

LỜI GIỚI THIỆU

Tài liệu được biên soạn trong khuôn khổ dự án hợp tác giữa Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội (Bộ LĐ, TB và XH), Trường Đại học Lao động - Xã hội Hà Nội (ULSA1), Học viện ASI (Viện Xã hội Châu Á) và Tổ chức CFSI (Tổ chức dịch vụ gia đình và cộng đồng quốc tế).

Tài liệu dùng tập huấn cho cán bộ cấp cao của ngành LĐ, TB và XH với thời gian tập huấn 5 ngày (mỗi ngày 7 tiếng).

Công tác Xã hội (CTXH) với Nhóm và CTXH với Cộng đồng là hai môn học chuyên ngành của ngành CTXH đã được các Trường Cao đẳng, Đại học và các Trung tâm đào tạo công tư ở Việt Nam giảng dạy từ những năm 1990. Sách, tài liệu tham khảo về chủ đề này đã được nhiều tác giả biên soạn và sử dụng khá rộng rãi. Trong dự án này, các cơ quan liên quan đã tiến hành biên soạn lại tài liệu và gộp chung hai môn học làm một.

Tiến trình biên soạn được chuẩn bị kỹ qua nhiều bước: các giáo sư ASI và giảng viên Việt Nam thảo luận và thống nhất đề cương môn học; các giáo sư ASI soạn tài liệu tham khảo (dạng hand outs phát cho học viên) gửi cho Ban Quản lý dự án để tổ chức dịch sang tiếng Việt và gửi cho các giảng viên Việt Nam (được dự án lựa chọn và phân công) xem xét Việt Nam hoá tài liệu (chỉnh sửa văn dịch và bổ sung nội dung phù hợp và cần thiết của Việt Nam vào tài liệu do giáo sư ASI soạn); giảng viên Việt Nam xây dựng giáo án bài giảng và tập huấn thí điểm 1 lớp; Họp các bên để đánh giá (có cả đại diện học viên) và sau cùng Chỉnh sửa lần 2 trước khi tổ chức tập huấn rộng.

Trong đào tạo CTXH nhà trường chú trọng cung cấp cho sinh viên không những kiến thức mà rất chú trọng đến rèn luyện thái độ và kỹ năng thực hành cho sinh viên. Thời gian rèn luyện thái độ và kỹ năng ít nhất là tương đương với thời gian học lý thuyết ở trường. Trong dự án tập huấn này, các bài giảng ở lớp chủ yếu cung cấp kiến thức mang tính lý thuyết cho các nhà quản lý; không có thời gian dành cho việc rèn luyện thái độ và kỹ năng thực hành. Tác giả rất mong độc giả, học viên hiểu và thông cảm cho hạn chế này.

Theo quy trình làm việc trên tài liệu được biên soạn công phu và cẩn thận. Tuy vậy vì là sự vận dụng, lồng ghép từ nhiều nguồn tài liệu tham khảo, từ sự khác nhau về văn hoá, bối cảnh xã hội giữa Philippines và Việt Nam nên dù các tác giả Việt Nam (cùng biên soạn với các giáo sư ASI) hết sức cố gắng hoàn thành tốt nhất nhiệm vụ; thế nhưng chắc chắn tài liệu không tránh khỏi những sai sót. Ban quản lý dự án và các tác giả mong đón nhận và rất cảm ơn các góp ý của độc giả./.

Đỗ Văn Bình

Chu Dũng

MỤC LỤC

Bài 1.....	3
NỀN TẢNG TRIẾT LÝ VÀ CÁC NGUYÊN TẮC	3
ÁP DỤNG TRONG CTXH NHÓM.....	3
Bài 2.....	26
CÁC GIAI ĐOẠN PHÁT TRIỂN NHÓM và.....	26
CÁC CÁCH TIẾP CẬN TRONG CTXH NHÓM.....	26
Bài 3.....	32
CÁC MÔ HÌNH CTXH NHÓM TIÊU BIỂU	32
Bài 4.....	49
TIẾN TRÌNH GIÚP ĐỠ TRONG CTXH NHÓM.....	49
Bài 5.....	75
TỔ CHỨC CỘNG ĐỒNG và PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG.....	75
Bài 6.....	106
TIẾN TRÌNH CÁC BƯỚC PTCĐ:.....	106
Bước 1-4: CHỌN CĐ, TIẾP CẬN-HỘI NHẬP CĐ VÀ TÌM HIỂU-	106
PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CĐ.....	106
Bài 7.....	126
Bước 5- 10: PHÁT HIỆN NHÂN TỐ TÍCH CỰC, BỒI DƯỠNG NHÓM NÒNG CỐT, LẬP KẾ HOẠCH & THỰC HIỆN, ĐÁNH GIÁ VÀ CHUYỂN GIAO (SDRC, 1998).	126
Bài 8.....	138
ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ	138
Bài 9.....	151
LẬP KẾ HOẠCH XÃ HỘI, HÀNH ĐỘNG XÃ HỘI	151
và ỨNG PHÓ VỚI THIÊN TAI.....	151
Phụ lục	157
BÀI ĐỌC THÊM VỀ THIÊN TAI VÀ ỨNG PHÓ VỚI THIÊN TAI.....	157

Bài 1**NỀN TẢNG TRIẾT LÝ VÀ CÁC NGUYÊN TẮC****ÁP DỤNG TRONG CTXH NHÓM****1. Nhóm một phương pháp CTXH**

Công tác xã hội sử dụng các nhóm nhỏ như là một phương pháp qua đó các thành viên thay đổi thái độ, mối quan hệ, và nâng cao khả năng ứng phó với môi trường. NVXH tìm thấy "tiềm năng trong các nhóm nhỏ và biến những tiềm năng này trở thành yếu tố thúc đẩy sự thay đổi của thân chủ vì lợi ích của họ". Mặc dù các nhóm có thể mạnh mẽ để khích lệ các thành viên hoàn thành các mục đích cá nhân và tập thể, song không phải lúc nào các kết quả cũng đạt như mong muốn. Nhóm có thể có ảnh hưởng rất ít đối với các thành viên trong nhóm, hoặc có thể ảnh hưởng tiêu cực đối với các thành viên của nhóm hoặc xã hội nói chung. Trong tiến trình phát triển nhóm, tác viên nhóm cần xem xét cẩn thận để tránh những hiện tượng tiêu cực đó. NVXH cần có kiến thức về nhóm nhỏ để vận dụng vào thực hiện. Mục đích của công tác xã hội nhóm là cải thiện mối quan hệ giữa con người và môi trường của họ, do vậy NVXH cần có kiến thức nền tảng lý thuyết về sự tương tác giữa các cá nhân và giữa các nhóm...

2. Nền tảng triết lý và các lý thuyết ứng dụng trong công tác xã hội nhóm.**2.1. Nền tảng triết lý :**

Đầu tiên, sự thay đổi quan điểm trong CTXH theo hướng xem xét mặt mạnh của thân chủ, nhìn nhận thân chủ vốn có khả năng giúp đỡ lẫn nhau đã hình thành mô hình công tác nhóm.

Thứ hai, công tác nhóm là một công cụ quan trọng trong trợ giúp những người yếu thế bị áp bức và dễ bị tổn thương (Ví dụ, những nạn nhân của lạm dụng tình dục, người có AIDS,...). Công tác nhóm góp phần tăng cường sự hiểu biết về những tổn thương lâu dài về tâm lý-tình cảm ở cá nhân. Các quá trình hỗ trợ lẫn nhau (Shulman, 1992) dựa trên hai yếu tố "cùng hoàn cảnh" và "sức mạnh trong các cá nhân" đã giúp các nhân viên xã hội xem xét đến hai yếu tố trên cũng như khả năng gắn kết họ với nhau để cùng hành động chung để hình thành nhóm.

Thứ ba, quá trình hỗ trợ lẫn nhau đã giúp nhân viên xã hội suy nghĩ về mô hình y tế cơ bản trong tham vấn cá nhân, trong mô hình này việc kiểm soát cuộc phỏng vấn dường như thuộc về các nhà chuyên môn. Trong thực tế, trong các cuộc phỏng vấn cá nhân,

việc kiểm soát cuộc phỏng vấn thuộc về thân chủ, người có thể quyết định lựa chọn, đầu tư hay không đầu tư tâm huyết, tâm trí, và năng lượng của mình vào quá trình này. Trong tham vấn cá nhân, sự kiểm soát cuộc phỏng vấn có thể là NVXH và điều đó có thể thực hiện dễ dàng. Nhưng trong công tác xã hội nhóm, nơi hiện tượng « sức mạnh trong các cá nhân» thường cho phép các thành viên trong nhóm nắm quyền kiểm soát chứ không phải NVXH. Nhân viên công tác xã hội chỉ có vai trò định hướng và "hãy để cho các sinh hoạt, tương tác nhóm tự diễn ra một cách tự nhiên".

2.1. Các lý thuyết ứng dụng trong CTXH nhóm

- **Thuyết hệ thống tổng quát** (Bertalanffy): Dựa trên quan điểm sinh học : Mọi tổ chức hữu cơ đều là những hệ thống, những hệ thống này được tạo nên từ các tiểu hệ thống, đồng thời những tiểu hệ thống này cũng là một phần của hệ thống lớn hơn. Thuyết hệ thống sinh thái nhấn mạnh vào sự tương tác giữa con người với môi trường sinh thái của mình. Nguyên tắc tiếp cận của thuyết này là cuộc sống bình thường của con người phụ thuộc vào môi trường xã hội hiện tại của họ và sự can thiệp vào bất cứ điểm nào trong hệ thống cũng tạo ra sự ảnh hưởng hoặc sự thay đổi trong toàn bộ hệ thống. Gần đây, nhiều nhà tâm lý học và xã hội học sử dụng cách tiếp cận hệ thống nhấn mạnh đến mối tương tác, sự gắn kết của một nhóm chịu tác động của các hiện tượng khác trong nhóm như : động cơ cá nhân và mục tiêu, chuẩn mực, lãnh đạo nhóm và cơ cấu của nhóm.

Thuyết hệ thống được áp dụng rộng rãi trong CTXH Nhóm vì thuyết này giúp cho NVXH hiểu được nhóm như là hệ thống của các yếu tố tương tác với nhau (Lan, 2008).

- **Thuyết lãnh đạo**: Theo Charles Zastrow (1985), có 3 quan điểm về lãnh đạo : 1. quan điểm về đặc điểm ; 2. quan điểm phong cách và 3. quan điểm phân quyền.

+ *Theo đặc điểm*, Krech, Crutchfield và Ballachey (1992) xác định : một người lãnh đạo phải là một thành viên của nhóm mà anh ta đang nỗ lực để lãnh đạo ; có bằng cấp chuyên môn ; có chuẩn mực giá trị mà các thành viên trong nhóm tuân thủ và người này được đánh giá là thành viên tốt nhất để đạt được mục đích, mục tiêu của nhóm và phù hợp với mong muốn của mọi người về hành vi cư xử à chức năng mà anh sẽ phục vụ cho nhóm.

+ *Theo phong cách*, Lewin, Lippit và White (1939) cho rằng có 3 loại phong cách lãnh đạo, đó là phong cách độc tài, phong cách dõn chủ và phong cách tự do.

+ Theo phân quyền, Johnson and Johnson (1975) cho rằng quyền lãnh đạo được xác định là chương trình hoạt động để giúp nhóm đạt mục đích, mục tiêu và duy trì tốt tiến trình công việc. Nhà lãnh đạo cố gắng tìm ra các nhiệm vụ thiết yếu đối với nhóm, phân cấp các vai trò khác nhau cho các thành viên nhóm để giúp nhóm đạt được mục đích, mục tiêu đề ra trong những bối cảnh khác nhau.

- **Đo lường xã hội học**, một cách tiếp cận khác, được phát triển bởi Jacob Moreno và Helen Jennings. Phương pháp này nhấn mạnh đặc biệt vào các nhóm nhỏ dưới dạng mạng lưới quan hệ tình cảm, được hình thành giữa các cá nhân liên kết trong tình huống xác định. Phương pháp này cũng quan tâm đến những mối quan hệ qua lại của các thành viên của một nhóm với nhau, và sự khác biệt cá nhân giải thích cho sự chấp nhận hoặc từ chối của một thành viên đối với thành viên khác. Quan điểm này ghi nhận sự có mặt đồng thời của nhân cách cá nhân và chức năng xã hội của nhóm cùng với sự chấp nhận cá nhân và sự cùng tham gia phối hợp trong nhóm (Mayers, 2005).

- **Thuyết động năng tâm lý (phân tâm học)** có những đóng góp kiến thức về nhóm với sự nhấn mạnh kinh nghiệm thời thơ ấu, cảm xúc, và các quá trình vô thức được thực hiện trong tương tác nhóm. Yếu tố cảm xúc vô thức một phần giải thích bản chất của mối quan hệ tình cảm của các cá nhân với nhà lãnh đạo và giữa các thành viên gồm các quá trình như hưởng ứng, lây lan, xung đột, và gắn kết. Ngoài công trình của Freud, còn có một số người đóng góp vào phương pháp tiếp cận nhóm là Bion, Redl, Slavson, và Scheidlinger (Mayers, 2005).

- **Thuyết học tập xã hội**: Bắt nguồn từ quan điểm học tập của Tarde: cá nhân học cách hành động và ứng xử của người khác qua quan sát hoặc bắt chước. Có ba quy luật học: học thông qua tiếp xúc gần gũi, bắt chước người khác và kết hợp cả hai.

Thuyết được nghiên cứu và phân tích để đưa ra những giải thích hành vi của các thành viên trong nhóm. Các hành vi này có thể xuất hiện khi được kích thích, tạo ra môi trường có điều kiện để giúp các thành viên thay đổi hành vi (Lan, 2008).

- **Thuyết thực nghiệm của Lewin**: Thuyết này cho rằng mỗi nhóm có một giai đoạn sống và có liên hệ với những ật thể khác được định hướng nhằm tới các mục tiêu, vận động để theo đuổi các mục tiêu và có thể gặp phải những rào cản trong tiến trình vận động. Thuyết này giúp NVXH trong quá trình điều phối, hiểu được các tương tác trong nhóm từ đó xác định được những yếu tố cốt lõi cần can thiệp (Mayers, 2005).

- **Phân tích quá trình Tương tác (Bales)**: Nhóm được xem như một hệ thống các cá nhân trong sự tương tác nhằm mục đích giải quyết vấn đề. Nó có trọng tâm hướng vào cách thức và giao tiếp của các thành viên trong nhóm. Để giải quyết các vấn đề liên

quan đến việc thực hiện các nhiệm vụ của nhóm, các thành viên có thể tìm kiếm hoặc cung cấp thông tin, đề xuất hay cho ý kiến trong nhóm. Các thành viên cũng đối phó với vấn đề tình cảm - xã hội trong tình huống căng thẳng trong nhóm (Mayers, 2005).

3. Xu hướng kết hợp các lý thuyết trong thực hành CTXH nhóm

Vì các vấn đề của con người thường không là đơn lẻ, do đó không có cách tiếp cận hoặc mô hình thực hành đơn lẻ nào là đủ để giải quyết tất cả một cách toàn diện. Hơn nữa, các kỹ thuật kết hợp trong một mô hình thực hành có thể được áp dụng có hiệu quả như nhau bởi các NVXH khác nhau, mà những NVXH này vốn là những người tán thành các mô hình khác nhau. Thật vậy, mặc dù một số nhân viên công tác xã hội xác định một mô hình họ rất ít hạn chế bản thân mình trước những can thiệp và kỹ thuật từ mô hình đó. Nghiên cứu cho thấy rằng hơn một nửa các nhân viên hiện tại theo phương pháp tâm lý trị liệu đã tích hợp hai hay nhiều phương pháp tiếp cận trong công việc của họ (Lambert, Bergin, Garfield, 2004, trang 7). Những NVXH áp dụng mô hình đơn lẻ có thể tự làm khó cho bản thân và khách hàng của họ khi họ cố gắng ép tất cả khách hàng và các vấn đề vào mô hình lựa chọn của họ. Các nhân viên nên chọn biện pháp can thiệp và kỹ thuật phù hợp nhất cho một số loại vấn đề và khách hàng (Berlin và Marsh, 1993).

