



UBBAXH - Caritas Việt Nam

CÔNG TÁC XÃ HỘI CĂN BẢN

GV. Sr. Mary Trần Thị Kim Loan, OP

Từ 5 - 8/03/2013

CÔNG TÁC XÃ HỘI CĂN BẢN

I. KHÁI NIỆM VỀ CTXH:

1. Công tác xã hội:

CTXH là một chuyên ngành được sử dụng để giúp đỡ cá nhân, nhóm hoặc cộng đồng nhằm tăng cường hoặc khôi phục năng lực thực hiện chức năng xã hội của họ và tạo ra những điều kiện thích hợp nhằm đạt được những mục tiêu ấy (Theo Hiệp hội quốc gia các NVXH Mỹ-Nasw, 1970)

CTXH nhằm giúp con người thực hiện chức năng tâm lý xã hội của mình một cách có hiệu quả và tạo ra những thay đổi trong xã hội để đem lại sự an sinh cao nhất cho con người (1995).

CTXH còn là một nghệ thuật, một khoa học, một nghề nhằm giúp người dân giải quyết vấn đề từ cấp độ cá nhân, nhóm, cộng đồng

Khái niệm liên quan:

Dịch vụ xã hội: là các tổ chức cá nhân và xã hội thực hiện các hoạt động xã hội đáp ứng các nhu cầu bình thường và đặc biệt của cá nhân và gia đình đảm bảo các quyền cơ bản của con người nhằm đem lại sự phát triển và cải thiện cuộc sống. Hệ thống dịch vụ xã hội bao gồm nhiều lĩnh vực như: y tế, giáo dục, an sinh, nông nghiệp, hạ tầng cơ sở.....

An sinh xã hội: ASXH là hệ thống các biện pháp và dịch vụ xã hội nhằm giúp cá nhân, tập thể và cộng đồng vươn tới các

tiêu chuẩn tốt đẹp của cuộc sống, sức khỏe và mối quan hệ cá nhân và xã hội giúp phát triển tối đa các khả năng và tăng phúc lợi hài hòa với nhu cầu của gia đình và cộng đồng.

Thân chủ: là cá nhân, nhóm hay cộng đồng cần các dịch vụ hay sự trợ giúp của nhân viên xã hội.

Nhân viên xã hội: là những người được đào tạo một cách chuyên nghiệp về công tác xã hội để sử dụng những kiến thức và kỹ năng của mình để:

Giúp cho xã hội thấy rõ trách nhiệm của mình đối với sự phát triển chung của xã hội.

Giúp thân chủ:

- Cung cấp các dịch vụ xã hội
- Tăng cường khả năng giải quyết và đối phó với các vấn đề của mình
- Tiếp cận các nguồn lực
- Thiết lập những mối quan hệ thuận lợi giữa họ và môi trường của họ.

2. Mục đích của CTXH:

Khuyến khích, thúc đẩy, phục hồi, duy trì và tăng cường việc thực hiện chức năng xã hội của cá nhân, nhóm, các tổ chức và các cộng đồng thông qua cách tìm ra những tiềm năng nội lực của họ và tiềm năng trong xã hội để giúp họ hoàn thành công

việc, phòng ngừa, giảm nhẹ những đau khổ và để giải quyết vấn đề của chính họ.

3. Mục tiêu cụ thể:

- Giúp thân chủ nâng cao khả năng ứng phó và tự giải quyết vấn nạn của mình.
- Giúp thân chủ tiếp cận các nguồn tài nguyên cộng đồng như các dịch vụ công cộng, trung tâm y tế, trường học, các hoạt động tôn giáo, văn hoá
- Giúp cho các tổ chức đáp ứng nhu cầu của thân chủ.
- Phân phối tài nguyên vật chất của xã hội: vận động để chính quyền các cấp dành ngân khoản xứng đáng hàng năm cho các nhu cầu của người nghèo trong xã hội.
- Giữ vai trò an toàn xã hội khi cần thiết,

II. CHỨC NĂNG CỦA CTXH:

- **Phòng ngừa:** ngăn cản và để phòng vấn đề / khó khăn có thể xảy ra (tâm lý, quan hệ hoặc kinh tế)
- **Trị liệu:** loại trừ, giảm bớt hay trị liệu những khó khăn, tổn thương mà cá nhân, nhóm và cộng đồng đang gặp phải
- **Phục hồi:** Phục hồi các chức năng hoạt động về thể chất, tâm lý, xã hội cho những người bị thiệt thòi.
- **Phát triển:** Phát triển toàn diện về mặt thể chất và tinh thần, phát huy tiềm năng, tăng cường năng lực để thân chủ có

thể thực hiện tốt chức năng của họ, nâng cao chất lượng cuộc sống và tăng cường trách nhiệm xã hội.

