

**Bàn Tay
Giúp Đỡ**

ANTHONY YEO

Bàn Tay Giúp Đỡ

Cách đối phó với nan đề



© 2005 Union College of California
Nguyên tác: *A Helping Hand*

MỤC LỤC

Lời Tựa	7
Lời Nói Đầu	9
1 Nan Đề, và Lại Nan Đề	11
2 Người Giúp Đỡ	33
3 Mối Quan Hệ Giúp Đỡ	53
4 Tiến Trình Giúp Đỡ	73
5 Giai Đoạn Thăm Dò và Tìm Hiểu	97
6 Giai Đoạn Giải Quyết Nan Đề	115
7 Khái Quát và Câu Hỏi	141
8 Ngoài Tầm Giúp Đỡ của Bạn	155
9 Một Trung Tâm Tư Vấn	167
10 Kết Luận	179
Phụ Lục: Nghiên Cứu Tình Huống	185

Lời Tựa

Cuộc sống, một món quà quý giá nhưng cũng thật mong manh. Con người dễ bị tổn thương cả về thể chất lẫn tinh thần; nhu cầu thuộc thể chất có thể nhận thấy ngay nên chúng ta khá nhạy bén, và tìm cách đáp ứng. Còn nhu cầu tinh thần tiềm ẩn nên khó thấy để xây dựng hay phòng tránh. Tuy thế, phẩm chất cuộc đời tùy thuộc vào phẩm chất cuộc sống tinh thần nhiều hơn, nhưng vì khó nhận thấy nên chúng ta chưa đặt cho nó một chỗ đứng thích hợp. Sống cho trọn kiếp người một cách lành mạnh đã là một kỳ công, đòi hỏi nhiều nỗ lực và sự trợ giúp, còn một cuộc sống hạnh phúc thì sao?

Khi đời sống xã hội và kinh tế bắt đầu tiến, đời sống vật chất tương đối an toàn, thì nhu cầu tinh thần trở nên rõ nét hơn. Việt Nam chúng ta đang ở vào giai đoạn này. Trở lại với lòng mình, mỗi người chúng ta thường đối diện với những băn khoăn, những âu lo sợ hãi, những rạn nứt trong tương quan, những vết thương lòng của quá khứ hay hiện tại.... Chúng ta đã học rất nhiều điều trong đời, nhưng mấy ai

BÀN TAY GIÚP ĐỖ

trong chúng ta đã được dạy cho cách biết đương đầu với những khó khăn nội tại? Vì thế chúng ta cần những "Bàn Tay Giúp Đỡ."

Làm sao để cất bớt những "gánh nặng" tinh thần này? Đây là một vấn nạn rất thiết thực và cũng là bận tâm của nhiều giới, nhiều ngành và nhiều người. Trong lúc chờ đợi có những tổ chức, những chương trình đào luyện khoa học và quy mô đào tạo những người giúp đỡ đáp ứng cho nhu cầu tinh thần này, "Bàn Tay Giúp Đỡ" là một cố gắng rất hữu ích và thực tế có thể đáp ứng phần nào cho những thao thức này chăng?

TP. Hồ Chí Minh ngày 1 tháng 7 năm 2005

TRẦN THỊ GIỒNG
Tiến sĩ Tư vấn Tâm lý

Lời Nói Đầu

Sự nghiệp tư vấn của tôi khá ngắn ngủi. Chỉ đến năm 1972 tôi mới được giới thiệu với giới tư vấn trị liệu. Mặc dù ngắn ngủi nhưng kinh nghiệm này đã dạy tôi vài bài học quan trọng.

Thứ nhất, nan đề là một thực tế của cuộc sống. Hầu hết mọi người đều học cách đối phó với chúng. Tuy nhiên, cũng có những người khốn khổ vì nan đề và đang cần sự giúp đỡ.

Thứ hai, con người là sinh vật phức tạp và không có cách nào đơn giản để hiểu được họ. Mặc dù chúng ta có thể cố gắng đơn giản hóa sự hiểu biết về hành vi của con người, nhưng cũng cần phải biết những khía cạnh phức tạp có liên quan.

Thứ ba, không thể hiểu nan đề chỉ đơn giản theo cách nhân quả. Có nhiều yếu tố liên quan trong sự phát triển nan đề. Vì vậy, giúp đỡ người khác đòi hỏi phải hiểu điều gì đã góp phần tạo ra các nan đề đó.

Thứ tư, người ta có khả năng giúp đỡ nhau trong những nan đề họ gặp. Điều họ cần là kiến thức và sự hiểu biết sâu hơn để giúp họ trở thành những người giúp đỡ *hiệu quả*.

Thứ năm, giúp đỡ người khác đòi hỏi người giúp phải gắn bó trong việc xây dựng mối quan hệ với họ. Một mối quan hệ với con người, chứ không phải việc áp dụng kỹ thuật cách máy móc, là chìa khóa để giúp đỡ người khác.

Thứ sáu, đôi khi những người có nan đề cần sự giúp đỡ mang tính chuyên nghiệp và điều quan trọng là họ phải được chỉ dẫn cách chính xác đến nơi mà họ có thể nhận được sự giúp đỡ.

Quyển sách này được viết với mục đích chia sẻ những bài học tôi học được và vẫn còn đang học hỏi trong khi hành nghề tư vấn và huấn luyện những nhà tư vấn không chuyên thành những người giúp đỡ hiệu quả. Quyển sách này sẽ ích lợi đối với:

- a. những tình nguyện viên trong công tác cải thiện đời sống;
- b. những người huấn luyện các tình nguyện viên;
- c. người tham gia vào việc giúp đỡ hay có mong ước giúp đỡ người có nan đề;
- d. sinh viên bắt đầu được huấn luyện để trở thành người làm công tác xã hội trong trường đại học và,
- e. bất kỳ ai có lòng quan tâm muốn hiểu biết thêm trong việc giúp đỡ người khác đang gặp nan đề.

Nan Đề và Nan Đề

Kim Seng không thể chịu đựng hơn được nữa. Cuộc sống của anh đã trở nên vô nghĩa và anh đang có nguy cơ bị mất việc. Gần đây, anh bắt đầu nghiện rượu khá nặng và người vợ dường như sắp hết kiên nhẫn với hành vi vô trách nhiệm của anh. Chị nói rằng anh thường xuyên về nhà trong tình trạng say xỉn và đôi lúc còn đánh chị khi chị không chịu nói chuyện với anh. Tội nhỏ đau khổ vì hành vi của anh và sự căng thẳng giữa Kim Seng và vợ đã lấn sang mối quan hệ của anh với các con.

Kim Seng từng hy vọng rằng anh sẽ được thăng tiến trong công việc. Nhưng điều đó được dành cho một người trẻ hơn anh nhiều nên anh cảm thấy tức giận, tự ti và vỡ mộng với chính mình. Anh là một người kiêu hãnh tin chắc vào khả năng của mình. Bây giờ thì không chắc như thế. Tất cả mọi nỗ lực của anh dường như đổ sông đổ biển. Anh nghĩ rằng những thức uống có rượu sẽ làm tiêu tan nỗi u sầu, nhưng bây giờ anh phát hiện ra rằng anh phải giải quyết nhiều nan đề hơn. Anh mắc nợ ngập đầu, đi làm không đều và có thể

có nguy cơ mất vợ lẫn mất việc nếu anh cứ tiếp tục như vậy. Anh tự hỏi không biết cuộc đời có đáng sống không và bắt đầu nghi ngờ về ý nghĩa của sự hiện hữu.

Đây là câu chuyện rất thường gặp đối với những người ai làm việc với những người có nan đề. Thậm chí ngay cả khi chúng ta không làm công việc này, chúng ta vẫn hoàn toàn có thể nghe hay gặp những người có nan đề như vậy. Và những người này tiêu biểu cho mọi loại nan đề quen thuộc với chúng ta, bao gồm bất hòa trong hôn nhân, trầm cảm, những khó khăn cá nhân, nghiện rượu, nghiện ma túy, bệnh tâm thần, cô đơn và lo lắng. Họ cần sự giúp đỡ.

Các nhà xã hội học, chuyên viên công tác xã hội và những người trong ngành tư vấn giúp đỡ đã nghiên cứu nhiều nan đề khác nhau mà chúng ta rất quen thuộc. Bằng cách nào đó họ sẽ cho thấy rõ sự kiện rằng hầu hết các nan đề này có liên quan đến quá trình đô thị hóa và sự thay đổi nhanh chóng của xã hội. Con người dường như bị ảnh hưởng rất lớn và một số thì bị choáng ngợp bởi những thay đổi đến nỗi họ thấy khó đương đầu với chúng.

Các chương trình phát triển của Singapore là dấu hiệu của sự tiến bộ. Trong vòng hai thập kỷ, chúng ta đã thấy những biến đổi to lớn biến Singapore từ một nước kém phát triển thành một nước đang phát triển (một số nhà kinh tế nhất định cho rằng đây là nước phát triển). Các cao ốc mọc cao hơn, đường phố rộng hơn, các tòa nhà cũ kỹ bị phá hủy, các khu đầm lầy trở thành khu công nghiệp và nơi ở cho hàng nghìn người.

Tất cả những gì đang diễn ra mang lại cho Singapore sự thừa nhận toàn cầu là cảng lớn thứ ba trên thế giới và là một

quốc gia công nghiệp hóa giàu có. Tuy nhiên, đã có nhiều hậu quả khác nhau của sự thay đổi này mà chúng ta đã thấy ở Singapore.

Một trong những hậu quả đó là nhu cầu về phía con người cần thích ứng với một lối sống đang thay đổi. Cách sống cũ có khuynh hướng bị phá vỡ. Trước kia người ta sống với những người quen thuộc trong môi trường quen thuộc. Họ có ý thức cộng đồng và chính ý thức cộng đồng đã mang lại cho họ cảm giác an toàn. Bây giờ với chương trình nhà ở công cộng, con người được tái định cư trong những căn hộ cao, nơi họ bị cô đơn, tách rời và cảm giác mất gốc. Ở trong môi trường mới lạ khiến con người sống sau những cánh cửa đóng kín và tiếp xúc tối thiểu với láng giềng. Trẻ con cũng đau khổ vì cha mẹ không muốn cho chúng đi chơi quá xa tầm mắt của họ và sống trong tòa nhà cao tầng khiến cho việc đến những khu vực vui chơi ở tầng trệt không còn dễ dàng.

Thứ hai, nhịp sống đã nhanh hơn trước và cũng trở nên khắc nghiệt hơn. Con người có phần thiếu kiên nhẫn nếu sự việc không diễn ra như họ muốn hay xảy ra nhanh hơn họ nghĩ, vì họ đang kinh nghiệm qua những thay đổi nhanh chóng xung quanh mình. Có nhiều sự cạnh tranh và nghi ngờ ngấm ngấm hơn rằng người này đang cố gắng vượt trội hơn người kia. Điều này được phản chiếu rõ nhất trong hệ thống giáo dục của chúng ta, một hệ thống dường như đòi hỏi ở học sinh nhiều hơn bao giờ hết. Các học sinh của chúng ta phải chịu nhiều căng thẳng hơn và những thay đổi thường xuyên trong hệ thống trường học không mấy ích lợi.

Đối với nhiều người, nhu cầu tài chánh lại lớn hơn vì Singapore trở nên nặng về vật chất và dư dật hàng tiêu dùng. Thế giới thương mại sẽ tiến đến bất kỳ thái cực nào có thể

để thu hút người mua, và những ai không mua sẽ bị làm cho cảm thấy một cách ngấm ngầm rằng họ kém cỏi, bất an và lạc loài.

Sự điều chỉnh và nhu cầu đối phó với những đòi hỏi của một quốc gia đang phát triển khiến con người ta dễ có nan đề. Sự chú ý được tập trung vào các nan đề xã hội ngày càng nhiều hơn và vô số những bài nghiên cứu được thực hiện để đánh giá ảnh hưởng của sự thay đổi nhanh chóng. Báo chí của chúng ta thường xuyên chứng minh sự gia tăng có liên quan trong những nan đề như gia tăng nạn nghiện ma túy, bất hòa trong hôn nhân và gia đình và nhiều nan đề cá nhân khác mang tính chất tình cảm và tinh thần.

Một bài báo trong tờ *Quốc Gia Mới* xuất bản năm 1978 đưa tin có 62.214 lượt người đến khám bệnh tâm thần tại các phòng khám bệnh ngoại trú trong năm 1977, cao hơn 121% so với năm 1973 với 28.138 người đến khám. Tờ điểm báo của Bộ Y tế, nơi trích bài báo này, cho biết số bệnh nhân tâm thần nhập viện tăng 56% từ 2.707 năm 1973 lên 4.229 năm 1977. Bộ Y Tế gán việc gia tăng tỷ lệ mắc bệnh tâm thần là do những thói quen và căng thẳng của lối sống hiện đại.

Tiến sĩ Peter Chen, nhà xã hội học người Singapore, cho biết trong một bài nghiên cứu rằng trong suốt thời gian 1960-1971, con số các vụ ly hôn tăng 80,5%. Tỷ lệ ly hôn năm 1960 là 4,6 trong 1.000 cuộc hôn nhân, trong khi đó năm 1971 là 16,5 trong 1.000 cuộc hôn nhân. Trong một bài nghiên cứu khác do bà S.N. Thung, Bộ Xã hội đưa ra cho biết tỷ lệ ly hôn gia tăng 223,7% từ con số 19,8 vụ trên 1.000 cuộc hôn nhân năm 1972 đến 63 vụ trên 1.000 cuộc hôn nhân năm 1977. Những con số thống kê này được trình bày tại Hội Nghị Chuyên Đề Năm Quốc Tế Trẻ Em tổ chức vào tháng 3 năm

1979 cũng cho thấy sự gia tăng số trường hợp về xung đột trong hôn nhân được giải quyết tại Bộ Phúc lợi Xã hội.

Những con số này nêu rõ sự kiện rằng càng có thêm những cuộc hôn nhân gặp phải nan đề. Trong khi có thể nhiều cặp, là những người tìm sự giúp đỡ cho các nan đề trong hôn nhân, không thực sự chấm dứt với ly hôn, nhưng rõ ràng con số các cuộc hôn nhân gặp nan đề vượt xa hơn chúng ta tưởng rất nhiều.

Ma túy là một nan đề khá phổ biến, và Singapore cũng không phải là ngoại lệ. Tiến sĩ Tow Siang Hwa, nguyên Chủ Tịch Hội Chống Ma Túy của Singapore đã phát biểu trong một bài báo (năm 1976).

Cách đây năm năm, Chủ Tịch Hiệp Hội Sức Khỏe Tâm Thần đã công khai cảnh báo về mối đe dọa đang gia tăng của việc lạm dụng ma túy. Lúc đó ông nói nghe như thể là người gieo hoang mang sợ hãi. Bây giờ chúng ta mới thấy lời ông nói đã trở thành hiện thực. Việc lạm dụng các loại ma túy khác nhau gia tăng đều đều, gây nên những làn sóng lo lắng trong xã hội chúng ta.

Những nhận xét của năm 1976 cần được so sánh với lời khai mạc của Thư Ký Thường Trực Bộ Nội Vụ tại hội nghị chuyên đề tháng 12 năm 1977. Ông Lum Choong Wah nói: “Nan đề ma túy hiện tại ở Singapore phần lớn là lạm dụng heroin. Nan đề này đột nhiên xuất hiện và làm hư hoại một cách đáng báo động.” Ông tiếp tục trích dẫn các số liệu cho thấy có hơn 10.000 người sử dụng heroin ở Singapore. Nan đề này hiện đang chiếm nhiều thời gian và sự quan tâm của chính phủ và thường xuyên nhắc nhở chúng ta rằng dùng ma túy có thể là một triệu chứng của những nan đề khác trong xã hội.

Tự tử là một vấn nạn khác gây lo ngại đến nỗi một thành viên của Quốc hội đã có lần kêu gọi một chiến dịch cứu người để làm nản lòng và ngăn cản người ta tự tử. Kể từ năm 1970, số lượng ca tự tử ở Singapore có gia tăng chút ít. Năm 1970, tỷ lệ tự tử là 8,7% trên 100.000 người, trong khi đó năm 1976 là 11,6%. Những con số này chỉ đại diện cho những ca tự tử “thành công.” Nhiều người có thể là đã tự tử nhưng không thành công hoặc được cứu sống.

Trung tâm The Samaritans of Singapore (SOS—Người Sa-ma-ri của Singapore) kể từ khi bắt đầu năm 1969 đã tích cực tham gia vào việc ngăn chặn nạn tự tử. Dịch vụ giúp đỡ qua điện thoại 24/24 thường xuyên được gọi đến và những người tham gia công tác này nhận thấy sự gia tăng số lượng các cuộc gọi từ những người muốn tự tử. Nạn đề tự tử là mối lo ngại đến nỗi một số người dưới sự lãnh đạo của Hiệp Hội Những Người Làm Công Tác Xã Hội của Singapore đã quyết định hợp tác với nhau giúp ngăn chặn nạn tự tử ở Singapore qua tài liệu in ấn và các chương trình khác.

Khi chúng tôi khảo sát tình trạng này, có ba loại nan đề đang đe dọa con người ngày nay. Nếu con người không biểu lộ một nan đề nào trong những nan đề trên, có lẽ họ cũng đang chịu đựng những nan đề khác như là thiếu thốn cá nhân, cô đơn, lo lắng và căng thẳng. Cho dù nan đề ở dạng nào, những người thực hiện các bài nghiên cứu hay thật sự làm việc với những người có nan đề quả quyết rằng đây là những hậu quả của sự thay đổi nhanh chóng và ngày càng có nhiều người đang gặp những nan đề như vậy hơn trước.

Con Người Cần Sự Giúp Đỡ

Người có nan đề thì cần được giúp đỡ. Điều này giải thích cho sự tồn tại của các cơ quan khác nhau hướng đến việc

giúp đỡ những ai không thể giải quyết nan đề của họ. Mỗi ngày, người ta tìm đến các cơ quan này để được giúp đỡ, và một vài cơ quan thật sự phục vụ không xuể vì có quá nhiều khách hàng.

Dĩ nhiên cũng có những người không tìm kiếm sự giúp đỡ ở đâu hết. Họ hoặc là không biết những cơ quan này hoặc là chống lại sự giúp đỡ vì lý do này hay lý do khác.

Trong những lần tiếp xúc với các nhóm người hoặc trong một chương trình huấn luyện hoặc tại một buổi nói chuyện, tôi thường hỏi họ rằng họ nghĩ người ta sẽ tìm sự giúp đỡ ở đâu khi có nan đề. Cho dù đó là nan đề lớn hay nhỏ, nan đề thực tế hay tình cảm, đôi khi người ta cũng tìm đến nguồn nào đó để được giúp đỡ. Sau đây là những nguồn phổ biến nhất:

- Gia đình/cha mẹ
- Bạn bè
- Thầy cô
- Bản thân
- Các nguồn tôn giáo (Trời, Phật, mục sư, linh mục, đại đức...)
- SOS (Người Samari của Singapore)
- Các chuyên viên giúp đỡ
- Bác sĩ
- Chồng/vợ
- Sách báo

Người ta thật sự tìm đến người khác để được giúp đỡ, bất kể trước đó họ có mối liên hệ hay không. Khi chúng ta xem xét danh sách trên, có một điều thú vị cần chú ý là phần lớn người ta tìm đến những người họ quen biết. Các cơ quan và chuyên viên giúp đỡ thường không phải là nguồn giúp đỡ

đầu tiên. Sự lựa chọn này có lý do liên quan đến loại giúp đỡ họ cần và nguồn giúp đỡ họ tìm. Mỗi cái có những thuận lợi và bất lợi riêng mà chúng ta sẽ xem xét kỹ hơn một số sau đây:

GIA ĐÌNH

Người ta thích tìm đến các thành viên trong gia đình hơn người ngoài. Trong gia đình, các thành viên có khuynh hướng bảo vệ và quan tâm vì họ cũng có liên quan về mặt tình cảm. Điều này hợp với câu ngạn ngữ: “Một giọt máu đào hơn ao nước lã.” Giúp đỡ chính người nhà mình và lo liệu nơi nương náu khi có cần cũng là niềm tự hào và truyền thống của gia đình châu Á.

Những Thuận Lợi

Có những thuận lợi hiển nhiên khi tìm sự giúp đỡ trong gia đình.

- a. Trong gia đình thường có ý thức mạnh mẽ về việc chăm sóc nhau. Là người ruột thịt nên có thể bày tỏ mối quan tâm sâu sắc đối với người nhà đang bị tổn thương.
- b. Thành viên trong gia đình thì biết nhau rõ và có cảm giác thuộc về nhau. Một thành viên gặp nan đề đôi khi không cần phải nói quá nhiều vì người trong gia đình có thể nhanh chóng cảm nhận điều gì đó không ổn. Đây là một cảm xúc tốt vì người đó có thể cảm thấy rằng mọi người hiểu mình. Người đó biết rằng mình không chỉ có một mình.
- c. Có cảm giác được bảo vệ và an toàn vì các thành viên trong gia đình, thông thường, sẽ không nói các nan đề ra với người ngoài. Sự riêng tư trong nhà khiến người đó chịu đựng nan đề của mình dễ dàng hơn.

Các Bất Lợi

Mặc dù có những thuận lợi, nhưng kinh nghiệm của tôi cho thấy người ta cũng sẽ không tìm sự giúp đỡ trong gia đình vì họ thấy có nhiều bất lợi hơn do những lý do sau đây:

- a. Các thành viên trong nhà có thể làm cho nan đề trầm trọng thêm bởi tinh thần chỉ trích và nhanh nhẩu khuyên lơn. Thay vì được giúp đỡ, người đó có thể nghe người nhà bảo: “Tao biết là mày sẽ gặp rắc rối mà! Tao đã bảo trước là phải cẩn thận rồi!”
- b. Các thành viên trong gia đình thiếu kiến thức chuyên môn và có thể chỉ dựa vào “thường tình” để giải quyết nan đề. Chẳng lạ lắm gì khi nghe một phụ huynh bảo: “Nhưng chúng tôi luôn luôn làm như vậy!” Các thành viên trong gia đình có thể trở nên quá chủ quan do có dính líu về mặt tình cảm. Ví dụ tôi biết một bác sĩ có thể chữa bệnh cách khách quan nhưng lại đau khổ và lo lắng khi mẹ ốm vì sự lây nhiễm nhẹ nào đó. Cô không thể khách quan đủ để thấy rằng bệnh đó không nặng.

BẠN BÈ

Một trong những nguồn giúp đỡ phổ biến nhất do những người tôi gặp cho biết có lẽ là 'bạn bè.' Hầu như bất cứ ai có bạn đều chọn ra một hay vài người mà họ sẽ tìm đến nhờ giúp đỡ. So với các nguồn giúp đỡ khác, người ta nhận thấy bạn bè thường là hay thông cảm, hay ủng hộ và đủ thân để giải bày tâm sự. Vì người ta thường hay tiếp xúc với bạn bè nhiều hơn bất cứ ai khác nên bạn bè tự nhiên trở thành một nguồn giúp đỡ quan trọng.

Những Thuận Lợi

- a. Điểm đầu tiên là sự sẵn sàng. Họ có thể là đồng

nghiệp, bạn cùng chơi hay đối tác trong vài công việc kinh doanh hoặc dự án. Vì thường xuyên liên lạc, bạn bè dễ dàng có mặt khi cần hơn các nguồn giúp đỡ khác. Một số người dành thời gian cho bạn bè nhiều hơn cho người nhà mình.

- b. Mặc dù nghe có vẻ sáo rỗng, nhưng chúng ta đều biết câu “Gian nan mới biết bạn hiền.” Đây là một thuận lợi lớn khi có bạn, đặc biệt là người sẽ đứng cạnh bạn trong lúc khó khăn và hoạn nạn. Bạn bè có thể rất trung thành và là nguồn nâng đỡ vững chắc trong những lúc căng thẳng.
- c. Bạn bè ít khi kết tội, nhưng có thể tỏ ra chấp nhận và khoan dung hơn. Họ có thể cho phép quyền tự do lựa chọn nhiều hơn trong việc giải quyết những tình huống khó, thay vì buộc phải theo một cách giải quyết cứng nhắc. Họ cũng nhẹ nhàng hơn trong cách xử lý.
- d. Hầu hết bạn bè đều sẵn lòng phục vụ như một “phương tiện giải tỏa” để người bạn nói ra hết những nan đề và cảm xúc của mình. Thông thường, một người bạn biết kiên nhẫn lắng nghe cũng đủ để cho người kia biết phải làm gì với nan đề của mình.
- e. Cuối cùng, bạn bè có thể khách quan nhiều hơn người trong nhà vì họ không dính líu về tình cảm. Nhờ chia sẻ kinh nghiệm bản thân và giúp đỡ bạn mình nhận định tình hình, bạn bè có thể giúp người đó vạch ra giải pháp cho nan đề của mình.

Các Bất Lợi

- a. Bạn bè có thể quá nhanh nhẩu bảo người bạn phải làm gì. Họ có khuynh hướng quá tập trung vào nan đề: họ

NAN ĐỀ VÀ NAN ĐỀ

nghĩ rằng nếu nan đề trước mắt được giải quyết thì mọi chuyện sẽ tốt đẹp. Điều này có thể khiến họ không chú ý đến những nan đề có liên quan khác.

- b. Sự hăm hở giúp đỡ một người giải quyết nan đề hay giải quyết giùm cho người đó có thể tước đi của người đó cơ hội chủ động giải quyết chính nan đề của mình.
- c. Việc bạn bè tự *đồng hóa quá mức* với người bạn của mình vì thế họ trở nên chủ quan và không hiệu quả là điều hoàn toàn có thể xảy ra. Bạn bè có thể xem nan đề của người khác là của chính mình và tự mình phản ứng lại.

BẢN THÂN

Bên cạnh gia đình và bạn bè, cũng có những người thích tìm đến với chính mình khi có nan đề. Những người này có thể được dạy dỗ rằng họ không bao giờ nên làm phiền người khác với các nan đề của mình hay tự lực cánh sinh là một đức tính tuyệt vời. Cũng có những người không tìm đến một ai hết vì sợ rằng họ sẽ 'mất mặt' nếu để người khác biết mình đang có nan đề.

Làm thế nào người ta có thể tự giúp mình? Họ thường cố làm điều đó bằng cách suy nghĩ, được thực hiện theo ba cách:

- a. Ngẫm nghĩ về nan đề trong trí và hiểu được những nguyên nhân góp phần gây nên nan đề. Sau đó thì thăm dò và thử các giải pháp.
- b. Viết ra những suy nghĩ. Một số người viết nhật ký như là một hình thức đối thoại với chính mình. Thông thường, hành động viết ra giúp họ thấy rõ ràng và có đầu mối để giải quyết nan đề.

- c. Có những người đọc sách, đặc biệt là sách về tâm lý học, nhằm giúp họ giải quyết nan đề của chính mình.

Các Bất Lợi

Dù đây là cách lành mạnh để giúp chính mình nhưng nó có thể là:

- a. Một công việc khá đơn độc. Người đó có khuynh hướng cô lập bản thân và cuối cùng có thể cảm thấy một mình đơn độc với những nan đề của mình.
- b. Quá quan tâm đến mình. Khi một người quá quan tâm đến mình, người đó trở nên chủ quan và hẹp hòi trong cách nhìn của mình.
- c. Tự chuốc lấy thất bại. Điều này xảy ra khi người đó suy nghĩ lòng vòng mà không đi đến một giải pháp nào.

TÍN NGƯỠNG

Chúng ta biết rằng con người về cơ bản là một sinh vật có tín ngưỡng. Trong một xã hội đa tín ngưỡng như Singapore, nơi mà tôn giáo đóng một vai trò khá quan trọng trong cuộc sống con người, điều này càng trở nên rõ rệt hơn. Vì vậy chẳng có gì bất thường khi người ta tìm đến với tôn giáo như là một nguồn giúp đỡ trong lúc hoạn nạn.

Có nhiều cách mà qua đó tôn giáo giúp đỡ những người gặp nan đề. Trong số đó, đây là những cách quan trọng nhất:

- a. Người có tín ngưỡng cảm thấy niềm tin và việc hành đạo là một nguồn sức lực và sự an ủi lớn. Một người đang than khóc người thân yêu qua đời có thể mong đợi cuộc sống đời sau hay thế giới bên kia với niềm hy vọng. Điều này giúp người đó chịu đựng được nỗi mất

mát và đem cho người ấy hy vọng để tiếp tục sống trên thế gian này.

- b. Cầu nguyện, suy ngẫm và tham gia các hoạt động và lễ nghi tôn giáo đã chứng tỏ được ích lợi trong việc đối phó với nan đề. Các hoạt động này đem lại lối thoát cho những thất vọng gây ra bởi các nan đề. Nhiều người có được sức mạnh bên trong và tìm thấy câu trả lời cho các nan đề qua những hoạt động này.
- c. Niềm tin tôn giáo thường mang lại ý nghĩa cho sự đau khổ, điều này khiến người ta có thể chịu đựng được nan đề. Một người đang gặp thất bại có thể xem đó là ý muốn của Thiên Chúa, mệnh trời và hy vọng điều tốt đẹp nào đó sẽ đến sau kinh nghiệm như vậy.
- d. Người ta biết đến nhiều trường hợp trong vòng các tù nhân và những người lạm dụng ma túy đã trải qua kinh nghiệm cứu rỗi đem lại những thay đổi mạnh mẽ trong đời sống họ. Những thay đổi này được xem như sự can thiệp thiêng liêng trong đời sống họ và được hiểu là giải pháp cho các nan đề. Vài người trầm cảm thật sự quyết định không kết liễu cuộc đời mình sau khi khám phá những sự thật mới trong cuộc sống qua việc qui đạo.

Những Hạn Chế

Cũng như đối với các nguồn giúp đỡ khác, tìm đến tôn giáo không phải lúc nào cũng mang lại ích lợi.

- a. Có một nan đề về tôn giáo đó là tôn giáo là lối thoát cho một số người. Thay vì đối diện với nan đề một cách thực tế (như được dạy trong hầu hết các tôn giáo), họ lại trốn chạy bằng cách gắn bó với mọi loại hoạt động tôn giáo.

- b. Có khi tôn giáo làm nan đề trở nên xấu thêm. Một người có thể được dạy dỗ trong một tôn giáo nào đó rằng nếu anh thật sự tin vào Chúa của anh thì anh sẽ không gặp nan đề gì cả. Điều này tạo ra cảm giác tội lỗi, bối rối và lo lắng cho người nào cảm thấy kinh nghiệm sống của mình ngược với lời dạy trong tôn giáo của họ.
- c. Tìm đến với tôn giáo khiến một số người tin rằng tất cả những gì họ cần để giải quyết nan đề là Trời, Phật. Họ đi rêu rao quan điểm cho rằng nếu họ có Trời, Phật thì họ không cần ai khác. Một lần nữa, điều này có thể đưa đến sự cô lập và lối sống khổ hạnh, có thể không ích lợi về lâu về dài.

CÁC CƠ QUAN VÀ NHỮNG NGƯỜI GIÚP ĐỖ CHUYÊN NGHIỆP

Singapore đã phát triển đến mức luôn luôn có nhiều cơ quan sẵn sàng giúp đỡ những người gặp rắc rối. Thông thường họ được bố trí làm việc chung với những người giúp đỡ chuyên nghiệp chẳng hạn như các chuyên viên công tác xã hội, nhà tư vấn, nhà tâm lý học, các chuyên gia tâm thần học, bác sĩ, luật sư và những người khác nữa. Họ là những người hoặc hành nghề với tư cách cá nhân hay làm việc cho các cơ quan phi chính phủ và của nhà nước. Cũng có những cơ quan và tổ chức bố trí các tình nguyện viên, đa phần là không chuyên, cùng với các nhân viên được trả lương. Đó là The Samaritans of Singapore (Người Samari của Singapore), Singapore Anti-Narcotics Association (Hội Chống Ma Túy của Singapore), Alcoholics Anonymous (Những Người Nghiện Rượu Ẩn Danh) và các nhóm thiện nguyện khác.

Những Thuận Lợi

Thuận lợi của việc tìm kiếm sự giúp đỡ từ các cơ quan giúp đỡ và những người giúp đỡ chuyên nghiệp gồm có:

- a. Không có nghĩa vụ phải tiếp tục mối quan hệ và thân chủ có thể chấm dứt bất kỳ sự liên lạc nào với họ khi nhu cầu của anh ta được đáp ứng.
- b. Thân chủ có thể cảm thấy dễ chịu hơn khi đến với một người giúp đỡ không quen biết, là người luôn luôn khách quan hơn và cho phép người cần giúp đỡ một mức độ ẩn danh. Thân chủ có thể không gặp lại người giúp mình và không ai ngoài người giúp đỡ biết các nan đề của anh ta.
- c. Những người chuyên nghiệp được đặc biệt đào tạo để giải quyết các loại nan đề nào đó. Chuyên môn của họ khiến thân chủ tin tưởng để đến gặp và luôn có thể tin chắc vào sự giúp đỡ chuyên nghiệp cho các nan đề của mình.
- d. Người đó luôn chắc chắn mình sẽ được giúp đỡ vì những tổ chức và người giúp đỡ chuyên nghiệp đã cam kết giúp đỡ. Họ tồn tại vì mục đích này và nếu nan đề không nằm ngoài phạm vi của họ thì không một cơ quan hay người giúp đỡ chuyên nghiệp nào chủ tâm quay lưng với họ.

Những Hạn Chế

- a. Tất nhiên không phải tất cả đều muốn tìm đến cơ quan giúp đỡ. Ý tưởng này vẫn còn được xem là không thuận lợi và bị cho rằng đó là sự thú nhận tình trạng yếu đuối hay thất bại nên mới đến tìm sự giúp đỡ. Ví dụ, người ta sợ bị gán cho là “ám đầu” nếu họ đến

Trung Tâm Tư Vấn của chúng tôi. Thân chủ cảm thấy anh ta phải có khả năng tự giúp bản thân mình, nên đến với chúng tôi để được tư vấn là một dấu hiệu của thất bại. Người khác có thể cảm thấy mình đang “vạch áo cho người xem lưng” nếu anh ta tìm đến tư vấn. Điều này đặc biệt rất đúng đối với những cặp vợ chồng có những nan đề trong hôn nhân, và cho là đó là chuyện riêng tư.

- b. Không có đủ cơ quan và người giúp đỡ chuyên nghiệp luôn sẵn sàng giúp đỡ những người có nhu cầu. Điều này thấy rõ nhất trong các trường học của chúng ta, nơi có quá ít những chuyên viên công tác xã hội sẵn sàng có mặt để tiếp xúc với số lượng lớn các học sinh có nan đề.
- c. Cuối cùng, người ta có khuynh hướng tìm đến các cơ quan giúp đỡ như là phương cách cuối cùng. Chỉ khi nào tất cả đều không có tác dụng thì họ mới quyết định đến với các cơ quan giúp đỡ. Họ mang niềm tin sai lạc cho rằng phép lạ có thể xảy ra. Nhưng thông thường phép lạ chẳng xảy ra nên đâm ra chán nản và thất vọng. Thân chủ cũng có thể tìm sự giúp đỡ cách miễn cưỡng. Một người không sẵn lòng thì không dễ dàng nhận lấy sự giúp đỡ bất kể từ một nhà giúp đỡ chuyên nghiệp hay không chuyên nghiệp.

SÁCH BÁO, TẠP CHÍ

Có một tờ báo địa phương đã từng dành một mục gọi là mục “Jane Lee” là nơi các độc giả có thể viết cho Jane Lee nhờ giải quyết những nan đề của họ. Chúng tôi cũng đã có một mục được nhiều người ưa chuộng, đó là “Ros thân mến,” và hầu như cứ hai ngày một lần bạn đọc lại viết cho cô các nan

đề của họ. Thật ra, mỗi tạp chí xuất bản định kỳ đang có đều có một chuyên mục như thế để bạn đọc gửi thư đến. Thậm chí các bản tin của thiếu niên trong nhà thờ cũng có một trang dành cho các nan đề của người đọc. Đây là một nguồn rất hữu ích vì người ta viết những nan đề rất riêng tư. Nhiều lần các đồng nghiệp của tôi và tôi đã được hỏi ý kiến về cách trả lời một số những nan đề được nêu.

Những Thuận Lợi

- a. Hoàn toàn ẩn danh. Người viết không cần biết “Ros thân mến” là ai. Điều này bảo vệ người đọc và đem lại cho họ sự tin cẩn mà họ e sợ rằng sẽ không thể có được ở nơi khác.
- b. Thân chủ cũng không bị buộc phải tạo một mối quan hệ nào. Nếu người đó không chấp nhận hay đồng ý với giải pháp được đưa ra, anh ta có thể từ chối mà không cảm thấy áy náy.
- c. Ghi ra các nan đề của mình luôn luôn ích lợi. Việc viết ra và đọc nan đề cách rõ ràng trong một lá thư ngắn giúp làm rõ và nhận diện nan đề. Rất thường, *biết* nan đề là bước đầu tiên để giải quyết nan đề.
- d. Đôi khi tất cả những gì thân chủ cần là một lời khuyên hay gợi ý ngắn gọn nào đó. Có thể điều này không phải lúc nào cũng giúp ích nhưng thân chủ có thể bắt đầu từ đó để giải quyết nan đề của mình cách toàn diện hơn.

Các Bất Lợi

- a. Một trong những nan đề của việc gửi nan đề lên báo chí là thời gian chờ đợi. Thân chủ không thể nhận được hồi âm tức thì và nếu không có chỗ trống thì

người đó có thể không nhận được một sự hồi âm riêng tư nào cho lá thư của mình.

- b. Khoảng trống trên báo là một hạn chế và những câu trả lời cho các nan đề của độc giả nhất thiết phải ngắn gọn. Đây là một trở ngại vì hầu hết các nan đề không thể được giải quyết chỉ trong vài dòng.
- c. Không phải lúc nào việc trả lời các nan đề của độc giả cũng do những người giúp đỡ chuyên nghiệp thực hiện. Hầu hết các nan đề được giải quyết bởi những người không chuyên, là những người có sự hiểu biết hạn chế về các nan đề được nêu. Việc đưa ra những câu trả lời quá đơn giản có thể là điều nguy hiểm.
- d. Gửi nan đề lên báo chí không cho phép việc thảo luận nan đề mà đây thường là điều quan trọng. Việc thảo luận đặc biệt cần thiết đối với nan đề phức tạp.

Trong những năm gần đây con số những người viết bài cho báo chí tìm kiếm sự giúp đỡ chuyên nghiệp để trả lời các câu hỏi do độc giả gửi đến là điều gây ấn tượng cho tôi. Đôi khi họ còn có cả một nhóm người để giải quyết các nan đề độc giả nêu lên. Một số người thậm chí còn giới thiệu độc giả đến những tổ chức thích hợp khi họ cảm thấy độc giả cần được giúp đỡ thêm. Đây quả là một hành động hữu ích.

Con Người Có Thể Giúp Đỡ Nhau

Dường như có đủ mọi hạng người với nhiều loại nan đề khác nhau đang tìm đến những nguồn giúp đỡ khác nhau. Điều này cho thấy người ta luôn luôn giúp đỡ người khác dù ở mức độ chuyên nghiệp hay không chuyên. Một quan sát thú vị là con số những người đến với sự giúp đỡ không chuyên khá nhiều.

Việc người ta ít tìm đến những người chuyên nghiệp là điều đáng chú ý. Điều này có nghĩa là các thành viên trong gia đình, bạn bè và những người không chuyên khác là điểm tiếp cận đầu tiên khi một người gặp nan đề. Điều này khá phù hợp với số người đến với Trung Tâm Tư Vấn. Phần lớn trong số họ đã từng tìm đến nguồn giúp đỡ khác trước khi đến trung tâm. Ngoại trừ những người không hề biết đến sự hiện hữu của chúng tôi, những người còn lại cho rằng tìm sự giúp đỡ ở nơi khác trước là chuyện bình thường.

Biết được sự thiếu hụt những người giúp đỡ chuyên nghiệp và khuyến khích mọi người thường đến với những người giúp đỡ không chuyên, chúng ta phải nhìn nhận rằng con người có thể giúp đỡ nhau. Đáng tiếc là điều này chỉ mới được chú ý phát triển gần đây.

Cách đây vài năm, một phát hiện thú vị được thực hiện bởi nhà tâm lý học Robert Carkhuff về vai trò của những người giúp đỡ không chuyên hay theo cách ông gọi là những người giúp đỡ nghiệp dư (lay helpers). Nhận ra sự đóng góp của họ trong việc giúp đỡ người có nan đề, Carkhuff đã thực hiện một số nghiên cứu để đánh giá hiệu quả của sự giúp đỡ này. Ông phát hiện ra rằng những người nhận được giúp đỡ từ những người giúp đỡ nghiệp dư (được huấn luyện hay không được huấn luyện) cũng có được kết quả tốt hoặc tốt hơn so với các khách hàng của những nhà tư vấn chuyên nghiệp. Điều này khiến Carkhuff và những người như ông khẳng định rằng những người không chuyên cũng có thể là những người giúp đỡ hiệu quả. Rõ ràng, những người giúp đỡ nghiệp dư có nhiều thời gian hơn, chu đáo hơn và bày tỏ sự quan tâm chân thành hơn so với những người chuyên nghiệp. Lý do là vì những người giúp đỡ nghiệp dư không

xem sự giúp đỡ của họ là công việc phải làm mà là hành động của lòng nhân ái mà họ muốn thể hiện.

Đây là một kết luận hợp lý. Chúng ta biết mọi người thật có quan tâm đến nhau và có khả năng giúp đỡ người khác hợp với khả năng của riêng họ. Sự tham gia đồng đẳng của các tình nguyện viên trong các cơ quan phúc lợi chứng nhận vai trò quan trọng của những người giúp đỡ không chuyên. Càng có nhiều người hơn trở thành tình nguyện viên trong các tổ chức và cơ quan chẳng hạn như SOS (Cơ quan Người Sa-ma-ri của Singapore), Probation and Aftercare Service (Dịch vụ Quản chế và Hậu chăm sóc), SANA (Hiệp Hội Chống Ma Túy Singapore) và các trung tâm cộng đồng. Nhiều nhà thờ và các nhóm tôn giáo khác cũng tổ chức cho các thành viên của mình thành lập những nhóm tự lực hoạt động như một nguồn giúp đỡ khác để mọi người tìm đến. Thêm vào đó, chắc hẳn đang có nhiều người trên khắp Singapore đang giúp đỡ người khác theo cách của riêng họ.

Vấn đề khá sáng tỏ. Có rất nhiều người đang giúp đỡ người khác hơn chúng ta biết. Điều cần thiết là chuẩn bị cho những người này trở thành người giúp đỡ *hiệu quả* hơn. Họ cần am hiểu đầy đủ hơn về cách thức nan đề phát triển và hiểu biết về các cách giúp đỡ hiệu quả.

Tôi ý thức được mối nguy khi các nhà tư vấn nghiệp dư hay các chuyên gia tâm thần học giả mạo không hết lòng với sức khỏe tâm thần. Những người không chuyên cố gắng tư vấn thật ra có thể gây hại nhiều hơn lợi. Tôi biết có những trường hợp đã gây tổn hại cho những người bị rối loạn tình cảm vì sự giải quyết tình huống sai lầm của những người thiếu chuyên môn. Tuy nhiên, lợi vẫn nhiều hơn hại, và với vài kiến thức cùng kỹ năng cơ bản trong việc giúp đỡ, những

người không chuyên có thể là nguồn giúp đỡ quan trọng cho những người có nan đề. Vì tất cả không thể cùng tham dự trong một chương trình huấn luyện nên hy vọng rằng quyển sách này sẽ đáp ứng yêu cầu đó.

Một số người cho rằng kiến thức ít là điều nguy hiểm. Điều này đúng. Nhưng hoàn toàn không có kiến thức còn tồi tệ hơn. Một quyển sách như vậy nhằm cung cấp lượng kiến thức “ít ỏi” để giúp những người giúp đỡ có thể làm việc với nhận thức và sự hiểu biết đầy đủ hơn. Sách không có ý định khiến độc giả trở thành nhà tư vấn vì điều này đòi hỏi sự huấn luyện chính qui. Điều tôi hy vọng có thể làm là cung cấp cho độc giả một nguồn để:

- a. Hiểu một phương pháp giúp đỡ người khác;
- b. Nhận biết sự phát triển của nan đề; nhận thấy được nhu cầu lắng nghe và nhạy bén với nhu cầu của người khác;
- c. Có được sự hiểu biết sâu sắc về bản thân và biết cách giải quyết các nan đề cá nhân.
- d. Được thôi thúc để học hỏi và tăng thêm khả năng giúp đỡ người khác;
- f. Biết được ở đâu và lúc nào thì nên chuyển những người cần sự giúp đỡ mang tính chuyên môn.



BÀN TAY GIÚP ĐỖ

Người Giúp Đỡ

*Kỹ thuật không chữa lành được.
Thành công là sự cân bằng cá nhân giữa
lòng chân thành và động cơ của người được tư vấn,
cùng với kỹ năng, sự sáng tạo và khả năng
thích nghi của tư vấn viên.*

Vô Danh

Người có nan đề cần được giúp đỡ. Một số có thể không ý thức được điều này hoặc phủ nhận nhu cầu cần được giúp đỡ. Nhưng họ thật sự cần sự giúp đỡ nào đó để giải quyết các nan đề của mình. Trong chương trước, chúng ta đã nói đến nhiều nguồn giúp đỡ hiện có. Bạn có thể là một ai đó trong số họ được kêu gọi giúp đỡ. Không có gì bất thường khi bạn đối diện với những người như thế trong cuộc sống hằng ngày.

Quyển sách này trước hết là để giúp bạn trở thành một người hữu ích cho ai đó đang có nan đề. Một phương pháp giúp đỡ sẽ được phác thảo và hy vọng bạn sẽ thấy phương pháp này là một biện pháp khả thi để giúp đỡ người khác. Rồi bạn sẽ cũng nhận ra rằng phương pháp này không phải

là một kỹ xảo bạn phải học và áp dụng cho mọi người cách máy móc. Nhưng đây là sự nhấn mạnh về chất lượng của mối quan hệ giữa bạn và người bạn đang giúp đỡ.

Chúng ta cần nhớ rằng về cơ bản giúp đỡ là mối quan hệ giữa người giúp và người được giúp. Thông thường, chất lượng của mối quan hệ này là yếu tố quan trọng quyết định thân chủ có sẽ được giúp hay không. Cho nên, chúng ta quan tâm hơn đến việc đặt câu hỏi "Làm sao tôi có thể xây dựng mối quan hệ với người đó để chúng tôi có thể cùng nhau giải quyết nan đề?" Vì thế, mối quan tâm của tôi là bàn đến những phẩm chất của người giúp đỡ, những phẩm chất giúp người đó có thể dễ dàng phát triển mối quan hệ như vậy.

