

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HƯNG YÊN  
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

# HỘI NGHỊ

TẬP HUẤN CÔNG TÁC TƯ VẤN TÂM LÝ  
- CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG TRƯỜNG HỌC NĂM 2024

Hưng Yên, ngày 19-21 tháng 8 năm 2024



# NỘI DUNG

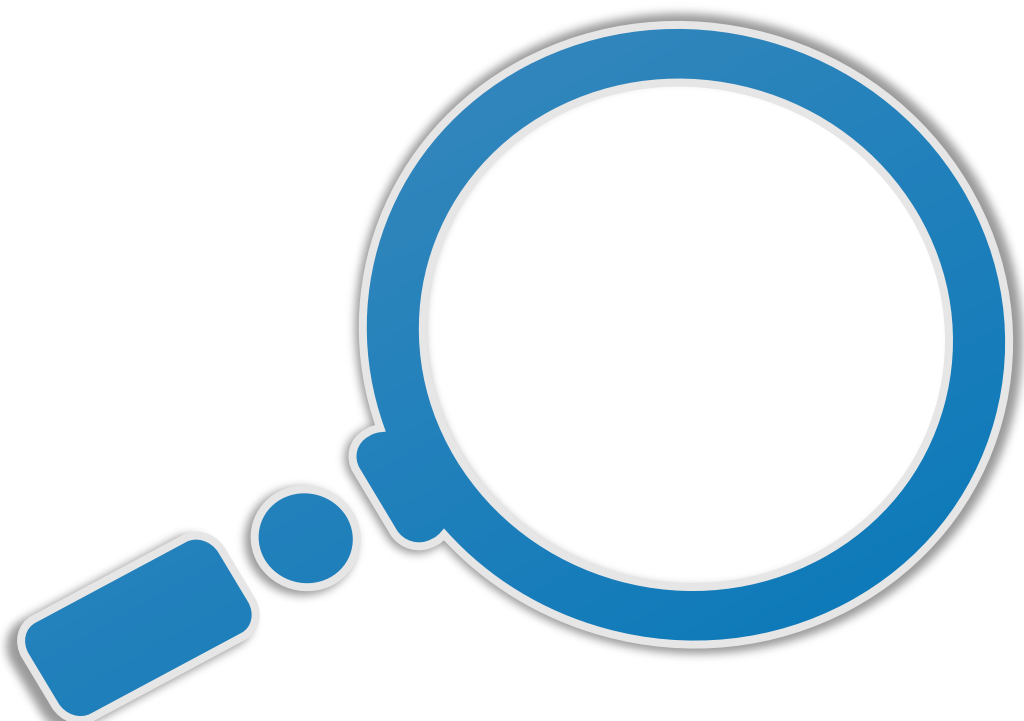
Hướng dẫn triển khai mô hình CTXH và TVTLHĐ tại các CSGD

Quy trình TVTLHĐ

Kỹ năng TVTL dành cho CB, GV, NV và CTV TVTLHĐ tại các CSGD

TVTL trong phòng, chống hành vi tự gây tổn thương & tự tử của HS

TVTL trong phòng ngừa BLHĐ và xâm hại trẻ em



**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO    CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 2773 /QĐ-BGDĐT

*Hà Nội, ngày 25 tháng 09 năm 2023*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt Tài liệu hướng dẫn triển khai mô hình cung cấp  
dịch vụ công tác xã hội trong trường học**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO    CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 2771 /QĐ-BGDĐT

*Hà Nội, ngày 25 tháng 09 năm 2023*

**QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt Tài liệu hướng dẫn triển khai mô hình cung cấp  
dịch vụ tư vấn tâm lý trong trường học**



# TƯ VẤN TÂM LÝ HỌC ĐƯỜNG

Quy trình tư vấn

Kỹ năng tư vấn

TVTL trong phòng, chống hành vi  
tự gây tổn thương và tự tử của HS

TVTL trong phòng ngừa BLHĐ  
và xâm hại trẻ em





Học  
sinh







## ➤ **Hậu quả:**

### - Về cảm xúc:

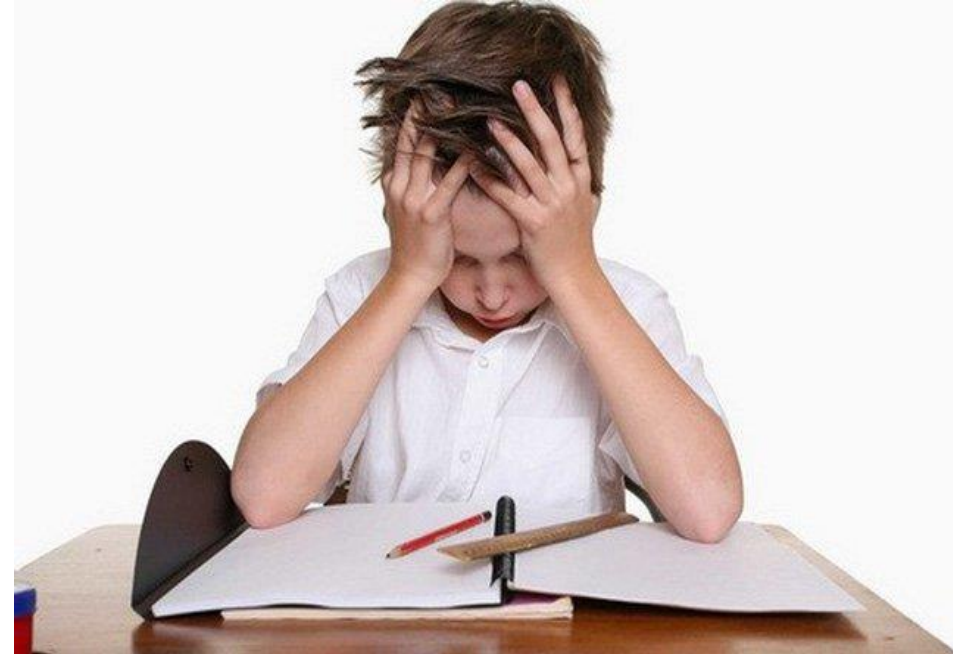
- + Lo lắng, nhục nhã, chán nản
- + Cảm thấy mình ít có giá trị, thù ghét ...
- + Tức giận và mong muốn trả thù