Phân biệt giữa từ thiện và CTXH:

	HỌAT ĐỘNG TỪ THIỆN CỨU TRỢ	CÔNG TÁC XÃ HỘI
Mục tiêu	Giúp đỡ người khó khăn, hoạn nạn do nhiều nguyên nhân khác nhau như đau ốm, thiên tai...	Giúp đỡ người khó khăn, hoạn nạn do nhiều nguyên nhân khác nhau....
Động cơ	<ul style="list-style-type: none"> - Lòng thương người. - Thiện tâm, thiện chí. - Tôn giáo (để đức cho con) - Cá nhân: thỏa mãn nhu cầu tâm lý (tự khẳng định, tự bù đắp...) - Tạo uy tín cho tập thể, cho cá nhân. - Che giấu ý đồ riêng. - 	<ul style="list-style-type: none"> - Lòng thương người. - Thiện tâm, thiện chí. - Đối tượng và lợi ích của đối tượng là mối quan tâm hàng đầu

<p>Phương pháp</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vận động sự đóng góp của người khác. - Phân phối vật chất quyền góp được hay hàng hóa viện trợ đến đối tượng. - Mang tính hình thức. 	<ul style="list-style-type: none"> - Làm cho thân chủ có vấn đề phát huy tiềm năng của chính mình để tự vươn lên, đóng góp cho xã hội. - Bằng các phương pháp khoa học XH dựa trên kiến thức, kỹ năng chuyên môn để giúp thân chủ "tự lực".
<p>Mối quan hệ giữa người giúp đỡ và người được giúp đỡ.</p> <p><i>a. Người giúp đỡ</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nhất thời có khi không có mối quan hệ nào - Từ trên xuống - Thái độ ban ơn, kẻ cả <ul style="list-style-type: none"> - Chủ động - Quyết định - Áp đặt - Làm thay 	<ul style="list-style-type: none"> - Là mối quan hệ nghề nghiệp - Mang tính chất bình đẳng, tôn trọng lẫn nhau. - Cung ứng các dịch vụ xã hội <ul style="list-style-type: none"> - Tìm hiểu nhu cầu, tôn trọng sự tự quyết của đối tượng, "làm với", gây ý thức, khuyến trợ.

<p><i>b. Người được giúp đỡ</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Thụ động - Trông chờ - Ý lại 	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ động tham gia giải quyết vấn đề của chính mình
<p>Kết quả</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Vấn đề thật không được giải quyết, chỉ xoa dịu tạm thời. - Đối tượng có thể trở thành ý lại, đòi hỏi, chờ đợi lệ thuộc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vấn đề được giải quyết, đối tượng được giúp đỡ khắc phục khó khăn, vươn lên, tự lực.

III. TIẾN TRÌNH CÔNG TÁC XÃ HỘI:

1. Xác định vấn đề:

- Nhân viên xã hội (NVXH) thiết lập mối quan hệ tin tưởng, quan tâm, tìm hiểu, dựa trên các kỹ năng lắng nghe, đặc câu hỏi, quan sát.
- Thân chủ hợp tác bằng cách bộc lộ vấn đề của mình.
- NVXH cần xác định đúng đắn vấn đề để quá trình giải quyết vấn đề với thân chủ đi đúng hướng.

2. Phân tích vấn đề:

Phân tích vấn đề một cách toàn diện: vấn đề thuộc loại nào, ảnh hưởng đến ai, nguyên nhân gì, tồn tại được bao lâu, đã giải quyết và kết quả ra sao?

3. Lên kế hoạch giải quyết vấn đề:

- NVXH cùng với thân chủ đề ra tất cả các giải pháp có thể có, cần khuyến khích tính sáng tạo, các bên tham gia ý kiến một cách bình đẳng.
- Cả hai cùng trả lời các câu hỏi: Làm gì? Ai làm? Làm như thế nào? Làm khi nào?
- Cả hai cùng đánh giá về một hay nhiều giải pháp tốt nhất, cân nhắc toàn bộ thuận lợi và bất lợi của từng giải pháp: Sử dụng nguồn lực sẵn có nào? Trở ngại gì? Điểm nào cần ưu tiên?

4. Quyết định và thực hiện kế hoạch:

NVXH giúp thân chủ đi đến một quyết định cuối cùng và triển khai kế hoạch hành động cụ thể để thực hiện giải pháp đã chọn.

5. Lượng giá- kết thúc hoặc tiếp tục giúp đỡ:

NVXH đánh giá kết quả sau khi thực hiện giải pháp, làm việc với thân chủ để xem có cần sửa đổi hoặc bổ sung gì không, có thành công hay không, có hài lòng với kết quả không, giải pháp có thực tế không, có điều gì không ngờ tới không?

