phải. Ở đây, nhà tham vấn phải tạo ra các cách thức để giúp thân chủ tìm hiểu, lí giải sự khác nhau hay mâu thuẫn trong cảm nhận, suy nghĩ và với những khía cạnh mà họ chưa thể ý thức được hết. Thách thức mà nhà tham vấn nêu ra phải đảm bảo hai điều kiện: thứ nhất, các cách thức hay mâu thuẫn phải chính xác và sát với vấn đề của thân chủ; thứ hai, những mâu thuẫn này phải được đưa ra theo cách hợp lí, không mang tính uy hiếp hay đe dọa thân chủ. Một số loại thách thức và mâu thuẫn mà nhà tham vấn có thể chú ý đưa ra cho thân chủ trong quá trình tham vấn:

– *Mâu thuẫn giữa ngôn ngữ và hành vi phi ngôn ngữ*

*Ví dụ*

Khách hàng: *Cuộc sống của tôi đúng là địa ngục (cười), bây giờ tôi không biết phải tiếp tục làm gì nữa.*

Nhà tham vấn: *Bạn nói cuộc sống của bạn hiện nay là địa ngục, nhưng nụ cười của bạn làm tôi thấy vấn đề không quan trọng như bạn nói.*

– *Mâu thuẫn giữa lời nói và hành động*

Kế hoạch: *Tôi cần phải hoàn thiện bản báo cáo tối nay, công việc đối với tôi là quan trọng nhất, nhưng tôi còn phải đi gặp người bạn để nói chuyện về kì nghỉ cuối tuần, sau đó tôi sẽ quay lại công việc sau.*

Nhà tham vấn: *Anh nói công việc là quan trọng nhất, nhưng hiện nay việc anh đi thăm bạn và bàn về kì nghỉ mới là việc anh muốn làm nhất?*

+ Mâu thuẫn giữa giá trị và hành động

*Ví dụ*

*Khách hàng: Tôi hiểu là cha mẹ phải lắng nghe con cái, nhưng tôi phải cắt ngang những chuyện mà cháu kể chẳng qua vì tôi sợ cháu sẽ học theo những gì mà mấy đứa bạn đã làm.*

*Nhà tham vấn: Anh coi trọng việc cha mẹ phải lắng nghe con cái, thế việc anh cắt ngang lời con mình cũng là một biểu hiện của sự lắng nghe sao?*

Khi đưa ra thách thức, điều quan trọng là nhà tham vấn cần làm cho thân chủ có ý thức đón nhận một thông tin mới. Do đó, nhà tham vấn nên đưa ra các thách thức với tư cách chia sẻ mang tính chất bình đẳng, đặc biệt cần tránh việc nói chặn họng thân chủ và phải luôn nhớ rằng, những thách thức đưa ra như một lời mời thân chủ tìm hiểu. Một nguy cơ lớn có thể xảy ra khi nhà tham vấn đưa ra những thách thức cho thân chủ là thân chủ có thể nhận thức những điều nhà tham vấn nói như là một sự đàn áp.

Khi đưa ra những thách thức hay mâu thuẫn cho thân chủ, nhà tham vấn cần chú ý đến các hành vi phi ngôn ngữ như cử chỉ, điệu bộ và âm điệu của giọng nói để tránh gây thêm sự căng thẳng nơi thân chủ, sao cho sự căng thẳng chỉ giới hạn ở mức mâu thuẫn của thách thức. Bởi nếu thân chủ cảm thấy bị thách thức quá nhiều họ sẽ tìm cách chống lại. Những chiến lược mà các thân chủ thường sử dụng để chống lại những thách thức bao gồm: tìm kiếm sự hỗ trợ ở nơi khác; nguy hiểm cho những mâu thuẫn; mất niềm tin ở nhà tham vấn; đồng ý về mặt hình thức với nhà tham vấn cho xong chuyện còn trên thực tế thì không làm gì cả.

Nhà tham vấn cũng nên tránh việc đưa ra các thách thức liên tiếp hoặc cường điệu hoá những thách thức vì có thể làm thân chủ thấy không an toàn trong khi tham vấn. Điều này là những tác nhân ngăn chặn quá trình tự nhận thức của thân chủ và phá hoại ngầm quan hệ trợ giúp, hợp tác tốt đẹp. Do đó, nhà tham vấn nên đưa ra các thách thức một cách hợp lý và có kỹ năng để giúp các thân chủ mở rộng sự hiểu biết và có thể hành động một cách hợp lý hơn.



e. *Kĩ năng làm cho việc giải quyết vấn đề trở nên dễ dàng*

– **Cụ thể hoá mục đích**

Tác giả Richard Nelson – Jones cho rằng, ngay từ đầu các thân chủ đã phát triển đủ các mục tiêu cần đạt được mặc dù họ không nói ra hoặc chưa ý thức được. Vì vậy, nhà tham vấn nên đề nghị thân chủ đưa ra một hệ thống các mục tiêu theo cảm nhận và lựa chọn riêng của họ. Tập hợp các mục tiêu này từ phía thân chủ có thể là tích cực: *Tôi muốn thực hiện điều gì?* nhưng cũng có thể là tiêu cực: *Tôi nên tránh điều gì?* hoặc là những mục tiêu pha trộn giữa tích cực và tiêu cực.

Nhà tham vấn nên tránh việc đột ngột chất vấn thân chủ bằng hệ thống câu hỏi về mục tiêu. Trong hầu hết các trường hợp, sự từ tốn nhẹ nhàng là hết sức cần thiết. Nhà tham vấn nên sử dụng một số câu hỏi nhiều lựa chọn, tập trung vào tâm điểm của những gì thân chủ muốn làm và muốn tránh để giúp họ xác định mục tiêu. Tuy nhiên, đôi khi nhà tham vấn cần tạo điều kiện thuận lợi để thân chủ tìm hiểu sâu hơn về những mục tiêu và những giá trị cơ bản của những mục tiêu đó. Trong mọi trường hợp, nhà tham vấn cần tôn trọng quyền đặt và thực hiện mục tiêu của thân chủ, đồng thời nên mở rộng hoạt động lắng nghe với các câu hỏi trợ giúp để làm sáng tỏ các mục tiêu mà thân chủ lựa chọn.

Dưới đây là một số câu hỏi để trợ giúp thân chủ xác định mục tiêu:

- + Những mục tiêu trong tình huống này là gì?
  - + Bạn nghĩ gì về một mục đích được coi là thành công trong tình huống này?
  - + Sự lựa chọn của bạn về hệ thống mục tiêu là gì?
  - + Bạn muốn làm gì trong tình huống này cho:
    - Bản thân mình
    - Cho những người khác
    - Cho các mối quan hệ của bạn nếu hợp lí
  - + Bạn muốn tránh điều gì trong tình huống này:
    - Cho bản thân bạn.
    - Cho một hay nhiều người khác.
    - Cho các mối quan hệ của bạn nếu hợp lí.
- Phát triển và khám phá những lựa chọn.

Thân chủ có thể chỉ bám theo một mục đích đầu tiên đến trong đầu họ, vì vậy có thể họ cũng chỉ theo đuổi một phương pháp duy nhất để thực hiện mục tiêu mà họ đang theo đuổi. Nhà tham vấn cần trợ giúp thân chủ để có thể phát triển và khám phá trước khi chính thức để thân chủ thực hiện các lựa chọn đó.

Thông thường, khi thân chủ đặt ra các mục đích họ sẽ cảm thấy khó khăn và không biết làm thế nào để đạt được chúng. Các câu hỏi được đặt ra một cách hợp lý sẽ giúp thân chủ phát triển và khám phá những lựa chọn, kích thích thân chủ nhìn nhận một cách sắc bén và sử dụng tư duy một cách sáng tạo. Hầu hết các thân chủ đều thông thái hơn họ nghĩ nhưng họ thường không đủ tự tin và có đủ kỹ năng để khởi động sự thông thái của mình.

Nhà tham vấn cần giúp đỡ thân chủ để họ nghĩ về kết quả của những lựa chọn của mình. Thông thường, tốt nhất là phát triển những lựa chọn trước và sau đó đưa ra những lựa chọn tiếp theo. Việc vội vã đưa ra những thông tin về kết quả của những lựa chọn trước có thể sẽ gây trở ngại cho quá trình mở rộng những lựa chọn.

Dưới đây là một số mẫu câu hỏi phổ biến thường được dùng để trợ giúp thân chủ phát triển và khám phá những lựa chọn nhằm giải quyết những tình huống của họ:

- + Những mục đích mà bạn kì vọng trong tình huống này là gì? Bạn định sử dụng cách nào để đạt được các mục đích đó?
- + Có những cách nào khác bạn có thể sử dụng để tiếp cận tình huống này?
- + Kết quả bạn dự định sẽ đạt được sau khi thực hiện những chiến lược đó là gì?

Nhà tham vấn cần chú ý với tất cả các câu hỏi và đề nghị cần đi kèm với trách nhiệm cho những ý tưởng đến từ phía thân chủ. Các chuyên gia nên tự mình chống lại những cảm dỗ về việc họ sẽ vượt qua và làm chủ những tình huống có vấn đề của thân chủ.

## 2. Các kỹ năng chuyên biệt trong tư vấn

### a. *Giai đoạn tiền quan hệ/tiền thâm nhập và giai đoạn thâm nhập*

- \* Những kỹ năng cần thiết trong giai đoạn tiền thâm nhập là

- Khả năng phân tích điểm mạnh điểm yếu, kĩ năng đánh giá và tự đánh giá.
- Năng lực xác định các kĩ năng tư vấn và nhìn nhận các kĩ năng này sẽ giúp ích cho người thực hành tư vấn như thế nào.
- Các kĩ năng marketing, khả năng thuyết phục người khác rằng hoạt động tư vấn là hữu ích đối với họ.
- \* Những kĩ năng cần thiết trong giai đoạn thâm nhập là
  - Kĩ năng đánh giá sơ bộ khả năng thành công của quá trình tư vấn.
  - Đánh giá chính xác năng lực của họ như những nhà tư vấn.
  - Thảo hợp đồng chính thức và xây dựng các hợp đồng tư vấn phi chính thức.
  - Giải thích bản chất của hoạt động tư vấn cho người thực hành tư vấn.

