DẠY KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI TRONG THAM VẤN: QUAN NIỆM VÀ CÁCH TIẾN HÀNH

Trần Thị Minh Đức

Đại học Quốc gia Hà Nội.

1. Đặt vấn đề

Trên thế giới, để được hành nghề tham vấn độc lập một người học ngành Tâm lý học, Tham vấn hay Công tác xã hội họ phải mất tối thiểu là 6 năm (4 năm cử nhân và 2 năm thạc sỹ có thực hành nội trú) và 2 hoặc 3 năm thực tập nghề có giám sát. Còn ở Việt Nam, do nhu cầu trợ giúp tâm lý ngày càng gia tăng nên một người chỉ cần học 4 năm Tâm lý học với lượng kiến thức thiên về lý thuyết đã có thể hành nghề tham vấn độc lập. Tình trạng này tạo nên một nghịch lý trong tư tưởng của các cử nhân. Với người khác ngành, họ tự hào về sự hiểu biết tâm lý của mình và đâu đó còn coi thường những đồng nghiệp "ngoài cuộc" làm tham vấn. Nhưng trong thâm tâm họ đầy lo lắng về năng lực tham vấn của mình. Do đó, không ít người đã phóng chiếu, đổ lỗi vào các cơ sở đào tạo tâm lý học - những nơi chưa được cấp phép đào tạo người hành nghề trợ giúp tâm lý. Trên thực tế chúng ta chưa được cấp mã số cho "nghề trợ giúp tâm lý", mà chỉ có mã số cho "nghề dạy tâm lý "- nghề sư phạm, dù Tâm lý học đã có 50 năm đào tạo sinh viên đại học.

Để tăng cường sự trợ giúp cho những người có tổn thương tâm lý, khoa Tâm lý học, trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn ngay từ khóa học 1996-1997 đã đưa vào giảng dạy môn Tham vấn tâm lý (trước đây gọi là Tư vấn, rồi Tư vấn tâm lý) và sau đó là môn Kỹ năng tham vấn tâm lý. Sau hơn 10 năm giảng dạy nghiêng dần theo hướng thực hành trên lớp và thực tập cơ sở (với sinh viên K48 và K49), tháng 5 năm 2008 bộ môn Tham vấn tâm lý đã ra đời. Các sinh viên chuyên ngành tham vấn sẽ được học sâu hơn về các môn tham vấn gắn với nhu cầu của xã hội và học theo hướng thực hành và thực tập tại cơ sở có giám sát chuyên môn, với 24 tín chỉ các môn học có liên quan đến tham vấn (tương đương với 360 giờ học, chưa kể thời gian làm khóa luận hoặc

môn thi tốt nghiệp về tham vấn). Việc đào tạo theo hướng thực hành này buộc các giảng viên dạy tham vấn phải đầu tư nhiều hơn vào phương pháp đào tạo kỹ năng, thay vì giảng giải lý thuyết như hiện nay.

Đối với môn học tham vấn, chúng tôi nhận thấy việc giảng dạy các kỹ năng không đơn thuần chỉ là giúp sinh viên nắm vững lý thuyết về kỹ năng tham vấn, hoặc để sinh viên thực hành một cách tự nhiên trên lớp, hay sinh viên vận dụng lý thuyết đã học để thực hành chúng ở cơ sở một cách tự nhiên không có giám sát, hoặc thực tập ở cơ sở theo kinh nghiệm và thái độ của chuyên gia. Tuy nhiên, để "biến" các kiến thức lý thuyết thành những thao tác, kỹ năng nghề cho sinh viên là một công việc không đơn giản do số tiết quy định cho mỗi môn học chỉ 2 hoặc 3 tín chỉ và cơ sở thực tập tham vấn cho sinh viên theo hướng chuyên nghiệp thì chưa sẵn sàng đón tiếp sinh viên đến thực tập theo đúng nghĩa của sự học việc.

Trong khuôn khổ của bài báo này, chúng tôi muốn chia sẻ một số kinh nghiệm cá nhân về dạy thực hành kỹ năng đặt câu hỏi trong tham vấn. Qua đó có thể giúp "khơi thông" mạch kinh nghiệm của mỗi chúng ta về khả năng ứng dụng lý thuyết tham vấn vào giảng dạy theo hướng thực hành. Bài viết chỉ được xem như một ví dụ mang tính kinh nghiệm riêng của tác giả. Nó có ý nghĩa chia sẻ kinh nghiệm giảng dạy kỹ năng với mục đích làm phong phú thêm các cách thức tiếp cận trên một vấn đề, mà không nhằm gợi ý hay khẳng định như một khuôn mẫu đối với việc đào tạo kỹ năng tham vấn cho sinh viên trong các ngành trợ giúp, vì chúng ta đều phát triển những kinh nghiệm của riêng mình. Với cách nhìn này chúng tôi hy vọng sẽ nhận được nhiều hơn các kinh nghiệm về giảng dạy tham vấn theo hướng thực hành của các đồng nghiệp.

