

THƯ VIỆN  
ĐHSP ĐÀ NẴNG

361.3071

BU-M

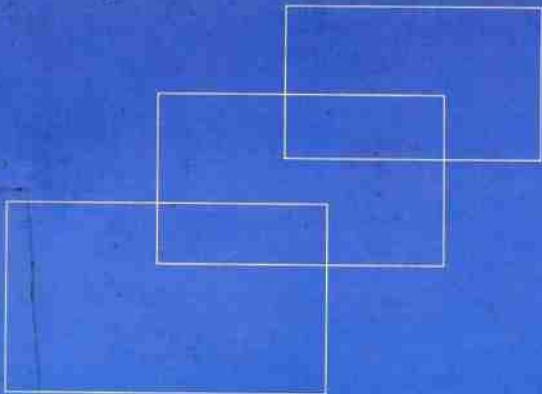


KM.016604

ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

TS. Bùi Thị Xuân Mai

GIÁO TRÌNH  
**NHẬP MÔN CÔNG TÁC XÃ HỘI**



NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI  
TS. Bùi Thị Xuân Mai

GIÁO TRÌNH  
**NHẬP MÔN CÔNG TÁC XÃ HỘI**



NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG - XÃ HỘI  
HÀ NỘI - 2010

*Tập thể tác giả:*

TS. BÙI THỊ XUÂN MAI - Chủ biên  
ThS. NGUYỄN LÊ TRANG  
ThS. NGUYỄN THỊ THÁI LAN

Mã số:  $\frac{26-54}{04-03}$

## MỤC LỤC

	Trang
<i>Lời mở đầu</i>	9
<b>CHƯƠNG I: MỘT SỐ KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI</b>	
	11
I. Khái niệm chung về công tác xã hội	11
1. Khái niệm công tác xã hội	11
2. Mục đích, chức năng và nhiệm vụ của công tác xã hội	19
2.1. <i>Mục đích của công tác xã hội</i>	19
2.2. <i>Các chức năng của công tác xã hội</i>	23
3. Một số phạm trù, khái niệm trong công tác xã hội	28
4. Mối quan hệ của công tác xã hội với một số lĩnh vực	42
4.1. <i>Hoạt động từ thiện</i>	42
4.2. <i>An sinh xã hội và chính sách xã hội</i>	47
4.3. <i>Mối quan hệ của công tác xã hội với các lĩnh vực khác có liên quan</i>	61
5. Công tác xã hội với tư cách là một nghề trong xã hội	65
5.1. <i>Khái niệm về nghề</i>	65
5.2. <i>Nghề công tác xã hội</i>	66

<b>II. Lịch sử phát triển công tác xã hội</b>	<b>70</b>
1. Lịch sử phát triển công tác xã hội trên thế giới	70
1.1. Giai đoạn tiền khoa học của công tác xã hội	70
1.2. Thời kỳ công tác xã hội phát triển như một khoa học độc lập	73
2. Lịch sử công tác xã hội tại Việt Nam	84
2.1. Giai đoạn trước Cách mạng tháng 8/1945	84
2.2. Giai đoạn từ sau Cách mạng tháng 8/1945 đến trước thời kỳ đổi mới năm 1986	86
2.3. Giai đoạn đổi mới (từ năm 1986)	89
<b>III. Phạm vi và các thành tố của thực hành công tác xã hội (Social Work Practice)</b>	<b>96</b>
1. Phạm vi hoạt động của công tác xã hội	96
2. Các thành tố của công tác xã hội	100
2.1. Đối tượng tác động của công tác xã hội	100
2.2. Vấn đề của đối tượng	104
2.3. Cơ quan xã hội	106
2.4. Tiến trình giải quyết vấn đề	108
<b>IV. Triết lý, giá trị, quy định đạo đức và nguyên tắc hành động của công tác xã hội</b>	<b>109</b>
1. Triết lý nghề công tác xã hội	109
2. Giá trị nghề công tác xã hội	111
3. Các quy định chuẩn mực đạo đức trong ngành công tác xã hội (Social Work Ethics)	116

4. Các nguyên tắc của công tác xã hội và hành động của nhân viên xã hội trong thực hiện nghề nghiệp	118
4.1. Các nguyên tắc cơ bản của nghề công tác xã hội	118
4.2. Các nguyên tắc hành động của nhân viên xã hội trong quá trình trợ giúp	121
4.3. Tiến trình công tác xã hội	128
<b>V. Nhân viên xã hội và yêu cầu đối với nhân viên xã hội</b>	<b>143</b>
1. Khái niệm nhân viên xã hội	143
2. Nhiệm vụ của nhân viên xã hội	145
3. Vai trò của nhân viên xã hội	146
4. Những yêu cầu về đạo đức và chuyên môn đối với nhân viên xã hội	154
4.1. Yêu cầu về phẩm chất đạo đức	154
4.2. Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng chuyên môn	156
* Câu hỏi ôn tập	163
<b>CHƯƠNG II: CÁC LÝ THUYẾT TIẾP CẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP TRONG CÔNG TÁC XÃ HỘI</b>	<b>164</b>
<b>I. Các lý thuyết cơ bản được tiếp cận trong công tác xã hội</b>	<b>165</b>
1. Tiếp cận dựa trên thuyết về nhu cầu con người	165
2. Tiếp cận dựa trên thuyết về quyền con người	171
3. Tiếp cận dựa trên thuyết trao quyền	178
4. Tiếp cận dựa trên thuyết nhân văn hiện sinh	181
5. Tiếp cận dựa trên thuyết thân chủ trọng tâm - một trong đại diện của thuyết nhân văn hiện sinh	185

6. Tiếp cận dựa trên thuyết hành vi	190
7. Tiếp cận dựa trên thuyết nhận thức - hành vi	193
8. Tiếp cận dựa trên thuyết động năng tâm lý	196
9. Tiếp cận dựa trên thuyết hệ thống	201
10. Tiếp cận dựa trên thuyết sinh thái	206
11. Tiếp cận dựa trên thuyết phát triển xã hội và phát triển cộng đồng	215
<b>II. Các phương pháp trong công tác xã hội</b>	<b>220</b>
1. Công tác xã hội cá nhân	221
2. Công tác xã hội nhóm	234
3. Công tác xã hội với cộng đồng	242
4. Quản trị ngành công tác xã hội	247
5. Phương pháp nghiên cứu trong công tác xã hội	250
<b>Câu hỏi ôn tập</b>	<b>253</b>
<b>CHƯƠNG III: LĨNH VỰC CỦA CÔNG TÁC XÃ HỘI VÀ HỆ THỐNG CƠ QUAN, TỔ CHỨC THUỘC LĨNH VỰC CÔNG TÁC XÃ HỘI</b>	<b>255</b>
<b>I. Các lĩnh vực và đối tượng thực hành của công tác xã hội</b>	<b>255</b>
1. Công tác xã hội với trẻ em và trẻ em cần sự bảo vệ đặc biệt	258
1.1. <i>Giới thiệu chung</i>	258
1.2. <i>Các dịch vụ trợ giúp trẻ em trong công tác xã hội</i>	272
2. Công tác xã hội với gia đình	280
2.1. <i>Giới thiệu chung</i>	280
2.2. <i>Các dịch vụ công tác xã hội với gia đình</i>	282

3. Công tác xã hội với người khuyết tật	284
3.1. Giới thiệu chung	284
3.2. Các dịch vụ công tác xã hội chăm sóc người khuyết tật	287
4. Công tác xã hội với người cao tuổi	290
4.1 Giới thiệu chung	290
4.2 Những dịch vụ công tác xã hội hỗ trợ người cao tuổi	292
5. Công tác xã hội với người nhiễm HIV/AIDS	295
5.1. Giới thiệu chung	295
5.2. Các dịch vụ công tác xã hội với người nhiễm HIV/AIDS	296
6. Công tác xã hội với người nghiện ma túy, mại dâm	299
6.1. Công tác xã hội với người nghiện ma túy	299
6.2. Công tác xã hội với đối tượng mại dâm	302
7. Công tác xã hội trong trường học	307
7.1. Giới thiệu chung	307
7.2. Các dịch vụ công tác xã hội học đường	316
8. Công tác xã hội trong y tế	323
8.1. Giới thiệu chung	323
8.2. Các dịch vụ của công tác xã hội trong y tế	324
9. Công tác xã hội trong toà án	328
9.1. Giới thiệu chung	328
9.2. Các dịch vụ công tác xã hội trong hệ thống tòa án	330
10. Công tác xã hội với vấn đề đói nghèo	334
10.1. Giới thiệu chung	334
10.2 Các dịch vụ công tác xã hội với giảm nghèo	339

<b>11. Công tác xã hội nông thôn</b>	<b>343</b>
<b>11.1. Giới thiệu chung</b>	<b>343</b>
<b>11.2. Các dịch vụ công tác xã hội tại nông thôn</b>	<b>344</b>
<b>II. Hệ thống cơ quan, tổ chức thuộc lĩnh vực công tác xã hội</b>	<b>346</b>
1. Hệ thống cơ quan, tổ chức của Chính phủ thuộc lĩnh vực làm công tác xã hội	348
<b>1.1. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội</b>	<b>348</b>
<b>1.2. Bộ Y tế</b>	<b>349</b>
<b>1.3. Bộ Giáo dục và Đào tạo</b>	<b>350</b>
<b>1.4. Bộ Tư pháp</b>	<b>350</b>
<b>1.5. Bộ Công an</b>	<b>350</b>
2. Các tổ chức chính trị xã hội, các hội	351
3. Cơ quan, tổ chức Liên Hợp quốc và các Quỹ quốc tế	352
4. Các tổ chức phi Chính phủ trong nước và quốc tế	353
<b>4.1. Tổ chức phi Chính phủ, tư nhân trong nước</b>	<b>353</b>
<b>4.2. Các tổ chức phi Chính phủ quốc tế</b>	<b>354</b>
5. Các Hiệp hội nghề nghiệp trên thế giới	355
<b>Câu hỏi ôn tập</b>	<b>357</b>
<b>Tài liệu tham khảo</b>	<b>358</b>
<b>Phụ lục 1</b>	<b>363</b>
<b>Phụ lục 2</b>	<b>368</b>

## Lời mở đầu

Công tác xã hội chiếm vị trí ý nghĩa trong giải quyết các vấn đề xã hội, nhằm đảm bảo công bằng và tiến bộ xã hội của mỗi quốc gia. Chính vì vậy, công tác xã hội đã được ghi nhận là một nghề quan trọng tại nhiều nước trên thế giới.

Ở nước ta, các hoạt động tương thân tương ái trên tinh thần "Uống nước nhớ nguồn", "Lá lành đùm lá rách"... của Nhà nước và cộng đồng xã hội trong việc chăm sóc những người có công với nước, giúp đỡ những người gặp hoàn cảnh khó khăn, nghèo đói, yếu thế... đã có từ rất sớm, được giữ gìn, kế thừa và phát triển từ đời này sang đời khác. Tuy nhiên, hoạt động công tác xã hội mang tính chuyên nghiệp chưa thực sự phát triển và ứng dụng vào thực tiễn các hoạt động trợ giúp cũng như thực thi các chính sách an sinh xã hội.

Trong xu thế hội nhập và phát triển, việc phát triển nghề công tác xã hội và đào tạo công tác xã hội theo hướng chuyên nghiệp ở Việt Nam là rất cần thiết, bởi nó cung cấp nguồn nhân lực nhân viên xã hội chuyên nghiệp có chất lượng cho việc thực thi các chính sách an sinh xã hội có hiệu quả. Hiện nay, đã có rất nhiều trường đại học và cao đẳng trong cả nước đang tiến hành đào tạo nghề nghiệp này ở Việt Nam.

Để đáp ứng nhu cầu về giáo trình giảng dạy, học tập về công tác xã hội, trường Đại học Lao động - Xã hội tổ chức biên soạn "Giáo trình Nhập môn công tác xã hội". Nội dung giáo trình cung cấp những kiến thức tổng quát về công tác xã hội chuyên nghiệp làm cơ sở tiếp cận, nghiên cứu các kiến thức, kỹ năng, chuyên sâu trong công tác xã hội cá nhân, công tác xã hội nhóm và phát triển cộng đồng.

Giáo trình do TS. Bùi Thị Xuân Mai chủ biên và biên soạn: chương I và chương II. Tham gia biên soạn ThS. Nguyễn Lê Trang biên soạn chương II; ThS. Nguyễn Thị Thái Lan biên soạn chương III.

**Giáo trình được kết cấu gồm 3 chương:**

**Chương I: Một số vấn đề chung về công tác xã hội**

**Chương II: Các lý thuyết tiếp cận và phương pháp trong công tác xã hội**

**Chương III: Lĩnh vực của công tác xã hội và hệ thống cơ quan, tổ chức thuộc lĩnh vực công tác xã hội**

Để hoàn thành giáo trình này, tập thể tác giả đã nhận được sự giúp đỡ và ý kiến đóng góp quý báu từ các chuyên gia, đồng nghiệp trong và ngoài nước. Do khoa học công tác xã hội còn khá mới mẻ ở Việt Nam nên trong việc biên soạn và xuất bản không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được các ý kiến đóng góp của các nhà nghiên cứu, các nhà khoa học và bạn đọc để lần tái bản sau được hoàn thiện hơn.

**Chủ biên TS. Bùi Thị Xuân Mai**

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tài liệu trong nước:

1. Vũ Ngọc Bình, *Quyền trẻ em trong luật quốc gia và quốc tế*, NXB Chính trị Quốc gia, 1995
2. *Công tác xã hội với trẻ em làm trái pháp luật*. (2000). Trường Cao đẳng Lao động - Xã hội và Radda Barnen, Nhà Xuất bản Lao động-Xã hội.
3. Nguyễn Văn Gia, Bùi Thị Xuân Mai (2001). *Công tác xã hội*. Trường Cao đẳng Lao động - Xã hội, Hà Nội.
4. Lý Thị Hàm. (2001). *Giáo trình tâm lý học xã hội*. Trường Cao đẳng Lao động-Xã hội, Nhà xuất bản Lao động-Xã hội.
5. Nguyễn Thế Huệ, (2009), *Chất lượng dân số cao tuổi ở Việt Nam hiện nay*. Tạp chí Cộng sản, số 11 (179).
6. Nguyễn Hải Hữu, *An sinh xã hội*, NXB Lao động - Xã hội, 2007
7. Nguyễn Thị Thái Lan, (2008), *Công tác xã hội nhóm*, Nhà Xuất bản Lao động-Xã hội, Hà Nội.

8. Từ điển Xã hội học. (2001) G. Endrweit và G. Trommsdorff (Bản dịch từ tiếng Đức của dịch giả Nguyễn Hữu Tâm và Nguyễn Hoài Bảo), Nhà Xuất bản Thế giới.
9. Định hướng chính sách và hệ thống văn bản pháp luật trợ giúp trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn, Bộ Lao động - Thương binh xã hội, NXB Lao động - Xã hội, 2007
10. Tài liệu tập huấn dành cho cán bộ làm công tác chăm sóc trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn cấp tỉnh và cấp huyện, Bộ Lao động - Thương binh Xã hội, NXB Lao động - Xã hội, 2002
11. Tài liệu tham khảo về công tác với trẻ em làm trái pháp luật, UBBV&CS trẻ em Việt Nam - Tổ chức cứu trợ Thụy Điển Radda Barnen, 1996
12. Bùi Thị Xuân Mai, Romeo Yap, Hoàng Huyền Trang (1996), Tài liệu Tập huấn Hỗ trợ tâm lý xã hội cho những người dễ bị tổn thương, Tổ chức Quốc tế phục vụ Cộng đồng và Gia đình - Tổ chức Liên Hợp quốc - Bộ LĐTB&XH.
13. Bùi Thị Xuân Mai, (2008), Giáo trình tham vấn, NXB Lao động - Xã hội.
14. Nguyễn Thị Oanh, (1998), công tác xã hội đại cương: Công tác xã hội cá nhân và nhóm, Nhà xuất bản Giáo dục, Tp Hồ Chí Minh.

15. Lê Văn Phú (2004), *công tác xã hội*, Nhà xuất bản Đại học Quốc gia, Hà Nội.

**Tài liệu nước ngoài:**

1. Boyle. S.W et al, 2006, *Direct practice in social work*, Pearson Education, Inc, USA
2. Chalse zastrow (1985), *the practice of social work, the dorsey press,*
3. Capuzzi D. & Gross D.R. (1992), *Group Counseling Theories and Application Introduction to Group Counseling*, Love Publishing Company.
4. Carkhuff R. (1993) *The Art of Helping*, Amberst Human Resource Development Press.
5. Chris Trotter (2004), *Helping Abused Children and Their Family*, Allen&Unwin.
6. Grace Mathew, (Lê Chí An dịch), (1999). *Công tác xã hội cá nhân*, Đại học Mở Bán công Tp Hồ chí Minh, 2000, Hồ Chí Minh.
7. Harford, M (1971), *Group in social work*, Columbia University Press, New York, USA.
8. Jacobsen, B and Jaccosen, (1996). The young beans. In R. Rivas and Hull (Eds) *Case studies in general practice* (14-21. Pacific Grow. CA. Brooks/Cole

9. Johnson, J. (1975). Doing field research. The Free Press, New York, USA.
10. Janet kay protecting children, bookcraft, 2003
11. Karen., K Kirst., (2001). *Generalist Practice with organization and communities*, Library of Congress.
12. Kathryn Geldard và David Geldard (Nguyễn Xuân Nghĩa, Lê Lộc dịch), (2000), *Công tác tham vấn trẻ em: Giới thiệu thực hành*, tập II. Đại học Mở bán công Tp.Hồ Chí Minh.
13. Malcolm, Payne, (1997) *Modern Social work Theory*. Palgrave. New York
14. Parsons. T, (1951). *The social system*. New York. The Free Press
15. Parsons. T, Bales. R & Shils. E. (1953) (Eds). *Working papers in the theory of action*. New York. The Free Press.
16. Reid, E, Kenneth (1997). *Social work practice with groups: A clinical perspective*. 2<sup>nd</sup> ED. Brooks/Cole Publishing company, USA,
17. Sheafor,B,W & Horejsi C,R. (2003). *Techniques and guidelines for social work practice*, 6<sup>th</sup> Ed, Pearson Education, Inc, USA
18. Skidmore. A Rex, Thacherray G. Milton, (2000). *Introduction to social work*. Ally and Bacon, USA.

19. Shulman, Lawrence. (1984). *Skills of Helping Individuals and groups*, 2<sup>nd</sup> Ed, Peacock Publishers, Inc. USA.
20. Kirst-Ashman, Karen K. and Hull, Grafton, H. Jr. (2002). *Understanding Generalist Practice*, 3<sup>rd</sup> ed., Thomson-Brooks/Cole Publishing.
21. Hepworth, D. H., R. H. Roooney và J. Larsen, (1997). Social work Practice Theories and Skills, Singapore: Books/Cole.
22. Thelma (1981), *Social Welfare and Social Work - An Introduction*, E.Q. Cornejo & Son, Cebu City Philippines.
23. Werner W. Boehm, Objective of the Social Work Curriculum of the Future, Curriculum Study I - New York: Council on Social Work education 1959

***PHỤ LỤC I***

**SO SÁNH VỚI CẤU TRÚC TUYỂN DỤNG NGHỀ  
CÔNG TÁC XÃ HỘI TRÊN THẾ GIỚI VÀ TIÊU  
CHÍ XÂY DỰNG THANG LƯƠNG CÔNG TÁC  
XÃ HỘI TRÊN THẾ GIỚI**

**1. Cấu trúc tuyển dụng nghề công tác xã hội**

Trên thế giới, cấu trúc tuyển dụng của ngành công tác xã hội rất khác nhau, tùy thuộc vào hệ thống phúc lợi xã hội của quốc gia đó. Điểm chung duy nhất giữa các cấu trúc tuyển dụng nghề công tác xã hội trên thế giới là sự cân bằng giữa khu vực nhà nước, khu vực phi lợi nhuận (các tổ chức phi lợi nhuận trong nước và quốc tế) và khu vực tư nhân - vi lợi nhuận.

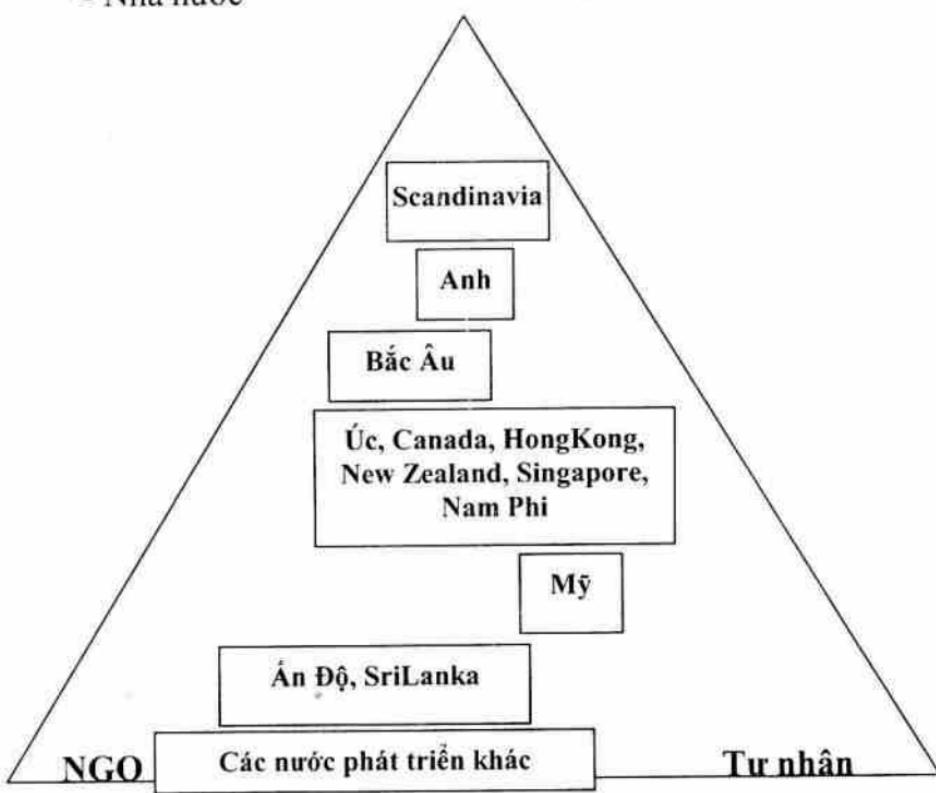
Sơ đồ sau thể hiện trực quan sự khác nhau trong mức độ cân bằng giữa các khu vực trong từng quốc gia. Ví dụ, ở phía Bắc châu Âu và Anh, các cơ quan nhà nước là khu vực chủ yếu tuyển dụng cán bộ công tác xã hội, trong khi đó khu vực phi lợi nhuận tuyển dụng ít hơn và khu vực tư nhân-hướng đến lợi nhuận chỉ chiếm phần không đáng kể. Tại những nước

như Úc, Canada, New Zealand, HongKong, Singapore và Nam Phi, khu vực phi chính phủ đóng một vai trò lớn vừa phải trong việc tuyển dụng các bộ công tác xã hội, trong khi khu vực chính phủ lại tuyển dụng ít hơn... Chi ở Mỹ, mức độ tuyển dụng của các khu vực này có cân bằng hơn các nước khác, tuy nhiên bộ phận tư nhân - vì lợi nhuận lại có vai trò lớn hơn trong việc tuyển dụng các cán bộ công tác xã hội. Mỹ là quốc gia duy nhất có khu vực tư nhân - vì lợi nhuận có số lượng tuyển dụng cán bộ công tác xã hội nhiều hơn hai khu vực còn lại. Tại các nước khác, như Ấn Độ, SriLanka và trên diện rộng hơn là nhiều nước đang phát triển khác, bộ phận phi chính phủ phi lợi nhuận là khu vực chủ yếu tuyển dụng cán bộ công tác xã hội.

Như đã nêu ở trên, tại Việt Nam hiện nay, khu vực nhà nước là nơi chủ yếu sẽ tuyển dụng cán bộ công tác xã hội. Bên cạnh đó, khu vực phi chính phủ, phi lợi nhuận và các tổ chức đoàn thể cũng có tiềm năng tương đối lớn trong việc tuyển dụng các bộ công tác xã hội. Chính vì vậy, theo như sơ đồ trên, với khu vực chính tuyển dụng cán bộ công tác xã hội là khu vực nhà nước, Việt Nam sẽ đặt cùng vị trí với các nước Bắc Âu, Anh và Úc, New Zealand, Canada, HongKong và Singgapore.

Sự cân bằng giữa các khu vực tuyển dụng cán bộ công tác xã hội tại các quốc gia.

- Nhà nước



- Phi chính phủ

- Tư nhân

Barnes, D. & Hugman, R. (2002) “Toàn cảnh công tác xã hội” trong *Tạp chí Interprofessional Care*, 16(3), pp.277-288)

## 2. Tiêu chí xây dựng thang bảng lương nghề công tác xã hội trên thế giới

Trên thế giới, đặc biệt là ở những nước mà công tác xã hội đã phát triển cao và nghề công tác xã hội chủ yếu tập trung vào

các cơ quan nhà nước. Công tác xã hội đã trở thành một nghề chuyên nghiệp, thăng bảng lương cho cán bộ công tác xã hội cũng tương tự như các nghề khác. (Những nước này bao gồm Scandinavia, các nước Bắc Âu, Mỹ, Canada, Úc, New Zealand, HongKong, Singapore, v.v.).

Những nghề khác được đặt ở vị trí tương đương trên cấu trúc lương là những nghề có nhiều điểm chung với đặc điểm nghề công tác xã hội. Bao gồm các đặc điểm:

- Công việc tập trung chủ yếu vào con người và sự bình an của họ;
- Có nhiều khía cạnh trong các hoạt động không thể theo dõi, giám sát thường xuyên;
- Đòi hỏi kiến thức và kỹ năng phức tạp, hoạt động trong một khung các giá trị nghề nghiệp quy định sẵn;
- Trình độ đại học 4 năm được coi là tiêu chuẩn để bước vào nghề;

Vì vậy, tại nhiều nước trên thế giới, công tác xã hội có nét tương đồng nhất là ở các nghề:

- Nghề giáo viên;
- Nghề thuộc vào nghề y (chẳng hạn như vật lí trị liệu, phương pháp điều trị bằng lao động và những nghề chuyên môn về y tế khác-ở một số nước có thể có nghề điều dưỡng nâng cao).

Mặc dù trong mỗi nước cụ thể có một số khác biệt nhỏ, những khi công tác xã hội đã phát triển cao và chủ yếu tập trung trong khu vực nhà nước, thì cách so sánh trên là có thể sử dụng và chấp nhận được.

(Trích lược từ Đề án phát triển công tác xã hội ở Việt Nam)

## **PHỤ LỤC 2**

### **HIỆP HỘI CÁN BỘ XÃ HỘI**

#### **1. Giới thiệu chung về Hiệp hội Cán bộ Xã hội**

Theo kinh nghiệm quốc tế, một trong những đặc điểm khắc họa một ngành nghề nào đó chính là sự tồn tại của một tổ chức chính thức bao gồm những người hoạt động trong lĩnh vực đó. Trong đại đa số các trường hợp thì tổ chức này được gọi là "một hiệp hội", hay có lúc còn được gọi là "phường hội", hoặc "hội liên hiệp". Những tổ chức như vậy được biết đến rộng rãi với vai trò đại diện cho nghề và thực hiện chức năng cho thành viên của hiệp hội, cũng như những người có liên quan đến nghề.

Nhiều quốc gia trên thế giới (tức 79 quốc gia thành viên của Hiệp hội Cán bộ Xã hội Quốc tế, xem thêm dưới đây) có một hiệp hội nghề cho cán bộ xã hội. Còn ở 5 quốc gia sau thì có một số tổ chức được Hiệp hội Cán bộ Xã hội Quốc tế công nhận: Đan Mạch: 3, Nhật Bản 4, Latvia: 2, Romani: 2 và Thụy Điển: 2). Lý do có nhiều hiệp hội như vậy là do sự tồn tại của các hiệp hội này phản ánh quá trình phát triển của các lĩnh vực chuyên môn khác nhau trong công tác xã hội (ví dụ như, lĩnh vực công tác xã hội thuộc chính phủ, lĩnh vực công

tác xã hội trong ngành sức khỏe tâm thần hay lĩnh vực đào tạo công tác xã hội).

Hiệp hội Cán bộ Xã hội Quốc tế [IFSW] là một tổ chức mũi nhọn của nghề công tác xã hội trên toàn thế giới, bao gồm các thành viên là hiệp hội cán bộ xã hội quốc gia các nước. Khi một quốc gia có từ hai hiệp hội cán bộ xã hội trở lên, thì một hiệp hội sẽ phải đảm nhận vai trò điều phối cho các hiệp hội khác trong khuôn khổ IFSW. Hiệp hội Cán bộ Xã hội Quốc tế có chức năng tương tự như hiệp hội cán bộ tại từng quốc gia, chỉ khác biệt ở quy mô quốc tế của nó. Cụ thể là Hiệp hội Cán bộ Xã hội Quốc tế sẽ tạo cơ hội cho các quốc gia thành viên giao lưu, trao đổi và phối hợp để xây dựng và phát huy nghề công tác xã hội. Hiệp hội Cán bộ Xã hội Quốc tế cũng có vai trò phái tướng trình trước Liên Hiệp Quốc.

Những người hoạt động trong lĩnh vực đào tạo về công tác xã hội cũng có hiệp hội của chuyên ngành, và các hội liên hiệp này hoạt động song song cùng với các hiệp hội cán bộ xã hội quốc gia. Trong tình huống này, nếu có thể (và thường là được khuyến khích) thì người cán bộ đó sẽ là thành viên của cả hai tổ chức này. Hơn nữa, còn có một tổ chức quốc tế, tên gọi là Hiệp hội các Trường đào tạo về công tác xã hội [IASSW], trong đó các thành viên là các cơ sở giáo dục có chương trình đào tạo về công tác xã hội được công nhận. Hiệp hội các Trường đào tạo về công tác xã hội có chức năng

hợp tác với Hiệp hội Cán bộ Xã hội Quốc tế và trách nhiệm tuồng trình trước Liên Hiệp Quốc.

## **2. Chức năng của Hiệp hội**

### **a) Thiết lập và duy trì các tiêu chuẩn và chuẩn mực đạo đức**

Ở nhiều quốc gia trên thế giới, Hiệp hội Cán bộ Xã hội là cơ cấu định hình công tác xã hội và thiết lập các tiêu chuẩn hành động của nghề. Tùy theo hệ thống pháp luật và chính trị ở từng quốc gia, mà việc này được thực hiện thay mặt cho/ hoặc được sự đồng ý chính thức của chính phủ, hoặc được thực hiện với tư cách là một hoạt động dân sự xã hội. Trong những năm gần đây tại các quốc gia có nghề công tác xã hội phát triển ở mức độ cao, các tiêu chuẩn hành động đã được chính thức hóa coi như tuyên bố về năng lực đòi hỏi cần có ở một cán bộ xã hội. Những tuyên bố về tiêu chuẩn nghề có thể được sử dụng bởi cán bộ xã hội và cả xã hội để quyết định những điều cần có ở một cán bộ có năng lực.

Còn đối với việc duy trì các tiêu chuẩn/chuẩn mực, hiệp hội lập nên văn bản về quy tắc đạo đức tương ứng với các lĩnh vực hoạt động. Thành viên của hiệp hội và bất kỳ ai trong xã hội có thể sử dụng bản quy tắc đạo đức này và văn bản tiêu chuẩn nghề để nhận định thế nào là một điển hình hoạt động tốt. Thông thường bản quy tắc đạo đức đặt ra một số quy định về hành vi ứng xử và hành động đòi hỏi cần có ở một thành viên của hiệp

hội. Tại một số quốc gia, do truyền thống văn hóa và hệ thống luật pháp, một bản quy tắc đạo đức có thể được coi là bắt buộc; chính vì vậy nếu một cán bộ bị phát hiện là không tuân theo các quy tắc đạo đức, họ có thể sẽ phải chịu một số hình phạt, đối với những trường hợp nghiêm trọng có thể sẽ bị khai trừ khỏi hiệp hội (do họ có vị trí là cán bộ xã hội).

Ở nhiều quốc gia, những người hành nghề phải đăng ký hoặc phải có giấy phép để được hành nghề. Tại một số quốc gia như New Zealand và Anh, có một hệ thống duy nhất hoạt động trên khắp cả nước (ở hai quốc gia trên thì đó chính là cơ quan nhà nước có đủ thẩm quyền để xác nhận đăng ký của cán bộ xã hội). Còn ở những quốc gia khác như Canada và Mỹ, có các hệ thống khác nhau tùy thuộc từng bang, từng vùng, ví dụ như: một số nơi có hệ thống đăng ký, còn những nơi khác lại có hệ thống cấp giấy phép hành nghề. Ở một số nước khác như Úc, thì lại không có cả hệ thống đăng ký lẫn cấp giấy phép; cán bộ xã hội được công nhận nếu dù tư cách làm thành viên của hiệp hội cán bộ xã hội (cho dù cán bộ đó có là thành viên của hiệp hội hay không). Trong các hệ thống đăng ký và cấp giấy phép thì hiệp hội cán bộ đóng vai trò chủ chốt trong việc đưa ra các tiêu chuẩn về trình độ và những chuẩn mực khác, nhằm quyết định có công nhận một cán bộ làm thành viên của hiệp hội hay không; trong hệ thống còn lại (như nước Úc) thì hiệp hội lại đóng vai trò tự thiết lập tiêu chí lựa chọn thành viên cho mình và quyết định xem cán bộ nào được coi là đủ tiêu chuẩn để được công nhận là cán bộ xã hội.

**b) Phát huy xây dựng lý thuyết và hoạt động thực hành**

Một trong những chức năng của các hiệp hội ở bất kỳ ngành nghề nào, cùng với việc đề ra các tiêu chuẩn, đó là xây dựng các lý thuyết và hoạt động thực hành trong lĩnh vực có liên quan. Một cách thức để thực hiện việc này là tổ chức các buổi họp thành viên, để xem xét lại và chia sẻ những tiến triển trong hoạt động nghiên cứu, thực hành. Các hoạt động phổ biến khác cũng được tiến hành như tổ chức các buổi hội thảo khoa học và hội nghị chuyên đề. Các buổi hội thảo và hội nghị này có thể tổ chức với quy mô quốc tế, cùng với các buổi hội thảo thường xuyên do Hiệp hội cán bộ Xã hội và Hiệp hội các Trường đào tạo về công tác xã hội tổ chức. Bên cạnh đó, một số hiệp hội cán bộ xã hội quốc gia còn xuất bản các tập san khoa học, báo cáo và sách để phổ biến các ý tưởng, tư tưởng mới trong lý thuyết và hoạt động thực hành của công tác xã hội.

**c) Bồi dưỡng chuyên môn**

Cùng với việc xuất bản các tài liệu khoa học, Hiệp hội Cán bộ Xã hội còn tham gia bồi dưỡng chuyên môn cho cán bộ, hoặc khuyến khích các thành phần khác đảm nhận trách nhiệm này. Bồi dưỡng chuyên môn là thuật ngữ dùng chung cho mọi loại hình đào tạo và tập huấn, mà một cán bộ công tác thực hành tham gia để nâng cao kiến thức và kỹ năng cho mình. Bồi dưỡng chuyên môn có thể được thực hiện thông qua khóa học chính thức, ví dụ như: học lên cao hơn, hoặc thông qua các khóa học

những nghiên cứu mà họ có nguồn lực để tài trợ, nhưng nhìn chung mọi hiệp hội đều có thể khuyến khích hoạt động nghiên cứu bằng cách; cung cấp một quan điểm tổng hợp về những việc hoặc chủ đề quan trọng cần tìm hiểu, nghiên cứu.

*e) Tạo ra một mạng lưới liên lạc cho cán bộ trong ngành*

Thành viên của hiệp hội có thể thông qua hiệp hội liên lạc với những người cùng nghề. Ta có thể xây dựng rất nhiều loại hình mạng lưới giao tiếp, liên lạc khác nhau. Các mạng lưới có thể được thiết lập cho các mối quan tâm chuyên môn, ví dụ như: các dạng vấn đề xã hội hoặc phương pháp làm việc. Như vậy, một hiệp hội có khả năng hỗ trợ cho một cá nhân giao tiếp, liên lạc vượt ra ngoài phạm vi của cơ quan, đơn vị công tác. Những mạng lưới như vậy có thể có phạm vi quốc gia hoặc theo vùng, tỉnh thành. Các mạng lưới quốc tế cũng là một trong những chức năng của hiệp hội cán bộ xã hội. Thông qua các hiệp hội quốc gia là thành viên của Hiệp hội quốc tế, các thành viên tại các quốc gia khác nhau có thể tận dụng chính cơ cấu tổ chức của hiệp hội, để trao đổi kiến thức và kỹ năng, cùng hợp tác vì sự phát triển của công tác xã hội.