### - Về cơ thể:

- + Mệt mỏi, mất ngủ, tức ngực, chóng mặt...

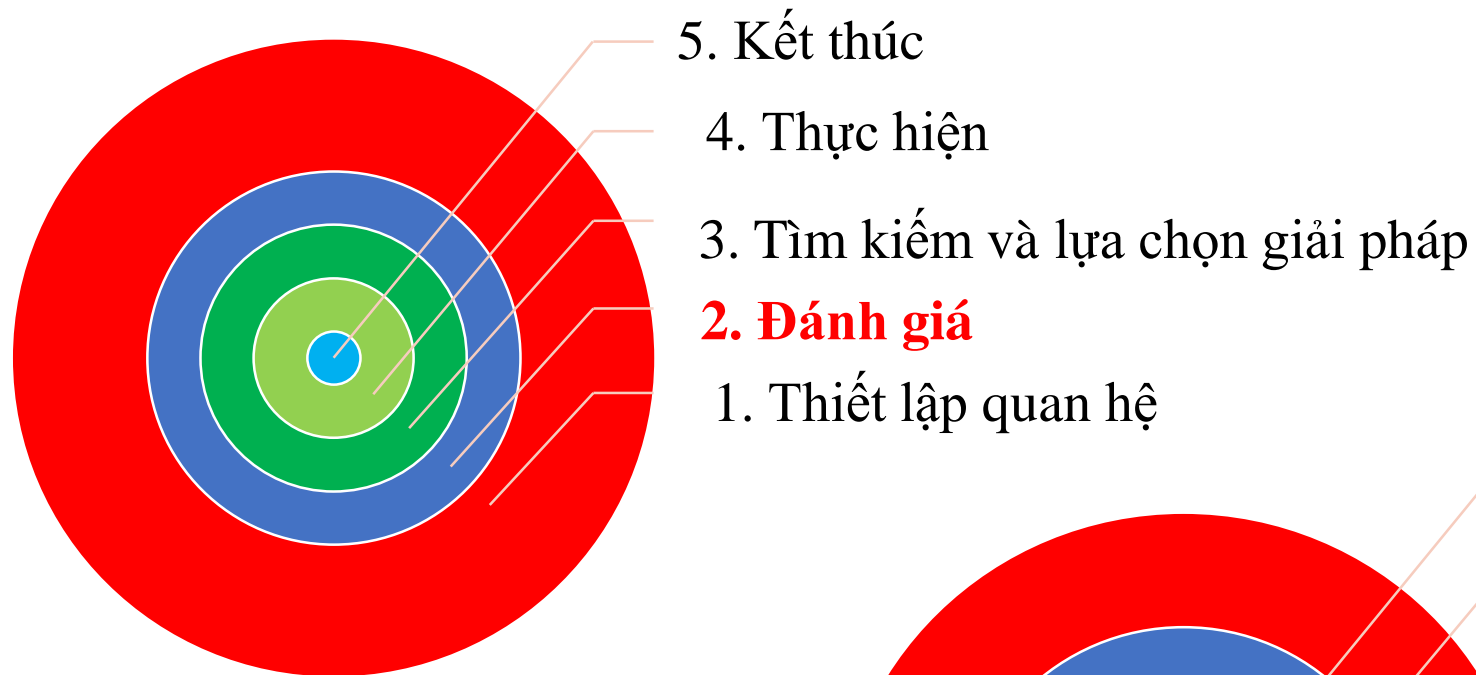
### - Về hành vi:

- + Khóc lóc, lười học, chơi điện tử; bỏ nhà đi, muốn tự tử...

