

# THỰC TRẠNG ĐÀO TẠO THAM VẤN TẠI CÁC CƠ SỞ CUNG ỨNG DỊCH VỤ TRỢ GIÚP TÂM LÝ

Trần Thị Minh Đức

*Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn.*

Để tìm hiểu về thực trạng đào tạo tham vấn ở các cơ sở cung ứng dịch vụ, chúng tôi tiến hành phương pháp phỏng vấn sâu 30 chuyên gia và những người đang trực tiếp hành nghề tham vấn, trị liệu tại một số trung tâm, phòng tham vấn thường được biết đến ở Hà Nội, như dự án tư vấn miễn phí của Cihp, Trung tâm tư vấn An Việt Sơn, Phòng tham vấn trị liệu Viện Tâm lý học, Phòng tham vấn tâm lý Hoa Sữa, Công ty tham vấn Share, Phòng tham vấn trường PTTH dân lập Đinh Tiên Hoàng và Nguyễn Tất Thành, Trung tâm Hỗ trợ và Tư vấn tâm lý Đại học KHXXH&NV. Những số liệu được trình bày trong bài viết này được rút ra từ 2 đề tài nghiên cứu của chúng tôi về thực trạng đào tạo lý thuyết và thực hành tham vấn và trị liệu do các cán bộ thuộc Trung tâm nghiên cứu về Phụ nữ và Khoa Tâm lý học Đại học KHXXH&NV thực hiện từ 2006 - 2008. Trong khuôn khổ của một bài viết, chúng tôi trình bày về nhu cầu và các hình thức nâng cao chuyên môn của các cơ sở cung ứng dịch vụ trợ giúp tâm lý ở Hà Nội, cũng như xem xét hiệu quả và những tồn đọng của các hoạt động nâng cao chuyên môn này.

## **1. Nhu cầu được nâng cao chuyên môn**

Là những người tham gia tập huấn về tham vấn cho các tổ chức, hay cơ sở có dịch vụ tham vấn, chúng tôi nhận thấy rằng nhu cầu nâng cao chuyên môn về thực hành tham vấn tại các cơ sở của các tham vấn viên là rất lớn. Gần 100% các nhân viên cơ sở mong muốn được tham gia học các khóa về tham vấn, trị liệu, muốn được có người giám sát khi hành nghề và các hình thức nâng cao tay nghề khác. Thông thường, các khóa nâng cao tay nghề cho các trung tâm tham vấn hay giám sát hoạt động của họ thường tập trung vào các khía cạnh: Kỹ năng tham vấn; tham vấn HIV/AIDS; tham vấn bạo hành, tham vấn lạm dụng (tình dục), tham vấn trẻ em làm trái pháp luật, tham vấn căng thẳng, tham vấn học đường, tham vấn nghề; tham vấn sức khỏe sinh sản, trị liệu qua

các trò chơi, kỹ năng sống, sử dụng trắc nghiệm... Như một nhân viên tham vấn qua điện thoại ở đường dây Tư vấn Linh Tâm cho biết: *"Tập huấn nâng cao kiến thức, kỹ năng là công việc quan trọng không thể thiếu, nhất là đối với những nhân viên mới vào nghề. Hàng năm chúng tôi có khoảng vài đợt tập huấn cho các chuyên viên. Các chuyên viên mới thì bao giờ cũng được học một khóa bài bản"* (Cuộc phỏng vấn số 2). Với các khóa học nâng cao kỹ năng theo một chủ đề nhất định thì ngay cả những người đã từng tham gia, họ vẫn muốn tiếp tục được học lại. Điều này thể hiện trong các khóa học khi chúng tôi vẫn nhận ra các học viên cũ trong các khóa tập huấn mới. Những học viên này quan niệm rằng học kỹ năng tham vấn giống như học ngoại ngữ, chỗ nào động đến cũng thấy cần học, càng được học nhiều càng sáng tỏ. Với họ, thích nhất là được làm ca để chuyên gia sửa cho.