Tại hầu hết các nước thì cơ cấu của một hiệp hội là bao gồm các "chi nhánh" tại địa phương hoặc từng vùng, tỉnh thành (thuật ngữ này để miêu tả một nhóm thành viên nằm trong khuôn khổ của một tổ chức). Những nhóm tại địa phương hoặc từng vùng, tỉnh thành này là cơ sở để cán bộ xã hội gặp mặt, giao lưu

nhằm thực hiện nhiều chức năng khác nhau đã được nêu trong tài liệu này.

*f) Đại diện cho nghề (trước các nghề khác, chính phủ và xã hội)*

Sẽ rất hữu ích nếu một tổ chức chẳng hạn như Hiệp hội Cán bộ Xã hội thực hiện việc tham mưu, cố vấn cho chính phủ hoặc các ngành nghề khác trong trường hợp họ muốn tìm hiểu về công tác xã hội, hoặc về quan điểm của nghề công tác xã hội đối với một vấn đề cụ thể. Sự tồn tại của một hiệp hội không chỉ khẳng định danh tính của ngành nghề, mà nó còn đóng vai trò đại diện cho các ý tưởng và quan điểm của cả một ngành, nghề đó.

Hiệp hội cán bộ còn đảm nhận trách nhiệm hành động thay mặt cho cả ngành nghề đó, để tuyên truyền thông tin và hình ảnh của ngành, nghề đó cho cả xã hội. Không phải lúc nào người ta cũng hiểu đúng về công tác xã hội cho dù tại các quốc gia mà nghề này đã tồn tại trong nhiều thập kỉ. Thông qua việc đảm nhận vai trò này, thì hiệp hội cán bộ xã hội có khả năng chủ động trong việc đảm bảo rằng những cơ quan, đơn vị có quan tâm chẳng hạn như các cơ quan nhà nước, các ngành nghề khác và cả quần chúng, sẽ có được những thông tin, cái nhìn chính xác về công tác xã hội. Một ví dụ của điều này là những chiến dịch truyền thông gần đây do Hiệp hội Cán bộ Xã hội Mỹ thực hiện để nâng cao nhận thức cho người dân về công tác xã

hội và giải thích rõ ràng những gì cán bộ xã hội có thể làm để hỗ trợ cho con người.

### *g) Hỗ trợ cho các thành viên*

Một điều cuối cùng, Hiệp hội Cán bộ Xã hội còn có vai trò hỗ trợ cho các cá nhân thành viên của hiệp hội, hoặc một nhóm các thành viên. Điều này là do có những lúc, công tác xã hội là một công việc mang tính đòi hỏi cao, căng thẳng và hay gây ra những tranh luận, bất đồng. Rất nhiều hiệp hội có các mạng lưới hỗ trợ cho phép các thành viên được cố vấn, tham mưu về những khó khăn trong công việc; bao gồm cả hỗ trợ về hoạt động và các loại hình giám sát, hoặc tham vấn vượt ngoài chức năng, chuyên môn của người cán bộ. Đồng thời cũng có lúc hiệp hội cán bộ đóng vai trò tham mưu, cố vấn cho một người nào đó về những tiêu chuẩn hoạt động của công tác xã hội, để hỗ trợ cho cán bộ xã hội trong trường hợp hoạt động của người đó bị đánh dấu hỏi hoặc chỉ trích.

## **3. Cơ cấu của hiệp hội**

Hầu hết ở các nước thì cơ cấu hiệp hội các ngành nghề là khá giống nhau. Cơ cấu phổ biến nhất là một cá nhân cán bộ xã hội có thể gửi đơn xin được làm thành viên của hiệp hội. Hiệp hội là cả một tổng thể và hoạt động với tư cách thay mặt cho các thành viên. Nếu nhìn từ khía cạnh này thì hiệp hội cán bộ xã hội là một loại hình tổ chức dân sự xã hội. Cán bộ quản lý hiệp hội, ví dụ như chủ tịch hiệp hội hoặc thư ký v.v, thường là được bầu

nhiều trường hợp là trong khuôn khổ liên vùng giữa các chi nhánh (do khoảng cách địa lý, ví dụ như nước Anh có diện tích rất nhỏ).

Cán bộ xã hội làm việc trong ngành giáo dục, trong trường đại học hoặc cao đẳng có thể thiết lập những nhóm nhỏ chuyên ngành trong khuôn khổ hiệp hội. Ở nhiều quốc gia, có một số hiệp hội chuyên ngành riêng cho lĩnh vực giáo dục, mặc dù đồng thời cũng có những nhóm/ban chuyên gia nhỏ hoạt động song song trong khuôn khổ của hiệp hội chính.

*(Trích lược từ Đề án phát triển công tác xã hội ở Việt Nam)*

## *Chương I*

# MỘT SỐ KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI

## I. KHÁI NIỆM CHUNG VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI

### 1. Khái niệm công tác xã hội

Con người là tổng thể của ba yếu tố cấu thành: Sinh lý - Tâm lý - Xã hội. Khi ốm đau, bệnh tật họ cần có sự can thiệp của chuyên gia trong lĩnh vực y tế. Khi họ có vấn đề về tâm lý họ cần tới sự can thiệp của các chuyên gia ngành tâm lý học. Vậy khi họ có khó khăn trong tương tác và hoà nhập xã hội bởi nhiều lý do như nghèo đói, thu nhập thấp, thất nghiệp, khuyết tật, già nua... thì ai và nghề nào có trách nhiệm giúp đỡ họ? Tham gia vào trợ giúp những nhóm đối tượng này để giải quyết khó khăn trên là nhân viên xã hội, những người làm việc trong ngành công tác xã hội.

Vậy công tác xã hội là gì?

Có nhiều khái niệm về công tác xã hội được đưa ra ở các góc độ khác nhau. Có quan niệm cho rằng, công tác xã hội là một dạng trợ giúp giống như việc đưa ra bàn tay giúp đỡ cho những người nghèo khổ, cá nhân, gia đình có khó khăn về

kinh tế, về tình cảm, về quan hệ xã hội trong các cơ sở xã hội, y tế hay giáo dục. công tác xã hội giúp cộng đồng tiếp cận với các dịch vụ để đảm bảo nhu cầu và đảm bảo an sinh xã hội (A. Skidmore, 1977).

Công tác xã hội cũng được xem như một khoa học, một nghệ thuật can thiệp đổi mới những vấn đề xã hội để tạo nên sự chuyển biến của xã hội.

Từ điển Bách khoa ngành công tác xã hội (1995) có ghi “*công tác xã hội là một khoa học ứng dụng nhằm tăng cường hiệu quả hoạt động của con người, tạo ra những chuyển biến xã hội và đem lại nền an sinh cho người dân trong xã hội*”.

Tại Đại hội Liên đoàn công tác xã hội chuyên nghiệp quốc tế ở Canada năm 2004, công tác xã hội được khẳng định là *một hoạt động chuyên nghiệp nhằm tạo ra sự thay đổi, phát triển của xã hội bằng sự tham gia vào quá trình giải quyết các vấn đề xã hội (vấn đề nay sinh trong mối quan hệ xã hội), vào quá trình tăng cường năng lực và giải phóng tiềm năng của cá nhân, gia đình và cộng đồng, công tác xã hội giúp cho con người phát triển hài hòa và đem lại cuộc sống tốt đẹp cho mọi người dân*.

Philippines - một nước nằm trong khu vực châu Á, tuy có những khác biệt về văn hóa so với các nước phương Tây nhưng các chuyên gia công tác xã hội của Philippines cũng có những quan điểm tương đồng trong nhìn nhận về công tác xã hội. Họ cho rằng: *công tác xã hội là một nghề bao gồm các hoạt động*

cung cấp các dịch vụ nhằm thúc đẩy hay điều phối các mối quan hệ xã hội và sự điều chỉnh hoà hợp giữa cá nhân và môi trường xã hội để có xã hội tốt đẹp. Điều này cũng được ghi nhận trong luật pháp của Philippines.

Như vậy, trong các khái niệm trên đều có thể thấy khía cạnh tác động của công tác xã hội nhằm tạo ra thay đổi xã hội và đảm bảo nền an sinh xã hội cho mọi người dân. Đây là một cách hiểu về công tác xã hội theo một nghĩa khá rộng và tổng quát.

Một số quan điểm khi tiếp cận công tác xã hội họ nhấn mạnh vai trò của công tác xã hội với sự tăng cường chức năng xã hội cho cá nhân, gia đình, đặc biệt là cho những nhóm đối tượng có hoàn cảnh khó khăn cần được trợ giúp. Đơn cử như Hiệp hội các nhân viên xã hội chuyên nghiệp của Mỹ cho rằng: “công tác xã hội là một hoạt động chuyên nghiệp nhằm giúp đỡ các cá nhân, gia đình, nhóm, cộng đồng phục hồi hay tăng cường năng lực và chức năng xã hội để tạo ra những điều kiện xã hội cần thiết, giúp họ đạt được mục tiêu. Công tác xã hội thực hành (trong tiếng Anh được ghi là Social Work Practice) bao gồm sự ứng dụng các giá trị, nguyên tắc, kỹ thuật của công tác xã hội nhằm giúp con người (cá nhân gia đình và nhóm, cộng đồng) tiếp cận và được sử dụng những dịch vụ trợ giúp, tham vấn và trị liệu tâm lý. Nhân viên xã hội cung cấp dịch vụ xã hội, các dịch vụ sức khoẻ và tham gia vào các tiến trình trợ giúp pháp lý khi cần thiết. Để có thể thực hiện các hoạt động công tác xã hội trong thực tiễn người nhân viên xã hội đòi hỏi phải có kiến thức về hành vi con người, về sự phát

triển của con người, về các vấn đề xã hội, về kinh tế và văn hóa và sự tương tác của chúng với nhau".<sup>1</sup>

Hội đồng Đào tạo công tác xã hội Mỹ định nghĩa: *công tác xã hội là một nghề nhằm tăng cường các chức năng xã hội của cá nhân, hay nhóm người bằng những hoạt động tập trung vào can thiệp mối quan hệ xã hội để thiết lập sự tương tác giữa con người và môi trường có hiệu quả.* Hoạt động này bao gồm ba nhóm: phục hồi năng lực đã bị hạn chế, cung cấp nguồn lực cá nhân và xã hội, và phòng ngừa sự suy giảm chức năng xã hội.<sup>2</sup>

Mỗi cá nhân đều có những chức năng và vai trò khác nhau trong các quan hệ xã hội khác nhau. Ví dụ, một người vừa có vai trò là người con, hay người cha, hoặc người chồng trong gia đình. Người đó cũng đảm nhiệm vai trò người nhân viên hay người lãnh đạo tại công sở. Một cá nhân vừa có vai trò là người công dân, nhưng cũng có vai trò một người quản lý tại hệ thống xã hội trong quốc gia mà họ sinh sống. Khi gặp khó khăn trong cuộc sống họ có thể không thực hiện tốt được chức năng và vai trò họ đang đảm nhiệm. Khó khăn đó có thể mang tính chủ quan bởi xuất phát từ bản thân cá nhân họ, cũng có thể mang tính khách quan bởi xuất phát từ phía môi trường xã hội.

---

<sup>1</sup> (National Association of Social Workers. Standards for Social Service Manpower, New York: NASW, 1983 p. 4-5).

<sup>2</sup> (Werner W. Boehm, Objective of the Social Work Curriculum of the Future, Curriculum Study I - New York: Council on Social Work Education 1959).

Ví dụ như một người đàn ông do bị khuyết tật nên không có việc làm và ông đã không có thu nhập dù để đáp ứng yêu cầu về vật chất trong việc nuôi dưỡng con cái. Mặt khác địa phương nơi ông sinh sống không đảm bảo cho ông chính sách việc làm cho người khuyết tật nên ông đã không có việc làm. Như vậy, do bản thân bị khuyết tật, bên cạnh đó do xã hội không cung cấp điều kiện cần thiết (do chính sách xã hội không được thực thi) nên người đàn ông này đã không có thu nhập để chu cấp cho gia đình, nói cách khác, ông đã không thực hiện được tốt chức năng người cha với vai trò là trụ cột trong gia đình để nuôi nấng con cái họ. Trong tình huống này, sự có mặt của nhân viên xã hội sẽ giúp cho ông tiếp cận được với chính sách xã hội, được đào tạo để có chuyên môn tìm được việc làm phù hợp và tạo thu nhập cho gia đình. Nói tóm lại, trong công tác xã hội nhân viên xã hội giúp các nhóm đối tượng đối phó với khó khăn hay giải quyết vấn đề bằng cách giúp họ điều chỉnh bản thân để hòa hợp với yêu cầu của môi trường, mặt khác nhân viên xã hội cũng tạo ra sự thay đổi môi trường để cá nhân và gia đình thực hiện được chức năng xã hội.

Một cộng đồng nghèo khó bởi họ thiếu nhiều điều kiện về cơ sở hạ tầng, không có cơ hội nâng cao dân trí, hạn chế về kinh phí... Điều này, khiến cho người dân trong cộng đồng sống trong cảnh nghèo khó. Để giải quyết những vấn đề trên cần có sự can thiệp của nhân viên xã hội. Nhân viên xã hội sử dụng kiến thức và kỹ năng phát triển cộng đồng để giúp cộng đồng huy động tiềm năng trong chính họ như nhân lực, đồng thời giúp họ tiếp

cận các nguồn lực về tài chính và kỹ thuật từ bên ngoài cộng đồng nhằm giải quyết vấn đề đói nghèo.

Nói tóm lại, sự có mặt của nghề công tác xã hội nhằm giúp đỡ cá nhân, gia đình, cộng đồng điều chỉnh mối quan hệ của họ với môi trường xã hội qua đó giúp họ đảm bảo chức năng xã hội đúng với vai trò vị trí đảm nhiệm trong xã hội.

Như vậy, hoạt động trợ giúp của công tác xã hội thúc đẩy sự thực hiện chức năng của cá nhân, gia đình và cộng đồng qua việc đáp ứng nhu cầu xã hội của họ. Nhiệm vụ của công tác xã hội là giúp họ thực hiện các vai trò của họ có chất lượng. Công tác xã hội là một nghề đòi hỏi có kiến thức, kỹ năng để thúc đẩy quá trình giải quyết vấn đề của cá nhân, gia đình hay cộng đồng. Công tác xã hội được thực hiện nhằm trợ giúp cá nhân, gia đình hay cộng đồng huy động nguồn nhân lực (con người), vật lực (vật chất), tài lực (tài chính) cho quá trình giải quyết vấn đề.

Công tác xã hội ở Việt Nam được các tác giả xem xét từ những khía cạnh khác nhau.

Tác giả Nguyễn Thị Oanh cho rằng, công tác xã hội là hoạt động thực tiễn, mang tính tổng hợp được thực hiện và chỉ phối bởi các nguyên tắc, phương pháp hỗ trợ cá nhân, nhóm và cộng đồng giải quyết vấn đề. Công tác xã hội theo đuổi mục tiêu vì phúc lợi, hạnh phúc con người và tiến bộ xã hội. Theo quan điểm của bà, công tác xã hội là hoạt động thực tiễn bởi nhân viên xã hội luôn làm việc trực tiếp với các đối tượng, với

nhóm người cụ thể. Tuy nhiên bà cho rằng, công tác xã hội không phải là hướng tới giải quyết mọi vấn đề xã hội mà chỉ hướng vào giải quyết những vấn đề thiết yếu trong cuộc sống hàng ngày của con người. Thực hành công tác xã hội được diễn ra ở những lĩnh vực khác nhau nhằm giải quyết các vấn đề khác nhau như: tệ nạn xã hội, vấn đề người nghèo, vấn đề gia đình, hỗ trợ con người giải quyết vấn đề đời sống cụ thể nhằm đem lại sự ổn định, hạnh phúc cho mọi người và phát triển cộng đồng xã hội.

Công tác xã hội tại Việt Nam cũng được xem là sự vận dụng các lý thuyết khoa học về hành vi con người, về hệ thống xã hội, nhằm khôi phục lại các chức năng xã hội và thúc đẩy sự thay đổi vai trò của cá nhân, nhóm, cộng đồng người yếu thế hướng tới bình đẳng và tiến bộ xã hội. Đây là lĩnh vực cung cấp các dịch vụ chuyên môn góp phần giải quyết những vấn đề xã hội liên quan tới con người để thỏa mãn những nhu cầu căn bản, mặt khác góp phần giúp cá nhân tự nhận thức về vị trí, vai trò xã hội của mình.

Những phân tích trên cho thấy, mặc dù có những cách tiếp cận khác nhau về công tác xã hội, song còn tồn tại một số điểm chung sau đây:

- Công tác xã hội là một khoa học, một hoạt động chuyên môn bao gồm hệ thống kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ và những quy định chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp khi thực hành loại ngành nghề này.

- Đối tượng tác động của công tác xã hội là cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng, đặc biệt là nhóm người yếu thế trong xã hội như trẻ em, phụ nữ, gia đình nghèo, người già, người khuyết tật..., những người trong hoàn cảnh khó khăn nên khó hoà nhập xã hội và chức năng xã hội bị suy giảm.

- Hướng trọng tâm của công tác xã hội là tác động tới con người như một tổng thể; tác động tới con người trong môi trường xã hội của họ. Công tác xã hội tác động tới mối quan hệ tương tác qua lại giữa nhóm đối tượng và môi trường xã hội. Công tác xã hội trợ giúp con người không chỉ qua việc can thiệp vấn đề của cá nhân, gia đình mà còn can thiệp các vấn đề của cộng đồng.

- Mục đích của công tác xã hội là hướng tới giúp đỡ cá nhân, gia đình và cộng đồng phục hồi hay nâng cao năng lực để tăng cường chức năng xã hội, tạo ra những thay đổi về vai trò, vị trí của cá nhân, gia đình, cộng đồng từ đó giúp họ hoà nhập xã hội. Một mặt công tác xã hội giúp cá nhân tăng cường năng lực để hoà nhập xã hội, mặt khác công tác xã hội thúc đẩy các điều kiện xã hội để cá nhân, gia đình tiếp cận được với chính sách, nguồn lực xã hội nhằm đáp ứng nhu cầu cơ bản.

- Vấn đề mà cá nhân, gia đình hay cộng đồng gặp phải và cần tới sự can thiệp của công tác xã hội là những vấn đề có thể xuất phát từ yếu tố chủ quan cá nhân như sự hạn chế về thể chất, khiếm khuyết về sức khoẻ, tâm thần, thiếu việc làm, không được

đào tạo chuyên môn, nghèo đói, quan hệ xã hội suy giảm. Vấn đề của họ cũng có thể này sinh từ phía khách quan đó là cộng đồng, môi trường xung quanh bởi môi trường đó không cung cấp hay không tạo điều kiện cơ hội để cá nhân gia đình hay cộng đồng được tiếp cận nguồn lực nhằm giải quyết vấn đề này sinh trong cuộc sống.

Từ những phân tích trên có thể đi đến khái niệm về công tác xã hội như sau:

*Công tác xã hội là một nghề, một hoạt động chuyên nghiệp nhằm trợ giúp các cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao năng lực đáp ứng nhu cầu và tăng cường chức năng xã hội, đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ nhằm giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội góp phần đảm bảo an sinh xã hội.*

## **2. Mục đích, chức năng và nhiệm vụ của công tác xã hội**

### **2.1. Mục đích của công tác xã hội**

Từ những phân tích về khái niệm công tác xã hội ở trên có thể thấy mọi hoạt động nghề nghiệp của công tác xã hội là hướng tới tạo ra “thay đổi” tích cực trong xã hội, nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho tất cả mọi người đặc biệt là những nhóm người yếu thế. Công tác xã hội thúc đẩy sự biến đổi xã hội, tăng cường các mối tương tác hài hoà giữa cá nhân, gia đình và xã hội hướng tới tiến bộ và công bằng xã hội.

Mỗi ngành tồn tại trong xã hội đều có những chức năng khác nhau. Ngay từ khi mới ra đời, công tác xã hội có vai trò là trung tâm, cầu nối giữa các ngành liên quan để thực hiện các mục tiêu an sinh xã hội. Công tác xã hội góp phần thúc đẩy quá trình giải quyết các vấn đề xã hội, giải quyết mối quan hệ xã hội của con người, tăng cường sự thay đổi chất lượng cuộc sống của mỗi cá nhân, gia đình, cộng đồng và xã hội. Do vậy, hoạt động công tác xã hội được thừa nhận tại nhiều nước trên thế giới là lĩnh vực ngành nghề có nhiệm vụ làm giảm bớt khoảng cách khác biệt về kinh tế và xã hội giữa các thành viên trong xã hội. Nói cách khác, công tác xã hội là ngành cam kết với sự phát triển an sinh của con người, xoá bỏ sự nghèo đói và áp bức, đem lại công bằng và sự phồn vinh của xã hội.

Hoạt động nghề nghiệp công tác xã hội là hướng tới hai mục tiêu cơ bản sau:

*Một là*, nâng cao năng lực cho các nhóm đối tượng như cá nhân, gia đình và cộng đồng có hoàn cảnh khó khăn.

*Hai là*, cải thiện môi trường xã hội để hỗ trợ cá nhân, gia đình và cộng đồng thực hiện các chức năng, vai trò của họ có hiệu quả.

Dưới góc độ của thực hành công tác xã hội (Social Work Practice) Chalse Zastrow (Social Work and Social Welfare, 1996, Tr.57) đưa ra các mục tiêu cụ thể của thực hành công tác xã hội sau đây trong hoạt động thực tiễn:

- Nâng cao năng lực, thúc đẩy khả năng tự giải quyết vấn đề của cá nhân, gia đình và cộng đồng.

Bằng các kiến thức kỹ năng chuyên môn, nhân viên xã hội trợ giúp cá nhân và gia đình giải quyết vấn đề thông qua các hoạt động nối kết nguồn lực, giới thiệu dịch vụ, phát huy tiềm năng, nội lực và ngoại lực của các nhóm đối tượng để giúp họ tự giải quyết vấn đề của mình.

Như vậy, nhân viên xã hội đóng vai trò như yếu tố xúc tác trong quá trình giải quyết vấn đề. Trong hoạt động trợ giúp cụ thể nhân viên xã hội có thể là người tham vấn giúp đổi tượng thay đổi cảm xúc, suy nghĩ và thay đổi hành vi. Nhân viên xã hội có thể là người giáo dục với vai trò định hướng, cung cấp cho đổi tượng kiến thức, kỹ năng để tự phân tích, xác định vấn đề và có khả năng đưa ra quyết định đúng đắn. Người nhân viên xã hội giúp đổi tượng phát huy những khả năng, nhận biết nguồn lực để sử dụng cho quá trình giải quyết vấn đề.

- Nối kết con người với hệ thống nguồn lực, dịch vụ và những cơ hội trong xã hội

Không ít người khi rơi vào hoàn cảnh khó khăn nhưng họ không có khả năng tận dụng những nguồn lực cá nhân hay nguồn lực trong cộng đồng vào quá trình tháo gỡ những khó khăn đó. Vai trò của nhân viên xã hội là cầu nối giữa những người đang có nhu cầu cần được giải quyết với những nguồn lực, dịch vụ hay cơ hội sẵn có trong cộng đồng. Người nhân viên xã hội giới

thiệu cho nhóm đối tượng những nguồn lực mà họ không biết hoặc chưa biết, giúp họ có thêm kiến thức, kỹ năng và sự tự tin để vượt qua khó khăn đang gặp phải. Người nghèo có ruộng đất nhưng không có vốn. Cũng có người nghèo do không biết làm ăn kinh tế nên thu nhập thấp. Sự có mặt của nhân viên xã hội giúp họ nối kết với ngân hàng chính sách để có vốn canh tác hay giúp họ nối kết với cán bộ nông nghiệp để có kiến thức về trồng trọt... từ đó cải thiện cuộc sống và thoát nghèo.

Nói tóm lại, nhân viên xã hội như cầu nối, nối kết giữa cá nhân với các hệ thống dịch vụ, các tiềm năng trong môi trường xã hội.

- Thúc đẩy sự hoạt động có hiệu quả và tính nhân văn của các hệ thống cung cấp nguồn lực và dịch vụ xã hội.

Để đi tới mục tiêu này của thực hành công tác xã hội, công tác xã hội cần thực hiện các hoạt động sau đây:

+ Xây dựng chương trình dịch vụ: Trước hết nhân viên xã hội cần tham gia vào xây dựng những chương trình, hoạt động hay công cụ để tạo nên những cơ hội giúp các nhóm đối tượng đáp ứng nhu cầu của họ.

+ Kiểm tra, kiểm soát các dịch vụ: hoạt động này đảm bảo cho các dịch vụ được chuyển giao có hiệu quả tới các nhóm đối tượng, giúp cho các chính sách được thực thi công bằng và hiệu quả.

+ Điều phối các chương trình, dịch vụ, sự tham gia của các cơ quan tổ chức hoạt động nhịp nhàng.

+ Tư vấn cho các cơ quan tổ chức, cung cấp thông tin, định hướng các cơ quan tổ chức thực hiện chính sách, các dịch vụ đảm bảo đúng đối tượng, có chất lượng và công bằng giữa mọi người.

- Phát triển và cải thiện chính sách xã hội

Đây cũng là một mục tiêu quan trọng của thực hành công tác xã hội. Việc tham gia vào xây dựng và hoàn thiện chính sách xã hội của nhân viên xã hội góp phần thúc đẩy tính công bằng, đảm bảo nền an sinh của cá nhân, gia đình và cộng đồng. Chính sách xã hội là công cụ, là nền tảng cho mọi hoạt động trợ giúp được diễn ra. Những chính sách xã hội là chính sách đáp ứng được nhu cầu và nguyện vọng của người dân, đảm bảo sự công bằng xã hội, tạo điều kiện mọi người có quyền được hưởng phúc lợi xã hội, có cơ hội phát triển như nhau. Nhân viên xã hội có vai trò thực hiện, giám sát, kiểm tra việc triển khai chính sách xã hội đảm bảo cho các chính sách đó đáp ứng nhu cầu của người dân.

## *2.2. Các chức năng của công tác xã hội*

Như là "bác sỹ xã hội", các nhân viên xã hội thực hiện những chức năng của ngành công tác xã hội để giải quyết các vấn đề xã hội. Sau đây là 4 chức năng cơ bản của ngành công tác xã hội đó là: chức năng phòng ngừa, chức năng can thiệp, chức năng phục hồi; chức năng phát triển.

- Chức năng phòng ngừa

Với quan điểm phòng bệnh hơn chữa bệnh, công tác xã hội không chờ tới khi cá nhân hay gia đình rơi vào hoàn cảnh khó

khăn rỗi mới giúp đỡ. Nếu làm như vậy thì hao tốn công sức, thời gian, tiền của và không có lợi cho đối tượng cũng như toàn xã hội. Vì vậy, công tác xã hội rất quan tâm đến phòng ngừa những vấn đề xã hội của cá nhân, gia đình hay cộng đồng. Những hoạt động mang tính chất giáo dục nhằm nâng cao nhận thức cho cá nhân hay gia đình, việc cung cấp các kiến thức về HIV/AIDS hay kiến thức về ma tuý... đều có ý nghĩa cho công tác phòng ngừa. Thông qua các dịch vụ trợ giúp giáo dục và phát triển công tác xã hội giúp các cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng ngăn ngừa những tình huống có thể gây ra tổn thương cho họ và sự bất ổn định trong xã hội.

Dể phòng ngừa có hiệu quả, cần tạo dựng môi trường xã hội hài hoà cho cá nhân và gia đình thông qua các chính sách, chương trình kinh tế - xã hội và cung cấp các dịch vụ xã hội cơ bản. Hoạt động tuyên truyền, giáo dục, tư vấn cần được chú trọng trong hoạt động thực tiễn của công tác xã hội. Việc tăng cường các hoạt động này sẽ giúp đối tượng được trang bị thêm những kiến thức, hiểu biết giúp họ ngăn ngừa những vấn đề có thể xảy ra. Chẳng hạn: giáo dục nâng cao nhận thức, cung cấp kiến thức để gia đình biết cách tăng thu nhập, thoát khỏi tình trạng nghèo đói hoặc tư vấn để đối tượng không mắc vào các tệ nạn xã hội...

- **Chức năng can thiệp**

Chức năng can thiệp (còn được gọi là chức năng chữa trị hay trị liệu) nhằm trợ giúp cá nhân, gia đình hay cộng đồng giải

quyết vấn đề đang gặp phải. Khi thực hiện chức năng này, nhân viên xã hội giúp đỡ đối tượng vượt qua khó khăn, giải quyết vấn đề đang tồn tại. Ví dụ như, hoạt động trợ cấp khi cộng đồng bị lũ lụt, thiên tai, hoạt động can thiệp bảo vệ quyền lợi cho phụ nữ bị bạo hành, hoạt động tham vấn can thiệp khùng hoảng khi một bé gái bị xâm hại tình dục... Trước hết, công tác xã hội thực hiện chẩn đoán thông qua các phương pháp, đánh giá nhu cầu, tiếp cận tổng hợp nhằm giúp cá nhân, gia đình, nhóm, cộng đồng xác định vấn đề, khai thác tiềm năng để giải quyết vấn đề của mình. Phương châm chủ đạo trong can thiệp là “cho cần câu, chứ không cho xâu cá”. Điều này có nghĩa là, cá nhân được trợ giúp tăng năng lực tự giải quyết vấn đề. Nhân viên công tác xã hội không giải quyết vấn đề thay cho thân chủ.

Người ta còn hay dùng thuật ngữ chữa trị hay trị liệu - ở đây trong công tác xã hội, nó được hiểu là những hoạt động của nhân viên xã hội, nhằm giúp đối tượng giải quyết các vấn đề đang gặp phải hay loại trừ những khó khăn hiện tại. Ví dụ như, hỗ trợ cai nghiện cho những người nghiện ma tuý, chữa bệnh và giáo dục cho những phụ nữ mại dâm.

#### - Chức năng phục hồi.

Đó là việc công tác xã hội giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng khôi phục lại chức năng xã hội đã bị suy giảm. Bao gồm những hoạt động trợ giúp đối tượng trở lại mức ban đầu và hòa nhập vào cuộc sống xã hội. Trong các hoạt động can thiệp, công tác xã hội sớm quan tâm đến phục hồi chức năng hoạt động (tâm

lý, xã hội) cho đối tượng. Hoạt động phục hồi nhằm giúp đối tượng trở lại cuộc sống bình thường, hòa nhập cộng đồng, như giúp những người đói nghèo xoá được đói, vượt khỏi nghèo hay hỗ trợ người khuyết tật phục hồi các chức năng (sinh hoạt, lao động, xã hội); giúp trẻ lang thang trở về với gia đình; giúp người nghiện, mại dâm trở lại cuộc sống bình thường, tái hòa nhập cộng đồng, trợ giúp những trẻ em bị vi phạm pháp luật, được giáo dục hoà nhập.

Công tác xã hội đóng vai trò quan trọng trong việc giúp cá nhân, gia đình, nhóm phục hồi khả năng, lấy lại trạng thái cân bằng trong cuộc sống. Công tác xã hội luôn đòi hỏi các nhân viên xã hội chăm lo đến việc phục hồi những chức năng tâm lý và xã hội của các nhóm đối tượng.

#### - Chức năng phát triển

Hoạt động công tác xã hội không chỉ quan tâm đến việc phòng ngừa, giải quyết các vấn đề xã hội mà còn đặc biệt chú trọng đến việc phát huy tiềm năng cá nhân và xã hội, nâng cao năng lực và tự lực của các thành viên.

Chức năng phát triển của công tác xã hội thể hiện qua các hoạt động nhằm tăng năng lực, tăng khả năng ứng phó với các tình huống, những sự việc có nguy cơ cao dễ dẫn đến những vấn đề có thể xảy ra. Ví dụ như, các chương trình giải quyết việc làm, các dịch vụ cung cấp đào tạo cho người thất nghiệp, hướng dẫn các gia đình nghèo làm kinh tế, chương trình tập huấn kỹ

năng làm cha, mẹ... Đây được xem như những dịch vụ xã hội giúp cá nhân hay gia đình phát triển khả năng cá nhân, nâng cao kỹ năng sống, kỹ năng làm cha, mẹ, kỹ năng giáo dục con cái. Thông qua hoạt động giáo dục công tác xã hội giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao nhận thức, rèn luyện kỹ năng, phát huy tính chủ động.

Để đảm bảo an sinh cho cá nhân và gia đình, công tác xã hội chuyên nghiệp có nhiệm vụ trợ giúp các cá nhân, gia đình và cộng đồng vượt qua khó khăn, trang bị cho họ những kiến thức, kỹ năng nhằm thực hiện tốt các chức năng xã hội. Công tác xã hội triển khai các hoạt động cung cấp dịch vụ cho con người, một mặt giúp đỡ những người gặp khó khăn, nâng cao năng lực ứng phó và giải quyết các vấn đề. Mặt khác, công tác xã hội giúp những người trong hoàn cảnh có khó khăn tiếp cận các nguồn lực xã hội để tự họ đáp ứng các nhu cầu, góp phần giảm bớt những khác biệt về kinh tế, xã hội giữa các thành viên và phòng chống các vấn đề xã hội có thể xảy ra.

Ngày nay, mục tiêu phát triển xã hội được các quốc gia đặc biệt coi trọng. Tại Hội nghị Thượng đỉnh thế giới về Phát triển xã hội tổ chức tại Copenhagen, 1995, Chính phủ Việt Nam đã khẳng định quan điểm của mình về phát triển xã hội: "Tăng trưởng kinh tế phải gắn liền với tiến bộ và công bằng xã hội trong từng bước và trong suốt quá trình phát triển kinh tế - xã hội". Để tạo dựng cho mình một cơ sở xã hội vững chắc, nhằm đạt được một cách bền vững các mục tiêu phát triển xã hội, Nhà

nước ta đã tăng các khoản chi ngân sách để cải thiện việc cung cấp các dịch vụ xã hội cơ bản cho nhân dân. Ngoài các nội dung của dịch vụ xã hội cơ bản, theo khái niệm của Liên hợp quốc (giáo dục cơ bản, y tế cơ bản, dinh dưỡng, dân số và sức khoẻ sinh sản, môi trường, nước sạch và vệ sinh), Việt Nam còn quan tâm tới các nội dung trợ cấp ưu đãi người có công, trợ giúp nhóm xã hội yếu thế để giúp họ có điều kiện thoát khỏi tình trạng khó khăn, vươn lên hòa nhập vào cộng đồng xã hội. Thông qua các chương trình, dự án phát triển để giúp người dân tăng cường năng lực giải quyết vấn đề, phát huy tiềm năng tham gia vào các hoạt động phát triển cộng đồng.

### **3. Một số phạm trù, khái niệm trong công tác xã hội**

#### **- Chính sách xã hội**

Chính sách được hiểu một cách chung nhất là những chỉ dẫn của người có thẩm quyền mang tính pháp lý cao để thực hiện hoạt động, hành động đi đến mục đích, mục tiêu nào đó phụ thuộc vào lĩnh vực, nhóm đối tượng. Chính sách còn được xem là văn bản của nhà lãnh đạo thể hiện ý muốn, mục tiêu, yêu cầu, trách nhiệm và tiêu chuẩn liên quan tới vấn đề nào đó.

Chính sách xã hội được xem như một công cụ của Nhà nước được thể chế hoá bằng các cơ chế, giải pháp cụ thể để tác động vào các quan hệ xã hội, nhằm giải quyết các vấn đề xã hội đang đặt ra góp phần thực hiện công bằng, bình đẳng, tiến bộ xã hội và phát triển toàn diện (Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, 1993).

Chính sách xã hội được Dinito & Dye (1983) xem như là tất cả những điều Nhà nước làm hay không làm mà nó ảnh hưởng tới cuộc sống của mọi công dân. Ví dụ như, các chính sách về thuế, quốc phòng, bảo vệ môi trường, y tế, nhà ở, trợ giúp xã hội... Trong công tác xã hội, chính sách xã hội được xem như chủ trương hành động của chính quyền. Nhà nước được thực hiện qua các chương trình, dịch vụ liên quan tới thu nhập, các chương trình bảo hiểm, hay chương trình bảo trợ, cứu trợ những nhóm đối tượng đặc biệt trong hoàn cảnh khó khăn. Những chính sách này tác động tới an sinh của cá nhân, gia đình và cộng đồng. Các nhân viên xã hội tham gia vào nghiên cứu, hoạch định chính sách cũng như thực thi chính sách xã hội. Họ có nhiệm vụ triển khai và cung cấp các dịch vụ trợ giúp trên cơ sở các chính sách xã hội. Bên cạnh đó, các nhân viên xã hội còn tham gia vào đánh giá sự thực hiện chính sách xã hội, tính phù hợp của các chính sách xã hội để cung cấp dữ liệu hay tư vấn cho cơ quan chức năng, nhằm điều chỉnh và hoàn thiện các chính sách xã hội sao cho chính sách đó đi đúng mục đích đề ra và đáp ứng đúng với quan tâm và nhu cầu của người dân.