*b. Các kĩ năng thiết lập mối quan hệ*

- Kĩ năng lắng nghe tích cực. Đây là kĩ năng rất quan trọng trong việc thiết lập mối quan hệ người – người. Kĩ năng này là một tập hợp các kĩ năng bộ phận như các kĩ năng sử dụng phương tiện giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ trong giao tiếp.
- Các kĩ năng cần thiết để giải quyết xung đột (sự đối đầu). Trong việc xây dựng mối quan hệ tư vấn, nhà tư vấn cũng cần sử dụng hình thức đối đầu mềm để thấy được những vấn đề khác biệt trong khi làm việc với người thực hành tư vấn và tập trung quan hệ tư vấn vào việc giải quyết vấn đề đã nhận ra.
- Kĩ năng duy trì sự tập trung vào thân chủ trong quá trình tư vấn để tránh những trị liệu không cần thiết. Khi người thực hành tư vấn bắt đầu đi chệch hướng khi bàn đến vấn đề của bản thân họ, nhà tư vấn phải sử dụng kĩ thuật hiệu chỉnh kích lệ để hướng sự tập trung của mối quan hệ tư vấn vào thân chủ. Việc hiệu chỉnh này được bắt đầu bằng phản ứng đồng cảm với vấn đề của người thực hành tư vấn và trở lại sự tập trung vào thân chủ. *Ví dụ: Bạn rất bối rối với những gì xảy ra trong lớp của bạn, ở mức độ nào đó bạn cảm thấy yếu đuối và với An, đây chính là những vấn đề đối với em ấy. Rõ ràng là việc tìm hiểu cảm giác bối rối của giáo viên không phải là trọng tâm của phần này mà mục đích của tư vấn là hướng đến giải quyết vấn đề của lớp và của em An.*

c. *Kĩ năng xác định vấn đề và đề ra mục đích*

Các kĩ năng cần thiết trong giai đoạn này là:

- Hiểu được các lí thuyết về hành vi cá nhân/tổ chức và khả năng sử dụng các thông tin để xác định vấn đề.
- Sử dụng nhiều phương pháp thu thập thông tin bao gồm phỏng vấn sâu, bảng hỏi để thu thập các thông tin có giá trị về vấn đề.
- Thông tin về bản chất vấn đề theo cách mà những người thực hành tư vấn hiểu rõ.
- Phát triển đối tượng của vấn đề.
- Xác định các mục tiêu có thể đạt được.

d. *Lựa chọn hình thức can thiệp và triển khai*

Các kĩ năng cần thiết:

- Đánh giá các giá trị của người thực hành tư vấn và các mô hình lí thuyết để xác định kiểu can thiệp nào là phù hợp nhất.
- Có kiến thức về hoạt động can thiệp có liên quan đến vấn đề mà nhà tư vấn đang giải quyết.
- Có khả năng truyền tải bản chất hoạt động can thiệp có liên quan đến vấn đề của người thực hành tư vấn/thân chủ và nếu cần thiết truyền đạt hoạt động can thiệp cho người thực hành tư vấn.
- Với người thực hành tư vấn, giám sát hiệu quả hoạt động can thiệp và hiệu chỉnh hoạt động can thiệp nếu thấy cần thiết.

e. *Đánh giá và kết thúc*

Các kĩ năng cần thiết:

- Khả năng lượng giá phạm vi hoạt động can thiệp trong tư vấn để đưa ra các mục đích.
- Kĩ năng truyền đạt về kết quả đầu ra có thể quan sát được.
- Khả năng xác định các nhân tố trong tư vấn để ngăn chặn các lí thuyết sai lầm và kết thúc các kết quả của lí thuyết sai lầm này.
- Kĩ năng kết thúc quá trình tư vấn thành công khi đã đạt mục đích.

### 3. Các kĩ năng chuyên biệt trong hướng dẫn

#### – Kĩ năng khảo sát và đánh giá nhu cầu hướng dẫn của học sinh THPT

Trước khi tiến hành bất cứ một hoạt động hỗ trợ tâm lí cho học sinh, nhà tham vấn/giáo viên cần tiến hành công việc khảo sát và đánh giá nhu cầu của học sinh. Điều đó cũng có nghĩa nhà tham vấn/giáo viên cần có khả năng thiết kế bảng hỏi (bao gồm hệ thống những câu hỏi đóng và câu hỏi mở) nhằm phát hiện những khó khăn và nhu cầu cần được hỗ trợ ở các em. Bảng hỏi được xây dựng cần đảm bảo tính mục tiêu, tính khách quan, tính khoa học, tính hệ thống và tính hình thức.

#### – Kĩ năng soạn thảo nội dung chương trình hướng dẫn

##### + Tìm kiếm thông tin

Cung cấp thông tin là chức năng vô cùng quan trọng của nhà tham vấn/giáo viên trong hoạt động hướng dẫn. Đối với học sinh THPT, nhà tham vấn, giáo viên cần quan tâm đến những thông tin về các vấn đề như học tập, hướng nghiệp, chăm sóc sức khỏe sinh sản, giao tiếp ứng xử... Hiểu biết của học sinh về những vấn đề này là nền tảng trọng yếu của những quyết định phù hợp trước những tình huống đa dạng trong cuộc sống ở các em. Nhà tham vấn/giáo viên có thể tìm kiếm thông tin nhờ sự hỗ trợ từ nhiều nguồn khác nhau: Sách báo/tạp chí và các công trình nghiên cứu khoa học; Internet; Chuyên gia trong các lĩnh vực; Các nhà tâm lí học – giáo dục học; Các nhà tâm lí học trường học... lượng thông tin ngày càng lớn, sự thay đổi, nhanh chóng và thiếu tính ổn định của chúng đòi hỏi nhà tham vấn/giáo viên cần có khả năng phân tích, tổng hợp, khái quát hoá, đánh giá, chọn lọc, lưu trữ... thông tin. Trên cơ sở đó, nhà tham vấn/giáo viên xây dựng và phát triển nguồn thông tin đảm bảo tính khoa học, sự phong phú, tính cập nhật, phù hợp với đặc điểm và sự phát triển tâm lí của học sinh THPT phục vụ hiệu quả hoạt động hướng dẫn trong các nhà trường phổ thông.

##### + Thiết kế các hoạt động nhằm truyền tải thông tin cho học sinh

Khác với các hoạt động học tập trên lớp, việc tiếp nhận tri thức, thông tin trong hoạt động hướng dẫn được diễn ra chủ yếu dưới hình thức trải nghiệm ở mỗi học sinh. Vì vậy, nhà tham vấn/giáo viên trong các trường học phải có kĩ năng truyền tải những thông tin, tri thức thành các hoạt động không chỉ đảm bảo cho công tác hướng dẫn được diễn ra theo đúng mục tiêu, kế hoạch mà điều quan trọng là nhà tham vấn/giáo viên hình dung để xác định và lựa chọn được những nội dung hoạt động phù hợp

với thông điệp cần truyền tải đến học sinh. Điểm đặc thù của các hoạt động này chính là bầu không khí tâm lý an toàn, hứng khởi, tạo động lực nhóm để mọi thành viên đều có thể tham gia một cách tích cực nhất, trải nghiệm một cách tốt nhất để tự rút ra những thông điệp mà nhà tham vấn/giáo viên gửi gắm trong hoạt động hướng dẫn.

– **Kĩ năng tổ chức hoạt động hướng dẫn:**

Các hoạt động “khởi động” là rất cần thiết để giúp các thành viên phá được “tảng băng”, tạo ra động lực thúc đẩy học sinh tham gia vào hoạt động hướng dẫn và đạt được sự tương tác giữa các thành viên trong nhóm. Nhà tham vấn/giáo viên có thể tạo ra nhiều hoạt động dưới dạng trò chơi giúp các thành viên vượt qua những rào cản tâm lý ban đầu, dễ dàng thiết lập những mối quan hệ giao tiếp tích cực để có thể tiến hành những hoạt động tiếp theo.

Nhà tham vấn/giáo viên có một vai trò vô cùng quan trọng trong việc động viên và khuyến khích sự tham gia của các thành viên. Bên cạnh sự chuẩn bị chu đáo về nội dung chương trình hướng dẫn các nhà tham vấn, giáo viên phải hết sức linh hoạt trong việc triển khai nội dung hướng dẫn đã được thiết kế. Phương pháp thuyết trình có ý nghĩa rất lớn đối với hoạt động này. Cách trình bày sinh động, đi đôi với sự hỗ trợ đặc lực của các thiết bị, phương tiện kĩ thuật hiện đại tạo nên “sức sống” của hoạt động hướng dẫn. Bầu không khí hoạt náo sẽ phá tan “sức ỳ tâm lý” khiến các thành viên trở nên tích cực hơn, chủ động hơn và sáng tạo hơn. Bên cạnh đó, nhà tham vấn/giáo viên cũng cần phải nhanh chóng nhận ra những nét tương đồng hay cách biệt giữa các thành viên trong nhóm để khuyến khích sự tham gia của những thành viên, đồng thời kiểm soát những xung đột có thể xảy ra do bất đồng quan điểm.