*"Tôi đã từng tham gia khóa học phải bỏ ra hơn 1 triệu đồng cho 5 ngày do các chuyên gia Úc dạy. Mặc dù kết quả cũng không thu được nhiều như mình mong muốn. Tuy nhiên, nếu mình định làm nghề tham vấn, trị liệu thì mình vẫn nên tham gia"* (Cuộc phỏng vấn số 11).

## 2. Các hình thức đào tạo nâng cao chuyên môn

### 2.1. Các khóa tập huấn ngắn hạn

Hiện nay, ở các trung tâm, phòng khám, phòng tham vấn, phòng trị liệu đang hoạt động tại Hà Nội đều có chung một mô hình đào tạo nâng cao chuyên môn dành cho cán bộ tham vấn, trị liệu, đó là các khóa tập huấn ngắn hạn, trung bình kéo dài khoảng từ 3 - 5 ngày. Phần lớn các khóa tập huấn này đều là miễn phí do các tổ chức như Unicef, Plan, Ngân hàng thế giới, Quỹ Fort và nhiều tổ chức khác tài trợ, hoặc do các cơ sở làm dự án với nước ngoài có ngân sách dành cho đào tạo cán bộ tham vấn. Chuyên gia tập huấn thường là giáo viên các trường đại học, viện nghiên cứu từng được nhiều tổ chức Quốc tế và các tổ chức phi chính phủ nước ngoài ở Việt Nam tài trợ cho các khóa đào tạo nâng cao chuyên môn và phương pháp giáo dục chủ động. Họ được coi là những chuyên

### Nhu cầu tham gia tập huấn

*Tôi nghĩ mức độ tham gia tập huấn của các nhân viên tham vấn sẽ rất cao, kể cả có phí hay không có phí. Nếu họ được đào tạo một cách chuyên nghiệp thì đấy là một điều rất tốt và không chỉ có ở cơ quan tôi mà sẽ có rất nhiều người yêu thích công việc này tham gia.*

(Nhân viên tham vấn tại Cihp)

### Muốn là được!

*Rất may mắn là cơ sở tham vấn của mình làm dự án nên có sẵn tiền đào tạo, chúng mình muốn được đào tạo về cái gì thì sẽ được đào tạo về cái ấy, gần như là như thế. Khi mình muốn là được hết. Mình thấy là được đào tạo về chuyên môn khá nhiều khi về đây.*

(Cuộc phỏng vấn số 10)

gia đánh giá, tập huấn và giám sát độc lập cho các chương trình này. Các chuyên gia cũng có thể là người nước ngoài được mời vào Việt Nam dạy theo dự án.

Hiện nay, chưa có một đánh giá tổng thể nào về hiệu quả của các khóa tập huấn trên cả nước. Tuy nhiên, những kết quả của các khóa tập huấn nhỏ lẻ của một số trung tâm mà chúng tôi thu được cho thấy, nhìn chung các nhân viên đều hài lòng với việc thính thoảng được nâng cao chuyên môn. Qua tập huấn hầu hết các học viên đều cảm thấy có "lớn lên". Như một nhân viên nhận xét: *"Mặc dù hầu như các khóa tập huấn đều rất ngắn gọn, nội dung tập huấn bị "cắt vụn" và mang tính chấp vá, nhưng phải khẳng định rằng, chúng tôi cảm thấy thực sự bổ ích và tính hữu dụng mà các khóa đào tạo đó mang lại là rất lớn"* (Phiếu phỏng vấn số 15).