NGƯỜI GIÚP ĐỖ VÀ NGƯỜI ĐƯỢC GIÚP

Trước khi chúng ta xem xét những phẩm tính của người giúp đỡ, tôi muốn nói về sở thích dùng từ 'người giúp đỡ' và 'việc giúp đỡ' thay vì 'người tư vấn' và 'việc tư vấn.' Một số lý do được liệt kê sau đây.

Từ "nhà tư vấn" và 'tư vấn' thường bị dùng sai. Có đủ mọi hạng người gọi mình là nhà tư vấn mà không hề hiểu một cách đầy đủ ý nghĩa và hàm ý của từ này. Cách dùng phổ biến của từ "nhà tư vấn" được đẩy mạnh bởi sự tham gia gia tăng của các tình nguyện viên trong lãnh vực giúp đỡ và xu hướng gọi tên những người như thế là nhà tư vấn. Tôi ủng hộ việc tránh lạm dụng từ này. Từ này được dùng cho những người chuyên nghiệp, là những người được huấn luyện về tâm lý, công tác xã hội và tư vấn. Thông thường, chương trình huấn luyện yêu cầu họ phải học xong bậc đại học để trở thành nhà tư vấn. Như vậy dùng từ nhà tư vấn cho những người có chuyên môn như thế thì chính xác hơn. Thứ

ba, bởi vì mọi người cho rằng bạn không được đào tạo về tư vấn bởi những người chuyên môn, cho nên cách tốt nhất là đừng tạo cho người khác ấn tượng không đúng. Người tư vấn tham gia vào mối quan hệ mang tính chuyên môn, là mối quan hệ có phần nào mang tính tổ chức và hình thức. Ngược lại người giúp đỡ tham dự vào mối quan hệ mang tính thân mật nhiều hơn. Thứ tư, có những người cần giúp đỡ nhưng chúng ta không thừa nhận rằng họ cần tư vấn. Có sự khác biệt trong hai cấp độ giúp đỡ này. Từ tư vấn cần đến chiều sâu trong khi làm việc với thân chủ. Nếu người đó cần sự giúp đỡ vượt ngoài khả năng của bạn, bạn nên chuyển người đó cho nhà tư vấn. Điều này được trình bày chi tiết trong Chương 8.

Nếu bạn là người giúp đỡ, ai là người đang nhận được sự giúp đỡ? Trong lĩnh vực công tác xã hội, tâm thần học và tư vấn, người đó, theo thứ tự là khách hàng, bệnh nhân và người được tư vấn. Những thuật ngữ này đôi khi chứa đầy sự hiểu lầm và hàm ý tiêu cực. Trong việc tìm kiếm sự thay thế, một từ diễn đạt hay nhất ý nghĩ của tôi là xem người nhận sự giúp đỡ là thân chủ có nhu cầu. Từ này thích hợp vì người có nan đề là người đang có nhu cầu được ủng hộ, cần một lỗ tai biết lắng nghe, tình bạn, sự chăm sóc và quan tâm hay giới thiệu đến một người chuyên môn để được giúp đỡ. Người đó không phải là bệnh nhân, khách hàng hay người được tư vấn, cho nên gọi anh ta như vậy sẽ không tẩy xóa được ý nghĩ xấu có thể bị gán cho những thuật ngữ được sử dụng bởi các nhà chuyên môn.

Việc dùng thuật ngữ “người giúp đỡ” và “thân chủ có nhu cầu” là sở thích cá nhân và bạn tự do tìm những lựa chọn khác. Tôi đề nghị những thuật ngữ này để tiện sử dụng và để hiểu rõ hơn điều chúng ta đang thực hiện.

ĐẶC ĐIỂM CỦA NGƯỜI GIÚP ĐỖ

Thói quen của tôi thường là hỏi: “Nếu bạn có nan đề và cần giúp đỡ, bạn sẽ đến với người có đặc điểm gì?” Và tôi luôn được cho một danh sách những đặc điểm của người đó, và sau một thời gian tôi đã có thể biên soạn thành danh sách sau. Người giúp đỡ phải là người:

- Biết cảm thông
- Nhạy bén
- Tế nhị
- Điềm tĩnh
- Có kiến thức
- Khoan dung
- Tự nguyện
- Chín chắn
- Nhiệt tình
- Đồng cảm
- Linh động trong phương pháp và thái độ
- Vững vàng
- Cương quyết nhưng tử tế
- Hiểu biết
- Tình cảm ổn định
- Vô tư
- Không xét đoán
- Khiêm nhường

Thêm vào những điều trên, một thành viên tham dự chương trình huấn luyện đã viết:

Người giúp đỡ phải,

- Là người biết lắng nghe và tỏ ra thật sự chú ý lắng nghe.

NGƯỜI GIÚP ĐỠ

- Bảo đảm hành vi và thái độ gương mẫu
- Ham thích và sẵn sàng gặp mọi người
- Bảo đảm hành động đi đôi với lời nói
- Cho lời khuyên đúng đắn
- Sẵn sàng hy sinh thời gian
- Có khả năng thấy trước
- Tôn trọng người khác như một cá thể riêng biệt có giá trị nội tại.
- Có kinh nghiệm với những khó khăn trong cuộc sống
- Có khả năng tôn trọng và giữ gìn quyền lợi của người khác mà không để lộ ra ngoài.

Chắc chắn đây là một danh sách rất dài. Mọi người đòi hỏi nhiều từ những người họ tìm đến xin giúp đỡ và chắc hẳn bạn đang thắc mắc không biết bạn hay ai đó có thể đạt tới những kỳ vọng này không.

Kỳ vọng cao của thân chủ có nhu cầu cho chúng ta biết về sự tin cậy phải có trước khi một người giải bày tâm sự cho chúng ta. Nó cũng cho người giúp đỡ biết điểm khởi đầu trong việc giúp đỡ người khác là *chính người ấy*—tức là tính cách của người giúp đỡ. Người giúp đỡ cần nhận biết và trau dồi những đức tính này, vì cả nghiên cứu lẫn kinh nghiệm tư vấn đã khẳng định rằng người ta được giúp đỡ tốt nhất bởi những người có những đức tính như quan tâm, yêu thương, nhiệt tình và đồng cảm.

Chúng ta biết rằng có được tất cả những đức tính kể trên là điều không thể có nhưng chắc chắn chúng ta có một vài trong số đó. Những đức tính khác có thể không quá rõ ràng nhưng người nào đó có thể giúp chúng ta nhận biết chúng. Có lẽ nên dừng lại và suy nghĩ về danh sách đó và đánh giá

BÀN TAY GIÚP ĐỖ

mỗi đặc điểm thể hiện rõ trong bạn ở mức độ nào là một bài tập hay cho bạn. Bảng mẫu sau đây để giúp bạn làm bài đánh giá này:

Đặc điểm	Rất rõ	Khá rõ	Không rõ lắm	Không rõ
Kiên nhẫn				
Trung thực				
Chân thật				
Cởi mở				

Carl Rogers, nhà tâm lý học đã viết rất nhiều về mối quan hệ trong tư vấn, nói rằng chất lượng của mối quan hệ giữa người đang cần giúp và người giúp đỡ là điều quan trọng nhất. Ông nói (trong quyển *On Becoming a Person*) rằng trong kinh nghiệm cố gắng giúp đỡ những người gặp khó khăn, bất hạnh, không bình thường, ông đã đi đến kết luận: “Nếu tôi có thể cung cấp một loại quan hệ nào đó, thì người kia sẽ khám phá trong chính bản thân mình khả năng dùng mối quan hệ đó để tăng trưởng, và tiếp theo là sự thay đổi và sự phát triển cá nhân.” Ông tiếp tục miêu tả mối quan hệ này về phía ông mang tính cách “trung thực và trong sáng, mà trong đó tôi là chính những cảm nghĩ chân thật của mình; một sự chấp nhận nồng nhiệt và xem trọng người kia như là một cá nhân riêng biệt, một khả năng nhạy bén nhìn thấy được thế giới và bản thân người ấy đúng như cách người đó thấy.”

Điều chúng ta thấy trong danh sách các phẩm chất và kinh nghiệm của Carl Rogers là người giúp đỡ phải có vài

đức tính cơ bản thiết yếu nếu người đó muốn trở nên hữu ích cho mọi người. Những phẩm tính này có thể được chia thành các nhóm sau:

- Nhận biết bản thân và các giá trị
- Sự tin cậy
- Nhiệt tình và quan tâm
- Chấp nhận
- Đồng cảm
- Kiến thức

Biết Bản Thân và các Giá Trị

Trong vòng các nhà giúp đỡ chuyên nghiệp có một câu tục ngữ đại ý nói rằng nếu tôi muốn trở thành một người giúp đỡ hiệu quả, tôi phải bắt đầu với chính mình. Lý do là vì tính cách của tôi là công cụ chính trong việc giúp đỡ người khác. Chúng ta đem *cái tôi* của chúng ta đến với người khác và dùng nó để xây dựng mối quan hệ với người đó. Một câu hỏi rất thích hợp liên quan đến nan đề này là 'Loại người nào tôi có thể đưa ra để giúp người khác?' Chúng ta cần xem xét chính mình và nhận biết điểm mạnh, điểm yếu, định kiến, những nan đề, động cơ và hệ thống giá trị của chúng ta.

Điểm khởi đầu tốt là nhìn vào điểm mạnh và yếu của chúng ta. Tôi đem những đức tính nào vào mối quan hệ? Xem lại bảng danh sách các đức tính của người giúp đỡ sẽ rất hữu ích trong việc giúp chúng ta nhận biết điều chúng ta có thể đem đến cho mọi người. Dĩ nhiên biết điểm yếu cũng quan trọng không kém vì chúng có thể trở thành những vật cản trong việc xây dựng mối quan hệ với mọi người. Một người có khuynh hướng xét đoán người khác và luôn xem họ

là người có nan đề thì nên nhận biết để xử lý chính mình trước. Vì thái độ xét đoán như thế không chỉ khiến chúng ta cảm thấy mình tốt hơn người chúng ta giúp đỡ mà còn thật sự khiến người khác né tránh sự giúp đỡ của chúng ta. Cũng vậy, một người có yếu điểm trong việc giữ bí mật nên giải quyết điểm yếu đó trước khi giúp đỡ người khác. Khi nhận biết mặt mạnh và yếu của mình, chúng ta sẽ muốn hành động để xử lý. Chúng ta cần phát triển điểm mạnh và xử lý điểm yếu. Khi làm như vậy, chúng ta mới có thể nhìn thấy điểm mạnh trong người khác và giúp họ khắc phục điểm yếu.

Có thể có vài nan đề cùng những khó khăn riêng tư chúng ta cần phải nhận biết. Người ta thường thấy rằng những người yêu thích công việc giúp đỡ người khác có khi chính họ đang cần giúp chính mình trước! Khi tổ chức The Samaritans of Singapore lần đầu tiên bắt đầu tìm kiếm tình nguyện viên, họ nhận được số lượng hồi đáp rất lớn. Chẳng bao lâu sau khi đợt tuyển chọn và thẩm tra hoàn tất, người ta khám phá ra rằng khoảng phân nửa số người tình nguyện đó lại là những người cần được giúp đỡ trước. Điều này làm tôi nhớ đến một giáo sư tâm lý từng nói rằng nhiều sinh viên là những người quyết định học tâm lý lại là những người có nan đề và hy vọng tìm được câu trả lời qua khóa học.

Tôi không nói rằng người giúp đỡ thì không được có nan đề. Đây là điều không thể có. Điều tôi muốn nói là chúng ta cần nhận biết nan đề của chính mình và hành động. Chúng ta muốn tránh không đem những nan đề của mình vào mối quan hệ nâng đỡ, vì vậy càng tạo thêm nan đề cho người chúng ta đang giúp. Một câu chuyện kể về một vị bác sĩ trầm cảm được một bệnh nhân trầm cảm đến thăm. Sau khi nói

với bác sĩ về chứng trầm cảm của mình, cả bác sĩ lẫn bệnh nhân đều quyết định tự tử.

Động cơ giúp đỡ của chúng ta cũng quan trọng không kém. Mặc dù để có được động cơ giúp đỡ hoàn toàn thuần khiết là điều không dễ dàng, nhưng chúng ta cần cố gắng và đặt quyền lợi cũng như hạnh phúc của thân chủ làm mối quan tâm hàng đầu của chúng ta. Để tôi cho một minh họa:

Có những người giúp người khác để mình cảm thấy vui và có giá trị. Dĩ nhiên không thể tránh khỏi chuyện chúng ta sẽ cảm thấy vui khi giúp ai đó và được người đó tỏ lòng biết ơn, nhưng đây không phải là điều quan trọng nếu chúng ta muốn thật sự là người hữu ích. Sử dụng người khác để thỏa mãn cái tôi chắc chắn sẽ gây ra những hậu quả tiêu cực nếu họ từ chối sự giúp đỡ của chúng ta. Chúng ta sẽ trở nên giận dữ, buồn phiền, thất vọng và thậm chí nghi ngờ giá trị của mình. Trong bất kỳ trường hợp nào đây cũng là điều bất công đối với người mà chúng ta giúp đỡ.

Chúng ta cũng biết có những người giúp người khác để được tôn vinh, khen ngợi và mọi người biết đến. Cũng vậy, không có gì ngăn cản chúng ta được mọi người thừa nhận và khen ngợi, nhưng nên để điều này tự nhiên đến chứ không phải người giúp đỡ đi tìm kiếm nó. Nếu đi tìm, chắc chắn chúng ta sẽ thua cuộc, trở nên cay đắng và ganh tị với những người được thừa nhận.

Dù ý thức hay vô thức, dường như có những người mang “mặc cảm của vị cứu tinh.” Họ có cảm giác rằng “không có tôi mọi người sẽ chết,” và cố gắng khiến mọi người lệ thuộc vào họ bằng các cách khác nhau. Một người có ý nghĩ như vậy về chính mình sẽ luôn cố làm cho người khác có vẻ yếu đuối và anh ta sẽ bắt đầu tin rằng anh ta có thể và phải giải

quyết các nan đề của họ. Như chúng ta thấy, đây là thái độ không lành mạnh. Người giúp đỡ không nên như thế.

Nhận biết các giá trị của mình cũng có thể giúp cho người giúp đỡ trở nên sáng suốt. Nó có thể giúp chúng ta tránh không áp đặt giá trị của mình lên người khác và cho biết khả năng chúng ta có thể gặp khó khăn trong việc xây dựng mối quan hệ vì các giá trị của chúng ta đã cản trở. Một người có tín ngưỡng tin rằng không ai được phá thai có thể gặp rắc rối khi giúp một phụ nữ có nan đề này nếu người đó áp đặt giá trị của mình. Một người có thể gìn giữ các giá trị cá nhân mà không cần phải để chúng cản trở mối quan hệ. Thường thường trao đổi về mối quan hệ có thể giúp chúng ta ý thức các giá trị của mình và có thể kèm chế được.

Tôi có đưa vào phần cuối của chương Bài Tín điều của chuyên viên công tác xã hội. Bài Tín điều này chứa đựng những điểm gợi suy nghĩ đáng cho chúng ta xem xét. Điều gây ấn tượng cho tôi nhất là mạch văn chung xuyên suốt các ý khác nhau nói với tôi rằng: “Mọi người phải được coi trọng vì lợi ích của chính họ và công việc của tôi, một người giúp đỡ, là luôn luôn tiếp xúc với họ với một niềm tin như thế.” Khi suy nghĩ như vậy, chúng ta được chuẩn bị để quan tâm ít hơn đến nhu cầu cá nhân, đến sức lực bỏ ra và sự bất tiện về phía chúng ta. Thân chủ sẽ được đánh giá khác đi và chúng ta sẽ có thể tham gia vào mối quan hệ nâng đỡ mà không phải dùng con người để đáp ứng nhu cầu của mình.

Tin Cậy

Mối lo ngại lớn của những người tìm đến tư vấn tại Trung Tâm tư Vấn là nan đề bảo mật. Trước khi những người này đồng ý nói với chúng ta nan đề của họ, họ muốn nhà tư vấn cho biết rằng những gì họ tiết lộ sẽ được giữ kín tuyệt đối.

Một vài người thậm chí còn từ chối điền vào mẫu đơn tiếp nhận thường lệ dành cho mọi người đến Trung tâm vì sợ rằng chúng tôi có thể biết nơi họ sinh sống và làm việc. Mặc dù đây không là nan đề đối với chúng tôi nhưng chúng tôi luôn cố gắng bảo đảm với khách hàng của chúng tôi rằng việc bảo mật luôn luôn được tôn trọng.

Người giúp đỡ cũng không được miễn khỏi nhu cầu bảo mật. Mọi người muốn biết rằng họ có thể tin cậy những người họ giải bày tâm sự. Chúng tôi muốn xứng đáng với lòng tin của mọi người và bất cứ điều gì được tiết lộ cho chúng tôi vẫn luôn ở lại với chúng tôi. Khi chúng ta nói lại với người khác, chúng ta đã phản bội lòng tin đặt nơi chúng ta.

Ngoài khả năng giữ bí mật, người giúp đỡ cần được tin tưởng về tính đáng tin cậy và nhất quán của mình. Khi nói mình sẵn sàng, người giúp đỡ phải sẵn sàng—về thể xác, tình cảm và tinh thần. Phải giữ đúng các cuộc hẹn và nhất quán trong mối quan tâm dành cho thân chủ. Không ai thích bị thất vọng, nhất là người đang có nan đề.

Trung thực là một khía cạnh khác của sự tin cậy mà người giúp đỡ phải có. Tin một người thành thực nhìn nhận mình có nan đề thì dễ hơn rất nhiều khi phải tin một người tạo ấn tượng rằng mình không có nan đề. Cũng chẳng ích lợi gì nếu người giúp đỡ tạo cảm giác rằng anh ta biết điều gì đó trong khi anh ta không biết, hoặc anh ta có thể giúp đỡ khi lẽ ra anh phải đủ trung thực thừa nhận rằng để người khác giúp có thể sẽ tốt hơn. Chúng ta trở nên vô tích sự khi bị người khác nghi ngờ lòng trung thực và sự tin cậy bắt đầu giảm đi.

Nhiệt Tình và Quan Tâm

Các nhà tâm lý học và nhà tư vấn có vẻ khá nhất trí cho rằng sự chữa trị không giúp ích cho những người có nan đề

nhiều bằng chính họ kinh nghiệm được ai đó thật sự quan tâm. Một người giúp đỡ nhiệt tình, quan tâm sẽ giúp cho người có nan đề hiểu rằng chúng ta đánh giá cao và tôn trọng đúng mực đối với họ. Sau đó sự quan tâm này còn được biểu lộ qua việc sẵn sàng lắng nghe, nhạy bén với những tổn thương, sự quan tâm chân thành và quý mến người đó. Dù yêu mến mọi người như nhau là điều khó khăn nhưng người giúp đỡ vẫn có thể quan tâm đến người đó bằng cách quan tâm đến hạnh phúc của họ. Người giúp đỡ có thể tỏ ra chu đáo, quan tâm và nhẹ nhàng khi thể hiện tình thân với thân chủ có nhu cầu.

Được chăm sóc âu yếm dịu dàng là nhu cầu cơ bản của con người, đặc biệt rất cần đối với người đang có nan đề, bị tổn thương và bối rối. Giống như một đứa trẻ cần được chú ý, yêu thương và ôm ấp, người có nan đề cũng cần được chăm sóc, thương yêu để làm cho người ấy lên tinh thần. Đây có thể là điều khó khăn cho người giúp đỡ nếu người ấy không cảm thấy thoải mái bày tỏ sự quan tâm và nhiệt tình như vậy. Có lẽ anh được dạy kèm chế tình cảm đối với người khác. Đối với anh ta, được cô lập để phân tích nan đề của người khác thì dễ dàng hơn. Nhưng điều này không nhất thiết là ích lợi vì người ta đã chứng minh rằng đức tính nhiệt tình và quan tâm có nhiều giá trị hơn sự thông minh của người giúp đỡ trong việc giải quyết nan đề.

Chấp Nhận

Dường như thành kiến là đặc điểm thường thấy trong tất cả chúng ta. Chúng ta thường nghĩ rằng có một số người thấp kém hơn chúng ta, bị tránh né hoặc bị xem thường, và chúng ta có quyền bắt mọi người giống chúng ta. Khuynh hướng muốn người khác trở nên, suy nghĩ và cảm nhận như

mình ngăn cản chúng ta có được sự tôn trọng chân thành tích cực đối với họ. Nó giới hạn cách nhìn của chúng ta đối với thân chủ có nhu cầu và sự phát triển của mối quan hệ nâng đỡ.

Là nguyên tắc cơ bản về mối quan hệ nâng đỡ, sự chấp nhận vừa là thái độ vừa là hành động giúp cho người giúp đỡ chấp nhận thân chủ như chính con người thật của anh ta. Điều này không có nghĩa là chúng ta đồng ý hay ủng hộ niềm tin và hành vi của thân chủ. Thật ra, điều người đó làm có thể ngược với điều chúng ta coi trọng. Nhiều người trong chúng ta có thể không tham gia hay tin vào việc dùng ma túy hoặc cách sống lang chạ. Nhưng không có nghĩa là chúng ta phải hắt hủi những người làm như vậy. Chấp nhận họ có nghĩa là chúng ta có thể tôn trọng họ vì giá trị cá nhân nội tại của họ mặc dù chúng ta không đồng tình với cách sống của họ.

Chấp nhận người khác đem lại nhiều kết quả khác nhau. Trước hết, chúng ta được giải thoát khỏi việc xét đoán và gán nhãn họ là những người bệnh hoạn, điên rồ, ngu xuẩn, có tội, rắc rối hay bị tâm thần. Chúng ta chắc chắn sẽ ít chỉ trích và áp đặt giá trị của chúng ta lên người khác. Thứ hai, chấp nhận khiến chúng ta có thể xem người khác là khác biệt với chúng ta. Mọi người khác biệt với chúng ta và họ được ban cho quyền như vậy. Dĩ nhiên, vẫn có nhu cầu cho sự hòa nhập xã hội để tránh sự đảo lộn, nhưng trong giới hạn của cuộc sống con người, có một mức độ tự do để mình là chính mình. Và điều đó bao gồm sự tự do để trở nên khác biệt. Ví dụ, chỉ vì tôi không thích ăn thịt gà, không có nghĩa là tôi không thể ngồi ăn chung với những người ăn thịt gà. Tôi cũng không có quyền mong đợi họ đừng ăn thịt gà chỉ vì tôi không ăn.

Thứ ba, chấp nhận người khác đem lại sự tôn trọng trong mối quan hệ của chúng ta với họ. Chúng ta sẽ có thể nhìn xa hơn diện mạo bên ngoài và học tập xem nhẹ bề ngoài để nhìn thấy con người *phía sau* diện mạo đó. Trong kinh nghiệm của tôi với các em thiếu niên gây rối, nhếch nhác và khác đời tôi thấy rằng sự tôn trọng đối với chúng là chìa khóa dẫn đến việc đối thoại và mối quan hệ sâu sắc hơn với chúng. Không có gì lạ khi khám phá rằng bên dưới hành vi bất tuân, hung dữ là những em thiếu niên muốn được mọi người chấp nhận và sẵn sàng thay đổi.

Trong khi tư vấn, kinh nghiệm thường gặp của tôi là nghe thân chủ nói: “Tôi ngại kể cho ai đó các nan đề của mình vì sợ họ sẽ lên án tôi hay làm tôi cảm thấy tôi không có quyền có nan đề. Biết rằng tôi được chấp nhận với bản chất thật của tôi, với nan đề và tất cả mọi thứ cũng làm tôi cảm thấy thoải mái rồi. Bằng cách nào đó nan đề của tôi dường như trở nên bớt bế tắc hơn.” Thông điệp quá rõ ràng. Một người được chấp nhận được giải thoát khỏi nỗi sợ hãi và thường sẵn sàng giải quyết nan đề của mình. Đây chính là điều chúng ta muốn chuyển tải đến những người chúng ta đang giúp đỡ vì chúng ta không chỉ chấp nhận họ với bản chất con người thật của họ mà còn với con người có thể được thay đổi. Mọi người đều có thể đổi khác so với hiện tại và sự chấp nhận mở đường cho tiến trình này.

Thấu Cầm

Bạn có bao giờ dự một tang lễ, đổ nước mắt và đồng hóa mình với những người trong tang quyến mặc dù người quá cố không có liên hệ gì với bạn không? Hay có lẽ bạn đang ngồi ghế trước trong một chiếc xe hơi. Đột nhiên, tài xế đạp thắng và chân bạn cũng ấn xuống theo. Những tình huống như

vậy mình họa cách chúng ta đồng hóa với người khác. Chúng ta có thể không phải là tài xế, hay người đang than khóc sự ra đi của người thân yêu, nhưng chúng ta vẫn có thể cảm nhận được như họ. Cảm nhận cùng với người khác và đồng hóa mình với cảm nghĩ của họ cho chúng ta ý niệm về từ “thấu cảm”.

Thấu cảm với người khác tức là cảm nhận *như thể* chúng ta chính là người đó. Đó là cảm nhận cảm nghĩ của người kia và nói rằng chúng ta muốn hiểu cách người đó cảm nhận. Chúng ta bước vào thế giới của thân chủ về mặt tình cảm và cố gắng hiểu thế giới cùng cảm xúc của anh ta, và để nhìn chúng như cách anh ta nhìn. Chúng ta làm điều đó với ý thức mình vẫn là mình, không phải là thân chủ.

Khả năng đồng cảm mang lại cho chúng ta phương tiện để hiểu thân chủ và bày tỏ ước muốn chia sẻ với người ấy nỗi đau và sự tổn thương. Khả năng này giúp chúng ta không cố phân tích thân chủ nhưng sự thấu cảm có được qua việc chúng ta chú ý lắng nghe lời nói và cảm xúc của thân chủ với sự cởi mở. Ví dụ như cách chúng ta lắng nghe một người đang gặp thất bại và thất vọng. Nỗi đau, sự chán nản và vỡ mộng mà người đó kinh nghiệm phải được chúng ta cảm nhận không phải với thái độ đoán xét tốt hay xấu. Nếu những cảm xúc này là thật đối với thân chủ, thì chúng cũng phải thật đối với chúng ta và một khi chúng ta bắt đầu đồng cảm với người ấy theo cách này, thân chủ sẽ cảm nhận rằng chúng ta hiểu họ.

Đức tính thấu cảm sẽ trở nên rõ ràng hơn khi chúng ta bàn về nghệ thuật lắng nghe trong chương sau. Vì lắng nghe là cửa ngõ dẫn đến cảm xúc của người khác. Dĩ nhiên cũng có các yếu tố khác khiến cho việc thấu cảm trở nên khả thi và dễ dàng hơn. Yếu tố đầu tiên là kinh nghiệm cá nhân.

Người giúp đỡ đã từng trải qua kinh nghiệm thất vọng và nỗi đau của nó sẽ hoàn toàn có thể thông cảm với cảm xúc của người đang trải qua kinh nghiệm tương tự. Tôi không nói rằng mọi người phải kinh qua những kinh nghiệm tương tự hay có liên quan trước khi có thể thấu cảm với người khác. Đúng hơn, tôi muốn nói rằng đau khổ là điều tốt nếu chúng ta muốn hiểu người đang đau khổ.

Khả năng kiềm chế cảm xúc và không để chúng làm méo mó cách nhìn của chúng ta về người khác là một yếu tố quan trọng khác đối với sự thấu cảm. Đó là một loại cởi mở nói với thân chủ rằng “Hãy cung cấp cho tôi đầy đủ về những gì anh đang trải qua ngay lúc này. Hãy kể thật chính xác và tôi muốn nghe câu chuyện qua cách anh kể.”

Từ thấu cảm có gốc là từ Đức *einfulung* nghĩa là ‘bước vào cảm xúc.’ Những gì chúng ta đang thảo luận là để làm nổi bật nhu cầu ‘bước vào cảm nhận’ thế giới tình cảm và suy nghĩ của thân chủ vì đó là con đường chính dẫn đến việc hiểu người có nhu cầu. Khi điều đó xảy ra, chắc chắn nó tạo cơ hội để phát triển mối quan hệ với người ấy.

Kiến Thức và Hiểu Biết

Vì chúng ta đang nói đến giúp đỡ người khác cách hiệu quả cho nên kiến thức và sự cảm thông đương nhiên là một trong những phẩm tính quan trọng mà người giúp đỡ cần có. Có những người khẳng khái cho rằng tất cả những gì chúng ta cần để giúp người có nan đề là một tấm lòng nhân hậu. Họ lý luận rằng có những người đã qua các chương trình huấn luyện hoặc thậm chí còn có cả bằng cấp về công tác xã hội hay tâm lý nhưng lại không phải là những người giúp đỡ có năng lực. Đáng tiếc, đây là một quan điểm khá hạn hẹp. Chúng ta đồng ý rằng việc huấn luyện (hoặc, về nan đề này,

đọc một quyển sách như thế này) không nhất thiết khiến một người trở thành người giúp đỡ, nhưng thật là gây thớ nếu cho rằng kiến thức là không cần thiết hay không quan trọng.

Lãnh vực tư vấn đang phát triển với các nghiên cứu sâu hơn để cố gắng hiểu rõ hơn về sự phức tạp của những nan đề thuộc con người nhằm phát triển các phương cách xử lý hiệu quả hơn. Người ta phải thừa nhận rằng sự huấn luyện cấp bậc đại học để có kiến thức nhằm trở thành những người giúp đỡ chuyên nghiệp là một đòi hỏi cần thiết. Thật sự hầu hết các cơ quan phúc lợi tuyển dụng tình nguyện viên đều yêu cầu họ phải trải qua một thời gian huấn luyện. Các chương trình huấn luyện này hướng đến việc giới thiệu cho các tình nguyện viên một số kiến thức trong việc giúp người và có được vài kỹ năng trong việc giúp đỡ. Giả định cơ bản là trong tiến trình giúp đỡ, tấm lòng nhân hậu không thì chưa đủ.

Vậy thì người giúp đỡ cần phải biết gì? Về một mặt nào đó, quyển sách này cố gắng trả lời câu hỏi này. Người giúp đỡ cần biết phải làm gì để giúp người có nan đề, tiến trình giúp đỡ như thế nào, ý niệm về nhân cách hành vi hình thành ra sao, các nan đề phát triển thế nào và cách đối phó với chúng. Đây là kiến thức cơ bản mà một người giúp đỡ cần phải có. Cũng giống như chúng ta không mong chờ một người lái xe làm việc hay sơ cấp cứu cho người bị thương mà không hề có một kiến thức sơ đẳng nào, thì những người có nan đề cá nhân cũng mong muốn được giúp đỡ từ những người có kiến thức. Chúng ta đang đối phó với những nan đề và cuộc sống cá nhân nên chúng ta cũng cần có đủ kiến thức, như thế mới công bằng.

Thứ hai, người giúp đỡ phải có một ít kiến thức về nơi nào cần liên hệ khi nan đề vượt khỏi khả năng của mình.

Người đó cần biết rằng ở Singapore có nhiều nguồn giúp đỡ để liên hệ. Tôi có đưa vào chương cuối một thảo luận vắn tắt về điều cần làm khi tình huống nằm ngoài khả năng giúp đỡ của bạn và cách giới thiệu thân chủ cho người khác giúp đỡ.

Người giúp đỡ càng có nhiều kinh nghiệm sống và các nan đề trong cuộc sống thì càng có thuận lợi trong việc giúp người. Mặc dù không cần thiết và chắc chắn là không thể trải qua tất cả các kinh nghiệm trong cuộc đời (ví dụ nam giới thì không thể mang thai), nhưng kinh nghiệm đã dạy cho người giúp đỡ những bài học hữu ích cũng có thể đem lại chiều sâu trong việc hiểu những người có nan đề. Luôn luôn ích lợi khi tìm đến với người có thể nói với chúng ta cách khiêm nhường rằng “tôi hiểu bị tổn thương là như thế nào. Trước đây tôi đã kinh nghiệm điều này và tôi có thể thông cảm với cảm xúc của anh ngay lúc này.”

Người giúp đỡ hiệu quả phải là người có ao ước tăng trưởng trong sự hiểu biết và sẵn sàng học hỏi. Người đó phải ý thức được nhu cầu muốn hiểu biết nhiều hơn, có thể là từ sách vở, bài học, các chương trình huấn luyện hay tham khảo từ những người có kinh nghiệm hơn. Người giúp đỡ cũng phải là người biết áp dụng kiến thức cách sáng suốt. Kiến thức phải đi kèm với hiểu biết bởi vì nan đề không phải là biết nhiều bao nhiêu mà là biết sâu đến mức nào để có thể gắn bó anh ta với người có nan đề trong quan hệ giúp đỡ.

NGƯỜI GIÚP ĐỠ HỮU ÍCH

Cách đây vài năm, tôi tình cờ gặp một bài báo rất thú vị với nhan đề “Giúp đỡ có lợi không?” Tác giả bài viết nói rằng đôi khi sự giúp đỡ hoàn toàn không ích lợi gì cho người nhận.

Chắc chắn có phần sự thật trong câu nói đó, bởi vì có những lúc sự giúp đỡ của chúng ta không mang lại lợi ích. Nó trở nên vô ích khi chúng ta khiến người khác lệ thuộc vào mình để rồi lúc nào họ cũng cần chúng ta giúp. Thứ hai, chúng ta có thể chỉ giúp thỏa đáp nhu cầu của riêng chúng ta. Thứ ba, sự giúp đỡ của chúng ta là vô ích khi chúng ta cố gắng giúp ai đó dù nhận biết rằng điều đó nằm ngoài khả năng của chúng ta. Thứ tư, khi chúng ta từ chối không tự trang bị mình với kiến thức ngày càng gia tăng của việc giúp người là chúng ta đang làm hại người khác.

Chúng ta nên tránh không giúp khi sự giúp đỡ không ích lợi. Để làm điều đó, chúng ta phải có và trau dồi càng nhiều đức tính của người giúp đỡ càng tốt và phải quan tâm chân thành đến người khác. Rốt cuộc, nan đề thật sự trong việc giúp đỡ không phải chúng ta biết gì hay chúng ta nói gì và làm gì, nhưng là trở nên một người có ích cho người đang cần. Sự giúp đỡ chúng ta dành cho người có nan đề phải đến từ một người giúp đỡ hữu ích.

BÀI TÍN ĐIỀU CỦA CHUYÊN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI

Tôi tôn trọng phẩm giá của các cá nhân con người như là nền tảng cho mọi mối quan hệ xã hội.

Tôi tin vào năng lực cơ bản trong con người nói chung để hướng tới những mục tiêu cao hơn.

Tôi sẽ đặt quan hệ với người khác dựa trên những đức tính của họ như là những con người riêng lẻ không phân biệt về chủng tộc, tín ngưỡng, màu da hay tình trạng kinh tế hoặc địa vị xã hội.

Tôi sẵn sàng hy sinh quyền lợi trước mắt của riêng mình khi chúng mâu thuẫn với lợi ích tối cao của mọi người.

Tôi nhận biết rằng món quà lớn nhất của tôi cho người khác có thể là cơ hội để anh ta phát triển và thực hành khả năng của chính mình.

Tôi sẽ không xâm phạm công việc riêng tư của cá nhân khác mà không có sự đồng ý của người đó, ngoại trừ trong trường hợp khẩn cấp khi tôi phải hành động để ngăn chặn tổn hại cho người đó hoặc người khác.

Tôi tin rằng niềm tự hào lớn nhất của một cá nhân, cũng như đóng góp lớn nhất của người đó cho xã hội, có thể ở trong những phương cách người đó khác biệt với tôi và với người khác, chứ không phải qua những cách người đó đồng hóa với đám đông. Cho nên tôi sẽ chấp nhận những sự khác nhau và nỗ lực tạo mối quan hệ dựa trên những khác biệt đó.

Đánh giá của tôi về người khác sẽ luôn dựa trên sự cố gắng chân thành để hiểu người đó, không phải chỉ hiểu lời nói nhưng là hiểu chính bản thân người đó và toàn bộ hoàn cảnh cũng như ý nghĩa của nó đối với anh ta.

Như là yếu tố cần thiết đầu tiên để hiểu người khác, tôi sẽ liên tục tìm kiếm sự hiểu biết sâu hơn và kèm chế chính mình cũng như những thái độ và thành kiến của riêng mình có thể ảnh hưởng đến các mối quan hệ của tôi."

LINTON B. SWIFT

Mỗi Quan Hệ Giúp Đỡ

Giúp đỡ người có nan đề không phải là một kỹ thuật chúng ta có được để thực hành trên người khác. Chúng ta không phải là những người thợ máy cố gắng sửa chữa sai sót của con người. Làm như vậy sẽ khiến những gì chúng ta làm trở thành máy móc và mất tính cá biệt và biến con người thành những vật thể không cảm xúc, không có tự do và năng lực phát triển. Dĩ nhiên sẽ có nhiều người trong chúng ta ao ước các nan đề có thể được “sửa chữa” theo cách chúng ta sửa một chiếc xe hư, đồ đạc trong nhà hay một thiết bị điện. Đây là một sự mơ tưởng, và chúng ta càng sớm nhận ra rằng con người vốn phức tạp và rắc rối bao nhiêu thì chúng ta sẽ càng sẵn lòng trở thành những người giúp đỡ hiệu quả bấy nhiêu. Các nhà tâm lý học và các nhà khoa học xã hội khác đã thử tiên đoán hành vi của con người. Nhưng hành vi của con người bao giờ cũng khó dự đoán vì nó có khả năng tạo nên những bất ngờ.

Nhận thức như vậy khiến chúng ta có thể có được sự hiểu biết rõ hơn việc giúp đỡ bao gồm những gì. Chúng ta sẽ

không nuôi dưỡng những suy nghĩ tưởng tượng cho rằng người ta nhất thiết sẽ thay đổi, sẽ trở nên tốt hơn hay nan đề sẽ được giải quyết chỉ vì chúng ta đã giúp đỡ họ. Con người có quyền quyết định cuộc sống của chính họ và điều đó bao gồm việc sống với những nan đề, không chịu thay đổi hay chấp nhận sự giúp đỡ.

Chúng ta cũng sẽ nhận thấy rằng không có một cách duy nhất nào để giúp đỡ người khác. Trong lãnh vực tư vấn, có nhiều người ủng hộ các phương pháp tư vấn. Có nguồn liệt kê đến ba mươi bảy phương pháp. Song mỗi người đề xướng lại xác nhận học thuyết và phương pháp này là hiệu quả nhất. Chúng ta tìm cách cư xử với con người theo cách khác nhau và theo từng cá nhân.

Bạn có thể đang tìm sách chỉ nam hoặc hướng dẫn giúp bạn biết chính xác cách giúp người khác. Nếu đúng như vậy, quyển sách này sẽ làm bạn thất vọng, vì dụng ý của tôi không phải là đưa ra mười bước máy móc để giúp đỡ. Nhưng tôi muốn ghi khắc vào bạn rằng do bản tính muôn màu muôn vẻ của con người và các cách giúp đỡ khác nhau, chúng ta chỉ có thể có được những nguyên tắc chung để áp dụng cho các tình huống và con người cụ thể mà chúng ta gặp. Hy vọng bạn có thể hiểu rằng giúp đỡ chủ yếu là mối quan hệ giữa bạn là người giúp, và thân chủ có nhu cầu.

NHỮNG VIỆC LÀM KHÔNG PHẢI GIÚP ĐỖ

Trước hết, chúng ta hãy nghĩ đến một vài khía cạnh và xem những việc làm nào không phải là giúp đỡ. Các điểm tiêu cực được liệt kê nhằm mở rộng hiểu biết của chúng ta về những việc gọi là giúp đỡ.

Không Chỉ Là Khuyên Nhủ

Tôi thường được hỏi có phải công việc của tôi đòi hỏi phải cho người khác lời khuyên và không biết tôi có đủ khả năng đưa ra lời khuyên đúng đắn hay không. Đường như đó là cách nhìn thông thường về người tư vấn và chuyên viên công tác xã hội. Tuy nhiên, đây là một ấn tượng rất hạn hẹp về nhà tư vấn cũng như người giúp đỡ.

Đưa ra lời khuyên, nếu chúng ta ở trong vị trí phải làm như vậy, cũng có khi cần thiết. Ví dụ chúng ta mong đợi bác sĩ cho lời khuyên về cách giữ gìn sức khỏe tốt hoặc một người có kinh nghiệm nào đó khuyên chúng ta làm thế nào để chuẩn bị học lên cao hơn. Nhưng mối quan hệ giúp đỡ chúng ta đang nói đến đòi hỏi còn nhiều hơn thế. Cho nên đưa ra lời khuyên không phải là nét đặc trưng quan trọng.

Khi ai đó đến với chúng ta, chúng ta lắng nghe và rồi bảo người đó những điều phải làm, chúng ta khiến người đó nghĩ rằng chúng ta thông minh hơn và ở vị trí cao hơn người đó. Người đó có thể tự hỏi tại sao anh ta đã không nghĩ ra giải pháp chúng ta đưa ra. Thứ hai, nếu anh ta nghe theo lời khuyên và không giải quyết được nan đề, anh ta sẽ đổ lỗi cho chúng ta, và nghĩ rằng: “Dù sao đó cũng là ý kiến khôn ngoan của họ. Tôi đã biết là sẽ không kết quả gì!” Thứ ba, nếu anh ta thành công, anh ta có thể không cảm thấy vui vì đó là ý kiến của chúng ta, không phải của anh ta. Có lẽ anh ta sẽ phải trở lại tìm chúng ta trong tương lai để xin hướng dẫn nếu anh ta gặp phải một tình huống khó khăn khác.

Vì vậy đưa ra lời khuyên ngụ ý vài điều. Một là, ngụ ý người giúp đỡ khôn ngoan hơn, có quyền trên người kia, ở cấp cao hơn và có trách nhiệm quan trọng trong việc xử lý các nan đề được nêu ra. Hai là, ngụ ý người kia ít kinh

nghiệm hơn, bị lệ thuộc vào người giúp đỡ và không có khả năng gì mấy trong việc giải quyết những nan đề của mình. Nó khiến cho người giúp đỡ chọn con đường dễ dàng vì anh ta có thể cho lời khuyên và đồng thời chấm dứt được sự dính líu với người đó.

Tóm lại, đưa ra lời khuyên là điều hầu hết mọi người nghĩ rằng họ có thể làm được. Nó có vẻ dễ thực hiện và không đòi hỏi chúng ta xây dựng mối quan hệ nào cả với người chúng ta giúp đỡ. Chúng ta cần biết rằng người ta có lẽ đã nhận được đủ mọi lời khuyên trước khi họ đến với chúng ta. Lời khuyên của chúng ta có thể chỉ là một lời khuyên khác nữa không giúp được gì nhiều.

Không Phải Tập Trung Vào Nan Đề

Nghe có vẻ sáo rỗng, nhưng hầu như đúng khi bảo rằng “giúp đỡ là tập trung vào con người chứ không tập trung nan đề.” Điều này có nghĩa gì?

Tập trung vào nan đề nghĩa là chúng ta trước hết chú ý vào việc xử lý các nan đề người đó trình bày. Chúng ta có thể giúp người đó mà không thật sự chú ý đến người đó hay tạo một mối quan hệ nào với người đó cả. Nếu anh ta đến với chúng ta với nan đề về tài chính, chúng ta cảm thấy chúng ta đã giúp đỡ anh qua việc cho một ít tiền hay giúp anh tìm được một nguồn trợ giúp về tài chính. Điều này có thể giúp ích cho anh một thời gian ngắn nhưng chúng ta đã không quan tâm đủ để hiểu tại sao anh ta lại rơi vào hoàn cảnh khó khăn về tài chính. Sẽ không có cơ hội để giúp anh tránh gặp phải khó khăn như vậy trong tương lai.

Tập trung vào nan đề khiến chúng ta có khuynh hướng làm điều gì đó cho người khác. Đây là xu hướng rất tự nhiên. Khi chúng ta thấy một đứa trẻ gắp thức ăn, chúng ta có thể

muốn đến đút cho nó ăn. Nếu chúng ta cứ làm như vậy hoài, trẻ sẽ không biết cách tự ăn. Tương tự, nếu một người thất nghiệp vì rớt khi phỏng vấn, anh ta có thể không học hỏi được nhiều về cách phỏng vấn xin việc nếu chúng ta đơn thuần tìm cho anh một công việc làm. Trên một phương diện, chúng ta giúp giải quyết nan đề của anh, nhưng chúng ta không giúp anh ta *đủ*. Anh ta vẫn không biết làm sao thể hiện tốt hơn khi đi phỏng vấn xin việc lần sau. Sẽ ích lợi hơn nhiều nếu tìm hiểu xem anh ta đã làm gì dẫn đến thất bại và thăm dò những cách làm tốt hơn. Như ý một câu ngôn ngữ: "Dạy một người câu cá thì tốt hơn là cho người đó cá bất cứ khi nào anh ta cần."

Không Tạo Nên Sự Ỗ Lại

Chúng ta luôn cảm thấy dễ chịu khi người khác chấp nhận và tìm đến chúng ta để được giúp đỡ. Đây là điều tự nhiên thôi. Nhưng khi chúng ta khiến người khác lệ thuộc vào mình vì điều đó làm chúng ta cảm thấy dễ chịu, thì không phải là chúng ta giúp đỡ họ.

Người giúp đỡ không phải là người giải quyết nan đề, cũng không phải là người biết tất cả. Nói cách khác, công việc của anh ta là giúp người khác tự giúp chính họ, chứ không phải biến họ thành ra bất lực. Công việc của anh ta không phải là làm giùm họ, bảo họ điều phải làm và khiến họ lệ thuộc vào mình. Khi một người tìm đến tôi xin giúp đỡ rồi nói với tôi: "Tôi nghĩ tôi biết cách giải quyết nan đề của mình. Tôi không cần anh giúp tôi giải quyết nữa" thì tôi rất là vui. Người này đang thật sự nói với tôi rằng bây giờ anh ta có thể tự xoay sở lấy mà không cần tôi giúp. Nếu có dấu hiệu thành công, thì đây chính là dấu hiệu đó.

Không Đóng Vai Nhà Trị Liệu

Người ta thường hỏi tôi “Anh có phân tích con người hay ‘xem xét tâm lý’ họ hoặc làm bác sĩ tâm thần khi tư vấn không?” Dường như có một nỗi lo sợ bị gán cho bệnh tâm thần đằng sau câu hỏi này. Thật sự có người đến với tôi và nói rõ ràng đừng “đối xử tệ với họ”.

Đáp lại nỗi lo sợ này, tôi nói công việc của tôi, một nhà tư vấn chuyên nghiệp và nhà trị liệu, không phải là “đối xử tệ” với cuộc sống hay nan đề của con người. Tôi quan tâm nhiều hơn trong việc giúp đỡ người ta với các nan đề của họ và trong quá trình đó giúp họ hiểu để khắc phục những nan đề.