2. Quan niệm về dạy thực hành kỹ năng tham vấn

Thực tế việc soạn thảo bài giảng về tham vấn nói chung và các kỹ năng tham vấn nói riêng cho thấy khá là khó khăn. Về tài liệu, hiện nay các tri thức khoa học về tham vấn trong các giáo trình, tài liệu đều được trình bày ở dạng "tĩnh" - dạng lý thuyết. Ngay cả khi các tài liệu này trình bày chuyên về kỹ năng tham vấn, như kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng thấu cảm hay kỹ năng cho lời khuyên v.v... Điều này làm chúng tôi liên tưởng đến cái mà người ta vẫn gọi là "bí mật trong truyền nghề"! Dù là gì thì việc chuyển hóa các tri thức lý luận trong sách vở thành kỹ năng, tay nghề cho sinh viên là thuộc về trách nhiệm của người dạy. Và, kết quả dạy của giảng viên được đo bằng khả năng sinh viên ứng dụng tri thức của môn học đó vào hoạt động nghề nghiệp hay vào thực tiễn cuộc sống được nhiều hay ít.

Chúng tôi cho rằng hiệu quả của việc dạy thực hành kỹ năng tham vấn tâm lý không chỉ phụ thuộc vào phương pháp truyền đạt mà còn phụ thuộc vào những phẩm chất mang tính nghề nghiệp của giảng viên dạy môn đó. Trước khi nói về việc cần phải dạy thực hành cho sinh viên trên lớp như thế nào, một điều

quan trọng không thể thiếu được đối với người dạy là họ phải phân biệt được từng phần trong các nội dung mình truyền đạt - Đó là dạy kiến thức lý thuyết hay dạy kỹ năng thực hành. Việc phân biệt này quyết định phương pháp, cách thức giảng dạy của giảng viên, và điều này chỉ có người dạy mới nhận biết được. Nếu phần kiến thức môn học thuần túy là lý thuyết, thì công việc giảng dạy của giảng viên sẽ không phức tạp. Giảng viên chỉ cần tập trung trình bày những điểm lý thuyết mấu chốt nhất. Việc trình bày kiến thức bắt đầu từ chính kinh nghiệm của sinh viên, sau đó giảng viên bổ sung, khái quát và đưa ra các minh họa với nhiều ví dụ cụ thể. Cuối cùng làm tóm tắt kết thúc bài giảng và đưa ra những yêu cầu sinh viên cần nắm vững và tiếp tục làm việc ở nhà. Dạy lý thuyết chỉ có hiệu quả khi có sự trao đổi tích cực giữa giảng viên và sinh viên. Còn nếu những tri thức cần dạy liên quan đến kỹ năng, "tay nghề" thì các thao tác dạy của giảng viên phải được cân nhắc và sắp xếp theo một nguyên tắc trật tự nội tại tùy thuộc vào từng kỹ năng. Thiết kế bài giảng thực hành còn phụ thuộc vào bản thân kỹ năng đó là phức tạp hay đơn giản; kinh nghiệm của học viên về kỹ năng đó như thế nào vào số lượng người cần được hướng dẫn tương ứng với thời gian tối đa cho phép là bao nhiêu. Về căn bản, dạy kỹ năng thường theo một quy trình nhất định: Đầu tiên giảng viên giải thích về kỹ năng cho học viên rõ và phải biểu thị kỹ năng (thực hiện kỹ năng) cho học viên thấy. Sau khi sinh viên nắm được các trật tự thao tác của kỹ năng, giảng viên để sinh viên thực hành kỹ năng đó. Sau đó, giảng viên phân tích, khái quát kỹ năng học viên vừa trình bày. Cuối cùng sinh viên phải thực hành các kỹ năng này tại cơ sở, hoặc vận dụng vào các cas thực tế dưới sự giám sát chuyên môn của giảng viên hoặc chuyên gia ở cơ sở (Xem sơ đồ 1).