- Chương trình, dịch vụ xã hội

Chương trình, dịch vụ xã hội được xem là những hành động, hoạt động cụ thể được xây dựng trên cơ sở chính sách xã hội và triển khai nhằm đáp ứng nhu cầu của cá nhân, gia đình, cộng đồng nhằm giúp họ giải quyết các vấn đề xã hội đang đặt ra. An sinh của xã hội và gia đình hay cộng đồng được đảm bảo

nhờ có các chính sách xã hội và được cụ thể hoá bằng những dịch vụ xã hội hay những chương trình hoạt động trợ giúp cụ thể. Có thể kể đến những chương trình xoá đói giảm nghèo, chăm sóc sức khỏe sinh sản, chương trình hành động chăm sóc trẻ em, chương trình phòng chống HIV/AIDS, chương trình phổ cập giáo dục, chương trình nước sạch nông thôn... Các dịch vụ xã hội như: dịch vụ tiết kiệm tín dụng cho người nghèo, tiêm chủng mở rộng; tập huấn, đào tạo nghề, tham vấn, trợ giúp khẩn cấp, cung cấp kỹ năng làm cha, mẹ, kỹ năng sống, dịch vụ chăm sóc ban ngày, dịch vụ chăm sóc thay thế, cho làm con nuôi...

Những chương trình, dịch vụ xã hội có ý nghĩa hết sức quan trọng đối với thực tiễn công tác xã hội bởi nó tạo ra những điều kiện thuận lợi để cho cá nhân, gia đình hay cộng đồng yếu thế có được sự trợ giúp cần thiết để họ vượt qua những khó khăn và vươn lên để hòa nhập cộng đồng. Một trong những nhiệm vụ quan trọng của nhân viên xã hội là triển khai những chương trình và cung cấp các dịch vụ xã hội tới các nhóm đối tượng của công tác xã hội.

Tồn tại những khó khăn hay thách thức trong việc triển khai những chính sách, chương trình hay dịch vụ xã hội. Việc thực hiện các chính sách, chương trình dịch vụ xã hội thường bị ràng buộc bởi nhiều yếu tố, các quan điểm và mối quan tâm của các bên, bởi điều kiện kinh tế, chính trị và xã hội của mỗi địa phương. Ví dụ như những yếu tố hành chính, yếu tố địa lý, văn hoá... có thể làm ảnh hưởng tới tính liên kết hay tổng thể của một

số chính sách hay chương trình hoạt động. Các chính sách, chương trình thường mang tính tổng quát, khi thực hiện lại mang tính cụ thể và phụ thuộc vào đặc trưng văn hoá truyền thống, điều kiện kinh tế, xã hội vùng miền. Mỗi chính sách, chương trình từ Trung ương được thực hiện tại một địa phương cụ thể với những bối cảnh văn hoá xã hội cụ thể, được áp dụng theo cách hiểu của địa phương trong bối cảnh và đặc điểm của địa phương. Ví dụ, chính sách cho người nghèo tuy có thống nhất trong toàn quốc nhưng việc thực thi chính sách đó còn phụ thuộc vào điều kiện của địa phương nên chế độ trợ cấp cụ thể đối với gia đình nghèo trong chương trình hay dịch vụ lại có thể khác nhau ở từng địa phương. Sự khác biệt về hình thức, cũng như mức trợ giúp với những nhóm đối tượng khác nhau giữa địa phương khác nhau là yếu tố thách thức đối với các nhân viên xã hội - người trực tiếp triển khai chính sách, chương trình và dịch vụ xã hội. Do vậy, đòi hỏi nhân viên xã hội phải nắm chắc về chính sách nhưng lại linh hoạt trong triển khai thực tiễn.

Một chính sách hay chương trình cũng cần tới sự tham gia của nhiều cơ quan chức năng. Tuy nhiên, các yếu tố hành chính có thể ảnh hưởng tới tính liên kết của các chính sách, các cơ quan có liên quan. Công tác bảo vệ trẻ em cần có những chương trình và dịch vụ chăm sóc bảo vệ trẻ với sự tham gia của nhiều lĩnh vực như y tế, giáo dục... nhưng thực tế sự phối hợp đồng bộ của các cơ quan này lại gặp cản trở bởi một số yếu tố khách quan và chủ quan. Ví dụ, sự thiếu đồng bộ trong quy định pháp lý có

thì là cản trở trong việc giải quyết chính sách giáo dục cho trẻ em nghèo, hay sự e ngại, sự kỳ thị của cộng đồng khiến cho gia đình họ không muốn công nhận trong gia đình có người nhiễm HIV/AIDS. Điều này khiến cho con em họ không được hưởng chính sách trợ giúp của Nhà nước cho trẻ em nhiễm hoặc bị ảnh hưởng bởi HIV/AIDS, việc xét duyệt chính sách của nhân viên xã hội cho đối tượng cũng gặp nhiều khó khăn.

#### - Trợ giúp xã hội

Có quan điểm cho rằng, trợ giúp xã hội được xem như hệ thống chính sách cơ chế và các giải pháp của xã hội, của nhà nước đối với giúp đỡ và bảo vệ những nhóm đối tượng yếu thế thiệt thòi, giúp họ ổn định cuộc sống và hòa nhập cộng đồng trong một nghĩa hẹp hơn. Trợ giúp xã hội được một số tác giả xem như bao trợ xã hội khi nó thu hẹp đối tượng tác động gồm những nhóm người yếu thế như người nghèo, người khuyết tật...

Một quan niệm khác ở nghĩa rộng hơn, trợ giúp xã hội là hệ thống biện pháp xã hội nhằm hỗ trợ những cá nhân riêng lẻ hay nhóm dân cư khắc phục hay giảm bớt những khó khăn của đời sống, duy trì vị thế xã hội và những giá trị trong hoạt động đời sống của họ, giúp họ thích nghi trong xã hội. Trong khái niệm này, trợ giúp xã hội hướng tới tất cả những cá nhân trong xã hội khi họ gặp khó khăn và cần tới sự trợ giúp của xã hội để họ vượt qua những khó khăn và tái hòa nhập cộng đồng.

- Nhu cầu

Nhu cầu là yếu tố cần thiết để cá nhân hay hệ thống xã hội thực hiện tốt chức năng mà họ cần có. Ở góc độ cá nhân, nhu cầu là yếu tố tất yếu để đảm bảo sự tồn tại và phát triển. Nếu nhu cầu được thoả mãn nó sẽ tạo nên cảm giác thoải mái và an toàn cho sự phát triển của cá nhân. Ngược lại, nếu nhu cầu không được đáp ứng và kéo dài thì nó sẽ gây nên sự căng thẳng, có thể ảnh hưởng hoặc gây ra những hậu quả cho sự phát triển và tồn tại của cá nhân. Nhu cầu được sinh ra, biến đổi cùng với sự phát triển của con người. Trong công tác trợ giúp, nhân viên xã hội cần phân biệt *nhu cầu cần* và *nhu cầu cảm nhận* để đưa ra hướng trợ giúp phù hợp. *Nhu cầu cần* là nhu cầu được người ngoài (như cha mẹ, nhân viên xã hội...) xác định và cho là điều mà đối tượng cần. Ví dụ, một trẻ hay gây gổ với bạn ở lớp, giáo viên, bố mẹ khi này cho rằng trẻ cần có kỷ luật nghiêm khắc để trở nên ngoan ngoãn, hạn chế sự đánh lộn trong lớp, trẻ cần được uốn nắn để nghe lời thầy cô. Tồn tại *nhu cầu cảm nhận* - đó là loại nhu cầu của chính đối tượng, họ cảm thấy điều gì đó cần được đáp ứng để họ thực hiện chức năng xã hội của mình. Trong tình huống một trẻ hay đánh lộn trong lớp. Hành vi này của trẻ có thể xuất phát từ việc trẻ không được đáp ứng nhu cầu tình cảm từ cha mẹ. Nhu cầu thực sự trẻ đang mong muốn được đáp ứng là tình yêu thương của bố mẹ. Đây chính là nhu cầu cảm nhận. Người nhân viên xã hội cần sử dụng những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm để phát hiện loại nhu cầu này. Loại nhu cầu

cảm nhận (nhu cầu thực sự của đối tượng) luôn được xem là trọng tâm của mục tiêu trợ giúp của nhân viên xã hội.

Cá nhân thường có nhiều nhu cầu khác nhau và cần được đáp ứng. Đó là những nhu cầu vật chất, nhu cầu sinh lý như nhu cầu về đồ ăn, nước uống, không khí; nhu cầu an toàn như được đảm bảo về sức khỏe về thể chất, nhu cầu có việc làm để tạo thu nhập nhằm đảm bảo cuộc sống, có nơi ở, an ninh được đảm bảo để an toàn cho tính mạng...; nhu cầu được yêu thương, được thuộc về nhóm người nào đó như nhu cầu có gia đình, có vị trí trong nhiều nhóm xã hội như nhóm đồng nghiệp tại cơ quan, bạn bè, họ hàng; nhu cầu được tôn trọng; được chấp nhận, được lắng nghe...; nhu cầu được hoàn thiện như: nhu cầu phát triển trí tuệ, tiềm năng, tiềm lực; nhu cầu tinh linh, tôn giáo...

Trong quá trình thỏa mãn nhu cầu, con người thường gặp phải những xung đột giữa các loại nhu cầu khác nhau, giữa nhu cầu cá nhân hay nhu cầu nhóm. Vì vậy, người nhân viên xã hội cần xác định được nhu cầu nào cần được thỏa mãn trước đói với cá nhân, đói với nhóm.

#### - Cá nhân

Cá nhân được xem như một người tách biệt với những người khác bởi những đặc trưng của riêng họ về nhu cầu, mục tiêu mong muốn. Cá nhân ám chỉ một cá thể tồn tại độc lập với quyền riêng của họ với niềm tin riêng và sự độc lập của cá thể đó trong một tập hợp nhóm người.

Cá nhân là một trong những đối tượng tác động của nhân viên xã hội. Khi cá nhân có nhu cầu không được đáp ứng, rơi vào những tình huống khó khăn, chức năng xã hội của họ bị suy giảm. Cá nhân luôn gặp phải những vấn đề trong cuộc sống như vấn đề liên quan tới công việc, tới lao động, học tập, vấn đề liên quan tới các mối quan hệ xã hội, sức khoẻ... Và khi họ không có khả năng tự giải quyết được vấn đề khi đó họ cần tới sự trợ giúp của xã hội.

#### - Môi trường xã hội

Môi trường được phân thành môi trường tự nhiên và môi trường xã hội. Môi trường tự nhiên được kể tới như những yếu tố không khí, khí hậu địa lý, đất đai.

Môi trường xã hội được xem như những mối quan hệ xã hội của con người mà họ sống và có tương tác với nó. Có thể kể tới môi trường xã hội đầu tiên của cá nhân như gia đình. Các môi trường xã hội khác như các nhóm nhỏ, các tổ chức con người tham gia vào đó, nơi làm việc, công sở, trường học... Các nhóm lớn như cộng đồng làng xã, quốc gia là môi trường xã hội rộng lớn hơn của con người. Con người sống không chỉ cần có không khí, có nước uống, đồ ăn mà họ rất cần tới sự tương tác trong nhóm xã hội. Nhu cầu này cũng quan trọng không kém gì so với nhu cầu sinh lý hay vật chất thiết yếu như không khí hay nước uống và đồ ăn. Môi trường xã hội làm cho con người sống khác với loài vật. Như Các Mác đã nói, con người là tổng hòa các mối quan hệ xã hội. Chất lượng tương tác của cá nhân với môi trường

xung quanh họ nói lên chất lượng của cuộc sống của mỗi cá nhân, cũng như xã hội mà họ tồn tại trong đó. Do vậy, một trong những mục tiêu quan trọng của công tác xã hội là hướng tới tạo nên một sự tương tác tích cực của con người với môi trường xã hội, giúp cá nhân và gia đình tiếp cận được những nguồn lực trong cộng đồng, phát huy những nội lực và ngoại lực để tăng cường sự tương tác qua lại giữa cá nhân, gia đình và cộng đồng.

### - Gia đình

Dưới góc độ pháp luật gia đình được xem là một thiết chế xã hội dựa trên cơ sở kết hợp những thành viên khác giới thông qua hôn nhân để thực hiện các chức năng của nó. Các thành viên trong gia đình gắn bó với nhau về trách nhiệm và quyền lực, giữa họ có sự ràng buộc có tính pháp lý được Nhà nước thừa nhận và bảo vệ. Ở góc độ xã hội, gia đình được xem như một nhóm người liên kết với nhau bởi mối quan hệ thân thuộc máu mủ, họ hàng. Tồn tại gia đình hạt nhân và gia đình mở rộng. Gia đình hạt nhân là gia đình bao gồm: vợ, chồng và các con. Gia đình mở rộng là gia đình có nhiều thế hệ như: ông bà, bố mẹ, con cái và cháu chắt...

Gia đình được xem như một thiết chế xã hội, một môi trường xã hội rất quan trọng trong cuộc sống của cá nhân. Quá trình xã hội hóa đầu tiên của con người đều bắt đầu từ gia đình. Con người được sinh ra và lớn lên trong gia đình và bị tác động phần nhiều bởi yếu tố văn hoá, truyền thống của gia đình.

Ảnh hưởng của gia đình, đặc biệt là của bố mẹ, anh chị em và ông bà tới mỗi thành viên trong gia đình là rất lớn. Một gia đình hạnh phúc khi mọi người quan tâm giúp đỡ lẫn nhau, gắn bó với nhau. Đây là nền tảng vững chắc cho mỗi thành viên trong gia đình phát triển, phát huy tiềm năng của bản thân và hoàn thiện nhân cách. Ngược lại một gia đình có chức năng bị suy giảm thì các thành viên trong gia đình có xu hướng có hành vi tiêu cực như không hoặc giảm ý thức trách nhiệm với bản thân, với người khác và với xã hội. Do vậy, hoạt động trợ giúp một cá nhân thường gắn liền với can thiệp trợ giúp gia đình, nhằm cải thiện sự tương tác giữa các thành viên trong gia đình, giúp cho mỗi thành viên trong gia đình làm tốt chức năng xã hội của chính mình.

### - Cộng đồng

Cộng đồng là một nhóm xã hội hay một tổ chức cùng chung môi trường, mối quan tâm. Trong cộng đồng người, những nhu cầu, mong muốn, niềm tin, nguồn lực hay những rủi ro và nhiều yếu tố khác có thể ảnh hưởng tới chức năng xã hội của cá nhân, gia đình hay nền an sinh của cộng đồng.

Cộng đồng có thể là những người sống trong cùng một địa lý như làng, xã, quận, huyện, một quốc gia. Cộng đồng có thể là tập hợp người có chung văn hoá, ngôn ngữ như: cộng đồng người Việt, cộng đồng người Chăm... Tồn tại những cộng đồng người có đặc điểm hay nhu cầu chung như: cộng đồng người

khuyết tật, cộng đồng người nghèo. Những vấn đề này sinh trong cộng đồng đều ảnh hưởng tới cuộc sống của mỗi cá nhân hay gia đình sống trong cộng đồng đó. Ví dụ, cộng đồng nghèo đói hay kém phát triển là cộng đồng có cơ sở hạ tầng yếu kém, dịch vụ xã hội thiếu thốn. Điều này sẽ làm ảnh hưởng tới sự đáp ứng nhu cầu của cá nhân và gia đình. Ngược lại, những vấn đề của cá nhân hay gia đình lại có thể ảnh hưởng tới an sinh của cộng đồng. Những gia đình có thành viên bị nghiện ma tuý sẽ làm ảnh hưởng tới sự an toàn của các gia đình khác, cũng như sự ổn định của cộng đồng. Vì vậy, việc nhân viên xã hội thực hiện những chương trình dịch vụ hay công tác phát triển cộng đồng nhằm trợ giúp cá nhân và gia đình tiếp cận được nguồn lực và làm thay đổi cuộc sống của họ và tạo nên thay đổi tích cực cho cộng đồng.

#### - Tác nhân thay đổi

Tác nhân thay đổi (*Change Agent*) chỉ những người tham gia vào phát triển cộng đồng. Họ đóng vai trò như chất xúc tác để tạo ra những thay đổi ở cộng đồng. Bằng những kiến thức kỹ năng phát triển cộng đồng, họ cùng với người dân tạo ra những thay đổi: từ một cộng đồng yếu kém thành cộng đồng phát triển. Một cộng đồng yếu kém là cộng đồng có nền kinh tế nghèo nàn, môi trường sống bị ô nhiễm, cơ sở hạ tầng, các dịch vụ xã hội thiếu thốn, người dân không có quyền tham gia vào việc ra quyết định những hoạt động liên quan tới cộng đồng của họ, người dân không có cơ hội tiếp cận với các nguồn tài nguyên trong cộng đồng... Với sự tham gia của các nhân viên xã hội, người dân tại

cộng đồng sẽ thực hiện các hoạt động để thay đổi môi trường sống của họ. Ví dụ, cơ sở hạ tầng, môi trường sống của cộng đồng được cải thiện như: nước sạch được cung cấp, nhà vệ sinh được xây dựng, các nguồn lực trong cộng đồng được phát huy, thu nhập của người dân được nâng cao. Những quyết định liên quan tới cuộc sống của người dân trong cộng đồng được xây dựng trên cơ sở ý kiến đóng góp của người dân cộng đồng. Những thay đổi của cộng đồng là do chính người dân bàn bạc, kiến tạo và thực hiện. Nhân viên xã hội tham gia với vai trò là người xúc tác, trợ giúp hay khởi xướng trong quá trình này. Với ý nghĩa đó, người nhân viên xã hội đóng vai trò như một tác nhân thay đổi.

#### - Nhóm người yếu thế

Nhóm người yếu thế được xem là những người ít có cơ hội tiếp nhận những dịch vụ, nguồn lực trong xã hội. Do những rào cản nhất định từ bản thân cá nhân hay từ môi trường nên những sách an sinh xã hội hay những dịch vụ xã hội đã không đến được với họ, họ không có điều kiện để phát triển tiềm năng, khó hòa nhập với những nhóm người khác trong xã hội. Chính vì vậy, trong một số tài liệu họ còn được nhắc tới với cái tên là nhóm người ngoài rìa của xã hội.

Những nhóm người thường được xem là nhóm người yếu thế trong xã hội như:

#### + Người nghèo

- + Những người già
- + Người dân tộc thiểu số
- + Trẻ em, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt
  - + Phụ nữ, phụ nữ bị buôn bán, phụ nữ bị bạo lực, phụ nữ đơn thân...
  - + Những người là nạn nhân của bạo hành
  - + Những người là nạn nhân của tệ nạn xã hội như: mại dâm, ma tuý...
  - + Những người khuyết tật
  - + Những người nhiễm hoặc bị ảnh hưởng bởi HIV/AIDS...
- Chức năng xã hội

Chức năng xã hội là sự thực hiện vai trò xã hội của cá nhân mà họ đảm nhận ở vị trí nhất định trong nhóm xã hội. Chức năng xã hội quy định nhiệm vụ, trách nhiệm, những hành vi hay hoạt động cho cá nhân trong vị trí xã hội tương ứng. Nói cách khác, sự thực hiện vai trò trong nhóm xã hội của cá nhân được xem là sự thực hiện chức năng xã hội của cá nhân đó.

Một cá nhân trong gia đình có vai trò là người con, hoặc người cha (mẹ) hoặc người ông (bà) và họ cần thực hiện tốt các vai trò đó. Một người đàn ông trong gia đình với vai trò là người cha cần thực hiện chức năng nuôi dưỡng và dạy dỗ con cái để chúng là đứa con ngoan trong gia đình, vâng lời bố mẹ, có ý thức

với mọi người trong gia đình, học tập tốt và có trách nhiệm với bạn bè ở trường..., để chúng trở thành người có ích trong xã hội.

Một người có thể thực hiện nhiều chức năng xã hội bởi họ có nhiều vai trò trong các nhóm xã hội khác nhau. Ví dụ, người bảo vệ tại một cơ quan vừa có vai trò là người nhân viên tại một công sở với chức năng thực hiện bảo vệ an ninh tại nơi làm việc. Người bảo vệ này cũng có vai trò là người cha trong gia đình với chức năng nuôi dạy con cái. Một phụ nữ vừa có chức năng là người mẹ có trách nhiệm chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ, dạy dỗ và yêu thương trẻ để chúng lớn lên và phát triển. Đồng thời người phụ nữ đó còn có vai trò như là giáo viên tại một trường học với chức năng dạy dỗ những học sinh. Khi mất việc làm cả người đàn ông hay người phụ nữ này đều có thể rơi vào hoàn cảnh khó khăn khiến họ không thực hiện tốt được những chức năng vốn có của mình... Sự có mặt của nhân viên xã hội với những dịch vụ xã hội sẽ giúp họ vượt qua tình huống khó khăn đó và phục hồi lại chức năng xã hội và tiếp tục làm tốt những nhiệm vụ trọng trách của mình trong vai trò đang đảm nhiệm.

### - Vấn đề xã hội

Vấn đề xã hội được xem như là những khó khăn, bất cập của cá nhân, gia đình hay cộng đồng cần được giải quyết. Nếu vấn đề xã hội không được giải quyết nó sẽ ảnh hưởng tới cuộc sống của cá nhân, gia đình và nền an sinh của cộng đồng. Vấn đề tuy của cá nhân nhưng có thể làm ảnh hưởng tới những người

xung quanh như gia đình, hàng xóm và cộng đồng. Ngược lại, vấn đề của một cộng đồng lại làm tác động tới cá nhân hay gia đình sống trong cộng đồng đó.

Những vấn đề xã hội có thể xảy ra đối với cá nhân, gia đình và cộng đồng như nạn nghiện ma tuý, mại dâm, sự nghèo đói, HIV/AIDS, thất học, trẻ em lao động sớm, thất nghiệp, trẻ bị lạm dụng tình dục, người khuyết tật không được chăm sóc, người cao tuổi không được đảm bảo sự an sinh, bạo lực trong gia đình, buôn bán người... Đây là những vấn đề mà công tác xã hội thường tham gia can thiệp để đảm bảo cuộc sống an bình cho cá nhân, gia đình và cộng đồng.

#### **4. Mối quan hệ của công tác xã hội với một số lĩnh vực**

##### **4.1. Hoạt động từ thiện**

Công tác xã hội và từ thiện có mối quan hệ mật thiết với nhau. Công tác xã hội và hoạt động từ thiện đều hướng tới trợ giúp con người giải quyết vấn đề. Công tác xã hội và hoạt động từ thiện đều là những hoạt động nhân đạo với mục đích giúp những người trong hoàn cảnh khó khăn có cơ hội vươn lên và hòa nhập cộng đồng. Cũng chính vì đặc điểm này, nên từ lâu người ta thường nghĩ công tác xã hội là những hoạt động xã hội mang tính từ thiện. Song như đã phân tích ở trên, công tác xã hội không phải là hoạt động từ thiện mà đó là một nghề, một hoạt động mang tính chuyên nghiệp. Chỉ những người qua đào tạo mới có khả năng thực hiện các hoạt động công tác xã hội và các chính sách an sinh xã hội có hiệu quả.

Mặc dù nguồn gốc của hoạt động trợ giúp trong công tác xã hội xuất phát từ các hoạt động từ thiện. Những tổ chức từ thiện ở nhiều nước đặc biệt là ở Mỹ và Anh vào những thế kỷ 16 - 17 đều được xem là cái nôi của hoạt động công tác xã hội chuyên nghiệp ngày nay. Nhiều hoạt động ban đầu của công tác xã hội vào giai đoạn 1850 - 1865, các nhà lãnh đạo của các Ủy ban như: Ủy ban từ thiện quốc gia, Ủy ban từ thiện cộng đồng đã vận dụng các triết lý khoa học được xem như "khoa học từ thiện" để quản lý và tổ chức hoạt động trợ giúp vào thời kỳ đó.

Tuy nhiên, giữa công tác xã hội và hoạt động từ thiện có sự khác biệt ở một số khía cạnh.

*Thứ nhất, về động cơ giúp đỡ:*

Hoạt động từ thiện xuất phát từ tình yêu đồng loại giữa con người và con người, song đôi khi sự giúp đỡ bị chi phối bởi động cơ cá nhân. Có thể họ muốn làm việc thiện hay tạo ra uy tín cá nhân qua hoạt động từ thiện. Có người làm từ thiện trên cơ sở của lòng nhân ái, sự cưu mang đùm bọc. Còn công tác xã hội là sự giúp đỡ mang động cơ nghề nghiệp, là trách nhiệm của ngành công tác xã hội. Trong hoạt động của mình nhân viên xã hội coi lợi ích của đối tượng là ưu tiên hàng đầu, việc trợ giúp cá nhân hay gia đình trong lúc khó khăn là trách nhiệm, nghĩa vụ được xã hội giao phó. Nói cách khác, công tác xã hội trợ giúp con người nhằm tạo ra những thay đổi tích cực của đối tượng trên cơ sở trách nhiệm và nhiệm vụ của người nhân viên xã hội được ghi nhận trong qui định đạo đức nghề nghiệp.

*Thứ hai, về phương pháp làm việc:*

Trong hoạt động từ thiện, phương pháp giúp đỡ dựa trên nền tảng cho và nhận, nên người được giúp đỡ thường tỏ ra thụ động đón nhận sự trợ giúp đó. Hình thức trợ giúp trong hoạt động từ thiện chủ yếu thông qua phân phối, cấp phát, đưa những vật chất cần thiết tới những người có nhu cầu. Trong hoạt động này, người làm hoạt động từ thiện không cần được đào tạo và trang bị các kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp công tác xã hội. Phương pháp giúp đỡ trong công tác xã hội đòi hỏi có tính khoa học, tuân thủ nguyên tắc tự giúp; nâng cao năng lực giải quyết vấn đề, nhân viên xã hội không làm thay, làm hộ. Trong quá trình làm việc cá nhân viên xã hội và đối tượng được trợ giúp thường xuyên phải sát cánh cùng tham gia vào tiến trình giải quyết vấn đề.

Công tác xã hội vận dụng các kiến thức, kỹ năng, tuân thủ các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp vào thực hiện các phương pháp khác nhau để giúp đối tượng (cá nhân, gia đình nhóm, cộng đồng) nâng cao khả năng tự giải quyết vấn đề. Công tác xã hội là một khoa học và một nghệ thuật. Người nhân viên xã hội cần sử dụng các kiến thức, kỹ năng làm việc với cá nhân gia đình và cộng đồng để giúp họ giải quyết những vấn đề và tăng cường chức năng xã hội, cải thiện mối quan hệ với môi trường xã hội. Do vậy, để thực hiện được các hoạt động công tác xã hội cần có những nhân viên xã hội chuyên nghiệp.

*Thứ ba, về các mối quan hệ giúp đỡ:*

Đối với hoạt động từ thiện mối quan hệ giữa người làm từ thiện và đối tượng được trợ giúp là mối quan hệ cho và nhận. Do vậy, đôi khi nó khiến cho đối tượng được trợ giúp thường cảm nhận mối quan hệ đó có tính trên - dưới hoặc mối quan hệ ban ơn - và nhận phước.

Trong công tác xã hội mối quan hệ trợ giúp là mối quan hệ nghề nghiệp. Mối quan hệ giữa nhân viên xã hội và đối tượng được trợ giúp hình thành trên cơ sở các giá trị đạo đức, nguyên tắc nghề nghiệp. Một bên là trách nhiệm của người cung cấp trợ giúp, một bên là đối tượng có vấn đề và cần được trợ giúp. Mối quan hệ này cần đảm bảo sự tin tưởng đôi bên và tôn trọng lẫn nhau.

*Thứ tư, về yêu cầu chuyên môn:*

Một sự khác biệt rõ nét nhất đó là yêu cầu về chuyên môn của người trợ giúp trong hoạt động công tác xã hội và từ thiện.

Trong hoạt động từ thiện, người trợ giúp không nhất thiết phải được đào tạo về công tác xã hội. Họ có thể được đào tạo về bất cứ lĩnh vực chuyên môn nào, điều cốt lõi là họ phải có tấm lòng, sự nhiệt huyết, tính nhân văn và có điều kiện nhất định về vật chất để có thể trợ giúp những người đang khó khăn.

Để hành nghề công tác xã hội, người nhân viên xã hội phải được đào tạo những kiến thức rất tổng hợp về con người và môi

trường, về tâm sinh lý, hành vi con người... và có kỹ năng làm việc với từng nhóm đối tượng đặc thù như: cá nhân, gia đình, nhóm hoặc cộng đồng. Những phương pháp công tác xã hội cá nhân, phương pháp công tác xã hội nhóm, phương pháp phát triển cộng đồng là công cụ cốt lõi của quá trình thực hiện hoạt động công tác xã hội. Các nhân viên xã hội cần rèn luyện thường xuyên kỹ năng, phương pháp nghề nghiệp đó. Nhân viên xã hội còn cần có kiến thức quản lý trong các cơ sở xã hội, có khả năng nghiên cứu và tham gia vào hoạch định chính sách...

*Kết quả của sự giúp đỡ:*

Hoạt động từ thiện thường giúp đối tượng giải quyết vấn đề tức thời. Vì vậy kết quả không bền vững. Còn kết quả của hoạt động công tác xã hội là trực tiếp, lâu dài và bền vững, bởi sự giúp đỡ hướng vào giải quyết các nguyên nhân làm này sinh vấn đề và tăng cường năng lực ứng phó của đối tượng với những vấn đề tương tự trong tương lai.

Mục tiêu của công tác xã hội hướng đến nâng cao năng lực đối phó với vấn đề của đối tượng. Có nghĩa là công tác xã hội giúp đối tượng giải quyết vấn đề không chỉ tại thời điểm hiện tại mà còn được trang bị những kiến thức, kỹ năng để có khả năng giải quyết vấn đề trong tương lai. Do vậy, chức năng của công tác xã hội không chỉ là can thiệp hoặc chữa trị mà còn hướng tới phòng ngừa và phát triển. Hoạt động từ thiện chủ yếu hướng tới giúp đỡ đối tượng giải quyết vấn đề tức thời. Sự đói nghèo của một

gia đình thông qua hoạt động từ thiện của một tổ chức hay cá nhân như tặng quần áo, hỗ trợ lương thực phần nào được giải quyết, như vậy gia đình tạm thời vượt qua khó khăn ở thời điểm đó. Song hình thức trợ giúp này sẽ không có tác dụng cao trong việc giúp cho gia đình tìm ra hướng đi để tạo thu nhập, sản xuất ra nhiều lương thực, thực phẩm từ đó phát triển cuộc sống trong thời gian sau này. Trong khi đó, với cách thức trợ giúp chuyên nghiệp của nhân viên xã hội, gia đình được tiếp cận dịch vụ đào tạo có kỹ năng nghề nghiệp, hay dịch vụ vay vốn để phát triển sản xuất kinh tế hộ... họ không chỉ vượt qua sự thiếu thốn mà còn có chiến lược cài thiện và phát triển kinh tế, nâng cao thu nhập cho gia đình. Chính vì vậy, kết quả của sự trợ giúp của công tác xã hội mang tính bền vững hơn so với trợ giúp từ thiện. Cá nhân, gia đình không chỉ giải quyết vấn đề mà họ còn nâng cao các chức năng xã hội, được trang bị kiến thức và kỹ năng đối phó với vấn đề trong cuộc sống.

#### *4.2. An sinh xã hội và chính sách xã hội*

##### *\* Khái quát về an sinh xã hội*

Thuật ngữ an sinh xã hội được sử dụng rộng rãi trong nhiều quốc gia. An sinh xã hội có thể được hiểu ở hai khía cạnh.

- Trước hết, an sinh xã hội có thể được xem như một thiết chế xã hội bao gồm hệ thống các cơ quan tổ chức hoạt động với mục đích giải quyết, xoá bỏ và phòng chống các vấn đề xã hội để nâng cao an sinh của mọi cá nhân, nhóm và cộng đồng. Nó còn

bao gồm các chính sách, luật pháp, các chương trình dịch vụ xã hội như: chương trình cứu trợ xã hội, trợ giúp xã hội để giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết các vấn đề xã hội.

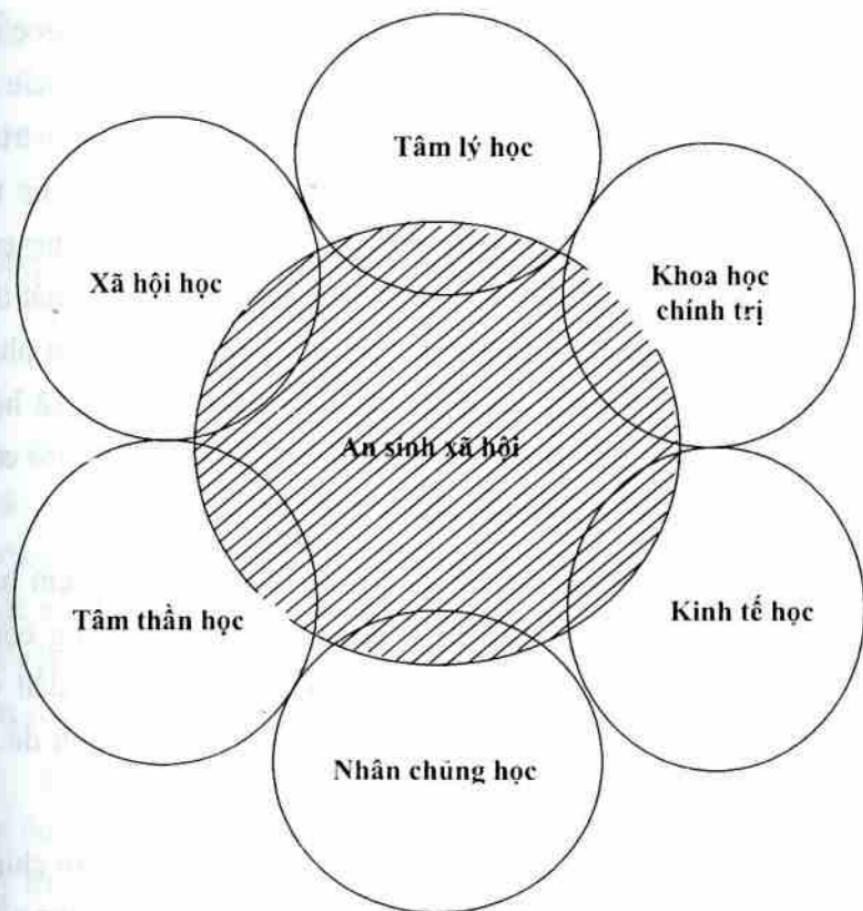
Các tác giả theo quan điểm này điển hình là Elizabeth Wickenden và J.M. Romayshyn.

Elizabeth Wickenden (2007) cho rằng, an sinh xã hội gồm luật lệ, chương trình, quyền lợi và dịch vụ nhằm bảo đảm biện pháp đáp ứng các nhu cầu cơ bản, cung cấp nền an sinh của người dân và cải tiến trật tự xã hội.

Còn J.M. Romanyshyn (1971) nhận định, an sinh xã hội gồm các biện pháp và quá trình liên quan đến việc giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội; sự phát triển tài nguyên, nhân lực và cải tiến chất lượng sống. Nó bao gồm các dịch vụ xã hội cho cá nhân, gia đình và cả những nỗ lực cung cấp và cải tiến các thiết chế xã hội.

- Ở góc độ thứ hai, an sinh xã hội được hiểu như một khoa học nghiên cứu về các tổ chức, các chương trình, chính sách về việc cung cấp các dịch vụ xã hội tới cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng. Nghĩa thứ hai này của an sinh xã hội được đề cập nhiều tới ở khía cạnh đào tạo. (Chalsey Zastrow, 1996).

Khoa học an sinh xã hội có mối quan hệ với nhiều ngành khoa học khác như: kinh tế học, chính trị học, với các khoa học xã hội khác như tâm lý học, xã hội học, nhân chủng học. (Xem mô hình 1).



*Sự giao thoa của an sinh xã hội với các ngành khoa học khác*

Ở Việt Nam, trước đây thuật ngữ an sinh xã hội được sử dụng chưa phổ biến, thay vào đó là các thuật ngữ như phúc lợi xã hội, bảo trợ xã hội, bảo đảm xã hội. Trong thời gian gần đây, trong xu thế hội nhập quốc tế, thuật ngữ an sinh xã hội đã được nhắc đến khá nhiều trong nhiều tài liệu, sách báo, hội nghị, chính sách xã hội ở Việt Nam.

Bảo trợ xã hội ở Việt Nam được xem xét ở những góc độ khác nhau. Theo định nghĩa do Ngân hàng Phát triển châu Á (ADB). Bảo trợ xã hội bao gồm các chính sách, chương trình giảm nghèo và giảm sự yếu thế bởi sự thúc đẩy hiệu quả thị trường lao động, giảm thiểu rủi ro của người dân và nâng cao năng lực của họ để đối phó với rủi ro và suy giảm hoặc mất thu nhập. Theo định nghĩa này, bảo trợ xã hội bao gồm 5 hợp phần chính: Chính sách về lao động; chính sách về bảo hiểm xã hội; trợ giúp xã hội; quỹ hỗ trợ phát triển cộng đồng; bảo vệ trẻ em. (TS.Nguyễn Hải Hữu; 2007).