Nếu người ta có những nỗi lo lắng như vậy và không mong muốn bị xem xét tâm lý thì chúng ta không nên cố gắng làm điều đó. Đây là lúc kiến thức ít ỏi sẽ trở nên nguy hiểm. Tư vấn và tâm lý trị liệu đòi hỏi sự huấn luyện kỹ lưỡng. Việc đọc một số sách về tâm lý và tư vấn không giúp ai đó trở thành nhà trị liệu, mặc dù người đó có thể nói đủ thứ đặc ngữ và đặt tên cho nhiều nan đề.

Để làm một người giúp đỡ hữu ích đòi hỏi chúng ta phải biết những giới hạn và khả năng của mình. Mọi người sẽ được giúp đỡ tốt hơn nếu chúng ta tránh đóng vai nhà trị liệu qua việc cố phân tích họ, đào bới quá khứ cách không cần thiết hay dán nhãn loạn thần kinh chức năng hoặc tâm thần phân liệt lên họ.

Không Chỉ Là Dùng Thuốc

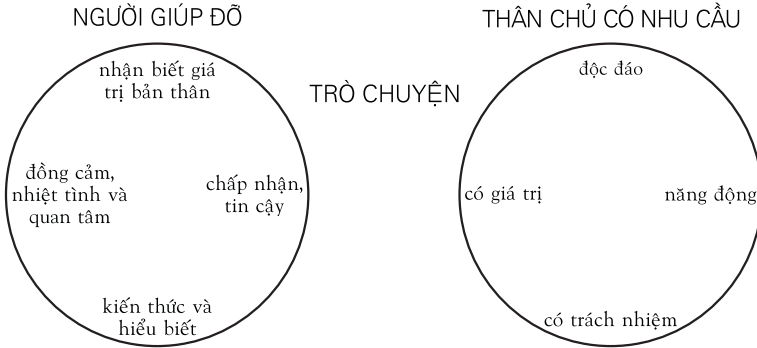
Chúng ta đang sống trong thời đại mà con người có thể có mọi loại thuốc cho bất kỳ loại bệnh tật nào. Ngày càng có thêm những người dùng thuốc ngủ, thuốc an thần hay tăng liều lượng Panadol hoặc Aspirin để giảm đau nhức.

Đây là điều thường xảy ra khi một người hơi bị suy nhược, thường xuyên bị nhức đầu mà không có nguyên nhân sinh lý rõ ràng, cảm thấy lo lắng hay bị căng thẳng. Anh ta sẽ được cho thuốc uống nhằm giúp giải quyết các triệu chứng này. Tuy nhiên, điều lạ lùng là tôi đã gặp nhiều người không chỉ nhờ thuốc mà thôi. Điều này chỉ giải quyết được một phần. Điều những người này cần là hiểu được cái gì đã dẫn đến tình trạng suy nhược, lo lắng, nhức đầu và căng thẳng. Thông thường, chỉ khi người đó bắt đầu nói chuyện với ai đó thật sự quan tâm và lắng nghe họ và ngược lại giúp họ giải quyết các nan đề cơ bản ẩn dưới những triệu chứng vật lý, thì họ mới khỏi bệnh. Vì vậy dù thuốc cũng có tác dụng nhưng đừng cho rằng đó là giải pháp duy nhất cho các nan đề tình cảm.

NHỮNG GIẢI ĐỊNH CỦA MỐI QUAN HỆ GIÚP ĐỖ

Các nhà lý luận đều đồng ý với nhau về khái niệm cơ bản trong tư vấn. Đó là nhu cầu cần phải thiết lập mối quan hệ với người chúng ta giúp đỡ. Khái niệm này cho rằng sự giúp đỡ, về cơ bản, là mối quan hệ giữa người giúp và thân chủ có nhu cầu. Mối quan hệ như thế được thiết lập trên nền tảng là người giúp đỡ phải ý thức về bản thân và các giá trị, lòng tin, sự nhiệt tình và quan tâm, sự đồng cảm, chấp nhận, kiến thức và sự thông cảm. Mối quan hệ này cũng dựa trên sự thừa nhận về giá trị, tính cá biệt, tính năng động và trách nhiệm của thân chủ có nhu cầu. Người giúp và thân chủ đến với nhau, trò chuyện với nhau để hiểu nan đề và tìm cách giải quyết nan đề (xem hình vẽ ở trang sau).

BÀN TAY GIÚP ĐỖ



Hình 1. Mối quan hệ giúp đỡ

Mối quan hệ này được củng cố bởi nhiều giả định khác nhau mà chúng ta sẽ bàn đến trong phần còn lại của chương này.

Thân Chủ Có Nhu Cầu là Một Con Người Có Giá Trị

Đối xử với thân chủ có nhu cầu như một con người có giá trị là giả định cơ bản trong việc giúp đỡ. Nghĩa là chúng ta sẽ xem bất kỳ ai đến với mình như một con người đáng nhận được bất kỳ sự giúp đỡ nào từ chúng ta. Chúng ta sẽ đối xử với người đó như là một con người *quan trọng*.

Tôi gặp nhiều người có nan đề có khuynh hướng xem thường chính mình và cho rằng họ vô dụng hoặc thấp kém. Vì một lý do nào đó, họ lớn lên với suy nghĩ cho rằng trong họ thật sự chẳng có gì tốt đẹp cả.

Là một người giúp đỡ, tôi muốn khẳng định giá trị của người đó. Giá trị này mang tính nội tại và là trung tâm điểm sự hiện hữu của người đó. Anh ta có thể đã không làm gì để có được giá trị đó, và thật sự anh ta cũng chẳng cần phải làm gì cả. Anh ta có giá trị chỉ vì anh ta là một con người. Thái độ của tôi là đối xử với anh ta bằng sự tôn trọng phải dành

cho anh. Điều đó có nghĩa là tôi sẽ tránh việc lựa chọn loại người mình giúp đỡ. Tôi cũng sẽ cố gắng nói cho người đó biết rằng anh ta xứng đáng với thời gian và sự chú ý của tôi.

Đây là định hướng rất cơ bản đối với mối quan hệ nâng đỡ, vì chúng ta không muốn gia tăng những tình cảm tiêu cực mà họ sẵn có về chính mình. Chúng ta cũng sẽ tỏ ra tôn trọng người khác hơn khi mình dành cho họ sự quan tâm xứng đáng. Đôi khi tôi lấy làm sửng sốt trước những người cảm thấy họ không đáng được lắng nghe. Họ đã quá quen với việc bị xem thường và bị đối xử như những kẻ tầm thường đến nỗi họ thắc mắc tại sao ai đó lại quan tâm đến họ.

Con Người Độc đáo

Trong ngôn ngữ công tác xã hội, người ta gọi giả định này là “nguyên tắc phân biệt cá nhân”. Nguyên lý này cho rằng mỗi người là một con người độc đáo và cần được đối xử như một cá nhân riêng lẻ. Người ta thường dễ dàng quên đi điều này trong xã hội (nhất là trong xã hội công nghiệp hoá) khi mà con người đang bị phi nhân hoá và bị đồng hoá với đám đông. Thái độ “sản xuất hàng loạt” này có thể khiến cho tính cá biệt của con người bị nhận chìm.

Người giúp đỡ cần tránh không để cho bị hấp thụ “tư tưởng đại chúng” này và nên làm việc với niềm tin vào tính đặc biệt của thân chủ có nhu cầu. Người giúp đỡ đối xử với mọi người anh gặp như một cá thể riêng biệt, không giống bất kỳ ai anh đã gặp trước đây. Dĩ nhiên chắc chắn chúng ta sẽ nghe các nan đề tương tự và cảm thấy nan đề của người này “cũng chỉ là một trong những nan đề tôi đã nghe trước đây”. Cho dù sự thật có như vậy đi nữa chúng ta cũng phải hiểu rằng *con người* thì không giống nhau. Tôi vẫn còn nhớ

lời nói của một giảng viên “Các em có thể nghe hàng trăm người nói đến các nan đề gần như giống nhau. Nhưng hãy nhớ rằng em đang nói chuyện với hàng trăm con người khác nhau và người này khác với người kia”.

Được đối xử như một cá nhân riêng biệt mang lại ý nghĩa đặc biệt. Người ấy sẽ cảm thấy mình là chính mình, bắt đầu hiểu rõ giá trị mình hơn và sẽ học tập trau dồi tự trọng nhiều hơn. Về phía người giúp đỡ, người ấy sẽ chú ý đến thân chủ và tránh không giữ hình ảnh rập khuôn của những người anh giúp đỡ.

Con Người Năng Động

Giả định thứ ba trong mối quan hệ nâng đỡ là con người không hoàn toàn bị định đoạt do di truyền, môi trường, quá khứ hay một ảnh hưởng nào khác. Đôi khi chúng ta có cảm tưởng rằng con người giống như chất dẻo pla-ti-xin hay cục bột, phó mặc cho quá khứ, sự việc và môi trường định đoạt và quyết định bản chất con người mình.

Đây là quan điểm khá tĩnh về con người. Một quan điểm thực tế hơn cho rằng con người thì năng động, có khả năng phát triển và thay đổi. Dù giai đoạn hình thành mang tính quyết định nhất trong cuộc đời là khoảng mười hai năm đầu nhưng con người không phải là không thay đổi. Chúng ta tăng trưởng và tiếp tục đáp ứng những sự kiện, kinh nghiệm và môi trường trong cuộc sống. Tâm trí chúng ta vẫn không tĩnh và chắc chắn chúng ta không bị cô lập khỏi những tư tưởng và kinh nghiệm mới.

Chúng ta nên cố gắng thuyết phục người có nan đề rằng họ có thể thay đổi để ngăn chặn họ không tìm lý do biện hộ và lý do để trách cứ. Là những người giúp đỡ, mặc dù chúng ta có thể thừa nhận rằng quá khứ không góp phần vào các

nan đề hiện tại nhưng chúng ta vẫn muốn giúp người đó hiểu rằng anh ta có thể thay đổi. Đây là trọng tâm của việc giúp đỡ, bởi vì nếu chúng ta không tin rằng con người có thể thay đổi thì không có lý do gì để giúp họ cả.

Con Người Có Trách Nhiệm

Một nguyên lý khác của mối quan hệ nâng đỡ là niềm tin rằng con người có trách nhiệm đối với cuộc đời của người đó. Vài người hay nghĩ rằng họ không có trách nhiệm đối với hành vi của mình. Tội phạm vị thành niên bị cảnh sát bắt có thể đổ lỗi cho hành vi phản xã hội của mình là do cách nó được nuôi dưỡng và do ảnh hưởng xấu của môi trường sống. Hẳn là nó muốn bào chữa cho trách nhiệm đối với hành vi của chính mình và mong đợi mọi người khoan dung cho sự phạm pháp của nó.

Có những người cho rằng họ ít hoặc không kiểm soát được hành động và sự bốc đồng của mình. Họ không cảm thấy muốn làm gì để giúp chính mình và dường như bị cảm xúc điều khiển khá nhiều. Lý do đưa ra thường là “Tôi không thể làm khác được. Đó là cách tôi đã được dưỡng dục”.

Chúng ta cũng gặp những người không chịu làm việc vì họ cho rằng xã hội quá cạnh tranh và họ không thể chịu được sự căng thẳng của “cuộc đấu tranh quyết liệt”. Điều này cũng không sao miễn là họ không chờ đợi người khác nuôi họ.

Xem con người là những người có trách nhiệm nghĩa là đối xử với họ như những con người *kiểm soát* được cuộc sống, hoàn cảnh, môi trường và tương lai của họ. Nan đề không hẳn làm cho chúng ta tê liệt. Và chúng ta không hẳn trở nên bất lực và có quan điểm dựa theo thuyết định mệnh. Môi trường có thể nặng nề và đe dọa nhưng chúng ta có thể vượt

lên trên hoàn cảnh, không để cho chúng điều khiển hay nhồi nặn chúng ta.

Người có tinh thần trách nhiệm cũng hàm ý một khả năng lựa chọn. Khi một người đối diện với nan đề, anh ta có thể quyết định điều anh ta muốn làm. William Glasser, chuyên gia tâm thần học và là người sáng lập Reality therapy (Liệu Pháp Thực Tế), đã liệt kê năm sự chọn lựa một người có nan đề có thể lựa chọn. Người đó có thể:

- Bỏ cuộc
- Có triệu chứng (trở nên căng thẳng)
- Phát bệnh (bệnh thể xác)
- Nghiện ngập (ma túy, rượu, v.v....)
- Giải quyết nan đề cách tích cực

Vì vậy giả định này mang lại cho người giúp đỡ sự hiểu biết rằng, rút cuộc thì nan đề thuộc về chính thân chủ có nhu cầu. Chính người ấy phải có trách nhiệm đối với cách anh ta giải quyết nan đề của mình. Điều này chắc chắn sẽ giải phóng người giúp đỡ khỏi sự lo lắng quá mức về kết quả của sự giúp đỡ. Minh họa hay nhất cho điều này là câu ngạn ngữ: "bạn có thể dẫn con ngựa đến suối nước nhưng không thể ép nó uống nước."

Thân chủ phải quyết định giải quyết nan đề của mình và kiểm soát hoàn cảnh trong khả năng của mình.

Suy Nghĩ, Cảm Xúc và Hành Vi Tương Tác Với Nhau

Điều gì tạo nên nan đề? Có phải do cách chúng ta cảm nhận, suy nghĩ hay hành động không? Chúng ta có trở nên chán nản thất vọng vì cảm thấy mình thấp kém và ủ rũ hay do chúng ta làm điều gì đó khiến chúng ta chán nản? Hoặc là do cách chúng ta nghĩ về thế giới và bản thân?

Thật sự đây là một nan đề nan giải vì có nhiều quan điểm khác nhau. Một chuyên gia tâm thần nói rằng người không hạnh phúc là người sống theo cách đó, vì họ cư xử theo cách đem lại sự bất hạnh. Cho nên, điều họ cần làm là phải cư xử cách tích cực thì sẽ cảm thấy tốt hơn. Còn người khác có lẽ cho rằng những người mặc cảm tự ti thật sự là đang khổ sở vì “tư duy sai lầm”. Đó là do họ nghĩ rằng mình vô dụng, mọi người khác đều tốt đẹp hơn và họ chẳng thể làm được điều gì tốt cả. Rồi lại có những người khẳng khái cho rằng các nan đề của con người trước hết có liên quan đến cách người đó cảm nhận. Một người cho rằng người khác đang chống đối mình, mặc dù không phải như vậy, có thể cảm thấy ủ rũ và chán nản. Cảm nhận của anh khiến anh cho rằng người khác là hung hăng và kinh tởm. Từ đó người đó đâm ra sợ mọi người và cho rằng mọi người nghịch lại mình.

Thế thì đâu là quan điểm đúng đắn? Liệu có một lời giải thích duy nhất nào cho các nan đề? Hoàn toàn không. Nan đề không xuất phát từ một nguyên nhân, và chúng ta cũng không thể cho rằng chỉ có một cách duy nhất để giải thích nguyên nhân nan đề. Mặc dù tôi sẵn sàng tin là nan đề thường xuất phát từ suy nghĩ sai lầm nhưng tôi phải thừa nhận rằng cảm xúc, tư duy và hành vi có tương quan với nhau và mỗi cái có ảnh hưởng như nhau trong khiến nan đề phát triển.

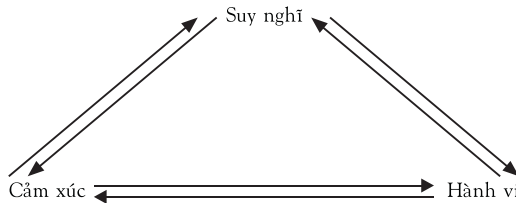
Lấy ví dụ một cậu bé đang bị trầm cảm. Cậu tin rằng thế giới đang chống lại mình, các thành viên trong gia đình không quan tâm nhiều đến cậu và bạn học cũng không chơi với cậu. Chúng tôi khám phá ra rằng những hành động nào đó của cha mẹ cậu đã nói với cậu rằng cậu vô dụng và không thích hợp trong gia đình. Họ hầu như chẳng bao giờ khen cậu về những thành công của cậu ở trường. Cứ cho là những

thành công đó không có gì vượt trội nhưng cậu đã cố gắng rất nhiều để học tốt và chơi tốt trong các cuộc thi đấu.

Bất cứ khi nào cậu ở nhà, cha mẹ luôn khiến cậu cảm thấy cậu chẳng đóng góp được gì nhiều cho gia đình. Hơn nữa, họ thường xuyên chỉ ra những lỗi lầm của cậu. Đôi khi họ làm cậu xấu hổ trước bạn bè trong xóm vì cậu không học giỏi hơn các em mình. Là con trai cả, dường như cha mẹ đặt tiêu chuẩn cao cho cậu.

Bị đối xử như thế ở nhà, cậu bé đã phản ứng lại bằng cách trở nên hung dữ khác thường ở trường. Trên sân chơi, cậu đối xử thô bạo với bạn học. Còn trong lớp thì lúc nào có cái để nói về mọi thứ trên đời. Khi bạn bè phản ứng lại bằng cách không chú ý đến cậu thì cậu hờn dỗi và rút lui. Thái độ này khiến phần lớn bạn học không thích cậu. Và chính phản ứng của bạn bè đã làm vững thêm suy nghĩ của cậu cho rằng mọi người ai cũng giống nhau, đều không thích cậu. Bây giờ cậu bé cảm thấy chán nản thất vọng, thối lui và không thể tin rằng có ai đó quan tâm đến cậu.

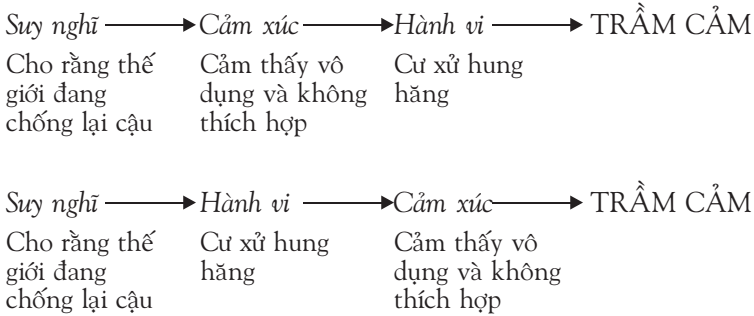
Ở đây chúng ta thấy sự tác động lẫn nhau giữa cảm xúc, suy nghĩ và hành vi góp phần tạo nên sự trầm cảm ở cậu bé. Lời giải thích đầy đủ hơn về các yếu tố dẫn đến nan đề sẽ được minh họa trong các hình vẽ sau.



Hình 2

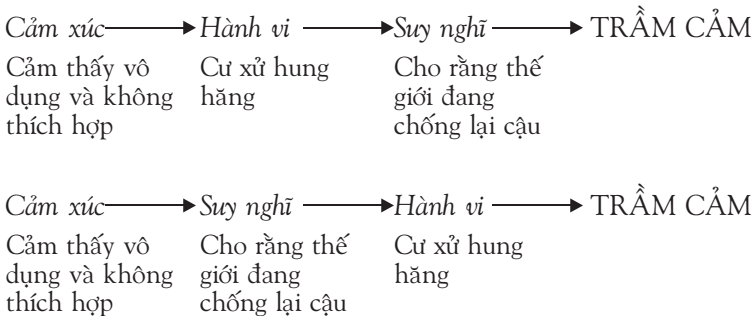
MỐI QUAN HỆ NÂNG ĐỖ

Hình vẽ 2 mô tả mối tương quan giữa cảm xúc, suy nghĩ và hành vi của một người. Mỗi yếu tố tác động lên yếu tố kia và bất kỳ yếu tố nào cũng có thể là nguồn của nan đề.



Hình 3

Ở đây suy nghĩ là trọng tâm. Sự trầm cảm được xem là do cách cậu bé suy nghĩ tác động đến cảm xúc và lần lượt ảnh hưởng đến hành vi của cậu. Cũng có thể cách cậu suy nghĩ tác động đến hành vi, khiến cho các bạn học bỏ rơi và điều này làm cho cậu cảm thấy vô dụng và bị trầm cảm.



Hình 4

Hình vẽ 4 cho thấy cách cảm xúc tác động lên hành vi và suy nghĩ, kết quả là khiến cậu bé bị trầm cảm.



Hình 5

Sự trầm cảm của cậu bé có lẽ là do cách cư xử của cậu ở nhà và ở trường khiến mọi người hắt hủi cậu. Sự hắt hủi này có thể hoặc đưa cậu đến chỗ cảm thấy mình vô dụng và không thích hợp và tin rằng thế giới đang chống đối mình, hoặc ngược lại.

Từ phần trình bày trên, chúng ta thấy khá rõ rằng các nan đề có thể được gây ra bởi cách chúng ta cảm nhận, suy nghĩ và hành động. Nhận thức rõ điều này giúp chúng ta rất nhiều trong việc tìm hiểu con người và cách các nan đề tiến triển. Nó cũng đem lại cho chúng ta cái nhìn rộng hơn trong việc nâng đỡ người khác. Chúng ta có thể quyết định ở đâu cần sự thay đổi. Nếu do suy nghĩ sai lầm, chúng ta cần tập trung giúp đỡ người đó thay đổi cách suy nghĩ. Đôi khi tìm biết nguyên nhân nằm ở đâu cũng không đơn giản. Trong trường hợp đó, chúng ta phải quyết định giúp người ấy thay đổi hành vi, cảm xúc hay suy nghĩ của anh ta, lựa chọn cái nào thích hợp và dễ giúp thay đổi nhất.

Người Giúp Đỡ là Tấm Gương Tốt

Bởi vì chúng ta đang bàn đến mối quan hệ nâng đỡ nên chúng ta cần nhắc nhở chính mình rằng người giúp đỡ không thể hờ hững và thờ ơ trong công việc của mình. Người ấy cần tạo mối quan hệ để có thể tìm hiểu thân chủ và nan đề của anh ta. Trong quá trình tìm hiểu, thân chủ có nhu cầu cũng biết thêm về người đang giúp mình. Như vậy, cuộc sống, điểm mạnh và điểm yếu của người giúp đỡ cũng sẽ được biết đến. Nếu người ấy không đối phó hay xử lý nan đề của chính mình, đây có thể trở thành một rào cản vì thân chủ có thể xem người giúp đỡ là một gương xấu. Anh ta có thể sẽ không tôn trọng người giúp đỡ vì không thực hành điều mình rao giảng.

Ngược lại, nếu người giúp đỡ đối phó với nan đề của mình, người ấy có thể trở thành một khuôn mẫu. Anh ta có thể chứng tỏ rằng chúng ta không cần phải né tránh nan đề. Và không phải đối với ai nan đề cũng trở nên nan giải. Nếu người giúp đỡ có kinh nghiệm nào đó trong việc giải quyết một nan đề cụ thể thì có thể chia sẻ kinh nghiệm đó với người kia. Đây cũng giống như cách chúng ta được một người đã có kinh nghiệm chỉ phải giải một bài toán đố như thế nào hoặc một thiết bị phải được sửa ra sao.

Mặc dù đây là điều tốt nhưng điều quan trọng là phải cẩn thận. Người giúp đỡ cần thể hiện chính mình là một khuôn mẫu cách khiêm nhường và phải cẩn thận không làm cho người kia cảm thấy anh ta kém cỏi. Chúng ta muốn tránh không để người khác cảm thấy chúng ta giỏi hơn họ chỉ vì chúng ta có khả năng giải quyết nan đề của chính mình.

Như vậy người giúp đỡ không phải chỉ là khuôn mẫu cho cách giải quyết nan đề. Người ấy cũng là kiểu mẫu của người

không trốn chạy khỏi những nan đề trong cuộc sống và sẵn sàng đón nhận sự giúp đỡ khi cần.

Các Phương Pháp Khác Nhau

Chúng ta đang nhấn mạnh rằng con người là độc đáo và có khả năng đáp ứng cuộc sống theo nhiều cách khác nhau. Điều này giúp chúng ta hiểu rằng không phải chỉ có một cách giúp đỡ và không phải chỉ có một thuyết giải thích hành vi con người.

Nghĩa là các nan đề của con người có nhiều nguyên nhân khác nhau. Bất cứ việc gì chúng ta có thể làm nhằm tìm hiểu nan đề tiến triển như thế nào cũng có ích lợi cho chúng ta. Tương tự, chúng ta không tự giới hạn mình trong một cách giúp đỡ người khác. Đối với một số người, có thể họ cần chúng ta chỉ cách giải quyết vài nan đề nào đó, trong khi những người khác thì có thể chỉ cần một người lắng nghe họ. Cũng có những người biết phải làm gì nếu họ được giúp đỡ để hiểu điều gì đã dẫn đến nan đề họ đang gặp phải. Vài người khác có thể cần nhiều sự can thiệp trực tiếp hơn ví dụ trong trường hợp một người tìm cách tự tử. Trong trường hợp này chúng ta sẽ không bỏ nhiều thời gian để trò chuyện hay lắng nghe. Nhưng chúng ta sẽ cố tìm cách ngăn cản người ấy không tự hại chính mình. Sau đó khi người ấy đã thoát khỏi tình trạng nguy hiểm, chúng ta sẽ bắt đầu trò chuyện.

Giúp đỡ không phải là một phương pháp máy móc mà chúng ta có thể áp dụng cho tất cả mọi người cách giống nhau. Chúng ta đã xem xét đến quan niệm cho rằng con người vốn năng động, khác nhau và phức tạp. Và như vậy có nghĩa là chúng ta nên linh động và thay đổi phương pháp cho thích hợp với từng người chứ không phải làm ngược lại.

KẾT LUẬN

Mối quan hệ nâng đỡ được xây dựng dựa trên nhiều giả định khác nhau và tập trung vào việc giúp thân chủ tự giúp chính mình. Những giả định này có thể được tóm tắt như sau:

- Những người có nan đề có giá trị nội tại và đang cần được cảm thấy mình có giá trị, an toàn và quan trọng.
- Mỗi một con người là độc nhất vô nhị và cần được đối xử như một cá thể riêng biệt.
- Con người không hoàn toàn bị định đoạt bởi di truyền, môi trường, quá khứ hay bất kỳ ảnh hưởng nào. Con người là những hữu thể năng động.
- Về cơ bản, con người chịu trách nhiệm và có thể kiểm soát cũng như đưa ra quyết định trong việc giải quyết nan đề.
- Nan đề do nhiều nguyên nhân gây ra. Cảm xúc, suy nghĩ, hành vi có tương quan với nhau.
- Người giúp đỡ có thể trở thành một gương mẫu cho người cần được giúp.
- Giúp đỡ người khác bao gồm nhiều phương pháp khác nhau.



BÀN TAY GIÚP ĐỖ

Tiền Trình Giúp Đỡ

“Giúp đỡ đòi hỏi chúng ta phải biết đặt câu hỏi đúng.

Không phải là

Tôi có thể nói gì với thân chủ;

Tôi có thể làm gì cho thân chủ;

mà là

Tôi có thể là người như thế nào đối với thân chủ.”

Người ta đến với người giúp đỡ chủ yếu là vì họ khổ sở về một khía cạnh nào đó trong cuộc sống. Mặc dù không phải lúc nào họ cũng chỉ ra khía cạnh nào trong cuộc sống họ muốn thay đổi, nhưng chúng ta có thể nói một cách chắc chắn đó là điều họ muốn. Một người nào đó có thể muốn cảm thấy bớt lo lắng về cuộc phỏng vấn xin việc, người khác thì muốn sống hòa hợp hơn với chồng hay vợ của mình, và người khác nữa thì muốn giải quyết tình trạng căng thẳng trong cuộc sống. Cho dù đó là gì, mỗi người tìm kiếm sự giúp đỡ đều nhằm mục đích giảm bớt nỗi đau, thay đổi cách suy nghĩ, hành vi hay khía cạnh nào đó trong cuộc sống họ. Điều này có thể bao hàm thay đổi cách người đó nghĩ về

chính mình, cách cảm nhận về người khác hay cách người ấy nhìn đời. Cho dù sự thay đổi phải được thực hiện trong chính người đó hay ở hành vi đáng chú ý nào đó, mục tiêu dường như là sự thay đổi (và hành động) nào đó.

Để đạt được mục tiêu này, người giúp đỡ cần trang bị cho chính mình sự hiểu biết về tiến trình giúp đỡ. Điều này ám chỉ cách chúng ta hành động giúp thân chủ và các loại hoạt động được thực hiện. Tiến trình có thể chỉ cần gặp gỡ thân chủ một lần duy nhất, dù thông thường giúp đỡ bao gồm cả tiến trình trong đó mối quan hệ được xây dựng và phát triển. Và điều đó cần thời gian. Mối quan hệ giữa người giúp đỡ và thân chủ chính là tiến trình giúp đỡ và gồm ba giai đoạn:

Giai đoạn 1 – Giai Đoạn Xây Dựng Mối Quan Hệ

Giai đoạn 2 – Giai Đoạn Thăm Dò Và Tìm Hiểu

Giai đoạn 3 – Giai Đoạn Giải Quyết nan đề

Các giai đoạn này bao gồm sự tập trung giúp đỡ lúc đầu, lúc giữa và lúc cuối. Đó là dòng chảy liên tục từ lúc tạo mối quan hệ giữa người giúp đỡ và thân chủ có nhu cầu, đến việc thăm dò và tìm hiểu người đó và cách diễn tiến của nan đề, đến việc giúp người ấy xử lý nan đề trong tiến trình giải quyết.

Trong giai đoạn một, người giúp đỡ chủ yếu là lắng nghe và chú ý đến thân chủ có nhu cầu. Giai đoạn hai liên quan nhiều hơn đến cuộc sống của thân chủ và cách nan đề phát triển. Trong giai đoạn ba người giúp đỡ muốn giúp thân chủ giải quyết nan đề đã đưa ra.

Tính hợp lý đằng sau tiến trình giúp đỡ là người giúp đỡ phải tập trung vào con người chứ không phải nan đề. Cho nên người giúp đỡ không bắt đầu bằng cách tìm cách giải quyết nan đề mà là lắng nghe và tìm hiểu thân chủ. Trong

khi việc nhảy vào giai đoạn ba trong quá trình giúp đỡ là chuyện thường gặp nhưng đó là chuyện không nên. Lý do là vì chúng ta muốn tránh không giúp thân chủ giải quyết nan đề mà không cần tạo mối quan hệ với người đó. Hơn nữa, qua việc lắng nghe và tạo mối quan hệ với thân chủ, chúng ta có thể thấy rằng thân chủ có thể không cần chúng ta giúp đỡ giải quyết nan đề. Có lẽ thân chủ sẽ nhận thấy mối quan hệ là nguồn sức giúp anh ta giải quyết nan đề của chính mình. Vì vậy, phương pháp giúp đỡ này tập trung vào con người và nhằm giúp người giúp đỡ bớt lo lắng trong việc giải quyết nan đề nhưng hăm hở tìm hiểu con người và xây dựng mối quan hệ với họ hơn. Cuối cùng, nan đề trọng tâm trong việc giúp đỡ không phải là tôi có thể làm gì hay nói gì nhưng là tôi có thể là ai đối với thân chủ. Và điều này bắt đầu bằng việc trở thành một người bạn và một người biết lắng nghe.

GAJAI ĐOẠN XÂY DỰNG MỐI QUAN HỆ HAY GAJAI ĐOẠN "LẮNG NGHE"

Khi hai hay nhiều người đến với nhau để trò chuyện, một mối quan hệ được phát triển. Mỗi người đến với kinh nghiệm, kỳ vọng và hy vọng của riêng mình về mối quan hệ và sự phát triển của mối quan hệ này có lẽ sẽ bị ảnh hưởng bởi những kỳ vọng đó.

Trong bối cảnh mối quan hệ nâng đỡ, cả người giúp đỡ và người có nhu cầu đều đến với những nhu cầu và kỳ vọng của riêng từng người. Người giúp đỡ với mục đích để giúp đỡ, còn thân chủ thì đến với hy vọng được giúp. Vì vậy, việc tạo mối quan hệ đòi hỏi điều gì đó từ người giúp đỡ cũng như từ thân chủ. Thân chủ phải kể câu chuyện của anh ta và chia sẻ nan đề của mình, còn người giúp đỡ thì đáp lại bằng cách luôn chú ý lắng nghe người ấy.

Đây là phần bắt đầu của mối quan hệ nâng đỡ—lắng nghe. Phần này bắt đầu với trọng tâm là thân chủ và khi người ấy bộc lộ cảm xúc cũng như nan đề của mình, chúng ta có thể bắt đầu biết và hiểu con người của người đó.

Con Người Không Lắng Nghe Đủ

Nhu cầu được lắng nghe chưa được nhấn mạnh đủ. Chúng ta đã được nghe nói, giảng dạy và chỉ bảo hàng nghìn điều ngay từ thuở chào đời và đôi lúc chúng ta phản ứng lại vì chúng ta không có cơ hội được người khác lắng nghe. Điều này thường xảy ra trong gia đình. Vợ chồng không lắng nghe nhau, con cái cảm thấy cha mẹ không lắng nghe chúng và hiểu lầm xuất hiện vì mọi người không lắng nghe đủ.

Tôi gặp nhiều người đến xin giúp đỡ nói với tôi rằng họ cần một ai đó chịu kiên nhẫn lắng nghe. Đây là điều xảy ra tại S.O.S nơi nhiều người gọi điện đến chỉ để nói chuyện và để có người lắng nghe họ. Vì S.O.S là dịch vụ tư vấn khủng hoảng qua điện thoại nên nhu cầu này của họ có thể được đáp ứng.

Tại sao chúng ta lại nghe than phiền rằng mọi người không lắng nghe nhau? Tôi nghĩ rằng đó là do quan điểm cho rằng khi có ai đến nhờ chúng ta giúp đỡ, chúng ta phải chịu trách nhiệm về nan đề của họ. Vì vậy chúng ta bỏ nhiều thời gian suy nghĩ xem chúng ta nên nói gì hay làm gì cho họ. Mối bận tâm này là một rào cản thật sự cho việc lắng nghe điều người kia nói và điều người ấy cần nơi chúng ta.

Khuyênh hướng làm người giải quyết nan đề có thể khiến chúng ta ít lắng nghe hơn. Điều này thật ra phản ánh nỗi sợ phải dính líu sâu hơn với thân chủ hoặc cần cảm thấy mình biết chính xác điều phải làm cho người khác. Chúng ta quá

quen thuộc với cách thực tế để giúp người, đó là bảo họ điều phải làm. Phương pháp này dễ dàng và nhanh chóng như cách chúng ta pha một ly cà phê uống liền hoặc có ngay những khu vườn bên đường. Chúng ta cũng bị cám dỗ đưa ra những giải pháp tức thì cho các nan đề.

Đôi khi chúng ta thiếu kiên nhẫn và khoan dung khi lắng nghe người khác. Chúng ta nghĩ rằng chúng ta biết người kia sắp nói gì. Hoặc chúng ta có thể không lắng nghe bởi vì không thích điều chúng ta sẽ nghe. Thiếu thời gian cũng có thể là một lý do cho sự thiếu kiên nhẫn lắng nghe của chúng ta vì dường như chúng ta rất là bận rộn với những công việc riêng của mình.

Những Lợi Ích của việc Lắng Nghe

Nếu có nhu cầu lắng nghe như thế thì sẽ ích lợi cho chúng ta biết bao nhiêu khi lắng nghe người khác và bày tỏ sự quan tâm chú ý mà họ cần?

Điều này nhắc tôi nhớ tới một đêm nọ, một người bạn đến gõ cửa nhà tôi cách đây chín năm. Anh ta thất nghiệp và gặp một loạt những khó khăn với thành viên trong gia đình và những người quen biết. Cảm thấy thất vọng và bị hất hủi, anh ta quyết định cố gắng một lần nữa trước khi nghĩ đến việc tự tử. Thật ra, có lúc anh ta đã dự định tự tử, cảm thấy chẳng còn gì để sống nữa. Anh ta gặp khó khăn như vậy suốt hai năm rồi và có lẽ nghĩ rằng tôi có thể giúp đỡ anh.

Đêm hôm đó, vào khoảng chín giờ, anh ta đến nhà tôi. Đối với tôi đó là một ngạc nhiên thú vị vì tôi đã mất liên lạc với anh. Nay gặp lại chắc chắn tôi rất vui. Lúc đó tôi đang làm dở dang vài công việc nhưng đã quyết định bỏ công việc sang một bên. Chúng tôi nói chuyện và sau khoảng nửa giờ,

anh ta bắt đầu trút đổ tất cả những gì anh đang băn khoăn lo lắng. Và anh đã nói suốt thời gian còn lại của đêm hôm đó. Tôi cảm thấy mình không cần phải nói gì ngoài chuyện đáp ứng để chứng tỏ tôi đang theo dõi những gì anh nói.

Đến lúc chúng tôi quyết định ngừng thì cũng đã quá nửa đêm. Ngẫm nghĩ lại sự việc, tôi vẫn có thể nhớ sự thay đổi sắc mặt của anh. Anh tươi tỉnh và biểu lộ sự nguôi ngoai khi có thể nói ra những cảm nghĩ của mình trong khi tôi nói rất ít. Vài tháng sau, khi tôi liên lạc với anh, anh nói rằng rất biết ơn tôi về thời gian chúng tôi nói chuyện với nhau. Anh nói: “Tôi đã thật sự đang nghĩ đến cái chết vì không có ai tỏ vẻ hiểu tôi. Họ không cho tôi cơ hội để nói những gì trong trí tôi và không chịu nghe tôi nói. Tất cả những gì họ làm là nói với tôi đó là lỗi của tôi, tôi nên tìm bất kỳ công việc nào có thể và hãy cố gắng chứng tỏ mình. Tôi chán ngấy cứ nghe mãi tôi đã sai lầm chỗ nào và lẽ ra tôi phải làm gì. Tôi đã biết cả rồi. Và tôi cảm thấy vui vì anh đã không tìm cách cho tôi lời khuyên nào. Tôi cảm thấy dễ chịu sau khi nói chuyện với anh đến nỗi tôi có cảm giác dường như gánh nặng đã được trút khỏi vai mình.

Lắng nghe đem lại ích lợi cho thân chủ có nhu cầu trong nhiều phương diện:

- a. Được lắng nghe khiến người ấy cảm thấy nhẹ nhõm. Trò chuyện với ai đó giúp người ấy như cất được điều đang đè nặng về mặt tình cảm. Nhẹ nhõm về tình thần, giống như không khí được thoát ra từ một quả bóng căng phồng. Trong ngôn ngữ thường ngày chúng ta sẽ nói “chúng ta cần xả hơi.”
- b. Người ấy sẽ không cảm thấy cô độc với những nan đề của mình. Thân chủ có nhu cầu có thể cảm thấy bị cô

lập vì anh ta không thể hay không có cơ hội nói chuyện với ai cả. Anh ta xây bức tường xung quanh và cảm thấy không ai có thể hoặc sẽ chia sẻ với anh. Khi có được cơ hội để nói, anh ta cảm thấy mình không cô đơn.

- c. Khi lắng nghe, chúng ta bày tỏ sự quan tâm. Chúng ta thường nghe than phiền rằng mọi người không quan tâm đủ để lắng nghe. Qua việc lắng nghe chúng ta truyền đạt sự chú ý và quan tâm của chúng ta đối với người kia. Thân chủ có nhu cầu cảm thấy chúng ta giúp đỡ chân tình và sẽ kèm chế những lời phê bình hay đề nghị cho đến khi chúng ta hiểu điều người đó muốn nói. Nói rằng chúng ta quan tâm sẽ chẳng ý nghĩa gì nếu chúng ta không có thời gian để quan tâm qua việc lắng nghe.
- d. Người đó sẽ cảm thấy quan trọng khi được lắng nghe. Tôn trọng là từ được nhận thấy rõ nhất qua cách chúng ta lắng nghe ai đó đang có nhu cầu. Qua việc lắng nghe, chúng ta nói rằng người kia có điều gì đó có giá trị và quan trọng để chúng ta nghe. Chúng ta tôn trọng câu chuyện của người đó là chân thật và đáng cho chúng ta chú ý. Thậm chí nếu chúng ta đã nghe điều tương tự như vậy, chúng ta cũng phải tôn trọng tính cá nhân của người đó và không cố gắng đối xử với người đó “như một trong những người chúng ta đã biết trước đây.”
- e. Được phép thổ lộ sẽ tăng cường hiệu quả. Một người nói về những cảm nghĩ và nan đề của mình có thể tin tưởng hơn vào cảm nhận của mình. Ví dụ, vài người chỉ cần lời bảo đảm rằng điều họ làm là đúng. Có thể họ phân vân về một vài quyết định đã thực hiện hay hướng đi trong cuộc đời. Khi được có cơ hội nói về ý

nghĩ của mình, thì họ thấy tin tưởng rằng điều mình đã hoạch định là nên thực hiện. Và điều có thể khiến chúng ta ngạc nhiên là hầu hết những kế hoạch của họ đều là tích cực!

- f. Người giúp đỡ bắt đầu tìm hiểu. Trong Kinh Thánh có một câu châm ngôn nói rằng (Châm ngôn 18:13) “Trả lời trước khi nghe, đó là sự ngu dại và hổ thẹn cho ai làm vậy.” Sự khôn ngoan bảo chúng ta hãy chú ý đến điều người khác nói để trả lời cho thỏa đáng. Chúng ta không chỉ hiểu cảm xúc và thế giới của người kia mà còn bắt đầu hiểu nan đề của anh ta nữa.
- g. Lắng nghe mở cửa cho mối quan hệ. Nhà văn Reuel Howe có lần đã nói “Lắng nghe không chỉ cho chúng ta thông tin cần thiết nhưng còn là một hành động mà tự thân nó khiến chúng ta tham dự trong mối liên kết giữa người với người.” Mối quan hệ được phát triển thông qua đối thoại—giữa một người nghe và một người nói. Điều này lấp đi sự ngăn cách giữa chúng ta và người chúng ta giúp.

Những Rào Cản đối với việc Lắng Nghe Hiệu Quả

Lắng nghe có thể không dễ dàng như chúng ta nghĩ. Đối với vài người, lắng nghe là một việc khó khăn. Thật đúng là có quá nhiều rào cản khiến người ta không trở thành những người lắng nghe hiệu quả.

Những rào cản đó là gì?

- a. *Khuynh hướng chỉ trích và đánh giá*
Bất cứ khi nào chúng ta nghe với thái độ chỉ trích, phê phán, chúng ta bắt đầu bỏ lỡ điều người kia đang nói. Đây là trường hợp khi người nghe cảm thấy điều người

kia nói là xấu, sai, ngớ ngẩn hay không hợp lý. Nếu người nghe để cho người nói biết anh ta không đồng tình với điều mình đang nghe thì rất khó cho thân chủ có nhu cầu tiếp tục nói vì người ấy cảm thấy bị chỉ trích và đánh giá.

b. Quá bận tâm với những cảm nghĩ cá nhân

Người nghe có thể tỏ ra anh ta đang lắng nghe nhưng người ấy có thể bị những cảm giác ta đây quan trọng hoặc những nan đề riêng tư chiếm hữu trong suốt thời gian. Một người nghe như thế có mặt về thể xác nhưng tình cảm và tâm trí thì ở nơi khác. Thân chủ có nhu cầu có thể cảm nhận được điều này. Chúng ta nên tránh giả vờ lắng nghe khi chúng ta đang bận tâm chuyện khác.

c. Hiểu sai mục đích

Chúng ta khá quen thuộc với tình huống mà mọi người hiểu lầm ý định của nhau. Ví dụ, một cậu bé đang có nan đề đến gặp thầy giáo. Khi cậu bắt đầu nói đến những khó khăn cậu đang trải qua ở nhà, thầy giáo vội kết luận rằng cậu bé chắc hẳn đang biện hộ cho việc không làm xong bài tập. Có lẽ cậu muốn có lý do chính đáng. Hoặc có thể cậu đang thật sự cầu xin được giúp đỡ. Người thầy sẽ có ích hơn nếu ông cho phép cậu nói ra điều đang ở trong đầu cậu thay vì đánh giá sai ý định của cậu.

d. Thiếu tin cậy

Có liên quan đến ý trên là sự thiếu tin cậy giữa con người tạo nên rào cản cho việc lắng nghe hiệu quả. Người nghe có thể nghi ngờ người nói và không biết mình đang nghe gì từ anh ta. Mặt khác, người nói có thể lo ngại thông tin được tiết lộ có thể bị sử dụng chống lại

mình bằng cách này hay cách khác. Khi có sự thiếu tin tưởng như vậy, nghi ngờ và lo sợ len vào tạo nên rào cản.

e. *Quá bận tâm với điều mình phải nói*

Có bao giờ bạn thấy mình lo suy nghĩ phải nói gì với người đang nói chuyện đến nỗi bạn bỏ lỡ điều người ấy đang nói chưa? Thường như bạn đang lắng nghe chính mình chứ không phải lắng nghe người nói. Bạn tâm với điều và cách bạn nên trả lời khiến bạn chỉ tập trung vào chính mình chứ không phải người nói. Là một người giúp đỡ, chúng ta cần thư giãn để lắng nghe. Biết phải nói gì không quan trọng bằng biết người ta đang nói gì với mình.

f. *Lắng nghe có chọn lọc*

Khuyến hướng chỉ lắng nghe điều chúng ta muốn nghe là một chướng ngại khác nữa. Đó là lắng nghe có chọn lọc, bị ảnh hưởng bởi kỳ vọng, nhu cầu, ước muốn, ao ước cũng như quan điểm, thái độ và niềm tin của chúng ta. Ví dụ trường hợp một cô bé bày tỏ sự bối rối và lo lắng hai tuần trước kỳ thi. Người nghe cô nói tưởng cô không chuẩn bị cho kỳ thi và chỉ có thể. Rõ ràng, người nghe hẳn nghĩ rằng một người cảm thấy bối rối và lo lắng trước kỳ thi chắc chắn là vì thiếu chuẩn bị cho kỳ thi. Kiểu suy nghĩ này làm hạn chế khả năng lắng nghe của người nghe. Cô bé rất có thể hết sức lo lắng mặc dù cô đã chuẩn bị rất kỹ. Có lẽ cô đang tìm sự ủng hộ hơn là một bài lên lớp.

g. *Ngắt lời liên tục*

Liên tục xen vào với những câu như “Tôi hiểu,” “Tôi hiểu cảm xúc của anh,” “Tôi biết anh muốn nói gì,” “ừ- hử” khi người kia đang nói là điều vô ích. Những

câu trả lời này có thể thích hợp nếu thỉnh thoảng được nói ra để người nghe biết chúng ta đang theo dõi điều người ấy đang nói. Tuy nhiên xen vào liên tục trở thành sự ngắt lời gây khó chịu, khiến người nói không có được sự tự do để diễn đạt.

h. Đưa ra những lời bình giả tạo

“Anh không đến nổi tệ đâu,” Tôi hiểu chính xác cảm xúc của anh,” “Ồ, tôi biết anh không phải chịu trách nhiệm cho nan đề hôn nhân đó,” hay “đừng lo, mọi chuyện rồi sẽ ổn thôi” có thể là những lời bình giả tạo từ nhu cầu về phía người nghe để an ủi người nói hoặc để tự trấn an rằng mình là người có ích. Những lời này có thể nghe rộng tuếch và không thành thật. Trong bất kỳ trường hợp nào chắc chắn rằng chúng ta không hiểu hoặc không biết người kia đang cảm thấy thế nào. Và đánh giá một người là tốt, xấu hay thiếu trách nhiệm cũng không phải là trách nhiệm của chúng ta. Chúng ta muốn *người đó* đánh giá và điều này sẽ được thực hiện sau trong tiến trình giúp đỡ.

i. Thăm dò

Giúp người khác không phải là một bài tập kiểm tra dân số, cũng không phải là một buổi thẩm vấn. Hỏi quá nhiều câu hỏi không giúp ích gì vì thân chủ có thể thối lui và tránh không nói nữa. Người ta không thích bị chất vấn nhưng sẽ cảm thấy thoải mái hơn nếu được hỏi những câu hỏi thích hợp và quan trọng. Tôi nhớ có một thanh niên nói với tôi rằng anh ta không tìm đến xin giúp đỡ từ một người khác nữa vì hầu hết thời gian, người kia cứ liên tục đặt câu hỏi cho đến khi anh thanh niên không còn cơ hội để nói và chia sẻ nan đề của mình.

j. Xem nhẹ cảm xúc được bày tỏ

Đôi khi để cố gắng trở nên hữu ích, rốt cuộc chúng ta lại nói với thân chủ: “Ồ, chuyện đó không làm phiền tôi đâu. Chúng ta ai cũng cảm thấy như vậy cả.” Câu trả lời như thế có thể có dụng ý tốt nhưng có vẻ xem nhẹ tầm quan trọng của cảm xúc được bày tỏ. Mọi người đều có quyền có cảm xúc và, với câu trả lời như vậy, chúng ta khiến họ nghĩ rằng cảm xúc của họ không giá trị hay không quan trọng.

k. Giải thích

Đầu đó trong cuốn sách này có nói rằng kiến thức ít ỏi là điều nguy hiểm. Cũng nguy hiểm không kém khi kiến thức, dù ít hay nhiều, có thể khiến chúng ta giải thích, đôi khi sai trật, điều chúng ta nghe và vì vậy cản trở việc lắng nghe của chúng ta. Một người có thể nói rằng anh ta đang suy nghĩ đến việc kết hôn với một phụ nữ lớn hơn mình năm tuổi. Người nghe có thể hiểu câu nói đó là “Anh đang tìm một hình ảnh người mẹ đúng không?” Việc anh ta có đang tìm kiếm hình ảnh người mẹ hay không không quan trọng. Điều quan trọng là lắng nghe điều anh ta nói với chúng ta về hôn nhân và cảm xúc của anh ta liên quan đến hôn nhân. Khi chúng ta quá vội vã giải thích và gán ý nghĩa cho điều người kia nói, chúng ta không cho người ấy cơ hội để nói. Và chúng ta sẽ không thể lắng nghe.

l. Người nghe bị phân tâm

Một điều khiến người nghe bị phân tâm khi người khác đang nói là bị thu hút bởi những người đi ngang qua, nhìn đồng hồ, bị ngắt lời (bởi các cuộc điện thoại) hay cố đọc cái gì đó khi đang nghe. Thông thường

người nói sẽ nản chí không nói nữa vì không được chú ý trọn vẹn. Người nghe cũng không thể nghe điều người kia đang muốn nói vì bị phân tâm.

m. Khó khăn truyền đạt

Chương ngại này có liên quan đến người nói. Sự bất lực trong giao tiếp rõ ràng gây khó khăn cho người nghe. Đôi khi những suy nghĩ của người nói có thể không mạch lạc hoặc anh ta có khuynh hướng nói quá nhanh hay quá nhỏ. Nan đề này nhắc tôi nhớ đến một bài hát được một nhóm sinh viên hát cách đùa giỡn về người thầy của mình rằng: “Rambling Rose, Rambling Rose, điều cô làm nhằm chẳng ai hiểu gì.” Những sinh viên này gặp khó khăn lớn trong việc hiểu giáo viên của mình!