Lý thuyết thay đổi rộng rãi trong thế giới quan của chúng : mục tiêu của can thiệp, đặc tính kỹ thuật, phương pháp đánh giá, can thiệp và các yếu tố quan trọng khác. Có một số biện pháp can thiệp phù hợp và tiết kiệm chi phí hơn đối với một số vấn đề nhất định so với những biện pháp khác. Ngoại trừ một số giới hạn các vấn đề, không có lý thuyết duy nhất nào được chứng minh là có hiệu quả còn những lý thuyết khác không hiệu quả trong xử lý các vấn đề nhất định. Các NVXH và tổ chức xã hội cần tham khảo bằng chứng về hiệu quả liên quan đến các vấn đề và mối quan tâm khác nhau...

Sự phát triển của các lý thuyết trong các ngành khoa học xã hội, công tác xã hội và các ngành liên quan đã mở ra một kỷ nguyên mới giúp các NVXH can thiệp hiệu quả với các tình huống vấn đề cụ thể. Tuy nhiên, để đạt được thành công này hứa hẹn sẽ là một thách thức rất lớn, bởi vì kiến thức có sẵn lại thường bị phân mảnh. Để tích hợp nhiều lý thuyết và các can thiệp khác nhau cần phải có một khuôn khổ chung (Mayers, 2005)

4. Mục đích và lợi ích của CTXH nhóm

4.1. Ảnh hưởng nhóm

Tawna đang sải những bước cuối cùng trong lần chạy thể dục hàng ngày của mình. Tâm trí thúc dục cô tiếp tục chạy, cơ thể cô lại cầu xin cô đi bộ quảng đường còn lại. Cô đã thỏa hiệp và đã chạy chậm về nhà. Điều đó ngày hôm sau lại giống hệt như thế,

ngoại trừ có thêm hai người bạn chạy cùng cô ấy. Tawna chạy hết tuyến đường của mình nhanh hơn hai phút. Cô tự hỏi: "Phải chăng mình đã chạy tốt hơn chỉ vì Gail và Jose đã chạy cùng? Phải chăng mình luôn luôn chạy tốt hơn nếu trong một nhóm?"

Hầu như trong mọi tình huống, chúng ta đều gắn mình vào các nhóm. Thế giới của chúng ta chứa không chỉ 6,4 tỷ cá nhân, mà còn là 200 quốc gia-nhà nước, 4 triệu cộng đồng địa phương, 20 triệu tổ chức kinh tế, và hàng trăm triệu các nhóm khác chính thức và không chính thức - các cặp đôi đang hẹn hò, gia đình, nhà thờ, những người nội trợ đang cùng nhau làm việc. Làm thế nào để các nhóm này ảnh hưởng đến các cá nhân?

Tương tác nhóm thường có tác dụng rõ rệt. Các sinh viên đại học đi cùng với các trí thức khác và họ tăng cường các lợi ích trí tuệ của nhau. Thanh niên hư chơi với các thanh thiếu niên lầm đường lạc lối khác, khuếch đại xu hướng chống đối xã hội của nhau. Nhưng làm thế nào để các nhóm này ảnh hưởng đến thái độ của những người trong nhóm? Và những gì ảnh hưởng đến nhóm dẫn đến những quyết định thông minh hay ngu ngốc?

Các cá nhân ảnh hưởng đến các nhóm của họ. Như năm 1957, bộ phim cổ điển *12 gã khùng* (*12 Angry Men*) được công chiếu, 12 kẻ sát nhân được đưa vào phòng bồi thẩm đoàn. Đó là một ngày nóng nực. Các thành viên bồi thẩm đoàn mệt mỏi gần đạt được thỏa thuận và sẵn sàng đưa ra phán quyết nhanh chóng kết án một thiếu niên vì đã dùng dao đâm cha mình. Tuy nhiên, một trong số các bồi thẩm phá nguyên tắc trên, do Henry Fonda thủ vai, từ chối bỏ phiếu có tội. Khi quá trình nghị án bị đẩy lên cao, bồi thẩm đoàn, từng người một thay đổi phán quyết cho đến khi đạt được sự đồng thuận: "Không có tội". Trong các phiên tòa thực tế, một cá nhân đơn độc ít khi xoay chuyển được toàn bộ nhóm. Tuy nhiên, lịch sử lại được hình thành khi thiểu số ảnh hưởng đến đa số. Điều gì đã giúp nhóm thiểu số hay một nhà lãnh đạo hiệu quả - có sức thuyết phục?

Chúng ta sẽ cùng xem xét các hiện tượng hấp dẫn của một ảnh hưởng nhóm tại một thời điểm khác. Nhưng điều đầu tiên : nhóm là gì và tại sao nhóm tồn tại?

4.2. Nhóm là gì?

Câu trả lời cho câu hỏi có vẻ hiển nhiên, cho đến khi nhiều người tiến hành so sánh định nghĩa của họ. Những người chạy bộ cùng có phải là một nhóm không? Hành khách trên một máy bay có phải là một nhóm không? Có phải một nhóm gồm những người chia sẻ mục tiêu chung và dựa vào nhau? Có phải một nhóm được hình thành

khi các cá nhân được tổ chức? Khi nào thì mối quan hệ của họ với nhau kéo dài theo thời gian? Đây là một số các định nghĩa tâm lý xã hội về một nhóm (Mc Grath, 1984).

Chuyên gia động lực nhóm Marvin Shaw (1981) lập luận rằng tất cả các nhóm có một điểm chung: Thành viên của nó tương tác với nhau. Do đó, ông định nghĩa một nhóm gồm hai hoặc nhiều người tương tác và ảnh hưởng lẫn nhau. Hơn nữa, theo nhà tâm lý học xã hội John Turner thuộc Đại học Quốc gia Úc (1987), các nhóm coi mình là "chúng tôi" trái ngược với "họ". Vì vậy, việc chạy cùng nhau thực sự là một nhóm. Các nhóm có thể tồn tại vì một số lý do - để đáp ứng nhu cầu, để cung cấp thông tin, cung cấp phần thưởng, để đạt được mục tiêu.

Theo định nghĩa của Shaw, các học sinh làm việc cá nhân trong một phòng máy tính sẽ không là một nhóm. Mặc dù đều có quan hệ thể chất với nhau, nhưng họ là một bộ tập hợp các cá nhân hơn là một nhóm tiếp xúc (tuy nhiên, mỗi cá nhân có thể là một phần của một nhóm vô hình trong một chat room). Sự khác biệt giữa tập hợp của các cá nhân không liên quan trong một phòng thí nghiệm máy tính và hành vi của nhóm ảnh hưởng giữa các cá nhân tiếp xúc đôi khi không rõ ràng. Đôi khi chỉ đơn thuần là sự hiện diện của người khác nhưng cũng có ảnh hưởng lẫn nhau. Trong một trò chơi, họ có thể cảm nhận được mình là "chúng tôi" khi tương phản với "họ" là thành viên của các nhóm khác.

4.3. Ảnh hưởng xã hội trong các nhóm

Trong chương này, chúng tôi xem xét ba ví dụ về ảnh hưởng tập thể đó là: *tạo điều kiện xã hội, gắn kết xã hội, và phi cá nhân hóa*. Ba hiện tượng có thể xảy ra với sự tương tác tối thiểu (trong cái mà chúng tôi gọi là "tình huống nhóm tối thiểu"). Sau đó, chúng tôi sẽ xem xét ba ví dụ về ảnh hưởng xã hội trong các nhóm tiếp xúc: *phân cực nhóm, tư duy nhóm, và ảnh hưởng thiểu số*.

Tạo điều kiện xã hội: Chúng ta bị ảnh hưởng như thế nào bởi sự hiện diện của những người khác?

Hãy bắt đầu với câu hỏi tâm lý xã hội cơ bản nhất: Có phải chúng ta bị ảnh hưởng bởi sự hiện diện đơn thuần của một người khác? "Sự hiện diện đơn thuần" nghĩa là người đó không cạnh tranh, không được khen thưởng hay bị trừng phạt, và trong thực tế không phải làm gì trừ khi được quy định trước như là một khán giả thụ động hay người đồng hành. Sự hiện diện đơn thuần của những người khác ảnh hưởng đến một người chạy bộ, ăn uống, đánh máy, hoặc thực hiện kỳ thi không? Việc tìm kiếm câu trả lời thực sự là một câu chuyện khoa học bí ẩn.

- SỰ HIỆN DIỆN ĐƠN THUẦN CỦA NGƯỜI KHÁC

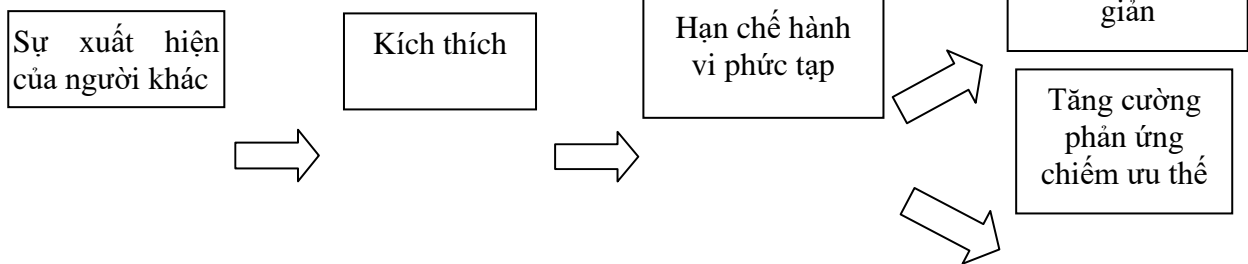
Hơn một thế kỷ trước, Norman Triplett (1898), một nhà tâm lý học quan tâm đến trò đua xe đạp, nhận thấy rằng tốc độ đua của vận động viên khi chạy đua với nhau nhanh hơn khi đua một mình. Trước khi công bố phát hiện của mình (sự hiện diện người khác thúc đẩy năng suất), Triplett đã thực hiện một thí nghiệm trong phòng thí nghiệm tâm lý xã hội đầu tiên. Trẻ em nói chung thường cố gắng kéo dây ở cần câu cá nhanh nhất khi chúng cùng kéo với các trẻ khác so với khi chúng chỉ làm một mình.

Thí nghiệm tiếp theo phát hiện ra rằng sự hiện diện của người khác cải thiện tốc độ người ta làm các phép tính nhân đơn giản và gạch bỏ chữ được chỉ định. Nó cũng giúp cải thiện độ chính xác mà người ta thực hiện nhiệm vụ có thao tác đơn giản, chẳng hạn như giữ một thanh kim loại tiếp xúc với một đĩa có kích thước bằng đồng xu với một hiệu ứng tạo điều kiện, đồng thời cũng xảy ra với động vật. Khi có sự hiện diện của những loài khác loài kiến sẽ đào cát nhiều hơn, gà ăn ngũ cốc nhiều hơn, và cặp chuột sẽ hoạt động giao phối thường xuyên hơn (Bayer, 1929; Chen, 1937; Larsson, 1956).

Các nghiên cứu khác cho thấy rằng ở một số nhiệm vụ sự hiện diện của người khác lại làm hạn chế hiệu suất. Khi có sự hiện diện của những đối tượng khác, gián, vệt đuôi dài, và chim sẻ xanh sẽ trở thành chậm hơn (Allee & Masure, 1936; Gates & Allee, 1933; Klopfer 1958). Hiệu lực gây rối cũng xảy ra với con người. Sự hiện diện của người khác làm giảm hiệu quả học các âm tiết, hoàn thành một công việc và thực hiện các vấn đề cá nhân phức tạp khác (Dashiell, 1930; Pessin, 1933, Pessin & Husband, 1933).

Nhà tâm lý học xã hội Robert Zajonc tự hỏi: liệu những phát hiện dường như mâu thuẫn này có thể được hòa giải hay không. Như thường xảy ra ở những khoảnh khắc sáng tạo trong khoa học, Zajonc (1965) sử dụng một lĩnh vực nghiên cứu để làm sáng tỏ một điều khác. Trong trường hợp này, sự sáng tỏ đến từ một nguyên tắc được thiết lập vững chắc về tâm lý học thực nghiệm: kích thích tăng cường đối với mọi đối tượng có xu hướng phản ứng chiếm ưu thế. Tăng kích thích sẽ tăng cường hiệu suất thực hiện các nhiệm vụ dễ dàng mà theo đó rất có thể phản ứng "chiếm ưu thế" - là đúng. Mọi người có thể thực hiện trò đảo các chữ cái dễ dàng, chẳng hạn như *akec*, nhanh nhất khi họ được kích thích. Đối với các nhiệm vụ phức tạp, thì câu trả lời chính xác là không chiếm ưu thế, tăng kích thích gây ra không phản ứng chính xác. Với phép đảo chữ cái khó hơn, người ta sẽ làm kém hơn khi lo lắng.

Hình 1. Những ảnh hưởng của kích thích xã hội. Robert Zajonc phát hiện cách hòa giải mâu thuẫn rõ ràng bằng cách đề xuất rằng kích thích từ sự hiện diện của người khác tăng cường phản ứng chi phối (các phản ứng đúng đối với nhiệm vụ dễ dàng hoặc đã nắm chắc).



Nguyên tắc này có thể giải quyết được bí mật về điều kiện thuận lợi của xã hội? Dường như có lý khi khẳng định rằng bằng chứng nào sẽ xác nhận sự có mặt của những người khác sẽ khuấy động hoặc tiếp thêm năng lượng cho nhiều người (Mullen & others, 1997). (Tất cả chúng ta đều có thể nhớ lại cảm giác căng thẳng hay phấn khích trước mặt khán giả). Nếu kích thích xã hội tạo điều kiện cho phản ứng chiếm ưu thế, nó sẽ tăng hiệu suất đối với nhiệm vụ dễ dàng và làm hạn chế khi thực hiện nhiệm vụ phức tạp. Thế nên kết quả gây nhầm lẫn trở nên rõ ràng. Kéo cần câu, làm các phép tính nhân đơn giản, và ăn uống đều là những nhiệm vụ dễ dàng mà phản ứng đã được biết trước hoặc chiếm ưu thế một cách tự nhiên. Chắc chắn rằng, khi có những người xung quanh sẽ làm tăng hiệu suất. Một nghiên cứu khác, chơi trò chơi đi vào mê cung và giải quyết các vấn đề toán học phức tạp là những nhiệm vụ khó khăn mà các phản ứng chính xác ban đầu ít xảy ra hơn. Trong những trường hợp này, sự hiện diện của những người khác làm tăng số lượng các phản ứng không chính xác về những công việc này.

Trong nhiều cách khác nhau, các thí nghiệm sau đó khẳng định rằng kích thích xã hội tạo điều kiện cho phản ứng chiếm ưu thế, dù đúng hay sai. Peter Hunt và Josept Hillery (1973) nhận thấy rằng khi có sự hiện diện của người khác, học sinh mất ít thời gian để tìm hiểu mê cung đơn giản và nhiều thời gian hơn để tìm hiểu các mê cung phức tạp. James Michaels và các cộng sự (1982) nhận thấy vận động viên bi-a giỏi

thường chơi tốt hơn khi có nhóm người quan sát (họ đã thực hiện 71% các cú đánh bi chính xác khi không có ai quan sát) và làm tốt hơn (80%) khi có bốn người quan sát. Còn những người chơi tồi (những người thường chỉ có trung bình 36% cú chính xác) thậm chí còn tồi tệ hơn (25%) khi có người quan sát chặt chẽ.