Tương tự, Ngân hàng Thế giới cũng đưa ra khái niệm bảo trợ xã hội như: “Bảo trợ xã hội là những biện pháp công cộng nhằm giúp cá nhân, hộ gia đình và cộng đồng đương đầu và kiềm chế nguy cơ tác động đến thu nhập nhằm giảm tính dễ bị tổn thương và những bấp bênh về thu nhập”.

Các chương trình chính sách bảo trợ xã hội bao gồm chính sách cho người nghèo, chính sách giáo dục, y tế, nhà ở, trợ cấp, chính sách cho người lao động, chính sách cho người khuyết tật, cho người bị HIV/AIDS.

Trong nhiều tài liệu còn gặp thuật ngữ bảo đảm xã hội (Social Security) hay an toàn xã hội. Bảo đảm xã hội cũng được xem như bảo vệ của xã hội đối với công dân thông qua các biện pháp công cộng, nhằm giúp họ khắc phục những khó khăn về kinh tế và xã hội (do bị ngừng hoặc giảm thu nhập từ nguyên

nhân ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, thất nghiệp, tàn tật, người già cô đơn, trẻ mồ côi...), đồng thời bảo đảm chăm sóc y tế và trợ cấp cho các gia đình đồng con.

Với quan điểm như trên, bảo trợ xã hội hay bảo đảm xã hội hàm chứa trong an sinh xã hội, (gọi chung là an sinh xã hội).

\* *Chính sách xã hội*

Chính sách xã hội là công cụ để đảm bảo nền an sinh xã hội. Chính sách xã hội ở một nghĩa rộng nhất được hiểu như bộ phận cấu thành chính sách chung của một nhà nước, chính quyền hướng tới lĩnh vực xã hội nhằm giải quyết vấn đề liên quan tới cuộc sống của con người, đến lợi ích của nhóm người trong xã hội góp phần điều chỉnh các quan hệ xã hội cho phù hợp với mục tiêu của giai cấp, chính đảng.

Chính sách xã hội được xem như sự định hướng hay những can thiệp liên quan tới các vấn đề xã hội tạo nên sự thay đổi hoặc duy trì điều kiện sống đảm bảo an sinh cho con người. Các chính sách xã hội được xây dựng nhằm cải thiện an sinh xã hội và đáp ứng nhu cầu của con người như: giáo dục, sức khoẻ, nhà ở và an toàn xã hội.

Dinitto & Dye (1983) định nghĩa về chính sách xã hội là “Tất cả những điều chính quyền làm hoặc không làm mà ảnh hưởng đến cuộc sống của mọi công dân”. Theo cách định nghĩa tổng quát này thì chính sách xã hội có thể bao gồm tất cả những vấn đề về thuế, quốc phòng, bảo vệ môi trường, y tế, nhà cửa và những chương

trình cứu trợ. Và trong phạm vi hẹp có thể định nghĩa chính sách xã hội một cách cụ thể là những hoạt động của chính quyền có mục đích tác động đến sự an sinh của công dân thông qua những chương trình, dịch vụ tạo thu nhập, các chính sách liên hệ trực tiếp đến chương trình xã hội có tính chất trợ giúp và bảo hiểm với những nhóm đối tượng đặc biệt trong hoàn cảnh khó khăn.

Các lĩnh vực cơ bản của chính sách xã hội như:

- + Phúc lợi xã hội
- + An toàn xã hội /bảo trợ xã hội
- + Bảo hiểm thất nghiệp
- + Sức khỏe, y tế
- + Nhà ở
- + Hưu trí
- + Trợ giúp xã hội
- + Lao động việc làm
- + Trợ giúp về tư pháp, pháp lý...

Thuật ngữ chính sách xã hội còn liên hệ tới những chính sách tham gia vào điều tiết hành vi con người như:

- + Vấn đề hôn nhân, gia đình, như chính sách cho phụ nữ, chính sách dành cho phụ nữ đơn thân, bà mẹ nuôi con một mình, chính sách về con nuôi...

- + Vấn đề đói nghèo, vô gia cư
- + Vấn đề ma túy, mại dâm .....

Tại Việt Nam, chính sách xã hội cũng bao gồm những chính sách như:

- + Chính sách về thu nhập
- + Chính sách về giáo dục
- + Chính sách về nhà ở
- + Chính sách y tế /chăm sóc sức khoẻ
- + Chính sách bảo hiểm xã hội, chính sách hưu trí
- + Chính sách trợ cấp và cứu tế khẩn cấp

Các chính sách xã hội trên được xem như một mạng lưới bảo vệ nền an sinh của mọi người dân trong xã hội Việt Nam. Bên cạnh đó, các chính sách xã hội của Việt Nam cũng tham gia như bàn đạp để giải quyết vấn đề xã hội:

- Các chính sách liên quan tới chương trình xoá đói giảm nghèo; chương trình quốc gia phát triển kinh tế - xã hội ở các xã đặc biệt khó khăn, vùng miền núi và vùng sâu vùng xa, các chính sách lao động việc làm.
- Các chính sách cho các nhóm đối tượng khó khăn như: người già, trẻ em có hoàn cảnh khó khăn, khuyết tật, người nghèo, người có HIV...

Bên cạnh đó, chúng ta còn có chính sách xã hội đặc thù như chính sách ưu đãi xã hội dành cho những người có công với cách mạng, thân nhân và gia đình thương binh liệt sỹ. Đây là một mảng chính sách khá lớn có tính đặc thù ở nước ta, bởi Việt Nam trải qua bao năm tháng chiến tranh với những hy sinh mất mát của nhiều cá nhân, gia đình vì sự nghiệp bảo vệ Tổ quốc do vậy Đảng và Nhà nước cần có trách nhiệm đối với họ.

Cùng với các chính sách là các *chương trình và dịch vụ xã hội*. Các chương trình như: chương trình xoá đói giảm nghèo, chương trình tạo việc làm, chương trình phòng chống các tệ nạn xã hội, chương trình giáo dục phổ cập... Các dịch vụ xã hội bao gồm: dịch vụ việc làm, dịch vụ tham vấn, tư vấn, dịch vụ y tế chăm sóc sức khoẻ, dịch vụ tập huấn, đào tạo nghề, dịch vụ vay vốn, dịch vụ tín dụng.

Nói tới chính sách thường nói tới sự hình thành các chính sách. Cách thức xây dựng chính sách xã hội chính sách an sinh xã hội của một quốc gia cũng phản ánh sự đáp ứng của Chính phủ với những vấn đề xã hội của quốc gia đó như thế nào. Sau đây là kinh nghiệm về các bước hình thành và phổ biến một chính sách xã hội tại một số nước phát triển trên thế giới:

- Nhận định về vấn đề (đang tồn tại trong xã hội).

Quá trình này thường được đề xuất từ một tổ chức Chính phủ hay phi Chính phủ, hoặc người công dân. Vì thế, cách nhận

định về vấn đề tùy thuộc vào quan điểm và đường lối hoạt động của nhóm đề xuất vấn đề.

- Hình thành thể thức của chính sách liên quan đến vấn đề xã hội

Quá trình này gồm có sự tham gia của các đơn vị nghiên cứu chính sách và các cơ quan tổ chức, đoàn thể có liên hệ trực tiếp đến vấn đề xã hội. Ví dụ, chính sách cho những người thương binh sẽ có được ý kiến chủ yếu từ cơ quan quản lý lĩnh vực này, các đoàn thể cựu chiến binh sẽ được đóng góp cho Chính phủ trong việc hình thành các chính sách này.

- Hợp pháp hóa chính sách xã hội

Ở đây, Chính phủ sẽ quyết định chính sách được phổ biến dưới các dạng như luật lệ, quy định, nghị định, các khoản kinh phí tài trợ.

- Thực hiện chính sách xã hội

Sau khi được phổ biến, các đơn vị chính quyền sẽ thực hiện và công bố chính sách để giải quyết vấn đề xã hội.

- Đánh giá chính sách xã hội

Quá trình này có thể được tiến hành trong lúc thực hiện chính sách có hai dạng khác nhau - đánh giá tổng kết và đánh giá định kỳ để hoàn thiện chương trình. Việc đánh giá cũng có thể được giao cho một tổ chức cơ quan phi Chính phủ nếu cần hoặc nếu hợp lý.

Trong quá trình hình thành chính sách, có những yếu tố hoặc điều kiện có tác động đến mức độ hữu hiệu và thiết thực

của chính sách. Để nhận định xem chính sách có được hình thành với đúng mục đích và theo sát mối quan tâm của đối tượng chính sách hay không, cần xem xét các yếu tố sau:

+ Vấn đề xã hội có được xác định đúng không và có thống nhất về nhu cầu cần được giải quyết không.

+ Tất cả những quan điểm liên quan đến vấn đề xã hội cần được xác định và đo lường.

+ Tất cả những phương án giải quyết vấn đề xã hội, những tác động và hạn chế của các giải pháp cần được cân nhắc.

+ Các phương án giải quyết cần được cân nhắc ở các khía cạnh: cái được và hạn chế trong hiện tại và cả tương lai đối với nhóm đối tượng và với xã hội nói chung.

+ Các nhà lãnh đạo lựa chọn những phương án thích hợp nhất. Trường hợp lý tưởng khi mà các nhà lãnh đạo dựa trên tất cả các thông tin cần thiết, có sự nhận định rõ ràng và xác định được ảnh hưởng của chính sách để đi đến quyết định. Trong thực tế, có rất nhiều yếu tố ngăn cản quá trình hình thành chính sách, như: yếu tố kinh tế, chính trị và văn hoá...

Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến quá trình hình thành chính sách xã hội.

+ Trong một xã hội thường có nhiều quan điểm khác nhau và không thể có một hệ thống quan điểm nhất định về một vấn đề, nhất là vấn đề xã hội là những vấn đề có nhiều khía cạnh phức tạp.

- + Vấn đề xã hội thường khó xác định theo một chiều hướng vì các nhóm trong xã hội thường có cách nhìn và phương hướng làm việc khác nhau.
- + Một vấn đề khó khăn đối với một nhóm này có thể được xem là lợi ích cho một nhóm khác, vì thế dễ xảy ra trường hợp mâu thuẫn xử lý lợi ích. Ví dụ như, vấn đề lao động của trẻ em ở tuổi vị thành niên, một số thành phần trong xã hội sẽ phản đối việc các em đi làm khi chưa đủ tuổi thành niên và chưa được đi học, nhưng một số khác lại muốn cho các em đi làm vì có lợi cho kinh tế của họ.
- + Những điểm mạnh và những hạn chế của một phương án không dễ gì so sánh được và đo lường, vì nhiều khi những lợi ích và tôn hại không dễ xác định một cách cụ thể được. Ví dụ như trường hợp phẩm giá con người và sự tự trọng là những yếu tố trừu tượng nhưng không dễ xác định được.
  - Một số lợi, hại của một phương án không thể dự đoán trước được. Vì thế các nhà lãnh đạo không nhất thiết có thể so sánh tất cả các ảnh hưởng của từng phương án được.
  - Sự lựa chọn phương án có thể bị hạn chế bởi các yếu tố kinh tế và xã hội. Nếu không đủ tài trợ thì một chính sách không thể được thực hiện đầy đủ và sẽ không có nhiều hiệu quả.
  - Quá trình hình thành chính sách thường bị tác động bởi yếu tố chính trị với nhiều mối quan tâm của các nhóm liên quan đến vấn đề. Các nhà lãnh đạo có thể bị ràng buộc bởi những quan điểm, mối quan tâm khác nhau và đôi khi họ phải lựa chọn một phương án tương đối chứ không thể tuyệt đối được.

- Trong quá trình hình thành chính sách, có một số nhóm đối tượng không có điều kiện tham gia tích cực vì họ không có tiếng nói mạnh mẽ. Ví dụ như, nhóm đối tượng trẻ em hoặc người bệnh tâm thần, tiếng nói của họ thường không tạo được tầm ảnh hưởng lớn như của nhóm đối tượng khác.

- Trong một vài bối cảnh, những yếu tố hành chính có thể làm giảm bớt sự liên kết của một số chính sách và chương trình hoạt động. Hệ thống hành chính lớn thường có đặc điểm bao quát và sự thay đổi của chúng thường diễn ra khá chậm bởi nhiều rào cản hành chính khác.

Ngoài ra, trong quá trình thực hiện các chính sách xã hội, thường có những yếu tố sau đây ảnh hưởng đến việc đưa ra các chương trình:

+ Hành chính: cách phân tích và thực hiện một chính sách còn tùy thuộc vào bối cảnh hành chính của mỗi đơn vị tổ chức của Chính phủ và phi Chính phủ. Ví dụ, chính sách bảo vệ trẻ em cần có nhiều đơn vị trực tiếp làm việc với trẻ em để thực hiện, như các cơ quan y tế, xã hội và an ninh.

+ Sự phân bổ tài chính: mỗi chính sách đều cần có ngân sách để thực hiện. Và sự thành công còn tùy thuộc vào mức độ ngân sách của nhà nước cho chính sách đó.

- Bối cảnh địa phương: mỗi chính sách từ Trung ương đều được thực hiện trong một bối cảnh địa phương, gồm có những yếu tố môi trường, văn hoá, xã hội và tổ chức của địa phương.

Những mục tiêu của chính sách thường được áp dụng theo cách hiểu của địa phương trong bối cảnh xã hội và đặc điểm riêng của họ. Ví dụ, chính sách nuôi dưỡng người già gồm có một khoản tài trợ nhất định, nhưng trong địa phương, họ có thể bồi dưỡng thêm kinh phí nếu họ có nguồn tài trợ riêng của địa phương. Đôi khi mục tiêu của Trung ương có phần đối nghịch với mục tiêu của địa phương, trong trường hợp này, họ sẽ có những quyết định hoặc thích ứng điều khoản của chính sách cho hợp lý với nhu cầu của đối tượng trong địa phương của họ.

\* *Mối quan hệ an sinh xã hội và công tác xã hội*

Sự tồn tại của hệ thống an sinh xã hội (bao gồm các chính sách an sinh xã hội) không chỉ hướng tới giải quyết các vấn đề xã hội mà nó còn có vai trò hết sức thiết yếu trong phát triển xã hội. Mục đích của an sinh xã hội là:

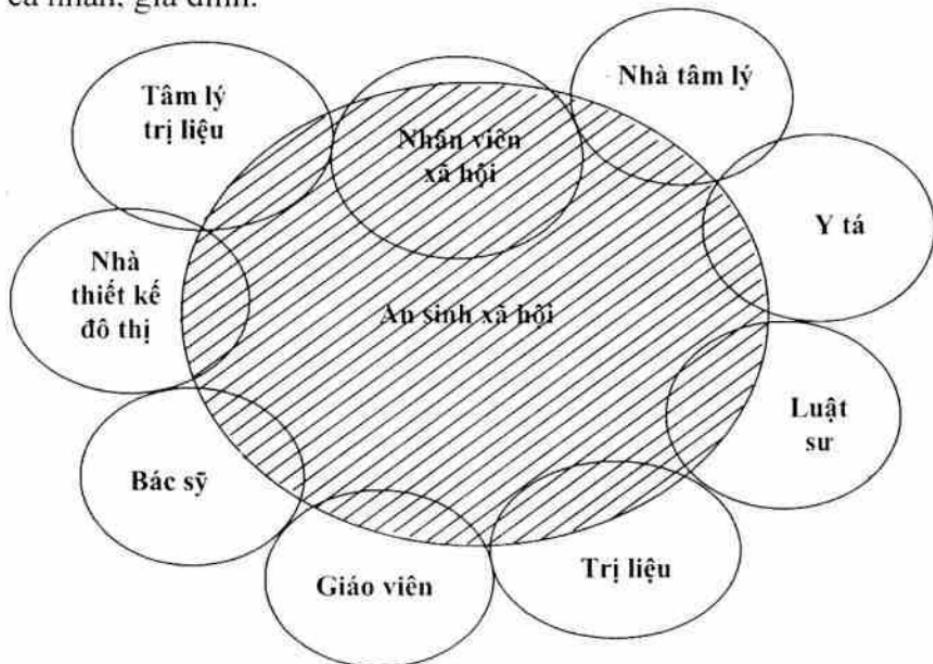
- + Đảm bảo sự công bằng xã hội.
- + Tạo sự ổn định của xã hội.
- + Phát triển kinh tế xã hội.

Các mục đích trên của an sinh xã hội cũng chính là mục đích của công tác xã hội.

Để thực hiện được các chính sách an sinh xã hội có hiệu quả cần có những phương pháp chuyên tài chính sách đó vào thực tiễn. Người ta cho rằng, an sinh xã hội bao gồm các hệ thống chính sách, chương trình, dịch vụ xã hội, thì công tác xã hội là phương tiện, phương pháp hoạt động của an sinh xã hội.

An sinh xã hội là sử dụng công tác xã hội như hoạt động chuyên môn nhằm chuyển giao, triển khai các chính sách, chương trình, dịch vụ an sinh xã hội. Ngành công tác xã hội và vai trò của nhân viên công tác xã hội chuyên nghiệp có ý nghĩa hết sức quan trọng trong thực hiện các mục đích của an sinh xã hội và xây dựng một xã hội hài hoà và phát triển.

Các nhân viên xã hội thường làm việc trong lĩnh vực an sinh xã hội cùng với những nhà chuyên môn của những lĩnh vực khác như giáo dục, y tế, tâm lý... để đảm bảo nền an sinh cho các cá nhân, gia đình.



*Sự tham gia của các nhà chuyên môn ở lĩnh vực ngành nghề khác nhau vào hệ thống an sinh xã hội (Trích từ Nhập môn công tác xã hội và an sinh xã hội của Chalse Zastow, 1996)*

Nhìn mô hình trên có thể thấy, tham gia vào lĩnh vực an sinh xã hội có khá nhiều ngành nghề, tuy nhiên, nhân viên xã hội vẫn chiếm phần lớn và họ như là những người điều phối sự tham gia của các lĩnh vực ngành nghề khác để đảm bảo cho các chính sách an sinh xã hội được vận hành có hiệu quả.

#### *4.3. Mỗi quan hệ của công tác xã hội với các lĩnh vực khác có liên quan*

##### - Tâm lý học

Tâm lý học là khoa học nghiên cứu quy luật của các hiện tượng tâm lý con người, nhóm người trong xã hội. Tâm lý học nghiên cứu, giải thích hành vi của con người.

Công tác xã hội vận dụng các học thuyết tâm lý; các lý luận về đặc điểm tâm lý cá nhân, tâm lý nhóm phục vụ cho quá trình can thiệp giải quyết các vấn đề của cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng. Nhân viên xã hội liên quan tới chức năng xã hội của con người, tới mối quan hệ của họ với nguồn lực trong cộng đồng để giúp họ giải quyết vấn đề.

Cả hai lĩnh vực trên đều tìm hiểu quá trình suy nghĩ và cảm nhận, các hành vi của con người. Do vậy, các nhà tâm lý và nhân viên xã hội thường là những thành viên của một tổ chức nghề nghiệp.

##### - Tham vấn

Một trong những mục đích của công tác xã hội là trợ giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao khả năng giải quyết vấn đề trong cuộc sống.

Tham vấn là một quá trình trợ giúp tâm lý, trong đó người thực hiện tham vấn sử dụng kiến thức, kỹ năng để thiết lập mối quan hệ tương tác tích cực nhằm giúp đối tượng nhận thức cảm xúc, suy nghĩ, hành vi, về vấn đề và nguồn lực, qua đó tự xác định giải pháp có hiệu quả.

Như vậy tham vấn và công tác xã hội đều là hoạt động trợ giúp con người giải quyết vấn đề.

Tham vấn như là một công cụ và có vai trò quan trọng đối với lĩnh vực hoạt động của công tác xã hội.

C. Zastrow (1985; tr. 45) nhận xét: “Có lẽ một trong những kỹ năng cơ bản nhất mà người nhân viên xã hội cần có là khả năng tham vấn đối tượng có hiệu quả. Nếu ai không làm được điều này thì họ không nên làm việc trong nghề công tác xã hội”. Điều này cho thấy tầm quan trọng của chuyên môn tham vấn đối với công tác xã hội. Các nhân viên xã hội thường sử dụng tham vấn khá nhiều trong trợ giúp đối tượng tại các cơ sở trợ giúp xã hội, trung tâm an sinh gia đình và trẻ em, trường học, bệnh viện, tòa án...

#### - Công tác xã hội với xã hội học

Xã hội học nghiên cứu các quy luật phát sinh biến đổi và phát triển của mối quan hệ giữa con người với con người và con người với xã hội.

Như vậy, cả xã hội học và công tác xã hội đều quan tâm tới

con người và tới sự tương tác của họ. Công tác xã hội vận dụng những cơ sở khoa học của xã hội học về hiện tượng, sự kiện và yếu tố tác động, những dự báo quy luật để tạo ra những biện pháp can thiệp phù hợp.

Xã hội học quan tâm nhiều tới việc con người có hành vi như thế nào khi nào và ở đâu trong nhóm người.

Công tác xã hội lại quan tâm tới việc họ có những hành vi như thế nào trong mối tương tác với những người khác để giúp họ giải quyết vấn đề này sinh từ mối tương tác đó. Tuy nhiên, công tác xã hội vận dụng lý thuyết của xã hội học, các phương pháp nghiên cứu của xã hội để điều tra phân tích các nguyên nhân tác động tới sự tương tác, liên kết con người với con người, con người với môi trường. Trên cơ sở đó công tác xã hội đưa ra những khuyến nghị về chính sách, để xuất cung như hoàn chỉnh các biện pháp can thiệp nhằm cải thiện sự tương tác xã hội của con người theo chiều hướng tích cực, nhằm đổi mới và hoàn chỉnh các dịch vụ trợ giúp với các nhóm đối tượng trong công tác xã hội.

### - Triết học

Triết học nghiên cứu hệ thống các quan điểm lý luận chung nhất về thế giới, về vị trí của con người và các mối quan hệ qua lại giữa con người với thế giới đó. Và công tác xã hội vận dụng phương pháp luận và các quan điểm lý luận chung nhất của triết học, nhất là quan điểm nhìn nhận con người, về

môi trường kinh tế xã hội để xây dựng cơ sở khoa học cho hệ thống kiến thức của công tác xã hội, các chính sách an sinh xã hội, các biện pháp can thiệp cụ thể thông qua chương trình và dịch vụ xã hội.

#### - Pháp luật

Công tác xã hội là ngành đưa ra những dịch vụ, chương trình can thiệp trợ giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết vấn đề xã hội.

Những chính sách an sinh xã hội đều nằm trong khuôn khổ pháp lý, xu hướng chính trị của mỗi quốc gia.

Nhiều can thiệp của công tác xã hội cũng cần tới sự can thiệp của pháp lý để đảm bảo quyền lợi, lợi ích cho đối tượng được trợ giúp nhất là những nhóm người yếu thế trong xã hội.

Trong các xã hội có giai cấp, pháp luật luôn luôn đóng vai trò điều hoà mâu thuẫn về lợi ích của các nhóm người khác nhau, nhằm duy trì, củng cố sự tồn tại và phát triển của xã hội.

Vấn đề quyền con người: Quyền công dân, quyền dân sự, hình sự và các quyền về chính trị, kinh tế, văn hoá, xã hội... luôn được đề cao trong quan điểm giá trị và nguyên tắc hành động của công tác xã hội. Pháp luật được xem như công cụ quan trọng để người nhân viên xã hội can thiệp bảo vệ lợi ích của các nhóm đối tượng, đặc biệt là những nhóm người yếu thế trong xã hội.

## **5. Công tác xã hội với tư cách là một nghề trong xã hội**

### **5.1. Khái niệm về nghề**

Theo từ điển tiếng Việt căn bản “Nghề” là “công việc chuyên môn theo sở trường hoặc theo sự phân công của xã hội” và “Nghiệp” được coi là “nghề làm ăn, sinh sống”.

Trong nhiều từ điển khác “Nghề” được xem như một hoạt động có nhiệm vụ cung cấp dịch vụ cho xã hội và bao gồm hệ thống kiến thức với những tiêu chuẩn nhất định trong tuyển dụng và nhu cầu xã hội. Ngoài ra nghề còn được xem như sự thực hiện một loại hình dịch vụ đối với xã hội, đòi hỏi những điều kiện tiên quyết để cho việc thực hiện hoạt động đó như có chứng chỉ hành nghề do những cơ quan có thẩm quyền cấp. Vì hoạt động thực hành nghề nghiệp có ảnh hưởng trực tiếp tới an sinh của con người nên người thực thi nghề nghiệp đó cần phải có kiến thức tổng hợp và những kỹ năng chuyên môn được qua đào tạo và kinh nghiệm thực tiễn.

Ernest Green trong cuốn “Thuật ngữ nghề nghiệp” (Attributes of Profession) đã chỉ ra, một lĩnh vực hoạt động được xác định là một nghề khi hội tụ đầy đủ những yếu tố sau:

- + Thực hiện sự phân công chức năng và nhiệm vụ trước xã hội, được xã hội thừa nhận qua các văn bản pháp lý như mã nghề, các luật định liên quan.
- + Có một hệ thống cơ quan tổ chức cùng đội ngũ cán bộ thực thi, cung cấp các dịch vụ, hoạt động cho xã hội.

- + Có hệ thống các quy định, tiêu chuẩn, yêu cầu đạo đức nghề nghiệp.
- + Có hệ thống kiến thức lý thuyết, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ.
- + Có hoạt động đào tạo chuyên môn theo các cấp bậc trình độ.

### **5.2. Nghề công tác xã hội**

Một lĩnh vực hoạt động chỉ được coi là một nghề khi nó có vai trò trong xã hội, có nền tảng khoa học, cung cấp dịch vụ cho xã hội, có các loại hình đào tạo và có nguyên tắc, tôn chỉ nghề nghiệp và được xã hội thừa nhận. Công tác xã hội ở nhiều quốc gia trên thế giới đã hội tụ đầy đủ các tiêu chí của một lĩnh vực hoạt động được xem như một nghề chuyên nghiệp trong xã hội. Hiện nay, nghề công tác xã hội chưa đựng trong mình các yếu tố của một nghề đó là: đối tượng tác động, nền tảng lý thuyết khoa học, quy định cụ thể về nhiệm vụ, chức năng và hệ thống cơ quan thực hiện các chức năng đó và yêu cầu về đào tạo chuyên môn công tác xã hội ở những trình độ khác nhau đối với người thực hiện nghề công tác xã hội.

Những yếu tố để xác định công tác xã hội là một nghề trong xã hội hiện nay như sau:

- *Thứ nhất*, công tác xã hội là một nghề - một hoạt động chuyên môn, một khoa học thực hiện nhiệm vụ chức năng xã hội giao phó và được xã hội thừa nhận.

Như đã đề cập ở phần trên, mục tiêu cuối cùng của công tác xã hội nhằm góp phần đem lại an sinh cho con người và sự phồn vinh của xã hội, từ đó góp phần giảm bớt những khác biệt về kinh tế và xã hội giữa các thành viên tiến tới sự công bằng trong xã hội.

Công tác xã hội được xem là một lĩnh vực hoạt động nhằm giúp đỡ các cá nhân, gia đình và cộng đồng gặp khó khăn để họ có thể thực hiện tốt các chức năng xã hội. Công tác xã hội triển khai các hoạt động cung cấp dịch vụ cho con người, một mặt giúp đỡ những người gặp khó khăn, nâng cao năng lực, khả năng ứng phó và giải quyết các vấn đề khó khăn của họ. Mặt khác, hoạt động công tác xã hội giúp những người gặp khó khăn tiếp cận các nguồn lực xã hội để đáp ứng các nhu cầu cá nhân, ngăn ngừa, phòng chống các vấn đề xã hội có thể xảy ra.

Công tác xã hội hướng tới sự “thay đổi” tích cực về mặt xã hội nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho tất cả mọi người đặc biệt là cho những người yếu thế, người dễ bị tổn thương trên cơ sở thúc đẩy sự biến đổi xã hội, tăng cường các mối tương tác, sự liên kết giữa các thành viên trong xã hội, tạo ra sự phát triển hài hòa giữa cá nhân với cá nhân, giữa cá nhân với xã hội nhằm đảm bảo công bằng xã hội.

Hoạt động công tác xã hội được thừa nhận tại nhiều nước trên thế giới là lĩnh vực ngành nghề nhằm đảm bảo an sinh cho cá nhân và cho toàn xã hội. Tại Philippines trong điều khoản của luật

pháp quốc gia có ghi nhận thế nào là nghề công tác xã hội và nhân viên xã hội có vai trò trách nhiệm gì trong xã hội Philippines.

- *Thứ hai*, các chính sách, chương trình và dịch vụ công tác xã hội được triển khai bởi một bộ máy tổ chức theo hệ thống từ Trung ương tới địa phương cùng với sự tham gia của các ngành giáo dục, y tế, toà án... theo một hệ thống tổ chức ngành dọc và liên ngành.

Hầu hết các quốc gia đều có hệ thống cơ quan quản lý chính sách, cũng như cung cấp dịch vụ xã hội theo ngành dọc từ trung ương tới địa phương. Ví dụ như, Bộ xã hội hay An sinh xã hội ở một số nước là cơ quan Trung ương (ở Việt Nam là Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội). Dưới đó là các sở xã hội hay an sinh xã hội tại các tỉnh, thành (như Sở Lao động - Thương binh và Xã hội), các phòng xã hội hay an sinh xã hội tại quận/huyện... (phòng Lao động - Thương binh và Xã hội). Tồn tại các cơ quan, trung tâm cung cấp các dịch vụ xã hội ở cộng đồng như: dịch vụ cho người già, cho trẻ em mồ côi, người khuyết tật... Các tổ chức xã hội tư nhân, tổ chức quốc tế tham gia cung cấp dịch vụ trợ giúp, kiến thức phòng ngừa ví dụ như HIV/AIDS, bạo lực gia đình, dịch vụ tham vấn, tư vấn, các chương trình về sức khoẻ, môi trường, việc làm... bên cạnh, đó cần có sự phối kết hợp của các ngành khác để giúp cho công tác xã hội thực hiện được những nhiệm vụ đã đề ra. Đó là các ngành như: y tế, giáo dục, tư pháp...

- *Thứ ba*, công tác xã hội được thực hiện trên một nền tảng hệ thống giá trị, nguyên tắc, yêu cầu đạo đức nghề nghiệp được pháp luật quy định rõ ràng.

Thực hiện hoạt động nhân đạo, lấy con người là trọng tâm nên mọi hành vi của nhân viên xã hội được quy định bởi các nguyên tắc vì con người và vì nền an sinh của xã hội (ví dụ như nguyên tắc chấp nhận đối tượng, tôn trọng đối tượng...). Tại các nước này có các hiệp hội công tác xã hội quốc gia. Trên thế giới hiện có hiệp hội công tác xã hội thế giới IFSW (International Federal of Social Work) với sự tham gia của hơn 500.0000 nhân viên xã hội chuyên nghiệp. Đây là tổ chức nghề nghiệp và họ có nhiệm vụ xây dựng các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của công tác xã hội.

- *Thứ tư*, công tác xã hội là một khoa học bao gồm hệ thống kiến thức lý thuyết và hệ thống kiến thức kỹ năng thực hành (hệ thống phương pháp thực hành, chuyên môn riêng biệt).

Ngoài các kiến thức cơ sở như xã hội học, tâm lý học, chính trị học, kinh tế học... Khoa học công tác xã hội gồm:

+ Hệ thống kiến thức lý thuyết về hành vi con người và môi trường xã hội, hệ thống các khái niệm về chức năng xã hội, sự thay đổi xã hội, các lý thuyết nhân cách, lý thuyết hệ thống... công tác xã hội gồm các kiến thức về chính sách và các dịch vụ xã hội, các khái niệm về nhu cầu, về sự phân phối, các vấn đề xã hội, các chính sách, chương trình an sinh xã hội...

+ Hệ thống kiến thức phương pháp, kỹ năng thực hành bao gồm các quan điểm triết lý, nguyên tắc đạo đức nghề công tác xã hội, các phương pháp công tác xã hội cá nhân, nhóm và

phát triển cộng đồng... cùng với hệ thống kỹ năng trong từng phương pháp.

- *Thứ năm*, công tác xã hội được đào tạo ở nhiều cấp bậc trình độ.

Công tác xã hội là một nghề và đòi hỏi cần được đào tạo chuyên nghiệp. Chỉ những người qua đào tạo mới có khả năng thực hiện các hoạt động công tác xã hội có hiệu quả và đảm bảo nền an sinh của đối tượng mà họ phục vụ. Hiện nay, công tác xã hội đã được đào tạo ở những trình độ khác nhau trên thế giới như: sơ cấp, trung cấp, đại học, trên đại học (thạc sĩ, tiến sĩ). Tại một số nước có nền công tác xã hội phát triển, nhân viên xã hội chuyên nghiệp chỉ được phép hành nghề sau khi đã tốt nghiệp đại học trở lên và có chứng chỉ hành nghề do hội đồng thi quốc gia kiểm tra và phê duyệt. Hiện trên thế giới cũng có hiệp hội các trường đào tạo công tác xã hội thế giới. Tổ chức này ra đời từ nhiều thập kỷ trước đây và thực hiện nhiệm vụ theo dõi, giám sát chương trình đào tạo, chất lượng đào tạo công tác xã hội.

## **II. LỊCH SỬ PHÁT TRIỂN CÔNG TÁC XÃ HỘI**

### **1. Lịch sử phát triển Công tác xã hội trên thế giới**

#### **1.1. Giai đoạn tiền khoa học của công tác xã hội**

Là một nghề non trẻ so với nhiều ngành nghề khác trong xã hội, song công tác xã hội lại có lịch sử phát triển khá lâu đời trong quá trình phát triển từ dạng hoạt động trợ giúp đơn thuần sang hoạt động chuyên nghiệp.

Tồn tại của xã hội loài người luôn đi cùng với vấn đề của cá nhân, gia đình và cộng đồng như vấn đề đói nghèo, những vấn đề của nhóm người yếu thế dễ rơi vào hoàn cảnh khó khăn như: người già, người khuyết tật... Ban đầu sự trợ giúp những người có hoàn cảnh khó khăn mang tính tự phát, như sự trợ giúp của gia đình, họ hàng, của bộ tộc, làng, bản. Sau này sự trợ giúp đã mang tính xã hội hơn khi có sự tham gia của các tổ chức tôn giáo, nhà thờ, tổ chức tình nguyện...

Sự tham gia của nhà nước vào các hoạt động trợ giúp đã đánh dấu một bước phát triển có ý nghĩa quan trọng đối với sự phát triển công tác xã hội với tư cách là hoạt động trợ giúp chuyên nghiệp sau này. Trước hết, cần đề cập tới một sự kiện quan trọng bắt nguồn từ những xã hội cổ xưa đó là văn bản đầu tiên đề cập về sự quan tâm của nhà nước đối với những công dân cần được trợ giúp trong Hiệp ước do Công tước Ôlêc (tại nước Nga) ký kết với người Hy Lạp vào năm 911. Một sự kiện quan trọng tiếp theo đó là đạo luật của Anh thông qua năm 1536 với một trong những điều qui định về việc phân phát những đồ thu được như: quần áo, lương thực cho người nghèo, người bệnh tật ốm đau... qua hoạt động từ thiện vào những ngày thứ 7 hàng tuần. Sau này, việc xây dựng thành hệ thống luật cho người nghèo của nước Anh đã đánh dấu một thay đổi lớn trong sự trợ giúp từ hình thức cứu trợ có tính nhất thời sang hình thức trợ giúp liên tục, thường xuyên. Vào thời kỳ trị vì của Nữ hoàng Anh Elizabeth, năm 1598 bà đã đưa ra một số đạo luật trong đó,

có điều khoản trong luật cho người nghèo và năm 1601 điều khoản này được điều chỉnh mang tính hệ thống hơn khi nó bao gồm cả về việc xây dựng kế hoạch trợ giúp cho nhiều đối tượng như: người nghèo, người già, người tàn tật và trẻ em mồ côi... Trong điều khoản luật này có ghi rõ trách nhiệm công cộng đối với sự chăm sóc các nhóm đối tượng trên tại cộng đồng.

Vào những năm giữa thế kỷ XIX dưới ảnh hưởng của những thay đổi xã hội một số những nhân vật tiên phong tại Anh như Octavia Hill và Edward Dennison đã đề nghị thay đổi một số điều liên quan tới chính sách an sinh và trợ giúp những đối tượng khó khăn trong xã hội. Những tổ chức có hình thái công tác xã hội ra đời như Tổ chức trợ giúp từ thiện tại London. Hoạt động của tổ chức này dần mang tính chuyên môn hoá hơn thông qua các hoạt động điều phối, tạo lập mạng lưới, đăng ký... Hình thức trợ giúp không đơn thuần là trợ giúp vật chất tức thời mà đã có phương thức phòng ngừa sự bần cùng một cách khoa học hơn. (A. Skidmore; G. Thackeray & O. William Farley 1997).

