

Chuyên đề 3

# THAM VẤN VÀ HỖ TRỢ TÂM LÝ BAN ĐẦU CHO TRẺ EM VÀ GIA ĐÌNH





Chuyên đề 3

# THAM VẤN VÀ HỖ TRỢ TÂM LÝ BAN ĐẦU CHO TRẺ EM VÀ GIA ĐÌNH

**Chịu trách nhiệm nội dung**  
**Văn phòng đại diện ChildFund Australia tại Việt Nam**

**Biên soạn**

**Hà Thị Thư**

(Trưởng nhóm biên soạn; chịu trách nhiệm tổng thể)

**Nguyễn Kim Loan**

**Hà Thị Minh Chính**

**Nguyễn Ngọc Tùng**

**Biên tập bản thảo**

**Lê Ngọc Bảo**

**Bùi Xuân Hoà**

**Trần Văn Tú**

**Thiết kế mỹ thuật & In ấn**

**Công ty Cổ phần Công nghệ Truyền thông Hoàng Minh**

**Bản quyền hình ảnh**

**ChildFund Việt Nam; freepik.com**

**Văn phòng Đại diện ChildFund Australia tại Việt Nam**

Địa chỉ: Tầng 5, Tòa nhà Vinafor, 127 Lò Đúc, Hà Nội

Tel: (+84 24) 3944 6449 | Email: [info@childfund.org.vn](mailto:info@childfund.org.vn)

Website: [www.childfund.org.vn](http://www.childfund.org.vn)

# HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG BỘ TÀI LIỆU BỒI DƯỠNG NĂNG LỰC CHO CÁN BỘ HỆ THỐNG BẢO VỆ TRẺ EM CẤP HUYỆN VÀ XÃ

## Giới thiệu

Dự án Bảo vệ trẻ em của ChildFund, sau nhiều năm thực hành và rút kinh nghiệm, đã hợp tác với tổ chức Hagar International và một số chuyên gia công tác xã hội đầu ngành xây dựng thành công Bộ tài liệu bồi dưỡng năng lực dành cho cán bộ trong hệ thống bảo vệ trẻ em cấp huyện và xã. Bộ tài liệu này là công cụ thiết yếu để nâng cao kiến thức, kỹ năng và nghiệp vụ cho cán bộ, góp phần đảm bảo trẻ em được bảo vệ và phát triển toàn diện.

## Nội dung bộ tài liệu

Bộ tài liệu được chia thành hai phần chính:

### Phần 1: Tài liệu tập huấn

- ▶ **Chuyên đề 1:** Tổng quan về bảo vệ trẻ em và công tác xã hội với trẻ em
- ▶ **Chuyên đề 2:** Quản lý trường hợp trong bảo vệ trẻ em cấp xã
- ▶ **Chuyên đề 3:** Tham vấn và hỗ trợ tâm lý ban đầu cho nạn nhân và gia đình
- ▶ **Chuyên đề 4:** Hướng dẫn các bước trong công tác kiểm huấn

### Phần 2: Cẩm nang thực hành công tác xã hội trong bảo vệ trẻ em

- ▶ **Chuyên đề 5:** Hướng dẫn công tác BVTE tại trường học
- ▶ **Chuyên đề 6:** Hướng dẫn BVTE cho cha mẹ và người chăm sóc
- ▶ **Chuyên đề 7:** Hướng dẫn BVTE cho học sinh
- ▶ **Chuyên đề 8:** Hướng dẫn họp giao ban công tác BVTE

- ▶ **Chuyên đề 9:** Thực hành quản lý trường hợp cho cán bộ BVTE cấp cơ sở
- ▶ **Chuyên đề 10:** Hướng dẫn sử dụng Phần mềm quản lý trường hợp và học tập trực tuyến.

### Hướng dẫn sử dụng

Bộ tài liệu được thiết kế để sử dụng linh hoạt, phù hợp với nhu cầu và điều kiện cụ thể của từng địa phương. Các chuyên đề trong bộ tài liệu có thể được sử dụng riêng lẻ hoặc kết hợp với nhau để tạo thành chương trình tập huấn hoặc hoạt động bồi dưỡng năng lực toàn diện.

Để sử dụng hiệu quả bộ tài liệu, người dùng cần lưu ý những điểm sau:

- ▶ Xác định rõ mục tiêu và đối tượng tham gia tập huấn hoặc bồi dưỡng năng lực.
- ▶ Lựa chọn các chuyên đề phù hợp với mục tiêu và đối tượng tham gia.
- ▶ Chuẩn bị đầy đủ tài liệu và phương tiện giảng dạy.
- ▶ Tổ chức tập huấn hoặc bồi dưỡng năng lực theo phương pháp khoa học, sáng tạo và hiệu quả.
- ▶ Đánh giá kết quả tập huấn hoặc bồi dưỡng năng lực và rút kinh nghiệm để hoàn thiện cho các hoạt động tiếp theo.

### Kết luận

Bộ tài liệu bồi dưỡng năng lực cho cán bộ hệ thống bảo vệ trẻ em cấp huyện và xã là công cụ hữu ích để nâng cao chất lượng công tác bảo vệ trẻ em. ChildFund hy vọng rằng bộ tài liệu này sẽ góp phần tạo dựng môi trường an toàn, lành mạnh và phát triển toàn diện cho trẻ em Việt Nam.

# Từ viết tắt

<b>BVTE</b>	Bảo vệ trẻ em
<b>CTXH</b>	Công tác xã hội
<b>HCĐB</b>	Hoàn cảnh đặc biệt
<b>LĐTBXH</b>	Lao động, Thương binh và Xã hội
<b>QLTH</b>	Quản lý trường hợp
<b>UBND</b>	Ủy ban nhân dân

# Mục lục

<b>A. MỤC TIÊU BỒI DƯỠNG .....</b>	<b>7</b>
<b>B. NỘI DUNG .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Khái quát chung về tham vấn tâm lý .....</b>	<b>10</b>
1.1. Các khái niệm cơ bản.....	10
1.2. Mục tiêu, nhiệm vụ của tham vấn tâm lý .....	11
1.3. Nguyên tắc đạo đức trong tham vấn tâm lý .....	12
1.4. Loại hình tham vấn .....	15
<b>2. Quy trình tham vấn tâm lý .....</b>	<b>23</b>
<b>3. Các kỹ năng tham vấn tâm lý .....</b>	<b>26</b>
3.1. Kỹ năng thiết lập mối quan hệ .....	26
3.2. Kỹ năng lắng nghe .....	27
3.3. Kỹ năng quan sát.....	30
3.4. Kỹ năng đặt câu hỏi .....	31
3.5. Kỹ năng phản hồi .....	32
3.6. Kỹ năng thấu cảm.....	33
3.7. Kỹ năng đánh giá tâm lý .....	34
3.8. Kỹ năng ghi chép và lưu trữ hồ sơ tâm lý của thân chủ.....	35
<b>4. Một số lưu ý trong tham vấn tâm lý và hỗ trợ ban đầu cho trẻ em bị xâm hại.....</b>	<b>36</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>37</b>
<b>PHỤ LỤC 1: .....</b>	<b>38</b>
<b>PHỤ LỤC 2: .....</b>	<b>40</b>



A

**MỤC TIÊU  
BỒI DƯỠNG**

Chuyên đề được xây dựng nhằm tới việc áp dụng bồi dưỡng đối tượng là cán bộ bảo vệ trẻ em cấp huyện và xã nên sẽ giảm thiểu nhiều cơ sở lý thuyết mà chú trọng hơn đến việc đơn giản hóa nội dung dành cho thực hành. Nội dung tài liệu này hướng tới việc trang bị cho người học các kiến thức và kỹ năng cơ bản về tham vấn tâm lý và hỗ trợ tâm lý ban đầu cho nạn nhân và gia đình có trẻ bị xâm hại từ đó góp phần tránh tổn thương thêm và chữa lành cho nạn nhân trẻ em. Cụ thể người tham gia bồi dưỡng sẽ:



### Về kiến thức

- ▶ Hiểu được khái niệm tham vấn và tham vấn tâm lý cho nạn nhân và gia đình.
- ▶ Phân tích được mục tiêu, nhiệm vụ của tham vấn tâm lý.
- ▶ Phân tích được các nguyên tắc đạo đức trong tham vấn tâm lý
- ▶ Phân tích được các kỹ năng tham vấn tâm lý và một số lưu ý trong tham vấn tâm lý và hỗ trợ ban đầu cho trẻ em bị xâm hại
- ▶ Biết cách bảo vệ trẻ an toàn trước những nguy cơ bị xâm hại
- ▶ Hiểu rõ về dịch vụ, cơ chế hỗ trợ trẻ hiệu quả tại địa phương cũng như ở cấp độ quốc gia để liên hệ khi cần thiết.



### Về kỹ năng

- ▶ Vận dụng các kỹ năng tham vấn và nguyên tắc đạo đức trong tham vấn để tham vấn ca và hỗ trợ tâm lý ban đầu cho trẻ em bị xâm hại và cha mẹ có con bị xâm hại.
- ▶ Kết nối với các bên liên quan để hỗ trợ trẻ.



### Về thái độ

Nghiêm túc trong học tập và rèn luyện phát triển chuyên môn, nghề nghiệp. Tôn trọng đạo đức nghề nghiệp và có thái độ cương quyết trong đấu tranh phòng chống nạn xâm hại trẻ em.

**B**

**NỘI DUNG**



## 1 Khái quát chung về tham vấn tâm lý

### 1.1. Các khái niệm cơ bản

#### 1.1.1. Tham vấn

Ngày nay, tham vấn đã được ứng dụng rộng rãi trong cuộc sống của con người. Người ta xem tham vấn như là một trong những dịch vụ xã hội có vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng cuộc sống tinh thần của mỗi cá nhân và gia đình.

Tham vấn thường được khái quát là hoạt động trợ giúp con người nâng cao năng lực tự giải quyết và ứng phó với những khó khăn, vướng mắc gặp phải trong cuộc sống. Để giúp đỡ các cá nhân và gia đình duy trì được sự thăng bằng tâm lý, tăng cường khả năng đối phó với các vấn đề nảy sinh trong cuộc sống hàng ngày.

*(Xem phụ lục 1: Sự khác nhau giữa tham vấn và tư vấn)*

#### 1.1.2. Tham vấn tâm lý

Tham vấn tâm lý là một quá trình trợ giúp tâm lý, trong đó người thực hiện tham vấn sử dụng kiến thức chuyên môn, kỹ năng tham vấn, phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, được pháp luật thừa nhận để thiết lập mối quan hệ tương tác tích cực nhằm giúp đối tượng nhận thức được bản thân cùng với vấn đề và nguồn lực, qua đó tự xác định giải pháp để giải quyết vấn đề của mình một cách có hiệu quả.