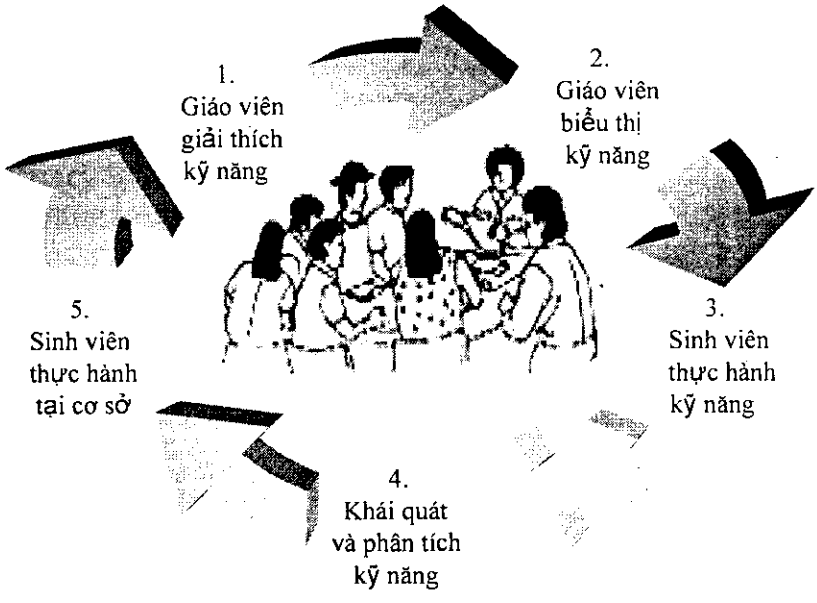
Như vậy, hiệu quả của việc "nâng cao tay nghề" cho sinh viên ngành trợ giúp không chỉ phụ thuộc vào một số khía cạnh sư phạm của việc truyền đạt kiến thức của giảng viên như: có hiểu biết về tâm lý người học; nắm vững các phương pháp đào tạo của giảng viên; phân biệt tốt sự khác biệt giữa dạy lý thuyết hay dạy kỹ năng; có khả năng tạo bầu không khí lớp học cởi mở và tin cậy; suy nghĩ thực tế và sáng tạo; linh hoạt thay đổi phương pháp và trình tự tiến trình giảng dạy phù hợp với đối tượng v.v... mà hiệu quả thành công của việc dạy các kỹ năng tham vấn hay trị liệu còn phụ thuộc vào các phẩm chất cá nhân của người làm công tác trợ giúp tâm lý. Đó là sự tin tưởng vào năng lực học tập của sinh viên; sự tôn trọng các quan điểm, kinh nghiệm và không có thái độ đánh giá sinh viên; khả năng kiên trì; nhiệt tình lắng nghe; chân thành và cuối cùng là vốn sống dồi dào của người dạy.

3. Dạy kỹ năng đặt câu hỏi trong tham vấn

Đặt câu hỏi là một hình thức khám phá thông tin từ người được hỏi. Thông thường kỹ năng đặt câu hỏi liên quan đến cách thức hỏi và nội dung hỏi. Để giúp sinh viên ngành trợ giúp tâm lý hình thành kỹ năng hỏi, chúng tôi đã

dựa vào quy trình đào tạo kỹ năng được hiển thị qua các bước trong Tiến trình dạy kỹ năng (sơ đồ 1) để hướng dẫn sinh viên.

Sơ đồ 1: Tiến trình dạy kỹ năng



3.1. Giảng viên giải thích về kỹ năng hỏi trong tham vấn

Để làm sáng tỏ kỹ năng đặt câu hỏi, trước tiên chúng tôi chỉ cho sinh viên thấy hai khía cạnh quan trọng trong hình thành kỹ năng đặt câu hỏi, đó là **nội dung hỏi** và **kỹ thuật hỏi**. Để giải thích về hai khía cạnh này chúng tôi đã cho sinh viên xem những mẩu giấy cứng có độ dài ngắn khác nhau và có màu sắc khác nhau. Độ dài hay ngắn của từng mẩu giấy thể hiện lượng thông tin mà thân chủ trả lời trước các câu hỏi của nhà tham vấn. Điều này có nghĩa là có những câu hỏi thu về được rất nhiều thông tin và thông tin mang tính khách quan với người hỏi. Đó là loại câu hỏi mở. Loại câu hỏi buộc phải trả lời nó là gì? Nó như thế nào? Hoặc lý giải vì sao lại như thế? Những câu hỏi này được hiển thị qua các mẩu giấy dài. Còn đối với những mẩu giấy ngắn, chúng đại diện cho các câu hỏi có lượng thông tin thu được rất ít, mang tính chủ quan, được dẫn dắt từ cách nhìn của người hỏi. Đó là những dạng câu hỏi đóng với đáp án đơn giản là "Có - Không", "Rồi - Chưa" hay "Nhiều - Ít". Điều này giải thích rằng có những câu hỏi nhà tham vấn đặt ra cho thân chủ thu được rất ít thông tin, thậm chí không những không thu được chút thông tin gì mà có khi còn gây phản cảm cho thân chủ. Như vậy, nếu nhà tham vấn có kỹ năng hỏi, họ sẽ hỏi ít nhưng thu được nhiều thông tin. Trong trường hợp ngược lại, hỏi rất nhiều mà thông tin thu được không đáng kể.

