

## **Kỹ năng kiểm chế cảm xúc**

*ThS Nguyễn Thị Kim Ngọc, Trần Minh Hiến*

*Phòng Kết nối Khoa học với Công chúng*

*Đơn vị Nghiên cứu Lâm sàng Đại học Oxford (OUCRU), Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam  
2020*

### **1. Những nhân tố ảnh hưởng đến cảm xúc của nhân viên CTXH**

Chúng ta là nhân viên CTXH với vai trò và nhiệm vụ hỗ trợ người bệnh/thân nhân tiếp cận các dịch vụ xã hội cũng như hỗ trợ họ về mặt tâm lý, thể chất, tuy nhiên, mỗi cá nhân chúng ta đều có những tính cách riêng, kinh nghiệm và văn hóa khác nhau, tất cả những yếu tố đó đều ảnh hưởng đến cách mà mình cảm nhận về người được tham vấn và cách mà chúng phản ứng ngược lại với họ.

Khi chúng ta lắng nghe hoàn cảnh xung quan về những khó khăn cũng đóng góp phần nào trong việc ảnh hưởng đến suy nghĩ và cảm xúc của nhân viên CTXH

Đôi lúc, chúng ta có những căng thẳng vì cho rằng chúng ta phải chịu trách nhiệm cho những vấn đề xảy ra với người được tham vấn. Điều đó nó ảnh hưởng đến cảm xúc của nhân viên CTXH khi chưa có nhiều kinh nghiệm để ứng phó với những thách thức đó.

Nhân viên CTXH cần có một khoảng thời gian để khám phá những cảm xúc bên trong của mình về đối tượng được tham vấn. Cảm xúc của nhân viên CTXH được thể hiện có thể là đơn giản hay phức tạp, có thể là tiêu cực hay tích cực. Chúng ta có thể cảm nhận nó như buồn, tức giận, tội lỗi, bối rối, xấu hổ, bị sốc, nhẹ nhõm, các cảm xúc này có thể đôi lúc xuất hiện khi trao đổi cùng người được tham vấn hoặc có thể có tất cả các cảm xúc đó trong một ngày và điều này xảy ra là hiển nhiên trong công việc của nhân viên CTXH và quan trọng, chúng ta cần nhận ra những cảm xúc, xử lý và kiểm soát cảm xúc của mình trong công tác chuyên môn.

### **2. Xác định các dạng cảm xúc trong quá trình tương tác với người được tham vấn**

- Nhân viên CTXH phân biệt rõ vấn đề của mình và vấn đề của người tham vấn để chúng ta cần tách rõ tình cảm của mình với người được tham vấn chẳng hạn

như khi một người mẹ già nhập viện, con cái bận rộn không có thời gian để chăm sóc hoặc bỏ rơi họ tại bệnh viện. Nỗi cô đơn, sự lo sợ về căn bệnh, về sự cô đơn cho tuổi về già.

- Chúng ta cần xác định rõ ranh giới của bản ngã và phân biệt được những gì thuộc về ta và những gì thuộc về thân chủ, cần hiểu rõ vai trò của mình là người giúp đỡ người bệnh/thân nhân người bệnh và sẽ không để tình cảm của mình tràn ngập mà phải giữ được ranh giới rõ ràng giữa những gì mình trải nghiệm và những trải nghiệm của người được tham vấn.
- Xác định rõ vấn đề của người bệnh/ thân nhân cần được tham vấn và tách rõ tình cảm, quan điểm cá nhân ra khỏi mối quan hệ với người đang được tham vấn.
- Bộc lộ bản thân để giúp người được tham vấn cởi mở, chia sẻ và tạo niềm tin nhưng xác định ranh giới rõ ràng giữa việc bộc lộ bản thân của mình cho người được tham vấn. Cần có những giới hạn nhất định
- Đôi khi, người được tham vấn bắt đầu bằng các cảm xúc hay cảm giác bất an. Thông thường một người già bị bỏ rơi thường có cảm giác buồn rầu, họ sẽ cảm thấy lo lắng trong người, các dấu hiệu có thể bộc lộ đó là buồn rầu và không muốn nói chuyện với ai, che dấu các thông tin về những người thân hoặc có thể khóc. Trong trường hợp này, người tham vấn xác định lại những cảm xúc đó, không để cảm xúc chen lấn vào tâm trí của mình và hỗ trợ theo cảm xúc của người tham vấn.
- Hạn chế tối đa việc người tham vấn bị cuốn theo cảm xúc của người được tham vấn như khóc, giận hay buồn theo họ, vì điều này sẽ tác động đến việc khai thác nội tâm, vấn đề mà người được tham vấn cần giúp đỡ. Chẳng hạn như khi người được tham vấn khóc và chia sẻ những khó khăn, cơ cực không đủ chi phí để lo viện phí, lo lắng những di chứng cơ thể có thể để lại và khả năng hồi phục sức khỏe để đi làm như trước đây. Sự kiểm soát cảm xúc của người tham vấn trong trường hợp này sẽ giúp xoa dịu nỗi lo lắng, giúp họ định hướng và đối diện với những thách thức cho cuộc sống tiếp theo.
- Trong một số trường hợp nhạy cảm, khi người bệnh được thông báo mắc bệnh hiểm nghèo, hay người thân đang rơi vào tình trạng sức khỏe xấu, họ không kiềm chế được cảm xúc. Do đó, họ thường rơi vào các trạng thái như: im lặng kéo dài, nói liên tục trong trạng thái kích động/xúc cảm, khóc, trình bày, thậm chí nổi giận vô cớ hoặc bất hợp tác. Người tham vấn cần phải kiên nhẫn, đừng tỏ ra sốt ruột. Nên chờ đợi để khách hàng vượt qua được cảm xúc và tiếp tục cuộc tham vấn.