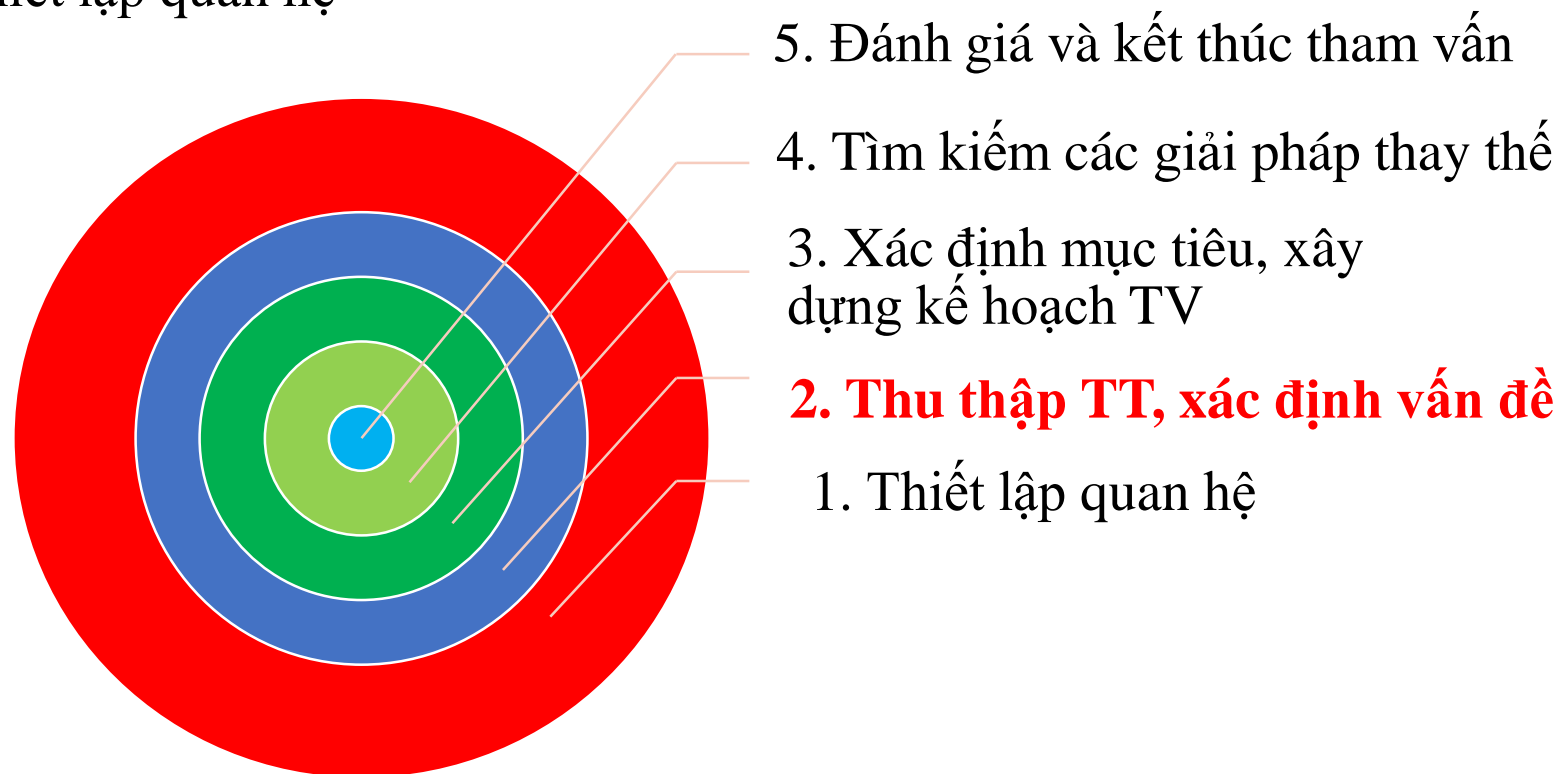


**TƯ VẤN**

## Quy trình tư vấn

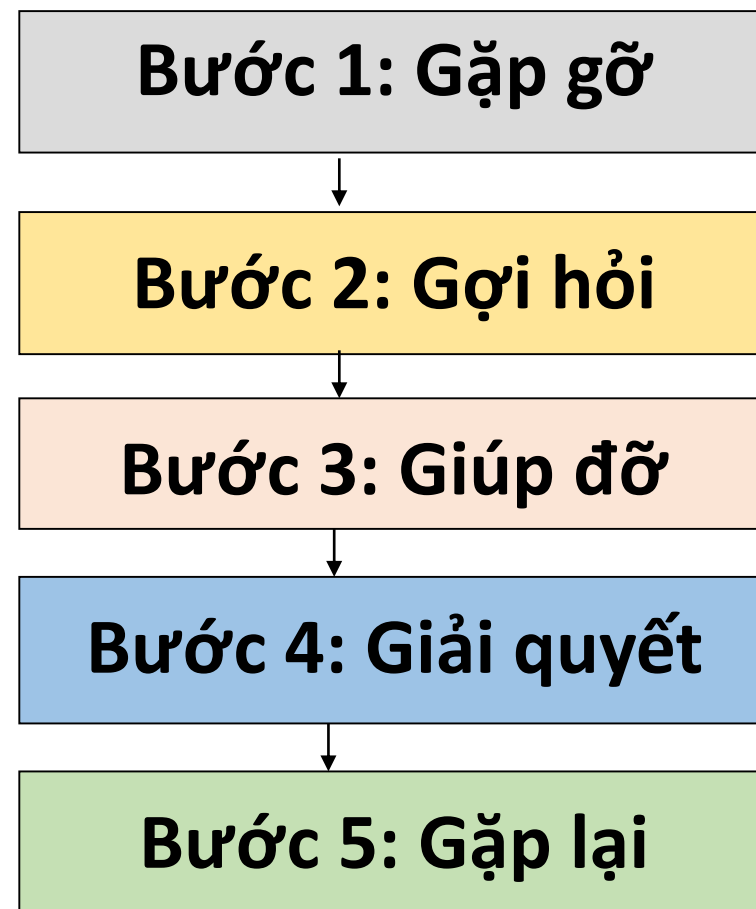


## Quy trình tham vấn





Quy  
trình  
tham  
vấn  
5G



## **Bước G1: Gặp gỡ**

### **Kết quả cần đạt được:**

- Thiết lập mối quan hệ
- Tạo dựng niềm tin
- Làm rõ tính chất của mối quan hệ: vai trò và quyền của mỗi bên

