



BỘ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

unicef  for every child
VIET NAM

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH
(Dành cho cán bộ cấp cơ sở)

PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG

Hà Nội, 2017

BÀI 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG	4
I. Khái niệm cộng đồng và phát triển cộng đồng.....	4
1. Cộng đồng là gì?	4
2. Khái niệm về phát triển và phát triển cộng đồng	5
2. Nguyên tắc phát triển cộng đồng.....	6
II. Tiến trình phát triển cộng đồng	7
III. Vai trò của công tác xã hội và nhân viên công tác xã hội tuyến xã phường trong Phát triển cộng đồng	8
1. Vai trò của CTXH trong phát triển cộng đồng.....	8
2. Vai trò của nhân viên CTXH trong phát triển cộng đồng	9
3. Vai trò của cộng đồng trong phát triển cộng đồng	13
BÀI 2: CÁC VẤN ĐỀ CỘNG ĐỒNG VÀ TIẾN TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ CỦA CỘNG ĐỒNG.....	14
I. Vấn đề của cộng đồng	14
II. Tiến trình giải quyết vấn đề cộng đồng	15
III. Các chỉ số đo lường sự thành công của kế hoạch phát triển cộng đồng	37
1. Chỉ số về thay đổi thái độ hành vi tham gia của cộng đồng:.....	37
2. Chỉ số về thực hiện chế độ an sinh xã hội Ví dụ:.....	37
3. Chỉ số giải quyết vấn đề xã hội đặc trưng của địa phương.....	38
TÀI LIỆU THAM KHẢO	39

BÀI

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG

I. KHÁI NIỆM CỘNG ĐỒNG VÀ PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG

1. Cộng đồng là gì?

Cộng đồng có thể hiểu là tập hợp các cá nhân có cùng chung một số đặc điểm hoặc cùng chia sẻ một mối quan tâm nào đó. Tùy theo các góc nhìn khác nhau, có thể có các định nghĩa cụ thể cho khái niệm này. Ví dụ:

“Cộng đồng là toàn thể những người sống thành một xã hội nói chung có những điểm giống nhau và gắn bó thành một khối”.

(Từ điển tiếng Việt)

“Cộng đồng là một tập thể có tổ chức bao gồm các cá nhân con người sống chung ở một địa bàn nhất định, có chung một đặc tính xã hội hoặc sinh học nào đó và cùng chia sẻ với nhau một lợi ích vật chất hoặc tinh thần nào đấy”.

(Trung tâm Nghiên cứu và Đào tạo Phát triển cộng đồng)

Nhìn chung, có thể phân ra 2 loại cộng đồng:

(1) Cộng đồng chia theo địa lý: Bao gồm những người dân cư trú trong cùng một địa bàn, có thể có chung các đặc điểm văn hóa, xã hội và có thể có mối quan hệ ràng buộc với nhau. Họ cùng được áp dụng chính sách chung. Ví dụ:

- Cộng đồng người dân phường Láng Thượng, quận Đống Đa, Hà Nội
- Cộng đồng người dân tộc Mông ở Hà Giang
- Cộng đồng người Việt định cư tại Úc.

(2) Cộng đồng chia theo chức năng: Bao gồm những người có thể cư trú gần nhau hoặc không gần nhau nhưng có lợi ích, đặc điểm chung và họ liên kết với nhau trên cơ sở nghề nghiệp, sở thích, hợp tác cùng chung lợi ích, đặc điểm... Ví dụ:

- Cộng đồng người làm báo
- Cộng đồng các nước nói tiếng Pháp
- Cộng đồng người Việt xa quê yêu nước
- Cộng đồng các dân tộc thiểu số Việt Nam

2. Khái niệm về phát triển và phát triển cộng đồng

Phát triển

Phát triển là sự thay đổi trạng thái từ thấp tới cao, từ chưa hoàn thiện đến hoàn thiện, từ ít hài lòng đến hài lòng hơn. Nói đến phát triển tức là nói đến sự chuyển động mang tính tích cực. Ngược lại, nói đến thoái trào là nói đến sự chuyển động mang tính tiêu cực, là sự thay đổi trạng thái từ cao xuống thấp, từ trạng thái hài lòng xuống trạng thái ít hài lòng hơn.

Sự phát triển của một quốc gia hay một cộng đồng dân cư được xem là bền vững khi nó bao gồm cả phát triển kinh tế và phát triển xã hội, gắn với bảo vệ môi trường. Tiêu chí để đánh giá trình độ phát triển của các quốc gia không chỉ thuần túy dựa vào yếu tố phát triển kinh tế mà quan trọng hơn là yếu tố phát triển xã hội, chỉ số phát triển con người. Liên Hợp Quốc đưa ra ba yếu tố cơ bản liên quan và tương hỗ với nhau của phát triển bền vững là: phát triển kinh tế, phát triển xã hội và bảo vệ môi trường. Liên quan tới phát triển cộng đồng, phát triển xã hội được đặc biệt quan tâm khi mà ở đó những nỗ lực hướng đến tăng trưởng kinh tế cùng với sự biến đổi xã hội theo chiều hướng tiến bộ.

Theo Midgey (1995), phát triển xã hội là một tiến trình biến đổi xã hội có kế hoạch được thiết kế nhằm thúc đẩy sự thịnh vượng của dân chúng cũng như của toàn xã hội trong mối liên kết với một tiến trình phát triển kinh tế năng động. Theo định nghĩa này, phát triển xã hội hướng đến việc kiến tạo các nguồn lực cho cộng đồng thông qua việc gắn kết những hình thức phát triển xã hội với sự phát triển kinh tế. Phát triển xã hội phải phù hợp với các mục tiêu kinh tế của xã hội.

Một cộng đồng kém phát triển thể hiện ở chỗ nhu cầu người dân không được đáp ứng đầy đủ khi mà thiếu ăn, thiếu mặc, thiếu nước sạch, thiếu điện, nhà ở tồi tàn, thiếu cầu đường, lưu thông khó khăn, thiếu thuốc chữa bệnh, thiếu trường lớp, thiếu thông tin, khoa học kỹ thuật lạc hậu, tâm lý thiếu tự tin, trông chờ ỷ lại... Cộng đồng này cần được phát triển.

Theo Trung tâm phát triển vùng của Liên Hiệp Quốc, mục đích của phát triển là: “nhằm nâng cao chất lượng đời sống của người dân và cung cấp các cơ hội để con người có thể phát triển toàn diện các tiềm năng”. Phát triển không thể chỉ được định nghĩa như tăng số thu nhập đầu người của quốc gia, tăng các chỉ số sản phẩm sản xuất của địa phương, hoặc tăng tiết kiệm của cá nhân hay nhóm. Phát triển không chỉ hàm ý sự tăng lên về tài nguyên và kỹ năng, mà còn là tạo ra những thay đổi, chuyển biến tích cực.

Cụ thể:

- Phát triển nhằm giúp người dân thiết thời cải thiện điều kiện sống, thỏa mãn các nhu cầu cơ bản như: việc làm, nhà ở, môi trường an toàn, có khả năng trả tiền học phí cho con cái, phí y tế và mở mang các kiến thức về xã hội đang sống.
- Đường sá, cầu cống được xây dựng, lưu thông, cải tiến, và mạng lưới lưu thông được thiết lập.
- Phát triển chỉ có thể coi như là đúng nghĩa và đích thực nếu nghèo đói và thất nghiệp giảm đi, nhân quyền và công bằng xã hội được củng cố.

Để đạt đến sự phát triển một cách toàn diện, cần phải có một chiến lược và kỹ năng phát triển xã hội và phát triển cộng đồng. Bên cạnh sự tăng trưởng bình quân đầu người của quốc gia, cần phải phát triển cộng đồng để đem đến sự phát triển về phương diện con người, xã hội và môi trường.

Phát triển cộng đồng:

Phát triển cộng đồng là quá trình *cộng đồng tự giải quyết những trở ngại*, khó khăn trong cuộc sống để có được sự hài lòng hơn theo thời gian. Sự hài lòng ở đây chính là sự hài lòng của người dân trong cộng đồng với cuộc sống của họ tại thời điểm đó, quyền lợi căn bản của mọi người dân trong cộng đồng được đảm bảo.

Mục tiêu của phát triển cộng đồng:

- Đáp ứng đầy đủ nhu cầu cơ bản của mọi người nhằm nâng cao chất lượng sống của người dân
- Cơ hội phát triển cho tất cả các nhóm trong cộng đồng theo hướng công bằng, bình đẳng
- Đảm bảo sự tham gia của người dân vào tiến trình phát triển
- Ổn định an ninh xã hội

Một cộng đồng phát triển tức là trong cộng đồng đó các nhu cầu cơ bản được đáp ứng cho mọi thành viên trong cộng đồng. Các thành viên được sống trong một môi trường không bị ô nhiễm, tàn phá và nhận thức của người dân ngày càng tăng lên, một cộng đồng trong đó các thành viên hỗ trợ lẫn nhau giải quyết những vấn đề chung dưới sự quản lý của một bộ máy hoàn toàn dân chủ, và mạnh mẽ.

2. Nguyên tắc phát triển cộng đồng

Nguyên tắc phát triển cộng đồng là những lý luận, nguyên tắc mà những người làm công tác phát triển cộng đồng cần phải tuân theo. Nguyên tắc phát triển cộng đồng là chỗ dựa để cân nhắc trong quá trình xác định mục tiêu, xây dựng hoạt động và tổ chức thực hiện các hoạt động phát triển trong những cộng đồng xác định.

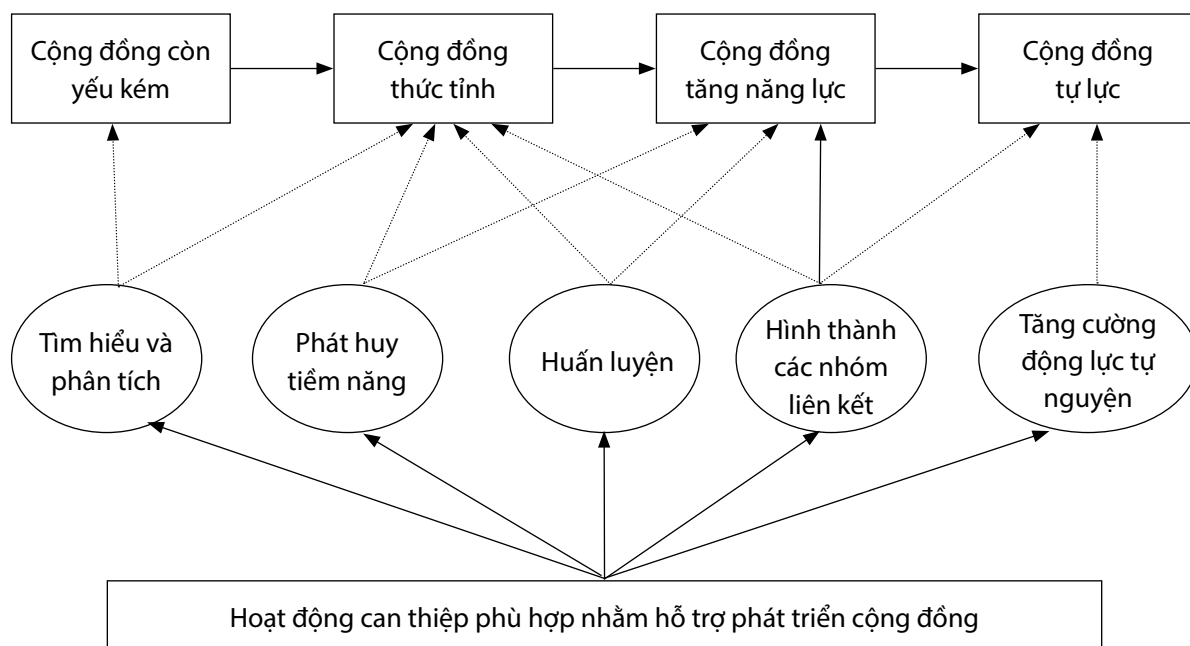
Các hoạt động phát triển cộng đồng cần đảm bảo các nguyên tắc cơ bản sau đây:

1. **Sức khỏe sinh thái của cộng đồng cần được đảm bảo:** Đây là cách tiếp cận mới so với truyền thống. Sức khỏe của cộng đồng cần phải được đặt trong bối cảnh có sự tác động qua lại giữa con người, môi trường tự nhiên và môi trường xã hội. Mọi tác động đến môi trường tự nhiên đều nảy sinh sự tác động ngược trở lại đến sức khỏe của con người. Do đó, để cộng đồng được phát triển bền vững, sức khỏe con người phải đặt trong một môi trường tổng thể.

