

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN**

-----

**ĐẶNG THỊ LIÊN**

**MỘT SỐ KỸ NĂNG THAM VẤN CƠ BẢN**  
**CỦA CÁN BỘ THAM VẤN TÂM LÝ QUA ĐIỆN THOẠI**  
**TẠI TRUNG TÂM CỦA SỞ TÌNH YÊU**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ TÂM LÝ HỌC**

**Hà Nội, 2019**

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN**

-----  
**ĐẶNG THỊ LIÊN**

**MỘT SỐ KỸ NĂNG THAM VẤN CƠ BẢN**  
**CỦA CÁN BỘ THAM VẤN TÂM LÝ QUA ĐIỆN THOẠI**  
**TẠI TRUNG TÂM CỦA SỞ TÌNH YÊU**

**Chuyên ngành: Tâm lý học**

**Mã số: 60310401**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ TÂM LÝ HỌC**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC**

**PGS.TS. Phạm Thu Hoa**

**Hà Nội, 2019**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi dưới sự hướng dẫn khoa học của **PGS.TS Phạm Thu Hoa**. Các nội dung nghiên cứu, kết quả trong đề tài đều là trung thực và chưa công bố dưới bất kỳ hình thức nào trước đây. Những thông tin thu thập được từ quá trình quan sát, phỏng vấn sâu, phân tích ca tham vấn phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được chính tác giả thu thập được từ quá trình khảo sát, nghiên cứu thực tế và từ các nguồn tài liệu khác nhau có ghi rõ trong phần tài liệu tham khảo.

Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian dối nào, tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung luận văn của mình.

Hà Nội, Ngày... tháng...năm...

**Học viên thực hiện**

**Đặng Thị Liên**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến **PGS.TS Phạm Thu Hoa** đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn trong suốt quá trình luận văn được tiến hành thực hiện.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn các thầy cô trong Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân Văn – ĐHQGHN nói chung và các thầy cô trong khoa Tâm lý học nói riêng đã truyền đạt nhiều kiến thức, kinh nghiệm quý báu trong suốt những năm tháng tôi học tập tại trường. Với những vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học, nó không chỉ là nền tảng cho quá trình tôi làm luận văn mà còn là hành trang quý báu để tôi tự tin bước vào đời và bước vào con đường nghề nghiệp sau này.

Tôi xin cảm ơn Ban giám đốc Trung tâm Cửa sổ tình yêu đã cho phép, giúp đỡ và tạo điều kiện thuận lợi để tôi tiến hành khảo sát, thu thập thông tin tại Trung tâm.

Đồng thời, tôi cũng bày tỏ lời cảm ơn chân thành đến bố mẹ, anh chị em và bạn bè đã hỗ trợ, giúp đỡ, động viên trong suốt quá trình tôi tiến hành làm luận văn thạc sỹ.

Cuối cùng, tôi kính chúc quý thầy cô luôn dồi dào sức khỏe và thành công hơn nữa trong sự nghiệp trồng người. Kính chúc Ban giám đốc Trung tâm Cửa sổ tình yêu mạnh khỏe và đạt được nhiều thành công trong công việc. Đồng kính chúc bố mẹ, anh chị em, bạn bè sức khỏe và thành công trong công việc, cuộc sống.

**Học viên thực hiện**

**Đặng Thị Liên**

## MỤC LỤC

<b>MỞ ĐẦU</b> .....	4
1. Lý do chọn đề tài nghiên cứu .....	4
2. Mục đích nghiên cứu .....	5
3. Đối tượng, khách thể và phạm vi nghiên cứu .....	6
4. Nhiệm vụ nghiên cứu .....	6
5. Câu hỏi nghiên cứu .....	6
6. Giả thuyết khoa học .....	7
7. Phương pháp nghiên cứu.....	7
8. Cấu trúc luận văn .....	7
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỘT SỐ KỸ NĂNG THAM VẤN CƠ BẢN CỦA CÁN BỘ THAM VẤN TÂM LÝ QUA ĐIỆN THOẠI.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1. Tổng quan một số nghiên cứu về kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại .....</b>	<b>8</b>
<i>1.1.1. Các nghiên cứu ở nước ngoài .....</i>	<i>8</i>
<i>1.1.2. Các nghiên cứu trong nước.....</i>	<i>13</i>
<b>1.2. Lý luận về kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại. ....</b>	<b>16</b>
<i>1.2.1. Tham vấn.....</i>	<i>16</i>
<i>1.2.2. Tham vấn tâm lý qua điện thoại .....</i>	<i>18</i>
<i>1.2.3. Kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại .....</i>	<i>19</i>
<i>1.2.4. Kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại ....</i>	<i>20</i>
<i>1.2.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại.....</i>	<i>29</i>
<b>Tiểu kết chương 1 .....</b>	<b>30</b>
<b>CHƯƠNG 2: TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>32</b>
<b>2.1. Tổ chức nghiên cứu .....</b>	<b>32</b>

2.1.1. Sơ lược về địa bàn nghiên cứu.....	32
2.1.2. Các giai đoạn tiến hành nghiên cứu.....	34
<b>2.2. Phương pháp nghiên cứu.....</b>	<b>35</b>
2.2.1. Phương pháp nghiên cứu lý luận.....	35
2.2.2. Phương pháp nghiên cứu thực tiễn.....	36
<b>Tiểu kết chương 2.....</b>	<b>40</b>
<b>CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG KỸ NĂNG THAM VẤN CƠ BẢN CỦA</b>	
<b>CÁN BỘ THAM VẤN TÂM LÝ QUA ĐIỆN THOẠI Ở TRUNG TÂM</b>	
<b>CỬA SỔ TÌNH YÊU.....</b>	<b>41</b>
<b>3.1. Kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện</b>	
<b>thoại. ....</b>	<b>41</b>
3.1.1 Kỹ năng lắng nghe của cán bộ tham vấn tâm lý tại Trung tâm Cửa sổ	
tình yêu. ....	41
3.1.2. Kỹ năng thấu cảm của cán bộ tham vấn tâm lý tại Trung tâm Cửa sổ	
tình yêu. ....	49
<b>3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc vận dụng các kỹ năng tham vấn cơ</b>	
<b>bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại tại Trung tâm Cửa sổ</b>	
<b>tình yêu. ....</b>	<b>59</b>
<b>Tiểu kết chương 3.....</b>	<b>64</b>
<b>KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ.....</b>	<b>65</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>68</b>
<b>PHỤ LỤC</b>	

## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

<b>Chữ viết tắt</b>	<b>Xin đọc là</b>
TC	Thân chủ
CBTV	Cán bộ tham vấn

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài nghiên cứu

Trong khi xã hội ngày càng phát triển, cuộc sống của con người ngày càng trở nên bận rộn, căng thẳng, mệt mỏi với nhiều gánh nặng, trách nhiệm trên vai; Đi cùng với đó, thu nhập của mỗi người cũng đang dần được ổn định, đời sống của con người ngày được nâng cao, nên bên cạnh quan tâm về sức khỏe thể chất, người ta bắt đầu để ý nhiều hơn về sức khỏe tinh thần. Nhu cầu được nhận sự trợ giúp về mặt tâm lý khi gặp những khó khăn trong cuộc sống ngày càng nhiều hơn. Thực tế đó là động lực thúc đẩy ngành khoa học về tâm lý ở Việt Nam càng ngày càng phát triển hơn nữa.

Để đáp ứng nhu cầu được trợ giúp tâm lý của con người, nhiều văn phòng tham vấn tâm lý trực tiếp đã được mở ra, cùng với đó là sự xuất hiện của các trung tâm tham vấn tâm lý qua điện thoại nhằm tạo điều kiện cho mọi người có thể tiếp cận với các dịch vụ trợ giúp tâm lý một cách dễ dàng, đa dạng và phù hợp hơn, nhất là những người ở vùng sâu vùng xa, nơi đang thiếu hụt lực lượng tham vấn tâm lý. Tham vấn tâm lý qua điện thoại đã xuất hiện từ những năm 50 ở thế kỉ trước ở châu Âu, Hoa Kỳ và nhanh chóng mở rộng sang Úc. Ở Việt Nam cũng có nhiều Trung tâm tham vấn tâm lý qua điện thoại được mở ra như: Đường dây tư vấn và bảo vệ trẻ em “Phím số diệu kỳ - 18001567” (2004), nay đổi thành tổng đài điện thoại quốc gia bảo vệ trẻ em 111 (T12/2017); Trung tâm Cửa sổ tình yêu; Trung tâm tư vấn An Nam; Viện tâm lý Sunnycare...

Tâm lý học là một ngành khoa học về trợ giúp con người, chính vì vậy những người làm việc trong lĩnh vực này bên cạnh một số tố chất vốn có như: giọng nói truyền cảm, sự thân thiện, gần gũi... còn cần phải trang bị cho mình rất nhiều kiến thức chuyên ngành, nhất là các kỹ năng cần thiết trong quá



trình thực hành tâm lý nói chung và thực hành trong lĩnh vực tư vấn qua điện thoại nói riêng nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Hiện nay, ở Việt Nam đã có một số sách báo, tạp chí Tâm lý học và một số nghiên cứu nói về các kỹ năng trong thực hành tham vấn nói chung và những kỹ năng trong một nghề thực hành tâm lý cụ thể như: kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn học đường, kỹ năng tham vấn của các cán bộ xã hội...; nhưng chưa có nghiên cứu cụ thể nào về kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại. Trong khi đó, tham vấn tâm lý qua điện thoại là một hình thức trợ giúp tâm lý rất phổ biến trong xã hội hiện nay. Có nhiều thân chủ tìm đến sự trợ giúp của các chuyên viên tham vấn tâm lý qua điện thoại như là một cứu cánh giúp họ giải tỏa cảm xúc và vượt qua những vấn đề khó khăn trong cuộc sống. Chính vì vậy, việc vận dụng các kỹ năng cần thiết trong quá trình tham vấn tâm lý để có thể hỗ trợ cho thân chủ một cách hiệu quả nhất là điều đáng được quan tâm.

Trên cơ sở vai trò, tầm quan trọng của kỹ năng trong quá trình thực hành tham vấn nói chung và tham vấn qua điện thoại nói riêng, tôi thực hiện nghiên cứu luận văn với đề tài ***“Một số kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu”*** nhằm tìm hiểu thực trạng kỹ năng tham vấn cơ bản của các tham vấn viên; các yếu tố tác động đến kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại. Từ đó đưa ra một số khuyến nghị nhằm nâng cao kỹ năng tham vấn cơ bản cho cán bộ tham vấn làm việc tại cơ sở.

## **2. Mục đích nghiên cứu**

Nghiên cứu thực hiện nhằm chỉ ra thực trạng kỹ năng tham vấn tâm lý cơ bản của các chuyên viên tham vấn tâm lý trong quá trình thực hành tham vấn qua điện thoại tại Trung tâm Cửa sổ Tình yêu. Từ đó, tìm ra được những yếu tố ảnh hưởng đến việc vận dụng những kỹ năng này vào quá trình thực

hành tham vấn và đưa ra một số khuyến nghị nâng cao kỹ năng tham vấn cơ bản trong quá trình tham vấn.

### **3. Đối tượng, khách thể và phạm vi nghiên cứu**

#### **3.1. Đối tượng nghiên cứu**

Kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại ở Trung tâm Cửa sổ Tình yêu.

#### **3.2. Khách thể nghiên cứu**

Tất cả cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại làm việc ở Trung tâm Cửa sổ Tình yêu.

#### **3.3. Phạm vi nghiên cứu**

- Giới hạn địa bàn: Trung tâm Cửa sổ tình yêu.
- Giới hạn nội dung: Thực trạng 3 kỹ năng: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng xử lý im lặng.

### **4. Nhiệm vụ nghiên cứu**

4.1. Hệ thống hóa những vấn đề lý luận có liên quan đến đề tài nghiên cứu.

4.2. Khảo sát thực trạng kỹ năng tham vấn tâm lý cơ bản bao gồm: Kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng xử lý im lặng của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại.

4.3. Đánh giá một số yếu tố ảnh hưởng đến quá trình thực hành kỹ năng tham vấn cơ bản của các chuyên viên tham vấn tâm lý qua điện thoại.

4.4. Đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao kỹ năng tham vấn cho cán bộ tham vấn.

### **5. Câu hỏi nghiên cứu**

- Cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại làm việc ở Trung tâm Cửa sổ tình yêu có sử dụng kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng xử lý im lặng trong quá trình làm việc?

- Những yếu tố nào ảnh hưởng đến kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn qua điện thoại tại Trung tâm Cửa sổ Tình yêu?

## **6. Giả thuyết khoa học**

- Cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại làm việc ở Trung tâm Cửa sổ tình yêu có sử dụng kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng xử lý im lặng trong quá trình làm việc; nhưng chưa thực sự thành thạo.

- Có rất nhiều yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu và được chia ra làm 2 nhóm gồm: yếu tố chủ quan và yếu tố khách quan.

## **7. Phương pháp nghiên cứu**

### ***7.1. Phương pháp nghiên cứu lý luận***

Phương pháp nghiên cứu tài liệu: Thu thập, phân tích, tổng hợp và khái quát các tài liệu khoa học có liên quan đến đề tài làm cơ sở lý luận định hướng cho việc tìm hiểu thực tiễn.

### ***7.2. Phương pháp nghiên cứu thực tiễn***

- Phương pháp phân tích ca tham vấn
- Phương pháp phỏng vấn sâu
- Phương pháp quan sát

(Các phương pháp này sẽ được tôi trình bày cụ thể ở chương 2)

## **8. Cấu trúc luận văn**

Mở đầu

Nội dung

Chương 1: Lý luận về Kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại

Chương 2: Tổ chức và phương pháp nghiên cứu

Chương 3: Thực trạng kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn qua điện thoại tại Trung tâm Cửa sổ Tình yêu.

Kết luận và Khuyến nghị

Tài liệu tham khảo

Phụ lục

## **CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỘT SỐ KỸ NĂNG THAM VẤN CƠ BẢN CỦA CÁN BỘ THAM VẤN TÂM LÝ QUA ĐIỆN THOẠI**

### **1.1. Tổng quan một số nghiên cứu về kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại**

#### ***1.1.1. Các nghiên cứu ở nước ngoài***

Tham vấn tâm lý trực tuyến nói chung và tham vấn tâm lý qua điện thoại nói riêng đang ngày càng phát triển và có vai trò nhất định trong việc hỗ trợ tâm lý cho con người. Tác giả R. King, B. Nurcombe, L. Bickman, L. Hides, W. Reid (2003) trong nghiên cứu “Telephone counselling for adolescent suicide prevention: Changes in suicidality and mental state from beginning to end of a counselling session” cho thấy: Tham vấn qua điện thoại là một dịch vụ mà những người trẻ tuổi có nan đề có thể truy cập để tìm kiếm sự trợ giúp. Dịch vụ tham vấn qua điện thoại được tài trợ theo chiến lược phòng chống tự tử thanh thiếu niên quốc gia của Úc từ năm 1997 đến năm 2000. Trong nghiên cứu này, hiệu quả tham vấn qua điện thoại cho những người trẻ tuổi có ý định tự tử, tìm kiếm sự giúp đỡ đã được đánh giá thông qua 100 cuộc gọi ghi âm, đo lường bằng thang đánh giá đáng tin cậy được phát triển cho nghiên cứu. Kết quả cho thấy ý định tự tử giảm đáng kể và trạng thái tinh thần được cải thiện. Điều đó cho thấy tham vấn tâm lý qua điện thoại có sự tác động tích cực.

Tham vấn trực tuyến không chỉ có hiệu quả với những thân chủ có khó khăn tâm lý nhẹ, nó còn được áp dụng với cả những người có vấn đề rất phức tạp và mức độ đau khổ tâm lý cao. Đó là kết luận từ kinh nghiệm của 19 bác sỹ tâm thần trực tuyến thông qua nghiên cứu “Experiences of counsellors providing online chat counselling to young people” của các tác giả M. J. Dowling và D. J. Rickwood (2013). Thông qua đó, tác giả còn nhận thấy rằng một số người sẽ sử dụng trò chuyện trực tuyến như một công cụ hỗ trợ cho tham vấn trực tiếp.

Dịch vụ tham vấn qua điện thoại xuất hiện từ những năm 1950 với sự nổi lên của người Samarit để hỗ trợ các cá nhân có những khó khăn như nghiện, bạo lực gia đình, khủng hoảng... nhằm ngăn chặn tự tử. Với lợi ích là khách hàng có thể sử dụng dịch vụ ở bất kì nơi đâu; người gọi có quyền chấm dứt ca tham vấn nếu họ muốn; những cuộc gọi ẩn danh giúp khách hàng thoải mái hơn để chia sẻ câu chuyện của mình. (Florence Ee and Roger Lowe, *Solution building approach to telephone counseling: implication and integration*, 2005).

Trong nghiên cứu: “Singaporean counsellors’ online counselling experiences with children: An Exploratory Qualitative Study” (2017) các tác giả Phey Ling Kit, Chua Tee Teo, Meilinda Tan, Yuhyun Park cho thấy nhu cầu được hỗ trợ tâm lý qua tham vấn trực tuyến ngày càng tăng. Những người từ 12 đến 25 tuổi thường có động lực tìm kiếm tham vấn trực tuyến khi họ nhận định đó là một con đường an toàn để nhận hỗ trợ. Tình trạng này đặc biệt đúng ở Singapore, nơi có 81,3% dân số có truy cập Internet.

Các tác giả Aucland, Manukau, North Shore, Waitakere trong bài viết “Evidence of the Effectiveness of Telephone Counselling Services” – tạm dịch là “Bằng chứng về hiệu quả của dịch vụ tham vấn qua điện thoại” kết luận: tham vấn qua điện thoại cung cấp nguồn hỗ trợ thuận tiện, dễ tiếp cận và có giá trị cho mọi người dựa trên cùng một nền tảng kiến thức, kỹ năng mà cán bộ tham vấn mang đến cho bất kỳ môi trường lâm sàng nào. Nếu cán bộ tham vấn thiết lập được mối quan hệ với khách hàng, đánh giá chính xác các vấn đề, nhu cầu của khách hàng thì họ có thể cung cấp thông tin đáng tin cậy và các biện pháp can thiệp phù hợp. Mặc dù trước đây, tham vấn qua điện thoại không được quan tâm nhiều; nhưng do sự phát triển của công nghệ truyền thông, cơ sở hạ tầng, lực lượng lao động, năng lực trong lĩnh vực web và truyền hình trực tuyến... Giờ đây, nó được coi là đóng một vai trò quan trọng trong việc cung cấp sự trợ giúp linh hoạt, dựa trên bằng chứng, hiệu quả

về chi phí cho cộng đồng. Qua phân tích dữ liệu cuộc gọi cho Youthline tác giả cho thấy rõ được nhu cầu về sử dụng dịch vụ tham vấn tâm lý qua điện thoại. Theo đó, có khoảng 232.000 cuộc gọi được gọi đến, nhưng cán bộ tham vấn chỉ có thể phục vụ 20.000 cuộc gọi.

Khi dịch vụ tham vấn qua điện thoại xuất hiện với nhu cầu được trợ giúp ngày càng cao của khách hàng, đòi hỏi cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại phải là những người được đào tạo bài bản, có kiến thức, kỹ năng trong lĩnh vực trợ giúp tâm lý. Nghiên cứu “Singaporean counsellors’ online counselling experiences with children: An exploratory qualitative study”, Phey Ling Kit và cộng sự (2017) chỉ ra tầm quan trọng của các kỹ năng mà cán bộ tâm lý sử dụng trong quá trình thực hành trợ giúp cho khách hàng của mình. Tác giả cho rằng, để nâng cao hiệu quả tham vấn thì cán bộ tham vấn phải có sự thấu cảm và biết cách thể hiện sự thấu cảm đó đối với khách hàng. Sự thấu cảm giúp khách hàng nhận thấy mình đang được cảm thông. Từ đó, khơi gợi những tiềm năng để họ tự giải quyết nan đề của mình. Ngoài kỹ năng thấu cảm, kỹ năng lắng nghe cũng là một trong những kỹ năng quan trọng trong tham vấn qua điện thoại. Dựa vào đó, cán bộ tham vấn có thể thiết lập được mối quan hệ với khách hàng, tạo cho khách hàng cảm giác tin tưởng.

Trong nghiên cứu “Solution building approach to telephone counseling: implication and integration”, Florence Ee và Roger Lowe (2005) đã mô tả cách tiếp cận tập trung vào giải pháp trong tham vấn qua điện thoại; đồng thời nhấn mạnh đến kỹ năng lắng nghe và kỹ năng phản hồi cảm xúc và nội dung mà thân chủ chia sẻ. Tác giả cho rằng, cán bộ tham vấn phải tham gia diễn giải, phản ánh cảm xúc và nội dung trong nan đề của thân chủ; thiết lập được mối quan hệ tin cậy và duy trì cuộc giao tiếp cởi mở. (Thân chủ (TC): Tôi đã kiệt sức, tôi làm việc toàn thời gian từ thứ 2 đến thứ 6, đón con ở nhà trẻ, nấu bữa tối, tắm cho con, cho con đi ngủ, sau đó tôi dọn dẹp nhà bếp và lấy quần áo sẵn sàng cho công việc ngày hôm sau. Và tôi không nhận được sự giúp đỡ

từ người chồng của tôi. Anh ấy chỉ ngồi trước cái tivi mọi lúc. Cán bộ tham vấn (CBTV) phản hồi: Bạn đã kiệt sức và chồng bạn thì không hỗ trợ, giúp đỡ bạn trong công việc...). Bên cạnh đó, tác giả đề cập đến sơ đồ SFT của Salvo Careline được áp dụng khi tham vấn qua điện thoại. Trong sơ đồ này, tác giả đã thảo luận một số câu hỏi tập trung vào giải pháp, bao gồm:

Lắng nghe các điểm mạnh: Nhìn ra điểm mạnh của thân chủ để cán bộ tham vấn có những suy nghĩ tích cực về khách hàng và phản ánh điều này với họ. Giúp thân chủ cảm nhận được họ đang được lắng nghe, được thấu cảm và cán bộ tham vấn đang làm việc nghiêm túc với vấn đề của họ. Giúp thân chủ nhận ra được khả năng của mình.

Tò mò về những điều thân chủ chia sẻ: cán bộ tham vấn tìm hiểu về ý nghĩa đằng sau những chia sẻ của thân chủ, những lý do logic mà thân chủ có thể không nghĩ đến.

Câu hỏi mục tiêu: cán bộ tham vấn cố gắng giúp thân chủ đề ra được những mục tiêu nhỏ, rõ ràng, tập trung vào những gì họ muốn thay vì đưa ra đề xuất là họ phải làm gì. Khi thân chủ xác định được các mục tiêu, thân chủ có thể nhìn nhận được khả năng của mình và tìm ra được những giải pháp phù hợp.

Câu hỏi ngoại lệ: giúp thân chủ xác định được những điều chưa xảy ra trong cuộc sống của họ. Khi cán bộ tham vấn lắng nghe phản hồi của thân chủ với những câu hỏi ngoại lệ sẽ nhìn ra sự khác biệt giữa trường hợp chưa xảy ra và đã xảy ra. Sự dịch chuyển trọng tâm vấn đề sang các trường hợp chưa xảy ra có thể giúp thân chủ tìm ra được các giải pháp.

Câu hỏi ứng phó và mở rộng: giúp thân chủ tránh chú ý nhiều vào những sự kiện tạo ra sự sợ hãi, cô đơn, đau khổ. cán bộ tham vấn giúp thân chủ tập trung vào những gì họ đang làm khiến họ cảm thấy đau khổ. (CBTV: Trước đây bạn đã làm gì để ứng phó với chúng trầm cảm? TC: Tôi nói về nó. CBTV: Còn gì nữa? TC: Tôi viết nhật kí, điều đó giúp tôi tỉnh táo hơn.

CBTV: Thật sao? Cho tôi biết thêm về cách viết nhật kí của bạn?...). Sử dụng câu hỏi mở rộng cho phép thân chủ tự đánh giá về lòng tự trọng, tự tin, sự kỳ vọng (CBTV: Nếu với thang điểm từ 1-10, 1 là việc không sẵn sàng bỏ thuốc lá; 10 là sẵn sàng bỏ thuốc lá. Theo bạn, bạn sẵn sàng ở mức độ nào?)

Những kỹ năng mà cán bộ tâm lý sử dụng trong quá trình trợ giúp thân chủ sẽ là công cụ giúp cán bộ tham vấn có được kết quả tốt nhất. Với tầm quan trọng của các kỹ năng tham vấn tâm lý, nghiên cứu “Singaporean counsellors’ online counselling experiences with children: An exploratory qualitative study”, Phey Ling Kit và cộng sự (2017) cho thấy các chuyên viên được đào tạo kiến thức, kỹ năng tham vấn qua điện thoại trước khi cung cấp dịch vụ này. Các kỹ năng được các cán bộ tham vấn sử dụng gồm: lắng nghe tích cực để hiểu được ý nghĩa câu chuyện mà thân chủ trình bày; phản hồi để làm rõ cảm xúc của thân chủ cũng được xem là một giải pháp hữu ích cho mối quan hệ tham vấn. Sử dụng những câu như: “Nếu tôi là bạn, tôi sẽ cảm thấy rất buồn, còn bạn thì sao?” - giúp thân chủ cảm nhận được rằng “người tham vấn đang biết và cảm thông với những gì tôi nói”; khuyến khích tối thiểu (à, ừ, tôi đang lắng nghe bạn đây, hãy cho tôi biết thêm...).

Mishara, Chagnon, Daigle, Balan, Raymond, Marcoux, Bardon, Campbell, Berman, (2007a, tr.303-304), “Comparing models of helper behaviour to actual practice in telephone crisis intervention: A silent monitoring study of calls to the U.S. 1-800 SUICIDE network” phân tích mạng điện thoại 1-800 SUICIDE tại Hoa Kỳ đã xác định một số biến số trợ giúp đường dây thành công:

- + Hỗ trợ tiếp cận tốt: hỗ trợ các vấn đề về đạo đức trong tham vấn hay cung cấp những thông tin cần thiết để thân chủ có thể gọi lại...

- + Lắng nghe tích cực: phản hồi cảm xúc của thân chủ, đặt câu hỏi về cảm xúc, trao quyền cho thân chủ về nguồn lực và kế hoạch hành động...

- + Tránh những vi phạm nguyên tắc tham vấn: như đưa ra lời khuyên; công khai thông tin cá nhân của thân chủ; đánh giá, phán xét những giá trị của thân chủ...



Bất kỳ hình thức tham vấn nào cũng có những khó khăn và thuận lợi riêng. Hình thức tham vấn qua điện thoại cũng có một số yếu tố ảnh hưởng đến kết quả của quá trình trợ giúp. Những người tham vấn tâm lý ở Singapore ở thời gian đầu mới làm việc cảm thấy khá khó khăn với tham vấn trực tuyến vì đây là một nước đa văn hóa với nhiều sắc tộc khác nhau. Nhưng mới đây các nghiên cứu cho thấy các cán bộ tham vấn tâm lý Singapore cảm thấy thoải mái khi làm việc với các nhóm dân tộc và tôn giáo khác nhau.

Tựu chung lại, một số nghiên cứu nước ngoài cho thấy tham vấn qua điện thoại là một dịch vụ phát triển nhằm trợ giúp cho nhiều người có khó khăn tâm lý. Nhu cầu được trợ giúp tâm lý qua điện thoại ngày càng tăng. Việc sử dụng kỹ năng tham vấn tâm lý trong quá trình làm việc với thân chủ là quan trọng để nâng cao hiệu quả tham vấn. Vậy ở Việt Nam, kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn qua điện thoại được thể hiện như thế nào? Có những yếu tố nào ảnh hưởng đến kỹ năng tham vấn của các chuyên viên tâm lý làm việc trong lĩnh vực này?

### ***1.1.2. Các nghiên cứu trong nước***

Hình thức tham vấn mà tác giả nghiên cứu trong luận văn là hình thức tham vấn qua điện thoại truyền thống. Qua đó, CBTV và TC được kết nối qua một hệ thống phương tiện được cài đặt và kết nối sẵn trên máy tính. Tuy nhiên, CBTV và TC chỉ tương tác với nhau bằng âm thanh, không có gặp mặt trực tiếp hay gọi bằng hình ảnh trên điện thoại. Trong quá trình tìm hiểu tài liệu nghiên cứu về kỹ năng tham vấn bằng hình thức tham vấn qua điện thoại, tác giả chưa tìm được nhiều tài liệu nghiên cứu về lĩnh vực này. Những tài liệu tác giả tìm kiếm được chủ yếu nói về các kỹ năng tham vấn của các hình thức trợ giúp tâm lý khác như: kỹ năng tham vấn học đường, tham vấn trực tiếp... Nghiên cứu về tham vấn qua điện thoại có tác giả Hoàng Trung Học (2007) ở nghiên cứu “Kỹ năng đặt câu hỏi của chuyên viên tham vấn qua điện thoại trên địa bàn Hà Nội” nói về kỹ năng đặt câu hỏi trong tham vấn qua điện thoại.

Nghiên cứu trên 45 cán bộ tham vấn học đường tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh, 400 thân chủ (học sinh) đã được tham vấn. Tác giả Hoàng Anh Phước (2012) trong nghiên cứu “Kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn học đường” chỉ ra: Kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn học đường bao gồm 2 nhóm: kỹ năng tham vấn cơ bản và kỹ năng tham vấn chuyên biệt. Do mức độ hiểu biết kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn học đường cho thấy có một số cán bộ tham vấn học đường hiểu đúng và đầy đủ về nội dung, mục đích, cách thức thực hiện của các kỹ năng tham vấn; nhưng vẫn còn một số không nhỏ cán bộ tham vấn hiểu biết chưa đầy đủ. Kỹ năng tham vấn mà cán bộ tham vấn học đường hiểu biết tốt nhất là: kỹ năng thiết lập mối quan hệ, kỹ năng lắng nghe và kỹ năng phối hợp các lực lượng giáo dục. Đa số cán bộ tham vấn học đường thực hiện các kỹ năng tham vấn ở mức độ trung bình. Trong đó, các kỹ năng cán bộ tham vấn học đường thực hiện tốt là: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thiết lập mối quan hệ, kỹ năng quan sát. Một số ít cán bộ tham vấn học đường nắm vững nội dung, mục đích, cách thức tiến hành của các kỹ năng và thực hiện đầy đủ, chính xác và tương đối thành thạo, linh hoạt các kỹ năng tham vấn. Nguyên nhân chủ yếu của thực trạng này là do cán bộ tham vấn học đường chưa được đào tạo bài bản và có hệ thống về tham vấn tâm lý, tham vấn học đường, đặc biệt là về các kỹ năng tham vấn; dẫn đến sự thiếu hụt nhất định về kiến thức, kỹ năng tham vấn nói chung, kỹ năng tham vấn học đường nói riêng. Bên cạnh đó, phần lớn cán bộ tham vấn ở các trường thực hiện tham vấn học đường thiếu sự giám sát chuyên môn dẫn đến thiếu sự đánh giá và hỗ trợ chuyên môn kịp thời. Tác giả kết luận có nhiều yếu tố thuộc về chủ thể tham vấn và các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng tới kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn học đường. Trong đó, yếu tố thuộc về chủ thể tham vấn có mức độ ảnh hưởng lớn hơn, đặc biệt là yếu tố nền tảng kiến thức chuyên môn được đào tạo và sự say mê hứng thú với công việc của cán bộ tham vấn học đường. Nên tổ chức các lớp tập huấn nâng cao một số kỹ

năng tham vấn cho cán bộ tham vấn giúp cán bộ tham vấn học đường có hiểu biết đầy đủ và đúng đắn hơn về nội dung, mục đích, cách thức tiến hành của các kỹ năng và thực hiện đầy đủ, thành thạo, linh hoạt hơn.

Tác giả Võ Thị Tường Vy (2009) trong nghiên cứu “Một số kỹ năng tham vấn của tham vấn viên tâm lý trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh” được đăng trên Tạp chí tâm lý học số 8 chỉ ra: Các tham vấn viên đã nhận định rằng mình nắm vững và sử dụng thành thạo phần lớn số kỹ năng bao gồm: lắng nghe, quan sát, đặt câu hỏi, trấn an và chia sẻ cá nhân, xâu chuỗi và làm sáng tỏ sự kiện, xây dựng quan hệ tin cậy, rõ ràng với thân chủ, phản hồi tích cực, làm sáng tỏ nhu cầu và sức mạnh thân chủ, sử dụng các nguồn lực hỗ trợ, quản lý bản thân, tương tác bằng thách thức. Thế nhưng các tham vấn viên vẫn mong muốn được rèn luyện thêm để sử dụng thành thạo hơn các kỹ năng. Nhìn chung, các kỹ năng tham vấn được các tham vấn viên sử dụng rất thường xuyên. Đặc biệt là kỹ năng lắng nghe, kỹ năng quan sát được sử dụng gần như tuyệt đối trong hầu hết các ca tham vấn. Kỹ năng đặt câu hỏi cũng được sử dụng ở mức độ cao. Tồn tại những nhận định khá mơ hồ về một số kỹ năng tham vấn. Đặc biệt là quan niệm coi việc đặt câu hỏi trong tham vấn là một việc rất đơn giản, muốn hỏi gì thì hỏi. Thực tế cho thấy đây là một kỹ năng quan trọng, câu hỏi tốt, có trọng tâm, có chủ ý giúp tham vấn viên nắm bắt nhanh, chính xác thông tin, trên cơ sở đó mới tham vấn hiệu quả được. Tác giả cho rằng, cần trang bị cho tham vấn viên tâm lý những kỹ năng thật chuẩn xác và có hệ thống. Góp phần xây dựng đội ngũ tham vấn viên tâm lý đáp ứng yêu cầu tham vấn ngày càng cao trong xã hội hiện nay.

Tác giả Hoàng Trung Học (2007) trong nghiên cứu “Kỹ năng đặt câu hỏi của chuyên viên tham vấn qua điện thoại trên địa bàn Hà Nội” được đăng trên Tạp chí tâm lý học số 12 cho thấy: Các chuyên viên đều có nhận thức đúng về vai trò của câu hỏi trong quá trình tham vấn. Việc sử dụng câu hỏi trong tham vấn là rất quan trọng, đặc biệt với hình thức tham vấn qua điện thoại. Trong quá

trình tham vấn, các chuyên viên thường xuyên sử dụng câu hỏi với tần suất cao . Trong các giai đoạn của quá trình tham vấn, giai đoạn thu thập thông tin, đánh giá vấn đề và trợ giúp thân chủ lựa chọn giải pháp là những giai đoạn có tần suất sử dụng câu hỏi cao nhất. Mặc dù thường xuyên sử dụng câu hỏi trong tham vấn nhưng chất lượng những câu hỏi chưa tốt. Các câu hỏi thường vi phạm các nguyên tắc tham vấn, mục đích còn hạn chế. Các câu hỏi thường mang nặng tính kinh nghiệm, gắn với quá trình tư vấn, cho lời khuyên hơn là một quá trình trợ giúp tâm lý thực sự. Điều này có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của quá trình trợ giúp. Thực trạng này bắt nguồn trực tiếp từ việc các chuyên viên tham vấn chưa được đào tạo nghiệp vụ tham vấn.

Qua các nghiên cứu cho thấy, các tác giả quan tâm nhiều đến kỹ năng tham vấn; chỉ ra một số kỹ năng quan trọng trong tham vấn như: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng phản hồi, kỹ năng đặt câu hỏi... Các nghiên cứu chỉ ra, mức độ sử dụng kỹ năng tham vấn của các cán bộ tham vấn chỉ ở mức độ trung bình, cần bồi dưỡng, nâng cao thêm. Tuy nhiên, theo tìm hiểu thì chưa có nghiên cứu nào tìm hiểu một cách bài bản về kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại.

## **1.2. Lý luận về kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại.**

### ***1.2.1. Tham vấn***

“Tham vấn – Tiếng Anh là Counseling, không đơn thuần là sự khuyên nhủ của những người thân mà tham vấn được xem như là một quá trình tương tác tâm lý với sự can thiệp của người có chuyên môn được đào tạo như các nhà tâm lý học hay các nhà tham vấn, nhà trị liệu tâm lý.” (Bùi Thị Xuân Mai, 2013, tr.12).

“Tham vấn là một hoạt động trợ giúp dựa trên sự tương tác giữa cán bộ tham vấn và thân chủ, trong đó cán bộ tham vấn sử dụng kiến thức, kỹ năng chuyên môn giúp thân chủ nâng cao năng lực tự giải quyết những khó khăn, vướng mắc trong cuộc sống” (Hoàng Anh Phước, 2012)

Tác giả C. Patterson (1954) cho rằng: “Tham vấn là sự tương tác giữa một bên là người tham vấn với một hoặc một số thân chủ, ở đây người tham vấn sử dụng kiến thức hiểu biết về nhân cách, phương pháp tâm lý để giúp người kia giải quyết vấn đề và cải thiện sức khỏe tâm thần.”

Một khái niệm khác về tham vấn được đưa ra trong tài liệu của FHI360 như sau: “Tham vấn là quá trình trao đổi tương tác giữa tham vấn viên và thân chủ nhằm giúp thân chủ tự tìm hiểu những khó khăn của họ một cách bảo mật và nâng cao năng lực cho thân chủ để họ có thể tự giải quyết những khó khăn đó”.

Tài liệu tập huấn về tham vấn (UNICEF, 6/2000): “Tham vấn là một mối quan hệ, một quá trình trong đó CBTV giúp TC cải thiện cuộc sống của họ bằng cách khai thác, hiểu và nhìn nhận được nội dung ý nghĩ, cảm giác và hành vi của họ. CBTV không giải quyết vấn đề cho TC”

Hiệp hội các cán bộ tham vấn Hoa Kỳ (ACA, 1997) cho rằng: “Tham vấn là sự áp dụng nguyên tắc tâm lý, sức khỏe tinh thần hay nguyên tắc về sự phát triển con người thông qua các chiến lược can thiệp một cách có hệ thống về nhận thức, cảm xúc, hành vi, tập trung vào sự lành mạnh, sự phát triển cá nhân, phát triển nghề nghiệp cũng như vấn đề bệnh lý. Tham vấn được hiểu như là một mối quan hệ tự nguyện giữa cán bộ tham vấn và thân chủ. Trong mối quan hệ này cán bộ tham vấn giúp khách hàng tự xác định và giải quyết vấn đề của mình”.

Trong luận văn này, tôi sử dụng khái niệm “tham vấn” theo tác giả Trần Thị Minh Đức (2014): “*Tham vấn là một quá trình tương tác giữa cán bộ tham vấn (người có chuyên môn và kỹ năng tham vấn, có các phẩm chất đạo đức của nghề tham vấn và được pháp luật thừa nhận) với thân chủ (còn gọi là khách hàng – người đang có vấn đề khó khăn về tâm lý muốn được giúp đỡ). Thông qua các kỹ năng trao đổi và chia sẻ tâm tình (dựa trên các nguyên tắc đạo đức và mối quan hệ mang tính nghề nghiệp), thân chủ hiểu và chấp nhận thực tế của mình, tự tìm lấy tiềm năng bản thân để giải quyết vấn đề của chính mình*”.

### ***1.2.2. Tham vấn tâm lý qua điện thoại***

Để hiểu về khái niệm “tham vấn tâm lý qua điện thoại”, trước hết ta phải hiểu về “trực tuyến” và “tham vấn tâm lý trực tuyến”:

“Trực tuyến (Online) thường được dùng cho một kết nối hoạt động với một mạng truyền thông, đặc biệt là trong mạng Internet hoặc chỉ liên kết trong mạng cục bộ. Nếu một thiết bị không thực hiện kết nối được gọi là ngoại tuyến và hoạt động độc lập mà không cần liên kết với những thiết bị khác. Trong sử dụng thông thường, "trực tuyến" thường đề cập đến mạng toàn cầu. (Viễn thông: Thuật ngữ viễn thông” (Telecommunications: Glossary of Telecommunication Terms, 1996).

Tham vấn tâm lý trực tuyến là các hoạt động trợ giúp tâm lý qua một số hình thức như: tham vấn tâm lý qua điện thoại; tham vấn tâm lý qua thư điện tử; tham vấn tâm lý qua tin nhắn, nhắn tin trực tuyến và tham vấn tâm lý qua điện thoại trực tuyến.

Trong khuôn khổ luận văn này, tôi sử dụng định nghĩa về tham vấn qua điện thoại theo Tham vấn trẻ em qua điện thoại, internet và trực tiếp – Trung tâm tư vấn dịch vụ và truyền thông đường dây tư vấn và hỗ trợ trẻ em, (2014):

*“Tham vấn qua điện thoại là hình thức tham vấn sử dụng phương pháp kết nối bằng điện thoại. Thân chủ gọi điện và được kết nối với một cán bộ tham vấn để cùng trao đổi về vấn đề của mình nhằm tìm sự giúp đỡ từ phía cán bộ tham vấn”.*

Tham vấn qua điện thoại là hình thức tham vấn gián tiếp, cán bộ tham vấn và thân chủ không mặt đối mặt mà được kết nối thông qua hệ thống mạng viễn thông. Đây là hình thức trợ giúp thuận lợi đối với những người có nan đề muốn tìm đến sự hỗ trợ của cán bộ tham vấn tâm lý. Dù bất kỳ ở nơi đâu, kể cả đồng bằng hay miền núi, bất kì lúc nào TC cũng có thể tìm kiếm sự trợ giúp mà không cần phải chờ đợi hay di chuyển quá xa. Cùng với đó, TC là người có thể kiểm soát được cuộc tham vấn của mình, nếu TC không hài lòng về chất lượng tham vấn có thể ngừng ngay cuộc tham vấn.

### ***1.2.3. Kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại***

#### ***1.2.3.1. Kỹ năng***

- Theo Từ điển tiếng Việt phổ thông (Viện ngôn ngữ học, 2007): “Kỹ năng là khả năng vận dụng những kiến thức thu nhận được trong một lĩnh vực nào đó vào thực tế”.