Tham vấn tâm lý có vai trò quan trọng trong công tác trợ giúp cho những trẻ em là nạn nhân của xâm hại tình dục, bạo lực học đường và gia đình nhằm khơi dậy năng lực nội sinh của các em, giúp các em định hướng và vượt qua những trở ngại về định hướng giá trị sống, giải quyết các vấn đề của cá nhân trong mối quan hệ với chính bản thân, với gia đình, thầy cô, bạn bè, và các cá nhân, các tổ chức xã hội khác.

## 1.2. Mục tiêu, nhiệm vụ của tham vấn tâm lý

### 1.2.1. Mục tiêu

Các cá nhân khi có nhu cầu trợ giúp tùy vào các mục tiêu họ đặt ra mà người tham vấn tâm lý xác định cách thức tiến hành và thời gian. Mục tiêu tham vấn tâm lý luôn luôn được xác định từ thân chủ. Với một số thân chủ, sự trợ giúp đơn thuần chỉ là giải tỏa cảm xúc; nhưng với thân chủ khác, mục tiêu tham vấn không đơn thuần chỉ là giải tỏa cảm xúc, hay nhận biết vấn đề của mình, hoặc biết cách đưa ra các biện pháp đối phó; mà hơn thế, họ cần thay đổi hành vi.

Các mục tiêu chính của tham vấn tâm lý bao gồm:

- ✓ Giúp thân chủ giảm bớt các cảm xúc tiêu cực.
- ✓ Giúp thân chủ tăng thêm hiểu biết về bản thân và hoàn cảnh của họ. Giúp thân chủ biết chấp nhận vấn đề của mình như nó đang có.
- ✓ Giúp thân chủ đưa ra các quyết định lành mạnh và có khả năng xử lý được vấn đề.
- ✓ Hướng dẫn thân chủ thi hành các quyết định của họ và có khả năng dự phòng các tình huống tương tự xảy ra trong tương lai.

### 1.2.2. Nhiệm vụ

Nhiệm vụ chung nhất của tham vấn tâm lý là xác định vấn đề và nguyên nhân gây ra; chẩn đoán, đánh giá vấn đề và hướng dẫn thực hiện.

Các nhiệm vụ cụ thể:

Làm thư giãn cảm xúc của thân chủ: Khi thân chủ bị căng thẳng bởi vấn đề, nhà tham vấn làm thư giãn cảm xúc của thân chủ bằng cách lắng nghe tích cực, có được sự ủng hộ và chấp nhận thái độ của thân chủ, hỗ trợ và giúp đỡ để thân chủ được giải tỏa cảm xúc. Các nhà tham vấn có thể thực hiện một hệ thống giúp đỡ liên quan đến các dịch vụ hỗ trợ về luật pháp, chính sách xã hội, y tế, giáo dục, hoặc cung cấp thông tin liên quan đến sự hưởng lợi của thân chủ.

Giúp thân chủ nhận diện được vấn đề, cải thiện những suy nghĩ tiêu cực không hợp lý: Thu thập thông tin, sàng lọc các nguyện vọng, nhu cầu của thân chủ; cung cấp thông tin để giảm thiểu những quan niệm lệch lạc, những suy nghĩ không đúng.

Giúp thân chủ xác định vấn đề quan trọng, chịu trách nhiệm trước vấn đề của mình và nhận biết tiềm năng cũng như hạn chế của mình.

Giúp thân chủ đưa ra các quyết định ưu tiên: cùng thân chủ phân tích những khó khăn, tìm ra các giải pháp hành động; giúp sàng lọc hậu quả của mỗi quyết định được đưa ra và thay thế các giải pháp để tìm ra được các giải pháp hiệu quả hơn. Nhà tham vấn hướng dẫn thân chủ đưa ra các quyết định hành động cụ thể và biết cách quản lý vấn đề.

Giúp thân chủ có kế hoạch thay đổi hành vi: khi các giải pháp đã được lựa chọn, nhà tham vấn khuyến khích thực hiện các kế hoạch họ đề ra. Trang bị cho thân chủ các kỹ năng sống phù hợp để có thể thích nghi với hành vi hay điều kiện mới. Cuộc tham vấn được gọi là thành công khi thân chủ cảm thấy có thể đương đầu với vấn đề của mình mà không cần đến sự trợ giúp của người tham vấn hay lệ thuộc vào người khác.

### **1.3. Nguyên tắc đạo đức trong tham vấn tâm lý**

Đạo đức trong tham vấn là thước đo quyết định xem hành vi của nhà tham vấn trong quá trình tham vấn có đúng, có tốt; có làm hại đến thân chủ hay không. Các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp cung cấp sự hướng dẫn cho các nhân viên trong ngành trợ giúp, giúp làm rõ những trách nhiệm của họ với các thân chủ, với xã hội để mang lại sự yên tâm cho các cá nhân và xã hội và giúp các nhân viên duy trì tính chính trực nghề nghiệp và bảo vệ nghề nghiệp của mình. Dưới đây là một số nguyên tắc đạo đức cơ bản:

#### **1.3.1. Tôn trọng thân chủ**

Tôn trọng trong tham vấn tâm lý được hiểu là nhà tham vấn tin tưởng thân chủ như một con người có giá trị bất kể địa vị, đạo đức, hành vi, tình cảm tích cực hay tiêu cực của thân chủ. Tôn trọng là cho

mọi người quyền là chính bản thân họ với các quan điểm, ý nghĩ và những cảm giác riêng của họ. Tôn trọng cũng đồng nghĩa với việc nhà tham vấn tin tưởng vào khả năng thay đổi của thân chủ từ chính năng lực của thân chủ. Mặt khác, người tham vấn không có ý để thân chủ lệ thuộc vào mình. Các thân chủ khi được tôn trọng họ sẽ được tiếp cận với các dịch vụ tham vấn mà không bị định kiến về con người, tính cách, tôn giáo hoặc lễ thói.

### **1.3.2. Nguyên tắc chấp nhận, không phán xét thân chủ**

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

Nguyên tắc này đòi hỏi trong quá trình hành nghề, nhà tâm lý cần:

(1) Chấp nhận con người, nhân cách của thân chủ như chính bản thân họ với những giá trị riêng biệt; (2) không được lên án, chỉ trích.

Thực hiện được điều này nhà tâm lý sẽ nhận được hai điểm thuận lợi trong quá trình tham vấn tâm lý: (1) Giúp thân chủ cảm thấy an toàn, không cần gì đối với bản thân và người khác, từ đó dám bộc lộ những tâm sự thầm kín và đương đầu với nó; (2) nhà tâm lý có thể giữ được vị trí bình đẳng, độc lập về cảm xúc với thân chủ.

### **1.3.3. Giữ bí mật thông tin**

Thông tin thân chủ nói ra phải được giữ bí mật và thân chủ có quyền trông đợi vào một mối quan hệ tin tưởng giữa thân chủ và cán bộ hỗ trợ dựa trên chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp. Trừ trường hợp thân chủ hoặc những người liên quan đến thân chủ có nguy cơ gặp nguy hiểm về tính mạng và tài sản, hoặc bản thân thân chủ có nguy cơ thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật, thì nhà tham vấn có thể cần cân nhắc cung cấp/tiết lộ một số thông tin của thân chủ cho người thân/gia đình hoặc các cơ quan chức năng để có can thiệp trợ giúp kịp thời.

### **Hướng dẫn thực hành về bảo mật thông tin với trẻ em.**

- Cuộc tham vấn/trò chuyện cần được thực hiện ở nơi kín đáo, đảm bảo không bị người khác quấy rầy hoặc nghe thấy và ưu tiên những nơi thân thuộc với trẻ.
- Hồ sơ của trẻ cần được lưu trữ ở nơi an toàn đảm bảo những người không được quyền tiếp cận thông tin thì không xem được.
- Thông tin được chuyển đến các bên liên quan chỉ là những thông tin thực sự cần thiết cho mục đích phù hợp.
- Đảm bảo việc giải thích cho trẻ và người giám hộ ngay từ đầu cuộc tham vấn về nguyên tắc bảo mật và giới hạn của nguyên tắc này. Những trường hợp cán bộ bảo vệ trẻ em được phép, không bảo mật thông tin:
- Trẻ/người giám hộ cho phép cán bộ bảo vệ trẻ em chia sẻ thông tin.
- Khi trẻ/người giám hộ chia sẻ thông tin về nguy cơ hay thực tế đe dọa đến tính mạng của bản thân và/hoặc người khác trong một số trường hợp:
  - ✓ Nghi ngờ có trẻ bị xâm hại và xao nhãng.
  - ✓ Khi trẻ có ý định tự hủy hoại bản thân và hủy hoại người khác.
  - ✓ Khi các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cán bộ bảo vệ trẻ em cung cấp thông tin.
  - ✓ Thảo luận với người giám sát chuyên môn và đồng nghiệp trong buổi thảo luận ca vì mục đích hỗ trợ tốt nhất cho quá trình hỗ trợ.

#### **1.3.4. Nguyên tắc giành quyền tự quyết cho thân chủ**

Nội dung nguyên tắc này yêu cầu nhà tham vấn tâm lý không quyết định thay thân chủ của mình mà giúp thân chủ tự đưa ra cách giải quyết vấn đề của mình. Nhà tham vấn cần tin vào khả năng tự giải quyết vấn đề của thân chủ – Việc quán triệt một cách triệt để nguyên tắc này trong hoạt động tham vấn tâm lý, đặc biệt là hoạt



động tham vấn tâm lý cho trẻ em bị xâm hại và có nguy cơ bị xâm hại là không hề dễ dàng. Nếu vi phạm nguyên tắc này thì hiệu quả tham vấn cho trẻ em bị xâm hại sẽ không cao vì các lý do:

- (1) Vấn đề của thân chủ là những vấn đề mang tính đơn lẻ cao. Giải pháp chỉ hợp lý khi nó phù hợp nhất với hoàn cảnh của thân chủ, mang lại lợi ích cho thân chủ, được chính thân chủ đưa ra và thực hiện;
- (2) Người kiểm định tính đúng đắn, thực hiện giải pháp và chịu trách nhiệm là thân chủ chứ không phải nhà tâm lý;
- (3) Trong quá trình tham vấn tâm lý phải hướng tới thân chủ và vì lợi ích của thân chủ chứ không phải vì nhà tâm lý;
- (4) Thân chủ nhận thức được và tự đưa ra quyết định cho mình chính là một mục tiêu, một biểu hiện cụ thể của những tiềm năng nơi thân chủ đã được kích hoạt và cái tôi của họ đã trở nên ổn định hơn.

Nhà tâm lý chỉ có thể ra quyết định thay thân chủ khi: (1) tình huống khẩn cấp có thể gây nguy hiểm cho tính mạng của thân chủ hoặc những người có liên quan (ví dụ: trong cơn xúc động thân chủ có ý muốn tự tử hoặc khẳng khẳng có ý định đánh nhau hay mưu sát người khác...); (2) thân chủ là trẻ nhỏ hoặc chưa đủ năng lực đưa ra giải pháp ngay lập tức cho những vấn đề nan giải; (3) những giải pháp giải quyết vấn đề thuận nhất mang tính chất cung cấp thông tin.