Kết thúc hoạt động hướng dẫn, nhà tham vấn/giáo viên cần dành thời gian để tóm lược, nhấn mạnh những ý chính, tăng cường thêm hiệu quả hướng dẫn bằng cách liên hệ với cuộc sống hằng ngày của các thành viên và kiểm tra xem những vấn đề nào chưa được giải quyết, những vấn đề nào mới nảy sinh trong quá trình hướng dẫn. Một vài câu hỏi mở có thể là: “Mọi người cảm thấy như thế nào sau khi chúng ta tham gia hoạt động?”, “Theo em, điều gì là ấn tượng và có ý nghĩa nhất trong buổi làm việc hôm nay?”, “Có ai còn có điều muốn nói với các thành viên khác trong nhóm hay không?”... Việc tóm lược và tổng hợp giúp các thành viên nhận thức một lần nữa về những thông điệp được đưa ra, những mục tiêu và phương hướng của sự thay đổi trong quá trình hướng dẫn.

Hoạt động 3: Thực hành các kĩ năng chuyên biệt trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh trung học phổ thông.

*Tham vấn:* Đóng vai (cặp 3) xử lí một vấn đề của học sinh trong đó giáo viên sử dụng các kĩ năng chuyên biệt (khai thác nhận thức– cảm xúc– hành vi).

*Tình huống:*

Thân chủ/học sinh: Em đang rất bối rối vì đợt này em đang rất bận học để thi vào một trường chuyên. Đây là mơ ước từ lâu của em và của cả gia đình, bố mẹ em sẽ rất thất vọng nếu em không đỗ đợt này. Nhưng hôm qua H, bạn thân của em nói là gia đình bạn ấy sẽ đi Nha Trang vào tuần sau và hỏi em có đi không. Em cũng có chú ruột ở Nha Trang và bố mẹ đã hứa là thi xong sẽ cho em vào chơi. Có điều chắc là lúc đó H đã không còn ở Việt Nam nữa. Bố mẹ bạn ấy đi công tác nước ngoài và đưa cả gia đình theo. Năm ngày đi cũng không phải là nhiều nhưng em cũng sợ vì chỉ còn một tháng nữa là thi. Em không đi H sẽ buồn lắm vì chúng em rất thân nhau. Em không biết phải trả lời H như thế nào.

*Tư vấn*

- Vận dụng mô hình chẩn đoán đánh giá theo 3 chủ đề để khảo sát tình hình của một học sinh mà cha mẹ em đó đang yêu cầu anh/chị giúp đỡ.
- Hoạt động nhóm để xác định giải pháp cho một vấn đề của phụ huynh hoặc nhà trường.

*Tình huống*

Giáo viên chủ nhiệm trẻ xin được tư vấn, lớp của thầy/cô này có nhiều học sinh cá biệt. Giáo viên trẻ đã rất cố gắng, tuy nhiên tình hình không được cải thiện.

*Hướng dẫn*

Hoạt động nhóm xây dựng chương trình hướng dẫn kĩ năng giao tiếp với bạn.

#### IV. ĐÁNH GIÁ

- Yêu cầu học viên phân tích được các giai đoạn của quá trình tham vấn, tư vấn, hướng dẫn.
- Nêu được các kĩ năng chuyên biệt của hoạt động tham vấn, tư vấn, hướng dẫn.
- Thể hiện được các kĩ năng chuyên biệt của hoạt động tham vấn, tư vấn, hướng dẫn qua việc xử lí các bài tập tình huống.

## Nội dung 3

---

MỘT SỐ PHƯƠNG PHÁP TIẾP CẬN CƠ BẢN TRONG THAM VẤN, TƯ VẤN, HƯỚNG DẪN CHO HỌC SINH TRUNG HỌC PHỔ THÔNG

### I. GIỚI THIỆU

Để thực hiện việc trợ giúp cho học sinh đạt được hiệu quả, yêu cầu đối với các nhà tham vấn/giáo viên không chỉ dừng ở việc nắm vững các kỹ năng giao tiếp và kỹ năng triển khai các giai đoạn của quá trình tham vấn, tư vấn, hướng dẫn mà hơn thế họ còn cần phải nắm được kỹ thuật của các hoạt động có tính chất chuyên nghiệp này. Với mỗi cách tiếp cận dựa trên các lý thuyết tâm lý, giáo dục sẽ có những kỹ thuật khác nhau. Do đó, việc tìm hiểu các phương pháp tiếp cận cơ bản trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh THPT là cần thiết đối với các nhà tham vấn cũng như các thầy cô giáo.

### II. MỤC TIÊU

Học xong nội dung này, học viên cần đạt được các mục tiêu sau:

- Hiểu được một số phương pháp tiếp cận cơ bản trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn, vận dụng được các phương pháp này vào thực hành tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh THPT.
- Có thái độ tích cực trong việc tìm hiểu các cách thức tiếp cận trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh THPT.

### III. CÁC HOẠT ĐỘNG

**Hoạt động 1:** Tìm hiểu một số phương pháp tiếp cận cơ bản trong tham vấn, tư vấn hướng dẫn cho học sinh trung học phổ thông.

Dựa vào hiểu biết và kinh nghiệm thực tiễn của mình, bạn hãy viết ra những suy nghĩ, quan điểm của mình về các phương pháp tiếp cận tham vấn, tư vấn, hướng dẫn HS THPT bằng cách trả lời một số câu hỏi sau:

*Câu hỏi 1:* Theo bạn, những điểm nào tạo nên sự khác biệt giữa cách tiếp cận tâm động học và cách tiếp cận hành vi trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn?



**Câu hỏi 2:** Có thể ứng dụng các cách thức củng cố theo các mô hình học tập của thuyết hành vi trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn như thế nào?

**Câu hỏi 3:** Để giúp học sinh quản lí cơn tức giận, nhà tham vấn / giáo viên cần lưu ý những vấn đề gì?

*Bạn hãy đối chiếu những nội dung vừa viết với những thông tin dưới đây và tự hoàn thiện nội dung trả lời các câu hỏi.*

## THÔNG TIN PHẢN HỒI

### 1. Tiếp cận tâm động học theo S. Freud và Adlerian

Giải thích động cơ thúc đẩy bên trong của thân chủ, nhấn mạnh vai trò của ý thức và vô thức đến hành vi cá nhân và ảnh hưởng của quá khứ trong việc hình thành và phát triển nhân cách cá nhân, phương pháp tiếp cận tâm động học cho rằng nhân cách của mỗi cá nhân hình thành từ năng lực và những trải nghiệm thời thơ ấu. Theo S. Freud, hành vi của cá nhân là kết quả của những mẫu hành vi thơ ấu và có nguồn gốc vô thức, đó cũng là kết quả của việc con người học hỏi các cách thức để thoả mãn những nhu cầu bản năng. Nếu cá nhân không học được cách thoả mãn những nhu cầu bản năng từ thời ấu thơ sẽ dẫn đến rối nhiễu tâm lí ở tuổi trưởng thành. Bản chất của tiếp cận phân tâm giúp con người lùi lại quá khứ, tìm lại những cội rễ vô thức của các vấn đề gây ra rối loạn ở hiện tại, nhằm giải phóng những cảm xúc tiêu cực và loại trừ các triệu chứng tâm bệnh. Mục đích của trị liệu phân tâm là làm cho cái vô thức trở nên được ý thức. Nhà tham vấn giúp thân chủ tập trung vào sự kiện xảy ra trong quá khứ, để dòng sự kiện ăn nhập với vấn đề hiện tại. Nhờ đó thân chủ khám phá được mối liên hệ giữa sự kiện quá khứ và những trải nghiệm hiện tại, từ đó họ có cách hiểu mới và tạo ra sự thay đổi trong nhân cách.

- Phép trị liệu của Adlerian sử dụng các kĩ thuật quan tâm, khuyến khích, đương đầu... được ứng dụng trong tham vấn cha mẹ- con cái, tham vấn nhóm.
- Mục tiêu tham vấn theo phái Adlerian là giúp người ta phát triển đời sống lành mạnh và sống một cuộc sống toàn diện. Nhà tham vấn giúp thân chủ từ bỏ tư duy sai lệch như không tin tưởng vào cuộc sống, không tin tưởng bản thân dẫn đến mất khả năng nội tại nơi cá nhân. Tham vấn viên giúp thân chủ sống lành mạnh và có trách nhiệm đối với bản thân, với xã hội; tạo ra và duy trì quan hệ bình đẳng trong quan hệ; giúp thân chủ phân tích đời sống và lối sống của họ; cắt nghĩa lối sống của thân chủ, giới thiệu những áp dụng lành mạnh; cải tạo và giáo dục thân chủ.

Kĩ thuật chính:

- + Chất vấn đối đầu trong tinh thần xây dựng.
- + Hỏi câu hỏi quan trọng.

## 2. Tiếp cận nhân văn hiện sinh

Tư tưởng chủ đạo: Mỗi con người là tác giả chính cuộc đời của họ “chính chúng ta là tác giả cuộc đời mình”.

Nhấn mạnh sự lựa chọn, sự tự do, tính trách nhiệm và sự tự quyết.

Mối quan hệ giữa nhà trị liệu với thân chủ được coi là động lực chính yếu dẫn đến sự biến đổi trong trị liệu.