“Kỹ năng là khả năng vận dụng những kiến thức đã thu nhận được trong một lĩnh vực nào đó áp dụng vào thực tế” (Tham vấn trẻ em qua điện thoại, internet và trực tiếp – Trung tâm tư vấn dịch vụ và truyền thông đường dây tư vấn và hỗ trợ trẻ em, 2014).

- “Kỹ năng là sự vận dụng tri thức, kinh nghiệm vào hoạt động hay hành động thực tiễn trong điều kiện cụ thể để thực hiện hành động hay hoạt động đó có kết quả theo mục đích đã đề ra” (Hoàng Anh Phước, 2012)

#### ***1.2.3.2. Kỹ năng tham vấn tâm lý qua điện thoại***

“Kỹ năng tham vấn là sự vận dụng kinh nghiệm, tri thức hiểu biết chuyên môn và giá trị nghề nghiệp của cán bộ tham vấn vào hoàn cảnh tham vấn cụ thể, nhằm tạo lập mối quan hệ hợp tác, qua đó giúp đối tượng tự nhận thức được bản thân và các vấn đề đang tồn tại, từ đó tự xác định giải pháp để giải quyết vấn đề một cách hiệu quả.” (Bùi Thị Xuân Mai, 2008)

Qua 2 khái niệm “tham vấn” và “kỹ năng” ở trên, chúng ta có thể hiểu: *Kỹ năng tham vấn tâm lý là sự vận dụng những kiến thức đã được đào tạo về tham vấn tâm lý của cán bộ tham vấn vào quá trình trợ giúp cho thân chủ, giúp thân chủ tìm ra được giải pháp để giải quyết vấn đề của mình một cách tốt nhất.*

*Kỹ năng tham vấn qua điện thoại là sự vận dụng kỹ năng, tri thức chuyên môn và giá trị nghề nghiệp của cán bộ tham vấn vào việc trợ giúp khách hàng có nhu cầu u gọi*

*đội n và kế t rồ i vớ i cán bộ tham vấn đ ể gĩa i đ áp nhữ ng  
khó khã n về mặ t tâm lý, qua đ ó giúp thân chủ tự nhậ n  
đệ n đ ượ c vấn đ ề đ ang tồn tạ i và tự xác đ ị nh gĩa i  
pháp đ ể gĩa i quyế t vấn đ ề mộ t cách hiệ u quả .*

**\* Một số nguyên tắc cơ bản trong tham vấn qua điện thoại.**

“Bất kì hình thức tham vấn nào cũng đòi hỏi cán bộ tham vấn phải tuân thủ các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp. Điều này vừa giúp bảo vệ nhà tham vấn, vừa giúp bảo vệ thân chủ khỏi các phiền nhiễu và các mối nguy hại” (Tham vấn trẻ em qua điện thoại, internet và trực tiếp, 2014, tr.204). Chính vì vậy, các cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại cũng phải tuân thủ những nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp. Những nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp đối với những người hành nghề tham vấn nói chung, bao gồm: giữ bí mật; thân chủ trọng tâm; chấp nhận thân chủ; tôn trọng thân chủ; tin tưởng vào khả năng tự giải quyết của thân chủ; cán bộ tham vấn không gắn mình vào mối quan hệ cá nhân với thân chủ; bảo vệ phúc lợi của thân chủ.

***1.2.4. Kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham  
vấn tâm lý qua đ ội n thoại i***

Hoàng Anh Phước (2012) chỉ ra:

“Kĩ năng tham vấn cơ bản là những kĩ năng nền tảng giúp cho việc thực hiện có hiệu quả hoạt động tham vấn nói chung. Những kĩ năng tham vấn cơ bản bao gồm: Kĩ năng thiết lập mối quan hệ, kĩ năng hỏi, kĩ năng lắng nghe, kĩ năng quan sát, kĩ năng thấu hiểu, kĩ năng phản hồi. Kĩ năng tham vấn chuyên biệt là những kĩ năng riêng, được sử dụng để thực hiện nhiệm vụ của từng lĩnh vực tham vấn. Trong nghiên cứu của mình thì tác giả đã chỉ ra những kĩ năng tham vấn chuyên biệt trong lĩnh vực tham vấn học đường như:



kỹ năng phát hiện sớm, kỹ năng đánh giá tâm lý học sinh, kỹ năng can thiệp, kỹ năng phối hợp với các lực lượng giáo dục...

Trần Thị Minh Đức (2014) đã liệt kê một số kỹ năng sử dụng trong tham vấn: lắng nghe, quan tâm, đưa lời khuyên, thấu hiểu, thông đạt, phản hồi, khuyến khích và động viên, đặt câu hỏi, xử lý im lặng, khái quát... Không phải các kỹ năng đều được sử dụng như nhau trong các ca tham vấn mà sẽ tùy thuộc vào từng tình huống cụ thể. Trong đó, các kỹ năng: lắng nghe, đặt câu hỏi, thấu hiểu, phản hồi, kỹ năng đối chất là những kỹ năng được các chuyên gia nghiên cứu nhiều và sâu.

Theo E.D. Neukrug (được trích dẫn bởi Trần Thị Minh Đức, 2014) thì các kỹ năng cần được sử dụng dựa trên sự hiểu biết sâu sắc về nhu cầu của thân chủ cũng như các vấn đề của thân chủ. Ông đã phân chia các kỹ năng tham vấn theo các nhóm khác nhau: Nhóm kỹ năng tham vấn cơ bản bao gồm: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng xử lý im lặng. Nhóm kỹ năng phổ biến là kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng tự bộc lộ bản thân, kỹ năng làm mẫu. Còn kỹ năng đương đầu, kỹ năng thông đạt được xếp vào nhóm kỹ năng nâng cao... (tr.273).

Trong cuốn Tham vấn trẻ em qua điện thoại, internet và trực tiếp, (2014) do tác giả Trần Thị Minh Đức chủ biên khi viết về kỹ năng tham vấn cũng có chỉ ra:

“Trong tham vấn tâm lý có khá nhiều kỹ năng tham vấn được sử dụng như: Kỹ năng quan sát, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng phản hồi, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng hỏi, kỹ năng đương đầu/thách thức, kỹ năng xây dựng lòng tự trọng, kỹ năng cung cấp thông tin, kỹ năng tóm lược, kỹ năng khuyến khích, động viên, kỹ năng xử lý im lặng, kỹ năng thảo luận vấn đề nhạy cảm, kỹ năng làm sáng tỏ, kỹ năng tự bộc lộ, kỹ năng làm mẫu... Tuy nhiên, tác giả tập trung vào một số kỹ năng cơ bản nhất thường được sử dụng ở hình thức tham vấn qua điện thoại, internet và tham vấn trực tiếp là: kỹ năng lắng nghe,

kỹ năng hỏi, kỹ năng phản hồi, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng xử lý im lặng và kỹ năng đương đầu/ thách thức.” (tr.101)

Như vậy, có rất nhiều kỹ năng tham vấn được vận dụng trong quá trình thực hành tham vấn tâm lý. Mỗi tác giả có những quan điểm khác nhau về nhóm kỹ năng tham vấn cơ bản. Trong khuôn khổ luận văn này, tôi chỉ tập trung phân tích vào nhóm kỹ năng tham vấn cơ bản do E.D.Neukrug đưa ra, đó là: Kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thấu cảm và kỹ năng xử lý im lặng. Từ đó, tìm hiểu về kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý ở Trung tâm Cửa sổ Tình yêu.

#### *1.2.4.1. Kỹ năng lắng nghe*

Theo cách hiểu thông thường, lắng nghe được hiểu là người nghe sử dụng cơ quan thính giác của mình để nắm bắt những thông tin từ người nói chuyển tới.

Theo Từ điển tiếng việt phổ thông (Viện ngôn ngữ học, 2007): “Lắng nghe là tập trung hết sức để thu nhận cho được âm thanh”.

Theo Từ điển tâm lý học (Vũ Dũng, 2008): “Lắng nghe tích cực là quá trình nghe thể hiện ở sự tăng cường tính tích cực, có chủ định của tri giác và sự tham gia của các cá nhân trong tình huống giao tiếp. Lắng nghe tích cực bao gồm: (1) Tri giác thông báo bằng ngôn ngữ nói – mức độ cảm xúc; (2) Ghi nhận các âm thanh tín hiệu trong thành phần của từ - mức độ nhận biết; (3) Xác định ý tưởng của câu và của toàn bộ thông báo nói chung – mức độ nhận thức. Tri giác ý tưởng trong lắng nghe tích cực phụ thuộc vào những đặc điểm nhân cách cá nhân của người nghe, trước hết là sự mềm dẻo của tư duy và xu hướng của nhân cách”.

“Lắng nghe là đừng nói và đừng suy nghĩ, đòi hỏi người nghe phải tập trung chú ý cao độ, phải sử dụng tất cả các giác quan để tiếp nhận và hiểu được ý nghĩa của thông tin” (Tham vấn trẻ em qua điện thoại, internet và trực tiếp, 2014, tr.102).

“Lắng nghe trong tham vấn là một quá trình lắng nghe tích cực, được thể hiện qua hành vi quan sát tinh tế, chú ý cao độ và thái độ tôn trọng, chấp nhận nhằm hiểu thân chủ và vấn đề của họ, đồng thời giúp họ nhận biết là đang được quan tâm và chia sẻ.” (Bùi Thị Xuân Mai, 2008)

“Trong tham vấn, lắng nghe là đi vào nội tâm của thân chủ, hiểu họ trong khung cảnh, quan điểm của họ. Lắng nghe cũng là sự tập trung chú ý vào thân chủ, không để bị chi phối bởi những gì xảy ra xung quanh và trong chính lòng mình” (Trần Thị Minh Đức, 2014, tr.275).

### **Một số yếu tố để cán bộ tham vấn lắng nghe tích cực:**

- Cán bộ tham vấn nghe thấy bằng cảm giác.
- Thân chủ tự nhận bản thân đang có vấn đề và cán bộ tham vấn không dễ giải mã vấn đề của thân chủ.
- Cán bộ tham vấn thực sự chấp nhận, muốn giúp đỡ thân chủ.
- Cán bộ tham vấn không bị thúc bách về thời gian, không vội vàng, sẵn sàng chờ đợi.
- Cán bộ tham vấn tin là thân chủ có thể tìm ra giải pháp cho bản thân.

### **Một số yếu tố cản trở quá trình lắng nghe của cán bộ tham vấn:**

- Cán bộ tham vấn đang có vấn đề với bản thân hoặc có cảm xúc mạnh mẽ với vấn đề của thân chủ.
- Cán bộ tham vấn định kiến với thân chủ, vấn đề của thân chủ.
- Cán bộ tham vấn cố tìm cách hướng thân chủ theo suy nghĩ, cảm nhận mà cán bộ tham vấn cho là đúng.
- Cán bộ tham vấn đoán trước về những điều thân chủ sẽ nói.
- Thông tin thân chủ đưa ra quá nhiều.
- Tác động về ngoại cảnh như: tiếng ồn, nhiệt độ (quá cao/thấp), không khí ngột ngạt, cơ thể cảm thấy bất an...

Qua kỹ năng lắng nghe, thân chủ cảm nhận được sự quan tâm của nhà tham vấn, cảm thấy được động viên để tiếp tục chia sẻ. Khi đó, thân chủ chia

sẽ cảm giác của mình nhiều hơn là trình bày vấn đề, cảm xúc được giải tỏa, thân chủ cảm thấy dễ chịu thoải mái. Lắng nghe trong tham vấn giúp phát triển mối quan hệ nồng nhiệt, gần gũi giữa cán bộ tham vấn và thân chủ. Biểu hiện khả năng lắng nghe của cán bộ tham vấn bao gồm:

- Hòa nhập với ngôn ngữ cơ thể của thân chủ (đáp ứng không lời): Khi lắng nghe tích cực, cán bộ tham vấn tự động có những hành vi phi ngôn ngữ phù hợp với thân chủ như: giọng nói, tốc độ lời nói, sự biểu cảm nét mặt; tư thế đứng, ngồi, cử chỉ, điệu bộ khi giao tiếp... Trong tham vấn qua điện thoại, dù thân chủ và cán bộ tham vấn không nhìn thấy nhau; nhưng tư thế, tác phong của cán bộ tham vấn cũng thể hiện được họ có đang thực sự lắng nghe thân chủ của mình hay không. Những hành động như: ngồi ngả nghiêng, truy cập mạng, vừa tham vấn vừa tranh thủ cười nói với nhân viên khác... sẽ khiến cán bộ tham vấn bị phân tán tư tưởng, không thể đón nhận, lắng nghe nghiêm túc câu chuyện của thân chủ.

- Sử dụng câu trả lời tối thiểu: Bằng những từ như “à, ừ”; “tôi hiểu”; “tôi đang nghe”; “bạn nói tiếp đi”... là những dấu hiệu cho thấy cán bộ tham vấn đang lắng nghe và khuyến khích thân chủ tiếp tục chia sẻ câu chuyện của mình. Câu trả lời tối thiểu thực chất là ghi nhận việc thân chủ đang được lắng nghe, vì vậy cán bộ tham vấn cần sử dụng hợp lý, tránh sử dụng quá nhiều gây xao nhãng.

- Sử dụng sự phản hồi ngắn: bằng những phản hồi ngắn sau một khoảng thời gian thân chủ chia sẻ như: “Có vẻ như bạn đang cảm thấy thất vọng về người chồng của mình”; “Bạn thấy bế tắc khi mâu thuẫn giữa bạn và mẹ chồng không có cách nào hòa giải”... giúp thân chủ hiểu được cán bộ tham vấn cảm nhận như thế nào về câu chuyện của mình; đồng thời soi sáng hơn vấn đề của họ, giúp thân chủ ý thức về sự hiện hữu các vấn đề trong bản thân mình một cách tốt hơn.

- Đặt câu hỏi ngắn gọn: Những câu hỏi ngắn gọn như: “khi nghi ngờ chồng ngoại tình bạn đã hành động như thế nào?”; “Sau khi bình tĩnh bạn đã làm gì?”... Những câu hỏi đi trúng vào vấn đề của thân chủ đang nói và phản ánh lại rõ ràng cảm xúc của thân chủ chính là biểu hiện của sự lắng nghe tích cực.

- Lưu ý những thiếu sót, chưa rõ ràng trong lời nói của TC: khi cán bộ tham vấn thực sự lắng nghe câu chuyện của thân chủ thì họ có thể nhận ra trong câu chuyện đó có những điều: mập mờ, chưa rõ ràng, mâu thuẫn, có ý nghĩa tiềm ẩn trong đó. Cán bộ tham vấn sẽ giúp thân chủ lưu ý những điểm thiếu sót này. Đây là điều hữu ích cho cán bộ tham vấn và thân chủ cũng hiểu rõ hơn về thực tế của bản thân.

- Tóm tắt, tóm lược: sự lắng nghe tích cực thể hiện ở việc cán bộ tham vấn có thể tóm lược vấn đề trọng tâm của thân chủ bằng ngôn ngữ của mình. Điều đó giúp thân chủ biết cán bộ tham vấn đã lắng nghe và hiểu rõ những điều họ chia sẻ, đồng thời giúp họ lưu ý vào những điểm quan trọng nhất trong vấn đề của mình.

#### *1.2.4.2. Kỹ năng thấu cảm*

“Thấu cảm là trải nghiệm điều mà thân chủ đang trải nghiệm, hiểu được những tình cảm và ý nghĩ bên trong của họ, hiểu họ như là họ hiểu bản thân họ. Thấu cảm không phải là đồng cảm. Đồng cảm là nghĩ và cảm nhận giống người khác. Cán bộ tham vấn không nên có cảm xúc giống thân chủ, mà nên hiểu thân chủ một cách tách biệt với các cảm xúc của mình” (Tham vấn trẻ em qua điện thoại, internet và trực tiếp, 2014, tr.128).

“Thấu cảm trong tham vấn là sự đặt mình vào thân chủ để cảm nhận sâu sắc những cảm xúc, suy nghĩ của họ và chấp nhận chúng một cách hoàn toàn.” (Bùi Thị Xuân Mai, 2008)

C. Rogers (được trích dẫn bởi Trần Thị Minh Đức, 2014) chỉ ra: “Thấu cảm (Empathy) là cảm nhận điều mà thân chủ đang cảm nhận. Đó là khả năng hiểu bằng cảm xúc, hiểu biết chính xác cái thế giới cảm xúc của thân chủ” (tr.300).

“Thấu hiểu là khả năng nhận biết, cảm nhận, hiểu cảm xúc của người khác thông qua cử chỉ, lời nói, hành vi của người đó và là khả năng giao tiếp đúng mực để hiểu người đó” (Trần Thị Minh Đức, 2014, tr.300)

Tác giả Trần Thị Minh Đức (2014) đã liệt kê một số dấu hiệu cho thấy cán bộ tham vấn có sự thấu hiểu bao gồm:

- Có khả năng đặt mình vào hoàn cảnh của thân chủ và đánh giá đúng vấn đề của thân chủ.

- Lắng nghe tốt, không chỉ bề mặt của ngôn từ mà những biểu cảm dưới ngôn từ.

- Có khả năng cảm nhận và hiểu những cảm xúc, những điều mà thân chủ đã trải qua.

- Quan tâm đầu tiên đến nhu cầu của thân chủ

- Nhạy cảm và tôn trọng những giá trị, trải nghiệm của thân chủ cho dù điều đó có phù hợp với cán bộ tham vấn hay không.

- Có sự trao đổi với thân chủ những điều mà cán bộ tham vấn đã hiểu.

**Kỹ năng thấu cảm có 4 mức độ thể hiện khác nhau:**

- + **Mức độ 1:** Lời nói của cán bộ tham vấn không những không bày tỏ được sự thấu hiểu mà còn gây ra sự khó chịu, sự bất ổn ở thân chủ.

- + **Mức độ 2:** Cán bộ tham vấn chỉ nói về vấn đề của thân chủ mà không tập trung nói về cảm xúc của thân chủ. Cán bộ tham vấn không truyền đạt một cách có ý nghĩa cảm xúc của thân chủ mà chỉ truyền đạt quan điểm, cảm xúc của nhà tham vấn, nặng về cho lời khuyên, sự chỉ dẫn. Cách nói này không làm thân chủ vui đi cảm xúc tiêu cực, thân chủ không cảm thấy được thấu hiểu và vì thế không giúp thân chủ thay đổi được.

- + **Mức độ 3:** Lời nói của cán bộ tham vấn có sự thấu cảm, giúp thân chủ vui đi nỗi lòng vì cảm nhận được có người hiểu mình. Cán bộ tham vấn và thân chủ bày tỏ cảm xúc và ý nghĩ cho nhau. Sự bày bày tỏ kỹ năng thấu hiểu đòi hỏi cán bộ tham vấn phải đặt mình vào hoàn cảnh của thân chủ để

hiểu và cảm nhận được những điều thân chủ đang cảm nhận, như thể đó là vấn đề của mình, nhưng không bao giờ là vấn đề của mình.

+ **Mức độ 4:** Sự bày tỏ của cán bộ tham vấn đạt được mức độ sâu sắc về những điều thân chủ nói tới khi chỉ ra được những giá trị tích cực của thân chủ, khiến thân chủ cảm nhận được mình có giá trị.

Là một chuyên viên làm trong lĩnh vực tâm lý, cán bộ tư vấn tâm lý nên tập luyện và thực hành những hình thức thấu cảm ở mức độ cao để có thể nâng cao hiệu quả tư vấn, trợ giúp khách hàng.

#### *1.2.4.3. Kỹ năng xử lý im lặng*

Theo Từ điển tiếng việt phổ thông (Viện ngôn ngữ học, 2007): “Im lặng là không phát ra tiếng động, tiếng nói dù đang có hoạt động”.

“Im lặng là không thể hiện phản ứng, thái độ hay lời nói. Im lặng cho phép thân chủ ngẫm suy về những điều đang xảy ra, còn cán bộ tham vấn có thời gian xử lý tình huống của thân chủ, suy nghĩ và cắt nghĩa rõ ràng hơn sự im lặng của thân chủ. Tuy nhiên, nếu cứ để im lặng kéo dài thì thân chủ sẽ lảng tránh vấn đề của mình, cuộc tham vấn có thể kết thúc” (Tham vấn trẻ em qua điện thoại, internet và trực tiếp, 2014, tr.132).

“Im lặng là sức mạnh của tinh thần. Vì nó cho phép thân chủ ngẫm nghĩ về những điều mình chưa muốn nói ra, còn cán bộ tham vấn có thời gian xử lý tình huống tham vấn.” (Trần Thị Minh Đức, 2014, tr.324).

Trong quá trình tham vấn, sẽ có những lúc thân chủ im lặng, không tiếp tục câu chuyện của mình vì nhiều lý do khác nhau như: sợ bị lộ chuyện; không có gì để nói, đầu óc trống rỗng; nhút nhát, không quen tâm sự; nói ra sợ không được chia sẻ; nói ra sợ bị cười, chê trách; không tin tưởng nhà tham vấn; nói ra sợ làm tổn thương người khác... Sự im lặng ở một khoảng thời gian phù hợp giúp thân chủ có thể suy ngẫm về những điều đang xảy ra, cán bộ tham vấn cũng có thời gian xử lý tình huống của thân chủ, suy nghĩ và cắt nghĩa rõ ràng hơn sự im lặng của thân chủ. Tuy nhiên, nếu để sự im lặng kéo

dài sẽ ảnh hưởng đến hiệu quả của quá trình tham vấn và cuộc tham vấn đó có thể kết thúc.

Việc thân chủ giữ im lặng khá lâu trong khi tham vấn là tình huống rất hay gặp. Những tham vấn viên còn ít kinh nghiệm khi gặp tình huống này thường hay lúng túng và họ thường xử lý bằng cách hỏi hay giải thích cho thân chủ về vấn đề nào đó. Đây là cách ứng xử chưa hợp lý. Sự im lặng của thân chủ chứa đựng khá nhiều ý nghĩa. Do vậy khi thân chủ im lặng tham vấn viên không nên vội vàng với những câu hỏi hay những lời giải thích mà hãy giữ một khoảng im lặng nhất định. Cùng họ im lặng và sau đó đưa ra phản hồi về sự im lặng đó, hoặc cũng có thể hỏi họ về sự im lặng đó.

Theo J. Moursund (được trích bởi Bùi Thị Xuân Mai, 2013) cho rằng: “xử lý sự im lặng là sự can thiệp có giá trị nhất trong tham vấn và trị liệu. Để thân chủ im lặng chính là đang để cho họ khám phá vấn đề. Im lặng có thể là đầu mối của vấn đề nào đó. Tham vấn viên nếu biết khai thác tốt tình huống im lặng này cũng sẽ đem lại thành công cho việc xác định vấn đề, những suy nghĩ và cảm xúc vô thức ở thân chủ.” (tr.39)

Ý nghĩa của sự im lặng đôi khi chỉ là một khoảng ngừng, khoảng ngừng này lâu hay mau là tùy thuộc vào mỗi nền văn hóa. Cán bộ tham vấn nên cân nhắc xem khoảng thời gian này nên kéo dài bao lâu thì hợp lý để cán bộ tham vấn cảm thấy thoải mái và phù hợp với mức độ chấp nhận của thân chủ. Khi sự im lặng kéo dài quá lâu, cán bộ tham vấn buộc phải sử dụng kỹ năng xử lý im lặng để đưa cuộc tham vấn thoát ra khỏi sự im lặng đó và tiếp tục cuộc tham vấn. Cán bộ tham vấn giúp thân chủ ý thức được về trạng thái im lặng của mình. Nhưng muốn phá vỡ được sự im lặng đó, điều đầu tiên là cán bộ tham vấn phải xác định và gọi tên được nguyên nhân về sự im lặng của thân chủ. Mỗi nguyên nhân khác nhau sẽ có cách xử lý im lặng khác nhau. Chính vì vậy, đòi hỏi cán bộ tham vấn phải tinh tế và khéo léo trong việc xác định và gọi tên sự im lặng của thân chủ.



Kỹ năng xử lý im lặng được biểu hiện như sau (dẫn theo Trần Thị Minh Đức, 2014):

- Xác định lý do của tình trạng im lặng. Đây là nhiệm vụ đầu tiên và cũng là quan trọng và khó khăn nhất.

- Để thân chủ duy trì sự im lặng trong một khoảng thời gian nhất định. Khoảng thời gian bao lâu là đủ sẽ phụ thuộc vào từng nền văn hóa khác nhau. Nhưng thường sẽ khoảng tầm 15-20 giây.

- Gọi tên lý do gây ra sự im lặng của thân chủ
- Bày tỏ thấu cảm với sự im lặng của thân chủ
- Khuyến khích họ nói ra vấn đề của họ
- Cho thân chủ thấy cán bộ tham vấn muốn giúp họ khi nào họ muốn
- Nói về sự bảo mật thông tin
- Trong câu nói luôn có từ “im lặng” hoặc từ “nói” để thân chủ ý thức về trạng thái tâm lý của mình.

Trong nghiên cứu này, tác giả sẽ dựa vào những biểu hiện về các kỹ năng tham vấn ở trên để bước đầu phân tích xem các CBTV làm việc ở Trung tâm Cửa sổ tình yêu có sử dụng kỹ năng trong quá trình tham vấn hay không? Nếu có, những kỹ năng tham vấn này được thể hiện như thế nào?

#### ***1.2.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại***

Trong nghiên cứu “Kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn học đường” (2012), tác giả Hoàng Anh Phước chỉ ra: “Kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn học đường chịu sự chi phối của nhiều yếu tố: các yếu tố thuộc về chủ thể tham vấn và các yếu tố bên ngoài. Các yếu tố thuộc về chủ thể tham vấn là những yếu tố thuộc về các đặc điểm tâm lý cá nhân của cán bộ tham vấn học đường như: sự say mê, hứng thú với công việc; kinh nghiệm thực tiễn/ thâm niên công tác; nền tảng kiến thức chuyên môn được đào tạo; đạo đức nghề nghiệp. Các yếu tố bên ngoài là những yếu tố không

thuộc về chủ thể tham vấn tác động đến kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn học đường như: nhận thức của cha mẹ học sinh, nhà trường và xã hội về tham vấn học đường; cơ chế chính sách đối với cán bộ tham vấn; cơ hội được bồi dưỡng, tập huấn về tham vấn tâm lý, tham vấn học đường; sự phát triển nghề tham vấn ở Việt Nam”.

Ở nghiên cứu “Kỹ năng tham vấn cho gia đình trẻ tự kỉ của nhân viên công tác xã hội” (2016), tác giả Nguyễn Hiệp Thương cũng chỉ ra có 2 nhóm yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tham vấn bao gồm: yếu tố tác động chủ quan và yếu tố tác động khách quan, trong đó:

- Yếu tố tác động chủ quan gồm: kiến thức chuyên môn được đào tạo và kinh nghiệm thực tiễn; sự say mê, hứng thú công việc của nhân viên; tính tích cực, chủ động; kiến thức chuyên môn.

- Yếu tố tác động khách quan gồm: cơ hội đào tạo nâng cao trình độ; hình thức khuyến khích làm việc tại cơ quan; yêu cầu công việc đối với nhân viên, sự phát triển nghề tham vấn ở Việt Nam.

Theo tôi, ở Trung tâm Cửa sổ tình yêu cũng sẽ có hai nhóm yếu tố ảnh hưởng gồm: yếu tố khách quan và yếu tố chủ quan:

- Yếu tố khách quan: lối đường truyền, cước phí của thân chủ không đủ khiến cuộc gọi bị gián đoạn, giọng nói của thân chủ từ nhiều vùng miền khác nhau, ồn ào từ môi trường xung quanh, đặc thù công việc làm tham vấn gián tiếp nên nhiều kỹ năng không thể vận dụng (quan sát, giao tiếp không lời).

- Nhóm yếu tố chủ quan: cán bộ tham vấn có tâm trạng, tinh thần làm việc bất ổn; mất tập trung bởi việc ăn mặc hay những vật dụng xung quanh; tâm thế đón nhận câu chuyện của cán bộ tham vấn; phải tham vấn quá nhiều ca trong một ngày gây căng thẳng, mệt mỏi cho cán bộ tham vấn.

## **Tiểu kết chương 1**

Trên cơ sở hệ thống các tài liệu cho thấy đã có nhiều tài liệu, công trình nghiên cứu về tham vấn tâm lý, kỹ năng tham vấn tâm lý, tham vấn tâm lý qua điện thoại ở trong và ngoài nước đã làm rõ khái niệm cơ bản và các khái niệm có liên quan như: tham vấn, kỹ năng, kỹ năng tham vấn và tham vấn tâm lý qua điện thoại. Qua đó còn phân tích cụ thể về các yếu tố liên quan đến kỹ năng tham vấn cơ bản như: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng xử lý im lặng. Các vấn đề lý luận nói trên là cơ sở để thực hiện đề tài nghiên cứu.

## CHƯƠNG 2: TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 2.1. Tổ chức nghiên cứu

#### 2.1.1. Sơ lược về địa bàn nghiên cứu

Cửa sổ tình yêu là chương trình phát thanh trực tiếp tư vấn về tâm lý, tình cảm, tình yêu, sức khỏe sinh sản...trong chuyên mục phát thanh thanh niên của Đài tiếng nói Việt Nam. Mặc dù những cuộc tranh luận giữa những người làm chương trình diễn ra sôi nổi nhưng dự án xây dựng chương trình mang tên “Cửa sổ tình yêu” vẫn tiến triển. Ngày 7 tháng 3 năm 1999, chương trình phát thanh trực tiếp “Cửa sổ tình yêu” đầu tiên được phát trên sóng. Bắt đầu từ đó, chương trình này được phát thanh từ 10h00 đến 10h30 sáng chủ nhật. Từ ngày 7 tháng 9 năm 2003, Cửa sổ tình yêu chính thức phát sóng 45 phút từ 10h00 đến 10h45 sáng chủ nhật hàng tuần và được phát lại vào 23h00 cùng ngày. Tính tới năm 2009, hơn hai mươi hai nghìn cuộc điện thoại đã được gọi đến với số máy quen thuộc 04.38262625, hơn một trăm nghìn bức thư đã được nhận từ thính giả. Tất cả những cuộc điện thoại và lá thư đó là những câu chuyện về tình yêu và những trái tim tan vỡ, về tình dục, lạm dụng tình dục và sức khỏe sinh sản.

Cửa sổ tình yêu là chương trình phát thanh mới với hình thức và nội dung hoàn toàn khác so với các chương trình của Đài Tiếng nói Việt Nam, đề cập tới những vấn đề tế nhị, kín đáo mà những người Á Đông khó đề cập đến. Chương trình tư vấn về Tình yêu và sức khỏe tình dục dành cho vị thành niên và thanh niên qua Đài tiếng nói Việt Nam, được sự giúp đỡ của chuyên gia tư vấn của Đài BBC nước Anh trong việc xây dựng kịch bản. “Cửa sổ tình yêu” đã giúp cho bạn trẻ Việt Nam có cơ hội trình bày những khó khăn và nỗi lo sợ của mình về tình yêu và tình dục, an ủi và tư vấn cho họ, giúp họ có một kết thúc có hậu. Các chuyên gia tư vấn qua đài của Cửa sổ tình yêu bao gồm:

chuyên gia tâm lý Đinh Đoàn, chuyên gia tâm lý Nguyễn Thị Mùi, chuyên gia sức khỏe Hoàng Thúy Hải, chuyên gia sức khỏe Vũ Minh Phương. Hiện nay, đối tượng hướng đến của Cửa sổ tình yêu không chỉ dành cho trẻ vị thành niên và thanh niên; mà còn hướng tới các đối tượng khác đa dạng hơn như: người trung niên, người cao tuổi... Ngoài hình thức tư vấn qua đài, Cửa sổ tình yêu còn phát triển dịch vụ tham vấn qua điện thoại ở đầu số 1900 6802 và tư vấn qua email qua trang web *cuasotinhyeu.vn* được thực hiện bởi nhiều chuyên viên tư vấn tâm lý, tình cảm, hôn nhân gia đình hỗ trợ về vấn đề tâm lý và chuyên viên tư vấn sức khỏe sinh sản, tình dục hỗ trợ về vấn đề sức khỏe. Nếu hình thức tư vấn qua đài chỉ phát sóng 45 phút vào mỗi sáng chủ nhật (phát lại vào 23h00 cùng ngày), thì hình thức tham vấn qua điện thoại được triển khai vào tất cả các ngày trong tuần từ thứ 2 đến chủ nhật. Trong đó, từ thứ 2 đến thứ 6 làm làm việc từ 7h30 sáng đến 18h00 chiều; còn vào hai ngày thứ 7, chủ nhật làm việc từ 8h00 sáng đến 17h00 chiều. Với hình thức tư vấn qua email, khách hàng có thể gửi nội dung câu hỏi của mình bất cứ lúc nào trên trang web “*cuasotinhyeu.vn*”, thư sẽ chuyển đến các chuyên viên tham vấn và được giải quyết trong khoảng từ 1-3 ngày. Như vậy, bằng nhiều hình thức tham vấn, với các khung giờ đa dạng, khách hàng có thể lựa chọn cho mình cách thức tham vấn phù hợp với hoàn cảnh, điều kiện, cũng như thời gian của bản thân.

"Cửa sổ tình yêu" đã gây được tiếng vang, không chỉ với thính giả ở Việt Nam, có những bạn trẻ người Việt từ Lào, Thái Lan, Malaysia, Philippin, Indonesia, Đài Loan, Trung Quốc... gọi về bởi ở nơi đó họ vẫn được nghe tiếng nói của Đài Tiếng nói Việt Nam của Chương trình "Cửa sổ tình yêu". Hàng chục đoàn nhà báo từ các nước đã đến tham quan, học tập, chia sẻ kinh nghiệm (Theo “Lịch sử hình thành và phát triển của Trung tâm Cửa sổ tình yêu”, nhiều tác giả, 2018, tr.4).

### ***2.1.2. Các giai đoạn tiến hành nghiên cứu***

**Giai đoạn 1:** Tổ chức nghiên cứu lý luận, xác định phương pháp nghiên cứu, lên kế hoạch thu thập thông tin, xây dựng bảng phỏng vấn sâu. Thời gian: từ 11/2018 đến 3/2019:

+ Tháng 11/2018 – 1/2019: Tìm đọc các tài liệu luận văn, luận án, tạp chí tâm lý học ở thư viện, một số sách, báo, trang web... để xây dựng cơ sở lý luận cho đề tài nghiên cứu.

+ Tháng 1/2019 – 2/2019: Xác định phương pháp nghiên cứu cho đề tài, lên kế hoạch thu thập thông tin tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu.

+ Tháng 2/2019 – 3/2019: Xây dựng bảng phỏng vấn sâu, xây dựng thang đánh giá mức độ kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu.

**Giai đoạn 2:** Tổ chức nghiên cứu thực trạng. Thời gian: từ 3/2019 – 7/2019:

+ Tháng 3/2019: Gặp và trao đổi với ban giám đốc Trung tâm Cửa sổ tình yêu xin phép được nghiên cứu tại Trung tâm. Bày tỏ mong muốn được ban giám đốc và các cán bộ làm việc tại Trung tâm tạo điều kiện trong quá trình thu thập thông tin phục vụ cho đề tài nghiên cứu *“Một số kỹ năng cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu”*.

+ Tháng 4/2019 – 5/2019: Gặp bộ phận kỹ thuật của Trung tâm xin băng ghi âm các ca tham vấn tâm lý của các cán bộ làm việc tại Trung tâm. Gỡ băng và phân tích các kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua các ca tham vấn.

+ Tháng 5/2019 - 6/2019: Tiến hành phỏng vấn sâu 5 cán bộ tham vấn tâm lý làm việc tại Trung tâm cửa sổ tình yêu dựa trên cấu trúc bảng phỏng vấn sâu đã xây dựng trước đó. Phân tích kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn từ thông tin thu được, bổ sung cho kết quả nghiên cứu ở phương pháp phân tích ca tham vấn.

+ Tháng 6/2019 – 7/2019: Tiến hành quan sát trực tiếp các cán bộ tham vấn một số ca tâm lý tại Trung tâm. Phân tích kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn từ những gì người quan sát quan sát được, bổ sung cho kết quả nghiên cứu ở phương pháp phân tích ca tham vấn.

**Giai đoạn 3:** Đưa ra một số khuyến nghị. Hoàn tất luận văn nghiên cứu. Thời gian: từ 8/2019 – 10/2019: Từ kết quả thu được qua các phương pháp nghiên cứu thực tiễn, đưa ra một số khuyến nghị nâng cao kỹ năng tham vấn cho cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu và các Trung tâm tư vấn qua điện thoại. Kiểm tra và hoàn thiện luận văn nghiên cứu.

## **2.2. Phương pháp nghiên cứu**

### **2.2.1. Phương pháp nghiên cứu lý luận**

- **Mục đích:** Nhằm xây dựng đề cương nghiên cứu, cơ sở lý luận của đề tài, thiết kế và xây dựng bảng phỏng vấn sâu; lựa chọn phương pháp nghiên cứu phù hợp làm cơ sở cho việc tiến hành khảo sát thực trạng kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn qua điện thoại ở Trung tâm Cửa sổ Tình yêu.

- **Nội dung:** Nghiên cứu những lý luận có liên quan, đặc biệt là tìm hiểu thông tin liên quan đến tham vấn tâm lý, tham vấn tâm lý qua điện thoại, kỹ năng tham vấn tâm lý, yếu tố ảnh hưởng đến vận dụng kỹ năng tham vấn tâm lý và giải pháp nâng cao kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn tâm lý. Cụ thể là tìm đọc những nghiên cứu ở trong nước, nghiên cứu ở nước ngoài. Qua đó để xem các nhà khoa học trong và ngoài nước họ đã làm được những gì, họ nghiên cứu về nội dung nào, còn những chỗ nào chưa nghiên cứu. Từ đó xác định nghiên cứu của tôi là có tính mới, có ý nghĩa.

- **Phương pháp nghiên cứu:** Phân tích, tổng hợp, khái quát hoá, hệ thống hoá lý thuyết để xác lập cơ sở lý luận của đề tài nghiên cứu.

Một số nghiên cứu nước ngoài cho thấy tham vấn qua điện thoại là một dịch vụ phát triển nhằm trợ giúp cho nhiều người có khó khăn tâm lý. Nhu

cầu được trợ giúp tâm lý qua điện thoại ngày càng tăng. Việc sử dụng kỹ năng tham vấn tâm lý trong quá trình làm việc với thân chủ là quan trọng để nâng cao hiệu quả tham vấn.

Nghiên cứu trong nước cho thấy các tác giả đã có nghiên cứu về kỹ năng tham vấn học đường, kỹ năng tham vấn nói chung; và nghiên cứu chuyên biệt về từng loại kỹ năng như kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi. Nghiên cứu chỉ ra một số kỹ năng quan trọng trong tham vấn như: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng phản hồi, kỹ năng đặt câu hỏi... Mức độ sử dụng kỹ năng tham vấn của các cán bộ tham vấn chỉ ở mức độ trung bình, cần bồi dưỡng, nâng cao thêm. Trong quá trình xây dựng cơ sở lý luận dựa trên thông tin biết được, tôi chưa thấy có nghiên cứu nào tìm hiểu một cách bài bản về kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại. Trước tình hình đó, tôi tiến hành nghiên cứu ***“Một số kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại ở Trung tâm Cửa sổ Tình yêu”*** nhằm tìm hiểu thực trạng các kỹ năng tham vấn cơ của các tham vấn viên tại cơ sở và những yếu tố ảnh hưởng trong quá trình thực hiện một số kỹ năng tham vấn cơ bản. Từ đó đề xuất những giải pháp nâng cao kỹ năng tham vấn cơ bản đối với cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại để nâng cao hiệu quả tham vấn.

### ***2.2.2. Phương pháp nghiên cứu thực tiễn***

#### ***2.2.2.1. Phương pháp phân tích ca thực tế***

- **Mục đích:** Đây là phương pháp chính của đề tài. Dựa trên băng ghi âm các ca tham vấn qua điện thoại được cung cấp bởi Trung tâm Cửa sổ tình yêu để phân tích kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn qua điện thoại ở Trung tâm Cửa sổ Tình yêu và các yếu tố ảnh hưởng đến các kỹ năng này. Trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp nâng cao kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý.

- **Nội dung:** Nội dung phân tích từ băng ghi âm có liên quan đến những vấn đề gồm: Kỹ năng tham vấn cơ bản được cán bộ tham vấn tâm lý



vận dụng như thế nào? Có yếu tố nào ảnh hưởng đến vận dụng kỹ năng tham vấn trong quá trình tham vấn?

**- Cách tiến hành:**

Gặp ban giám đốc Trung tâm xin phép được cung cấp một số ghi âm của các ca tham vấn tâm lý đã được tiến hành.

Gặp bộ phận kỹ thuật của Trung tâm để lựa chọn băng ghi âm. Cách lựa chọn băng ghi âm hoàn toàn toàn ngẫu nhiên. Như đã trình bày ở trên, ở Trung tâm Cửa sổ tình yêu có hai nhánh tư vấn: tư vấn sức khỏe và tham vấn tâm lý. Khách hàng khi gọi điện đến Trung tâm muốn được trợ giúp tâm lý thì sẽ được chuyển sang nhánh số một. Chính vì vậy, ghi âm các cuộc tham vấn tâm lý nằm ở một thư mục riêng. Dựa trên danh mục các cuộc tham vấn tâm lý được lưu lại từ tháng 9/2018 đến tháng 5/2019, tôi lựa chọn ngẫu nhiên 10 băng ghi âm. Trong đó, từ tháng 9 – 12/2018 là mỗi tháng chọn một băng ghi âm tâm lý; còn từ tháng 1-3/2019 là mỗi tháng chọn 2 băng ghi âm tâm lý.

Sau khi thu thập được băng ghi âm của các ca tham vấn, tiến hành nghe và gỡ băng. Trong quá trình gỡ băng, mã hóa tất cả các thông tin cá nhân của thân chủ như: tên, địa chỉ, số điện thoại... nhằm bảo mật thông tin cho thân chủ. Vì quá trình lấy băng ghi âm là ngẫu nhiên nên có một số băng ghi âm bị lỗi, không nghe được; hay một số băng quá ngắn (do bị ngắt) không thể dùng để phân tích được. Chính vì vậy, chỉ có 6 băng ghi âm được dùng để phân tích trong quá trình thực hiện luận văn này.