## **2.2. Làm việc cùng chuyên gia và được giám sát thường xuyên**

Bên cạnh hình thức đào tạo theo khóa học, một số cơ sở lại duy trì hình thức đào tạo theo kiểu "phi chính thức". Các buổi tham vấn thường xuyên cùng chuyên gia trong và ngoài nước, và có thể là các chuyên gia ở chính tại cơ quan đã giúp các nhân viên học hỏi trực tiếp thái độ và kỹ năng để nâng cao tay nghề. Thông thường các nhân viên tham vấn, trị liệu rất hài lòng về các buổi làm việc với sự hướng dẫn của chuyên gia nước ngoài như vậy. Hình thức này thường được thấy ở Trung tâm N-T của cố bác sĩ Nguyễn Khắc Viện, Công ty tham vấn Share, Trung tâm tham vấn hỗ trợ tâm lý - giáo dục CPEC, Phòng tham vấn tâm lý Hoa Sữa v.v... Như một nhân viên của Trung tâm tham vấn tâm lý giáo dục tâm thần và tham vấn trẻ em, vị thành niên nói về hình thức tập huấn của trung tâm mình như sau: *"Chúng tôi có những buổi làm việc giữa nhà trị liệu và bác sĩ tâm thần nhi để trao đổi, chia sẻ kinh nghiệm. Còn khi có chuyên gia nước ngoài đến thì chúng tôi cũng tranh thủ mời họ đến làm việc và cùng trao đổi. Đôi khi chúng tôi đưa ra trường hợp nào đó để cùng với họ trao đổi, phân tích làm việc. Theo tôi nghĩ đó cũng là một hình thức tập huấn phi chính thức"* (Cuộc phỏng vấn số 16).

Một hình thức nâng cao chuyên môn khác được các nhân viên tham vấn ưa thích là thuê chuyên gia giám sát định kỳ. Khi một cơ sở hoạt động tham vấn, trị liệu cần đến vai trò của người giám sát, có nghĩa là họ hướng tới sự chuyên nghiệp hóa trong công việc với sự "kiểm soát chính thức" chất lượng của hoạt động đó. Hiện nay, có nhiều ý kiến cho rằng các dịch vụ tham vấn hoạt động một cách tràn lan mà không chú ý đến việc "cân, đo, đong, đếm" chất lượng. Thực tế ở Hà Nội, một số tổ chức hoạt động trên lĩnh vực tham vấn đã có giám sát chuyên môn, như phòng tham vấn của trường PTTH dân lập Đinh Tiên Hoàng, Phòng chat của Cihp, Phòng tham vấn trị liệu của Viện Tâm lý học, Công ty tham vấn Share, Trung tâm tham vấn hỗ trợ tâm lý - giáo dục

và phát triển cộng đồng v.v... Mặc dù công việc giám sát chưa thực sự thường xuyên và đều đặn. Mục đích của giám sát chuyên môn là tăng cường các kỹ năng cho tham vấn viên nhằm trợ giúp hiệu quả hơn cho khách hàng của họ.

Một số hình thức giám sát có thể được nhắc đến là: 1/ Giám sát trực tiếp trên ca. Tham vấn viên tại Cihp cho biết: *"Chuyên gia giám sát theo dõi cả nhóm chúng tôi làm tham vấn với thân chủ qua mạng, khi gặp khó khăn chuyên gia giúp đỡ ngay"*. Với hình thức tham vấn gián tiếp qua mạng, như chat, khi có khó khăn các nhân viên có thể gọi điện cho chuyên gia, thường là các bác sỹ về sức khỏe sinh sản, họ có thể hướng dẫn giải đáp ngay. 2/ Chuyên gia giám sát có thể làm việc riêng với từng tham vấn viên, đặc biệt là với những người đang lúng túng trong ca tham vấn cho khách hàng của họ; hoặc làm việc với một nhóm. Hình thức giám sát này thường thấy trong tham vấn trực tiếp tại các trường phổ thông hay tại các trung tâm tham vấn. Một nhân viên của phòng tham vấn trường PTHH Đinh Tiên Hoàng nói về việc nâng cao chuyên môn tham vấn của trường như sau: *"Nhóm tư vấn của tôi một tuần có một buổi thảo luận do một cô đã làm thạc sĩ tâm lý bên Pháp hướng dẫn, kế hoạch là như thế nhưng đến bây giờ nó chưa được tiến hành một cách đều đặn. Thế còn mỗi tuần có một buổi giám sát do cán bộ Viện Tâm lý học làm. Chúng tôi thường làm một tuần một buổi"* (Cuộc phỏng vấn số 16).