Trong hướng này bao gồm:

### a. *Tiếp cận thân chủ trọng tâm – Carl Roger (1902 – 1987)*

Carl Roger cho rằng mỗi người đều sở hữu những tiềm năng cho sự lớn lên, tiềm năng cho những hành vi có hiệu quả và có khuynh hướng tự hiện thực hoá những tiềm năng của mình. Quan điểm của Carl Roger cho rằng con người có bản tính tốt, tích cực, có khả năng tự lo liệu, tự giải quyết vấn đề của họ. Cách tiếp cận này nhấn mạnh đến con người hiện tại – lúc này, ở đây mà không tìm về quá khứ. Mỗi cá nhân đều có nhu cầu mạnh mẽ được người khác chấp nhận, coi trọng. Thân chủ phải được hiểu, được chấp nhận để nhà tham vấn có thể cung cấp những loại hình giúp đỡ tốt hơn. Để giúp đỡ thân chủ, nhà tham vấn phải tạo môi trường thuận lợi, nồng ấm bằng cách lắng nghe tích cực, nghe bằng tất cả giác quan, nghe bằng cảm nhận của xúc cảm, nghe bằng trái tim. Nhờ đó giúp thân chủ trải nghiệm vấn đề của mình, biết chấp nhận bản thân, tự tin, cởi mở, sẵn sàng đương đầu với những điều cố hữu, bảo thủ, sống thực với các phẩm chất bên trong của mình.

### b. *Tiếp cận hiện sinh*

Xem con người (cá nhân) là người chịu trách nhiệm của cuộc đời mình, tham vấn hiện sinh coi trọng sự tự do, trách nhiệm và sự tự quyết dựa trên những đặc điểm riêng biệt của từng cá nhân – Kiểu tham vấn “tự giúp mình”.

Cách tiếp cận này cho rằng nhiều người tìm kiếm tham vấn vì họ có cảm giác bất an, không hài lòng, cáu giận vô cớ hoặc luôn thất bại trong việc đạt được những điều họ cảm thấy nên làm và cảm thấy có thể làm được. Nguyên nhân của tình trạng này là sự thiếu vắng các quan hệ tình người có ý nghĩa hoặc thiếu vắng những lí tưởng, mục tiêu quan trọng để phấn đấu, tạo nên những khủng hoảng trong cuộc sống hiện hữu. Cốt lõi của trị liệu hiện sinh là quan niệm về con người tổng thể dần thân vào một quá trình liên tục của sự thay đổi và trưởng thành.

Mặc dầu có sự ràng buộc của điều kiện môi trường và di truyền nhưng bao giờ con người cũng được tự do lựa chọn cái ta sẽ vươn tới bằng cách tạo ra những giá trị của riêng mình và sự thoả hiệp giữa bản thân ta với các điều kiện nói trên thông qua những quyết định của chính mình. Tuy vậy cùng với sự tự do lựa chọn lại nảy sinh tình thần trách nhiệm vì khi không nhận thức được hậu quả của những hành động, con người có thể trải qua những lo hãi, thất vọng. Mỗi người cũng dễ đau khổ vì mặc cảm lỗi lầm đã để tuột đi những cơ hội để thực hiện toàn bộ tiềm năng của mình.

Các câu hỏi giúp thân chủ trải nghiệm bản thân.

*Tự do có ý nghĩa gì?*

*Các quyết định bạn đã thực hiện là gì?*

*Cái gì nào bạn phải trả khi bạn trông đợi vào người khác để có câu trả lời cho chính mình.*

Các liệu pháp nhân văn hiện sinh được phát triển để giúp thân chủ xác định tính tự do của riêng họ, giúp họ đánh giá lại những kinh nghiệm và nhận ra sự phong phú về khả năng của bản thân, nuôi dưỡng tính độc lập, lòng tự tin và phát hiện những cách thức để thực hiện đầy đủ nhất những tiềm năng của chính mình.

c. *Tiếp cận Gestalt*

- Theo quan điểm Gestalt yếu tố sinh lý, trí tuệ và cảm xúc luôn được thống nhất trong một chỉnh thể. Trong cuộc sống cá nhân phải chịu trách nhiệm về hành vi, sự trải nghiệm của chính mình và họ có khả năng khám phá, cảm nhận và diễn giải những vấn đề của bản thân.

Trường phái Gestalt cho rằng con người có thể thay đổi khi họ nhận thức về mình tốt hơn, vì vậy tham vấn hướng đến việc giúp cho thân chủ nhận biết về bản thân tốt hơn dựa trên sự thống nhất giữa trí óc, thân thể và cảm xúc.

- F. Perls không nhấn mạnh về quá khứ của thân chủ trong tham vấn. Thân chủ liên kết những điều họ đang tư duy, đang cảm thấy, đang hành động lại với nhau khi họ tương tác với nhà tham vấn.

Tham vấn theo trường phái Gestalt khuyến khích thân chủ dò tìm những kinh nghiệm đề kháng của mình, giúp thân chủ mô tả các cảm xúc cơ thể

và liên hệ các cảm xúc đó với những tình cảm và ý tưởng. Trong thực hành, các nhà trị liệu Gestalt mượn phương pháp nội quan của thiền để dạy người ta cách tập trung vào những trải nghiệm thực tại, giúp thân chủ hiểu biết về những cảm xúc, tình cảm, thái độ hành động của mình xuất hiện và trào dâng như thế nào.

Trị liệu Gestalt sử dụng nghịch lý “thay đổi chỉ có thể xảy ra khi chúng ta chấp nhận chúng ta là ai vào lúc này, và sự nhận biết này tự nó đã là sự chữa trị” thay cho việc phiên dịch (nhận diện) sự không hài lòng như là xung đột và nó đang làm mình đau khổ, bất hạnh, có thể xem đó chỉ là chút căng thẳng rồi nó sẽ hết.

*d. Tiếp cận hành vi*

Với mục đích tập trung chú ý tới việc thay đổi hành vi hiện tại không thích ứng trong thân chủ, giúp thân chủ học được những khuôn mẫu hành vi có hiệu quả. Tham vấn hành vi nhằm vào việc thay đổi những hành vi có vấn đề thông qua việc tiếp thu kinh nghiệm.

Tham vấn theo phương pháp tiếp cận hành vi nhấn mạnh tầm quan trọng của:

- Mối quan hệ chắc chắn và quan tâm giữa nhà tham vấn và thân chủ
- + Sự đồng ý về mục tiêu của trị liệu.
- + Những nhiệm vụ bài tập trong trị liệu.
- + Sự gắn kết, cảm giác được tôn trọng, quan tâm.
- Thân chủ chủ động tham gia.
- Nhà tham vấn cùng thân chủ chia sẻ kiến thức về vấn đề, cộng tác với thân chủ để xác định vấn đề của thân chủ một cách tốt nhất.
- Thân chủ được huấn luyện kỹ năng để biến quá trình điều chỉnh thành tự điều chỉnh.

Thân chủ trải nghiệm rằng nhà tham vấn là một con người quan tâm đầy nhân ái, có thể lắng nghe tích cực nhận diện vấn đề và hướng dẫn cho họ về kỹ thuật để đạt tới mục tiêu.

Tham vấn hành vi tập trung nghiên cứu đánh giá hành vi của thân chủ nhưng thường thân chủ đến với nhà tham vấn lại hay mô tả các nét tính cách. Nhiệm vụ của nhà tham vấn là nhận diện được các hành vi thể hiện tính cách. Chẳng hạn khi phụ huynh kêu ca con mình lười, vô tổ

chức kỉ luật, nhà tham vấn phải đề nghị cha mẹ kể ra những hành vi nào thể hiện là lừa, vô tổ chức... Nhà tham vấn phải chú ý đến điều kiện (tiền đề) gây ra hành vi và hậu quả mà hành vi đó gây ra theo mô hình A – B – C (A: Sự kiện/tiền đề; B: Hành vi; C: Hệ quả). Mục tiêu của nhà tham vấn hành vi là can thiệp tích cực để làm giảm hay loại bỏ những cảm xúc tiêu cực, những ấn ức, rối nhiễu... bằng cách thay đổi những điều kiện duy trì hành vi tương ứng, tức là tìm cách loại bỏ tác nhân kích thích A và điều chỉnh hiệu quả, để nó không đóng vai trò là cái củng cố cho hành vi sẽ xảy ra trong tương lai.

Ví dụ:

Một người mẹ than phiền rằng con của chị ta không chịu nghe lời mẹ, cháu hay hờn dỗi và đòi bằng được những thứ mà mình thích; nếu không được, cháu hay ném các đồ vật mà mình đang cầm trên tay. Khi nghe người lớn mắng, phân tích, cháu xin lỗi, hứa sửa chữa nhưng hành vi vẫn tiếp diễn. Sau khi làm việc với gia đình và đứa trẻ, nhà tham vấn phát hiện mặc dầu rất ghét cách hành xử của đứa con nhưng bố mẹ cháu chỉ lắng nghe con khi nó hờn dỗi và hay đáp ứng mọi yêu cầu của trẻ vì sợ nó đập phá đồ đạc. Như vậy, bố mẹ đã vô tình củng cố hành vi của đứa con. Để thay đổi bố mẹ phải tăng cường chú ý sớm tới nhu cầu của con, đáp ứng những nhu cầu hợp lí của nó và phớt lờ những nhu cầu vô lí, đồng thời rời khỏi hoàn cảnh mỗi khi biến cố xảy ra, loại bỏ tư cách thánh giá và như vậy sự giận dữ cường điệu của đứa trẻ sẽ bị dập tắt.

Phương pháp tiếp cận hành vi có thể tiến hành trong thời gian ngắn là có thể nhận thấy ngay kết quả đạt được. Nhưng nó đòi hỏi nhà tham vấn phải am hiểu và thực hành được các kĩ thuật tham vấn hành vi.

\* Một số kĩ thuật phổ biến trong tham vấn

– Giải miễn cảm hệ thống

Thu giãn mềm các cơ sau đó tưởng tượng bằng hình ảnh tình huống gây sợ ba bước:

- Nhận diện kích thích gây lo hãi sắp xếp theo thứ tự từ yếu đến mạnh nhất.
- Luyện tập thu giãn (phải biết phân biệt cảm giác căng cơ và thu giãn và thả lỏng trương lực).
- Tưởng tượng kích thích gây lo hãi (yếu nhất trong bậc thang. Nếu những kích thích này có thể được nhớ lại mà không gây ra khó chịu thì thân chủ tiếp tục hình dung những kích thích mạnh hơn).