Sau quá trình gỡ băng là quá trình phân tích kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý được thể hiện ở trong đó. Cùng với đó là các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tham vấn cơ bản của các cán bộ tham vấn.

Đây là phương pháp nghiên cứu chính của luận văn, nên các thông tin thu thập được từ phân tích ca là cơ sở quan trọng để tôi thực hiện đề tài luận văn “Một số kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu”.

#### 2.2.2.2. Phương pháp quan sát

- **Mục đích:** Quan sát trực tiếp các cán bộ tư vấn tâm lý qua điện thoại làm việc tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu, bổ sung thêm thông tin để phục vụ cho kết quả nghiên cứu. Bằng quan sát trực tiếp có thể thấy được phần nào kỹ năng cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý được thể hiện như thế nào? Các yếu tố xung quanh có ảnh hưởng ra sao đến việc vận dụng kỹ năng và kết quả tham vấn tâm lý?

- **Nội dung:** Quan sát cán bộ tham vấn thực hiện các ca tham vấn và những yếu tố tác động xung quanh.

- **Cách tiến hành:**

Trao đổi với Ban giám đốc Trung tâm Cửa sổ tình yêu về mong muốn được quan sát trực tiếp cán bộ làm việc tại cơ sở. Qua đó, Trung tâm sắp xếp, thông báo thời gian cụ thể có thể đến quan sát. Đồng thời, Ban giám đốc Trung tâm phổ biến một số quy định, quy tắc cần thiết khi đến quan sát ở Trung tâm như: thời gian làm việc, nghỉ ngơi của các cán bộ tham vấn; thời gian có thể quan sát; phải giữ trật tự; khoảng cách với cán bộ tham vấn khi ngồi quan sát; bảo mật thông tin cho cán bộ tham vấn, thân chủ; bảo mật một số hoạt động của Trung tâm...

Đến quan sát trực tiếp ở Trung tâm. Thời gian quan sát kéo dài 1 tuần (từ thứ 2 đến chủ nhật) theo thời gian làm việc ca 2 của cán bộ tham vấn (từ 8h30 – 18h00).

Ở Trung tâm có hai lĩnh vực tư vấn cho khách hàng gồm: Lĩnh vực thứ nhất là tư vấn các vấn đề liên quan đến sức khỏe sinh sản, sức khỏe tình dục, bệnh lây nhiễm được đảm nhiệm bởi các chuyên viên tư vấn sức khỏe. Lĩnh vực thứ hai là tham vấn các vấn đề liên quan đến tâm lý, giới tính, tình cảm, hôn nhân gia đình được đảm nhiệm bởi các cán bộ tham vấn tâm lý. Người quan sát được bố trí ở một bàn riêng, nơi có thể quan sát được tất cả hoạt động của các cán bộ tham vấn tâm lý, ghi chép lại những biểu hiện, yếu tố

được xem là kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn và các yếu tố ảnh hưởng đến các kỹ năng tham vấn cơ bản này.

### 2.2.2.3. Phương pháp phỏng vấn sâu

- **Mục đích:** Tìm hiểu rõ hơn về những kỹ năng thường được cán bộ tham vấn sử dụng trong quá trình tham vấn qua điện thoại, các kỹ năng tham vấn cơ bản được sử dụng như thế nào, những yếu tố nào ảnh hưởng đến việc vận dụng kỹ năng và theo cán bộ tham vấn những giải pháp nào giúp nâng cao kỹ năng tham vấn để đạt được hiệu quả tham vấn tốt nhất.

- **Nội dung:** Những câu hỏi đưa ra bao gồm một số câu hỏi cho biết về thông tin của người được phỏng vấn và một số câu hỏi liên quan đến kỹ năng tham vấn tâm lý qua điện thoại. Những câu hỏi có những câu hỏi mở để khách thể trả lời tự do, trình bày được quan điểm của mình.

#### - **Cách tiến hành:**

Xin phép trước về việc đến phỏng vấn sâu các cán bộ tham vấn làm việc tại Trung tâm để phía bên Trung tâm tạo điều kiện sắp xếp thời gian cho quá trình phỏng vấn diễn ra.

Phương pháp phỏng vấn sâu được tiến hành 2 ngày với 5 cán bộ tham vấn. Thời gian phỏng vấn diễn ra trong khoảng thời gian làm việc và ở không gian phòng họp của Trung tâm.

Phương pháp sử dụng là phương pháp phỏng vấn bán cấu trúc gồm có một số câu hỏi đã được xây dựng trước đó và một số câu hỏi khác được hỏi thêm trong quá trình phỏng vấn để làm rõ thông tin hoặc khai thác thêm thông tin.

Phỏng vấn sâu đối với 5 cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại ở Trung tâm Cửa sổ tình yêu. Trong đó, có 4 cán bộ tham vấn nữ, 1 cán bộ tham vấn nam. Họ ở độ tuổi khá đa dạng, có 1 người dưới 23 tuổi, 2 người trong độ tuổi từ 23-25 tuổi và 2 người trên 30 tuổi. Thời gian làm việc của họ chủ yếu nằm trong khoảng từ 1-3 năm; có 2 người trên 30 tuổi có kinh nghiệm làm việc

trên 5 năm; 4 người được đào tạo ở trình độ Đại học và có 1 người được đào tạo ở trình độ Sau Đại học. Mặc dù có sự khác biệt về giới tính, độ tuổi, kinh nghiệm làm việc và trình độ đào tạo. Tuy nhiên, kết quả phỏng vấn sâu thu được không có quá nhiều sự khác biệt.

Từ những thông tin thu được qua quá trình phỏng vấn, tôi đọc, phân tích, tổng hợp những vấn đề, nội dung liên quan đến đề tài nghiên cứu như: kỹ năng nào thường được cán bộ tham vấn sử dụng trong quá trình tham vấn qua điện thoại? Các kỹ năng tham vấn cơ bản được sử dụng như thế nào? Những yếu tố nào ảnh hưởng đến việc vận dụng kỹ năng? Đây là thông tin bổ sung để phân tích, chứng minh cho đề tài nghiên cứu của luận văn.

## **Tiểu kết chương 2**

Nghiên cứu được thực hiện ở Trung tâm Cửa sổ tình yêu theo 3 giai đoạn (nghiên cứu lý luận, nghiên cứu thực tiễn và đưa ra khuyến nghị, hoàn tất luận văn nghiên cứu) kéo dài từ tháng 11/2018 đến tháng 10/2019. Các phương pháp được sử dụng trong nghiên cứu bao gồm: phương pháp nghiên cứu lý luận và phương pháp nghiên cứu thực tiễn (phương pháp phân tích ca, phương pháp điều tra bảng hỏi, phương pháp phỏng vấn sâu).

### CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG KỸ NĂNG THAM VẤN CƠ BẢN CỦA CÁN BỘ THAM VẤN TÂM LÝ QUA ĐIỆN THOẠI Ở TRUNG TÂM CỬA SỔ TÌNH YÊU

#### 3.1. Kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại.

##### 3.1.1 Kỹ năng lắng nghe của cán bộ tham vấn tâm lý tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu.

Kết quả nghiên cứu cho thấy kỹ năng lắng nghe là kỹ năng được xem là cần thiết đối với hình thức tham vấn qua điện thoại, khi CBTV và TC chỉ trao đổi với nhau qua âm thanh, không đối mặt trực tiếp. TC chủ gọi điện đến, sau một vài câu chào hỏi, giới thiệu bản thân, giải đáp một số thắc mắc của TC thì TC bắt đầu chia sẻ vấn đề của mình và CBTV lắng nghe câu chuyện. Sự lắng nghe được thể hiện ở việc CBTV chú ý vào những điều mà TC chia sẻ, xác định được những vấn đề cơ bản mà thân chủ đang gặp phải như: mâu thuẫn vợ chồng, chồng ngoại tình, người yêu lạnh nhạt, chia tay... Sử dụng câu trả lời tối thiểu: à, ừ, vâng, anh nói tiếp đi, tôi vẫn đang nghe, rồi, tôi hiểu, đúng, có thể là như vậy... là cách để cán bộ tham vấn khiến cho thân chủ khi chia sẻ vấn đề cảm thấy người trợ giúp TC vẫn ở đó, vẫn đang lắng nghe và hiểu được câu chuyện của TC.

Kỹ năng lắng nghe của cán bộ tham vấn còn thể hiện ở chỗ sử dụng phản hồi ngắn để thân chủ thấy cán bộ tham vấn đang lắng nghe và nắm rõ câu chuyện của thân chủ; đặt câu hỏi ngắn gọn vào trúng vấn đề thân chủ đang chia sẻ:

+) **TC:** *Tôi bị ốm thì hai người tập trung vào chăm nom, đưa tôi lên bệnh viện tuyến trên để điều trị.* **CBTV:** *Vâng, hai người có nghĩa là vợ anh và người phụ nữ anh quen ở bên ngoài kia đúng không ạ?* (trích ca tham vấn 2);

+) **TC:** *Để nói về hai tình cảm này, thực sự ra thì cô gái là người chân thật hơn bà vợ cũ của tôi ở nhà. Mọi cái này khác, rồi tư tưởng thì cô ấy hơn vợ*

tôi, về cách kinh doanh, cho đến sinh hoạt mọi cái. Tôi cực kì là khó nghĩ. Bây giờ vợ cũ thì rất muốn nói lại. **CBTV:** Vợ cũ muốn nói lại với anh? Tức là cô ấy muốn anh quay về rồi vợ chồng yêu thương nhau, hàn gắn. Theo anh cảm nhận thì cô ấy níu kéo vì yêu thương anh, vì thấy hối hận về những điều đã xảy ra; hay cô ấy níu kéo vì điều gì? (trích ca tham vấn 2).

+)**TC:** Tôi chỉ nói chuyện duy nhất với thằng con trai thôi. Tôi có 3 thằng con trai, tôi chỉ nói chuyện với 1 thằng, có vẻ nó bực bội lắm nhưng nó chỉ nói một câu như thế thôi. Tôi nói với con tôi là mẹ chỉ vì các con mà mẹ đội cục tức trên đầu, mẹ sợ nói ra thì muốn đòi con dâu mẹ, cháu dâu mẹ, mai kia có thằng cháu rể nó nguyên rửa ông cha mình, cụ kị mình. Tôi chỉ đau đớn vì con vì cháu tôi, còn đối với thằng chồng tôi mặc kệ tất cả, nhưng mà vẫn phải chịu đựng. Tôi đã viết 2 lá đơn, tôi bắt nó kí nhưng nó không kí cô ạ. **CBTV:** Vâng, bây giờ chị cũng nhìn nhận được rằng là nếu bỏ thì cũng rất khó đúng không? (trích ca tham vấn 4);

Trong quá trình tham vấn, cán bộ tham vấn cũng sử dụng kết hợp giữa phản hồi ngắn, đặt câu hỏi ngắn, đồng thời tóm tắt, tóm lược vấn đề thân chủ chia sẻ để có thể hiểu được. Nhất là những lúc bị tác động bởi những yếu tố bên ngoài như: lỗi đường truyền, tiếng ồn... **CBTV** càng phải phản hồi, đặt câu hỏi và tóm tắt nhiều hơn để đảm bảo rằng mình có thể hiểu đúng vấn đề của thân chủ. Đặc biệt là ở ca tham vấn số 2, đường truyền liên tục bị chập chờn khiến **CBTV** phải phản hồi nội dung liên tục để đảm bảo hiểu được đúng nội dung **TC** chia sẻ. Cụ thể “**TC:** Tôi nói thật sự là tôi đã có tuổi rồi, năm nay tôi 60 tuổi. Trước đây thì gia đình tôi không có vấn đề gì, từ khi tôi sa vào chơi cờ thì gia đình tôi có trục trặc. Tôi không đi làm được.... (ồn, khó nghe). **CBTV:** Giờ làm như thế nào nhỉ? Bây giờ tín hiệu nó cứ chập chờn như thế này để tôi nắm bắt được câu chuyện của anh thì nó hơi khó khăn một chút, vì nghe câu được câu mất, không biết tôi nghe có đúng không?

Có nghĩa là cách đây 8 năm thì anh có chơi bời đúng không ạ? Anh chơi bời, nợ nần. Có nợ nần không? **TC**: Có nợ nần nhưng mình lấy kinh tế trong nhà ra chi trả chứ không phải vay mượn. **CBTV**: à, có nợ nần, nhưng lấy tiền của gia đình ra trả hết rồi. Vậy vấn đề đi làm, không đi làm là như thế nào ạ? Là mình ở nhà, không đi làm hay như thế nào? **TC**: Sau đó tôi không đi làm nữa mà tôi ở nhà tôi làm, trồng cây ăn quả ấy. **CBTV**: Là anh trồng vườn đúng không ạ? Từ ngày anh nợ nần thì anh không đi làm công ty nữa mà ở nhà mua cây cối về trồng như là làm vườn, làm trang trại. Rồi sau đó thì sao nữa? **TC**: Tôi cứ xây đắp trang trại ở ngoài đấy, nhưng mà vợ con thì cũng không biết tôi xây đắp như thế nào. Lúc đó tôi cứ lấy ngân nuôi dài rồi xây dựng trang trại lên, rồi quay ra chăn nuôi nữa nên thu nhập cũng được; nhưng vợ con không bao giờ nhìn ngó đến vườn tược, không bao giờ lên. Trong quá trình 4 năm, thì công ty mời tôi về đi làm. Trước khi đi tôi có nói với vợ là vườn tược đó, lên để thu hoạch...(ờn, không nghe được). **CBTV**: Tức là mình làm, đến khi có thu nhập rồi thì mình lại để lại cho vợ, cho con, sau đó mình đi làm công ty...” (trích ca tham vấn số 2).

Kết quả phỏng vấn sâu các cán bộ tham vấn tâm lý tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu cũng cho thấy Kỹ năng lắng nghe là kỹ năng tham vấn được các CBTV cho là quan trọng trong quá trình làm việc. Tất cả các cán bộ tham vấn làm việc tại cơ sở đều sử dụng kỹ năng lắng nghe trong các cuộc tham vấn. Khi được đặt câu hỏi “Anh/chị sử dụng thường sử dụng những kỹ năng nào trong quá trình tham vấn để giải quyết nan đề của thân chủ?”, cả 5 phiếu phỏng vấn đều trả lời có sử dụng kỹ năng lắng nghe thường xuyên. Ở phiếu phỏng vấn số 3, người được phỏng vấn chia sẻ cụ thể hơn: “Kỹ năng lắng nghe là kỹ năng xuyên suốt quá trình bởi vì trong điều kiện chỉ nghe qua điện thoại, thứ mà chúng ta có thể thấy là các cảm giác qua hơi thở, giọng điệu, các thông tin mà thân chủ cung cấp. Vì vậy, sự lắng nghe để có thể kết nối được toàn bộ câu chuyện là rất quan trọng”. Đây là kết quả phù hợp vì kỹ năng lắng nghe

là kỹ năng cơ bản giúp cán bộ tham vấn nắm được câu chuyện của thân chủ. Nhất là trong tham vấn qua điện thoại, khi cán bộ tham vấn và thân chủ chỉ trao đổi câu chuyện thông qua lời nói, không thể gặp trực tiếp để quan sát thì lắng nghe chính là kỹ năng quan trọng để giúp thân chủ có thể trình bày, chia sẻ nan đề của mình, cán bộ tham vấn có thể nắm bắt, hiểu được câu chuyện của thân chủ. Đây là bước đầu tiên quan trọng cho quá trình trợ giúp.

Qua quan sát trực tiếp các cán bộ thực hiện tham vấn làm việc tại Trung tâm cũng thấy được kỹ năng lắng nghe là kỹ năng được sử dụng thường xuyên nhất trong quá trình tham vấn tâm lý qua điện thoại. Khi tham vấn qua điện thoại, thường sau một vài bước chào hỏi ban đầu, thân chủ sẽ đi vào trình bày vấn đề, câu chuyện của mình. Lúc đó, CBTV sẽ sử dụng kỹ năng lắng nghe để có thể nắm bắt vấn đề của thân chủ. Điều này thể hiện ở một vài yếu tố mà tôi quan sát được: CBTV tạm dừng các hoạt động khác (trả lời thư, trao đổi chuyên môn, các hoạt động cá nhân...) để tập trung lắng nghe câu chuyện của thân chủ; có những câu trả lời tối thiểu, khuyến khích trong suốt phiên tham vấn (“à”, “ừ”, “vâng”, “anh/chị nói tiếp đi, tôi vẫn đang nghe”...) để thân chủ hiểu là cán bộ tham vấn đang lắng nghe câu chuyện của họ; đặt câu hỏi ngắn để tìm hiểu rõ hơn vấn đề, cảm xúc của thân chủ: “*Khi phát hiện vợ ngoại tình anh đã làm gì?*”, “*Anh nói anh không kiểm soát được sự nóng giận, vậy lúc đó anh đã hành động như thế nào?*”, “*Điều gì khiến anh cảm thấy hối hận về hành động của mình?*”... Cán bộ tham vấn sử dụng phản hồi ngắn: “*Trong quá trình giao tiếp với chồng con, bạn bè, người thân bạn cảm thấy không có vấn đề gì; còn khi giao tiếp với đồng nghiệp ở nơi làm việc bạn cảm thấy run sợ, lo lắng?*”; “*Chị bị ám ảnh bởi những tin nhắn của chồng gửi cho người yêu cũ?*”... Bên cạnh đó, trong quá trình tham vấn, cán bộ tham vấn có lưu ý cho thân chủ về những mâu thuẫn trong lời nói của thân chủ, cho thân chủ biết cảm nhận của cán bộ tham vấn thấy họ đang rối, lo sợ như thế nào: “*Em nói rằng em yêu cô ấy rất nhiều nên em đã quyết định sẽ*



*tha thứ cho vợ em và trong thời gian qua em đã thay đổi vì cô ấy; nhưng ở với nhau 6 tháng, có đến 4 lần em nhắc lại chuyện cô ấy đã từng nhắn tin với người khác, em trách móc cô ấy. Vậy bản thân em đã thực sự tha thứ, đã thực sự thay đổi khi ở trong mối quan hệ này?"; "Em muốn biết rằng anh ta yêu em như thế nào, anh ấy có muốn ly hôn vợ hay không, vợ chồng anh ta có thực sự mâu thuẫn như những gì anh ta kể hay không, rồi sự im lặng của anh ta trong mấy ngày qua có phải do hết tình cảm với em rồi hay không... Em luôn tò mò, thắc mắc về những điều đó nhưng tất cả em làm chỉ là im lặng và ở bên cạnh anh ấy trong suốt mấy năm qua. Liệu có phải em đang lo sợ phải đối diện với sự thật là mọi thứ không như anh ta nói, tình cảm anh ta dành cho em cũng không nhiều như em nghĩ, em sợ rằng em phải rời xa anh ta?"...*

Kỹ năng lắng nghe là một kỹ năng quan trọng trong hình thức tham vấn qua điện thoại và có được sử dụng trong quá trình tham vấn ở Trung tâm Cửa sổ tình yêu; Tuy nhiên, CBTV làm việc tại đây thực hiện kỹ năng chỉ đạt ở mức cơ bản là lắng nghe về mặt ngôn từ, đặt câu hỏi ngắn để tìm hiểu thêm thông tin, sử dụng câu trả lời tối thiểu, còn không có sự phản hồi về mặt cảm xúc, nội dung để TC cảm thấy rằng có một người đang thực sự lắng nghe và thấu hiểu câu chuyện của TC. CBTV đặt ra những câu hỏi chỉ mang tính chất khai thác thêm thông tin mà CBTV cho là cần để khiến cho TC có cảm giác bị "hỏi cung", Cụ thể:

+) Trích ca tham vấn số 1: **TC:** *Em có quen một anh, anh ấy đang ly thân với vợ. Hai người ly thân nhưng sống chung một nhà. Anh và vợ có với nhau hai đứa con. Em với anh ấy quen nhau rất vui, anh nói anh sẽ ly hôn vợ, hai người có làm đơn ra tòa và anh ấy rất vui vì sắp ly dị vợ. Nhưng tự nhiên dùng một cái qua tét anh tắt máy, em cãi có một xíu là anh thay số điện thoại luôn, dù trước đó em có cãi anh ấy như thế nào thì anh cũng cảm thấy bình thường, còn vui vẻ với em. Em không biết là bây giờ anh ấy đang suy nghĩ gì nữa? **CBTV:** Suy nghĩ gì là sao? **TC:** Có nghĩa là em không biết*

tại sao anh ấy lại tắt máy, bỏ số điện thoại. **CBTV:** Theo em thì anh ấy suy nghĩ gì? Không biết gì cả. Có bao giờ em nghĩ đến một kịch bản hay một trạng thái nào của người bạn trai đấy không? **TC:** Để em nói anh nghe, em có một nhỏ làm chung với em, chồng bạn này là bạn thân của anh ấy. Nó nói với em là anh còn thương vợ anh, vợ anh ngoại tình. Anh thấy vợ anh đi khách sạn với người khác nhưng anh cảm thấy bình thường, không còn cảm giác gì luôn. Em thấy bạn em nói thì hơi mâu thuẫn, nhưng em biết anh ấy rất thương con. Lúc em quen với anh, anh ấy nói con muốn ba về với mẹ, nhưng anh ấy bảo làm sao có thể quay lại được vì ly thân đã 4 năm rồi. Nhưng theo anh nghĩ việc anh ấy tắt máy là như thế nào với em? **CBTV:** Anh chỉ nói với em là thậm chí người ta nói ra em còn không thể nào biết được họ có nói thật hay không chứ chưa nói đến việc người khác nói lại với mình. Thế nên, việc tin hay không tin thì là việc của mình. Thế nhưng mà ở đây có một việc mà em phải hiểu. Tất cả mọi người đều yêu thương con mình, vợ hay chồng mình là điều có thật. Tất nhiên là sẽ có điều gì đó khiến người ta không thể nào đảm bảo trọn vẹn được tình yêu thương đấy. Ở trong tình huống này thì anh thấy người ta cũng có nói rằng người ta rất yêu thương con người ta, người ta và vợ người ta không còn có thể quay lại.”

+) Trích ca tham vấn số 6: “**TC:** Vâng. Chị ơi bây giờ chẳng biết nói như thế nào để cho hiểu hết được. Giờ em muốn là làm cách nào để cả anh ấy và em dừng lại. Em nhiều lần đã nói với anh ấy là em muốn dừng lại; nhưng anh ấy nói bây giờ không cần em phải yêu anh, chỉ để một mình anh yêu em, chứ em đừng bỏ anh. Nếu em bỏ anh thì hai đến ba ngày sau như thế nào em sẽ rõ, nên em cũng sợ. **CBTV:** Ừ, em sợ điều gì? **TC:** Tại vì nhiều lần em bảo em không muốn đánh mất điều gì trong gia đình của em. Vì cuộc sống của em bây giờ em nghĩ là em đang lừa dối chồng em; trong khi chồng em rất yêu thương và chăm sóc gia đình. Mấy lần em bảo với anh kia chỉ là bạn bè, hoặc anh em thôi thì anh ấy làm những chuyện em không thể yên tâm được. **CBTV:**

Là những chuyện như thế nào em? **TC:** *Mấy lần anh ấy đòi tự tử, nhiều lần như thế anh ra tận nhà em quỳ và khóc trước em.* **CBTV:** *Hiện tại cuộc hôn nhân của anh ấy như thế nào?* **TC:** *Với anh ấy, khi anh ấy đến với em thì gia đình chỉ là bình thường thôi. Anh nói nếu em vì gia đình thì cứ để anh ấy có em ở trong tim, đừng bắt anh ấy phải không có em.* **CBTV:** *Rồi bây giờ anh ấy mong muốn như thế nào em?* **TC:** *Em chắc chắn là anh ấy yêu em rất nhiều, nhiều lần anh ấy nói với em đến bây giờ anh ấy chưa xây nhà xây cửa cho vợ con, vợ anh đang ở nhà ngoại. Bao nhiêu vốn liếng, tiền kiếm được là anh ấy dồn vào tàu thuyền; còn bao nhiêu tiền thì anh ấy nói rằng muốn mua một căn nhà ở trong Nam để sau này em và anh ấy sống với nhau nhưng em thì em không mong muốn điều đấy chị ạ.* **CBTV:** *Thế là trong suốt 10 năm qua cũng có những lúc em muốn dừng lại mối quan hệ này rồi?”*

Ở ca tham vấn số 3, CBTV nghe không đầy đủ về mặt nội dung TC đã chia sẻ, phản hồi đưa ra không liên quan đến câu chuyện của TC: “**TC:** *Anh ấy im lặng cũng được 2 tuần rồi chị ạ.* **CBTV:** *À, im lặng 2 tuần rồi không ý kiến gì.* **TC:** *Vâng, nói chung là chuyện này thì cũng thường xuyên rồi, giận nhau có khi anh im lặng cả tháng, sau đó anh ấy lại quay lại gọi điện cho em. Nhiều lần em cũng chẳng nghe máy, có khi gọi liên tục 3, 4 tháng em cũng chả nghe; nhưng rồi sau đó lại quay lại. Em thấy anh ấy còn nhờ bạn anh ấy gọi điện cho em, em mũi lòng nên lại quay lại xong rồi anh ấy vẫn thế. Tính cách anh ấy rất buồn cười.* **CBTV:** *Rồi, thế là bản chất con người rồi, cũng rất là phức tạp đúng không? Bình thường trong một mối quan hệ nào đó mà người ta không nhắn tin, gọi điện không gặp nhau vài ngày thôi là đã khó chịu, nhớ nhung rồi; nhưng anh ấy lại giận nhau cả tháng như vậy thì phải xem mối quan hệ của anh ấy có phức tạp hay không.* **TC:** *Không, thực ra tính cách của anh ấy như vậy, anh cũng đưa em đi gặp bạn bè hết, cũng xác định là cưới; nhưng bố anh ấy phản đối vì em có 1 đứa con trai, anh ấy cũng có một đứa con gái lớn rồi; như kiểu phong kiến em tưởng anh ấy nản lòng; nhưng thực ra anh ấy cũng*

quyết tâm, không muốn nghe theo sự sắp đặt của gia đình, muốn cưới người mình yêu. Bây giờ thì bố anh ấy có vẻ là đồng ý rồi, nhưng giữa hai người vẫn cứ như thế này thì em cảm thấy rất khó chịu. **CBTV:** Rồi, một lần này để không lặp lại tình huống như trước nữa thì đầu tiên em thấy bản thân em cũng không có gì quá đáng cả” (trích ca tham vấn số 3).

Trong khi lắng nghe câu chuyện của TC, CBTV có đưa ra một số những suy đoán dựa trên kinh nghiệm của bản thân, có cảm giác như CBTV bị dẫn dắt bởi nội dung TC chia sẻ, tương quan về mối quan hệ giữa TBTV và TC không có sự cân bằng: “**TC:** *Mấy hôm sau anh ấy lên facebook chia sẻ bài thơ về đi du lịch nước Nga. Có một bạn nhắn là sao tháng 7 rồi mà ở Nga vẫn lạnh à S. Anh ấy trả lời là thời tiết thay đổi thất thường, đông đánh như chị em phụ nữ. Anh ấy có tình viết vậy, biết là em cũng hay vào facebook để xem và đọc nên hàm ý nói đến em.* **CBTV:** *Bóng gió, gián tiếp đấy.* **TC:** *Bóng gió nhưng vấn đề là em có đông đánh đâu.* **CBTV:** *Đó là cách nhìn nhận của em thôi em ạ, còn cái hướng người ta nhìn nhận lại khác. Mỗi người nhìn nhận vấn đề theo cách khác nhau.* **TC:** *Đó là vì anh ấy, anh ấy có tình nói như thế để người ta đổ hết lỗi cho em.* **CBTV:** *Qua đó để em nhận thấy là anh ấy đang có những cách nhìn nhận không tốt về em. Trước đây thì anh ấy cố gắng vượt qua nhiều ngăn cấm để đến với em; nhưng giờ ông bà già ra rồi nhưng có thấy anh ấy nhắc đến cưới hỏi gì đâu. Vì người ta đang cân nhắc, suy nghĩ. Có thể họ nghĩ rằng là công việc của mình bận rộn như thế, có chiều được một người thế này không, người này có ổn để mình lấy làm vợ không. Có thể họ không nói ra cho em biết nhưng chính họ cũng đang đắn đo, suy nghĩ. Rồi khi thấy mình không quên được cô này thì người ta lại gọi điện.* **TC:** *Tính trẻ con. Còn anh ấy nhắn như vậy thì em có thể nói lại anh ấy, nhưng tính em thì không hay linh tinh như thế. Một hôm sau em có đăng ảnh đại diện lên facebook, em thấy anh ấy vào xem thì anh ấy có gửi hình trái tim nhưng anh ấy vẫn im lặng.* **CBTV:** *Có vẻ anh ấy cũng biết lỗi nhưng không*

*dám nhận. Mình phải xác định là giận nhau quá lâu thì cũng không vui về gì. Mình là người lớn rồi, có thể anh ấy chưa chính chắn, chưa quyết đoán lắm, về tình cảm cũng có vẻ lưỡng lự. TC: Không phải, hôm trước anh có bảo với em anh ấy đi công tác nước ngoài, thực ra là anh ấy đi liên tục, đi Nga là anh ấy cứ đi một lần 7 ngày nên em và anh ấy gặp nhau ít lắm, chủ yếu liên lạc qua điện thoại, mà bên đây sóng nó còn yếu. Anh ấy cứ về 2-3 hôm anh ấy lại đi luôn nên anh ấy cũng chẳng gặp được em. Không gặp được nhau, lại cứ giận nhau nên em cũng chán. Chị hiểu không?”*

Qua kết quả nghiên cứu có thể thấy được các cán bộ tham vấn làm việc ở Trung tâm Cửa sổ tình yêu có sử dụng kỹ năng lắng nghe trong quá trình tham vấn. Tuy nhiên, chủ yếu chỉ đạt ở mức cơ bản, lắng nghe về mặt ngôn từ, có sử dụng câu trả lời tối thiểu, một số câu hỏi ngắn để kiểm chứng, khai thác thêm thông tin. Vì không có nhiều sự phản hồi về mặt nội dung và cảm xúc nên có thể khiến TC cảm thấy không thoải mái khi liên tục phải trả lời các câu hỏi, không được quan tâm đến cảm xúc, cũng không rõ nội dung TC chia sẻ có được lắng nghe một cách đầy đủ không.

### ***3.1.2. Kỹ năng thấu cảm của cán bộ tham vấn tâm lý tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu.***

Kết quả phỏng vấn sâu chưa chứng minh được mức độ thấu cảm của CBTV như thế nào; tuy nhiên cũng cho thấy thấu cảm là kỹ năng được xem là quan trọng và được sử dụng thường xuyên. Khi đặt cho họ câu hỏi “*Anh/chị sử dụng thường sử dụng những kỹ năng nào trong quá trình tham vấn để giải quyết nan đề của thân chủ?*” tất cả 5 phiếu phỏng vấn đều trả lời có kỹ năng thấu cảm. Cụ thể hơn, ở phiếu phỏng vấn số 4, người được phỏng vấn cho rằng kỹ năng thấu cảm là quan trọng: “*Đôi khi thân chủ gọi tới điều đầu tiên họ cần tìm một người có thể hiểu mình, giải tỏa những cảm xúc tiêu cực mà họ phải chịu. Việc thấu cảm sẽ khiến thân chủ dễ dàng bộc bạch câu chuyện của mình hơn, cảm giác thấu hiểu về những điều mà thân chủ trải qua”*.

Qua quan sát trực tiếp tại cơ sở cũng cho thấy kết quả tương tự. Kỹ năng thấu cảm có được sử dụng trong quá trình làm việc của cán bộ tham vấn tại cơ sở. Hầu hết, các cán bộ tham vấn hiểu được nội dung cơ bản của thấu cảm là biết đặt mình vào vị trí của thân chủ để hiểu được thế giới cảm xúc bên trong họ, hiểu được những gì họ đang phải trải qua. Điều đó giúp thân chủ cảm thấy được hiểu, chấp nhận, tôn trọng, từ đó thoải mái hơn để chia sẻ vấn đề của họ. Chẳng hạn, khi tham vấn cho một người chồng ngoại tình, CBTV đáp: *“Bất kì người vợ nào cũng đều mong muốn có được sự chung thủy người chồng và khi chưa có chuyện gì xảy ra thì niềm tin họ dành cho chồng là rất lớn. Chính vì vậy, khi phát hiện ra người chồng của mình phản bội, không còn chung thủy, niềm tin sụp đổ; cảm giác đau đớn, thất vọng, hụt hẫng, tổn thương là điều khó tránh khỏi. Có lẽ bất kì người phụ nữ nào khi ở vào hoàn cảnh của chị cũng đều có cảm giác giống như chị bây giờ”*. CBTV trợ giúp cho một người đang muốn thay đổi cách ứng xử với bạn gái khi tính cách nóng nảy của bản thân khiến bạn gái buồn, khóc nhiều: *“Em tự thấy rằng bản thân mình nóng tính, với tính cách đó em đã khiến bạn gái buồn và khóc rất nhiều. Em muốn thay đổi, muốn khắc phục tính cách chưa hoàn thiện của bản thân để bạn gái được vui vẻ, hạnh phúc khi ở bên cạnh em và tình yêu của hai em kéo dài lâu hơn. Hẳn là tình yêu của em dành cho bạn gái rất nhiều thì em mới tự nhìn nhận và mong muốn thay đổi, hoàn thiện bản thân như vậy”*. Khi CBTV tham vấn cho một người có mâu thuẫn với vợ: *“Trong lúc nóng giận bạn đã có những lời nói không hay với vợ; bạn cho rằng những lời nói đó khiến vợ bạn buồn, tổn thương rất nhiều và bây giờ bạn cảm thấy vô cùng hối hận. Thực tế, một khi đã nóng giận thì không nhiều người có thể kiểm soát được cảm xúc của mình. Quan trọng là bây giờ bạn đã thấy mình sai và mong muốn được sửa sai, bù đắp sai lầm đó”*. CBTV tham vấn cho một bạn học sinh tỏ tình với người yêu đơn phương: *“Dù không biết chắc rằng lời tỏ tình nói ra có được chấp nhận hay không. Nhưng có nhiều người ở vào hoàn cảnh*

*của em họ lựa chọn được một lần nói ra tình cảm của mình để không phải hối hận, nuối tiếc điều gì. Khi nói ra, nếu được chấp nhận thì đó là một điều tốt, còn không thì em cũng biết rằng họ không đặt tình cảm ở nơi em và tự cho mình cơ hội tìm kiếm một người khác phù hợp hơn”...*

Tuy nhiên, khi phân tích 6 ca tham vấn, chỉ có một trường hợp nhìn thấy rõ CBTV sử dụng kỹ năng thấu cảm, kết quả này không trùng khớp với kết quả nhận được từ quan sát và phỏng vấn sâu. Tình huống thấu cảm được thể hiện ở ca tham vấn số 4, khi CBTV trợ giúp cho một người chồng ngoại tình với bạn thân: **CBTV** “*Vâng, rất là chia sẻ vấn đề này với chị. Trong hoàn cảnh này, chắc chắn rằng là bất kì ai tin tưởng, yêu thương, hết lòng vì chồng con mà bị phản bội như vậy thì đều đón đau và cũng có những cái suy nghĩ như chị cả*”; “*Rất chia sẻ về vấn đề này với chị, một bên là bạn bè của mình, lại còn rất thân thiết mà lại đâm sau lưng mình như vậy. Rồi một bên là chồng, cái người mà bao nhiêu năm tin tưởng, gắn bó, con cháu đủ đầy mà lại phản bội như vậy thì nỗi đau là điều không thể nào tránh khỏi. Mình thì không cần những nhu cầu kia nhưng cái mình đau là mình đau ở những niềm tin, tình cảm cho đi mà lại nhận lại những cái quả nó quá đắng như vậy đúng không*”. CBTV thấu cảm cho cú sốc, sự hụt hẫng, đau khổ vì có một người chồng ngoại tình với bạn thân mà TC đang trải qua lúc này.

Còn lại, có nhiều tình huống cần sự thấu cảm, nhưng CBTV lại không thể hiện được sự thấu cảm với TC. Trích ca tham vấn số 3: “**TC**: *Theo chị thì cách hành xử của em có phải là quá đáng không? Em chỉ muốn hỏi chị về vấn đề đây thôi, còn với em mọi chuyện xong rồi là thôi, em cũng không nghĩ về vấn đề đấy nữa.* **CBTV**: *Thực ra để đánh giá trên phương diện là phù hợp hay không phù hợp thì mỗi người có một cách đánh giá khác nhau, nếu một người nào đó mà đánh giá thì nó sẽ mang màu sắc chủ quan. Bản thân tôi cũng thế thôi, nếu tôi đánh giá thì nó sẽ mang màu sắc chủ quan của cá nhân tôi.* **TC**: *Không, nhưng mà em muốn nghe ý kiến của chị!* **CBTV**: *Chúng tôi sẽ*

không đánh giá nó có hợp lý hay không mà chủ yếu nó sẽ dựa vào tình hình của hai em. Đầu tiên thì câu chuyện này em cũng có nói trước với anh ấy rồi, là đến ngày này ngày kia đi đám cưới đấy, nếu anh đi được thì anh ấy bảo một câu...”; Hay “**TC**: Nhưng em hỏi cái này, quan điểm của mẹ em thì mẹ em bảo rằng mẹ em sẽ gọi điện cho anh ấy hỏi rằng mai anh ấy có đi không, sao không gọi điện cho em, anh quên à. Nhưng em thấy nếu em làm đến mức đấy thì em cảm thấy là anh ấy rất coi thường em, giả sử lần sau có hẹn anh ấy đi đâu thì anh ấy cũng chẳng thèm quan tâm, chẳng thèm gọi lại cho mình. Mình cứ đi theo anh ấy à. **CBTV**: Ừ, đấy là quan điểm của mỗi người, mẹ em có những ý kiến riêng của mình. **TC**: Nhưng chị có thấy là quan điểm của mẹ em như thế là không được không? **CBTV**: Đấy, thì mỗi người có một quan điểm thôi, bà có thể theo quan điểm của người xưa, thôi thì ai quan tâm nhau cũng được, có sao đâu. **TC**: Nhưng nếu là chị thì chị sẽ hành động như mẹ em? **CBTV**: Có lẽ với cá nhân tôi thì tôi thì tôi thấy điều đấy không quá cần thiết vì mình đã hẹn trước với nhau rồi, anh ấy bảo cũng có thể rồi, nếu không được thì anh ấy cũng phải bảo lại mình, sao lại mình gọi tiếp. **TC**: Thế bây giờ mình gọi điện cho người thì hóa ra mình đi theo người ta đúng không chị. **CBTV**: Đấy, nên việc em hành xử như thế cũng đúng thôi, cũng chẳng ai đánh giá là nó sai hay đúng. **TC**: Khi em nhắn thứ 7 em không đi nữa, em có việc khác ý em là em báo em không đi nữa, và việc khác em cũng không nói cho anh ấy. vì anh ấy cũng chẳng nói với em là anh ấy bận mà. **CBTV**: Ừ, đúng!”. Trong tình huống này, TC đang cảm thấy bối rối về cách ứng xử của TC với người bạn trai và liên tục muốn CBTV đưa ra một lời khuyên nhưng CBTV không nói về cảm xúc đó của TC mà chỉ tập trung đi giải thích vì sao CBTV không đưa ra được lời khuyên cho TC.

Trích ca tham vấn số 6: “**TC**: Em sợ lắm chị ạ. Vì nếu như chồng em mà không quan tâm, không yêu thương em thì khác chị ạ; nhưng chồng em lúc nào cũng để vợ con lên hàng đầu, từ kinh tế đến nợ kia không bao giờ để



vợ con thiếu thốn. Em cũng đã khóc rất nhiều chị ạ. Mỗi lần nhìn thấy chồng quan tâm là em lại thấy đau khổ. **CBTV:** Đấy, thế cho nên mình sẽ phải xác định như thế này. Việc em duy trì mối quan hệ này sai thì chắc chắn nó sai rồi, sai nhưng mình duy trì cái sai lâu như thế thì nó lại càng sai. Nhưng ai rồi có những lúc sai lầm, nếu như vì sợ nhiều điều mà mình cứ duy trì mối quan hệ đấy mãi, đến một lúc nào đó chồng em cũng có thể biết về mối quan hệ này. Hoặc kể cả là chồng em không biết thì tự chính bản thân em cũng tự dần vặt bản thân, không bao giờ cảm thấy thoải mái, thanh thản với cuộc sống của mình. Thế thì bây giờ em hãy xác định rõ ràng em đã thực sự chắc chắn muốn dừng lại hay chưa? Khi em đã chắc chắn với quyết định đấy rồi thì mình mới bàn đến việc là phải làm thế nào để dừng lại, dừng lại sẽ mất mát những gì, có khả năng nào sẽ xảy ra. Vì khi con người cứ đứng ở ngã ba đường, nửa muốn dừng lại nửa không; buông tay xong lại động lòng... Nếu em cứ mãi băn khoăn như vậy thì sẽ không bao giờ em là được một cái gì cả. Vì em chỉ dẫm chân tại chỗ thôi, dừng lại một vài hôm rồi quay lại, quay lại một thời gian thương chồng lại dừng lại. Tức là khi quyết định của em chưa rõ ràng, chắc chắn thì em cứ mãi ở trong mối tơ vò, mông lung như vậy chứ không có kết quả nào cả. Còn khi em đã có quyết định cho mình rồi, bất chấp đau khổ, bất chấp chồng em có biết, có như thế nào hay anh kia anh ấy có ứng xử như thế nào thì mình cũng phải chấp nhận hậu quả, rồi mình tìm cách khắc phục hậu quả bù đắp lỗi lầm thì mình mới tìm ra được một cái hướng cho mình". Trong hoàn cảnh này, TC đang cảm thấy có lỗi, dần vặt, đau khổ và bết tắc khi có mối quan hệ ngoài luồng với bạn của chồng, trong khi chồng rất yêu thương, quan tâm. Tuy nhiên, CBTV chưa đặt được mình vào vị trí của TC để hiểu, thông cảm và tìm ra giá trị của TC. Điều mà CBTV xử lý là truyền đạt quan điểm, cảm xúc của CBTV, nặng về giảng giải hơn hiểu đúng những cảm xúc TC đang trải qua.