Còn mầu sắc của các mẩu giấy tượng trưng cho các yếu tố, sự kiện liên quan hay là nguyên nhân chính gây ra vấn đề của thân chủ. Có nghĩa là một vấn đề xảy ra thường liên quan đến nhiều khía cạnh khác nhau trong cuộc sống. Bằng khả năng thấu hiểu và chân thành nhà tham vấn đặt ra những câu hỏi giúp thân chủ xác định được những nguyên nhân cơ bản hay thứ yếu nào gây ra vấn đề ở thân chủ. Các mầu sắc của các mẩu giấy cũng nhắc nhở nhà tham vấn rằng khi đặt câu hỏi cần tập trung làm rõ từng khía cạnh của vấn đề. Và quan trọng hơn, câu hỏi đặt ra phải đi theo mạch của thân chủ. Nghĩa là nội dung câu hỏi đặt ra dựa trên sự "nghe thấy", "nhìn thấy","cảm thấy" tâm tư, suy nghĩ của thân chủ, giúp thận chủ thoải mái trò chuyện mà không che chắn, phòng vệ vấn đề của mình. Hỏi như vậy gọi là hỏi chuyện lâm sàng. Nói một cách trực quan, màu sắc nhà tham vấn đưa ra phải phù hợp với màu sắc thân chủ đang cảm nhận, đang nghĩ tới. Nếu thân chủ đang nói về màu đỏ nhưng nhà tham vấn lại hỏi về mầu trắng hay mầu vàng (vì có thể những màu này mới là quan trọng đối với nhà tham vấn), thì kiểu hỏi này chỉ thể hiện mối quan tâm chủ quan của nhà tham vấn. Và như vậy chúng có thể làm xáo trộn tâm can của thân chủ, làm cho thân chủ không nói ra được cái cần nói vào đúng lúc phải nói.

Tóm lại, bước một của của tiến trình dạy kỹ năng là giải thích cho sinh viên thấy kỹ năng hỏi không chỉ đơn thuần là hiểu các loại câu hỏi đóng, mở, chất vấn v.v..., hay nhận biết câu hỏi đó thuộc về cảm xúc, nhận thức hay hành vi. Điều quan trọng là giải thích cho sinh viên thấy dù muốn đặt loại câu hỏi gì thì đầu tiên họ phải nhận biết và tôn trọng trật tự lôgíc của các tình tiết câu chuyện, các cảm xúc hay nhận thức đang ngự trị trong thân chủ. Các câu hỏi đặt ra phải giúp cho thân chủ nhìn được vấn đề như nó đang tồn tại. Khi câu hỏi đưa ra đi theo lôgíc hoặc mối quan tâm của nhà tham vấn thì dù kỹ thuật hỏi rất tốt, thân chủ nói có nhiều, nhưng sự xáo trộn vấn đề và "tâm can"của thân chủ là không tránh khỏi. Điều này có thể làm thân chủ "quên quên", "nhớ nhớ" hay đảo lộn thông tin, cảm xúc. Hỏi như thế không gọi là thân chủ trọng tâm trong tham vấn. Một trong những mục tiêu đầu tiên của tham vấn là giúp thân chủ nhìn nhận được những cảm xúc "tại đây", "ngay bây giờ" - cái đang ngự trị trong lòng thân chủ cần được "lôi ra" đối mặt.

3.2. Giảng viên biểu thị kỹ năng hỏi

Theo chúng tôi, khi biểu thị kỹ năng hỏi giảng viên không nên đưa ra nhiều ví dụ khác nhau với các tình huống khác nhau. Ví dụ: *"Chị cảm thấy thế nào sau khi cháu bỏ nhà ra đi?"; "Anh đã làm gì từ khi biết mình có HIV?" và "Điều gì khiến cháu hút thuốc lá"* v.v... Những ví dụ khác nhau này có thể làm phong phú nội dung khi minh họa. Tuy nhiên nó không giúp sinh viên biết cách triển khai tận cùng chuỗi sự kiện trong một tình huống. Vì vậy, để biểu thị kỹ năng hỏi chúng tôi thường đưa ra một tình huống tham vấn cụ thể để qua đó khai thác tận cùng thông tin cần hỏi.