IV. VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI:

- 1. Giáo dục:** NVXH tìm cách chuyển thông tin đến thân chủ một cách tốt nhất, giúp họ thay đổi nhận thức và hành vi.
- 2. Chiếm câu nói:** NVXH hiểu rõ nhu cầu của thân chủ và các nguồn tài nguyên, vì vậy NVXH phải tích cực nối kết đối tượng với nguồn tài nguyên.
- 3. Tạo điều kiện:** NVXH tạo điều kiện cho thân chủ tăng dần khả năng bàn bạc, lựa chọn, lấy quyết định và hành động để giải quyết vấn đề theo sự hiểu biết và quyết định của riêng họ.
- 4. Người trung gian:** NVXH giúp một hay nhiều thân chủ (thân chủ và những người có liên hệ chặt chẽ) hiểu quan điểm của nhau và cùng thấy quan điểm chung hay đi đến được sự thỏa thuận/ hiểu quan điểm chung.
- 5. Biện hộ:** Đây là một trong những vai trò quan trọng của NVXH. NVXH trong tư cách này là người đại diện cho tiếng nói của thân chủ, để đạt đến các cơ quan thẩm quyền, tổ chức xã hội những vấn đề bức xúc của thân chủ. NVXH thực hiện vai trò này với quyền mà thân chủ trao.
- 6. Tư vấn:** Cung cấp các kiến thức và thông tin cho thân chủ để đạt được mục tiêu và mục đích đã hoạch định.
- 7. Nghiên cứu:** thu thập các thông tin, phân tích tình huống và vấn đề, từ đó chuyển những phân tích trên thành chương trình hành động

8. Lập kế hoạch: Lập các kế hoạch hành động dựa trên các thông tin đã được đánh giá, để cùng với thân chủ có các bước hành động phù hợp trong tiến trình giải quyết vấn đề của thân chủ.

9. Điều phối: Đảm bảo cho thân chủ có quyền đối với các dịch vụ cần thiết và các dịch vụ này được thực hiện có hiệu quả. Vai trò này thể hiện khi thân chủ vì thiếu hiểu biết, quá nhỏ, thiếu động lực... để tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ. Ngoài ra, NVXH còn đóng vai trò điều phối các dịch vụ hỗ trợ cho thân chủ được hợp lý, hợp tác trong trường hợp một thân chủ cần nhiều dịch vụ hỗ trợ.

VI. KỸ NĂNG CẦN CÓ CỦA NHÂN VIÊN CTXH:

- Kỹ năng lắng nghe và giao tiếp..
- Kỹ năng thu thập thông tin và tổng hợp các dữ liệu.
- Kỹ năng thiết lập và duy trì các mối quan hệ giúp đỡ trong công tác chuyên môn.
- Kỹ năng quan sát và đánh giá các hành vi ngôn ngữ có lời và không có lời.
- Kỹ năng đánh giá nhu cầu của thân chủ và đề ra những thứ tự ưu tiên trong quá trình giải quyết vấn đề.
- Kỹ năng dàn xếp và hòa giải giữa các bên.
- Kỹ năng làm cầu nối trung gian giữa các tổ chức xã hội.

- Kỹ năng khai thác và sử dụng các nguồn lực một cách linh hoạt, sáng tạo trong việc đề ra các giải pháp mới nhằm đáp ứng nhu cầu của thân chủ.
- Kỹ năng tạo lòng tin nơi thân chủ và khuyến khích họ với mọi nỗ lực tự giải quyết vấn đề của mình.
- Kỹ năng trao đổi tình cảm tế nhị, không làm tổn thương hoặc không làm cho thân chủ xấu hổ hoặc không yên tâm.
- Kỹ năng làm rõ nhu cầu của thân chủ một cách chính xác nhằm bảo vệ quyền lợi của thân chủ một cách có hiệu quả.

VI. NGUYÊN TẮC ĐẠO ĐỨC CỦA NHÂN VIÊN XÃ HỘI:

1. Chấp nhận thân chủ:

- Chấp nhận các giá trị, niềm tin và văn hoá của họ.
- Phân biệt hành vi, sự việc >< con người
- Tránh kết án, phê phán, lên lớp → thân chủ thêm mặc cảm, mất tự tin và càng khó thay đổi.
- Tìm hiểu hoàn cảnh đã dẫn đưa một cá nhân đến lỗi lầm trong sự tôn trọng vô điều kiện → giúp thân chủ lấy lại lòng tự trọng, sự tự tin để tự bộc lộ và có động lực để biến đổi.

2. Tôn trọng quyền tự quyết của thân chủ:

Chỉ có thân chủ mới có thể thay đổi bản thân và cuộc sống của họ một cách bền vững.