Có nhiều chương ngại khác nữa trong việc lắng nghe, nhưng những điều trên là một vài chương ngại chính. Các rào cản khác bao gồm tình trạng thể chất của người nghe hoặc sự thay đổi âm điệu (hay thiếu âm điệu) đều khiến việc nghe trở nên khó khăn. Một người mệt mỏi chắc chắn không ở trong tình trạng tốt để lắng nghe vì không thể tập trung cách thích đáng. Tương tự, một người nói giọng đều đều có thể khiến người nghe buồn ngủ và mất tập trung.

Chúng ta nên tránh các chương ngại này càng nhiều chừng nào tốt chừng nấy. Nhận biết các chương ngại tức là giúp chúng ta xử lý chúng. Mọi người đến với chúng ta để được giúp đỡ đến với sự tin tưởng cơ bản rằng chúng ta sẽ lắng nghe họ. Điều tối thiểu chúng ta có thể làm là đáp lại lòng tin đó bằng cách lắng nghe với mọi giác quan và sự nhạy bén. Sự chú ý hàng đầu của chúng ta phải là điều người kia đang nói.

NGHỆ THUẬT LẮNG NGHE

Có lần tôi đọc được lời trích dẫn trong một tờ báo địa phương như vậy: “Con người được sinh ra với hai lỗ tai và một cái miệng. Điều này nghĩa là chúng ta phải nghe nhiều gấp đôi nói.” Lời khuyên đúng đắn này đôi khi lại là một trong những điều khó thực hiện nhất. Tuy nhiên, đó chính là chìa khóa cho mối quan hệ nâng đỡ. Để hiểu được một con người, thế giới của người đó và nan đề anh ta trình bày, chúng ta phải lắng nghe anh ta. Điều này có thể thực hiện bằng cách triển khai hiệu quả của việc lắng nghe để nó trở thành một nghệ thuật chúng ta có thể nắm vững.

Nghệ thuật lắng nghe nghĩa là chúng ta nghe một cách có ý thức điều thân chủ đang nói (nội dung và cảm xúc được bày tỏ), có phản hồi chính xác và khiến người nói diễn đạt ý tưởng cách dễ dàng. Điều này bao gồm sự tiếp thu sáng tạo và cố gắng đồng thời để hiểu người đó càng đầy đủ càng tốt. Đây là khởi đầu cho những mức độ chia sẻ sâu hơn về phía người nói và mang lại cho người giúp đỡ sự hiểu biết về các nan đề và cá tính của người nói.

Để hiểu rõ hơn nghệ thuật lắng nghe, chúng ta hãy xem xét vài lời hướng dẫn hữu ích.

Hướng Dẫn về Lắng Nghe

Lắng nghe. Điều đầu tiên phải làm trong việc lắng nghe là lắng nghe. Không thể nào vừa cố gắng lắng nghe vừa nói điều gì đó hoặc cố đọc ý nghĩ của thân chủ. Hãy thư giãn và lắng nghe. Nói là việc của thân chủ.

Dành thời gian. Đôi khi chúng ta có khuynh hướng ngắt lời người khác quá sớm. Chúng ta nghe nói điều gì đó và ngay tức khắc xen vào, cho rằng chúng ta biết thân chủ dự

định nói gì. Nên tránh điều này. Thân chủ cần có thời gian để diễn đạt và vài người có thể cần nhiều thời gian hơn để sắp xếp ý tưởng của mình.

Tập trung. Lắng nghe là nghe một cách chăm chú, là tập trung vào điều đang được nói, nghĩa là, tích cực dồn sự chú ý của chúng ta vào từ ngữ, ý tưởng và cảm xúc được bày tỏ. Một giáo sư gọi đây là “đóng ngoặc” tức là chúng ta phải lắng nghe mà không được có những suy nghĩ, thành kiến và kỳ vọng sẵn có nào. Chúng ta làm điều này bằng cách gạt qua một bên những định kiến và phải có “sự trống rỗng để cho người kia đổ đầy.”

Cảm thông. Cùng với sự tập trung, cố gắng tự đắm mình trong thế giới của người đang nói. Đặt mình vào vị trí của thân chủ nhiều chừng nào tốt chừng nấy để có thể hiểu người ấy đang trải qua điều gì và đang muốn truyền đạt với bạn điều gì. Điều này bao gồm lắng nghe với một ít tưởng tượng.

Đặt câu hỏi thích hợp. Vào lúc nào đó trong cuộc trò chuyện, việc đặt câu hỏi thích hợp là điều ích lợi vì câu hỏi có thể cản trở, làm xáo trộn hoặc chấm dứt cuộc nói chuyện. Ví dụ đặt câu hỏi “gia đình bạn có bao nhiêu người?” chắc chắn đem lại câu trả lời đóng có thể làm kết thúc cuộc nói chuyện. Câu hỏi hữu ích hơn có thể là “Bạn cảm thấy thế nào về gia đình của mình?” Những câu hỏi có vẻ chất vấn người nghe có thể hơi gây khó chịu cho cả người nghe và dòng chảy của cuộc nói chuyện.

Khi tìm hiểu những yếu tố nào dẫn đến những nan đề trong hôn nhân của một cặp vợ chồng, thật không ích lợi khi đặt những câu hỏi khẩn khoản, hỏi thông tin về đời sống tình dục riêng tư của họ, số lượng bạn bè mà họ có hoặc trình độ học vấn. Loại thông tin này có thể ích lợi nếu

chúng ta đang giải quyết những lãnh vực nan đề cụ thể trong hôn nhân. Tuy nhiên, để cố hiểu cặp vợ chồng chúng ta nên tạo cho họ sự thoải mái bằng cách tránh những câu hỏi riêng tư có thể khiến họ bối rối hoặc chống lại sự giúp đỡ. Đôi khi chúng ta có thể hỏi những câu hỏi làm thỏa mãn sự tò mò thay vì để giúp người khác.

Liên tục đặt câu hỏi mà không cho người nghe cơ hội nói anh ta đang nghĩ gì là chuyện rất thường gặp với chúng ta. Chúng ta không thể lắng nghe cách hiệu quả nếu cứ liên tục đặt câu hỏi. Và người nói cũng không thể nói được. Mục tiêu trong việc lắng nghe của chúng ta phải luôn là tạo cho người nói cơ hội cảm thấy thoải mái với chúng ta và chia sẻ nan đề của mình. Cho nên, đặt những câu hỏi mở và hỏi vào thời điểm thích hợp có thể khuyến khích người đó tiếp tục nói.

Ngồi đối diện với thân chủ. Trong hoàn cảnh mặt đối mặt, điều quan trọng là chúng ta phải ngồi đối diện với thân chủ càng thường xuyên càng tốt. Dù có thể không cần thiết phải nhìn vào mắt của người nói, chúng ta vẫn cần phải nhìn người ấy. Điều này nói lên rằng chúng ta đang chú ý đến người đó và không bị phân tâm hay vô tư. Người nói cũng có thể nhận ra chúng ta có đang chú ý tới anh ta khi đối diện như vậy.

Đối diện với thân chủ cũng giúp chúng ta quan sát người ấy nữa. Bàn tay, khuôn mặt và những biểu lộ khác trên cơ thể cũng thầm lặng nói điều gì đó. Đôi khi cử chỉ và biểu lộ trên khuôn mặt nói với chúng ta nhiều hơn điều người đó nói. Đôi lúc người ta gọi đây là lắng nghe bằng mắt và tai.

Tránh bị chi phối. Sự lo ra có thể vừa gây khó chịu vừa quấy rầy chúng ta. Chúng ta nên tránh xa khỏi những điều này càng nhiều càng tốt. Những điều này bao gồm giấy tờ,

thư từ hay những vật dụng khác khiến chúng ta không còn chú ý vào người nói. Thường xuyên nhìn đồng hồ có thể tạo ấn tượng rằng chúng ta đang vội, không quan tâm hay quá bứt rứt lo lắng không thể lắng nghe. Ở một nơi dễ bị phân tâm cũng quấy rầy chúng ta không kém. Cố gắng lắng nghe trong tiếng điện thoại reo thường xuyên hay mọi người qua lại chằng chịt cũng rất là khó.

Tập trung vào ý chính. Gặp phải một người cố gắng nói với hàng đống tài liệu minh họa phụ thêm là chuyện bình thường. Nếu không cảnh giác, chúng ta sẽ không thể nhận biết ý chính. Tài liệu phụ có thể quan trọng nhưng có khuynh hướng che mờ cái nhìn của chúng ta về nan đề chính. Tập trung vào ý chính là một sự hướng dẫn hữu ích cần phải nhớ.

Tìm cách làm sáng tỏ. Lắng nghe không phải là một quá trình thụ động, cũng không phải là quá trình một chiều. Đối thoại phải luôn luôn là công việc hai chiều mà cả người nói và người nghe cùng có trách nhiệm phải hiểu nhau. Trong khi lắng nghe chúng ta phải làm sáng tỏ ý tưởng càng thường xuyên càng tốt. Để người nói làm sáng tỏ thì tốt hơn là giả vờ hiểu.

Tránh tranh luận. Có những người cảm thấy bị kích động hoặc đỏ mặt khi nghe điều gì đó khó chịu, gây bối rối hay khêu gọi. Khi một người bị kích động, phản ứng sẽ là tranh luận và bị kéo vào cuộc đấu trí mà có thể chẳng đi tới đâu. Tránh tranh luận nhiều chừng nào tốt chừng nấy và hãy kèm chế chính mình.

Nghe bằng lỗ tai thứ ba. Có nghĩa là chúng ta không nên chỉ lắng nghe điều người đó nói. Tất nhiên nội dung là điều quan trọng nhất. Nhưng chúng ta cần lắng nghe nội dung

được nói như thế nào. Tình cảm thêm vào giữa từ ngữ được diễn đạt cũng quan trọng như nội dung. Điều này bao gồm lắng nghe cả điều không được nói ra. Hãy học cách thu nhặt điều người nói bỏ ra ngoài hoặc tránh không nói đến. Chúng có thể là những manh mối hữu ích đối với điều đang khiến người ấy lo lắng có liên quan đến nan đề của người ấy. Luôn luôn kiểm tra lại với người nói xem có đúng không vì chúng ta có thể hiểu sai.

Tránh giả định. Do xu hướng dán nhãn lên người khác, chúng ta thường lắng nghe với một túi giả định. Chúng ta cho rằng chúng ta biết điều gì đó về người ấy hoặc điều người ấy nói và dễ dàng đưa ra kết luận về người ấy. Điều này dẫn đến sự rập khuôn và ngăn cản những thông tin và sự phối hợp hữu ích tiềm tàng. Đưa ra những phán đoán vội vã cũng vậy. Chúng ta cần lắng nghe điều được nói, không phải điều chúng ta nghĩ người kia đang nói.

Đáp ứng. Trước đây chúng ta có nói rằng lắng nghe không phải là thụ động. Chúng ta đang nói đến việc lắng nghe tích cực đòi hỏi những câu trả lời nhằm giữ cho cuộc nói chuyện trôi chảy. Có nhiều loại trả lời mà khi được sử dụng thích hợp có thể tạo nên sự phản hồi hỗ tương đưa người nói đến chỗ chia sẻ sâu hơn.

Một vài Ý Kiến Thực Tế trong việc Lắng Nghe

Để giúp chúng ta phát triển kỹ năng lắng nghe, tôi xin đưa ra một vài gợi ý thiết thực được thu thập từ kinh nghiệm tư vấn và các chương trình huấn luyện. Những gợi ý này nhằm giúp chúng ta nhận biết những câu trả lời nào khiến việc chia sẻ của thân chủ trở nên dễ dàng và khiến anh ta kéo chúng ta vào thế giới cùng nan đề riêng của anh. Đây không phải là những bước máy móc để chúng ta theo một cách

cứng nhắc. Chúng chỉ là những ví dụ về cách trả lời có thể đem lại ích lợi trong việc lắng nghe. Bạn có thể tìm thấy những gợi ý này trên trang 91-94.

KẾT LUẬN

Lắng nghe là một hoạt động của người giúp đỡ trong tiến trình giúp đỡ. Nếu không cố gắng lắng nghe và chú ý đến người nói cách trọn vẹn nhất, chúng ta có thể gặp khó khăn trong việc tạo mối quan hệ cần thiết để giúp người ấy. Một khi mối quan hệ này được khởi xướng, chúng ta có thể ngạc nhiên một cách thú vị khi thấy rằng chúng ta không cần phải giúp gì thêm nữa. Lắng nghe thường mang đến sự chữa lành.

Lắng nghe cũng là một nghệ thuật. Chúng ta không thể không mong đợi làm chủ vài kỹ thuật để áp dụng cho những người đến với chúng ta. Chúng ta chỉ có thể học từ kinh nghiệm của chính mình và của người khác. Vì thế những lời hướng dẫn và gợi ý thực tế sẽ cho chúng ta khái niệm lắng nghe hiệu quả và tích cực bao gồm và đòi hỏi điều gì ở chúng ta. Khi chúng ta học và hợp nhất những điều đã biết về việc lắng nghe, chúng ta trở nên hiệu quả hơn và ít máy móc hơn. Và một khi chúng ta bắt đầu tạo được mối quan hệ, chúng ta sẵn sàng tiến tới tìm hiểu thêm về thân chủ mà chúng ta đang tìm cách giúp đỡ. Với ý nghĩa đó, giúp đỡ tập trung vào việc tìm hiểu “cái gì” chứ không chỉ là “như thế nào.” Vì khi chúng ta biết ‘cái gì,’ chẳng bao lâu chúng ta sẽ biết ‘như thế nào’.. Biết nan đề và thế giới của người đó (‘cái gì’) giúp tìm ra manh mối để biết phải bắt đầu giúp đỡ người ấy ra sao.

LẮNG NGHE

Lắng nghe là hành động của tình yêu
là hành động quan tâm
là một cam kết của chính chúng ta đối với người khác.
Chúng ta nên lắng nghe với mọi giác quan—
nghĩa là, một cách nhạy bén—
Nếu chúng ta tham gia có trách nhiệm và tôn trọng
vào bí mật của một con người khác.
Lắng nghe không phải là một hoạt động một chiều.
Người kia cầu cứu chúng ta
bằng mọi cách.
Người ấy muốn được lắng nghe,
vì được lắng nghe tức là được hiểu,
và được hiểu là sống.
Lắng nghe phải luôn luôn hai chiều;
người nói tôn trọng người nghe
bằng cách nói ý nghĩ
cách rõ ràng và chân thành,
còn người nghe tôn trọng người nói
bằng cách chú ý hoàn toàn
vào điều người nói muốn nói.
Chính trong việc lắng nghe mà chúng ta có năng lực
để làm tăng hay giảm
cuộc sống và ý nghĩa
của những người có quan hệ với chúng ta.

Reuel L. Howe

TIẾN TRÌNH GIÚP ĐỖ

	TRẢ LỜI CỦA NGƯỜI GIÚP ĐỖ	NHẬN XÉT
Im lặng		Cho phép người kia nói
Chấp nhận	Có điều gì anh muốn nói không?	Bạn không cần phải đồng ý. Chỉ lắng nghe.
Tạo bước mở đầu cởi mở	Vâng, ồ, tôi đang lắng nghe điều anh nói	Cho phép bắt đầu khi anh ta cảm thấy sẵn sàng và thoải mái nhất.
Hướng dẫn chung	Tiếp tục đi. Nói thêm cho tôi biết về...	Người nói được khuyến khích tiếp tục nói.
Nhận xét	Anh có vẻ căng thẳng, hoặc anh nói nghe có vẻ căng thẳng. Anh cảm thấy thoải mái khi... Tôi để ý thấy anh thường xuyên nhìn vào... Tôi thấy hơi lộn lộn khi anh...	Hãy sẵn sàng nhận biết mình sai. Vì vậy, hãy có những quan sát mang tính thăm dò và luôn kiểm tra với người nói.

BÀN TAY GIÚP ĐỠ

Khuyến khích nói ra những nhận thức	Hãy cho tôi biết anh đang lo lắng về điều gì. Cái gì đang xảy ra vậy? Anh nghĩ hành động của anh ta có ý nghĩa gì?	Khi bạn làm như vậy bạn giúp người nói kể cho bạn nghe anh ta thấy gì đang xảy đến với mình và ý nghĩa của những điều đó.
Tái xác nhận	thân chủ có nhu cầu: tôi không thể ngủ. Tôi thức suốt đêm. Người giúp đỡ: Anh khó ngủ à.	Nhắc lại điều gì đó giúp củng cố điều chúng ta nghe và kiểm tra xem chúng ta nghe có đúng không.
Phản hồi	thân chủ có nhu cầu: Anh có nghĩ rằng tôi nên nói với bác sĩ không? Người giúp đỡ: anh có nghĩ rằng anh nên không? thân chủ: anh tôi dùng hết tiền bạc và vẫn có gan hỏi xin thêm. Người giúp đỡ: điều này làm anh tức giận.	Bạn phải thử và phản hồi lại cảm xúc. Phản hồi điều được nói cũng đặt trách nhiệm trên người nói. Nó giúp người nói suy nghĩ về điều anh ta đang nói. Cuối cùng, nó giúp anh nhận biết cảm xúc của mình.

TIẾN TRÌNH GIÚP ĐỖ

	TRẢ LỜI CỦA NGƯỜI GIÚP ĐỖ	NHẬN XÉT
Tập trung	Chúng ta hãy nhìn lại điểm này kỹ hơn một chút. Hãy cho tôi biết thêm về điều đó. Anh có thể mô tả đầy đủ hơn không? Đó là tình huống gì vậy?	Tránh không để người nói dẫn bạn đi vòng vòng. Tập trung vào điều bạn cho là quan trọng đối với người đó.
Làm sáng tỏ	Tôi không chắc là tôi hiểu... Có phải anh đang muốn nói rằng:.....?	Đặt câu hỏi. Đừng lắng nghe mà không hiểu gì.
Nói ra điều ngụ ý	thân chủ: tôi không thể nói với anh hay bất cứ ai. Đó là sự lãng phí thời gian. Người giúp đỡ: anh cảm thấy rằng không ai hiểu anh phải không? thân chủ: Vợ tôi sai tôi chạy có cớ y như mẹ tôi và chị tôi. Người giúp đỡ: Anh tạo cho tôi ấn tượng rằng những người phụ nữ trong cuộc đời anh là độc đoán.	Ở đây cần phải cẩn thận. Có thể là bạn sai. Hãy cởi mở để người ấy nói cho bạn biết anh ta thật sự cảm thấy như thế nào. Bạn chỉ hướng dẫn anh ta tiếp tục.

BÀN TAY GIÚP ĐỖ

Khuyến khích đánh giá	Bạn cảm thấy thế nào về việc... Điều này có góp phần làm bạn thấy khó chịu không? thân chủ: tôi giống như một người trong tòa nhà rộng lớn. Người giúp đỡ: Đường như anh cảm thấy cô đơn và bị bỏ rơi.	Làm như vậy bạn đang giúp người nói xết lại cảm xúc, hành động và suy nghĩ của người đó. Người ta có thể đưa ra những mô tả về hình ảnh nhưng thường thường những hình ảnh đó nói lên cảm xúc của họ.
Đề nghị hợp tác	Có lẽ chúng ta nói về nỗi lo lắng của anh để xem thật sự điều gì đang làm anh bận tâm.	Đây là một cách hay để nói với người cần giúp đỡ rằng chúng ta có dính líu với anh ta trong việc giải quyết nan đề của anh ta.
Tóm tắt	Đường như anh đang nói rằng..... Chúng ta đã thảo luận qua vài điều. Để xem tôi có nghe anh chính xác không nhé!	Bạn có nhớ bài hát Rambling Rose? Thỉnh thoảng nên cố gắng tóm tắt để nắm được điều người kia nói.

Giai Đoạn Thăm Dò và Tìm Hiểu

Khi biết được sự kiện, bạn sẽ biết cách.

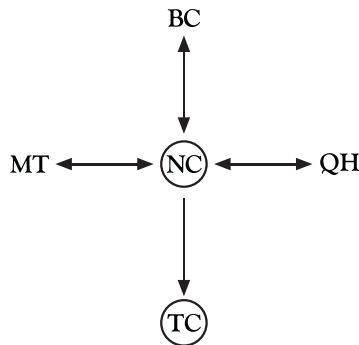
Tiến trình giúp đỡ bắt đầu với Giai Đoạn Tạo Mối Quan Hệ, với hoạt động đầu tiên và chủ yếu là chăm chỉ lắng nghe. Giai đoạn này phải tự nhiên dẫn tới giai đoạn hai của việc giúp đỡ, đó là Giai Đoạn Thăm Dò và Tìm Hiểu. Người giúp đỡ phải hoạt động nhiều hơn một chút trong chính bản thân mình cũng như trong tương tác với người kia. Bây giờ người giúp đỡ phải khám phá và tìm hiểu điều gì đã đẩy người kia tới điểm này trong cuộc sống và tình trạng khó xử lẫn nan đề nào đang vây quanh người ấy. Để giúp việc tìm hiểu được dễ dàng hơn một chút, tôi xin đề nghị một cấu trúc cho việc tìm hiểu sự phát triển những nan đề. Cấu trúc này dựa trên nhiều thuyết khác nhau về 'nhân cách' và được đơn giản hóa để làm sáng tỏ giai đoạn này trong việc giúp đỡ.

TÌM HIỂU SỰ PHÁT TRIỂN NHÂN CÁCH

Nan đề không đơn giản tự nhiên xuất hiện mà không có bất

kỳ lý do rõ ràng nào. Tuy đôi lúc có vẻ như vậy, nhưng chính xác hơn, phải nói rằng những nan đề xuất phát từ toàn bộ vô số những yếu tố. Các yếu tố này có thể là quá khứ hoặc hiện tại, và cách chúng dẫn tới nan đề còn tùy vào ảnh hưởng trên cá nhân cùng phản ứng của cá nhân đối với chúng.

Cách phát triển nan đề có liên quan rất mật thiết với sự phát triển nhân cách, và để giúp mình hiểu được sự phát triển của nan đề, trước tiên chúng ta phải xem xét những yếu tố ảnh hưởng trên cá nhân dẫn tới mẫu người hiện nay của cá nhân đó. Sự tìm hiểu nhân cách này được triển khai qua kinh nghiệm riêng của tôi khi cùng làm việc với người khác. Nó cũng dựa trên những giả định khác nhau về cá-nhân-có-nhu-cầu đã đề cập trong Chương 3.



NC	Nhân Cách
BC	Biến Cố Trong Cuộc Sống
QH	Quan hệ Với Người Khác
MT	Môi Trường
TC	Thân chủ

Hình 1. Cấu trúc sự Phát triển Nhân cách

NC tiêu biểu cho chính cá nhân khi chào đời và tiến trình tăng trưởng. Vòng tròn quanh NC tiêu biểu cho con người toàn diện trong ranh giới giữa thân chủ với thế giới. BC chỉ về những biến cố quan trọng trong cuộc sống đã ảnh hưởng thân chủ ở mức đáng kể. QH là những mối quan hệ với những người mà thân chủ có kinh nghiệm trong cuộc đời. MT bao gồm mọi điều tạo thành môi trường cho thân chủ tăng trưởng và phát triển. TC tiêu biểu cho chính thân chủ trong hiện tại. Dựa trên quan hệ giúp đỡ, thì TC chính là cá nhân đang có nan đề. Một lần nữa, vòng tròn tiêu biểu cho ranh giới giữa thân chủ với thế giới bên ngoài.

Những mũi tên giữa NC và BC, MT, QH đều có mũi nhọn cả hai đầu để nói lên sự tương tác giữa cá nhân với môi trường, với những sự kiện trong cuộc sống và trong quan hệ với những người khác. Mọi yếu tố này tương tác với thân chủ từ ngày chào đời, tạo nên mẫu người hiện nay của thân chủ.

Nhân Cách

Tôi tự hỏi không biết bạn nghĩ gì khi nhìn một trẻ sơ sinh. Đối với tôi, khi nhìn con trai đầu lòng sinh ra và thấy cách nó bị đẩy ra để vào đời, thì đó là cả một kinh nghiệm rất thật. Tôi vẫn còn có thể nhớ cơn đau quặn thắt của vợ tôi và những nỗ lực cơ bắp cần thiết để giúp đưa hài nhi ra khỏi lòng mẹ và vào đời được dễ dàng hơn.

Trong khi theo dõi toàn bộ tiến trình sinh con, tôi không thể nào gạt bỏ cảm nghĩ về sự thật là mỗi cá nhân được sinh ra với một nhân cách. Tiến trình sinh nở chỉ báo trước việc khởi đầu sự tăng trưởng có thể thấy được của nhân cách trẻ mà thôi. Có thể là nhiều điều đã diễn ra trong lòng mẹ mà chúng ta không biết được, dù rằng những nghiên cứu hiện nay về nhân cách dường như gợi ý rằng chúng ta có thể biết

được điều đang diễn ra trong sự tăng trưởng của bé trong lòng mẹ.

Cá nhân chào đời thì đã là một con người rồi. Một con người với một số đặc điểm sẵn có, bẩm sinh. Những đặc điểm này bao gồm:

- cấu tạo nhiễm sắc thể di truyền
- sắc tố màu da
- tính khí
- tiềm năng chỉ số thông minh
- giới tính
- vóc dáng

Mỗi trẻ khác nhau và độc đáo, tuy có vài đặc điểm quan trọng là chung cho cả mọi người. Một lần thăm sơ qua phòng hộ sinh sẽ cho chúng ta thấy ngay rằng không phải mọi hài nhi đều giống nhau, dù có thể là chúng ta thấy như vậy. Trẻ này thì khóc dữ dội, trong khi trẻ khác có thể hơi thụ động. Một số có lẽ rất đòi hỏi còn những đứa khác thì ngủ an bình chẳng đòi hỏi quan tâm nhiều hơn.

Điều bẩm sinh và sẵn có thì hiển nhiên là ngoài tầm kiểm soát của cá nhân. Thí dụ, chẳng ai quyết định được giới tính hoặc màu da của mình khi chào đời. Một người cũng không thể quyết định mình có nên thừa hưởng một số bệnh tật nào đó di truyền từ thế hệ này sang thế hệ khác hay không. Ở một mức độ, nhân cách mỗi người cũng bị quyết định bởi điều mình mang theo khi vào đời.

Ngoài những đặc điểm sinh học và sinh lý, mỗi cá nhân chào đời với tiềm năng rất lớn. Tiềm năng này sẽ được biểu lộ khi lớn lên và tương tác với đời. Giống như nụ hồng có tiềm năng nở rộ thành bông hoa vậy.

Cá nhân lúc chào đời, tuy không kiểm soát được điều mình mang theo vào đời, nhưng cũng có khả năng kiểm soát điều sẽ xảy ra. Người có tự do và chịu trách nhiệm về khả năng điều khiển và tương tác với thế giới của riêng mình. Chắc chắn người không phải là một tạo vật thụ động, khuôn đúc sẵn theo mẫu người mình đáng phải có.

Môi Trường

Tiếp xúc đầu tiên chúng ta có trong cuộc đời chính là loại môi trường chung quanh mình. Môi trường đầu tiên là trong bụng mẹ, tiếp theo là sau lúc chào đời, trẻ được đưa vào ba loại môi trường chính. Đó là các môi trường vật lý, xã hội-tâm lý và văn hóa.

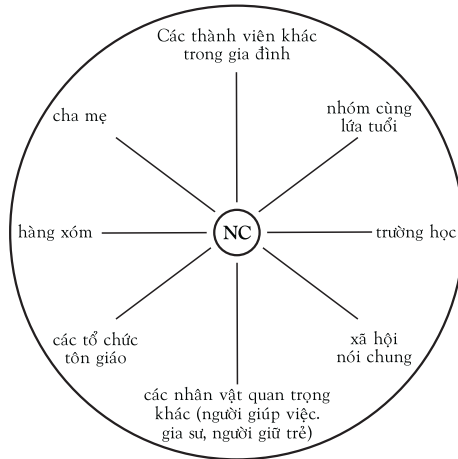
Môi trường vật lý gồm khung cảnh vật lý chung quanh nhà, vị trí, loại nhà ở và láng giềng. Thật thú vị khi thấy rằng những người lớn lên trong môi trường nông thôn khác hẳn với những người lớn lên trong khu thành thị. Tuy ngày nay không rõ ràng là Singapore phần lớn đã đô thị hóa, nhưng chúng ta cũng có những người từ thôn xóm hoặc vùng quê có lối suy nghĩ mang tính nông thôn so với những người quen với nếp sống thành thị.

Cũng có ảnh hưởng tinh tế từ môi trường vật lý trên những giá trị, nhận thức cùng sở thích của con người. Một người lớn lên trong ngôi nhà có vườn, cây cối cùng nhiều cảnh thiên nhiên hẳn phải chịu ảnh hưởng khác với người lớn lên trong căn hộ một phòng của cao ốc. Một số nhà xã hội học còn tiến xa hơn, cho rằng sống trong những cao ốc chật chội, đơn điệu, có thể ảnh hưởng tới sức khỏe tinh thần lẫn tình cảm của con người.

Môi trường xã hội-tâm lý và văn hóa ảnh hưởng lớn nhất trên đời người. Môi trường này được tạo thành bởi những

con người, những giá trị, niềm tin, bầu không khí tình cảm cùng những chuẩn mực phổ biến trong gia đình, cộng đồng và xã hội nói chung. Có lẽ chúng ta có thể hiểu rõ điều này bằng cách nhìn qua biểu đồ sơ lược như sau.

MÔI TRƯỜNG



Hình 2

Dĩ nhiên chúng ta biết gia đình có lẽ là ảnh hưởng mạnh mẽ và lâu bền nhất trên đời sống cá nhân. Nếu chỉ cần dừng lại và suy nghĩ những cách mình làm một số sự việc, chúng ta sẽ thấy ngay là chính cha hoặc mẹ mình đã dạy bảo, 'Phải làm theo cách như vậy đó.' Tôi thường buồn cười về ảnh hưởng rõ rệt của mẹ tôi mỗi khi vợ chồng tôi làm việc trong bếp. Có vẻ như mẹ tôi đang hiện diện cách tinh vi trong nhà bếp vậy!

Vài nhà xã hội học phát hiện ra một số khu tại Singapore nổi tiếng rắc rối, với con số nạn đề xã hội cao hơn những chỗ khác. Có lẽ họ có ý bảo rằng con người có thể bị ảnh hưởng

bởi môi trường của vùng phụ cận nơi mình sinh sống. Điều này giúp chúng ta biết rằng loại trường mình theo học cùng những định chế tôn giáo mình gia nhập, góp phần rất lớn trong việc hình thành quan điểm sống của chúng ta, những giá trị chúng ta chấp nhận cùng những niềm tin chúng ta tự tạo cho chính mình.

Nếu quan sát những nhóm chủng tộc khác nhau ở Singapore, chúng ta sẽ thấy ngay các nền văn hóa khác biệt giữa các nhóm. Trong những hoàn cảnh giống nhau, người Ấn sẽ cư xử khác với hoặc người Mã Lai hoặc người Hoa. Những yếu tố văn hóa này vẫn ảnh hưởng chúng ta cho dù mình có ý thức được hay không. Tôi nhớ có lần làm cho vợ tôi hơi lúng túng trong bữa ăn khi chúng tôi ở chung với một cặp vợ chồng người Anh tại Luân Đôn cách đây vài năm. Mỗi lần ăn xúp, tôi là người duy nhất uống xúp nghe thật ồn ào. Hành động đó sẽ chẳng ai quan tâm trong gia đình tôi hoặc trong bữa ăn của người Hoa, nơi mà việc uống món xúp có nhẹ nhàng lịch sự tối đa hay không, thực sự chẳng có gì là quan trọng cả.

Tại Singapore ngày nay, hiện chúng tôi đang bị ảnh hưởng bởi một môi trường Singapore thật mạnh mẽ. Chúng tôi nhận ra được một nhân thân Singapore đang xuất hiện giữa vòng thế hệ trẻ. Đường như chúng tôi mang một số đặc điểm Singapore khá dễ nhận ra; người dân ở đây vạm vỡ, cần cù, thích thành đạt, trung thành với quốc gia và sẵn sàng đặt quốc gia trước bản thân. Có những nét đặc trưng khác cũng dễ nhận ra. Người dân của nước đang phát triển này có vẻ thiên về vật chất, tự kỷ trung tâm và trần tục.

Bầu không khí tình cảm và tâm lý trong gia đình, trường học hoặc cộng đồng cũng ảnh hưởng con người sống ở đó.

Một người có thể trở thành lạnh nhạt, xa cách và lãnh đạm đối với người khác nếu người ấy lớn lên trong môi trường mà hàng xóm láng giềng chỉ lo sống cho riêng mình và ít khi giao tiếp với nhau. Chính gia đình người đó cũng có thể không gần gũi nhau vì những thành viên ai lo việc nấy, rất ít tiếp xúc nhau. Dĩ nhiên lối cư xử của một người sẽ khác đi nếu người ấy lớn lên trong môi trường khích lệ sự phát triển các mối quan hệ và mọi người gắn bó với cuộc sống của nhau.

Những mặt khác nhau này của môi trường góp phần thật lớn trong ứng xử của cá nhân. Thật ra môi trường là một biến số vô cùng quan trọng và mạnh mẽ cần được xem xét khi tìm hiểu con người cùng cách ứng xử của họ.

Mối Quan Hệ Giữa Người với Người

Nhà phân tâm học Harry Stack Sullivan có lần nói rằng “nhân cách của mỗi người được định đoạt phần lớn bởi phẩm chất của những mối quan hệ giữa cá nhân đó với người khác.” Khái niệm này về sự phát triển nhân cách cung ứng thêm một chiều kích quan trọng khác nữa để hiểu hành vi của con người. Bản chất của con người như hiện có, đến từ những kẻ yêu thương hoặc không yêu thương họ. Trên một phương diện, tất cả chúng ta đều bị ảnh hưởng bởi nhiều mối quan hệ khác nhau với những con người có ý nghĩa trong cuộc đời mình.

Trong tiến trình tăng trưởng, chúng ta tương tác không ngừng với người khác và tạo nên những mối quan hệ với họ. Thường thì bắt đầu với mẹ, rồi cha, sau là những người khác trong gia đình. Khi trẻ lớn lên, phạm vi quan hệ mở rộng và trẻ bắt đầu quan hệ với bạn bè, thầy cô, cấp lãnh đạo tôn giáo và người khác. Điều quan trọng là chúng ta phải xem xét

loại quan hệ giữa thân chủ với những người khác. Thân chủ càng quan trọng thì mối quan hệ càng tạo nhiều ảnh hưởng.

Abraham Maslow, nhà tâm lý học nhân bản, nêu ra năm nhu cầu cơ bản trong việc phát triển một nhân cách lành mạnh. Ông liệt kê chúng theo dạng cấp bậc nhu cầu như sau:

- nhu cầu thể hiện bản thân (thỏa mãn, v.v)
- nhu cầu giá trị bản thân (đánh giá tích cực về bản thân)
- nhu cầu yêu thương và gắn bó (tình thương, sự ấm áp)
- nhu cầu an toàn và an tâm (cảm thấy quen thuộc với môi trường chung quanh)
- nhu cầu sinh lý, sinh tồn

Maslow cho rằng những nhu cầu thấp phải được đáp ứng trước những nhu cầu cao. Và nhu cầu này dẫn tới nhu cầu kia, nhờ vậy góp phần tạo nên một nhân cách lành mạnh với năm nhu cầu cơ bản được đáp ứng đáng kể.

Thứ tự này về nhu cầu dường như cho thấy con người sẽ lành mạnh khi các nhu cầu về mối quan hệ của mình được đáp ứng. Có được những quan hệ tích cực thật tốt, chính là phương tiện đầu tiên để thỏa mãn những nhu cầu yêu thương cùng sự gắn bó và giá trị bản thân. Nhờ kinh nghiệm được chấp nhận, yêu thương, tin cậy cùng những quan hệ nồng ấm, con người sẽ lớn lên với thái độ yêu thương, chấp nhận và nồng hậu. Ngược lại, con người có thể thấy khó yêu thương và chăm sóc người khác bởi chính mình chưa kinh nghiệm được những mối quan hệ như vậy trong đời mình.

Sự nhất quán và an toàn trong mối quan hệ cũng thật quan trọng. Một bà mẹ phản ứng đầy yêu thương với đứa con lúc này rồi lại lạnh nhạt với nó lúc khác, có thể khiến trẻ sau này không tin tưởng người khác trong cuộc sống. Vì ít kinh

nghiệm được mối quan hệ tin cậy, an toàn, nên nó có thể trở thành hoang mang và sợ sệt người khác.

Có nhiều nghiên cứu được thực hiện và sách được viết về ảnh hưởng của mối quan hệ đầu tiên giữa cha mẹ và con cái trong đời sống con người. Vì thường người mẹ gần gũi với con nhiều nhất, nên đa số các nghiên cứu hay tập trung vào mối quan hệ mẹ-con. Người ta thấy rằng trẻ nào kinh nghiệm được mối quan hệ yêu thương, nhất quán, tốt đẹp với mẹ thì lớn lên vững vàng hơn về tình cảm và tinh thần. Ngược lại, trẻ nào bị xa cách mẹ hoặc bị mẹ đối xử thiếu nhất quán, thì lớn lên sống co rút và có tiềm năng rắc rối về tình cảm. Một số trẻ phản ứng thù địch đối với mối quan hệ thiếu nồng ấm yêu thương của cha mẹ đến nỗi trở thành thụ động, co rút và sợ sệt. Chúng lớn lên không chỉ thấy khó giao tiếp với người khác mà còn bị rối loạn tinh thần và tình cảm nữa. Những nghiên cứu này cho thấy trẻ nào kinh nghiệm những mối quan hệ tốt đẹp hơn, thì lớn lên với nhân cách ổn định hơn.

Những mối quan hệ với người khác mà chúng ta có được trong cuộc sống cũng trở thành gương soi cho chúng ta. Chúng ta thấy chính mình trong người khác. Nếu đã kinh nghiệm những thái độ tiêu cực và bị chỉ trích về thái độ cùng cư xử của mình, chúng ta có thể lớn lên với những nghi ngờ nghiêm trọng về bản thân. Chúng ta thấy chẳng ai cần mình và yêu thương mình khi người khác phản ứng với chúng ta theo cách như vậy. Cách chúng ta nhìn chính mình chịu ảnh hưởng phần lớn bởi cách người khác cư xử với chúng ta.

Tôi có thể nghĩ tới một số người đến gặp tôi với những nan đề như tự ti mặc cảm và đánh giá thấp về bản thân mình. Hầu hết những người này đều có thể nhớ lại mối quan

hệ lạnh nhạt, hắt hủi nào đó với những người quan trọng trong cuộc đời mình. Một người nói, chị luôn luôn cảm thấy mình như là đứa con không được mong muốn trong gia đình. Cha mẹ chị muốn có con trai khi sinh ra chị, và họ khiến chị cảm thấy mình là một lầm lỗi và thất vọng. Khi đến gặp tôi, chị chẳng thấy được điều gì tốt nơi bản thân và tự ti mặc cảm rất nặng, thấy mình chẳng ra gì. Một người khác nói, lúc nào anh cũng phải nghe là lẽ ra anh có thể học giỏi hơn. Dù anh có cố gắng bao nhiêu, cha anh cũng chẳng tán thưởng anh. Ngược lại, ông hỏi tại sao anh không học giỏi hơn các bạn cùng lớp. Tuy cuối cùng anh đã đứng đầu lớp, cha anh vẫn bảo, 'Cũng chưa giỏi lắm đâu. Cha muốn thấy con tiến tới kỳ thi Chứng Chỉ Giáo dục Phổ thông Loại 'O' kia.' Mỗi quan hệ này với cha tạo cho anh ấn tượng mình chẳng bao giờ giỏi về cái gì cả, và dù có cố gắng bao nhiêu, anh cũng không xứng đáng được cha khen.

Khi chúng ta muốn tìm hiểu ai đó cùng cách hình thành những nan đề trong đời sống họ thì việc xem xét phẩm chất những mối quan hệ của họ là rất hữu ích. Vì là một hữu thể tương quan với nhau, con người có nhân cách hiện tại như thế nào là dựa vào phần lớn sự tương tác giữa mình với người khác. Tha nhân có thể ảnh hưởng trên con người theo nhiều cách khác nhau, nhưng tất cả đều quan trọng.

Những Biến Cố trong Cuộc Sống

Khi viết về những biến cố quan trọng diễn ra trong đời người, tôi nghĩ tới nhiều người tôi đã gặp, họ có thể nhận ra một hoặc nhiều sự việc đã để lại ấn tượng dài lâu trong đời mình. Một thanh niên tôi trò chuyện cách đây vài năm, nói với tôi rằng cái chết của cha anh lúc anh mười một tuổi đã khiến anh bàng hoàng tới mức trở thành con người giận dữ

kể từ đó. Anh cho rằng Đức Chúa Trời bắt công khi lấy mất cha anh, bởi lẽ anh cũng chẳng có mẹ. Con người duy nhất có ý nghĩa đối với anh suốt thời thơ ấu chính là cha anh. Sự việc thay đổi vài năm sau, khi anh bắt đầu nhận ra rằng không phải Đức Chúa Trời đã lấy mất cha anh. Ông chết vì hút quá độ và bị ung thư phổi. Điều đó cũng giải quyết nan đề phần nào, nhưng anh vẫn còn thấy giận dữ vì cha anh đã bỏ anh lúc anh cần ông ấy hơn cả. Sự kiện đó trong cuộc đời trở thành hàng rào ngăn cản anh có được những mối quan hệ sâu đậm với người khác, bởi lẽ anh lớn lên trong nỗi sợ có những mối quan hệ, e rằng mình sẽ bị tổn thương khi các mối quan hệ đó bị đổ vỡ.

Tất cả chúng ta đều bị ảnh hưởng bằng cách này hoặc cách khác do những sự kiện xảy ra trong đời mình. Những sự việc này có thể là vui, buồn, đau thương hoặc như thế nào đó. Chúng ảnh hưởng chúng ta cách tích cực hoặc tiêu cực, tùy vào cường độ của sự kiện hoặc loạt sự kiện ảnh hưởng trên chúng ta.

Trong số những sự kiện phổ biến thường ảnh hưởng sự phát triển nhân cách, có những sự kiện liên quan với các điều sau đây:

- thành công
- mất mát (chết chóc, ly hôn, tai nạn)
- thất bại
- thay đổi (địa vị, mối quan hệ, nơi chốn, niềm tin)
- di chuyển (di cư)
- Xa cách (con nằm bệnh viện, người thân xa vắng một thời gian)
- những quyết định quan trọng trong cuộc đời (hôn nhân, nghề nghiệp, v.v.)