## 1.4. Loại hình tham vấn

### 1.4.1. Tham vấn cá nhân

Tham vấn cá nhân là một cơ hội để cá nhân nhận sự hỗ trợ và trải nghiệm sự phát triển bản thân trong suốt quãng thời gian thách thức trong cuộc đời. Tham vấn cá nhân có thể giúp một người đương đầu với nhiều chủ đề cá nhân trong cuộc sống như giận dữ, trầm cảm, lo âu, lạm dụng chất kích thích, những thách thức trong hôn nhân và mối quan hệ, vấn đề làm cha mẹ, khó khăn học đường, thay đổi nghề nghiệp, vv...

### **1.4.2. Tham vấn nhóm**

Tham vấn nhóm là một hình thức hỗ trợ nhiều người có cùng vấn đề giống nhau, cần được giúp đỡ. Theo đó, các cá nhân sẽ được tăng cường nhận thức và cải thiện tình huống của mình.

#### **Tham vấn nhóm thường hướng tới một số mục đích sau:**

- Giúp các thành viên giải quyết các vấn đề và các mâu thuẫn trong cuộc sống của họ.
- Giúp các thành viên phát triển sự tự nhận thức và có những thay đổi về nhận thức, cảm xúc;
- Phát triển mối quan hệ hài hoà (trao, nhận những vấn đề tốt - xấu) giữa các thành viên trong nhóm, giữa các thành viên với người tham vấn nhằm mục đích tăng cường sự tham gia của họ trong nhóm.
- Giáo dục các thành viên của nhóm để hoàn thiện bản thân.

#### **Tham vấn nhóm có một số ưu điểm nổi trội là:**

- Tạo điều kiện để cá nhân có những tình cảm gắn bó, sự chấp nhận, có những cơ hội để hiểu người khác; cơ hội để quan sát, bắt chước và được khích lệ về mặt xã hội; cơ hội cho việc trải nghiệm những vấn đề chung của mọi người.
- Bồi dưỡng ý thức hợp tác trong cộng đồng, tập thể ở thân chủ.
- Tạo ra những thay đổi về nhận thức, cách cư xử và sự phát triển tính cách của mỗi thân chủ.
- Hỗ trợ thân chủ trong việc ra quyết định và giải quyết vấn đề.

Nhìn chung, tham vấn nhóm thích hợp cho những thân chủ có vấn đề tâm lí do nghiệm các chất kích thích, do béo phì, những thân chủ có khủng hoảng lứa tuổi và khủng hoảng khác hoặc có stress và những chấn thương tâm thần. Tham vấn nhóm không thích hợp với một số người quá nhút nhát, tự ti; những người không có khả năng diễn đạt ngôn ngữ và sợ hãi khi giao tiếp.

Một trong những yêu cầu cho sự thành công của tham vấn nhóm là người tham vấn phải biết cách điều hành nhóm. Cụ thể những thao tác dưới đây cần được thực hiện đối với một người tham vấn nhóm:

- ✓ Nắm vững các giai đoạn phát triển của nhóm để có thể đưa ra những cách thức tác động phù hợp, hiệu quả với từng giai đoạn đó
- ✓ Lên kế hoạch trước cho mỗi buổi sinh hoạt nhóm qua việc trả lời cho các câu hỏi: Hôm nay nhóm sẽ làm gì? Làm như thế nào? Và hiệu quả sẽ đạt được là gì?
- ✓ Ghi lại bầu không khí tham vấn để đánh giá mức độ vấn đề và lựa chọn cách thức tác động.
- ✓ Trước khi vào tham vấn phải thảo luận những quy định sinh hoạt dựa trên ý kiến số đông.
- ✓ Duy trì kỉ luật, quy tắc chặt chẽ ngay từ đầu như đến đúng giờ, để đồ đạc đúng nơi quy định.
- ✓ Mỗi nhóm tham vấn trung bình có từ 6 đến 12 người.
- ✓ Tổ chức sinh hoạt vui chơi cũng là một hình thức trị liệu.
- ✓ Tham vấn nhóm được thực hiện theo một tiến trình nhất định, thường trải qua ba giai đoạn: thành lập nhóm, sinh hoạt nhóm (hay còn gọi là tham vấn nhóm) và giai đoạn cuối cùng là kết thúc tham vấn nhóm.

Quá trình tham vấn nhóm đòi hỏi người tham vấn thành thực một số kỹ năng như: kỹ năng điều hành nhóm, kỹ năng lắng nghe tích cực, kỹ năng đặt câu hỏi xoay vòng và kết nối, kỹ năng ngăn cản, kỹ năng trấn át và khích lệ, kỹ năng tóm lược và tổng hợp.

Tham vấn nhóm là cơ hội để thân chủ tái hoà nhập vào cuộc sống thực tế, nó cho phép thân chủ đương đầu với những người khác và đòi hỏi các thân chủ phải có sự hiểu biết và tôn trọng lẫn nhau trong nhóm.

### 1.4.3. Tham vấn gia đình.

Mỗi cá nhân đều tồn tại trong môi trường gia đình và văn hóa gia đình. Hoạt động của gia đình sẽ ảnh hưởng sâu sắc tới từng cá nhân, vì thế nhà tham vấn khó có thể tham vấn riêng biệt cho từng cá nhân để giải quyết việc cá nhân, mà không có sự kết hợp tham vấn với các thành viên trong gia đình và nhìn nhận vấn đề của thân chủ trong mối quan hệ với những người khác, vấn đề khác trong gia đình họ.

- Tham vấn gia đình là một hoạt động trợ giúp các gia đình hài hoà trong những mối quan hệ, giúp các thành viên gia đình phát huy vai trò mới của họ và tạo nên sức mạnh của cả gia đình.
- Mục tiêu của tham vấn gia đình:
  - ✓ Giúp sắp xếp lại hệ thống tương tác trong gia đình nhằm tăng cường khả năng thích ứng của gia đình trước tác động của môi trường.
  - ✓ Giúp các thành viên trong gia đình thay đổi những cách ứng xử cố hữu để cải thiện bầu không khí bế tắc trong gia đình.
  - ✓ Giúp các thành viên trong gia đình nhận biết những tiềm năng mới và khai thác các tiềm năng đó để giải quyết, đối phó với căng thẳng, xung đột.

Khi tham vấn gia đình, nhà tham vấn cần biết về tình trạng bầu không khí tâm lý của gia đình thân chủ thông qua một số chỉ báo sau:

- ✓ Các thành viên trong gia đình có sự tin tưởng tuyệt đối với nhau không?
- ✓ Các thành viên trong gia đình có làm mỗi bận tâm tới nhau với những vấn đề không chính đáng không.
- ✓ Mức độ duy trì sự bền vững nhưng mềm dẻo và có những ranh giới nhất định giữa các thành viên trong gia đình như thế nào? Tất cả những mối quan hệ trên có thể được phân tích qua sơ đồ cây gia đình (Còn gọi là cây phả hệ).

Sau khi chuyện trò với các thành viên trong gia đình, nhà tham vấn sơ đồ hóa các mối quan hệ gia đình và Cây gia đình để có thể

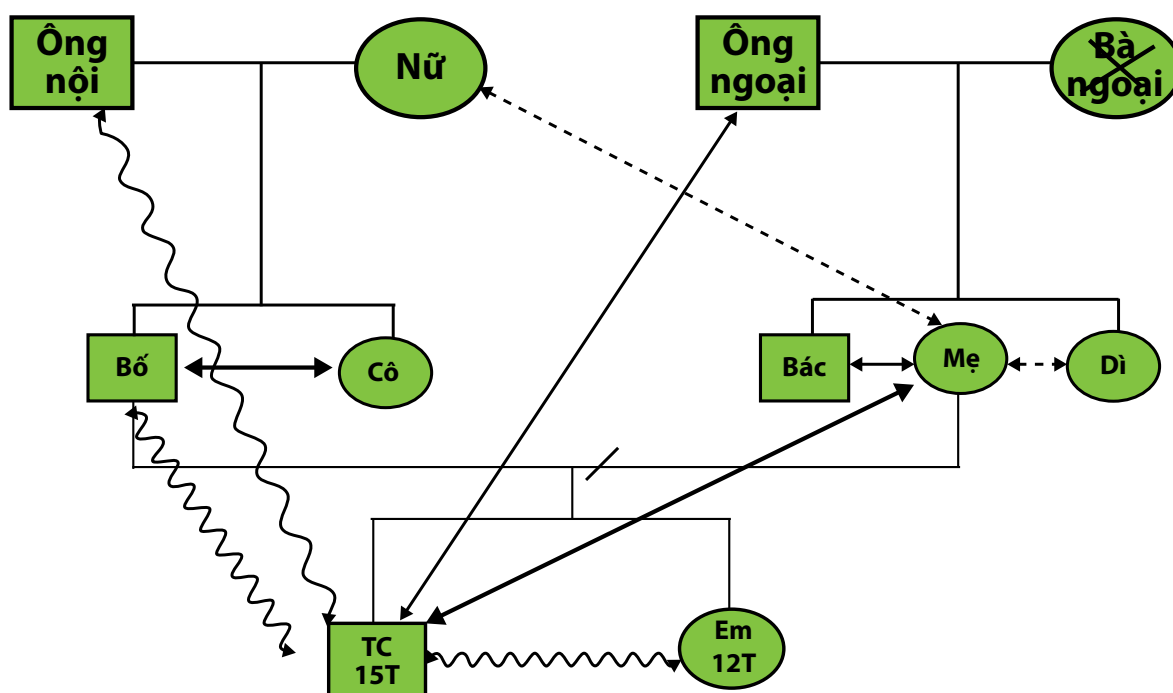
nhìn nhận vấn đề của gia đình một cách bao quát hơn. Như các thành viên trong gia đình có mối quan hệ thân thiết, hay ghét bỏ? Ai còn, Ai mất? Tình trạng hôn nhân.

Mục đích của việc giải thích Cây gia đình là nhấn mạnh đến quan điểm coi các mối quan hệ trong gia đình thường ảnh hưởng tới cách nhận thức và hành vi ứng xử của mỗi cá nhân. Trong đó, nguồn gốc gia đình có ảnh hưởng lớn đến sự trưởng thành của mỗi con người.




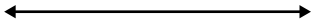




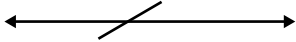
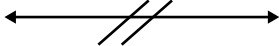
Trong tham vấn gia đình, nhà tham vấn hành động như một “người trung gian” để tạo ra bầu không khí mà tất cả các thành viên trong gia đình, đặc biệt là trẻ em đều muốn bày tỏ suy nghĩ của mình về hoàn cảnh hiện tại của gia đình và nêu lên mong muốn cá nhân mà không cảm thấy bị đe dọa bởi các thành viên khác trong gia đình, hay sợ làm lộ chuyện bí mật gia đình.