Có nhiều tình huống ở các ca tham vấn khác cũng thể hiện rõ CBTV không thực hiện kỹ năng thấu cảm mà chủ yếu nặng về cho lời khuyên, thể

hiện quan điểm cá nhân nhiều hơn đặt mình vào vị trí của TC, mối quan hệ giữa CBTV và TC không cân bằng.

+) Trích ca tham vấn số 4:

“- **CBTV**: Vâng! Đầu tiên chị phải tha thứ cho chính mình, giải tỏa cảm xúc của bản thân, mình đau thế là đủ rồi. Còn những cái người kia, người ta chưa trả giá gì thì mình sẽ phải xem là họ sẽ làm gì với những lỗi lầm của họ. Đầu tiên là gia đình nhà cô kia chưa biết chuyện thì mình cũng phải xem xét rằng là 1 người mà mình hết sức quý mến như chị như em, chẳng thiết sót cái gì, cái gì cũng cũng cho... Thì bây giờ mình cũng thông báo cho chồng người ta biết, gia đình người ta biết tôi là người như thế, tốt với cô ra sao, gia đình của cô như thế nào... **TC**: Chị không dám nói cho ông chồng biết, sợ nó lại làm ầm lên, chỉ dám nói cho tay ba biết thôi. **CBTV**: Vâng, chị ơi chị phải trao đổi nhẹ nhàng theo cái hướng: “Tôi có chuyện này cần trao đổi với anh, anh phải giữ kín chuyện này. Chuyện của 2 gia đình, 2 gia đình phải giải quyết nội bộ với nhau thôi, anh cũng trông vợ anh đi. Câu chuyện này muốn 2 gia đình êm ấm với nhau, không muốn nổ tung ra vì nó cũng không ra cái gì cả đúng không. Rồi cũng là những cái người trong ngành, trong nghề, trong ban trong bộ, không ai mong muốn cái chuyện đấy nó xảy ra, do đó chị không cần phải như thế. Đầu tiên là chị đã nói chuyện với cái cô kia rồi thì chắc chắn họ sẽ biết họ phải ngừng như thế nào rồi. Và bản thân anh chồng kia cũng thế, anh ấy cũng phải suy nghĩ về những cái vấn đề này, không phải 3 mặt 1 lời nữa mà là 4 mặt 1 lời luôn để xem câu chuyện nó kết thúc như thế nào. Bởi vì khi mình tha thứ rồi nhưng lại không biết họ có dừng lại hay không đúng không?”

“- **CBTV**: Kể cả 2 vợ chồng quay trở lại với nhau mà không tin tưởng nhau thì mình chỉ có thể ly thân thôi. Sống cũng không thể sống được với nhau, mình thì cứ suy nghĩ có chồng ở chung với người khác, cứ nghĩ đến lại cảm thấy tổn thương rồi đúng không. Vậy là đầu tiên mình phải giải tỏa cái

tổn thương trong mình trước, mình trao đổi kỹ lưỡng giữa 2 bên để cho họ biết đường mà dứt nhau ra. Khi đó mình phải chấp nhận rằng ngọc còn có vết xước chi là người, mình phải chấp nhận nhau 1 tý. Trong câu chuyện này mình không thể tha thứ ngay được thì mình cho bản thân 1 thời gian nữa để xem có hàn gắn được hay không để xem xét như thế nào. Bởi với độ tuổi này mà li hôn thì nó cũng đỡ cơ, con cái thế này, con cái thế kia lại cả 1 đàn cháu nữa. Mình sống với con với cháu là phần nhiều chứ mình sống với anh ấy thì được bao nhiêu đúng không. Mình cũng phải nhìn nhận những cái nhu cầu kia nó liên quan đến tình dục. **TC:** Nhu cầu thực ra nó cũng không phải là không còn, vì lúc như thế này nó không còn cái tình cảm gì. Còn trước đó kể ra nói thật với em là chị 58-59 tuổi rồi nhưng vẫn bình thường, không có cái gì ảnh hưởng, chưa bao giờ để chồng thèm muốn gì cả, lúc nào cũng làm chồng nó thỏa mãn. **CBTV:** Thực ra chị phải thấy rằng là dù là ai đi chăng nữa thì đôi khi 1 cái lạ bằng tạ cái quen chị ạ. Bản thân mình cũng thấy rằng đôi khi không phải là bỏ đói gì đâu, ra ngoài thấy cái này lạ hơn, đi kèm với cái lạ nó phải kèm theo sự hấp dẫn rồi. Còn những cái quen rồi, đi mãi một con đường cũng chán, ăn mãi một món nó cũng chán chẳng hạn thì đó gần như của tất cả, hầu hết của những người đàn ông muốn ra ngoài, chứ không phải là lỗi do mình không biết khéo đâu, không phải vậy. Có những cô cô ấy chiều, cô ấy khéo còn thử đủ các loại tư thế khác mà người đàn ông họ vẫn ra ngoài cơ vậy nên mình không thể đổ lỗi cho mình được. Chị không thể đổ lỗi cho mình, mình cũng đang cố hết sức rồi, mình cố gắng rất là nhiều, không còn băn khoăn gì nữa, bây giờ mình sống vì con vì cái, sống với người này cũng được, người kia cũng được, ly thân cũng được, li hôn cũng được nhưng mình phải thấy rằng là những cái mất mát quá lớn như thế mà mình để cho các con chịu đựng thì sẽ khổ lắm. Chị cũng đã trao đổi với 1 đứa rồi thì phải trao đổi hết, không thể bên trong bên khinh được, các con sau này nó cũng sẽ biết thôi, sau này nó cũng thấy được mẹ thương anh này thế này; còn con thì

không. Câu chuyện này mình chia sẻ trong nội bộ, chia sẻ với các con, và nói với các con đây là câu chuyện ở trong nhà, không thể nói ra ngoài ngõ được, nói ra bên ngoài người ta lại cười chê cho. Còn chị sẽ phải cân nhắc trường hợp ở lại đây sẽ phải ở ra sao, hay là mình ly thân, hay là mình ly hôn trên giấy tờ như thế nào. Còn mình không ở lại thì mình sẽ phải chấp nhận sự việc này người khác sẽ biết được hay nhiều thứ khác, vậy tình huống đó tôi nghĩ chị không nên lựa chọn vì nó ảnh hưởng đến quá nhiều thứ chị ạ. Đây là tôi trao đổi với chị hướng như thế, bản thân chị sẽ phải lựa chọn, đầu tiên có thể thấy chị rất là sốc rồi, nhưng mà chị không nên quyết định ngay bây giờ, nếu mà quyết định ngay thì chị sẽ hối hận.”

+) Trích ca tham vấn số 5:

“- **TC**: Mà tôi tức, tôi buồn vì tôi cũng sợ tai tiếng. Tôi cũng muốn bỏ, tôi muốn bảo nó đi đâu nó đi đi, tôi cắt đứt, tôi không cấp tiền cấp bạc gì hết, cho nó làm gì kệ nó, nó không học được thì nó nghỉ thôi, muốn cho nó khổ để nó biết vậy đó. Không biết có nên làm vậy hay không? **CBTV**: Ừ, thực ra mình cũng phải nhìn nhận, nếu trong tình huống tiêu cực, mình có thể xem đó là một dạng thử thách. Không nghe lời mẹ, từ trước đến nay đã được như thế rồi, được chiều, cơm bưng nước rót, người kia cho sẵn, thử xem cũng là 1 cái cách xem 25 tuổi tự biết đi trải nghiệm cuộc đời xem nó ra sao. **TC**: Tôi tính rồi đó, tôi tính tôi không có cấp tiền gì hết, tự đi. **CBTV**: Chị có thể làm theo cách đó thử xem 2 đứa tự cố gắng, lúc sống ở cạnh nhau thì dễ dàng nhưng lúc khổ xem như thế nào. Mình thử nhưng cũng không phải là quá. Mình trao đổi cũng không phải theo kiểu cắt đứt tình nghĩa mẹ con, mình trao đổi như kiểu mẹ cũng muốn tốt cho con thôi. **TC**: Tôi không chu cấp tiền gì hết, làm được thì học, không thì thôi, tôi biết tôi không cấp tiền là nó cũng không có tiền đóng học... **CBTV**: Vâng, nhưng chị ơi, chị phải giải thích nhé, không phải tự nhiên mà mình cắt đứt được, thành ra như vậy nó lại ghét mẹ, trong khi chả hiểu chuyện gì xảy ra cả. Phải giải thích như tôi vừa trao đổi đây,

không phải là mẹ ghét bỏ gì con cả, cũng không phải là cảm đoán tình cảm, nhưng mẹ chỉ mong muốn làm sao nó không ảnh hưởng đến gia đình, tai tiếng. Em nó còn phải học tập nữa, mẹ không dạy được con thì làm sao dạy được em. Đấy mình cũng phải trao đổi để con hiểu con lớn rồi phải có nhận thức, ngã 1 lần rồi phải biết mối quan hệ này nó phải tôn trọng người này, tôn trọng người kia, chứ mẹ thấy bạn trai cứ mong muốn thế này thế kia, sau này có thể làm con rẻ lại vẫn không tôn trọng cả mẹ. Đấy mẹ thấy có những cái điều này điều kia... »

### **3.1.3. Kỹ năng xử lý im lặng của cán bộ tham vấn tâm lý tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu.**

Thông qua quá trình phân tích ca tham vấn chỉ phát hiện được có 2 lần xuất hiện sự im lặng trong quá trình làm việc của CBTV. Ở ca tham vấn số 1:

**“TC:** Em có quen một anh, anh ấy đang ly thân với vợ. Hai người ly thân nhưng sống chung một nhà. Anh và vợ có với nhau hai đứa con. Em với anh ấy quen nhau rất vui, anh nói anh sẽ ly hôn vợ, hai người có làm đơn, ra tòa và anh ấy rất vui vì sắp ly dị vợ. Nhưng tự nhiên dùng một cái qua tét anh tắt máy, em cãi có một xiu là anh thay số điện thoại luôn, dù trước đó em có cãi anh ấy như thế nào thì anh cũng cảm thấy bình thường, còn vui vẻ với em. Em không biết là bây giờ anh ấy đang suy nghĩ gì nữa?

**CBTV:** Suy nghĩ gì là sao?

**TC:** Có nghĩa là em không biết tại sao anh ấy lại tắt máy, bỏ số điện thoại,

**CBTV:** Theo em thì anh ấy suy nghĩ gì?... **IM LẶNG...** Có bao giờ em nghĩ đến một kịch bản hay một trạng thái nào của người bạn trai đấy không ?

Sau những điều TC chia sẻ, CBTV đặt câu hỏi “Theo bạn thì anh ấy suy nghĩ gì?” và dừng lại với mong muốn TC nói về suy nghĩ của họ, nhưng TC không nói gì. Lúc đó, cả CBTV và TC đều im lặng trong khoảng 8-10 giây và cách xử lý tiếp theo của CBTV là nói tiếp vào khoảng lặng đó chứ

không có các bước xử lý như: để TC im lặng một khoảng thời gian, gọi tên sự im lặng, khuyến khích thân chủ nói ra vấn đề của mình...

Ở ca tham vấn số 2 :

“- **CBTV:** Đó, thì anh cũng thấy là có những khoảng thời gian anh vô tâm với cô ấy. Có thể thời gian đấy anh cũng dành cho công việc, để chăm lo cho gia đình; nhưng khi anh không dành thời gian để quan tâm một người phụ nữ thì họ sẽ tủi thân, theo thời gian dài thấy người đàn ông của mình vô tâm. Có thể là anh cũng lo kiếm tiền sắp mặt đấy, làm ngày làm đêm đấy nhưng bao nhiêu tiền mình cũng chơi bời hết thì với người phụ nữ họ sẽ khó chấp nhận, tha thứ được ngay. Cái đó để nói rằng là dẫn đến sự việc hiện tại thì không chỉ lỗi là do vợ anh mà bản thân anh cũng có một phần trách nhiệm ở trong đấy. Cái thứ hai nữa là đến hiện tại, vợ anh chỉ có thời gian lạnh nhạt, không quan tâm đến anh thôi chứ cô ấy cũng chưa phản bội, vẫn chăm lo cho các con, bây giờ cô ấy vẫn muốn níu kéo anh quay về thì đó là sự cố gắng của cô ấy. Thế nên một khi anh đã cất bước ra đi rồi thì có nghĩa là anh mất, mất đi những cái mà anh đã xây dựng, mất đi vợ, mất đi các con và anh chỉ được một người phụ nữ mà bây giờ người ta yêu thương anh nhưng không biết sau này thì người ta như thế nào. Thêm vào đó, với vợ thời gian đầu anh có thể có đôi chút gượng gạo là bởi anh đang đứng ở giữa ngã ba đường, chưa toàn tâm toàn ý quay về với vợ, hay quyết định đi theo cô gái kia. Thành ra là vợ mình có cố gắng rồi nhưng mình nghĩ rằng ở ngoài kia vẫn còn có người phụ nữ tốt với mình nữa nên anh chưa hẳn đã ghi nhận hết tất cả sự cố gắng của vợ... **IM LẶNG**... Bây giờ anh sẽ phải nghĩ xem nếu anh ở lại với vợ thì anh sẽ được gì, chẳng hạn là: con đấy, cháu đấy, kinh tế gia đình mình xây dựng bao năm đấy, rồi tình cảm vợ chồng có thể bây giờ chưa được như ban đầu nhưng anh có thể trao đổi với vợ là nếu anh quyết định ở lại thì hai vợ chồng phải cố gắng như thế nào. Anh cũng cố gắng chấp nhận cô ấy, cô ấy cũng cố gắng quan tâm anh, xem có hàn gắn được mối quan hệ giữa hai vợ

*chồng. Cái đó thì phải hai người cố gắng chứ một người cố gắng thì cũng không được đâu.”*

Ở ca tham vấn trên, sau quá trình phân tích, trao đổi với TC, NTV có im lặng một lúc để lắng nghe TC phản hồi gì sau những điều CBTV chia sẻ, nhưng lúc đó TC cũng im lặng. Khoảng im lặng này kéo dài được khoảng 7-8 giây thì CBTV nói tiếp vào khoảng lặng đó và cũng không có các bước xử lý như: để TC im lặng một khoảng thời gian, gọi tên sự im lặng, khuyến khích thân chủ nói ra vấn đề của mình hay tìm hiểu xem qua những lời phân tích đó thì TC có suy nghĩ và cách nhìn nhận như thế nào.

Ở hai ca tham vấn có xuất hiện sự im lặng thì CBTV nhận diện được sự im lặng trong quá trình tham vấn nhưng cách xử lý còn lúng túng, chủ yếu là tiếp tục nói để bù lấp vào khoảng trống đó.

Quá trình phỏng vấn sâu và quan sát trực tiếp không thu được nhiều kết quả nói lên kỹ năng xử lý im lặng của cán bộ tham vấn được vận dụng như thế nào. Tuy nhiên, ở phiếu phỏng vấn sâu thì có thể thấy được các cán bộ làm việc ở Trung tâm Cửa sổ tình yêu ít sử dụng kỹ năng xử lý im lặng trong quá trình làm việc. Khi được hỏi “Anh/chị sử dụng những kỹ năng nào trong quá trình tham vấn để giải quyết nan đề của thân chủ?” thì chỉ có 1/5 phiếu trả lời là có sử dụng kỹ năng xử lý im lặng trong quá trình làm việc.

### **3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc vận dụng các kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu.**

Nghiên cứu cho thấy có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn qua điện thoại ở Trung tâm Cửa sổ tình yêu. Cụ thể:

- Lỗi đường truyền: Phân tích các ca tham vấn qua điện thoại được cung cấp bởi Trung tâm Cửa sổ tình yêu có thể thấy lỗi đường truyền có ảnh hưởng nhiều nhất đến các kỹ năng tham vấn, nhất là kỹ năng lắng nghe. Ở ca tham vấn số 2, đường truyền bị chập chờn liên tục khiến cán bộ tham vấn

không nghe được câu chuyện của thân chủ, thường xuyên phải hỏi lại nội dung mà thân chủ chia sẻ, phản hồi ngắn để đảm bảo rằng nội dung nghe được là chính xác:

**TC:** *Tôi xin chào chương trình, tôi quê ở H.Y, giờ tôi đang công tác ở B.G...(tiếng ồn, tạp âm + giọng TC bé)*

**CBTV:** *Anh ơi, anh nói to lên, anh nói bé quá, lại bị dính chữ nên tôi không nghe rõ.*

**TC:** *Cách đây 8 năm về trước tôi có đi làm... (tiếng quạt, TC nói nghe không rõ)*

**CBTV:** *Xin lỗi anh! Anh có thể ra chỗ nào có ít tiếng quạt đi, ở bên đó tiếng gió, tín hiệu lại chập chờn tôi rất khó nghe.*

**TC:** *Đây nó không có sóng nên cực kì khó nghe.*

**CBTV:** *à, không có sóng ạ?*

**TC:** *Đúng rồi, ở đây mạng đôi khi còn không bắt được.*

**CBTV:** *Thảo nào tín hiệu nó kém quá. Cách đây 8 năm mình làm sao hả anh?*

**TC:** *Tôi nói thật sự là tôi đã có tuổi rồi, năm nay tôi 60 tuổi. Trước đây thì gia đình tôi không có vấn đề gì, từ khi tôi sa vào chơi cờ thì gia đình tôi có trục trặc. Tôi không đi làm được.... (ồn, khó nghe).*

**CBTV:** *Giờ làm như thế nào nhỉ? Bây giờ tín hiệu nó cứ chập chờn như thế này để tôi nắm bắt được câu chuyện của anh thì nó hơi khó khăn một chút, vì nghe thì câu được câu mất, không biết tôi nghe có đúng không? Có nghĩa là cách đây 8 năm thì mình có chơi cờ đúng không ạ? Mình chơi cờ, nợ nần. Có nợ nần không?*

**TC:** *Có nợ nần nhưng mình lấy kinh tế trong nhà ra chi trả chứ không phải vay mượn.*

**CBTV:** *à, có nợ nần, nhưng lấy tiền của gia đình ra trả hết rồi. Vay vấn đề đi làm, không đi làm là như thế nào ạ? Là mình ở nhà, không đi làm hay như thế nào?*



*TC: Sau đó tôi không đi làm nữa mà tôi ở nhà tôi làm, trồng cây ăn quả ấy....”*

...

*“TC: Hiện giờ thì tôi đang ở trên B.G, hôm vừa rồi tôi đi thì tất cả cách thức làm vườn là tôi chỉ đạo hết, tôi vẫn cứ lo toan, nội ngoại tôi cũng lo từ A đến Z. Bà xã tôi ở nhà chỉ có trông cháu thôi chứ cũng không làm gì ra tiền. Cho nên công việc trang trại không lo được hết thì tôi vẫn bỏ tiền ra tôi thuê người làm chứ bà ấy có làm gì ra tiền đâu. Ở nhà tôi làm được bao nhiêu tiền tôi cũng để cô ấy cầm, chứ tôi cũng không cầm. Thế nên có cái tôi cũng phân vân là mình đã xây dựng gia đình bao nhiêu năm... (ồn bởi môi trường xung quanh và tín hiệu)*

*CBTV: Là sao ạ? Tín hiệu lại kém đi rồi anh ạ?... Là như thế nào, bây giờ anh muốn trao đổi như thế nào? Cái điều lúc này anh đang nói ấy.”*

Quan sát trực tiếp cũng thấy kết quả tương tự. Trong nhiều trường hợp thấy cán bộ tham vấn phải hỏi đi hỏi lại vấn đề của khách hàng vì tín hiệu kém, sóng kém, các CBTV không thể nghe rõ. Có những trường hợp CBTV phải gồng mình lên để nghe như: áp chặt tai nghe hơn vào tai, nhắm mắt để nghe, hạn chế tối đa các tác động xung quanh (tiếng ồn) ... nhưng nhiều khi vẫn không nghe rõ. Có nhiều lần cán bộ tham vấn phải dừng và hỏi lại điều thân chủ chia sẻ vì kết nối chập chờn, không nghe rõ câu chuyện của thân chủ; có lúc vì hỏi đi hỏi lại quá nhiều vẫn không nghe rõ, cán bộ tham vấn đành chấp nhận “vừa nghe vừa đoán” câu chuyện vì có một số câu nghe không rõ nhưng “ngại” không dám hỏi lại quá nhiều (cán bộ tham vấn L chia sẻ). Cho đến khi thân chủ chia sẻ xong câu chuyện, hoặc ngắt nghỉ ở chỗ nào đó thì cán bộ tham vấn mới tóm tắt lại câu chuyện để đảm bảo rằng mình đã hiểu đúng những gì mà thân chủ chia sẻ. Có những lúc tín hiệu quá yếu, cán bộ tham vấn phải yêu cầu thân chủ tắt đi, gọi lại và đọc mã số để thân chủ có thể gặp lại đúng cán bộ tham vấn đang hỗ trợ. Điều này sẽ ảnh hưởng nhiều đến khả năng nắm bắt câu

chuyện của khách hàng và liên quan trực tiếp đến những kỹ năng khác nữa; vì nếu không hiểu rõ câu chuyện của TC thì CBTV sẽ khó có thể phản hồi, thấu cảm hay diễn giải vấn đề của TC, hỗ trợ cho TC được.

- Giọng nói khác vùng miền: Những CBTV làm việc tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu hầu hết là người miền Bắc, chỉ có một người miền Trung. Đối tượng khách hàng gọi điện đến khá đa dạng, ở khắp mọi miền của đất nước. Với những người ở miền Trung hay miền Nam gọi đến với giọng nói đặc trưng nơi họ sống khiến CBTV không nghe và hiểu được cụ thể câu chuyện của TC. Quan sát thấy có nhiều lần CBTV phải chuyển ca cho người đồng nghiệp khác hoặc thường xuyên phải nhắc nhở TC nói chậm lại và dùng từ ngữ phổ thông như: *“Anh ơi, tôi xin lỗi ngắt lời anh một chút, giọng nói của anh tôi hơi khó nghe, anh nói chậm lại để tôi có thể nắm bắt được câu chuyện của anh”*. *“Vì giọng nói của anh hơi khó nghe nên anh chờ tôi mấy giây để tôi chuyển sang một cán bộ tham vấn khác hỗ trợ anh nhé!”*

- Cước phí điện thoại: Tham vấn qua điện thoại hoạt động theo hình thức trừ tiền trực tiếp vào tài khoản điện thoại của thân chủ, ở Cửa sổ tình yêu là 5 nghìn đồng/1 phút đối với tất cả các loại mạng. Chính vì vậy, thường xuyên xuất hiện hiện tượng CBTV đang nói chuyện, chia sẻ với TC thì bị ngắt máy. Sau đó, có những TC không gọi lại nữa, cũng có những thân chủ gọi lại thì CBTV phải mất chút ít thời gian nhớ, nhập tâm lại câu chuyện để tiếp tục cuộc tham vấn của mình. Nhiều lúc cả CBTV và TC đều lúng túng không biết lúc này đã chia sẻ được đến đâu. Điều này được thể hiện rõ ở ca tham vấn số 6, ca tham vấn này thể hiện trước đó TC là bị ngắt kết nối một lần và kết thúc băng ghi âm câu chuyện vẫn chưa trọn vẹn do bị ngắt kết nối. Nhiều CBTV sau khi bị ngắt kết nối quá nhiều lần chia sẻ với đồng nghiệp về những cảm giác khó chịu của bản thân: *“tự nhiên đang tư vấn thì bị ngắt”*, *“không biết người này có gọi lại nữa hay không”*,...

- Môi trường làm việc cũng có ảnh hưởng đến việc cán bộ tham vấn thực hiện kỹ năng lắng nghe. Từ quan sát trực tiếp cho thấy bàn làm việc của cán bộ tham vấn đặt gần nhau, trong trường hợp khách hàng gọi điện đến nhiều, tất cả mọi người đều tham vấn, giọng người này át giọng người khác khiến cán bộ tham vấn khó tập trung, thậm chí đôi lúc thân chủ phản ánh là phía bên cán bộ tham vấn quá ồn. Hoặc có khi một người tham vấn, một số người xung quanh trao đổi chuyên môn, trò chuyện cùng nhau cũng tạo ra tiếng ồn khiến việc thực hiện kỹ năng lắng nghe của cán bộ tham vấn bị ảnh hưởng. Trong nhiều trường hợp, cán bộ tham vấn phải tạm dừng trong giây lát để nhắc nhở đồng nghiệp giữ trật tự.

- Số lượng khách hàng gọi điện đến trợ giúp không cố định, có ngày nhiều, có ngày ít nên vào những ngày phải tiếp nhận quá nhiều cuộc điện thoại. Quan sát và trao đổi với CBTV thấy mỗi ngày CBTV hỗ trợ từ 3-4 ca trong khoảng 120-130p thì tâm trạng tốt, hỗ trợ hiệu quả cho khách hàng. Có những ngày chỉ có 3-2 CBTV tâm lý làm việc, mỗi người phải tiếp nhận 7-8 ca, thường cán bộ tham vấn làm việc trong trạng thái uể oải, mệt mỏi (nhất là vào cuối ngày) nên khó đảm bảo được các kỹ năng tham vấn ở mức độ tốt nhất để hỗ trợ tốt nhất cho thân chủ. Quan sát trực tiếp cho thấy có một số thời điểm CBTV tỏ ra khó chịu, cáu gắt với khách hàng. Một số trường hợp khác, sau khi kết thúc ca tham vấn, CBTV thờ dãi, than thở với đồng nghiệp xung quanh.

- Trình độ đào tạo chuyên môn của CBTV: Thông qua phân tích ca ở các mục trên cho thấy có nhiều trường hợp TC cần sự lắng nghe, thấu cảm từ CBTV nhưng CBTV không thực hiện được kỹ năng của mình.

### **Tiểu kết chương 3**

Theo nghiên cứu cho thấy Kỹ năng tham vấn cơ bản (Kỹ năng lắng nghe, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng xử lý im lặng) chưa được sử dụng hiệu quả trong các ca tham vấn; mặc dù các CBTV làm việc ở Trung tâm Cửa sổ tình yêu cho rằng đây là các kỹ năng cần thiết trong tham vấn tâm lý. Cụ thể, kỹ năng quan lắng nghe được thể hiện ở việc CBTV có tập trung vào câu chuyện của TC, hiểu được nội dung câu chuyện về mặt ngôn từ, có sử dụng câu trả lời tối thiểu, đặt câu hỏi ngắn; nhưng chưa thường xuyên tóm tắt nội dung câu chuyện của TC, chưa phản hồi về mặt nội dung, cảm xúc. Đặc thù của nghiên cứu là tham vấn qua điện thoại nên không thấy được sự hòa nhập với ngôn ngữ cơ thể của TC trong quá trình tham vấn. Kỹ năng thấu cảm của CBTV không được thể hiện thông qua các ca tham vấn, chủ yếu CBTV nói về quan điểm, kinh nghiệm cá nhân của CBTV, nặng về cho lời khuyên, không tập trung vào cảm xúc của TC. Cách nói này không làm TC vui đi cảm xúc tiêu cực, TC không cảm thấy được thấu hiểu, vì thế không giúp TC thay đổi được. Kỹ năng xử lý im lặng không được thể hiện nhiều nhưng cho thấy CBTV khá lúng túng khi sử dụng kỹ năng này. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, cả hai nhóm yếu tố khách quan và chủ quan đều ảnh hưởng đến kỹ năng tham vấn cơ bản của CBTV. Yếu tố khách quan gồm: lỗi đường truyền, cước phí của thân chủ không đủ khiến cuộc gọi bị gián đoạn, giọng nói của thân chủ từ nhiều vùng miền khác nhau, ồn ào từ môi trường xung quanh. Yếu tố chủ quan: mất tập trung bởi việc ăn mặc hay những vật dụng xung quanh; phải tham vấn quá nhiều ca trong một ngày gây căng thẳng, mệt mỏi cho cán bộ tham vấn, trình độ đào tạo chuyên môn của CBTV.

## **KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ**

### **KẾT LUẬN**

Qua quá trình làm việc nghiêm túc, nghiên cứu nhiều tài liệu khác nhau, phân tích 6 ca tham vấn, phỏng vấn sâu 5 cán bộ tham vấn và quan sát trực tiếp quá trình làm việc của các cán bộ tham vấn làm việc tại Trung tâm Cửa sổ tình yêu tôi nhận thấy:

- Dịch vụ tham vấn tâm lý qua điện thoại là dịch vụ tâm lý đang ngày càng phát triển trong xã hội và mang lại nhiều thuận lợi cho những thân chủ đang gặp nan đề cần đến sự trợ giúp của các cán bộ tham vấn tâm lý. Kỹ năng tham vấn tâm lý chính là yếu tố quan trọng để đảm bảo chất lượng trong quá trình trợ giúp thân chủ.

- Nghiên cứu chỉ ra các cán bộ tham vấn đều sử dụng các kỹ năng tham vấn trong quá trình tham vấn tâm lý cho khách hàng, xem các kỹ năng đó là quan trọng để khai thác, tìm hiểu thông tin; thấu hiểu, cảm thông với những điều thân chủ trải qua và trợ giúp thân chủ một cách tốt nhất. Tuy nhiên, với 3 kỹ năng tham vấn cơ bản mà E.D.Neukrug (1999) đề cập đến, có kỹ năng lắng nghe được CBTV sử dụng ở mức độ cơ bản, CBTV có tập trung vào câu chuyện của TC, hiểu được nội dung câu chuyện về mặt ngôn từ, có sử dụng câu trả lời tối thiểu, đặt câu hỏi ngắn; nhưng chưa thường xuyên tóm tắt nội dung câu chuyện của TC, chưa phản hồi về mặt nội dung, cảm xúc. Hai kỹ năng còn lại: Kỹ năng thấu cảm và kỹ năng xử lý im lặng không được CBTV sử dụng. Trong đó, kỹ năng xử lý im lặng không có nhiều tình huống để đánh giá, phân tích; Còn kỹ năng thấu cảm, có nhiều tình huống cần đến sự thấu cảm của CBTV nhưng CBTV chưa thể hiện tốt kỹ năng. CBTV chủ yếu nói về quan điểm, kinh nghiệm cá nhân của CBTV, nặng về cho lời khuyên, không tập trung vào cảm xúc của TC. Cách nói này không làm TC vui đi cảm

xúc tiêu cực, TC không cảm thấy được thấu hiểu, vì thế không giúp TC thay đổi được.

- Nghiên cứu cũng cho thấy có rất nhiều yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng tham vấn của các cán bộ tham vấn làm việc tại cơ sở. Những yếu tố này được chia ra làm hai nhóm là yếu tố khách quan và yếu tố chủ quan. Yếu tố khách quan gồm: lỗi đường truyền, cước phí của thân chủ không đủ khiến cuộc gọi bị gián đoạn, giọng nói của thân chủ từ nhiều vùng miền khác nhau, ồn ào từ môi trường xung quanh. Yếu tố chủ quan: mất tập trung bởi việc ăn mặc hay những vật dụng xung quanh; phải tham vấn quá nhiều ca trong một ngày gây căng thẳng, mệt mỏi cho cán bộ tham vấn, trình độ đào tạo chuyên môn của CBTV.

## **KHUYẾN NGHỊ**

### **Đối với cơ sở làm việc**

Tìm mọi cách để nâng cao chất lượng đường truyền, kết nối giữa cán bộ tham vấn và thân chủ, tránh tối đa các sự cố về đường truyền khiến cuộc tham vấn bị chập chờn, ngắt giữa chừng.

Thiết kế môi trường làm việc hợp lý, tránh sự ảnh hưởng tiếng ồn bởi những người đồng nghiệp làm việc xung quanh và tạo ra tâm lý thoải mái nhất cho cán bộ tham vấn thực hiện tốt kỹ năng của mình.

Tuyển những người được đào tạo bài bản về tâm lý, kỹ năng tham vấn tâm lý làm việc tại cơ sở, tổ chức tập huấn thêm kỹ năng tham vấn cho CBTV, có sự giám sát đồng đẳng giữa các đồng nghiệp hoặc mời giám sát có chuyên môn hỗ trợ.

Sắp xếp thời gian làm việc hợp lý đối với các cán bộ tham vấn làm việc tại trung tâm, đảm bảo mỗi người tiếp nhận số ca phù hợp, tránh tham vấn quá nhiều trong một ngày làm việc dẫn đến những mệt mỏi, căng thẳng, không đảm bảo được các kỹ năng cần thiết để đảm bảo hiệu quả tham vấn tốt.

### **Đối với cán bộ tham vấn tâm lý**

Điều chỉnh phong cách ăn mặc, tư thế làm việc, tâm thế đón nhận câu chuyện của thân chủ để tạo cho mình tâm thế làm việc tốt nhất.

Mỗi cán bộ tham vấn tự nâng cao kỹ năng, kiến thức của mình thông qua trao đổi chuyên môn, giám sát đồng đẳng, tham gia các lớp tập huấn kiến thức, kỹ năng, mỗi người tự mày mò, tìm hiểu, rút kinh nghiệm cho bản thân trong quá trình làm việc.

Luôn ý thức về tầm quan trọng của các kỹ năng tham vấn trong quá trình tham vấn và trao đổi những khó khăn trong quá trình làm việc với đồng nghiệp, người quản lý, người giám sát để tìm ra cách giải quyết vấn đề một cách tốt nhất.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tài liệu tiếng Việt

1. Trần Thị Minh Đức, *Giáo trình tham vấn tâm lý*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2014.
2. Trần Thị Minh Đức (chủ biên), *Tham vấn trẻ em qua điện thoại, internet và trực tiếp*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2014.
3. Carl Roger (Tiến sĩ Tô Thị Ánh và Vũ Trọng Ứng dịch), *Tiến trình thành nhân*, NXB Tp. Hồ Chí Minh, 1992.
4. Bùi Thị Xuân Mai (chủ biên), *Giáo trình tham vấn nghiện ma túy*, NXB Lao động – Xã hội, 2013.
5. Bùi Thị Xuân Mai (chủ biên), *Giáo trình tham vấn*, NXB Lao động – Xã hội, 2008.
6. Hoàng Anh Phước, *Thực trạng một số kỹ năng tham vấn chuyên biệt của cán bộ tham vấn học đường*, Tạp chí Tâm lý học, số 8/2011, tr. 62-75.
7. Võ Thị Tường Vy, *Một số kỹ năng tham vấn của tham vấn viên tâm lý trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh*, Tạp chí tâm lý học, số 8/2009.
8. Hoàng Trung Học, *Kỹ năng đặt câu hỏi của chuyên viên tham vấn qua điện thoại trên địa bàn Hà Nội*, Tạp chí tâm lý học, số 12/2007.
9. Bùi Thị Xuân Mai, *Lắng nghe – Một kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ xã hội*, Tạp chí tâm lý học, số 5/2007.
10. Hoàng Anh Phước, *Thực trạng một số kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn học đường*, Tạp chí giáo dục, số 267/2011, tr. 13-15.
11. Hoàng Anh Phước, *Kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn học đường*, luận án tiến sĩ, Đại học Sư phạm Hà Nội, 2012.
12. Tài liệu tập huấn, *Tư vấn điều trị nghiện ma túy*, FHI 360, 2010.
13. Tài liệu tập huấn về tham vấn, UNICEF, 2000.
14. Vũ Dũng, *Từ điển tâm lý học*, NXB Từ điển Bách Khoa, 2008.



15. Viện ngôn ngữ học, *Từ điển tiếng việt phổ thông*, NXB Phương Đông, 2007.

#### **Tài liệu tiếng Anh**

16. Neukrug E.D, *The world of the counselors*, Books/Cole Publishing Company, 1999.
17. *Telecommunications: Glossary of Telecommunication Terms*, (1996).
18. Carl Roger, *On Becoming a Person*, 1961.
19. R. King, B. Nurcombe, L. Bickman, L. Hides, W. Reid, *Telephone counselling for adolescent suicide prevention: Changes in suicidality and mental state from beginning to end of a counselling session*, 2003, pp.400–411.
20. M. J. Dowling & D. J Rickwood, *Experiences of counsellors providing online chat counselling to young people*, 2014a, pp.183-196.
21. Florence Ee & Roger Lowe, *Solution building approach to telephone counseling: implication and integration*, 2005.
22. Phey Ling Kit, Chua Tee Teo, Meilinda Tan & Yuhyun Park, *Singaporean counsellors' online counselling experiences with children: An Exploratory Qualitative Study*, 2017.
23. Aucland, Manukau, North Shore, Waitakere, *Evidence of the Effectiveness of Telephone Counselling Services*, March 2005, Updated October 2008.

## **PHỤ LỤC**

### **PHIẾU PHÒNG VẤN SÂU**

#### **Kĩ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý**

Xin chào anh/chị!

Tôi là học viên khoa Tâm lý học, Trường Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn – ĐHQG HN đang tiến hành nghiên cứu “Một số kĩ năng tham vấn cơ bản của cán bộ tham vấn tâm lý qua điện thoại ở trung tâm Cửa sổ tình yêu”. Ý kiến của các anh/chị sẽ có ý nghĩa rất lớn cho việc nâng cao kĩ năng tham vấn của cán bộ tham vấn qua điện thoại. Từ cảm nhận thực tế của bản thân, xin anh/chị trả lời thật cụ thể những câu hỏi dưới đây. Mọi thông tin về anh/chị sẽ được cam kết giữ bí mật. Chúng tôi rất mong nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của anh/chị.

Xin anh/chị cho biết một vài thông tin cá nhân:

1. Giới tính:

◆ Nam

◆ Nữ

2. Độ tuổi:

◆ Dưới 23 tuổi

◆ 23-25 tuổi

◆ 25-30 tuổi

◆ Trên 30 tuổi

3. Thời gian làm việc tại trung tâm Cửa sổ tình yêu:

◆ Dưới 1 năm

◆ 1-3 năm

◆ 3-5 năm

◆ Trên 5 năm

4. Trình độ chuyên môn:

◆ Sau Đại học

◆ Đại học

◆ Cao đẳng

◆ Trung cấp

Xin anh/chị trả lời một số câu hỏi sau:

1. Từ kinh nghiệm thực tế, anh/ chị nhận thấy phần lớn khách hàng cần sự trợ giúp ở độ tuổi nào? Với độ tuổi đó thì nan đề của khách hàng chủ yếu là gì?

2. Anh/ chị thấy tham vấn qua điện thoại có những thuận lợi, khó khăn gì cho khách hàng?

3. Anh/chị sử dụng thường sử dụng những kỹ năng nào trong quá trình tham vấn để giải quyết nan đề của thân chủ?

4. Anh/chị cảm thấy kỹ năng nào khó vận dụng trong quá trình tham vấn qua điện thoại? vì sao?

5. Theo anh/chị yếu tố nào ảnh hưởng đến việc vận dụng các kỹ năng tham vấn qua điện thoại tại cơ sở?

6. Anh/chị có đề xuất nào để khắc phục những yếu tố ảnh hưởng đến việc vận dụng các kỹ năng trong quá trình trợ giúp thân chủ?

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của anh/chị!

## PHIẾU 1

Giới tính: Nữ

Độ tuổi: Dưới 23

Thời gian làm việc tại trung tâm Cửa sổ tình yêu: từ 1-3 năm

Trình độ chuyên môn: Đại học

Tôi thấy khách hàng gọi điện đến cần sự trợ giúp đa dạng ở mọi độ tuổi, nhiều nhất vẫn là thanh niên và người trung niên. Lứa tuổi thanh niên thì chủ yếu các vấn đề liên quan đến tình yêu, còn tuổi trung niên thì chủ yếu là các vấn đề liên quan đến hôn nhân gia đình.

Tham vấn qua điện thoại có khá nhiều khó khăn và cũng có những thuận lợi cho quá trình tham vấn. Khó khăn là khó tìm hiểu được những nguyên nhân cốt lõi dẫn đến vấn đề của thân chủ (khách hàng); nạn đề của khách hàng được nghe theo hướng chủ quan của người kể; đường truyền đôi khi không ổn định; câu chuyện nhiều lúc bị gián đoạn. Thuận lợi là khách hàng có thể chia sẻ câu chuyện dễ dàng hơn và không cảm thấy bị dò xét; tiết kiệm thời gian, tiền bạc hơn so với tham vấn trực tiếp...

Tôi thường dùng khá nhiều kỹ năng trong tham vấn như: lắng nghe, đặt câu hỏi, thấu cảm, xử lý tình huống... Tôi thấy kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng quan sát là khó vận dụng nhất trong quá trình tham vấn qua điện thoại. Vì khi tham vấn gián tiếp thì không thể quan sát được thân chủ cũng như việc đặt câu hỏi phải thực sự phù hợp với tình huống và gợi mở cho thân chủ chia sẻ vấn đề của họ.

Tôi thấy yếu tố đường truyền và gián đoạn cuộc gọi ảnh hưởng đến kỹ năng tham vấn rất nhiều. Ví dụ: lỗi đường truyền khiến người tham vấn khó lắng nghe được chi tiết câu chuyện của thân chủ. Thiết nghĩ nên đào tạo nâng cao chuyên môn của các cán bộ tham vấn tâm lý hơn nữa để phục vụ tốt và xử lý hiệu quả, giải quyết vấn đề của thân chủ. Bên cạnh đó nên nâng cao chất lượng của các thiết bị trực tuyến.

## PHIẾU 2

Giới tính: Nữ

Độ tuổi: 23 – 25 tuổi

Thời gian làm việc tại trung tâm Cửa sổ tình yêu: từ 1-3 năm

Trình độ chuyên môn: Đại học

Tôi thấy độ tuổi gọi đến Cửa sổ tình yêu khá đa dạng, các bạn học sinh, người trưởng thành hay kể cả người cao tuổi đều có. Với độ tuổi học sinh, các vấn đề chủ yếu liên quan đến tình yêu. Tuổi trưởng thành là các vấn đề về tình yêu, hôn nhân. Người cao tuổi thì đôi khi là vấn đề thiếu hòa hợp giữa hai vợ chồng.