Về mặt phát triển nhân cách, những sự kiện này phần lớn liên quan với quá khứ, đặc biệt những sự kiện thời thơ ấu. Dĩ nhiên, những sự kiện hiện tại cũng ảnh hưởng con người, nhưng theo cách khác. Thường thì những sự kiện quá khứ góp phần tạo thành nhân cách và ảnh hưởng cách con người phản ứng những tình huống hiện tại. Hãy suy nghĩ trong giây lát, những loại sợ hãi trong chúng ta. Đôi lúc chúng ta có thể bị què quặt vì chúng. Mà do đâu như vậy? Nếu suy nghĩ, có thể thấy những nỗi sợ đó gắn liền với sự kiện nào đó trong quá khứ.

Một bé trai nọ sợ bơi lội. Nó ghét đi tới hồ bơi và tránh né ra bờ biển. Vào những dịp phải ra biển, thì nó tránh xa nước, bất chấp bạn bè thuyết phục và bảo đảm là nó sẽ được an toàn. Một số người cho rằng nó hơi kỳ lạ, trong khi kẻ khác thì nghĩ là nó lớn lên trong nỗi sợ. Nó không sợ, và nếu xem xét kỹ sẽ thấy là nó có một kinh nghiệm khó chịu lúc tám tuổi. Nó tới hồ bơi với người chú, ông này ném nó xuống hồ, nghĩ là nó biết bơi. Nó suýt chết đuối và thực sự sợ hãi. Rõ ràng là nó chưa được chuẩn bị cho một kinh nghiệm như vậy vào lần đầu tới hồ bơi, và kể từ đó, nó tránh né hồ bơi lẫn bãi biển.

Đôi khi những biến cố trong cuộc sống tạo cho chúng ta nan đề. Lúc khác, có thể chúng chỉ ảnh hưởng cách nhìn đời của chúng ta mà thôi. Chẳng hạn, một người sùng đạo sẽ gán những niềm xác tín cùng việc làm hiện tại của mình cho kinh nghiệm quan trọng khi trở lại đạo. Đây thường là một kinh nghiệm mạnh mẽ có thể thay đổi niềm tin tôn giáo suốt phần còn lại của đời người.

Đối với một số người, những sự kiện trong cuộc sống mang tính tích cực hơn. Một người biết tự tin và có hình ảnh

mạnh mẽ về bản thân, có thể gán điều đó cho vài hoặc một sự kiện đơn độc trong đời mình. Có thể là anh ta đã làm bài thi thật giỏi và điều đó giúp anh nhận ra năng lực mình và về sau đã trau dồi tới mức tối đa. Hoặc có thể anh đã sang ở một nước khác, vì có nhu cầu tự kiếm sống, nên đã bắt đầu làm việc chăm chỉ trau dồi nghề nghiệp và về sau được ổn định.

Những thí dụ này cho chúng ta thấy mấu chốt của việc con người mình được uốn nắn bởi những biến cố xảy ra trong cuộc đời mình. Chúng cũng giúp chúng ta nhận thức được sự phát triển của nan đề.

Thân Chủ

Cá nhân với mọi đặc điểm sẵn có và tài năng thiên phú, tiếp xúc với môi trường, với những mối quan hệ với cá nhân khác cùng những sự kiện trong cuộc sống, trở thành con người hiện có ngày nay. Nói cách khác, tôi là con người như ngày nay chính là kết quả của tiến trình tăng trưởng và phát triển, của việc tôi tiếp xúc với môi trường, với những mối quan hệ với người khác và với những sự kiện trong cuộc sống.

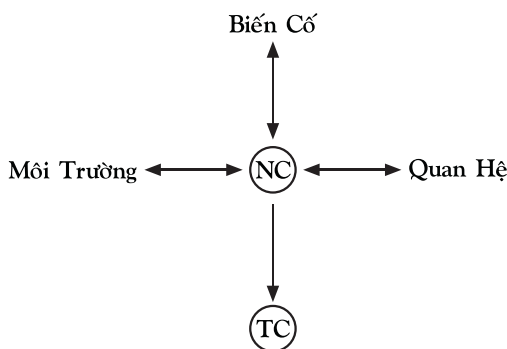
Con người này—tức là tôi—có cái tôi bên trong và cái tôi bên ngoài. Cái tôi bên trong gồm tư tưởng cùng tình cảm; còn cái tôi bên ngoài thì tự biểu lộ qua hành động của tôi (xem Chương 3). Và cách tôi suy nghĩ, cảm nhận cùng ứng xử đều là sự biểu lộ những yếu tố khác nhau tạo thành nhân cách của tôi.

Giám đốc của Viện Tâm thần quốc gia Hoa Kỳ là Tiến sĩ Bertram Brown, nói, "Hành vi của một cá nhân là kết quả của những tương tác phức tạp bao gồm những cơ sở sinh học và sinh lý của hành vi, những quan hệ giữa các cá nhân và môi trường xã hội." Tôi đã cố gắng giải thích cách hình thành

bản chất con người trên cơ sở này. Hi vọng bạn sẽ có được một cấu trúc để tìm hiểu sự phát triển nan đề dựa trên hiểu biết này về nhân cách.

SỰ PHÁT TRIỂN NAN ĐỀ

Khi nghĩ tới cấu trúc về sự phát triển nhân cách, chúng ta hãy cố tìm hiểu xem nan đề phát triển như thế nào. Có thể làm điều này bằng cách lắng nghe thân chủ và cùng với họ thăm dò những yếu tố dẫn tới nan đề.



Hình 3

Trong khi mọi ký hiệu khác không thay đổi, ký hiệu TC bây giờ ám chỉ cá nhân có nan đề hoặc thân chủ có-nhu-cầu như đã định nghĩa trong Chương 2.

Cá nhân trở thành con người có nan đề là kết quả của một hoặc nhiều yếu tố không lành mạnh đã ảnh hưởng người ấy trong cuộc sống và phản ứng tiêu cực của người đối với những yếu tố ảnh hưởng trên người. Chúng ta hãy cùng xem một thí dụ để hiểu rõ hơn về sự phát sinh nan đề, sử dụng cấu trúc này.

Lấy thí dụ chúng ta gặp Pereira, một chàng 25 tuổi đang bị căng thẳng và than phiền về những cơn nhức đầu vì căng thẳng. Pereira cho chúng ta biết anh đã có những đêm không ngủ và chán nản trong công việc làm, kể cả lo lắng cho tương lai việc làm của mình. Để hiểu rõ hơn nan đề, chúng ta phải yêu cầu anh cho chúng ta biết về công việc làm, tình hình công sở và những người cùng làm việc với anh.

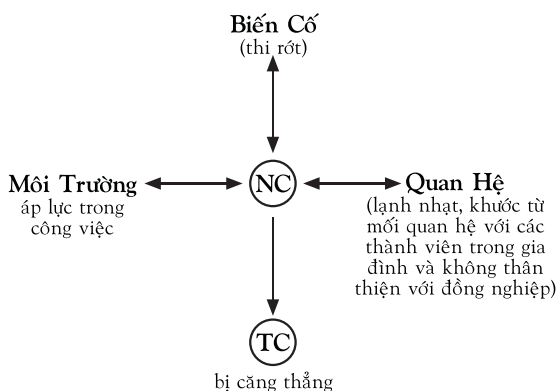
Pereira cho chúng ta biết có áp lực thật lớn trong công việc. Anh nói tình hình cạnh tranh tới mức con người không thực sự quan tâm tới nhau và vô cùng đối địch với nhau. Những mối quan hệ có chiều hướng lạnh nhạt do đồng nghiệp e sợ nhau và đặc biệt sợ anh, vì anh có cơ may được thăng chức.

Sau đó Pereira bị thi trượt một lần khiến anh vô cùng chán nản. Có vẻ như anh trượt những kỳ thi quan trọng trong đời mình. Sự việc hẳn sẽ không tồi tệ nếu không do phản ứng của gia đình. Họ không nâng đỡ và không thông cảm với anh cho lắm. Thái độ thờ ơ lạnh nhạt của họ đối với anh khiến anh nghĩ rằng họ lúc nào cũng xem anh như kẻ vô dụng trong gia đình. Các anh em của anh tất cả đều đã xong đại học, trong khi Pereira vẫn chưa qua khỏi cấp hai.

Điều chúng ta thấy ở đây là một con người phản ứng hơi tiêu cực trước thất bại của mình. Anh cũng có những mối quan hệ lạnh nhạt, cạnh tranh và bị áp lực trong công việc. Mọi điều này dường như góp phần gây căng thẳng và lo âu cho anh. Đây là một thí dụ hay, cho thấy nan đề không do một yếu tố riêng lẻ mà do nhiều yếu tố kể cả những phản ứng của thân chủ đối với những yếu tố đó. Hình 4 minh họa cho cách tìm hiểu sự phát triển nan đề, sử dụng cấu trúc phát triển nhân cách.

GIẢI ĐOẠN THĂM DÒ VÀ TÌM HIỂU

Điều gì khiến cho Pereira thấy hoàn cảnh của mình là nan đề? Dù sao, có những người với bối cảnh hầu như giống hệt, cũng đối diện những hoàn cảnh tương tự và có thể cũng cảm thấy căng thẳng nhưng lại chẳng phiền hà gì cả. Để trả lời câu hỏi này, chúng ta cần cố gắng định nghĩa đối với con người, nan đề là gì. Về cơ bản, một hoàn cảnh, một kinh nghiệm hoặc sự kiện trở thành nan đề khi thân chủ không thể hành động đúng mức trong cuộc sống hằng ngày hoặc thấy cuộc sống mình bị phá vỡ vì điều đó. Bên trong, người ấy có thể cảm thấy bất ổn và thái độ của thân chủ đối với cuộc đời lẫn bản thân có chiều hướng tiêu cực.



Hình 4

Chắc chắn mỗi người sẽ đáp ứng khác nhau trước những yếu tố bên ngoài hoặc đối với những đổ vỡ bên trong. Nan đề không đến với mọi người theo cùng cường độ và con người cũng không kinh nghiệm nan đề giống nhau. Một số người có thể xem những đổ vỡ trong cuộc sống như những khó chịu nho nhỏ trong toàn bộ hiện hữu của mình, trong khi người khác thì bị thương tích về tình cảm và tinh thần.

Một lần nữa, cấu trúc về nhân cách hẳn phải giúp chúng ta hiểu rằng những con người khác nhau có những đặc điểm khác nhau và đáp ứng khác nhau đối với môi trường, với sự việc trong cuộc sống cũng như với những mối quan hệ giữa người với người trong cuộc sống.

KẾT LUẬN

Giai đoạn giúp đỡ này nhắc nhở chúng ta rằng chúng ta cần tìm hiểu thân chủ càng rõ càng tốt. Cấu trúc cho chúng ta chìa khóa để hiểu điều này. Đây là trọng điểm chủ yếu của giai đoạn thứ nhì trong mối quan hệ giúp đỡ—tức là tìm hiểu thân chủ và thăm dò những yếu tố ảnh hưởng thân chủ tới mức họ thấy mình đã nắm được nan đề. Nếu chúng ta kiên nhẫn và sẵn sàng gắn bó với thân chủ, tức là đã đi đúng trên tiến trình giúp đỡ. Thân chủ chắc hẳn sẽ cảm nhận được sự hiện diện hữu ích của chúng ta khi lắng nghe và hiểu được họ. Có thể họ còn khiến bạn ngạc nhiên khi tuyên bố là họ đã thấy đủ nan đề của mình trong khi nói chuyện và cùng với bạn thăm dò để có thể biết mình phải làm gì rồi. Nếu vậy thì chẳng cần phải tiến tới giai đoạn kế tiếp trong tiến trình giúp đỡ. Bạn đã giúp được rồi đấy!



Giai Đoạn Giải Quyết Nan Đề

Chẳng ai cho rằng con người được sinh ra để sống với những xung đột. Đối với bất kỳ con người nào bình thường, cuộc sống không có xung đột là không thể có được và chỉ có thể sống không có nan đề trong tưởng tượng mà thôi. Khi xem xét lịch sử nhân loại cùng cuộc sống cá nhân mình, chúng ta thấy rằng sống là kinh nghiệm mọi nan đề. Điều khiến chúng ta quan tâm ấy là một số người có thể đường đầu và vượt qua những nan đề mình gặp phải, trong khi kẻ khác lại bị thương tật và thậm chí tàn phá do nan đề.

Là người giúp đỡ, chúng ta cần biết rằng người có nan đề sẽ tìm cách xử lý nan đề. Điều cần làm là chúng ta phải chuẩn bị mình để hiểu cách con người xử lý nan đề và tìm cách giúp họ theo cách lành mạnh có thể được. Đây là giai đoạn chủ yếu thứ ba trong tiến trình giúp đỡ, hướng dẫn thân chủ đối diện nan đề mình đang gặp và hành động. Công việc chúng ta không phải là giải quyết thế cho thân

chủ (tuy đôi khi có thể là chúng ta cũng làm như vậy). Chúng ta phải giúp thân chủ nhận trách nhiệm đối với nan đề và thăm dò những phương cách xử lý. Quyết định tối hậu về hành động nên có, phải dành cho chính thân chủ.

MƯỜI CÁCH XỬ LÝ KHÔNG LÀNH MẠNH KHI CÓ NAN ĐỀ

Trước khi nghĩ đến tiến trình giải quyết nan đề thực sự, chúng ta hãy xem qua vài cách không lành mạnh và thiếu hiệu quả đã được dùng để xử lý nan đề. Những cách này thiếu hiệu quả và không lành mạnh tới mức cuối cùng, có giúp giải quyết nan đề, nhưng thực sự có thể chỉ là đưa ra một lối thoát khỏi hoặc *phủ nhận* nan đề mà thôi.

Trong kinh nghiệm tư vấn, tôi khám phá ra được khoảng mười cách không lành mạnh đã được mọi loại người sử dụng để xử lý nan đề:

1. Phủ nhận
2. Viện Lý Do
3. Đổ Lỗi
4. Trốn Chạy
5. Cảm Thấy Có Trách Nhiệm
6. Làm Ngơ
7. Trút Đổ
8. Trò Chuyện
9. Suy Nghĩ Luẩn Quẩn
10. Bị Bệnh

Phủ Nhận

Một cách giải quyết nan đề không được lành mạnh nhưng rất phổ biến, đó là *phủ nhận* nan đề trong đời sống mình. Có

lẽ khi thân chủ trực diện với nan đề, anh ta tự nhủ mình không nên nhìn nhận nó có ở đó. Thực sự là anh ta nói: “Mình không có nan đề và mình không muốn nghĩ tới nó.”

Đây gọi là dạng cố tình phủ nhận. Thân chủ biết có nan đề và cố tình phủ nhận nó. Nếu người này loại trừ những ý nghĩ liên quan đến nan đề hoặc gạt ra khỏi ý thức bất kỳ điều gì khó chịu mà không thực sự biết rõ là mình đang làm như vậy, thì đó là vô tình phủ nhận. Tiến trình này diễn ra thật tinh tế đến nỗi người ấy khó biết là mình đang phủ nhận. Vì người vô tình phủ nhận này khá phức tạp nên chúng ta sẽ giới hạn phần thảo luận ở tiến trình đối với người cố tình phủ nhận mà thôi.

Khi một người cố tình phủ nhận, người ấy biết mình đang làm việc gì đó nhằm tỏ cho mình cùng người khác thấy không có nan đề. Thí dụ, một học sinh thi rất có thể thực sự gia nhập với các bạn trong một thú vui nào đó, dù bản thân mình cảm thấy đau đớn và khó chịu về sự thất bại. Anh ta làm như vậy để trốn tránh nhu cầu phải trực diện với tình cảm của mình và phải có quyết định nào đó về tương lai.

Đôi khi chúng ta gặp một người phủ nhận là mình có nan đề trong hôn nhân. Tôi nhớ có người kể cho tôi chuyện một phụ nữ khẳng khẳng rằng chồng chị không phụ bạc chị, bằng cách ca tụng người chồng của mình. Chị không thể nào chấp nhận sau khi kết hôn mười năm, chồng chị lại thực sự không hạnh phúc trong hôn nhân và đã quay sang những phụ nữ khác. Tôi nghe nói là chồng chị cũng phủ nhận như vậy. Khi một người bà con cảm thấy có điều sai trật trong hôn nhân của anh và tìm cách đề cập với anh, thì anh đáp: “Ồ, có gì sai đâu. Xem, chúng tôi đã cưới nhau mười năm rồi còn gì.” Cặp này nay đã ly hôn.

Viện Lý Do

Đây là cách xử lý nan đề khá đáng nể và dễ chấp nhận. Nó liên quan với sự phủ nhận nhưng dưới dạng trí thức hơn, giúp cho thân chủ *viện dẫn lý do để lẩn trốn* nan đề. Đường sự phủ nhận bằng cách đưa ra một loạt lý do để giải thích sự hiện diện của nan đề và cho rằng chẳng cần phải làm gì để giải quyết cả. Vì vậy trên bề mặt, chẳng có việc tránh né nan đề.

Có lần một phụ huynh khám phá thấy con trai mình không học tốt ở trường. Cậu bé thi trượt hầu hết các môn và các giáo viên lấy làm lo ngại. Họ lưu ý cha của bé và yêu cầu ông tới viếng trường. Ông đã tới thảo luận việc học của con ở trường và đưa ra vô số lý do về sự giảm sút của con mình. Cuối cùng ông tóm tắt như sau: "Con trai tôi hoặc chính chúng tôi chẳng có gì sai. Chỉ cần các ông hiểu cho cấu tạo con người của cháu, năng lực trí tuệ, những áp lực của hoàn cảnh chung quanh cháu..."

Trường hợp này minh họa cách người ta viện lý do để tránh né vấn đề mà chẳng làm gì nhiều. Thầy giáo hẳn là hiểu cậu bé và dứt khoát là lo ngại. Thế nhưng người cha thì từ chối nhìn nhận có nan đề cần giải quyết. Mọi giải thích cho hành vi sẽ không giúp được gì ngoại trừ nhằm giúp cho thân chủ hành động để thay đổi.

Qua quan sát giữa vòng những người có học, việc viện dẫn lý do để xử lý nan đề là chuyện khá phổ biến. Dù tự thân lý do chẳng có gì xấu, nhưng chúng có thể trở thành cơ thoái thác nhằm chẳng làm gì để giải quyết nan đề. Người ta có thể suy nghĩ sai lạc rằng khi có thể nêu nguyên do của nan đề tức là không có nan đề.

Đổ Lỗi

Những người tìm lý do cho mọi chuyện sai trật chẳng phải là

không phổ biến. Thường cái có đưa ra là một dạng đổ lỗi hoặc đùn đẩy trách nhiệm để thân chủ không cần phải cảm thấy mình có trách nhiệm đối với nan đề. Thí dụ thật hay cho trường hợp này là một thanh niên nổi giận với cha mẹ đã ngược đãi mình lúc còn bé. Tuy giờ đã là người lớn, nhưng anh luôn gán mọi khía cạnh xấu trong cuộc đời mình cho cha mẹ và khẳng định rằng anh không thể đổi được. "Nếu hồi đó cha mẹ tôi không..." anh thường nói như vậy, hi vọng né tránh trách nhiệm đối với hành động hiện tại của mình.

Khuynh hướng đổ lỗi cho quá khứ này rất thịnh hành, đặc biệt với những người muốn kiếm cớ biện hộ cho cách cư xử tồi của mình. Thường thì nhắm vào nhiều nguồn khác nhau. Họ kéo theo người khác, hoàn cảnh, Thượng Đế hoặc chính bản thân. Điều thú vị là những người rất ít hoặc chẳng quan tâm gì tới tôn giáo hoặc Thượng Đế lại đôi khi nhận thức được điều siêu nhiên khi đối diện nan đề. Họ thường nói, "Tại sao Thượng Đế đối xử với tôi như vậy?" hoặc "Tại sao Thượng Đế phải cho điều đó xảy ra?" hay là "Sao Ngài chẳng làm gì đối với chuyện đó?" Thế nhưng khi xem xét, thì sự thất bại, mất mát hoặc kém cỏi có thể hoàn toàn chẳng có liên quan gì với Thượng Đế cả. Nhưng Ngài lại bị đổ lỗi.

Dù đề tài đổ lỗi có là gì đi nữa thì cũng chỉ giúp thân chủ nhẹ nhõm về mặt tình cảm khi đổ lỗi cho người khác, cho hoàn cảnh, cho những chuyện quá khứ hoặc cho Ông Trời. Nan đề vẫn còn đó. Đây cũng chính là kinh nghiệm tôi có được với những người tôi gặp, không ngót gán tình trạng thất nghiệp của mình cho cuộc 'đua chen quyết liệt' ở Singapore. Họ từ chối nhận trách nhiệm về cuộc đời của mình bằng cách đổ lỗi cho chính phủ, cho cấu trúc xã hội, cho tình trạng kinh tế và cho những người góp phần tạo ra tốc độ

cuộc sống. Theo họ thì tốc độ cuộc sống là quá nhanh và họ không thể đương đầu nổi với sự căng thẳng từ đó. Chỉ cần nhịp sống chậm hơn là họ sẽ có được việc làm ngay.

Đổ lỗi bị xem là cách xử lý không lành mạnh đối với nan đề, bởi nó đùn đẩy trách nhiệm từ thân chủ qua cho người khác, thường là khá bất công. Quan trọng hơn cả, đổ lỗi chẳng giúp thân chủ giải quyết nan đề của chính mình.

Trốn Chạy

Những người có nan đề cố tìm đủ cách để chạy trốn. Có thể họ trốn chạy về mặt vật chất, tinh thần, tình cảm hoặc tâm linh. Mục tiêu là trốn chạy nỗi đau, những hậu quả hoặc sự khó chịu của nan đề họ đang đương đầu trong cuộc sống. Một số trốn chạy trong rượu hoặc ma túy, kẻ khác trốn chạy trong nhiều loại đam mê khác nhau như hoạt động bận rộn, làm việc, tôn giáo, vui chơi, giấc ngủ hoặc tình dục.

Singapore từng đối diện với nan đề nghiêm trọng về lạm dụng ma túy suốt nhiều năm. Trong khi tìm cách xử lý nan đề ma túy này, chúng tôi cũng học được điều khác, ấy là ma túy chẳng phải là nan đề thực sự đối với nhiều người. Nhiều người lạm dụng ma túy vì họ muốn trốn chạy và tìm lối thoát khỏi những nan đề cá nhân. Một người lạm dụng ma túy trước đây nói với tôi: 'Lần đầu tiên tôi dùng ma túy vì đau khổ sau khi bị đào bỏ. Tôi không thể đối diện sự thật rằng mối quan hệ đã tan vỡ và ma túy giúp xoa dịu thật nhanh nỗi đau mà tôi đang trải qua.'

Có thể còn nhiều lối thoát khác được người ta dễ chấp nhận hơn. Làm việc là một thí dụ. Có lần sau một buổi thuyết trình nơi công cộng, một phụ nữ tuổi trung niên tiến đến nói với tôi rằng chồng của bà là một người bị ám ảnh bởi công việc. Ông ấy dành hàng nhiều giờ nơi văn phòng

và thậm chí còn mang công việc về nhà vào cuối tuần. Trong lúc nói chuyện, tôi mới hay là ông có nan đề với vợ mà chưa sẵn sàng xử lý. Công việc là một lối thoát khỏi nan đề hôn nhân của ông.

Bất kỳ ai đam mê với những sinh hoạt thường được xem là lành mạnh và hữu ích, vẫn có thể là đang trốn chạy nan đề. Giấc ngủ là tốt và cần thiết, nhưng khi một người dành phần tối đa trong ngày để ngủ, thì hẳn là anh ta đang trốn chạy một điều gì đó. Giống như vậy, một người trở thành sùng đạo tới mức bỏ bê trách nhiệm hằng ngày hoặc gia đình, có thể là đang dùng tôn giáo để trốn tránh chính đốn lại cách sống của mình.

Cảm Thấy Có Trách Nhiệm

Ngược lại với việc đổ lỗi, chúng ta thấy có những người dường như cảm thấy mình có trách nhiệm với những nan đề xảy ra có hoặc không có dính dáng gì tới họ. Thường xuyên hơn, những người như vậy cảm thấy vô cùng có trách nhiệm về những sự việc ngoài phạm vi kiểm soát thực tế của mình. Kết quả là họ cảm thấy mắc tội sâu xa và chán nản cứ gia tăng. Chúng ta thấy những người như vậy trong số những người có nan đề cá nhân, nhưng thay vì xử lý thì lại cảm thấy có trách nhiệm về những nan đề của người khác và lo lắng quá mức cho hạnh phúc của người khác. Do đó, sự chú ý chuyển từ nan đề của riêng họ sang nan đề của người khác.

Một phụ nữ tôi gặp trong thời gian lưu lại New Jersey thường lo cho sức khỏe cùng nhu cầu của người khác. Hễ khi có chuyện sai trật là chị thắc mắc không biết mình có trách nhiệm gì không. Thường có thể là chị không hề liên can gì tới tình hình về mặt thể chất, nhưng vẫn cứ tin chắc là mình đã có thể làm gì đó để ngăn chặn rắc rối. Người phụ nữ

này có nan đề thực sự về hình ảnh bản thân mình và luôn luôn cảm thấy mình không có giá trị và không quan trọng. Tuy nhiên, vì lo cho người khác mà chị trở thành bận rộn với cảm nghĩ mình có trách nhiệm với họ đến nỗi chẳng còn thì giờ để giải quyết những nan đề riêng của mình.

Trường hợp khác là một ông cảm thấy mình rất thiếu sót với bản thân. Ông xử lý với sự thiếu sót này bằng cách cảm thấy rất có trách nhiệm đối với sự đau ốm thỉnh thoảng của con trai, đối với việc vợ ông không tìm được việc làm, và với việc mẹ ông bị gãy chân vì tai nạn. Nan đề thực sự chính là bản thân ông, nhưng thay vì vậy, ông tự chọn lo lắng cho nan đề của người khác.

Làm Ngơ

Một cách khác để xử lý nan đề là chỉ việc làm ngơ. Một số người cho rằng chỉ cần làm lơ và từ chối hành động đối với nan đề là nó sẽ biến mất hoặc được giải quyết thôi. Tôi nhớ lại một ông nọ không chịu dừng lại để kiểm tra xe khi nghe tiếng cót két lúc đang chạy trên đường Nicoll Highway. Thay vào đó, ông mở lớn âm thanh ra-đi-ô và cứ lái tiếp như thể chẳng có gì sai trật. Ngay sau đó, ông thấy có nan đề khi xe ngừng chạy và bánh trước gần bị rách nát vì trục xe!

Người ta vẫn thường làm ngơ với nan đề trong cuộc đời mình, hi vọng bằng cách nào đó chúng sẽ tan biến. Đáng buồn là chuyện này hiếm khi xảy ra. Thực ra, do làm ngơ với một nan đề mà có thể chúng ta để cho nó tồi tệ thêm, giống như một người chẳng lưu tâm tới những cơn đau hoặc mệt mỏi thể xác hay vài triệu chứng bất thường nào đó về sinh lý học, và chẳng mấy chốc phải đối diện một số nan đề nghiêm trọng về sức khỏe.

Giám đốc một cơ quan giúp đỡ không lưu tâm tới vài nan

đề giữa nhân viên trong cơ quan. Thái độ của bà là, nhân viên đòi hỏi quá mức, kém thực tế và thiếu kinh nghiệm. Có lẽ nếu bà chỉ cần làm ngơ những than phiền cùng lắm bầm của họ, là sự việc sẽ thay đổi. Bà nghĩ, dù sao, họ cũng chẳng có cơ sở để bất mãn vì bà đã cố gắng làm bà 'chủ thật tốt' rồi. Vài tháng sau, bà phải đối diện sự thật khi một nhân viên nộp đơn xin nghỉ việc, và sau đó các nhân viên khác đe dọa xin nghỉ việc.

Giận Cá Chém Thớt

Đây là cách phổ biến để xử lý nan đề. Đường sự dồn hết yếu tố tình cảm của một sự kiện hoặc sự việc lên một người khác. Thường thường là dồn xúc cảm khó chịu lên một người khác mà có thể người này không trực tiếp dính líu hoặc liên quan với nguồn gốc của xúc cảm đó.

Thí dụ là trường hợp một anh tên Boon Seng gặp một ngày làm việc tồi tệ. Chủ của anh bỗng nhiên nổi cáu rồi chỉ trích, mỉa mai trong những nhận xét về công việc của Boon Seng. Tồi tệ hơn, anh lại phải tiếp xúc với một số khách hàng quan trọng, buộc anh phải cư xử thật lịch sự để chiếm cảm tình, trong khi anh đang cảm thấy sôi sục muốn 'trả đũa' chủ mình. Lẽ thường bảo với anh rằng nếu làm vậy thì anh sẽ mất việc. Tối hôm ấy, Boon Seng về nhà và vợ anh thấy vẻ mặt nhăn nhó của anh, mới hỏi chuyện.

Anh gắt ngay, 'Đó không phải việc của bà! Sao không lo việc của bà đi!'

Suốt bữa ăn tối, anh than phiền thức ăn vô vị, và giận dữ nạt nộ con gái đưa nước xốt cay cho anh.

Vợ Boon Seng thấy khó xử, rồi giận dữ. Cố gắng kềm chế cơn giận, chị ăn tiếp, rồi hét con gái phụ rửa bát, 'Mày lúc

nào cũng xem TV và lười biếng!" Con gái bị tổn thương, sau khi rửa bát xong, đá con mèo đang ngủ trên ghế trước máy truyền hình.

Nếu chúng ta mang cả gia đình Boon Seng ra mà nói chuyện (có người sẽ tự hỏi liệu con mèo có thể nói gì về việc nó bị đá hay không!) chúng ta sẽ thấy được tiến trình trút đổ ở đây. Nan đề thực sự của Boon Seng là quan hệ giữa anh ta với chủ và có lẽ là sự an toàn của việc làm bị đe dọa. Thay vì giải quyết cơn giận của mình, anh lại đẩy qua cho vợ và con gái, tới lượt họ, vút cơn giận và bực tức ra khỏi bản thân mình.

Câu chuyện này về Boon Seng khá quen thuộc đối với chúng ta, vì chúng ta thường trút đổ nan đề của mình để được nhẹ nhõm. Đôi khi có thể thậm chí chúng ta còn không hay biết về hành động này và nếu thấy mình giận dữ hoặc chỉ trích người khác mà không có lý do xác đáng, thì tốt nhất là nên dành thì giờ xét lại chính mình. Có thể là chúng ta đang trút đổ lên người khác, giận cá chém thớt thay vì giải quyết nan đề của mình.

Đem Chuyện Kể cho Người Khác

Cần giải thích ở đây. Nói về một nan đề với ai đó quan tâm lắng nghe vẫn thường được xem như là cách rất tích cực để trút nhẹ bớt nan đề. (Điểm này được thảo luận nhiều hơn trong Chương 4.) Thế nhưng, điều hữu ích có thể trở thành không lành mạnh khi được thực hiện quá lỗ mãng mà chẳng có hành động nào nhằm thay đổi tình huống tiêu cực cả.

Một ông kể cho tôi câu chuyện sau đây. Một cô gái làm việc trong văn phòng ông thường hay kể cho ông những nan đề của cô trong giờ ăn trưa. Cô làm chuyện đó trong khoảng một tháng. Cuối cùng, ông hơi mất kiên nhẫn với cô và bắt

đầu tự hỏi không biết nan đề thực sự là gì. Một hôm, ông tình cờ tán gẫu với một đồng nghiệp khác và tỏ ra lo ngại cho cô gái. Vô cùng kinh ngạc, ông thấy đồng nghiệp mình cũng biết nhiều về cô gái như mình biết. Ông thấy ngay rằng cô này đã bỏ suốt tháng qua kể cho hầu hết bất kỳ ai chịu nghe những nan đề của cô. Có vẻ như cô không dự tính tìm cách giải quyết nan đề bất chấp mọi người nghe cô đều có đề nghị giải pháp.

Một người nói quá nhiều về nan đề của mình có thể là chỉ tìm kiếm sự chú ý và muốn né tránh nan đề thôi. Cô càng nói, càng thấy bối rối và bất lực thêm. Thậm chí có thể cô còn khiến cho người nghe cũng thấy bất lực như cô, nếu không nói là mất kiên nhẫn với cô. Sau đó cô sẽ đi tìm người khác để nói. Trong lúc làm như vậy, có thể cô lại càng có mặc cảm tội lỗi và bực tức vì quá nhiều người biết chuyện của mình, dù rằng cô là người duy nhất chịu trách nhiệm đã tung tin đó.

Dù chúng ta muốn người khác lắng nghe mình, nhưng kể cho mọi người về nan đề của mình mà không thực sự làm một điều gì đó để giải quyết thì chẳng giúp gì được bao nhiêu, nếu không nói là chẳng giúp ích gì cả.

Suy Nghĩ Luẩn Quẩn

Gắn liền với nói quá lố là nỗi ám ảnh cứ nghĩ mãi về nan đề của mình, vốn thường dẫn tới tư tưởng rối bời và càng thêm hoang mang. Có những người dành suốt thời gian lo nghĩ nan đề riêng thay vì trò chuyện với ai đó có thể giúp mình giải quyết nan đề. Họ có khuynh hướng suy nghĩ liên miên và lẩn quẩn và tiến trình suy tư của họ bị đóng khung cho tới khi họ cảm thấy bị mắc kẹt và mất hết khả năng.

Người ta bảo Hamid là cậu bé rất trầm lặng cố gắng tránh xa bạn bè xấu. Có lẽ đúng hơn, phải nói là cậu tránh xa *bất*

kỳ bạn nào. Cha mẹ cậu nghĩ rằng đối với thiếu niên thì Hamid quả là một đứa con trai mẩu mực, vì hiếm khi than phiền về bất kỳ chuyện gì và không giống những trẻ em trai hay gây rối và ham đùa nghịch trong xóm. Họ cho rằng cậu bé thích giúp đỡ và ngoan ngoãn.

Nếu tìm hiểu thêm Hamid một chút nữa, có thể chúng ta khám phá ra điều khác. Phía sau cậu thiếu niên trầm lặng, ngoan ngoãn, phục tùng và không hề thở than này, chúng ta có một cậu bé giận dữ, hoang mang và khốn khổ. Cậu từng cảm thấy như vậy lâu nay vì nghĩ rằng chẳng ai trong gia đình thực sự quan tâm tới mình. So với các anh chị em, thì cậu thất bại vì đã không học xong bậc tiểu học và không tìm được việc làm. Cậu cảm thấy tự ti, chẳng có giá trị gì và giận bố mẹ đã ít quan tâm và ít chú ý tới mình. Vì không có nhiều bạn và chẳng tin cậy ai đủ để thổ lộ nan đề của mình, nên cậu quyết định giữ riêng cho mình. Khi ở một mình (rất thường xuyên), cậu thường nghĩ tới mọi nan đề và cảm thấy thương thân.

Cách xử lý nan đề như vậy chắc chắn là chỉ giúp Hamid được ở mức tối thiểu. Cậu vẫn còn nan đề và càng đắm mình trong suy tư, cậu càng có vẻ lún sâu thêm trong hoang mang và thất vọng vì những suy nghĩ khiến cậu tê liệt không muốn hành động. Dĩ nhiên cậu có nhận vài hồi đáp ở chỗ mọi người để ý tới mình hơn và tới tập khen cậu là thiếu niên tốt, biết cách cư xử. Nhưng cũng chẳng giúp được gì nhiều, vì cậu vẫn tiếp tục bị mọi người xa lánh và tự giam mình trong ngục tù tinh thần của riêng mình.

Ngã Bệnh

Nghe thật lạ, nhưng có những người thích bị ốm hơn là phải đương đầu với những nan đề của mình và phải làm một điều

gì đó thật tích cực để giải quyết. Điều này không nhất thiết là một tiến trình của ý thức nhưng vẫn xảy ra cho nhiều người. Đối với một số người, bị ốm vẫn dễ chấp nhận hơn là có nan đề về tình cảm hoặc trong quan hệ. Còn một số người khác thì cảm thấy ổn hơn, bởi lẽ ít ra họ có thể có cớ để không làm việc hoặc không chịu trách nhiệm. Và có những người nhận được đủ thứ quan tâm cùng cảm thông của mọi người khi bị ốm.

Có một lãnh vực trong tâm lý học và y học gọi là bệnh thần kinh, ám chỉ những bệnh liên quan tới tâm lý học (*psycho*, tinh thần; *somatic*, cơ thể). Về mặt tâm lý, những nan đề do bị kích thích đôi khi tự biểu lộ qua cơ thể. Thí dụ như chúng nhức đầu, lở loét, cao huyết áp và bất kỳ chứng bệnh thể xác nào không do nguyên nhân sinh học. Trong kinh nghiệm tư vấn của mình, tôi từng gặp nhiều người với đủ chứng nhức đầu và đau đốn thể xác có liên quan với nan đề tình cảm như lo lắng, thất vọng và bất an. Tôi có nhiều khách tư vấn đã từng tham khảo ý kiến bác sĩ để rồi khám phá ra bệnh của mình không có nguyên nhân thể xác. Suốt thời gian tư vấn, tôi thấy ngay rằng bệnh của họ là những triệu chứng và biểu hiện của các nan đề tình cảm sâu xa.

Tôi xin chia sẻ một kinh nghiệm cá nhân. Lúc mười tám tuổi, tôi khám phá mình bị đau ở ngực và tim tôi đập khá bất thường. Đôi lúc trống ngực tôi đánh dữ dội. Công việc làm của tôi bị ảnh hưởng. Tôi không thể làm việc nặng và người khác thấy toàn bộ đáng vẻ bên ngoài của tôi thật là yếu đuối. Bạn bè đề nghị tôi khám bác sĩ chuyên khoa chú ý kiến của bác sĩ đa khoa không giúp ích gì nhiều. Tôi thấy mình thực sự thích được chú ý, quan tâm và thông cảm từ mọi người như vậy. Tôi cũng cảm thấy thương thân nữa.

Sự thật là như thế này. Tim tôi thực sự chẳng có nan đề

gì. Thực ra là tim tôi đau vì một loạt thất bại và mối quan hệ bị đổ vỡ vốn rất có ý nghĩa đối với tôi. Tình cảm tôi luôn luôn ở mức thấp và nan đề thực sự của tôi là tình cảm thất bại, thất vọng, và hình ảnh bản thân bị rạn nứt. Vấn đề tâm lý biến thành triệu chứng trên cơ thể mà tôi không hoàn toàn hay biết. Thay vì xử lý nan đề thực sự của mình, tôi lại biểu lộ qua cách khác và nhận được mọi sự chú ý lẫn nuông chiều chớ không phải sự chữa lành.

Hai năm sau, tim tôi trở lại bình thường. Tôi hoàn toàn không hay biết chuyện đó, nhưng dần dần tôi thấy bớt mệt mỏi, nhịp tim đều đặn hơn và tôi có thể hoạt động đúng mức trở lại. Con người bên trong của tôi chắc chắn là bớt xáo trộn, tinh thần tôi bớt hoang mang và bớt bối rối. Khi tôi bắt đầu giải quyết nan đề thực sự của mình và chịu chấp nhận chính mình rồi, thì cơ thể tôi đáp ứng bằng cách hoạt động bình thường trở lại. Kể từ đó, chẳng còn có nan đề nào về tim, bác sĩ thường xuyên xác nhận là tôi khỏe mạnh và tôi chẳng bao giờ phải tham khảo ý kiến bác sĩ chuyên khoa nữa.

CÁCH LÀNH MẠNH

Dù ở dạng nào, nan đề cũng được xử lý khác nhau bởi những con người khác nhau. Một số người trốn chạy nan đề, một số tránh né bằng cách sống trong lãng quên hầu chớ che mình khỏi bị tổn thương, một số thì chiến đấu và chống lại để vượt qua, còn kẻ khác thì chỉ để cho chúng áp đảo mình.

Cách chúng ta xử lý nan đề cho thấy cách sống của mình. Nếu cho rằng cuộc sống là không có nan đề, thì có thể chúng ta tìm cách làm ngơ hoặc viện dẫn lý do cho qua nan đề. Hoặc nếu cho rằng nan đề là phương tiện để bòn rút điều

gì đó của người khác thì có thể là chúng ta tạo ra thêm nan đề và sống cuộc đời không thỏa mãn.

Là người giúp đỡ, chúng ta cần tìm hiểu cách con người cố gắng xử lý nan đề và lý do những việc họ làm. Chúng ta không thể cho rằng người có nan đề thì muốn chính điều chúng ta cung ứng cho họ. Có thể là họ không thực sự muốn giải quyết nan đề theo cách chúng ta nghĩ là nan đề phải được giải quyết như vậy. Tuy nhiên chúng ta vẫn có nhiệm vụ phải cung ứng cách xử lý nan đề theo kiểu lành mạnh để họ lựa chọn. Chúng ta biết rằng những người mình đang giúp đỡ, có thể là đang sử dụng một hoặc nhiều cách thiếu lành mạnh được mô tả ở trên. Đây là chỗ mà bạn với tư cách người giúp đỡ, cần hỗ trợ thân chủ có nhu cầu trong giai đoạn giúp đỡ này, đó là lôi kéo thân chủ vào tiến trình giải quyết nan đề hầu cho ít ra thì nan đề cũng được xử lý cách tích cực hơn.

Tiến Trình Giải Quyết Nan Đề

Tiến trình giúp đỡ được phân thành ba giai đoạn:

- giai đoạn tạo mối quan hệ
- giai đoạn thăm dò và tìm hiểu
- giai đoạn giải quyết nan đề

Chúng ta bắt đầu với ý định lắng nghe, chú ý và tạo mối quan hệ với thân chủ có nhu cầu. Trong khi làm như vậy, chúng ta bắt đầu chuyển sang giai đoạn hai là thăm dò nan đề của thân chủ, cùng những yếu tố góp phần tạo nan đề, để hiểu rõ hơn thân chủ cùng nan đề của người ấy. Vào lúc này, có thể thân chủ nhận thức đầy đủ về những nan đề của mình nhờ đề cập tới chúng. Có lẽ người ấy cũng biết phải

làm gì rồi. Nếu không, thì qui trình hợp lý đối với người giúp đỡ là giai đoạn ba, tức là tiến trình giải quyết nan đề.

Vài Nguyên Tắc trong việc Giải Quyết Nan Đề

Tôi nhớ có đọc một bài báo do David Jenkins viết và xuất bản năm 1951 trong bản tin School of Education Bulletin của University of Michigan. Tác giả này liệt kê sáu nguyên tắc hữu ích nhất trong việc giải quyết nan đề. Ông nói rằng người giúp chúng ta nhiều nhất có thể là người áp dụng những nguyên tắc này:

1. Người giúp đỡ cho chúng ta thấy rõ là họ không 'giành lấy' nan đề. Đó vẫn là nan đề của chúng ta—chúng ta có trách nhiệm đối với nó và chúng ta phải tự suy nghĩ lấy. Có thể chúng ta hơi tức giận là họ không cho chúng ta giải pháp tức thời, nhưng họ giúp chúng ta thấy rằng họ không thể giải quyết nan đề thế cho chúng ta được.
2. Bằng nhiều cách, họ cho thấy rằng chúng ta không ngu dại cũng chẳng phải là bất thường do có nan đề. Chúng ta chẳng cần phải cảm thấy mình bị tố cáo là thất bại. Họ chấp nhận nan đề chúng ta như là chuyện đương nhiên.
3. Họ giúp chúng ta thấy giá trị của việc xử lý nan đề. Họ nêu rõ rằng chúng ta rất đáng phải tìm kiếm giải pháp tốt nhất cho nan đề, và họ khiến chúng ta cảm thấy được khích lệ.
4. Dường như họ biết vài lý do khiến chúng ta gặp khó khăn, nhưng lại không cho chúng ta biết điều sai trật. Họ giúp chúng ta tìm ra phương thức tích cực cho nan đề và khám phá sự rối loạn trong suy nghĩ của chúng ta.

5. Họ hỏi chúng ta những câu hỏi có giá trị về tính chất của nan đề, tại sao nó xảy ra và có những dấu hiệu nào rõ rệt. Họ giúp chúng ta thấy nhu cầu phải tìm hiểu nan đề trước khi suy nghĩ những giải pháp cho nan đề.
6. Họ giúp chúng ta đề ra một số tiêu chuẩn để thử nghiệm những ý kiến của chúng ta về các giải pháp. Lúc ấy sẽ xác định được những ý kiến nào có thể mang lại hiệu quả, dễ dàng hơn nhiều.

Jenkin tiếp tục nêu rõ ba điều thường xảy ra cho thân chủ có nhu cầu nếu người giúp đỡ áp dụng những nguyên tắc giải quyết nan đề. Thứ nhất, thân chủ được duy trì sự thành thật cá nhân và tự trọng. Thứ nhì, thân chủ có thêm động cơ để xử lý nan đề. Thứ ba, thân chủ nhận được những phương pháp để giải quyết nan đề. Thân chủ vừa tự tin nhiều hơn lại vừa có thêm khả năng đương đầu với những khó khăn riêng.

Những nguyên tắc này nhắc chúng ta một lần nữa rằng chúng ta muốn hỏi những câu hỏi đúng, khi có người tới giúp mình. Thay vì hỏi, 'Làm sao tôi giải quyết nan đề này?' chúng ta phải hỏi, 'Tôi phải như thế nào để giúp người này giải quyết nan đề của anh ta?' Ở chặng này trong việc giúp đỡ, chúng ta phải cố gắng làm người hỗ trợ và nâng đỡ thân chủ khi chúng ta chuyển sang bước giải quyết nan đề.

Phương Pháp Giải quyết Nan Đề

Về cơ bản, có bảy bước trong tiến trình giải quyết nan đề. Bước này dẫn tới bước kia theo qui trình dù mục tiêu không hẳn là phải áp dụng cách cứng nhắc. Cần có ít nhiều linh động và có thể là không phải lúc nào chúng ta cũng sẽ đi

xuyên suốt qui trình này trong khi giúp đỡ người khác. Bảy bước đó là:

1. Nhận diện nan đề
2. Đánh giá những Hành động đã Thực hiện
3. Thăm dò các Giải pháp
4. Đánh giá các Giải pháp
5. Lựa chọn các Giải pháp
6. Lập Kế hoạch Thực hiện
7. Hoàn tất

Nhận Diện Nan Đề

Đôi khi chúng ta nghe người ta bực bội nói, "Nhưng nan đề là, chúng ta không biết rõ nó là nan đề gì!"