2. **Thu hút sự tham gia tối đa của cộng đồng:** Không có sự phát triển cộng đồng nào có thể đạt được nếu không có sự tham gia của cộng đồng. Sự tham gia của cộng đồng phải được thể hiện thông qua các bước: (1) phân tích và mô tả hoàn cảnh của cộng đồng; (2) xác định các vấn đề của cộng đồng; (3) phát triển phương án giải quyết vấn đề; (4) tham gia các hoạt động nhằm giải quyết vấn đề của cộng đồng; (5) cộng đồng hưởng lợi từ thành quả đạt được.
3. **Lợi ích của cộng đồng phải đặt lên trên hết:** Mục tiêu cuối cùng của sự phát triển cộng đồng chính là đem lại lợi ích cho cộng đồng. Hoạt động mà không đem lại lợi ích cho cộng đồng thì không phải là phát triển cộng đồng bền vững.
4. **Các hoạt động phải mang tính khoa học, dựa trên bằng chứng:** Các hoạt động phát triển cộng đồng cần phải do khoa học dẫn đường. Nếu không dựa trên khoa học thì các hoạt động phát triển cộng đồng sẽ không mang tính đồng bộ, thiếu thống nhất, không bền vững. Khoa học ở đây bao gồm cả khoa học tự nhiên và khoa học xã hội. Các hoạt động phát triển cộng đồng phải được thiết kế dựa trên những bằng chứng xác thực chứ không phải là sự chủ quan, cảm tính của một vài cá nhân.
5. **Công bằng cần phải được đảm bảo:** Sự phát triển không hướng tới công bằng cho các thành viên của cộng đồng trong việc tiếp cận cơ hội phát triển và sử dụng nguồn lực của cộng đồng sẽ là sự phát triển không bền vững. Công bằng được thể hiện thông qua việc các thành viên đều có quyền lợi như nhau trong trách nhiệm, hưởng thụ các quyền lợi xã hội.

II. TIẾN TRÌNH PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG

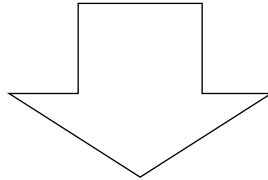
Phát triển cộng đồng được diễn ra theo các giai đoạn từ cộng đồng còn yếu kém đến thức tỉnh cộng đồng, rồi cộng đồng được tăng năng lực, và cuối cùng là cộng đồng có thể tự lực giải quyết vấn đề của mình. Cụ thể như sau:



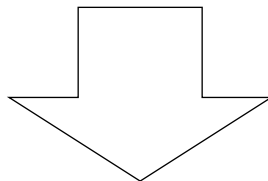
Hình 1 – Các bước phát triển cộng đồng

Cộng đồng yếu kém**Thức tỉnh cộng đồng**

Là giai đoạn đầu của phát triển, là tiến trình để cộng đồng hiểu rõ, đánh giá đúng và đầy đủ các nguồn lực của cộng đồng; là giai đoạn mà cộng đồng cần phải hiểu rõ thực trạng, nhu cầu thiết thực và những vấn đề của chính họ.

**Cộng đồng tăng năng lực**

Là hoạt động để cộng đồng có thể hiểu rõ và biết cách khai thác, huy động những gì mình có mà chưa sử dụng (đất đai, cơ sở, nhân tài), những nguồn hỗ trợ bên ngoài (kiến thức chuyên môn, đầu tư, cơ quan tài trợ); là tiến trình tăng cường các nguồn lực của cộng đồng để cộng đồng có đủ khả năng vượt qua các khó khăn.

**Cộng đồng tự lực**

Vừa là tiến trình, vừa là mục đích quan trọng nhất của phát triển cộng đồng. Cộng đồng tự lực là cộng đồng có đủ các nguồn lực, nhất là nguồn lực để tự thay đổi và phát triển. Mục đích cuối cùng không phải là giải quyết các khó khăn, khủng hoảng trước mắt mà mỗi khi có khó khăn nảy sinh, cộng đồng biết tự huy động nguồn lực sẵn có để giải quyết.

III. VAI TRÒ CỦA CÔNG TÁC XÃ HỘI VÀ NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TUYẾN XÃ PHƯỜNG TRONG PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG

1. Vai trò của CTXH trong phát triển cộng đồng

CTXH là một hoạt động chuyên nghiệp mà ở đó nhân viên CTXH sử dụng các kiến thức, kỹ năng chuyên môn để giúp cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng đáp ứng nhu cầu, tăng cường năng lực giải quyết vấn đề.

Phát triển cộng đồng là một trong 3 phương pháp thực hành chính của CTXH đó là CTXH với cá nhân, CTXH với nhóm và phát triển cộng đồng.

PTCĐ có vai trò đặc biệt quan trọng bởi nó đem lại công bằng xã hội cho mọi người dân trong cộng đồng bởi đó cũng là mục đích của hoạt động nghề nghiệp CTXH.

Trên cơ sở triết lý và nguyên tắc của công tác xã hội, chuyên gia CTXH sẽ làm việc cùng cộng đồng và giúp cộng đồng tự hoàn thành những hoạt động như:

- Xác định các nhu cầu và các điều kiện cần thay đổi
- Xác định mục tiêu để thay đổi
- Xác định các nguồn lực trong cộng đồng và các nguồn hỗ trợ ngoài cộng đồng để đạt mục tiêu
- Triển khai các nguồn tiềm năng và xác định người cầm lái trong cộng đồng
- Biện hộ khi cần thiết, và tìm đến những nguồn hỗ trợ
- Thực hiện các hoạt động thay đổi
- Đánh giá quá trình phát triển và quyết định những hoạt động sau đó
- Duy trì sự tự chủ và tiếp tục triển khai các nguồn lực trong cộng đồng để tiếp tục phát triển cộng đồng.

2. Vai trò của nhân viên CTXH trong phát triển cộng đồng

Trong quá trình này, nhân viên đóng vai trò xúc tác để giúp cộng đồng nhận định mục tiêu, tiềm năng và các nguồn hỗ trợ để đạt mục tiêu. Nhân viên CTXH giúp cộng đồng tạo ra các cơ hội và điều kiện để đạt mục tiêu đó. Nhân viên CTXH có thể là một người trong tập thể cộng đồng hoặc là một người ngoài. Trong quá trình này, nhân viên CTXH không quyết định thay cho cộng đồng và cũng không thực hiện tất cả các hoạt động mà chỉ đóng vai trò xúc tác, khuyến khích cộng đồng khởi xướng, tham gia ra các quyết định và hành động để thay đổi những điểm hạn chế tồn tại trong cộng đồng. Cộng đồng có trách nhiệm với các hành động của họ, và với các thành quả của họ. Họ phải luôn giữ sự tự chủ và tự lập trong các hoạt động.

Những công việc mà nhân viên CTXH cần thực hiện khi làm việc với cộng đồng:

- Xác định những nhu cầu cụ thể của cộng đồng, nhất là trong công tác phát triển
- Đặt mục tiêu với cộng đồng
- Xác định những nguồn lực trong và ngoài cộng đồng
- Huy động và phát huy những nguồn lực trong cộng đồng
- Đánh giá quá trình và lập kế hoạch kế tiếp
- Lập kế hoạch giám sát sự tiến triển của cộng đồng.

Trong CTXH với cộng đồng, nhân viên CTXH đóng vai trò là tác viên phát triển cộng đồng hay tác nhân thay đổi cộng đồng. Nhân viên CTXH làm phát triển cộng đồng sử dụng các kiến thức, kỹ năng chuyên nghiệp tác động vào cộng đồng, làm thay đổi bộ mặt cộng đồng theo chiều hướng tích cực dựa trên một tiến trình khoa học, từ việc thức tỉnh cộng đồng, giúp cộng đồng tăng năng lực đến việc trao quyền và giúp cộng đồng tự lực trong giải quyết vấn đề và phát triển. Nhân viên CTXH có nhiệm vụ xâm nhập vào cộng đồng, cùng người dân trong cộng đồng tìm hiểu, phân tích thực trạng, nguyên nhân những khó khăn, trở ngại trong cuộc sống, trong tiến trình phát triển; đồng thời cùng người dân phát hiện

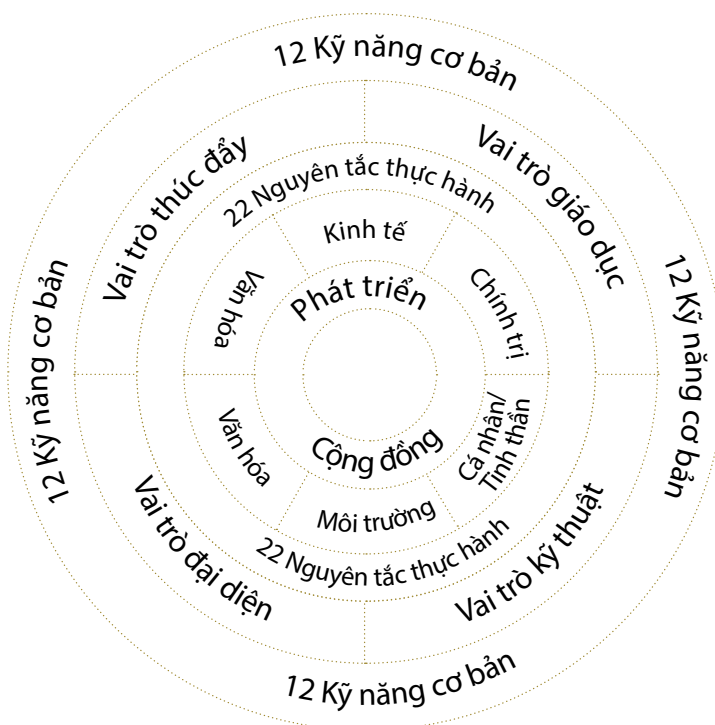
những nguồn lực tiềm năng và xác định nhu cầu cần giải quyết. Từ đó, khai thác các tiềm năng bên trong của cộng đồng kết hợp với việc tìm kiếm nguồn lực từ bên ngoài để hỗ trợ người dân giải quyết vấn đề của cộng đồng, kể cả việc tác động làm thay đổi thể chế, thiết chế tổ chức chính quyền theo chiều hướng có lợi cho sự phát triển của cộng đồng.

Sau đây là một số vai trò chính của nhân viên CTXH tại cơ sở liên quan tới công tác phát triển cộng đồng:

- **Nhóm vai trò thúc đẩy:** Nhóm vai trò này được hiểu là hỗ trợ và khuyến khích, tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của cộng đồng. Cán bộ công tác xã hội có thể sử dụng nhiều kỹ năng khác nhau trong quá trình thúc đẩy, là chất xúc tác hiệu quả cho các hoạt động cộng đồng. Để thực hiện tốt vai trò này, cán bộ cần có các vai trò cụ thể sau:
 - o *Thu hút sự tham gia của cộng đồng:* Cán bộ công tác xã hội tuyển cộng đồng cần có khả năng tạo cảm hứng, nhiệt tình, chủ động, năng nổ, khuyến khích sự tham gia của cộng đồng vào các hoạt động. Vai trò của cán bộ công tác xã hội không phải tự làm mọi thứ một mình mà là khuyến khích người khác tham gia tích cực vào hoạt động phát triển cộng đồng.
 - o *Hòa giải và thương lượng:* Cán bộ công tác xã hội tuyển cơ sở thường xuyên phải đối mặt với các vấn đề mâu thuẫn về quyền lợi và giá trị trong cộng đồng. Để giải quyết vấn đề này, cán bộ CTXH đôi khi đóng vai trò là người hòa giải. Vai trò này đòi hỏi người cán bộ cần phải lắng nghe và hiểu cả hai bên, giải thích lập trường của mỗi bên và yêu cầu các bên tôn trọng ý kiến của nhau và giúp các bên tìm được tiếng nói chung để đi đến đồng thuận.
 - o *Hỗ trợ:* Một trong những vai trò quan trọng của cán bộ CTXH là hỗ trợ cộng đồng bao gồm xác định, nhận biết và công nhận giá trị và sự đóng góp của cộng đồng, Đồng thời người cán bộ cần phải khuyến khích, luôn có mặt khi cần thiết. Ví dụ cụ thể: Công nhận nỗ lực của ai đó trong cộng đồng, bảo vệ quyền lợi cho nhóm tại cuộc họp của cộng đồng...
 - o *Tạo sự đồng thuận:* Vai trò này chính là sự mở rộng của vai trò hòa giải bao gồm sự nhấn mạnh hướng đến mục tiêu chung, xác định các điểm tương đồng, và giúp mọi người đạt được sự đồng thuận. Luôn nhớ rằng, đồng thuận không có nghĩa tất cả mọi người đều đồng ý tất cả mọi việc với nhau bởi vì có rất nhiều ý kiến khác nhau trong cộng đồng. Sự đồng thuận chính là sự nhất trí về một hoạt động nào đó dựa trên việc cân nhắc kỹ lưỡng các ý kiến khác nhau.
 - o *Thúc đẩy nhóm:* Vai trò của cán bộ CTXH trong phát triển cộng đồng không phải là làm việc riêng lẻ với từng cá nhân mà phụ thuộc chủ yếu vào việc làm việc với các nhóm. Người cán bộ thường là người điều phối, tổ chức, người hỗ trợ nhóm hoặc thành viên trong nhóm nhằm giúp nhóm đạt được mục tiêu một cách hiệu quả.
 - o *Tận dụng kỹ năng và nguồn lực:* Một trong những vai trò quan trọng là xác định và tận dụng các kỹ năng và nguồn lực tại cộng đồng hoặc của nhóm. Cán bộ công tác xã hội cần hiểu về các nguồn lực sẵn có tại cộng đồng (tài chính, chuyên gia, nguyên liệu thô, sản phẩm công nghiệp, cơ sở vật chất hoặc tình nguyện viên,...) để có thể tận dụng khi cần thiết.
 - o *Tổ chức:* Bao gồm khả năng nghĩ trước điều gì cần phải làm, và đảm bảo tất cả các việc được làm. Ví dụ như: phòng họp được đặt trước để chuẩn bị cho buổi họp, thông báo cuộc họp được gửi đi, trà và cà phê được chuẩn bị sau cuộc họp,...