Bảng 2 : Lợi thế sân nhà trong trò chơi thể thao đồng đội

Môn thể thao	Ván nghiên cứu	Tỷ lệ phần trăm chiến thắng
Bóng chày	135.665	54,3%
Bóng bầu dục	2.592	57,3%
Khúc côn cầu trên băng	4.322	61,1%
Bóng rổ	13.596	64,4%
Bóng đá	37.202	69,0%

Vận động viên điền kinh thực hiện kỹ năng thực hành tốt, giúp giải thích tại sao họ thường thực hiện tốt nhất khi được tiếp năng lượng bởi phản ứng của một đám đông ủng hộ. Nghiên cứu hơn 80.000 trường đại học và các sự kiện thể thao chuyên nghiệp ở Canada, Hoa Kỳ, và Anh tiết lộ rằng đội nhà giành chiến thắng 6 trong 10 trận (con số này thấp hơn đối với bóng chày và bóng bầu dục, bóng rổ và bóng đá - xem Bảng 2. Tuy nhiên, lợi thế sân nhà cũng xuất phát từ sự quen thuộc của người chơi với môi trường sân nhà của họ, di chuyển ít mệt mỏi hơn, cảm giác về sự thống trị bắt nguồn từ sự kiểm soát lãnh thổ, hoặc tăng màu sắc đồng đội khi được người hâm mộ cổ vũ (Zilmann & Paulus, 1993).

- ĐÁM ĐÔNG : SỰ HIỆN DIỆN CỦA NHIỀU NGƯỜI.

Vì vậy, người ta phản ứng khi có sự hiện diện của người khác. Nhưng liệu sự hiện diện của các quan sát viên có thực sự mang tính thúc đẩy không? Trong thời gian căng thẳng, một người bạn có thể được an ủi. Nhưng với những người khác hiện nay, họ lại toát mồ hôi nhiều hơn, thở nhanh hơn, căng thẳng cơ bắp, và có huyết áp cao cũng như nhịp tim nhanh hơn (Geen & Gange, 1983; Moore & Baron, 1983). Đôi khi sự quan tâm kích thích và tự ý thức được tạo ra bởi một nhóm lớn các người xem ngay cả với hành vi có kinh nghiệm, tự động, chẳng hạn như phát ngôn. Với áp lực cực cao, chúng ta dễ bị nghẹt thở. Những người nói lắp có xu hướng nói lắp nhiều hơn khi đứng trước khán giả đông so với khi nói chuyện với chỉ một hoặc hai người (Mullen, 1986). Các cầu thủ bóng rổ trong trường đại học cao đẳng trở nên kém chính xác khi bị kích thích bởi đám đông so với khi chơi ở một sân gần như trống không (Sokoll & Mynatt, 1984)

Ở giữa một đám đông cũng tăng cường các phản ứng tích cực hay tiêu cực. Khi họ ngồi gần nhau, những người thân thiện thích hơn, còn những người không thân thiện thường không thích bằng (Schiffenbauer & Schiavo, 1976; Storms & Thomas, 1977). Trong các thí nghiệm với sinh viên Đại học Columbia và những người tham quan Trung tâm Khoa học Ontario, Jonathan Freedman và các đồng nghiệp của ông (1979, 1980) đã cùng nghe một cuốn băng hài hước hoặc xem một bộ phim với những người khác. Khi tất cả họ đều ngồi gần nhau, các cá nhân dễ dàng đồng tình và tạo ra tiếng cười và vỗ tay.

Có lẽ bạn đã nhận thấy rằng một lớp học 35 học sinh luôn cảm thấy ấm áp và sống động khi trong căn phòng ấy chỉ với 35 chỗ ngồi so với khi mở rộng căn phòng với 100 chỗ ngồi. Điều này xảy ra một phần bởi vì khi có những người xung quanh, chúng ta có nhiều khả năng lưu ý và tham gia cùng tiếng cười hoặc vỗ tay của họ. Nhưng đám đông đôi khi cũng tăng cường kích thích, như Garry Evans (1979) đã nhận thấy: Ông đã thử nghiệm 10 sinh viên của Đại học Massachusetts, trong cả hai loại phòng 20 x 30 feet và 8 x 12 feet. So với những người trong căn phòng lớn, những nhóm đông có tỷ lệ xung và huyết áp máu cao hơn (chỉ sự kích thích). Nhiệm vụ càng khó khăn, họ càng mắc lỗi nhiều hơn, một hiệu ứng của đám đông nhân rộng bởi Ninesh Nagar và Janak Pandey (1987) với các sinh viên đại học ở Ấn Độ. Vì vậy, đám đông tăng cường kích thích, tạo điều kiện cho phản ứng chiếm ưu thế.

- TẠI SAO CHÚNG TA BỊ KÍCH THÍCH KHI CÓ SỰ HIỆN DIỆN CỦA NGƯỜI KHÁC?

Những gì bạn làm *tốt*, bạn sẽ được tiếp thêm năng lượng để làm tốt hơn khi đứng trước người khác (trừ khi bạn là người quá khích và tự kỷ). Những gì bạn thấy khó khăn có thể sẽ trở nên bất khả thi trong các trường hợp tương tự. Vậy những người khác gây ra kích thích thì sao? Có bằng chứng cho thấy có ít nhất ba yếu tố khả thi (Aiello & Douthitt, 2001): Ngại đánh giá, mất tập trung, và sự hiện diện đơn thuần.

- Ngại đánh giá

Nickolas Cottrell phỏng đoán rằng các quan sát viên làm cho chúng ta e ngại bởi vì chúng ta tự hỏi : họ đang đánh giá chúng ta như thế nào. Để kiểm tra xem liệu có tồn tại tâm lý ngại đánh giá, Cottrell và các cộng sự (1968) bị bịt mắt để quan sát. Trái ngược với hiệu ứng khi có khán giả xem, chỉ sự hiện diện của những người bị bịt mắt này không thúc đẩy phản ứng thực hành.

Các thí nghiệm khác cũng khẳng định kết luận Cottrell, việc tăng cường các phản ứng chiếm ưu thế mạnh nhất khi mọi người nghĩ rằng họ đang được đánh giá. Trong một thí nghiệm, các vận động viên điền kinh thuộc trường đại học California tại

đường chạy Santa Barbara tăng tốc khí chạy ngang một người phụ nữ đang ngồi trên bãi cỏ - nếu cô ấy ngồi quay mặt ra với họ thay vì ngồi quay lưng lại (Worryingham & Messick, 1983).

Việc ngại đánh giá cũng giúp giải thích :

- Tại sao mọi người lại nỗ lực cao nhất khi người cùng hoạt động với họ ở trình độ cao hơn một chút (Seta, 1982)
- Tại sao sự kích thích bị giảm khi một nhóm có khả năng cao bị ảnh hưởng bởi việc có thêm những người có ý kiến (Seta & Seta, 1992)
- Tại sao những người lo lắng nhất về những gì người khác nghĩ về họ bị ảnh hưởng nhiều nhất bởi sự hiện diện của người khác (Gastorf & cộng sự, 1980; Geen Gange, 1983)
- Tại sao tác động tạo điều kiện thuận lợi cho xã hội lớn nhất khi những người khác không thành thạo và khó quản lý (Guerin & Innes, 1982)

Sự tự kỷ mà chúng ta cảm thấy khi đang được đánh giá cũng có thể tác động đến hành vi mà chúng ta thực hiện tốt nhất một cách tự động (Mullen & Baumeister, 1987). Nếu cầu thủ bóng rổ tự kỷ phân tích chuyển động cơ thể của mình trong khi ném những quả bóng quan trọng, họ có nhiều khả năng sẽ ném trượt.

- Tác động bởi sự mất tập trung

Glenn Sanders, Robert Baron, và Danny Moore (1978; Baron, 1986) thực hiện nghiên cứu hiện tượng ngại đánh giá. Họ đưa ra giả thuyết rằng khi chúng ta tự hỏi những người đồng hành của mình đang làm như thế nào, hoặc phản ứng của khán giả ra sao, chúng ta rất dễ bị phân tâm. *Sự xung đột* giữa chú ý đến những người khác và chú ý đến công việc sẽ làm làm cho hệ thống nhận thức của chúng ta quá tải, gây kích thích. Chúng ta bị "tác động bởi sự mất tập trung". Nguồn gây phản ứng này không chỉ bắt nguồn từ sự hiện diện của một người khác, mà còn từ mất tập trung không phải do con người mà còn là sự bùng lên của ánh sáng (Sanders, 1981a, 1981b).

- Sự hiện diện đơn thuần

Tuy nhiên, Zajonc tin rằng sự hiện diện đơn thuần của những người khác cũng gây ra một số kích thích ngay cả khi không có hiện tượng ngại đánh giá hoặc kích động mất tập trung. Ví dụ, sở thích màu sắc của con người mạnh mẽ hơn khi họ lưu tâm đến sự xuất hiện của người khác (Goldman, 1967). Đối với tình huống như vậy, sẽ không có câu trả lời "tốt" hay "đúng" cho người khác để đánh giá và do đó không có lý do gì để quan tâm đến phản ứng của họ. Do vậy, sự hiện diện của người khác là nguồn động viên.

Hãy nhớ lại rằng tác dụng tạo điều kiện thuận lợi cũng xảy ra với các động vật không phải con người. Điều này gợi ý cho một cơ chế kích thích bẩm sinh xã hội phổ biến phần lớn trong thế giới động vật. Ở cấp độ con người, hầu hết những người chạy bộ thường bị kích thích khi chạy cùng với người khác, cho dù người đó không cạnh tranh và cũng không đánh giá.

Đến đây, chúng ta cần quay về mục đích của lý thuyết. Như chúng ta đã lưu ý trong phần trước : một lý thuyết tốt là sự đơn giản hóa và tóm tắt một loạt các quan sát. Lý thuyết tạo điều kiện thuận lợi cho xã hội. Đó là một bản tóm tắt đơn giản của nhiều kết quả nghiên cứu. Một lý thuyết tốt cũng cung cấp các dự báo rõ ràng để có thể (1) xác nhận hoặc sửa đổi lý thuyết, (2) hướng dẫn các nghiên cứu mới, và (3) đề xuất các ứng dụng thực tế. Lý thuyết tạo ra hai loại dự đoán đầu tiên: (1) Các vấn đề cơ bản của lý thuyết đã được xác nhận, và (2) lý thuyết đã mang lại sức sống mới cho một lĩnh vực nghiên cứu rộng lớn. Liệu (3) có một số ứng dụng thực tế không? Chúng tôi chỉ có thể đưa ra một số ước đoán. Việc nhiều tòa nhà văn phòng mới mở rộng sự phân chia vùng bằng các vách thấp đã thay thế các văn phòng với vách ngăn cao, kín. Phải chăng nhận thức về sự hiện diện của người khác có thể giúp đẩy mạnh việc thực hiện nhiệm vụ vốn đã nắm chắc, nhưng sẽ phá vỡ tư duy sáng tạo đối với nhiệm vụ phức tạp? Bạn có nghĩ đến điều này?

- Tóm lại

Vấn đề cơ bản nhất trong xã hội tâm lý học liên quan đến sự hiện diện đơn thuần của người khác cho thấy rằng hiệu suất được cải thiện khi có người quan sát hoặc có người đồng hành. Một số thí nghiệm khác lại cho thấy rằng sự hiện diện của những người khác có thể làm tổn thương khả năng thực thi nhiệm vụ. Robert Zajonc giải quyết những mâu thuẫn này bằng cách áp dụng một nguyên tắc nổi tiếng trong tâm lý học thực nghiệm: kích thích tạo điều kiện cho phản ứng chiếm ưu thế. Bởi vì sự hiện diện của người quan sát hoặc người đồng hành sẽ tăng cường thực hiện nhiệm vụ dễ dàng (câu trả lời đúng chiếm ưu thế) và cản trở thực hiện nhiệm vụ khó khăn (mà câu trả lời không chính xác chiếm ưu thế). Nhưng tại sao chúng ta lại bị kích thích bởi sự có mặt của người khác? Các thí nghiệm cho thấy kích thích một phần xuất phát từ hiện tượng **ngại đánh giá và một phần từ sự mất tập trung** vì có một cuộc xung đột giữa sự chú ý đến những người khác và sự tập trung vào nhiệm vụ. Các thí nghiệm khác, kể cả với động vật, cho thấy rằng sự hiện diện của những người khác có thể gây kích động ngay cả khi chúng ta không bị đánh giá hay mất tập trung (Northen, 1969).

5. Khái niệm Nhóm

Nhóm là một tập hợp người có những đặc điểm sau:

- Có trên 2 người
- Có môi tương tác: Giao tiếp với nhau bằng lời nói hay bằng ngôn ngữ của cơ thể.
- Có quy chuẩn (qui tắc): Qui tắc là các luật lệ hướng dẫn hành vi mà nhóm đặt ra.
- Có cơ cấu tổ chức: Có nhóm trưởng, phó, phụ trách đời sống, sinh hoạt...
- Có mục tiêu: Một tập hợp người không thể được coi như một nhóm, nếu họ không cùng chia sẻ một hay nhiều mục tiêu chung.

6. Lợi ích của nhóm nhỏ

Nhóm đáp ứng các nhu cầu sau của nhóm viên:

- Được công nhận
- Được quan tâm chăm sóc
- Được chia sẻ tình bạn
- Được học tập
- Được đóng góp cho xã hội

Được công nhận :

Tất cả chúng ta đều cần được người khác biết tới mình, tên tuổi mình, công lao của mình. Trong đời sống thường ngày nhu cầu này ít được con người quan tâm đến.

+ Trong một lớp học quá đông học sinh, từng cá nhân học sinh ít được quan tâm. Tham gia sinh hoạt Chi hội Chử thập đở, được anh chị phụ trách biết tên, khen ngợi về một hành vi tích cực, các em rất thích.

+ Cụ ông nọ thui thui một mình, con cháu đi suốt ngày không ngó ngàn tới. Vào CLB dưỡng sinh cụ được người khác nghe cụ nói chuyện. Sự buồn tủi vơi đi.

Được người ta biết tới mình, ai cũng cần mà ai cũng quên đáp ứng cho người khác. Trong nhóm ít người, điều đó dễ thực hiện hơn.

Được quan tâm chăm sóc :

Trẻ hay già, khỏe mạnh hay đau yếu, nam hay nữ đều cần nó như hơi thở.

Được chia sẻ tình bạn :

Nhất là ở tuổi trẻ và tuổi già khi ta cần được sự nâng đỡ tinh thần hay ít còn cơ hội đi đứng, gặp gỡ ở tuổi lao động.

Được học tập :

Ta cần nâng cao hiểu biết và kỹ năng suốt đời để đối phó với những vấn đề đặt ra trong cuộc sống. Sau khi rời ghế nhà trường học kinh nghiệm của bạn là rất cần thiết và hiệu quả.

□ **Được đóng góp cho xã hội :**

Một xu hướng phổ biến nhưng sai lầm của những người làm CTXH là hay giúp bằng cách ban bố, làm giùm, làm thay. Họ quên rằng ở mọi người nhu cầu được cho cũng quan trọng như nhu cầu được nhận. Cụ già yếu đuối, em bé khuyết tật, đứa trẻ bụi đời, một cô gái lỡ lầm sẽ không tự vươn lên bằng những lời giảng đạo đức hay lời khuyên tốt đẹp mà khi họ được tạo điều kiện để làm điều gì đó có ích cho người khác. Qua đó họ lấy lại niềm tự tin, thấy được giá trị của mình để lấy đó làm bệ phóng cho sự vươn lên cao hơn nữa.