Để biểu thị kỹ năng hỏi, giảng viên cần đưa ra một trường hợp để phân tích. Có thể đưa ra một ví dụ sau: Thân chủ (Chị H.) bị chồng đánh gây thương tích kể với nhà tham vấn rằng: *Hôm kia đi làm cỏ về, tôi có đứng nói chuyện với anh trưởng thôn một lúc về việc tổ chức ngày 8/3 cho chị em. Chồng tôi thường ghen bóng ghen gió. Không biết nghe hàng xóm xúi bẩy gì anh ấy đã xông vào tôi đánh tàn nhẫn mà không cho tôi thanh minh. Lúc đó những người hàng xóm nhìn thấy thế mà không ai vào can ngăn. Tôi không còn biết phải làm gì?"*. Trước khi biểu thị kỹ năng hỏi, giảng viên có thể đặt ra một loạt các câu hỏi thiếu kỹ năng, thiếu thấu hiểu để sinh viên dễ dàng nhận thấy kết quả của câu hỏi đưa không có thông tin và mang tính suy luận chủ quan như thế nào. Điều này đồng nghĩa rằng: Nhà tham vấn hỏi rất nhiều nhưng câu trả lời thì không thu được điều gì ngoài sự chứng minh ý nghĩ của người hỏi. Mặt khác, những thông tin thân chủ đưa ra có thể còn không chính xác, nếu những câu hỏi gây khó chịu hoặc làm tổn thương thân chủ. Ví dụ theo tình huống trên:

a. Chồng chị có hay đánh chị không? - Không

b. Giữa chị và anh trưởng thôn trước đây có chuyện gì khuất tất không?- Không

c. Chồng chị với anh trưởng thôn trước đây có mâu thuẫn gì với nhau không?- Không

d. Vì sao chồng chị lại ghen bóng ghen gió với anh trưởng thôn? - Tôi không biết

e. Chị và hàng xóm có xích mích gì trước đây không?- Chưa bao giờ

g. Chị nói chuyện với ông trưởng thôn vào lúc mấy giờ? - Khoảng 10 sáng

h. Chị ăn ở như thế nào mà hàng xóm họ lại ghét chị? - Tôi không làm gì sai trái cả...

Cần phân tích để sinh viên thấy các câu hỏi trên không thu được nhiều thông tin, thông tin không chắc chắn và thậm chí còn gây khó chịu, làm tổn thương thân chủ. Ví dụ, với câu hỏi a. thông tin thu được nếu là "*Không*". Điều này dễ dẫn nhà tham vấn đến sự suy luận vòng vo theo hướng "bênh" thân chủ một cách vô thức như sau: "*Anh ấy là người không đến nỗi nào*" ---> "*Chắc anh ấy có chuyện gì bức xúc*"---> "*Chị ấy cần tìm hiểu nguyên nhân và thông cảm với anh ấy*"... Vẫn câu hỏi a. nếu thân chủ trả lời là "*Có, thường xuyên*". Nhà tham vấn suy luận "*Anh ta là đồ vũ phu*"---> "*Làm vợ anh ta thì nguy hiểm quá*"---> "*Chị ta cần báo chính quyền, hoặc li dị với anh ta*"... Những sự suy luận như thế dễ dẫn nhà tham vấn đến việc cho lời khuyên, hoặc bảo thân chủ làm gì đó! Trong trường hợp nhà tham vấn đặt câu hỏi: "*Vợ chồng chị thường*

cư xử với nhau như thế nào?" thì thông tin thu được sẽ giúp nhà tham vấn nhìn vấn đề của thân chủ khách quan hơn, sâu sắc hơn.

Giảng viên có thể biểu thị kỹ năng hỏi bằng cách sửa lại các câu hỏi không kỹ thuật. Ví dụ, câu b sửa là: "*Chị có thể nói một chút về công việc của chị có liên quan với anh trưởng thôn?*"; câu c và d gộp lại là: "*Chồng chị với anh trưởng thôn có quan hệ với nhau như thế nào*?", câu e và h gộp là: "*Mối quan hệ giữa gia đình chị với hàng xóm xung quanh như thế nào*?", hoặc: "*Chị nghĩ gì/Chị cảm thấy thế nào về hàng xóm của mình?*", còn thông tin về câu g có thể tìm thấy trong câu b, nếu không biết thì cũng không quan trọng. Như vậy, một câu hỏi đặt ra có kỹ năng sẽ thu được rất nhiều thông tin và bao quát nhiều câu hỏi đóng. Mặt khác, nó không dẫn dắt suy luận chủ quan vấn đề của thân chủ. Với cách phân tích này giảng viên sẽ giúp sinh viên thấy được tầm quan trọng của kỹ năng đặt câu hỏi trong tham vấn.