## HÌNH ẢNH PHÂN TÍCH CÂY GIA ĐÌNH

### Cây gia đình (Cây phả hệ)



## Các kí hiệu

	- Quan tâm, yêu thương	
	- Bình thường	
	- Mâu thuẫn xung đột	
	- Dửng dưng, không quan tâm	
	- Chết	
	- Li hôn	
	- Li thân	

Nhìn vào cây gia đình trên, có thể thấy thân chủ (một cậu bé 15 tuổi) có những mối liên hệ xung đột với bố, em và ông nội. Trong gia đình, người mà cậu cảm thấy được quan tâm, yêu thương chỉ là mẹ. Việc nhà tham vấn trò chuyện cụ thể về những vấn đề xung đột của thân chủ với bố, em trai và ông nội của mình, cách thân chủ lý giải về các sự kiện liên quan đến những người này, cũng như sự bày tỏ những cảm xúc tiêu cực đi kèm... sẽ giúp thân chủ sáng rõ hơn về vấn đề của mình và giúp thân chủ tìm cách cải thiện các mối quan hệ trong gia đình.

Ngoài những kỹ năng chung thường sử dụng trong tham vấn, như quan sát, lắng nghe, thấu cảm, đặt câu hỏi khuyến khích, thách thức đối đầu, điều phối sự tham gia của các thành viên và kỹ năng giao nhiệm vụ cho các thành viên, nhà tham vấn có thể sử dụng một số chiến lược cho sự tái cấu trúc gia đình:

*Cơ cấu lại vai trò của các thành viên:* nhà tham vấn giúp các thành viên nhìn nhận lại hành vi theo vai trò của các cá nhân trong gia đình để giúp các thành viên thích ứng với các hành vi mới. Kỹ năng này xuất phát từ quan điểm là hiểu biết của gia đình về hành vi cá nhân cần được thay đổi cho thích ứng với hoàn cảnh của gia đình. Bằng cách đặt câu hỏi xoay vần về vai trò của từng thành viên, nhà tham vấn có thể giúp các thành viên tự do suy nghĩ và hướng đến các hành

động khác trước. Cách hiểu mới này tạo ra những khả năng có thể đi đến các giải pháp thích hợp hơn cho vấn đề cũ của gia đình.

*Định hướng rõ ràng và giao nhiệm vụ:* Định hướng vào nhiệm vụ là những yêu cầu tường minh để gia đình có những hành vi cụ thể. Một số định hướng bao gồm việc yêu cầu các thành viên trong gia đình thảo luận về vướng mắc hoặc chỉ ra mặt tiêu cực của sự thay đổi. Nhiệm vụ có thể là yêu cầu cha mẹ không ra bất cứ quyết định về vấn đề nào con cái trước khi vấn đề được đưa ra thảo luận.

*Kỹ thuật làm mất cân bằng:* Kỹ thuật này sử dụng nhằm tạo ra sự mất cân bằng trong gia đình khiến cho mô hình triệu chứng bị đảo lộn. Điều này đòi hỏi nhà tham vấn có sự giả định khi đặt mình về phía một thành viên hoặc đứng về phía một thể hệ gia đình đi đến cách hiểu mới về vấn đề của gia đình thân chủ.

- *Một số lưu ý của nhà tham vấn khi làm việc với gia đình:*

- ✓ Làm sáng tỏ mục tiêu tham vấn gia đình và vai trò của nhà tham vấn gia đình trong buổi đầu tiên, nắm được nhu cầu của mỗi thành viên trong gia đình.
- ✓ Gặp gỡ với từng thành viên trong gia đình để làm sáng tỏ vấn đề của họ. Khi gặp thành viên nào đó thì cần thông báo với tất cả các thành viên khác được biết.
- ✓ Không đưa ra các giải pháp nên làm gì và làm như thế nào và không phán xét về trải nghiệm cảm xúc của thành viên trong gia đình.
- ✓ Sử dụng kỹ năng thấu cảm và các kỹ năng giao tiếp để nắm được suy nghĩ, cảm xúc và hành vi của các thành viên gia đình.
- ✓ Làm việc như một người đồng minh hòa giải và tập trung vào điều thân chủ nói, chứ không làm việc theo kiểu chuyên gia chỉ tập trung vào những hiểu biết của mình.
- ✓ Tạo điều kiện cho các thành viên bày tỏ sự giận dữ và tránh chỉ trích phán xét họ.
- ✓ Là người lắng nghe, khởi xướng, gợi ý không tự suy diễn về động cơ bên trong của mọi người.

- ✓ Lôi kéo mọi người cùng trò chuyện, mời những người ít nói phát biểu, hạn chế người nói nhiều, người gây áp lực. Không đứng về phía ai đó trong gia đình.
- *Tham vấn gia đình có một số ưu điểm sau:*
  - ✓ Giúp cho các thành viên gia đình có cơ hội hiểu biết hơn về bản thân, về các thành viên khác và về những hành vi ứng xử trong mối tương quan với người khác, từ đó tạo ra sự thay đổi, cải thiện để tạo môi trường lành mạnh, giảm nguy cơ duy trì và phát triển hành vi rối nhiễu. Tham vấn gia đình đặc biệt hiệu quả trong trị liệu cho trẻ em hay vợ chồng mà nguyên nhân phát sinh và duy trì rối nhiễu từ gia đình. Ngoài ra tham vấn gia đình hiệu quả sẽ tạo được môi trường thuận lợi hơn cho thân chủ nhanh chóng bình ổn về tinh thần và thể chất.
  - *Tuy nhiên tham vấn gia đình có một số nhược điểm sau:*

Không dễ thực hiện do trong thực tế không phải thành viên nào trong gia đình cũng nhận thức đúng đắn về yêu cầu của tham vấn gia đình. Vì vậy, muốn tham vấn gia đình đạt hiệu quả cao, nhà tham vấn cần phải nắm vững những đặc trưng cho các giai đoạn phát triển của đời sống gia đình, và cần có nhận định về gia đình thân chủ đang ở trong giai đoạn nào, như giai đoạn gia đình với những người độc thân trẻ tuổi (giai đoạn tiền hôn nhân); giai đoạn cặp vợ chồng mới cưới; giai đoạn sinh và nuôi dạy con cái; giai đoạn giữa hôn nhân; giai đoạn các thành viên rời bỏ gia đình (giai đoạn con cái lập gia đình); giai đoạn cuối của cha mẹ (cha mẹ mất đi). Ở mỗi giai đoạn này, nhà tham vấn cần nắm rõ các sắc thái chuyển đổi tình cảm của các thành viên và các mối quan hệ trong gia đình.

- *Các bước của tham vấn gia đình được thực hiện như sau:*
  - ✓ Hoan nghênh tất cả mọi người đã đến, đã có mặt đông đủ ở nhà (Lưu ý sự vắng mặt của ai đó, nếu sự vắng mặt là ngẫu nhiên xảy ra thì phải có buổi hẹn gặp riêng để biết các vấn đề có liên quan đến họ là gì).
  - ✓ Giải thích cho các gia đình mục tiêu của tham vấn, vai trò của mình (với tư cách là nhà tham vấn gia đình) và gia đình



có thể trông đợi được gì ở mình. Hỏi xem họ cảm thấy như thế nào khi tham gia vào buổi gặp gỡ này. Đưa ra những mong muốn của buổi tham vấn và nói với họ về tính bí mật của buổi tham vấn.

- ✓ Bày tỏ sự quan tâm đến từng người (hỏi họ làm nghề gì, trẻ học ở trường nào bằng thái độ bình dị).
- ✓ Tôn trọng mọi người bằng cách cho phép họ trình bày mà không sốt ruột, cho phép mọi người bộc lộ cảm xúc giận dữ, thận trọng trong đặt câu hỏi với trẻ em.
- ✓ Sáng tạo khi đặt câu hỏi trong các tình huống im lặng ban đầu, khi câu chuyện đã trôi chảy, không nên đặt câu hỏi làm cắt mạch thông tin của họ.
- ✓ Dành nhiều thời gian để kết thúc cuộc tham vấn đầu tiên (hỏi xem họ có muốn nói gì thêm trước khi kết thúc).
- ✓ Sử dụng kỹ năng tóm lược trước khi kết thúc câu chuyện các vấn đề. Cố gắng diễn đạt vấn đề theo hướng tích cực, ít bi quan, nhấn mạnh đến sự thành công của buổi gặp mặt để mang lại hy vọng rằng sẽ có những thay đổi theo hướng tích cực trong gia đình.
- ✓ Trong tham vấn gia đình, nhà tham vấn cần làm rõ cho các thành viên nhận thức rõ rằng bất kỳ kỹ thuật giao tiếp nào cũng phải mất một thời gian nhất định để có thể thích nghi với những lối ứng xử và trách nhiệm mới của các thành viên trong gia đình.



## Quy trình tham vấn tâm lý

**Tham vấn tâm lý gồm 6 bước:**

### ***Bước 1: Xây dựng quan hệ giữa nhà tham vấn và thân chủ***

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, dẫn đo có người kỳ vọng quá nhiều, có người không dám đặt nhiều hy vọng vào dịch vụ tham vấn. Vì vậy hai bên cần đi đến được sự thỏa 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 (hợp đồng tham vấn).

Yếu tố chủ động của thân chủ (tinh thần hợp tác) là một nhân tố quyết định trong quá trình tham vấn tâm lý. Một thân chủ không có thiện chí sẽ không có kết quả khả quan trong quá trình tham vấn. Để thiết lập được mối quan hệ với thân chủ, nhà tham vấn nên nhập cuộc với thân chủ, mặc dù thân chủ khó chịu, nóng nảy, bất nhã; luôn coi đây là phản ứng tự nhiên của thân chủ mới có thể giữ được 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 với thân chủ; cần bình tĩnh và thành thật.

### ***Bước 2: Thu thập thông tin và xác định vấn đề***

Mục đích của giai đoạn này là tìm hiểu những mối quan tâm chủ yếu của thân chủ và xác định những mặt mạnh và hạn chế sẽ ảnh hưởng đến khả năng giải quyết vấn đề của thân chủ.

Để đạt được những mục đích trên, nhà tham vấn cần tìm hiểu hoàn cảnh của thân chủ, gồm cả môi trường xã hội, giáo dục, gia đình, tình cảm, thể chất, tâm lý. Sau khi tập hợp các thông tin này, nhà tham vấn và thân chủ cùng đánh giá hoàn cảnh hiện tại và hợp tác làm việc để xác định phạm vi vấn đề cụ thể cần giải quyết.

### ***Bước 3: Lựa chọn giải pháp và xây dựng kế hoạch thực hiện***

Mục tiêu của giai đoạn 3 là giúp thân chủ xác định một định hướng thiết thực cho cuộc sống của thân chủ.