Điều khoản Luật người nghèo ở Anh đã tạo nên một nhân tố tác động lớn tới công tác trợ giúp người nghèo ở Mỹ và một số quốc gia khác vào những thế kỷ sau đó. Năm 1598 -1601, tại Mỹ các Chính phủ, các bang và các thành phố đã đưa ra các dịch vụ trợ giúp cho người nghèo, trẻ mồ côi, người khuyết tật... Hình thức “Cứu tế bên ngoài” được đưa ra để trợ giúp tại nhà đối với các cá nhân, gia đình có hoàn cảnh khó khăn. Các nhà cứu bần được thành lập để cung cấp đồ ăn, mặc, lương thực quần áo cho các

nhóm đối tượng có hoàn cảnh khó khăn. Nhà cưu bần đầu tiên được ra đời tại Massachusetts vào năm 1662 và sau này còn thực hiện nhiệm vụ cung cấp công việc cho những người thất nghiệp. Trường học từ thiện cũng được ra đời vào năm 1644 để hỗ trợ những trẻ em nghèo được đến trường. Tiếp đó là sự ra đời của trường học cho những trẻ khuyết tật. Vào giữa thế kỷ XIX hình thức chăm sóc và trợ giúp những người bệnh tâm thần, những người phạm tội tại Mỹ cũng thay đổi theo hướng nhân văn hơn. Lúc này những người bệnh tâm thần đã được tôn trọng và họ được đưa trở về chữa trị tại gia đình hay cộng đồng thay vì bị đưa vào trong các nhà giam và cách ly khỏi gia đình. Những người tù nhân, những trẻ em phạm pháp đã được đối xử theo hướng phục hồi nhân phẩm thay vì bị trừng phạt trong các nhà tù.

Giai đoạn 1850 - 1865, những hoạt động khởi nguồn của công tác xã hội đã được thực hiện thông qua các tổ chức như Ủy ban từ thiện quốc gia, Ủy ban từ thiện cộng đồng. Thời kỳ này, hoạt động của các Ủy ban đều hướng tới mục đích xây dựng những thiết chế nhằm duy trì trật tự, ổn định xã hội.

## *1.2. Thời kỳ công tác xã hội phát triển như một khoa học độc lập*

Vào cuối thế kỷ XIX các dịch vụ xã hội dưới dạng các nhà định cư (Settlement house) cũng được phát triển ở Mỹ, đặc biệt tại các thành phố lớn nhằm cung cấp những hỗ trợ về giải trí, sức khỏe an sinh cho trẻ em thanh thiếu niên, phụ nữ, giúp họ học hỏi những kinh nghiệm xã hội và kỹ năng sống như kỹ năng giải

quyết vấn đề. Trung tâm đầu tiên được thành lập tại New York vào năm 1886 sau này là Trung tâm Hull tại Chicago vào năm 1869. Người sáng lập ra trung tâm này là Jane Addams (1861-1935). Những trung tâm này cung cấp sự trợ giúp cho người nghèo khổ, người lao động có thu nhập thấp...

Cũng vào thời gian này do sự suy thoái kinh tế và nội chiến tại Mỹ nên số lượng cá nhân, gia đình có hoàn cảnh khó khăn và cộng đồng nghèo đói tăng nhanh. Khủng hoảng kinh tế kéo dài vào những năm 1870 đã đẩy con người vào cảnh sống nghèo khổ, bần cùng, xã hội rối ren. Khi đó các hoạt động từ thiện cấp phát đơn thuần tỏ ra không còn hiệu quả và phù hợp, do vậy nó dần được thay thế bởi hình thức trợ giúp mang tính khoa học hơn. Có thể kể tới sự ra đời của tổ chức từ thiện tại Buffalo, New York của Mỹ vào năm 1877. Mặc dù là từ thiện nhưng những nhân viên của tổ chức này đã tìm hiểu nhu cầu của người cần sự trợ giúp và thu hút sự tham gia của họ vào xây dựng kế hoạch giải quyết vấn đề, nhằm đáp ứng đúng nhu cầu của đối tượng. Tổ chức này đã đặt nền móng đầu tiên cho tính nghề nghiệp của công tác xã hội. Vào những năm 80 của thế kỷ XIX từ thực tiễn của hoạt động trợ giúp, tổ chức phong trào trung tâm cộng đồng và hiệp hội tổ chức từ thiện COS (Charity Organisation Society) đã tiến hành nghiên cứu và chỉ ra rằng, giúp đỡ con người là quá trình phức tạp, để quá trình trợ giúp có hiệu quả đòi hỏi những kiến thức hiểu biết về con người, về xã hội và cần có những phương pháp, kỹ năng làm việc với họ.

Những thay đổi xã hội nhanh chóng với quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hoá ở nhiều nước trên thế giới kéo theo những vấn đề như lao động di cư, dân tị nạn, nhà ở thiếu thốn, môi trường sống không đảm bảo và nhiều vấn đề xã hội khác đòi hỏi những can thiệp một cách khoa học của xã hội để giải quyết hiệu quả hơn các vấn đề xã hội đó. Đây cũng là lý do công tác xã hội chuyên nghiệp phát triển trong xã hội.

Mary Richmond là người đầu tiên có công chỉ ra sự cần thiết của các nguyên tắc hoạt động trong công tác xã hội. Điều này góp phần nâng cao vị thế nghề nghiệp của công tác xã hội thời bấy giờ. Đây cũng là cơ sở cho việc xây dựng và hoàn thiện các quy định đạo đức nghề nghiệp công tác xã hội và định hướng các hoạt động thực tiễn của công tác xã hội. Năm 1909, Hội đồng an sinh cộng đồng đầu tiên ra đời tại Pittsburgh và Milwaukee nhằm triển khai những nghiên cứu, thu thập thông tin về nhu cầu của các nhóm đối tượng, từ đó đưa ra hướng giải pháp phù hợp với đối tượng.

Sang đến thế kỷ XX những dịch vụ an sinh và sự trợ giúp xã hội đã trở nên chuyên nghiệp hơn. Năm 1947 tại Hội thảo thế giới về sự phát triển xã hội, Hội đồng kinh tế - xã hội đã đưa ra yêu cầu về đào tạo chuyên môn công tác xã hội nói chung và với cán bộ làm việc trong lĩnh vực an sinh xã hội nói riêng. Năm 1951, Hội đồng kinh tế - xã hội của Liên Hiệp Quốc đã ghi nhận công tác xã hội là nghề đang nổi lên tại thời điểm đó và nó có những chức năng chuyên biệt. Trong hội nghị này một lần nữa

người ta khẳng định tầm quan trọng của đào tạo công tác xã hội cho những người thực hiện công việc này.

Sự manh nha của tổ chức hội các nhân viên xã hội chuyên nghiệp đầu tiên ra đời vào năm 1921. Sau đó Hiệp hội các nhà công tác xã hội chuyên nghiệp thế giới chính thức thành lập vào năm 1952.

Sự phát triển của đào tạo công tác xã hội cũng thể hiện tính chuyên nghiệp của công tác xã hội được tăng cường.

Trước tiên cần kể tới sự kiện năm 1898 COS (Charity Organisation Society) đã tiến hành khoá bồi dưỡng nghiệp vụ đầu tiên trong 6 tuần cho 27 nhân viên xã hội tại New York, Mỹ. Ba năm sau cũng tại đó người ta tiến hành khoá tập huấn 8 tháng tại đại học Philanthropy, nay là đại học Columbia. Đến năm 1910 có 14 trường tại châu Âu và châu Mỹ. Hiện nay, số trường đào tạo công tác xã hội đã lên tới trên 1600 trường ở trên 100 quốc gia trên toàn thế giới.

Vào thời kỳ đầu của hoạt động đào tạo công tác xã hội, nội dung đào tạo chủ yếu đi vào quan điểm nhân đạo, cung cấp nhận thức về vấn đề xã hội. Sau đó nội dung đào tạo được bổ sung các kiến thức cơ bản về con người và xã hội, sự tương tác giữa các cá nhân và môi trường. Các phương pháp can thiệp giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng trong công tác xã hội trong chương trình đào tạo công tác xã hội đã được bổ sung hệ thống lý luận, cơ sở khoa học xã hội khác như tâm lý, xã hội học... và những nội dung nghiệp vụ có tính tay nghề.

Cũng vào giai đoạn năm 40-50 của thế kỷ XX, Anh và Mỹ là những nước dẫn đầu về đào tạo chuyên môn công tác xã hội và nội dung đào tạo thường gồm các nội dung cơ bản sau:

- + An sinh xã hội
- + Quản lý hành chính
- + Giao tiếp
- + Các phương pháp công tác xã hội (phương pháp công tác xã hội cá nhân, phương pháp công tác xã hội nhóm, tổ chức cộng đồng).

Ban đầu ở các nước có nền công tác xã hội còn yếu, thiếu chuyên gia, giảng viên về công tác xã hội, do vậy họ có xu hướng dùng mô hình đào tạo có sẵn của nước Anh và Mỹ. Đến những năm 60 của thế kỷ XX bắt đầu có sự chuyển đổi về nội dung đào tạo công tác xã hội. Tại châu Mỹ La tinh, chương trình nội dung đào tạo công tác xã hội đã được chú trọng nghiên cứu lý thuyết và thực hành công tác xã hội. Ở châu Á, châu Phi, các nhà nghiên cứu quan tâm tới công tác phát triển xã hội (Social Development) và coi đây là một trong những nội dung trọng tâm của chương trình đào tạo công tác xã hội. Các nước thuộc thế giới thứ 3 sau đó đã nghiên cứu và đưa vào trong chương trình đào tạo về thay đổi xã hội (Social change); phát triển xã hội và vấn đề nông thôn.

Tại Mỹ thời gian đầu, hoạt động công tác xã hội cá nhân được nhấn mạnh trong chương trình đào tạo. Sau nghiên cứu của

Boehm người ta chú ý tới và tăng cường vai trò của nội dung công tác xã hội nhóm, tổ chức cộng đồng, quản lý hành chính và Nghiên cứu. Nội dung đào tạo chuyên sâu cũng được quan tâm tới sau này. Theo số liệu điều tra Hearly năm 1990 (Mỹ), 80% người được hỏi trả lời rằng chương trình đào tạo cần có các nội dung về vấn đề trẻ em, dân số, tệ nạn xã hội, người già và quyền con người. Chính vì vậy, nội dung chương trình đào tạo công tác xã hội được bổ sung các nội dung chuyên sâu đặc biệt là trong chương trình đào tạo sau đại học (Thạc sỹ, Tiến sỹ). Vấn đề kết cấu thời gian cho thực hành công tác xã hội tại cơ sở (Field Instruction) cũng được các nhà xây dựng chương trình lưu ý từ nhiều năm nay, bởi nội dung đào tạo này có ảnh hưởng quyết định tới tay nghề của công tác xã hội trong thực tiễn.

Sự phát triển của hoạt động đào tạo công tác xã hội với tốc độ nhanh, quy mô lớn đã phản ánh vai trò vô cùng quan trọng của sự chuyên môn hoá cũng như vị trí của công tác xã hội trong phát triển và ổn định xã hội.

Tại các nước trong hệ thống xã hội chủ nghĩa trước đây như Trung Quốc, Mông Cổ, Liên Xô cũ, công tác xã hội cũng đã phát triển theo hướng chuyên nghiệp từ giữa thập kỷ 90.

Mông Cổ vào những năm 1997 đã chú ý tới phát triển hệ thống cơ quan tổ chức về công tác xã hội ở các cấp như:

+ Cấp vĩ mô: có Ủy ban chính sách xã hội của Quốc hội, Bộ Sức khỏe và Bảo trợ xã hội, Hội đồng công tác xã hội quốc gia, Hội các nhà công tác xã hội.

- + Cấp tinh thành phố có: Ủy ban chính sách xã hội tinh, các phòng chính sách xã hội tinh thành phố, các hội đồng công tác xã hội, các chi nhánh của tinh.
- + Cấp cơ sở: Có nhân viên xã hội làm việc tại các trung tâm trợ giúp xã hội, các trường học, bệnh viện.

Cũng vào thời điểm đó ở Trung Quốc các nhà chức trách đã đặc biệt quan tâm tới sự phát triển của loại hình nghề nghiệp này, bởi hiệu quả của ứng dụng công tác xã hội vào giải quyết vấn đề xã hội này sinh do sự chuyển dịch cơ cấu kinh tế, đặc biệt từ khi Hồng Kông quay trở lại Trung Hoa cùng với làn sóng du nhập công tác xã hội trên thế giới. Các chiến lược mà Nhà nước Trung Hoa đưa ra khi này như:

- + Thúc đẩy những hoạt động công tác xã hội bán chuyên trách ở các tổ chức cung cấp dịch vụ xã hội.
- + Tuyên truyền rộng rãi công tác xã hội trong quốc gia qua các phương tiện thông tin đại chúng, tổ chức các hội thảo quốc gia, quốc tế về công tác xã hội. Tận dụng triệt để nguồn lực từ Hồng Kông và nước ngoài vào đào tạo giáo viên và phát triển chương trình đào tạo.
- + Phát triển đào tạo tập huấn công tác xã hội ở các trình độ khác nhau cho cán bộ hiện đang làm việc trong các lĩnh vực có liên quan.

Philippines là một nước tại châu Á có nền an sinh xã hội và công tác xã hội phát triển khá sớm. Ban đầu hoạt động công tác

xã hội và đào tạo công tác xã hội của Philippines chịu nhiều ảnh hưởng của nền công tác xã hội của Mỹ và châu Âu. Sau này, công tác xã hội và đào tạo công tác xã hội tại Philippines đã có nét đặc thù riêng để phù hợp với tình hình thực tiễn. Sau đây xin giới thiệu sơ lược về công tác xã hội tại Philippines - một nước có nền công tác xã hội và đào tạo công tác xã hội khá sớm ở khu vực Đông Nam Á.

Vào thời kỳ còn là thuộc địa của Tây Ban Nha ở thế kỷ XVI - đến cuối thế kỷ XIX, những trợ giúp xã hội cho người nghèo ở Philippines chủ yếu dựa vào sự trợ giúp của tôn giáo. Sự trợ giúp cho người nghèo, trẻ em mồ côi trong các bệnh viện hay trường học chủ yếu dựa trên kinh phí của Chính phủ Tây Ban Nha cung cấp. Tuy nhiên, số kinh phí đó không đáp ứng đủ nhu cầu thực tiễn do vậy người ta đã huy động sự từ thiện của các cá nhân, tổ chức tôn giáo.

Vào những năm 1899, dưới sự đỗ hộ của Mỹ hệ thống giáo dục và chăm sóc sức khỏe, sự tự do tôn giáo được du nhập vào Philippines. Cùng với đó là sự ra đời của các cơ quan an sinh, an sinh trẻ em (1917). Tổ chức an sinh gia đình đầu tiên được ra đời với ứng dụng phương pháp công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp xã hội. Sự kiện này là một mốc quan trọng của sự ra đời công tác xã hội chuyên nghiệp tại Philippines. Những người làm việc trong tổ chức này là những nhân viên xã hội đầu tiên làm việc toàn thời gian hay bán thời gian trong công tác trợ giúp.

Sự ra đời của Văn phòng an sinh công cộng vào năm 1921 đánh dấu sự tham gia của Nhà nước với công tác trợ giúp những người nghèo khó. Kiến thức và kỹ năng về công tác xã hội đầu tiên được giới thiệu tại Philippines bởi Frank Murphy - người đã tốt nghiệp công tác xã hội tại Mỹ vào những năm 30 của thế kỷ XX. Đây là dấu mốc trong quá trình phát triển công tác xã hội chuyên nghiệp tại Philippines. Chính yếu tố này đã khiến cho Nhà nước Philippines nhận thức được vai trò và trách nhiệm của họ đối với sự trợ giúp cho những người nghèo khó. Các cơ quan tổ chức tư nhân cũng bắt đầu sử dụng những người được đào tạo về công tác xã hội.

Tổ chức Quỹ nhi đồng Liên Hợp Quốc đóng vai trò đặc biệt quan trọng với sự phát triển an sinh xã hội và công tác xã hội tại Philippines vào những năm 1946. Những dự án của UNICEF tại Philippines vào năm 1961 đã thúc đẩy nhanh chóng tính chuyên nghiệp của công tác xã hội trong các dịch vụ cho trẻ em và gia đình cũng như đào tạo nhân viên xã hội chuyên nghiệp. Những chương trình dịch vụ cùng với những kỹ năng trợ giúp có tính chuyên môn công tác xã hội được đặc biệt phát triển sau thời gian đó. Tư tưởng giúp đối tượng tự giúp mình được thể hiện rất rõ trong phát triển cộng đồng tại những vùng nông thôn nghèo đói ở Philippines. Những chương trình đào tạo người làm công tác xã hội thời kỳ này cũng bắt đầu được quan tâm chú ý. Hiệp hội các nhà công tác xã hội chuyên nghiệp - một tổ chức nghề nghiệp công tác xã hội đầu tiên của Philippines được thành lập

vào năm 1947. Mục tiêu và nội dung hoạt động của tổ chức này đã đóng góp rất lớn cho việc chuyên nghiệp hóa công tác xã hội tại quần đảo này.

Đào tạo công tác xã hội chuyên nghiệp cũng phát triển nhanh chóng tại Philippines từ những năm giữa thế kỷ XX. Vào năm 1950 trường đào tạo công tác xã hội đầu tiên ra đời tại Philippines và được đào tạo tại trường đại học Phụ nữ Philippines và sau này được nhân rộng ra các trường đại học khác ở Philippines.

Một bước ngoặt quan trọng của công tác xã hội tại Philippines là vào năm 1965 Nhà nước Philippines đã thông qua qui định thực hành công tác xã hội (Social Work Practice) và tổ chức hoạt động của các cơ quan công tác xã hội tại Philippines. Đây là văn bản có tính pháp lý quốc gia đầu tiên ghi nhận chính thức nghề công tác xã hội tại Philippines. Cũng từ đó, công tác xã hội được phát triển không ngừng tại quốc gia này. Chất lượng các dịch vụ được cải thiện. Nguồn nhân lực nhân viên xã hội chuyên nghiệp được tăng cường thông qua đào tạo công tác xã hội tại Philippines liên tục tăng nhanh. Các cơ quan tổ chức an sinh xã hội được thể chế hoá và kiện toàn đội ngũ cán bộ với kiến thức và kỹ năng công tác xã hội chuyên nghiệp.

Có thể nói từ đó đến nay, công tác xã hội tại Philippines đã phát triển không ngừng cả về số lượng và chất lượng trong khu vực. Mô hình công tác xã hội của Philippines đã được nhiều quốc gia châu Á học tập trong đó có Việt Nam.

*Tóm lại:* Dưới sự tác động của nhu cầu xã hội, trong quá trình hình thành và phát triển công tác xã hội đã có những thay đổi về phạm vi, nội dung cũng như đối tượng phục vụ. Các hoạt động thực hành công tác xã hội chuyên nghiệp hơn đòi hỏi ở trình độ cao hơn trong việc sử dụng các giá trị, nguyên tắc, các kỹ thuật công tác xã hội giúp con người có được dịch vụ cần thiết.

Dây có thể xem như một quá trình biến đổi về chất trong hoạt động ngành nghề công tác xã hội. Hoạt động công tác xã hội hình thành bắt đầu từ những hình thức hoạt động sơ khai như hình thức trợ giúp từ thiện rồi dần tiến tới hoạt động có tính khoa học và chuyên nghiệp; Từ những hoạt động mang tính riêng lẻ tới có tổ chức nghề nghiệp, từ tự phát tới những hoạt động theo quy định pháp lý với chính sách của quốc gia; và từ hoạt động dựa trên kinh nghiệm thực tiễn tới đòi hỏi đào tạo theo nhiều trình độ... Nhờ hoạt động mang tính chuyên nghiệp và tuân thủ chặt chẽ mục tiêu, các quy định ngành nghề và pháp luật, công tác xã hội đã thực sự đóng góp cho quá trình ổn định nền an sinh và đồng thời thúc đẩy sự phát triển trong xã hội, bởi vậy trong một số tài liệu người ta đã đề cập tới nó như là “*nghề tạo nên thay đổi*”. Tất cả những hướng phát triển đó không nằm ngoài mục đích tạo ra những cung ứng dịch vụ an sinh có chất lượng cao đảm bảo nền an sinh của mỗi người dân trong xã hội cũng như mỗi quốc gia và toàn thế giới.

## **2. Lịch sử công tác xã hội tại Việt Nam**

Công tác xã hội ở nước ta có thể chia thành ba giai đoạn:

+ Giai đoạn trước Cách mạng tháng 8 năm 1945.

+ Giai đoạn từ sau Cách mạng tháng 8 năm 1945 đến trước khi đổi mới (1986).

+ Giai đoạn từ sau khi đổi mới (từ năm 1986 tới nay).

### **2.1. Giai đoạn trước Cách mạng tháng 8/1945**

Người Việt Nam vốn có truyền thống cưu mang, giúp đỡ nhau trong cộng đồng với tinh thần "lá lành đùm lá rách" hoặc "bầu ơi thương láy bí cùng". Khi mỗi người dân trong cộng đồng gặp khó khăn, hoạn nạn họ thường nhận được sự sẻ chia giúp đỡ hoặc bằng tiền gạo, bằng công sức từ người thân, từ hàng xóm. Các hoạt động trợ giúp trong cộng đồng lúc đầu chủ yếu diễn ra là giữa người dân với người dân. Vào thời kỳ phong kiến hầu hết giai cấp thống trị thời bấy giờ luôn tự coi mình là "thiên tử" có đặc quyền, đặc lợi, quan tâm đến thường dân rất ít ỏi, sự trợ giúp phần lớn mang tính ban ơn, bô thí mõi khi có địch họa hoặc thiên tai, mất mùa. Song trong thời kỳ này cũng có những ông vua hiền tài, đức độ, luôn quan tâm tới cuộc sống của muôn dân, một trong số họ là vua Lê Thái Tổ. Ông đã nhìn thấy một thực trạng là "người đi đánh giặc thì một tấc đất không có mà ở, còn những kẻ du thủ, du thực thì có quá thừa ruộng đất". Chính vì vậy, ông đã yêu cầu các đại thần bàn định số ruộng cấp cho quan lại, binh lính và dân chúng.

Những hoạt động xã hội của bà Ý Lan cũng được muôn đời nhắc nhở. Từ việc bà già làm thường dân đi du hành, xem xét thực tế đói nghèo ở trong dân rồi mới hạ lệnh phát chẩn, đến việc bà vận động nhân dân khôi phục ngành trồng dâu nuôi tằm, bỏ bớt các cung nữ để họ về quê "lấy chồng" là những việc làm mang tính nhân văn sâu sắc.

Vua Lê Thánh Tông xuống chiếu những lời tâm huyết vào mùa đông năm Ất Sửu 1445 cũng thể hiện những quan điểm và chính sách xã hội cơ bản của các triều đại phong kiến "trẫm ở ngôi cao mà chưa biết việc đời cho nên mấy năm nay thiên tai liên miên, đê điều bị vỡ, làm hỏng cả ruộng vườn nhà cửa của muôn dân. Có phải chính sự thiếu kiềm soát của trẫm mà hại đến hoà khí của đất trời hay xử hình ngục không đúng mà khí vận âm dương biến đổi. Muốn chấm dứt sự trùng phạt của trời cao phải rộng ban điều dân huệ cho "kẻ dưới". Vì thế nay ban các điều về tha thuế, giảm tô, rộng rãi theo các thứ bậc khác nhau...".

Như vậy từ lâu đời, ở nước ta đã có những hoạt động trợ giúp xã hội, song chỉ mang tính chất trợ giúp đơn thuần. Tuy nhiên, hoạt động này không chỉ giới hạn giữa những người dân với nhau mà đã có sự tham gia của thế chế Nhà nước phong kiến.

Những dấu hiệu đầu tiên của công tác xã hội chuyên nghiệp ở Việt Nam có thể thấy được qua sự có mặt của những nhà tu, các sacerdos, những nhân viên xã hội là những người được đào tạo ở nước ngoài (Pháp) và đưa vào Việt Nam để làm việc tại các

cơ sở như bệnh viện hay cơ sở xã hội, tuy nhiên chủ yếu phục vụ cho quân đội sỹ quan Pháp và những người làm việc cho chính quyền Pháp thuộc thời bấy giờ.

## **2.2. Giai đoạn từ sau Cách mạng tháng 8 năm 1945 đến trước thời kỳ đổi mới năm 1986**

Khi đất nước ta mới giành được chính quyền, Chủ tịch Hồ Chí Minh luôn xác định non sông, đất nước là của dân tộc Việt Nam, phấn đấu vì độc lập, tự do, vì hạnh phúc của nhân dân. Người quan tâm đến mọi mặt của người dân từ ăn, ở, học hành, vui chơi và phát triển.

Ở phía Bắc trong giai đoạn này các cơ quan Đảng, chính quyền tập trung giải quyết các vấn đề xã hội nóng bỏng như diệt giặc đói bằng "thi đua tăng gia sản xuất", "hỗn gạo kháng chiến" của Chủ tịch Hồ Chí Minh diệt giặc đốt bằng "bình dân học vụ". Các cán bộ làm công tác bình dân học vụ và bộ đội xuống tận các làng xã xoá mù chữ cho nhân dân.

Tiếp đó là cuộc trường kỳ kháng chiến 9 năm chống thực dân Pháp. Các hoạt động trợ giúp xã hội tập trung vào phục vụ tiền tuyến, giúp đỡ các gia đình bộ đội thông qua các phong trào như: "Hội giúp binh sỹ bị nạn", phong trào "mùa đông binh sỹ" vận động chị em đan áo ấm gửi tặng các chiến sỹ ngoài mặt trận...

Ở miền Nam công tác xã hội chuyên nghiệp có mặt thông qua hoạt động của Hội những người trợ giúp người Pháp vào Việt Nam làm việc tại các cơ quan của Pháp khi đó. Năm 1947

Hội chữ Thập đỏ thành lập Trường Caritas tại Sài Gòn với những chương trình từ vài tháng tới 2 năm. Sau khi tốt nghiệp, nhân viên xã hội làm việc cho phòng xã hội của Tòa Lãnh sự, các cơ quan của Pháp, các trung tâm y tế... Vào những năm 1965 tới năm 1975 cuộc chiến tranh ngày một tàn khốc dẫn đến có rất nhiều nạn nhân của chiến tranh cũng như tệ nạn xã hội này sinh và gia tăng thời gian đó như: mại dâm, ma tuý, trẻ lang thang ở miền Nam. Hoạt động của nghề công tác xã hội lại càng trở nên mạnh mẽ hơn với sự trợ giúp của Chương trình phát triển Liên Hợp Quốc tham gia vào giải quyết các vấn đề xã hội và đào tạo đội ngũ nhân viên thực hiện các công việc này.

Tại miền Bắc khi được giải phóng, còn miền Nam vẫn nằm dưới ách xâm lược của đế quốc Mỹ, hoạt động trợ giúp xã hội là tập trung khắc phục hậu quả chiến tranh, xác nhận và thực hiện chính sách ưu đãi đối với những người tham gia kháng chiến bị thương, những gia đình có người hy sinh. Đồng thời với các công việc khắc phục hậu quả chiến tranh, các cấp Đảng, chính quyền còn tập trung vận động nhân dân đi vào làm ăn tập thể, chi viện cho miền Nam.

Trong thời kỳ này các hoạt động trợ giúp xã hội trên nền tảng kinh tế tập thể đã đóng góp vào chăm sóc gia đình thương binh, liệt sỹ. Các gia đình có người thân tham gia chiến đấu, làm nhiệm vụ ở chiến trường đều được các hợp tác xã bán điều hòa lương thực, ở thành phố các gia đình được mua gạo theo giá cung cấp và một số mặt hàng thiết yếu khác.

Các hoạt động trợ giúp xã hội lúc này là tập trung xác nhận và giải quyết chế độ cho thương binh bị thương trong kháng chiến chống Pháp, chống Mỹ và các gia đình liệt sỹ. Nhà nước đã thành lập các trại điều dưỡng, nuôi dưỡng thương binh nặng, cha mẹ liệt sỹ già yếu cô đơn, đỡ đầu các con liệt sỹ mồ côi...

Khi miền Nam được giải phóng, đất nước thống nhất nhiệm vụ của trợ giúp xã hội càng trở nên đa dạng và phức tạp hơn. Chiến tranh đã để lại rất nhiều đối tượng là người thân liệt sỹ, thương binh, bệnh binh, trẻ em mồ côi; người tàn tật trong đó có nhiều người tàn tật là nạn nhân chiến tranh và các nạn nhân của các tệ nạn xã hội ma tuý, mại dâm và các phế binh nguy. Các hoạt động trợ giúp xã hội trong thời gian này tập trung vào các công việc: Hàn gắn vết thương chiến tranh, xác nhận và đai ngộ những người đã chịu nhiều mất mát, hy sinh trong kháng chiến, chăm sóc các gia đình thương binh liệt sỹ, đỡ đầu các con liệt sỹ mồ côi.

Bên cạnh các hoạt động nhằm chăm sóc tốt hơn đời sống người có công, công tác xã hội thời kỳ này còn tập trung vào giải quyết các vấn đề xã hội như: nâng đỡ những người thiệt thòi, nạn nhân của các tệ nạn xã hội, các nạn nhân chiến tranh, những người yếu thế trong xã hội.

Như vậy hoạt động trợ giúp xã hội ở Việt Nam mang tính đặc thù, không chỉ nhắm vào các đối tượng yếu thế, các nạn nhân của các tệ nạn xã hội mà còn bao gồm một nội dung rất quan trọng là chăm sóc những người có công như, lão thành cách mạng, thân nhân liệt sỹ, thương binh...

Để hoạt động trợ giúp xã hội có hiệu quả, để các chính sách xã hội thực sự đi vào thực tiễn, ngay từ khi mới giành được độc lập, Đảng và Nhà nước ta đã quan tâm tới việc đào tạo các cán bộ thực hiện các chính sách xã hội cho những nhóm người được hưởng chế độ của Nhà nước. Tuy nhiên, việc đào tạo mới chỉ tập trung vào trang bị những kiến thức cơ bản về các nghị quyết của Đảng, các văn bản cụ thể của Nhà nước, các Quyết định, Nghị định, Thông tư của Chính phủ và Bộ cứu tế xã hội về các lĩnh vực cứu trợ xã hội nhằm tổ chức thực hiện các đường lối chủ trương của Đảng và Nhà nước. Sau này, các cán bộ được cung cấp thêm những kiến thức chuyên sâu hơn như lý luận về bảo trợ xã hội, bảo hiểm xã hội, ưu đãi xã hội, cứu trợ xã hội, tổ chức lao động sắp xếp việc làm cho đối tượng bảo trợ xã hội còn khả năng lao động, chăm sóc đời sống vật chất, tinh thần, phục hồi chức năng, công tác hồ sơ, lưu trữ... Những kiến thức này phần nào đã giúp cho họ trợ giúp đối tượng một cách cơ bản, song vẫn mang tính cấp phát nhiều hơn là nâng cao năng lực cho cá nhân, gia đình và cộng đồng.

### **2.3. Giai đoạn đổi mới (từ năm 1986)**

Giai đoạn này được bắt đầu từ năm 1986, khi Đảng và Nhà nước ta có chủ trương đổi mới cơ chế kinh tế. Nền kinh tế của nước ta từ đó đến nay đang chuyển dần sang vận hành theo cơ chế thị trường, có sự quản lý của Nhà nước theo định hướng xã hội chủ nghĩa. Trong bối cảnh như vậy, hầu hết các gia đình thuộc diện chính sách, các nhóm đối tượng thiệt thòi càng

có nguy cơ trở nên “yếu thế” vì họ thiếu sức lao động, thiếu vốn sản xuất và thiếu kinh nghiệm làm ăn. Sự nghèo đói là vấn đề nổi bật. Bên cạnh đó, những tệ nạn xã hội như: mại dâm, ma tuý... có nguy cơ gia tăng vì nhiều nguyên nhân. Trước bối cảnh đó Đảng và Nhà nước ta chủ trương giải quyết các vấn đề xã hội trên quan điểm: Nhà nước, nhân dân và bản thân cá nhân đối tượng cùng thực hiện. Điều đó có nghĩa là xã hội hoá các hoạt động trợ giúp xã hội. Giải quyết các vấn đề xã hội không chỉ phụ thuộc phạm vi Nhà nước mà còn là trách nhiệm của cộng đồng, của gia đình và của bản thân đối tượng.

Nếu như ở thời kỳ trước đây mới hoạt động trợ giúp xã hội chủ yếu do Nhà nước và các cơ quan, đoàn thể phụ trách với phương thức chủ yếu là cấp phát thì ở giai đoạn từ khi đổi mới hoạt động trợ giúp xã hội đã được xã hội hoá và trở nên đa dạng hơn, phong phú hơn cả về nội dung và hình thức. Các hoạt động trợ giúp xã hội không chỉ phụ thuộc phạm vi các cơ quan Nhà nước mà còn mở rộng tới các hội, các tổ chức phi Chính phủ và các cá nhân. Nội dung trợ giúp không chỉ là cấp phát như trợ giúp đột xuất, hay trợ giúp thường xuyên mà còn bao gồm các dịch vụ tăng năng lực giúp người dân tự giúp mình hay để phòng những vấn đề có thể xảy ra.

Nội dung trợ giúp xã hội trong công tác xã hội hiện nay tập trung vào các lĩnh vực sau:

+ Thực hiện chính sách đai ngộ đối với liệt sỹ, thương binh và những người có công với đất nước, chăm sóc đời sống vật

chất và tinh thần cho những người có công lao với đất nước như: thân nhân liệt sỹ, thương bệnh binh, Bà mẹ Việt Nam Anh hùng.

+ Chăm sóc nâng đỡ những người yếu thế trong xã hội như: người nghèo, trẻ em trong hoàn cảnh khó khăn, người gặp tai nạn rủi ro do thiên tai, hoả hoạn và những người là nạn nhân của các tệ nạn xã hội như mại dâm, ma tuý.

Hiện nay, việc chăm sóc các đối tượng nói trên có nhiều hình thức: Dựa vào các trung tâm nuôi dưỡng tập trung của Nhà nước, nuôi dưỡng tại các cộng đồng, tại các nhà mồ do các tổ chức Nhà nước, tổ chức phi Chính phủ lập ra.

Các cơ sở bảo trợ xã hội của Nhà nước cũng ngày một hoàn thiện với những hoạt động chăm sóc phong phú cả về đối tượng hướng thụ lẫn nội dung. Một số cơ sở đang thực hiện hình thức vừa nuôi dưỡng vừa an dưỡng cho các đối tượng như, thương bệnh binh nặng, người già cô đơn, trẻ em mồ côi...

+ Một nội dung rất quan trọng khác là công tác xoá đói giảm nghèo. Những thành tựu về xoá đói giảm nghèo của Việt Nam đã được xem như bài học kinh nghiệm quý báu cho nhiều nước trên thế giới. Hiện nay, Việt Nam cũng đang thúc đẩy các hoạt động cung cấp dịch vụ xã hội cho người nghèo như, dịch vụ vay vốn tín dụng, tập huấn nâng cao năng lực, tham vấn, tư vấn trực tiếp hay qua điện thoại, tham vấn bạo hành gia đình, xâm hại trẻ em, cung cấp chỗ tạm lánh cho những phụ nữ trẻ em bị bạo hành như mô hình ngôi nhà bình yên...

Nhìn lại nền công tác xã hội ở Việt Nam trong thời gian vừa qua có thể thấy, các hoạt động trợ giúp xã hội cũng đã có từ lâu đời, và hệ thống pháp luật, chính sách an sinh xã hội của chúng ta đã dần hoàn thiện qua từng thời kỳ, bao trùm nhiều hơn nhu cầu cơ bản của đối tượng và ngày càng mang tính hội nhập. Dịch vụ xã hội từng bước được mở rộng và dễ dàng tiếp cận hơn với nhiều người dân. Những đổi mới này đã góp phần đáng kể cho sự ổn định và phát triển xã hội, phản ánh đúng quan điểm tăng trưởng kinh tế phải tiến hành đồng bộ với tiến bộ và công bằng xã hội trong chiến lược phát triển của nước ta. Hoạt động trợ giúp người có hoàn cảnh khó khăn trong các gia đình nghèo, người khuyết tật, người cao tuổi, trẻ em mồ côi, trẻ bị lạm dụng tình dục, trẻ lang thang kiếm sống... trong nhiều năm qua đã đóng góp đáng kể vào đảm bảo nền an sinh nước nhà. Trước ảnh hưởng của hội nhập quốc tế với sự du nhập của trào lưu công tác xã hội chuyên nghiệp và những đổi mới về chính sách kinh tế - xã hội, lý luận và thực hành trong công tác trợ giúp xã hội của nước ta phần nào đã thay đổi. Điều này đòi hỏi các nhân viên làm việc trong các lĩnh vực xã hội như (Lao động - Thương binh và Xã hội, Ủy ban Dân số gia đình và Trẻ em (trước đây), Hội phụ nữ... phải đổi mới phương pháp và kỹ năng trợ giúp. Phương châm “Cho cần câu chứ không cho xâu cá” đã làm chuyển đổi cơ bản hình thức trợ giúp mang tính bao cấp trước đây sang trợ giúp có tham vấn, nhằm giúp đối tượng tự giải quyết vấn đề. Trước yêu cầu thực tiễn, các ngành Lao động - Thương binh và Xã hội, Ủy

ban Dân số gia đình và Trẻ em (trước đây), Hội phụ nữ, Đoàn Thanh niên, Hội Chữ thập đỏ... với sự hỗ trợ kỹ thuật của các tổ chức quốc tế đã tích cực tổ chức các lớp tập huấn về công tác xã hội, nhằm trang bị kịp thời những kiến thức, kỹ năng trợ giúp cho cán bộ của ngành.