## Nội dung:

- Chào, mời HS ngồi, mời nước/kẹo
- Hỏi lí do HS đến gặp mình
- Giới thiệu bản thân
- Giới thiệu để HS hiểu tính chất của HĐ tham vấn
- Giới thiệu nguyên tắc đạo đức ( bảo mật, tôn trọng..)
- Giới thiệu về quyền được từ chối trả lời của HS
- Thống nhất về thời gian làm việc



## Bước G2: Gọi hỏi

- Thu thập thông tin để HS xác định VĐ của mình
- Thu thập thông tin để HS sáng tỏ VĐ của mình
- Hỏi rõ nguyên nhân sâu xa của VĐ
- Khai thác suy nghĩ, cảm xúc của HS trước các vấn đề là rất quan trọng
- NTV cần xác định những mặt mạnh và hạn chế của HS

*QT tham vấn hướng tới HS tự giải quyết VĐ của chính mình dựa trên điểm mạnh của bản thân*

### **Bước 3: Giúp đỡ**

- Tìm hiểu những thông tin HS đã biết/còn thiếu
- Cung cấp thông tin cần thiết
- HS đề xuất các giải pháp GQVĐ
- Phân tích các mặt có lợi, không có lợi của mỗi giải pháp

## **Bước 4: Giải quyết**

- Xác định các quyết định của HS
- Khai thác các mặt có lợi, không có lợi cho mỗi quyết định
- Giúp HS cân nhắc lựa chọn quyết định dựa trên hoàn cảnh cụ thể của mình
- Tiên đoán khó khăn, trở ngại và thảo luận cách khắc phục.
- Hỗ trợ HS xây dựng giải pháp dự phòng.
- Giúp HS xây dựng kế hoạch thực hiện



## **Bước 5: Gặp lại và lượng giá**

- Tổng kết lại tiến trình tư vấn
- Lượng giá cuộc tư vấn
- Duy trì mối quan hệ với HS

# CÁC KỸ NĂNG THAM VẤN CƠ BẢN

## Các kỹ năng nền tảng

- 1 Kỹ năng thiết lập mối quan hệ
- 2 Kỹ năng lắng nghe
- 3 Kỹ năng hỏi
- 4 Kỹ năng quan sát
- 5 Kỹ năng thấu hiểu
- 6 Kỹ năng phản hồi