Sau khi đưa ra nhiều câu hỏi khác nhau, chúng tôi chốt vào một câu hỏi mang tính khái quát nhất để giúp sinh viên biết tập trung vào cái lý do chính khiến thân chủ tìm đến nhà tham vấn. Làm như vậy để tránh đưa ra nhiều câu hỏi làm đứt mạch, làm phân tán trạng thái tâm lý của thân chủ. Câu hỏi trong trường hợp trên có thể là:

- *"Chị cảm thấy thế nào khi chồng chị đánh chị trước mặt hàng xóm?".*

- *"Chị cảm thấy thế nào sau tất cả những gì đã xảy ra với chị?".*

Với câu hỏi thứ nhất, nhà tham vấn cho rằng việc người vợ bị chồng đánh trước mặt những người hàng xóm (sự kiện) là nguyên nhân dẫn chị tìm đến tham vấn. Vì vậy, cần hỏi về cảm xúc của chị ta liên quan đến sự kiện bị đánh. Còn với câu hỏi thứ hai, nhà tham vấn nhấn mạnh đến việc không xác định sự kiện nào là quan trọng nhất dẫn đến việc anh ta đánh vợ (có thể người chồng có tính ghen tuông; chồng ghét ông trưởng thôn; hàng xóm xúi bẩy; sự tức giận, bất lực của người vợ; việc bị đánh công khai trước hàng xóm hoặc có thể còn nhiều sự kiện khác mà thân chủ chưa nói ra). Dựa trên câu trả lời của thân chủ, nhà tham vấn sẽ xem xét để đưa ra câu hỏi tiếp theo cho phù hợp với câu chuyện, hoặc có thể sử dụng kỹ năng tham vấn khác. Tuy nhiên, trong trường hợp thân chủ đến mà không nói gì thì câu hỏi đầu tiên có thể là: *"Tôi có thể giúp gì cho chị?"* hoặc *"Chị có chuyện gì muốn chia sẻ với tôi?"*... Với một câu hỏi mở, khái quát thân chủ sẽ trả lời theo tâm trạng hay suy nghĩ của mình, qua đó nhà tham vấn nhận biết được cần phải làm gì tiếp theo.

3.3. Sinh viên thực hành kỹ năng

Việc tổ chức thực hành kỹ năng hỏi cho sinh viên hoàn toàn phụ thuộc vào kinh nghiệm giảng dạy của giảng viên, số lượng sinh viên trong lớp, thời gian và không gian lớp học cho phép... Tuy nhiên, có một nguyên tắc trong

luyện tập kỹ năng là phải làm theo mẫu. Một số người có thể cho rằng không cần phải giải thích kỹ năng và đưa ra câu hỏi mẫu mà nên để cho sinh viên tự phát triển các câu hỏi theo ý của sinh viên, sau đó sẽ sửa. Theo chúng tôi, làm như vậy có thể giúp sinh viên nhận ra tốt hơn những lỗi của mình. Tuy nhiên, với một lớp học có đến 70, 80 sinh viên hoặc hơn và phần lớn sinh viên đều chưa có kinh nghiệm làm tham vấn, thì việc luyện kỹ năng như vậy sẽ mất khá nhiều thời gian để sửa chữa lỗi trên lớp và sự tiến bộ của sinh viên là không đồng đều trong cùng một thời gian. Vì vậy, chúng tôi thường soạn trước một bộ câu hỏi mẫu để sinh viên tham khảo trước ở nhà. Những câu hỏi này có thể dùng để hỏi cho bất cứ câu chuyện gì, vấn đề nào của các thân chủ. Vì vậy, chúng ít nhiều loại được những ý nghĩ chủ quan, những dẫn dắt vô thức của nhà tham vấn. Chúng tôi thường khuyến khích sinh viên đầu tiên cần thuộc lòng các câu hỏi đó và sử dụng chúng trong giao tiếp đời thường khi có thể. Trên cơ sở đó phát triển chúng theo kinh nghiệm của mỗi cá nhân. Dưới đây là một vài ví dụ về các câu hỏi chúng tôi đã soạn trước cho sinh viên:

- Chị cảm thấy thế nào về việc...?

- Ý chị là gì khi chị nói...?

- Điều gì khiến chị nghĩ như vậy?

- Khi nghĩ về chuyện này, chị liên tưởng đến điều gì?

- Điều đó có ý nghĩa gì đối với chị?