Bên cạnh những thành tựu đã đạt được, vẫn còn một số hạn chế nhất định trong lĩnh vực hoạt động công tác xã hội. Điều này khiến cho tụt hậu về chất lượng và hiệu quả của chuyển giao các chính sách, dịch vụ an sinh xã hội ở nước ta so với các nước phát triển hay những nước trong khu vực.

Trước hết có thể kể tới các hình thức trợ giúp, các dịch vụ xã hội của ta chưa phong phú và chất lượng còn hạn chế. Sự tham gia của cá nhân, gia đình và cộng đồng vào quá trình giải quyết vấn đề chưa cao, cũng như sự kết nối nguồn lực giữa cá nhân, gia đình và cộng đồng còn thấp khiến cho kinh phí chi trả vẫn phụ thuộc phần lớn vào ngân sách nhà nước.

Phương thức can thiệp giải quyết vấn đề hiện nay của ta còn mang tính chữa trị hơn phòng ngừa, do vậy kết quả của chính sách an sinh xã hội chưa thực sự bền vững.

Quy mô và phạm vi hoạt động dịch vụ xã hội của hoạt động công tác xã hội còn thu hẹp cũng là một yếu tố cần kể tới. Các dịch vụ an sinh xã hội mới chỉ chủ yếu tập trung ở một số lĩnh vực chính như Lao động - Thương và Xã hội hay các tổ chức đoàn thể mà chưa được mở rộng ra nhiều lĩnh vực kinh tế,

xã hội khác. (Trong khi đó ở các nước phát triển, can thiệp của công tác xã hội chuyên nghiệp đã có mặt ở các lĩnh vực giáo dục, y tế, tòa án, nhà tù, thậm chí cả các doanh nghiệp).

Vẫn đề tuyển dụng và sử dụng nhân viên xã hội đã qua đào tạo chưa đảm bảo. Có thể dễ dàng nhận thấy sự “phong phú” về chuyên môn đào tạo của các cán bộ làm việc trong các Ban, ngành có chức năng xây dựng và thực hiện chính sách an sinh xã hội như ngành Lao động - Thương binh và Xã hội, Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên... so với bất cứ ngành nghề nào khác ở nước ta. Việc tuyển dụng và sử dụng cán bộ không có kiến thức, kỹ năng làm việc với cá nhân, gia đình, cộng đồng, tham vấn, quản trị công tác xã hội... là một trong những nguyên nhân quan trọng dẫn đến chất lượng triển khai các chính sách, các dịch vụ xã hội tại cộng đồng chưa cao. Không những thế, do chưa được đào tạo chuyên nghiệp, nên họ còn thiếu hụt kiến thức, kỹ năng nghiên cứu chính sách xã hội và khiến cho đại đa số nhân viên xã hội hạn chế trong khả năng phát hiện những lỗ hỏng của chính sách hay đề xuất những chính sách phù hợp, đáp ứng nhu cầu của cộng đồng. Điều này lý giải một phần cho tình trạng không ít chính sách an sinh xã hội ở nước ta chưa thực sự đi vào cuộc sống. Do sự tụt hậu về đào tạo nhân viên xã hội chuyên nghiệp nên nước ta đang bị thiếu hụt trầm trọng nguồn nhân lực trong đào tạo công tác xã hội cũng như tác nghiệp thực tiễn hiện nay.

Các khoá tập huấn công tác xã hội ngắn ngày mới chỉ dừng lại ở việc cung cấp một số kỹ năng công tác xã hội rất cơ bản mang

### **III. PHẠM VI VÀ CÁC THÀNH TỐ CỦA THỰC HÀNH CÔNG TÁC XÃ HỘI (SOCIAL WORK PRACTICE)**

#### **1. Phạm vi hoạt động của công tác xã hội**

Với những tác động hữu ích đến cuộc sống con người, công tác xã hội có mặt trong nhiều lĩnh vực cuộc sống. Tuỳ theo tình hình và điều kiện từng quốc gia, công tác xã hội tham gia vào các lĩnh vực sau đây trong hệ thống an sinh xã hội:

\* *Phân theo nhóm đối tượng tác động, có:*

- Chăm sóc giúp đỡ các cá nhân, gia đình có công với cách mạng như thân nhân liệt sỹ, cán bộ lão thành cách mạng, thương bệnh binh...

- An sinh trẻ em và gia đình. Đây là một trong lĩnh vực nổi bật của công tác xã hội nói riêng và an sinh xã hội nói chung. Công tác xã hội cung cấp nhiều loại dịch vụ và cách tiếp cận khác nhau từ cơ sở chăm sóc trẻ đến các dịch vụ trị liệu gia đình, các hoạt động công tác xã hội đặc biệt chú trọng tới nhóm trẻ em trong hoàn cảnh đặc biệt khó khăn.

- Những người yếu thế như: người khuyết tật, người vô gia cư, người nghèo, những gia đình có hoàn cảnh khó khăn như: gia đình nghèo, gia đình có người già neo đơn... cần tới sự trợ giúp xã hội thông qua các dịch vụ xã hội.

- Người già: Là một trong những lĩnh vực khác của an sinh xã hội ngày càng thu hút sự quan tâm của xã hội. Xu hướng tỷ lệ

người cao tuổi ngày một tăng nhanh nên công tác xã hội đã tăng cường các dịch vụ phục vụ cuộc sống người già nói chung và những người già cô đơn không nơi nương tựa. Sự già hóa dân số ở nhiều nước trên thế giới đặc biệt là các nước phát triển đặt ra yêu cầu đối với các dịch vụ chính sách cho người già như chăm sóc tập trung, chăm sóc ban ngày, chăm sóc tại cộng đồng.

- Trợ giúp những đối tượng xã hội như người nghiên, mại dâm, người phạm pháp cũng là lĩnh vực công tác xã hội quan tâm và đưa ra các dịch vụ chăm sóc, phục hồi.

- Trợ giúp đối tượng những bệnh nhân có vấn đề về thể chất và tâm thần cũng nhận được các dịch vụ hỗ trợ về tâm lý và xã hội.

- Cộng đồng dân cư có những vấn đề gây ảnh hưởng đến sự phát triển chung của các cá nhân trong cộng đồng- cộng đồng yếu kém (tồn tại nhiều vấn đề xã hội, cộng đồng không đoàn kết...) là một lĩnh vực quan tâm của công tác xã hội trong hoạt động phát triển cộng đồng.

\* *Phân theo lĩnh vực hoạt động trong xã hội, có:*

- Lĩnh vực an sinh xã hội

Lĩnh vực này thường bao gồm các vấn đề lao động - việc làm, an toàn xã hội, xoá đói giảm nghèo, phát triển cộng đồng... Đây là lĩnh vực đầu tiên mà công tác xã hội chịu trách nhiệm chính trong can thiệp và giải quyết để đảm bảo nền an sinh trong mọi quốc gia.

- Lĩnh vực y tế.

Đây là lĩnh vực mà công tác xã hội có mặt từ rất sớm trong lịch sử của công tác xã hội. Hoạt động công tác xã hội tham gia vào lĩnh vực y tế nhằm giúp cho người bệnh được chăm sóc cả về thể chất, tinh thần và những trợ giúp về kinh tế, hòa nhập xã hội trong quá trình chữa trị bệnh cũng như sau khi ra viện trở về cộng đồng.

- Lĩnh vực giáo dục

Công tác xã hội trong trường học là một mảng khá rõ nét trong thực hành công tác xã hội. Hoạt động này giúp cho quá trình đào tạo đạt được mục tiêu trên cơ sở những trợ giúp đối với học sinh, sinh viên, với gia đình phụ huynh học sinh, với thầy cô cũng như các nhà quản lý trong cơ quan giáo dục giải quyết các mối quan hệ xã hội trong quá trình đào tạo. Nhân viên xã hội trong hệ thống giáo dục (các trường học, cơ sở giáo dục) hỗ trợ người học, đội ngũ cán bộ giảng dạy và quản lý thực hiện tốt quá trình giảng dạy và học tập.

- Lĩnh vực pháp lý

Công tác xã hội tham gia vào lĩnh vực pháp lý nhằm đảm bảo quyền lợi, bảo vệ quyền của người công dân trong các trường hợp liên quan tới pháp lý. Nhân viên xã hội làm việc trong các tòa án, nhà tù, cơ quan pháp luật để trợ giúp đối tượng về tinh thần cũng như vật chất, giới thiệu pháp lý để tăng cường năng lực trong các vụ xử lý tại tòa án, cũng như vẫn đề liên quan tới pháp lý.

\* Phân theo các cơ quan, tổ chức có:

- Cơ quan quản lý chức năng của Nhà nước như các Bộ xã hội hay an sinh xã hội ở Trung ương hay các Sở, phòng.. tại địa phương. Đây là cơ quan chính triển khai các chính sách, chương trình dịch vụ xã hội cho các nhóm đối tượng của ngành và cũng là cơ quan chính xây dựng các chính sách xã hội. Một số nước có Bộ An sinh xã hội hay Bộ Y tế và An sinh xã hội. Ở Việt Nam những vấn đề này do Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội đảm nhiệm.

- Các tổ chức chính trị xã hội

Các tổ chức này không chỉ sử dụng các nhân viên xã hội để triển khai các hoạt động trợ giúp xã hội mà họ còn đưa ra tiếng nói của công dân, đảm bảo cơ hội cho người yếu thế tham gia vào xây dựng chính sách như: chính sách nhà ở, chính sách y tế, qua đó giúp họ nâng cao năng lực và hòa nhập cộng đồng. Ở Việt Nam có Hội Liên hiệp Phụ nữ, Đoàn Thanh niên, Hội Chữ Thập đỏ.

- Các tổ chức quốc tế, tổ chức phi Chính phủ quốc tế

Dây cũng là lĩnh vực thực hiện các chương trình, dịch vụ xã hội khá phổ biến đặc biệt ở Việt Nam như: các tổ chức ILO, UNDP, UNICEF; các tổ chức INGO.

- Các cơ quan tổ chức nghiên cứu

Các cơ quan nghiên cứu cũng là nơi cung cấp những kiến thức, thông tin liên quan để góp phần hoàn thiện và xây dựng thể chế, chính sách xã hội cũng như các chương trình chiến lược

hành động hay cài tiến các dịch vụ an sinh xã hội nhằm đáp ứng nhu cầu của các nhóm đối tượng tốt hơn.

- Các tổ chức từ thiện cá nhân, tổ chức nhân đạo tư nhân, các tổ chức cung cấp dịch vụ tư, như văn phòng tham vấn, trung tâm tư vấn trị liệu, trung tâm phát triển cộng đồng...

Ở Việt Nam hiện nay, công tác xã hội mới chủ yếu có mặt trong ngành Lao động - Thương binh và Xã hội. Ngoài ra còn có thể thấy, công tác xã hội chuyên nghiệp trong hoạt động trợ giúp của tổ chức Chữ Thập đỏ, Hội Phụ nữ. Trong trường học cũng đã bắt đầu mạnh nha với hoạt động tham vấn. Sự can thiệp của công tác xã hội trong tòa án, trong bệnh viện hầu như chưa thấy, mặc dù nhu cầu của trợ giúp công tác xã hội trong những lĩnh vực này cũng đang tỏ ra là khá cần thiết khi những loại bệnh nan giải như: ung thư, HIV/AIDS... đang gia tăng nhanh chóng. Những can thiệp trợ giúp trẻ em trong các trường giáo dưỡng còn khá hạn chế, mặc dù nơi này thực sự cần tới sự trợ giúp và giáo dục mang tính chuyên nghiệp mới thúc đẩy được quá trình phục hồi chức năng xã hội của các em.

## **2. Các thành tố của công tác xã hội**

### **2.1. Đối tượng tác động của công tác xã hội**

Thuật ngữ chỉ đối tượng tác động của công tác xã hội thường được dùng ở nhiều nước là thân chủ (client). Trong tài liệu này xin được gọi họ là *đối tượng* để phù hợp với văn hoá Việt Nam.

Đối tượng tác động của công tác xã hội là cá nhân, gia đình, nhóm người hay cộng đồng.

Cá nhân có thể là người già hay người trẻ, người giàu hay người nghèo... Khi họ gặp phải khó khăn trong cuộc sống và không tự giải quyết được họ mong muốn có sự trợ giúp.

Xuất phát từ quan điểm công tác xã hội là hoạt động chuyên nghiệp tham gia vào quá trình giải quyết các vấn đề xã hội, vào quá trình tăng cường năng lực và giải phóng tiềm năng của mỗi cá nhân, gia đình và cộng đồng, là hoạt động tạo ra sự thay đổi/phát triển của xã hội, do vậy đối tượng tác động của công tác xã hội là rất rộng rãi nó bao gồm những cá nhân và gia đình, nhóm xã hội, những cơ quan tổ chức hay cộng đồng dân cư trong xã hội. Từ những người nghèo khổ trong xã hội, tới những nhà doanh nhân, người giàu có đều có thể trở thành đối tượng tác động của công tác xã hội. Người nghèo cần có sự trợ giúp về vật chất và tinh thần để vượt qua nghèo khổ. Người giàu khi rơi vào hoàn cảnh khủng hoảng tinh thần (như phá sản, thua lỗ, sức ép công việc hay sự cạnh tranh trong kinh doanh...) đều có thể cần tới sự can thiệp, trợ giúp của nhân viên xã hội. Những đại gia, những nhà tỷ phú... khi họ rơi vào hoàn cảnh khó khăn cũng rất cần có sự trợ giúp của những nhân viên xã hội giúp họ vượt qua giai đoạn khủng hoảng, thực hiện tốt chức năng xã hội của mình.

Những người yếu thế như: người nghèo, người lang thang cơ nhỡ, những người bị HIV/AIDS hay những người mại dâm, người nghiện ma tuý... là nhóm đối tượng được đặc biệt quan

tâm của công tác xã hội và các dịch vụ xã hội thường được hướng tới cung cấp cho nhóm đối tượng này.

Có thể liệt kê một số nhóm đối tượng yếu thế thường được công tác xã hội hướng tới trong trợ giúp tại các nước có nền công tác xã hội phát triển:

- Phụ nữ
- Trẻ em
- Người già
- Cha mẹ đơn thân
- Người thất nghiệp
- Các nạn nhân của bạo lực gia đình
- Trẻ em lang thang, bị bỏ rơi, mồ côi, trẻ bị lạm dụng
- Các nạn nhân do thiên tai, hiểm họa
- Những người có ý định tự sát
- Những người vô gia cư
- Những người khuyết tật
- Người bị bệnh tâm thần
- Những người phạm pháp
- Người nghèo
- Người thiều số

- Những người nghiện
- Người mại dâm

Như vậy, đối tượng của công tác xã hội không giới hạn ở những nhóm người yếu thế trong xã hội mà nó bao phủ ở mọi nhóm, tầng lớp người dân trong cộng đồng quốc gia. Có những người không thuộc nhóm yếu thế nhưng do gặp phải vấn đề nào đó họ lại trở thành những người cần sự giúp đỡ. Ví dụ, những trẻ em thuộc gia đình khá giả khi bố mẹ mải mê với công việc, nhu cầu tình cảm của các em không được đáp ứng, không có được sự quan tâm của cha mẹ... điều này đã ảnh hưởng tới kết quả học tập hay sự tương tác của các em với môi trường xung quanh như trường học hay gia đình. Lúc này các em cần có sự can thiệp của các nhà tham vấn, nhân viên xã hội. Hay người phụ nữ trong một gia đình khá giả khi xây dựng gia đình, chị trở thành nạn nhân của hành vi bạo lực từ người chồng mới cưới của mình. Chị cũng cần có sự can thiệp của nhân viên xã hội.

Gia đình với những vấn đề của các thành viên trong gia đình hay sự tương tác có vấn đề trong gia đình khiến cho họ có những khó khăn và ảnh hưởng tới chức năng xã hội của thành viên hay của gia đình đều trở thành đối tượng can thiệp của công tác xã hội. Ví dụ như, gia đình có mâu thuẫn giữa vợ và chồng, giữa con cái với cha mẹ.

Cộng đồng nghèo khổ thường là đối tượng tác động đầu tiên trong công tác xã hội với cộng đồng. Những cộng đồng có

nhiều vấn đề xã hội như: nghèo đói, trình độ dân trí thấp, môi trường vệ sinh không đảm bảo... thường cần tới các chương trình dịch vụ xã hội trong công tác xã hội.

## **2.2. Vấn đề của đối tượng**

Quá trình công tác xã hội thực chất là quá trình giải quyết vấn đề. Trong quá trình này nhân viên xã hội trợ giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết những tình huống khó khăn mà họ đang gặp phải.

Mỗi cá nhân đều có những vấn đề riêng biệt. Tính đa dạng của vấn đề có thể phụ thuộc vào các đặc điểm tâm sinh lý xã hội của từng đối tượng hay nhóm đối tượng, theo lứa tuổi, theo nhóm xã hội...

Đối với cá nhân, trẻ nhỏ có vấn đề liên quan tới học tập, vấn đề liên quan tới quan hệ với bố mẹ, quan hệ với thầy cô và với bạn bè. Trẻ vị thành niên còn có những vấn đề về biến đổi sinh lý, tâm lý hay cảm xúc khi vào tuổi dậy thì. Trẻ ở lứa tuổi phổ thông trung học nhất là ở những lớp cuối cấp, thường lúng túng với định hướng nghề nghiệp như lựa chọn thi đại học hay cao đẳng, lựa chọn ngành nào để thi vào... Trẻ em bị xâm hại tình dục, bị bạo lực thể chất hay tinh thần cũng là vấn đề nổi cộm hiện nay và rất cần có sự can thiệp của nhân viên xã hội nhằm giải quyết ngăn chặn và phòng chống. Thanh niên cũng có những vấn đề liên quan tới học tập và xác định nghề nghiệp, tới tình yêu đôi lứa hay chuẩn bị cho hôn nhân. Những sinh viên mới vào

học còn gặp những khó khăn về tâm lý, về sự thay đổi môi trường, sự hoà nhập xã hội... Những người trung tuổi có thể gặp khó khăn như: thất nghiệp, thiếu việc làm, thu nhập thấp, khủng hoảng tâm lý do sức khỏe, vấn đề liên quan tới nuôi dạy con cái, xung đột trong quan hệ vợ chồng, cha mẹ vợ hay chồng. Người cao tuổi lại có thể có những khó khăn về thu nhập, về sự chăm sóc bản thân khi sức khoẻ bị sa sút, không có con cái nương tựa hay bị bạo hành trong gia đình. Nói tóm lại, mỗi lứa tuổi có những vấn đề tâm lý xã hội khác nhau mà họ rất cần tới sự trợ giúp của xã hội.

Những vấn đề trong gia đình cũng đa dạng. Như người ta thường nói "Mỗi cây một hoa, mỗi nhà một cảnh". Hầu như mọi gia đình đều có vấn đề riêng nhất là trong bối cảnh kinh tế xã hội hiện nay khi sự thay đổi diễn ra nhanh chóng, nhưng sự hoà nhập và thích ứng của mỗi cá nhân và gia đình tỏ ra không đáp ứng kịp. Mặt trái của lối sống công nghiệp hoá, hiện đại hoá, của cơ chế kinh tế thị trường cũng dẫn đến những vấn đề xã hội đối với mỗi cá nhân, gia đình như sức ép công việc, mối quan hệ cha - mẹ, vợ - chồng hay bố mẹ với con cái lỏng lẻo, sự suy thoái đạo đức gia đình, sự bỏ bê trong chăm sóc con cái hay bố mẹ già bởi sức cuốn hút công việc...

Vấn đề của cộng đồng cũng không kém phần phức tạp. Một cộng đồng nghèo đói thường tồn tại ở những nước kém phát triển. Các vấn đề xã hội như: môi trường ô nhiễm, bạo lực gia đình, mại dâm, ma tuý... là đặc trưng của những cộng đồng kém phát triển.

Dù ở trình độ phát triển nào, vấn đề xã hội luôn tồn tại trong mỗi gia đình, mỗi cộng đồng và xảy ra với mỗi cá nhân ở mọi lứa tuổi, giới tính. Sự tồn tại của công tác xã hội là hướng tới trợ giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết những vấn đề xã hội của họ. Vì vậy vấn đề được xem như một cấu thành quan trọng của công tác xã hội.

### **2.3. Cơ quan xã hội**

Cơ quan xã hội là tổ chức xã hội thực thi các chính sách, cung cấp các dịch vụ xã hội, nguồn tài nguyên bên ngoài giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết vấn đề. Cơ quan xã hội có thể là tổ chức Chính phủ hay phi Chính phủ, tổ chức trong nước hay ngoài nước, nó có thể là tổ chức của cá nhân hay tổ chức của Nhà nước.

Mỗi cơ quan xã hội đều có chức năng, nhiệm vụ riêng biệt và thực hiện nhiệm vụ cụ thể trong chương trình hoạt động xác định. Tuỳ thuộc vào chức năng nhiệm vụ mà cơ quan đó cung cấp các loại dịch vụ gì. Nhóm đối tượng được các cơ quan xã hội phục vụ cũng khác nhau. Có cơ quan xã hội chỉ tập trung vào phục vụ một hoặc hai nhóm đối tượng đặc thù. Ví dụ như, SOS là cơ quan từ thiện xã hội chuyên cung cấp dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng trẻ em mồ côi. Hoạt động của các Tổ chức Quỹ nhi đồng trẻ em phản lớn cũng chỉ hướng tới nhóm đối tượng là trẻ em và gia đình trẻ. Cũng có cơ quan xã hội cung cấp nhiều dịch vụ và cho nhiều loại đối tượng khác nhau. Ví dụ, có Trung tâm bảo trợ xã hội chăm sóc nuôi dưỡng trẻ em mồ côi, người già neo đơn, người khuyết tật...

Những trung tâm an sinh gia đình và trẻ em tại cộng đồng cung cấp dịch vụ cho tất cả các nhóm đối tượng trong cộng đồng. Những dịch vụ mà tổ chức hay cơ quan xã hội cung cấp phụ thuộc vào mục tiêu hoạt động của cơ quan hay tổ chức đó. Ví dụ, có cơ quan chỉ cung cấp dịch vụ tham vấn. Có cơ quan cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khoẻ như tư vấn HIV. Có cơ quan cung cấp dịch vụ trợ giúp về vật chất hoặc tinh thần.

Cơ quan xã hội còn bao gồm cả những cơ quan Nhà nước từ các cấp Trung ương tới địa phương. Những cơ quan tư vấn xây dựng chính sách, triển khai thực hiện chính sách như Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, các Sở hay các phòng Lao động - Thương binh và Xã hội. Các cơ quan khác như, Hội Phụ nữ ở các cấp, Hội Chữ thập đỏ... đều là những cơ quan xã hội và được xem là cấu thành của hoạt động công tác xã hội trong thực tiễn. Việc triển khai một chính sách xã hội đều rất cần tới sự tham gia của các cơ quan chủ quản hay cơ quan có liên quan.

Người thực hiện cung cấp dịch vụ hay thực thi các chương trình trợ giúp xã hội trong các cơ quan xã hội là các nhân viên xã hội. Họ là những người được đào tạo có kiến thức, kỹ năng chuyên môn. Họ là người đại diện cho các tổ chức cơ quan xã hội để trợ giúp các nhóm đối tượng xác định trên cơ sở mục tiêu hoạt động của tổ chức đó.

Cơ quan xã hội đôi khi đóng vai trò như cơ quan giới thiệu chuyên giao. Cơ quan xã hội giới thiệu đối tượng tới cơ quan

khác để tìm kiếm nguồn lực hay dịch vụ hiện không có hoặc không thuộc nhiệm vụ chức năng của cơ quan đó.

#### **2.4. Tiến trình giải quyết vấn đề**

Công tác xã hội còn được xem như một tiến trình giải quyết vấn đề. Hoạt động này bao gồm một chuỗi hoạt động giữa nhân viên xã hội và đối tượng để cùng nhau giải quyết vấn đề.

Tiến trình giải quyết vấn đề bao gồm nhiều bước khác nhau. Các tác giả đưa ra số bước khác nhau trong tiến trình. Có tác giả đưa ra 4 bước trong tiến trình này, đó là các bước: đánh giá xác định vấn đề, phân tích vấn đề, xây dựng kế hoạch giải quyết vấn đề và thực hiện kế hoạch để giải quyết vấn đề. Lượng giá cũng được xem như một hoạt động quan trọng trong tiến trình này và nó có mặt trong mỗi bước nhằm góp phần xác định tính đúng đắn của mỗi bước làm nền tảng cho sự tiếp tục tiến tới bước tiếp theo. Cũng có tác giả lại chia quá trình giải quyết vấn đề thành nhiều bước nhỏ hơn như: Tạo lập mối quan hệ với đối tượng (chuẩn bị), thu thập thông tin xác định sơ bộ vấn đề, xác minh, đánh giá chẩn đoán, lên kế hoạch, thực hiện kế hoạch, kết thúc, lượng giá.

Dù được chia thành bao nhiêu bước thì quá trình này vẫn cần có những hoạt động cơ bản như, xác định được vấn đề đối tượng đang gặp phải, trao đổi cùng đối tượng xây dựng kế hoạch và triển khai kế hoạch, cùng họ rà soát lại kết quả đạt được và kết thúc quá trình tương tác với đối tượng. Trong mỗi bước này,

nhân viên xã hội sử dụng kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp để thu hút sự tham gia của đối tượng vào quá trình giải quyết vấn đề dù đối tượng là cá nhân, hay thành viên trong nhóm hay cộng đồng đang tác động.

## **IV. TRIẾT LÝ, GIÁ TRỊ, QUY ĐỊNH ĐẠO ĐỨC VÀ NGUYÊN TẮC HÀNH ĐỘNG CỦA CÔNG TÁC XÃ HỘI**

### **1. Triết lý nghề công tác xã hội**

Công tác xã hội là hoạt động nhân đạo bởi vậy nghề công tác xã hội lấy con người làm nền tảng cho mục tiêu hoạt động nghề nghiệp của nó. Nếu như hoạt động kinh doanh lấy lợi nhuận là nền tảng thì hoạt động công tác xã hội lấy lợi ích con người là trung tâm. Con người là mối quan tâm hàng đầu của công tác xã hội. Đây chính là quan điểm triết lý hoạt động của công tác xã hội.

Đối tượng phục vụ của công tác xã hội là con người. Một trong những giá trị đặc trưng của công tác xã hội là công bằng xã hội. Muốn thực sự giúp đỡ con người, đảm bảo công bằng xã hội, cần xuất phát từ quan điểm nhìn nhận con người một cách đúng đắn. Dưới đây là những quan điểm triết lý của công tác xã hội về con người:

- + Con người là mối quan tâm hàng đầu của xã hội
- + Giữa cá nhân và xã hội có sự phụ thuộc tương hỗ
- + Cá nhân và xã hội phải có trách nhiệm với nhau

+ Mỗi người cần được phát huy tiềm năng của mình và thực hiện nhiệm vụ của mình đối với xã hội thông qua sự tích cực tham gia

+ Xã hội có trách nhiệm tạo điều kiện để cá nhân khắc phục trò ngại, phát huy tiềm năng bởi chính những trò ngại đó làm mất cân bằng trong quan hệ cá nhân và môi trường xã hội.

Nói đến hạnh phúc con người, trước hết phải quan tâm đến hạnh phúc của từng người, từng gia đình. Chỉ khi nào cá nhân hạnh phúc, gia đình bình yên thì nền tảng của xã hội mới được bền vững. Một xã hội hài hòa gia đình sẽ ổn định, nghèo đói sẽ bớt đi, hiện tượng trẻ em lang thang hay tệ nạn xã hội cũng sẽ giảm xuống. Nhưng hạnh phúc cá nhân chỉ thực sự có được khi tồn tại sự hoà hợp, công bằng trong cộng đồng của từng quốc gia, hay của mỗi địa phương và từng người không chỉ lo cho riêng mình mà có trách nhiệm với người khác, với xã hội trên tinh thần vì mọi người, mọi người vì mình.

Trong sự nghiệp giải phóng dân tộc, xây dựng và bảo vệ Tổ quốc, Đảng ta luôn luôn trung thành với chủ nghĩa Mác-Lênin và tư tưởng Hồ Chí Minh. Với tư tưởng lấy dân làm gốc, Đảng ta đã xác định con người ở vị trí trung tâm trong sự nghiệp cách mạng. Chăm lo cho hạnh phúc con người hay nhân tố con người vì mục tiêu dân giàu nước mạnh, xã hội công bằng, văn minh, dân chủ là một chủ trương đúng đắn, hợp lòng dân. Quan điểm này cũng phản ánh bản chất và phương châm của công tác xã hội chuyên nghiệp.

## **2. Giá trị nghề công tác xã hội**

Trong một lĩnh vực nào đó, hay về một vấn đề nào đó thường tồn tại các giá trị xã hội (Social Values) còn được gọi là quan điểm xã hội (gọi chung giá trị), giá trị nghề nghiệp (Professional Values) và giá trị cá nhân (Individual Values). Những giá trị này luôn luôn chịu sự chi phối của yếu tố môi trường như ý thức hệ chính trị, nền kinh tế, nền văn hoá và đặc điểm tâm lý xã hội của mỗi nhóm người tại nước đó hay địa phương đó.

Các giá trị trên có mối quan hệ mật thiết và chịu ảnh hưởng tác động qua lại lẫn nhau. Giá trị ngành nghề không tách khỏi giá trị xã hội mà nó còn chịu sự chi phối của các giá trị chuẩn mực của xã hội. Xã hội đưa ra những điểm tựa như các văn bản công nhận tư cách pháp lý, các hỗ trợ về chính sách và tài chính cho các hoạt động chức năng của ngành. Giá trị của ngành lại tạo ảnh hưởng tới cách nhìn nhận, thái độ và hành vi của mỗi cá nhân trong ngành đó. Theo G. Egan (1994) giá trị không chỉ là những quan niệm mà nó còn là hệ thống tiêu chí và ảnh hưởng tới sự ra quyết định của con người. Do vậy, giá trị nghề nghiệp sẽ ảnh hưởng tới việc người trợ giúp sẽ thực thi nhiệm vụ của mình như thế nào.

Trước một hiện tượng, sự việc, hay vấn đề nào đó mỗi cá nhân đều có những quan điểm, giá trị riêng. Vì mỗi cá nhân có cá tính khác biệt nên quan điểm/giá trị của mỗi người cũng có những dạng khác nhau. Các loại quan điểm/giá trị này có khi

## 2. Giá trị nghề công tác xã hội

Trong một lĩnh vực nào đó, hay về một vấn đề nào đó thường tồn tại các giá trị xã hội (Social Values) còn được gọi là quan điểm xã hội (gọi chung giá trị), giá trị nghề nghiệp (Professional Values) và giá trị cá nhân (Individual Values). Những giá trị này luôn luôn chịu sự chi phối của yếu tố môi trường như ý thức hệ chính trị, nền kinh tế, nền văn hoá và đặc điểm tâm lý xã hội của mỗi nhóm người tại nước đó hay địa phương đó.

Các giá trị trên có mối quan hệ mật thiết và chịu ảnh hưởng tác động qua lại lẫn nhau. Giá trị ngành nghề không tách khỏi giá trị xã hội mà nó còn chịu sự chi phối của các giá trị chuẩn mực của xã hội. Xã hội đưa ra những điểm tựa như các văn bản công nhận tư cách pháp lý, các hỗ trợ về chính sách và tài chính cho các hoạt động chức năng của ngành. Giá trị của ngành lại tạo ảnh hưởng tới cách nhìn nhận, thái độ và hành vi của mỗi cá nhân trong ngành đó. Theo G. Egan (1994) giá trị không chỉ là những quan niệm mà nó còn là hệ thống tiêu chí và ảnh hưởng tới sự ra quyết định của con người. Do vậy, giá trị nghề nghiệp sẽ ảnh hưởng tới việc người trợ giúp sẽ thực thi nhiệm vụ của mình như thế nào.

Trước một hiện tượng, sự việc, hay vấn đề nào đó mỗi cá nhân đều có những quan điểm, giá trị riêng. Vì mỗi cá nhân có cá tính khác biệt nên quan điểm/giá trị của mỗi người cũng có những dạng khác nhau. Các loại quan điểm/giá trị này có khi

đồng nhất, song cũng có khi đối lập nhau. Điều quan trọng với tư cách là một cá nhân, nhân viên xã hội cần nhận biết rõ quan điểm/giá trị của mình, nhất là khi làm việc với đối tượng.

Cũng với hiện tượng, sự việc, hay vấn đề nào đó xã hội lại có cách nhìn nhận khác biệt. Giá trị này được quy định bởi ý kiến của đa số người dân trong xã hội đó cũng như chuẩn mực đạo đức, truyền thống văn hoá.

Mỗi ngành nghề cũng có những giá trị hoạt động đặc thù xác định mục đích, ý nghĩa và phương hướng của ngành đó. Các giá trị này đóng vai trò định hướng cho các hoạt động của nhân viên trong ngành để đảm bảo tính hợp lý, đúng đắn của ngành. Ở đây giá trị nghề nghiệp của ngành công tác xã hội là những quan điểm về con người, về mục đích cho sự an sinh của họ và những biện pháp đi đến mục đích đó. Ngành công tác xã hội cũng có những giá trị riêng của mình. Giá trị này được xác định bởi triết lý nghề nghiệp công tác xã hội. Hành vi trộm cắp của một trẻ em 16 tuổi có thể được xem như là một vấn đề không thể chấp nhận được với một cá nhân nào đó. Xã hội cũng xem đó là hành vi vi phạm pháp luật. Nhưng trong quan điểm nghề nghiệp của công tác xã hội, thiếu niên này được xem như đứa trẻ đang có vấn đề và cần được trợ giúp.

Dưới nhãn quan của công tác xã hội mọi người trong xã hội, bất luận là ai, có giới tính gì, tôn giáo nào, thành phần kinh tế ra sao, học vấn thế nào đều bình đẳng, khi lâm nguy và không tự giải quyết được họ cần có sự giúp đỡ từ cơ quan an

sinh xã hội để vượt qua những khó khăn đang gặp phải. Con người cần được quan tâm và giúp đỡ. Mọi hoạt động của công tác xã hội là hướng tới giúp con người đáp ứng nhu cầu để tồn tại và phát triển. Mọi người đều có quyền như nhau, quyền được sống, được phát triển, quyền được tiếp cận những nguồn lực trong xã hội. Để cho con người cần có điều kiện để tồn tại và phát triển, do vậy xã hội cần tạo điều kiện để họ có thể tiếp cận được những nguồn lực đảm bảo cho sự sống còn và tăng trưởng của họ. Họ có quyền tự quyết cho cuộc sống riêng của họ. Cá nhân có quyền được tham gia, được tự quyết và hành động theo mong muốn khi những quyết định đó không làm ảnh hưởng tới an sinh của bản thân họ hay người khác. Họ cần được tôn trọng và tham gia và tự quyết. Mỗi người đều có giá trị và nhân phẩm, tính cách riêng. Những giá trị cá nhân và nhân phẩm của con người cần được tôn trọng. Xã hội cần được tôn trọng sự khác biệt đó ở mỗi người. Đó là những giá trị nghề nghiệp trong công tác xã hội.

Sau đây là một số giá trị trong ngành công tác xã hội đã được áp dụng ở một số nước, cụ thể là ở Mỹ (Hepworth & Larsen: 1987, tr. 17):

+ Đề ứng phó với những khó khăn và trở ngại của cuộc sống, cũng như phát huy tiềm năng của mỗi người, con người cần có những hỗ trợ cần thiết.

+ Mỗi người đều có nét khác biệt, vì vậy trong khi làm việc cần có sự tôn trọng tính cách mỗi người.

+ Mọi người đều có quyền tự do, miễn sao sự tự do đó không xâm phạm quyền của những người khác; vì vậy, khi làm việc cần khích lệ tính tự chủ, tự quyết ở mỗi người (khả năng tự thân vận động).

+ Cá nhân và xã hội cần có hiểu rõ, thống nhất các quan điểm trên và có trách nhiệm qua lại lẫn nhau. Xã hội cần tạo cơ hội và điều kiện thuận lợi cho mọi công dân được tham gia và đóng góp. Mọi công dân cũng phải có trách nhiệm tham gia và đóng góp một cách tích cực trở lại trong quá trình thực hiện.

Sau đây là một số câu hỏi gợi ý để giúp nhân viên xã hội tự xác định những quan điểm của bản thân mình trong các hoạt động với đối tượng.