# CÁC KỸ NĂNG THAM VẤN CƠ BẢN

## Các kỹ năng chuyên biệt

1

**Kỹ năng đánh giá tâm lý học sinh**

2

**KN XD và tổ chức các HĐ phòng ngừa**

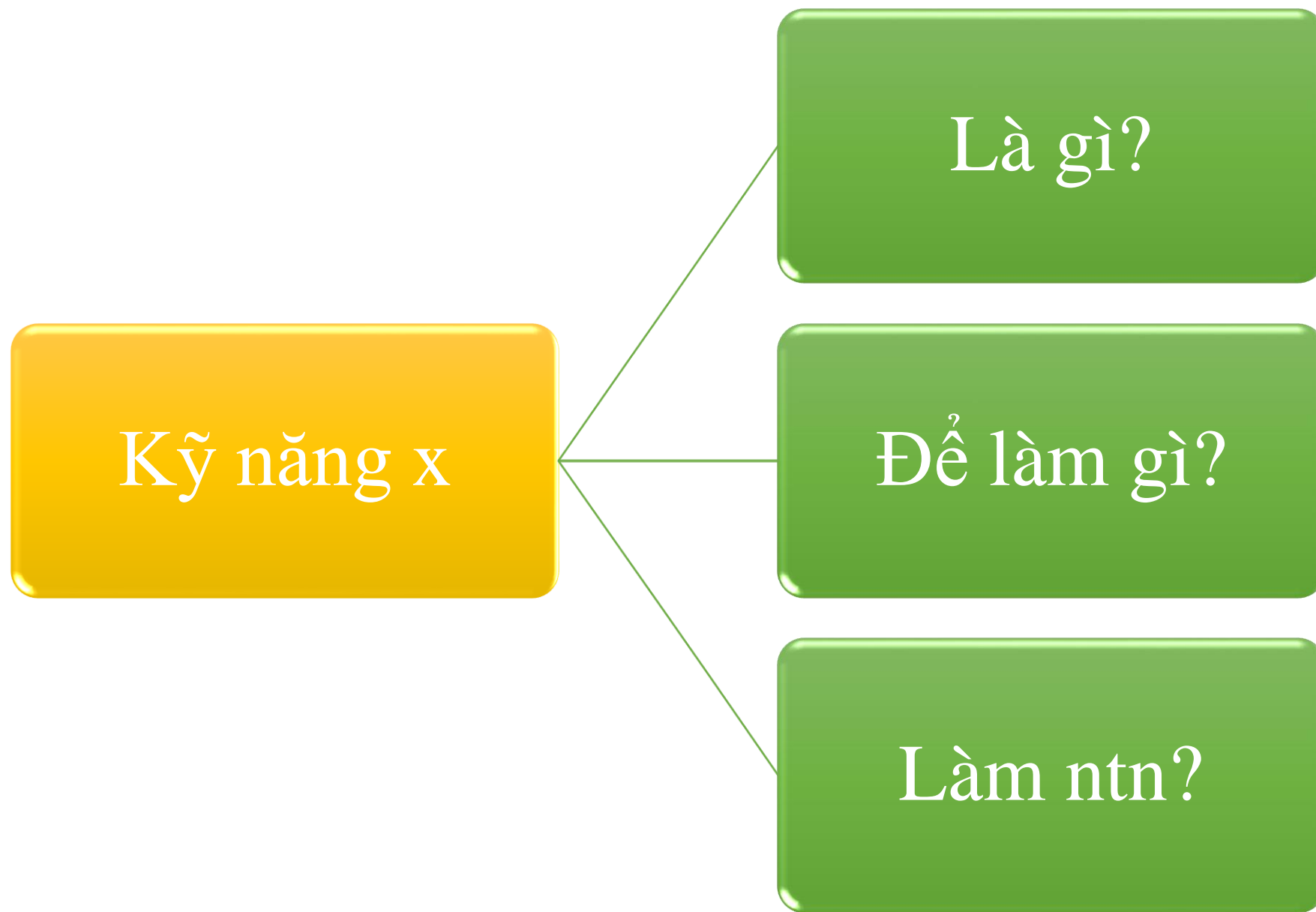
3

**Kỹ năng phối hợp các lực lượng GD**

4

**KN lập và lưu trữ hồ sơ tâm lý HS**





# KỸ NĂNG THIẾT LẬP MỐI QUAN HỆ

## LÀ GÌ?

- Là sự vận dụng những tri thức, kinh nghiệm, chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp làm cho HS cảm thấy tin tưởng, muốn hợp tác và đón nhận sự trợ giúp trong việc giải quyết vấn đề của họ.

## ĐỂ LÀM GÌ?

- Tạo sự tin tưởng
- Cảm thấy an toàn
- Xây dựng mối quan hệ hợp tác

## NHƯ THẾ NÀO?

- Tạo bầu không khí thân thiện, cởi mở:
- Giải thích một cách rõ ràng về mục đích và nguyên
- Sẵn sàng lắng nghe và chấp nhận vô điều kiện
- Cảm thông, chia sẻ và tôn trọng

# KỸ NĂNG QUAN SÁT



Quan sát  
gì?

Hiện tượng

Biểu hiện

Ánh mắt

Nét mặt

Hơi thở

Hành vi



## Những lưu ý khi quan sát

- Quan sát một cách tế nhị khi nhìn vào hành động, thói quen của người khác.
- Không nhìn chòng chọc, nhìn chăm chăm vào người khác.
- Tránh hình thành định kiến ngay từ khi quan sát được một vài dấu hiệu.
- So sánh, đánh giá dựa trên quan sát đa dạng, toàn diện, khách quan.
- Biết lắng nghe và có tầm nhìn để quan sát chính xác.
- Chủ động và tích cực để thường xuyên quan sát, biến kỹ năng quan sát thành thói quen.
- Tránh "tiêu chuẩn kép", đánh giá người khác chỉ bằng góc nhìn của mình hoặc với những tiêu chí cao mà ngay chính mình cũng không làm được, cũng thấy vô lý.