Những thuận lợi khi tham vấn tâm lý qua điện thoại với khách hàng là không đối mặt trực tiếp, khách hàng thoải mái trong việc chia sẻ vấn đề của mình; khách hàng tiếp cận dịch vụ dễ dàng, không quá tốn kém về mặt chi phí; khách hàng có thể tìm kiếm sự trợ giúp bất cứ lúc nào. Còn khó khăn là không quan sát trực tiếp nên không quan sát được những biểu hiện phi ngôn ngữ của thân chủ; kết nối đường truyền kém nên cán bộ tham vấn đôi khi không nắm bắt được hết câu chuyện của thân chủ; thân chủ có thể ngắt bất cứ lúc nào, có thể do chủ động hoặc do hết tiền điện thoại; khách hàng gọi điện đến từ nhiều vùng miền khác nhau nên sự khác biệt về mặt ngôn ngữ đôi khi cũng là một rào cản lớn...

Tôi thường sử dụng kết hợp nhiều kỹ năng trong quá trình tham vấn qua điện thoại như: lắng nghe, đặt câu hỏi, thấu cảm... Tôi cho rằng những kỹ năng đó là cần thiết để cán bộ tham vấn thu thập thông tin, thấu hiểu vấn đề của thân chủ và cùng thân chủ tìm ra hướng giải quyết tốt nhất cho vấn đề của mình. Với tôi, kỹ năng quan sát là kỹ năng không thể vận dụng trong quá trình tham vấn gián tiếp qua điện thoại. Còn trong số những kỹ năng có thể vận dụng trong quá trình tham vấn qua điện thoại tôi thấy kỹ năng đặt câu hỏi là kỹ năng khó nhất, khó ở chỗ làm sao có thể đặt câu hỏi đúng hoàn cảnh, phù

hợp để gọi mở, khai thác vấn đề của thân chủ. Bên cạnh đó kỹ năng lắng nghe cũng là một kỹ năng khó vận dụng trong trường hợp lỗi đường truyền hoặc sự khác biệt về giọng nói của từng vùng miền.

Từ thực tế làm việc, cá nhân tôi thấy có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến việc vận dụng kỹ năng tham vấn qua điện thoại, bao gồm cả từ cá nhân người tham vấn và từ các yếu tố bên ngoài khác. Cụ thể, các yếu tố cá nhân như: cán bộ tham vấn chưa được đào tạo bài bản về việc vận dụng các kỹ năng; CBTV không xem trọng việc vận dụng các kỹ năng; không tìm tòi, học hỏi, trau dồi thêm kiến thức, kỹ năng của bản thân. Còn các yếu tố bên ngoài có thể là: lỗi đường truyền, sự khác biệt vùng miền, ồn ào từ môi trường xung quanh.

Theo tôi, có một số giải pháp cần cân nhắc để nâng cao việc vận dụng các kỹ năng trong quá trình trợ giúp thân chủ như: Nâng cao kỹ năng, kiến thức của cán bộ tham vấn qua trao đổi chuyên môn đồng đẳng, tổ chức các lớp tập huấn, mỗi người tự mày mò, tìm hiểu, rút kinh nghiệm; cải thiện chất lượng đường truyền; khoảng cách bàn làm việc giữa các cán bộ xa hơn để tránh tiếng ồn bởi mọi người xung quanh...

### PHIẾU 3

Giới tính: Nam

Độ tuổi: trên 30 tuổi

Thời gian làm việc tại trung tâm Cửa sổ tình yêu: từ 3-5 năm

Trình độ chuyên môn: Đại học

Phần lớn khách hàng cần sự trợ giúp ở độ tuổi từ 20 – 30. Nan đề của khách hàng chủ yếu là những mâu thuẫn trong hôn nhân gia đình.

Tôi thấy tham vấn qua điện thoại có khá nhiều thuận lợi hơn là những khó khăn: Thuận lợi là khách hàng có thể chia sẻ câu chuyện dễ dàng hơn, tiết kiệm thời gian, tiền bạc, công sức đi đến tham vấn. Hơn nữa, việc chia sẻ cũng thoải mái, thuận tiện hơn, xử lý câu chuyện nhanh hơn so với việc đi tìm nguồn tham vấn trực tiếp. Khó khăn là có nhiều yếu tố gây nhiễu như đường truyền, cước phí... gián đoạn cuộc trao đổi. Thông tin khai thác được ở mức độ hạn hẹp nên vấn đề của khách hàng giải quyết không triệt để.

Tôi thường dùng khá nhiều kỹ năng trong tham vấn như: lắng nghe, đặt câu hỏi, thấu cảm, xử lý tình huống, xử lý im lặng, thông đạt... Trong đó, tôi thấy kỹ năng đặt quan sát khó sử dụng khi tham vấn gián tiếp vì không thể quan sát được thân chủ đang có những biểu cảm ra sao và họ nhìn nhận vấn đề của họ như thế nào.

Tôi thấy yếu tố đường truyền và cước phí của khách hàng thường hay làm gián đoạn cuộc gọi, ảnh hưởng đến kỹ năng tham vấn rất nhiều. Bên cạnh đó còn những bất ổn như tâm trạng, tinh thần làm việc của các cán bộ ảnh hưởng tới chất lượng tham vấn. Theo tôi nên cải thiện chất lượng đường truyền, chính sách mới khi sử dụng cuộc gọi và nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ của các cán bộ tham vấn; cũng như sử dụng tốt hơn các chính sách cho cán bộ tham vấn.

## PHIẾU 4

Giới tính: Nữ

Độ tuổi: 23-25 tuổi

Thời gian làm việc tại trung tâm Cửa sổ tình yêu: từ 1-3 năm

Trình độ chuyên môn: Sau đại học

Tôi thấy rằng ở bất kì độ tuổi nào thì đều cần sự trợ giúp, xu hướng hiện tại ở Việt Nam trẻ em đang là một trong những độ tuổi được quan tâm tới các vấn đề về sức khỏe tinh thần. Trong quá trình tham vấn qua điện thoại, tôi nhận được nhiều các cuộc gọi từ những người trưởng thành, đã kết hôn. Các vấn đề mà khách hàng tìm tới chủ yếu là các vấn đề về cuộc sống gia đình. Mâu thuẫn hôn nhân, cuộc sống mẹ chồng nàng dâu, giáo dục con cái, ngoại tình.

Thuận lợi cho khách hàng khi tham vấn qua điện thoại là: Tiết kiệm thời gian cho việc di chuyển đi lại và bất cứ giờ nào cũng có thể tham vấn tiện cho người đi làm; Thuận lợi cho những cá nhân không thoải mái trong việc gặp mặt (giấu mặt); Dễ dàng để chia sẻ câu chuyện, không bị các rào cản về phòng vệ, hay lo sợ. Còn khó khăn là: Chi phí cao, trung bình một giờ tư vấn sẽ từ 300.000 – 500.000 VND; khó kiểm soát các thông tin chính xác về cán bộ tham vấn (độ tuổi, lĩnh vực tham vấn).

Những kỹ năng tôi thường sử dụng trong quá trình tham vấn qua điện thoại bao gồm: Kỹ năng lắng nghe, kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng thấu cảm. Kỹ năng lắng nghe là kỹ năng xuyên suốt quá trình bởi vì, trong điều kiện chỉ nghe qua điện thoại thứ mà chúng ta có thể thấy là các cảm giác qua hơi thở, giọng điệu, các thông tin mà thân chủ cung cấp, vì vậy sự lắng nghe để có thể kết nối được toàn bộ câu chuyện là rất quan trọng. Kỹ năng đặt câu hỏi: Thông qua việc nghe, đặt câu hỏi lại để làm rõ thông tin, cũng như mở rộng và giúp chúng ta hiểu rõ vấn đề của thân chủ hơn. Kỹ năng thấu cảm: Đôi khi thân chủ gọi tới điều đầu tiên họ cần tìm một người có thể hiểu mình, giải tỏa những cảm xúc tiêu cực mà họ phải chịu. Việc thấu cảm sẽ khiến thân chủ dễ



dàng bộc bạch câu chuyện của mình hơn, cảm giác thấu hiểu về những điều mà thân chủ trải qua. Ngoài ra tôi có sử dụng thêm nhiều kỹ năng khác như: xử lý im lặng, cung cấp thông tin, phản hồi, tóm lược...

Khi làm tham vấn qua điện thoại, người tham vấn và được tham vấn không nhìn thấy nhau, chỉ tiếp nhận thông tin mọi thứ thông qua âm thanh, lắng nghe. Trong lúc này việc bạn ăn mặc, hay những vật dụng xung quanh bạn có thể là một yếu tố gây ra sự mất tập trung, ảnh hưởng tới việc thực hiện kỹ năng lắng nghe. Thậm chí một tâm thế sẵn sàng từ bên trong cho cuộc tham vấn đã gặp phải trở ngại. Mặt khác, khi bạn làm tham vấn qua điện thoại, việc 1 ngày bạn phải nghe cho đến khi hết giờ làm việc của mình là hoàn toàn có thể xảy ra. Trung bình 1 ngày bạn làm tham vấn 1-3 ca đó có thể là số ca phù hợp để mang lại hiệu quả tham vấn. Nhưng việc bạn phải nghe liên tục là một trong những yếu tố gây mệt mỏi và cản trở tới quá trình sử dụng các kỹ năng.

Theo tôi, để nâng cao hiệu quả sử dụng kỹ năng tham vấn trong quá trình tham vấn: trung tâm nên cân nhắc về yếu tố giờ giấc làm việc với nhân viên trực điện thoại, có thể giới hạn số giờ làm việc để giảm sự căng thẳng mệt mỏi với người trực tổng đài; Tổng đài nên thiết kế các buổi chia sẻ chung cho cả nhóm tham vấn để giám sát đồng đẳng; Có những quy định rõ ràng về phong cách ăn mặc để tạo tâm thế sẵn sàng trong một ca tham vấn; Nên mời giám sát ca tham vấn qua tổng đài.

## PHIẾU 5

Giới tính: Nữ

Độ tuổi: trên 30 tuổi

Thời gian làm việc tại trung tâm Cửa sổ tình yêu: trên 5 năm

Trình độ chuyên môn: Đại học

Khách hàng gọi đến Trung tâm có nhiều độ tuổi khác nhau, mỗi độ tuổi có một vấn đề, thậm chí mỗi một độ tuổi cũng có rất nhiều vấn đề cần được trợ giúp. Thực tế tôi thấy có vẻ những người ở độ tuổi trưởng thành gọi điện đến khá nhiều. Những vấn đề của họ chủ yếu liên quan đến hôn nhân, nuôi dạy con cái.

Những thuận lợi khi tham vấn qua điện thoại: Tiện lợi, dễ tìm kiếm được sự trợ giúp khi cần; không phải di chuyển mất thời gian, mệt mỏi; không đối mặt trực tiếp nên cũng có thể thoải mái chia sẻ vấn đề; phí cũng rẻ hơn so với tham vấn trực tiếp. Khó khăn: không gặp trực tiếp nên nếu không thực sự tin tưởng thì khó chia sẻ vấn đề của mình; ngắt kết nối giữa chừng khiến câu chuyện của khách hàng bị gián đoạn, nhiều khách hàng khi bị gián đoạn rồi thì không gọi lại nữa.

Tôi sử dụng kết hợp nhiều kỹ năng tham vấn trong quá trình tham vấn qua điện thoại, mỗi kỹ năng phù hợp với từng hoàn cảnh để mang lại hiệu quả tốt nhất như: lắng nghe, phản hồi, thấu cảm, đặt câu hỏi. Bản thân tôi thấy kỹ năng lắng nghe bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố trong quá trình vận dụng kỹ năng bởi tiếng ồn xung quanh nơi làm việc; tín hiệu yếu, đôi lúc chập chờn; khách hàng gọi điện đến từ nhiều vùng miền khác nhau nên đôi khi không nắm bắt được câu chuyện của thân chủ. Thế nên, có lẽ kỹ năng lắng nghe là một kỹ năng khá khó khăn trong quá trình làm việc tại cơ sở.

Do đặc thù công việc tham vấn qua điện thoại nên một số kỹ năng chưa thể vận dụng được như: kỹ năng quan sát, kỹ năng giao tiếp không lời là những kỹ năng khó thực hiện. Các yếu tố cá nhân từ cán bộ tham vấn như:

CBTV có được đào tạo bài bản hay không, có biết cách vận dụng tốt vào từng trường hợp không; có cho rằng kỹ năng tham vấn là yếu tố quan trọng mang lại hiệu quả tham vấn hay không...; hay các yếu tố ngoại cảnh như: tiếng ồn, đường truyền, điện thoại, khác giọng nói... đều ảnh hưởng đến việc vận dụng kỹ năng tham vấn trong quá trình tham vấn qua điện thoại.

Việc nâng cao kỹ năng, khiến thức của cán bộ tham vấn như: trao đổi chuyên môn đồng đẳng; tổ chức các lớp tập huấn; mỗi người tự mày mò, tìm hiểu, rút kinh nghiệm...; Cải thiện chất lượng đường truyền; tuyển những người được đào tạo bài bản về tâm lý, kỹ năng tham vấn tâm lý... sẽ có thể được xem là những giải pháp để việc vận dụng kỹ năng của cán bộ tham vấn tâm lý sẽ tốt hơn, từ đó nâng cao hiệu quả tham vấn cho khách hàng.

## CA THAM VẤN GỖ TỪ BẢNG GHI ÂM

### CA 1

- CBTV: Cửa sổ tình yêu xin nghe!
- TC: Anh ơi! Em muốn hỏi anh vấn đề này.
- CBTV: Rồi, em cứ nói đi
- TC: Em có quen một anh, anh ấy đang ly thân với vợ. Hai người ly thân nhưng sống chung một nhà. Anh và vợ có với nhau hai đứa con. Em với anh ấy quen nhau rất vui, anh nói anh sẽ ly hôn vợ, hai người có làm đơn ra tòa và anh ấy rất vui vì sắp ly dị vợ. Nhưng tự nhiên đùng một cái qua tết anh tắt máy, em cũng có một xíu là anh thay số điện thoại luôn, dù trước đó em có cãi anh ấy như thế nào thì anh cũng cảm thấy bình thường, còn vui vẻ với em. Em không biết là bây giờ anh ấy đang suy nghĩ gì nữa?
- CBTV: Suy nghĩ gì là sao?
- TC: Có nghĩa là em không biết tại sao anh ấy lại tắt máy, bỏ số điện thoại.
- CBTV: Theo em thì anh ấy suy nghĩ gì? Không biết gì cả. Có bao giờ bạn nghĩ đến một kịch bản hay một trạng thái nào của người bạn trai đấy không?
- TC: Để em nói anh nghe, em có một nhỏ làm chung với em, chồng bạn này là bạn thân của anh ấy. Nó nói với em là anh còn thương vợ anh, vợ anh ngoại tình. Anh thấy vợ anh đi khách sạn với người khác nhưng anh cảm thấy bình thường, không còn cảm giác gì luôn. Em thấy bạn em nói thì hơi mâu thuẫn, nhưng em biết anh ấy rất thương con. Lúc em quen với anh, anh ấy nói con muốn ba về với mẹ, nhưng anh ấy bảo làm sao có thể quay lại được vì ly thân đã 4 năm rồi. Nhưng theo anh nghĩ việc anh ấy tắt máy là như thế nào với em?
- CBTV: Anh chỉ nói với em là thậm chí người ta nói ra em còn không thể nào biết được họ có nói thật hay không chứ chưa nói đến việc người khác nói lại với mình. Thế nên, việc tin hay không tin thì là việc của mình. Thế nhưng mà ở đây có một việc mà em phải hiểu. Tất cả mọi người đều yêu thương con mình, vợ hay chồng mình là điều có thật. Tất nhiên là sẽ có điều gì đó khiến

người ta không thể nào đảm bảo trọn vẹn được tình yêu thương đấy. Ở trong tình huống này thì anh thấy người ta cũng có nói rằng người ta rất yêu thương con người ta, người ta và vợ người ta không còn có thể quay lại.

- TC: Em biết, hoàn cảnh của anh ấy em biết hết. Em biết thực sự anh ấy không gạt em vì em làm việc chung với mấy anh chị của anh ấy thì mọi người đều xác minh rằng anh ấy rất là tốt.

- CBTV: Anh hiểu. Thế nhưng khi người ta đột nhiên chấm dứt mối liên hệ với mình trong khi cả hai người đều hiểu rằng mối quan hệ giữa em và anh ấy không phải là mối quan hệ bạn bè thông thường, mà đó là mối quan hệ mà cả hai đang hướng đến một cái gì đó chung với nhau trong tương lai đúng không?

- TC: Anh hứa với em là anh sẽ ly dị.

- CBTV: Thế thì điều này cho thấy những điều mà anh ấy nói với em có điểm gì đó không đúng đắn, không chính xác. Cái mà em nhìn thấy được là anh ấy có hứa với em nhưng anh ấy đang không thực hiện lời hứa đấy.

- TC: Đúng rồi!

- CBTV: Đây là cái việc mà em không cần biết người ta có còn yêu thương vợ con hay không, người ta là người tốt hay không thì cái đấy phải hạ hồi phân giải. Người ta là con người mà, hiểu nhau khó lắm, phải sống với nhau thì mới hiểu. Vì sao anh ấy lại không thực hiện lời hứa với em thì điều đó khó ai hình dung được. Thế nên em có thể hiểu rằng, trong con người anh ấy còn tồn tại nhiều mâu thuẫn. Em hình dung không? Mà mâu thuẫn ở đây là cái gì? Anh cho rằng sự mâu thuẫn lớn nhất ở đây là tình cảm.

- TC: Dạ!

- CBTV: Thứ nhất là mâu thuẫn về tình cảm với em, thứ hai là mâu thuẫn về tình cảm với vợ con mình.

- TC: Dạ!

- CBTV: Người ta có thể đến với em trong một trạng thái quá vội vàng chẳng hạn

- TC: Có thể lúc đó là người ta suy nghĩ chưa chính chắn anh nhỉ?
- CBTV: Rồi. Hoặc là người ta cũng biết rằng tương lai cùng với em sẽ không dẫn đến đâu cả; nhưng mà thôi thì cứ dần được bước nào hay bước đấy và rồi cũng xác định là sẽ dừng lại, thế nên người ta cứ đi, đến lúc nào dừng lại thì sẽ dừng. Hoặc là người ta còn rất là nhiều vướng mắc, vướng bận, thậm chí là cả tình cảm với cả vợ con mình nhưng cứ nói rằng là không có để người khác yên lòng. Anh cho rằng đó là sự mâu thuẫn của con người mà những gì người ta nói ra chưa chắc đã tin được.
- TC: Em nghĩ là lời nói chưa chắc gì đã đúng đúng không anh? Tại em ngu khờ thì em tin thôi.
- CBTV: Có thể là như vậy. Vậy thì qua câu chuyện của em ta có thể thấy một điều rằng, nếu ta cứ tin tưởng những con người như thế thì người ta dẫn mình đi đâu mình cũng không thể nào biết được, vì người ta hoàn toàn chỉ dùng lời nói để dẫn dắt người khác, chứ người ta không tôn trọng những gì mà người ta phải thực hiện.
- TC: Dạ! Nhưng ai cũng nói anh ấy là người tốt. Bản tính người này rất ít nói, những lời người này nói ra có vẻ như là không phải nói xạo.
- CBTV: Anh nói như thế này nhé! Khái niệm “người tốt” với khái niệm “người đáng được yêu thương” nó khác nhau đấy. Em hình dung không? Vì có phải người phụ nữ nào cũng yêu thương người tốt đâu. Ở đây sự yêu thương nằm ngoài việc người đó tốt hay không, sự tốt đấy hãy xếp sang một bên, vì người ta có thể tốt trong nhưng ngữ cảnh, hoàn cảnh này (bạn bè, đồng nghiệp, những người chơi bời với nhau, hàng xóm...)
- TC: Nhưng trong chuyện tình cảm thì chưa chắc đúng không anh?
- CBTV: Đúng. Trong chuyện tình cảm thì chưa chắc người đó đã là người đáng được yêu thương. Cụ thể là trong cuộc hôn nhân của anh ấy, chưa chắc người vợ đã có thể yêu thương anh ấy, cô ấy phải đi ngoại tình cơ mà. Thế nên, những điều tốt nơi anh ấy cũng không đảm bảo rằng người đó có một đời

sống tình cảm tốt. Cho nên nếu mình chọn người ta thì mình cũng phải lường cả những chuyện như thế chứ đừng để bản thân sau này ngã ngửa ra giống như cô vợ của người ta.

- TC: Em hiểu ý anh. Giống như nếu anh ấy tốt thì sao vợ anh ấy phải ly dị? Người phụ nữ thường chung thủy chứ ít khi chọn ly hôn đúng không anh?

- CBTV: Đúng! Mình yêu người mà người ta hiểu, người ta cảm thông, chia sẻ, mang lại cho mình cảm giác yêu thương, bình yên trong cuộc sống; chứ mình không yêu một người mà người ta là người tốt, người ta là một chính trị gia, một tỉ phú hay một người nào đấy. Vì những thứ đấy không gắn với những điều mà ta thực sự mong muốn, đúng không? Nếu ai đó cho rằng người ta có những thứ kia thì người ta đảm bảo được mong muốn của mình thì anh cho rằng đó là một suy nghĩ đã đi quá xa.

- TC: Tại vì em là một người thích sự rõ ràng, không thương thì nói không thương chứ tự nhiên tắt máy. Em thấy hành động đó là một người không tốt đúng không anh?

- CBTV: Nó là một hành động không tốt và nó đứng ngoài cái gọi là tốt của anh ấy, hoặc anh ấy là một người biết cách thể hiện mình cho người khác thấy được những điểm mà người khác cho rằng anh ấy là người tốt và che đi những điểm xấu của mình. Thế nên ai cũng bảo anh ấy là người tốt, thì mình cũng có thể nghĩ anh ấy là người tốt. Nhưng mình thấy trong một cách anh ấy ứng xử với mình, mình chả thấy tốt gì cả.

- TC: Nên em cảm thấy mâu thuẫn, khó chịu lắm anh, chuyện đã xảy ra cách đây một tháng mấy nay rồi. Em tự hỏi không biết tại sao một người tốt mà lại như vậy, hay anh ấy có nỗi khổ riêng như nỗi khổ gia đình hay nỗi khổ gì đó... nên em cảm thấy rất khó chịu.

- CBTV: Đấy, thế nên anh nói với em rằng là người đó đang có những sự mâu thuẫn về mặt tình cảm. Thế nhưng, từ một hành động của người ta đối với mình mà mình lại kết luận rằng người đó là một người không tốt thì nó cũng

là quá vội vàng, quá xa. Thế nên, mình cũng không quá kì vọng vào việc chứng minh được người đó là một người không tốt. Thế nhưng, ở đây, trong mối quan hệ này thì chỉ có điều duy nhất là mình, mình có cảm thấy an lòng, yên tâm với một người như thế hay không?

- TC: Em không.

- CBTV: Và từ cảm nhận ấy của mình thì suy ra rằng, người đó có đáng để mình chờ đợi, đáng để mình lôi kéo, thuyết phục họ hay không? Còn nếu không cảm thấy như thế thì anh cho rằng người ta cũng giống như những người bình thường khác thôi. Trong tình yêu thì chỉ có một người mà mình yêu thương và còn lại là những người bình thường. Và trong xã hội thì luôn luôn có một và phần còn lại, đúng không?

- TC: Nhưng điều mà em muốn là nếu một vài năm nữa thì em muốn gặp mặt để nói chuyện cho thoải mái thôi được không anh?

- CBTV: Anh cho rằng một vài năm nữa đó là một quãng thời gian có thể thay đổi rất nhiều thứ. Thực ra bây giờ với câu hỏi của em thì anh có thể trả lời được luôn là không có gì không được trong những chuyện như vậy cả. Thế nhưng, sau một vài năm nữa liệu em có còn nhớ về con người này nữa hay không?

- TC: Đúng rồi. Nhưng trong lòng em tức, em muốn nói cho hết những nỗi lòng của mình chứ em không muốn níu kéo người ấy quay lại với em.

- CBTV: Anh nghĩ là có một điều có thể xoa dịu được nỗi lòng của em ngay bây giờ chứ không phải ôm nó trong nỗi ám ức vì nếu bản thân cứ phải sống trong sự ám ức thì nó cũng không hay. Em có thể xoa dịu nỗi lòng của em bằng cách như thế này là hóa ra con người là như vậy, em đã có một trải nghiệm thú vị và cho dù người ta đã ở bên mình, đã nói những gì tốt nhất có thể rồi thì cũng chưa chắc tất cả những thứ đấy đã là sự thực.

- TC: Giống như là mình học được kinh nghiệm hả anh?

- CBTV: Ừ! Nếu chúng ta cứ mang lòng tin của mình đi ban phát cho những người như thế một cách vô điều kiện thì chúng ta sẽ còn đau khổ nhiều trong



sự sống này. Nghe chừng thì hai người rất rảnh rang, chẳng có một sự ràng buộc nào, chẳng có lợi ích gì, vụ lợi gì khi tiếp cận nhau, rất là tự nhiên; Thế nhưng, cuối cùng mọi thứ vẫn không diễn ra một cách tự nhiên. Thế nên chúng ta không thể nào ban phát lòng tin một cách dễ dãi như vậy được.

- TC: Đừng tin người quá đúng không anh?

- CBTV: Minh vẫn có thể tin vào cuộc sống, vào những điều tốt đẹp; Thế nhưng niềm tin đấy em nên đặt nó ở trong một phạm vi. Anh nào mà nhảy được vào phạm vi đấy rồi thì mình sẽ tin. Tất nhiên là phạm vi của em bây giờ sẽ co hẹp lại với phạm vi mà em có lúc trước. Anh nói với em rằng em có thể gặp lại người đàn ông này ngay ngày mai chứ chẳng phải là một hai năm nữa đâu. Thế nhưng mà khi gặp lại thì chắc chắn người ta sẽ lại dùng những lời nói để xoa dịu em chứ người ta chẳng có thời gian, tâm trạng đâu để ngồi lại nghe em bày tỏ những nỗi lòng của em làm gì đâu, người ta biết thừa rồi, người ta biết rằng khi mình làm điều gì không tốt thì có thể đưa lại cho người khác sự phiền lòng và lúc đó người ta lại đưa ra những cái thứ để xoa dịu cho em. Những thứ đó có thể đưa em đến một cảm nhận rằng người ta vẫn là một người tốt, người ta là thế nọ thế kia và người ta lúc nào cũng logic, người ta đến cũng logic, người ta đi cũng logic và khi người ta quay trở lại cũng logic. Thế nên em cứ thoải mái đi, đây là những trải nghiệm trong cuộc sống để mình hiểu rõ con người hơn. Và con đường phía trước mình bước đi sẽ có nhiều con người mà mình sẽ gặp, thậm chí là còn yêu thương; tại sao mình cứ phải giới hạn cuộc sống, suy nghĩ vào một con người mà họ không thực sự tôn trọng tình cảm của mình như vậy đúng không?

- TC: Dạ! Thực sự thì hai tháng trước em rất là đau khổ, cảm thấy mình thất bại, em ngã quy, em cảm thấy mình tìm kiếm anh ấy để có câu trả lời. Những người xung quanh ai cũng khi dễ em, nhưng khi em tìm anh ấy thì anh ấy trốn em như trốn một con quỷ vậy. Đến bây giờ em nghĩ như cái lòng tự trọng mình mất, mình cảm thấy mình nhục nhã.

- CBTV: Mình càng đi tìm câu trả lời thì mình cảm thấy bị tổn thương, bởi việc người ta không tôn trọng mình đó mới chính là nguyên nhân để người ta làm những việc như vậy. Cho nên mình càng tìm ra nguyên nhân thì mình càng nhận ra một điều là hóa ra người ta không xem mình ta gì cả hoặc là hóa ra từ trước đến nay người ta lừa dối mình thì lại càng làm mình tổn thương thêm. Thậm chí là em vừa nói một câu rằng mà anh cho rằng nó sẽ làm em tổn thương “người ta chạy trốn em như một con ác quỷ”. Có nghĩa là mình càng đối diện với người ta thì mình càng tổn thương. Thế nên đừng có dại mà nhảy ra ngoài để nhìn về mối quan hệ của mình với con người đó để rồi thấy rằng “ồ, hay quá”

- TC: Trời thương mình đúng không anh?

- CBTV: Đúng. Em đã có cái nhìn tích cực hơn ở trong câu chuyện này là trời thương mình. Bởi vì với một con người như thế mà mình mang cả cuộc đời mình trao tặng, kề cận với người ta thì cái mà mình nhận lại được có thể cũng là một nỗi đau nào đó trong tương lai mà thôi. Có lẽ thà mình cứ như thế này đi, rồi tự mình mang lại niềm vui cho mình hoặc tự mình tìm kiếm hoặc sống theo cách của mình thì sẽ là tốt hơn so với việc phải như vậy đúng không?

- TC: Dạ! Mà anh, nếu đàn ông mà tắt máy kiểu đó là đàn ông hèn đúng không anh?

- CBTV: Anh nói là từ “hèn” không biết có đủ để mô tả một hành động như vậy hay không, nhưng nó có yếu tố như em nói là sự hèn nhát của một người đàn ông. Và anh cho rằng nó có sự logic, bởi một người đàn ông biết vợ mình đi ngoại tình mà vẫn chấp nhận nó và vẫn chờ đợi người vợ của mình quay trở về thì anh cho rằng nó không phải là điều không tốt, bởi có thể người ta suy nghĩ quảng đại hơn; nhưng chắc chắn hành động đó đã bao hàm cả một sự hèn nhát của một con người rồi.

- TC: Vậy đó là sự hèn nhát, không có bản lĩnh đàn ông.

- CBTV: Đúng rồi. Thực sự thì anh chỉ xét trên một hành động thôi nhé, vốn dĩ mà con người ta đã có sự hèn nhát rồi thì tính cách đó sẽ lấp ló, hiện ẩn ở

những hành động mà người ta làm trong cuộc sống. Có thể lúc này nó hiện ra, lúc khác nó không hiện ra nhưng khi nó hiện ra rồi thì ta cũng phải cho đấy là một chuyện bình thường mà.

- TC: Ví dụ như là anh thấy vợ anh ấy ngoại tình như vậy nhưng anh ấy bảo vẫn sống vì con, để con có cha có mẹ thì đó cũng là một lý do đúng không anh?

- CBTV: Đầu tiên anh đã nói rằng tình yêu thương của một người đàn ông đối với vợ với con là một điều có thực. Thế nhưng điều đó không phải là sự bất biến, cũng không phải chỉ có một cách duy nhất, bởi vì khi người ta yêu thương thì đó là cái ban đầu thôi, đằng sau của sự yêu thương là phải làm cho nhau sung sướng, hạnh phúc. Thế thì anh ấy đã làm gì để cho vợ con anh ấy có thể hạnh phúc hay anh ấy chỉ nói như thế thôi. Còn bây giờ anh ấy cứ vật vờ như thế thì nó tốt cho vợ con anh ở điểm gì? Trong trường hợp này anh nói anh thương con thì con anh tốt hơn ở điểm gì. Có thực sự là con anh sẽ tốt hơn không hay chỉ có anh nghĩ rằng là con anh sẽ tốt hơn. Thế nên, lời nói có thể nghe rất logic, rất tròn trịa; nhưng rõ ràng là khi người ta nghĩ rằng đó là tốt thì người ta sẽ phải nghĩ đến một cái gì cụ thể hơn rồi như: con cái được sống trong một môi trường lành mạnh hơn, có được sự yêu thương, đùm bọc của cha mẹ... Nó sẽ khác với việc anh bảo anh chỉ cần con có bố có mẹ nhưng bố mẹ thì mỗi người ở một nơi, không bao giờ trực tiếp đến với các con... vì đã 4 năm ly thân rồi cơ mà.

- TC: Anh nói 4 năm ly thân rồi thì có thể tái lại không?

- CBTV: Thực tế thì bỏ nhau rồi người ta vẫn có thể quay lại với nhau; thế nhưng nó sẽ phải tùy thuộc vào từng trường hợp cụ thể. Ở đây mình không nên quá sa đà vào cuộc sống riêng của người đó, bởi vì những gì mình biết thì cũng chỉ thông qua họ kể lại mà thôi. Mình đã xác định với nhau rằng có một điều anh ấy hứa với mình mà anh ấy không thực hiện được, nên mình không chắc rằng những gì người ta nói với mình đã là đúng đắn. Biết đâu người ta

vẫn đang lăn lê bò toài xin vợ quay về, nhưng vợ vẫn bảo từ từ đã chẳng hạn nên anh ấy vẫn còn chờ đợi vợ quay về. Nhưng trong thời gian chờ đợi thì anh ấy có thể tìm đến một người khác cho nó vui như vậy. Đó, vấn đề nó là như vậy, thực tế trong cuộc sống vẫn có những người như vậy, đứng trước vợ thì như một con chuột, ra ngoài thì như một con hổ, đóng làm người tốt trước mặt mình.

- TC: Anh phân tích vậy là đúng!

- CBTV: Thì đấy, anh vẫn nói với em là những gì em trải qua nó như là một trải nghiệm thú vị, và phải những người như em thì mới cảm nhận được, còn những người khác có nhìn vào thì nó cũng chỉ là một cái nhìn thôi. Thế nên em có nói rằng em cảm thấy bức xúc, buồn bực thì thật ra đó là một điểm tiêu cực ở trong mối quan hệ này. Nhưng bất cứ cái gì nó cũng có nhiều mặt của nó. Nếu ta nhìn vào những cái tiêu cực thì nó là tiêu cực, nhưng mà ta cứ nhìn vào tích cực đi thì mình lại thấy rằng mình là một người may mắn trong cuộc sống này.

- TC: Đúng rồi, nếu như mình vướng vào những con người như vậy thì mình sẽ khổ.

- CBTV: Ừ. Đó, thế thôi.

- TC: Anh! Nếu như sau này mình đi trên đường mình gặp anh ấy thì là mình né hay là sao?

- CBTV: Tùy em. Anh nghĩ là em không phải chủ động để bắt chuyện với người như vậy, gặp nhau em cứ xem họ là người bình thường thôi. Em phải hiểu như thế này này, người ta là một người không phải với mình, không có lý do gì mình phải tỏ ra niềm nở hay bao dung, cao thượng gì cả. Mình không phải là người hẹp hòi trong cuộc sống này, nếu anh ấy mà muốn nói một điều gì đó với mình thì mình có thể nghe chứ không phải mình đánh chửi hay gào bới lên. Nhưng để làm được những điều đấy thì cũng phải xuất phát từ tính cách, đạo đức của mỗi con người. Có những người khi biết mình làm việc xấu

rồi thì người ta sẽ tránh mặt em trước thì sao. Một điều thông thường mà em thấy là phạm lỗi thì phải xin lỗi, mà xin lỗi thì phải đối diện với người mình phạm lỗi để xin lỗi. Thế nhưng có những người sẽ không bao giờ đối diện với người mình phạm lỗi để không bao giờ phải nói lời xin lỗi. Họ lảng tránh! Thế thì mình nhảy vào trước mặt để làm gì. Bởi nếu người ta muốn nói lời xin lỗi thì quá dễ để gặp mình, đúng không?

- TC: Đúng rồi, người ta sẽ kiếm mình.

- CBTV: Anh nói với em là muốn gặp em thì quá dễ, ra đứng trước cửa nhà em là có thể gặp em chứ có gì đâu. Cho nên việc gì mình phải nhảy bổ vào xem người ta nói cái gì. Có một câu mà anh đã nói với em rồi, là em càng đi tìm kiếm thì em lại càng đau khổ. Lúc đấy có thể người ta lại sỉ nhục em. Mình cứ nghĩ rằng tìm gặp họ để họ nói gì đó cho mình nghe đi, nhưng có thể cái mà mình nhận lại được lại là sự sỉ nhục thì sao, lúc đấy mình sẽ như thế nào, đúng không?

- TC: Mình sẽ toe tua luôn, đau khổ nữa.

- CBTV: Mọi người luôn nghĩ theo cái diễn biến, nhìn nhận của mình, nhưng người ta là một người khác hoàn toàn. Người ta đã lừa dối mình rồi thì những gì mình giả định về người ta đều không đúng.

- TC: Nói chung mấy anh chị em của người đó ai cũng trách em, tại sao biết có vợ mà vẫn nhảy vô. Trước đó thì không áp lực gì lắm, nói ông ấy tốt; nhưng đến bây giờ thì ai cũng chỉ trích em.

- CBTV: Anh nói với em rằng người ngoài thì cuối cùng cũng chỉ là nhìn nhận từ bên ngoài vào thôi, còn mối quan hệ của em thì chỉ có em và người đó mới biết được. Họ giữ im lặng thì đó là một sự hèn nhát của họ rồi, họ không dám nhận lỗi lầm về phía mình. Họ là người mắc lỗi với gia đình, với anh chị em của họ; nhưng khi họ để gia đình, anh chị em của họ đổ lỗi lên em thì họ có thể thoát được cái lỗi đấy. Đó là cái cách mà họ sẽ không bao giờ đối diện với em cả, đúng không?

TC: Dạ. thậm chí là em buồn quá em nghỉ việc luôn mà họ cũng không tìm em. Người chủ của em là chị của anh ấy nên em không thể nào làm tiếp được. Em mất sự nghiệp, em mất tình cảm nhưng người đó vẫn không tìm em, giống như là máu lạnh.

- CBTV: Ừ! Thế là mình cũng vì chuyện này mà mình phải nghỉ công việc đó?

- TC: Đúng rồi!

- CBTV: Chắc là em cũng nhiều tuổi rồi, có gia đình rồi?

- TC: Em chưa có gia đình.

- CBTV: Rồi, có nghĩa là mình cũng chưa có gia đình lần nào cả, đúng không?

- TC: Dạ, em chưa có gia đình. Nói về điều kiện thì điều kiện em tốt hơn người ta nhiều lắm, mình nghĩ mình sẽ hy sinh, thậm chí gia đình em không chấp nhận nhưng em vẫn hy sinh. Em sinh ra trong gia đình tử tế, có ăn học, có điều kiện, em nghĩ là em hy sinh nhưng những gì em nhận lại em cảm thấy em bị sốc.

- CBTV: Vốn dĩ mình đã là người rất khó khăn để chấp nhận hoàn cảnh như thế nhưng cuối cùng thì bản thân mình lại là người bị đối những tội lỗi.

- TC: Mình bị sốc ấy anh. Có nằm mơ em cũng không nghĩ mình bị như vậy.

- CBTV: Thì anh nói rằng lòng người là như thế. Điều đọng lại sau đó là gì? Em có thể mất rất nhiều thứ, sự nghiệp, danh dự của mình; nhưng mình đã giữ được một điều rất giá trị là cuộc sống của mình. Anh nghĩ một người đã từng gây dựng được công việc tốt thì họ có thể nhiều lần gây dựng được công việc tốt chứ không chỉ một lần. Vì bản chất sự tốt đó không phải là một sự may mắn, rồi ta lại có thể có những điều tốt đẹp khác mà chưa biết rằng đó lại là đáng trân trọng hơn nữa. Cái thứ hai là danh dự của mình có thể bị ảnh hưởng, nhưng trong cuộc sống này không có ai không phạm phải sai lầm cả, anh chưa nói rằng sai lầm này là do mình thực sự sai hay trao cho người khác

cơ hội nhằm. Nhưng cũng có những điều mà mình đáng tự hào về bản thân mình, mình không phải như những gì mà người ta nói. Thế nên, mình cảm thấy rằng những câu nói đó không có nhiều giá trị trong cuộc sống, đó là cách nhìn nhận phiến diện của người khác. Thế nên đó không phải điều gì quá ghê gớm khiến ta bị suy sụp. Em cũng thấy người tốt bị bôi nhọ cũng là chuyện bình thường mà.

- TC: Dạ

- CBTV: Thế nên, đó là cuộc sống!

- TC: Cuộc sống là phải trải qua những thứ như vậy đúng không anh.

- CBTV: Ừ. Nó sẽ làm cho chúng ta trưởng thành hơn và anh cho rằng là khi con người đã trưởng thành rồi thì sẽ có cuộc sống tốt!

- TC: Em cảm ơn anh. Chào anh!

- CBTV: Anh cảm ơn em. Chào em!

## CA 2:

- CBTV: Cửa sổ tình yêu xin nghe!
- TC: Tôi xin chào chương trình, tôi quê ở H.Y, giờ tôi đang công tác ở B.G.... (ồn + bé)
- TC: Anh ơi, anh nói to lên, anh nói bé quá, lại bị dính chữ nên tôi không nghe rõ
- CBTV: Cách đây 8 năm về trước tôi có đi làm... (tiếng quạt, TC nói nghe không rõ)
- TC: Anh ơi anh ra chỗ nào có ít tiếng quạt đi, ở bên đó tiếng gió, tín hiệu lại chập chờn tôi rất khó nghe.
- TC: Đây nó không có sóng nên cực kì khó nghe.
- CBTV: À, không có sóng ạ?
- TC: Đúng rồi, ở đây mạng đôi khi còn không bắt được.
- CBTV: Thào nào tín hiệu nó kém quá. Cách đây 8 năm mình làm sao hả anh?
- TC: Tôi nói thật sự là tôi đã có tuổi rồi, năm nay tôi 60 tuổi. Trước đây thì gia đình tôi không có vấn đề gì, từ khi tôi sa vào chơi cờ thì gia đình tôi có trục trặc. Tôi không đi làm được.... (ồn, khó nghe).
- CBTV: Giờ làm như thế nào nhỉ? Bây giờ tín hiệu nó cứ chập chờn như thế này để tôi nắm bắt được câu chuyện của anh thì nó hơi khó khăn một chút, vì nghe câu được câu mất, không biết tôi nghe có đúng không? Có nghĩa là cách đây 8 năm thì anh có chơi cờ đúng không ạ? Anh chơi cờ, nợ nần. Có nợ nần không?
- TC: Có nợ nần nhưng mình lấy kinh tế trong nhà ra chi trả chứ không phải vay mượn.
- CBTV: à, có nợ nần, nhưng lấy tiền của gia đình ra trả hết rồi. Vậy vấn đề đi làm, không đi làm là như thế nào ạ? Là mình ở nhà, không đi làm hay như thế nào?