Vì vậy, bước đầu tiên là giúp thân chủ tìm ra nan đề đó là gì. Việc này có thể khó, bởi lẽ nan đề trước mắt chúng ta có thể không phải thực sự là nan đề. Trong phần thảo luận về những cách giải quyết nan đề thiếu lành mạnh, chúng ta có lưu ý rằng nan đề có thể biểu lộ dưới nhiều hình thức. Một người gặp nan đề trong việc hòa thuận với cấp trên ở sở làm, có thể không có nan đề gì trong mối quan hệ với người khác, dù có thể mình tưởng là như vậy. Có thể anh ta có nan đề với chính bản thân mình. Nan đề thực sự của anh ta có thể là sự tự giảm giá trị con người mình và khuynh hướng cảm thấy hụt hẫng trước mặt những người có chức có quyền.

Trong tiến trình lắng nghe và thăm dò, chúng ta phải nghĩ tới một số nan đề có thể có, và hướng dẫn thân chủ đề cập tới. Hãy thảo luận với họ điều bạn cho là nan đề, và kiểm tra phản ứng của họ. Cách thực tế ở đây là—tránh giải thích, chỉ nói với họ điều bạn nghe và để cho họ xác nhận

điều đó với bạn. Có thể họ sẽ cho bạn biết nan đề là gì, theo cách đó. Công việc của bạn là, qua thảo luận, làm sáng tỏ và nhận diện nan đề, tiến tới xác định được nan đề. Có được ý kiến hay, về nan đề cần xử lý, chính là bước đầu và thiết yếu để giải quyết nan đề.

Đánh Giá Hành Động đã Thực Hiện

Bước kế tiếp là phải lưu ý những nỗ lực của thân chủ có nhu cầu giải quyết nan đề. Có ba câu cần hỏi ở chặng này:

- Đã làm được gì rồi?
- Có giúp ích gì không?
- Tại sao không hiệu quả?

Hãy nhớ lại mười bước không lành mạnh trong việc xử lý nan đề và gom thêm những bước khác mà bạn biết. Như vậy sẽ giúp bạn biết thân chủ thấy hành động của mình hiệu quả hay không. Dĩ nhiên ở đây có giả định ngầm rằng thân chủ chưa đối phó hiệu quả nan đề của mình, bởi lẽ họ vẫn còn bàn thảo nan đề với bạn. Cho nên phải tập trung vào điều sai trật trong phương pháp xử lý nan đề.

Hãy nghĩ tới trường hợp của Boon Seng cùng phương pháp anh ta sử dụng. Giả sử anh ta đến nhờ bạn giúp giải quyết sự giận dữ cùng những nan đề của anh nơi sở làm và gia đình. Bạn sẽ nhận diện với anh rằng nan đề của anh có liên quan với bản thân, với cảm nghĩ của anh về công việc mình làm cùng mối quan hệ với chủ. Boon Seng đã dùng cách trút đổ và bạn cần giúp anh đánh giá tính vô hiệu quả của việc giải quyết nan đề theo kiểu này. Việc làm này được thực hiện qua thảo luận và để cho anh ta tự đánh giá. Hãy cố gắng đưa anh tới chỗ tự nhận là cách đó vô hiệu quả và tại sao như vậy, thay vì trực tiếp chỉ ra điều đó. Làm theo cách

này sẽ có ý nghĩa hơn, vì anh ta sẽ có thể suy nghĩ lại cách hành động của mình. Nếu bạn đánh giá theo cách như vậy, thì anh ta sẽ sẵn sàng cho bước kế tiếp.

Thăm Dò Giải Pháp

Một trong những điều khó làm trong cuộc sống ấy là thay đổi. Và yêu cầu người khác đổi cách làm của họ, đôi khi không phải là chuyện dễ. Một thí dụ có ngay trong trí ấy là một người cha thường la hét đứa con trai ở tuổi thiếu niên mỗi khi ông ta muốn con làm điều gì đó cho mình. Đôi lúc tự nhiên đứa con cũng phản kháng trước khi làm theo. Điều đó khiến ông cha chán nản, khẳng khăng cho rằng chẳng có cách cư xử nào khác đối với con trai mình, dù rằng cách của ông tỏ ra không hiệu quả.

Khi một phương pháp xử lý không hiệu quả, chúng ta hãy đề nghị thân chủ ngưng sử dụng và thử những phương pháp khác. Nghe thì đơn giản, nhưng thân chủ sẽ phản kháng. Vậy thì, hãy thăm dò các giải pháp. Câu hỏi đặt ra là, 'Anh muốn làm gì để giải quyết nan đề này?' Hãy để cho thân chủ nói bằng cách đưa ra mọi giải pháp có thể được.

Lấy nan đề của Boon Seng, chúng ta hãy cùng với anh ta thăm dò nhiều cách khác nhau để xử lý nan đề của anh. Có thể Boon Seng sẽ đề nghị như sau:

- xin nghỉ việc để tìm một việc khác
- trò chuyện với chủ và làm hòa
- ngồi xuống và xử lý cơn giận của mình
- làm một điều gì đó để tự trau dồi trong công việc
- tiếp tục giận ông chủ
- tìm cách làm hòa và độ lượng với chủ
- làm nhục chủ để dạy cho ông ta một bài học

Bảng liệt kê có thể còn dài. Điều quan trọng là bạn phải tránh việc bỏ qua bất kỳ ý kiến nào hoặc toan tính lược bỏ bất kỳ đề nghị nào. Giả sử Boon Seng rất chán nản và anh ta gợi ý chọn giải pháp tự sát. Chẳng cần phải la hoảng lên, "Nhưng làm như vậy không tốt đâu! Đừng nói vậy! hãy nghĩ tới vợ con gia đình chứ..." Bạn cần học tự chế và cứ để cho anh ta nói. Dù sao, đó cũng là nan đề của anh ta và bạn có mặt để giúp anh ta giải quyết. Điều bạn cần làm là đưa anh ta qua bước kế tiếp, tức là đánh giá các giải pháp. (Tuy nhiên cần lưu ý rằng anh ta đang có nguy cơ tự hại mình, nói chuyện có thể gác lại sau này. Trước tiên hãy lo ngăn anh ta tự hại mình đã!)

Đánh Giá Giải Pháp

Một lần nữa, hãy giữ ý kiến riêng cho mình được chừng nào hay chừng nấy. Công việc của bạn là cùng đánh giá với thân chủ, chứ không *thay cho* thân chủ để thực hiện những giải pháp đã đề ra. Chỉ nam hữu ích là hãy hỏi, 'Anh cảm thấy thế nào về từng giải pháp và những hậu quả của từng hành động anh muốn thực hiện đó?' Có thể bạn dùng một miếng giấy, cùng với anh ta ghi ra sự đánh giá dưới các tiêu đề sau:

Hành động Đề nghị

Kết quả

Khi xem xét hậu quả, điều hữu ích là cần lưu ý hai loại yếu tố có liên quan. Một loại gọi là yếu tố thuận lợi, loại kia là yếu tố hạn chế. Những yếu tố thuận lợi bao gồm bất kỳ điều gì giúp cho việc thực hiện hành động và dẫn tới kết quả tích cực. Những yếu tố hạn chế ám chỉ những yếu tố ngăn cản thân chủ thực hiện hành động, dẫn tới hậu quả tiêu cực.

Chúng ta hãy dùng lại trường hợp của Boon Seng. Các giải pháp đã đề nghị có thể đánh giá như sau:

Hành động Đề nghị

Kết quả

Yếu tố
Thuận lợi

Yếu tố
Hạn chế

Nghỉ việc
Nói chuyện với chủ
Xử lý cơn giận
Trau dồi bản thân
Tiếp tục giận
Hạ nhục chủ
Chấp nhận tình huống
Tự sát
(một tình huống nghiêm trọng)

Lấy giải pháp thứ nhất, tức là nghỉ việc và tìm việc làm khác. Hãy thảo luận với Boon Seng những hậu quả của hành động này. Điều gì sẽ ngăn anh ta làm việc này, điều gì sẽ dẫn anh ta tới hành động này? Boon Seng có thể nói tuổi tác của anh ta là một yếu tố hạn chế. Ở tuổi 48, anh ta sẽ không thấy mình dễ kiếm được việc khác. Hơn nữa, anh đã làm công việc suốt khoảng mười năm rồi, và đã rất quen thuộc với công việc. Bây giờ bắt đầu lại, tức là phải điều chỉnh khá nhiều và anh cũng không xa tuổi về hưu. Nó cũng hàm ý bị mất khoản tăng lương. Cuối cùng những yếu tố hạn chế lại nhiều hơn những yếu tố thuận lợi. Boon Seng chỉ thấy có một lợi điểm là anh sẽ không còn phải làm việc với ông chủ đó nữa và không còn bị ông làm nhục bất kỳ lúc nào ông không vui.

Cứ thế chúng ta lướt qua bảng liệt kê. Ở từng mục, hãy để cho thân chủ đánh giá. Dĩ nhiên, bạn sẽ cũng đưa ra đề nghị, nhưng hãy để cho thân chủ làm trước. Thỉnh thoảng họ sẽ quay sang hỏi bạn, 'Anh sẽ làm sao? Nếu ở vị trí tôi, anh sẽ hành động thế nào?' Lúc ấy, bạn hãy cố gắng nói như sau,

'Nhưng còn *anh* thì nghĩ sao? Anh có cho là hành động như vậy là hữu ích không?' Đôi khi có thể bạn muốn nói thêm, 'Có lẽ tôi cũng muốn xem...' hoặc 'Sao anh không thử... (làm điều này)?'

Có những lúc bạn biết chắc là hành động theo cách nào đó thì không hiệu quả. Hãy chia sẻ suy nghĩ của bạn, nhưng chớ độc đoán hoặc áp đặt ý kiến mình. Nếu bạn có điều gì cần đề nghị thì đề nghị của bạn cũng sẽ được xét đến, nếu không được chấp nhận ngay lúc đó, khi bạn đưa ra cách nhẹ nhàng. Lấy thí dụ Boon Seng chọn giải pháp tự tử. Thay vì loại trừ giải pháp này, hãy nói chuyện với anh ta về điều đó. Thảo luận những hậu quả và đề nghị các giải pháp khác. Thường thường, trong khi đánh giá, thân chủ có thể thấy được đó không phải là giải pháp hữu ích.

Chọn Giải Pháp

Sau khi đã xem xét nhiều giải pháp khác nhau, chúng ta muốn giúp thân chủ đi tới quyết định. Đây cũng chẳng phải chuyện dễ bởi lẽ có nhiều cách giải quyết một nan đề. Những câu hỏi như, 'Tôi nên chọn hành động nào?' và 'Nếu cả hai giải pháp đều tốt như nhau thì sao?' chắc chắn sẽ xuất hiện. Nan đề là cứ lướt qua từng giải pháp rồi chọn giải pháp có vẻ khả thi nhất và sẽ mang lại kết quả mong muốn nhất. Nếu Boon Seng muốn giữ việc làm bằng mọi giá thì tự nhiên là anh ta sẽ phải chọn nói chuyện với chủ, xử lý cơn giận của mình, tự trau dồi bản thân, và chấp nhận tình huống. Anh sẽ thực hiện bước nào trước thì đó là chuyện tự chọn và tính khả thi mà thôi. Nếu chấp nhận tình huống và xử lý cơn giận sẽ mang lại những kết quả mong muốn nhất mà không gây hại cho cái tôi của anh ta, thì những hành động này phải được xem xét trước tiên.

Người giúp đỡ có thể ảnh hưởng trên thân chủ trong tiến trình chọn cách hành động. Nhưng hãy cố gắng tối đa để sự lựa chọn vẫn là tùy thân chủ mà thôi. Trên một phương diện, chẳng ai có thể chọn lựa hoặc quyết định thay cho một con người có trách nhiệm được. Trách nhiệm giải quyết nan đề vẫn luôn luôn là ở thân chủ. Khi giúp thân chủ lựa chọn, tức là chúng ta nói, "Tôi quan tâm và lo cho việc riêng của bạn. Tuy nhiên, đây vẫn là nan đề của bạn và tôi không muốn giành lấy nó và biến nó thành của riêng tôi. Tôi sẽ ở bên bạn khi bạn cố gắng đối phó với nan đề."

Lập Kế Hoạch Thực Hiện

Người ta nói chúng ta phải 'lập kế hoạch công việc mình rồi sau đó thì hành kế hoạch chúng ta.' Không có lời khuyên nào tốt hơn, trong việc giúp một người lập kế hoạch để giải quyết nan đề của mình—chúng ta phải giúp thân chủ thực hiện kế hoạch của họ thật hợp lý. Đến đây, cả bạn lẫn thân chủ có nhu cầu hẳn đã có ý kiến khá hay về hành động mình chắc chắn sẽ chọn. Câu hỏi cần đặt ra là, 'Bạn dự tính thực hiện bằng cách nào và khi nào?' Hãy nêu ra vài bước trong việc thực hiện hành động. Chẳng hạn, Boon Seng có thể quyết định nói chuyện với chủ về sáng hôm ấy trong sở làm. Hãy xem thử anh ta sẽ tiếp cận chủ ra sao và anh ta có thể làm gì để chủ lưu ý. Anh ta sẽ làm sao nếu chủ không tiếp thu? Liệu anh ta sẽ thử lại không? Sau đó, buộc Boon Seng cam kết tiến tới thực hiện kế hoạch của mình. Hãy biết rằng anh ta cần bạn nâng đỡ và khích lệ suốt tiến trình.

Cho tới nay, điểm nhấn mạnh vẫn là giúp thân chủ tự ý thực hiện hành động. Đôi khi đây không phải là điều tốt nhất hoặc khả thi nhất để làm. Một số người có thể cần sự có mặt hoặc can thiệp của chúng ta trong những trường hợp hơi

đặc biệt. Một thí dụ về điểm đầu tiên là trường hợp một học sinh cần chúng ta cùng đi đến nói chuyện với thầy cô giáo. Về điểm sau, thì đôi khi tôi có can thiệp trong những xung khắc hôn nhân bằng cách đưa cả hai vợ chồng lại nói chuyện với nhau trước mặt tôi. Xin nhắc lại là không có qui luật cứng nhắc ở đây. Chúng ta cần nhạy bén với nhu cầu của người khác và nhận ra tình huống để có thể hành động thích hợp.

Theo Dõi

Một cách truyền thông tốt với cá nhân chúng ta đang quan tâm, đó là tiếp tục liên lạc với người ấy. Chúng ta phải theo dõi điều đã thổ lộ và nói chuyện với thân chủ về những kết quả của hành động đã thực hiện. Nếu không hiệu quả, chúng ta sẽ phải lặp lại tiến trình đó và tiếp tục hành động cho tới khi tìm ra giải pháp cho nan đề. Nếu vẫn chưa giúp được gì nhiều, chúng ta phải hỏi ý kiến của người hiểu nan đề, hoặc giới thiệu thân chủ để nhận được sự giúp đỡ ngoài khả năng của chúng ta.

Nếu thành công, chúng ta có thể cùng vui với thân chủ và khích lệ họ cứ tiếp tục xử lý nan đề theo cách lành mạnh. Luôn luôn có bài để học từ việc xử lý thành công một nan đề. Nó trang bị cho thân chủ để xử lý những nan đề trong tương lai.

KẾT LUẬN

Thái độ cơ bản của chúng ta đối với người mình đang tìm cách giúp đỡ là điều tối quan trọng trong mọi việc chúng ta làm. Chúng ta không tiếp xúc với sự việc mà là với con người— những cá nhân độc đáo, có giá trị, quan trọng và có trách nhiệm. Họ có khả năng thay đổi và chỉ có sự thay đổi

BÀN TAY GIÚP ĐỖ

mới cho chúng ta niềm tin đủ để giúp họ. Tuy nhiên, sự thay đổi phải do chính họ và thực sự là chúng ta mong mình có thể chuẩn bị họ theo cách chúng ta muốn, nhưng họ phải thay đổi theo cách họ muốn và có khả năng thực hiện. Đây là ý nghĩa của việc giúp người tự giúp mình, để họ có thể tự quyết và tự lập. Và chúng ta có thể thỏa lòng khi nghe người mình giúp nói, 'Bây giờ tôi có thể tự lo được rồi, cảm ơn bạn đã giúp tôi. Tôi không cần bạn giúp nữa vì bạn đã giúp tôi tự giúp mình.'



Khái Quát và Câu Hỏi

Trong lãnh vực y học, mục tiêu khá rõ ràng. Bệnh nhân tìm bác sĩ vì họ muốn được chữa trị. Tuy nhiên trong lãnh vực giúp đỡ, thì không được rõ ràng như vậy. Chúng ta có thể nói mục tiêu tối hậu là giúp thân chủ giải quyết nan đề. Nhưng thường thì không chỉ có như vậy. Người ta đến với đủ thứ lý do và đôi khi họ còn có lắm mục tiêu khi tìm kiếm sự giúp đỡ.

Tôi thường tìm cách hỏi những thân chủ tại sao họ cần tư vấn. Câu trả lời bao gồm:

- Tôi muốn cảm thấy dễ chịu hơn.
- Tôi muốn biết phải làm gì.
- Tôi muốn biết rõ con người bên trong của mình và hiểu bản chất của mình.
- Tôi muốn chấm dứt lo âu và bồn chồn.
- Tôi muốn chấm dứt thói quen quá tử mỉ.
- Tôi sẽ mãn nguyện nếu ông có thể giúp tôi thoát khỏi cơn chán nản này.

- Tôi tìm tư vấn vì muốn biết cách sống hòa mình với người khác.
- Chúng tôi có nan đề trong hôn nhân và muốn cải thiện mối quan hệ giữa chúng tôi.

Bảng liệt kê còn dài. Theo đó bạn có thể thấy những con người khác nhau có những mục tiêu riêng khi tìm kiếm sự giúp đỡ cho nan đề của mình. Thậm chí còn có những người tìm kiếm sự giúp đỡ để chẳng cần phải làm gì để thay đổi cả! Dĩ nhiên trường hợp này là hiếm, vì đa số muốn được giúp đỡ để có thể thay đổi. Điều chúng ta phải làm là hiểu những *mục tiêu* trong việc giúp đỡ cùng loại thay đổi chúng ta muốn thấy do sự giúp đỡ của mình.

NHỮNG MỤC TIÊU GIÚP ĐỖ

1. Để tạo mối quan hệ hỗ trợ, chấp nhận và đồng cảm hầu giúp thân chủ cảm thấy thoải mái khi tìm kiếm sự giúp đỡ và không cảm thấy mình sai khi có nan đề.
2. Để giúp giảm thiểu mức độ lo âu của thân chủ, khi đương đầu với tình huống căng thẳng.
3. Để giúp thân chủ chấp nhận trách nhiệm đối với nan đề của mình và xử lý.
4. Để giúp thân chủ thăm dò những phương thức khả dĩ nhằm xử lý nan đề và trang bị để họ đương đầu với những nan đề có thể gặp trong tương lai.
5. Để giúp tạo nên ý thức về giá trị, tầm quan trọng cùng sự an tâm để thân chủ có khả năng điều chỉnh và thích ứng hữu hiệu với cuộc sống hằng ngày của mình.

Tạo Mối Quan Hệ

Đây là điều đầu tiên cần thiết cho dù chưa làm được gì cả.

Người có nan đề thường cảm thấy bị cô lập và xa lánh. Trong vài nhóm tôn giáo, họ sẽ cảm thấy không thích nghi nếu đang bối rối vì nan đề của mình. Họ cứ nghĩ rằng có nan đề là sai, và lúc nào cũng phải tỏ vẻ phẫn khởi và vui mừng ngay giữa nghịch cảnh.

Thay vì phủ nhận hoặc xem thường những người có nan đề, người giúp đỡ phải cho thân chủ biết rằng có nan đề là chuyện bình thường. Họ cần phải biết mình không phải là bất bình thường và không phải là trường hợp duy nhất. Nhờ mối quan hệ hỗ trợ, chấp nhận và đồng cảm, thân chủ sẽ cảm nhận được điều này.

Giảm Thiểu Lo Âu

Nan đề thường có thể tạo căng thẳng trong đời sống thân chủ. Phản ứng tình cảm quấy rầy thân chủ thường xuyên là sự lo lắng. Có thể họ không biết nói thành lời và cũng có thể thậm chí họ còn không hay biết mình lo lắng nữa. Họ sẽ chỉ bảo là thấy khó chịu, bất an và bối rối. Tạo mối quan hệ với họ và để cho họ nói, tức là chúng ta cố gắng giúp họ giải tỏa xúc cảm và giảm thiểu mức lo âu. Lúc đó, họ thường có thể thấy chính mình, thế giới của mình cùng người khác rõ ràng hơn và sẽ sẵn sàng xử lý nan đề của mình hơn.

Chấp Nhận Trách Nhiệm

Như đã nói trong chương trước, đổ lỗi cho người khác hoặc trốn chạy khỏi nan đề thì khá dễ. Vì vậy, bằng chính động tác giúp đỡ, điều thích hợp là chúng ta phải giúp thân chủ nhận lấy trách nhiệm đối với nan đề của mình, làm chủ nó và hành động vì nó. Tuy nan đề có nhiều lý do, nhưng thoái thác chẳng chịu làm gì cả là điều cần tránh. Thân chủ cần biết

rằng mình có thể kiểm soát cuộc đời và hoàn cảnh riêng của mình.

Xử Lý Nan Đề

Nếu chúng ta tin rằng con người không phải là con tốt bị phó mặc cho hoàn cảnh cùng môi trường chi phối thì chúng ta sẽ hướng tới giúp thân chủ giải quyết nan đề.

Điều này được thực hiện qua tiến trình giải quyết nan đề. Chúng ta không chỉ giúp thân chủ giải quyết nan đề mà còn muốn trang bị cho họ những kỹ năng để xử lý những nan đề trong tương lai nữa. Người giúp đỡ muốn giúp người khác có khả năng tự giúp mình, chớ không lệ thuộc vào người khác.

Cải Thiện Suy nghĩ về Bản Thân

Chúng ta đã nói người có nan đề thường cảm thấy mình chẳng ra gì, chẳng quan trọng và bất an. Vì vậy mối quan hệ giúp đỡ mang lại cho thân chủ phương tiện để thấy mình có giá trị, quan trọng và an tâm. Ý thức về bản thân được cải thiện là nhu cầu cơ bản cho sự hiện hữu của con người và vì vậy là kết quả rất quan trọng của việc giúp đỡ. Một người không thể giải quyết nan đề của mình, cần sức mạnh bên trong để đương đầu với nó. Điều này đòi hỏi cái tôi nội tâm thật mạnh mẽ. Sự chú ý dành cho thân chủ, tiến trình thăm dò, sự hiểu biết cùng sự giúp đỡ để kiểm soát cuộc sống riêng, tất cả đều góp phần tạo nên ý thức được cải thiện này về bản thân của thân chủ.

Những mục tiêu này không phải là tất cả bởi lẽ còn những mục tiêu khác có liên quan. Chúng được nêu ra như là tóm lược nhiều mục tiêu khác nhau do con người đưa ra để tìm kiếm sự giúp đỡ và phản ánh trọng điểm chung của tiến trình giúp đỡ.

KHÁI QUÁT

Giúp đỡ người có nan đề chủ yếu là mối quan hệ. Tôi muốn nói đây là mối quan hệ giúp đỡ với trọng điểm chính là phẩm chất của mối quan hệ giữa người giúp với thân chủ có nhu cầu. Để mối quan hệ này được thuận lợi, người giúp đỡ cần sở hữu và tự trau dồi cho mình những phẩm tính như:

- ý thức về bản thân cùng những giá trị
- sự đồng cảm
- sự tin cậy
- sự nồng nhiệt và quan tâm
- sự chấp nhận
- kiến thức và hiểu biết

Ngoài những phẩm tính này, người giúp đỡ còn phải xem thân chủ có nhu cầu như là:

- độc đáo
- có tinh thần trách nhiệm
- có giá trị
- năng động

Chính nhờ sự tương tác giữa người giúp đỡ với thân chủ có nhu cầu qua việc lắng nghe và chú ý của người giúp đỡ mà mối quan hệ này được phát triển. Mối quan hệ này là dụng cụ cơ bản đối với tiến trình giúp đỡ vốn dẫn tới việc thăm dò và tìm hiểu thân chủ, thế giới cùng hoàn cảnh hiện tại của họ. Để giúp hiểu thân chủ dễ dàng hơn, ở đây có gợi ý một công thức tìm hiểu nhân cách cùng sự phát triển nan đề. (Xem Hình 1 ở trang 98.)

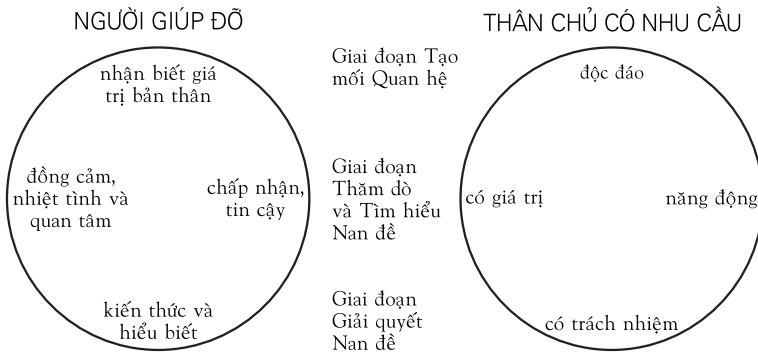
Hiểu được điều góp phần tạo nên nan đề giúp ích nhiều cho người giúp đỡ người khác. Cần phải nhận ra và tránh những cách xử lý nan đề không lành mạnh đã nêu ở trên.

BÀN TAY GIÚP ĐỖ

Phải cố vũ cho cách lành mạnh trong tiến trình giải quyết nan đề. Bảy bước được đề nghị ở đây. Cuối cùng, mục tiêu của tiến trình giúp đỡ là tạo ra một mối quan hệ; giảm thiểu lo âu; chấp nhận trách nhiệm; xử lý nan đề; và cải thiện ý thức về bản thân.

Toàn bộ tiến trình giúp đỡ được trình bày bên dưới đây:

TIẾN TRÌNH GIÚP ĐỖ



NHỮNG MỤC TIÊU

1. Tạo mối quan hệ
2. Giảm thiểu lo âu
3. Chấp nhận trách nhiệm
4. Xử lý nan đề
5. Cải thiện ý thức về bản thân

Hình 1

MỘT SỐ CÂU HỎI THÔNG THƯỜNG

Đưa ra một phương thức giúp người khác chắc chắn nhằm trả lời nhiều câu hỏi về nội dung và phương cách giúp đỡ. Tuy nhiên, tôi vẫn gặp những câu hỏi đưa ra trong những buổi huấn luyện có liên quan với nội dung của sách này.

Những câu hỏi này được trình bày trong chương này có kèm theo lời giải đáp.

- H. Phải mất khoảng bao lâu để di chuyển từ giai đoạn một đến giai đoạn ba trong tiến trình giúp đỡ?
- Đ. Không có khoảng thời gian nhất định. Nó thực sự tùy ở bạn và đặc biệt là tùy vào người bạn đang giúp đỡ. Một người có thể nêu ra nan đề khá phức tạp đòi hỏi nhiều giờ lắng nghe rồi bạn mới có thể bắt đầu tiến trình giải quyết nan đề. Người khác có thể đưa ra một nan đề khác, vốn có thể giải quyết trong vài giờ. Nó cũng còn tùy thuộc ở bạn. Nếu bạn cảm thấy chắc chắn rằng mình phải lắng nghe nhiều hơn và chú ý càng nhiều càng tốt thì hẳn bạn phải dành nhiều thì giờ hơn cho giai đoạn một và hai. Xin nhắc lại, không phải mọi người đều giống nhau và chúng ta cần hành động thích ứng với nhu cầu cùng nan đề của thân chủ. Tôi có gợi ý rằng giúp người khác, đòi hỏi thì giờ và sức lực. Có thể đòi hỏi nhiều thì giờ hơn bạn tưởng.
- H. Nếu thân chủ quyết định chẳng làm gì cả và bỏ cuộc sau khi chúng ta cho họ có thì giờ và đặt họ trực diện với nan đề thì sao?
- Đ. Điều này không phải là bất thường vì chắc phải có những người không muốn hoặc cảm thấy không có khả năng xử lý nan đề của mình. Việc chúng ta cần làm là phải biết rằng đây là một quyết định mà thân chủ cần phải thực hiện. Nếu họ quyết định là chẳng muốn làm gì hoặc thích bỏ cuộc, thì đó cũng vẫn là sự lựa chọn của họ. Về phía mình, chúng ta có thể cố gắng thuyết phục họ hoặc đưa ra những đề nghị

nhưng trách nhiệm vẫn là của họ. Buộc họ làm một điều trái với ý muốn là không thể được, và không hợp với đạo lý, ngoại trừ trong trường hợp vô cùng bất thường, như khi họ tìm cách tự sát chẳng hạn.

H. Bạn vẫn ủng hộ việc người giúp đỡ phải tránh làm bất kỳ điều gì thay cho thân chủ có nhu cầu. Liệu không có trường hợp chúng ta cần làm một điều nào đó sao?

Đ. Tôi muốn lặp lại rằng tôi không nói là chúng ta chẳng làm gì cả bất chấp giá phải trả của thân chủ. Đúng hơn, tôi nhấn mạnh rằng người giúp đỡ phải tránh làm bất cứ điều gì, ở mức tối đa. Vai trò của chúng ta là giúp thân chủ tự giúp mình. Nhấn mạnh như vậy là vì có khuynh hướng làm thay người khác một cách bừa bãi. Điều này khuyến khích thân chủ ỷ lại vào người giúp đỡ, khiến họ ít có cơ hội học tập tự xử lý nan đề. Người giúp đỡ cần phải thận trọng ở đây. Thí dụ, nếu có người cần lời khuyên về việc điền những mẫu như mẫu thuế lợi tức, thì điều hợp lý duy nhất là chúng ta nên làm thay cho họ. Hoặc nếu có người cần chúng ta giúp liên lạc với một số người nào đó có thể giúp họ theo cách mà chúng ta biết là ngoài tầm khả năng của mình.

Chúng ta có thể giúp bằng cách liên lạc cần thiết để có thể giới thiệu. Không có qui luật cứng nhắc ở đây. Qui luật duy nhất ấy là phải bảo đảm chúng ta giúp được thân chủ học cách tự giúp mình. Họ phải được ích lợi qua những gì chúng ta làm cho họ.

H. Nếu chúng ta cố gắng giúp mà chẳng đạt được kết quả gì thì sao?

Đ. Chẳng ai có thể bảo đảm thành công khi giúp người cả. Dĩ nhiên là sửa chữa vật gì vẫn dễ hơn tìm cách giúp người khác sửa chữa cuộc sống của họ rất nhiều. Ít ra thì sự việc cũng dễ đoán trước được, còn con người có thể đáp ứng theo nhiều cách. Tuy nhiên, điều quan trọng vẫn là đặt câu hỏi, "Tôi đang theo đuổi mục đích của ai đây—của tôi hay của thân chủ có nhu cầu?" Trả lời câu hỏi này sẽ xác định cách chúng ta xử lý thất bại. Bởi lẽ việc không đạt được kết quả mong muốn không nên xem là chuyện của cá nhân mình, nếu chúng ta đang cố gắng mang lợi ích cho thân chủ chứ không phải cho chính mình. Ngược lại, khi có vẻ như chúng ta không giúp ích được cho thân chủ, thì chúng ta phải tham khảo ý kiến những người hiểu biết hơn mình, hoặc giới thiệu thân chủ để được sự giúp đỡ mình không làm được.

(Một số chỉ dẫn về giới thiệu được đề cập trong chương sau.) Nếu chẳng còn gì khác, chúng ta cần đánh giá tình hình và xem có điều nào mình chưa giúp được thân chủ hay không.

H. Phương thức giúp người của bạn có thể áp dụng cho mọi loại nan đề hay không?

Đ. Điều tôi thảo luận là phương thức giúp đỡ tổng quát có thể áp dụng cho nhiều trường hợp và nan đề. Hầu như bất kỳ ai có nan đề—dù là nan đề cá nhân, mối quan hệ, hoàn cảnh hoặc hôn nhân—cũng cần được lắng nghe thì mới bắt đầu được. Sau đó, có thể họ cần được giúp giải quyết nan đề. Cách áp dụng chắc chắn còn tùy ở thân chủ cùng nan đề đặc biệt của họ. Một số nan đề cần được lắng nghe nhiều hơn trong mối

quan hệ hỗ trợ mạnh mẽ hơn. Những nan đề khác thì mang tính thực tế và cần ít thời gian hơn để xử lý. Dĩ nhiên có một số hạn chế. Phương thức này giả định rằng thân chủ có nhu cầu không khổ sở vì những nan đề tinh thần trầm trọng, và có tiếp xúc hợp lý với thực tế. Họ cũng không phải là trẻ con, bởi lẽ hơi khó (tuy không phải là bất khả thi) để giúp trẻ con trong tiến trình giải quyết nan đề. Hoàn toàn khó dùng phương thức này với những người đang bị rối loạn tình cảm thật sâu xa. Những con người như vậy giống như bị bệnh tâm thần, cần một loại giúp đỡ khác.

- H. Theo kinh nghiệm của bạn, những nan đề nào phổ biến nhất cần được giúp đỡ?
- Đ. Chấn nản, lo âu, tự ti mặc cảm, mối quan hệ giữa cá nhân và nan đề hôn nhân—đó là những nan đề phổ biến nhất cần sự tư vấn. Chúng tôi thấy con số về hôn nhân rắc rối cũng gia tăng. Những người khác thì tìm kiếm sự giúp đỡ cho những nan đề nghiêm trọng hơn.
- H. Làm cách nào chúng ta có thể giúp những người gặp các nan đề bạn vừa nêu ra?
- Đ. Bạn vẫn có thể áp dụng cùng những nguyên tắc và phương thức trình bày trong sách này. Trường hợp duy nhất có thể cần nhiều hơn một người và vai trò của bạn có thể phải chủ động hơn một chút, đó là xử lý những nan đề về hôn nhân. Tốt nhất là để cho cả hai vợ chồng nói chuyện trước mặt bạn. Ngoài loại giúp đỡ bạn có thể đưa ra, thì những người có nan đề như vậy cần sự giúp đỡ chuyên môn cũng không phải là chuyện

bất thường. Bạn cần tự suy xét và đừng cố gắng làm điều mình chưa được huấn luyện đầy đủ để làm.

- H. Làm cách nào để nhận biết những dấu hiệu của đau khổ tình cảm?
- Đ. Có thể bạn rất quan tâm tới những người sẽ cần đến sự giúp đỡ chuyên nghiệp của nhà tư vấn hoặc nhà phân tâm học. Những người bị xáo trộn tình cảm cần được giúp đỡ ngoài khả năng của bạn. Khía cạnh quan trọng này của việc giúp đỡ, tức là nhạy bén đối với những nan đề sâu xa hơn, đôi khi không dễ dàng. Bạn cần phải biết rằng con người tỏ ra những dấu hiệu khổ đau tình cảm lúc này hoặc lúc khác đặc biệt trong những cơn khủng hoảng. Điều đó không hẳn là họ sắp phát điên hoặc mất cân bằng về tình cảm. Vì vậy, khi tìm dấu hiệu, hãy nhớ rằng những dấu hiệu đó cần được thử nghiệm qua mối quan hệ đủ lâu với thân chủ để lưu ý sự tái diễn của dấu hiệu, bởi lẽ chúng không thường xuất hiện riêng lẻ hoặc trong phút chốc. Chúng thường diễn ra trong một khoảng thời gian. Sau đây là vài dấu hiệu quan trọng:
1. thay đổi đột ngột trong hành vi hoặc không còn quan tâm tới những sinh hoạt bình thường;
 2. thiếu khả năng tập trung—một thời gian bị rối loạn, mất trí nhớ, rối loạn về nhận diện chính mình;
 3. nghĩ rằng người khác đang theo dõi mình hoặc tìm cách hại mình;
 4. than phiền về những thay đổi trong cơ thể hoặc những chức năng vốn không có;

5. hoang tưởng tự đại;
6. tự nói với mình, nghe tiếng nói tưởng tượng; và
7. lặp lại nhiều những động tác vô nghĩa.

Trước khi tỏ ra những dấu hiệu quan trọng này, thân chủ thường lo âu, bồn chồn, khổ sở, bất mãn với chính mình và cảm thấy cuộc đời vô nghĩa, không có mục đích. Nếu bạn không chắc, hãy hỏi ý kiến nhà chuyên môn và trong khi thận trọng đối với việc kết luận quá nhanh, điều quan trọng là phải tránh đóng vai bác sĩ chuyên khoa trị bệnh cho thân chủ. Hãy giới thiệu thân chủ cho nhà chuyên môn.

- H.** Nếu gặp người muốn tự tử thì tôi phải làm sao? Có những dấu mối nào để phát hiện thân chủ muốn tự tử không?
- Đ.** Giống những dấu hiệu của đau khổ tình cảm và bệnh tâm thần, những dấu hiệu để phát hiện người muốn tự tử cũng không thể rõ ràng và đơn giản một trăm phần trăm được. Nói như thế cũng không ngụ ý chúng ta xem nhẹ những con người như thế, bởi lẽ thà lầm lẫn vì quá thận trọng còn hơn là lầm lẫn vì không làm điều đúng. Người ta thấy tự tử thường xảy ra trong những trường hợp sau đây:
1. Những người đe dọa tự tử. Ý kiến cho rằng 'những người nói thì sẽ không làm' không đúng trong trường hợp này.
 2. Những người thường xuyên nghĩ tới cái chết và chuẩn bị cho điều này (như là viết thư tuyệt mệnh hoặc di chúc).
 3. Những người bày tỏ cảm nghĩ rằng cuộc đời họ

trống rỗng, vô vọng, vô nghĩa, rằng chẳng ai cần tới họ nữa, và có quan điểm rất tiêu cực về bản thân cũng như về đời này.

4. Những người quá chán nản tỏ ra vài hoặc nhiều hơn các dấu hiệu sau: cảm thấy nặng ở ngực hoặc trong trí, mất hứng thú trong cuộc sống, mất ngủ trầm trọng, thường xuyên mệt mỏi, không thèm ăn, mất hứng trong giao tiếp hoặc quan hệ với người khác, nén giận.
5. Những người bị mất mát lớn lao về người thân của mình (do chết, ly hôn, đi xa) và có vẻ không vượt qua được nỗi buồn của mình.

Điều thiết yếu là bạn cứ làm bất kỳ điều gì trong khả năng để giữ thân chủ khỏi hiểm nguy rồi sau đó thuyết phục họ tìm kiếm sự giúp đỡ. Trong khi chờ đợi, hãy nâng đỡ họ tối đa. Nếu có nghi ngờ, hãy liên lạc với nhóm Samaritans of Singapore (S.O.S).



BÀN TAY GIÚP ĐỖ

Ngoài Tâm Giúp Đỡ của Bạn

Mục tiêu của sách này chủ yếu nghiêng về người giúp đỡ không chuyên nghiệp, tức là những người không phải là công tác viên xã hội, nhà tư vấn, nhà tâm lý hoặc nhà tâm thần học. Những nhà chuyên môn phải làm nhiệm vụ ở trình độ khác với người không chuyên và họ thường làm những công việc đó toàn thời gian. Ngoài ra, họ thường làm trong giới hạn đặc biệt của cơ quan hoặc tổ chức.

Ngược lại, người giúp đỡ không nhất thiết phải là người nắm giữ công việc toàn thời gian như vậy và thường làm việc với tư cách bạn bè, không chuyên nghiệp. Trong trường hợp đó, chúng ta cần thảo luận ý nghĩa cùng những cách để giới thiệu những người mình không giúp được, với các nhà chuyên môn hoặc với những cơ quan thích hợp đặc biệt xử lý một số loại nan đề nào đó.

Ý Nghĩa của việc Giới Thiệu

Khi nói đến giới thiệu, chúng ta nghĩ tới trường hợp thân

chủ có thể cần sự giúp đỡ đặc biệt mà chúng ta không có khả năng cung ứng. Sự giúp đỡ đặc biệt này có thể đến từ những nhà chuyên môn hoặc cơ quan lo cho bệnh tâm thần chuyên xử lý những nan đề ngoài phạm vi hoặc khả năng giúp đỡ của chúng ta.

Đôi khi giới thiệu có thể là một nan đề nhạy cảm do hiểu lầm thực chất của nan đề. Có lẽ thảo luận về những hành động không phải là giới thiệu, sẽ làm sáng tỏ nan đề. Giới thiệu không phải là:

a. *Nói lên sự yếu kém của người giúp đỡ*

Người giúp đỡ cần có thái độ thực tế cho thấy bản thân mình không thể giúp được tất cả mọi người. Cũng có những người hưởng được sự trợ giúp hạn chế từ người giúp đỡ. Vì vậy, người giúp đỡ cần học tập nhìn nhận sự tinh thông của người khác cùng sự hạn chế của bản thân mình. Và đó không phải là dấu hiệu giá trị cá nhân mình.

b. *Từ khước đường-sự-có-nhu-cầu*

Cần nêu rõ rằng người giúp đỡ không muốn loại trừ thân chủ bằng cách giới thiệu với người khác. Đôi khi thân chủ cảm thấy chẳng ai cần đến mình, và mình là gánh nặng cho người giúp đỡ nếu được giới thiệu đến chỗ khác để được giúp. Để tránh tạo ấn tượng như vậy cho thân chủ, người giúp đỡ phải giải thích việc mình đang làm và có thái độ tích cực.

c. *Trường hợp "bán cái"*

Có những người giúp đỡ rất lẹ làng giới thiệu cho khuất mắt khi có người đến nhờ giúp đỡ. Những người giúp đỡ như thế dường như tỏ ra không muốn giúp hoặc có thể tỏ ra quá sốt sắng nhìn nhận những hạn

chế của mình trong việc giúp đỡ. Cũng có thể là họ hành động với quan niệm sai lạc cho rằng các chuyên gia hoặc cơ quan chuyên môn có phép thần nào đó trong việc giúp giải quyết nan đề. Những thái độ và ý tưởng như vậy phải thay đổi. Người giúp đỡ phải làm điều trong khả năng của mình để giúp thân chủ trước khi nghĩ tới việc giới thiệu.

Giới thiệu là một hành động tích cực do người giúp đỡ thực hiện vì hạnh phúc của thân chủ. Đó là sự nhìn nhận lành mạnh của người giúp đỡ, cho rằng thân chủ vượt ngoài khả năng trợ giúp của mình và chắc chắn sẽ hưởng lợi từ sự giúp đỡ của người khác. Dĩ nhiên không nhất thiết phải ngụ ý rằng khi giới thiệu, tức là người giúp đỡ phải trách nhiệm đối với thân chủ. Vẫn cần thêm những lần tiếp xúc, hỗ trợ và khích lệ sau này của người giúp đỡ.

Giới Thiệu vào Lúc Nào

Có một nguyên tắc rất đơn giản khi quyết định giới thiệu. Hãy giới thiệu khi bạn thấy mình không có khả năng giúp thân chủ. Việc làm khôn ngoan là thảo luận với một người khác hoặc hỏi ý chuyên gia nếu có nghi ngờ. Tìm kiếm ý kiến hoặc lời khuyên của người khác, giúp đánh giá được nhu cầu giới thiệu và chuyên gia hoặc cơ quan thích hợp để giới thiệu.

Cách Giới Thiệu

Giống như tiến trình giúp đỡ, không có qui luật cứng nhắc trong việc giới thiệu, nhưng có vài hướng dẫn để giúp bạn.

a. Đánh giá nhu cầu

Nếu có nhu cầu, cứ giới thiệu. Nếu không, hãy làm tất cả trong khả năng để giúp thân chủ có nhu cầu.

b. *Kiểm tra các nguồn giới thiệu*

Vì có quá nhiều cơ quan phục vụ nhiều mục đích khác nhau, nên bạn cần phải tìm ra cơ quan thích hợp với nhu cầu. Nguồn giúp đỡ tốt là Danh bạ Công tác Xã hội soạn thảo bởi Singapore Council of Social Service. Có danh sách giới hạn trong chương này để thông tin cho bạn.

c. *Mở rộng Tiếp xúc*

Trước khi giới thiệu, tiếp xúc với chuyên gia hoặc cơ quan là điều hữu ích. Hãy hỏi thăm thủ tục để thân chủ có thể nhận được giúp đỡ từ một cơ quan cụ thể. Như vậy sẽ giúp biết trước những bước cần làm trong việc giới thiệu.

d. *Khích lệ thân chủ tiếp xúc*

Như thường lệ, hãy khích lệ thân chủ tự tìm sự giúp đỡ. Điều này hợp với triết lý của chúng ta về việc giúp người tự giúp mình. Tuy nhiên, có những trường hợp khi thân chủ cần được giúp để tiếp xúc với cơ quan có liên hệ. Có lẽ cần phải hẹn trước cho thân chủ hoặc cùng đi với thân chủ tới cơ quan.

e. *Tiếp tục liên lạc*

Vì giới thiệu không phải là phủ tay đối với thân chủ, nên cần liên lạc sau đó để nâng đỡ thân chủ trong khi họ nhận sự giúp đỡ từ nguồn khác. Sự chăm sóc và quan tâm của chúng ta phải mở rộng xa hơn việc giới thiệu.

Nơi để Giới Thiệu

Trước khi thảo luận những cơ quan cùng những loại dịch vụ khác nhau được cung ứng, cần phải biết những loại chuyên ngành trong lãnh vực sức khỏe tinh thần.

Chuyên Viên Công Tác Xã hội

Nhân viên công tác xã hội được biết nhiều hơn cả, nhưng thường lại bị công chúng hiểu lầm. Nhiều người bị tưởng lầm là nhân viên công tác xã hội trong khi thực sự họ là nhân viên lo cho cộng đồng hoặc cho phúc lợi xã hội. Nhân viên công tác xã hội là những người được đào tạo chuyên môn về công tác xã hội từ một trường đại học hoặc một định chế được công nhận, có bằng cấp hoặc chứng chỉ trong ngành công tác xã hội. Họ thường làm việc trong các cơ quan công tác xã hội thuộc chính phủ hoặc phi chính phủ, như Social Welfare Department (Bộ Phúc lợi Xã hội) hoặc Singapore Children's Society. Một số làm việc với cá nhân, trong khi những người khác thì làm việc với các nhóm hoặc cả một cộng đồng.

The Singapore Association of Social Workers là một tập thể chuyên môn và thông tin của quốc gia về những nhân viên công tác xã hội cùng nơi làm việc của họ có thể liên lạc bằng thư từ:

Hon. Secretary
Singapore Association of Social Workers
c/o Professional Centre
09-11 World Trade Centre
1 Maritime Square
Singapore 0409

Nhà Tâm Lý Học

Nhà tâm lý học là những người được đào tạo về tâm lý, thường là trên bằng cử nhân. Có nhiều loại tâm lý gia khác nhau, như tâm lý trị liệu, giáo dục, xã hội hoặc nhi đồng. Đa số đều làm việc trong các cơ quan chính phủ với phần lớn thời gian dành cho việc thử nghiệm và đánh giá sự trực trực trong ứng xử về mặt tâm lý.