- Bạn nghĩ thế nào là hoạt động giúp đỡ?

- Trong xã hội, ai đáng được giúp đỡ nhất?

- Trong xã hội, ai không đáng được giúp đỡ?

- Theo ý bạn, một người bị ở trong hoàn cảnh khó khăn là vì chính họ gây ra hay vì hoàn cảnh môi trường?

- Trong trường hợp một người bị khó khăn vì chính lỗi của họ, có đáng được giúp đỡ không? Tại sao?

- Trong quá trình giúp đỡ, nhân viên có nên quyết định mọi vấn đề cho đối tượng hay không?

- Quan niệm rằng một đối tượng, khi cần đến sự giúp đỡ bên ngoài là đã ở vào tình trạng cùng cực không còn lối thoát, đúng hay sai?
- Bạn có nghĩ rằng có một số đối tượng xã hội cần bị loại bỏ, vì họ là phần tử không tốt, và họ làm hại đến sự tiến triển của xã hội không? Nếu có, nhóm đối tượng đó là ai?
- Bạn định nghĩa từ “tệ nạn xã hội” là gì?
- Đối với bạn, công tác xã hội đòi hỏi những kiến thức và kỹ năng gì?
- Đối với bạn, nhân viên xã hội có những quyền hạn gì với đối tượng?
- Công tác xã hội đòi hỏi gì ở người nhân viên?
- Những quan điểm nghề nghiệp có thay đổi theo thời gian không?
- Những quan điểm nghề nghiệp bị ảnh hưởng bởi những biến chuyển thời cuộc như thế nào? Như trong bối cảnh chiến tranh và hoà bình?
- Những quan điểm cá nhân ảnh hưởng cách phân tích và sự hiểu biết về các quan điểm nghề nghiệp như thế nào?
- Làm thế nào để chúng ta có thể nhận định được những quan điểm cá nhân và những khác biệt giữa quan điểm cá nhân và nghề nghiệp?
- Khi có sự khác biệt thì quan điểm nào sẽ được áp dụng?

### **3. Các quy định chuẩn mực đạo đức trong ngành công tác xã hội (Social Work Ethics)**

Công tác xã hội cũng như bất cứ một ngành chuyên môn nào khác đều có một số quy định chuẩn đạo đức nhằm xác định các thực hành của nhân viên xã hội. Quy định chuẩn mực đạo đức là sự tập hợp các nguyên tắc, các quy định, các giá trị chuẩn mực mà các nhân viên xã hội cần thực hiện theo. Quy định chuẩn mực đạo đức mô tả các trách nhiệm và hành vi cần có ở nhân viên xã hội với đối tượng, cộng đồng, những người bạn đồng nghiệp, đối với cơ quan, tổ chức mà họ làm việc. Nó cũng đóng vai trò như một sự định hướng nhằm ngăn chặn những hành vi lệch lạc với chuẩn mực đạo đức.

Mục đích của quy định chuẩn mực đạo đức của công tác xã hội (Hepworth & Larsen: 1986, tr. 21) bao gồm:

- + Quy định hành vi của nhân viên xã hội.
- + Xác định quyền hạn và trách nhiệm nhân viên xã hội khi thực hiện công việc.
- + Bảo vệ đối tượng khỏi sự lạm dụng của những nhân viên xã hội thiếu lương tâm và trách nhiệm.

Quy định chuẩn mực đạo đức không phải là những nguyên tắc hoàn chỉnh cho một hành vi cụ thể của nhân viên xã hội trong mọi tình huống và mọi hoàn cảnh, mà nó chỉ là những quy định chung, đặc biệt đối với các tình huống có tính phức tạp.

Dưới đây là một số tóm tắt quy định chuẩn mực đạo đức xác định vai trò, trách nhiệm của nhân viên xã hội được Hiệp hội nhân viên xã hội quốc gia (NASW) giới thiệu và sử dụng ở nước Mỹ.

1. “Sự phù hợp - nhân viên xã hội cần phải có phẩm chất, năng lực và trách nhiệm phù hợp với công việc”.
2. “Luôn có ý thức rèn luyện khả năng và nâng cao trình độ chuyên môn. Nhân viên xã hội nên có ý thức phản đấu để có kỹ năng, kỹ xảo trong hoạt động chúc năng chuyên môn”.
3. “Có tinh thần phục vụ cao, nhân viên xã hội phải coi trách nhiệm phục vụ là hàng đầu trong công tác xã hội”. Nhân viên xã hội cần nỗ lực phục vụ đối tượng, đáp ứng nhu cầu của đối tượng chính là mối lưu tâm hàng đầu của nhân viên xã hội.
4. “Liêm chính - nhân viên xã hội phải có tính liêm chính trong nghề nghiệp”. Nhân viên xã hội cần tránh chịu ảnh hưởng hoặc sức ép từ bên ngoài tới công tác thực hành chuyên môn của họ. Hơn nữa, nhân viên xã hội không nên lạm dụng vị trí của mình để lợi dụng người khác nhằm thỏa mãn các nhu cầu của riêng mình.
5. “Học hỏi và nghiên cứu - nhân viên xã hội làm công tác nghiên cứu cần có những hiểu biết rõ về yêu cầu trình độ học vấn cần có.

Nhân viên xã hội làm công tác nghiên cứu nên cần lưu ý tới các điểm sau đây:

- + Trong thiết kế, kế hoạch nghiên cứu cần lưu tâm trước hết tới tác dụng của kết quả nghiên cứu đối với đối tượng.
- + Những người tham gia nghiên cứu là tự nguyện không nên bị bắt buộc tham gia.
- + Việc cung cấp thông tin từ những người tham dự cần được giữ bí mật và có thể chỉ được chia sẻ với những nhà chuyên môn khác nếu họ có liên quan trực tiếp đến vấn đề này.

#### **4. Các nguyên tắc của công tác xã hội và hành động của nhân viên xã hội trong thực hiện nghề nghiệp**

##### **4.1. Các nguyên tắc cơ bản của nghề công tác xã hội**

Cũng như các ngành chuyên môn khác, nhân viên xã hội thường theo một số các nguyên tắc trong việc thực hiện các chức năng hàng ngày của mình. Các nguyên tắc này định hướng các hoạt động của nhân viên xã hội trong quá trình giúp đỡ đối tượng. Trong giáo trình này, xin trình bày một số nguyên tắc cơ bản thường gặp trong các hoạt động thực tiễn của nghề công tác xã hội.

1. Mọi người đều có khả năng phân tích vấn đề và đưa ra những giải pháp cho những tình huống khó khăn của họ. Họ có quyền tự lựa chọn các quyết định hành động, do vậy nhân viên xã hội cần chú ý tới các mặt tích cực và khả năng tiềm tàng của

họ hơn là những hạn chế và mặt tiêu cực. Việc nhấn mạnh đến những ưu điểm và khả năng của đối tượng sẽ tạo ra cho họ niềm tin, hy vọng, sẽ khuyến khích họ tăng cường sự tự chủ. Điều này sẽ giúp đối tượng giải quyết các khó khăn một cách tích cực và có hiệu quả hơn.

2. Nhân viên xã hội cần cố gắng tối đa để giúp đối tượng tăng thêm tính độc lập tự chủ. Người nhân viên xã hội nên tạo cơ hội để đối tượng tăng thêm niềm tin, từ đó họ sẽ giải quyết khó khăn của mình một cách hiệu quả. Điều này không có nghĩa là nhân viên xã hội bàng quan và để đối tượng tự quyết định một mình, mà cùng với đối tượng có sự nỗ lực chung để đi đến các giải quyết vấn đề.

3. Nhân viên xã hội phải có trách nhiệm tạo ra một số thay đổi trong môi trường đối tượng của họ để hạn chế những tác động bất lợi tới đối tượng. Gia đình, cộng đồng và nơi làm việc của đối tượng là những môi trường mà trong đó, nhân viên xã hội hoạt động để giúp đỡ đối tượng giải quyết các vấn đề khó khăn.

4. Con người luôn có khả năng học hỏi hành vi mới. Mặc dù việc thay đổi hành vi và niềm tin vốn có đối với người lớn không phải là dễ, nhưng đa số con người đều muốn vươn tới học hỏi những hành vi mới nếu họ nhận thấy nó có lợi cho họ và nếu họ được hướng dẫn, giúp đỡ một cách hợp lý.

5. Đa số các vấn đề thường này sinh do thiếu nguồn hỗ trợ hoặc thiếu các kỹ năng đối phó với vấn đề do vậy, nhân viên xã hội

cần giúp đối tượng bộc lộ các tiềm năng và sức mạnh của họ, giúp họ sử dụng năng lực một cách thích hợp trong giải quyết vấn đề.

6. Nhân viên xã hội cần thẩm nhuần việc đương đầu với những khó khăn là một điều tất yếu của cuộc sống của con người. Khi trải qua những thử thách và khó khăn, con người thường trưởng thành và học hỏi thêm được những kỹ năng và chiến lược mới. Từ những kinh nghiệm này mà con người trở nên linh hoạt và năng động hơn trong giải quyết các vấn đề tương tự có thể xảy ra trong tương lai.

7. Các hành vi của con người thường mang tính định hướng bởi các mục tiêu và mục đích đã được xác định. Tuy nhiên, trong một số trường hợp cá nhân không ý thức được ý nghĩa hành vi của mình, không hiểu được nguyên nhân sâu xa của vấn đề. Bởi vậy, nhân viên xã hội cần giúp đỡ họ thấy được và hiểu được các hành vi để tạo sự thay đổi.

8. Mỗi người đều cần được tôn trọng mặc dù mỗi người đều có quan điểm giá trị, thái độ, niềm tin và cách sống khác nhau. Các quan điểm và niềm tin của đối tượng phải được tôn trọng, ngay cả khi những quan điểm đó trái ngược với những quan điểm của nhân viên xã hội. Nhân viên xã hội cần chấp nhận đối tượng của mình và không nên áp đặt các quan điểm của mình đối với họ. Ngay cả khi các quan điểm chính là nguyên nhân gây trở ngại cho đối tượng, thì nhân viên xã hội cũng không nên khiển trách và đổ lỗi cho họ, mà cần giúp họ hiểu được các giá

trị và niềm tin đó tác động như thế nào tới vấn đề của họ, giúp họ tìm ra giải pháp phù hợp cho việc giải quyết vấn đề.

9. Mỗi người đều có cá tính riêng của mình. Mỗi người đều có thuộc tính thể chất lẫn tinh thần khác nhau. Mỗi cá nhân có một vốn kinh nghiệm sống, niềm tin, các giá trị và hành vi riêng. Các mục đích và các ước vọng thường khác biệt giữa người này với người khác. Nhân viên xã hội cần đặt mình vào địa vị của họ để hiểu được các cá tính điển hình của từng đối tượng, từ đó thông cảm với xúc cảm của họ. Nhân viên xã hội cần chấp nhận đối tượng của mình. Tuy nhiên, việc chấp nhận các hành vi trong quá khứ và hiện tại của đối tượng không có nghĩa là đồng ý với những cư xử sai trái của đối tượng. Vai trò của nhân viên xã hội là giúp đối tượng làm rõ các vấn đề, giúp họ phân biệt được giữa sự thực và những nhận thức sai lầm. Nhân viên xã hội cần cố gắng giúp đối tượng tăng cường sự tự chủ và khả năng xác định có ý thức của họ, làm cho các kinh nghiệm trong cuộc sống của họ trở nên có giá trị và được khẳng định.

Các nguyên tắc của công tác xã hội ở trên được các nhà công tác xã hội chuyên nghiệp ở nước ngoài xây dựng vì vậy, cần lưu ý sự áp dụng các nguyên tắc này ở Việt Nam.

#### *4.2. Các nguyên tắc hành động của nhân viên xã hội trong quá trình trợ giúp*

Trên cơ sở nền tảng triết lý, giá trị và nguyên tắc nghề nghiệp của công tác xã hội người ta đưa ra hệ thống các qui

tắc ứng xử cho nhân viên xã hội trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Những qui tắc ứng xử này, đóng vai trò như kim chỉ nam cho hành động tương tác của nhân viên xã hội với đối tượng trong quá trình trợ giúp. Sau đây là những nguyên tắc ứng xử của nhân viên xã hội trong quá trình tiến hành hoạt động trợ giúp.

#### *4.2.1. Chấp nhận đối tượng*

Đối tượng phục vụ của ngành công tác xã hội là con người, đặc biệt là nhóm người yếu thế, nhóm người có hoàn cảnh và nhu cầu cơ bản chưa được đáp ứng. Mỗi con người, dù là bình thường hay bất bình thường họ đều có nhân phẩm, có giá trị riêng và có quyền được tôn trọng, bình đẳng. Chính vì vậy trong các hoạt động trợ giúp, nhân viên xã hội cần có thái độ tôn trọng phẩm giá con người và chấp nhận họ. Việc chấp nhận những hành vi, quan điểm hay giá trị của đối tượng không có nghĩa là đồng tình với những hành vi, suy nghĩ của họ. Sự tôn trọng hay chấp nhận ở đây ám chỉ sự ghi nhận sự tồn tại và không phán xét những hành vi hay suy nghĩ của họ. Một người phụ nữ hành nghề mại dâm cho rằng, hành vi mua bán dâm của họ là một cách để kiếm sống. Chấp nhận người phụ nữ này thể hiện ở việc ghi nhận công việc họ đang làm mà không phán xét hay lên án hành vi bán dâm hay suy nghĩ trên của họ. Chấp nhận người phụ nữ này là việc thể hiện sự chân thành, nỗ lực giúp họ và sẵn sàng trao đổi cùng họ để họ thay đổi hành vi bán dâm, suy nghĩ và công việc họ đang làm.

Sự thực hiện nguyên tắc này giúp cho nhân viên xã hội tạo được lòng tin từ đối tượng, qua đó thúc đẩy sự hợp tác và chia sẻ của họ, đó là nền tảng cho thiết lập mối quan hệ tương tác trong quá trình giúp đỡ.

#### *4.2.2. Tạo điều kiện để đối tượng tham gia giải quyết vấn đề*

Nguyên tắc để đối tượng tham gia giải quyết vấn đề là một trong những nguyên tắc cơ bản trong hoạt động của nhân viên xã hội. Phương châm trợ giúp trong công tác xã hội là "Cho cần câu chứ không cho xâu cá". Vấn đề khó khăn của đối tượng chỉ có thể được giải quyết khi có sự tham gia của đối tượng. Vấn đề là của đối tượng, họ hiểu hoàn cảnh và khả năng của mình hơn ai hết nếu được sự trợ giúp. Vì vậy họ cần là người tham gia chủ yếu từ khâu đánh giá vấn đề tới việc quyết định, lựa chọn giải pháp, thực hiện giải pháp cũng như lượng giá kết quả của giải pháp đó. Việc để đối tượng tham gia vào hoạt động giải quyết vấn đề sẽ giúp cho họ học hỏi cách thức từ đó giúp họ tăng cường khả năng đối phó với tình huống có vấn đề. Người nhân viên xã hội chỉ đóng vai trò xúc tác, vai trò định hướng trong quá trình trợ giúp đối tượng thực hiện giải pháp cho vấn đề của họ. Người bác sĩ khi chữa bệnh mong cho bệnh nhân của mình mau khỏi bệnh. Nhân viên xã hội khi trợ giúp đối tượng mong cho đối tượng của mình mau học được cách giải quyết vấn đề. Muốn vậy nhân viên xã hội không làm thay, làm hộ mà khích lệ họ có niềm tin để tự giải quyết vấn đề.

#### *4.2.3. Tôn trọng quyền tự quyết của đối tượng*

Nguyên tắc này là chỉ nhân viên xã hội không quyết định thay đổi tượng mà chỉ đóng vai trò là người xúc tác và giúp đỡ họ đưa ra quyết định đúng đắn, phù hợp với hoàn cảnh của họ. Quyền quyết định lựa chọn giải pháp nào là tuỳ thuộc vào đối tượng. Nhân viên xã hội cần tôn trọng quyết định của đối tượng đưa ra, không áp đặt ý kiến cá nhân trong việc lựa chọn giải pháp cho vấn đề thay cho đối tượng. Trong một số trường hợp đặc biệt đối tượng không tự quyết định được như, trường hợp trẻ còn quá nhỏ, người có rối loạn tâm thần, nhân viên xã hội cần lấy ý kiến từ người bảo trợ của họ. Trong trường hợp quyết định của đối tượng có nguy cơ tồn tại tới tính mạng của bản thân đối tượng hay của người khác thì nhân viên xã hội cũng không cần phải chấp thuận quyết định của đối tượng mà cần thông báo cho đối tượng về quy định của luật pháp.

Việc đối tượng tự đưa ra quyết định của cá nhân giúp cho họ có trách nhiệm với lựa chọn của mình, không lệ thuộc vào sự trợ giúp của nhân viên xã hội. Thực hiện nguyên tắc này cũng là cách mà nhân viên xã hội giúp cho đối tượng trở nên tự tin, nâng cao khả năng đưa ra quyết định đúng đắn trong cuộc sống.

#### *4.2.4. Đảm bảo tính khác biệt của mỗi trường hợp*

Con người có những nhu cầu cơ bản giống nhau, nhưng mỗi người do hoàn cảnh khác nhau, có tính cách khác nhau và những mong muốn nguyện vọng không giống nhau. Mỗi gia

định cũng có những đặc điểm riêng với nếp sống, truyền thống gia đình. Có câu "Mỗi cây mỗi hoa, mỗi nhà mỗi cảnh". Từng cộng đồng có những vấn đề riêng của họ, có nhu cầu riêng của cộng đồng. Mỗi cộng đồng cũng có đặc điểm văn hóa vùng miền, đặc điểm địa lý, kinh tế, xã hội khác nhau. Việc cá biệt hóa trường hợp của đối tượng (cá nhân, gia đình hay cộng đồng) giúp nhân viên xã hội đưa ra phương pháp giúp đỡ thích hợp với từng trường hợp cụ thể. Việc đảm bảo tính khác biệt trong trợ giúp đối tượng thể hiện ở việc tìm hiểu và phát hiện những nét đặc thù của trường hợp đó, linh hoạt trong giải quyết vấn đề, không áp dụng cách giải quyết giống nhau cho các trường hợp. Giải pháp cho mỗi trường hợp cần được cân nhắc trên cơ sở nhu cầu, đặc điểm, khả năng và nguồn lực mà họ có.

Thực hiện nguyên tắc này trong hoạt động của mình sẽ cho phép nhân viên xã hội đảm bảo lợi ích thiết thực của các nhóm đối tượng, đáp ứng đúng nhu cầu của đối tượng và rèn luyện khả năng ứng phó linh hoạt trong giải quyết vấn đề, khắc phục sự bao thủ, quan liêu, cứng nhắc trong quá trình trợ giúp.

#### *4.2.5. Đảm bảo tính riêng tư, kín đáo các thông tin về trường hợp của đối tượng*

Kín đáo hay giữ bí mật thông tin là một trong những nguyên tắc cơ bản không chỉ ngành công tác xã hội sử dụng mà nhiều ngành khác cũng áp dụng như: ngành luật, tài chính, y tế... Nó thể hiện sự tôn trọng những vấn đề riêng tư của đối tượng và không được chia sẻ những thông tin của đối tượng với người khác khi

chưa có sự đồng ý của đối tượng. Nếu nhân viên xã hội quán triệt tốt nguyên tắc này sẽ tạo điều kiện để đối tượng chân thành cởi mở, bộc lộ những cảm xúc, tâm trạng và những khó khăn của họ. Nhân viên xã hội chỉ chia sẻ thông tin khi được đối tượng đồng ý. Đàm bảo tính riêng tư về trường hợp của đối tượng còn thể hiện ở việc bảo mật lưu trữ hồ sơ. Nhân viên xã hội cần lưu trữ hồ sơ của đối tượng cẩn thận, có khoá tú hay có mật khẩu trong máy tính. Khi tham vấn hay phỏng vấn cần đảm bảo không gian yên tĩnh và riêng tư cho cuộc trò chuyện, nhân viên xã hội tránh trao đổi hay hỏi chuyện về những vấn đề mang tính tế nhị của đối tượng ở những chỗ đông người. Trong hoạt động đào tạo hay trao đổi thảo luận cần đảm bảo sự khuyết danh khi bàn luận về trường hợp cụ thể, nhân viên xã hội tránh quay phim chụp ảnh khi đối tượng không đồng ý, cũng không nên sử dụng băng hình hay ghi âm trong khi trò chuyện với đối tượng nếu họ không chấp nhận.

Tuy nhiên, trong một số trường hợp sẽ có ngoại lệ với nguyên tắc này nếu như những hành vi của đối tượng đe doạ đến tính mạng của bản thân họ hay của những người khác thì nhân viên xã hội có quyền trao đổi thông tin với những người có thẩm quyền. Trong một số trường hợp khi cơ quan thẩm quyền như tòa án, người quản lý có thẩm quyền... yêu cầu người nhân viên xã hội có thể cung cấp thông tin mà không cần có sự chấp thuận ý kiến của đối tượng.

Việc đảm bảo bí mật thông tin của đối tượng sẽ giúp cho đối tượng tin tưởng vào nhân viên xã hội, từ đó họ sẵn sàng chia

sẽ và hợp tác. Bên cạnh đó, việc đảm bảo bí mật của đối tượng còn là yêu cầu mang tính nhân văn trong quan hệ con người và quan hệ nghề nghiệp.

#### 4.2.6. Tự ý thức về bản thân

Trong khi thực thi nhiệm vụ, với tư cách là người đại diện của cơ quan xã hội nhân viên xã hội cần ý thức rằng, vai trò của mình là hỗ trợ đối tượng giải quyết vấn đề. Phục vụ đối tượng là trách nhiệm của nhân viên xã hội, vì vậy cần tránh lạm dụng quyền lực, vị trí công việc để mưu lợi cá nhân. Đồng thời nhân viên xã hội cũng cần phải ý thức được khả năng trình độ chuyên môn của bản thân có đáp ứng yêu cầu của công việc được giao hay không (tức là cần nhận biết được trình độ kiến thức, kỹ năng chuyên môn của mình tới đâu)... Khi gặp trường hợp quá phức tạp và vượt quá giới hạn khả năng cá nhân thì nhân viên xã hội chuyên giao trường hợp đang thụ lý cho nhân viên xã hội khác giúp đỡ.

Tự nhận thức về bản thân là một trong những nguyên tắc không thể thiếu được đối với nhân viên xã hội. Nó giúp nhân viên xã hội biết giới hạn về quyền lực của mình và có ý thức hoàn thiện bản thân để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao phó. Đồng thời, việc nhận thức về bản thân nhân viên xã hội còn đảm bảo cho lợi ích cũng như quyền lợi của đối tượng trong trường hợp vẫn đề vượt quá khả năng của nhân viên xã hội và cần chuyên tuyến. Việc ý thức được yếu tố này giúp cho nhân viên xã hội trung thực trong công việc, trung thực với khả năng của bản thân.

#### *4.2.7. Đảm bảo mối quan hệ nghề nghiệp*

Công cụ chính trong các hoạt động công tác xã hội là mối quan hệ giữa nhân viên xã hội và đối tượng. Do đối tượng tác động của nhân viên xã hội là con người, nhân viên xã hội cần có phẩm chất đạo đức, tác phong nghề nghiệp. Những hành vi thể hiện mối quan hệ nghề nghiệp của nhân viên xã hội như tôn trọng quan điểm giá trị, nguyên tắc nghề nghiệp; không lợi dụng cương vị công tác của mình để đòi hỏi sự hàm ơn của đối tượng, không nên có quan hệ nam nữ trong khi thực hiện sự trợ giúp. Mỗi quan hệ giữa nhân viên xã hội và đối tượng cần đảm bảo tính thân thiện, tương tác hai chiều, song khách quan và đảm bảo yêu cầu của chuyên môn.

Nguyên tắc này giúp cho nhân viên xã hội đảm bảo tính khách quan trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, đảm bảo sự công bằng trong giúp đỡ mọi đối tượng.

### **4.3. Tiến trình công tác xã hội**

Trong đời sống hàng ngày, khi gặp những vấn đề cần giải quyết, đôi khi con người không chú ý đến các nguyên nhân, hoàn cảnh và khả năng cụ thể mà chỉ dựa vào kinh nghiệm hoặc đoán mò để giải quyết, kết quả là tình hình không được cải thiện và có khi còn làm cho vấn đề càng phức tạp thêm. Chẳng hạn, khi ốm đau tự chữa bệnh theo kinh nghiệm, không có chẩn đoán của bác sĩ, bệnh có thể trầm trọng thêm; hoặc khi lập một dự án phát triển xã hội vì thiếu điều tra đánh giá nhu cầu nên khi triển khai không thực hiện được mục tiêu đề ra...

Công tác trợ giúp đối tượng giải quyết vấn đề trong công tác xã hội chuyên nghiệp tuân thủ một tiến trình với các bước hoạt động cụ thể với mục tiêu được xác định.

Tiến trình là chuỗi các hoạt động tương tác giữa các yếu tố để tạo ra những thay đổi trong một quá trình thời gian và theo một hướng nhất định. Tiến trình công tác xã hội có thể coi là quá trình bao gồm một chuỗi các hoạt động giữa nhân viên xã hội và đối tượng để cùng nhau giải quyết vấn đề. Trong quá trình này, nhân viên xã hội dựa trên các quan điểm giá trị, kiến thức, hiểu biết, kinh nghiệm và kỹ năng của mình để khích lệ sự tham gia tích cực của đối tượng vào việc giải quyết vấn đề của đối tượng. Với sự hỗ trợ đó, đối tượng huy động hết khả năng sức lực của mình để tự giải quyết những khó khăn đang gặp phải.

Như vậy, trong tiến trình công tác xã hội, hoạt động tương tác là hoạt động mà trong đó, nhân viên xã hội phối hợp với hoạt động của chính bản thân đối tượng thông qua các yếu tố cảm nhận, suy nghĩ và hành động để cùng đối tượng đi tới mục đích chung - đó là tạo ra sự thay đổi về tình huống hoặc đáp ứng những nhu cầu cần thiết cho đối tượng.

Một số tác giả xem công tác xã hội như một tiến trình giải quyết vấn đề (Helen Harris Perlman) đặc biệt trong công tác xã hội với cá nhân. Tiến trình giải quyết vấn đề được chia thành bảy bước sau đây:

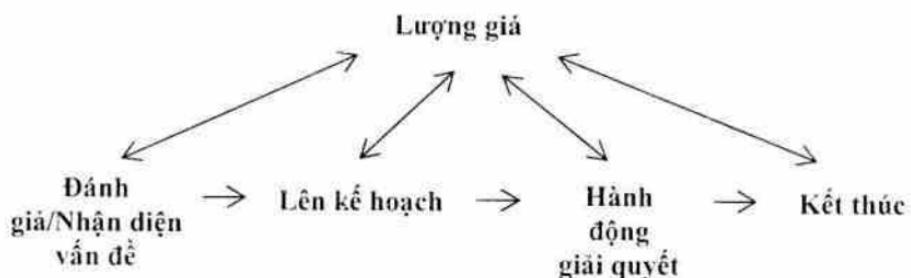
### 1. Đánh giá

2. Dưa ra nhận định sơ bộ ban đầu về đặc điểm của vấn đề
3. Xác định và lựa chọn cách thu thập thông tin
4. Phân tích thông tin
5. Xây dựng kế hoạch
6. Thực hiện kế hoạch
7. Lượng giá, kết thúc.

Tuy nhiên, theo quan điểm của Johnson L. (1995, tr. 69), tiến trình giải quyết vấn đề có một phần khác biệt với tiến trình công tác xã hội. Ông cho rằng, tiến trình công tác xã hội rộng hơn tiến trình giải quyết vấn đề, bởi nó còn bao hàm cả công việc tập trung vào phát triển và duy trì mối quan hệ với thân chủ (cá cá nhân, nhóm hay cộng đồng) từ ngay bước đầu tiên tới bước cuối cùng. Với cách tiếp cận công tác xã hội tổng quát Johnson L. (1995, tr. 69) cho rằng tiến trình công tác xã hội bao gồm bốn bước:

1. Đánh giá/nhận diện vấn đề (Assessment)
2. Lên kế hoạch (Planning)
3. Thực hiện kế hoạch (Action)
4. Kết thúc (Termination)

Ông lưu ý rằng, các bước này được tạo theo một chu kỳ chứ không phải là một thứ tự đơn thuần và luôn có sự tham gia của hoạt động lượng giá (Evaluation).

*Tiến trình công tác xã hội*

(Johnson L. Social Work Practice, 1995, Tr./256)

Các bước trên đây có thể tiếp nối nhau, nghĩa là kết thúc bước một (nhận diện vấn đề) thì chuyển sang bước hai (lên kế hoạch), kế tiếp là bước ba (thực hiện hành động) và cuối cùng là kết thúc (bước bốn). Song các bước này có thể vừa kế tiếp nhau, có thể vừa đan xen nhau dựa trên kết quả của hoạt động lượng giá. Ví dụ, khi thực hiện một hành động, một số vấn đề này sinh, một số thông tin mới xuất hiện. Khi thấy hoạt động đang tiến hành không thích hợp, đòi hỏi cần xây dựng chiến lược mới. Như vậy quay về bước hai (lên kế hoạch). Trong mỗi giai đoạn (bước) của tiến trình đều phải tiến hành công tác đánh giá. Nếu kết quả đánh giá cho thấy hướng đi là đúng đắn thì tiếp tục, nếu không, thì cần phải thay đổi. Ví dụ trường hợp giúp đỡ một học sinh bỏ học đi lang thang, nếu thấy hướng tác động vào gia đình là không phù hợp vì nguyên nhân sâu xa là vấn đề mối quan hệ của em ở nhà trường thì khi ấy hướng tác động lại là ở trường.

#### *4.3.1. Nhận diện xác định vấn đề (đôi khi còn được gọi là đánh giá - Assessment)*

Nhận diện hay xác định vấn đề là hoạt động để chẩn đoán vấn đề của đối tượng. Nó có vai trò định hướng cho các bước công việc tiếp theo. Trong ngành y, trước khi đưa ra phác đồ điều trị, bác sĩ phải chẩn đoán được bệnh của bệnh nhân, tương tự như vậy, trong công tác xã hội trước khi đưa ra các mô hình, biện pháp giúp đỡ cần phải xác định rõ vấn đề của đối tượng, đối tượng cần sự giúp đỡ là cá nhân hay gia đình, nhóm xã hội? Nguyên nhân của vấn đề? Nội dung cần giúp đỡ là gì?

Xác định vấn đề trong tiến trình công tác xã hội đóng một vai trò hết sức quan trọng trong cả quá trình. Kết quả của bước này sẽ định hướng cho tất cả các bước tiếp theo. Bởi vì, nếu nhận diện vấn đề đúng, thì sẽ dẫn tới chẩn đoán và phân tích đúng nguyên nhân và hiệu quả. Có thể coi hoạt động trong giai đoạn này là hoạt động chẩn đoán, phân tích và thẩm định. Nó bao gồm các bước sau:

- + Thu thập các dữ liệu, tìm các thông tin liên quan để tìm hiểu hoàn cảnh và vấn đề.
- + Phân tích các thông tin, dữ liệu: phân tích tính chất, đặc điểm của vấn đề. Phân tích nguyên nhân, các yếu tố tác động, mức độ trầm trọng của vấn đề.
- + Kết hợp ghi chép và lưu giữ những thông tin cần thiết về đối tượng và vấn đề.

Sau đây là một số yếu tố cần được xem xét khi nhận diện vấn đề:

- + Xác định tất cả các vấn đề có liên quan
- + Tìm hiểu các vấn đề đó
- + Xếp đặt chúng theo một cấu trúc có mối quan hệ tương tác với nhau
- + Xác định các nhu cầu và các yếu tố cản trở việc thực hiện nhu cầu của đối tượng
- + Xác định các vấn đề cần giải quyết
- + Xác định những yếu tố và điều kiện cần thiết để giải quyết vấn đề
- + Xác định nguồn hỗ trợ và tiềm năng của đối tượng

*Đặc điểm của hoạt động nhận diện vấn đề:*

- Hoạt động nhận diện vấn đề luôn luôn được diễn ra trong suốt quá trình thực hiện: Thông tin ở mọi nơi, mọi lúc đều cần thiết cho hoạt động đánh giá. Vì vậy, thông tin về đối tượng luôn cần được thu thập và bổ sung.
- Kết quả của hoạt động nhận diện vấn đề phụ thuộc rất nhiều vào sự tham gia tích cực của cả hai phía, nhân viên xã hội và đối tượng. Đối tượng cung cấp thông tin, nhân viên xã hội tập hợp, bổ sung, hoàn chỉnh và thuâc tóm ý nghĩa của từng thông tin trong mối quan hệ với các thông tin khác. Đánh giá là một kỹ

- Luôn có sự đánh giá lại, xem xét lại vấn đề trong quá trình xây dựng kế hoạch để có những phương án thích hợp.

- Cần phải chú ý tới các yếu tố đặc điểm môi trường cộng đồng, nền văn hoá, phong tục tập quán, nơi mà nhân viên xã hội thực hiện kế hoạch.

- Xem xét đặc điểm cấu trúc tổ chức, chức năng của cơ quan tổ chức thực hiện.

- Nên ghi chép những kế hoạch hành động để có thể lượng giá sự hữu hiệu của kế hoạch trong quá trình thực hiện.

- Hoạt động lên kế hoạch đòi hỏi nhân viên xã hội có những hiểu biết và kỹ năng chuyên môn sau đây:

- Kỹ năng xác định nội dung và mục tiêu của hành động

- Kỹ năng lựa chọn những phương sách tối ưu đỡ tốn kém nhất về tiền của, thời gian và sức lực.

- Kỹ năng hiểu biết, dự đoán các yếu tố ảnh hưởng, các yếu tố tiềm năng hữu ích.

Trong quá trình xây dựng kế hoạch, nhân viên xã hội cần huy động tối đa sự tham gia của đối tượng và tập trung khai thác nguồn lực bên trong của đối tượng.

#### *4.3.3. Thực hiện hành động*

Đây là quá trình tiến hành các hoạt động cụ thể đã được xác định của đối tượng, của nhân viên xã hội và các tổ chức, cơ

quan đế đi đến mục tiêu đã đề ra theo trình tự đã được vạch ra trong kế hoạch.

Thực hiện hành động là quá trình mà nhân viên xã hội cùng đối tượng thực thi các hoạt động cụ thể (được xác định trên chương trình kế hoạch) để đi đến mục tiêu đề ra.

Tuỳ thuộc vào đặc điểm, nhu cầu và vấn đề của đối tượng để tiến hành các phương thức tác động khác nhau (trực tiếp hoặc gián tiếp). Trong đó, có sự tham gia tối đa của đối tượng, nhân viên xã hội không làm thay cho đối tượng. Nhiệm vụ của nhân viên xã hội là trợ giúp đối tượng. Nếu là cá nhân, gia đình, nhân viên xã hội có thể cung cấp các dịch vụ cụ thể như tham vấn cho đối tượng. Nếu là cộng đồng, nhân viên xã hội trợ giúp họ thực hiện kế hoạch hay cung cấp tập huấn, huấn luyện cho cộng đồng. Mỗi đối tượng có những đặc điểm, nhu cầu và vấn đề khác nhau. Vì vậy đòi hỏi có những dạng hành động khác nhau để đáp ứng:

- Có những trường hợp mà đối tượng tự thực hiện hành động cần thiết để tạo sự thay đổi dựa trên kết quả của quá trình đánh giá và lên kế hoạch.

- Có những hành động xuất phát từ mối quan hệ tương tác giữa nhân viên xã hội và đối tượng. Đây là hoạt động từ cả hai phía.

- Có những trường hợp mà hành động chủ yếu đòi hỏi từ phía người nhân viên xã hội.

Các hành động thực hiện được phân loại theo:

- + Tác động trực tiếp tới đối tượng ( cá nhân, gia đình, cộng đồng...).
- + Tác động gián tiếp tới các tổ chức khác với danh nghĩa đại diện cho đối tượng.

#### *Hành động trực tiếp với đối tượng:*

Giúp đỡ đối tượng tìm những nguồn hỗ trợ: Phần lớn khi đối tượng đến gặp nhân viên xã hội là những người đang gặp khó khăn mà không có nguồn hỗ trợ. Nhiều khi nguồn hỗ trợ đó có thể có được trong tầm tay nhưng họ không biết. Vì vậy, nhân viên xã hội phải giúp đối tượng tiếp cận được các nguồn đó. Các nguồn hỗ trợ có nhiều dạng như: về mặt tài chính, y tế, giáo dục hoặc tâm lý. Về mặt tâm lý có thể là những người giúp đỡ tự nhiên như: gia đình, bạn bè, đồng nghiệp, láng giềng... hoặc có thể là các nhóm tự giúp (self-help groups) gồm những người cùng cảnh ngộ an ủi, động viên giúp đỡ lẫn nhau (nhóm người cô đơn, nhóm người bị HIV...).