Xác định mục tiêu có vai trò quan trọng trong việc định hướng thiết thực cho tham vấn. Nhưng để những mục tiêu có thể biến thành hiện thực phải giúp thân chủ xây dựng được kế hoạch thực hiện. Kế

hoạch càng cụ thể, rõ ràng thân chủ sẽ dễ dàng thực hiện. Thân chủ sẽ xây dựng kế hoạch với sự giúp đỡ của nhà tham vấn.

#### ***Bước 4: Thực hiện giải quyết vấn đề***

Khi vấn đề và mục tiêu đã được làm sáng tỏ, nhà tham vấn và thân chủ bắt đầu nghĩ nhanh các giải pháp. Nhà tham vấn có thể đặt câu hỏi: "Theo các em/ anh/chị có bao nhiêu cách khác nhau để giải quyết vấn đề này?". Nếu có thể:

Hãy chia vấn đề thành các bước nhỏ, có thể thực hiện được.

- ✓ Xác định rõ những điều cụ thể thân chủ có thể thực hiện để cải thiện tình hình của mình.
- ✓ Đặt thứ tự cho các giải pháp khả thi cùng với thân chủ.
- ✓ Trong giai đoạn này, nhà tham vấn và thân chủ xác định các góc độ khác nhau để từ đó giải quyết vấn đề. Cố gắng giúp thân chủ chia nhỏ những vấn đề "có quy mô lớn" thành các bước nhỏ, dễ xử lý hơn.

Thường xuyên để trách nhiệm giải quyết vấn đề cho thân chủ. Một phần vai trò của nhà tham vấn là giúp đỡ thân chủ hình thành và cải thiện kỹ năng giải quyết vấn đề mà họ có thể sử dụng trong suốt phần đời còn lại. Nếu thân chủ bỏ qua những khả năng hoặc lựa chọn rõ rệt, trong khi nhà tham vấn suy nghĩ để tìm ra giải pháp, gợi ý những lựa chọn khác phù hợp thì hãy lắng nghe và ghi nhận những giải pháp của thân chủ trước.

#### ***Bước 5: Đánh giá và kết thúc tham vấn***

Nhiều thân chủ đến tham vấn mà chẳng làm gì để thay đổi hành vi (vẫn giữ nguyên cách trước đó). Trong giai đoạn này, nhà tham vấn giảm thiểu cơ hội cho hành vi này bằng cách đảm bảo rằng thân chủ có những mục tiêu cụ thể để theo đuổi. Nhà tham vấn cũng xác định rõ những khó khăn hoặc lo lắng có thể xảy ra khi thực hiện những thay đổi nhằm giải quyết vấn đề.

Trong giai đoạn này, việc xác định mục tiêu cụ thể cho mỗi lần tham vấn với thân chủ là rất có hiệu quả. (Ví dụ, khích lệ thân chủ hạn

chế hút thuốc xuống 2 điếu 1 ngày từ lần tham vấn này cho đến lần tham vấn tới. Ghi nhớ rằng, từng bước nhỏ một để đi đến mục tiêu lớn thì có thể thực hiện được và thiết thực hơn). Những sự thay đổi không thể diễn ra sau một đêm, hãy kiên nhẫn. Khi thân chủ có khả năng theo đuổi mục đích đặt ra hãy khen ngợi thân chủ. Giai đoạn này thường dễ bị bỏ qua trong mô hình nhưng nó thực sự quan trọng để đảm bảo thành công lâu dài của tham vấn.

### **Bước 6: Theo dõi sau khi kết thúc**

Nhà tham vấn có thể tạo dựng mối quan hệ xã hội với thân chủ sau khi chấm dứt mối quan hệ tham vấn. Để chắc chắn rằng vấn đề của thân chủ đã ổn định, nhà tham vấn cần liên hệ lại với thân chủ để gặp trực tiếp, hoặc qua điện thoại, email, sau 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng.

Ví dụ, nhà tham vấn có thể hỏi trẻ: Đạo này việc học tập của cháu thế nào rồi? Hay, Việc sinh hoạt trong nhóm "Bạn giúp bạn" đã giúp được gì cho cháu? Hoặc: Đạo này cô thấy cháu vui vẻ hẳn lên, có gì hay kể cô nghe nào?

## **3 Các kỹ năng tham vấn tâm lý**

### **3.1. Kỹ năng thiết lập mối quan hệ**

Tham vấn là một hoạt động trợ giúp, chủ yếu dựa trên sự tương tác giữa nhà tham vấn và thân chủ. Chính vì vậy, trong tham vấn thiết lập được mối quan hệ tốt với thân chủ là vô cùng quan trọng, quyết định phần lớn đến hiệu quả tham vấn. Chỉ khi nhà tham vấn thiết lập được mối quan hệ tốt đẹp với thân chủ mới có thể gây ảnh hưởng và tạo động cơ cho thân chủ làm nên những thay đổi tích cực trong cuộc sống của họ. Nhà tham vấn thường sử dụng kỹ năng này trong giai đoạn đầu của quá trình tham vấn, đó là thời điểm nhà tham vấn và thân chủ có sự tiếp xúc đầu tiên. Để làm được điều này, tất cả điệu bộ, cử chỉ và những hành vi ngôn ngữ và phi ngôn ngữ của nhà tham vấn có vai trò rất quan trọng trong việc xây dựng niềm tin và sự hợp tác của thân chủ.

Các bước thiết lập mối quan hệ trong tham vấn:

- ✓ Tạo bầu không khí thân thiện, cởi mở.
- ✓ Giải thích một cách rõ ràng cho thân chủ hiểu về mục đích và nguyên tắc tham vấn (đặc biệt là nguyên tắc đảm bảo mật thông tin) và nói với thân chủ những điều bạn mong đợi ở họ.
- ✓ Sẵn sàng lắng nghe và chấp nhận thân chủ vô điều kiện;
- ✓ Cảm thông, chia sẻ và tôn trọng thân chủ;

Một số lưu ý/ cách thức thiết lập mối quan hệ trong tham vấn

- ✓ Hướng dẫn các trò chơi, hoạt động khởi động nhằm khuyến khích chia sẻ và sự tin tưởng lẫn nhau.
- ✓ Thông cảm với những cảm xúc và trải nghiệm của thân chủ, chỉ ra những trải nghiệm tương đồng giữa các thành viên trong nhóm (nếu là tham vấn nhóm).
- ✓ Khuyến khích sự trung thực và cởi mở giữa các thành viên.
- ✓ Một vài chia sẻ cá nhân thích hợp của chính nhà tham vấn có thể tạo ra bầu không khí tin tưởng, đặc biệt khi nhà tham vấn làm việc với thân chủ mà họ đang cảm thấy do dự khi nói chuyện với nhà tham vấn.
- ✓ Cho phép thân chủ thiết lập một số nội quy nào đó trong tiến trình tham vấn sắp tới.

### 3.2. Kỹ năng lắng nghe

Lắng nghe là sự tập trung để nghe và hiểu người đối thoại với mình. Lắng nghe tích cực không chỉ bằng tai mà bằng tất cả các giác quan, có sự động não, phân tích các thông tin để đặt câu hỏi, phản ánh lại, phản ánh cảm xúc và khuyến khích. Lắng nghe tích cực được thể hiện trong quá trình tham vấn là lấy người nghe làm trung tâm.

#### ***Sự cần thiết phải lắng nghe khi tiếp xúc với thân chủ***

- ✓ Lắng nghe giúp người nghe thu thập được nhiều thông tin, hiểu được vấn đề của thân chủ.

- ✓ Lắng nghe giúp người nghe hiểu được tâm trạng, cảm xúc của thân chủ. Thông qua nội dung các câu chuyện và những thông tin mà thân chủ đang trình bày. Hỗ trợ đắc lực nhằm tìm ra nguyên nhân đích thực, động cơ, nhu cầu của thân chủ. Giúp thân chủ cảm nhận sự quan tâm, sự đồng cảm, sự tôn trọng của người nghe và thân chủ sẵn sàng cung cấp thông tin.
- ✓ Tăng cường mối quan hệ hợp tác giữa nhà tham vấn làm việc trực tiếp với thân chủ.
- ✓ Lắng nghe là công cụ đắc lực cho hoạt động phỏng vấn và tham vấn.

- Tạo bầu không khí thân thiện, cởi mở cho hoạt động giao tiếp.

Vì vậy, nhà tham vấn hãy "lắng nghe" để cảm nhận không chỉ âm thanh mà còn cả cảm xúc, suy nghĩ, ý kiến, mong đợi, niềm tin và cảm giác của thân chủ để thực sự thấu hiểu vấn đề của trẻ em đang cần gì ở chúng ta.

*Kỹ thuật lắng nghe:* Lắng nghe tích cực là nghe có kỹ thuật, không chỉ nghe bằng tai mà bằng cả các giác quan khác để hiểu và giúp thân chủ hiểu mình hơn.

- Một số kỹ thuật lắng nghe tích cực:

- ✓ Bắt đầu bằng gợi chuyện.
- ✓ Nghe thân chủ trình bày và giữ im lặng đến mức cần thiết.
- ✓ Sử dụng các câu hỏi, sự tóm tắt các thông tin để làm sáng tỏ ý nghĩ, tâm trạng thông tin mà thân chủ đang trình bày.
- ✓ Nhìn vào thân chủ nhưng sử dụng giao tiếp không lời để bày tỏ sự thân thiện và cảm giác cởi mở, tin cậy; tỏ sự thấu cảm, hiểu những gì người khác nói thông qua cách phản hồi, ví dụ: sử dụng từ "thế à", "có phải như vậy không", gật đầu, thay đổi cường độ, nhịp độ giọng nói.
- ✓ Kiên trì nghe thân chủ nói và biểu lộ hết ý nghĩa, cảm tưởng. Kiểm chế những cảm giác tiêu cực không tranh luận không định kiến; phán xét tức thời, không ngắt lời. Luôn lắng nghe

những gì thân chủ đang cố gắng nói. Thân chủ thường kể cho chúng ta rất ít về một vấn đề nào đó. Nếu như chúng ta bằng phản ứng của mình làm thân chủ sợ hay tỏ ra thiếu quan tâm thì thân chủ thường sẽ quyết định là không kể thêm gì về vấn đề đó nữa.