- Cảm xúc của người tham vấn luôn ở trung lập, không thất vọng hoặc buồn vì người được tham vấn đã bỏ cuộc tham vấn giữa chừng. Là người tham vấn, chúng ta chỉ tham vấn cho những trường hợp họ chủ động tìm đến mình và cần được giúp đỡ để giải quyết vấn đề của mình, không phải sự bắt buộc từ người tham vấn.

### **3. Rèn luyện các kỹ năng kiểm soát cảm xúc**

Như chúng ta đã phân tích các dạng cảm xúc có thể xảy ra khi tương tác với người được tham vấn, chúng ta cần có những hoạt động, kỹ năng để kiểm soát cảm xúc của mình

- Hoạt động thư giãn: có thể nghe nhạc, thiền, hoặc các hoạt động vẽ tranh để giải tỏa những cảm xúc tiêu cực
- Lắng nghe sự tập trung và phản hồi lại cảm xúc của người được tham vấn về cả ngôn ngữ có lời và ngôn ngữ không lời
- Thấu cảm: rèn luyện kỹ năng thấu cảm để thấu hiểu nội tâm của người được tham vấn
- Nâng đỡ cảm xúc
- Tránh sự tức giận, rèn luyện kỹ năng phản hồi, chia sẻ lại những điều người được tham vấn làm, phản hồi mức độ trung tính
- Không để cảm giác thất vọng của mình vào người được tham vấn mà khơi dậy tiềm năng của họ
- Luôn kiểm soát cảm xúc ở mức độ trung tính
- Người tham vấn cần có phẩm chất như sự trung thực, không hiện hữu tình cảm mạnh
- Cảm thông một cách trọn vẹn
- Chấp nhận vô điều kiện và tôn trọng
- Không cần thiết tạo mối quan hệ thân mật giữa người được tham vấn và nhà tham vấn
- Nhận biết bản thân và các giá trị chân thành
- Luôn cảnh giác với cảm xúc và giá trị bản thân của người tham vấn, không được phán xét người được tham vấn, rằng dạy đạo đức hay áp đặt giá trị của bản thân lên người tham vấn
- Cung cấp thông tin chính xác và không giả bộ trấn an người được tham vấn

- Biết những điểm hạn chế của bản thân mình để quyết định khi nào và nơi nào nên chuyển người được tham vấn đến khi họ cần giúp đỡ thêm
- Người tham vấn phải cảm nhận được điều gì đang xảy ra trong mình để diễn tả thông suốt và phù hợp giữa ngôn ngữ bằng lời và không lời, giữa lời nói và hành vi những điều mình muốn nói, để thể hiện sự minh bạch, rõ ràng với người được tham vấn
- Người tham vấn phải có tinh thần mạnh mẽ, cảm xúc rõ ràng để giữ cho mình không bị chán nản bởi sự suy nhược của người được tham vấn
- Cần xác định việc chia sẻ cảm xúc theo từng thời điểm, hạn chế chia sẻ cảm xúc nhất thời vì những cảm xúc này tạo nên sự thân thiết, gần gũi và có ý nghĩa hơn đối với mối quan hệ tham vấn
- Thể hiện cảm xúc thật của mình khi chia sẻ với người được tham vấn vì tăng niềm tin, tạo mối quan hệ với người được tham vấn.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. *Basic communication skills for counsellors*. (2016, October 17). Retrieved August 20, 2018, from HEATH 24 AIDS/HIV: <https://www.health24.com/Medical/HIV-AIDS/Counselling/Basic-communication-skills-20120721>
2. Marquardt, M. J. (2014). *Leading with questions*. Jossey Bass.
3. SDRC. (2012). *kỹ năng tham vấn*. Hồ Chí Minh .
4. Trần, M. Đ. (2014). *Giáo Trình Tham Vấn Tâm Lý*. Hà Nội: Nhà Xuất Bản Đại Học Quốc Gia Hà Nội.