### **2.3. Tự nâng cao chuyên môn với nhau**

Phần lớn các tổ chức có hoạt động tham vấn, trị liệu hiện nay chủ yếu họ đào tạo bằng cách tự đào tạo: Những người có kinh nghiệm sẽ hướng dẫn, tập huấn cho những người mới vào nghề. Điều này cho thấy người làm nghề tham vấn, trị liệu không chỉ học hỏi và nâng cao trình độ của mình bằng sự giúp đỡ bên ngoài, mà họ còn tự nâng cao tay nghề giữa các đồng nghiệp với nhau. Điều này phản ánh một thực tế là các tham vấn viên đang dần tự ý thức được vai trò nghề nghiệp và công việc mà họ đang làm. Hình thức giúp đỡ theo kiểu "người có kinh nghiệm nhiều hơn hướng dẫn người ít kinh nghiệm hơn" thường gặp nhiều nhất ở các cơ sở có tham vấn trực tiếp với khách hàng: *"Chúng tôi có thể cặp đôi đóng ca với nhau. Người có kinh nghiệm làm với người mới vào, sau đó thì chúng tôi nói chuyện, chia sẻ ca đó và tổng kết lại. Chúng tôi thường làm một tuần một buổi như thế"* (Cuộc phỏng vấn số 9).

#### **Tự nâng cao chuyên môn**

*Kỹ năng có thể học các bước một mình ở nhà và mang đến cơ quan để trao đổi. Đa phần là đóng ca, nhân viên tự đóng với nhau, có những ca đóng với đồng nghiệp có kinh nghiệm hoặc với người giám sát và học hỏi từ tình huống đó ở người giám sát và các đồng nghiệp.*

(Cuộc phỏng vấn số 12)

Tự nâng cao chuyên môn của các nhân viên tham vấn có thể thực hiện

bằng cách họ liên lạc thường xuyên với bạn bè để được tham gia vào các khóa tập huấn khác nhau. Một số nhân viên khác lại tìm cách quay lại trường học dự giờ thực hành tham vấn với sinh viên, hoặc học ké với lớp cao học những kiến thức, kỹ năng tham vấn mà ở trình độ đại học họ không được học. Một số khác tự nâng cao bằng cách xin ý kiến hoặc trò chuyện liên tục với giáo viên về các trường hợp họ thấy lúng túng. Một số nhân viên tham vấn có thể tự nâng cao kiến thức, kỹ năng bằng cách tự kiếm các ca quen biết làm miễn phí hoặc nhận ca bên ngoài làm thêm. Về nguyên tắc, cả hai trường hợp này đều vi phạm đạo đức hành nghề. Tuy nhiên, xét trong hoàn cảnh Việt Nam, bàn luận về vấn đề này sẽ trở thành trò cười khi mà dịch vụ tham vấn hiện chưa có một sự kiểm soát mang tính pháp lý nào!

### 3. Đánh giá hiệu quả của việc nâng cao chuyên môn tại cơ sở

#### 3.1. Những điều thu được từ các hoạt động nâng cao chuyên môn

Nhìn một cách tổng thể, các tham vấn viên đều cảm thấy nội dung mà chuyên gia đề cập ít nhiều phù hợp với công việc của họ. Như một thành viên của Share nhận xét: *"Những cái thu được từ những khóa tập huấn như vậy là rất tốt, kể ra thì thời gian nó không có nhiều nhưng trong khoảng thời gian không nhiều đấy mà họ cung cấp những thứ như vậy thì rất là tốt"* (Cuộc phỏng vấn số 10).