- **Nhóm vai trò giáo dục:** Trong khi nhóm vai trò thúc đẩy giúp cán bộ CTXH khuyến khích và hỗ trợ cộng đồng, thì nhóm vai trò giáo dục lại đòi hỏi người cán bộ CTXH phải có vai trò chủ động hơn trong việc thiết lập kế hoạch. Cán bộ cộng đồng không chỉ giúp cho quá trình phát triển được thực hiện mà còn phải chủ động hơn tham gia vào quá trình thực hiện.
 - o *Nâng cao ý thức:* Bằng việc bắt đầu kết nối giữa cá nhân và hệ thống nhằm giúp cộng đồng giải quyết vấn đề, thực hiện nguyện vọng trong khuôn khổ xã hội và chính sách. Nhóm yếu tố trong cộng đồng cần được tăng cường hiểu biết về quyền lợi của nhóm được quy định bởi chính sách nhà nước và có hành động để thay đổi.
 - o *Cung cấp thông tin:* Chỉ đơn giản là sự cung cấp thông tin liên quan có thể hữu ích cho đối tượng cần. Cán bộ công tác xã hội cần nắm được các thông tin quan trọng về địa lý xã hội như thu nhập bình quân, phân bố theo độ tuổi, phân bố theo tôn giáo, tỷ lệ tai nạn thương tích... để xây dựng thông tin về một cộng đồng. Thông tin này hết sức quan trọng trong việc lên kế hoạch phát triển cộng đồng, xác định vấn đề cần giải quyết và làm thế nào để lôi kéo những người liên quan vào quá trình này. Đồng thời cán bộ CTXH cũng đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp các thông tin về chế độ, chính sách, chương trình, tài liệu cho nhóm liên quan nhằm thúc đẩy nhóm tạo ra sự thay đổi tích cực.
 - o *Đương đầu:* Đôi khi cán bộ CTXH sẽ phải đương đầu với cả cộng đồng nếu như cộng đồng hoặc nhóm vẫn tiếp tục đi theo hướng không có lợi cho đa số cá nhân trong cộng đồng. Vai trò của cán bộ CTXH chính là tư vấn, chỉ ra các vấn đề và hậu quả bất lợi đối với cộng đồng nếu tiếp tục thực hiện các hoạt động đó. Hoặc đôi khi việc đương đầu lại trở nên cần thiết nếu việc thực thi chính sách gây ảnh hưởng bất lợi đến một nhóm đối tượng yếu tố trong xã hội. Ví dụ như nhóm người bệnh tâm thần sẽ không được hưởng chế độ nếu không có giấy chứng nhận của bệnh viện tâm thần tỉnh.
 - o *Đào tạo:* Chỉ đơn giản là hướng dẫn cho cộng đồng làm một việc nào đó. Trong một số trường hợp, cán bộ CTXH không phải là giảng viên, nhưng đóng vai trò hỗ trợ trong việc tìm kiếm người có thể đứng ra hướng dẫn, tập huấn cho cộng đồng, ưu tiên những người trong chính cộng đồng. Tuy nhiên, người cán bộ CTXH được mong đợi sẽ là người đứng ra hướng dẫn bởi vì họ là người hiểu rõ tình hình tại cộng đồng và tạo được sự tin tưởng trong cộng đồng.
- **Nhóm vai trò đại diện:** Được miêu tả là vai trò của cán bộ CTXH trong việc tương tác với các đối tác ngoài cộng đồng trên cơ sở đại diện cho cộng đồng hoặc vì lợi ích của cộng đồng. Nhóm vai trò đại diện bao gồm việc vận động giành nguồn lực, truyền thông, quan hệ công chúng, mạng lưới và chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm.
 - o *Tìm kiếm các nguồn lực:* Theo nguyên lý bền vững, tự vận động thì nguồn lực có thể đạt được trong chính cộng đồng, nhưng đôi khi cán bộ CTXH cũng cần phải tìm kiếm các nguồn lực khác ngoài cộng đồng ví dụ như nguồn tài trợ, nguồn hỗ trợ từ bên ngoài.
 - o *Vận động:* Một trong những vai trò của cán bộ CTXH chính là vận động dựa trên đại diện cho quyền lợi của cộng đồng hoặc một nhóm trong cộng đồng như có mặt tại phiên điều trần, tòa án, hoặc vận động chính quyền xã.
 - o *Truyền thông:* Trong một số trường hợp cán bộ CTXH cần sử dụng truyền thông một cách hiệu quả nhằm nhấn mạnh một vấn đề nào đó. Ví dụ: Đó có thể là một phần của chiến dịch của chương trình phòng chống tai nạn thương tích, sử dụng loa phóng thanh tại các thôn để hướng dẫn các cách phòng chống tai nạn thương tích.

- o *Quan hệ công chúng*: Đây là một trong những vai trò cần thiết đối với cán bộ CTXH nhằm tuyên truyền, thúc đẩy sự thay đổi của các nhóm trong cộng đồng, ví dụ như tham gia các buổi nói chuyện của hội phụ nữ, cuộc họp của ủy ban nhân dân xã... Vai trò này cũng bao gồm việc làm các thông báo trên bản tin địa phương, thiết kế các áp-phích truyền thông tại cộng đồng.
 - o *Thúc đẩy mạng lưới*: Thiết lập mạng lưới các mối quan hệ trong cộng đồng và sử dụng điều đó như là công cụ để thúc đẩy sự thay đổi. Mạng lưới có thể bao gồm các thành viên của cộng đồng, các cán bộ CTXH của xã/phường khác, các cán bộ lĩnh vực khác (nhà tâm lý, cán bộ y tế, cán bộ truyền thông...), cán bộ ủy ban nhân dân, người lãnh đạo cộng đồng, đại diện của các nhóm lợi ích trong cộng đồng. Cán bộ CTXH duy trì các mối quan hệ này, thảo luận các vấn đề chung và sử dụng các mối quan hệ để huy động nguồn lực và hỗ trợ.
 - o *Chia sẻ hiểu biết và kinh nghiệm*: Điều quan trọng đối với cán bộ CTXH là chia sẻ kinh nghiệm và hiểu biết của bản thân cho những người khác. Bản thân cán bộ CTXH học được từ công việc của mình, không thể nói cán bộ CTXH là biết tất cả, nhưng có thể học từ những người khác và từ kinh nghiệm của các cộng đồng khác. Do đó vai trò của cán bộ CTXH chính là chia sẻ hiểu biết và kinh nghiệm cho các thành viên trong cộng đồng.
- **Nhóm vai trò kỹ thuật**: Trong một số mặt nào đó của phát triển cộng đồng cần có sự tham gia mang tính kỹ thuật ở mức cơ bản của cán bộ CTXH như thu thập số liệu, phân tích số liệu, viết báo cáo, quản lý và giám sát. Các hoạt động này sẽ được trình bày trong bài 2 về tiến trình giải quyết các vấn đề của cộng đồng.



Hình 2: Vai trò của nhân viên CTXH

Nhân viên công tác xã hội với việc thành lập nhóm nòng cốt trong hoạt động/ chương trình tại cộng đồng

Một trong những nhiệm vụ quan trọng của nhân viên CTXH tại địa bàn cơ sở khi triển khai hoạt động hay chương trình/dự án tại cộng đồng là thiết lập một nhóm những thành viên nòng cốt tại cộng đồng để họ trở thành lực lượng chính thúc đẩy, thu hút sự tham gia của cộng đồng trong suốt chu trình giải quyết vấn đề của cộng đồng từ khâu xác định vấn đề đến khâu triển khai và đánh giá/lượng giá.

Nhóm nòng cốt có thể bao gồm những thành viên:

- Những người tích cực trong cộng đồng
- Những người có uy tín, có khả năng thu hút được mọi người cùng tham gia
- Những người có vai trò như trưởng bản, trưởng thôn...

Họ là những người đại diện cho người dân để đưa ra ý kiến, tập hợp dân để lấy ý kiến và tổ chức các cuộc họp dân để thảo luận về vấn đề cũng như giải pháp của vấn đề.

3. Vai trò của cộng đồng trong phát triển cộng đồng

Trong phát triển cộng đồng, người dân đóng vai trò trung tâm - là người tham gia tích cực từ khâu đầu (phân tích đánh giá cộng đồng) đến khâu cuối (cộng đồng tự lực) của tiến trình làm phát triển cộng đồng, vì hơn ai hết người dân biết được đâu là vấn đề khó khăn, nhu cầu của mình và tiềm năng về nguồn lực sẵn có hay nguồn lực cần được huy động để giải quyết vấn đề. Sự dân chủ hoá và phân quyền nhiều hơn cho chính quyền địa phương các cấp đang là xu hướng toàn cầu trong việc giải quyết các vấn đề xã hội và trong tiến trình phát triển xã hội. Những xu hướng can thiệp hỗ trợ trực tiếp của Nhà nước được chuyển dần sang cho các tổ chức xã hội, cộng đồng. Ví dụ: Việc nuôi dưỡng chăm sóc trẻ em mồ côi từ các trung tâm, cơ sở của Nhà nước sẽ chuyển dần cho các tổ chức xã hội, cộng đồng, gia đình thay thế; thậm chí cho dòng tộc chăm sóc, bảo trợ.

Tham gia là một trong những quan điểm quan trọng trong phát triển cộng đồng. Để cho cộng đồng phát triển tốt đẹp, bền vững thì phải có sự hợp tác của tất cả các lực lượng xã hội, của các tổ chức và thiết chế xã hội. Một xã hội thông thường có 4 lực lượng chủ chốt sau đây tham gia vào phát triển cộng đồng: Thứ nhất là bản thân cộng đồng; thứ hai là nhà nước; thứ ba là thị trường; thứ tư là các nhân tố xã hội. Triết lý này là cơ sở cho các nguyên tắc và các kỹ năng phát triển cộng đồng sau này. Để có thể đạt được nhiều mặt cải thiện trong cộng đồng, người dân cộng đồng cần tham gia vào việc ra những quyết định có ảnh hưởng đến đời sống của họ. Điều này được xem như một yếu tố quan trọng để xem xét xem phát triển cộng đồng đúng nghĩa có xảy ra hay không.

CÁC VẤN ĐỀ CỘNG ĐỒNG VÀ TIẾN TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ CỦA CỘNG ĐỒNG

I. VẤN ĐỀ CỦA CỘNG ĐỒNG

Vấn đề của cộng đồng là gì?

Là những tình trạng còn **tồn tại** trong cộng đồng **cần giải quyết**, nếu không sẽ **ảnh hưởng trực tiếp** đến cuộc sống của **phần lớn người dân**.

