

## THỰC TRẠNG ĐIỀU CHỈNH XÚC CẢM CỦA NGƯỜI LÀM THAM VẤN TÂM LÝ Ở THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

VÕ THỊ TƯỜNG VY\*

### TÓM TẮT

*Bài báo đề cập thực trạng điều chỉnh xúc cảm của người làm tham vấn tâm lý tại Thành phố Hồ Chí Minh (TPHCM). Thực trạng được nghiên cứu thông qua mô tả trải nghiệm xúc cảm và các diễn biến xúc cảm, cũng như cách điều chỉnh xúc cảm của họ.*

**Từ khóa:** xúc cảm, điều chỉnh xúc cảm, người làm tham vấn tâm lý.

### ABSTRACT

***The fact of emotional adjustments of the counseling psychologists in Ho Chi Minh City***

*This article mentions the fact of emotional adjustments of counseling psychologists working in HCM City. It is studied through the descriptions of emotional experience and emotion development, as well as their ways of adjusting emotions.*

**Keywords:** emotion, emotional adjustment, counselor.

### 1. Lí do nghiên cứu

Trong thực tế công tác tham vấn, người làm tham vấn tâm lý phải luôn đối mặt với những xúc cảm tiêu cực của thân chủ, như: giận dữ, buồn phiền, lo lắng, mặc cảm... Xúc cảm luôn có tính lan truyền, vì vậy, những kinh nghiệm về xúc cảm của thân chủ cũng có thể là kinh nghiệm của người tham vấn. Một mặt, người tham vấn sẽ mang những xúc cảm ấy tác động ngược lại thân chủ và làm mất đi tính khách quan của tiến trình tham vấn. Mặt khác, xúc cảm đó sẽ gây ảnh hưởng xấu đến đời sống xúc cảm của người tham vấn. Như vậy, thực tế công tác tham vấn đặt ra yêu cầu: Người làm tham vấn tâm lý cần biết tự điều chỉnh xúc cảm hiệu quả.

Trong nghiên cứu này, điều chỉnh xúc cảm được hiểu là sự chỉnh sửa các xúc cảm (từ xúc cảm không mong muốn đến xúc cảm mong muốn) nhằm phù hợp với “mô hình xúc cảm tối ưu”. Đối với người làm tham vấn tâm lý, điều chỉnh xúc cảm nhằm thực hiện tốt công việc của mình. Cụ thể là tìm hiểu điều chỉnh xúc cảm thông qua trải nghiệm xúc cảm, diễn biến trạng thái xúc cảm và cách thức người làm tham vấn sử dụng để điều chỉnh xúc cảm của họ trong công việc.

### 2. Thể thức nghiên cứu

#### ***Mục tiêu nghiên cứu***

Mô tả thực trạng điều chỉnh xúc cảm của người làm tham vấn tâm lý ở TPHCM hiện nay.

#### ***Khách thể nghiên cứu***

Gồm 75 người làm công tác tham vấn tâm lý trên địa bàn TPHCM.

#### ***Phương pháp nghiên cứu***

---

\* ThS, Trường Đại học Sư phạm TPHCM

Chúng tôi sử dụng phương pháp điều tra bằng bảng hỏi. Mức độ điều chỉnh xúc cảm được đánh giá trên 2 tiêu chí: nhận thức và hành vi điều chỉnh xúc cảm. Dùng phương pháp thống kê toán học để tính điểm trung bình (TB) và độ lệch chuẩn của nhóm để phân loại mức độ điều chỉnh xúc cảm.

**3. Kết quả nghiên cứu về thực trạng điều chỉnh xúc cảm của người làm tham vấn tâm lý ở TPHCM hiện nay**

Người làm tham vấn tâm lý trải nghiệm rất nhiều xúc cảm khác nhau, rất đa dạng và phong phú; trong đó có cả những xúc cảm không mong muốn phát sinh ở những tình huống, sự kiện khác nhau. Tổng hợp trải nghiệm xúc cảm của người làm tham vấn tâm lý trong các tình huống điển hình được trình bày ở bảng 1, 2, 3 dưới đây:

*Bảng 1. Trải nghiệm xúc cảm của người làm tham vấn tâm lý trong các tình huống (n=75)*