- Liệu pháp tràn ngập và chìm ngập
- + Tràn ngập:
  - Thân chủ trải nghiệm một kích thích gây sợ hãi nhiều nhất.
  - Nhà trị liệu mô tả tình huống cực đoan liên quan đến sợ hãi của thân chủ, kích lệ thân chủ hình dung điều đó thật đầy đủ, trải nghiệm điều đó thật đầy đủ...
  - Vì hoàn cảnh xuất hiện lặp đi lặp lại nên kích thích mất dần sức mạnh tạo ra lo âu. Khi lo âu không còn xảy ra thì hành vi kém thích ứng biến mất.
- + Chìm ngập:
  - Thân chủ trải nghiệm tiếp xúc với những điều cô thực, người sợ chỗ kín ngồi trong phòng tối.
  - Trẻ em sợ nước được đặt trong bể nước...
  - Liệu pháp gây ghét sợ.
  - Dùng trong việc dứt bỏ sự thu hút bởi kích thích gây hại sử dụng kĩ thuật chống điều kiện hoá. Chẳng hạn, uống thuốc sau đó hút thuốc lá thấy buồn nôn, không muốn hút thuốc nữa.
- \* Các mô hình học tập theo thuyết hành vi ứng dụng trong, tư vấn, hướng dẫn
- Điều kiện hoá cổ điển
 

Việc khai thác các nguyên tắc của điều kiện hoá cổ điển được tiến hành theo các hướng sau:

  - + Kết hợp những sự kiện tích cực, thoải mái với những nhiệm vụ học tập. Chẳng hạn muốn học sinh học tập một cách tự nguyện thì làm cho tài liệu học tập và bài giảng trở nên hấp dẫn.
  - + Giúp học sinh khả năng chịu đựng một cách tự nguyện và thành công những tình huống gây ra sự lo lắng, sợ hãi (Phân công học sinh nhút nhát giúp đỡ học sinh nhô hơn; Cho phép học sinh sợ nói trước đông người ngồi để đọc bản thông báo, sau đó đứng đọc, tiếp đến là đứng nói trong tập thể và cuối cùng là lên diễn thuyết.)
  - + Giúp học sinh nhận ra sự khác biệt, sự tương tự trong một số tình huống để họ phân biệt và khái quát hoá một cách phù hợp (Giải thích cho học sinh không nhận quà của người lạ nhưng có thể được nhận trong khi có mặt cha hoặc mẹ).
- Điều kiện hoá tạo tác

Trong dạy học cần sử dụng nhiều phương pháp để khuyến khích hành vi đúng thông qua các hình thức củng cố: động viên (khen ngợi) một cách có hiệu quả; lựa chọn tác nhân củng cố; thực hành những hành vi tích cực; sử dụng củng cố tiêu cực và trừng phạt.

- + Động viên (khen ngợi) một cách có hiệu quả:
  - Làm cho việc khen ngợi trở nên dễ hiểu và có tính hệ thống (học sinh hiểu được lời khen ngợi và việc khen ngợi gắn với hành vi phù hợp).
  - Khen thưởng đúng hành vi đáng được thưởng (tặng thưởng những thành tích đạt được theo những mục tiêu đã xác định. Không thưởng những học sinh liên quan).
  - Xác định những tiêu chuẩn khen thưởng dựa trên năng lực và giới hạn cá nhân (khen ngợi những tiến bộ và việc làm có liên quan đến những cố gắng nỗ lực của học sinh trước đây. Tập trung vào sự cố gắng nỗ lực của đứa trẻ chứ không so sánh với người khác).
  - Quy sự thành công vào sự cố gắng nỗ lực và khả năng của học sinh để tạo sự tin tưởng và lặp lại thành tích chứ không nói thành công do may mắn, do người ngoài hay do bài tập dễ.
  - Phần thưởng trở thành việc củng cố. Không thưởng trẻ những cái mà chúng không thích.

+ Lựa chọn tác nhân củng cố

Trong một lớp học có rất nhiều tác nhân củng cố, tuy nhiên trong thực tiễn, giáo viên thường chọn ít trong số đó và có xu hướng chọn một cách ngẫu nhiên. Theo quan điểm của nhà tâm lý học David Premck, tất cả các sinh vật đều gắn bó với một số hoạt động nhiều hơn các hoạt động khác. Ông đưa ra nguyên tắc: *một hành vi có cường độ cao (một hoạt động được ưa thích) có thể là tác nhân củng cố có hiệu quả đối với một hành vi có cường độ thấp (hoạt động không được ưa thích)*. Chẳng hạn, với một học sinh ham thích đá bóng, người giáo viên thông minh sẽ không ngăn cản em mà sử dụng nó như là tác nhân củng cố, bằng cách yêu cầu em thực hiện xong các bài tập trước khi được đi đá bóng. Để cho nguyên tắc này có hiệu quả, hành vi có cường độ thấp cần phải xảy ra trước hành vi có cường độ cao.

- + Rèn luyện tích cực là chiến lược giúp đỡ học sinh thay thế một hành vi này bằng một hành vi khác. Giải pháp này rất có hiệu quả khi học sinh mắc lỗi sai về lý thuyết hoặc vi phạm quy tắc. Để thực hiện chiến lược này cần:



- Nhận ra được những hành vi tích cực theo đánh giá của học sinh (Chấp nhận những lỗi sai của học sinh và cho các em cơ hội sửa lỗi. Đề nghị những phần thưởng đối với những nỗ lực học tập của các em...).
- Khi học sinh đang tìm cách giải quyết những tài liệu mới hay thử những kĩ năng mới, hãy củng cố nhiều (tìm hiểu, bình luận và khen ngợi thường xuyên bản thiết kế của học sinh).
- Sau khi những hành vi mới được thiết lập, đưa ra củng cố không dự định trước để khuyến khích sự kiên trì thực hiện hành vi (đề xuất những phần thưởng gây ngạc nhiên đối với cả lớp. Đặt câu hỏi và không yêu cầu học sinh trả lời, nhưng những học sinh trả lời tốt sẽ có phần thưởng).
- Sử dụng những câu gợi nhắc để giúp học sinh xây dựng những hành vi mới.
- Đảm bảo mọi học sinh (kể cả học sinh gây ra lỗi) sẽ nhận được phần thưởng khi họ làm tốt công việc.
- Xây dựng nhiều tác nhân củng cố.
- Sử dụng có hiệu quả nguyên tắc Premack.
- + Sử dụng củng cố tiêu cực và trừng phạt.

Mặc dù các nhà tâm lý và giáo dục học nhấn mạnh rằng nên ưu tiên củng cố tích cực và không nên trừng phạt, tuy nhiên việc sử dụng củng cố tiêu cực và trừng phạt cũng có lúc phải sử dụng khi giáo viên/cha mẹ đối mặt với những hành vi không mong đợi ở học sinh. Chẳng hạn giáo viên/cha mẹ không đồng ý cho trẻ đi chơi bóng khi chưa làm xong bài tập. Việc lựa chọn củng cố tiêu cực làm tăng cường tính tự điều khiển của học sinh, buộc các em phải củng cố những hành vi trước đó không muốn (làm bài tập).

Sự trừng phạt cũng có tác dụng tốt khi muốn chấm dứt một hành vi không mong đợi ở trẻ. Chẳng hạn một học sinh hay nói bậy, giáo viên có thể yêu cầu học sinh đó viết nhiều lần từ này cho đến khi thấy chán ngấy. Chú ý, khi trừng phạt chỉ trừng phạt hành vi của trẻ, không trừng phạt nhân cách các em và phải kiên quyết khi trừng phạt.

#### – Mô hình học tập xã hội của Bandura

Theo Bandura các hành vi xã hội phức tạp hình thành nhờ quan sát và bắt chước các mô hình xã hội. Có hai hình thức học tập quan sát. *Thứ nhất: Học tập qua quan sát để tạo ra củng cố thay thế.* Điều này xảy ra khi ta thấy một người nào đó được thưởng hay phạt vì bị một hành động nào

đó, chúng ta điều chỉnh hành vi của mình theo sự thưởng phạt vì chúng ta đã tiên lượng hậu quả hành vi của mình. Chẳng hạn, học sinh quan sát thấy cô giáo cho điểm cao một bạn vì trong bài kiểm tra có vẽ tranh minh họa, thì trong bài kiểm tra sau sẽ có nhiều em cũng vẽ tranh như vậy. Ngược lại, nếu thấy cô không phạt các bạn đi muộn, các em cũng sẽ không tuân thủ tốt kỉ luật của lớp. *Thứ hai: Bất chuẩn hành vi của người làm mẫu*, mặc dù người đó không nhận được sự củng cố hay trừng phạt nào, chẳng hạn quan sát giáo viên giảng bài, làm thí nghiệm. Việc thực hiện mô hình học tập quan sát cần lưu ý một số khía cạnh sau.