Yếu tố thành công của các cuộc tập huấn phụ thuộc rất nhiều vào trình độ của các chuyên gia và phương pháp tập huấn của họ. Nhiều cơ sở dịch vụ khi cần chuyên gia tập huấn họ điều tra kỹ lưỡng qua con đường quen biết, thậm chí nhờ các tổ chức phi chính phủ giới thiệu chuyên gia Việt Nam cho họ. Điều này là do phần lớn những người được gọi là chuyên gia dạy tham vấn, trị liệu đều nằm trong một mạng lưới trợ giúp chuyên nghiệp mà các tổ chức phi chính phủ thường thuê họ dạy cho các vùng có dự án. Những khóa tập huấn có chuyên gia tuyển chọn hoặc có đánh giá đầu vào của học viên thường đạt chất lượng rất tốt. *"Phải đến 90% số lần đào tạo là mình thấy hiệu quả tốt với mình. Chẳng hạn mấy lần đào tạo của cô Đ. hay chị T. đều tốt cả. Có vài lần đào tạo của người nước ngoài chắc là do họ chưa biết được mình cần gì nên chưa tốt lắm"* (Cuộc phỏng vấn số 10).

Người làm tham vấn, trị liệu cần phải có những phẩm chất của người làm nghề, như sự tôn trọng, sự trung thực, sự lắng nghe, sự quan tâm, nhiệt tình và khả năng thấu hiểu. Đây là những tiền đề quan trọng cho sự thành công của ca tham vấn. Hầu hết các chuyên gia làm việc trong lĩnh vực trợ giúp tâm lý, đặc biệt là chuyên gia nước ngoài đều bộc lộ được các phẩm chất trên

#### Phẩm chất của chuyên gia

*Các nghiên cứu lần kinh nghiệm tham vấn khẳng định rằng người ta được giúp đỡ tốt nhất bởi những người có đức tính như quan tâm, yêu thương, nhiệt tình và thấu hiểu.*

(Anthony Yeo)

khi làm việc với người đối tác hay với thân chủ và điều này có ảnh hưởng lớn tới các tham vấn viên Việt Nam. Như một học viên của chuyên mục Tâm sự bạn trẻ nhận xét: "*Làm việc với các chuyên gia, ngay cả là người Việt Nam tôi cảm nhận ở họ sự nhẫn nại, tôn trọng và nhiệt tình. Trong khóa học có người phát biểu dài dòng, thậm chí phát biểu sai họ vẫn lắng nghe và không có biểu hiện gì thiếu tôn trọng, vì vậy nhiều người khi tập huấn muốn trình bày suy nghĩ của mình*" (Cuộc phỏng vấn số 20).

### **3.2. Một số tồn tại cần khắc phục**

Có thể chỉ ra một số điểm còn tồn tại khác trong các hoạt động nâng cao chuyên môn tại cơ sở. Đó là sự *đào tạo không liên mạch và mang tính chấp vá* về kiến thức. Điều này có thể do không phải chuyên gia trợ giúp nào cũng nhận biết được những lỗ hổng về kiến thức và kỹ năng trong chương trình đào tạo ở đại học để khéo kết hợp chúng với nhu cầu của cơ sở trong xây dựng nội dung tập huấn. Mặt khác, để có được sự "liên mạch" giữa khối kiến thức trong trường và đòi hỏi kinh nghiệm, kỹ năng thực tiễn công việc, các tham vấn viên phải tự học hỏi để kết nối. Trong khi trên thực tế, một số tham vấn viên lại không có tri thức căn bản của ngành trợ giúp, họ hành nghề "tay ngang". Vì vậy, tính chất chấp vá càng lộ rõ trong việc nâng cao chuyên môn của họ.