- Để thân chủ tham gia tích cực giải quyết vấn đề và đưa ra những quyết định cuối cùng.
- Đưa ra những lựa chọn nhằm cung cấp cho thân chủ những cơ hội cho quyền tự quyết.
- Tránh áp đặt ý kiến của mình (dù hay nhất, tốt nhất) lên thân chủ.
- Trong trường hợp quyết định của thân chủ gây tác hại đến bản thân hoặc người khác thì quyền tự quyết của thân chủ phải bị giới hạn, và NVXH phải đứng về phía luật pháp để quyết định nhân danh người khác.

3. Cá biệt hoá:

Con người có nhu cầu cơ bản giống nhau, nhưng mỗi người là một cá thể độc đáo, không ai giống ai.

- Mỗi người cần được quan tâm, được tiếp nhận và được hỗ trợ cách riêng.
- Không áp dụng một kiểu can thiệp bất di bất dịch cho mọi thân chủ.

4. Giữ bí mật:

Tiết lộ bí mật của người khác là một vi phạm nghiêm trọng đối với quyền con người.

- Tập "giữ kín" (không đưa chuyện), tôn trọng sự riêng tư và những thông tin mật của thân chủ.

- Bảo vệ quyền bảo mật của thân chủ trong các thủ tục pháp lý tới mức độ tối đa luật pháp cho phép.
- Có thể tiết lộ thông tin mật khi cần thiết (để ngăn chặn tai hại) và với sự đồng ý của thân chủ hay của người được quyền hợp pháp thay mặt thân chủ.

5. Ý thức về chính mình:

Công cụ của CTXH chính là nhân cách, là phẩm chất của bản thân. Biến đổi xã hội bắt đầu từ biến đổi bản thân.

- Đề phòng thói quen độc tài, nguy hiểm ảnh hưởng đến nguyên tắc tự quyết của thân chủ.
- Lưu ý đến xu hướng nói nhiều → rất khó lắng nghe và khó giữ bí mật cho thân chủ.
- Luôn luôn rà lại động cơ, đánh giá lại cách làm, ghi chép diễn tiến công việc và các cuộc tiếp xúc.
- Nhận sự hướng dẫn, đồng hành của những người chuyên nghiệp cao tuổi hơn.
- Trao đổi với đồng nghiệp để lượng giá và cải tiến cách làm.
- Dành những giây phút tĩnh lặng để suy tư, để "xét mình" và tự điều chỉnh.

6. Lưu ý đến tính chất nghề nghiệp của mỗi tương quan giữa NVXH và thân chủ: Tương quan bình đẳng.

- Tránh tuyệt đối các hình thức "đền ơn, đáp nghĩa" vì đây không phải là quan hệ gia đình, bạn bè hay ân nghĩa.

- Không được dùng kiến thức, kỹ năng của mình để hướng người khác theo ý muốn.
- Tránh tạo sự phụ thuộc về tâm lý.
- Giúp cho thân chủ mau chóng không cần tới mình nữa = tự giúp
- Không tìm thoả mãn cho chính mình khi giúp đỡ người khác.

VII. ĐẶC ĐIỂM CỦA NGƯỜI LÀM CÔNG TÁC BÁC ÁI XÃ HỘI CHUYÊN NGHIỆP

Người làm công tác bác ái xã hội chuyên nghiệp phải là người quân bình về mặt tâm lý, chính trị, xã hội, tâm linh và văn hóa và phải có những phẩm chất sau:

- Có cái nhìn tích cực về người khác và về các hành vi của họ
- Khả năng tư duy tích cực
- Có những kiến thức nhất định về luật pháp và chính sách xã hội liên quan đến quyền lợi của người nghèo và mục tiêu phát triển của đất nước
- Óc phán đoán tốt, sẵn sàng đương đầu với những rủi ro, những nguy cơ, "dám liều"
- Khả năng trao quyền cho người khác
- Có thể tạo nên văn hóa hợp tác, tình đoàn kết, hữu nghị
- Có một tình yêu thương lớn lao

VIII. NHÂN VIÊN XÃ HỘI THEO TINH THẦN KITÔ GIÁO:

- NVXH làm việc có lương
- NVXH theo tinh thần Kitô giáo chúng ta thì không.
- NVXH làm tốt thì sẽ được khen thưởng – NVXH theo tinh thần Kitô giáo chẳng ai biết đến.
- NVXH tiếp cận thân chủ vì dự án – NVXH theo tinh thần Kitô giáo vì lòng mến.

Tại sao lại có những khác biệt?

Những điều kiện để chúng ta trở thành nhân viên xã hội theo tinh thần Kitô giáo:

- **Từ trái tim đến trái tim:**
- **Cầu nguyện trong phục vụ:**
- **Sống Tin mừng:**
- **Chứng từ Loan báo Tin Mừng.**