# KỸ NĂNG LẮNG NGHE

## Nghe gì?

Nghe **thông tin** cần thiết

Nghe **cảm xúc**

Nghe **ngữ điệu** và **ngôn ngữ cơ thể**

Nghe **ẩn ý**, xem người nói (NN) thấy thế nào

## Nghe thế nào?

Tập trung chú ý cao độ

Quan sát hành vi

Thái độ tôn trọng

Hiểu biết cảm xúc, suy nghĩ và vấn đề của NN

## Biểu hiện?

Im lặng để nghe

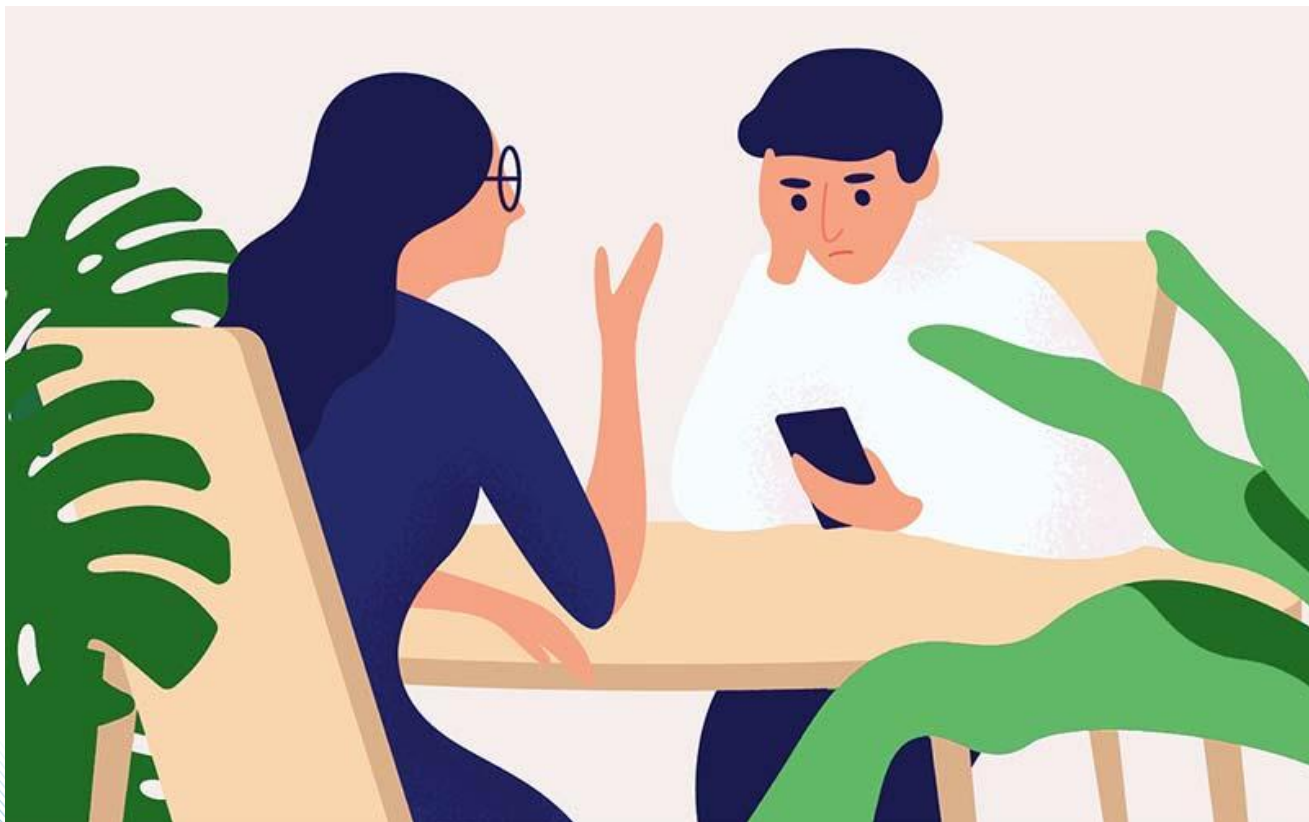
Mắt nhìn người nói, chăm chú nghe để nhận biết được các hành vi, cử chỉ, cảm xúc của NN

Khích lệ: Đầu gật gù, miệng “À”; “Vâng” “thế à”

Phản hồi: Đặt câu hỏi để làm rõ ND và cảm xúc của NN trình bày/gợi mở để NN trình bày tiếp...

Thái độ: Thể hiện sự thấu hiểu, sự khích lệ và tôn trọng sự im lặng của NN

## Những điều cần tránh khi lắng nghe



- Không làm việc khác
- Không ngắt lời
- Không phán xét
- Không phản bác
- Không không suy diễn
- Không nghe loáng thoáng

# KỸ NĂNG HỎI

## Hỏi gì?

- Hỏi về diễn biến, nguyên nhân vấn đề, cảm xúc, suy nghĩ, hành vi của NN
- Hỏi cả thông tin hiện tại và quá khứ
- Hỏi về nhu cầu, mong muốn và hướng giải quyết của NN.
- Hỏi về những điều NN quan tâm.

## Hỏi thế nào?

- Lựa chọn thời điểm đặt câu hỏi phù hợp
- Xác định nội dung cần hỏi;
- Lựa chọn hình thức đặt câu hỏi;
- Thái độ tôn trọng, lịch lễ trong khi hỏi

## Biểu hiện

- Lắng nghe, tôn trọng NN
- Không phê phán và chú ý quan sát phản ứng của NN
- Tôn trọng sự im lặng, dành thời gian cho NN suy nghĩ
- Có hành vi lịch lễ NN
- Thể hiện sự thấu cảm với những cảm xúc của NN
- Không dẫn dắt “mớm lời”
- Không hối thúc, vội vàng

# Các loại câu hỏi

- **Câu hỏi đóng**
  - - “*đã... chưa/phải không?*”
  - - “*có... không?*”
  - - Câu trả lời cho câu hỏi đóng thường ngắn gọn giúp nhanh chóng xác nhận vấn đề
  - - Câu hỏi đóng không giúp thu được nhiều thông tin



- **Câu hỏi mở**

- - *“ai”, “khi nào”, “cái gì”, “ở đâu”, “như thế nào”*

- Câu trả lời có tính chất mô tả.

- Câu trả lời có nhiều thông tin.