- Chị muốn sự việc thay đổi như thế nào?

- Chị có thể cho một ví dụ cụ thể về điều này?

- Chị có kinh nghiệm về chuyện này chị định xử lý thế nào?

- Chị thử nghĩ xem có cách nào giải quyết tốt hơn?

- Điều gì quan trọng nhất đối với chị hiện nay?

v.v... và v.v...

Có nhiều cách hướng dẫn sinh viên thực hành kỹ năng hỏi. Thông thường chúng tôi chia sinh viên thành các nhóm 3 người để họ sắm vai. Yêu cầu đối với từng vai được giảng viên phát biểu công khai trước lớp. Những người đóng vai thân chủ sẽ họp riêng để cùng xác định một tình huống. Họ có trách nhiệm tạo điều kiện cho "nhà tham vấn" hỏi, nhưng họ sẽ không dễ dãi trong việc chia sẻ "câu chuyện riêng" của họ trước những câu hỏi "ngớ ngẩn" đặt ra. Như vậy, câu chuyện mà "thân chủ" kể ra được nhiều hay ít hoàn toàn phụ thuộc vào thái độ và kỹ năng hỏi của "nhà tham vấn". Còn những người sắm vai nhà tham vấn sẽ đọc trước một bộ câu hỏi gợi ý và cảm nhận về vai của mình. Những người quan sát ghi chép câu hỏi và câu trả lời để sau đó đánh giá

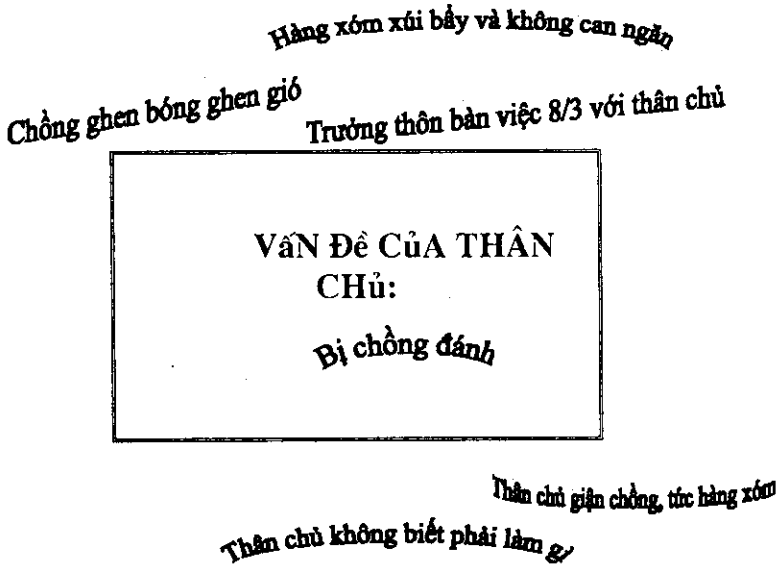
về kỹ thuật đặt câu hỏi và sự phù hợp về nội dung hỏi. Theo chúng tôi, chỉ khi nào sinh viên bật ra được các câu hỏi về sự kiện hay về cảm xúc một cách tự nhiên, câu hỏi không mang tính dẫn dắt chủ quan và phù hợp với tình huống thân chủ nói tới, làm cho thân chủ nói nhiều thì việc luyện kỹ năng mới gọi là đạt.

Cũng có thể cho sinh viên thực hành bằng cách chia nhóm (5 người một nhóm là nhiều nhất). Các nhóm ghi lên giấy Ao một loạt các câu hỏi của nhóm mình. Với lớp học đông sinh viên, cách luyện này thường dễ kiểm soát về không khí lớp học và hiệu quả làm việc của từng nhóm. Tuy nhiên, cách này làm hạn chế khả năng hỏi chuyện của sinh viên. Nếu chỉ thảo luận nhóm và viết các câu hỏi trên giấy, sinh viên không thấy được những thông tin bị "lạc mạch" với "tinh thần" của thân chủ.

3.4. Khái quát vấn đề và phân tích kỹ năng hỏi của sinh viên

Đây là giai đoạn cả lớp thảo luận chung. Trước khi phân tích các câu hỏi của sinh viên, chúng tôi khái quát tình tiết của câu chuyện và mô hình hóa chúng (xem sơ đồ 2) bằng cách xác định các yếu tố liên quan đến câu chuyện của thân chủ. Điều này giúp sinh viên phân loại được các tình tiết và "chốt" được tình tiết quan trọng để tập trung hỏi trước.