- Giáo viên phải làm mẫu hành vi và thái độ mà họ muốn học sinh học (Chẳng hạn thể hiện sự nhiệt tình say sưa với môn dạy và với học trò).
  - Sử dụng bạn bè, đặc biệt là cán bộ lớp làm người làm mẫu. Đối với những học sinh còn nghi ngờ khả năng học của mình thì người làm mẫu tốt nhất là những học sinh lúc đầu có sức học yếu nhưng luôn luôn cố gắng và cuối cùng đã thông hiểu tài liệu.
  - Đảm bảo cho học sinh nhận thấy những hành vi tích cực của mình dẫn đến củng cố cho người khác (có phần thưởng xứng đáng cho học sinh có vấn đề khi trở thành học sinh tốt).
  - Tranh thủ sự giúp đỡ của lãnh đạo lớp bằng những hành vi khuôn mẫu cho cả lớp (yêu cầu những học sinh ngoan, gương mẫu chơi với những học sinh có vấn đề về hành vi).
  - Mô hình học tập tự điều chỉnh và biến đổi hành vi nhận thức  
Nội dung chủ yếu của mô hình học tập tự điều chỉnh và biến đổi hành vi nhận thức được tập trung vào việc học cách tự quản lí cuộc sống của bản thân. Các thành phần của hoạt động tự quản lí là: *xây dựng mục tiêu, ghi chép và đánh giá sự tiến triển của công việc; sự tự củng cố.*
- + *Xây dựng mục tiêu* là yếu tố quan trọng nhất của việc tự quản lí. Điều quan trọng là phải giúp cho học sinh đặt ra mục tiêu vừa sức. Bởi nếu các em đặt mục tiêu thấp sẽ không có sự phấn đấu, đặt mục tiêu cao quá cũng sẽ làm các em nản chí khi mục tiêu không đạt được. Một việc quan trọng là phải giúp học sinh biết chia nhỏ các mục tiêu tổng quát thành những mục tiêu thành phần.

- + Ghi chép và đánh giá sự tiến triển hành vi sẽ cho phép học sinh kiểm soát và điều chỉnh được các hành vi của mình. Việc tự ghi chép số lượng những bài tập đã và cần thực hiện, thời gian sử dụng cho việc thực hành một kĩ năng mới, khoảng thời gian nghỉ không được phép... là những điều rất cần trong việc tự quản lí cá nhân.
- + Sự tự củng cố là bước cuối cùng của công việc tự quản lí vì việc tự củng cố (tự khen thưởng) sẽ tạo động lực tốt cho học sinh trong quá trình vươn tới mục tiêu.

– Tiếp cận nhận thức hành vi

Tư tưởng chủ đạo của cách tiếp cận này là con người không phải là sinh vật thụ động bị kiểm soát chặt chẽ bởi môi trường. Những hành vi của con người, cách thức con người hành động không bị quy định trực tiếp bởi các kích thích mà xuất phát từ sự hiểu biết, nhận thức của họ. Nói cách khác, nhận thức chính là biến số trung gian, là thành phần cấu trúc và điều chỉnh các quá trình xúc cảm, động cơ và vận động của con người.

Tiếp cận nhận thức hành vi trong tham vấn, tư vấn là tác động vào các biến nhận thức trung gian, làm thay đổi chúng, giúp thân chủ giải quyết vấn đề. Theo A. Elis (trị liệu REBT – trị liệu hành vi xúc cảm hợp lí), biến trung gian là những yếu tố nhận thức hợp lí và phi lí (những niềm tin huỷ hoại).

Mô hình trị liệu REBT

A	B	C	D	E
Thi trượt	Ngu ngốc Kém Mọi người coi thường Thật tồi tệ Mình chẳng làm được gì	Buồn Tức giận Tự ti Co mình Bỏ học	Tranh luận về niềm tin Thách thức suy nghĩ Niềm tin không hợp lí	Xây dựng niềm tin Suy nghĩ mới có ích, hiệu quả Hành vi cảm xúc mới có ích

A: Sự kiện kích hoạt, là tình huống, là sự kiện xảy ra

Ví dụ: Trê thi trượt một môn thi.

B: Suy nghĩ, niềm tin.

Mình học kém, mọi người sẽ coi thường mình, mình sẽ chẳng làm được gì.

C: Hệ quả

Buồn, u uất, xấu hổ (cảm xúc).

Bỏ học, uống rượu (hành vi).

Có một điều là hầu hết mọi người nghĩ sự kiện, tình huống sẽ đưa đến hậu quả. Thực ra suy nghĩ của chúng ta về tình huống mới là điều quan trọng. Nói cách khác A không trực tiếp tạo ra C mà chính là B (suy nghĩ, niềm tin về sự kiện A) mới tạo ra hệ quả C. Vì vậy, tham vấn/tư vấn tập trung vào việc làm B thay đổi. Tất nhiên cũng hướng đến việc tạo ra những sự kiện, tình huống A khả quan hơn. Tuy nhiên ở đây là tập trung vào B là chính. Thay đổi B bằng cách nào. Đó là tranh luận (D), thách thức niềm tin không hợp lí. Từ đó đi đến E: niềm tin suy nghĩ mới có ích hơn, hành vi, cảm xúc mới có ích.

Thường trẻ em không nhận ra B ảnh hưởng đến C. Đây là nhiệm vụ mà nhà tham vấn (nhà TLH trường học) cần giúp học sinh để các em nhận thấy những niềm tin phi lí dẫn đến hậu quả như thế nào và có thể xây dựng được niềm tin khác phù hợp hơn.

Chẳng hạn thách thức B: Ngu ngốc, kém

Và thay thế bằng niềm tin xây dựng E: mình chỉ hỏng một môn, kì sau mình sẽ tốt hơn từ đó sẽ tránh được những hành vi sai lầm (Không bỏ học, không tự tử).

- Làm như thế nào để sử dụng D?

Theo tài liệu tham vấn, thanh thiếu niên có các cách tranh luận:

- + Thực tiễn.
  - + Logic.
  - + Ngữ nghĩa.
  - + Chức năng.
  - \* Không chỉ là tranh luận những niềm tin bất hợp lí, mục tiêu của REBT còn là học được, củng cố và thực hành những niềm tin hợp lí.
- Ba niềm tin hợp lí cốt lõi mà REBT coi là chính yếu trong sức khoẻ tâm thần để thành công trong cuộc sống:

1. Chấp nhận bản thân.
2. Chịu đựng thất bại, thất vọng cao.
3. Chấp nhận người khác.

Không có cái gì là nhận thức đơn thuần. Nhận thức, cảm xúc, hành vi luôn nằm trong mối quan hệ thống nhất. Vì vậy cùng với việc tranh luận niềm tin còn hướng dẫn bày tỏ, điều chỉnh cảm xúc, hình dung cảm xúc hợp lý.

- Hình dung cảm xúc hợp lý.

Đề nghị thân chủ tái tạo sống động nhất có thể một bức tranh tinh thần về một tình huống ở đó họ trải nghiệm một đáp ứng cảm xúc rất mạnh mẽ.

- Khi cảm xúc mạnh nhất có thể, thân chủ được yêu cầu thay đổi cảm giác từ quá mức (8, 9 hoặc 10) trên nhiệt kế cảm xúc xuống cấp vừa phải 3, 4, 5.
- Khi thân chủ xác nhận rằng họ đã có thể giảm cường độ của đáp ứng cảm xúc, có thể hỏi: *Em/bạn đã làm điều đó như thế nào (Điều khiển cơn giận).*

Nhấn mạnh tư duy thay đổi đã giúp thân chủ giảm cấp độ của sự buồn khổ như thế nào?

#### *Bài tập thư giãn*

Trước đó phải nhận ra các triệu chứng kích thích như đổ mồ hôi, nhịp tim tăng, nghiêng răng, cơ bắp căng, đau thắt dạ dày...

Trước khi thư giãn dùng chiến thuật hãm phanh cơn giận. Nếu chưa chủ động, dùng một sợi chun quanh cổ tay. Khi nhận thấy báo hiệu của những kích thích tâm lý, sẽ kéo sợi dây chun trên cổ tay, nói thầm là dừng lại, điều đó sẽ làm ngắt dòng ý tưởng liên quan đến nỗi giận.

Sau khi thư giãn làm giảm mức độ giận dữ, xem xét những niềm tin.

#### *Điều khiển cơn giận*

Có năm giai đoạn được xác định trong việc điều khiển cơn giận đối với thanh niên

1. Nhận diện mô hình đáp ứng cơn giận.
2. Phong ngoại cơn giận và các tác nhân thúc đẩy.
3. Nhận diện các động cơ riêng và các tác nhân thúc đẩy.

4. Tập trung chú ý vào sức mạnh bản thân.
5. Chọn lựa những khả năng kiềm chế.

*Nhận diện mô hình đáp ứng cơn giận*

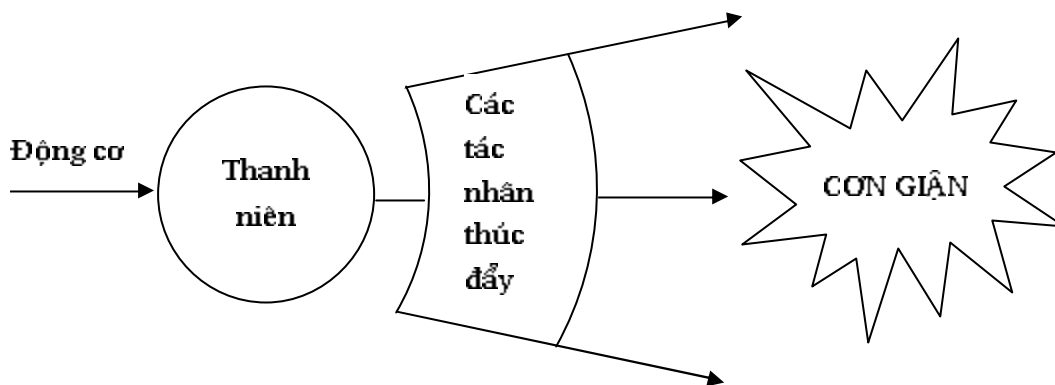
Mỗi thanh thiếu niên có tính độc đáo riêng nên mô hình hành vi hình thành trong sự đáp ứng với cơn giận sẽ khác nhau đối với mỗi cá nhân. Trước khi mô hình hành vi ngoài ý muốn có thể thay đổi, thanh thiếu niên cần nhận ra và hiểu biết mô hình ấy. Để giúp các em làm điều này, nhà tham vấn có thể yêu cầu em mô tả những điểm sau đây:

1. Những sự việc trước khi cơn giận bùng lên.
2. Các hành vi biểu lộ trong khi cơn giận bùng lên. Chẳng hạn như lời nói hoặc hành vi lăng mạ. Khi mô tả những hành vi này có thể yêu cầu thanh thiếu niên nói về các phản ứng và cả những xúc động sinh lý và tình cảm của em.
3. Những hậu quả phát sinh trong lúc giận. Khuyến khích thanh thiếu niên nói về các hậu quả làm cho em cảm thấy dễ chịu hay khó chịu hoặc ở trong tình trạng nào khác ngắn ngủi cũng như lâu dài.