Ai trong chúng ta cũng thích là người có ích.

Để thỏa mãn những nhu cầu kể trên của con người, người ta lập ra các nhóm CTXH để trợ liệu, để giúp khả năng thích nghi, hòa đồng với xã hội, lấy lại niềm tin, để đóng góp cho cộng đồng.

7. Các hình thức nhóm

- Nhóm tự nhiên.

Đứa bé sinh ra, được nuôi dưỡng, lớn lên, học những điều hay lẽ phải là nhờ tương tác với cha mẹ, anh chị em, ông bà. Đó là gia đình, nhóm cơ bản nhất mà không có nó trẻ không thành người được. Đi chập chững là bé bị thu hút mạnh mẽ bởi trẻ cùng trang lứa trong xóm. Tưởng là chỉ để vui chơi nhưng thực chất bé học rất nhiều, học những điều cơ bản để trở thành một công dân tốt được xã hội chấp nhận. Bé học chia sẻ đồ ăn, đồ chơi để được nhóm bạn thương yêu. Lớn lên một chút, chơi trốn tìm, cút bắt bé chịu bị phạt nếu làm sai. Đó là bước đầu để em học tuân thủ luật lệ sau này. Đến tuổi thiếu niên khi muốn tự khẳng định mình như độc lập (có khi đối lập) với cha mẹ, em gắn bó với nhóm bạn, nơi mà em tìm một chỗ dựa an toàn.

Người ta gọi gia đình, nhóm bạn (hay đồng đẳng) là nhóm cơ bản hay nhóm đệ nhất đẳng vì chúng mang tính quyết định đối với sự hình thành nhân cách của trẻ và mối quan hệ gắn bó trong các nhóm này vô cùng mật thiết, chặt chẽ. Những điều hay lẽ phải được khắc sâu trong đầu trẻ, những hành động tích cực như tôn trọng, chia sẻ, thương yêu người khác không do những lời lên lớp đạo đức của người lớn mà do bé muốn làm vui lòng cha mẹ, bạn bè để nhận được từ họ những tình cảm yêu thương, chấp nhận, vỗ về. Nhu cầu về tình cảm này càng được thỏa mãn tốt thì bé càng có khả năng hình thành một nhân cách hài hòa, sung mãn. Người ta cũng gọi đây là quá trình xã hội hóa.

Thực chất suốt đời chúng ta tìm cách thỏa mãn các nhu cầu từ vật chất đến tinh thần thông qua các nhóm như nhóm bạn thân ở trường học, cơ quan, khu phố, thân tộc.

Gia đình, nhóm bạn thân là những nhóm tự nhiên.

- **Nhóm được thành lập.**

Nhưng để duy trì sự sống của xã hội vô số các nhóm được thành lập mà chúng ta tham gia để học tập, sản xuất, duy trì sức khỏe, vui chơi giải trí, giải quyết các khó khăn trong đời sống. Ví dụ :

- Ban giám đốc một cơ quan xí nghiệp
- Phòng ban chuyên môn
- Tổ lao động sản xuất
- Tổ thảo luận trong lớp học
- Nhóm Tín dụng tiết kiệm
- Nhóm Bạn giúp Bạn
- Chi hội Chữ thập đỏ...

Trong số này có những nhóm có sẵn mà chúng ta được chỉ định vào như những phòng ban hay đăng ký tham gia như Chi hội Chữ thập đỏ. Tuy nhiên NVXH và các đối tượng có thể cùng nhau thành lập nhóm như nhóm Tín dụng, nhóm Bạn giúp Bạn...

8. Cơ cấu tổ chức nhóm:

- **Cơ cấu hình thức**

Để đạt đến mục tiêu mà nhóm đề ra, mỗi nhóm đều phải có phân công trách nhiệm trong nhóm viên. Nhóm viên có uy tín, có khả năng, tinh thần trách nhiệm...thường được bầu hay chỉ định làm nhóm trưởng. Người có năng khiếu sinh hoạt được bầu phụ trách văn nghệ, chăm lo sinh hoạt tinh thần cho nhóm viên. Người có kỹ năng, năng khiếu truyền đạt được chọn phụ trách tuyên giáo. Người kỹ lưỡng, biết tính toán phụ trách tài chánh, đời sống. Người có chuyên môn y chăm lo sức khỏe cho nhóm viên...Cơ cấu này mang tính hình thức và được nhóm phân công chính thức, mọi người trong nhóm đều biết rõ vai trò, nhiệm vụ của mình. Sự điều hành bên trong và quan hệ đối ngoại phải dựa trên cơ cấu hình thức này.

- **Cơ cấu phi hình thức**

Trong một nhóm ngoài cơ cấu hình thức (hay chính thức) nêu trên, thường có một hay nhiều nhóm phi hình thức hình thành và sinh hoạt bên trong nhóm. Những nhóm này hình thành do mối quan hệ riêng giữa các nhóm viên: Do thích nhau vì hợp tính nhau, có quan hệ làm ăn, học hành chung, biết nhau trước khi vào nhóm... Những nhóm phi

hình thức này không có cơ cấu hình thức một cách chính thức nhưng có tác động rất quan trọng đến bầu không khí, năng suất ... của nhóm. Do đó nếu cơ cấu phi hình thức ủng hộ, hợp tác hay trùng với cơ cấu hình thức thì rất thuận lợi cho sự phát triển và đạt đến mục tiêu của nhóm. Ngược lại, nếu cơ cấu phi hình thức không ủng hộ cơ cấu hình thức, có mục tiêu, ý đồ riêng thì bầu không khí nhóm sẽ căng thẳng, lúng túng (Oanh,)

9. Năng động nhóm

9.1. Tương tác xã hội

Tương tác xã hội là một thuật ngữ ám chỉ sự giao tiếp ảnh hưởng qua lại của các cá nhân, các nhóm nhỏ thông qua tiếp xúc, giao tiếp bằng lời nói và không lời...giữa các cá nhân, từ đó dẫn đến thay đổi thái độ và hành vi của họ.

Một hệ thống có sự tương tác cởi mở, tôn trọng quyền của mỗi cá nhân sẽ làm tăng cơ hội để thành viên đối phó và giải quyết các vấn đề riêng của họ cũng như của nhóm. Vai trò của nhân viên xã hội là tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động, tương tác của nhóm. Thay đổi tích cực sẽ được tạo bởi sự tương tác trung thực, chân thành, và có ý nghĩa của các thành viên nhóm.

9.2. Mục đích

Các mục tiêu của một nhóm sẽ xác định các hoạt động của nhóm, chuẩn mực nhóm, cách thức giao tiếp trong nhóm. Tuy nhiên, tiến trình nhóm cũng ảnh hưởng đến các cách thức đạt mục tiêu, khiến cho mục tiêu phát triển, được tăng cường hay bị suy yếu, từ bỏ. Mong muốn và nhu cầu của cá nhân mà họ đem tới nhóm được hoà quyện vào nhau thông qua tương tác của họ và từ đó phát triển thành mục đích nhóm.

Một số bằng chứng từ các nghiên cứu cho thấy sự hài hòa giữa mục đích cá nhân và mục đích nhóm sẽ làm tăng cường sự hài lòng của các thành viên và hiệu quả hoạt động của nhóm. Khi mục tiêu cá nhân đi cùng với mục đích chung của nhóm sẽ tạo động lực hướng tới việc đạt được các mục tiêu nhóm.

9.3. Mối quan hệ tình cảm giữa các thành viên

Về cơ bản, mục đích nhóm và khả năng tương thích giữa các cá nhân xác định nên bản chất của nhóm. Hành vi tương tác trong một nhóm cũng như các ý kiến và thông tin trong nhóm ảnh hưởng tích cực và tiêu cực đến nhóm. Cách giao tiếp bằng lời cũng như không lời của các thành viên trong nhóm thể hiện cảm xúc của họ về tình yêu, sự ghét bỏ, không thích và sự thờ ơ đối với nhau. Trong tất cả các mối quan hệ của con người đều hàm chứa nội dung cụ thể và có thể thấy qua cách thức "phản ứng tình cảm với bản thân họ và với người khác". Nội dung giao tiếp có lời là quan trọng khi các thành viên nhóm tiếp cận nhau để tìm hiểu, chia sẻ thông tin... định hướng các mối

quan hệ và lợi ích nhóm. Nhưng giao tiếp không lời thông qua hành động và cử chỉ là phương tiện chủ yếu thể hiện và trao đổi cảm xúc ...

Theo Schutz, có ba nhu cầu cơ bản giữa các cá nhân: sự tham dự, kiểm soát và tình cảm. Các cá nhân khác nhau ở chỗ họ tìm kiếm hoặc mong muốn có mối quan hệ có ý nghĩa với những người khác, thế nhưng ngược lại cũng có người mong muốn có sự riêng tư...

Cách mà cá nhân tương tác với người khác là trọng tâm của quá trình nhóm. "Khả năng tương tác với người khác dù tích cực hay không tích cực đều tạo ra cách tương tác giữa con người". Thái độ thể hiện với người khác của cá nhân thường mang tính tự nhiên, song nó cũng mang tính ý thức, tham vọng. Mối quan hệ của con người được đặc trưng bởi mối quan hệ tình yêu tích cực, đồng cảm, thân ái... Đây là những liên kết về bản chất và có xu hướng gắn kết mọi người. Các mối quan hệ cũng có cả những quan hệ tiêu cực, hận thù, thù địch, căm ghét, sợ hãi và định kiến. Đây là các mối quan hệ tạo sự chia rẽ, tách rời các thành viên.

Một người có thể có nhận thức sai lầm về người khác, dựa trên phản ứng mang tính chuyển dịch. Nhiều mối quan hệ có sẵn trong nội tại những cảm xúc, thái độ, và cách phản ứng có liên quan tới mối quan hệ của cá nhân với những người khác trước đó, đặc biệt là quan hệ với cha mẹ. Cá nhân có thể đưa ra những cách quan hệ không tích cực bởi nó bị chi phối bởi trải nghiệm quá khứ. Họ thường có xu hướng thể hiện những thái độ trước đó với người trong tình huống hiện nay. Do vậy họ phản ứng không thích hợp trong các mối quan hệ hiện tại. Phản ứng chuyển dịch có thể mang tính chức năng hoặc rối loạn chức năng đối với mối quan hệ hiện thời của cá nhân. Thái độ tình cảm và các kiểu hành vi bắt nguồn từ quá trình của cuộc sống gia đình và các nhóm quan trọng khác trước đó của cá nhân có thể chuyển dịch và ảnh hưởng tới các mối quan hệ nhóm tiếp theo ở các mức độ khác nhau.

Khi các thành viên tương tác với nhau và với một nhân viên xã hội chuyên nghiệp sự đồng hoá có thể xảy ra. Bắt chước là một trong những hình thức noi gương, theo đó một người cảm thấy giống với một người khác ... chủ yếu là một quá trình vô thức, đối với các cá nhân hiếm khi họ nhận thức được rằng mình đang thay đổi một số khía cạnh của bản thân theo người khác. Bắt chước tích cực dựa trên sự ngưỡng mộ người khác nhưng cũng có thể có bắt chước tiêu cực, dựa trên sự sợ hãi. Trong trường hợp này, bắt chước là sự phòng vệ: lo lắng có thể được ngăn chặn thông qua việc bắt chước kẻ áp đặt. Khi một nhóm phát triển sự gắn kết, sự bắt chước diễn ra với nhóm như một thực thể. Các giá trị và tiêu chí của nhóm sau đó được kết hợp vào cái tôi của các thành viên tham gia.

Các mối quan hệ trưởng thành, được thể hiện qua tình yêu với người khác, trái ngược với nó là các mối quan hệ chưa trưởng thành, là sự đề cao bản thân của cá nhân trong nhóm. Trong mỗi quan hệ mang tính cá nhân, đề cao bản thân đó, sự định hướng hướng tới cái tôi hơn là hướng tới việc cho và nhận từ người khác. Các hành vi hướng tới người khác được thúc đẩy chủ yếu bởi nhu cầu và những mong muốn chung. Những người khác lại bị thúc đẩy bởi mục đích tự thỏa mãn... Để biến tập hợp các cá nhân trở thành một nhóm, hoặc để một nhóm có hiện thời tồn tại, các yếu tố tích cực, thống nhất nhóm phải chiếm ưu thế hơn so với những yếu tố tiêu cực, chia rẽ trong nhóm.

Một trong những lý do chính nhóm có thể trở thành một yếu tố tạo sự phát triển và thay đổi là cần tạo ra hoạt động nhóm trên cơ sở tương tác và phụ thuộc lẫn nhau giữa các thành viên với nhau. Điều này có thể coi là sự tương hỗ. Trong bất cứ mối quan hệ lành mạnh nào, mỗi người tham gia mang một vai trò vừa cho vừa nhận.

9.4. Địa vị và vai trò

Vai trò đề cập đến vị trí của một người liên quan đến những người khác trong một hệ thống phân cấp địa vị trong một nhóm nhất định. Thông qua quá trình đánh giá trong nhóm, mỗi cá nhân được trao một vị trí đặc biệt trong nhóm. Các thành viên tự xếp hạng lẫn nhau, cơ sở để xếp hạng phụ thuộc vào các giá trị và nguyện vọng của các thành viên của nhóm ... Giá trị có thể thống nhất trong nhóm từ thỏa thuận chung nhưng cũng có thể bị xung đột với nhóm, người lãnh đạo nhóm hay với những người xung quanh. Phương thức đánh giá có thể dựa trên nhiệm vụ nhưng cũng phản ánh yếu tố tình cảm. Nó thường liên quan đến sự đáng yêu của một người, tính chất và mức độ chuyên môn hoặc các nguồn lực khác mà người đó đã dành cho cho nhóm, khả năng gây ảnh hưởng tới các thành viên của nhóm ... Vị trí của một người trong một nhóm xác định mức độ và ảnh hưởng, trách nhiệm, và khả năng kiểm soát liên quan đến các thành viên khác .

Các nhà khoa học xã hội khác sử dụng thuật ngữ "vai trò" để định nghĩa hành vi thực tế của một người trong mối liên hệ với vị trí được trao.

Mặc dù các định nghĩa về vai trò có khác nhau, nhưng hầu hết các định nghĩa đều xét đến ba thành phần của vai trò bao gồm: "cá nhân có những ứng xử (1) với những mong đợi (2) ở một vị trí xã hội (3) " (Gross).

Khi một người đảm nhận một vai trò, họ mang theo những kỳ vọng đối với hành vi của mình, và cá nhân phải hành động phù hợp với kỳ vọng và động cơ đó của mình. Không có hai người nào đảm nhận một vai trò theo cách giống nhau. Khi một người đáp ứng được mong đợi dành cho mình, người đó thường nhận được phản hồi tích cực,

khi người đó không đáp ứng được mong đợi, sự trừng phạt tiêu cực có thể sẽ được áp dụng.

Việc đáp ứng không đầy đủ những kỳ vọng cho thấy rằng cần có những cơ chế xã hội nhất định sử dụng để giảm số lượng các cuộc xung đột liên quan đến sự mong đợi. Mức độ xung đột quyết định hiệu quả của hệ thống vai trò. Khi nhóm được tổ chức, một số thành viên có thể có được vị trí chính thức liên quan đến mục đích và cơ cấu của nhóm. Ví dụ, nhân viên, Chủ tịch Ủy ban, hoặc thành viên ủy ban, với những mong đợi đặc biệt của họ. Thảm quyền ảnh hưởng đến những người khác trong vai trò được thể chế hoá này. Những vai trò này là một phần của cấu trúc tổ chức chính thức của nhóm.