Tình huống	Lo lắng (%)	Buồn (%)	Bực bội (%)	Sợ hãi (%)	Thất vọng (%)	Bối rối (%)	Không có xúc cảm không mong muốn (%)
1. Thân chủ rất cần được trợ giúp tâm lý nhưng chỉ đến khám một lần và sau đó đi luôn không quay trở lại như lời hẹn	32,0	16,0	2,7	1,3	14,7	5,3	28,0
2. Thân chủ nói to, đập bàn, quát nhà tham vấn	8,0	4,0	12	4,0	18,7	53,3	8,0
3. Thân chủ có những lời nói nghi ngờ và chê bai năng lực của nhà tham vấn	2,7	24,0	1,3	1,3	5,3	13,3	52,0
4. Thân chủ hoàn toàn im lặng, không chịu nói bất cứ điều gì về vấn đề của họ	20,0	2,7	2,7	1,3	5,3	26,7	41,3
5. Thân chủ có lời nói lảng mạn, xúc phạm đến nhà tham vấn	0	5,3	18,7	2,7	21,3	10,7	41,3
6. Thân chủ gọi điện, nhắn tin quấy rầy nhà tham vấn	9,3	1,3	36	2,7	2,7	8,0	40,0
7. Thân chủ bị ngược đãi, bị gây tổn thương nghiêm trọng về thể xác lẫn tinh thần	58,7	16,0	5,3	4,0	0	0	16,0
8. Thân chủ bị chính người thân của mình lạm dụng tình dục	41,3	16,0	6,7	4,0	6,7	5,3	20,0
9. Thân chủ nhiễm HIV và đang có	62,7	1,3	2,7	1,3	4,0	4,0	24,0

quan hệ tình dục không an toàn với nhiều người							
10. Thân chủ cứ lảng vảng ý nghĩ tự sát trong đầu và cũng đã đề cập cách để chết trong ca tham vấn	65,3	4,0	1,3	1,3	2,7	5,3	20,0
11. Thân chủ dùng dao lam tự rạch nhiều đường ở cổ tay, nhằm hủy hoại cơ thể của mình	52,0	6,7	1,3	5,3	12,0	2,7	20,0
12. Thân chủ bị mất người thân, tỏ ra quá tuyệt vọng và đau buồn	28,0	29,3	0	1,3	1,3	5,3	34,7
13. Thân chủ yêu người cùng giới (đồng tính luyến ái) bị người nhà lên án, gây áp lực buộc phải từ bỏ người yêu của mình	20,0	2,7	0	0	1,3	10,7	65,3
14. Thân chủ nghèo đói, không có đủ điều kiện vật chất tối thiểu để sinh sống	37,3	26,7	0	0	1,3	8,0	26,7

Bảng 1 cho thấy: Lo lắng, buồn, bực bội, bối rối là những xúc cảm của những người làm tham vấn tâm lý thường trải nghiệm trong công việc. Cụ thể là:

- Người làm tham vấn lo lắng khi “Thân chủ rất cần được trợ giúp tâm lý nhưng chỉ đến khám một lần và sau đó đi luôn không quay trở lại như lời hẹn”, “Thân chủ gọi điện, nhắn tin quấy rầy nhà tham vấn”, “Thân chủ bị ngược đãi, bị gây tổn thương nghiêm trọng về thể xác lẫn tinh thần”, “Thân chủ bị chính người thân của mình lạm dụng tình dục”, “Thân chủ nhiễm HIV và đang có quan hệ tình dục không an toàn với nhiều người”, “Thân chủ cứ lảng vảng ý nghĩ tự sát trong đầu và cũng đã đề cập đến cách để chết trong ca tham vấn”, “Thân chủ dùng dao lam tự rạch nhiều đường ở cổ tay, nhằm hủy hoại cơ thể của mình”, “Thân chủ yêu người cùng giới (đồng tính luyến ái) bị người nhà lên án, gây áp lực buộc phải từ bỏ người

yêu của mình” và khi “Thân chủ nghèo đói, không có đủ điều kiện vật chất tối thiểu để sinh sống”.

- Người làm tham vấn buồn khi “Thân chủ có những lời nói nghi ngờ và chê bai năng lực của nhà tham vấn” và khi “Thân chủ bị mất người thân, tỏ ra quá tuyệt vọng và đau buồn”.

- Người làm tham vấn thất vọng khi “Thân chủ có lời nói lảng mạp, xúc phạm đến nhà tham vấn” và sợ hãi khi “Thân chủ nói to, đập bàn, quát nhà tham vấn” hoặc “Thân chủ hoàn toàn im lặng, không chịu nói bất cứ điều gì về vấn đề của họ”.

Trong số các cảm xúc trong công việc của người làm tham vấn tâm lý trải nghiệm, lo lắng là xúc cảm biểu hiện thường xuyên nhất ( $\bar{X}=2,19$ ), tiếp đến là buồn ( $\bar{X}=1,83$ ) và bối rối ( $\bar{X}=1,73$ ) (xem bảng 2).