Các vấn đề thường tồn tại trong cộng đồng có thể như:

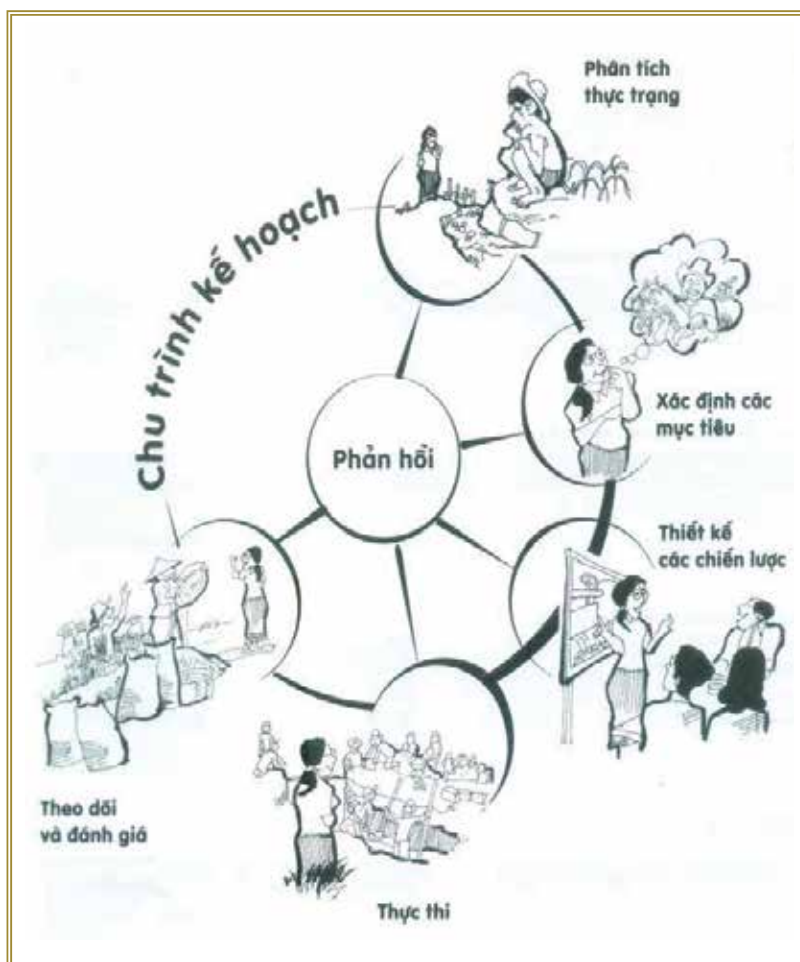
- Nghèo đói
- Bạo lực (gia đình)
- Môi trường ô nhiễm
- Bất bình đẳng
- Tệ nạn xã hội
- Cơ sở hạ tầng yếu kém
- Thiếu hụt các cơ sở cung cấp dịch vụ

-

Mức độ của vấn đề được xác định phụ thuộc vào các đặc điểm sau đây :

- *Tần suất*: Mức độ thường xuyên xảy ra
- *Thời gian*: Vấn đề đã xảy ra trong một thời gian
- *Mức độ ảnh hưởng (phạm vi, hoặc lĩnh vực)*: ảnh hưởng đến nhiều người, nhiều lĩnh vực
- *Mức độ nghiêm trọng*: Vấn đề đang làm xáo trộn, và có thể gây căng thẳng (nó làm tổn hại đến đời sống con người hay cộng đồng)
- *Tính pháp lý*: Vấn đề làm ảnh hưởng hoặc lấy đi quyền lợi hợp pháp hoặc quyền lợi về tinh thần
- *Nhận thức*: cách suy nghĩ của cộng đồng về vấn đề nào đó. Ví dụ khi mọi người nhận thức rằng con đường này không an toàn, đó có thể xác định là một vấn đề cần giải quyết không cần phải chờ có những thống kê xem bao nhiêu vụ tai nạn xảy ra.

II. TIẾN TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ CỘNG ĐỒNG



Hình 3 – Tiến trình giải quyết vấn đề của cộng đồng.

Để hỗ trợ giải quyết các vấn đề của cộng đồng, cán bộ công tác xã hội cần tiến hành các bước sau:

2.1 Tìm hiểu cộng đồng và xác định vấn đề của cộng đồng

2.1.1 Tìm hiểu cộng đồng

Nội dung tìm hiểu cộng đồng như:

- + Đặc điểm dân số,
- + Trình độ phát triển kinh tế,
- + Trình độ dân trí,
- + Vấn đề giáo dục, văn hóa
- + Phong tục, trình độ dân trí,
- + Các mối quan hệ trong cộng đồng
- + Các tiềm năng, nguồn lực
- + Các hạn chế trong cộng đồng
- + Nhu cầu và vấn đề đang tồn tại...
- +
- *Các phương pháp tìm hiểu cộng đồng*
 - + Nghiên cứu tư liệu
 - + Trò chuyện với người dân
 - + Phỏng vấn các lãnh đạo
 - + Phỏng vấn bán cấu trúc
 - + Họp thảo luận với cộng đồng
 - + Điều tra nhanh (bằng phiếu có thể)
 - + Vẽ bản đồ cộng đồng
 - + Đi thăm vòng quanh cộng đồng, v.v.

2.1.2 Xác định và phân tích vấn đề của cộng đồng

2.1.2.1 Ý nghĩa của việc xác định và phân tích vấn đề của cộng đồng

Xác định vấn đề đang tồn tại trong cộng đồng là một việc làm quan trọng và cần thiết nhằm cải thiện tình hình của cộng đồng. Cuộc sống luôn tồn tại các vấn đề và nhu cầu cần giải quyết các vấn đề đó. Tương tự, cộng đồng cũng luôn có các vấn đề cần giải quyết. Đó là một điều tất yếu. Nếu biết phân tích các vấn đề của cộng đồng, chúng ta sẽ tìm được các giải pháp hiệu quả giải quyết các vấn đề đó.

Đứng trước một vấn đề chúng ta nên phân tích tại sao vấn đề đó xảy ra thay vì chỉ đơn giản bắt tay ngay vào giải quyết vấn đề. Phân tích tốt sẽ giúp chúng ta có được giải pháp chiến lược lâu dài.

2.1.2.2 Phân tích vấn đề cộng đồng là gì?

Phân tích vấn đề cộng đồng là cách chúng ta suy nghĩ, đánh giá có căn cứ khoa học, có bằng chứng khách quan về vấn đề của cộng đồng trước khi tiến hành giải quyết theo một giải pháp. Đầu tiên là xem xét hay xác định các lý do có thể có đằng sau vấn đề, và sau đó đánh giá xem vấn đề đó đã, đang và sẽ ảnh hưởng thế nào đến tiến trình phát triển cộng đồng và tính thực tiễn của giải pháp.

Lý thuyết về phân tích các vấn đề cộng đồng khá đơn giản, nó yêu cầu tính logic cơ bản và đôi khi cần phải thu thập thêm bằng chứng. Nhưng việc áp dụng các kỹ thuật này trong thực tế nhiều khi không hề đơn giản vì chúng ta thường tiến hành làm theo cảm tính thay vì logic hoặc chúng ta bỏ qua các bằng chứng. Mức độ dễ hay khó của việc phân tích cũng còn tùy thuộc vào quy mô và tính chất của vấn đề cũng như cộng đồng tham gia. Một phân tích cẩn thận các vấn đề sẽ mở ra hướng giải quyết hiệu quả.

Tại sao chúng ta cần phân tích các vấn đề cộng đồng?

- Để xác định tốt hơn vấn đề của cộng đồng cụ thể là gì
- Để hiểu rõ hơn đâu là cốt lõi của vấn đề
- Để xác định mức độ cấp bách và tính ưu tiên của vấn đề
- Để xác định các trở ngại cũng như nguồn lực liên quan đến giải quyết các vấn đề
- Để phát triển các bước (kế hoạch) hành động hiệu quả để giải quyết hiệu quả các vấn đề cộng đồng.

Phân tích các vấn đề cộng đồng sẽ giúp chúng ta phát triển được một kế hoạch hành động để giải quyết các vấn đề cộng đồng phù hợp. Có kế hoạch hành động chúng ta biết chúng ta có gì, chúng ta đang ở đâu và chúng ta sẽ làm gì với nguồn lực như thế nào để hành động giải quyết các vấn đề cộng đồng.

Phân tích vấn đề cộng đồng là cách chúng ta suy nghĩ, đánh giá có căn cứ khoa học, có bằng chứng khách quan về vấn đề của cộng đồng trước khi tiến hành giải quyết theo một giải pháp. Đầu tiên là xem xét hay xác định các lý do có thể có đằng sau vấn đề, và sau đó đánh giá xem vấn đề đó đã, đang và sẽ ảnh hưởng thế nào đến tiến trình phát triển cộng đồng và tính thực tiễn của giải pháp.

2.1.2.3 Làm thế nào để phân tích cộng đồng?

- Lựa chọn vấn đề ưu tiên - XẾP HẠNG CÁC VẤN ĐỀ

Là việc mà chúng ta lựa chọn xếp theo thứ tự các vấn đề cần giải quyết ngay đến vấn đề có thể giải quyết sau dựa trên mức độ cần giải quyết của vấn đề.

Phương pháp xếp hạng các vấn đề (các khó khăn) rất có giá trị trong việc xác định, so sánh và ưu tiên các vấn đề mà cá nhân hoặc hộ gia đình hoặc cộng đồng đang phải đối mặt. Kết quả xếp hạng giúp việc ra quyết định sáng suốt hơn cho quá trình thực hiện kế hoạch.

Mục đích: Người dân trong cộng đồng thảo luận và xác định các vấn đề chính người dân đang phải đối mặt cần được giải quyết lần lượt.

Cách làm cơ bản:

- Mời người dân liệt kê các khó khăn chính mà họ đang phải đối mặt (ví dụ môi trường ô nhiễm, thiếu nước sạch, đường đi trong thôn bản khó khăn, không có cống thoát nước nên úng ngập khi mưa, dịch vụ công cộng thiếu...)
- Đếm số khó khăn được liệt kê bởi người dân.
- Thảo luận các tiêu chí đánh giá mức độ ưu tiên cho các vấn đề. Thông thường, các tiêu chí để người dân phân tích, đánh giá mức độ ưu tiên sẽ là: i) Tần suất (mức độ thường xuyên vấn đề xảy ra: nhiều hay ít, bao lâu một lần); ii) Ảnh hưởng (mức độ nghiêm trọng của vấn đề: nặng hay nhẹ, có chết người không); iii) Tính khả thi (việc giải quyết vấn đề đó có dễ hay không, cộng đồng có nguồn lực hoặc kinh nghiệm liên quan hay không).
- Thảo luận cách cho điểm với mỗi vấn đề/khó khăn: Sau khi người dân đã có dịp phân tích vấn đề qua các tiêu chí đánh giá, họ sẽ cho điểm ưu tiên các vấn đề. Có nhiều cách cho điểm khác nhau. Cách phổ biến nhất sẽ là vấn đề nào cần được ưu tiên nhất thì cho điểm cao nhất. Vấn đề nào ít ưu tiên nhất thì cho điểm thấp nhất. Ví dụ, nếu có 5 vấn đề thảo luận thì vấn đề ưu tiên nhất sẽ được 5 điểm, vấn đề ít ưu tiên nhất sẽ được 0 điểm.
- Lưu ý: i) Trường hợp có quá nhiều vấn đề thảo luận (ví dụ > 7 vấn đề), để dễ cho việc tổng hợp và để đạt tới sự đồng thuận, người hướng dẫn có thể đề nghị người dân tham gia chỉ lựa chọn tối đa 3 vấn đề ưu tiên mà họ nghĩ cần giải quyết và cho điểm ưu tiên từ 3 tới 1. Khi đó, người dân sẽ phải cân nhắc rất kỹ sẽ chọn lựa vấn đề nào trên cơ sở phân tích các tiêu chí đánh giá; ii) Trường hợp có đông người tham dự, người hướng dẫn có thể chia thành các nhóm nhỏ (ví dụ: phụ nữ, nam giới, người già, nông dân, trẻ em, v.v.) và mỗi nhóm tự cho điểm ưu tiên của mình.
- Thảo luận về sử dụng công cụ để tính điểm (dùng giấy bút, dùng các vật cụ như sỏi, đá, hạt...).
- Mời người dân cho điểm từng vấn đề theo mức độ quan trọng đối với họ.
- Tính tổng số điểm cho mỗi vấn đề.
- Xếp các vấn đề theo thứ tự từ cao tới thấp.
- Thảo luận về những việc có thể làm được để giải quyết các vấn đề đưa ra.

Ví dụ: Tại cộng đồng xã A có các vấn đề nổi cộm như sau: (1) tỷ lệ trẻ đuối nước cao; (2) tỷ lệ trẻ bỏ học cao; (3) tỷ lệ hộ nghèo chiếm đến hơn 50%; (4) tỷ lệ nam giới uống rượu và chết do các bệnh liên quan đến rượu cao; và (5) tỷ lệ hộ gia đình sử dụng nước sạch thấp. Sau khi liệt kê các vấn đề nổi cộm tại một xã, cán bộ công tác xã hội có nhiệm vụ tổ chức một cuộc họp cộng đồng để xác định vấn đề ưu tiên sẽ giải quyết trong tháng tới. Cán bộ công tác xã hội kẻ ra 5 ô, mỗi ô ghi vấn đề tương ứng với năm vấn đề nêu trên. Các thành viên cộng đồng có thể sử dụng hòn sỏi để cho điểm từng ô hoặc giơ tay biểu quyết. Vấn đề nào nhận được nhiều hòn sỏi sẽ được chọn là vấn đề ưu tiên cần phải giải quyết ngay bởi cộng đồng. Kết quả buổi họp, cộng đồng xã A lựa chọn vấn đề (1) – tỷ lệ trẻ đuối nước cao để giải quyết.