Vai trò xuất hiện trong nhóm có thể vừa có tích cực cho cả cá nhân và nhóm, song chúng cũng có thể triệt phá lẫn nhau. Để hiểu được những vai trò này, nhân viên xã hội cần phải tự hỏi: (1) cá nhân tại sao lại có hành vi ứng xử theo cách thức đó? (2) tại sao nhóm lại mong đợi thành viên nào đó trong nhóm có những ứng xử như vậy?

9.5. Các nhóm nhỏ trong nhóm

Sau khi khám phá những điểm chung, các nhóm nhỏ trong nhóm được hình thành trên cơ sở lợi ích chung, nhu cầu, cảm giác tương hỗ, sự thu hút,... Những phân nhóm này phản ánh sự lựa chọn (không phải lúc nào cũng là có ý thức) của cá nhân về lợi ích và cảm xúc giữa các cá nhân thành viên. Cặp đôi, và bộ ba ... kết hợp để tạo thành các nhóm nhỏ giữa các cá nhân trong nhóm.

Các mối quan hệ giữa các thành viên có thể không mang tính tích cực. Cần chú ý tới nhóm ba người. Trong một nhóm ba người, hầu như luôn luôn có sự cạnh tranh của hai người để tranh thủ tình cảm hoặc sự chú ý của một người. Khi nhóm tăng quy mô, xu hướng hình thành các nhóm nhỏ trở nên mạnh hơn. Nhóm nhỏ phát triển xuất phát từ nhận thức của thành viên, các thuộc tính và lợi ích chung.

Khi đánh giá sự hình thành của các nhóm nhỏ, cần lưu ý là cho dù hợp tác hay xung đột giữa các hệ thống con, nhưng các nhóm nhỏ này cũng có chức năng nhiệm vụ trong nhóm tại một thời điểm nhất định.

9.6. Giá trị và chuẩn mực

Giá trị được hình thành và phản ánh những hành vi mong đợi. Chúng được coi là những gì mong muốn hoặc không mong muốn, đúng hay sai, đẹp hay xấu. Giá trị bao gồm niềm tin và ý thức hệ, sở thích và các nguyên tắc hay chuẩn mực đạo đức. Khi mọi người cùng tham gia trong một nhóm, một hệ thống các giá trị phát triển để xác

định chuẩn mực về hành vi cho các thành viên của nhóm. Các giá trị được củng cố trong nền văn hóa rộng lớn hơn .

Chuẩn mực hàm ý phần thưởng và sự trừng phạt sẽ được đưa ra cho những hành vi phù hợp hoặc đi lệch với những quy định nhóm. Chúng góp một phần quan trọng trong sự phát triển của một nhóm .

Chuẩn mực phát triển dựa trên các xu hướng tâm lý chung về trải nghiệm của các cá nhân liên quan tới quy định. Các cá nhân khi trong một tình huống không quen thuộc họ thường có xu hướng tuân thủ những điều chung trong tình huống ấy. Mỗi cá nhân mang giá trị, chuẩn mực của mình vào nhóm. Thông qua quá trình giao tiếp, giá trị của từng người bị ảnh hưởng bởi giá trị của những người khác trong nhóm và tác động của những giá trị từ môi trường xã hội xung quanh. Dần dần, các chuẩn mực cá nhân phù hợp với nhu cầu của nhóm và các chuẩn mực mới được phát triển, cần thiết cho mục đích của nhóm.

Sự kiểm soát trong một nhóm xã hội đề cập đến các mô hình tương tác xã hội mà theo đó hành vi của các thành viên trong nhóm bị ảnh hưởng, hạn chế hoặc chỉ đạo. Các chuẩn mực đóng vai trò là phương tiện kiểm soát trong nhóm. Chúng tạo áp lực nhằm hướng tới sự phù hợp.

Các cá nhân cố gắng đáp ứng các yêu cầu của các nhóm mà họ muốn tham gia; do đó mức độ hấp dẫn một nhóm đối với một người là một yếu tố hết sức quan trọng. Các cá nhân thường có khuynh hướng tạo sự phù hợp với giá trị của người có uy tín cao trong nhóm. Có một xu hướng cho rằng mọi người cố gắng để phù hợp với các vấn đề quan trọng và bất đồng với những điểm sai trái. Các cá nhân có khuynh hướng tạo sự phù hợp với tiêu chuẩn của nhóm được ủng hộ bởi phần lớn các thành viên. Sự hình phạt tâm lý hoặc bị từ chối bởi những người khác buộc các cá nhân phải thích ứng với các chuẩn mực, nếu không họ sẽ không được chấp nhận.

Để thiết lập các quy tắc, phong tục và các tiêu chuẩn mà các thành viên nhóm phải tuân thủ, người điều hành nhóm cần xem xét thái độ và các kiểu hành vi như là giá trị của họ.

Giá trị chung quan trọng trong nhóm thường có ý nghĩa đối với các thành viên nhất định. Sự giống nhau giữa các giá trị tạo nên ảnh hưởng lẫn nhau, và nó được khám phá từ những điểm chung. Tương tự như vậy, các chuẩn mực cần được hiểu và được thống nhất. Các chuẩn mực phát triển trong một nhóm phần nào là yếu tố quyết định quan trọng đối với ảnh hưởng của nhóm lên thành viên.

Các nhóm nhỏ thường có hiệu quả nhất là tạo nên sự phát triển và thay đổi tích cực trong các thành viên bằng cách hỗ trợ về tâm lý, kích thích để tạo ra thay đổi nơi các thành viên nhóm. Điều mà nhóm mong đợi chính là việc thành viên học cách tương tác với nhau để họ cùng hỗ trợ lẫn nhau.

Trong thực hành công tác xã hội, nhiệm vụ của nhân viên xã hội là tạo ảnh hưởng cho sự phát triển các chuẩn mực để thúc đẩy đạt mục đích của nhóm .

9.7. Xung đột: Kiểm soát và quản lý

Nhà xã hội học Cooley cho biết: "khi một người càng nghĩ về nó, anh ta sẽ càng thấy rằng cuộc xung đột và hợp tác không phải là những thứ tách rời, nhưng xung đột và hợp tác là các giai đoạn của một quá trình luôn luôn chứa đựng một trong hai yếu tố đó.

Bản chất của xung đột là sự khác biệt. Ba yếu tố làm nên đặc điểm của xung đột là có hai hay nhiều hơn các bên xung đột ; các bên có sự khác biệt về nhu cầu, mục tiêu, các vấn đề, giá trị, thái độ, hoặc những ý tưởng; và sự tương tác giữa các bên có sự khác biệt ... Sự khác biệt trong các mục tiêu, giá trị, chuẩn mực và lợi ích bắt nguồn từ việc khác biệt về kinh nghiệm sống và nguồn lực kinh tế xã hội ở hai nền văn hóa khác nhau.

Một người đã biết cách để quản lý xung đột nội bộ của mình là người phát triển một cách đầy đủ hơn so với người chưa bao giờ xử lý các xung đột (Sanford). Cơ chế đối phó và hành vi thích nghi như vậy của một người có thể rộng hơn và linh hoạt hơn và khả năng đồng cảm của họ có thể được tăng lên rất nhiều. Tuy nhiên, ngược lại, các cuộc xung đột nội tại kéo dài quá lâu, quá nghiêm trọng, hoặc quá cơ bản khiến cấu trúc nhân cách có thể dẫn đến sự tan rã và có sự cố trong thực hiện chức năng.

Ở cấp độ nhóm, xung đột có thể dẫn đến sự hiểu biết được nâng cao và tăng cường hiệu quả của các mối quan hệ giữa các thành viên vì sự khác biệt đã được khơi nguồn và đưa ra trong nhóm cùng thảo luận.

Xung đột có thể mang tính thực tế hoặc không thực tế. Xung đột thực tế gắn liền với một mục tiêu và phương tiện để đạt được mục tiêu trong nhóm. Xung đột không thực tế thường bắt nguồn từ sự không thực tiễn, từ quá trình cảm xúc không hợp lý của các bên liên quan. Các bên xung đột thường không biết về tình huống cảm xúc đã thúc đẩy họ vào xung đột. Hầu hết các cuộc xung đột, vốn bắt nguồn từ sự phức tạp trong hoàn cảnh tương tác của con người, nó bao gồm cả hai yếu tố hợp lý và không hợp lý. Chúng có thể vừa thúc đẩy chức năng và vừa làm hạn chế chức năng.

Trong quá trình ra quyết định có các phương pháp kiểm soát xung đột có sẵn cho mỗi nhóm. Các nhóm thường kiểm soát xung đột thông qua loại bỏ; đó là loại bỏ các cá nhân hoặc nhóm đối lập, đôi khi theo những cách tinh tế. Trong quá trình thuyết phục, hay áp đặt, các thành viên mạnh hơn buộc người khác phải chấp nhận quan điểm của mình.

Thông qua thỏa hiệp, sức mạnh bình đẳng của các bên giúp các bên từ bỏ điều gì đó để bảo vệ mối quan tâm của mình cũng là mối quan tâm chung của các bên chính vì sự sống còn của nhóm. Một cá nhân hoặc một nhóm có thể hình thành một liên minh với người khác; mỗi bên duy trì sự độc lập của mình, nhưng kết hợp lại để đạt được một mục tiêu chung của nhóm. Cuối cùng, thông qua hội nhập và hợp tác, nhóm vừa có thể đi đến một giải pháp cho nhóm nhưng lại vừa đáp ứng nhu cầu của các thành viên, vì vậy nó trở nên hữu ích và tạo nên sự sáng tạo trong nhóm.

Khái niệm về xung đột có liên quan tới một số các khái niệm khác: sự không chắc chắn, khủng hoảng, thay đổi, và trạng thái cân bằng động trong một quá trình theo chu kỳ. Khủng hoảng xảy ra khi xung đột đạt đến đỉnh điểm, mà tại thời điểm đó các thành viên nhận thức được rằng họ không có khả năng giải quyết các vấn đề cơ bản theo thông lệ. Cảm xúc nhóm đạt đến đỉnh điểm và việc thực hiện chức năng nhóm trở nên hỗn loạn. Sự chia rẽ và đảo lộn, kèm theo cảm xúc bất thường có ảnh hưởng tới cá nhân và nhóm, điều này tồn tại ở các giai đoạn của khủng hoảng. Các nguồn lực của nhóm cần được huy động nhằm tạo sự thay đổi là cần thiết. Thay đổi phải xảy ra nếu nhóm muốn tiếp tục tồn tại. Khủng hoảng được giải quyết thông qua nhiều phương tiện giải quyết.

Chúng ta có thể đo lường sự tiến bộ của bản thân bằng cách xem xét bản chất của xung đột trong mỗi chúng ta ... chứ không phải là xem có bao nhiêu các cuộc xung đột vì xung đột là bản chất của cuộc sống, nhưng tự đặt câu hỏi rằng các cuộc xung đột của bạn là gì và làm thế nào bạn đối phó với chúng. Phủ nhận sự khác biệt và lờ tàng xung đột sẽ không thể thành công về lâu dài: cách ấy sẽ dẫn đến tình trạng trì trệ, rối loạn chức năng, hoặc sự tan rã của hệ thống. Thừa nhận sự khác biệt, sử dụng chúng để được giải quyết thông qua các quá trình dân chủ là cần thiết.

Trọng tâm công việc của nhân viên xã hội là khả năng quản lý xung đột. Do xung đột là một quá trình không thể tránh khỏi, nó luôn diễn ra trong mối quan hệ của con người, một trong những mục tiêu của NVXH là giúp đỡ các thành viên phát triển các phương tiện hiệu quả hơn để đối phó với xung đột trong nhóm.

9.8. Sự gắn kết nhóm

Có thể thấy các nhóm càng gắn kết, thì sự ảnh hưởng đến các thành viên của nó càng lớn. Nhóm có sức hấp dẫn lớn đối với các thành viên của nó, có khả năng tạo ra sự thay đổi trong thái độ, quan điểm và hành vi của nhóm viên; từ đó sự gia tăng ảnh hưởng lẫn nhau và những áp lực có mục đích phù hợp cũng tăng. Khi đó sức hấp dẫn của một nhóm đối với các thành viên phụ thuộc vào khả năng đáp ứng của nhóm với nhu cầu của các thành viên. Nhiều nhóm tồn tại chỉ vì các thành viên không có đủ sức mạnh để rời bỏ. Những nhóm này không gắn kết và họ có rất ít ảnh hưởng đối với cuộc sống của các thành viên. Sự gắn kết của một nhóm phát triển khi các thành viên phấn đấu cho sự chia sẻ mục đích.

Quá trình gắn kết phát triển trong một nhóm là sự liên kết có hiệu quả, giúp các thành viên thể hiện mình, khuyến khích sự đồng nhất và khác nhau, và thay đổi thái độ của các thành viên đối với nhau và đối với nhóm.

Một nhóm liên kết chặt chẽ không chỉ phát triển mà sự gắn kết của một nhóm được tăng cường nếu có sự tham gia vào lãnh đạo nhóm; từ đó góp phần vào sự duy trì và phát triển nhóm. Các sự gắn kết của một nhóm rõ ràng chịu ảnh hưởng của sự lãnh đạo.

Một nhóm gắn kết có xu hướng trở thành một nhóm tham chiếu cho các thành viên. Một nhóm tham chiếu là một nhóm có thực hoặc một nhóm những người trong đó mỗi người mong muốn gắn kết bản thân về mặt tâm lý. Nó được coi như là một môi trường mà trong đó một người có thể đánh giá chính mình và những người khác.

Khi đó nhân viên xã hội cần chú ý định hướng nhóm hướng đến: (1) có mục đích chung, (2) các thành viên hợp tác (3) các mối quan hệ tích cực và tương hỗ lẫn nhau (4) truyền thông tự do và cởi mở, và (5) các giá trị của nhóm phát triển lành mạnh hướng tới hành vi thích nghi (Stempler, 1996).

Câu hỏi ôn tập:

1. Nêu tóm tắt ý chính các lý thuyết khoa học sử dụng trong CTXH với nhóm.
2. Trình bày các yếu tố cần lưu ý liên quan đến một nhóm trong CTXH.

Bài 2

CÁC GIAI ĐOẠN PHÁT TRIỂN NHÓM và CÁC CÁCH TIẾP CẬN TRONG CTXH NHÓM

1. Các giai đoạn phát triển nhóm

Từ một tập hợp của các cá nhân một nhóm hình thành. Cần có thời gian cho một nhóm phát triển những lợi ích tích cực cho các thành viên. Khi một nhóm phát triển, có sự khác biệt về hành vi của các thành viên, cơ cấu và hoạt động của nhóm. Mặc dù mỗi nhóm có những độc đáo riêng nhưng chúng đều thay đổi theo thời gian về mục đích, cơ cấu tổ chức, các kiểu quan hệ, các giá trị và cách thức quản lý xung đột, hơn nữa, mỗi cá nhân cũng thay đổi theo vì họ là một phần của nhóm. Sự thay đổi trong nhóm là một quá trình liên tục và năng động. Cần nhận biết các giai đoạn phát triển và đặc điểm của các giai đoạn phát triển này.

Có 5 giai đoạn phát triển: Giai đoạn hình thành, Giai đoạn bão tố, Giai đoạn ổn định, Giai đoạn trưởng thành và Giai đoạn kết thúc. Mỗi giai đoạn có những đặc điểm biểu hiện riêng.