- NN cảm thấy thoải mái và cởi mở khi bày tỏ vấn đề

- Hiểu rõ NN hơn

- **Câu hỏi dẫn dắt**

- “*Thế còn... thì sao?*”

- “*Bạn có thể nói thêm về...?*”

- **Ý nghĩa:** Dùng để thảo luận sâu hơn, giúp NN xem xét vấn đề một cách tổng thể, khách quan và nhiều chiều hơn

- Câu hỏi ***“Vì sao”, “Tại sao”***

- Là câu hỏi có tính chất vấn, buộc tội và đôi khi ám chỉ NN đang làm một việc gì đó sai.

- Thay vào đó, có thể dùng câu hỏi có ý nghĩa tương tự

*“Điều gì khiến bạn...?”*

*“Lý do gì khiến bạn...?”*

# THỰC HÀNH

**Thầy/cô hãy thực hành đặt các dạng câu hỏi sau:**

1. Câu hỏi đào sâu (giúp khai thác thông tin, mở rộng vấn đề, giúp tìm hiểu bản chất vấn đề);
2. Câu hỏi Giả định (giúp thăm dò các khả năng và kiểm chứng các giả thuyết)
3. Câu hỏi xác định nguồn thông tin? (giúp đánh giá mức độ tin cậy, trung thực của thông tin)
4. Câu hỏi về sự đánh giá của cá nhân (giúp đánh giá quan điểm, tình cảm, suy nghĩ của cá nhân)



Các dạng câu hỏi mở	Ví dụ
Câu hỏi đào sâu (giúp khai thác thông tin, mở rộng vấn đề, giúp tìm hiểu bản chất vấn đề)	<p>· ...Điều này có ý nghĩa gì với em?/Em có thể mở rộng ý này như thế nào?/Theo em, bước tiếp theo có thể là gì?/ Tại sao vấn đề này lại quan trọng thế?/ Tại sao em nghĩ vậy?/ Em có thể nói theo cách khác không?/ Em có thể cho một ví dụ không? Em có thể giải thích lý do cho mọi người không?/ Em cho rằng đâu là vấn đề cốt lõi?</p>
Câu hỏi Giả định (giúp thăm dò các khả năng và kiểm chứng các giả thuyết)	<p>...Điều gì sẽ xảy ra nếu...?/ Nếu..., em nghĩ thế nào?/ Nếu..., em đồng ý hay phản đối?/ Ta có thể đưa ra giả định nào thay thế?/ Có cách thay thế nào không?/ Nếu điều đó xảy ra, nó có thể gây ra hậu quả gì? Tại sao?</p>
Câu hỏi xác định nguồn thông tin? (giúp đánh giá mức độ tin cậy, trung thực của thông tin)	<p>... Thông tin em có được từ đâu?/ Tại sao em lại có thông tin đó?/Tại sao em nghĩ thông tin mình đưa ra là có thể tin cậy được?/ Tại sao em nghĩ rằng điều đó là đúng?/ Có lý do nào để nghi ngờ thông tin này không?/ Đây là ý kiến của em hay là em lấy từ một nguồn nào khác?</p>
Câu hỏi về sự đánh giá của cá nhân (giúp đánh giá quan điểm, tình cảm, suy nghĩ của cá nhân)	<p>...Em nghĩ gì về...?/ Em đánh giá như thế nào về...?/ Em đã từng ở trong tình huống đó chưa và em xử lý ra sao?/ Điều gì khiến em tin như thế?</p>

# KỸ NĂNG THẤU CẢM

- “Là khả năng nhận biết, cảm nhận và hiểu cảm xúc của người khác thông qua cử chỉ, lời nói và hành vi” (Trần T Minh Đức, 2016)
- Là một tổ hợp các kỹ năng: lắng nghe, im lặng, phản hồi....
- **CÁC MỨC ĐỘ CỦA THẤU CẢM**

**Mức 1:** Không thấu hiểu mà còn làm cho TC khó chịu, bất ổn

**Mức 2:** Đưa ra lời khuyên, bày tỏ quan điểm của mình mà không tập trung vào cảm xúc của TC

**Mức 3:** Bày tỏ sự thấu cảm, chấp nhận cảm xúc của TC, làm cho TC cảm thấy được tôn trọng và vui đi nỗi lòng của mình

**Mức 4:** Thể hiện sự thấu cảm sâu sắc, khi khẳng định giá trị của TC và làm cho TC cảm thấy mình có giá trị

# NHÓM KỸ NĂNG CHUYÊN BIỆT

Phát hiện sớm, đánh  
giá KKTL của HS

Lập và lưu trữ hồ sơ  
tâm lý HS

## **KN phát hiện sớm, đánh giá KKTL HS**

- Giúp nhận diện những dấu hiệu tâm lý bất thường và xác định được những KKTL mà HS đang gặp phải.
- Đánh giá, xác định những yếu tố tác động đến tâm lý mà HS đang gặp phải.
- Làm cơ sở giúp HS cân bằng tâm lý, tìm ra các phương án giúp đỡ cho HS vượt qua các vấn đề KKTL của mình.
- Hỗ trợ phụ huynh trong việc quan tâm, chăm sóc và GD con cái.

# Biểu hiện KKTL của HS

- Nhận thức: tư duy, trí nhớ, ...
- Cảm xúc: lo lắng, buồn rầu, căng thẳng, ...
- Hành vi: gây gổ, chống đối, hung hăng, ...
- Sinh lí: giấc ngủ, ăn uống, hô hấp, nội tiết, ...