Xây dựng Cây vấn đề của cộng đồng

Cây vấn đề (cây khó khăn) là một phương pháp hữu ích để xác định vấn đề chính, các nguyên nhân và hậu quả của nó. Cây vấn đề tương trưng được vẽ với thân cây thể hiện vấn đề, rễ cây thể hiện các nguyên nhân và cành cây thể hiện các hậu quả. Cây vấn đề cho ta định hướng cái gì cần phải giải quyết trước và cái gì có thể giải quyết sau.

Cây vấn đề giúp cho việc chẩn đoán những nguyên nhân cốt lõi của các vấn đề trong cộng đồng và xác định giải pháp có thể để giải quyết các vấn đề đó.

Cây vấn đề có thể được mô phỏng là một hình cây hay một sơ đồ có các tầng bậc khác nhau.

Mục đích:

- Để phân tích vấn đề chính mà người dân đang phải đối mặt.
- Để phân tích các nguyên nhân và hậu quả của vấn đề.
- Để xác định các ưu tiên trong việc giải quyết vấn đề.

Các câu hỏi định hướng

- Những vấn đề nào người dân cộng đồng đang phải đối mặt?
- Vấn đề nào là vấn đề cốt lõi?
- Những nguyên nhân của vấn đề là gì?
- Những tác động hay hậu quả của vấn đề là gì?
- Nguyên nhân hoặc “vấn đề con” nào cần được giải quyết?

Cách thực hiện

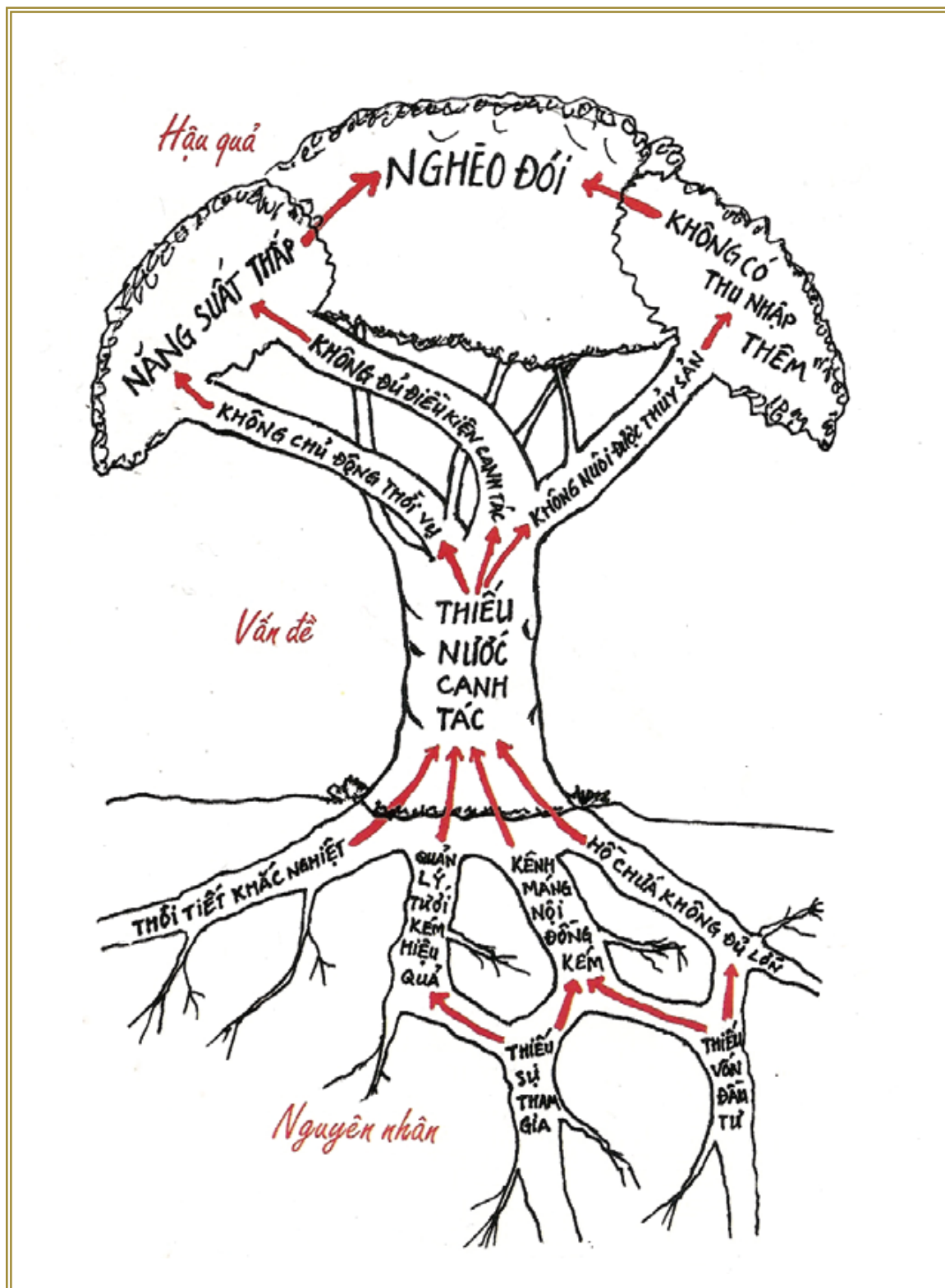
- Vấn đề chính được xác định sau khi lựa chọn vấn đề ưu tiên cần giải quyết (có thể là vấn đề thu được số điểm cao nhất trong công cụ xếp hạng vấn đề)
- Vẽ cây vấn đề mà ở đó:
 - + Tầng 1 (các rễ) là các nguyên nhân
 - + Tầng 2 là thân cây- là vấn đề
 - + Tầng 3 là các cành và lá- là các hậu quả

- Ghi vấn đề chính lên thân cây
- Xác định các nguyên nhân của vấn đề và điền chúng vào các “rễ cây vấn đề”. Khi tìm nguyên nhân có thể đặt câu hỏi như “tại sao” lại có vấn đề đó. Liệt kê càng nhiều nguyên nhân càng tốt, khích lệ mỗi người dân cùng thảo luận đưa ra các nguyên nhân cho tới khi hết. Các nguyên nhân cũng có thể được đưa thành các nhóm nguyên nhân gắn sát nhau và/hoặc phân chia ở các tầng bậc khác nhau. Có thể kiểm chứng tính logic của các nguyên nhân trực tiếp và gián tiếp bằng các mệnh đề “VÌ” (nguyên nhân tầng dưới) NÊN (nguyên nhân tầng trên), ví dụ: Vì **bị bố bạo lực** NÊN **em H. bỏ học**.
- Thảo luận và xác định các hậu quả của vấn đề được ghi lên các “cành cây vấn đề”. Các hậu quả cũng có thể nhóm thành hậu quả chính (là cành) và các hậu quả liên quan (các nhánh nhỏ hay lá).
- Sau đó phân tích sâu hơn các nguyên nhân, hậu quả và minh hoạ chúng giống như những nhánh nhỏ của rễ cây và cành cây.
- Liên kết các mức độ khác nhau của việc phân tích bằng những đường thẳng và mũi tên.
- Thảo luận nhóm về các khả năng giải quyết vấn đề được lựa chọn.

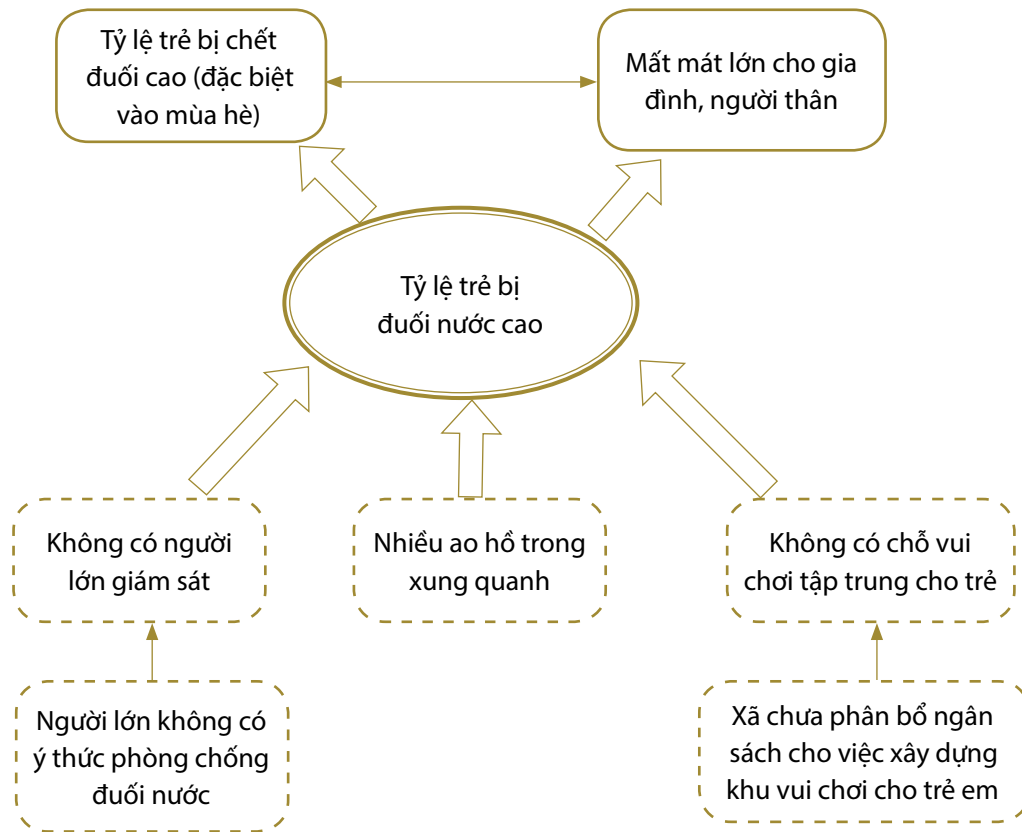
(Xem hình minh họa: Cây vấn đề thiếu nước canh tác).

Lưu ý: Khi hướng dẫn người dân phân tích Cây vấn đề, nhân viên CTXH không nên chú trọng quá nhiều tới hình thức (cây đẹp hay cây xấu) mà quan trọng hơn là tạo cơ hội để người dân chia sẻ, thảo luận để tìm hiểu sâu hơn các nguyên nhân dẫn tới vấn đề. Hình hài cái cây thể nào không quan trọng, quan trọng là việc người dân tìm ra và thống nhất được các nguyên nhân gốc rễ cần tập trung khắc phục để góp phần giải quyết vấn đề.

Ví dụ: Xây dựng cây vấn đề về thiếu nước canh tác.



Ví dụ: Sau khi chọn vấn đề (1) – tỷ lệ tai nạn thương tích trẻ nhỏ cao, cộng đồng tiếp tục phân tích vấn đề lựa chọn, đưa ra kết quả như sau:



2.2 Lập kế hoạch phát triển cộng đồng

2.2.1 Kế hoạch phát triển cộng đồng là gì?

Là phương án với những hoạt động, nguồn lực và phân công vai trò trách nhiệm các bên do người dân trong cộng đồng thảo luận để nhằm giải quyết các vấn đề ưu tiên của cộng đồng trong một thời gian nhất định.

Mục đích của kế hoạch PTCD là Thiết lập được một chương trình hoạt động với những phân công cụ thể các vai trò của mỗi nhóm người trong cộng đồng, các nguồn lực đang có hay cần huy động để giải quyết vấn đề đã được xác định.

2.2.2 Cách thức xây dựng kế hoạch thực hiện giải quyết vấn đề

1. Liệt kê những giải pháp có thể nhằm giải quyết vấn đề đã được lựa chọn. Những giải pháp này có thể hướng tới giải quyết những nguyên nhân chính của vấn đề đã được xác định trong cây vấn đề.

Người dân trong làng/xã cùng nhau liệt kê, thảo luận các giải pháp có thể thông qua thảo luận tại các phiên họp toàn thể, mà ở đó nam giới, phụ nữ, người già và thanh niên tham gia tích cực. Nếu nhóm làm việc quá đông, có thể chia thành các nhóm nhỏ hơn theo giới tính và độ tuổi. Tất cả các giải pháp tìm được đều được ghi vào phiếu và tấm giấy lớn dán lên tường.

2. Phân tích tính khả thi của mỗi giải pháp

Ở đây xin giới thiệu hai phương pháp được giới thiệu nhằm phân tích tính khả thi của các giải pháp đề ra. Thứ nhất là “bảng phân tích tính khả thi” và một phương pháp khác là phân tích các khía cạnh SWOT (mặt mạnh, mặt yếu, những cơ hội và sự đe dọa).

- Bảng phân tích tính khả thi

Là một bảng dữ liệu phân tích hai giải pháp để ra quan trọng nhất.