A. Các giai đoạn phát triển**1.1 Giai đoạn hình thành**

- Nhóm chưa phải là một nhóm đúng nghĩa, mà là tập hợp các cá nhân.
- Nhiều cá nhân còn e dè phòng vệ, ít chia sẻ, thiếu thống nhất, thăm dò nhau.
- Cá nhân muốn khẳng định cá tính trong nhóm và muốn gây ấn tượng.
- Sự tham gia bị hạn chế vì các cá nhân còn bận rộn làm quen với môi trường chung quanh, với hướng dẫn viên, và làm quen nhau.
- Các cá nhân bắt tay vào công việc trước mắt và thảo luận mục đích của công việc.
- Nhóm tham gia vào xây dựng những quy định cơ bản mà sau này sẽ dựa vào đó để ra quyết định và hoạt động tương lai.

1.2 Giai đoạn bão tố (cạnh tranh và liên kết)

- Nhóm chú trọng vào công việc, mối quan hệ bắt đầu tăng lên.
- Nhóm viên tìm cách đóng góp cho nhóm và thích nghi.

- Bắt đầu xuất hiện các mâu thuẫn nội bộ, thiếu thống nhất trong nhóm, có cạnh tranh để thiết lập vị trí và vai trò của mình trong nhóm. Tranh cãi có thể xảy ra, cá nhân bộc lộ cá tính và ý đồ riêng.
- Hình thành các quy định, phương pháp làm việc mới, và mối liên kết giữa các thành viên tương hợp (cơ cấu phi chính thức).
- Vai trò lãnh đạo là giúp các thành viên tương tác tích cực, tái lập sự cân bằng, giải quyết mâu thuẫn. Nếu thành công, các thành viên sẽ gắn bó tin tưởng nhau hơn, nhóm tiến đến bối cảnh mới trong đó mục tiêu, thủ tục, và quy chuẩn mới thực tế hơn.

1.3 Giai đoạn ổn định (Lập quy chuẩn mới).

- Thể hiện qua bầu không khí nhóm thân thiện, lắng nghe nhau, chấp nhận nhóm và chấp nhận tính khí nhau.
- Phát triển liên kết nhóm, trong đó các quy chuẩn và các cách tiến hành được thiết lập.
- Nhóm viên đồng hóa mình với nhóm. Lòng trung thành với nhóm được phát triển và phấn đấu để duy trì lòng trung thành này.
- Phát triển tinh thần nhóm, sự hài hòa trở thành một yếu tố quan trọng.

1.4 Giai Đoạn trưởng thành (Phát huy tối đa năng suất).

- Thể hiện qua sự trưởng thành toàn diện và năng suất tối đa.
- Chỉ có thể đạt được bằng sự hoàn tất tốt đẹp ba giai đoạn trên.
- Nhận các vai trò để hoàn thành hoạt động của nhóm, lúc này họ biết cách phối hợp với nhau.
- Các vai trò trở nên linh hoạt và theo chức năng, nhiệm vụ. Thành viên cảm thấy tự do biểu hiện nhân cách của mình.
- Năng lượng của nhóm tập trung vào các công việc đề ra.
- Thông tin nội bộ cao và bình đẳng.
- Xuất hiện những cách nhìn và cách giải quyết mới.

1.5 Giai đoạn kết thúc

- Nhóm hoàn thành mục tiêu công tác.
- Nhóm viên cảm thấy khó khăn phải chia tay, chống lại sự tan rã.
- Nếu nhóm muốn duy trì hoạt động thì phải đề ra mục tiêu mới.

B. Nhiệm vụ của nhóm trưởng tương ứng với các giai đoạn

ĐẶC ĐIỂM MỐI QUAN HỆ	NHIỆM VỤ NHÓM TRƯỞNG
Giai đoạn 1	
LỆ THUỘC	ĐỊNH HƯỚNG
Giai đoạn 2	
MÂU THUÃN	TỔ CHỨC 1. Đưa những mâu thuẫn lên bề mặt & giải quyết 2. Đừng sợ mâu thuẫn 3. Mâu thuẫn là cần để tiến đến gắn bó
Giai đoạn 3	
GẮN BÓ - TRƯỞNG THÀNH	XỬ LÝ THÔNG TIN
Giai đoạn 4	
PHỤ THUỘC LẤN NHAU	GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ
Giai đoạn 5	
NÍU KÉO Chống lại sự chia tay	ĐÁNH GIÁ TỔNG KẾT Nếu muốn tiếp tục hoạt động phải xây dựng mục tiêu mới

2. Các cách tiếp cận trong Công tác Xã hội Nhóm

2.1. Cách tiếp cận sinh thái (Stempler, 1990)

Cách tiếp cận sinh thái nhân quả đặt con người trong môi trường của họ. Cách tiếp cận này liên quan tới trường hợp mô tả về quá trình nghiện rượu và ảnh hưởng của nó tới phụ nữ.

Điểm mạnh của cách tiếp cận sinh thái để điều trị phụ nữ nghiện rượu là mô tả toàn diện hơn. Mô hình AA cho là một người mắc chứng nghiện rượu, người này tỉnh táo hoặc không, một trong hai trạng thái (lưỡng phân); điều này làm cho khó khăn hơn để đạt đến thành công. Cách tiếp cận này liên quan tới mô hình y tế công cộng: biến chuyển từ bệnh tật thành khỏe mạnh. Mô hình AA đưa phụ nữ ra khỏi sự thất bại khi họ không thể kiêng khem. Điều này chỉ ra khả năng có thể giúp người phụ nữ kết thúc một mối quan hệ lạm dụng, hoặc tạo ra một sự thay đổi nghề nghiệp, mang lại cho họ thu nhập cao hơn.

Ngoài ra, sự hiểu biết về yếu tố sinh thái trong chứng nghiện rượu ở phụ nữ định hướng cho các biện pháp can thiệp. " Cách tiếp cận sinh thái miêu tả ảnh hưởng mang tính đa nhân quả và bệnh tật được xem như là kết quả của tương tác của nhiều yếu tố. Bản thân mỗi yếu tố – cơ quan, môi trường, các yếu tố liên quan - không được nên xem là "nguyên nhân", nhưng sự kết hợp của chúng lại được xem như mối quan hệ sinh thái "(Kane, năm 1981, trang 68). Bằng cách mở rộng cách nhìn về quan hệ nhân quả giúp chúng ta có các tiếp cận đa chiều trong can thiệp. Với cách nhìn sâu rộng sẽ đưa ra hướng can thiệp hiệu quả.

Chúng tôi cho rằng một sự hiểu biết sâu rộng về chứng nghiện rượu ở phụ nữ là rất quan trọng cho việc tạo ra các can thiệp hiệu quả. Các mô hình bệnh tật với một yếu tố nhân quả tập trung điều trị chủ yếu nhằm thay đổi suy nghĩ của người nghiện rượu (12 bước của AA). Cách tiếp cận sinh thái, với sự tương tác năng động của quan hệ nhân quả, hướng tới thay đổi con người cũng như môi trường của họ. Sự phức tạp của các vấn đề và kích thích chứng nghiện rượu ở phụ nữ được nêu ra trong danh mục các vấn đề cần xử lý được phát triển bởi Norma Finkelstein, Giám đốc Liên hiệp Cai nghiện, Thai sản, và Chăm sóc con cái ở Cambridge, Massachusetts. Chúng bao gồm:

1. Cảm giác tội lỗi, sự kỳ thị, xấu hổ,
2. Hình ảnh tình dục "gái điếm" và "người đàn bà dâm dăng";
3. Không có lòng tự trọng cao ;
4. Cảm giác bất lực và tình trạng không tự lực được;
5. Mối quan hệ trong cuộc sống của phụ nữ;
6. Vấn đề chăm sóc và nhu cầu của trẻ em;
7. Bạo lực gia đình, lạm dụng tình dục, loạn luân,
8. AIDS;
9. Nghiện nhiều thứ,

10. Các vấn đề dạy nghề và kinh tế;
11. Uống rượu, hút hút, và mang thai,
12. Sự giận dữ và trầm cảm,
13. Rối loạn ăn uống,
14. Sự quan tâm về sinh lý.

Một số vấn đề trong danh mục này là những vấn đề xã hội, không phải những vấn đề cá nhân.

2.2. Cách tiếp cận Trao quyền

Khái niệm về bất lực, được giảng dạy tại trung tâm y tế, đề cập tới phụ nữ bị bệnh với cảm giác yếu đuối. Trong thực tế, cách tiếp cận sinh thái nhân quả để điều trị chứng nghiện có thể không còn hiệu quả nữa. Theo James Sandel (1990), nhân viên tư vấn thường xuyên tư vấn cho thân chủ "làm điều đó bởi vì nó phù hợp" và "để chúng tôi tư duy cho bạn," khi họ giới thiệu chương trình 12 bước. Thay vì tăng cường khả năng tư duy của thân chủ, phương pháp này thực sự có thể làm giảm khả năng của một người phụ nữ để họ đưa ra quyết định riêng của họ. Việc phục hồi bắt đầu cho phụ nữ khi họ bắt đầu cảm thấy được trao quyền.

Mục đích của sự can thiệp nhóm không phải tổ chức các can thiệp cộng đồng rộng rãi để làm thay đổi sâu rộng trong nền văn hóa (theo những cách tinh tế và không tinh tế hỗ trợ việc lạm dụng đối với phụ nữ). Thay vào đó, mục tiêu của cách tiếp cận trao quyền là để giúp phụ nữ nghiện rượu có được các kỹ năng cần thiết để đối phó thành công với môi trường ở mức độ cá nhân như dạy nghề, giáo dục chính trị và tạo mối tương quan. Để thực hiện mục tiêu này, chúng ta cần "trao quyền cho thân chủ, dạy cho họ những khả năng và nguồn lực cần thiết được tìm thấy bên trong chính họ". Một mô hình trao quyền sẽ phục vụ để tạo ra "một môi trường an toàn hỗ trợ thân chủ trong việc cho phép thay đổi thái độ, hành vi, hoặc niềm tin với cảm giác thoải mái và thích hợp" (Orman, 1990). Cách tiếp cận trao quyền khuyến khích phụ nữ chịu trách nhiệm cho những điều xảy ra trong cuộc sống khi thừa nhận những rào cản. Nó cũng khuyến khích phụ nữ ghi nhận sự thành công của họ hơn là tự trách cứ, từ bỏ chính mình (Van Den Bergh, 1991).

Cách tiếp cận trao quyền không phải chỉ tập trung hoàn toàn vào cá nhân mà có các mục tiêu của nhóm cũng như các mục tiêu cá nhân. Các mục tiêu nhóm liên quan đến tình hình xã hội trong đó phụ nữ tìm thấy bản thân và các kỹ năng giải quyết vấn đề của họ để đối phó với môi trường xã hội.

2.3. Cách tiếp cận Xử lý khủng hoảng

Việc sử dụng công tác nhóm cho các mục đích trao quyền cần phải được hợp với xử lý khủng hoảng. Khi phụ nữ lần đầu tiên điều trị các chứng nghiện, họ giống như ở trong cuộc khủng hoảng. Trong khi nam giới vào chương trình điều trị sau nhiều năm uống rượu và có hành vi gây rối thì phụ nữ có ý vào điều trị thường là sau những cuộc khủng hoảng đời sống như ly dị, cái chết của một đứa trẻ, kinh qua cấp cứu y tế quan trọng, bị hiếp dâm hoặc lạm bị dụng hôn nhân... Công việc đầu tiên là giúp cô ấy vượt qua cuộc khủng hoảng trong khi vẫn duy trì mối quan hệ trợ giúp. Chỉ sau một thời gian ổn định thể chất và tình cảm, phụ nữ nghiện rượu có thể bắt đầu để có được cách tiếp cận mới để đối phó với các vấn đề. Hoạt động nhóm cho điều trị lâu dài với bệnh nhân ngoại trú bắt đầu sau khi thân chủ đã được tỉnh táo hơn và không còn trong tình trạng khủng hoảng. Orosz đề nghị rằng các thành viên cần tối thiểu là chín mươi ngày vượt qua khủng hoảng (Orosz, 1982).

Câu hỏi ôn tập:

1. Nêu các giai đoạn phát triển của nhóm và vai trò của tác viên nhóm tương ứng với từng giai đoạn.
2. Trình bày các cách tiếp cận trong CTXH với nhóm.

Bài 3**CÁC MÔ HÌNH CTXH NHÓM TIÊU BIỂU**

Nhân viên xã hội làm việc với các loại nhóm khác nhau - nhóm đồng đẳng, nhóm nhiệm vụ, các nhóm tự lực, các nhóm điều trị, các nhóm tư vấn, các nhóm đào tạo kỹ năng, giải quyết vấn đề nhóm, các nhóm tự tăng cường, v.v... Có rất nhiều mô hình hoặc cách tiếp cận nhân viên xã hội có thể sử dụng trong công việc của mình với các nhóm. Mỗi loại nhóm có tính năng khác nhau; vì vậy NVXH cần phân biệt, cân nhắc để có thể quyết định loại hình nhóm thích hợp nhất áp dụng cho đối tượng phù hợp.

Việc sử dụng các cách tiếp cận cần dựa trên sự hiểu biết rõ ràng về những gì liên quan về thân chủ và các cơ sở xã hội; vì vậy NVXH cần có hồ sơ ghi chép đầy đủ và cẩn thận.

1. Mô hình phát triển

Rất nhiều các cơ quan xã hội chú ý ưu tiên cho các mối quan tâm phát triển xã hội. Những mối quan tâm này bao gồm các mức trợ giúp sinh hoạt phí của cuộc sống, tình trạng thất nghiệp phổ biến và thiếu việc làm, sự tiếp cận không đầy đủ với các cơ hội và các dịch vụ và gia tăng khoảng cách giữa người giàu và người nghèo, tăng trưởng dân số, dân số trẻ, ảnh hưởng của đô thị hóa, kém phát triển nông thôn... và nhu cầu của các nhóm đặc biệt.

- Các nội dung chính của mô hình phát triển**a) Tính nhân văn.**

- Người lao động có một quan điểm nhân văn, mặc dù mỗi người có các chức năng và nguồn lực thực hiện khác nhau, nhưng trong CTXH nhóm nhân viên xã hội và các nhóm đang tham gia trong hoạt động tập thể mà mục đích chung của nhóm và tính toàn vẹn của mỗi cá nhân cần được tôn trọng;
- NVXH tôn trọng sự giúp đỡ thành viên - với - thành viên như là nguyên tắc quan trọng cho sự trưởng thành của họ, và họ không phải phụ thuộc vào NVXH, NVXH chỉ có vai trò tạo khả năng cho các nhóm hoạt động hiệu quả hơn;
- Sự tồn tại của nhóm có nghĩa là các thành viên đương đầu với kỳ vọng liên quan đến nhiệm vụ chung, và nhân viên XH cần cho họ thấy niềm tin vào kỳ vọng theo khả năng của họ;

- NVXH cần tạo ra giá trị của sự trải nghiệm qua tương tác cởi mở đối với các thành viên vì đây là cơ hội để các thành viên nhận biết được bản thân ;
- NVXH cần chân thực, cởi mở, khiêm tốn, tôn trọng, đồng cảm, có lòng từ bi, khuyến khích tham gia, xây dựng kỳ vọng, hỗ trợ và thực hiện các hành động có kế hoạch ;
- Mô hình phát triển là hiện tượng có liên quan tới kinh nghiệm nhóm. Nó chú trọng vào câu hỏi, "những điều gì trong cuộc sống được xem như là trọng tâm của cách tiếp cận này?". Trọng tâm của nó là những gì hiện đang xảy ra trong cuộc sống ngay chính bên trong hoặc bên ngoài nhóm, hoặc cả hai.