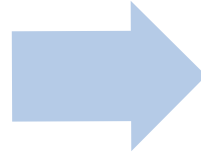




## NGUYÊN NHÂN

- **Đặc điểm tâm sinh lí:** sự phát triển tâm lí chưa tương ứng với sự phát triển thể chất, tự khẳng định, ...
- **Yếu tố môi trường:** phương thức giáo dục gia đình, mối quan hệ trong gia đình, nhà trường, xã hội, ...
- **Áp lực:** học tập, thi cử, quan hệ, ...
- **Truyền thông:** mạng xã hội, sách báo, ...

Quá trình thu thập thông tin



Đi đến kết quả chẩn đoán dựa trên

- Nhận định về đặc tính hành vi, cảm xúc, xã hội

- Quan sát
- Phỏng vấn
- Nghiên cứu hồ sơ
- Trắc nghiệm, thang đo

# PP đánh giá KKTL



**Quan sát**

Ưu thế:

Mức độ sử dụng:



**Nghiên cứu hồ sơ cá nhân**

Ưu thế:

Mức độ sử dụng:



## **Đàm thoại, phỏng vấn**

- Ưu thế:
- Mức độ sử dụng:



**Trắc nghiệm (đo lường, đánh giá)**

Ưu thế:

Mức độ sử dụng:



# Một số công cụ đánh giá khó khăn tâm lí của HS

**Thang đánh giá hành vi tổng quát (CBCL- Child Behavior Checklist, Achenbach):**

**8 thang đánh giá các lĩnh vực:**

- Lo âu/trầm cảm.
- Trầm cảm/thu mình
- Than phiền cơ thể
- Vấn đề xã hội
- Vấn đề tư duy
- Vấn đề chú ý
- Vi phạm luật lệ
- Tính công kích

**Trắc nghiệm trầm cảm (Beck):**

**21 đề mục x 3 điểm (thang điểm từ 0 – 3)**

- < 14 điểm: Không có biểu hiện trầm cảm
- Từ 14 – 19 điểm: Trầm cảm nhẹ
- Từ 20 – 29 điểm: Trầm cảm vừa
- Từ 30 điểm trở lên: Trầm cảm nặng

**Thang đo điểm mạnh, điểm yếu của trẻ (SDQ25 – Strength and Difficulties Questionnaire):**

- Triệu chứng về cảm xúc
- Vấn đề về hành vi
- Tăng động
- Quan hệ bạn bè
- Giao tiếp xã hội

# Quy trình đánh giá tâm lý: 10 bước



# Lưu ý

- (1) Xác định rõ đối tượng cần được trợ giúp (lứa tuổi, giới tính, hoàn cảnh gia đình, những nét đặc trưng, ...);
- (2) Chỉ ra được mục tiêu, nội dung, tiến trình và cách thức thực hiện từng PP;
- (3) Việc tiến hành các PP phải đảm bảo tính mục tiêu, tính khách quan, tính khoa học, tính hệ thống; nguyên tắc đạo đức;
- (4) Khi thực hiện các PP cần có biên bản ghi chép hoặc ghi âm/hình (nếu HS đồng ý);
- (5) Mỗi PP đều có những ưu nhược điểm riêng. Vì vậy, bên cạnh PP chủ đạo nên sử dụng kết hợp với PP khác;
- (6) Việc sử dụng trắc nghiệm chỉ được tiến hành khi GV đã được đào tạo thực tập và giám sát. Trong điều kiện GV không thể tiến hành trắc nghiệm cho HS thì nên giới thiệu HS đến những cơ sở tin cậy. Tuy nhiên, GV vẫn cần phải nắm được những thông số cơ bản về test như độ tin cậy, độ ứng nghiệm, chuẩn của test, ...

- **KẾ HOẠCH TÌM HIỂU, ĐÁNH GIÁ KHÓ KHĂN TÂM LÝ CỦA HỌC SINH**

- **1. Một số thông tin chung:**

- - Học sinh: \_\_\_\_\_ Lớp: \_\_\_\_\_ Trường: \_\_\_\_\_
- - Ngày lập kế hoạch: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Ngày triển khai kế hoạch: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

- **2. Các công việc thực hiện**

- - Thời gian và địa điểm tìm hiểu, đánh giá
- - Xác định các thông tin, yêu cầu được đề xuất tìm hiểu, đánh giá
- - Xác định, lựa chọn các thông tin cần thiết để thu thập
- - Xác định cách thức thu thập, đánh giá

# KỸ NĂNG LẬP VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ TÂM LÝ HS

## • *Những nội dung cần ghi chép lưu giữ*

- Cộng đồng/môi trường xã hội
- Xác định/ đánh giá vấn đề
- Nguyên nhân của vấn đề
- Quá trình tham vấn
- Những can thiệp đã thực hiện
- Kết quả đã đạt được
- Kế hoạch tiếp theo cho trường hợp khác (nếu có).



# MẪU HỒ SƠ TÂM LÝ HS

C:\Users\Dell\Quỳnh Nga document Dropbox\Le  
Quynh Nga\Tai lieu Nga\CT Bồi dưỡng NL tư vấn  
cho GVCN\Bài giảng\CT Bồi dưỡng GV NGÀ\Hồ  
sơ tâm lý cá nhân.docx



TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!