- TC: Sau đó tôi không đi làm nữa mà tôi ở nhà tôi làm, trồng cây ăn quả ấy.
- CBTV: Là anh trồng vườn đúng không ạ? Từ ngày anh nợ nần thì anh không đi làm công ty nữa mà ở nhà mua cây cối về trồng như là làm vườn, làm trang trại. Rồi sau đó thì sao nữa?
- TC: Tôi cứ xây đắp trang trại ở ngoài đấy, nhưng mà vợ con thì cũng không biết tôi xây đắp như thế nào. Lúc đó tôi cứ lấy ngắn nuôi dài rồi xây dựng trang trại lên, rồi quay ra chăn nuôi nữa nên thu nhập cũng được; nhưng vợ con không bao giờ nhìn ngó đến vườn tược, không bao giờ lên. Trong quá trình 4 năm, thì công ty mời tôi về đi làm. Trước khi đi tôi có nói với vợ là vườn tược đó, lên để thu hoạch... (ồn, không nghe được).
- CBTV: Tức là mình làm, đến khi có thu nhập rồi thì mình lại để lại cho vợ, cho con, sau đó mình đi làm công ty.
- TC: Vâng. Tôi đi làm công ty đến giờ tôi vẫn đi, mỗi tháng tôi được 9tr5, công ty người ta chi trả. Sau khi đi làm tầm 4 năm, trong thời gian này vợ chồng tôi nằm ngủ với nhau mà không gần gũi với nhau, cũng không hề có bất kì sự liên hệ tình cảm nào trong suốt 4 năm trời. Tôi làm việc, đi ra ngoài thì tôi có gặp gỡ một cô, năm nay cô ấy 42 tuổi. Tôi có đi lại với người ta... (ồn, khó nghe + tiếng ồn từ nhân viên làm cùng)
- CBTV: Anh ơi, anh bị ốm rồi lại làm sao nữa ạ? Tự nhiên tín hiệu lại kém đi rồi.
- TC: Tôi bị ốm thì hai người tập trung vào chăm nom, đưa tôi lên bệnh viện tuyến trên để điều trị.
- CBTV: Vâng, hai người có nghĩa là vợ anh và người phụ nữ anh quen ở bên ngoài kia đúng không ạ?
- TC: Đúng rồi! Vợ tôi lúc lên chăm tôi thì trong túi chỉ có hai trăm rưỡi thôi, còn cô kia thì trong túi cô ấy có 7 triệu. Cô ấy nói bây giờ nằm ở viện tuyến tỉnh này không thấy có hiệu quả gì thì để bây giờ em gọi xe đưa anh lên Bạch Mai, lên đó người ta có đầy đủ tiện nghi chứ như thế này thì không yên tâm.

Cô ấy có trao đổi với vợ tôi thì vợ tôi bảo đưa anh ấy lên đây thì tiền ở đâu?... (ồn). Tôi với bà xã tôi sống không có tình cảm với nhau, còn tôi quen cô này đến bây giờ hơn 2 năm rồi. Tôi ăn ngủ ở nhà cô này 1 năm rồi. Bây giờ cô ấy muốn tôi làm đơn ra tòa ly hôn với bà xã để đăng kí với cô này vì cứ như thế này thì chỉ là bỏ bịch với nhau, chẳng có gì ràng buộc. Tôi thấy rất khó. Bây giờ mình có tuổi rồi, con có, cháu có; tôi có 2 thằng con, có 4 đứa cháu nội rồi. Tôi nghĩ cũng khó, bây giờ tôi không biết làm thế nào? Bây giờ trong hai tôi phải chọn một. Với vợ cũ thì tôi không còn tình cảm gì, vợ tôi thì giờ vẫn muốn tôi quay về để gia đình đoàn tụ. Tôi không biết làm như thế nào, tôi muốn nhờ chương trình tư vấn giúp tôi xem là tôi nên làm như thế nào tiếp theo.

- CBTV: Vâng! Thực ra như anh thấy rồi đấy, có những lúc cuộc sống nó đẩy mình vào sự lựa chọn thôi. Cho dù mình có tình cảm hay không có tình cảm thì mình cũng không thể nào mà duy trì cả hai mối quan hệ cùng một lúc được. Bởi vì người phụ nữ trong xã hội bây giờ không ai chấp nhận cảnh chung chồng. Người vợ của mình dù còn yêu chồng hay không thì khi vẫn là vợ chồng với nhau, người ta khó chấp nhận việc chồng mình có một người phụ nữ khác ở bên ngoài. Và khi người ta đã khó chấp nhận như vậy thì một là người ta phải bắt chồng mình chấm dứt mối quan hệ bên ngoài kia; hai là người ta vì nhiều thứ, vì con cháu, vì tài sản hay vì bất cứ thứ gì họ vẫn ở lại; thế nhưng họ cũng khó để xem trọng người chồng của mình hay để tâm, quan tâm đến cảm xúc của chồng mình. Vì không một người phụ nữ nào đi quan tâm một người chồng phản bội cả. Thế nên, nếu thực sự cô ấy không chấp nhận ly hôn, cũng không bắt anh phải từ bỏ mối quan hệ kia; thì việc cô ấy ở lại, hai người cũng chỉ là vợ chồng trên danh nghĩa thôi chứ cô ấy cũng chẳng bận tâm nữa. Bởi sau tất cả những điều xảy ra, sự tôn trọng và tình yêu thương của vợ dành cho anh có thể không còn nữa. Còn người phụ nữ ở bên ngoài kia thì tất nhiên đến một thời điểm nào đó họ cần có danh phận rồi, phụ

nữ ai cũng thế thôi, họ thích cái sự ổn định, chứ họ không mong chờ một mối quan hệ cứ lấp lửng, thích thì yêu còn sau này người ta không thích mình nữa, người ta bỏ mình thì mình bơ vơ, một mình nuôi con, nuôi cháu như vậy chứ không có một người đàn ông nào ở bên cạnh cả. Rồi người ta lại quay về bên gia đình họ, vợ con họ, khi đó vợ con tha thứ cho họ thì người tình chính là người thiệt thòi nhất. Thế nên đến thời điểm này thì anh thấy rõ ràng là mình phải lựa chọn một trong hai. Tức là nếu mình muốn cho người kia danh phận thì trước hết mình phải tự do cái đã, tự do bằng việc là mình ly hôn vợ mình. Thực ra ở tuổi này rồi thì trách nhiệm, tất cả mọi thứ chỉ là một phần thôi; còn quan trọng là mình phải xem mối quan hệ nào mang lại cho mình hạnh phúc, thoải mái, nhẹ nhõm thì là mình lựa chọn. Còn để nói rằng mình phải chấp nhận, chịu đựng vì con, vì cháu thì thực ra con cháu cũng chẳng mong chờ một mối quan hệ lấp lửng, rắc rối như thế này đâu. Vậy thì anh với người phụ nữ bên ngoài này là đã có quen với nhau chưa hay cô ấy chỉ có con của cô ấy thôi?

- TC: Cô này là chồng cô ấy chết 10 năm rồi, có hai đứa con ở bên Hàn Quốc,

- CBTV: Tức là cô ấy chỉ có hai đứa con của cô ấy thôi chứ anh và cô ấy là chưa có con chung đúng không?

- TC: Không, chúng tôi không có con chung.

- CBTV: Anh cảm nhận tình cảm cô ấy dành cho anh như thế nào?

- TC: Để nói về hai tình cảm này, thực sự ra thì cô gái là người chân thật hơn bà vợ cũ của tôi ở nhà. Mọi cái này khác, rồi tư tưởng thì cô ấy hơn vợ tôi, về cách kinh doanh, cho đến sinh hoạt mọi cái. Tôi cực kì là khó nghĩ. Bây giờ vợ cũ thì rất muốn nói lại.

- CBTV: Vợ cũ muốn nói lại với anh? Tức là cô ấy muốn anh quay về rồi vợ chồng yêu thương nhau, hàn gắn. Theo anh cảm nhận thì cô ấy níu kéo vì yêu thương anh, vì thấy hối hận về những điều đã xảy ra; hay cô ấy níu kéo vì điều gì?

- TC: Cô ấy thì bây giờ không muốn bỏ, có bỏ cũng không ra tòa. Bây giờ đến nước này thì tùy lương tâm quyết định chứ cô ấy muốn cũng không được,

- CBTV: Vâng. Bỏ thì cô ấy cũng không muốn ra tòa. Thế nhưng nếu như anh quay về với cô ấy chẳng hạn thì cô ấy định như thế nào về cuộc sống vợ chồng? Là vẫn cứ việc ai người nấy làm, thân ai người nấy lo; hay là hai vợ chồng sẽ cố gắng hàn gắn lại, yêu thương lại như ngày trước?

- TC: Ý cô ấy bây giờ là cô ấy cũng nhận thấy cái sai lầm. Cô ấy bảo bây giờ vẫn còn khỏe, còn đi làm ăn được, sống với cô kia thì người ta còn tùy; còn sau này không đi làm ăn được nữa thì người ta có đối xử ra sao không. Cho nên là bảo tôi cân nhắc. Tôi nói với bà ấy là hai năm nay bà ấy đối xử với tôi như thế nào? Mới đầu tôi thực sự không có ý định có người khác... (ờn, không nghe rõ)...

- CBTV: Anh ạ, thực sự để mọi chuyện đi đến nước này thì chắc là không ai mong muốn đâu, để quy vào lỗi cho ai đó thì cũng chẳng thể nào quy cho riêng ai được cả. Bởi vì ai rồi cũng có những lúc sai lầm thôi. Có khoảng thời gian mình chơi bời, không quan tâm được đến vợ con; có thể cô ấy nghĩ rằng mình cứ giận dỗi để cho chồng mình biết mặt – biết mặt theo cách là nếu cứ bỏ vợ bỏ con đi như thế thì đến khi quay lại vợ con cũng chẳng quan tâm, tôn trọng này kia. Thế nhưng có khi cô ấy cũng không ngờ được là khi sự vô tâm kéo dài trong một khoảng thời gian thì khiến cho chồng mình nguội lạnh tình cảm, lúc đó chồng mình có thể tìm đến một người mới, vì nhu cầu tình cảm là nhu cầu chung của mọi người rồi, ai cũng cần điều đấy. Khi một mối quan hệ không mang lại cho mình tình cảm thì người ta sẽ tìm cách để tìm tình cảm ở một nơi mới thôi. Thế nên anh thử hỏi bản thân mình xem, khi anh nhìn nhận lại tất cả mọi chuyện thì anh cũng có một phần lỗi, vợ cũng có một phần lỗi. Rồi phải sau một khoảng thời gian chơi bời thì anh mới nhận ra là vợ con quan trọng thế nào, rồi cố gắng vun vén gia đình; Thì cũng một khoảng thời gian vợ mình vô tâm, đến khi sắp mất chồng rồi thì cô ấy mới nhận ra rằng là

chồng mình vẫn rất quan trọng, gia đình vẫn quan trọng và cô ấy muốn nói lại. Có nghĩa là mỗi người có một lần sai, mỗi lần sai đó phải mất nhiều năm, phải mất mát đi một thứ gì đó rồi họ mới nhìn nhận được sự quan trọng của đối phương. Vậy bây giờ sau tất cả mọi chuyện xảy ra đó bản thân anh nên xem xét về mặt tình cảm trước, bởi vì nếu mình sống với nhau vì trách nhiệm thì cũng không thể nào hạnh phúc, vui vẻ được. Nhưng anh có lỗi sai, vợ anh cũng có lỗi sai như vậy thì anh thử xem liệu một lần anh tha thứ thì anh sẽ cảm thấy như thế nào khi quay về vợ quan tâm, con cũng tôn trọng, mọi thành viên yêu thương, quan tâm, chăm sóc nhau thì hạnh phúc gia đình sẽ như thế nào. Vậy một là anh có thể thử tưởng tượng đến những điều đấy, hai là nếu mình chưa chắc chắn thì anh có thể cho bản thân chút thời gian kiểm chứng xem khi anh quay về với vợ con rồi thì anh có cảm giác vui vẻ, hạnh phúc hay không. Bởi vì có nhiều người khi đi thì cứ đi như vậy, nhưng sự đổ vỡ trong hôn nhân – nhất là hoàn cảnh anh lại có con, có cháu như vậy rồi thì người ta lại cảm thấy rất là tiếc. Mọi quan hệ với vợ cũ thì có con có cháu rồi, hai người cũng đi qua một khoảng thời gian dài với nhau rồi. Lúc anh không cần thì không cần thật; nhưng lúc anh nghĩ lại thì có thể anh cảm thấy rất là tiếc. Bên cạnh đó, với một người phụ nữ mà giữa anh với họ không có con chung, thời gian anh tìm hiểu người ta cũng chưa lâu bằng việc anh tìm hiểu vợ mình chẳng hạn. Vợ anh cũng phải sống mấy chục năm mới xảy ra vấn đề thì liệu rằng một người phụ nữ anh mới tìm hiểu vài ba năm thôi thì liệu rằng anh đã đủ hiểu người ta chưa; anh sống với người ta dài lâu thì liệu rằng anh có hạnh phúc không hay người ta cũng như vợ anh, thậm chí là không bằng vợ anh. Về điều này anh sẽ phải cân nhắc đấy,

- TC: Đợt vừa rồi tôi có về với vợ con nửa tháng, (ồn)...

- CBTV: Tức là anh có về sống với vợ con nửa tháng, anh thấy vợ cũng tốt, con cũng tốt lên, cũng tôn trọng anh nhưng anh lại không có cảm giác như xưa đúng không ạ?

- TC: Tức là nửa tháng nay vợ chồng sống với nhau chứ cũng không có tình cảm gì, tôi về chủ yếu sống ở trang trại, cho nên vợ chồng không có hàn huyên tâm sự gì với nhau cả....(ồn từ mọi người xung quanh)

- CBTV: Đấy, anh phải hiểu là sau tất cả những chuyện đã xảy ra thì bây giờ anh sẽ phải đánh đổi thôi chứ không thể nào có được sự trọn vẹn nữa. Nếu anh lựa chọn một người phụ nữ ở bên ngoài thì a phải xác định là vợ cũ, con cháu sẽ khó có thể tôn trọng mình được, và dường như là anh mình mất. Vì sao? Vì giả sử như người vợ của anh không ra gì, cô ấy cũng chẳng muốn hàn gắn, thì khi anh đi con cháu sẽ nghĩ rằng bố đi là do mẹ như thế này như thế kia. Nhưng cho đến bây giờ thì thứ nhất là mọi chuyện xảy ra như vậy không phải là chỉ do mẹ thôi, mẹ thiếu quan tâm đến bố; mà bố cũng đã từng sai lầm. Chắc khoảng thời gian anh chơi bời như thế thì anh cũng không có nhiều thời gian dành cho vợ con.

- TC: Tôi cứ đi làm suốt, sáng thì 7h, 8h đi, chiều thì có hôm ở công ty có việc gì thì cũng không về.

- CBTV: Đó, thì anh cũng thấy là có những khoảng thời gian anh vô tâm với cô ấy. Có thể thời gian đấy anh cũng dành cho công việc, để chăm lo cho gia đình; nhưng khi anh không dành thời gian để quan tâm một người phụ nữ thì họ sẽ tủi thân, theo thời gian dài thấy người đàn ông của mình vô tâm. Có thể là anh cũng lo kiếm tiền sắp mặt đây, làm ngày làm đêm đấy nhưng bao nhiêu tiền mình cũng chơi bời hết thì với người phụ nữ họ cũng khó chấp nhận, tha thứ được ngay. Cái đó để nói rằng là dẫn đến sự việc hiện tại thì không chỉ lỗi là do vợ anh mà bản thân anh cũng có một phần trách nhiệm ở trong đấy. Cái thứ hai nữa là đến hiện tại, vợ anh chỉ có thời gian lạnh nhạt, không quan tâm đến anh thôi chứ cô ấy cũng chưa phản bội, vẫn chăm lo cho các con, bây giờ cô ấy vẫn muốn níu kéo anh quay về thì đó là sự cố gắng của cô ấy. Thế cho nên một khi anh đã cất bước ra đi rồi thì có nghĩa là anh mất, mất đi những cái mà anh đã xây dựng, mất đi vợ, mất đi các con và anh chỉ được một người

phụ nữ mà bây giờ người ta yêu thương anh nhưng không biết sau này thì người ta như thế nào. Thêm vào đó, với vợ thời gian đầu anh có thể có đôi chút gượng gạo là bởi anh đang đứng ở giữa ngã ba đường, chưa toàn tâm toàn ý quay về với vợ, hay quyết định đi theo cô gái kia. Thành ra là vợ anh có cố gắng rồi đấy nhưng anh nghĩ rằng ở ngoài kia vẫn còn có người phụ nữ tốt với anh nữa nên anh chưa hẳn đã ghi nhận hết tất cả sự cố gắng của vợ. Bây giờ anh sẽ phải nghĩ xem nếu anh ở lại với vợ thì anh sẽ được gì, chẳng hạn là: con đấy, cháu đấy, kinh tế gia đình mình xây dựng bao năm đấy, rồi tình cảm vợ chồng có thể bây giờ chưa được như ban đầu nhưng anh có thể trao đổi với vợ là nếu anh quyết định ở lại thì hai vợ chồng phải cố gắng như thế nào. Anh cũng cố gắng chấp nhận cô ấy, cô ấy cũng cố gắng quan tâm anh, xem có hàn gắn được mối quan hệ giữa hai vợ chồng. Cái đó thì phải hai người cố gắng chứ một người cố gắng thì cũng không được đâu.

- TC: Hiện giờ thì tôi đang ở trên B.G, hôm vừa rồi tôi đi thì tất cả cách thức làm vườn là tôi chỉ đạo hết, tôi vẫn cứ lo toan, nội ngoại tôi cũng lo từ A đến Z. Bà xã tôi ở nhà chỉ có trông cháu thôi chứ cũng không làm gì ra tiền. Cho nên công việc trang trại không lo được hết thì tôi vẫn bỏ tiền ra tôi thuê người làm chứ bà ấy có làm gì ra tiền đâu. Ở nhà tôi làm được bao nhiêu tiền tôi cũng để cô ấy cầm, chứ tôi cũng không cầm. Thế nên có cái tôi cũng phân vân là mình đã xây dựng gia đình bao nhiêu năm... (ồn bởi môi trường xung quanh và tín hiệu)

- CBTV: Là sao ạ? Tín hiệu lại kém đi rồi anh ạ?... Là như thế nào, bây giờ anh muốn trao đổi như thế nào? Cái điều lúc này anh đang nói ấy.

- TC: Bây giờ tôi rất phân vân, tôi nói thì cô ấy không nghe, cô ấy cứ muốn phải đăng kí kết hôn với cô ấy. Mà tôi thì tôi không thể nào làm được. Vì sống con người ta phải có đức. Anh cũng nói thẳng với cô ấy là bây giờ có nhiều người người ta sống với nhau cũng có phải kết hôn gì đâu, cứ sống với

nhau; còn một khi đã không muốn sống với nhau thì có kết hôn người ta vẫn cứ bỏ.

- CBTV: Như tôi nói ban đầu với anh đấy, là người phụ nữ thì người ta mong muốn sự ổn định, an toàn; thành ra mong muốn của cô ấy cũng không có gì là quá đáng cả. Thế nhưng anh cũng chưa sẵn sàng từ bỏ gia đình để đến với cô ấy một cách hoàn toàn nhất, để thành vợ thành chồng với cô ấy. Điều đó chứng tỏ đối với anh, gia đình vẫn là quan trọng; còn với một người phụ nữ mà cứ phải san sẻ tình cảm như vậy thì cũng rất là đáng thương. Thế nên nếu anh vẫn chưa sẵn sàng từ bỏ gia đình để đến với cô ấy thì anh cứ chia sẻ thẳng thắn với cô ấy. Nếu cô ấy chấp nhận được điều đó thì cô ấy sẽ ở bên cạnh anh; còn nếu cô ấy không chấp nhận được, cô ấy nghĩ rằng anh: như vậy là anh yêu em chưa đủ nhiều và em vẫn cần sự ổn định hơn là cứ mãi theo anh rồi không biết đích đến là như thế nào chẳng hạn thì đó cũng là lựa chọn của cô ấy. Và mỗi người đều có những lý do riêng cho lựa chọn của mình nên mình chỉ có thể tôn trọng nhau thôi. Nếu mình chấp nhận được nhau thì ở lại. Ví dụ như bản thân anh anh chấp nhận từ bỏ được gia đình, từ bỏ vợ con, từ bỏ được những gì mình đã xây dựng mấy chục năm qua để mình đến với cô ấy, khiến cho cô ấy vui, cảm thấy an tâm thì được. Ngược lại nếu như anh không làm được điều đó thì đó cũng là quyết định của anh. Vì thực sự gia đình, rồi những gì anh đã cố gắng, rồi con cháu nữa cũng rất là quan trọng. Ai cũng vậy, kể cả đàn ông hay phụ nữ thì mỗi người đều có những lựa chọn của riêng mình. Đôi khi nó không có đúng, không có sai; chỉ là ở vào hoàn cảnh của mình mình cảm thấy như thế nào là hợp lý. Còn cô ấy không chấp nhận được điều đấy, không chấp nhận cuộc sống chệnh vênh, ở với một người nhưng không phải là chồng, cô ấy không chấp nhận được thì mình tôn trọng cô ấy thôi.

- TC: Tôi cũng cảm thấy khó quá, cô ấy bảo là muốn được là một thành viên trong gia đình; nhưng cứ như thế này thì cô ấy không được tham gia vào công



việc gì cả. Cô ấy bảo là bây giờ tôi kí vào đơn thì tất cả nhà cửa, tiền bạc, con cái là cho vợ tôi tất, anh không phải lấy một cái gì cả.

- CBTV: Theo như những gì anh chia sẻ thì bản thân cô ấy khi đến với anh có thể là vì tình yêu thực sự thôi chứ cũng không phải là vì vật chất đâu. Thế nên vườn tược, nhà cửa thì cô ấy cũng chẳng cần, đó là tình cảm của cô ấy. Nhưng trong một mối quan hệ thì tình cảm cũng không phải là yếu tố duy nhất, quan trọng vẫn là trách nhiệm, tương lai của mình. Quả thực là nó sẽ khó đấy nhưng mình phải lựa chọn dựa trên việc cô ấy chấp nhận được ở mức độ nào, mình có thể nghe theo cô ấy ở mức độ nào là cái thứ nhất. Thứ hai là liệu khi mình đứng hai sự lựa chọn, một là gia đình, vợ con, cháu chắt, kinh tế; hai là một người phụ nữ và những đứa con riêng của cô ấy thì mình sẽ được cái gì, mất cái gì. Bây giờ sẽ không có một sự lựa chọn hoàn hảo, trọn vẹn; chỉ là cái nào tốt hơn cho mình, cái nào mình cho là quan trọng hơn với mình thì mình đi theo lựa chọn đấy và mình chấp nhận là hy sinh những cái còn lại.

- TC: Được cái là cô này có hai đứa con lớn hết cả rồi, một đứa 22 tuổi, một đứa 25 tuổi; hai đứa cũng quý tôi, tết về nước cứ muốn tôi đi đón và ăn tết cùng; tết tôi cũng cứ chạy qua chạy lại. Hai đứa cũng cứ động viên mẹ, bảo tôi tâm lý, tốt nên tuổi tác không quan trọng, quan trọng tốt là được. Thực tình bây giờ tôi nghĩ là tôi thôi cô này thì sẽ có người khác đến với cô ấy. Tôi nghĩ nếu không trung thành được với nhau thì mình cũng nên chấm dứt để cô ấy có thể tìm được người khác.

- CBTV: Đúng rồi.

- TC: Đấy, ý tôi thế, tôi muốn hỏi qua chương trình tư vấn giúp để tôi quyết định

- CBTV: Đúng như anh nghĩ, nếu mình không mang đến cho cô ấy điều cô ấy cần, danh phận, sự chắc chắn thì mình cũng không ép buộc cô ấy phải chấp nhận cho mình duy duy trì cả hai mối quan hệ cùng một lúc; nhưng anh cũng phải cho cô ấy biết được về quan điểm của anh và cô ấy lựa chọn như thế nào

là quyền của cô ấy vì chỉ có cô ấy mới biết được như thế nào là hạnh phúc. Có những người phụ nữ vì tình cảm người ta vẫn chấp nhận làm người thứ ba, chấp nhận sống trong bóng tối; nhưng trong trường hợp đối phương phải chấp nhận và đối với họ việc chấp nhận còn ít đau khổ hơn so với việc phải rời xa người đàn ông ấy. Trong trường hợp này người đàn ông khó trọn vẹn được với bên nào vì mình duy trì cả hai mối quan hệ thì đòi hỏi tình cảm, sự quan tâm của mình phải san đôi. Lúc đó, người vợ của mình ở nhà thì không tôn trọng mình; còn người phụ nữ bên ngoài thì họ yêu đầy nhưng họ cũng không hết lòng vì mình, và mình phải chấp nhận mọi thứ cứ nửa vời như vậy. Vì mình không toàn tâm toàn ý với một bên nào nên cũng không thể đòi hỏi có ai toàn tâm toàn ý vì mình.

- TC: Tôi nói thật, tôi cũng muốn cô ấy sướng. Tôi có một người bạn bằng tuổi, nó lấy con gái ông tỉnh ủy tỉnh C.B, vợ chồng cũng đã ra tòa ly hôn, chia tài sản hết. Tôi phân tích nói với thằng đấy, tôi nhờ người đưa anh bạn này ra gặp cô này, hẳn cũng xác định yêu và muốn lấy thật. Tôi khẳng định là anh này có điều kiện hơn. Nên nếu mà cô ấy và anh này thành thì tôi cũng mừng. Nhưng ra sáng thì đến chiều cô ấy gọi tôi báo là con người cô ấy không phải trọng phú khinh bần mà lại làm như thế. Thế là anh ấy ra, cô ấy vẫn nước nôi, cư xử như một người bạn nhưng không muốn đến với người ấy. Nếu muốn đến thì tôi cũng mừng nhưng lại không thành.

- CBTV: Anh làm như thế thì cô ấy tổn thương rất nhiều. Thứ nhất là chỉ có cô ấy mới biết ai là người phù hợp với cô ấy, ở bên cạnh ai thì cô ấy mới cảm thấy vui vẻ, hạnh phúc. Với một người đàn ông mà người ta nói rằng người ta yêu mình, thương mình nhưng bên cạnh đó lại giới thiệu, gán ghép mình cho một người khác. Điều đó anh làm có thể là muốn tốt cho cô ấy, muốn cô ấy hạnh phúc; nhưng ở phía cô ấy khi đón nhận thì cô ấy lại nghi ngờ về tình cảm từ trước đến nay anh dành cho cô ấy. Thứ hai là việc anh làm sẽ không mang lại kết quả tích cực như anh mong muốn đâu. Vì người ta vẫn thường

bảo mối quan hệ mình nên tránh là “con thầy, vợ bạn, gái cơ quan”; thế tự nhiên một người đang ở với anh như vợ chồng, rồi anh lại giới thiệu cho bạn anh; thế nếu nhờ cô ấy đến với bạn anh thì tất cả sau này định đối mặt với nhau như thế nào? Có những người thì yêu thì rất yêu, nhưng khi đã chia tay rồi liên lạc họ không muốn, thậm chí còn không muốn gặp lại nữa cơ. Chứ không phải liên quan đến người thân, bạn bè, rồi sau này anh lại lên chơi với bạn anh, cô ấy lại là vợ của bạn anh thì mối quan hệ rất phức tạp và nó khiến cô ấy khó hạnh phúc được. Đây là ở phía của cô ấy; còn ở phía của anh, nếu anh yêu cô ấy là thật lòng thì anh không bao giờ thấy thoải mái khi người anh từng yêu, gấn bó lại làm vợ của bạn anh. Đó là tâm lý chung của con người. Nhất là bây giờ khi anh đang ở với cô ấy, tình cảm rất tốt, còn gặp con cái của cô ấy nữa, cô ấy nghĩ đây là một mối quan hệ nghiêm túc, thậm chí cô ấy có thể nghĩ anh sẽ bỏ gia đình để đến với cô ấy nữa, thì việc anh làm như vậy sẽ khiến cô ấy rất hụt hẫng.

- TC: Tôi không để cô ấy biết, mà tôi nhờ một người khác dẫn dắt đến. Người này ở gần chỗ tôi, cùng địa phương với tôi nên cô ấy nghi ngờ và gọi cho tôi thôi.

- CBTV: Thực ra, điều bây giờ quan trọng nhất là anh phải đưa ra cái sự lựa chọn của mình trước anh ạ. Mình đưa ra lựa chọn của mình, nói chuyện thẳng thắn với cô ấy để cô ấy xác định được hướng đi cho mình và mình tôn trọng quyết định của cô ấy. Nếu cô ấy không chấp nhận thì thôi, còn chấp nhận thì anh có thể cân nhắc duy trì cả hai mối quan hệ. Dẫu biết việc duy trì như thế này là không đúng, nhưng cả hai bên đều chấp nhận, họ hạnh phúc với điều đó và mình cũng cảm thấy thoải mái thì mình cứ duy trì thôi. Hạnh phúc của mỗi người là tự mỗi người biết và đưa ra quyết định cho riêng mình. Không ai quyết định thay được hạnh phúc của người khác. Và khi ngay cả vấn đề tình cảm của anh, hạnh phúc của anh anh còn chưa quyết định được thì anh đừng vội làm điều gì khác cả. Vì mình làm thì cô ấy không thoải mái, mình cũng

không thoải mái. Hoặc nếu mình cứ vô tâm để cô ấy đến với đúng người bạn của mình thì bản thân anh cũng sẽ là người đau khổ nhất. Thế nên việc nào cứ ra việc đấy, mình cứ giải quyết xong vấn đề của mình đã, sau này mình có thể giúp được gì cho cô ấy thì mình sẽ nghĩ đến sau. Giờ mình còn đang rối bời như vậy thì mình làm sao giúp được ai.

- TC: Đau đầu lắm chứ không phải không

- CBTV: Có thể là anh chưa đủ thời gian để suy nghĩ về mọi chuyện để đưa ra quyết định, vậy thì mình cứ suy nghĩ thêm. Tuy nhiên anh phải xác định là mình phải lựa chọn chứ không thể nào mình có được tất cả. Và đã lựa chọn thì mình cân nhắc được mất, được cái này, mất cái kia. Thực sự nếu anh đã hết tình cảm với vợ con thì anh đã có thể đưa ra quyết định rất dễ dàng rồi, còn khi mà anh phân vân như thế này chứng tỏ gia đình vẫn quan trọng với anh. Nếu xa gia đình là một mất mát quá lớn thì anh cho mình chút ít thời gian thử hàn gắn lại xem có được không. Anh nhé!

- TC: Vâng!

- CBTV: Giờ anh cứ cân nhắc thêm về những điều mà mình đã trao đổi với nhau từ nãy giờ. Còn sau đó có bất kì khó khăn nào thì anh có thể liên hệ lại với chương trình để được tư vấn thêm. Vì đây là một quyết định rất quan trọng liên quan đến tương lai sau này của anh và nhiều người khác nên mình cũng không cần phải vội vàng đâu anh nhé. Bây giờ anh còn có gì thắc mắc, muốn trao đổi thêm không?

- CBTV: Vâng, thế cảm ơn chương trình nhé! Để tôi xem xét lại rồi có gì tôi sẽ gọi điện lại sau.

- TC: Vâng, vậy bất kì lúc nào anh cũng có thể gọi điện đến chương trình anh nhé

- CBTV: Vâng, vâng. Cảm ơn chương trình.

### CA 3

- CBTV: Cửa sổ tình yêu xin nghe!
- TC: Vâng chị ạ!
- CBTV: Em muốn tư vấn về vấn đề gì?
- TC: Em muốn tư vấn về vấn đề tình cảm ạ!
- CBTV: Thế em trao đổi câu chuyện với tôi nhé!
- TC: Chị cho em hỏi một chút nhé. Em có tình huống này với cả bạn trai em. Em và anh ấy yêu nhau hơn 2 năm rồi, cả hai từng ly hôn. Đợt vừa rồi có chuyện này về việc ứng xử. Có một người bạn lớp cao học của em cưới, em rủ anh ấy đi. Lúc trước anh ấy ở bên nước ngoài gọi điện thì em có nói với anh ấy là chủ nhật này đi đám cưới bạn của em, anh ấy có gặp một lần nên bạn em bảo rủ anh ấy. Lúc đấy anh ấy bảo là anh ấy đi được; nhưng sau đó bạn em lại mời là đi từ thứ 7. Sau đó em gọi lại cho anh ấy bảo thay đổi là lịch đi vào thứ 7, thì còn 2 ngày nữa là thứ 7 và anh ấy cũng về nước rồi. Anh bảo là để anh xem có gì anh gọi lại (hôm đấy là thứ 4), nhưng hôm sau cả ngày anh ấy chẳng gọi điện cho em từ sáng cho đến 9 rưỡi tối, em cảm thấy rất khó chịu vì những việc như thế. Tại vì anh ấy bảo là anh ấy bảo gọi để em lên kế hoạch, em xem như một lời hứa nhưng anh ấy lại không gọi khiến em cảm giác không được tôn trọng, em rất khó chịu. Em nhắn cho anh một cái tin rằng thứ 7 em có việc bận nên em không đi đám cưới nữa, tại vì em tức, em khó chịu khi 9h30 rồi mà anh ấy không báo gì cả. Sau đó anh ấy nhắn lại cho em cái mặt khóc, chắc là anh ấy nghĩ là em giận hay sao đó, nhưng em cũng không nói gì. Đến hôm sau em cảm thấy rất khó chịu với cách cư xử của anh ấy nên em lại nhắn tiếp vì em sợ anh ấy không hiểu. Em nhắn là em cảm thấy rất khó chịu vì cách ứng xử của anh ấy tại vì em chờ. Em đi đám cưới xa như thế, từ 4h chiều, ăn tối ở Nam Định về muộn nên nếu em không rủ anh ấy đi cùng thì em rủ một người con gái khác đi cùng em cho đỡ sợ. Nhưng mà vì em chờ mãi đến 9h30 mà anh không nhắn lại cho em nên em thấy rất khó

chịu. Em nghĩ có thể là anh ấy quên vì việc đấy; nhưng em cảm thấy không vui nên em không muốn đi cùng anh ấy nữa. Em nhắn thế thôi nhưng mà anh cũng chẳng nói gì, xong rồi từ đấy là im lặng

- CBTV: Rồi, từ hôm đấy đến hôm nay là hai người im lặng với nhau đúng không?

- TC: Vâng!

- CBTV: Bây giờ em băn khoăn về điều gì?

- TC: Theo chị thì cách hành xử của em có phải là quá đáng không? Em chỉ muốn hỏi chị về vấn đề đấy thôi, còn với em mọi chuyện xong rồi là thôi, em cũng không nghĩ về vấn đề đấy nữa.

- CBTV: Thực ra để đánh giá trên phương diện là phù hợp hay không phù hợp thì mỗi người có một cách đánh giá khác nhau, nếu một người nào đó mà đánh giá thì nó sẽ mang màu sắc chủ quan. Bản thân tôi cũng thế thôi, nếu tôi đánh giá thì nó sẽ mang màu sắc chủ quan của cá nhân tôi.

- TC: Không, nhưng mà em muốn nghe ý kiến của chị!

- CBTV: Chúng tôi sẽ không đánh giá nó có hợp lý hay không mà chủ yếu nó sẽ dựa vào tình hình của hai em. Đầu tiên thì câu chuyện này em cũng có nói trước với anh ấy rồi, là đến ngày này ngày kia đi đám cưới đấy, nếu anh đi được thì anh ấy bảo một câu

- TC: Lúc đấy thì anh ấy bảo đi được.

- CBTV: Anh ấy chỉ bảo chắc là đi được thôi, chứ không phải là chắc chắn đi được thì nó cũng đã khác rồi. Hôm đấy không hiểu vì sao anh ấy lại có thái độ như vậy, có thể là bạn quá hay không đi được thì cũng phải nói với mình một câu rằng là hôm đấy anh bận quá anh không đi được, em có thể đi với bạn đi cho đỡ sợ, đỡ phải đi một mình. Thế nhưng động thái của anh ấy lại khác, lại im lặng, chỉ gửi cái mặt khóc thôi. Điều đó khiến em cảm thấy không có sự rõ ràng. Em chỉ khó chịu là người ta không rõ ràng chứ nếu em đi một mình thì em cũng không ý kiến gì đúng không?

- TC: Đúng rồi, bản thân em cũng chẳng ý kiến gì. Thực chất là em cũng không muốn anh ấy đi cùng em hôm ấy, tại vì nó cũng rất phức tạp. Bởi đó là đám cưới bạn lớp em, lớp em hôm đấy cũng có rất nhiều người muốn đi nhờ xe của em vì em có oto mà em cũng không muốn cho các bạn ấy đi cùng. Mà đi cùng anh ấy thì em cảm thấy rất khó xử nhưng nếu anh ấy đi thì em cũng rất quyết tâm. Nhưng ở đây em cần là một sự rõ ràng, không đi được thì cũng gọi điện hoặc nhắn tin cho mình biết là người ta bận thì thôi, thì mình vẫn rất vui vẻ; nhưng cách ứng xử của anh ấy khiến mình rất khó chịu.

- CBTV: Rồi, việc khiến cho em khó chịu, nhất là cái sự không rõ ràng của đối phương, có gì thì nói chuyện với nhau chứ không thể cứ im lặng như thế được. Thế nên, việc em có cáu giận hay như thế nào đó thì cũng là lẽ tự nhiên thôi. Ai trong trường hợp đó thì cũng sẽ có cách cư xử như vậy. Mình cũng không thể nào khéo đến mức là người ta im lặng với mình mà mình cứ vui vẻ, hỏi han người ta được. Trong trường hợp đó thì mỗi người cũng đều có cái tôi của mình, anh ấy thì không biết có bận hay không, nếu bận rộn, căng thẳng vì công việc mà người yêu lại giận dỗi nữa thì cũng rất mệt mỏi, nên thôi cứ im lặng một thời gian xem như thế nào. Về việc đó thì em cũng chưa chú tâm được hết, em mới chỉ có thể chú tâm vào cảm xúc của mình mà thôi; còn không biết đối phương như thế nào. Đó cũng là một điều khiến câu chuyện trở nên căng thẳng. Chứ thực ra mọi chuyện không có gì to tát cả, chỉ rất nhỏ nhặt thôi nhưng cứ mỗi người theo một hướng nên mới thành ra phức tạp, khó khăn. Việc anh ấy im lặng thì chắc là cũng mới đây chứ chưa phải lâu đúng không?

- TC: Anh ấy im lặng cũng được 2 tuần rồi chị ạ.

- CBTV: À, im lặng 2 tuần rồi không ý kiến gì.

- TC: Vâng, nói chung là chuyện này thì cũng thường xuyên rồi, giận nhau có khi anh im lặng cả tháng, sau đó anh ấy lại quay lại gọi điện cho em. Nhiều lần em cũng chẳng nghe máy, có khi gọi liên tục 3, 4 tháng em cũng chẳng

nghe; nhưng rồi sau đó lại quay lại. Em thấy anh ấy còn nhờ bạn anh ấy gọi điện cho em, em vui lòng nên lại quay lại xong rồi anh ấy vẫn thế. Tính cách anh ấy rất buồn cười.

- CBTV: Rồi, thế là bản chất con người rồi, cũng rất là phức tạp đúng không? Bình thường trong một mối quan hệ nào đó mà người ta không nhắn tin, gọi điện không gặp nhau vài ngày thôi là đã khó chịu, nhớ nhung rồi; nhưng anh ấy lại giận nhau cả tháng như vậy thì phải xem mối quan hệ của anh ấy có phức tạp hay không.

- TC: Không, thực ra tính cách của anh ấy như vậy, anh cũng đưa em đi gặp bạn bè hết, cũng xác định là cưới; nhưng bố anh ấy phản đối vì em có 1 đứa con trai, anh ấy cũng có một đứa con gái lớn rồi; như kiểu phong kiến em tưởng anh ấy nản lòng; nhưng thực ra anh ấy cũng quyết tâm, không muốn nghe theo sự sắp đặt của gia đình, muốn cưới người mình yêu. Bây giờ thì bố anh ấy có vẻ là đồng ý rồi, nhưng giữa hai người vẫn cứ như thế này thì em cảm thấy rất khó chịu.

- CBTV: Rồi, một lần này để không lặp lại tình huống như trước nữa thì đầu tiên em thấy bản thân em cũng không có gì quá đáng cả.

- TC: Nhưng em hỏi cái này, quan điểm của mẹ em thì mẹ em bảo rằng mẹ em sẽ gọi điện cho anh ấy hỏi rằng mai anh ấy có đi không, sao không gọi điện cho em, anh quên à. Nhưng em thấy nếu em làm đến mức đấy thì em cảm thấy là anh ấy rất coi thường em, giả sử lần sau có hẹn anh ấy đi đâu thì anh ấy cũng chẳng thèm quan tâm, chẳng thèm gọi lại cho mình. Mình cứ đi theo anh ấy à.

- CBTV: Ừ, đấy là quan điểm của mỗi người, mẹ em có những ý kiến riêng của mình.

- TC: Nhưng chị có thấy là quan điểm của mẹ em như thế là không được không?



- CBTV: Đấy, thì mỗi người có một quan điểm thôi, bà có thể theo quan điểm của người xưa, thôi thì ai quan tâm nhau cũng được, có sao đâu.

- TC: Nhưng nếu là chị thì chị sẽ hành động như mẹ em?

- CBTV: Có lẽ với cá nhân tôi thì tôi thì tôi thấy điều đấy không quá cần thiết vì mình đã hẹn trước với nhau rồi, anh ấy bảo cũng có thể rồi, nếu không được thì anh ấy cũng phải bảo lại mình, sao lại mình gọi tiếp.

- TC: Thế bây giờ mình gọi điện cho người thì hóa ra mình đi theo người ta đúng không chị.