- ✓ Sẵn sàng nghe và nhìn nhận những thông tin tiêu cực và không phủ nhận hoặc đánh giá thấp những gì thân chủ đang cố gắng nói, mặc dù điều đó có vẻ không quan trọng theo quan điểm của nhà tham vấn.
- ✓ Im lặng đôi khi tỏ ra rất thích hợp và có thể trở thành phương tiện hữu hiệu khi giao tiếp để khai thác thông tin. Thông thường, thân chủ sẽ phá vỡ im lặng bằng việc đưa ra những thông tin hoặc nội dung quan trọng. Im lặng làm cho nhà tham vấn có thời gian để suy nghĩ và lên kế hoạch cho câu hỏi hoặc câu nói tiếp theo.
- ✓ Tôn trọng thân chủ và không làm mất tự tin của họ. Nếu trong suy nghĩ của thân chủ có điều gì không đúng thì phải giải thích rõ cho họ vì sao điều đó là không đúng, đồng thời gợi ý để họ tìm ra cách nghĩ đúng đắn.
- ✓ Sự quan tâm cũng được thể hiện qua những cử chỉ đáp ứng về cơ thể. Trước hết cần tránh cản trở sự tập trung tư tưởng của học sinh bằng những cử chỉ không liên quan tới những điều đang được nói, và cần có những cử chỉ, tư thế có tính đáp ứng trực tiếp với những điều thân chủ đang nói.
- ✓ Hãy nhớ rằng chúng ta phải làm việc cùng với thân chủ chứ không chống lại họ. Điều này đòi hỏi thời gian và sự tin cậy.
- ✓ Hãy cho thân chủ thấy là tham vấn viên không trách cứ gì về những lỗi lầm thân chủ đã mắc phải. Cũng cho thân chủ thấy chúng ta hiểu rằng việc thân chủ nói về những vấn đề này là không phải dễ dàng gì.
- ✓ Hãy cố gắng có thái độ tích cực chứ không phải là kiểm soát thân chủ. Tóm lại, để lắng nghe thấu cảm, nhà tham vấn hãy hòa hợp và chia sẻ. Điều quan trọng nhất là nhà tham vấn

từng bước hòa mình vào câu chuyện của thân chủ. Chú ý lắng nghe bằng cách sử dụng các biểu hiện không lời như gật đầu hay ánh mắt, hoặc hơi ngả người về phía thân chủ, hoặc dùng các câu hỏi để gợi ý hoặc khuyến khích họ tiếp tục câu chuyện. Nhà tham vấn nên nhìn thẳng vào mắt thân chủ, không để lộ cảm xúc của bản thân. Không nên ngắt lời thân chủ khi họ đang nói hay giải thích. Không nên phán xét hay bình luận gì mà chỉ nên lắng nghe một cách cởi mở.

- Sử dụng lắng nghe tích cực khi nào?
  - ✓ Thân chủ có vấn đề đang muốn trình bày.
  - ✓ Nhà tham vấn có cảm nhận thân chủ cần sự giúp đỡ. Nhà tham vấn thật sự muốn chấp nhận và giúp đỡ thân chủ
  - ✓ Không bị thời gian thúc bách.
  - ✓ Thân chủ có vấn đề nhưng khó thể hiện, chia sẻ
  - ✓ Hãy chấp nhận và tin vào khả năng tự giải quyết của thân chủ.
- Một số điều cần tránh để lắng nghe tích cực có hiệu quả. Nhà tham vấn khi làm việc với thân chủ cần tránh các vai sau:
  - ✓ Vai "Tổng tư lệnh"; luôn ra lệnh, chỉ huy, không chấp nhận những ý nghĩ, cảm xúc mà thân chủ muốn trao đổi.
  - ✓ Vai "Nhà đạo đức", luôn lên lớp "phải thế này, phải thế kia", chỉ quan tâm đến việc thân chủ được làm những gì mà mình cho là đúng.
  - ✓ Vai "Quan tòa" luôn phán xét, kết tội thân chủ.
  - ✓ Nhà phê bình: giống vai quan tòa, nhà đạo đức chỉ luôn cho mình là phải, luôn phê phán chỉ trích thân chủ.

### 3.3. Kỹ năng quan sát

Trong tham vấn, kỹ năng quan sát góp phần vào việc đánh giá toàn bộ việc trình bày của thân chủ và cung cấp những thông tin chính xác. Kỹ năng quan sát là kỹ năng quan trọng khi làm việc với thân chủ, đặc biệt khi làm việc với người chưa thành niên.



Hiểu được những bức thông điệp ngầm được chuyển tài không bằng lời có thể giúp nhà tham vấn hiểu được thân chủ đang suy nghĩ và cảm xúc như thế nào. Quan sát cần phải diễn ra liên tục, trong suốt quá trình tham vấn. Kỹ năng quan sát là sự vận dụng tri thức, kinh nghiệm nghề nghiệp để thu thập các thông tin cần thiết trong quá trình tham vấn:

Mục đích của kỹ năng quan sát: Quan sát nhằm đo lường và nhận định chính xác tâm trạng, tình cảm của học sinh giúp quá trình tham vấn đạt hiệu quả hơn.

Các bước tiến hành kỹ năng quan sát

- ✓ Xác định rõ mục đích nội dung quan sát:
  - ✓ Ghi nhớ ghi chép lại nội dung quan sát.
  - ✓ Tập trung chú ý khi quan sát và quan sát liên tục.
  - ✓ Điều chỉnh ánh mắt phù hợp với tình huống tham vấn khi quan sát.
- Một số lưu ý về nội dung quan sát cần nắm được là:
- ✓ Dáng vẻ bên ngoài và ý muốn bên trong
  - ✓ Quan sát hành vi và kiểm chứng lại nó để đảm bảo những yếu tố che đậy hành vi đã được làm sáng tỏ.
  - ✓ Tâm trạng và cảm xúc
  - ✓ Lời nói và ngôn ngữ

### 3.4. Kỹ 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, việc đặt ra các câu hỏi để thân chủ 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 cho phép nhà tham vấn khai thác được nhiều thông tin hơn trong thời gian cho phép. Nếu nhà tham vấn hỏi dồn dập các câu hỏi nhà tham vấn sẽ trở thành một "người chất vấn", điều này có thể khiến thân chủ không thoải mái và phản ứng lại bằng cách im lặng.

Sử dụng các câu hỏi để gợi mở cho một người chia sẻ những trải nghiệm cảm xúc bằng lời. Ví dụ, "Anh/chi/em cảm thấy thế nào? "Anh/chi/em cảm thấy gì khi nói về chuyện đó?", "Anh/chi/em cảm thấy thế nào khi chuyện đó xảy ra?".

Có hai dạng câu hỏi nhà tham vấn thường sử dụng khi nói chuyện với thân chủ, đó là dạng câu hỏi mở và câu hỏi đóng.

► *Câu hỏi mở:*

Là một dạng 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 học sinh. Các câu hỏi này thường bắt đầu với những từ "cái gì", "thế nào", "ở đâu", "Tại sao", "có thể" "sẽ".

► *Câu hỏi đóng*

Các câu hỏi đóng, nói chung là kém hiệu quả hơn, nhưng đôi khi nó cũng cần thiết để giúp nhà tham vấn thu được những thông tin nhanh và cụ thể, đưa lại sự rõ ràng, mạch lạc, giúp thân chủ tập trung vào chủ đề của cuộc nói chuyện, hoặc kết thúc những cuộc thảo luận dài dòng hoặc tán mạn. Các câu hỏi đóng thường bắt đầu với những từ "có phải", "có... không "đã" và được trả lời "có" hoặc không. Mặt hạn chế của loại câu hỏi này là chúng không cho phép thân chủ giải bày về tiến triển của sự việc, và trách nhiệm tiếp tục cuộc nói chuyện thuộc về nhà tham vấn

### 3.5. Kỹ năng phản hồi

Phản hồi trong tham vấn là truyền tải lại những cảm xúc, suy nghĩ, hành vi của thân chủ nhằm kiểm tra thông tin và thể hiện sự quan tâm, đồng thời khích lệ thân chủ nhận thức về cảm xúc, suy nghĩ của bản thân để thay đổi. Trong tham vấn thường có hai hình thức phản hồi: phản hồi nội dung và phản hồi cảm xúc

► *Phản hồi nội dung* - chính là việc tóm tắt câu chuyện của thân chủ (sau khi lắng nghe kỹ câu chuyện của các thân chủ) dùng ngôn ngữ của nhà tham vấn để tóm gọn lại những gì thân chủ đã nói với thái độ không đánh giá.

► *Phản hồi cảm xúc* nghĩa là nhắc lại cho thân chủ nội dung tình cảm trong ngôn từ của họ. Sử dụng kỹ năng này sẽ 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.

### 3.6. Kỹ năng thấu cảm

Thấu cảm là đặt mình vào hoàn cảnh của người khác và hiểu được cảm xúc, cũng như suy nghĩ của họ, đồng thời vẫn giữ được ranh giới giữa bản thân và đối tượng, nghĩa là không hoà nhập vào đối tượng như trong khái niệm đồng cảm, và vì vậy vẫn giữ được sự sáng suốt cần thiết của nhà tham vấn. Kỹ năng thấu cảm giúp nhà tham vấn tạo được môi trường thuận lợi cho sự chia sẻ của thân chủ, đặt được những câu hỏi chính xác để tìm hiểu các vấn đề của thân chủ.

Để thực hiện kỹ năng thấu cảm tốt cần nhạy cảm, tinh tế, thái độ quan tâm, "lắng nghe". Về kiến thức và kỹ năng cần nhận biết được các biểu hiện cảm xúc của bản thân nhận biết cảm xúc của người khác thông qua biểu hiện lời nói, cơ thể biết cách thể hiện những cảm xúc mình cảm nhận được từ thân chủ bằng lời nói, cử chỉ, điều bộ, giúp thân chủ cảm thấy được chia sẻ. Để sử dụng kỹ năng thấu cảm tốt không chỉ phụ thuộc vào kiến thức được học mà còn phụ thuộc rất nhiều vào tính nhân văn, khả năng làm chủ cảm xúc, kiến thức, tình cảm và nỗ lực luyện tập.

- *Kỹ năng nói lời thấu cảm.*

- 1) Nhắc lại cảm xúc thân chủ đang nói đến, đang trải qua và nguyên nhân dẫn đến cảm xúc đó.
- 2) Làm cho thân chủ cảm nhận rằng điều họ làm là như thế nào trong hoàn cảnh của họ...
- 3) Không đưa ra lời khuyên hay bảo thân chủ phải làm gì, như thế nào.
- 4) Không đưa kinh nghiệm cá nhân vào câu nói.
- 5) Không giảng giải đạo đức.

- Nhà tư vấn có thể sử dụng thang đo thấu cảm gồm bốn mức độ.
  - ✓ Mức độ 1: Gây ra cảm xúc tiêu cực ở thân chủ.
  - ✓ Mức độ 2: Không phản ánh vào vấn đề trọng tâm của thân chủ.
  - ✓ Mức độ 3: Thân chủ cảm thấy được chia sẻ.
  - ✓ Mức độ 4 Giúp thân chủ hiểu sâu sắc hơn về cảm xúc của mình. Làm thân chủ cảm thấy được tăng giá trị của mình.

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

### 3.7. Kỹ năng đánh giá tâm lý

Đánh giá là một công việc thường niên của nhà tham vấn, đánh giá diễn ra trong tất cả các giai đoạn của tham vấn, có thể trước, trong hoặc sau khi tham vấn nhằm trợ giúp có hiệu quả. Trong tham vấn cho trẻ em bị xâm hại việc đánh giá tâm lý cho thân chủ là một việc làm cần thiết để thu thập dữ liệu cho việc phòng ngừa, can thiệp, đảm bảo tham vấn chính xác; giúp thân chủ nhận thức được bản thân, từ đó nâng cao năng lực giải quyết những khó khăn, vướng mắc đang gặp phải.