**Bảng 2.** Tần suất biểu hiện xúc cảm của người làm tham vấn tâm lí (n=75)

Loại xúc cảm	Điểm TB	Độ lệch chuẩn	Thứ bậc
Lo lắng	2,19	0,968	1
Bực bội	1,53	0,684	4
Buồn	1,83	0,742	2
Sợ hãi	1,17	0,476	6
Thất vọng	1,41	0,617	5
Bối rối	1,73	0,684	3

Diễn biến trạng thái xúc cảm của người làm tham vấn trong quá trình làm việc ở mức độ khác nhau trong cùng một sự kiện, tình huống và cũng ở mức độ khác nhau trong các tình huống, sự kiện khác nhau. Bảng 3 cho thấy: (xem bảng 3)

- Người làm tham vấn trải nghiệm cảm xúc bực bội trong tình huống “Thân chủ hoàn toàn im lặng, không chịu nói bất cứ điều gì về vấn đề của họ” ở mức cao hơn trong tình huống “Thân chủ tỏ ra quá nhu nhược và bao che cho hành vi bạo hành của chồng mình” ( $\bar{X}=3,49$  so với 3,00).

- Người làm tham vấn trải nghiệm cảm xúc bối rối khi “Thân chủ gửi tin nhắn, gọi điện thoại và tỏ ra lệ thuộc, níu kéo người làm tham vấn tâm lí” ở mức cao hơn khi “Vấn đề của thân chủ càng giống với vấn đề của mình” ( $\bar{X}=3,31$  so với 3,12).

- Người làm tham vấn trải nghiệm cảm xúc lo lắng khi “Thân chủ cứ lảng

vãng ý nghĩ tự sát trong đầu và cũng đã đề cập cách để chết trong ca tham vấn” ở mức cao hơn khi “Thân chủ không có người thân giúp đỡ, bị bỏ đói và không đủ điều kiện sống tối thiểu” ( $\bar{X}=2,25$  so với 2,19).

- Người làm tham vấn trải nghiệm cảm xúc thất vọng khi “Thân chủ có những lời nói nghi ngờ và chê bai năng lực của nhà tham vấn” ở mức cao hơn khi “Thân chủ rất cần được trợ giúp tâm lí nhưng chỉ đến khám một lần và sau đó đi luôn, không quay trở lại như lời hẹn” ( $\bar{X}=3,17$  so với 2,85).

- Người làm tham vấn trải nghiệm cảm xúc sợ hãi khi “Thân chủ tiết lộ mình bị nhiễm HIV” ở mức cao hơn khi “Thân chủ nói to, đập bàn và quát nhà tham vấn.” ( $\bar{X}=3,55$  so với 3,51).

- Người làm tham vấn trải nghiệm cảm xúc buồn khi “ca tham vấn đã kết thúc” và khi “thân chủ quá tuyệt vọng và đau buồn do mất người thân”.

**Bảng 3.** Diễn biến trạng thái xúc cảm của người tham vấn trong quá trình làm việc (n=75)

STT	Trạng thái xúc cảm	Điểm TB	Độ lệch chuẩn
1	Bực bội khi thân chủ hoàn toàn im lặng, không chịu nói bất cứ điều gì về vấn đề của họ	3,49	0,645
2	Bực bội khi thân chủ tỏ ra quá nhu nhược và bao che cho hành vi bạo hành của chồng mình	3,00	0,900
3	Bối rối khi vấn đề của thân chủ càng giống với vấn đề của mình	3,12	0,958
4	Bối rối khi thân chủ gửi tin nhắn, gọi điện thoại và tỏ ra lệ thuộc, níu kéo người làm tham vấn tâm lí	3,31	0,822
5	Lo lắng thân chủ cứ lảng vảng ý nghĩ tự sát trong đầu và cũng đã đề cập cách để chết trong ca tham vấn	2,25	0,974
6	Lo lắng khi thân chủ không có người thân giúp đỡ, bị bỏ đói và không đủ điều kiện sống tối thiểu	2,19	0,926
7	Thất vọng khi thân chủ rất cần được trợ giúp tâm lí nhưng chỉ đến khám một lần và sau đó đi luôn, không quay trở lại như lời hẹn	2,85	0,954
8	Thất vọng khi thân chủ có những lời nói nghi ngờ và chê bai năng lực của nhà tham vấn	3,17	0,964
9	Sợ hãi khi thân chủ tiết lộ mình bị nhiễm HIV	3,55	0,827
10	Sợ hãi khi thân chủ nói to, đập bàn và quát nhà tham vấn.	3,51	0,724
11	Buồn khi thấy thân chủ quá tuyệt vọng và đau buồn do mất người thân	2,79	0,759
12	Nỗi buồn đeo bám tôi ngay cả khi ca tham vấn đã kết thúc	3,29	0,802

1: Hiếm khi; 2: Thỉnh thoảng; 3: Khá thường xuyên; 4: Thường xuyên

Đối với những xúc cảm không mong muốn, người tham vấn cần phải có cách điều chỉnh cảm xúc và xử lí tình huống sao cho hợp lí nhất. Thông thường, các nhà tham vấn thường chọn các cách sau đây: (xem bảng 4)