- CBTV: Đấy, nên việc em hành xử như thế cũng đúng thôi, cũng chẳng ai đánh giá là nó sai hay đúng.

- TC: Khi em nhắn thứ 7 em không đi nữa, em có việc khác ý em là em báo em không đi nữa, và việc khác em cũng không nói cho anh ấy. vì anh ấy cũng chả nói với em là anh ấy bận mà.

- CBTV: Ừ, đúng!

- TC: Đến ngày hôm sau em mới nhắn tin rõ ràng rằng em giận như thế, chứ không nói ngay lúc đấy là vì sao anh không nhắn cho em.

- CBTV: ừ, cách hành xử như vậy là phù hợp với cá nhân em, tính cách của em như vậy. Nó sẽ phù hợp với tùy người, tùy trường hợp. Về phía anh này thì mình có thể nhận thấy là tình cảm của anh ấy có vấn đề vì 4-5 tháng giận nhau cũng bình thường, trong khi những cặp đôi khác thì giận nhau 1-2 ngày đã không chịu được.

- TC: Không, có nghĩa là 1-2 tuần; sau đó gọi điện cho em em không nghe máy, em quyết tâm là thôi. Không phải do anh ấy mà là do em. Vì thấy anh ấy kiên trì nên em mới quay lại; nhưng khi quay lại rồi thì nhiều hành động của anh ấy khiến em khó chịu. Nhưng em cũng không quá đáng, em cũng không vì thế mà lấn át người ta. Chị thấy cách em ứng xử như đợt vừa rồi là em có quá đáng không?

- CBTV: Rồi, nó phù hợp, thực ra là nó phù hợp.

- TC: Máy hôm sau anh ấy lên facebook chia sẻ bài thơ về đi du lịch nước Nga. Có một bạn nhắn là sao tháng 7 rồi mà ở Nga vẫn lạnh à S. Anh ấy trả lời là thời tiết thay đổi thất thường, đông đánh như chị em phụ nữ. Anh ấy cố tình viết vậy, biết là em cũng hay vào facebook để xem và đọc nên hàm ý nói đến em.

- CBTV: Bóng gió, gián tiếp đấy.

- TC: Bóng gió nhưng vấn đề là em có đông đánh đâu.

- CBTV: Đó là cách nhìn nhận của em thôi em ạ, còn cái hướng người ta nhìn nhận lại khác. Mỗi người nhìn nhận vấn đề theo cách khác nhau.

- TC: Đó là vì anh ấy, anh ấy cố tình nói như thế để người ta đổ hết lỗi cho em.

- CBTV: Qua đó để em nhận thấy là anh ấy đang có những cách nhìn nhận không tốt về em. Trước đây thì anh ấy cố gắng vượt qua nhiều ngăn cấm để đến với em; nhưng giờ ông bà già ra rồi nhưng có thấy anh ấy nhắc đến cưới hỏi gì đâu. Vì người ta đang cân nhắc, suy nghĩ. Có thể họ nghĩ rằng là công việc của mình bận rộn như thế, có chiều được một người thế này không, người này có ổn để mình lấy làm vợ không. Có thể họ không nói ra cho em biết nhưng chính họ cũng đang đắn đo, suy nghĩ. Rồi khi thấy mình không quên được cô này thì người ta lại gọi điện.

- TC: Tính trẻ con. Còn anh ấy nhắn như vậy thì em có thể nói lại anh ấy, nhưng tính em thì không hay linh tinh như thế. Máy hôm sau em có đăng ảnh đại diện lên facebook, em thấy anh ấy vào xem thì anh ấy có gửi hình trái tim nhưng anh ấy vẫn im lặng.

- CBTV: Có vẻ anh ấy cũng biết lỗi nhưng không dám nhận. Mình phải xác định là giận nhau quá lâu thì cũng không vui về gì. Mình là người lớn rồi, có thể anh ấy chưa chính chắn, chưa quyết đoán lắm, về tình cảm cũng có vẻ lưỡng lự.

- TC: Không phải, hôm trước anh có bảo với em anh ấy đi công tác nước ngoài, thực ra là anh ấy đi liên tục, đi Nga là anh ấy cứ đi một lần 7 ngày nên em và anh ấy gặp nhau ít lắm, chủ yếu liên lạc qua điện thoại, mà bên đây sống nó còn yếu. Anh ấy cứ về 2-3 hôm anh ấy lại đi luôn nên anh ấy cũng chẳng gặp được em. Không gặp được nhau, lại cứ giận nhau nên em cũng chán. Chị hiểu không?

- CBTV: Rồi, tôi hiểu rồi.

- TC: (Ồn ào từ môi trường xung quanh) Em nhịn thì em cũng nhịn đấy, chứ bây giờ không phải là gia đình anh ấy đồng ý là em ok ngay đâu vì em cũng phải có giá của em, chứ có phải cứ thích là được đâu. Mình không có ý kiến gì người ta cứ tưởng là mình phụ thuộc vào người ta, lúc nào người ta cần cũng được.

- CBTV: Đấy, điều đó mình suy nghĩ cũng rất là tốt rồi, không phải lúc nào mình cũng cứ cò kéo đâu, cũng có lúc mình phải đẩy ra một lúc rồi mình lại kéo vào. Như mẹ em nói thì cũng có phần đúng vì ông bà sợ già néo đứt dây,

- TC: Nhưng trường hợp mẹ em nói đó là khi chúng em đã là vợ chồng, anh ấy làm việc ở đâu mà anh ấy quên thì em còn nhắc; nhưng bây giờ hai người vẫn đang là người yêu, mình hẹn người ta là ngày mai gọi điện mà giờ mình cứ đi hỏi anh ấy thì khác nào mình chạy theo anh ấy. Anh ấy lại tưởng là mình cần anh ấy lắm rồi lại coi thường. Em nghĩ là như thế rồi anh ấy cũng sẽ chán ấy.

- CBTV: Thực ra em không ngại gì việc tự lập cả, em chỉ cần sự rõ ràng thôi. Đầu tiên em phải xác định là ai đúng ai sai cũng chẳng quan trọng gì, còn cách em ứng xử ra sao là do tính cách của em, nó vốn là như vậy.

- TC: Thì tính cách của em là như vậy mà, anh cũng biết tính em là như thế. Từ trước đến nay kể cả khi em hẹn đi chơi với anh ấy mà em cảm thấy anh ấy không vui, khó chịu thì em cũng gọi điện với anh ấy bảo là em bận, không đi

nữa. Đó không phải là giận mà là tính cách của em như thế rồi, anh ấy cũng biết tính của em rồi.

- CBTV: Việc em nắm sự chủ động cũng là một điều tốt, không phải là người khác muốn thế nào mình cũng phải làm theo, mình phải có chính kiến riêng của mình. Mình cứ chạy theo người ta mãi người ta cũng chán đúng không em? Có nhiều mối quan hệ khi bạn gái nghe lời quá, ngoan quá thành ra đôi khi cũng bị thiệt thòi. Vậy thì mình nên khéo léo vừa co vừa đẩy một chút mới là tốt.

- TC: Người ta sợ, người ta tưởng mình cần người ta quá.

- CBTV: Hướng đó cũng là một hướng phù hợp. Còn câu chuyện bây giờ đã căng thẳng như thế này rồi, đây cũng không phải là lần đầu tiên nữa nên em cứ bình tĩnh đi.

- TC: Bọn em như cơm bữa ấy

- CBTV: Em cứ bình tĩnh, thoải mái, đi chơi vui vẻ xem phản ứng của đối phương đi. Bởi rõ ràng là anh không quyết đoán đấy chứ, đã hứa rồi mà không làm thì em giận là chuyện bình thường chứ nếu em không giận thì anh ấy lại nghĩ là cô này cô ấy có vấn đề.

- TC: Đúng rồi, đúng rồi, anh ấy cứ tưởng thế nào cũng được, thế nào cũng xong. Em đầy đủ cả con gái, con trai, kinh tế độc lập em có cần gì đâu, anh tử tế thì em lấy. Vấn đề ở đây là em cũng muốn nghe một vài sự góp ý để xem cách hành xử của mình đúng không, cái tôi của mình có cao quá không? Đúng là mỗi người một quan điểm nhưng theo quan điểm của em là em cứ hành xử theo bản năng lúc đấy đã, sau đấy em cũng có thể tham khảo lại. Em cảm thấy khó chịu vì em là người rất đúng hẹn với người khác, đôi lúc em cũng có thể quên; nhưng khi em đã phản ứng như thế thì anh ấy cũng phải giải thích với em thế nào chứ.

- CBTV: Đúng ra em cũng là người biết lắng nghe đấy chứ, em trao đổi với chương trình để xem cách ứng xử của mình có phù hợp hay không. Nhưng

nếu lần này anh ấy có gọi điện thì em cũng có thể lắng nghe, chia sẻ, trao đổi thêm với anh ấy về việc anh ấy nên đúng hẹn như thế nào, giải thích ra sao để anh ấy thay đổi, không nên im lặng để em. Còn mọi chuyện đã xảy ra rồi thì cũng không nên căng thẳng với nhau quá nữa em nhé. Chỉ cần rõ ràng với nhau để sau này cả hai cùng rút kinh nghiệm thôi. Lần này mình cũng không căng thẳng vài ba tháng như đợt trước nữa, mình nhẹ nhàng hơn rồi. Quan trọng là tương lai anh ấy như thế nào. Còn tương lai mà anh ấy không thay đổi thì mình phải cân nhắc. Bởi vì anh yêu mà anh không quan tâm cũng không thực hiện lời hứa thì cũng là một dấu chấm hỏi về tình cảm của anh ấy. Ngay cả bạn bè cũng không nên lỡ hẹn rồi chứ không phải là người yêu. Không phải anh cứ im lặng và cho em là sai, là không hiểu cho anh ấy. Từ đó cả hai cùng thay đổi

- TC: Vâng, hôm trước thì anh ấy cũng có nhắn cho em hình trái tim nhưng chắc là đang ngại.

- CBTV: Đang ngại thì cứ cho nhau thời gian suy nghĩ thêm đi em nhé. Anh ấy mà chưa mở lời được thì cũng rất khó thay đổi. Trưởng thành rồi cũng phải suy nghĩ và giải quyết vấn đề. Em còn băn khoăn gì nữa không.

- TC: Dạ không ạ, em chỉ có vấn đề như vậy thôi

- CBTV: Vậy cảm ơn em đã chia sẻ đến chương trình nhé, chúc em sức khỏe.

- TC: Vâng, em chào chị!

## CA 4

- TC: Bạn ơi tôi muốn tư vấn

- CBTV: Chị muốn tư vấn về vấn đề gì?

- TC: Tôi có gia đình, tôi bị khủng hoảng. Năm nay tôi 60 tuổi, ông xã cũng 60 tuổi mà ông ý lại nhà cán bộ cao cấp của nhà nước nhưng ông ý lại lẳng nhăng với 1 con bạn thân của tôi. Tức là 2 vợ chồng, 2 đôi cùng thân, nhưng 2 người này lại ăn nằm với nhau rất nhiều lần, tôi không bắt gặp nhưng hàng xóm lại phát hiện ra nói cho tôi. Tôi hỏi thì nó nhận, bây giờ thực sự tôi rất căng thẳng, tôi không còn 1 chút tình nghĩa gì. Tôi còn 1 đàn con, đàn cháu, cho nên tôi sống với 1 tâm trạng rất căng thẳng và luôn luôn nghĩ trong cái thái độ căm uất. Tôi không nghĩ chồng tôi lại như vậy, với tôi đây là một cú sốc quá lớn, mà ở đây 1 năm rưỡi rồi mà tôi không sao quên được nỗi ám ảnh, trong đầu tôi, không lúc nào là không nghĩ đến, rất đau đớn. Tôi tin như thế, sống với nhau 39 năm trời tôi không tin như vậy, sống đến bây giờ tôi biết được sự thật như vậy tôi quá đau đớn. Tôi muốn bạn tư vấn cho tôi xem như thế nào?

- CBTV: Vâng, rất là chia sẻ vấn đề này với chị. Trong cái hoàn cảnh này, chắc chắn rằng là ai mà mình tin tưởng, xong rồi mình yêu thương chồng con, mình chăm sóc gia đình thì đều đón đau và cũng có những cái suy nghĩ như chị cả. Bản thân chị cũng biết câu chuyện bây giờ anh ấy quan hệ với bạn thân của chị hay chị đã biết từ rất lâu?

- TC: Tôi mới biết, tức là môi quan hệ tôi không biết nhưng có người, người ta phát hiện ra thì tôi gọi cả 2 đưa ngồi trước mặt tôi, tôi hỏi nó, tôi bắt nó xin lỗi thì nó xin lỗi với nhau. Cách đây chỉ vài tháng, chỉ vài lần mà sao cảm giác của tôi vẫn chắc chắn đúng. Vợ chồng quan hệ với nhau trước đây chưa bao giờ nó trực trặc về chuyện đấy cả, nhưng thời gian gần đây thằng chồng tôi rất nhiều lần người ta phải ví là “chưa đến chợ đã hết tiền”. Thực ra tôi cũng không nghĩ là như thế tại vì nó cũng đã nhiều tuổi rồi, nghĩ có thể là do

sức khỏe, đến bây giờ tôi nói ra thì nó không dám cãi tôi, nó xin lỗi, nó chỉ xin lỗi 1 lần duy nhất ở cơ quan tôi phát hiện ra. Còn xin lỗi thì tôi tha thứ cho, chỉ duy nhất lần đấy thôi, còn những lần sau có chuyện gì cãi nhau, tôi nói thì nó lại bảo là không gần nhau (tôi qua chỗ con tôi, chăm con đẻ). Hoàn toàn cái lí do đó chứ không có bất kỳ lí do gì mà nó lại đi ngoại tình như thế. Hai nữa lại là người bạn thân, cái thằng chồng con bỏ nó lại thân với nó, nó suốt ngày cho ăn uống của ngon vật lạ, nó thân đến mức độ như thế mà nó phản bội, đấy tôi nghĩ đau đớn là như thế. Cái lần cuối cùng tôi phát hiện ra nó là cái hôm tôi ra bến xe để đi sang với cháu nội tôi. Nó đưa tôi ra bến xe nó còn hỏi đi mấy hôm, tôi bảo đi 1 hôm. Hôm sau về nó nằm như khúc gỗ ấy, động vào người nó nó lại bảo là kế hoạch, để hôm khác. Tôi nói thật, đến cái tuổi này tôi không còn khát khao, nhu cầu gì đến mấy cái chuyện nhưng chỉ vì nghĩ là nó không tôn trọng mình. Tôi muốn bạn chia sẻ cho tôi về vấn đề này, tôi căng thẳng lắm, đau khổ vô cùng.

- CBTV: Rất chia sẻ về vấn đề này với chị, một bên là bạn bè của mình, lại còn rất thân thiết mà lại đâm sau lưng mình như vậy. Rồi một bên là chồng, cái người mà bao nhiêu năm tin tưởng, gắn bó, con cháu đủ đầy mà lại phản bội như vậy thì nỗi đau là điều không thể nào tránh khỏi. Mình thì không cần những nhu cầu kia nhưng cái mình đau là mình đau ở những niềm tin, tình cảm cho đi mà lại nhận lại những cái quả nó quá đắng như vậy đúng không. Rồi thực ra nhìn vào tình hình này mình cũng thấy rằng là 1 cái người mình cũng đã rất rõ ràng với nhau rồi đúng không, gọi thẳng mặt ra để nói chuyện trực tiếp chứ không phải ấp úng úp mở gì nữa đúng không. Cái việc nhìn nhận rõ ràng với nhau nó cũng đã có thể thì con cái có biết chuyện này không chị?

- TC: Tôi chỉ nói chuyện duy nhất với thằng con trai thôi, tôi có 3 thằng con trai, tôi chỉ nói chuyện với 1 thằng, có vẻ nó bực bội lắm nhưng nó chỉ nói một câu như thế thôi. Thực ra là có đứa con đẻ nó chia sẻ, tôi nói với con tôi là mẹ chỉ vì các con mà mẹ đội cục tức trên đầu, mẹ sợ nói ra thì muôn đời

con dâu mẹ, cháu dâu mẹ, mai kia có thằng cháu rể nó nguyên rửa ông cha mình, cụ kị mình. Tôi chỉ đau đớn vì con vì cháu tôi, còn đối với thằng chồng tôi mặc kệ tất cả, nhưng mà vẫn phải chịu đựng. Tôi đã viết 2 lá đơn, tôi bắt nó kí nhưng nó không kí cô ạ.

- CBTV: Vâng, bây giờ chị cũng nhìn nhận được rằng là nếu bỏ thì cũng rất khó đúng không?

- TC: Thực ra thì nó không khó khăn gì cả, thực ra tôi chỉ vì đàn con đàn cháu mà thôi.

- CBTV: Thực ra đó là cái vấn đề khó nhất, người sức đã chẳng còn nhiều, chủ yếu là về phía phần con phần cháu; những tai tiếng, dư luận xã hội, người ta có những cái đánh giá về những vấn đề về con, về cháu. Rồi cái gia đình nhiều người mơ ước....

- TC: Đúng một gia đình người ta mơ ước, một gia đình người ta thèm khát nhưng gia đình mình nó như thế thực ra là quá đau đớn, tôi không biết làm như thế nào. Tôi quá căng thẳng, khóc lóc ....

- CBTV: Chị cứ bình tĩnh thôi chị nhé, đầu tiên mình cũng phải nhìn nhận rõ ràng với nhau rồi, còn phía bên gia đình nhà bên kia thì anh chồng của cô kia biết chuyện chưa chị?

- TC: Tôi nói với chồng nó thì nó lại tỏ vẻ bênh nhau, nó lại bảo là đàn ông ai chả thế. Bao giờ nó cũng bênh nhau.

- CBTV: À, họ bênh nhau đúng không ạ. Bênh nhau thì mình cũng không giải quyết được việc gì, mình cũng không cần phải trao đổi luôn, với những người như vậy thì gia đình họ chưa chắc đã vui vẻ hạnh phúc gì. Mình không giải quyết được việc gì, kể cho những người đó có khi họ lại hả hê, cười trên câu chuyện của mình. Tức là mình trao đổi cũng không được gì, mình trao đổi với con cái cũng rất là tốt rồi, đôi khi là nó làm bực tức cho mình đi, đôi khi nó nói cho qua chuyện như thế thôi chứ không phải là nó không suy nghĩ đâu. Không phải tìm người nào đó để thông cảm thấu hiểu mình hay không mà



mình tìm để đưa ra những cái hướng cân nhắc để xem giữ cái cuộc hôn nhân này nó như thế nào thôi. Đầu tiên khi mà mới biết chuyện chắc chắn chị sẽ rất sốc, bây giờ suy nghĩ thì cũng không tháo ra được.

- TC: Bây giờ thật ra nó chỉ đỡ 1 phần thôi ạ, chứ thật ra nó vẫn đau lắm, nó cứ đau khắp người, trong ruột, trong gan của mình.

- CBTV: Vâng, đấy thì tôi cũng hiểu tình hình của chị rồi, cũng trao đổi với chị rồi, nhưng thực ra chị phải bình tĩnh cơ. Không thể rằng mà mình cố gắng mà quyết định ngay bây giờ được, bởi vì đôi khi cái quyết định của mình lại trở nên vội vàng quá lại thành ra nó không hay đúng không. Bởi vì mình quyết định bây giờ mà sau này nó có 1 ảnh hưởng gì đó thì mình lại trách móc bản thân mình vì sao ngày đấy mình không cho bản thân mình một cái cơ hội nữa chẳng hạn, hay tại sao lại thế này, tại sao lại thế kia mà thành ra câu chuyện nó lại “rùm beng” lên, cả làng cả xã biết, rồi tất cả mọi người biết này, con cái nó cũng không nhìn nhận bố mẹ ra gì nữa đúng không. Mình cũng phải nhìn nhận rằng là không phải mình chỉ nói chuyện với con trai mình mà còn có con dâu, con rể, ví dụ như thế đúng không. Rồi còn các cháu nữa, chúng nó sẽ nhìn nhận người ông này ra sao, người bố này như thế nào, nó không chỉ đơn giản là câu chuyện của 1 gia đình nữa, mà nó là câu chuyện của 1 thế hệ, và còn là của những thế hệ khác, rồi lại còn là câu chuyện của tai tiếng, câu chuyện của công việc nữa. Công việc của anh ý ra sao...

- TC: Hơn một năm nay không lúc nào tôi nguôi ngoai được, lúc nào cũng cảm thấy đau đớn, khó chịu....

- CBTV: Vâng, đấy, đầu tiên mình phải tha thứ cho mình trước chị ạ, bởi vì nếu mình mong muốn cho người ta không hay có như thế nào chính mình phải tha thứ cho bản thân mình trước. Chị không phải là người có lỗi, chị hoàn toàn không có lỗi trong câu chuyện này, dù sao chuyện người khác ngoại tình là tại những cái người kia bên ngoài kia, tại anh tại ả tại cả đôi bên. Chị chỉ biết làm sao để vừa tròn trách nhiệm làm một người vợ, làm một

người mẹ mà thôi đúng không. Không ai mong muốn lấy chồng rồi lại li hôn chỉ vì ngoại tình, mâu thuẫn cả, những người phụ nữ lại càng không mong muốn. Lỗi sai là tại người ta nhưng chị đang gom vè, làm bản thân mình tự tổn thương, tự đau. Những lỗi lầm kia người ta chưa phải trả giá gì cả, anh kia thì vẫn nhơn nhơn với cô kia, cô kia thì vẫn thoải mái với chồng mình, họ vẫn vui vẻ hạnh phúc, chưa trả 1 cái giá gì trong khi mình lại là cái người đau trước đúng không. Vậy nên đầu tiên mình phải tha thứ cho mình trước đã chị ạ, để bản thân không còn đau đốn, dằn vặt vì những lỗi lầm của người khác, mình sống sao cho hài hòa vì con vì cái, mình sống và đã làm tròn cái nghĩa vụ làm vợ làm mẹ rồi. Còn ai mà sai trái thì họ sẽ phải trả giá, sẽ phải đền lại sau những điều đó, chứ chị đừng nên căng thẳng quá về đầu óc của mình, rồi nó lại liên quan đến những vấn đề về tâm lý sẽ rất là khổ chị ạ. Đấy, có rất nhiều cái liên quan đến rối loạn tâm lý như trầm cảm, sang chấn, lo âu... nó muôn vàn những cái vấn đề mà mình phải kiểm soát, nếu không kiểm soát được thì người đầu tiên khổ lại là chính chị trước này. Rồi sau đó con cái lại không được nhờ, cháu chắt cũng không được nhờ nữa thì mình khổ chị nhé.

- TC: Vâng, vâng cảm ơn em nhé.

- CBTV: Vâng đấy đầu tiên chị phải tha thứ cho chính mình, giải tỏa cảm xúc của bản thân, mình đau thế là đủ rồi. Còn những cái người kia, người ta chưa trả giá gì thì mình sẽ phải xem là họ sẽ làm gì với những cái lỗi lầm của họ. Đầu tiên là gia đình nhà cô kia chưa biết chuyện thì mình cũng phải xem xét rằng là 1 cái người mà mình hết sức quý mến như chị như em, chẳng thiết sót cái gì, cái gì cũng cũng cho... Thì bây giờ mình cũng thông báo cho chồng người ta biết, gia đình người ta biết tôi là người như thế, tốt với cô ra sao, gia đình của cô như thế nào....

- TC: Chị không dám nói cho ông chồng biết, sợ nó lại làm âm lên, chỉ dám nói cho tay ba biết thôi.

- CBTV: Vâng, chị ơi chị phải trao đổi nhẹ nhàng theo cái hướng “Tôi có chuyện này cần trao đổi với anh, anh phải giữ kín chuyện này. Chuyện của 2 gia đình, 2 gia đình phải giải quyết nội bộ với nhau thôi, anh cũng trông vợ anh đi. Câu chuyện này muốn 2 gia đình êm ấm với nhau, không muốn nổ tung ra vì nó cũng không ra cái gì cả đúng không. Rồi cũng là những cái người trong ngành, trong nghề, trong ban trong bộ, không ai mong muốn cái chuyện đấy nó xảy ra, do đó chị không cần phải như thế. Đầu tiên là chị đã nói chuyện với cái cô kia rồi thì chắc chắn họ sẽ biết họ phải ngừng như thế nào rồi. Và bản thân anh chồng kia cũng thế, anh ấy cũng phải suy nghĩ về những cái vấn đề này, không phải 3 mặt 1 lời nữa mà là 4 mặt 1 lời luôn để xem câu chuyện nó kết thúc như thế nào. Bởi vì khi mình tha thứ rồi nhưng lại không biết họ có dừng lại hay không đúng không?

- TC: Cái đó thì chị không biết nhưng thằng chồng nhà chị nó thề thốt kinh lắm, nói nói cho không thiếu câu gì, nó cũng không dám cãi câu gì nhưng không biết đằng sau nó như thế nào nữa.

- CBTV: Rồi chị ơi, mình tha thứ thì dễ nhưng tin tưởng lại mới khó. Đấy mình không còn tin tưởng nữa đúng không.

- TC: Đúng là mình không thể tin tưởng lại được nữa.

- CBTV: Kể cả 2 vợ chồng quay trở lại với nhau mà không tin tưởng nhau thì mình chỉ có thể ly thân thôi. Sống cũng không thể sống được với nhau, mình thì cứ suy nghĩ có chồng ở chung với người khác, cứ nghĩ đến lại cảm thấy tổn thương rồi đúng không. Vậy là đầu tiên mình phải giải tỏa cái tổn thương trong mình trước, mình trao đổi kỹ lưỡng giữa 2 bên để cho họ biết đường mà dứt nhau ra. Khi đó mình phải chấp nhận rằng ngọc còn có vết huông chi là người, mình phải chấp nhận nhau 1 tý. Trong câu chuyện này mình không thể tha thứ ngay được thì mình cho bản thân 1 thời gian nữa để xem có hàn gắn được hay không để xem xét như thế nào. Bởi với độ tuổi này mà li hôn thì nó cũng dở cơ, con cái thế này, con cái thế kia lại cả 1 đàn cháu nữa. Mình sống

với con với cháu là phần nhiều chứ mình sống với anh ấy thì được bao nhiêu đúng không. Mình cũng phải nhìn nhận những cái nhu cầu kia nó liên quan đến tình dục.

- TC: Nhu cầu thực ra nó cũng không phải là không còn, vì lúc như thế này nó không còn cái tình cảm gì. Còn trước đó kể ra nói thật với em là chị 58-59 tuổi rồi nhưng vẫn bình thường, không có cái gì ảnh hưởng, chưa bao giờ để chồng thèm muốn gì cả, lúc nào cũng làm chồng nó thỏa mãn.

- CBTV: Thực ra chị phải thấy rằng là dù là ai đi chăng nữa thì đôi khi 1 cái lạ bằng tạ cái quen chị ạ. Bản thân mình cũng thấy rằng đôi khi không phải là bỏ đống gì đâu, ra ngoài thấy cái này lạ hơn, đi kèm với cái lạ nó phải kèm theo sự hấp dẫn rồi. Còn những cái quen rồi, đi mãi một con đường cũng chán, ăn mãi một món nó cũng chán chẳng hạn thì đó gần như của tất cả, hầu hết của những người đàn ông muốn ra ngoài, chứ không phải là lỗi do mình không biết khéo đâu, không phải vậy. Có những cô cô ấy chiều, cô ấy khéo còn thử đủ các loại tư thế khác mà người đàn ông họ vẫn ra ngoài cơ vậy nên mình không thể đổ lỗi cho mình được. Chị không thể đổ lỗi cho mình, mình cũng đang cố hết sức rồi, mình cố gắng rất là nhiều, không còn băn khoăn gì nữa, bây giờ mình sống vì con vì cái, sống với người này cũng được, người kia cũng được, ly thân cũng được, li hôn cũng được nhưng mình phải thấy rằng là những cái mất mát quá lớn như thế mà mình để cho các con chịu đựng thì sẽ khổ lắm. Chị cũng đã trao đổi với 1 đứa rồi thì phải trao đổi hết, không thể bên trong bên khinh được, các con sau này nó cũng sẽ biết thôi, sau này nó cũng thấy được mẹ thương anh này thế này; còn con thì không. Câu chuyện này mình chia sẻ trong nội bộ, chia sẻ với các con, và nói với các con đây là câu chuyện ở trong nhà, không thể nói ra ngoài ngõ được, nói ra bên ngoài người ta lại cười chê cho. Còn chị sẽ phải cân nhắc trường hợp ở lại đây sẽ phải ở ra sao, hay là mình ly thân, hay là mình ly hôn trên giấy tờ như thế nào. Còn mình không ở lại thì mình sẽ phải chấp nhận sự việc này người khác sẽ

biết được hay nhiều thứ khác, vậy tình huống đó tôi nghĩ chị không nên lựa chọn vì nó ảnh hưởng đến quá nhiều thứ chị ạ. Đây là tôi trao đổi với chị hướng như thế, bản thân chị sẽ phải lựa chọn, đầu tiên có thể thấy chị rất là sốc rồi, nhưng mà chị không nên quyết định ngay bây giờ, nếu mà quyết định ngay thì chị sẽ hối hận.

- TC: Việc nó diễn ra hơn 1 năm rồi em ạ.

- CBTV: À hơn 1 năm rồi chứ không phải là mới gì nữa, thế từ hôm đó tới giờ thì anh chồng mình có thay đổi gì nữa không chị?

- TC: Thay đổi cái gì “không nghe rõ, nói quá nhỏ” trong cái giai đoạn mình đi suốt ngày, nó đi đâu mình làm sao mà biết được. Nó lại mới nghỉ hưu nên là nó đi đâu suốt ngày chị cũng không biết được. Hai là chuyện tình cảm thì chị cũng không để ý gì nữa, tại vì chị nói thật là chị không cho nó động chạm vào người chị nữa rồi, có quan hệ tình cảm thì vẫn quan hệ nhưng chị nằm im như 1 khúc gỗ, hàng đêm chị không cho nó, cũng không thèm động vào người nó nữa. Thế nên giờ chị lại đi suốt ngày như thế, chị đi chăm cháu suốt ngày, đến tối chị mới về thôi; nhưng mà gần đây chị thấy tiền nó cứ nhót dần của chị 100-200-300. Chị biết hết, trong khi ăn tiêu hàng ngày chị biết hết, nó chỉ có ở nhà nấu mà ăn thôi mà nó vẫn cứ lấy tiền.

- CBTV: Câu chuyện của mình nó đã diễn ra rất lâu rồi nhưng cái hệ lụy thì nó vẫn ở lại; chứ không phải quá sốc nếu trong thời điểm hiện tại. Ban đầu trao đổi em cứ tưởng câu chuyện nó mới diễn ra, mình mới biết xong.

- TC: Không, câu chuyện nó cũng diễn ra hơn 1 năm nay rồi.

- CBTV: Hơn 1 năm nay rồi chị phải xem xét lại những điều của mình, cái hướng mình có tha thứ cho chồng hay không thì mình cũng phải cho nó lời kết rồi. Vì đôi khi mình biết những lần như vậy chẳng may người ta sai trái mình nói là tha thứ nhưng lại không tha thứ hoàn toàn, suốt ngày mình đay nghiến nhau, rồi lại thỉnh thoảng khó chịu với nhau rồi mình thấy rằng tình cảm nó lại đi xuống. Chồng lại chán chường, không phải chỉ liên quan đến cô

thứ 3 kia mà anh ấy còn có thể ra ngoài bóc bánh trả tiền với người này người kia. Bởi vì chị cũng phải hiểu cái nhu cầu tình dục của người nam giới, họ sẽ hết muện hơn so với nữ giới, mình cũng phải nhìn nhận là như vậy. Nhu cầu này người ta đòi ăn vụng, túng làm liều thôi. Bản thân mình cũng phải rõ ràng, nếu muốn quay lại với chồng, trong vòng 1 năm rồi, nhiều cô cô cũng lựa chọn là thôi, bỏ qua hết những cái gì là quá khứ đi. Bây giờ mình sống vì cái tương lai, vì cái hiện tại để bản thân mình biết rằng tha thứ cho nhau phải thay đổi rất nhiều. Nhiều cô tha thứ xong về còn tìm hiểu những cách làm thế nào để 2 vợ chồng quan hệ với nhau cho nó vui vẻ, chứ không thể nào mình vì quá khứ mà cầm cọc ở cái điểm đó mãi được. Không thể nào tha thứ, thoát ra được thì chính bản thân mình là người khổ này, quan hệ như kiểu mình bị cưỡng bức ý,...

- TC: Đấy chị cũng đang trong tình trạng như thế đó.

- CBTV: Chị phải giải tỏa ra, nó đã là quá khứ rồi, chị phải thay đổi nó đi, mình cố gắng hôm nào đó ngồi nói chuyện với chồng về những câu chuyện đã xảy ra trong quá khứ rồi thì thôi mình bỏ quan, sự việc nó cũng đã diễn ra hơn 1 năm rồi. Còn bây giờ có thể quan hệ được trở lại hay không thì phải điều chỉnh lại mối quan hệ trong gia đình đã, nếu như trong ấm thì bên ngoài nó mới êm được. Bản thân trong nhà đã không ấm, nó cứ lạnh ngắt như vậy thì việc ra ngoài, tìm luồng gió mới thì rất nhiều anh sẽ rơi vào trạng thái đó. Dù rất nhiều anh cũng không muốn đâu, nhưng về nhà lại không được giải tỏa những vấn đề đó, về nhau gặp nhau lúc nào cũng như kẻ thù ấy thì chắc chắn sẽ tìm ra bên ngoài kia. Chị cũng thấy những cô gái bên ngoài kia ngon ngọt có, chiều chuộng, người đàn ông ra ngoài mất vài ba trăm, dăm ba trăm bạc họ đi bóc bánh trả tiền thì cái tình huống đó lại càng xấu hơn. Những cô gái kia lại là những cô gái mại dâm chẳng hạn, ra ngoài lại mang bệnh tình về nhà với vợ, với con cháu nữa thì nó lại không hay, nó còn ảnh hưởng nhiều đến sức khỏe của anh ấy nữa. Do đó, chị cần phải cân nhắc xem xét các yếu tố nó

phải dựa trên khoa học một chút chị nhé. Bởi vì luồng bên ngoài nó cũng không sạch sẽ, mình cũng phải hiểu nôm na nó là như vậy. Vậy nên hai vợ chồng ngồi nói chuyện lại với nhau, giải quyết những mâu thuẫn đã là của ngày xưa. Còn hiện tại chị thấy hai người đã không qua lại với nhau nữa rồi, có thể là họ sợ rồi. Nếu chị cho anh chồng thấy rằng câu chuyện quá khứ làm chị không tin tưởng nữa, nhưng chị nói ra không phải để nuốt lời trong quá khứ, chị nói chuyện là để anh chồng cắt đứt rõ ràng với nhau. Gia đình mình cũng phải giữ ấm đi, thay vì ngày trước mình chán chường, lạnh nhạt thì bây giờ mình hãy tha thứ. Chị tha thứ thì coi như trút được gánh nặng trong người, chính bản thân chị cứ giữ khư khư những cái khó chịu ngày xưa; còn bản thân người ta thì vẫn vui vẻ trong khi mình cứ đau khổ suốt. Chị cứ trao đổi với chồng để chia sẻ bớt cái gánh nặng, 2 vợ chồng tìm lại những niềm vui, mong muốn để gia đình êm ấm hơn. Chắc chắn là chị vẫn còn thương thì chị mới còn những cái để ý chồng đi đâu, làm gì. Thực ra, yêu có thể không có; nhưng cái tình nghĩa vợ chồng không thể nào mà hết được; thế nên chị nói chuyện để hướng anh ấy quay về với chị, với con với cháu chứ không phải lang thang bên ngoài. Với cả bên ngoài bệnh tật lại mang về cho vợ, bản thân mình cũng phải đi khám xem có mắc bệnh gì hay không, hỏi cả anh chồng nhà mình xem có bệnh tật gì không để mình đi khám chị nhé.

- TC: Cảm ơn em nhé.

- CBTV: Cảm ơn chị đã chia sẻ đến chương trình, chúc chị có thể thoải mái hơn chị nhé.

## CA 5

- CBTV: Cửa sổ tình yêu xin nghe, chị muốn tư vấn về vấn đề gì?
- TC: Tôi có chuyện về con gái tôi, tôi hay phiền muộn về nó lắm. Chuyện mà nó yêu đương gì đó.
- CBTV: Vâng, chị trao đổi câu chuyện với tôi chị nhé.
- TC: Chị tên gì chị?
- CBTV: Rồi, tôi tên Tr chị ạ!
- TC: Tr, à dạ tôi biết rồi. Chuyện là nó trước đây có quen 1-2 bạn trai, mà chuyện nó quen, nó thương ai là nó mê người ta lắm. Quen họ nó toàn lại ở với thằng bạn trai không à. Sau tôi phát hiện được nó sống với bạn trai nó được thời gian cũng 5-6 tháng gì đó, rồi nó bị bạn trai nó bỏ rơi. Bỏ rơi từ đó tới giờ, tôi lên phòng trọ, tại tôi quê Cà Mau tôi lên Cần Thơ, tôi muốn ở chung với con. Tới giờ nó quen bạn trai mới mấy tháng, xong nó đi học, học nhóm gì đó, mình cũng tính như mọi lần, thấy mình tin tưởng nó rồi nó bắt đầu lại ở với bạn trai. Bạn trai nó ở trên thành phố, rồi nó bắt đầu lên nhà bạn trai ở. Hai đứa sống với nhau trên thành phố. Tôi cũng tình cờ gọi điện, định ninh nó thấy mẹ tin tưởng nó quá mà, tôi nghi ngờ, tôi tính ra ngoài đó chơi xem nó học hành ra sao. Nó bảo là con đi học tới, học anh văn về trễ lắm mẹ đừng ra. Tôi cũng nghi nghi, đến khi tôi điện bạn trai nó, bạn trai nó nói con đang đi đường 1 hồi rồi con gọi lên. Một hồi nó không gọi lại, nó nín thinh là tôi nghi rồi. Sang tuần nó về, nó về là 3 này sau thi thì tôi không dám nói, nói sợ ảnh hưởng. Cái thì bạn trai nó xuống chơi thì xuống phòng chơi, nó đi thi thì tôi mới kêu bạn trai nó đưa đi rồi về đây tôi nói chuyện chút. Tôi cũng hỏi, cũng nói chuyện tế nhị thì bạn trai nó nói, con tôi nó cũng xuống dưới đây làm, 2 đứa cũng đi quá giới hạn rồi. Thằng kia nó cũng thừa nhận, tôi cũng có nói này nói kia 1 cách nhẹ nhàng thôi thì bạn trai nó cũng nói là cô ơi, nó có nói là tết này mẹ con xuống nói chuyện với cô, xuống cho biết nhà cô, rồi để con lo cho em nó học tiếp cô. Bởi vì bạn trai đi làm rồi, con gái tôi lại đang đi



học. Tôi cũng giận lắm, tôi nói là con làm vậy là không tôn trọng cô, mà 2 đứa làm vậy thì cô không thể chấp nhận nào được. Thì nó cũng nói vậy, rồi con gái tôi nó cũng đi về, tôi cảm lòng mấy ngày rồi đó, tôi nén trong lòng, cái tôi giận tôi mới nói. Nó nói mẹ muốn nói gì con thì nói đi, con đi thi về mệt quá để mai hẵng nói. Nó nói để nó đi dạo ở ngoài, nó đi tôi thấy phòng trọ giờ đó đóng cửa rồi, tôi hỏi nó sao không về? Tôi gọi điện nó nói con ở quán rồi, con với bạn con ở quán, sáng mai con với bạn con, con với anh C về nói chuyện với mẹ. Tôi cũng giận, rồi nói kiểu tôi giận, nói là « thôi đi thì đi luôn đi khỏi về ». Bắt đầu đến trưa tôi điện nhưng 2-3 cuộc không đứa nào bắt máy, gọi thêm cuộc nữa nó mới bắt máy nói nó đang ăn. Nó nói ngoài này mưa lắm, giờ nó đi lấy mấy cái bọc ngoài bên xe, mấy cái bọc ngoài thành phố gửi về. Mưa thì nó không chịu về, tôi gọi tôi bệnh, đói, tính nhờ nó mua bánh canh, cái nó coi phim, phim ấy những 5 giờ mới tan, thôi mẹ ăn cái gì đỡ đi. Tôi buồn, tôi bệnh mà nó nói vậy đó, rồi nói chuyện cũng không về. Nói chuyện chắc sáng gọi điện rồi tôi cũng đang buồn. Thứ nhất tôi biết là nó thương thằng này dữ lắm, nếu mà đưa ra sự lựa chọn thì tôi biết nó sẽ lựa chọn thằng kia chứ nó không lựa chọn tôi, tôi đoán tôi biết trước vậy đó. Nó thương ai là nó mê người đó, nó dành tình cảm vậy đó. Tôi cũng nói « con ơi, con đừng có làm vậy, tự con hạ thấp mình xuống quá rồi người ta xem thường con. Để người ta quý con rồi người ta mới thương con ». Rồi tôi cũng nói hết rồi, con đừng có đi quá giới hạn rồi này kia, tôi cũng có nói, làm như nó không để ngoài tai. Nó thương ai rồi nó dành tình cảm cho người đó vậy đó. Nhiều khi tôi đang bệnh, tôi muốn là tôi đuổi đi luôn đó. Tôi muốn bỏ nó mà suy nghĩ lại nó học năm nay năm cuối, với mình cũng nghĩ đang đi học, bây giờ về quê thì sẽ nói sao. Bây giờ chưa xong gì hết rồi mình đuổi đi, cho nghĩ thì mình nói làm sao. Tôi đang phân vân như vậy, tôi đang bực dữ lắm, chị cho tôi lời khuyên xem như thế nào đi?

- CBTV: Rồi, vâng chị cứ bình tĩnh nhé. Rồi thế anh nhà mình đâu ạ?