Mô hình này có tính định hướng thực tế, có nghĩa là :

- NVXH và các nhóm cần quan tâm tới những gì đang xảy ra, họ đang làm gì và làm thế nào, và những gì họ nên làm tiếp theo. NVXH tập trung vào hành vi của nhóm và cá nhân hiện tại chứ không phải là chẩn đoán tính cách và giải thích về động cơ quá khứ;
- Hành vi xã hội được xem chủ yếu trong điều kiện của ý thức chứ không phải là các yếu tố vô thức;
- Thực tế tình hình nhóm là định hướng đối với nhận thức và đánh giá những gì đang xảy ra, nghĩa là mục đích của nhóm (tại sao nó đã được hình thành) ; các chức năng của nó (nhằm mục đích để làm gì), và cơ cấu (nó được tổ chức như thế nào để đạt được mục tiêu mong muốn);
- Đời sống của nhóm được xem như là một loạt cam kết với các nhiệm vụ liên quan đến các thành viên trong việc thảo luận, giải quyết xung đột, và hoàn thành nhiệm vụ chung;
- Các mức độ tương tác là : tương tác với nhóm như tổng thể, tương tác nhóm - thành viên, thành viên - thành viên, nhóm - phân nhóm, thành viên - NVXH, và nhóm - NVXH.

b) Tính phát triển.

Mô hình này cung cấp các hướng cơ bản để trả lời câu hỏi, "mô hình nào tìm kiếm để phù hợp cho cá nhân trong nhóm?". Mô hình phát triển hướng tới sự phát triển liên tục, hướng về phía trước với một cuộc sống lâu dài, có tiềm năng trong hoạt động xã hội.

Mô hình phát triển là "có liên quan với chức năng chứ không phải là bệnh lý, bất thường hoặc bệnh tật; tự nhiên với hiện thực hơn là điều trị hoặc chữa bệnh. Thay vì nhìn thấy con người với vấn đề, thì nhìn nhận con người với khả năng ứng phó với giai đoạn khó khăn trong quá trình phát triển, với các tình huống cuộc sống, thách thức,

stress, khủng hoảng. Nó liên quan đến xây dựng trên sức mạnh chứ không phải là phân tích những điểm yếu, kích lệ phương án ứng phó hiệu quả hơn là đối phó, phòng thủ.

c) Mô hình phát triển có quan điểm xuất phát từ con người sẽ được tăng cường chức năng xã hội của họ hiệu quả nhất thông qua các trải nghiệm nhóm, các hoạt động nhóm, các chương trình liên quan trực tiếp và thực tế, bắt nguồn từ chức năng của nhóm .

Ba loại hình nhóm phổ biến nhất trong thực hành công tác nhóm theo mô hình PT là:

1. nhóm tham vấn : thực hiện các hoạt động trao đổi thảo luận về các tình huống cuộc sống hoặc các vấn đề quan tâm;
2. nhóm hoạt động : để thực hiện mục đích chung ;
3. nhóm hành động : được thực hiện để cải thiện môi trường xã hội.

d) Những kinh nghiệm nhằm nâng cao chức năng xã hội của cá nhân trong nhóm là nhóm cần có mục tiêu chung nhằm định hướng các hoạt động đi tới mục tiêu.

e) Các mục tiêu chung xuất phát từ mối quan tâm hoặc lợi ích chung của các thành viên. Một khía cạnh quan trọng của mô hình phát triển là sự tham gia tự nguyện, có thể trước khi tham gia nhóm các thành viên không có tính tự nguyện, nhưng sau khi gia nhập cần giúp họ phát triển điều này.

f) Để cho các thành viên đạt được các lợi ích cá nhân, hiệu quả của quá trình nhóm là mục tiêu cần đạt được cho cả các thành viên và người trưởng nhóm. Các thành viên và NVXH nên chú ý cẩn thận đến sự kiện và các quá trình xảy ra trong nhóm. Sự định hướng có kỹ năng của NVXH đối với các cấu trúc và hoạt động, tiến trình nhóm liên quan đến mục tiêu nhóm là rất quan trọng. NVXH có thể tập trung vào quá trình đạt được mục tiêu mà không cần nghiên cứu quá sâu về cá nhân chẩn đoán và thu thập dữ liệu điều trị có tính phức tạp. Thay vào đó, NVXH cần nhận biết sự thống nhất, gắn kết của các thành viên ; đảm bảo không có thành viên nào bị tổn thương trong hoạt động nhóm- đây là điều cốt lõi quan trọng,

g) Khi thực hiện hoạt động để đạt mục tiêu nhóm, các thành viên đạt được các lợi ích cá nhân để phát triển nhưng cũng tham gia **đóng góp vào lợi ích phát triển của các thành viên khác**. Trưởng nhóm nối kết các thành viên ngay cả khi họ tham gia vào các hoạt động khác nhau. Vì vậy, lợi ích cá nhân được tối ưu hoá với sự can thiệp của trưởng nhóm. Có hai quá trình xảy ra đồng thời trong cách tiếp cận hướng tới nhóm để phát triển xã hội cho mỗi cá nhân là : a) sự tham gia của nhóm với nhiệm vụ nhóm và b) tham gia của từng thành viên với nhóm khi thực hiện nhiệm vụ.

- h) Nhóm trở thành phương tiện hành động của các thành viên**, nhận thức về hành động của nhau, và của người lãnh đạo. Các thành viên và người lãnh đạo nhóm có thể cùng nhau nhận thức, đánh giá và hành động. Hành vi này được thực hiện một cách có ý thức. Trong phương pháp định hướng nhóm, kinh nghiệm của nhóm sẽ là công cụ chính cho sự phát triển của các thành viên. NVXH tham gia trong một quá trình nhận thức, những gì đang xảy ra, đánh giá ý nghĩa hành vi cá nhân hoặc nhóm và hành động trong mối quan hệ với nhóm như một tổng thể. Ba quá trình này được hội tụ vào trong chức năng của NVXH.
- i) Tất cả các quá trình này được thực hiện trên cơ sở thống nhất, cởi mở, công khai hiểu biết và nỗ lực giữa các thành viên và lãnh đạo.** Mô hình này không cho phép giấu chường trình nghị sự, mục tiêu, hoặc kế hoạch khác ngoài những gì đã được nhóm thoả thuận.

2. Mô hình trị liệu

- Mục tiêu của mô hình trị liệu

Mô hình trị liệu được áp dụng cho các nhóm điều trị hoặc phục hồi chức năng để phục hồi các đối tượng của nhiều vấn đề nghiêm trọng trong xã hội, bao gồm tan vỡ gia đình, lạm dụng ma túy, phạm pháp và tội phạm, bạo lực đối với phụ nữ và trẻ em ... Mô hình này có liên quan đến các cơ quan và tổ chức thực hiện chức năng kiểm soát xã hội. Họ có nhiệm vụ giúp đỡ những người được coi là lầm đường bởi vì họ đã vi phạm các chuẩn mực và / hoặc luật pháp của xã hội. Bao gồm thân chủ tại các tổ chức giáo dục vị thành niên và người trưởng thành, các trung tâm cai nghiện ma túy, bệnh viện tâm thần và các cơ sở y tế tâm thần khác. Mô hình này thích hợp cho những người cần giúp đỡ trong việc có được các kiến thức và kỹ năng mới và phát triển các giá trị và thái độ mới để thay thế những kiến thức và kỹ năng cũ khiến họ có rối loạn chức năng và rơi vào tình huống khó khăn không giải quyết được. Thân chủ thuộc loại này sẽ bao gồm các bậc cha mẹ từ gia đình có thu nhập thấp, bệnh nhân có điều kiện y tế hoặc vật chất cần có những kiến thức mới và / hoặc kỹ năng hoặc một triển vọng khác, người tàn tật trong các trung tâm phục hồi chức năng, và nhiều người khác có vấn đề tương tự.

- Quan điểm về sự lệch chuẩn

Quan điểm về sự lệch chuẩn là đặc tính phân biệt của mô hình này. Vinter đã gọi đây là quan điểm tương tác với các đặc tính chủ yếu, trong đó:

Tất cả các hành vi để thích nghi với thay đổi môi trường thông qua quá trình học tập được thể hiện qua các tình huống xã hội cụ thể. Nguồn gốc của hành vi nằm trong chính cá nhân (các thuộc tính và khả năng) và trong tình hình xã hội (về cơ hội, nhu cầu, và các ưu đãi). Hơn nữa, hành vi thường được đánh giá, khuyến khích hoặc bị xử phạt bởi những người khác trong xã hội. Những hành động giữa các cá nhân tạo thành một loạt các tương tác và duy trì các kiểu hành vi. Việc đánh giá và phản ứng của người khác phải được coi là quan trọng đối với các hành vi.

Quan điểm về lệch chuẩn: Các cá nhân được xem là lệch lạc hoặc có hành vi được đánh giá là không phù hợp không phải là mục tiêu duy nhất để can thiệp. Mà ngay cả trong nhóm, tương tác cá nhân cũng là mục tiêu hướng tới để can thiệp. Ý tưởng này là cơ sở để Vinter xây dựng các phương pháp tạo ảnh hưởng qua nhóm.

- **Trình tự điều trị** .

Trình tự điều trị do Vinter đưa ra bao gồm nhiều giai đoạn, mỗi một giai đoạn được đặc trưng bởi các sự kiện, quyết định của nhân viên, các hoạt động và kinh nghiệm của thân chủ .

Tiếp nhận: liên quan đến việc trình bày của thân chủ về nhu cầu hay vấn đề của họ cho NVXH. Quá trình này cho phép các nhân viên nghiên cứu thân chủ và tình hình của họ để đi đến một kết luận sơ bộ về vấn đề (có thể khác với việc trình bày các vấn đề). Quá trình tiếp nhận cá nhân (thường được sử dụng / hoặc thực hiện bổ sung cho can thiệp nhóm) đạt được khi có cam kết của thân chủ và cam kết của người cung cấp dịch vụ. Tuy nhiên, quá trình này cũng có thể kết thúc vì các lý do khác nhau như : vấn đề của thân chủ vượt quá khả năng của tổ chức (khi đó giới thiệu họ đến tổ chức thích hợp hơn), hoặc khi thân chủ không thể thực hiện một số yêu cầu, điều kiện nhất định do tổ chức đặt ra, chẳng hạn như thường xuyên tham dự các cuộc họp

Câu hỏi cần có bao nhiêu thông tin tiếp nhận sẽ phụ thuộc vào các yếu tố của vấn đề (cần thêm thông tin nếu thân chủ có tình cảm bị xáo trộn hoặc có các vấn đề nghiêm trọng về hành vi). Số lượng thông tin tiếp nhận cũng có khác biệt tùy theo trung tâm hay cơ sở . Ví dụ, trong một tổ chức thông tin thu thập tại thời điểm đăng ký của thân chủ, biên bản... đã được nhập vào trong tập tin của thân chủ, khi đó chỉ cần thêm thông tin bổ sung. Mặt khác, nếu NVXH đang hình thành một nhóm vị thành niên thất học trong cộng đồng, anh ta có thể sẽ phải bắt đầu từ gần như không có gì về thông tin về các thành viên nhóm định thành lập.

- **Chẩn đoán và lên kế hoạch điều trị:** Sau khi tình trạng thân chủ đã được xác lập, NVXH sẽ phải thực hiện việc đánh giá kỹ hơn đối với (từng) vấn đề của thân chủ, khả

năng cần giúp đỡ và thay đổi của thân chủ, và các nguồn lực khác có thể được sử dụng cho họ. NVXH phải thu thập thêm thông tin về thân chủ và tình hình có liên quan. "Bằng chứng" được ghi nhận trong cuộc phỏng vấn tiếp nhận, có thể cần tham khảo ý kiến của một số người có biết thân chủ trước đây như bác sĩ, giáo viên, người sử dụng lao động, v.v.. Nếu thông tin từ một nguồn nào đó là cần thiết, NVXH phải giải thích cho thân chủ lý do tại sao và phải được sự cho phép của thân chủ để có được thông tin đó.

Có thể khi NVXH có ý định thu thập thông tin, họ cũng nên biết rằng nó cần cho mục đích xác định vấn đề, xây dựng mục tiêu và lập kế hoạch hành động và do đó sẽ không lãng phí thời gian và công sức vào những việc không liên quan. Đến lúc này NVXH phải nghiên cứu, phân tích, và xử lý tất cả các thông tin, xem xét tính khách quan của các nguồn thông tin, tính chính xác và độ tin cậy của dữ liệu, và sự liên quan đến vấn đề của thân chủ ... Nghiên cứu tình huống không nên chỉ đơn thuần là sự đối chiếu các thông tin đã thu được mà là sự phân tích thông tin được tổ chức và tổng hợp. Sự đánh giá của NVXH thể hiện đúng tình hình thực tế. Điều này trở thành một phần của văn bản Báo cáo chẩn đoán, bao gồm cả xác định của NVXH đối với việc thực hiện chức năng của thân chủ (trong đó nêu rõ lĩnh vực thực hiện, vấn đề đối với thân chủ), mục tiêu điều trị cũng như các kế hoạch để đạt được các mục tiêu này.

Báo cáo Chẩn đoán được chuẩn bị cho tất cả các thành viên trong nhóm. Tài liệu này cần thiết vì những lý do sau: a) nó cung cấp cho nhân viên các định hướng tốt nhất mà một bộ phận cụ thể các thành viên nhóm quan tâm; b) nó sẽ là cơ sở để nhân viên đánh giá hiệu quả của công việc thực hiện đối với thân chủ; và c) mục tiêu điều trị của nhân viên xã hội cho mỗi thành viên trong nhóm là cơ sở cho việc xác định mục tiêu điều trị cho nhóm.

- **Thành phần và hình thành Nhóm**: NVXH có hai nhiệm vụ chủ yếu trong giai đoạn này: a) phân công thân chủ trong nhóm và b) xây dựng mục tiêu điều trị nhóm và kế hoạch tương ứng để đạt được, bao gồm các hoạt động nhóm hoặc các chương trình truyền thông.

Trong cuộc phỏng vấn tiếp nhận (tiền nhóm), mục đích của cơ quan đối với nhóm và các mục tiêu và động cơ của cá nhân thành viên thường được sử dụng. Do nhóm bao gồm cá nhân có đặc điểm riêng biệt, nên có thể dự kiến rằng các thành viên sẽ có động cơ cá nhân khác nhau khi tham gia mặc dù họ cũng có thể có một số lý do tương tự khi muốn tham gia trong nhóm. Điều không thể chấp nhận được là nếu một thành viên hoặc các thành viên có động cơ mâu thuẫn với mục đích của cơ quan tổ chức nhóm. NVXH phải lưu tâm đến các lý do hoặc động cơ của từng thành viên khi tham gia và hướng dẫn họ

trong việc xác định mục đích của họ, khi đã là một thành viên nhóm. Sự tham gia của nhóm trong việc xác định các mục tiêu điều trị là khá hạn chế, vì không giống như NVXH, họ không có các thông tin mà NVXH đã có về từng thành viên. Tuy nhiên, nhóm nên biết mục tiêu điều trị của NVXH đối với họ trong nhóm, mục tiêu này cần tương thích với mục đích chung của nhóm. Điều này sẽ tạo cho họ sự hiểu biết và đánh giá tốt hơn đối với nhóm, và khuyến khích hợp tác, cam kết và nỗ lực của bản thân...