Một nhận xét khác được nhiều tham vấn viên nhắc tới khi nói về tập huấn nâng cao chuyên môn ở các cơ sở là "*Vấn còn nặng về lý thuyết*". Thường thì những chuyên gia đào tạo ở các cơ sở hiện nay chủ yếu là những giảng viên đại học, hay các cán bộ nghiên cứu - những người thường được đánh giá là "thiếu thực hành". Trong khi tăng cường các kỹ năng thực hành là mục tiêu đầu tiên của việc nâng cao chuyên môn cho các nhà thực hành ở cơ sở. Như một nhân viên của Trung tâm Hỗ trợ và Tư vấn tâm lý cho biết: "*Những người tham gia vào công việc trị liệu rất quan tâm đến tập huấn, nhưng vấn đề này ít được quan tâm. Có khi tìm được một người để tập huấn với nội dung đúng như mong muốn của mọi người, nhưng tập huấn xong mọi người lại không thấy hài lòng. Bởi vì họ cho rằng thầy này tập huấn chỉ là lý thuyết mà không có thực hành. Và nhiều khi nội dung mà người tập huấn lại không phù hợp với thực tế đang làm*" (Cuộc phỏng vấn số 6). Hoặc, như một nhân viên tham vấn, sau đợt tập huấn do chuyên gia nước ngoài dạy đã phát biểu như sau: "*Không phải tất cả người dạy đều có kiến thức và kỹ năng tốt về vấn đề mình trình bày. Không ít chuyên gia là người nước ngoài họ trình bày chung chung một đồng lý thuyết mà người học tâm lý từng học và nắm vững. Họ chỉ dựa vào PowerPoint, gây khó chịu cho người đi tập huấn*" (Cuộc phỏng vấn số 19).

Ngoài ra, do một số khóa tập huấn mà người học có trình độ không đồng đều nên việc tiếp thu bị hạn chế đối với cả người đã biết và người chưa biết. Việc không đánh giá đầu vào và lớp học lại quá đông (thường khoảng 40)

người nên dù lớp học là tập huấn nâng cao chuyên môn nhưng do đông người nên cuối cùng vẫn chỉ là học theo kiểu lý thuyết, vì các học viên không được thực hành nhiều, chủ yếu là họ lắng nghe và phát biểu ý kiến. Ngoài ra, việc các khóa tập huấn tổ chức ngay tại cơ quan hoặc gần đó, nên đôi khi người đi người nghỉ, hoặc hay đến muộn cũng gây xáo trộn lớp học.

Trên thế giới việc nâng cao chuyên môn qua các khóa đào tạo ngắn hạn và giám sát chuyên môn được xem là trách nhiệm nghề nghiệp bắt buộc và được ghi trong các quy điều đạo đức hành nghề tham vấn. Thực tế cho thấy hầu hết lãnh đạo các cơ sở cung cấp dịch vụ tham vấn, trị liệu ở Hà Nội đều nhận thấy tầm quan trọng và bằng các cách khác nhau họ đã cố gắng giúp nhân viên nâng cao chuyên môn. Tuy nhiên, để có tay nghề cao đòi hỏi người làm công việc trợ giúp tâm lý phải có nền tảng kiến thức vững chắc về khoa học tâm lý và có ý thức tự học hỏi, tự đào tạo trong quá trình hành nghề. Chỉ trên cơ sở này các kiến thức và kỹ năng thu được từ các khóa tập huấn ngắn, từ các cuộc trao đổi với chuyên gia mới phát huy được hiệu quả.

### **Tài liệu tham khảo**

1. Anthony Yeo (2005), *Bàn tay giúp đỡ*, Lan Khuê dịch, NXB Trẻ.
2. Jeffrey Fagen, Đại học St. John (2006), *Báo cáo trong Hội thảo quốc gia về tham vấn tại Hà Nội*.
3. Trần Thị Minh Đức chủ trì (2006 - 2007), *Đào tạo lý thuyết và thực hành tham vấn và trị liệu - Thực trạng và giải pháp*, mã số QX 2007-06, đề tài nghiên cứu cấp Đại học Quốc gia.