Kỹ năng đánh giá tâm lý cho thân chủ là trẻ em bị xâm hại là sự vận dụng tri thức, kinh nghiệm để thu thập những dữ liệu chính xác về đặc điểm tâm lý của lứa tuổi (năng lực, tính cách, điểm mạnh, điểm yếu, mức độ khó khăn tâm lý...) để có kế hoạch trợ giúp/can thiệp kịp thời và hiệu quả.

Mục đích của kỹ năng đánh giá tâm lý là phát hiện những nguy cơ, thu thập dữ liệu để tham vấn cho thân chủ, nhận diện điểm mạnh, điểm yếu của thân chủ để giúp thân chủ nâng cao năng lực giải quyết vấn đề dựa trên thế mạnh của thân chủ.

### 3.8. Kỹ năng ghi chép và lưu trữ hồ sơ tâm lý của thân chủ



*Kỹ năng ghi chép và lưu trữ hồ sơ tâm lý của thân chủ là sự vận dụng tri thức, kinh nghiệm vào việc lưu giữ đầy đủ và khoa học những thông tin về thân chủ đảm bảo tính bí mật và an toàn, để có thể theo dõi, giám sát những thay đổi (tiến bộ của thân chủ và làm cơ sở cho những kế hoạch trợ giúp, can thiệp nếu có trong tương lai.*



**Mục đích của kỹ năng ghi chép:** Trong tham vấn cho nạn nhân trẻ bị xâm hại việc ghi chép, lưu giữ hồ sơ tâm lý của thân chủ là rất cần thiết để làm cơ sở, căn cứ cho những kế hoạch trợ giúp và can thiệp tiếp theo; theo dõi và giám sát những thay đổi tiến bộ của thân chủ, đảm bảo tính liên tục trong tiến trình trợ giúp cung cấp thông tin cho các cơ quan chức năng trong các trường hợp cấp thiết cung cấp dữ liệu nghiên cứu và báo cáo định kỳ.

#### **Các biểu hiện thao tác tiến hành kỹ năng**

- Thiết kế biểu mẫu lưu trữ rõ ràng, khoa học.
- Lưu thông tin một cách an toàn và bảo mật.
- Cập nhật thường xuyên những thay đổi của thân chủ hoặc những can thiệp mới của nhà tham vấn
- Tìm kiếm và sử dụng dữ liệu dễ dàng, nhanh chóng khi cần thiết.

**Những nội dung cơ bản cần ghi chép, lưu trữ trong hồ sơ tâm lý thân chủ là.**

- Thông tin cơ bản về thân chủ. (tên, tuổi, giới tính; tình trạng sức khỏe; tình trạng tâm lý; những nét nổi bật về năng lực và tính cách).
- Lịch sử và hoàn cảnh gia đình.

- Cộng đồng/ môi trường xã hội.
- Xác định/ đánh giá vấn đề: Nguyên nhân của vấn đề; Những can thiệp đã thực hiện; Kết quả đã đạt được; Kế hoạch tiếp theo (nếu có).



#### **Một số lưu ý trong trong tham vấn tâm lý và hỗ trợ ban đầu cho trẻ em bị xâm hại**

- Việc thực hiện các bước trong quy trình hỗ trợ, can thiệp, xử lý đối với các trường hợp trẻ em bị xâm hại phải đảm bảo tính hệ thống, tính kịp thời, nhanh chóng, tuân thủ các quy định của pháp luật và bảo đảm quyền và lợi ích tốt nhất của trẻ em.
- Bảo mật về thông tin liên quan đến trẻ em bị xâm hại. Kết quả trưng cầu giám định, khám giám định chỉ được cung cấp đối với cơ quan, người có thẩm quyền điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của Bộ Luật Tố tụng hình sự để phục vụ công tác điều tra, xử lý tội phạm theo quy định của pháp luật.
- Đảm bảo tính liên tục, thân thiện trong cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em.
- Phát huy vai trò, trách nhiệm của mọi cơ quan, tổ chức, cá nhân trong quá trình hỗ trợ, can thiệp, xử lý đối với các trường hợp trẻ em bị xâm hại.

## Tài liệu tham khảo

1. **Giáo trình tham vấn tâm lý** (tái bản lần 2), Trần Thị Minh Đức, NXB ĐHQGHN, năm 2012
2. **Kỹ năng tham vấn (cho người chưa thành niên vi phạm pháp luật), Giáo trình hướng dẫn đào tạo cho giáo viên**, Trần Thị Minh Đức, Tổ chức Plan Việt Nam, 2010.
3. **Giáo trình tham vấn**, Bùi thị Xuân Mai (chủ biên), Nguyễn Thị Thái Lan, Lim Shaw Hui, NXB Lao động - xã hội, 2008.
4. **Tư vấn tâm lí căn bản**, Nguyễn Thơ Sinh, NXB LĐ, 2006.
5. **Tham vấn cơ bản, Tài liệu hướng dẫn thực hành dành cho xã hội cấp cơ sở**, Bộ lao động thương binh xã hội, 2016

# PHỤ LỤC 1:

## Phân biệt Tham vấn và Tư vấn

Tiêu chí	Tham vấn	Tư vấn
Mục tiêu	- Tham vấn tâm lý là một cuộc nói chuyện mang tính cá nhân giữa nhà tham vấn với một hoặc một vài người đang cần sự hỗ trợ để đối mặt với khó khăn hoặc thách thức trong cuộc sống. Tham vấn khác nói chuyện ở chỗ trọng tâm của cuộc tham vấn nhằm vào người nhận tham vấn.	Tư vấn là một cuộc nói chuyện giữa một "chuyên gia" về một lĩnh vực nhất định với một hoặc nhiều người đang cần lời khuyên hay chỉ dẫn về lĩnh vực đó, chủ yếu hướng đến giải quyết vấn đề hiện tại.
Tiến trình	Nhà tham vấn hỗ trợ thân chủ ra quyết định bằng cách giúp họ xác định và làm sáng tỏ vấn đề, xem xét tất cả các khả năng, và đưa ra lựa chọn tối ưu nhất cho chính họ sau khi xem xét kỹ lưỡng các quan điểm khác nhau. Do đó, tham vấn tâm lý là một quá trình gồm nhiều cuộc nói chuyện hoặc gặp gỡ liên tục (bởi vì những vấn đề của mỗi người hình thành và phát triển trong một khoản thời gian, do đó cũng cần có thời gian để giải quyết chúng).	Tư vấn thường là cung cấp thông tin hay đưa ra lời khuyên. Nhà tư vấn giúp thân chủ ra quyết định bằng cách đưa ra những lời khuyên "mang tính chuyên môn" cho thân chủ. Do vậy nó chỉ diễn ra trong một thời gian ngắn, giải quyết vấn đề tức thời.
Mối quan hệ	Tham vấn tâm lý có mối quan hệ ngang bằng, bình đẳng và đòi hỏi sự tương tác rất chặt chẽ và tích cực ở cả đôi bên.  Nhà tham vấn thông cảm và chấp nhận vô điều kiện với những cảm xúc và tình cảm của thân chủ, từ đó thân chủ làm chủ cuộc nói chuyện: Nhà tham vấn lắng nghe, phản hồi, tổng kết và đặt câu hỏi.	Tư vấn là khi khách hàng là người gặp phải vấn đề nào đó mà không biết cách giải quyết thế nào thì cần đến lời khuyên từ nhà tư vấn.



Tiêu chí	Tham vấn	Tư vấn
Về sự tương tác	Mối quan hệ tham vấn quyết định kết quả đạt được của quá trình tham vấn, nhà tham vấn phải xây dựng lòng tin với thân chủ và thể hiện thái độ thừa nhận, thông cảm và không phán xét.	Trong tư vấn thì mối quan hệ giữa nhà tư vấn và thân chủ không quyết định kết quả tư vấn bằng kiến thức và sự hiểu biết của nhà tư vấn về lĩnh vực mà thân chủ đang cần tư vấn.
Về cách thức	<p>Nhà tham vấn có kiến thức về hành vi và sự phát triển của con người. Họ có các kỹ năng nghe và giao tiếp, có khả năng khai thác những vấn đề và cảm xúc của thân chủ.</p> <p>Đồng thời, thể hiện sự tin tưởng vào khả năng tự ra các quyết định tốt nhất của thân chủ; vai trò của nhà tham vấn chỉ là để "lái" cho các thân chủ đến những hướng lành mạnh nhất. Giúp thân chủ nhận ra và sử dụng những khả năng và thế mạnh riêng của họ</p>	<p>Nhà tư vấn có kiến thức về những lĩnh vực cụ thể và có khả năng truyền đạt những kiến thức đó đến người cần hỗ trợ hay hướng dẫn trong lĩnh vực đó.</p> <p>Họ nói với thân chủ về những quyết định họ cho là phù hợp nhất đối với tình huống của thân chủ thay vì tăng cường khả năng của thân chủ.</p>

## PHỤ LỤC 2:

### Một số tình huống tham vấn và hỗ trợ tâm lý ban đầu cho trẻ bị xâm hại và gia đình trẻ.

**Tình huống 1:** *Tôi được biết, vừa qua, một số trẻ em và cha mẹ đã được Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em tham vấn tâm lý, pháp luật, chính sách rất hiệu quả và thiết thực, qua đó đã nâng cao hiểu biết pháp luật, giúp trẻ em và cha mẹ bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của trẻ. Vậy Tổng đài điện thoại quốc gia có nhiệm vụ, quyền hạn gì trong việc bảo vệ trẻ em?*

#### Trả lời:

Theo Điều 22 Nghị định số 56/2017/NĐ-CP ngày 09/5/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật trẻ em, Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em có nhiệm vụ, quyền hạn như sau:

- Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em qua điện thoại do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội quản lý.
- Tiếp nhận thông báo, tố giác từ cơ quan, tổ chức, cơ sở giáo dục, gia đình, cá nhân qua điện thoại.
- Liên hệ với các cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan hoặc có thẩm quyền; khai thác thông tin trên phương tiện thông tin đại chúng, môi trường mạng về nguy cơ, hành vi xâm hại trẻ em để kiểm tra thông tin, thông báo, tố giác ban đầu.
- Chuyển, cung cấp thông tin, thông báo, tố giác hoặc giới thiệu trẻ em có nguy cơ hoặc bị xâm hại, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, cha, mẹ, người chăm sóc trẻ em tới các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, chức năng bảo vệ trẻ em.
- Phối hợp với các cơ quan, tổ chức, cá nhân, cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em, cá nhân có thẩm quyền, chức năng bảo vệ trẻ em trong phạm vi toàn quốc để đáp ứng việc tiếp nhận, trao đổi, xác minh thông tin, thông báo, tố giác về trẻ em bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị bạo lực, bóc lột, bỏ rơi.