Nhà Tư Vấn

Nhóm chuyên gia này về sức khỏe tinh thần gồm những nhà tư vấn về khả năng, hướng nghiệp, liệu pháp và hôn nhân. Họ có bằng cấp, chứng chỉ chuyên môn hoặc được đào tạo đặc biệt về tư vấn và bao gồm những người có huấn luyện tư vấn sau đại học ngoài khả năng công tác xã hội của họ. Do nhóm chuyên gia này hơi ít, cho nên điều quan trọng là phải biết uy tín của họ, đặc biệt là họ được nhiều người biết đến như những nhà tư vấn dù rằng họ không đào tạo chuyên môn.

Nhà Tâm Thần học

Nhà tâm thần học là những bác sĩ, ngoài việc được đào tạo về y khoa, còn được huấn luyện về y học tâm lý. Việc đào tạo họ bao gồm trị liệu bệnh tâm thần bằng y học. Có những người còn đi xa hơn, và được đào tạo thêm về tâm lý liệu pháp. Nhiều người trong số họ gắn bó với những phân viện thuộc chính phủ như Woodbridge Hospital hoặc Child Psychiatric Clinic. Tuy nhiên, có những người đang hành nghề riêng tư tại Singapore.

Sau khi biết được nhiều loại chuyên gia về sức khỏe tinh thần, chúng ta sẽ đề cập những loại cơ quan sẵn sàng nhận giới thiệu ở Singapore. Các cơ quan này được tuyển chọn vì tiêu biểu cho những dịch vụ mà người giúp đỡ thường có thể cần đến sự trợ giúp và giới thiệu.

1 Hội đồng Công tác Xã hội Singapore

ĐT: 3361544

#02-02, SCSB Building

11 Penang Lane

Singapore 0923

Đây là một đơn vị của quốc gia nhằm liên kết các tổ chức tự nguyện và phi chính phủ lo về phúc lợi ở Singapore. Chức năng chính của đơn vị này là liên kết các tổ chức cũng như thúc đẩy lo cho phúc lợi của người cao tuổi, khuyết tật, trẻ em, thanh niên cùng những lãnh vực khác có liên quan trong sự phát triển cộng đồng. Vì là đơn vị liên quốc gia, nên Hội này có ấn hành cuốn Niên Giám Công tác Xã hội và giữ vai trò độc nhất trong việc cung ứng thông tin cùng hướng dẫn giới thiệu cho nhiều cơ quan khác nhau tại Singapore.

2. Bệnh viện Tâm thần Trẻ em

ĐT: 2227711

Institute of Health

226 Outram Road

Singapore 0316

Đây là phòng khám bệnh ngoại trú của chính phủ, cung ứng dịch vụ cho các trẻ em có nan đề về tình cảm và ứng xử, tới trình độ giáo dục cấp hai. Với đội ngũ gồm các nhà tâm thần học, tâm lý gia, nhân viên công tác xã hội, thầy cô giáo và y tá, phòng khám này cung ứng dịch vụ đặc biệt cho trẻ em cùng gia đình chúng. Phí danh nghĩa phải đóng cho mỗi lần khám và có thể liên lạc qua điện thoại hoặc thư gửi về phòng khám.

3. Dịch vụ Chăm sóc Sinh viên

ĐT: 3370132

#06-01, SCSS Building

11 Penag Lane

Singapore 0923

Đội ngũ chủ yếu của cơ quan công tác xã hội này gồm các nhân viên công tác xã hội, cung ứng các dịch vụ cho học

sinh gặp nan đề về xã hội, tình cảm, ứng xử, học tập hoặc tài chánh. Tuy phần chính của công tác là nhằm các nan đề cá nhân và gia đình của học sinh, sinh viên nhưng cũng có trợ giúp dưới dạng học phí, vật chất và tài chánh nữa.

4. Trung tâm Thanh niên Wesley

ĐT: 3378409

5 Fort Canning Road

Singapore 0617

Trung tâm Thanh niên này là chương trình cộng đồng của Wesley Methodist Church (Giáo hội Giám lý Wesley) nhằm cung ứng chỗ cho thanh niên gặp gỡ và tham gia trong những sinh hoạt lành mạnh và quan trọng đối với sự phát triển cá nhân. Dưới sự quản lý của những nhân vật được đào tạo, nhiều thanh niên đã có thể nhận được sự tư vấn ở trung tâm này. Tuy tọa lạc trên cơ ngơi của giáo hội, nhưng Trung tâm Thanh niên này mở ra cho tất cả mọi người, không phân biệt tôn giáo.

5. Bộ phận Quan hệ Gia đình

ĐT: 2589595

Ministry of Community Development

512 Thomson Road

Singapore 1129

Đây là một bộ phận thuộc Bộ Phát triển Cộng đồng cung ứng dịch vụ tư vấn và hòa giải cho những người có nan đề hôn nhân và gia đình. Các dịch vụ đặc biệt gồm thương lượng để tiếp tục cấp dưỡng những người vợ và người ăn theo bị ruồng bỏ, tư vấn các bên có nan đề tiền hôn nhân như là bị cha mẹ chống đối, đính hôn đổ vỡ, cùng nhiều loại nan đề khác nhau trong gia đình.

Phần này cũng lo tiến hành đơn từ lo Giấy Phép Hôn nhân Đặc biệt và trong những năm gần đây, chương trình Giáo dục Đời sống Gia đình cũng được triển khai.

6. Hội Sức khỏe Tâm thần Singapore

ĐT: 2553222

69 Lorong 4

Toa Payoh #01-365

Singapore 1231

Được thành lập năm 1968, hội này nhằm cổ vũ cho sức khỏe tinh thần, phổ biến kiến thức liên quan tới sức khỏe tinh thần, và cung ứng những dịch vụ điều trị và phục hồi cho những người bị rối loạn tình cảm và tinh thần. Hiện tại có những dịch vụ sau đây:

- a. Oasis Club (Câu lạc bộ An dưỡng) nhằm nâng đỡ và giúp những người bị bệnh tâm thần và có nan đề tình cảm, hòa nhập với xã hội.
- b. Halfway House (Trạm Dừng chân) đây là nơi ở cho những bệnh nhân tâm thần được xuất viện để chuẩn bị hòa nhập lại với cuộc sống thường ngày. Những sinh hoạt và chương trình hướng nghiệp được cung ứng cho các bệnh nhân nội trú và ban ngày.
- c. Mental Health Centre (Trung tâm Sức khỏe Tâm thần) trung tâm này cung ứng tư vấn cho những người cần sự giúp đỡ chuyên nghiệp để xử lý những nan đề cá nhân.

7. Những người Sa-ma-ri của Singapore (S.O.S)

ĐT: 2214444

Block 110, New Bridge Road

#02-591, Singapore 0208

Là dịch vụ điện thoại 24/24 dành cho những người cần sự giúp đỡ trong lúc bối rối. Dịch vụ này được cung ứng bởi những người tự nguyện cùng làm việc với sự hỗ trợ và giám sát của cấp lãnh đạo có đào tạo, những giám thị và cố vấn. Tuy vẫn thường được xem như là dịch vụ ngăn ngừa tự tử, nhưng bất kỳ ai cần nói chuyện với nhân viên Samaritans về bất cứ nan đề nào, cũng đều có thể gọi điện thoại kêu cứu. Đôi khi cần sự trợ giúp chuyên môn, thân chủ có thể được giới thiệu cho nhà chuyên môn hoặc cơ quan thích hợp.

8. Hội Cai Nghiện Singapore (SANA)

ĐT: 7321122

2 Orchard Boulevard

Singapore 1024

Được thành lập năm 1972, SANA dẫn thân vào việc giáo dục công chúng về những mối nguy của việc lạm dụng ma túy. Ngoài ra, SANA cung ứng một phạm vi rộng lớn các dịch vụ cho những người lạm dụng ma túy bao gồm tư vấn, bố trí việc làm, dịch vụ y tế và hậu chăm sóc cho những người đã trải qua tiến trình cai bỏ ma túy. Dịch vụ hậu chăm sóc được cung ứng bởi những người tự nguyện dưới sự giám sát của các nhân viên phục hồi trong nhóm SANA.

9. Các Dịch vụ về Tâm thần

Trong quá khứ, chúng ta thường chỉ nghĩ tới Woodbridge Hospital mỗi khi cần tới dịch vụ tâm thần. Ngày nay chúng ta có cả một loạt dịch vụ sẵn có tại Singapore. Có các nhà tâm thần học hành nghề riêng tư cũng như những người làm việc trong Bệnh viện Tâm thần Chính phủ (Government Psychiatric Hospital) (Woodbridge), Phân viện Tâm thần của bệnh viện Tan Tock Seng (Psychiatric Unit of Tan Tock

Seng), các phòng khám bệnh nhân ngoại trú của chính phủ và Bệnh viện Đại học Quốc gia (National University Hospital).

Để hỏi ý kiến một nhà phân tâm học tư nhân, thân chủ chỉ cần gọi điện thoại hẹn trước. Muốn hỏi ý nhà tâm thần học tại phòng khám của chính phủ, thân chủ cần có thư giới thiệu của các bác sĩ từ một phòng khám nhà nước hoặc tư nhân. Nếu không biết chắc thân chủ có cần dịch vụ tâm thần hay không thì hãy hỏi ý kiến bác sĩ, nhân viên công tác xã hội, nhà tâm lý hoặc nhà tư vấn.

10. Những Người Giúp đỡ	Ipoh: 05-3435
Bạn bè	Kuala Lumpur: 03-7568144
West Malaysia	Penang: 04-688977

Cung ứng dịch vụ giống như của nhóm Samaritans of Singapore, 24/24 tại Kuala Lumpur, vài giờ mỗi ngày tại Ipoh và Penang.



BÀN TAY GIÚP ĐỖ

Một Trung Tâm Tư Vấn

Khi đề cập những nguồn giới thiệu khác, cơ quan Counselling and Care Centre (Trung tâm Tư vấn và Chăm sóc) không được nhắc tới. Điều này do cố tình, nhằm có thể mô tả chi tiết hơn về cơ quan này. Tôi cảm thấy Trung tâm tư vấn thực sự có góp phần trong lãnh vực tư vấn và nghĩ rằng nó đã có từ năm 1966 nhưng nhiều người vẫn chưa biết tới. Chỉ mới năm 1970 tôi mới biết về Trung tâm này và được đặc ân tham gia trong nhiều chức vụ của Trung tâm kể từ 1972.

Khởi điểm của Trung tâm đưa chúng ta trở về năm 1961 khi vài thành viên (đa số là y sĩ) của Giáo hội Wesley Methodist (Giám lý Wesley) cảm thấy Giáo hội phải đề ra chương trình tư vấn. 'Không có nhà tâm thần học nào hành nghề riêng ở Singapore, và ít có người trong giới tăng lữ được đào tạo nghiêm túc về tư vấn. Các mục sư và bác sĩ cảm thấy nhu cầu cần một nơi ngoài Woodbridge (Bệnh viện Tâm thần của Chính phủ) để họ có thể giới thiệu những người cần sự giúp đỡ tốt hơn trong những khó khăn tình cảm cùng các

nan đề trong cuộc sống mà không cần sự chăm sóc của viện.' (Introduction to Ninth Annual Report, Counselling and Care Centre, 1975).

Năm 1964, Mục sư Gunnar J. Teilmann, một Mục sư Giám lý người Mỹ, được chỉ định dẫn đầu dự án này. Do được đào tạo chủ yếu hướng về công tác mục vụ, nên ông được gửi tới American Foundation for Religion and Psychiatry (Tổ chức Hoa Kỳ về Tôn giáo và Tâm thần học) ở New York để được huấn luyện trong một năm về tư vấn. Khi trở về, ông được Giám mục của Giáo hội Giám lý bổ nhiệm làm Giám đốc Dịch vụ Tư vấn cho Giáo hội Giám lý. Dù không có tổ chức, văn phòng, nhân viên hoặc chương trình được triển khai, nhưng dịch vụ cũng bắt đầu khai trương như là một dự án thí điểm do nhà thờ Wesley và St. Andrew's Cathedral bảo trợ. Một Ban Kế hoạch được đặt ra để xem xét những nan đề quản lý và chính sách của dự án và được chỉ định đây là 'The Churches' Counselling Service' (Công tác Tư vấn của các Giáo hội).

Năm 1969 chúng kiến dự án thí điểm hoàn tất năm hoạt động thứ ba, với vài dấu hiệu khích lệ. Trong năm đầu, 56 người đến nhờ tư vấn. Vào năm thứ ba, 220 người đã tới Trung tâm nhờ giúp đỡ. Một khách viếng, Tiến sĩ James E. Doty, lúc ấy là Viện trưởng của Baker University (Đại học Baker) ở Baldwin, Kansas, đã đánh giá dự án. Báo cáo của ông gửi cho Ủy ban cho thấy 'chúng ta đã bắt đầu công tác dựa trên nền tảng vững mạnh và chúng ta đang tiến tới theo hướng đúng đắn.' Mục sư Teilmann trong báo cáo đầu tiên, nói, 'Chúng tôi không biết dự án thí điểm này về tư vấn sẽ phát triển tới mức nào, nhưng tin rằng loại đào tạo và tư vấn chúng tôi có thể cung ứng là có giá trị và được chấp nhận trong bối cảnh Singapore.' Báo cáo Thường niên Thứ Nhì

của ông có lời kết: 'Chúng tôi không biết tương lai Công tác tư vấn sẽ ra sao, nhưng tin rằng loại giúp đỡ này không chỉ thích hợp mà còn là vô cùng cần thiết tại Singapore.'

Dĩ nhiên cũng có vài yếu tố nản lòng. Nhiều người cảm thấy tư vấn là một khái niệm tây phương và sẽ không hiệu quả trong bối cảnh Á châu. Các nhân viên đầu tiên phần lớn là người ngoại quốc và có mối e ngại rằng người Singapore sẽ không đến nhờ người nước ngoài giúp đỡ. Cũng có những người cảm thấy không cần tư vấn, vì con người không đối diện những nan đề tình cảm nghiêm trọng và nếu có, thì hệ thống gia đình cũng đủ mạnh để xử lý. Kết quả của ba năm đầu cho thấy Trung tâm Tư vấn đáp ứng được nhu cầu và sự hiện diện của các nhà tư vấn phương tây không ngăn cản dân chúng tìm kiếm sự giúp đỡ. Thật ra, những người tây phương, vốn là những nhà tư vấn và tâm thần học có khả năng, đã góp phần đặt nền móng cho Trung tâm Tư vấn đang phát triển ngày nay.

Vì vậy, với đáp ứng lạc quan và đầy khích lệ, Ban Kế Hoạch quyết định thành lập Trung tâm như một tổ chức vĩnh viễn. Có một hiến chương để điều hành hoạt động của Trung tâm và một Ban Quản lý gồm đại diện từ nhiều giáo hội khác nhau để thay cho Ban Kế hoạch. Với quyết định này, những e ngại trước đây sợ Trung tâm không thực hiện được dự án, đã lắng dịu và những năm theo sau đó, người ta chứng kiến sự phát triển vững vàng về Công tác Tư vấn của Các giáo hội.

KỶ NIỆM LẦN THỨ MƯỜI VÀ VỀ SAU

Năm 1976 rất có ý nghĩa đối với Công tác Tư vấn. Ngoài việc kỷ niệm một thập niên hiện hữu, đây còn là lúc để suy nghĩ về sự tăng trưởng và phát triển của Công tác. Có khoảng

muối sự kiện quan trọng đánh dấu hoạt động của Trung tâm, diễn ra khá thất thường trong những năm qua. Đó là:

1. Việc đổi tên gọi

Tên gọi được đổi thành Trung tâm Tư vấn và Chăm sóc (Counselling and Care Centre—rút ngắn là CCC). Việc đổi tên này nhằm tạo sự gần gũi hơn với cộng đồng nói chung. 'Công tác Tư vấn của các giáo hội' trước đây thường tạo ấn tượng chủ yếu chỉ nhằm phục vụ tín hữu hoặc những nhóm có liên hệ với giáo hội. Từ 'tư vấn' đã tự giải thích rồi—tư vấn cho bất kỳ ai đang đối diện những nan đề tình cảm, tâm lý, quan hệ hoặc hôn nhân. Từ 'chăm sóc' nói lên mối quan tâm đối với tình trạng tình cảm và tinh thần của người khác cùng nỗ lực nhằm cổ vũ cho sức khỏe tâm thần ở Singapore. Cũng nói lên ý tưởng chăm sóc mục vụ vì Trung tâm bắt nguồn từ giáo hội.

2. Tổ chức

Một thay đổi còn quan trọng hơn, đó là sự chấp thuận cho Trung tâm trở thành một Tổ chức Có Đăng ký vào tháng Bảy 1975. Có nghĩa là Công tác này được chính thức thành lập như một cơ quan độc lập, với hiến chương riêng. Tuy những điều khoản là dành cho đại diện những định chế Cơ Đốc, nhưng cũng có đại diện mở rộng cho cộng đồng nói chung. Điều này đặt Trung tâm vào vị trí là cơ quan độc nhất có liên quan với giáo hội nhưng lại độc lập trong việc phục vụ bất kỳ ai muốn hưởng dịch vụ của Công tác này.

Tuy nhiên, qua nhiều tháng năm, sự gắn bó với cộng đồng rộng lớn hơn trở nên cần thiết và do chỉ thị của Sở Đăng Ký Hội Đoàn, mọi đại diện từ giáo hội đều bị loại khỏi nội qui. Trung tâm bây giờ là một cơ quan về sức khỏe tâm thần không liên quan với giáo hội, với một ban quản lý được

bầu trong mỗi kỳ họp thường niên. Điều thú vị là nguồn hỗ trợ chính cho công tác của Trung tâm vẫn tiếp tục đến từ cộng đồng Cơ Đốc.

3. Thành lập S.O.S

Vào khoảng thời gian khi Trung tâm Tư vấn được thành lập, có nhiều người cảm thấy cần khởi đầu dịch vụ tư vấn qua điện thoại. Do thiếu tài nguyên và ý muốn khởi đầu trên cơ sở chuẩn bị thỏa đáng, sự việc cứ chần chờ mãi cho tới tháng Mười Hai 1969. Dịch vụ mang tên Samaritans of Singapore qui tụ nhiều mục sư cũng như người thường. Mục sư Teilmann giữ chức vụ Giám đốc. Tuy SOS có cùng một giám đốc với Trung tâm Tư vấn cho tới 1975 (lúc Bà Irene Jacob trở thành giám đốc) nhưng nó luôn luôn là một tổ chức độc lập. Chủ yếu bao gồm các nhà tư vấn không chuyên nghiệp và duy trì mối quan hệ mật thiết với Trung tâm Tư vấn cho tới ngày nay.

4. Nhân viên Địa phương

Vào những ngày đầu, chỉ có một thành viên trong ban chuyên môn làm việc với Trung tâm là người địa phương. Đó là do thiếu nhân sự được đào tạo cho mục đích này. Năm 1972, hai người địa phương gia nhập làm thành viên ban điều hành toàn thời gian của Trung tâm và ngày nay tất cả nhân viên đều là người địa phương. Trong báo cáo Thường Niên năm 1977, Giám đốc ghi nhận, 'Chúng ta đang tiến tới mục tiêu là toàn thể nhân viên đều là người Singapore. Trong những năm đầu, ban tư vấn và đào tạo đều từ hải ngoại. Suốt sáu năm cuối, chúng ta đã thành công chiêu mộ được người Singapore làm thành viên trong ban điều hành. Tháng Bảy 1980, quyền lãnh đạo Trung tâm được chuyển giao cho một người Singapore khi Mục sư Teilmann về hưu và trở về Mỹ.

Từ 1980 về sau, Trung tâm có thể qui tụ thêm nhiều người

địa phương có tay nghề cao được đào tạo trong công tác xã hội, tâm lý, và liệu pháp cho hôn nhân và gia đình.

5. Công tác Tư vấn

Lượng khách hàng tiếp tục gia tăng và chúng tôi từng tiếp nhận những người với đủ loại nan đề về tâm lý, hôn nhân và gia đình, ngoại trừ một số tham gia những chương trình tăng trưởng của chúng tôi. Chúng tôi quyết định cải tiến các dịch vụ tư vấn. Vào lúc viết bài này, dịch vụ tư vấn của chúng tôi gồm có: dịch vụ điều trị, những chương trình dạy về sống hiệu quả và các chương trình cộng đồng.

Dịch vụ trị liệu cung cấp cho khách hàng liệu pháp giải quyết những nan đề về tâm lý, hôn nhân và gia đình. Trung tâm có dịch vụ trị liệu mang tính gia đình, tức là các thành viên trong gia đình của khách hàng sẽ cùng tham gia trong liệu pháp.

Các chương trình dạy sống hiệu quả bao gồm các buổi hội thảo và tập huấn về giáo dục làm cha mẹ, các chương trình bồi dưỡng hôn nhân, các nhóm chuẩn bị hôn nhân, điều chỉnh căng thẳng và rèn luyện nhân cách tự tin, quả quyết.

Các chương trình cộng đồng bao gồm những buổi nói chuyện, diễn thuyết và trình bày trên diễn đàn và qua hội thảo. Những buổi nói chuyện này được tổ chức theo yêu cầu của các cơ quan cộng đồng và chính phủ.

6. Huấn luyện

Có sự gia tăng rõ rệt trong các chương trình huấn luyện do ban điều hành tổ chức. Để đáp ứng những yêu cầu cho một dịch vụ như vậy, Chương trình Đào tạo Tư vấn và Tập huấn Kỹ năng Tư vấn Cơ bản được mở ra. Chương trình đầu là cuộc tập huấn năm ngày nhằm cung cấp giáo viên, nhân

viên về phúc lợi, những người tình nguyện và bất kỳ ai quan tâm giúp đỡ người khác, có kiến thức cơ bản và kỹ năng trong việc tư vấn. Từ 1980, chương trình này trở thành thường xuyên của Trung tâm.

Chương trình Đào tạo Tư vấn được khởi đầu năm 1981 bởi cố Tiến sĩ Ho Guan Lim, cựu chủ tịch ban điều hành. Đây là chương trình chín tháng chủ yếu dành cho những người có huấn luyện cơ bản trong công tác xã hội, tâm lý, sức khỏe thể xác và tinh thần. Chương trình mở cho các mục sư được tuyển chọn cùng các nhân viên có liên quan trong bộ phận công tác xã hội. Mỗi tuần học suốt một ngày, những học viên tham dự thuyết trình, hội thảo về nhiều lý thuyết cùng phương thức khác nhau trong việc tư vấn và trực tiếp quan sát cách làm việc với khách hàng.

Trung tâm cũng cung ứng nhiều buổi tập huấn khác nhau về liệu pháp cho hôn nhân và gia đình, những buổi học đặc biệt về công việc gia đình, và giữ vai trò cố vấn cho các cơ quan của chính phủ và phi chính phủ. Tuy thỉnh thoảng cũng có những chương trình dành cho các ngành công nghiệp nhưng chúng chỉ chiếm tỉ lệ thấp.

7. Tài chánh

Suốt bảy năm đầu, nhân viên của Trung tâm đến từ nước ngoài và do những tổ chức gửi họ sang, trả lương. Ủy ban Giám lý liên hiệp về Chức vụ Toàn cầu (United Methodist Board of Global Ministries) tài trợ chủ yếu cho công việc của Trung tâm. Trong Báo cáo Thường niên Lần Thứ Mười Một, Giám đốc của Trung tâm lưu ý rằng 62 phần trăm tài chánh đến từ các nguồn địa phương và điều này phải gia tăng theo năm tháng. Ý hướng là Trung tâm phải do ngân quỹ địa phương tài trợ.

Năm 1984, Trung tâm gia nhập Community Chest of Singapore. Việc này giúp Trung tâm nhẹ bớt gánh nặng tài chánh và hằng năm Cơ quan này trợ cấp đáng kể cho ngân quỹ hoạt động của Trung tâm. Phần ngân quỹ còn lại do phí thu từ các dịch vụ tư vấn và đào tạo.

8. Văn phòng

Suốt mười năm, nhà thờ Wesley đã cho Trung tâm Tư vấn dùng chỗ miễn phí để làm văn phòng. Chỗ này là các khu của người giúp việc được cải tạo hoàn toàn và dùng thỏa đáng cho việc tư vấn, đào tạo cùng những buổi họp có liên quan. Tuy nhiên, nhà thờ Wesley đã quyết định dấn thân vào kế hoạch xây cất một tòa nhà nhiều tầng đòi hỏi phải phá dỡ vài công trình kiến trúc bao gồm luôn các khu người giúp việc. Kế hoạch này buộc phải di chuyển từ Wesley tới lầu năm của Singapore Council of Social Service Building tại Penang Lane. Văn phòng mới là chỗ thay thế thật tốt cho cơ ngơi của Wesley và 'quang cảnh Singapore thật thách thức, vì chúng tôi đang ở ngay trung tâm của thành phố có dân chúng mình đang phục vụ.' Chiếm được một chỗ trong Council of Social Service Building cũng giúp Trung tâm gần gũi hơn với cộng đồng nói chung.

9. Chăm sóc mục vụ Lâm sàng

Ngay từ đầu, Trung tâm Tư vấn bước vào việc đào tạo các mục sư, nhân viên Cơ Đốc, sinh viên thần học và những giới khác trong chương trình gọi là Chăm sóc Mục vụ Lâm sàng. Chương trình này nhằm đào tạo những người làm tư vấn trong bối cảnh liên quan với giáo hội. Từ 1983 chương trình này đặt tại Mt. Alvernia Hospital dưới một sự quản trị khác.

10. Ấn phẩm

Năm 1980 ban lãnh đạo quyết định tung ra một ấn phẩm

nhằm cung ứng cho độc giả những bài viết về các mối quan hệ, sức khỏe tâm thần và những nan đề gia đình. *Becoming* (Thích Nghi) được chính thức tung ra vào năm 1981 theo từng quí với số độc giả gia tăng không chỉ ở Singapore và Malaysia mà còn ở nhiều nơi khác của Á châu.

Hai ấn phẩm khác được in ra, *Handbook on Counselling* (Cẩm nang Tư Vấn) do Ông Tan Ngoh Tiong chủ biên, và *Dealing with Grief and Loss* (Đối Phó với Đau Buồn và Mất Mát) do bà Esther Wong và Ông Joseph John chủ biên.

Chúng ta có thể thấy mới đầu đây chỉ là một dự án thí điểm với tương lai bấp bênh thì bây giờ là một Trung tâm Tư vấn thật ổn định. Nó đóng góp ngày càng nhiều hơn để giải quyết những nan đề về tình cảm, tinh thần và hôn nhân ngày càng gia tăng. Sẽ cần có những người được đào tạo trình độ thật cao để giải quyết các nan đề này. Đây là một lãnh vực được Trung tâm chú ý rất nhiều. Mọi thành viên trong ban lãnh đạo đều ý thức nhu cầu phải tiếp tục học hỏi và phát triển năng lực. Và chỉ một mình dịch vụ thì cũng không thể đáp ứng được nhu cầu này.

Lý tưởng là chúng tôi phải nhắm vào mục tiêu ngăn chặn những nan đề không cho phát triển tới giai đoạn đòi hỏi tới tư vấn chuyên nghiệp. Việc này có thể thực hiện bằng cách nỗ lực khuyến khích lo cho sức khỏe tâm thần và bằng cách trang bị thêm vài kỹ năng cho những người không chuyên để giúp đỡ những người có nan đề trước khi nan đề của họ trở thành không giải quyết được.

Vì vậy, những lời sau đây là thích hợp nhất để kết luận câu chuyện về Trung tâm Tư vấn và Chăm sóc:

Suốt nhiều năm, Singapore từng nhấn mạnh việc lo cho nhu cầu sức khỏe, kinh tế cùng tài chánh của dân chúng.

BÀN TAY GIÚP ĐỖ

Với tỉ lệ việc làm thật cao, với việc cung ứng chỗ ở gần đáp ứng nhu cầu của người dân, và với nhiều nhu cầu cuộc sống vật chất cùng thể chất được đáp ứng, nhiều người Singapore ngày nay có thái độ chuyển sang cải thiện phẩm chất cuộc sống, những mối quan hệ, quan tâm đến sức khỏe tinh cảm và xã hội của cộng đồng.

Mục tiêu sau này là mục đích của Công tác Tư vấn và Chăm sóc kể từ ngày đầu năm 1966. Chúng tôi từng quan tâm tới nỗ lực của cộng đồng nhằm giúp người khác biết mình là ai, quan hệ với người khác ra sao, giải quyết nan đề của cuộc sống bằng cách nào, đương đầu với những nan đề tình cảm và tình huống, cải thiện phẩm chất cuộc sống, hôn nhân, hoặc phẩm tính của những con người tự chọn hoặc bị buộc sống độc thân.

(Introduction to Twelfth Annual Report)

Phụ Lục

Phần Phụ lục này nhằm mô tả những dịch vụ được cung cấp tại Trung tâm Tư vấn và Chăm sóc cùng thông tin về việc tự giới thiệu bản thân hoặc bạn bè.

Chương Trình Giáo Dục Cách Sống Hiệu Quả

Nhiều chương trình khác nhau tổ chức tại trung tâm quanh năm. Có thể yêu cầu xin một sách nhỏ nêu đầy đủ chi tiết các buổi học.

Chương Trình Cộng Đồng

Có thể yêu cầu những bài nói chuyện tùy khả năng cung ứng của ban điều hành chuyên môn.

Huấn Luyện/Cố Vấn

Chương trình Đào tạo Tư vấn thường bắt đầu mỗi Tháng Giêng hoặc Tháng Hai. Những người đủ khả năng phụ giúp trong ngành nghề có thể nộp đơn tham gia chương trình vào Tháng Mười Một. Ứng viên có khả năng thích hợp sẽ được thu nhận để tạo thành từng nhóm không quá mười hai người.

Các chương trình tập huấn khác về kỹ năng tư vấn, về liệu pháp hôn nhân và gia đình có suốt năm và thông tin về các chương trình có sẵn tại Trung tâm. Các cơ quan và chuyên gia giúp đỡ cũng có thể tiếp xúc với Trung tâm để

được cố vấn và giám sát khi làm việc với khách hàng. Chương trình này được cung ứng cho cá nhân hoặc tập thể.

Lệ Phí

Lệ phí đóng theo thang đối chiếu dựa trên thu nhập của thân chủ. Trong những trường hợp khó khăn về tài chánh, có thể thương lượng để bảo đảm lệ phí không tạo thêm gánh nặng cho khách hàng.

Đào Tạo

Lệ phí thường đóng theo tỉ lệ chuyên môn dựa vào tính chất của nan đề.

Các Buổi Tư Vấn

Thu nhận: Mọi cuộc hẹn đều qua điện thoại. Thông tin phải được cung ứng dựa trên bối cảnh gia đình và khách hàng cũng như tính chất của nan đề. Tiến trình tiếp nhận cung cấp cho nhà trị liệu thông tin cơ bản trước buổi gặp đầu tiên. Cũng cần thông báo cho người điều tra về giá lệ phí.

Trong buổi thu nhận, có thể làm sáng tỏ bất kỳ nghi ngờ nào về loại giúp đỡ sẽ nhận được. Nhà trị liệu cần nói rõ mọi điều thiết yếu để giúp thân chủ hiểu tính chất của nan đề. Lúc ấy sẽ thông báo về khóa tư vấn; ngoại trừ trường hợp bất thường, khách hàng sẽ tiếp tục các buổi sau đó.



Kết Luận

Người giúp người. Chúng ta biết điều này nhờ loại giúp đỡ cung ứng cho những người trong cơn khốn khó. Tuy loại giúp đỡ này chủ yếu là không chuyên nghiệp và cung ứng trên cơ sở thân tình nhưng cũng có những ích lợi rõ ràng. Dĩ nhiên, điều cần là những người giúp đỡ phải được trang bị tốt hơn để xử lý nan đề và để trở thành những người giúp đỡ hiệu quả.

Đây vẫn là mục tiêu của sách này—trang bị cho con người có ý tưởng muốn giúp những người có nan đề. Tức là bảo đảm rằng loại giúp đỡ sẽ mang đến hiệu quả nhất định khiến người được giúp đỡ thực sự nhận được cứu giúp bằng cách này hoặc cách khác.

Tuy nhiên, cần phải nhìn nhận rằng đọc một cuốn sách như thế này không nhất thiết là sẽ biến một người thành kẻ giúp đỡ thật tốt. Muốn thế, người ấy phải thực hành và trải qua nhiều dạng huấn luyện khác nhau. Đối với những người muốn tiến xa hơn trong việc giúp đỡ không chuyên nghiệp, thì cũng có những con đường đào tạo để đủ phẩm chất trở thành người giúp đỡ chuyên nghiệp.

VẬY LÀ BẠN MUỐN LÀM NGƯỜI GIÚP ĐỖ CHUYÊN NGHIỆP

Đối với những người muốn tiến xa hơn và dần thân vào một dạng đào tạo chuyên nghiệp thì tìm hiểu về loại chuyên môn mình có thể bước vào và nơi để được đào tạo, là điều hữu ích.

Chuyên Viên Công Tác Xã Hội

Người có khả năng thích hợp với trình độ 'A' có thể vào Đại học Quốc gia Singapore (National University of Singapore) để lấy bằng chuyên ngành Xã hội học và Công tác Xã hội. Như thế sẽ có khả năng trở thành chuyên viên công tác xã hội và là thành viên toàn thời gian của Hiệp hội Chuyên Viên Công Tác Xã hội Singapore (Singapore Association of Social Workers). Đây là chương trình ba năm và thân chủ sẽ theo học các khóa về xã hội học, tâm lý học, các phương pháp công tác xã hội và ít ra là ba giai đoạn thực tập công tác tại nhiều cơ quan công tác xã hội khác nhau, có giám sát theo dõi. Hiện tại chưa có khóa học lấy bằng đại học cho sinh viên tốt nghiệp ngành công tác xã hội, nhưng có thể chọn theo học khóa lấy bằng danh dự về xã hội học nếu có khả năng.

Chuyên viên công tác xã hội làm việc trong những bối cảnh và hoàn cảnh khác nhau. Hoặc được làm trong những phân ngành của chính phủ như Bộ Phúc Lợi Xã hội, hoặc trong một phân ngành phi chính phủ. Phân ngành phi chính phủ bao gồm những tổ chức tình nguyện hoặc phi chính phủ. Danh sách những tổ chức như thế có thể tìm trong Niên Giám Công tác Xã hội do Hội đồng Công tác xã hội Singapore (Singapore Council of Social Service) xuất bản.

Nhà Tâm Lý

Không có cơ hội để theo đuổi một văn bằng về tâm lý học tại Singapore trong hiện tại, đa số những người có bằng tâm

KẾT LUẬN

lý học đều từng học ở Úc, Tân Tây Lan hoặc Anh Quốc. Bình thường đây là một chương trình từ ba đến bốn năm để lấy bằng cử nhân về tâm lý học. Đó là sự đào tạo cơ bản đối với nhà tâm lý. Để trở thành chuyên gia là nhà Tâm lý Tư vấn hoặc nhà Tâm lý Trị Liệu, người ấy cần học thêm, thường là trình độ Cao học.

Có ít cơ hội việc làm cho nhà tâm lý học tại Singapore trong hiện tại. Nhiều người được đào tạo cơ bản, trở về Singapore làm việc trong nhiều vị trí quản trị khác nhau có thể chẳng liên quan gì tới việc đào tạo họ. Còn những người có việc làm thích hợp, thì cuối cùng thường nhận công tác khảo cứu và thử nghiệm hơn là tư vấn. Họ thường làm trong những phân viện chính phủ vì hiện chưa có việc làm trong một phân ngành tư nhân. Để có thêm chi tiết cho ngành đào tạo này, thân chủ phải tham khảo Hội Tâm Lý Học Singapore (Singapore Psychological Society).

Nhà Tâm Thần Học

Như đã nói trên (chương 7), nhà tâm thần học là bác sĩ được đào tạo chuyên ngành cao hơn về tâm thần học hoặc y học tâm lý. Bởi vậy, bất kỳ ai muốn trở thành nhà tâm thần học đều phải tìm cách bước vào ngành y trước. Khi tốt nghiệp là bác sĩ, thân chủ phải cần ít nhất là ba năm hoặc lâu hơn nữa, kinh nghiệm làm việc trong bối cảnh tâm thần học như là bệnh viện tâm thần.

Giống như đào tạo trong tâm lý học, một bác sĩ cần phải xuất ngoại để được đào tạo về tâm thần học. Thường là được đào tạo ở Anh và có thể mất ít nhất từ hai tới ba năm, nếu không lâu hơn. Được đào tạo xong, thân chủ có thể hoặc gia nhập các phương tiện tâm thần học của chính phủ hoặc bước sang hành nghề tư nhân.

Nhà Tư Vấn

Có những người xuất ngoại để được huấn luyện về tư vấn. Thường là ở trình độ Cao học vì hiếm có chương trình nào cấp bằng Cử nhân về tư vấn. Có nhiều loại chuyên ngành khác nhau trong lãnh vực tư vấn, kể cả tư vấn phục hồi, tư vấn khai đạo, tư vấn mục vụ, tư vấn hôn nhân và gia đình. Trước khi theo một khóa đào tạo như vậy, nên kiểm tra lại với những người am tường hơn, vì có thể là sẽ khó kiếm được việc làm ở Singapore. Có thể hỏi ý kiến Trung tâm Tư vấn và Chăm sóc khi còn nghi ngờ.

Lời Cảnh Báo

Điều quan trọng là phải khảo sát tình hình và cơ hội việc làm dành cho những người giúp đỡ chuyên nghiệp như đã nêu trên. Một số người đã ra đi và trở về gặp khó khăn tìm loại công việc hợp với ngành đào tạo. Điều quan trọng nữa là cũng cần phải biết nên học ở đâu. Vài nơi cấp bằng tư vấn hoặc tâm lý nhưng nội dung khóa học không đủ để đào tạo nhà chuyên nghiệp hoàn toàn có khả năng cho công việc.

GIÚP ĐỖ TÌNH NGUYỆN BÊN CẠNH NHÀ CHUYÊN MÔN

Có những người không có ý định trở thành người giúp đỡ chuyên ngành nhưng muốn được đào tạo và tự nguyện dùng thì giờ của mình để giúp đỡ trong nhiều tổ chức phúc lợi khác nhau. Để làm điều này, cần tham khảo Phòng Công Tác Xã hội Tự Nguyện (Volunter Social Service Bureau —VSSB) của Singapore, thuộc Hội đồng Tác Xã Hội Singapore (Council of Social Service) Văn phòng đặt tại 11 Penang Lane, Singapore 0923. Mọi thắc mắc có thể gửi cho Giám đốc Hành chánh.

KẾT LUẬN

Ngoài việc tham khảo VSSB, thân chủ còn có thể tiếp xúc nhiều tổ chức khác nhau về việc phục vụ tình nguyện. Có những tổ chức như Những Người Sa-ma-ri của Singapore (Samaritans of Singapore SOS), Hội Cai nghiện của Singapore (Singapore Anti-Narcotics Association—SANA), hoặc các tổ chức thanh niên khác tiếp nhận những người tình nguyện để điều hành công việc. Thường có đào tạo nhưng thân chủ phải chuẩn bị chấp nhận tiến trình sàng lọc trước khi được nhận làm người phục vụ tình nguyện. Mục đích của tiến trình sàng lọc là để bảo đảm đúng loại người được tuyển chọn cho công tác liên quan.

SỰ TRỢ GIÚP

Chúng tôi cần một hội chăm sóc tại Singapore. Với sự gia tăng nạn đề xã hội, cần có thêm ý thức cùng sự quan tâm của xã hội đối với những bộ phận còn yếu kém trong xã hội chúng ta. Nhiều người trong số này không cần sự trợ giúp chuyên nghiệp. Tuy nhiên, họ vẫn cần những người biết chăm sóc ít ra là chịu lắng nghe, cần một mối quan hệ nâng đỡ hoặc một thái độ thông cảm, hiểu biết. Cho dù con người có cần sự giúp đỡ chuyên nghiệp, thì cũng sẽ không bao giờ có đủ chuyên gia để đối phó với nhu cầu; cũng không phải tất cả mọi người đều cần sự giúp đỡ như thế cho dù sẵn có đủ chuyên gia đi nữa. Vẫn còn có nỗi e dè đối với sự trợ giúp chuyên môn vì bị xã hội cho như thế là nhục nhã. Những người khác thì thích né tránh chuyên gia vì sợ tốn kém hoặc vì sợ bị cho là không có khả năng tự giúp mình.

Điều đó kêu gọi người giúp người tùy theo khả năng của mình. Một xã hội trong đó mọi người đều có thể nhờ cậy bạn bè, thành viên trong gia đình cùng mọi thành phần không chuyên luôn sẵn sàng giúp đỡ, là một xã hội đang bắt

BÀN TAY GIÚP ĐỖ

đầu ngăn chặn sự xuất hiện những nan đề xã hội nghiêm trọng. Hi vọng điều này sẽ trở thành hiện thực nếu có những người sẵn sàng giúp một tay cho kẻ đang có cần.



Phụ Lục: Nghiên Cứu Tình Huống

GIỚI THIỆU

Phần nghiên cứu những tình huống sau đây nhằm minh họa vài nguyên tắc và phương pháp giúp người. Các trường hợp này được chọn tiêu biểu cho những nan đề thông thường con người gặp phải. Những người giúp đỡ không phải tất cả đều là nhà tư vấn, vì mục đích là để chứng minh cho thấy những người giúp đỡ không chuyên vẫn có khả năng giúp người như thế nào.

Ý kiến hay ở đây là cần tham khảo những phần khác nhau của sách liên quan đến những trường hợp nghiên cứu được trình bày để làm nổi bật việc áp dụng những kỹ năng giúp đỡ được đề ra. Có lẽ bạn cũng muốn đánh giá tình hình cẩn thận để xem cách mình sẽ xử lý nan đề. Bởi lẽ không phải chỉ có một cách giúp người, nên có thể là bạn cũng có những ý kiến khác khi gặp những trường hợp như thế. Điều quan trọng là cần nhớ rằng không phải tất cả các trường hợp

này đều được giải quyết cách vẹn toàn. Như vậy để tạo cho bạn cơ hội suy nghĩ điều bạn sẽ không làm, nếu bạn có dính líu trong đó.

Mọi danh tánh đều là hư cấu và nếu có trùng hợp với bất kỳ ai thì đó là hoàn toàn ngẫu nhiên. Sự kiện là có thật nhưng tình huống và nhân vật có hơi đổi khác để bảo vệ nhân thân của những người có dính líu.

ĐỐI PHÓ VỚI NAN ĐỀ GIA ĐÌNH

Thực sự thì mọi lớp trưởng trong trường đều biết Kee Boon là ai, bởi lẽ anh ta hoặc vắng mặt hoặc trễ học. Thầy cô giáo của Kee Boon thấy anh ta lúc nào cũng mơ mộng. Anh còn bị bắt gặp gian lận trong kỳ thi nữa. Khi bị hiệu trưởng chất vấn về hành vi của mình, anh chối là mình không có gian lận và khẳng khái cho rằng mình vô tội.

Một hôm trong khi chơi, anh đâm vào mũi bạn cùng lớp. Máu chảy quá nhiều khiến bạn phải vào bệnh viện điều trị. Một lần nữa, anh chối không đâm bạn, dù nhiều người khác đã chứng kiến sự việc. Dĩ nhiên chỉ có một tiếng nói cho rằng đó là tình cờ, nhưng chẳng ai có thể chấp nhận được. Kee Boon bị nhiều tai tiếng trong trường đến nỗi khó có ai tin anh ta được nữa.

Cô giáo chủ nhiệm lớp anh quyết định đến thăm cha mẹ Kee Boon và đã gặp mẹ anh. Bà có vẻ rất bệnh con và trách mắng cô giáo đã tới thăm. Bà cho cô giáo biết là Kee Boon chẳng có gì sai trật và nếu cần thi hành bất kỳ kỷ luật nào đối với nó, thì phải cho bà biết rõ hơn.

Tuy không thành công với mẹ Kee Boon, nhưng cô giáo cũng đã có được nhận xét về tình trạng gia đình anh ta. Đó là căn hộ một phòng, đồ đạc nghèo nàn. Đồ đạc để ngổn

ngang và chỉ có một cái giường cho gia đình năm người. Là con lớn trong gia đình, Kee Boon phải ngủ đất với cha. Cũng thấy ngay là thiếu bàn viết hoặc chỗ học tập.

Nói chuyện với hàng xóm, cô giáo được biết trong gia đình thường cãi nhau và người cha đôi khi vắng nhà nhiều ngày mỗi tháng. Vài người cho là ông ta có tình nhân.

Vì không tìm hiểu được nhiều qua cuộc viếng thăm gia đình nên cô giáo chẳng báo cáo gì nhiều cho hiệu trưởng ngoại trừ nói rằng Kee Boon xuất thân từ một gia đình thu nhập thấp và nhà ở không tạo điều kiện cho việc học tập. Cô cũng báo cáo rằng bà mẹ đã tiếp đón cô thật tệ và gần như bảo cô ra khỏi nhà khi cô tìm cách hỏi thêm vài câu nữa.

Hiệu trưởng cảm thấy không thể đánh giá được nhiều qua cuộc viếng thăm gia đình này và quyết định hành động dựa vào hạnh kiểm cùng hành vi của Kee Boon và những lời than phiền của bạn học cùng thầy cô giáo của anh ta. Hai lần cảnh cáo đã nhắc nhở Kee Boon thay đổi hạnh kiểm và quan tâm nhiều hơn vào việc học. Cuối cùng những lời cảnh cáo bị phớt lờ vì sau ba tháng chẳng thấy có tiến bộ nào. Vậy là đủ để hiệu trưởng quyết định cho Kee Boon nghỉ học vào năm sau, khi trường khai giảng trở lại.

Những tháng sau khi bị đuổi học, Kee Boon lê gót từ nơi này sang nơi khác tìm việc làm. Hiển nhiên là anh không kiếm được, vì chẳng có giấy chứng nhận năng lực. Một hôm anh tình cờ gặp lại cô giáo chủ nhiệm lớp ngày trước từng viếng thăm nhà anh. Cô hỏi anh đang làm gì thì anh òa lên khóc. Anh khóc gần mười lăm phút và bắt đầu kể cho cô giáo nghe điều vắn quấy nhiều anh suốt thời gian rất lâu.