Bảng phân tích tính khả thi gồm những tiêu chí dùng để đánh giá các giải pháp có được từ thảo luận giữa các thành viên trong cộng đồng (chứ không phải là ý kiến áp đặt của một cá nhân nào).

Nhân viên CTXH có thể là người gợi ý hướng dẫn tham mưu và đưa ra ý kiến của mình nhưng không được gây ảnh hưởng hay thiên vị để hướng tới ưu tiên riêng của cơ quan tài trợ. Nhân viên CTXH cần tôn trọng ý kiến của cộng đồng đảm bảo tính khách quan trong tiến trình xác định các vấn đề hay giải pháp cho vấn đề.

Ví dụ về bảng phân tích tính khả thi so sánh cho 2 giải pháp Tuyên truyền phòng chống đuối nước trẻ em và Xây dựng khu vui chơi cho trẻ của cộng đồng X.

BẢNG SO SÁNH TÍNH KHẢ THI

Các khía cạnh được phân tích	Điểm số/ đánh giá	
	Giải pháp tuyên truyền	Giải pháp xây dựng khu vui chơi
▪ Tính bền vững	Cao	Cao
▪ Tính công bằng	Cao	Cao
▪ Tính ổn định	Thấp	Trung bình
▪ Hiệu quả về mặt thời gian bỏ ra	Cao	Thấp
▪ Hiệu quả về chi phí	Cao	Thấp
▪ Khả năng chủ động về kĩ thuật của cộng đồng	Cao	Thấp

Trên cơ sở so sánh như trên, có thể thấy giải pháp được cộng đồng X có thể lựa chọn sẽ là Tuyên truyền, thay vì xây dựng khu vui chơi. (Lưu ý: Đây chỉ là ví dụ mẫu, có thể không đúng với các cộng đồng khác).

- SWOT

Đây là một khung phân tích trong đó các thành viên cộng đồng để cập mặt mạnh, mặt yếu, cơ hội và thách thức của các biện pháp giải quyết vấn đề.

Mục đích

Rất hữu ích để nhận diện, phân tích, so sánh và hình dung theo một phương thức toàn diện các khía cạnh khác nhau của mỗi giải pháp mà các thành viên cộng đồng coi là quan trọng. Quá trình điều hành thao tác SWOT giúp sáng tỏ các phương diện tích cực và tiêu cực của giải pháp.

Nội dung thông tin: Mô tả và phân tích:

Mặt mạnh (Strengths) và mặt yếu (Weaknesses)

Mặt mạnh là những điểm tích cực của cộng đồng. Ví dụ cộng đồng A vốn có tinh thần đoàn kết, giúp đỡ nhau.

Hạn chế/ mặt yếu là những điểm tiêu cực của cộng đồng. Ví dụ phần lớn người dân trong cộng đồng A có trình độ học vấn rất thấp.

Mặt mạnh và mặt yếu là những yếu tố chủ quan, ở bên trong của chính cộng đồng. Để có thể thực hiện giải pháp và phát triển, bản thân những người dân trong cộng đồng cần từng bước khắc phục những điểm yếu của mình, đồng thời phát huy sức mạnh vốn có.

Cơ hội (Opportunities) và Thách thức (Threats)

Cơ hội: Là những sự kiện hay yếu tố có thể đem lại lợi ích cho cộng đồng nếu cộng đồng sử dụng nó. Ví dụ đang có kế hoạch xây dựng khu chế xuất gần cộng đồng A. Cơ hội việc làm sẽ nhiều lên cho người dân.

Thách thức là những sự kiện hay yếu tố có thể gây ra những khó khăn nhất định cho cộng đồng. Ví dụ yêu cầu của khu chế xuất phải lấy đất sản xuất nông nghiệp của nhiều hộ dân.

Cơ hội và thách thức là những yếu tố khách quan, bên ngoài cộng đồng. Tuy không thể quyết định và thay đổi những yếu tố này, song người dân trong cộng đồng cần nhận thức được chúng để tận dụng những cơ hội và hạn chế, giảm thiểu những tác động tiêu cực của các thách thức mang lại.

Biện pháp thực hiện

Tổ chức một phiên họp toàn thể và sử dụng những chiếc phiếu trên đó mỗi người tham gia viết ý kiến của họ. Chỉ nên viết một ý tưởng rõ ràng, chữ to lên mỗi chiếc phiếu. Sau đó, mỗi phiếu sẽ được xếp vào khung phân tích SWOT. Ma trận này được vẽ trên giấy khổ lớn và treo lên tường. Mỗi giải pháp trong hai giải pháp đề ra nên được phân tích theo phương pháp SWOT nhằm so sánh một cách thoả đáng các đặc điểm, thuận lợi và hạn chế của nó.

Lưu ý rằng phương pháp SWOT có thể làm những người không biết đọc, biết viết thấy khó có thể tham gia. Cần phải nỗ lực để lấy thông tin và đánh giá các ý kiến của họ.

Ví dụ: SWOT ứng dụng trong giải quyết vấn đề đuối nước trẻ em bằng việc xây dựng khu vui chơi chung cho trẻ em trong xã A.

KHUNG PHÂN TÍCH SWOT



Điểm mạnh (S)	Cơ hội (O)
<ul style="list-style-type: none"> - Sự ủng hộ cao của thành viên trong cộng đồng, các ban ngành đoàn thể - Các gia đình sẵn sàng hỗ trợ một số vật liệu và công lao động để xây dựng khu vui chơi - Ủy ban xã đã quyết định chọn một khu đất cho trẻ em chơi 	<ul style="list-style-type: none"> - Có thể xin hỗ trợ từ một số cơ sở kinh doanh trong xã - Có thể xin hỗ trợ từ ủy ban nhân dân huyện - Có thể vận động sự hỗ trợ kỹ thuật từ công ty sản xuất đồ chơi trẻ em
Điểm yếu (W)	Thách thức (T)
<ul style="list-style-type: none"> - Vị trí của khu vui chơi nằm khá xa một số thôn - Ủy ban xã chưa có kế hoạch phân bổ kinh phí cho xây dựng khu vui chơi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ủy Ban nhân dân huyện không duyệt kinh phí xây dựng khu vui chơi (vì kế hoạch ngân sách của huyện trong năm đã được duyệt). - Trẻ không đến chơi khu vui chơi do sự xa cách về mặt địa lý.






2.3 Thực hiện kế hoạch PTCĐ

2.3.1 Huy động sự tham gia của cộng đồng

Phương châm của phát triển cộng đồng là huy động sự tham gia tối đa của người dân trong cộng đồng vào quá trình phát triển cộng đồng từ khâu đầu đến khâu cuối của quá trình này. Nếu không có sự tham gia của cộng đồng thì đó không được xem là quá trình phát triển cộng đồng đích thực với cách tiếp cận của CTXH.

Các cấp độ tham gia của người dân cộng đồng:

Mức độ	Đặc điểm của mỗi loại
Tham gia thụ động 	<ul style="list-style-type: none"> o Được nghe thông báo về sự việc sẽ xảy ra hoặc đã xảy ra o Không cần lắng nghe các ý kiến phản hồi. o Nội dung thông tin phụ thuộc vào chuyên gia bên ngoài.
Tham gia kiểu cung cấp thông tin 	<ul style="list-style-type: none"> o Trả lời các câu hỏi khảo sát hoặc những phương pháp tương tự. o Không có cơ hội ảnh hưởng tới quá trình, không cần phản hồi.

<p>Được tham gia góp ý kiến</p> 	<ul style="list-style-type: none"> o Tham gia góp ý cho người ngoài cộng đồng lắng nghe và ghi lại. o Không được tham gia chia sẻ trong việc ra quyết định. o Các chuyên gia không có trách nhiệm phản ánh toàn bộ quan điểm của người dân.
<p>Tham gia qua các hình thức khuyến khích</p> 	<ul style="list-style-type: none"> o Người dân tham gia thông qua các hình thức đóng góp, như lao động, thức ăn, tiền hoặc các hình thức khuyến khích khác. o Người dân không được kéo dài hoạt động khi các hình thức khuyến khích này kết thúc.
<p>Tham gia theo chức năng</p> 	<ul style="list-style-type: none"> o Quyết định trước các mục tiêu liên quan đến dự án. o Chỉ tham gia sau khi các quyết định quan trọng đã được ban hành. o Thể chế này phụ thuộc vào các nhân tố hỗ trợ bên ngoài nhưng có thể trở nên tự lập.
<p>Tham gia phối hợp hành động</p> 	<ul style="list-style-type: none"> o Tham gia vào phân tích vấn đề, tạo lập hoặc củng cố hệ thống để giải quyết các vấn đề. o Sự tham gia này đòi hỏi tập trung đa ngành, hướng tới viễn cảnh tổng thể và thực hiện các quá trình học hỏi một cách có cấu trúc và hệ thống. o Kiểm soát các quyết định của địa phương và người dân cũng đóng góp vào việc duy trì thể chế hoặc thực hiện nó.
<p>Tự huy động</p> 	<ul style="list-style-type: none"> o Đưa ra những ý kiến với các cơ quan, tổ chức độc lập bên ngoài. o Phát triển các mối liên hệ với các cơ quan bên ngoài để tìm kiếm sự hỗ trợ về tài chính hoặc hỗ trợ về kỹ thuật họ cần mà vẫn giữ quyền kiểm soát việc sử dụng các nguồn hỗ trợ đó.

Có thể nhận thấy các mức độ tham gia ở trên được thể hiện từ thấp tới cao. Xu hướng các dự án phát triển cộng đồng hiện nay theo kiểu “tự huy động”, bản thân cộng đồng tự phát hiện ra vấn đề, phân tích vấn đề và tìm cách giải quyết. Cộng đồng có thể tìm kiếm sự hỗ trợ từ các nguồn lực bên ngoài (tài chính, kỹ thuật, sự đồng thuận...) để triển khai thực hiện dự án. Đây là hình thức cao nhất trong các cấp độ tham gia. Cộng đồng chủ động hiểu rõ vấn đề của bản thân, và tự phát triển các can thiệp để thay đổi. Phương pháp này được đánh giá có tính bền vững cao và ít phụ thuộc vào các nguồn lực bên ngoài.

Các yếu tố ảnh hưởng tới sự tham gia của người dân vào hoạt động phát triển cộng đồng?

Quá trình huy động sự tham gia của người dân trong cộng đồng, nhân viên CTXH cần lưu ý tới những yếu tố có thể cản trở sự tham gia của họ và sự cần thiết phải tạo dựng các điều kiện khuyến khích sự tham gia của họ. Dưới đây chỉ là một số ví dụ:

Điều gì khiến mọi người muốn tham gia?	Điều gì khiến mọi người không muốn tham gia?
<ul style="list-style-type: none"> - Nếu họ thấy được lợi ích cụ thể đối với gia đình và cá nhân họ - Nếu gia đình và bạn bè họ cùng tham gia - Nếu họ cảm thấy được chào đón - Nếu họ đã có những kinh nghiệm có ích từ những công việc trước đây - Nếu họ thấy rằng họ có thể đóng góp điều gì đó cho các hoạt động này - Nếu họ được thông báo đầy đủ về mục đích của các hoạt động này - Nếu họ cảm thấy họ sẽ được lắng nghe 	<ul style="list-style-type: none"> - Nếu thời gian không thuận lợi - Nếu họ cảm thấy việc tham gia này là lãng phí thời gian - Nếu họ không có đầy đủ thông tin về các hoạt động này - Nếu họ thấy rằng họ không đóng góp được gì cho các hoạt động này - Nếu họ thấy rằng những vấn đề này quá khó hiểu đối với họ - Phụ nữ có thể không muốn tham gia nếu họ cho rằng nam giới sẽ giữ vai trò chủ yếu - Người nghèo sẽ không muốn tham gia nếu họ nghĩ rằng đó là nơi chỉ dành cho những người giàu - Nếu có vấn đề về mặt ngôn ngữ - tất cả sẽ không nói bằng ngôn ngữ Tiếng Việt - Nếu người dân không biết chữ, họ sẽ cảm thấy rằng khó có thể hiểu được điều gì đang diễn ra

2.3.2. Tổ chức cuộc họp dân, cộng đồng

Thông thường, có các hình thức họp khác nhau như sau:

- Phát biểu suông: hình thức này khá phổ biến
- Đến nghe và phát tài liệu: thường không phù hợp với nhiều cuộc họp ở địa phương, tốn kém tiền photo mà hiệu quả chưa chắc cao.
- Phát biểu, thảo luận các ý kiến của cộng đồng và ghi lại nội dung tóm tắt để giám sát. Có thể áp dụng và tận dụng trong mọi cuộc họp thôn hàng tháng.