- Hỗ trợ người làm công tác bảo vệ trẻ em cấp xã trong việc xây dựng, thực hiện kế hoạch hỗ trợ, can thiệp đối với từng trường hợp trẻ em bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị bạo lực, bóc lột, bỏ rơi; theo dõi, đánh giá việc xây dựng và thực hiện kế hoạch này.
- Tham vấn tâm lý, pháp luật, chính sách cho trẻ em, cha, mẹ, thành viên gia đình, người chăm sóc trẻ em.
- Lưu trữ, phân tích, tổng hợp thông tin để cung cấp, thông tin, thông báo, tố giác khi có yêu cầu của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, đối với vụ việc xâm hại trẻ em và các cơ sở cung cấp dịch vụ bảo vệ trẻ em; thực hiện báo cáo định kỳ, đột xuất cho cơ quan quản lý nhà nước về trẻ em và các cơ quan khác có thẩm quyền, trách nhiệm về bảo vệ trẻ em.

Số của Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em là **111**. Mọi người dân gọi điện đến Tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em được miễn cước cuộc gọi và phí tư vấn.

**Tình huống 2:** Vừa qua, trên các phương tiện thông tin đại chúng đưa nhiều tin, bài về những người đã tố giác hành vi xâm hại trẻ em với cơ quan công an. Vậy để bảo vệ người tố giác hành vi xâm hại trẻ em, việc bảo mật thông tin, thông báo, tố giác hành vi xâm hại trẻ em được quy định như thế nào?

### **Trả lời:**

Theo Điều 24, Nghị định số 56/2017/NĐ-CP Mọi thông tin, thông báo, tố giác trong quá trình tiếp nhận, xác minh phải được bảo mật vì lợi ích, sự an toàn của người cung cấp thông tin và vì lợi ích tốt nhất của trẻ em có liên quan.

Quá trình cung cấp, trao đổi thông tin phục vụ cho việc bảo vệ trẻ em giữa nơi tiếp nhận thông tin và cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền, chức năng bảo vệ trẻ em phải được bảo mật.

Thông tin, báo cáo định kỳ, đột xuất của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền, chức năng bảo vệ trẻ em phải xác định mức độ bảo mật và phạm vi cung cấp thông tin, báo cáo.

### **Tình huống 3: Tham vấn trường hợp cho học sinh bị bạo hành gia đình.**

#### **\* Thu thập thông tin**

- Cách thức thu thập thông tin
  - ✓ Trao đổi trò chuyện: Các bạn học sinh cùng lớp, cùng xóm, qua giáo viên chủ nhiệm, giáo viên lớp dưới.
  - ✓ Quan sát: Các hành vi cụ thể: ở trên lớp: giờ ra chơi, nơi em ở; quan sát các vết bầm tím trên mặt, tay chân.
- Thông tin thu thập được

Em Nguyễn A. T là học sinh lớp 10, Trường THPT dạo gần đây học hành sa sút, trong lớp không tập trung nghe giảng, ghi chép bài. Trên mặt, tay, chân có nhiều nốt bầm tím. Sau khi tìm hiểu thì hoàn cảnh ra đời của em là Bố mẹ đã ly hôn, em ở với Bố. Bố đi làm thợ xây không có thời gian gần gũi, quan tâm, nhưng khi về cứ uống rượu vào lại hay mắng mỏ, đánh đập em, có hôm bắt em nhịn đói.

#### **\* Các bước thực hiện tham vấn tâm lý.**

1. Thiết lập quan hệ: Gặp gỡ, tìm hiểu qua gia đình, giáo viên chủ nhiệm, bạn bè khác học trong lớp,
2. Đánh giá: Đưa ra nhận định về vấn đề học sinh này gặp phải ở mức nào (khổ tâm, nhiều tâm)
3. Tìm hiểu và lựa chọn giải pháp: tham vấn cho học sinh.
4. Thực hiện:
  - Tham vấn cho học sinh về hành vi bạo hành gia đình
  - Nói cho học sinh biết được đó là cách ứng xử chưa đúng của người cha đối với người con.
  - Cần giúp học sinh có những hành động đúng để bảo vệ bản thân. Và giúp học sinh có niềm tin và động lực để vươn lên trong điều kiện hoàn cảnh khó khăn của gia đình.

- Động viên khích lệ em bằng những việc làm cụ thể của nhà tham vấn (Chia sẻ với Bố để Bố hiểu và chấm dứt hành vi đánh đập con cái; thiết lập mối quan hệ với mẹ ruột để mẹ quan tâm đến con nhiều hơn; chia sẻ với thầy, cô, bạn bè trên lớp để đồng cảm và luôn động viên, giúp đỡ em trong học tập cũng như phát hiện kịp thời những dấu hiệu bất thường ở T để mọi người cùng giúp đỡ.)

5. Kết thúc: Hứa hẹn và động viên học sinh để học sinh có động lực trong học tập và nỗ lực vượt lên hoàn cảnh, đồng thời tham vấn với học sinh phải chủ động gần gũi, chia sẻ với Bố để tình cảm Bố con khăng khít hơn.

6. Xác định kết quả tham vấn cho học sinh.

- Giúp học sinh nhận biết được hành vi bạo lực gia đình và một số cách phòng tránh; Giúp cho người bố nhận thức ra hành vi của mình là sai, làm tổn thương con trẻ.
- Tiếp nhận, đánh giá những nhân tố tác động đến hoàn cảnh học sinh đang gặp phải để có hướng giải quyết đúng.

#### **Tình huống 4: Tham vấn trường hợp trẻ bị xâm hại tình dục**

**Nhà tham vấn:** Cô chào con, cảm ơn vì con đã đến phòng tham vấn của cô.

Cô tên là... Con tên gì?

**Học sinh:** Con chào cô, con là M

**Nhà tham vấn:** Mời con ngồi. Cô có thể giúp gì cho con đây?

**Học sinh:** Con đang có vấn đề rất khó giải quyết, không biết nên bắt đầu từ đâu ạ.

**Nhà tham vấn:** Con cứ bình tĩnh nhé, chúng ta cứ từ từ nói chuyện với nhau nhé.

**Học sinh:** Dạ

**Nhà tham vấn:** Cô thấy con có vẻ buồn và lo lắng, đã có chuyện gì xảy ra với con thế?

**Học sinh:** Dạ..., Nhưng cô đừng kể chuyện này cho ai nhé.

**Nhà tham vấn:** Ừm, tất cả những chuyện mà con và cô cùng nhau trò chuyện ở đây đều là bí mật của chúng ta, con có thể bắt đầu từ đâu cũng được.

**Học sinh:** Dạ... Bố mẹ con đã ly hôn được 3 năm nay, gần đây mẹ con có bạn trai mới, mẹ của bạn hay về nhà em và ngủ lại qua đêm. Đạo gần đây, con thấy chú hay nhìn con chăm chăm mỗi khi con ở nhà và ngay hôm qua thôi, khi chú đến, lúc đó mẹ con đang đi chợ chú đã có hành vi mà theo con được biết là không có đúng (chú đã ôm chầm lấy con và sờ soạng khắp người con và nói chú thương con), con sợ lắm cô ơi, giờ con không biết phải làm sao cả, con cũng thương mẹ con lắm cô ơi.

**Nhà tham vấn:** Ừm. Cô hiểu rồi. Một số người rơi vào hoàn cảnh như con cũng có những cảm xúc giống như con lúc này.

**Học sinh:** Nhưng con vẫn chưa dám nghĩ tới lúc gặp lại mẹ, và chú thì con phải làm gì ạ.

**Nhà tham vấn:** Đây là một câu chuyện theo cô nếu để lâu sẽ không biết chuyện gì xảy ra nữa. Con có nghĩ đến chuyện con sẽ phải nói chuyện này cho mẹ được biết không?

**Học sinh:** Cô ơi, con nói chuyện này với mẹ liệu có được không? Con nghĩ mẹ con sẽ buồn đó, mẹ con cũng yêu chú lắm.

**Nhà tham vấn:** Nhưng con có nghĩ rằng mẹ con cần biết bộ mặt thật của chú không? Chú không phải là người tốt? Nếu là người tốt thì chú đã không có hành vi như vậy với con

**Học sinh:** D... con cũng nghĩ thế, mà cô ơi cô có thể nói chuyện với mẹ con được không? Con rối lắm ạ. Mà cô ơi, con có thể qua tạm nhà Bà ngoại ở được không? Nhà bà ngoại con ngay gần đó ạ.

**Nhà tham vấn:** Ồ được chứ, cô luôn sẵn sàng nhé. Con cho cô số điện thoại của mẹ con nhé. Và cô sẽ gọi cho mẹ con luôn đây. Và trong lúc này thì con có thể qua tạm nhà Bà ngoại ở mấy ngày đã nhé.

**Học sinh:** Dạ, em cảm ơn cô. Chào cô em về.

**Nhà tham vấn:** Ừm, cô chào em. Cô chờ tin tức từ em. Hãy gọi điện cho cô khi em cần nhé.

## NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG

Địa chỉ: Tầng 4 - Khu A Tòa nhà số 97 Trần Quốc Toản - Q. Hoàn Kiếm - Hà Nội

Điện thoại: 024 38515380; Fax: 024 38515381

Email: info@nxblaodong.com.vn | Website: www.nxblaodong.com.vn

### Chi nhánh phía Nam

Số 85 Cách mạng Tháng Tám, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

ĐT: 028 38390970 | Fax: 028 39257205

Chuyên đề 3

# THAM VẤN VÀ HỖ TRỢ TÂM LÝ BAN ĐẦU CHO TRẺ EM VÀ GIA ĐÌNH

### Chịu trách nhiệm xuất bản:

Mai Thị Thanh Hằng

Biên tập: Phan Thị Ánh Tuyết

Trình bày: Hoàng Minh

Bìa: Hoàng Minh

Sửa bản in: Hoàng Minh

### LIÊN KẾT XUẤT BẢN

Công ty Cổ phần Công nghệ Truyền thông Hoàng Minh

Địa chỉ: Số 18/79 ngõ Thổ Quan, phường Thổ Quan, quận Đống Đa, Hà Nội

In ..... cuốn, khổ 20,5 x 29,7cm, tại Công ty TNHH In An Bình Minh

Địa chỉ: Số 15, Ngõ 58, Vũ Trọng Phụng, tổ 6, P. Thanh Xuân Trung,

Q. Thanh Xuân, Hà Nội

Số xác nhận ĐKXB: .....-2024/CXBIPH/.....-...../LĐ

Số quyết định: ...../QĐ-NXBLĐ ngày ..... tháng ..... năm 2024

Mã ISBN: 978-604-.....

In xong và nộp lưu chiểu năm 2024

ISBN: 978-604-.....-.....-..



9 786044 801193

**SÁCH KHÔNG BÁN**