**Bảng 4.** Các cách xử lý đối với những xúc cảm không mong muốn của người tham vấn trong quá trình làm việc (n=75)

Các cách xử lý khi những xúc cảm không mong muốn	Điểm TB	Độ lệch chuẩn
1. Che giấu biểu lộ xúc cảm để thân chủ không nhìn thấy	2,59	1,04
2. Tôi trình bày xúc cảm của mình trước buổi giám sát để đồng nghiệp giúp tôi hiểu thêm về nó	2,39	1,03
3. Ngay khi xúc cảm không mong muốn xảy ra, tôi tìm cách hướng suy nghĩ vào việc lí giải vấn đề của thân chủ để không bị cuốn theo xúc cảm ấy	3,05	0,90
4. Tôi tìm cách gọi tên và diễn giải lại ý nghĩa của xúc cảm khi nó đang xảy ra trong tôi và nói cho thân chủ biết về nó	2,08	1,02
5. Bằng việc nghĩ tới vai trò của một nhà tham vấn, tôi cố gắng tách ra khỏi nỗi buồn để sáng suốt hơn trong suy nghĩ về vấn đề của thân chủ	3,39	0,80
6. Ngay sau khi tôi biết mình vừa bị cuốn theo cơn xúc động của thân chủ, tôi đã di chuyển từ việc nhìn vào gương mặt của thân chủ sang việc khác (lấy khăn giấy, viết...) để giữ mình khách quan hơn	2,67	1,02

Kết quả nghiên cứu cho thấy, để xử lý những xúc cảm không mong muốn trong quá trình làm việc, những người làm tham vấn tâm lí, trước tiên “nghĩ tới vai trò của một nhà tham vấn, cố gắng tách ra khỏi nỗi buồn để sáng suốt hơn trong suy nghĩ về vấn đề của thân chủ” ( $\bar{X}=3,39$ ).

Cách xử lý thứ hai của người làm tham vấn là ngay khi xúc cảm không mong muốn xảy ra, họ tìm cách hướng suy nghĩ vào việc lí giải vấn đề của thân chủ để không bị cuốn theo xúc cảm ấy ( $\bar{X}=3,05$ ). Tiếp theo, nhà tham vấn lắng nghe ý kiến phản hồi từ người giám sát ca và tìm cách lí giải để hiểu những phản ứng xúc cảm không mong muốn của bản thân đối với thân chủ. Chủ động tìm cách

khắc phục khi biết xúc cảm của mình có tác động tiêu cực đến thân chủ ( $\bar{X}=2,84$ ).

Như vậy, với các tình huống vô cùng đa dạng trong cuộc sống, các đối tượng tham vấn khác nhau và những biến cố trong cuộc sống riêng của bản thân đã góp phần tạo nên những xúc cảm không mong muốn cho người làm tham vấn tâm lí.

#### 4. Kết luận

Từ kết quả trên, chúng tôi nhận thấy người làm tham vấn tâm lí có nhiều xúc cảm không mong muốn khi tác nghiệp, như: bối rối, buồn, thất vọng... Các loại cảm xúc này cần phải được điều chỉnh. Điều đáng nói là có nhiều trường hợp, người làm tham vấn tâm lí không tự

điều chỉnh được xúc cảm của mình mà cần phải “nhờ vào các buổi giám sát...”. Vì vậy, trong quá trình làm việc, người làm tham vấn tâm lí cần được sự hỗ trợ của nhà chuyên môn và đồng nghiệp.

Nhờ đó, họ có thể làm sáng tỏ vấn đề, làm chủ được xúc cảm, suy nghĩ của chính mình để luôn chủ động trong quá trình tham vấn.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bùi Văn Huệ, Vũ Dũng (2003), *Tâm lí học xã hội*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Nguyễn Huy Tú (2003), “Trí tuệ xúc cảm – bản chất và phương pháp chẩn đoán”, *Tạp chí Tâm lí học*, (6).
3. LeDoux JE (2000), *Emotion circuits in the brain*, *Annu Rev Neurosci* 23:155–184.
4. Niedenthal PM, Barsalou LW, Winkielman P, Krauth-Gruber S, Ric F (2005), *Embodiment in attitudes, social perception, and emotion*, *Pers Soc Psychol Rev* 9:184-211.
5. Phelps EA (2006), *Emotion and cognition: Insights from studies of the human amygdale*, *Annu Rev Psychol* 57:27-53.
6. Unicef Việt Nam (2002), *Tài liệu tập huấn lớp đào tạo giảng viên về công tác tham vấn*, Hà Nội.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 19-11-2012; ngày phản biện đánh giá: 04-12-2012;  
ngày chấp nhận đăng: 11-12-2012)