#### *Các dạng hoạt động hỗ trợ, khuyến khích:*

Theo Judith Nelson: “Hỗ trợ có thể coi là quá trình nhân viên xã hội bằng biện pháp trợ giúp tức thì để giúp đối tượng cảm thấy dễ chịu hơn, thoái mái hơn và có thêm nghị lực hơn”.

#### *Các phương pháp hỗ trợ gồm:*

- + Cung cấp thông tin

- + Trợ giúp tâm lý, tập huấn nâng cao...
- + Thảo luận làm sáng tỏ vấn đề
- + Định hướng cách thức đối phó với vấn đề

*Các hoạt động trong việc giải quyết vấn đề:*

Trong quá trình giúp đỡ cá nhân, nhân viên xã hội có thể nêu ra kế hoạch đòi hỏi đối tượng phải thực hiện một số hành động để tăng cường kết quả như: Bài tập xử lý, diễn vai, diễn tập tình huống trong nhóm nhỏ, các hoạt động đòi hỏi sự hợp tác. Qua các hoạt động này, cá nhân phát triển kỹ năng nhận biết về bản thân, kỹ năng hiểu người khác và kỹ năng tạo lập mối quan hệ, kỹ năng đánh giá...

*Hoà giải:*

Là quá trình nhân viên xã hội giúp đối tượng đàm phán giải quyết những bất đồng với những người và tổ chức khác để đưa ra sự thống nhất cho việc đi đến mục tiêu chung. Ví dụ, một học sinh bị đuổi học khi đó nhân viên xã hội cần đóng vai trò trung gian để hòa giải giữa học sinh và những người chức trách ở trường học. Là người trung gian để giúp cộng đồng có tiếng nói với các đối tác khác để có được nguồn lực bên ngoài cộng đồng.

*Hành động trên danh nghĩa của đối tượng với tổ chức khác:*

Có những hoạt động công tác xã hội không trực tiếp với đối tượng, mà là hoạt động với những cá nhân hoặc tổ chức khác để giúp đỡ đối tượng, bao gồm các dạng hoạt động sau:

- + Hành động liên quan đến sự phối hợp dịch vụ của các tổ chức với đối tượng.
- + Hành động xây dựng và phát triển chương trình liên quan đến những nhu cầu của đối tượng.
- + Hành động tác động tới môi trường của đối tượng
- + Hành động tạo sự thay đổi các tổ chức cơ quan trong ngành công tác xã hội
- + Hành động biện hộ và huy động nguồn hỗ trợ để giúp đối tượng.

Trong suốt quá trình giúp đỡ, nhân viên xã hội cần quan sát kỹ các tiến bộ hay trở ngại để có thể điều chỉnh kế hoạch và biện pháp giúp đỡ sao cho phù hợp với điều kiện và hoàn cảnh cụ thể của đối tượng và môi trường xã hội. Quá trình thực hiện kế hoạch phụ thuộc vào nhiều yếu tố, trước hết là phụ thuộc vào khả năng của đối tượng và nguồn lực hỗ trợ.

#### *4.3.4. Kết thúc*

Giai đoạn cuối cùng của tiến trình công tác xã hội là giai đoạn kết thúc, nghĩa là kết thúc mối quan hệ giữa nhân viên xã hội và đối tượng.

#### Các cấu thành của giai đoạn kết thúc

Trong trường hợp công tác xã hội với cá nhân hay công tác xã hội nhóm cần có hoạt động “Nói lời”, đó là quá trình tháo

lòng dần mối quan hệ giữa nhân viên xã hội và đối tượng. Bởi vì trong quá trình giúp đỡ, đối tượng đôi khi cảm thấy mối quan hệ giữa mình và nhân viên xã hội ràng buộc tới mức mà họ thấy là thiếu sự có mặt của nhân viên xã hội thì họ sẽ gặp nhiều khó khăn trong giải quyết vấn đề của mình.

Cùng cố, ôn định: Là hoạt động mà nhân viên xã hội giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng rà soát lại những việc đã làm được để thấy được sự tiến bộ của mình. Với công tác xã hội cá nhân, hoạt động này giúp đối tượng có suy nghĩ, cảm nhận về cách thức đối phó với những vướng mắc có thể sau này, giúp họ thấy được khả năng tự nhận định và tự giải quyết những vấn đề khó khăn và hiểu biết thêm về các nguồn hỗ trợ. Trong phát triển cộng đồng, nhân viên xã hội họp và thảo luận cùng người dân trong cộng đồng để họ thấy được những thay đổi của cộng đồng và những cam kết tiếp tục duy trì sự thay đổi đã có được.

#### 4.3.5. Lượng giá

Lượng giá là sử dụng các phương pháp để đo lường quá trình thay đổi và kết quả của những thay đổi đó. Khi tiến hành lượng giá người ta xem xét lại cả quá trình và kết quả của việc giải quyết vấn đề và để trả lời cho câu hỏi: “Đã hoàn thành mục tiêu đề ra chưa?”. Ở đây không chỉ quan tâm đến kết quả ra sao mà còn cần biết hiệu quả như thế nào.

Hoạt động lượng giá có thể là lượng giá một giai đoạn hành động, cũng có thể là lượng giá cả một tiến trình hành động.

Hoạt động lượng giá là hoạt động xuyên suốt trong tiến trình công tác xã hội. Nó tham gia vào quá trình nhận diện vấn đề để xác định về đối tượng và tình hình vấn đề. Nó tham gia vào quá trình lên kế hoạch (giai đoạn 2) để xác định mục tiêu nội dung của tiến trình, cũng như tính khả thi của kế hoạch. Nó cũng tham gia vào lượng giá kết quả hành động (giai đoạn 3) để xác định xem hành động đã đi đến đích chưa và cuối cùng lượng giá là một thành tố quan trọng của quá trình kết thúc để nhận định những việc đã đạt được và phòng tránh những việc sẽ có thể xảy ra.

Người ta thường lượng giá theo hai khía cạnh: Đó là kết quả và hiệu suất của hoạt động can thiệp (giải quyết vấn đề cho đối tượng).

Kết quả: Xác định kết quả đạt được của tiến trình và trả lời cho câu hỏi: “Đã đạt được cái gì?”.

Hiệu suất: Xác định sự chi phí về thời gian, tài chính và sức lực cho công việc, và trả lời cho câu hỏi: “Đã tốn kém bao nhiêu để có được kết quả đó?”.

Hoạt động lượng giá được thực hiện trên hai cấp độ:

Lượng giá chương trình: Là quá trình đánh giá kết quả và hiệu suất của tất cả các hoạt động dịch vụ do nhân viên xã hội và các đồng nghiệp tiến hành.

Lượng giá một hoạt động can thiệp cụ thể: Do nhân viên xã hội cùng đối tượng đánh giá kết quả của hoạt động sự can thiệp trong trường hợp cụ thể.

Dẽ có được kết quả đánh giá tốt, ngay từ khi xây dựng kế hoạch cần xác định rõ ràng, cụ thể các mục tiêu đề ra (mục tiêu có thể đo đạc được) và thời gian thực hiện từng mục tiêu. Đối với một dự án thực hiện trong thời gian dài cần tổ chức đánh giá định kỳ. Khi đánh giá kết thúc kế hoạch giúp đỡ, cần có sự tham gia của đối tượng.

## **V. NHÂN VIÊN XÃ HỘI VÀ YÊU CẦU ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN XÃ HỘI**

### **1. Khái niệm nhân viên xã hội**

Trong nhiều tài liệu tiếng Việt có thể gặp những khái niệm: nhân viên xã hội, cán bộ xã hội, cán sự xã hội, người trợ giúp.... Hai thuật ngữ thường gặp nhiều nhất trong tài liệu tiếng Việt là nhân viên xã hội và cán bộ xã hội. Trong sử dụng thuật ngữ là nhân viên xã hội. Trong tiếng Anh, thuật ngữ là Social Worker.

Nhân viên xã hội (Social worker) được Hiệp hội các nhà công tác xã hội chuyên nghiệp Quốc tế - IASW định nghĩa: “Nhân viên xã hội là người được đào tạo và trang bị các kiến thức và kỹ năng trong công tác xã hội, họ có nhiệm vụ: trợ giúp các đối tượng nâng cao khả năng giải quyết và đối phó với vấn đề trong cuộc sống; tạo cơ hội để các đối tượng tiếp cận được nguồn lực cần thiết; thúc đẩy sự tương tác giữa các cá nhân, giữa cá nhân với môi trường tạo ảnh hưởng tới chính sách xã hội, các cơ quan, tổ chức vì lợi ích của cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng thông qua hoạt động nghiên cứu và hoạt động thực tiễn”.

Khái niệm về nhân viên xã hội ở trên cho thấy, nhân viên xã hội là người cần được đào tạo và trang bị những kiến thức kỹ năng chuyên môn. Ở hầu hết các nước có nền công tác xã hội đã khá phát triển, nhân viên xã hội phải được đào tạo ít nhất từ trình độ đại học trở lên. Không những thế có nhiều nước ở Bắc Mỹ hay Bắc Âu như nước Mỹ, Canada, Anh và ngay cả một số nước trong khu vực như Singapore, Indonesia, Philippines... những nhân viên xã hội còn phải có bằng hành nghề mới được phép thành lập các cơ sở cung cấp dịch vụ, ví dụ như tham vấn, thuộc lĩnh vực ngành nghề. Nhân viên xã hội được cấp giấy phép hành nghề (giấy phép cho thực hành công tác xã hội) phải thi sát hạch bởi hội đồng nghề nghiệp và được quản lý nghiêm ngặt với những quy định về kiểm tra định kỳ sau vài năm hành nghề. Mặc dù đã có bằng cử nhân hay thạc sĩ về công tác xã hội, nhưng nếu chưa có bằng hành nghề thì những nhân viên xã hội đó vẫn chưa được mở văn phòng hành nghề của mình. Điều này cũng tương tự như quy định trong một số nghề như nghề y, nghề dược, nghề luật sư.

Cũng từ khái niệm trên, có thể thấy nhân viên xã hội cần phải thực thi các hoạt động nghề nghiệp của mình như:

- Trợ giúp cá nhân, gia đình giải quyết vấn đề khó khăn
- Nối kết họ với các dịch vụ và nguồn lực trong xã hội
- Thúc đẩy sự cung cấp dịch vụ trợ giúp và nguồn lực có hiệu quả

- Tham gia vào xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách an sinh xã hội.

## **2. Nhiệm vụ của nhân viên xã hội**

Xuất phát từ mục tiêu, chức năng của công tác xã hội, nhân viên xã hội với tư cách là người hành nghề công tác xã hội, có những nhiệm vụ cụ thể như sau:

- Thúc đẩy, phục hồi, duy trì và tăng cường chức năng của cá nhân, gia đình và cộng đồng thông qua hoạt động trợ giúp, xoá bỏ và phòng ngừa nghèo đói, phát huy nguồn lực trong xã hội.
- Xây dựng, hoạch định và thực thi các chính sách xã hội, chương trình hành động, hệ thống dịch vụ xã hội, nguồn lực xã hội cần thiết để đáp ứng nhu cầu của con người và trợ giúp sự phát triển năng lực của con người.
- Theo dõi, kiểm soát các chính sách, chương trình thông qua hoạt động biện hộ, hoạt động chính trị để tăng năng lực cho những nhóm yếu thế hay có nguy cơ yếu thế và thúc đẩy công bằng, bình đẳng về mặt kinh tế cũng như xã hội.
- Phát triển những kiến thức kỹ năng của công tác xã hội để đảm bảo mục tiêu nghề nghiệp của mình (đó chính là những mục tiêu được đề cập tới ở trên).

Với tính chất chức năng khá rộng rãi và phô quát trong xã hội của nghề công tác xã hội, nhân viên xã hội có thể làm việc ở phạm vi khá rộng như trong các lĩnh vực:

+ Lĩnh vực phụ trách về giải quyết các vấn đề xã hội (Như các Bộ: Bộ Lao động và An sinh xã hội của Thái Lan, Bộ Xã hội của Pakistan, Bộ Xã hội của Philippines, Bộ Thể thao và Phát triển cộng đồng của Singapore, Bộ Y tế và Dịch vụ xã hội của Mỹ. Ở Việt Nam đó là Bộ Lao động -Thương binh và Xã hội)

+ Lĩnh vực về y tế: Trong các bệnh viện, cơ sở y tế công cộng...

+ Lĩnh vực giáo dục: Trong các trường học, cơ sở đào tạo

+ Lĩnh vực luật pháp: Trong các tòa án, nhà tù...

+ Lĩnh vực chính trị (tham gia vào các nghị viện nhằm đưa tiếng nói của đông đảo quần chúng, nhóm yếu thế tới nghị viện khi thông qua các luật pháp, chính sách an sinh xã hội...).

+ Ngoài ra còn làm trong các cơ quan nghiên cứu, các tổ chức NGOs, các tổ chức đoàn thể (đặc biệt như ở Việt Nam là làm trong các Hội Phụ nữ, Hội Chữ Thập đỏ, Đoàn Thanh niên...).

### **3. Vai trò của nhân viên xã hội**

Khi nhân viên xã hội ở những vị trí khác nhau thì vai trò và các hoạt động của họ cũng rất khác nhau, tùy theo chức năng và nhóm đối tượng mà họ làm việc.

Theo quan điểm của Feyerico (1973) người nhân viên xã hội có những vai trò sau đây:

- Vai trò là người vận động nguồn lực: Là người trợ giúp đối tượng (cá nhân, gia đình, cộng đồng...) tìm kiếm nguồn lực

(nội lực, ngoại lực) cho giải quyết vấn đề. Nguồn lực có thể bao gồm về con người, về cơ sở vật chất, về tài chính, kỹ thuật, thông tin, sự ủng hộ về chính sách, chính trị và quan điểm...

- Vai trò là người kết nối - còn gọi là trung gian: Nhân viên xã hội là người có được những thông tin về các dịch vụ, chính sách và giới thiệu cho đối tượng các chính sách, dịch vụ, nguồn tài nguyên đang sẵn có từ các cá nhân, cơ quan tổ chức để họ tiếp cận với những nguồn lực, chính sách, tài chính, kỹ thuật để có thêm sức mạnh trong giải quyết vấn đề. Ví dụ người nghèo hay dân tộc thiểu số do không tiếp cận được với thông tin về chính sách nhà ở cho người nghèo nên họ không biết được chính sách hỗ trợ của nhà nước đã ban hành. Nhân viên xã hội lúc này cần cho họ biết chính sách họ được hưởng và giúp họ tiếp cận với chính quyền địa phương để họ có được tiếng nói đưa ra nhu cầu và quyền lợi của mình để địa phương giải quyết.

- Vai trò là người biện hộ: Là người bảo vệ quyền lợi cho đối tượng để họ được hưởng những dịch vụ, chính sách, quyền lợi của họ, đặc biệt trong những trường hợp họ bị từ chối những dịch vụ, chính sách lẽ ra họ được hưởng. Ví dụ như trẻ em bị ảnh hưởng bởi HIV/AIDS thường bị kỳ thị và không được nhà trường ủng hộ việc các em tới trường học cùng với những em khác. Trong trường hợp này, nhân viên xã hội cần biện hộ đấu tranh để quyền được tới trường của các em được thực hiện.

- Vai trò là người vận động/hoạt động xã hội: Là nhà vận động xã hội tổ chức các hoạt động xã hội để biện hộ, bảo vệ quyền lợi cho đối tượng, cổ vũ tuyên truyền. Ví dụ như: sự vận động cho quyền lợi của những người khuyết tật được hưởng chính sách hoà nhập.

- Vai trò là người giáo dục: Là người cung cấp kiến thức kỹ năng liên quan tới vấn đề họ cần giải quyết, nâng cao năng lực cho cá nhân, gia đình, nhóm hay cộng đồng qua tập huấn, giáo dục cộng đồng để họ có hiểu biết, tự tin và tự mình nhìn nhận vấn đề, đánh giá vấn đề phân tích và tìm kiếm nguồn lực cho vấn đề cần giải quyết. Nhân viên xã hội có thể tổ chức các khoá tập huấn cho người dân trong cộng đồng để cung cấp thông tin, kiến thức về bảo vệ môi trường, về phòng chống bạo lực gia đình.

- Vai trò người tạo sự thay đổi: Người nhân viên xã hội được xem như người tạo ra sự thay đổi cho cá nhân, giúp họ thay đổi suy nghĩ, thay đổi hành vi tiêu cực hướng tới những suy nghĩ và hành vi tốt đẹp hơn. Nhân viên xã hội tham gia vào các hoạt động phát triển cộng đồng để tạo nên sự thay đổi về đời sống, cũng như tư duy của người dân trong cộng đồng nghèo là một ví dụ.

- Vai trò là người tư vấn: Nhân viên xã hội tham gia như người cung cấp thông tin tư vấn cho các đối tượng cần có những thông tin như thông tin về chăm sóc sức khoẻ sinh sản, thông tin về bảo vệ môi trường, dinh dưỡng cho trẻ nhỏ hay người già...

Nhân viên xã hội tư vấn, cung cấp thông tin cho cá nhân, gia đình cộng đồng, làm việc với những nhà chuyên môn khác để giúp họ có được những dịch vụ tốt hơn.

- Vai trò là người tham vấn: Nhân viên xã hội trợ giúp gia đình và cá nhân tự mình xem xét vấn đề và tự thay đổi. Ví dụ như nhân viên xã hội tham gia tham vấn giúp trẻ em bị xâm hại tình dục hay phụ nữ bị bạo hành vượt qua khủng hoảng.

- Vai trò là người trợ giúp xây dựng và thực hiện kế hoạch cộng đồng: Trên cơ sở nhu cầu của cộng đồng đã được xác định, nhân viên xã hội giúp cộng đồng xây dựng chương trình hành động phù hợp với điều kiện hoàn cảnh, tiềm năng của cộng đồng để giải quyết vấn đề của cộng đồng. Nhân viên xã hội được xem như người trợ giúp, xúc tác để tăng năng lực cho người dân tự đánh giá nhu cầu, tự thiết kế chương trình hành động của cộng đồng một cách rõ ràng, như mục tiêu đạt tới gì, làm gì, ai làm, nguồn lực cần có gì và ai tham gia đánh giá theo dõi. Với phương châm đi từ dưới lên, không áp đặt các hoạt động trợ giúp mới có sự tham gia tích cực và trách nhiệm của người dân.

- Vai trò là người chăm sóc, người trợ giúp: Nhân viên xã hội còn được xem như người cung cấp các dịch vụ trợ giúp cho những cá nhân, gia đình không có khả năng tự đáp ứng được đầy đủ nhu cầu của mình và giải quyết vấn đề. Ví dụ nhân viên xã hội có thể thực hiện nhiệm vụ của người chăm sóc những người già, trẻ em trong các trung tâm chăm sóc nuôi dưỡng tập trung...

- Vai trò là người xử lý dữ liệu: Với vai trò này, nhân viên xã hội nhiều khi là người nghiên cứu, thu thập thông tin và phân tích thông tin trên cơ sở đó tư vấn cho đối tượng để họ đưa ra những quyết định đúng đắn.

- Vai trò là người quản lý hành chính: Nhân viên xã hội lúc này thực hiện những công việc cần thiết cho việc quản lý các hoạt động, các chương trình, lên kế hoạch và triển khai kế hoạch các chương trình dịch vụ cho cá nhân, gia đình và cộng đồng. Thực hiện công tác đánh giá và báo cáo về sự thực hiện công việc, chất lượng dịch vụ....

- Người tìm hiểu, khám phá cộng đồng: Nhân viên xã hội đi vào cộng đồng để xác định vấn đề của cộng đồng để đưa ra những kế hoạch trợ giúp, theo dõi, giới thiệu chuyên giao những dịch vụ cần thiết cho các nhóm đối tượng trong cộng đồng.

Nói tóm lại, nhân viên xã hội có rất nhiều vai trò khi thực hiện vị trí chức năng của mình trong ngành nghề công tác xã hội. Họ có thể đảm nhiệm một hay nhiều vai trò tùy thuộc vào công việc được giao phó và vị trí mà họ đảm nhiệm.

Một số ví dụ về nhiệm vụ của nhân viên xã hội trong những vị trí công việc cụ thể

\* *Nếu nhân viên xã hội làm việc tại một trung tâm sức khỏe tâm thần hoặc bệnh viện thì có những chức năng như sau:*

+ Tiến hành công tác phòng vấn với bệnh nhân và những người họ hàng.

- + Chuẩn bị báo cáo nhận xét và đánh giá
- + Nếu cần thiết thì đến thăm nhà của những người họ hàng trong khi đối tượng vẫn đang trong viện
  - + Đưa ra các lời nhận xét để giúp đối tượng gia nhập vào nhóm trị liệu
  - + Cung cấp các dịch vụ tư vấn, tham vấn cho đối tượng và gia đình của họ
  - + Giới thiệu đối tượng tới các cơ quan khác để có những dịch vụ cần thiết khi mà bệnh viện và trung tâm hiện tại không thể có được
  - + Tới thăm nhà sau khi đối tượng ra viện để theo dõi.
- \* *Trong trại dưỡng lão cho người già, thì nhân viên xã hội có các nhiệm vụ sau:*
  - + Tiến hành phỏng vấn với đối tượng, những người họ hàng hoặc những người đưa đối tượng đến
  - + Làm công tác báo cáo và đánh giá
  - + Tới thăm nhà của những người họ hàng
  - + Cùng tham gia ý kiến với các thành viên khác trong nhóm để giúp đỡ đối tượng tốt nhất
  - + Cung cấp các dịch vụ tư vấn tới đối tượng và những người họ hàng
  - + Làm công tác tinh thần cho đối tượng (an ủi, động viên...)

- + Giúp đối tượng liên lạc với các tổ chức khác khi cần thiết (ví dụ để đến bệnh viện lấy đơn thuốc cần thiết)
- + Ủng hộ các lợi ích của người già.

\* *Về vấn đề phục hồi chức năng nghiện thuốc phiện/ rượu thì người nhân viên xã hội có những nhiệm vụ sau:*

- + Tiến hành phòng vấn với đối tượng, những người họ hàng và các nhân viên bắt giữ (như cảnh sát)
- + Làm công tác báo cáo và đánh giá
- + Hợp tác với các nhân viên làm việc ở bộ phận phục hồi chức năng để giúp đỡ đối tượng
- + Liên kết với các cơ quan y tế, đào tạo hướng nghiệp và dạy nghề để giúp đỡ đối tượng có được các hoạt động phục hồi chức năng
- + Cung cấp tư vấn cho đối tượng và những người họ hàng
- + Tới thăm nhà của đối tượng/ họ hàng.

\* *Trong công tác phát triển cộng đồng, người nhân viên xã hội có các chức năng sau:*

- + Tiến hành đánh giá các nhu cầu của cộng đồng
- + Xác định các nhu cầu, vấn đề và nguồn lực của cộng đồng
- + Khuyến khích các thành viên trong cộng đồng tham gia tích cực vào việc giải quyết các vấn đề mà nó có thể ảnh hưởng tới họ

- + Hỗ trợ việc đánh giá các nhu cầu và nguồn lực hiện có của cộng đồng
  - + Hỗ trợ việc lên kế hoạch và tiến hành kế hoạch của cộng đồng
  - + Làm cầu nối giữa các nhóm đối tượng và các cơ quan trong cộng đồng
  - + Tiến hành các hoạt động giáo dục tuyên truyền về sức khoẻ và những vấn đề khác, chẳng hạn tổ chức các hội nghị chuyên đề về phòng ngừa, cai nghiện ma túy, hợp tác trong cộng đồng.
  - + Giới thiệu cộng đồng với các nguồn lực khác.
- \* Trong các trung tâm cho trẻ em không nơi nương tựa, người nhân viên xã hội có các nhiệm vụ sau:
- + Tiến hành phòng vấn từ đối tượng, cha mẹ đến người giám hộ
  - + Làm công tác báo cáo nhận xét và đánh giá
  - + Cung cấp tư vấn cho đối tượng và gia đình họ
  - + Thẩm tra điều kiện của các cha mẹ nuôi/ các nhà nuôi dưỡng
  - + Liên kết với ban ngành khác giúp trẻ được giáo dục và thỏa mãn nhu cầu cần thiết
  - + Tới thăm các gia đình của cha mẹ/ họ hàng dứa trẻ

- + Tạo điều kiện cho trẻ sum họp với gia đình, người ruột thịt và họ hàng
- + Ủng hộ các công việc bảo vệ trẻ và quyền của trẻ trước cơ quan pháp luật.

#### **4. Những yêu cầu về đạo đức và chuyên môn đối với nhân viên xã hội**

##### **4.1. Yêu cầu về phẩm chất đạo đức**

Công tác xã hội là hoạt động chịu ảnh hưởng rất nhiều của mỗi quan hệ tương tác với con người do vậy, hoạt động của nghề nghiệp này mang tính chất khá phức tạp. Chất lượng và hiệu quả của thực hành công tác xã hội được quyết định một phần bởi phẩm chất đạo đức của người nhân viên xã hội. Đây là hoạt động được xem như một nghệ thuật, nghệ thuật của giao tiếp cùng với trái tim nhân hậu. Có thể kể tới những phẩm chất đạo đức sau đây cần có ở họ:

- Trước hết nhân viên xã hội cần sự cảm thông và tình yêu thương con người, sự sẵn sàng giúp đỡ người khác cũng là một phẩm chất đạo đức quan trọng ở người nhân viên xã hội. Chính vì vậy người ta cho rằng, không phải ai cũng có thể làm việc được trong lĩnh vực này bởi không phải ai cũng dễ dàng sống vì mọi người.

- Thứ hai, nhân viên xã hội cần có niềm đam mê nghề nghiệp, sự cam kết với nghề nghiệp. Nếu không có yếu tố phẩm chất này họ sẽ dễ dàng từ bỏ nghề nghiệp bởi tính chất công việc

trợ giúp luôn khó khăn và phức tạp. Sự tâm huyết nghề nghiệp giúp cho họ có niềm tin, có ý chí để vượt qua những giai đoạn khó khăn trong quá trình giúp đỡ đối tượng.

- Trung thực là một yếu tố đạo đức quan trọng mà nhân viên xã hội cần có. Đây là một phẩm chất nhân cách mà Carl Rogers cho rằng không thể thiếu được ở người tham gia vào hoạt động trợ giúp.

- Thái độ cởi mở cũng được xem như một yếu tố nhân cách cần có đối với nhân viên xã hội, bởi đó là yếu tố tiên quyết tạo nên niềm tin và sự chia sẻ từ phía đối tượng đối với nhân viên xã hội.

- Nhân viên xã hội cần có tính kiên trì, nhẫn耐. Trong hoạt động trợ giúp không phải sự trợ giúp nào cũng thành công như mong muốn của họ. Không ít trường hợp sự thất bại của đối tượng cũng bị xem như sự thất bại của chính họ. Bên cạnh đó, thu nhập của nhân viên xã hội so với những người làm trong ngành nghề khác không phải là cao thậm chí còn được xem là thấp. Nếu không có lòng kiên trì thì nhân viên xã hội dễ nản lòng và rời bỏ công việc của mình để tìm đến công việc đơn giản hơn với thu nhập cao hơn đặc biệt trong bối cảnh của Việt Nam.

- Nhân viên xã hội cần có lòng vị tha, sự rộng lượng. Làm việc với những đối tượng thường có những vấn đề, đặc biệt vẫn đề liên quan tới đạo đức như: vi phạm pháp luật, mại dâm, ma túy... nếu nhân viên xã hội không có sự độ lượng thì dễ có thành

kiến làm xuất hiện cảm xúc tiêu cực trong quan hệ trợ giúp. Điều này sẽ làm ảnh hưởng tới hiệu quả của quá trình giúp đỡ.

- Nhân viên xã hội cũng cần là người luôn có quan điểm cấp tiến và hoạt động hướng tới sự thay đổi trong trật tự xã hội. Bản chất của nghề công tác xã hội là hướng tới thay đổi. Người nhân viên xã hội trong cộng đồng cũng được xem như tác nhân thay đổi do vậy, nhân viên xã hội cần tránh tính bảo thủ mà luôn hướng tới sự thay đổi tích cực cho cá nhân, gia đình và cộng đồng.

- Nhân viên xã hội cũng cần là người người tò ra cương trực, sẵn sàng từ chối sự gian lận trong người quản lý. Đây là một phẩm chất mà Hội các nhà công tác xã hội chuyên nghiệp cho là rất cần thiết ở nhân viên xã hội chuyên nghiệp.

#### **4.2. Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng chuyên môn**

Đặc trưng của nhân viên xã hội là thường đóng nhiều vai trò khác nhau trong hoạt động của họ. Do vậy, nhân viên xã hội cần phải có các kiến thức và kỹ năng cần thiết phù hợp với mỗi chức năng.

Nhân viên xã hội cần có những kiến thức cơ bản sâu đây:

- Kiến thức về chính sách và dịch vụ trợ cấp xã hội.

- Kiến thức về hành vi ứng xử của con người và môi trường xã hội, bao gồm nội dung kiến thức về phát triển con người, phát triển nhân cách cá nhân (cả những điều bình thường

và không bình thường); giá trị và tiêu chuẩn văn hoá; quá trình hoà nhập cộng đồng; và những khía cạnh khác ảnh hưởng đến chức năng của cá nhân và các nhóm trong xã hội.

- Các phương pháp công tác xã hội, bao gồm kỹ thuật can thiệp trong khi làm việc với cá nhân, làm việc với nhóm và tổ chức cộng đồng; kiến thức về nghiên cứu và quản lý.
- Các kiến thức chung về kinh tế - xã hội, pháp luật...

*Kiến thức cụ thể nhân viên xã hội cần có:*

Có kiến thức về các nguyên tắc cơ bản và các giá trị, chuẩn mực đạo đức của nghề công tác xã hội.

Có kiến thức về quá trình phát triển các nhu cầu và hành vi của con người.

Có kiến thức về những lý thuyết giao tiếp cơ bản và mối tác động qua lại giữa con người với con người, con người với xã hội.

Có kiến thức về luật pháp quốc gia và chính sách, quy định của địa phương và những ảnh hưởng đến các dịch vụ phúc lợi xã hội.

Có kiến thức về y tế cũng như các dịch vụ phúc lợi.

Có kiến thức cơ bản về lý thuyết kinh tế, xã hội, chính trị.

Có kiến thức về công tác nghiên cứu khoa học.

Có kiến thức về công việc kiểm tra, giám sát chuyên môn trong thực hành công tác xã hội.

Có kiến thức về các học thuyết tâm lý, phương pháp đánh giá, chẩn đoán và can thiệp tâm lý xã hội.

Có kiến thức về lý thuyết và kỹ thuật trong công tác xã hội cá nhân, công tác xã hội nhóm.

Có kiến thức về các phương pháp giải quyết vấn đề.

Có kiến thức về tổ chức và tạo nguồn lực cho cộng đồng, các phương pháp phát triển cộng đồng.

Có kiến thức về công tác quản lý hành chính trong hệ thống phúc lợi xã hội.

Có kiến thức về lý thuyết và kỹ thuật trong các can thiệp khẩn hoảng và biện hộ.

Có kiến thức bản ngã (tự nhận thức về bản thân). Tất cả những người thực hành công tác xã hội đều có một loạt các giá trị, niềm tin và cách sống riêng mà họ tích lũy thông qua giáo dục, kinh nghiệm chuyên môn cá nhân. Những giá trị này sẽ ảnh hưởng tới cách tư duy và cảm nhận cũng như kết quả công việc chuyên môn của nhân viên xã hội. Như vậy, quá trình nhận thức về bản thân có thể giúp người nhân viên xã hội phân biệt được giá trị cá nhân với các giá trị nghề nghiệp, giảm bớt những trường hợp khó xử do những xung đột giữa các quyền lợi.

#### *Các kỹ năng cần có đối với nhân viên xã hội:*

Trong tiến trình trợ giúp đối tượng giải quyết vấn đề, người nhân viên xã hội cần có những kỹ năng cụ thể về đảm bảo hiệu quả công việc, tùy theo chức năng và hoạt động.

Sau đây là một số kỹ năng cụ thể:

- + Kỹ năng lắng nghe tích cực
  - + Kỹ năng thu thập, phân tích thông tin
  - + Kỹ năng nhận xét, đánh giá
  - + Kỹ năng thiết lập mối quan hệ với đối tượng
  - + Kỹ năng quan sát đối tượng
  - + Kỹ năng diễn giải vấn đề, thuyết trình trước quần chúng
  - + Kỹ năng giúp đối tượng tìm hiểu nguyên nhân của vấn đề
  - + Kỹ năng đưa ra các giải pháp và dự đoán hiệu quả sử dụng.
  - + Kỹ năng kiểm soát cảm xúc cá nhân như giữ được bình tĩnh, tự tin trước mọi tình huống.
  - + Kỹ năng làm việc với nhiều tổ chức khác nhau, kể cả những tổ chức Chính phủ và phi Chính phủ.
  - + Kỹ năng biện hộ cho nhu cầu của đối tượng.
  - + Kỹ năng giao tiếp.
  - + Kỹ năng tư vấn.
  - + Kỹ năng tham vấn.
- Ví dụ, đối với một nhân viên xã hội hoạt động trong lĩnh vực chăm sóc sức khoẻ tâm thần phải có kiến thức, kỹ năng sau:
- + Nắm được nhiều lý thuyết để giải thích về cảm xúc.

- + Biết được những yếu tố nào xuất phát từ di truyền và từ học hỏi xã hội.
- + Làm thế nào để tiếp cận và chẩn đoán được các rối loạn tâm lý.
- + Các chương trình điều trị khác nhau hiện đang tồn tại trong xã hội.
- + Làm thế nào để tiếp cận với một người cần được đưa vào cơ sở.
- + Làm thế nào để phân tích những điểm tốt hay hạn chế của những chương trình can thiệp khác nhau.
- + Làm thế nào để can thiệp cho khách hàng bằng các lý thuyết tiếp cận khác nhau.

*Hiểu biết về các tổ chức chuyên môn:*

- Một nhân viên xã hội tại một trung tâm chăm sóc sức khoẻ tâm thần phải nắm bắt được các thông tin sau:
  - Những yêu cầu nào cần thiết để khách hàng nhận được các dịch vụ.
  - Các thủ tục giấy tờ cần thiết để khách hàng nhận được dịch vụ .
  - Các thủ tục giấy tờ toà án yêu cầu để bảo vệ cho khách hàng chống lại bản án (phạm tội không cố ý).
  - Ai là người trả các dịch vụ cho khách hàng.

- Hồ sơ nào được lưu giữ để giải trình cho mục đích sử dụng.
- Các quy trình để nhận nuôi hay chăm sóc thay thế một đứa trẻ trong gia đình.
- Mô hình điều trị chuyên biệt được cung cấp bởi các tổ chức trợ giúp cá nhân, các gia đình và các nhóm.
- Chương trình điều trị chuyên biệt được cung cấp bởi các tổ chức và vai trò của các nhân viên xã hội được mong đợi trong mỗi chương trình.

*Hiểu biết về thân chủ:*

- Các vấn đề xã hội cá nhân đang gặp phải.
- Các thông tin căn bản của mỗi khách hàng, như là tuổi tác, quá trình phát triển thời niên thiếu, mối quan hệ trong gia đình, tiêu sử trong thời kỳ đi học, quá trình làm việc, mối quan hệ với các tổ chức xã hội khác, và tình trạng sức khỏe nói chung.
- Những yếu tố tác động đến các vấn đề của khách hàng, như là vấn đề tài chính, áp lực từ quan hệ với đồng nghiệp, mối quan hệ trong trường học hoặc nơi làm việc, áp lực từ phía gia đình, các yếu tố về tôn giáo và chủng tộc, mối quan hệ bạn bè, các mục tiêu trong cuộc sống, sự thư giãn, và các hoạt động có ý nghĩa.
- Nhận thức và hiểu biết các vấn đề của khách hàng.

- Các giá trị và đạo đức ảnh hưởng tới các vấn đề của khách hàng.
- Điểm mạnh và điểm yếu của khách hàng.
- Động cơ, mong muốn cải thiện tình hình hiện tại của khách hàng
- Hiểu biết về phương cách can thiệp cho các vấn đề của khách hàng.

## CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Phân tích các khái niệm về công tác xã hội chuyên nghiệp?
2. Phân tích các mục đích, chức năng của công tác xã hội chuyên nghiệp?
3. Vì sao người ta lại nói công tác xã hội là một nghề chuyên nghiệp và trình bày vai trò của công tác xã hội trong hệ thống an sinh xã hội?
4. Trình bày mối quan hệ của công tác xã hội với an sinh xã hội và các lĩnh vực khác. Phân biệt công tác xã hội với từ thiện?
5. Tại sao người ta lại xem hoạt động thực hành công tác xã hội như một tiến trình giải quyết vấn đề?
6. Phân tích nền tảng triết lý, giá trị và nguyên tắc nghề nghiệp công tác xã hội?
7. Vai trò nhiệm vụ của nhân viên xã hội là gì? Nhân viên xã hội cần có phẩm chất đạo đức và kiến thức kỹ năng chuyên môn gì để làm tốt những vai trò đó?