Các bước cơ bản để tiến hành một cuộc họp**- Giai đoạn chuẩn bị:**

- o Xác định chủ đề sẽ thảo luận trong buổi họp
- o Xác định những người có hiểu biết và quan tâm đến chủ đề sẽ thảo luận để mời tham gia
- o Viết sẵn vào sổ tay những nội dung cần thảo luận với mọi người.

- Giai đoạn họp:

- o Giới thiệu mục đích cuộc thảo luận, thời gian dự kiến, cách thức tiến hành.
- o Ghi lại ý kiến của tất cả mọi người trong quá trình họp lên bảng/ giấy to. Khi kết thúc cuộc họp cần đưa ra kết luận cụ thể xem mọi người đã thống nhất được điều gì, ai sẽ làm gì và bao giờ làm.
- o Viết lại thông tin trong suốt quá trình thảo luận, ghi rõ những kết luận mọi người thống nhất và đưa ra thành báo cáo gửi cơ quan liên quan.

Lưu ý khi thảo luận:

Đảm bảo tất cả mọi người đến dự họp đều có hiểu biết và quan tâm đến vấn đề cần thảo luận và có thể lồng ghép vào các hoạt động khác (lồng ghép vào cuộc họp thôn/xã).

1. Tăng cường sử dụng các câu hỏi: “Tại sao? Ai? Cái gì? Ở đâu? Khi nào? Như thế nào? Bao nhiêu?” đối với tất cả những vấn đề mà người thảo luận đưa ra. Vì tất cả vấn đề chúng ta cần tìm hiểu phải rất cụ thể.
2. Đảm bảo tất cả mọi người đều được phát biểu, chia sẻ ý kiến.
3. Ghi chép đầy đủ các ý kiến mọi người đưa ra.
4. Luôn kiểm tra nội dung thảo luận đã chuẩn bị sẵn trong sổ tay để xem cuộc họp có đi đúng hướng không, tránh nói chuyện lan man sang chủ đề khác.
5. Cuộc họp không nên kéo dài quá 2 tiếng
6. Chuẩn bị cơ sở vật chất cho cuộc họp: Địa điểm dễ tìm, phòng họp rộng rãi, không ồn ào gây mất tập trung, thời gian tổ chức phù hợp để cộng đồng...

2.3.3. Thành lập các nhóm cộng đồng**Nhóm là gì?**

Nhóm được hình thành bởi những người có chung ý kiến, mối quan tâm và mong muốn cùng hợp tác với nhau vì một mục đích chung với sự tham gia càng nhiều càng tốt của tất cả các thành viên trong nhóm.

Mục đích của nhóm có thể là:

- Tương thân tương ái, cùng nhau tháo gỡ khó khăn cho các thành viên nhóm.
- Chia sẻ các kinh nghiệm về nông nghiệp, chăm sóc gia đình, chăm sóc sức khỏe.

- Thảo luận và cùng lên kế hoạch hỗ trợ các thành viên nhóm.
- Vận động quyền lợi chung cho nhóm.

Làm thế nào để tổ chức một nhóm? Ví dụ nhóm phòng chống đuối nước trẻ em?

Dưới đây là một số bước gợi ý cho tiết trình tổ chức nhóm này.

- Giới thiệu về các hoạt động của nhóm phòng chống đuối nước trẻ em.
- Xác định các thói quen, yếu tố nguy cơ trong xã gây đuối nước trẻ em.
- Xác định các hộ gia đình nguy cơ, khu vực nguy cơ cao.
- Đề nghị tổ chức cuộc họp thôn/xã để thảo luận chia sẻ các cách phòng chống nguy cơ đuối nước trẻ em.
- Thành lập một nhóm phòng chống đuối nước trẻ em với sự tham gia của những người quan tâm tới hoạt động này như đoàn thanh niên, hội người cao tuổi, thành viên gia đình có trẻ em.
- Các thành viên trong nhóm bầu ra lãnh đạo nhóm.
- Các thành viên đề ra quy định của nhóm: chức năng nhiệm vụ, quy định biểu mẫu, tổ chức họp khi nào và bao lâu một lần, làm công việc gì đó như thế nào và vào lúc nào, chọn tên cho nhóm.
- Báo cáo về việc thành lập nhóm với cấp có liên quan (cán bộ dự án hoặc chính quyền xã.v.v.).

Sau một thời gian nhất định, ví dụ 1 tháng, nhóm báo cáo các hoạt động đã làm được và hiệu quả (ví dụ như việc cắm các biển cảnh báo gần ao, hồ, sông, suối; tập trung và giám sát được trẻ em tại một số thôn, các khu vực nhiều ao hồ luôn có người lớn quan sát, thành viên của nhóm được đào tạo về cấp cứu đuối nước...).

Những quy định cơ bản của nhóm?

Có 4 nguyên tắc cơ bản cần lưu ý khi thành lập nhóm:

- Nhóm chỉ nên có quy mô nhỏ (8-15 thành viên)
- Các thành viên trong nhóm phải có đặc điểm và điều kiện tương đồng nhau (có điều kiện kinh tế như nhau và có mối quan hệ xã hội gần gũi nhau).
- Nhóm phải được hình thành trên cơ sở mối quan tâm chung của tất cả các thành viên.
- Các nhóm phải có tính chất tự nguyện và dân chủ (tôn trọng người khác).



Ưu điểm của nhóm

- Tập hợp những người đang gặp phải một vấn đề cụ thể nào đó
- Tổng hợp các ý kiến hay từ tất cả các thành viên.
- Những buổi họp nhóm thường xuyên khuyến khích mọi người cùng hợp tác bằng cách:
 - o Xác định vấn đề và giải quyết vấn đề.
 - o Tạo ra diễn đàn để đưa ra ý kiến với sự đồng ý của tất cả mọi người
 - o Cung cấp công cụ thực tế nhằm đẩy mạnh việc chia sẻ quyền lãnh đạo.
 - o Đẩy mạnh các hoạt động.
 - o Chia sẻ kinh nghiệm.

Nhược điểm của nhóm

- Mất nhiều thời gian để tập hợp mọi người vì một mối quan tâm chung.
- Mất nhiều thời gian để đi đến sự thống nhất chung hơn là trao đổi trực tiếp giữa người này với người kia.
- Một người có thể ỷ lại vào những người khác và không thực hiện trách nhiệm của mình nếu như không đề ra những quy định chặt chẽ.

Đặc điểm của nhóm thành công

- Mọi người đều có lợi khi tham gia
- Trưởng nhóm năng động, tâm huyết
- Quy chế nhóm rõ ràng và mọi người tuân thủ
- Tổ quản lý nhóm được đào tạo về các kỹ năng quản lý và chuyên môn trước khi điều hành nhóm và triển khai hoạt động.

2.3.4. Tổ chức các chiến dịch tuyên truyền giáo dục cộng đồng**Chiến dịch tuyên truyền giáo dục cộng đồng là gì?**

Là hoạt động được triển khai với sự tham gia của đông đảo người dân trong cộng đồng. Ví dụ: Chiến dịch diệt bọ gây phòng chống sốt xuất huyết, chiến dịch khám phụ khoa,...

Một số nguyên tắc cơ bản để tổ chức chiến dịch/ sự kiện thành công:

- Sự kiện phải được nằm trong kế hoạch ít nhất 1 tháng.
- Thành lập được 1 nhóm chuyên trách/ nhóm triển khai sự kiện.

- Kế hoạch chuẩn bị và thực hiện phải được lập chi tiết (ai, làm gì, khi nào, bằng cách nào, ngân sách cho phép, kết quả, thời hạn phải hoàn thành).
- Chỉ có 1 người phụ trách tổng thể và cán bộ này năng động, nhiệt tình.
- Sự kiện được thông báo chi tiết đến toàn bộ người dân trong cộng đồng thông qua họp thôn hoặc loa truyền thanh.
- Có huy động sự tham gia của dân trong khâu chuẩn bị (nếu có thể).

Các bước thực hiện để tổ chức thành công một chiến dịch/ sự kiện cộng đồng

Ví dụ: Chiến dịch tuyên truyền cộng đồng về phòng chống đuối nước trẻ em

Trong các bước xác định vấn đề và phân tích vấn đề, tuyên truyền phòng chống đuối nước trẻ em là giải pháp được cộng đồng đánh giá là có tính khả thi cao và chi phí ít. Vì thế cần phải tổ chức chiến dịch tuyên truyền cộng đồng phòng chống đuối nước trẻ em.

Mục đích: Nâng cao hiểu biết của cộng đồng về hiểm họa đuối nước trẻ em và các biện pháp phòng tránh, từ đó thay đổi ý thức, hành vi của các gia đình có trẻ em, trẻ em và các thành viên trong cộng đồng về việc bảo vệ trẻ em khỏi đuối nước.

Các bước thực hiện:

- Hợp nhóm phòng chống đuối nước trẻ em.
- Thảo luận các phương pháp tuyên truyền (thông qua cuộc thi hoặc loa phóng thanh của thôn).
- Thiết kế chiến dịch và nội dung tuyên truyền
- Lập kế hoạch và phân công trách nhiệm:
 - a. Ai phụ trách chính, ai phối hợp
 - b. Phương thức thực hiện
 - c. Ngân sách
 - d. Kết quả mong đợi
 - e. Thời điểm nộp sản phẩm/ tổng duyệt
 - f. Thời điểm hoàn thành tổng thể
- Hợp thôn, thông báo tình hình chuẩn bị cho cuộc thi và các thôn chuẩn bị cho tiết mục đăng ký.
- Nhóm chuyên trách triển khai, giám sát và giám sát các hoạt động chuẩn bị theo kế hoạch và thường xuyên họp để cập nhật tình hình và điều chỉnh hướng thực hiện
- Nhóm chuyên trách nhận sản phẩm của các thôn, nhận xét để điều chỉnh (hoặc duyệt các hoạt động) → các thôn điều chỉnh.

- Họp, tổng duyệt khâu chuẩn bị và nội dung 1 tuần trước cuộc thi/tuyên truyền trên loa phóng thanh
- Tổ chức triển khai tuyên truyền thông qua loa phóng thanh/cuộc thi
- Viết báo cáo về các hoạt động và kết quả đạt được.
- Họp rút kinh nghiệm tại xã/thôn và biểu dương các cá nhân/ thôn thực hiện tốt.

Giám sát và đánh giá kế hoạch phát triển cộng đồng

Giám sát là gì?

Giám sát là *quá trình thu thập thông tin phản ánh thực tế triển khai* các hoạt động đã được nêu trong kế hoạch, nhằm trả lời câu hỏi:

- Kế hoạch có đang được thực hiện chính xác về nhân sự, kinh phí, thời gian và yêu cầu chất lượng?
- Trở ngại gì đang gặp phải? Liệu có ảnh hưởng đến tiến độ thực hiện và chất lượng công việc của kế hoạch PTCD?
- Có những vấn đề phát sinh nào cần phải giải quyết?



Giám sát cần đến:

- Kế hoạch tổng thể và các kế hoạch cụ thể
- Cơ cấu tổ chức nhân sự dự án rõ ràng
- Các chỉ số giám sát được lập
- Hệ thống thu thập thông tin được hình thành

Lập kế hoạch giúp chỉ ra CÁI GÌ sẽ được giám sát, AI giám sát, và GIÁM SÁT NHƯ THẾ NÀO (phương pháp giám sát)

Cơ cấu tổ chức nhân sự giúp định rõ thông tin thu được sẽ CHUYỂN TỚI AI, ai có trách nhiệm XỬ LÝ thông tin đó, và AI THỰC HIỆN quyết định điều chỉnh hoạt động từ kết quả giám sát.

Như vậy, kế hoạch tổng thể, kế hoạch triển khai hoạt động và thông tin từ công tác giám sát có mối quan hệ qua lại, giúp tăng cường quản lý tốt kế hoạch phát triển cộng đồng.

Các chỉ số giám sát bao gồm các nhóm chỉ số chính sau:

- Các chỉ số đầu vào: Chỉ số đo lường đầu vào (gồm nhân lực, tài lực, vật lực, thời gian) để thực hiện các hoạt động đề ra. Ví dụ: *số người/ ngày tham gia tuyên truyền về phòng chống thương tích, số tiền được xã cấp cho hoạt động của nhóm phòng chống đuối nước,...*

- Chỉ số đo lường hoạt động: Chỉ số đo lường hoạt động được thực hiện (từ nguồn lực đưa vào). Ví dụ: *Số lần tuyên truyền trên loa phóng thanh, số biển cảnh báo nguy hiểm đã được cắm tại các ao, sông hồ,...*
- Chỉ số đo lường kết quả trực tiếp: Chỉ số đo lường kết quả trực tiếp tạo ra từ kế hoạch hoạt động. Ví dụ: *80% trẻ đã được giám sát bởi người lớn trong khi chơi, 100% ao hồ, sông suối đã được cắm biển cảnh báo nguy hiểm...*

2.4 Thiết kế kế hoạch giám sát hoạt động phát triển cộng đồng

Các nguyên tắc cơ bản:

- Đơn giản
- Cụ thể
- Thường xuyên
- Toàn hệ thống.