- TC: Anh nhà mất rồi chị, tôi một mình nuôi 2 đứa con từ tấm bé lớn lên cho con tôi nó đầy đủ. Tôi hi sinh cả đời mẹ luôn đó, tôi nuôi con tôi nó đầy đủ, mà tôi chăm sóc quá nó cũng vụng về, nấu ăn nấu uống hay là bất cứ cái gì cũng là mẹ làm hết. Rồi nhỏ nhỏ ở nhà thì có người làm, rồi lớn lên đi học thì ăn cơm tiệm. Tôi lên tôi ở trên đây cả năm nay là tôi ở trên đây nấu cơm, nó ăn nó đi học không à, vậy đó.

- CBTV: Rồi, đôi khi mình bao bọc con quá thành ra cũng có nhiều vấn đề đúng không? Bây giờ con không tự lập được, lại có cả việc sống thử với anh này anh kia nữa.

- TC: Rồi đúng rồi, đúng rồi

- CBTV: Sống thử với người mà mình phát hiện là người thứ 2, không biết là còn có sống thử với ai nữa không, đúng không?

- TC: Tôi biết là 2 người đó thôi bởi vì nó quen mỗi tình nào tôi cũng biết hết trơn á.

- CBTV: Thế bé này của mình là con lớn hay thứ hai?

- TC: Con lớn, cũng là 25 tuổi đẻ, 24 tuổi đi học rồi đó.

- CBTV: Vâng thế là bây giờ cũng qua đó, cái mối quan hệ cũng đến đó rồi đúng không?

- TC: À đúng rồi, cái cậu con trai đó cũng là dân Cà Mau luôn nhưng là lên Sài Gòn làm. Đi làm ở trên cũng có nhà chung cư ở trên đó, nó với cậu con trai đó là bạn từ thời cấp 3, mới quen gần năm nay thôi.

- CBTV: À rồi chị ơi, thứ nhất là con cái cũng lớn hết cả rồi đúng không. Đôi khi nó cũng tự quyết định được những vấn đề rồi, bây giờ bảo cắt đứt hay không cho nó qua lại với nhau nữa thì cũng không được.

- TC: Không có, cái này tôi không có ngăn cấm, bạn trai nó xuống phòng trọ nó mấy lần tôi biết, nó còn biết tôi rất thương nó nữa.

- CBTV: Vâng, việc mình quý mến các cháu thì cũng được thôi. Còn cái việc con mình thứ nhất là phải bảo ban, chứ không thể nào bắt bí cho cái cậu ấy

được. Đấy, bản thân mình cũng thấy được con mình yêu ai là nó cứ cuồng nhiệt lắm.

- TC: Đó đó, là như vậy đó. Mình cũng nói vậy đó mà sao nó cũng như vậy à. Như 2 mối tình trước nó toàn bị người ta bỏ không à. Mà nó có ngoại hình đẹp, tôi tức vì nó có xấu gì đâu, dáng nó có, chiều cao nó có, ngoại hình nó có. Tôi tức gì đâu, con nhỏ này nó ăn học gì mà nó không hiểu, làm như nó không nghĩ đến mẹ nó là gì, nó không sợ tôi buồn á...

- CBTV: Chị ơi như thế này nhé, thế hệ ngày xưa của mình theo cái xu hướng là giữ gìn đúng không, mình bảo vệ, rồi mình quan trọng những cái vấn đề về quan hệ tình dục hay những vấn đề về trinh tiết gì đấy. Nói chung là mình vẫn mang cái thế hệ từ trước tới giờ là vẫn như thế. Còn con trẻ thì nó giao thoa giữa nhiều luồng, có thể nó thấy rằng như vậy là hết sức bình thường. Bây giờ ai yêu ai chân thành là mình đến với nhau vấn đề đó chứ không phải là mình hư hỏng gì. Họ quan niệm như vậy nên đôi khi sự hòa hợp trong vấn đề đó mới dẫn đến việc lâu dài trong chuyện tình cảm được chẳng hạn. Thì bây giờ con cái cũng nhận thức hết rồi, nên là kể cả mình có dạy thì đôi khi nó còn khôn hơn mình cơ. Đấy mình mà cứ lo lắng là nó có thai ngoài ý muốn hay là thế này thế kia có khi là nó cũng dùng biện pháp phòng ngừa nó biết hết rồi chứ không phải là không đúng không. Đấy mình cũng phải nhìn nhận thật sự là như thế, và bây giờ cũng đã là năm cuối rồi, mà mình để ảnh hưởng đến con đôi khi là mình « rùng beng » cái chuyện gì nó chưa có thì cũng là tai tiếng bên ngoài, đúng không ?

- TC: Thế nên tôi buồn, tôi giận nó. Tôi giận, tôi cũng nói đi theo bạn nó đi luôn đi. Thế là nó đi, lên trên đó ở, nó nói đi học nhóm này kia, đi học 5-6 ngày, có khi 1 tuần gì đó, cũng tin tưởng như mọi lần. Rồi cuộc tôi hỏi bạn trai nó, chặn đầu chặn đuôi rồi bạn trai nó nói thật.

- CBTV: Rồi, chị thấy là hai đứa cũng yêu nhau rồi, cắt cũng không cắt được, dứt là không dứt được rồi. Bản thân mình phải làm sao cho nó phù hợp, cho

nó hài hòa để mọi người không cảm thấy căng thẳng với nhau thôi. Chứ thực ra để lựa chọn 1 bên tình 1 bên hiếu thì nếu nó chọn mình thành ra nó lại là cái đũa bạc bẽo. Mà trong khi con chị lại bị lừa dối mấy lần, bỏ rơi mấy lần rồi, bây giờ tìm được người chân thành với nó, nó bám riết là phải.

- TC: Không biết nó có chân thành hay không, thằng nào lúc đầu mới thương lúc nào cũng thương nó hết trơn, nhưng quen độ đến 1 năm, hơn 1 năm rồi bắt đầu bỏ.

- CBTV: Vâng, thế bây giờ chủ yếu là chị lo cho con, sợ rằng con bị bỏ rơi lần nữa thôi. Còn việc các cháu như thế nào thì 2 cháu đã biết kiểm soát với nhau rồi đúng không? Có hay là không thì nó cũng chấp nhận hậu quả vì bây giờ cháu nó đã lớn rồi mà đúng không. Năm 3, năm 4 nhiều em đã về lấy chồng, có con rồi học tiếp, em nó bảo lưu được cũng không sao, điều đó là hoàn toàn bình thường, chứ không phải con mình mới lớp 6 lớp 7 nữa mà mình không phải lúc nào cũng bắt nó phải thế này, bắt nó phải thế kia. Nó có tình cảm riêng, nó có ý kiến riêng rồi nên phải làm thế nào để nó.....

- TC: Thưa bác, tôi đây chỉ nói ví dụ thôi chứ không phải là tôi bắt con phải chọn mẹ, tôi không có nói. Mình biết cái suy nghĩ của mình...

- CBTV: Mình chỉ đoán thôi, mình lường trước sự việc mà thôi bởi vì khi rơi vào cái tình cảm này, các cháu nó cũng quý mến, quyến luyến nhau lắm. Rồi lại thêm vào đấy, tình yêu lúc nào nó cũng mù quáng mà, mình nói cũng chẳng được, bản thân mình cũng đã trải qua cái điều đó rồi. Đấy, chị cũng thấy rằng con nó cũng như vậy rồi, làm sao để cho con nó hài hòa nhất thôi. Thứ nhất là mình cũng trao đổi làm sao mình là người mẹ, mình lo lắng cho con đúng không. Hôm nào thấy cháu về đây mình lại nói chuyện này, chuyện kia, mình nói chuyện hết những điều mình suy nghĩ, lo lắng của mình, quan điểm của mình với con. Còn với con cũng phải lắng nghe xem nó mong muốn như thế nào, muốn ra sao, sướng khổ thế nào là do nó chịu...

- TC: Nó lúc nào cũng muốn, có đứa con nhà di, nó chia sẻ với đứa bé đó là nó cũng muốn yêu nhau, ở riêng với nhau, muốn ở chung, ở gần nhau vậy đó.

- CBTV: Ừ thì đó, mình cũng phải thấy rằng thế hệ bây giờ nó là như thế, không riêng gì nhà mình chị ạ, nhiều nhà như thế chứ không phải là không đúng không. Đấy, bây giờ mình nhìn nhận cái hướng đó thì theo cái cách đó, mình cũng giải quyết theo cái hướng nhẹ nhàng hơn đi, mình suy nghĩ cũng thoáng thoáng ra một chút đúng không. Con cái của mình cũng không phải là anh đầu tiên nữa rồi, mà nó vấp 1 lần rồi thì nó sẽ biết những cái lần sau đúng không. Nó cũng lường trước được, nó cũng là đứa thông minh nên nó cũng có ăn có học nên nó...

- TC: Nói nó là lần trước nó gặp người xấu, còn thằng này là người tốt vậy đó. Thì thằng nào lúc đầu cũng mua này, mua kia, cho đồ rồi vậy, thế nên tôi mới nói « con ơi, con trai nó yêu con gái 1 thời gian rồi nó chán, nó tìm cái mới lạ không » Tôi nói vậy.

- CBTV: Ừ đấy, ở đây là chị sợ con chị 1 lần vấp rồi, không biết anh này nó như thế nào, đến khi lại vấp nữa đúng không. Nên mình phải trao đổi với cháu để cháu tin tưởng rằng mình chấp thuận chứ không phải mình ngăn cấm gì; nhưng mà sao để 2 con về đến đây với nhau để gia đình biết, gia đình bên kia cũng biết đúng không.

- TC: Biết, biết hết rồi. Hai bên gia đình là biết hết rồi,

- CBTV: Vâng, thực ra lần trước mình biết, thành ra lần này con còn chưa sợ mà mẹ đã là người sợ trước. Một lần người ta bị rấn cắn thì mười năm sợ dây thừng, mà con lại còn chưa sợ nhưng mẹ đã lo lắng, mẹ sợ trước rồi. Thôi mình cứ yên tâm, tin tưởng vào con, con sợ hay không mình nói mình chấp nhận, còn nó tự chịu đúng không.

- TC: Đó, cái đó cũng nói rồi luôn.

- CBTV: Vâng

- TC: Nhưng mà cũng như vậy nè, tôi cũng nói hơi buồn vì con mình nó làm gì thằng kia nó cũng đâu có biết. Nó biết tâm lý nhỏ này thương nó quá rồi nó cần chi yêu quý mình, cần chi chiều chuộng mình, nó có thăm hỏi mình, mình biết. Nó đâu có như lúc đầu nó yêu mình, bây giờ nó đối xử với mình là khác, nhưng mình biết mình cảm nhận được.

- CBTV: Vâng, chủ yếu là con mình, cái cách nó thể hiện là quá thôi. Nó làm cho đối phương có cảm giác là em này nó cần mình hơn, cô này nó cần mình hơn chứ không phải là mình cần nó hơn nên là bây giờ yêu ai cũng rơi vào cái tình huống đó đúng không. Một anh đến bây giờ là lại hai anh như vậy, bản thân mình cũng là người bên ngoài nói chuyện với con thôi, chứ bây giờ nói nhiều nó lại thành thể hệ trẻ bây giờ nó ghét đấy. Nó thấy rằng là mẹ nó nói nhiều lại thành ra cổ hủ này, lạc hậu, phong kiến này xong rồi cảm đoán tình cảm của chúng nó này. Xong rồi thành ra nó lại nhìn nhận mẹ nó 1 cách không hay, nên nó cũng không quý mến. Đấy bản thân mình cũng phải nhìn nhận được chưa chắc đã ổn đúng không. Cho nên chị nói ít thôi, mình nói rõ ràng với con cái ra, cái mối quan hệ như thế có cái gì đó chưa ổn, mình biết phải là người vừa co vừa kéo chứ không phải lúc nào cũng kéo đúng không. Lúc nào cũng kéo cũng không được, lúc phải đẩy ra, lúc phải đẩy vào thì nó mới phù hợp với tình hình lúc bây giờ được. chứ không phải lúc nào cũng phải tỏ ra mình cần người ta quá nên thành thử ra lại rơi vào cái tình huống cũ. Mẹ chỉ lo lắng co con là như thế thôi, chứ không phải là cảm đoán gì để cho con hiểu những cái cảm xúc của mình. Và nó cũng biết rồi, mối quan hệ này chúng nó đã qua lại với nhau rồi, chứ không phải là riêng với anh này, mình giữ cũng chẳng giữ được. Nó cũng biết rằng là qua lại như thế nó cũng sẽ không có những hậu quả vượt quá nó xảy ra đúng không. Còn nếu lần này vấp tiếp, cái anh này bỏ nó tiếp thì nó cũng biết được rằng là ừ đây, nó phải thay đổi như thế nào. Bởi vì chị phải hiểu như thế này, mỗi người người ta có giới hạn chịu đựng riêng, mỗi người người ta có giới hạn nhận thức riêng,

người ta chưa chạm đến giới hạn đó thì sẽ không hiểu được tình hình, ví dụ như rằng là 1 lần nó bị đứt tay rồi nó vẫn chưa sợ con dao đúng không, nhưng 2 lần nó bị đứt tay đấy thì chắc chắn nó cũng sẽ sợ, đấy bản thân mình cũng phải thấy rằng lần sau nó sẽ dè chừng. Còn mối quan hệ này nó lại đi đến một cái tốt đẹp thì thôi, mình vun vén hạnh phúc cho con thôi không sao; còn nếu lần này nó vấp ngã thì mẹ cũng chỉ nói hết nước hết cái thể thôi, không nghe thì cũng phải chấp nhận thôi chứ chả biết làm thế nào. 25 tuổi đầu rồi cũng chả còn nhỏ, có còn phải 16-17-18 mà mình còn bao bọc, che chở được đấy.

- TC: Mà mình tức, mình buồn vì mình cũng sợ tai tiếng. Tôi cũng muốn bỏ, tôi muốn bảo nó đi đâu nó đi đi, tôi cắt đứt, tôi không cấp tiền cấp bạc gì hết, cho nó làm gì kệ nó, nó không học được thì nó nghỉ thôi, muốn cho nó khổ để nó biết vậy đó. Không biết có nên làm vậy hay không?

- CBTV: Ừ, thực ra mình cũng phải nhìn nhận, nếu trong tình huống tiêu cực, mình thử xem nó cũng là 1 cái dạng thử thách đúng không. Không nghe lời mẹ, từ trước đến nay đã được như thế rồi, được chiều, cơm bưng nước rót, người kia cho sẵn, thử xem cũng là 1 cái cách xem 25 tuổi tự biết đi trải nghiệm cuộc đời xem nó ra sao.

- TC: Tôi tính rồi đó, tôi tính tôi không có cấp tiền gì hết, tự đi.

- CBTV: Ồ, thử xem 2 đứa tự cố gắng, lúc sướng ở cạnh nhau thì dễ dàng nhưng lúc khổ xem như thế nào. Mình thử nhưng khoảng cũng không phải là quá. Mình trao đổi cũng không phải theo kiểu cắt đứt tình nghĩa mẹ con, mình trao đổi như kiểu mẹ cũng muốn tốt cho con thôi đúng không. Muốn những cái điều tốt đẹp từ nhỏ tới lớn....

- TC: Tôi không chu cấp tiền gì hết, làm được thì học, không thì thôi, tôi biết tôi không cấp tiền là nó cũng không có tiền đóng học....

- CBTV: Vâng, nhưng chị ơi, chị phải giải thích nhé không phải tự nhiên mà mình cắt đứt được, thành ra như vậy nó lại ghét mẹ, trong khi chả hiểu chuyện gì xảy ra cả đúng không. Phải giải thích như tôi vừa trao đổi đấy, không phải

là mẹ ghét bỏ gì con cả, cũng không phải là cảm đoán tình cảm, nhưng mẹ chỉ mong muốn làm sao nó không ảnh hưởng đến gia đình, tai tiếng. Em nó còn phải học tập nữa, mẹ không dạy được con thì làm sao dạy được em. Đấy mình cũng phải trao đổi để con hiểu con lớn rồi phải có nhận thức, ngã 1 lần rồi phải biết mối quan hệ này nó phải tôn trọng người này, tôn trọng người kia, chứ mẹ thấy bạn trai cứ mong muốn thế này thế kia, sau này có thể làm con rề lại vẫn không tôn trọng cả mẹ. Đấy mẹ thấy có những cái điều này điều kia....

- TC: Tôi thấy nó cũng không tôn trọng gì tôi, từ lần trước nó cũng không tôn trọng gì tôi mấy đâu.

- CBTV: Tôi thì thấy rằng như tôi trao đổi với chị là phải tôn trọng mẹ, mẹ là cái người hi sinh bao nhiêu vì con vì cái, hi sinh hạnh phúc riêng từ ấy tới giờ.

- TC: Tôi buồn cái chỗ là nó nói nó coi phim tới 5h mới tan, mẹ nó bị bệnh ở nhà, gọi điện nó không bắt máy. Em nó đi học quân sự ấy chị, em nó là con trai học y học quân sự, nhắn tin cho nó mà không biết nó có đọc không. Mà nãy tôi nói mẹ bệnh mẹ đói ấy, nó lại nói 5h phim mới hết, mẹ không ấy thì ăn cái gì đỡ giùm. Chờ nó mà nó nói câu làm tôi buồn gì đâu.

- CBTV: Vâng đấy, mình thất vọng ra sao không phải chia sẻ với tôi, mà tôi không giải quyết được gì. Chị thất vọng ra sao phải chia sẻ với con cho con hiểu, chứ một mình mình im lặng lại không ai biết mình như thế nào.

- TC: Đấy mình nói như thế thì mình nói với nó, có bạn trai nó đó thì mình nói với cả bạn trai nó hay mình nói riêng thôi?

- CBTV: Nói riêng thôi nhé chị để cho con hiểu. Mình phải nói cho con biết là cả hai phải có cái sự tôn trọng, mình phải chia sẻ xem cái tình cảm của mình như thế nào, dành cho con cái bao nhiêu. Ngày trước mình cũng đã ít chia sẻ với con, bây giờ cũng rất là khó có thể chia sẻ với nhau, sau này nữa, thành ra nó sống cũng không có cái tình thương gì. Đấy, thằng em lại thương mẹ nó như thế mà con chị nó lại không, nó cũng rất là khổ nên mình phải trao đổi với con.



- TC: Tôi nói nhiều lắm, 2 lần trước nó bị bỏ tôi cũng nói nhiều lắm. Không phải là 2 lần đâu, mà là 3 lần, 3 người con trai bỏ nó rồi đó.

- CBTV: Mấy lần bị bỏ cũng không sao nhưng mình phải nhìn nhận thấy rằng cái tình cảm mẹ con là chính. Cái việc nó không tôn trọng mẹ cũng khiến bạn trai nó không tôn trọng mình. Nhưng mình cũng không thể trao đổi khi bạn trai nó ở đây được. Khi đó mình cũng thấy được chẳng khác gì vạch áo cho người xem lưng cả. Mẹ con có gì trao đổi với nhau, chuyện tình cảm ra sao nó còn thay đổi. Còn chuyện viện trợ hay không, cắt chu cấp hay không thì mình cũng phải trao đổi với cháu. Không phải là mẹ ghét bỏ con, không phải là mẹ đối xử phân biệt gì với em hay là thế này thế kia nhưng mẹ cũng rất cố gắng rồi, nhưng không thay đổi được điều gì của con, con cũng không nhận thức được ra, cũng có những cái mù quáng như thế này. Thôi bây giờ con thử tự như các bạn đi, nhiều bạn gia đình nghèo khó, tự đi làm kiếm tiền tự đóng học phí, nuôi sống bản thân, mẹ sẽ làm như thế để xem con có qua được không, có thay đổi được không. Không cần có tình yêu của mẹ, con cứ tự lực cánh sinh. Con cũng 25 tuổi rồi, bình thường người ta 18 đã bắt đầu giúp đỡ gia đình rồi. Còn bây giờ cũng đã 25 tuổi rồi chỉ có nuôi đến tầm này thôi, mà con cũng không có tình cảm gì với mẹ; khi tụt huyết áp, nếu không có gì ngậm, không có gì uống thì cũng lăn ra đó rồi, thế thì cái tình cảm nó ở đâu.

- TC: Bữa có thằng bạn trai tôi có nói là cô kim dữ lắm rồi, trước về đợt ôn thi 3 ngày, thằng kia có suốt ngày qua tôi cũng có nói chuyện với bạn trai kia rồi, may là cô không có bệnh cao huyết áp, chứ có bệnh đó là cô chết ở phòng trọ này rồi. Tôi tức nên tôi nói vậy đó,

- CBTV: Các con cũng không bảo vệ, nhìn ngó gì đến mẹ, thế bây giờ thôi, không phải là suốt ngày nấu nướng cho chúng nó nữa. Lớn rồi, tự túc được rồi, tự lập được rồi về trông thằng nhỏ kia kia.

- TC: Không, thằng nó nó lớn rồi, chuẩn bị lên năm 2 đại học rồi.

- CBTV: Vâng, thế thôi, ở với thằng em thì tốt hơn.

- TC: Thằng nhỏ ở trên này, 2 chị em nó ở chung nhưng thằng nhỏ nó đang đi quân sự 3 tuần. Thằng nhỏ đi học y, nó học được.

- CBTV: Đấy, mình cũng phải trao đổi với cháu, em nó là con trai nó còn thế này thế kia, Minh cũng phải rõ ràng với con để con biết rằng lớn thế rồi, bình thường con người ta bố mẹ kêu đau kêu ốm 1 cái là nó về ngay, đây cái sự vô tâm của con mới là cái việc sai trai. Chứ việc nó qua lại quan hệ với các bạn hay không, tình yêu như thế nào thì không quan tâm nhiều, kệ nó thôi, 2 gia đình biết nhau là được rồi, thằng kia biết gia đình mình là được rồi. Còn cái việc chúng nó ở với nhau hay chia tay lại còn phụ thuộc vào tính cách của chúng nó nữa, chứ mình cứ cố để kìm thằng này ở lại với con mình thì sau này chúng nó không hợp nhau thì cưới nhau vẫn cứ chia tay.

- TC: Chị ơi để tôi nói, bữa đó tôi hỏi, nó nói rằng hết bữa này mẹ con xuống gặp cô để nói chuyện. Tôi mới nói tụi con hiểu nhau nhiều chưa? Nó nói hiểu hiểu rồi.

- CBTV: Đấy nó cũng chả nói rõ gì nhiều, nói năng cũng khá là cọc lóc. Chị cũng thấy rằng bọn trẻ hiện nay quen nhau khá là dễ dàng, chia tay cũng dễ dàng, quan hệ qua lại cũng dễ dàng cơ chứ không nói đến thế hệ mình ngày xưa. Minh cũng thấy được rồi thì thôi vấn đề đó cũng bỏ qua, mình dạy nói hết nước hết cái rồi thì thôi. Lúc ở bên nhau được thì thấy vui vẻ hay không, lúc khó khăn chúng nó có bù chi bút chít được cho nhau hay không đúng không.

- TC: Bạn trai kia có nói với tôi, con xin lỗi cô cô mà cho Th đi học tiếp thì con gửi cho cô khoản tiền. Nó đi làm rồi thì nó nói vậy đó, không biết nó có làm không.

- CBTV: Nói thì kệ nó, mình để xem làm thế nào thôi. Nói thì là nói, chủ yếu là hành động, hành động chân thành hay không mình nhìn là mình biết chứ chẳng nói là những lời nói môi mép. Đôi khi mấy thằng khéo mồm khéo miệng nó chỉ nói vậy thôi không cũng chả làm được cái gì đúng không. Thôi

mình cứ xem khoảng này nó lớn rồi, năm 3 năm 4 rồi, xem đây em nó học, không phải mình thương con quá đến cái nhà cái cửa nó không biết quét. Đôi khi mình thương con quá về sau lấy chồng cũng không thể ở được như thế đúng không. Còn cái việc 25-26 tuổi rồi vẫn phụ thuộc vào kinh tế bố mẹ phụ thuộc vào gia đình thì ít nhà được như thế lắm, nhiều nhà có cả bố cả mẹ vẫn để con tự lực cánh sinh, vẫn phải ra ngoài đường làm thêm cái này, làm thêm cái kia, chứ không phải có thời gian rảnh là hẹn hò yêu đương nhắng nhít đâu. Mình cũng phải nhìn nhận yêu thương là 1 chuyện, chiều lại là chuyện khác, chiều quá thì nó lại sinh hư đúng không. Bản thân mình cũng phải nhận thấy được rằng là cái gì mình cố gắng được thì mình cố gắng, đôi khi không phải cái gì mình cũng gom hết về mình, nó cũng không nhận ra đâu. Đôi khi bản thân tự vượt khó nó còn dễ hơn cả vượt sường chẳng hạn, vì đôi khi càng nhiều cái điều kiện tốt thì nó càng sinh hư. Mình phải giải thích rõ vì đôi khi mình cất viện trợ đi thì 2 mẹ con mâu thuẫn, điều đó nó cũng không hay, mình phải nói rõ, mình phải cụ thể kể cả có em nó ở đây. Chia sẻ rằng là bây giờ lớn hết cả rồi, đến tầm tuổi này mẹ một thân một mình mà đã nuôi được đến tầm tuổi này thì phải tự lo cho nhau, cho mình tự lập xem để xem sức mình đến đâu, đây cũng là 1 cách để trải nghiệm cuộc sống. Nhiều anh sống trên này, bố mẹ gửi tiền lên cũng không đồng ý đâu, con tự lập được, con tự cố gắng, con tự trải nghiệm được mối quan hệ bên ngoài, tự học, tự học hỏi thêm người này, thêm người kia để ra đời đỡ đỡ đỡ chẳng hạn. Thì đó con trai của mình cũng đang như thế, không cần nhiều đến sự bao bọc của mình. Nhưng con gái mình làm gì cũng không làm được, sau này mình phải xem xét cái hướng rằng khó khăn đó chị.

- TC: Chào chị, chị có nói gì nữa không nói đi. Tôi muốn biết tên chị biết vì sao không. Sau này nếu tôi có điện gì đó thì tôi điện gặp chị.

- CBTV: Vâng vâng, chào chị, cảm ơn chị đã chia sẻ đến chương trình, chúc chị sức khỏe chị nhé!

## CA 6

- CBTV: Cửa sổ tình yêu xin nghe!
- TC: Chị ơi em vừa gọi điện cho chị đấy, nhưng máy của em vừa hết pin, em mới nạp.
- CBTV: Ừ rồi, em chia sẻ tiếp vấn đề của mình đi.
- TC: Vâng. Chị ơi bây giờ chẳng biết nói như thế nào để cho hiểu hết được. Giờ em muốn là làm cách nào để cả anh ấy và em dừng lại. Em nhiều lần đã nói với anh ấy là em muốn dừng lại; nhưng anh ấy nói bây giờ không cần em phải yêu anh, chỉ để một mình anh yêu em, chứ em đừng bỏ anh. Nếu em bỏ anh thì hai đến ba ngày sau như thế nào em sẽ rõ, nên em cũng sợ.
- CBTV: Ừ, em sợ điều gì?
- TC: Tại vì nhiều lần em bảo em không muốn đánh mất điều gì trong gia đình của em. Vì cuộc sống của em bây giờ em nghĩ là em đang lừa dối chồng em; trong khi chồng em rất yêu thương và chăm sóc gia đình. Nhiều lần em bảo với anh kia chỉ là bạn bè, hoặc anh em thôi thì anh ấy làm những chuyện em không thể ấy được.
- CBTV: Là những chuyện như thế nào em?
- TC: Nhiều lần anh ấy đòi tự tử, nhiều lần như thế anh ra tận nhà em quỳ và khóc trước em.
- CBTV: Hiện tại cuộc hôn nhân của anh ấy như thế nào?
- TC: Với anh ấy, khi anh ấy đến với em thì gia đình chỉ là bình thường thôi. Anh nói nếu em vì gia đình thì cứ để anh ấy có em ở trong tim, đừng bắt anh ấy phải không có em.
- CBTV: Rồi bây giờ anh ấy mong muốn như thế nào em?
- TC: Em chắc chắn là anh ấy yêu em rất nhiều, nhiều lần anh ấy nói với em đến bây giờ anh ấy chưa xây nhà xây cửa cho vợ con, vợ anh đang ở nhà ngoại. Bao nhiêu vốn liếng, tiền kiếm được là anh ấy dồn vào tàu

thuyền; còn bao nhiêu tiền thì anh ấy nói rằng muốn mua một căn nhà ở trong Nam để sau này em và anh ấy sống với nhau nhưng em thì em không mong muốn điều đấy chị ạ.

- CBTV: thế là trong suốt 10 năm qua cũng có những lúc em muốn dừng lại mối quan hệ này rồi.
- TC: Dạ vâng ạ.
- CBTV: Ừ, là đến sau này khi em mới có ý định dừng lại; hay khi mới quan hệ này vừa mới bắt đầu là em đã có ý định dừng lại rồi?
- TC: Chị ơi! Nếu mà nói không yêu anh ấy thì cũng không đúng ạ, em cũng yêu anh ấy nhiều; nhưng để nói rằng đánh đổi gia đình để đến với anh ấy thì em không bao giờ đánh đổi ạ. Mà em có ý định dừng lại từ cách 5-6 năm nay nhưng anh ấy không gì chị ạ.
- CBTV: Mỗi lần có ý định dừng lại thì em đã làm những gì để có thể dừng lại?
- TC: Một ngày anh ấy gọi điện, nhắn tin cho em rất nhiều, bữa ăn sáng, bữa ăn trưa... nói chung anh ấy làm cho em nhiều thứ lắm. Chỉ cần một ngày em không nghe điện thoại của anh ấy, hoặc em đổi số thì anh ấy ra tận nhà em luôn. Tại vì anh ấy quá quen với nhà em. Chồng em và anh ấy là bạn thân thiết nên anh ấy đến nhà em là bình thường, chồng em đến nhà anh ấy cũng vậy. Chồng em và anh ấy cũng đi tàu như nhau, nhưng vì em nên anh ấy bỏ lỡ nhiều công việc của anh ấy, không như chồng em. Có những lúc anh ấy muốn gần em anh ấy không đi làm công việc của anh ấy luôn.
- CBTV: Khi em muốn dừng lại em cũng chỉ nói với anh ấy, rồi thỉnh thoảng cắt đứt điện thoại thôi chứ cũng chưa có khi nào mối quan hệ của em và anh ấy dừng lại trong một quãng thời gian khá là lâu à em?
- TC: Em nói thật với chị chỉ cần không nghe điện thoại một ngày thôi là ngày hôm sau anh ấy sẽ ra nhà em luôn.

- CBTV: Ừ, anh ấy ra nhà em rồi có chồng em ở nhà không?
- TC: Chồng em thì đi tàu biển suốt, chỉ 2-3 ngày anh về 1 tối, ở nhà ít. Còn anh kia vì em thì có khi đi làm, khi thì anh ấy sẽ nhờ người khác làm rồi ở nhà. Em mà không nghe điện thoại hay em có một câu gì đấy thì anh ấy thấy nặng nề, khó chịu, la lối, khóc lóc... Giờ em thấy khó xử lắm.
- CBTV: ừ, thế giả sử thời điểm mà chồng em ở nhà, em muốn dừng lại thì anh ấy có ra làm việc này việc kia hay tỏ thái độ thế này thế kia không?
- TC: Tại vì em bảo em xin anh đừng đã yêu thì đừng bao giờ làm khổ cuộc đời em. Gia đình anh ấy và gia đình em cũng gần nhau, anh ấy và chồng em là bạn thân nên có chồng em thì anh ấy cứ đến chơi với chồng em thôi chị ạ. Nếu không có nhà thì anh khóc lóc, van xin đủ thứ. Anh ấy vẫn có ý định mua đất để sau này em và anh ấy ở với nhau, nhưng em thì không muốn. Em nhờ chị xem có cách nào thì tư vấn giúp em để em nói với anh ấy. Với người khác thì em không dám tâm sự gì cả.
- CBTV: Rồi, thực ra khi mình đã có tình cảm với nhau thì người ta nghĩ rất nhiều về tương lai sau này sẽ có nhau. Để mà nói rằng chấm dứt một mối quan hệ mình có tình cảm, thời gian bên nhau cũng không phải là ngắn. Nếu như mình mới bắt đầu 1 tháng hay 1 năm, 2 năm thì nó sẽ khác, sẽ dễ dàng hơn. Còn bây giờ thì hai em đã duy trì được 10 năm, nó như là một đời người người ta ở bên cạnh nhau rồi. Thế nên bây giờ nói dừng lại thì không phải là điều dễ dàng. Nếu em thực sự em muốn cắt đứt thì thậm chí em còn phải chấp nhận cả những mất mát, đau khổ nữa chứ bây giờ không có tự nhiên vui vẻ mà dừng lại rồi ai về nhà nấy, bạn bè vẫn là bạn bè, anh em vẫn là anh em... mình không thể nào mong đợi điều đấy được. Vì tình yêu em phải hiểu là khi yêu nhau, chia

tay rồi người ta rất khó nhìn mặt nhau, ít cặp đôi chia tay rồi mà có thể làm bạn với nhau lắm.

- TC: Dạ vâng.
- CBTV: Nhất là họ vẫn còn tình cảm với mình. Nếu như hai người cùng hết tình cảm với nhau thì nó khác, là hai người cùng hết tình cảm, cùng chấp nhận chia tay, mỗi người tìm một con đường mới, vẫn còn nhìn mặt nhau, chơi với nhau... trường hợp như vậy cực kì hiếm. Trong hoàn cảnh của em thì anh ấy còn nhiều tình cảm như thế nên để mọi chuyện kết thúc trong êm đẹp là điều mình không thể nào mong chờ tới.
- TC: Vậy chị ơi, liệu em có nên thú thật để chồng em tha thứ không?
- CBTV: Đây là cái điều mà em sẽ phải cân nhắc với những đước mắt riêng, vì mối quan hệ của hai em duy trì quá lâu, cũng không phải là với người ngoài mà là bạn thân của chồng, rồi hai bên gia đình lại quý mến như thế nên nó sẽ là cú sốc và sự tổn thương cực kì lớn, thậm chí đến nỗi ám ảnh với chồng em. Thế nên mình sẽ phải cân nhắc thêm về vấn đề này. Em nói rằng mỗi lần anh ấy có ý định về tương lai, mua nhà, mua đất, chung sống với em thì em đã có cách ứng xử như thế nào? Em đã nói chuyện, trao đổi hay tỏ thái độ như thế nào với anh ấy?
- TC: Chị ơi, lúc nào em cũng nói rằng em biết em sai với chồng con em, nhưng em cũng nói thẳng với anh ấy là em không bao giờ đánh đổi gia đình em để đến với anh ấy. Em sẽ giữ gia đình của em, em không để cho con em phải khổ. Em bảo trước anh ấy thế rồi ạ.
- CBTV: À, rồi anh ấy bảo sao?
- TC: Anh chấp nhận, anh bảo em không cần yêu anh, chỉ để anh yêu em thôi. Anh chấp nhận cho em vì gia đình, anh sẽ chịu đau khổ
- CBTV: Tức là ngay cả khi anh ấy vẽ nên những câu chuyện tương lai với em và em không ủng hộ, nhưng anh ấy vẫn tự mình như vậy.

- TC: Anh bảo với em là anh xin em, thì thoảng anh sang nhà em (lúc chồng em đi biển về) thì em đừng tỏ thái độ quan tâm chồng con quá, anh đau lòng.
- CBTV: ừ, rồi. Thế như bây giờ nếu em muốn dừng lại, nhất quyết dừng lại thì em nghĩ điều gì sẽ xảy đến trong mối quan hệ của hai em?
- TC: Em sợ lắm chị ạ. Vì nếu như chồng em mà không quan tâm, không yêu thương em thì khác chị ạ; nhưng chồng em lúc nào cũng để vợ con lên hàng đầu, từ kinh tế đến nợ kia không bao giờ để vợ con thiếu thốn. Em cũng đã khóc rất nhiều chị ạ. Mỗi lần nhìn thấy chồng quan tâm là em lại thấy đau khổ.
- CBTV: Đấy, thế cho nên mình sẽ phải xác định như thế này. Việc em duy trì mối quan hệ này sai thì chắc chắn nó sai rồi, sai nhưng mình duy trì cái sai lâu như thế thì nó lại càng sai. Nhưng ai rồi có những lúc sai lầm, nếu như vì sợ nhiều điều mà mình cứ duy trì mối quan hệ đấy mãi, đến một lúc nào đó chồng em cũng có thể biết về mối quan hệ này. Hoặc kể cả là chồng em không biết thì tự chính bản thân em cũng tự dần vặt bản thân, không bao giờ cảm thấy thoải mái, thanh thản với cuộc sống của mình. Thế thì bây giờ em hãy xác định rõ rằng em đã thực sự chắc chắn muốn dừng lại hay chưa? Khi em đã chắc chắn với quyết định đấy rồi thì mình mới bàn đến việc là phải làm thế nào để dừng lại, dừng lại sẽ mất mát những gì, có khả năng nào sẽ xảy ra. Vì khi con người cứ đứng ở ngã ba đường, nửa muốn dừng lại nửa không; buông tay xong lại động lòng... Nếu em cứ mãi băn khoăn như vậy thì sẽ không bao giờ em là được một cái gì cả. Vì em chỉ dẫm chân tại chỗ thôi, dừng lại một vài hôm rồi quay lại, quay lại một thời gian thương chồng lại dừng lại. Tức là khi quyết định của em chưa rõ ràng, chắc chắn thì em cứ mãi ở trong mối tơ vò, mông lung như vậy chứ không có kết quả nào cả. Còn khi em đã có quyết định cho mình rồi, bắt chấp



đau khổ, bất chấp chồng em có biết, có như thế nào hay anh kia anh ấy có ứng xử như thế nào thì mình cũng phải chấp nhận hậu quả, rồi mình tìm cách khắc phục hậu quả bù đắp lỗi lầm thì mình mới tìm ra được một cái hướng cho mình.

- TC: Dạ vâng! Em lo lắm chị ạ, để tiếp tục thì em không bao giờ nghĩ mình tiếp tục!
- CBTV: Tức là em chắc chắn với quyết định rằng em sẽ dừng lại?
- TC: Dạ vâng
- CBTV: Dù là mọi chuyện có như thế nào, thậm chí là nếu tự em và anh kia không tự giải quyết được với nhau, trường hợp xấu nhất là em sẽ phải chia sẻ với chồng em?
- TC: Dạ vâng. Nhiều lần em có ý định như thế rồi nhưng mà em lại sợ mất gia đình chị ạ.
- CBTV: Ừ, sợ mất thì bây giờ tiếp tục cũng sẽ mất em ạ và mình dừng lại thì cũng có khả năng mất nhưng mình phải hiểu là ai cũng có lỗi sai, nhưng lỗi sai mà đến một ngày chồng em tự phát hiện ra thì nỗi đau, sự tổn thương đấy sẽ lớn hơn việc mình tự thú nhận. Đó là tâm lý bình thường của con người. Thà mà người ta sai, biết lỗi, hối lỗi, xin lỗi còn hơn là người ta sai, cố chấp với cái sai của mình đến cùng, đến khi chồng em phát hiện ra thì lúc đó anh ấy càng khó tha thứ hơn nữa.
- TC: Dạ vâng.
- CBTV: Tất nhiên đây là trường hợp xấu nhất mà em sẽ phải nghĩ đến thôi, còn ngay từ ban đầu chị nói với em là nếu chồng em phát hiện ra chuyện này thì đó là một sự tổn thương vô cùng lớn. Nên khi mọi thứ chưa phải là cuối cùng thì mình cũng không nên lựa chọn quyết định đấy. Thế nên bây giờ em sẽ phải tìm cách để giải quyết với bạn kia trước. Chị nghĩ rằng bản thân em đã có nhiều lần muốn dừng lại, cũng đã trao đổi với anh ấy; nhưng mọi thứ chỉ diễn ra trên bề mặt, tức là hai

người cũng chỉ nói chuyện với nhau thôi chứ chưa bao giờ dừng liên lạc với anh ấy quá 1-2 ngày, cũng chưa tỏ ra lạnh nhạt, hờ hững với anh ấy.

- TC: chị ơi, nói về điện thoại với anh ấy thì em không bao giờ là người điện chị ạ. Chỉ là 1 ngày anh nhắn tin, gọi điện mà em không nghe, không trả lời thì tối hoặc mai anh ra nhà luôn. Nhưng ra nhà thì mọi người chỉ nghĩ là bạn bè của chồng thôi chứ cũng không ai biết gì chị ạ.
- CBTV: Em ạ. Có những người lựa chọn chấm dứt một mối quan hệ rất dứt khoát theo kiểu đã quyết định dừng lại, nói chuyện rõ ràng với nhau hôm nay rồi thì ngày mai sẽ cắt đứt hẳn, anh ấy có ra mình cũng không tủi lòng. Nhưng có những người không thể nào dùng một cách dứt khoát như vậy, vì sợ đối phương quá sốc, không vượt qua được thì sẽ giảm đi một cách dần dần, từ từ.
- TC: Vâng, có 1 hôm chị ạ, anh ấy ra tận biên lúc 1h đêm nói những lời rất sợ, khi em ra đấy thì anh ấy khóc cả 1 đêm. Anh bảo em, em không yêu anh cũng được nhưng đừng bao giờ em nói em bỏ anh, nếu em bỏ anh thì chắc chắn một điều anh không bao giờ còn trên đời này nữa. Tính anh ấy rất dứt khoát. Anh ấy bảo anh đến với em không phải là bỏ bịch, lúc nào nhắn tin gọi điện anh cũng gọi em bằng vợ.
- CBTV: ừ, anh ấy yêu em anh ấy có bao giờ nghĩ đến vợ con hay chồng của em chưa?
- TC: Đôi lúc anh nói với em là anh ấy làm như thế là rất có lỗi với chồng em vì bên bố mẹ anh ấy quý chồng em lắm. hai gia đình như con cái trong nhà luôn, có gì cũng chia sẻ cùng nhau. Công việc chồng em bận như thế mà nếu nhà anh kia có việc gì thì chồng em cũng nghỉ việc vào đấy. Nên anh ấy cảm thấy tội lỗi với chồng em. Anh ấy bảo nếu không như thế thì anh ấy cũng giành giật em từ cách đây 2,3 năm rồi. Ngày em mới cưới chồng, em có đi chữa bệnh một thời gian... (ngắt giữa chừng)