Kể từ hồi Kee Boon có thể nhớ ra, cha mẹ anh không còn vui vẻ với nhau. Anh cảm thấy hôn nhân của họ là một lầm

lẫn buồn thảm. Họ không bao giờ không cãi nhau và đôi khi cha anh trút hết chán nản bằng cách đánh đập Kee Boon. Về phần anh, anh tìm cách bỏ nhà đi nhưng lần nào rồi cũng phải quay về vì chẳng có nơi nào để đi. Nếu có lúc nào đó cha mẹ anh tỏ tình thương với anh thì giây phút đó thật ngắn ngủi. Lúc nào anh cũng bị đổ lỗi làm cho cuộc sống khó khăn vì cha anh làm ăn thất bại ngay sau khi sinh ra anh. Điều này khiến Kee Boon khó chịu vì anh cảm thấy mặc cảm và không xứng đáng làm một thành viên trong gia đình.

Cô giáo khuyến khích Kee Boon tiếp tục nói và cô khám phá ra rằng anh cũng bị các bạn học hắt hủi nữa. Là con trai lớn trong gia đình và ít được giáo dục về giao tiếp, anh thường làm mất lòng bạn cùng lớp qua tính cách thô thiển của mình. Anh không biết cách thua trận trong khi chơi, ít có khi nào nói 'xin lỗi' khi gây tổn thương người khác và chỉ nói 'cảm ơn' khi được nhắc nhở. Anh không bao giờ biết rằng người khác không thực sự chống đối anh khi họ không mời anh tham gia các môn chơi cùng những sinh hoạt khác. Anh cho rằng đó là chuyện rất xúc phạm và anh quyết định trả thù. Điều này giải thích tính cách thô lỗ của anh lúc chơi cùng khuynh hướng tìm kiếm sự chú ý bất kỳ lúc nào có thể được.

Anh cảm thấy hơi bất công khi chẳng ai bận tâm hỏi anh vì sao thường bỏ học như thế. Những lần bị cha đánh đập hiển hiện quá rõ trên người anh. Anh cảm thấy thật chán nản và hổ thẹn khi ngủ quên hoặc không đi học được.

Bây giờ anh chẳng biết phải làm sao. Anh không có bạn, còn tương lai thì mịt mờ. Cha mẹ anh chẳng quan tâm vì họ đã bảo anh muốn làm gì thì làm bởi anh đã làm nhục tiếng tăm gia đình khi bị đuổi học.

Mối quan hệ với cô giáo không chấm dứt sau buổi nói

chuyện đó. Nhờ kiên nhẫn lắng nghe, cô đã giúp Kee Boon trút bớt nhiều nan đề và cô quyết định theo dõi chăm sóc bằng cách thường xuyên gặp anh. Sau đó cô giới thiệu anh vào một trung tâm thanh niên, nơi anh gặp các cô cậu khác cùng tuổi với mình. Điều này có phần hữu ích vì một số trong nhóm này cũng đang đối diện nan đề thất nghiệp tương tự. Cô giáo quyết định cộng tác với nhân viên trung tâm để giúp Kee Boon xử lý những cảm nghĩ về bản thân và để quyết định tương lai của anh.

Sau nhiều tháng tiếp xúc, Kee Boon nói với cô giáo là anh muốn tiếp tục học riêng và học cho xong giáo dục cấp hai. Lúc đó anh cảm thấy thoải mái hơn vì đã có thêm bạn và nhận ra rằng cũng có những người bằng lòng chấp nhận anh. Mối quan hệ với cô giáo và nhân viên trung tâm mang lại cho anh cung cách sống mà anh thiếu trong gia đình. Anh học biết cách cư xử với mọi người và biết tự trọng hơn.

Tuy Kee Boon không hoàn toàn thoát khỏi những nan đề gia đình, nhưng anh đã có được chỗ để đi mỗi khi muốn học tập hoặc cần một nơi trú ẩn tạm thời. Điều đó giúp tạo tự tin và anh bắt đầu bàn thảo với nhân viên trung tâm về một số kế hoạch cho đời mình. Thấy anh có đủ thông minh bình thường nên nhân viên trung tâm khuyến khích anh học cho xong. Anh đã học xong và cuối cùng sau khi thi đậu, anh quyết định tìm một chân thư ký. Cô giáo đã giúp luyện cho anh trong tiến trình phỏng vấn và anh tìm được chỗ làm trong một ngân hàng.

Kee Boon vô cùng biết ơn cô giáo và nhân viên trung tâm đã kiên trì giúp anh. Có thể đã mất ba năm anh mới được như vậy, nhưng chắc chắn là đáng công họ. Anh bớt u sầu, trở nên lạc quan và vui vẻ hơn. Hoàn cảnh gia đình anh

chẳng có thay đổi nào quan trọng nhưng *chính anh* thì có. Đó mới là điều tối quan trọng đối với Kee Boon. Sự thay đổi này cho anh sức mạnh để giải quyết những xung khắc cùng khó khăn trong gia đình. Anh biết cách cư xử với cha tốt hơn và không để cho những phản ứng quá khứ của cha mẹ cản trở mình sống tự lập. Anh cảm nhận mạnh mẽ hơn về giá trị bản thân và hiểu điều mình có thể làm.

Kee Boon đã từng nghĩ rằng thế giới của riêng mình chấm dứt khi bị đuổi học. May mắn là anh gặp được cô giáo không nỡ tiếc thì giờ bỏ ra cho anh khi anh suy sụp và òa khóc. Kể từ lúc đó, Kee Boon học được giá trị lớn lao của con người chịu khó lắng nghe anh và giúp anh nghĩ ra những phương cách có thể giải quyết nan đề của mình. Việc giới thiệu vào trung tâm thanh niên cũng là một điều hữu ích vì chính tại đó anh cảm thấy mình được chấp nhận, nâng đỡ và khích lệ tiếp tục sống.

Bình Luận

Cô giáo cũ của Kee Boon tỏ ra có thể chấp nhận anh khi không bảo anh đừng khóc. Đôi lúc chúng ta cảm thấy khó chịu khi người khác khóc trước mặt mình. Cũng không phải là chuyện bất thường khi chúng ta cho rằng 'con trai lớn thì không khóc.' Chính sự chấp nhận khiến Kee Boon dễ tâm sự với cô giáo. Lần cô tiếp xúc trước đây với Kee Boon đã giúp cô hiểu anh nhiều hơn.

Việc cô giáo sẵn sàng giúp Kee Boon và việc giới thiệu anh vào trung tâm thanh niên là giúp ích nhiều nhất. Khi giúp người, gõ đúng nguồn trợ giúp từ cộng đồng là điều thật hữu ích. Là con người ít bạn, Kee Boon thấy những bạn mình gặp tại trung tâm thanh niên là một nguồn giúp đỡ. Nơi đây cho anh thêm một chỗ để tới khi gia đình anh trở

thành không chịu đựng nổi. Mặt khác, nó cũng không phải là chỗ để trốn thoát bởi nhân viên trung tâm đã cộng tác bằng cách tiếp xúc với Ken Boon để giúp anh giải quyết những nan đề của chính gia đình anh.

Kee Boon cần được hướng dẫn trong việc học lẫn nghề nghiệp. Điều này anh đã nhận được từ cô giáo lẫn nhân viên trung tâm. Sự hướng dẫn này tạo nên giá trị bản thân cho anh và giúp anh tự tin hơn.

Cuối cùng, việc cô giáo sẵn sàng tạo mối quan hệ với Ken Boon kéo dài suốt ba năm là điều quan trọng. Làm việc với giới trẻ đòi hỏi thì giờ vì họ cần nhiều thời gian để lớn lên. Trong thời gian tăng trưởng này, giới trẻ cần có người lớn làm mẫu mực để liên hệ. Cô giáo và nhân viên trung tâm đã trở thành những con người như vậy đối với Kee Boon.

GIẢI QUYẾT CĂNG THẲNG

Siew Eng hai mươi bốn tuổi và từng làm việc trong một hãng buôn bốn năm. Cô thường bị nhức đầu và đôi lúc bị hồi hộp. Giám thị trong sở làm giới thiệu cô tới bác sĩ của công ty, và ông này nói cô chẳng bị nan đề nào nghiêm trọng về y khoa cả. Cô tiếp tục dùng thuốc và điều trị bằng y học trong sáu tháng rồi mới tham khảo ý kiến nhà tư vấn.

Buổi gặp đầu tiên với nhà tư vấn, Siew Eng nói về chứng nhức đầu cùng những điều dường như quấy rầy cô trong cuộc sống những lúc cô bị nhức đầu. Nhà tư vấn cũng muốn biết phản ứng của Siew Eng đối với người khác, với những tình huống cùng môi trường làm việc của cô.

Siew Eng : Tôi không biết sự việc bắt đầu ra sao. Nó diễn ra từ từ và tôi chẳng để ý những cơn nhức đầu

cho tới khi không còn làm việc đúng mức được nữa.

Nhà Tư vấn: Tôi hiểu. Đường như chúng nhúc đầu đang ảnh hưởng việc làm của cô. Hãy cho tôi biết thêm về hoàn cảnh công việc của cô.

Siew Eng : Theo tôi nghĩ thì cũng bình thường thôi. Chủ yếu tôi chịu trách nhiệm kiểm tra các hàng tồn kho, tuy cũng có những trách nhiệm khác nữa.

Nhà tư vấn : Những trách nhiệm khác là gì?

Siew Eng : Nghĩ tới đó thì tôi cũng không chắc lắm. Có vẻ như tôi đang làm đủ thứ chuyện ngoài việc kiểm tra hàng tồn kho. Đôi khi tôi chạy vặt cho chủ, rồi phải phụ giúp công việc hành chánh dù đã có hai thư ký ở đó. Còn một chuyện tôi thấy khó chịu đựng nổi, ấy là văn phòng tôi làm việc thật đông đúc ồn ào.

Nhà Tư vấn: Vì cô đề cập tới, xin cô cho biết cảm nghĩ về hoàn cảnh làm việc của cô.

Siew Eng : Tôi... tôi thật cũng không biết nữa. Đường như tôi chẳng hề thấy khó chịu ngoại trừ cảm thấy thật sâu trong lòng rằng tôi không vui lắm. Nhưng có vẻ như tôi không thể tự mình nhìn nhận điều đó. Tôi được lớn lên phải chấp nhận những hoàn cảnh khó khăn và học tập không được phàn nàn về những hoàn cảnh như vậy.

Nhà tư vấn : Cô có ý nói là chưa từng nói với ai về những cảm nghĩ của mình đối với sở làm phải không?

Siew Eng : Đúng vậy. Thế nhưng, tôi không thực sự vui vẻ phải làm nhiều việc trong khi người khác ngồi nghỉ. Tôi mong có thể trút bối những trách nhiệm phụ!

Nhà Tư vấn: Có thể được chứ. Cô có thử nói chuyện với giám thị về chuyện đó chưa?

Siew Eng : Chưa ạ, tôi không hề nghĩ tới chuyện đó.

Nhà Tư vấn: Có thể ý kiến đó không tồi đâu. Tìm cách nói với người khác cảm nghĩ của mình không phải là dễ. Tuy nhiên, cô có thể học tập làm chuyện đó. Tôi có thể giúp cô rồi sau đó cô thử làm bằng cách tìm gặp giám thị đúng lúc.

Nhà tư vấn cùng lập kế hoạch với Siew Eng để đánh giá tình hình cẩn thận hơn và mở những buổi thực tập chuẩn bị cho Siew nói chuyện với giám thị. Ngoài buổi nói về nan đề của cô tại sở làm, nhà tư vấn còn tiếp tục gặp Siew tổng cộng là sáu buổi rải ra trong hai tháng. Trọng điểm của các buổi này là để đánh giá những yếu tố gây căng thẳng có vẻ như góp phần tạo những cơn nhức đầu và thỉnh thoảng hồi hộp.

Siew Eng cho nhà tư vấn biết cô thường có vẻ nhút nhát. Cha mẹ cô thường bảo cô chớ có rắc rối với ai và tránh xung khắc bằng mọi giá. Hễ khi đối diện một tình huống xung khắc, cô thường trốn chạy. Và nếu có ai giận cô, thì tình cảm cô thường bị ảnh hưởng và cô bị mất ngủ nhiều đêm khi nghĩ tới người đó. Đôi lúc cô sợ hãi khi gặp những người hay gây hấn.

Nhà tư vấn phát hiện ra rằng Siew Eng thường giữ kín sự việc cho mình. Cô ít khi mở miệng trong gia đình ngoại trừ báo cho cha mẹ biết khi đi lúc về của mình. Cô thường miên man suy nghĩ về những nan đề giữa mình với bạn bè hoặc

gia đình. Có những hôm cô chẳng thấy thèm ăn và nhịn ăn trưa lẫn ăn tối. Do đó nảy sinh nan đề vì cô bắt đầu bị viêm dạ dày và đau bao tử.

Theo đánh giá của nhà tư vấn thì nhân cách cùng phản ứng của Siew Eng đối với hoàn cảnh có vẻ như góp phần cho nan đề cơ thể của cô. Qua kiểm tra sức khỏe, người ta thấy thực sự cơ thể cô chẳng có nan đề gì, nên nhà tư vấn quyết định kiểm tra những yếu tố trầm uất đã gây căng thẳng trong cô.

Một trong các yếu tố được xem xét chính là lối ứng xử thiếu tự tin và nhút nhát của Siew Eng. Khuynh hướng rút lui khỏi mọi xung khắc cùng sự mất khả năng biểu lộ cảm nghĩ của mình trước hoàn cảnh, dễ khiến người khác lợi dụng cô. Cô cũng là người thua cuộc khi không dám bình vực quyền lợi mình. Bối cảnh gia đình cùng ảnh hưởng của cha mẹ cô cũng góp phần trong lối ứng xử của cô.

Yếu tố khác được nêu ra là môi trường làm việc nơi công sở. Siew Eng nói đông đúc và ồn ào. Điều đó tạo ra căng thẳng cho dù cô không hay biết lúc đầu. Nhà tư vấn cho Siew Eng biết rằng tiếng ồn và đám đông là những yếu tố gây căng thẳng cho con người, dù họ có biết hay không. Trong trường hợp của Siew Eng, cô thường xuyên bị căng thẳng về thể xác và nó càng trầm trọng thêm do gánh nặng công việc cùng sự bất mãn của cô đối với những trách nhiệm cô phải gánh vác trong sở làm.

Yếu tố thứ ba là Siew Eng có thói quen giữ kín sự việc cho riêng mình. Việc cô miên man nghĩ về những tình cảm tổn thương chẳng giúp được gì bởi lẽ cô tiếp tục cảm thấy tổn thương và những ý nghĩ cứ lẩn quẩn trong trí cô. Nhà tư vấn giải thích rằng khi con người cứ nghĩ mãi trong vòng lẩn

quần và chôn giấu tình cảm cho riêng mình, họ có thể bị thất vọng và căng thẳng.

Sau khi đánh giá xong, nhà tư vấn đề nghị Siew Eng nên tìm cách thay đổi vài điểm trong hoàn cảnh làm việc. Cô đã làm điều này bằng cách tập trung can đảm đủ để sau vài buổi thực tập với nhà tư vấn, cô nói chuyện với giám thị. Cô cho ông này biết mình hoang mang về cách phân phối trách nhiệm cùng công việc. Nghe như vậy, giám thị nói ông lấy làm ngạc nhiên là Siew Eng đã không nói cho ông biết cảm nghĩ của cô sớm hơn. Lâu nay ông cứ nghĩ là cô sẵn lòng nhận thêm công việc và vì cô là nhân viên rất đáng tin cậy nên ông cứ tiếp tục giao thêm việc cho cô. Ông hứa cắt giảm bớt gánh nặng công việc và cố gắng tìm cho cô một chỗ làm việc yên tĩnh hơn.

Siew Eng cũng được yêu cầu dành thì giờ thư giãn. Cô cho nhà tư vấn biết cô chẳng chơi môn nào, ít khi thư giãn và khó ngủ. Dựa vào đó, nhà tư vấn dành thêm vài buổi dạy cô cách thư giãn. Siew Eng phải tập thở thật sâu, gọi lên trong trí những hình ảnh đẹp để và để cho cơ bắp thư giãn càng nhiều càng tốt. Làm như vậy suốt bốn buổi, cùng với bài tập dành cho Siew Eng ít ra hai mươi phút mỗi ngày. Cô cũng được nhắc nhở tập thư giãn trước khi đi ngủ.

Suốt thời gian tư vấn, Siew Eng cảm thấy được thư giãn hơn khi tiếp tục trò chuyện với nhà tư vấn. Cô cảm thấy rằng cơ hội nói về cảm nghĩ của mình và thổ lộ suy nghĩ với người sẵn lòng lắng nghe thật giúp ích rất nhiều. Cô không cần phải đè nén tình cảm và chính thái độ chấp nhận nồng hậu của nhà tư vấn mới là khích lệ hơn cả. Cô bắt đầu suy nghĩ rõ ràng hơn và thấy mình đã học được cách tự bộc lộ tốt hơn.

Cuối thời gian tư vấn, Siew Eng thấy rõ sự giảm thiểu rõ rệt tần số những cơn nhức đầu của mình. Tim đã hết hồi hộp và cô làm việc vui hơn nhiều. Tuy chỗ làm cũng còn ồn ào chút đỉnh, nhưng đã bớt đông đúc. Cô quyết định tham gia các môn chơi với đồng nghiệp trong sở làm và hòa nhập hơn với họ. Nhà tư vấn cũng chuẩn bị cô đối phó căng thẳng trong tương lai bằng cách gợi ý rằng cô nên nhận ra những tình huống ảnh hưởng tới mình, và thư giãn mỗi khi cảm thấy căng thẳng.

Bình Luận

Căng thẳng có thể dẫn tới mọi loại triệu chứng trên cơ thể. Đôi khi những triệu chứng này có thể xóa bỏ nhờ dùng thuốc. Tuy nhiên, chỉ thuốc men có thể chưa đủ. Cần phải nhận diện những yếu tố gây căng thẳng và hành động để giải tỏa căng thẳng.

Do Siew Eng thường giữ nan đề cho riêng mình, nên cơ hội được thổ lộ cảm nghĩ giúp cô thấy nhẹ nhõm. (Xin xem lại Chương 2 về lợi ích của việc lắng nghe.) Thái độ và cách ứng xử của nhà tư vấn tạo bầu không khí thích hợp để cô thổ lộ cảm nghĩ cách cởi mở và chân thành. Điều này giúp Siew Eng cảm thấy dễ chịu hơn khi nói về nan đề trong cuộc sống của mình.

Sự giúp đỡ của nhà tư vấn trong việc dạy Siew Eng thư giãn và tự quyết hơn cũng góp phần thay đổi cách ứng xử của cô. Cô bớt căng thẳng và học cách nói chuyện với giám thị. Con người có thể học tập những kỹ năng mới để xử lý nan đề và bằng cách giúp Siew Eng học những kỹ năng thư giãn cùng tự quyết, nhà tư vấn đang trang bị cho cô không chỉ đối phó với tình huống hiện tại mà còn với những tình huống tương lai nữa. Trên phương diện này, nhà tư vấn giúp Siew Eng tự giúp mình.

XUNG KHẮC TRONG HÔN NHÂN

Nhà Tư vấn: Chị hẹn đến để nói về nan đề trong hôn nhân phải không ạ?

Vicki : Vâng. Vợ chồng tôi kết hôn được bốn năm và dường như cứ cãi nhau hoài từ đó. Chúng tôi thực sự cãi cọ về đủ chuyện. Đôi khi cãi về những chuyện khá lặt vặt.

Nhà tư vấn : Anh chị cãi nhau bao nhiêu lần rồi?

Vicki : Ít ra là mỗi tháng một chuyện quan trọng. Tôi cũng chẳng biết nữa, chúng tôi đã cố gắng giải quyết với nhau mà không thành công. Cách đây hai tối, anh ấy dọa bỏ tôi. Anh ấy nói tôi có thể giữ nuôi con và căn hộ. Anh ấy giận dữ thế đấy!

Nhà tư vấn : Trước lời đe dọa như thế hẳn là chị thấy khó xử rồi. Có lẽ chúng ta nên cùng tìm hiểu với nhau để xem có thể làm được gì trước tình huống này. Xin chị cứ cho tôi biết thêm về mối quan hệ giữa chị với chồng.

Vicki tiếp tục kể lại những nan đề của mình cho nhà tư vấn. Chị kết hôn với Doshi được bốn năm. Giống như mọi cặp vợ chồng khác, họ cũng có những xung khắc thông thường trong hôn nhân. Tuy nhiên, những xung khắc này có phần quá lớn tới mức gây căng thẳng mỗi khi họ tìm cách bàn thảo nan đề.

Vicki : Tôi khó có thể nhớ được lần nào mà chúng tôi ngồi xuống để trao đổi thỏa đáng. Doshi hoặc là ngủ gật trên ghế trường kỷ hoặc là bảo tôi ngưng cần nhần. Tôi thực sự không thể không nhắc lại bởi lẽ anh ấy có vẻ như chẳng

quan tâm điều tôi nói. Đôi khi rốt cuộc chúng tôi lại xem truyền hình. Lợi điểm là chúng tôi chẳng cần phải nói quá nhiều.

Nhà tư vấn : Vậy là chị khó truyền thông được với Doshi. Có vẻ như anh chị cũng chẳng có nhiều chuyện để cùng làm chung với nhau.

Vicki : Cô nói đúng đấy. Doshi và tôi quá khác nhau. Chúng tôi tự làm một mình rất nhiều việc, ngoại trừ cùng xem truyền hình và du lịch. Thậm chí lúc đó, có vẻ như chúng tôi lúc nào cũng bất đồng ý kiến với nhau trong suốt các chuyến cùng đi chung. Cô biết đấy, anh ấy xuất thân từ một bối cảnh khác với tôi. Tôi lớn lên phải đối phó với cuộc sống thật khắc nghiệt. Mẹ tôi bắt tôi làm hầu hết công việc nhà và tôi phải đi làm ngay sau khi học xong cấp hai. Doshi thì ngược lại xuất thân từ gia đình giàu có. Anh ấy chẳng bao giờ phải làm công chuyện gì vì có sẵn tôi tớ hầu hạ ở nhà. Nhân cách chúng tôi cũng hoàn toàn khác nhau. Doshi thường thoải mái hơn, từ tốn và ít nói. Tôi thì thấy khó ngồi yên. Không biết tại sao tôi cứ phải đi đứng và luôn cảm thấy phải giữ cho mọi thứ tươm tất và thú vị. Điều đó khiến Doshi khó chịu vì anh cảm thấy tôi chú ý tới căn nhà và con trai hơn là chú ý tới anh.

Nhà tư vấn khuyến khích Vicki tiếp tục nói và sau đó giúp chị tóm lược tình huống bằng cách tập trung vào những nan đề chính trong hôn nhân của chị. Qua các lần nói chuyện với Vicki, dường như hôn nhân của chị bị ảnh hưởng

bởi vài yếu tố. Yếu tố thứ nhất là hai người khó truyền thông với nhau. Khuynh hướng cãi cọ đã làm bế tắc sự truyền thông mỗi khi họ tìm cách trao đổi. Thứ hai, khó giải quyết xung khắc. Vicki cho nhà tư vấn biết là trong những lần cãi nhau họ thường moi lại những xung khắc trong quá khứ. Thực sự là họ còn lôi ra những cảm nghĩ không vui về nhau trong năm đầu của hôn nhân. Thứ ba, bối cảnh gia đình khác nhau cũng góp phần tạo nan đề nữa. Cách sống dễ dãi cùng thói quen vứt áo quần bừa bãi trên sàn khiến Vicki bức dọc. Thứ tư, Vicki đồng ý khuynh hướng tự nhiên của chị muốn mọi thứ đều trật tự và sự chú ý tới con trai của chị cũng khiến Doshi mất vui.

Những lần gặp gỡ tiếp theo có mặt cả Vicki lẫn Doshi. Họ quyết định vẫn duy trì hôn nhân vì họ vẫn còn yêu nhau và nếu không có những cãi vã thường xuyên thì họ vẫn thích ở bên nhau và tỏ ra rất quan tâm lo lắng cho nhau. Con trai của họ là một lý do khác khiến họ muốn sống chung vì cùng cảm thấy có trách nhiệm như nhau trong việc con mình chào đời và muốn cố gắng mang lại cho con một mái ấm cùng cuộc sống gia đình đúng mức.

Dựa trên sự đánh giá đó, nhà tư vấn tiếp tục gặp cặp vợ chồng này trong vòng hai tháng. Suốt thời gian đó, cả hai người đồng ý làm theo lời tư vấn hôn nhân, tránh những cãi vã kéo dài và cố gắng tối đa giải quyết các nan đề của mình. Họ được yêu cầu cho nhà tư vấn biết những xung khắc để có thể đóng vai người trung gian khi có cãi nhau.

Cải Thiện Truyền Thông

Vì Vicki và Doshi thấy khó truyền thông với nhau nên nhà tư vấn khuyến khích họ sửa sai điều này bằng cách lắng nghe nhau. Có nhiều lần lúc bắt đầu cuộc gặp gỡ, nhà tư vấn

phải tích cực can thiệp ngăn chặn một bên để không phản ứng và ngắt lời bên kia. Đôi khi ông ta yêu cầu Doshi nhắc lại lời Vicki đã nói để ông có thể cho biết là anh có nghe đúng hay không. Khuynh hướng của Vicki hay vội kết luận về ứng xử của Doshi cũng phải kèm chế để Doshi có thể giải thích vì sao anh cư xử như vậy.

Giải Quyết Xung Khắc

Cách giải quyết xung khắc giữa Vicki và Doshi không hiệu quả. Thứ nhất, họ thích tấn công nhau. Thứ hai, bên này thường đổ lỗi bên kia và dẫn tới đổ lỗi ngược. Thứ ba, Doshi thường rút lui vì anh ghét xung khắc. Thứ tư, khuynh hướng muốn dùng “lịch sử quá khứ” đã cản trở họ giải quyết những nan đề hiện tại.

Để sửa sai những cách xử lý xung khắc tiêu cực như vậy, nhà tư vấn giúp họ xử lý hiện tại mỗi khi cãi nhau. Ông sẽ can thiệp mỗi khi họ đột ngột quay về quá khứ. Lúc ấy ông sẽ giúp họ học cách thương lượng với nhau để có thể đi tới thỏa thuận thích đáng. Họ đồng ý chấp nhận thái độ cho và nhận để không ai phải cảm thấy mình thua thiệt vì nhượng bộ. Cả Vicki lẫn Doshi đều được giúp tránh đổ lỗi cho nhau và nhận trách nhiệm về hành vi của mình. Họ đồng ý rằng phải có hai người mới có xung khắc cho nên cả hai đều cần phải lãnh hậu quả.

Tạo Cơ Sở Chung

Do những khác biệt của nhau, Vicki và Doshi phải học tập tìm hiểu cách sống của mỗi người lúc còn trong gia đình và điều gì tạo nên những khác biệt đó. Họ học tập quý trọng những khác biệt này và bàn cách thích ứng cũng như chấp nhận chúng. Về phần Doshi, anh đồng ý thận trọng hơn với

áo quần của mình và để lại mọi thứ đúng với vị trí của chúng. Tính chất công việc của anh khiến anh mệt mỏi vào cuối ngày. Anh quyết định nghỉ ngơi một chút trước bữa ăn tối để có thể tươi tỉnh lại mà chơi với con trai và trò chuyện với Vicki trước khi rút lui sau ngày làm việc. Về phần Vicki, chị đồng ý bớt đòi hỏi thì giờ của chồng khi anh bước chân về nhà. Chị thú nhận làm người nội trợ toàn thời gian buộc chị phải trông mong Doshi về nhà bởi lẽ chị cần bạn là người lớn sau khi dành suốt ngày cho con.

Cả Vicki lẫn Doshi cũng quyết định lưu tâm đến nhu cầu của con trai nhiều hơn. Họ bàn với nhau về những gì có thể cùng làm và vì có con họ sắp vào mẫu giáo, nên họ sẽ nghĩ ra một chương trình để dạy con đọc và nói trôi chảy hơn. Sau đó họ bàn về những điều có thể củng cố mối ràng buộc giữa họ với nhau. Việc này bao gồm dành thì giờ cho nhau nhiều hơn, tham gia các sinh hoạt cộng đồng và đi nghỉ mát ít ra mỗi năm một lần. Cho dù có không thực hiện được, thì họ cũng sẽ cố gắng tận dụng mùa lễ hội để làm công việc ở nhà hoặc vui chơi với bạn bè quen biết.

Bình Luận

Xung khắc này trong hôn nhân được nêu ra cho nhà tư vấn vì công tác tư vấn xảy ra khi cả hai bên đều đồng ý hành động vì hôn nhân của họ. Thường thì các cặp vợ chồng chờ mãi cho tới khi hôn nhân của mình rắc rối quá mức, mới chịu nhờ tới nhà tư vấn. Một yếu tố khác góp phần hiệu quả cho việc tư vấn ấy là sự can thiệp tích cực của nhà tư vấn. Ông đã giúp họ tập trung vào các nan đề và cẩn thận theo dõi các buổi gặp gỡ để hai bên có thể học tập trao đổi với nhau, lắng nghe và quyết định điều cần làm nhằm giúp cho hôn nhân được hiệu quả. Dù việc tư vấn đã kết thúc sau hai

tháng, nhưng các buổi theo dõi chăm sóc vẫn tiếp tục sau đó ba tháng. Sau một năm, nhà tư vấn được biết Vicki và Doshi vui vẻ và mãn nguyện hơn nhiều, trong cuộc sống chung. Tuy thỉnh thoảng vẫn có xung khắc, nhưng không ảnh hưởng nghiêm trọng lắm.

TRẦM CẢM

Johan thấy mình bị trầm cảm nhiều tháng nay. Cuộc sống anh dường như vô nghĩa và ít có người bạn nào để anh có thể tìm đến mỗi khi muốn có người để nói ra những điều khiến mình khó chịu. Thất nghiệp cũng chẳng giúp được gì nhiều bởi cha mẹ anh làm cho anh cảm thấy mình thật vô dụng. Trong giây phút tuyệt vọng, anh nghĩ tới việc tự tử như là cách thoát khỏi tình trạng nan giải này.

Hoàn cảnh gia đình thực sự là nan đề đối với Johan. Cha mẹ anh đòi hỏi thật cao nơi anh. Vì là con trai lớn trong gia đình, anh bị buộc phải nêu gương cho các em. Còn chị gái của anh thì khỏi, vì nữ nhi chẳng có giá trị bao nhiêu trong gia đình. Vì vậy, ở tuổi mười sáu, anh bị buộc phải rời ghế nhà trường để đi làm giúp giải quyết khó khăn tài chính trong gia đình. Anh phản đối, bởi lẽ đang học giỏi. Trong hoàn cảnh nan giải, Johan cố gắng lý luận với cha, nhưng ông chẳng chịu nghe lý lẽ nào cả. Johan phải nghỉ học, thế thôi. Anh được bảo cho biết cần phải đóng vai trò trụ cột gia đình và là hình ảnh người cha đối với các em nhỏ. Dĩ nhiên là Johan nghĩ ngược lại vì anh cảm thấy mình bị tước mất tình bạn với đám bạn cùng tuổi do những hạn chế áp đặt trên anh từ gia đình.

Để làm cho hoàn cảnh tồi tệ thêm, mẹ anh thường bảo anh phải nghe lời cha và chờ bao giờ mang hờ nhục cho gia đình. Bà sẽ không để cho tiếng tăm gia đình bị hoen ố vì có

đứa con trai phản loạn. Johan cũng được dạy phải hi sinh cho gia đình. Khi anh nói muốn học cho xong, mẹ anh đã la mắng là anh chỉ lo cho bản thân mình thôi.

Johan bị thuyết phục bỏ học. Anh luôn tự nhắc nhở mình rằng gia đình phải là ưu tiên, còn bản thân anh không quan trọng. Tuy nhiên, anh phải qua một thời gian khó khăn vì bạn của cha anh hứa cho anh chỗ làm đã không giữ lời hứa, nên Johan không chỉ thất nghiệp mà còn chẳng có trường để đi học. Tình trạng đó hẳn cũng vẫn chịu được nếu cha mẹ anh không liên tục cầu nhàu buộc anh phải giải quyết. Họ bảo với anh rằng thanh niên lớn rồi thì phải biết cách tự lo cho bản thân mà kiếm cho được việc làm.

Đối với anh, tìm cho được việc làm chẳng phải dễ. Thiếu giáo dục đúng mức, và là con người hơi nhút nhát, Johan luôn bị khước từ mỗi khi nộp đơn xin việc. Sau đó anh tìm được một việc làm trong phân xưởng một tỉnh mới lập. Làm chẳng được bao lâu, anh xin nghỉ vì thấy công việc vất vả và điều kiện không thể chịu nổi. Lương cũng chẳng cao lắm nữa.

Cha mẹ anh lại không vui với anh. Họ nói lẽ ra anh phải tiếp tục làm, bất chấp điều kiện cùng lương hưởng, vì sự việc có thể sẽ khá hơn. Cha anh khiến anh cảm thấy mình hết sức vô dụng vào một đêm khi ông nói với Johan rằng con người anh chẳng có giá trị gì, chẳng làm được việc gì và vô trách nhiệm.

Đó là giọt nước cuối cùng làm tràn ly đối với Johan. Anh bỏ nhà đi, không cho cha mẹ biết mình đi đâu và quyết định đi dạo chơi. Anh chẳng biết đi đâu, mà cũng không chắc sẽ vắng nhà bao lâu. Hoàn cảnh gia đình thật quá đáng đối với anh và anh muốn tìm sự bình an cho tâm hồn. Tâm trí anh quá hoang mang và ưu tư, không còn biết mình phải làm gì nữa.

Trong lúc lê bước, Johan quyết định tìm người chú đã từng là bạn tin cậy của gia đình. Anh nhớ những lúc chú viếng thăm nhà mình và giúp đỡ trong những nan đề của gia đình. Chẳng hiểu vì sao chú không thăm gia đình Johan suốt nhiều tháng qua và Johan thắc mắc không biết chú có sẽ ngạc nhiên khi gặp anh hay không.

Cuộc viếng thăm giúp Johan có dịp thổ lộ cảm nghĩ của mình với chú. Anh kể cho chú về áp lực của cha mẹ đối với anh cùng những nan đề khi anh kiếm việc làm. Rồi anh nói với chú là anh cảm thấy mình vô dụng và muốn bỏ nhà đi luôn vì thấy chẳng ai cần tới mình. Điều này làm chú sửng sốt và ông bảo Johan chớ có suy nghĩ như vậy. Anh phải cố gắng làm đứa con trung thành cho dù cha mẹ có cư xử với mình không đúng mức. Tuy nhiên ông sẵn sàng giúp Johan trong nan đề việc làm và trao đổi với cha mẹ anh về cách họ đối xử với anh.

Tối hôm ấy, chú đưa Johan về và nói chuyện với cha mẹ anh. Thật là một kinh nghiệm đau khổ cho Johan vì cha mẹ anh rất giận dữ, bảo anh ra khỏi nhà do đã làm nhục gia đình bằng cách kể cho chú nghe nan đề riêng của mình. Họ nói với anh rằng lẽ ra anh phải nói cho họ biết những cảm nghĩ của anh và có lẽ họ sẽ lắng nghe anh. Chú của Johan cố gắng giải thích rằng Johan rất khổ sở và ít ra là họ phải để cho anh cầu cứu ông. Ông cũng bảo đảm với cha mẹ Johan rằng ông sẽ giữ kín chuyện này và không tiết lộ bất kỳ điều gì cho những bà con khác. Ông không có ý đứng về phe nào mà chỉ muốn tìm xem có thể giúp được gì chẳng.

Cha của Johan không chịu nghe. Ông cảm thấy vô cùng tổn thương vì Johan đã không cho ông biết sẽ đi tìm chú. Chẳng phải vì ông không tin em ruột mình mà vì ông thấy

lúng túng phải nhìn nhận mình có những nan đề gia đình. Hành động của Johan có vẻ như cho thấy ông không có đủ khả năng giải quyết nan đề của gia đình mình. Ông bảo em mình cứ để mặc ông một thời gian, vì ông muốn chính bản thân mình tự xử lý với Johan.

Kết Luận

Trường hợp này khiến một chuyên viên công tác xã hội lưu ý khi Johan được đưa vào bệnh viện do cố tình tự tử. Anh uống thuốc ngủ và được em gái phát hiện bất tỉnh. Sau khi ra viện, Johan được giới thiệu cho một cơ quan công tác xã hội và được tư vấn cùng giúp đỡ thực tế.

Bình Luận

Chúng ta có thể nhận xét vài điều từ trường hợp đang nghiên cứu này. Thứ nhất, chú của Johan đã làm điều ông cho là tốt nhất khi viếng thăm gia đình để trao đổi với phụ huynh. Tuy nhiên, ông có thể tìm hiểu thêm tình hình và có lẽ nên tìm cách viếng thăm một mình để trao đổi với người cha. Có thể người cha sẽ không phản ứng giận dữ như vậy. Thứ hai, Johan cần được nâng đỡ và lắng nghe. Nhưng vì tỏ ra sững sốt khi nghe Johan nói anh muốn bỏ nhà đi luôn nên ông chú đã giảm bớt cơ hội cho John thổ lộ cảm nghĩ của mình. Điều đó khiến Johan mất tự nhiên và không có cơ hội để nói nhiều hơn. Thứ ba, đôi khi cũng khó can thiệp vào chuyện gia đình khi mình là bà con, bởi lẽ không dễ khách quan. Thứ tư, cảm nghĩ của Johan về bản thân cho thấy anh cần thêm sự giúp đỡ của nhà chuyên môn. Anh cần điều chỉnh lại cách nhìn của anh về bản thân và phải làm một điều gì đó tích cực. Tiếp tục học cho xong sẽ hữu ích. Ít ra thì điều đó cũng giúp anh dễ tìm việc làm hơn và nâng cao giá trị bản thân anh. Cũng cần phải giải quyết nan đề tài chánh của

gia đình. Sau hết, mối quan hệ giữa Johan với cha mẹ cũng phải sửa đổi. Có thể giúp cha mẹ anh tích cực hơn đối với anh và bớt chỉ trích hành động cùng ứng xử của anh.

GIÚP GIẢI QUYẾT KHỦNG HOẢNG

Cha của Joon qua đời trong hoàn cảnh khá đau thương. Joon đang lái xe với cha bên cạnh thì đâm vào một gốc cây bên trái và cha Joon bị kẹt trên ghế ngồi suốt hai tiếng đồng hồ trước khi được gỡ ra. Lúc ấy ông bị hôn mê và qua đời khi tới bệnh viện.

Khi nghe cha qua đời, Joon hầu như điên loạn. Anh không thể tin điều mình nghe và suốt mấy ngày anh khóc lóc cho tới khi ngất xỉu. Suy nghĩ của anh bị rối loạn và có những lúc anh nói mà chẳng ai hiểu. Bà con quyết định cho anh nhập viện và tham khảo ý kiến nhà tâm thần học để biết chắc là anh không bị suy nhược thần kinh.

Trong thời gian ở bệnh viện, một bạn thân là Jimmy đến thăm anh. Jimmy quen biết Joon từ lúc họ là bạn thời thơ ấu và họ thường đề cập đủ chuyện có ảnh hưởng trên đời sống họ. Lần này, tới lượt Jimmy lắng nghe vì Joon đang trong tình trạng bất ổn. Với bản chất sẵn có, Jimmy thấy không khó khi làm chuyện đó. Anh quyết định rằng việc tốt nhất để làm, ấy là gần gũi Joon và khích lệ Joon nói khi có cần.

Joon : Jimmy à, mình thấy thật kinh khủng. Mình đang cố gắng tránh chiếc xe ấy trước mặt mình thì chuyện xảy ra. Mình đột ngột đập thẳng và sau đó là bố mình bị kẹt giữa cây với ghế ngồi. Sao mình lại có thể làm một chuyện như vậy chứ? Sao bố mình lại phải chết? Mà chết cách như vậy chứ? Ước gì hồi đó mình

cẩn thận hơn. Lẽ ra hồi đó mình không nên ra ngoài với bố tối hôm ấy. Sẽ chẳng có chuyện gì xảy ra và bố mình vẫn còn sống. Bố còn rất khỏe và bàn tính kế hoạch khi về hưu. Mình không thể hiểu nổi mọi chuyện...

Joon khóc đầm đề trong một lúc. Anh cứ mãi nhìn lên trần nhà, vẻ mặt trông thật đờ đẫn và yếu ớt. Jimmy chẳng nói gì. Thay vào đó, anh nắm lấy bàn tay Joon và siết thật chặt. Lúc ấy anh chẳng biết nói gì.

Joon : Mình cứ thấy ác mộng kể từ hôm tai nạn. Lúc nào cũng nghĩ tới bố và tỉnh giấc ngay giữa đêm dù đã uống thuốc ngủ. Mình e sẽ dần mất khi nghĩ tới toàn bộ sự việc. Tối hôm nọ, mình cứ mãi nghĩ rằng nếu mình không đưa bố đi, chắc hẳn bố vẫn còn sống. Hôm ấy bố tính đi ngủ sớm nhưng mình lại đề nghị lái xe ra quán cà phê ăn qua loa. Bố do dự rồi lại đồng ý cùng đi. Sao bố lại nói 'ừ' với mình nhỉ?

Jimmy : Thật khó hiểu, phải không?

Joon : Đúng đấy. Thật khó hiểu. Bố mình thường dễ xiêu lòng kể từ khi mẹ mình qua đời. Mình cho là vì ông ở nhà thì cảm thấy cô đơn. Bây giờ bố đã đi rồi, mình có trách nhiệm trong việc để bố ra đi. Cuộc đời có vẻ tàn bạo đối với mình. Mình chẳng còn ai trong gia đình trong khi chị mình đã có chồng đang sống ở Úc. Tại sao Thượng Đế chẳng hành động nhỉ? Sao người ta lại trồng cây bên đường làm gì chứ? Nếu không có cây ở đó thì xe tôi đâu có đâm vào!

Jimmy nghĩ mãi không biết nên nói gì với Joon. Mỗi lần anh cố gắng nói gì đó, thì dường như lời nói vẫn không đủ. Thực sự là không có giải đáp cho những thắc mắc của Joon. Và anh cũng chẳng có tâm trí tỉnh táo để bàn thảo bất kỳ chuyện gì. Điều anh cần, chính là nghỉ ngơi thật tốt và có cơ hội nói lên tình cảm cùng suy nghĩ của mình.

Phải hơn một tuần Joon mới khỏe lại để ra viện. Anh tiếp tục cảm thấy buồn chán và Jimmy mời anh về ở nhà mình trong một tuần. Suốt thời gian đó, Jimmy tìm cách giúp Joon quyết định đi làm trở lại. Anh cảm thấy Joon cần phải trở lại ngay với công việc bình thường hằng ngày để không cảm thấy buồn chán thêm vì chẳng làm gì.

Những thắc mắc của Joon thực sự không được giải đáp. Anh được khích lệ đề cập những việc anh thích làm cùng những đổi thay trong cuộc sống đơn độc của anh hiện nay. Việc đầu tiên anh muốn làm là dọn dẹp phòng của cha anh. Đó là việc khó nhất và Jimmy phải giúp anh từng bước một. Anh có khóc tiếp chút đỉnh khi dọn dẹp đồ của cha. Có những lúc anh dờ dẫm chăm nhìn vào tường và nghĩ về cha. Jimmy cũng khá nhạy bén đối với anh những lúc ấy và bỏ mặc anh hoặc nhắc nhở cho anh biết là anh lại mơ mộng nữa rồi.

Thử thách dọn dẹp đồ đạc của cha thật đau đớn nhưng hữu ích đối với Joon. Anh cho Jimmy biết rằng ít ra điều đó cũng buộc anh phải chấp nhận sự kiện là cha anh sẽ không còn lẫn quẩn ở đó nữa. Anh nhớ mình cũng đã hành động như vậy khi mẹ anh qua đời cách đây hai năm. Về phần mình, Jimmy luôn nâng đỡ và sẵn sàng giúp được chừng nào hay chừng nấy. Dĩ nhiên anh cảm thấy vô cùng bất lực vì không thể giải đáp được những thắc mắc của Joon, và do

không nói được lời nào khi Joon bật khóc, anh thấy mình đôi lúc thật tuyệt vọng.

Tháng thứ năm sau cái chết của cha, Joon cảm thấy bớt buồn chán và bắt đầu trở lại với cuộc sống bình thường. Anh vẫn còn nghĩ tới tai nạn nhưng bớt mang mặc cảm tội lỗi. Anh cố gắng chấp nhận sự kiện rằng thực sự là anh chẳng làm được gì nhiều và chuyện xe anh đâm vào gốc cây bên trái chỗ cha anh ngồi, là hoàn toàn rủi ro. Joon thấy mối quan hệ hiểu biết và nâng đỡ của Jimmy thật vô cùng hữu ích. Nó mang lại cho anh sự chữa lành anh đang cần.

Bình Luận

Đây là tình huống điển hình cho phản ứng của con người đối với khủng hoảng và ưu phiền. Tai nạn là một khủng hoảng trong cuộc đời Joon và cái chết của cha anh khơi dậy phản ứng u sầu vốn thật bình thường đối với nhiều người trước cái chết của người thân. Thường có việc phủ nhận sự kiện đã xảy ra, tiếp theo là sự giận dữ. Cơn giận này chĩa vào bản thân, vào người khác và/hoặc hoàn cảnh. Thượng Đế cũng bị dính líu vì bằng cách nào đó, con người cho rằng Thượng Đế phải can thiệp cách điệu kỳ để ngăn không cho tai nạn xảy ra.

Jimmy đã làm được điều hữu ích nhất trong việc không cố gắng giải đáp những thắc mắc của Joon. Những thắc mắc như vậy là bình thường và kẻ thắc mắc thường không thực sự muốn được giải đáp. Họ chỉ cần nêu ra mà thôi. Cảm giác nhẹ nhõm nhờ nói lên cảm nghĩ riêng trong cơn khủng hoảng là rất cần thiết. Cũng cần biết phải nói gì và nói lúc nào, nhất là đối với người đang đau khổ. Jimmy biết điều đó. Anh đã áp dụng một nguyên tắc trong việc giúp đỡ đó là khi không biết phải nói gì, thì đừng nói gì cả.

BÀN TAY GIÚP ĐỖ

Một điều quan trọng khác mà Jimmy đã làm là duy trì mối quan hệ nồng ấm, hỗ trợ và cảm thông đối với Joon. Sự nhạy bén của anh trước những cảm nghĩ cùng phản ứng của Joon chắc chắn đã giúp Joon trong tiến trình chữa lành. Để cho Joon khóc là điều tốt vì điều đó mang lại sự nhẹ nhõm. Joon đã mất rất nhiều rồi nên việc Jimmy rước anh về nhà mình, giúp Joon thấy dễ dàng hơn khi về nhà riêng của anh.



Cùng một tác giả:

Counseling A Problem-solving Approach

If Tomorrow Never Comes

In The Shadow of Death

Partners in Life

Living with Stress

When Mourning Breaks