Bước đầu tiên là đảm bảo cơ cấu tổ chức quản lý dự án đơn giản nhất nhưng hiệu quả nhất có thể được, các vị trí công tác được định nghĩa rõ ràng.

Bước thứ hai là đảm bảo quy trình lập kế hoạch trong triển khai các hoạt động đã được thiết lập, đi từ kế hoạch tổng thể của dự án xuống đến kế hoạch hành động cụ thể.

Các câu hỏi sau được sử dụng để phân tích khi bắt tay vào xem xét *quy trình lập kế hoạch triển khai can thiệp*:

- Mục tiêu của kế hoạch đảm bảo tiêu chuẩn cụ thể, có thể đo lường, có tính khả thi, và theo đúng thời gian của kế hoạch chưa?
- Tính logic giữa các thành phần cơ bản: Đầu vào, hoạt động, đầu ra đã đảm bảo chưa?
- Kế hoạch triển khai can thiệp có trả lời được các câu hỏi sau không:
 - o Cái gì phải được làm?
 - o Được làm khi nào?
 - o Những ai tham gia vào hoạt động đó?
 - o Các phương tiện, trang thiết bị nguyên/vật liệu nào dành cho hoạt động này?
- Hoạt động được triển khai trong bao lâu?
- Chi phí bao nhiêu để hoạt động được hoàn thành?

Bước thứ ba là xác định phương pháp/công cụ sử dụng để giám sát hoạt động triển khai. Các phương pháp chính hay công cụ chính sử dụng trong giám sát là:

- Báo cáo hoạt động (dạng viết)
- Nhật ký, sổ ghi chép giám sát hoạt động
- Hộp giao ban, hộp báo cáo hoạt động
- Các biểu mẫu giám sát tài chính, mua trang thiết bị.

Báo cáo hoạt động cần đơn giản (tên hoạt động, ai làm, làm đến đâu, thời gian, chất lượng đạt được, khó khăn nảy sinh, kết quả, kinh phí sử dụng...).

Ngày ký, sổ ghi chép giám sát hoạt động cá nhân là hình thức tốt để thu thập thông tin giám sát hoạt động, cần được làm bởi mọi thành viên tham gia kế hoạch PTCĐ.

Duy trì **hộp giao ban, hộp báo cáo hoạt động** hàng tuần.

Bước thứ tư là làm rõ cơ cấu chuyển thông tin giám sát, phân tích thông tin giám sát thu thập được và sử dụng thông tin giám sát trong quản lý kế hoạch PTCĐ. Sơ đồ chuyển thông tin đến những cá nhân, đối tác liên quan cần phải được thông qua.

Thông tin thu thập từ giám sát kế hoạch PTCĐ dùng để:

- Thông tin cho các bên liên quan về tiến độ triển khai hoạt động can thiệp
- Thực hiện điều chỉnh kế hoạch hoạt động nếu cần thiết (tài chính, nhân sự, hoạt động, thời gian, trang thiết bị...)
- Đề xuất các phương án mới giải quyết những vướng mắc nảy sinh
- Động viên, khen ngợi công việc hoàn thành tốt
- Kịp thời can thiệp củng cố chất lượng những hoạt động chưa đạt yêu cầu.

2.5 Giám sát có sự tham gia của cộng đồng

Giám sát có sự tham gia là gì?

Giám sát có sự tham gia là một hoạt động **ghi chép** phản ánh một cách **có hệ thống** kết hợp với **phân tích** định kỳ thông tin do người dân và cán bộ phụ trách thu thập được thông qua quan sát, phỏng vấn và đo lường chất lượng.

Tại sao chúng ta cần giám sát có sự tham gia?

Để đo lường chất lượng thể hiện của các hoạt động và con người tham gia vào kế hoạch PTCĐ, từ đó có cơ sở điều chỉnh và/hoặc bổ sung kịp thời nếu cần thiết.

Lợi ích của việc giám sát có sự tham gia:

- Cung cấp một bức tranh hiện trạng
- Những vấn đề nảy sinh được xác định và sớm có thể đề ra được những giải pháp
- Những tiêu chuẩn chất lượng được đảm bảo
- Các nguồn lực được sử dụng một cách hiệu quả
- Xây dựng được bức tranh hoàn thiện về kế hoạch PTCD
- Cơ sở thông tin cho việc đánh giá trong tương lai.

Ai có thể tham gia vào hoạt động giám sát?

Người dân, ban giám sát thôn, trưởng thôn, lãnh đạo xã/huyện/tỉnh, ban điều hành, cán bộ xã.

Khi nào thì nên tiến hành việc giám sát?

Từ khi bắt đầu dự án. Hoạt động giám sát nên nhất quán và rõ ràng về phương pháp, công cụ để dữ liệu có thể được kiểm tra và so sánh. Từ đó xác định được cơ sở làm tốt, cơ sở làm yếu, lý do, biện pháp đã thực hiện để cải thiện, tình hình cải thiện và vấn đề vẫn còn tồn tại chưa giải quyết được.

Các bước giám sát có sự tham gia

Dành thời gian chuẩn bị và lập kế hoạch giám sát. Việc này giúp mọi người biết tại sao họ giám sát và sẽ giám sát như thế nào.

- Thảo luận lý do giám sát
- Đánh giá các mục tiêu và hoạt động
- Xây dựng các câu hỏi giám sát
- Xây dựng các tiêu chí trực tiếp và gián tiếp.
- Xác định cần những công cụ thu thập thông tin nào (dữ liệu do nông dân tự lưu trữ, sổ tay lưu trữ thông tin của cán bộ dự án, tài khoản xã, v.v.).
- Xác định ai sẽ đảm nhận việc giám sát.
- Phân tích và trình bày các kết quả.

Giám sát cái gì?

- *Những chỉ số có thể định lượng được:* Số giờ tuyên truyền qua loa phóng thanh, số lượng biển cảnh báo đã được cắm, số lượng người tham gia thực hiện chiến dịch truyền thông giáo dục, v.v.
- *Những chỉ số định tính:* Sự phối hợp giữa các bên, mức độ hỗ trợ từ nhóm hỗ trợ kỹ thuật huyện cho cấp xã, tính bình đẳng trong việc tham gia (tất cả những người nghèo nhất có tiếp cận được với các hoạt động can thiệp hay không), chất lượng các buổi truyền thông,...

Ví dụ: Giám sát hoạt động tuyên truyền giáo dục cộng đồng về đuối nước trẻ em.

Nhóm phòng chống đuối nước trẻ em cần họp lại, lên kế hoạch giám sát có sự tham gia như sau:

Lý do giám sát: Nhằm xác định xem hoạt động tuyên truyền giáo dục phòng chống đuối nước trẻ em có đạt được mục tiêu đề ra không? Cần kịp thời thay đổi gì? Rút kinh nghiệm gì?

Mục tiêu của giám sát:

- Đo lường sự thay đổi về hiểu biết, ý thức và hành vi của cộng đồng sau chiến dịch tuyên truyền giáo dục về đuối nước trẻ em.
- Xác định các điểm được và chưa được của chiến dịch.
- Đề xuất rút kinh nghiệm và sửa đổi.

Các chỉ số

- Chỉ số đầu vào, ví dụ:

Số người/ngày tham gia vào chiến dịch tuyên truyền giáo dục,

Số tiền xã cấp cho chiến dịch tuyên truyền.

- Chỉ số hoạt động, ví dụ:

Số lượng buổi phát thanh tuyên truyền

Số lượng người nghe được buổi phát thanh

- Chỉ số kết quả, ví dụ:

Số người nhớ được 5 phương pháp phòng chống đuối nước trẻ em

Số hộ gia đình giám sát trẻ chơi

Số hộ gia đình nhắc nhở và hướng dẫn trẻ không chơi tại các khu vực nguy hiểm.

Phương pháp đo lường các chỉ số

- Sổ ghi chép của nhóm phòng chống đuối nước: Xác định chỉ số đầu vào và chỉ số lượng buổi phát thanh tuyên truyền.
- Phỏng vấn hộ gia đình: Xác định chỉ số đầu ra và số lượng người nghe được buổi phát thanh tuyên truyền.
- Thảo luận nhóm: Xác định các điểm được và chưa được trong quá trình thực hiện chiến dịch tuyên truyền giáo dục.

Viết báo cáo: Báo cáo bao gồm các nội dung chính như sau:

- Lý do và mục tiêu của báo cáo giám sát
- Các chỉ số đo lường
- Mô tả các hoạt động đo lường chỉ số
- Kết quả đạt được
- Các điểm được và chưa được trong quá trình thực hiện
- Đề xuất

III. CÁC CHỈ SỐ ĐO LƯỜNG SỰ THÀNH CÔNG CỦA KẾ HOẠCH PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG

1. Chỉ số về thay đổi thái độ hành vi tham gia của cộng đồng:

Ví dụ:

- Sự thay đổi về thái độ về một vấn đề nào đó
- Sự thay đổi về hành vi cụ thể (như không đổ rác ra gần trường học)
- Sự tham gia của số người dân và hoạt động chung
- Mức độ cho ý kiến, tham gia góp ý của người dân
- Kiến thức của người dân về vấn đề nào đó được nâng cao (ví dụ về dịch bệnh, môi trường, luật pháp như bạo lực gia đình, bình đẳng giới...).

2. Chỉ số về thực hiện chế độ an sinh xã hội Ví dụ:

- Tỷ lệ hộ gia đình chính sách được hưởng
- Số tiền hỗ trợ cho các trường hợp khẩn cấp (thiên tai, mất mùa...)
- Tỷ lệ hộ gia đình có nước sạch
- Chất lượng giao thông/đường xá
- Tỷ lệ khu dân cư có khu vực vui chơi, giải trí và văn hóa cho trẻ em
- Chất lượng công tác vệ sinh môi trường, vệ sinh đường phố
- Chất lượng mạng lưới dịch vụ đáp ứng nhu cầu của nhóm yếu thế
- Số trẻ lang thang, trẻ không được đến trường
- Số vụ việc bạo lực

- Số người nghiện chất
- Khả năng/điều kiện để người khuyết tật tiếp cận dịch vụ công cộng
- Chỉ số HDI - chỉ số phát triển con người là chỉ số tổng hợp kinh tế xã hội của sự phát triển bao gồm: (1) thu nhập bình quân đầu người; (2) tuổi thọ trung bình; (3) trình độ học vấn trung bình.
- Tỷ lệ người thất nghiệp
- Tỷ lệ người tham gia bảo hiểm xã hội
- Tỷ lệ hộ nghèo, hộ khó khăn

3. Chỉ số giải quyết vấn đề xã hội đặc trưng của địa phương

- Số lượng, chất lượng các cơ sở hạ tầng (điện, đường, trường, trạm)... được xây dựng
- Chỉ số phát triển bền vững: năng lực của người dân được thay đổi (ý thức, sự tự giác, sự gắn bó, tỷ lệ trẻ được đi học, khả năng tự giải quyết vấn đề của cộng đồng...
- Cách ứng phó với vấn đề lễ hội, sự kiện quảng bá về lịch sử, di tích địa phương
- Số lượng sáng kiến được phát huy trong cộng đồng
- Số lượng chiến dịch và vận động thu thập ý kiến cộng đồng và chất lượng
- Việc sử dụng các phương tiện truyền thông địa phương
- Số người tham gia các hoạt động tình nguyện và chất lượng tham gia
- Việc xây dựng kế hoạch cung cấp dịch vụ lấy khách hàng làm trung tâm
- Các cách thức đánh giá hiệu quả của các dịch vụ

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Community development Journal. Oxford University Press. Volume 30, number 4, October 1995.
2. Đánh giá nông thôn và lập kế hoạch có sự tham gia của cộng đồng (2002). Dự án hỗ trợ Y tế cho các vùng khó khăn. Hợp tác Việt Nam – Thụy Điển, 2002.
3. Sổ tay học và hành động có sự tham gia (2004). Trung tâm hỗ trợ phát triển vì Phụ nữ và trẻ em.
4. Trung tâm Nghiên cứu và Đào tạo Phát triển Cộng đồng (2008). Phát triển cộng đồng.
5. Department of Social Work, University Babes Bolyai (2010). The role of the social work in community development.
6. Community development: Creating community alternatives – vision, analysis and practice (1995). Jim Ife. Addison Wesley Longman Australia Pty Limited.
7. Bùi Thị Xuân Mai, Nguyễn thị Thái Lan, Nguyễn lê Trang (2012), Nhập môn công tác xã hội, NXB LĐ-XH
8. Nguyễn Thị Huyền Linh, Nguyễn Tuấn Long (2011), Giáo trình phát triển cộng đồng, NXB LĐ-XH