Khi thảo luận về những điều trên, học sinh có thể nhận ra những ảnh hưởng đang củng cố hành vi ngoài ý muốn và/hoặc làm cho sự thay đổi khó diễn ra.

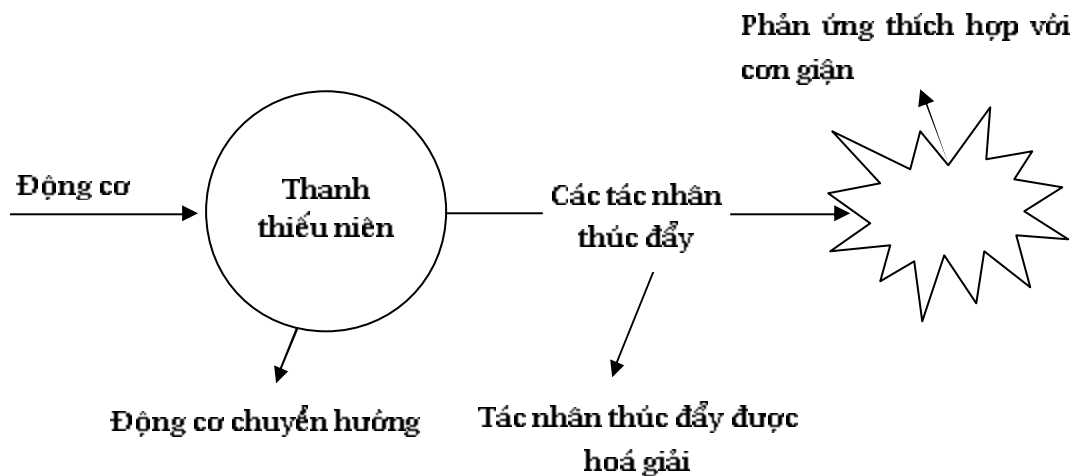
*Phóng ngoại cơn giận và các tác nhân thúc đẩy.*

Để giúp thanh niên hiểu biết mô hình hành vi của mình, nhà tham vấn có thể vẽ mô hình mô tả cơn giận để các em nhận thức cơn giận một cách trực quan.



*Hình A: Bộc lộ cơn giận ra ngoài*

Các động cơ đã kích thích cơn giận, không tác động trực tiếp lên cơn giận. Chúng tác động trên người thanh niên. Thanh niên có thể kiểm soát để cho hoặc không cho các động cơ này khơi lên cơn giận và gây ra sự bùng phát tai hại. Giữa thanh niên và cơn giận phỏng ngoại còn có khoảng cách được lấp đầy bằng các tác nhân thúc đẩy. Các tác nhân thúc đẩy này là những điều đã khéo léo lừa bẫy bạn trẻ tới chỗ đẩy động cơ đến mức nó kích hoạt cơn giận. Ngoài ra, các tác nhân thúc đẩy cơn giận tiếp sức cho các động cơ.



Hình B: Các động cơ và các tác nhân thúc đẩy chuyển hướng

Mô hình A tượng trưng cho thanh niên trong trạng thái khó khăn. Em có thể chọn làm người mạnh mẽ và làm chủ được các động cơ, các tác nhân thúc đẩy và cơn giận hoặc em có thể là người yếu đuối để cho các động cơ, các tác nhân thúc đẩy và cơn giận làm chủ. Nếu cá nhân quyết định làm người mạnh mẽ thì các động cơ sẽ lệch hướng, các tác nhân thúc đẩy sẽ được hoá giải và sự bộc lộ cơn giận sẽ thích hợp, không thái quá và ít tai hại (hình B).

Nhà tham vấn có thể nêu những câu hỏi như: *Em muốn mình bị cơn giận điều khiển hay là em điều khiển cơn giận? Ai mạnh hơn, em hay là cơn giận của em? Em sẽ để cho các động cơ và các tác nhân thúc đẩy lừa bẫy em tới chỗ để cho cơn giận điều khiển, hay em sẽ sẵn sàng chuyển hướng*

*các động cơ và hoá giải các tác nhân thúc đẩy?* Những câu hỏi này sẽ giúp thanh niên nhận ra rằng nếu em nắm quyền làm chủ, các hệ quả sẽ tốt hơn cho em còn nếu để cho các động cơ và các tác nhân thúc đẩy truyền sức mạnh cho con giận thì con giận sẽ làm chủ, các hậu quả tiêu cực sẽ không sao tránh khỏi.

#### *Nhận diện các động cơ riêng và các tác nhân thúc đẩy*

Các động cơ là những yếu tố bên ngoài và xảy ra trước khi con giận quá khích bùng lên. Nhà tham vấn có thể yêu cầu thân chủ/học sinh lập bảng kê riêng về các động cơ thường liên hệ với những sự bùng phát con giận của mình. Điều hữu ích tiếp theo là nhà tham vấn cùng tìm hiểu với thanh niên xem em có tin hay không rằng các động cơ (các sự kiện bên ngoài) sẽ thỉnh thoảng xảy ra ngoài ý muốn của ta. Các em cần hiểu rằng các động cơ là không thể ngăn chặn được, nó là một phần tự nhiên của cuộc sống. Điều quan trọng là phản ứng mà em có thể điều khiển nếu em chọn điều ấy.

Các động cơ được các tác nhân thúc đẩy làm mạnh thêm. Các tác nhân thúc đẩy là những niềm tin phi lí, những niềm tin huỷ hoại. Chẳng hạn hãy xem xét động cơ *Bị bạn bè đối xử không tốt*. Tác nhân thúc đẩy (trao cho động cơ này thêm sức mạnh) có thể là *Tôi luôn đối tốt với mọi người và mọi người phải luôn đối xử tốt với tôi*. Niềm tin này cần được thách thức vì nó có tính tự huỷ hoại.

#### *Tập trung chú ý vào sức mạnh của bản thân*

Vì thanh niên đang ở trong giai đoạn lứa tuổi mà các em muốn có quyền làm chủ cuộc sống của mình, cho nên những chủ đề về sức mạnh và làm chủ là rất quan trọng đối với các em. Chính vì vậy, mô hình điều khiển con giận sẽ hấp dẫn được các em bởi qua đó, các em có thể nhận thức được rằng, nếu muốn, các em có khả năng thể hiện sức mạnh và quyền điều khiển ảnh hưởng của các động cơ và có thể hoá giải các nhân tố thúc đẩy do biết thay thế các niềm tin tự huỷ hoại bằng những niềm tin hữu ích hơn. Ngoài ra thanh niên thường không muốn bị điều khiển, nên các em có thể được khuyến khích để điều khiển con giận chứ không phải để con giận điều khiển.

Một số thanh niên không muốn từ bỏ các cách biểu lộ con giận một cách thái quá vì trạng thái quá khích cho các em cảm giác về sức mạnh. Do đó



điều hữu ích đối với những em này là nhận diện những kết quả của việc biểu lộ sức mạnh. Bằng cách nhận diện những kết quả này, các em có thể tìm được cách thể hiện sức mạnh mà không phải quá khích. Chẳng hạn, do kết quả của thái độ quá khích (đánh bạn), các em cảm thấy được các bạn khác nể trọng. Vậy, nếu em từ bỏ hành vi quá khích, em sẽ phải tìm cách khác để đạt tới sự nể trọng. Qua tham vấn/hướng dẫn, thanh thiếu niên có thể nhận ra rằng kết quả biểu lộ cơn giận bằng cách khác, như cách làm chủ cơn giận của mình, em có thể đạt được sự nể trọng của các bạn khác do những kết quả sau:

- Lòng tự trọng gia tăng.
- Sự tự tin gia tăng.
- Tỏ rõ sự trưởng thành.
- Tỏ ra cứng rắn và tự chủ.
- Có thể bênh vực cho các giá trị và niềm tin.

Trái lại, khi một thanh thiếu niên chọn những cách không đúng để biểu lộ cơn giận (để cơn giận điều khiển) thì chắc chắn sẽ có những hậu quả tiêu cực. Các em có thể gặp rắc rối với bạn, với người lớn thậm chí có thể bị dính líu tới luật pháp. Nhà tham vấn nên làm cho thanh, thiếu niên nhận ra được điều này.

*Một số động cơ, tác nhân thúc đẩy và niềm tin thay thế*

Các động cơ (Những sự kiện kích hoạt)	Các nhân tố thúc đẩy (Niềm tin phi lí, niềm tin tự huỷ hoại)	Niềm tin thay thế (Hoá giải nhân tố thúc đẩy)
Bị trêu chọc.	Không ai được trêu chọc tôi.	Có một vài người không biết tôn trọng người khác; tôi có thể thích ứng được với điều đó vì tôi biết tôi vẫn bình thường
Bị xấu hổ (thi trượt, đạt thứ hạng thấp).	Tôi là người kém cỏi, người khác tốt đẹp hơn tôi.	Tôi chỉ trượt kì thi này, tôi có nhiều ưu điểm khác.