***Sơ đồ 2:** Vấn đề của thân chủ*



Để phân tích kỹ năng hỏi của sinh viên, nhóm quan sát đối chiếu các câu hỏi mà sinh viên đã sử dụng khi sắm vai (hoặc nhóm đã ghi trên giấy) với sơ đồ "Vấn đề của thân chủ" để đánh giá các câu hỏi đó có độ phân tán hay tập trung vào trọng tâm câu chuyện. Ví dụ, nếu sinh viên hỏi: *"Chồng chị với anh trưởng thôn trước đây có mâu thuẫn gì với nhau không?"* thì có thể thấy ngay câu hỏi này không đạt về mặt kỹ thuật hỏi, vì thông tin thu được chỉ là khẳng định hay phủ định giả thiết của người hỏi. Mặt khác, câu hỏi này cũng không trọng tâm vì nó không phải là lý do chính khiến thân chủ tìm sự trợ giúp. Hoặc với câu: *"Giữa chị và anh trưởng thôn trước đây có chuyện gì khuất tất không?"* cũng là câu hỏi kém về chất lượng như câu trên.

Theo sơ đồ 2, lý do thân chủ đến tham vấn là *bị chồng đánh*. Đây là vấn đề chốt. Vì vậy cần hỏi về sự kiện chồng đánh liên quan đến cảm xúc, suy nghĩ hay hành động của thân chủ (như 2 câu hỏi đã nêu ở trên). Còn những khía cạnh như: *Chồng hay ghen bóng ghen gió; hàng xóm xúi bẩy hay không can ngăn khi thấy thân chủ bị đánh*; hay *mối quan hệ của thân chủ với ông trưởng thôn hay với hàng xóm...* đây là những tình tiết phải làm rõ, nhưng không phải là vấn đề quan trọng nhất cần hỏi đầu tiên. Khi phân tích kỹ năng hỏi của sinh viên, chúng tôi luôn chỉ cho họ thấy những thông tin "lạc mạch" hoặc "xa mạch" cảm xúc, suy nghĩ hoặc sự kiện của thân chủ, những câu hỏi thiếu kỹ thuật sẽ ảnh hưởng đến hiệu quả tham vấn như thế nào. Mặt khác, những câu hỏi hợp lý, câu hỏi có kỹ thuật mà sinh viên đã hỏi sẽ được lớp phân tích hiệu quả tác động của nó. Theo sơ đồ 2, câu hỏi sinh viên đưa ra đầu tiên là: *"Chị cảm thấy thế nào khi bị chồng đánh"* có vẻ hợp lý hơn cả.

3.5. Sinh viên thực hành ở cơ sở hoặc tự luyện trong giao tiếp hàng ngày

Để một kỹ năng trở thành hành động tự động hóa thì cần phải thực hành nhiều. Đối với sinh viên học chuyên ngành tham vấn, việc thực hành kỹ năng tại cơ sở có giám sát chuyên môn là khó khăn và hạn chế. Thật may mắn, hỏi chuyện là một hoạt động giao tiếp xảy ra hàng ngày. Vì vậy, sinh viên có thể luyện tập bất cứ lúc nào họ muốn và hiệu quả thì có thể thấy được ngay.

Việc truyền đạt cho sinh viên các kỹ năng tham vấn đòi hỏi sự đầu tư rất nhiều về thời gian, công sức và sự tôi luyện phẩm cách của người dạy và người học. Trong quá trình hướng dẫn kỹ năng hỏi chúng tôi nhận thấy kỹ thuật đặt câu hỏi của sinh viên tiến bộ khá nhanh. Tuy nhiên, đặt câu hỏi sao cho phù hợp với mạch cảm xúc hay tư duy của thân chủ là không dễ với người học. Một câu hỏi tốt trong tham vấn không đơn thuần chỉ đòi hỏi luyện về mặt kỹ thuật hỏi, mà sâu xa hơn đó là sự hoàn thiện cốt cách tham vấn ở người học. Chỉ khi nào người dạy kỹ năng tham vấn mang trong mình một số đặc tính của người làm công tác trợ giúp, như sự thấu hiểu, sự chân thành, khả năng quan tâm tới người khác v.v... thì mới có khả năng làm hình thành ở người học những kỹ năng tham vấn đích thực.

Tài liệu tham khảo

1. Carl Rogers (1992), *Tiến trình thành nhân*, TS.Tô Thị Ánh và Vũ Trọng Ứng dịch, NXB TPHCM.

2. E.D. Neukrug (1999), *The world of the Counselors*, Books/ Cole Publishing Company.

3. Phương Hoài Nhân (2000), *Mục vụ tư vấn*, NXB Chân lý.