Các động cơ (Những sự kiện kích hoạt)	Các nhân tố thúc đẩy (Niềm tin phi lí, niềm tin tự huỷ hoại)	Niềm tin thay thế (Hoá giải nhân tố thúc đẩy)
Bạn không làm theo điều tôi mong muốn.	Tôi đã tốt với bạn, nhẽ ra bạn phải làm theo nguyện vọng của tôi.	Bạn không có nghĩa vụ phải làm theo tất cả những điều tôi mong muốn.
Không làm được điều gì giỏi giang.	Tôi thật vô dụng.	Tôi có thể làm giỏi một số việc còn những người khác tôi cần thực hành nhiều hơn. Không có ai là hoàn hảo cả.
Phạm lỗi.	Phạm lỗi là điều thật khủng khiếp.	Mọi người đều có thể phạm lỗi; đó là chuyện bình thường, nên tôi cũng thấy bình thường.

*Chọn lựa những khả năng kiểm chế*

Có một số chiến lược mà một thanh, thiếu thiếu niên có thể sử dụng để đối phó với các động cơ hoặc các tác nhân thúc đẩy để nó không làm bùng lên hành vi nóng giận ở những mức độ không thể chấp nhận được. Các chiến lược này là:

- Tránh những động cơ.
- Nhận biết những triệu chứng kích thích.
- Dùng cách chặn đứng ý tưởng.
- Dùng cách thư giãn.
- Thách thức những niềm tin tự huỷ hoại.
- Đối phó với cơn giận bên trong.
- Sử dụng cách thích hợp để bộc lộ cơn giận.
- Tìm những cách xây dựng để đạt nhu cầu.

*Tránh những động cơ.* Một khi thanh niên nhận diện được một số sự kiện đưa đến cơn giận hoặc hành vi gây hấn, có thể sẽ nhận diện được động

cơ khác có thể xảy ra trong những hoàn cảnh khác. Trong quá trình học tập, những chiến lược để điều khiển cơn giận, điều có thể hữu dụng cho thanh niên là hoạch định thận trọng để tránh những hoàn cảnh mà các động cơ kích động có thể xảy ra. Ví dụ đến dự buổi tiệc mừng thi đỗ đại học có thể làm một em học sinh thi trượt dễ bị kích động khi bị một ai đó có những bình luận thiếu thân thiện.

*Nhận ra các triệu chứng kích thích.* Thanh niên cần học cách nhận ra những triệu chứng kích thích tâm lý xảy ra trong những hoàn cảnh có thể khiến cho phản ứng nóng giận khởi phát. Khi bắt đầu nổi giận, các em có thể bộc lộ phần nào hoặc tất cả những triệu chứng tâm lý sau: đổ mồ hôi, nhịp tim đập tăng, nghiến răng, siết nắm đấm, đau thắt dạ dày, thở nhanh hơn hoặc thấy khó thở... Khi các triệu chứng kích thích tâm lý được nhận ra, các triệu chứng ấy có thể được dùng như dấu hiệu giúp thanh, thiếu niên sử dụng các chiến lược để ngăn các động cơ kích thích làm bùng lên cơn giận.

*Sử dụng phanh hãm tư tưởng.* Chặn đứng ý tưởng kích thích cơn giận để ngăn tác động hoặc làm giảm bớt ảnh hưởng của nó. Vì vậy nên dạy cho học sinh sử dụng việc chặn đứng ý tưởng ngay khi nhận ra các triệu chứng kích thích về tâm lý. Cụ thể các em có thể tự nhủ “Dừng lại” khi thấy có những triệu chứng ban đầu của cơn giận. Việc làm này sẽ có hiệu quả hơn khi kết hợp với một hành vi đặc biệt. Ví dụ một người nào đó khi học chặn đứng ý tưởng sẽ buộc quanh cổ tay một sợi dây chun. Khi nhận thấy dấu hiệu tâm lý về sự kích thích bắt đầu xảy ra, người đó kéo bật sợi dây chun trên cổ tay và tự nói thầm là “Dừng lại”. Việc này sẽ ngắt dòng ý tưởng liên quan đến quá trình nổi giận.

*Dùng cách thu giãn.* Dùng cách thu giãn có thể làm giảm mức kích thích cảm xúc, khiến thanh niên dễ làm lệch hướng động cơ, hoá giải sức mạnh của nhân tố thúc đẩy và làm chủ cơn giận.

*Đối phó với cơn giận chuyển vào trong.* Dạy bạn trẻ điều khiển cơn giận chỉ bằng cách đè nén cơn giận là không tốt, bởi vì điều này có thể dẫn tới mức độ giận dữ cao hơn khi chuyển vào trong. Chuyển cơn giận vào trong có thể đưa đến những hậu quả về tâm lý và hành vi. Nó có thể gây

trầm uất hoặc con giận được bộc lộ không bình thường sẽ đem lại những hậu quả không tốt. Vì vậy, nên hướng dẫn trẻ đối phó trực tiếp với con giận chứ không phải đè nén nó. Việc tâm sự với người thân, nói với nhà tham vấn/giáo viên về con giận chính là một cách giải toả.

*Sử dụng cách thích hợp để biểu lộ con giận*

Dạy các em sử dụng mệnh đề “tôi” để bộc lộ con giận. Chẳng hạn: *Em cảm thấy rất giận và nhục vì trước mặt các bạn em cô đã buộc tội em về việc mà em không hề làm.* Đồng thời cần lưu ý trẻ lắng nghe phản ứng của người đối thoại.

**Hoạt động 2:** Vận dụng một số phương pháp tiếp cận cơ bản trong thực hành một số ca tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh trong trường trung học phổ thông

1. Đóng vai theo nhóm ba người, một người là thân chủ, một người là nhà tham vấn, một người quan sát, vận dụng cách tiếp cận nhận thức hành vi để cùng thân chủ giải quyết vấn đề sau: Mai là học sinh lớp 12, em đến tham vấn bởi kì thi học kì 1 vừa rồi em đã không đạt được kết quả như mong muốn. Em đã không còn giữ vị trí số 1 ở lớp. Đối với em, mọi cái dường như đã sụp đổ, em nghĩ mình đã làm mất đi niềm hi vọng của cha mẹ và cô giáo. Dù cô và mẹ không nói gì nhưng em luôn thấy trong ánh mắt của mọi người sự trách móc. Em mất ngủ, thường đau đầu và dù cố gắng nghe giảng em vẫn thấy khó hiểu bài.
2. Vận dụng phương pháp tiếp cận hành vi khi tư vấn cho phụ huynh học sinh về trường hợp trẻ rất ham chơi điện tử, không chịu khó học bài.
3. Thiết lập nhóm làm việc từ 6 – 8 thành viên, xây dựng kế hoạch hướng dẫn nhóm với chủ đề *Quản lí con giận.*

#### IV. ĐÁNH GIÁ

- Yêu cầu học viên nêu và phân tích các phương pháp tiếp cận cơ bản trong tham vấn, tư vấn, hướng dẫn.
- Vận dụng được các phương pháp này vào thực hành tham vấn, tư vấn, hướng dẫn cho học sinh THPT.



## D. TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Richard Nelson-Jones, *Basic Counselling Skills*, NXB Oxford, 2001.
2. Đại học Mở bán công TP Hồ Chí Minh, *Công tác tham vấn trẻ em – giới thiệu thực hành*, Tài liệu dịch, 2000.
3. Duane Brown, Walter B.Pryzansky, Ann C.Shulte, *Tư vấn Tâm lý – Giới thiệu lý luận thực tiễn*, Trường ĐH Tổng hợp Bắc Carolina, Chapel Hill, Cathrine Kellison McLaughlin, 1995.
4. Trần Thị Minh Đức, *Giáo trình tham vấn tâm lý*, NXB ĐHQG Hà Nội, 2009.
5. Dương Diệu Hoa (Chủ biên), *Tâm lý học phát triển*, NXB ĐHSP, Hà Nội, 2008.
6. Đặng Phương Kiệt, *Cơ sở tâm lý học ứng dụng*, NXB ĐHQG Hà Nội, 2001.
7. Bùi Thị Xuân Mai, *Bàn về thuật Tư vấn, Tham vấn, Cố vấn*, Tạp chí Tâm lý học số 4, 2003.
8. Mark Terjesen, Marlene Sotelo – Dynega, John Stokes, Erin Dowdy, Brian J. Harris, Michelle Meskin, *Tập bài giảng về tâm lý học trường học*, ĐHSP, Hà Nội, 2008.
9. Milan Kubr, *Tư vấn quản lý*, NXB Khoa học và Kỹ thuật, 1994.
10. Đặng Bá Lâm – Weiss Bahn, *Giáo dục tâm lý và sức khỏe tâm thần trẻ Việt Nam. Một số vấn đề lý luận và thực tiễn liên ngành*, NXB ĐHQG Hà Nội, 2007.
11. Phan Trọng Ngọ, *Các lý thuyết phát triển tâm lý người*, NXB ĐHSP, Hà Nội, 2003.
12. Robert L. Gibson, Marianne H. Mitchell, *Introduction to Counseling and Guidance*, New Jersey, 1995.
13. Nguyễn Thơ Sinh, *Tư vấn tâm lý căn bản*, NXB Lao động, 2006.
14. Sontrork. J.W, *Tìm hiểu thế giới tâm lý của lứa tuổi vị thành niên*, Trần Thị Lan Hương dịch, NXB Phụ nữ, Hà Nội, 2004.
15. Unicef Việt Nam, *Tài liệu tập huấn “Lớp đào tạo giảng viên về công tác tham vấn”*, 2002.