Từ cuộc gặp gỡ đầu tiên, NVXH đóng vai trò như một cá nhân trung tâm, hoặc nòng cốt của nhóm, và tạo ảnh hưởng đến nhóm phát triển theo hướng mong muốn. Làm thế nào để trả lời các câu hỏi hoặc nghi ngờ của họ, làm thế nào để giới thiệu cho họ các lợi ích khi họ tham gia nhóm. Chính đặc điểm và hành vi của NVXH có thể khuyến khích họ cam kết tham gia nhóm. Với vai trò người giúp đỡ, NVXH nên chuẩn bị cẩn thận bởi vì những gì xảy ra trong giai đoạn hình thành nhóm rất quan trọng đối với sự tiến bộ trong giai đoạn tiếp theo.

- **Phát triển và điều trị nhóm**: Trong giai đoạn này NVXH thúc đẩy mục tiêu nhóm, hoạt động và mối quan hệ trong nhóm để hướng tới hiệu quả của quá trình can thiệp qua nhóm. NVXH sẽ hướng dẫn nhóm hình thành cách thức tương tác, cơ cấu nhóm trên cơ sở kinh nghiệm để giúp các thành viên nhóm đạt được mục tiêu. Mối quan tâm chính của NVXH là làm thế nào để nhóm trở thành công cụ hữu ích nhất giúp các thành viên đi đến đích đã đề ra. Tất cả các kế hoạch của NVXH để đạt được các mục tiêu cần được thực thi trong giai đoạn này.

- **Đánh giá và Chấm dứt**: Giai đoạn cuối cùng trong tiến trình điều trị bao gồm việc xem xét lại các tiến bộ đã được thực hiện bởi thân chủ và đưa ra quyết định liệu có nên tiếp tục hoạt động nhóm nữa hay không. Trong các giai đoạn trước có thể NVXH đã thực hiện hoạt động đánh giá nhằm quyết định thay đổi mục tiêu hay kế hoạch hành động cho thích hợp hơn. Trong giai đoạn này NVXH cũng có hoạt động chuẩn bị tinh thần cho các thành viên nhóm chia tay khi mà quyết định chấm dứt hoạt động nhóm đã đề ra.

NVXH sẽ giúp các thành viên xem xét lại các tài liệu chẩn đoán để có thể đưa ra đánh giá kết quả can thiệp. NVXH cần xem lại mục tiêu điều trị đã được xác định và thực hiện bởi nhóm. Nhóm điều trị chấm dứt vì những lý do sau đây: 1) khi mục tiêu điều trị đã đạt được ; 2) khi những lợi ích của các thành viên đã đạt được hoặc. 3) thân chủ tự bỏ, và 4) tổ chức không thể tiếp tục cung cấp các dịch vụ vì lý do nào đó.

Trong nhóm điều trị, các thành viên ít khi rời khỏi nhóm cùng một lúc. Một số thành viên rời nhóm sớm hơn (và các thành viên mới được tiếp nhận nếu đó là một nhóm mở),

khi một số những thành viên rời nhóm sau khi mục tiêu điều trị của họ đã đạt được. Thành viên trong nhóm cũng có thể được chuyển giao cho các nhóm khác hoặc được cung cấp các dịch vụ khác.

3. Mô hình can thiệp khủng hoảng

- Khái niệm

Can thiệp khủng hoảng là một cách tiếp cận đang được sử dụng cho các cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng trong tình trạng mất cân bằng vì một cuộc khủng hoảng mà họ đã trải nghiệm.

Khủng hoảng là "một trạng thái khó chịu", một phản ứng cảm xúc của cá nhân, gia đình, nhóm nào đó trước một sự kiện đe dọa tính mạng. Rối loạn tạm thời trong trạng thái cân bằng, thể hiện thông qua sự mất khả năng giải quyết vấn đề và giảm chức năng cuộc sống hàng ngày. Khủng hoảng về bản chất là có vấn đề trong sự ứng phó, kiểm soát tình huống để lấy lại trạng thái cân bằng.

Khủng hoảng có thể xảy ra cho bất cứ ai trong cuộc sống. Nó không được coi là một căn bệnh hay bệnh lý, nhưng là một phần của quá trình phát triển bình thường.

- Các yếu tố chính của một cuộc khủng hoảng

a. Sự kiện, tình huống căng thẳng :

- Một hoàn cảnh hoặc trải nghiệm nguy hại, (Ví dụ : một tai nạn, cái chết đột ngột của một người thân yêu, một thảm họa do thiên tai ...)
- Một sự căng thẳng trong quá trình phát triển / trưởng thành (Ví dụ : tuổi dậy thì, nhập học, trở thành cha mẹ, qua thời kỳ mãn kinh, về hưu...)
- Căng thẳng mang tính tình huống (Ví dụ : nhận, bỏ, hoặc mất việc làm, tái hợp-chia tay người chồng)
- Nhận thức về căng thẳng (Ví dụ như : nó là một mối đe dọa quan trọng cho mục tiêu cuộc sống, an ninh, hoặc nhu cầu tình cảm...).

b. Biểu hiện :

- Phản ứng cấp tính căng thẳng đối với con người như : mất cân bằng, căng thẳng gia tăng, khó chịu và rối loạn trong suy nghĩ, cảm giác, ngày qua ngày gián đoạn các thói quen, cảm giác vượt quá năng lực đối phó, cảm giác bất lực và không có khả năng kiểm soát cảm giác áp lực và lo lắng.

c. Can thiệp khủng hoảng.

Là một quá trình tác động tích cực đến thực hiện chức năng tâm lý xã hội của các cá nhân, gia đình và các nhóm trong thời gian xuất hiện sự mất cân bằng cấp tính. Mục đích là để giúp các cá nhân, gia đình có kỹ năng can thiệp, thích ứng và tránh những giải pháp không thích hợp.

Đặc điểm của can thiệp khủng hoảng là hoạt động có thời hạn định hướng hướng tới giảm khủng hoảng. Can thiệp khủng hoảng cần luôn luôn sẵn sàng và kịp thời thì can thiệp mới hiệu quả. Điều này có nghĩa là sự giúp đỡ cần trong vòng 24 đến 72 giờ sau khi có yêu cầu được trợ giúp. Cần có sự can thiệp kịp thời, không nên đợi thủ tục hay để chờ đợi, không đùn đẩy. Trình tự can thiệp : Đánh giá – Lên kế hoạch - Can thiệp (hoặc Kiểm tra -Chẩn đoán - Điều trị) không phải lúc nào cũng tuân thủ một cách máy móc bởi vì tính cấp bách của nhu cầu cần sự trợ giúp ; vì vậy cần có hành động trợ giúp ngay lập tức, dừng những việc khác sang một bên. Tham gia vào quá trình giúp đỡ thường là thân chủ tự nguyện và thân chủ phải có cam kết về điều này. Do hầu hết các tình trạng khủng hoảng đều giới hạn trong 4-6 tuần, với các khủng hoảng nên thực hiện hoạt động can thiệp tối đa là sáu lần.

Hai mục tiêu chính của can thiệp khủng hoảng :

1. Để giảm tác động trực tiếp của các sự kiện gây rối, căng thẳng.
2. Để giúp đỡ những người trực tiếp bị ảnh hưởng cũng như những người có liên quan sử dụng kỹ năng tâm lý xã hội, kỹ năng giao tiếp, và huy động nguồn lực xã hội để đối phó với tình huống căng thẳng.

d. Các giai đoạn trong Can thiệp khủng hoảng

A. Đánh giá

Giai đoạn đánh giá: Có 5 yếu tố để xác định liệu thân chủ có ở trong tình trạng khủng hoảng hay không và tình trạng hiện nay là những gì. Năm yếu tố này bao gồm 1) sự kiện nguy cơ (tức là, sự kiện gây căng thẳng); 2) tình trạng dễ bị tổn thương hay buồn rầu (tức là, các phản ứng chủ quan của thân chủ về các biểu hiện ban đầu, cả vào thời điểm nó xảy ra và sau đó) 3) các yếu tố hoặc sự kiện gây kích thích (chuỗi sự kiện gây căng thẳng, yếu tố kích động khiến sự căng thẳng lên đến đỉnh điểm và chuyển đổi trạng thái dễ bị tổn thương thành khủng hoảng; nó có thể là một sự kiện gần đây khiến người đó quyết định tìm kiếm sự giúp đỡ (biểu hiện vấn đề); 4) các trạng thái khủng hoảng (trạng thái chủ quan cá nhân: sự lo lắng căng thẳng đã dừng lại và sự mất cân bằng đã được hồi), và 5) tình trạng hòa nhập hoặc tổ chức lại (điều chỉnh, có thể thích nghi hoặc không thích nghi và chống đối, diễn ra khi sự mất cân bằng dần dần giảm xuống).

Phòng vấn ban đầu là rất quan trọng cho can thiệp khủng hoảng. NVXH tập trung vào “ở đây và bây giờ”, tìm ra các chi tiết quan trọng của yếu tố kích thích, phạm vi và mức độ nghiêm trọng của nó, và những người có liên quan. Việc đánh giá sơ bộ nhanh chóng được thực hiện về tình trạng hiện tại của thân chủ, vừa có tính chủ quan như báo cáo của thân chủ và / hoặc bằng chứng bổ sung, vừa khách quan như qua quan sát trong khi phỏng vấn; rối loạn chức năng trong cảm xúc, suy nghĩ, hành vi, và tình trạng thể chất. Các thông tin có từ phỏng vấn ban đầu có vai trò quan trọng trong xác định sự rối loạn phổ biến như thế nào, ảnh hưởng, và các nỗ lực trước đây đã được thực hiện để đối phó với tình hình.

Những tác động tiếp theo và những ảnh hưởng có thể làm trầm trọng thêm khủng hoảng cần được theo dõi. Thân chủ được khuyến khích để bày tỏ cảm giác mất mát, cảm giác tội lỗi, sợ hãi, lo lắng, buồn bã, v.v... Mức độ ảnh hưởng của khủng hoảng đối với thân chủ và các mối liên kết của nó với các xung đột chưa được giải quyết trước đây cũng cần được khám phá. Khi những cảm xúc tiêu cực được hạ xuống và lo lắng của thân chủ đã được phần nào dịu đi, cần thảo luận với thân chủ về giải pháp cho tình hình khủng hoảng.

B. Thực hiện điều trị

Giai đoạn trung gian: thiết lập và đề ra các nhiệm vụ cụ thể (chủ yếu là do thân chủ, nhưng cũng có thể do cả NVXH và những người liên quan) để giải quyết các vấn đề cụ thể trong tình hình hiện tại, thay đổi các phương thức thực hiện không đầy đủ chức năng, không phù hợp trước đó và học cách ứng phó mới.

- Các nhiệm vụ của quá trình Can thiệp khủng hoảng có thể được thực hiện đồng thời:

- 1) Nhiệm vụ liên quan tới cung cấp dịch vụ hỗ trợ cụ thể.
- 2) Can thiệp tâm lý xã hội: liên quan đến việc xử lý cảm xúc, nghi ngờ, mâu thuẫn, lo âu, và tuyệt vọng của thân chủ. Những vấn đề này có thể nảy sinh ngay trong khi thực hiện và NVXH cùng thân chủ thống nhất giải quyết.

- Các kỹ năng điều trị được sử dụng trong Mô hình Can thiệp khủng hoảng:

- 1) Sử dụng kỹ thuật trấn an và khích lệ thân chủ giảm cảm giác lo lắng, tội lỗi, và căng thẳng, và cung cấp sự hỗ trợ về tinh thần.
- 2) Cách thức can thiệp trực tiếp như đưa ra lời khuyên (đặc biệt là khi thân chủ cảm thấy bị choáng ngợp và cần sự giúp đỡ trong việc lựa chọn một chuỗi hành động); khuyến khích thân chủ thực hiện hành động cụ thể; và cảnh báo thân chủ về những hậu quả của giải pháp không phù hợp.

- 3) Can thiệp trực tiếp vào các tình huống đe dọa, có ý định tự vẫn hoặc khi tình hình thân chủ diễn ra xấu đi nhanh chóng.
- 4) Kỹ năng thảo luận có phản hồi khi thân chủ đã trở nên tương tác hơn, ví dụ như phản hồi về tình hình hiện tại và quá khứ của thân chủ gần đây và các kiểu tương tác.

Nhiều kỹ năng khác NVXH có thể sử dụng nhằm thay đổi hành vi như: củng cố tích cực, làm mẫu, mô hình hóa, giải mã cảm hệ thống. Cần có sự phối hợp các bên, các nguồn lực trong cộng đồng, trong cơ quan, trong mạng lưới các nhà chuyên môn và nhiều hệ thống hỗ trợ khác để giúp thân chủ nhanh chóng đạt được sự phục hồi

C. Chấm dứt

Khi mối quan hệ giúp đỡ/quá trình giúp đỡ đã gần kết thúc, NVXH và thân chủ cần xem xét lại sự tiến bộ của các chủ đề chính và các vấn đề cơ bản. Nhấn mạnh vào những kết quả đạt được, cách thức đối phó mới học hỏi được và mối quan hệ mới được thiết lập với các cá nhân, nguồn lực trong cộng đồng. Cùng với thân chủ lập kế hoạch cho các hoạt động trong tương lai khi họ đã có khả năng độc lập. Sự hỗ trợ được chấm dứt với lời hứa của NVXH là sẽ tiếp tục hỗ trợ thân chủ khi cần, khi có những khủng hoảng khác xảy ra.

NVXH cần luôn tỏ ra chủ động, có mục đích và cam kết, truyền đạt thông điệp tới thân chủ rằng mình là người có khả năng và sẵn sàng chấp nhận rủi ro.

- Ưu điểm của Mô hình Can thiệp khủng hoảng theo nhóm

1. Khủng hoảng Nhóm cho phép các thân chủ bày tỏ các cảm xúc và tình cảm khi có sự hiện diện của những người khác gặp tình huống tương tự;
2. Hỗ trợ Nhóm giúp làm dịu đau và mang lại hy vọng,
3. Chia sẻ Nhóm giúp huy động sức mạnh cá nhân và các nguồn lực;
4. Tham gia Nhóm tạo ra sự tương trợ lẫn nhau trong việc xem xét những cách thức thay thế đối phó với khủng hoảng;
5. Các thành viên trong nhóm giúp đỡ lẫn nhau trong việc xác định các nguồn lực cộng đồng có thể cần thiết để giải quyết vấn đề.

- Đặc tính của can thiệp khủng hoảng theo nhóm

1. Số lượng thành viên có thể được mở hoặc đóng, tùy thuộc vào tình hình và nhu cầu.

2. Không có quy tắc nào về quy mô nhóm, số lượng thành viên từ 4-12 được xem là dễ quản lý hơn.
3. Nhóm có giới hạn về thời gian, thường lên đến sáu buổi mỗi người (có nhiều cách khác nhau tùy vào thực tế và phong cách của nhân viên - trong vòng 6-12 tuần,).
4. Can thiệp nhóm thường được tăng cường trong nhóm khủng hoảng vì tính cấp bách vốn có trong khủng hoảng và hạn chế về thời gian.
5. Nhân viên đảm nhận một vai trò rất tích cực để giữ mục tiêu của nhóm khủng hoảng có thể đạt được trong một cấu trúc chặt chẽ.
6. Đánh giá cá nhân của thành viên trong nhóm là cần thiết vì mỗi cá nhân là khá khác nhau về điều kiện dễ bị tổn thương với khủng hoảng và khả năng đối phó với khủng hoảng (nhân viên và các thành viên nhóm nên cùng tham gia vào quá trình đánh giá).

- BỐN BƯỚC TRONG MÔ HÌNH CAN THIỆP KHỦNG HOẢNG NHÓM

Khái niệm lý thuyết về khủng hoảng và can thiệp khủng hoảng áp dụng cho các cá nhân ngày nay đang được áp dụng cho các nhóm có khủng hoảng. Vì vậy, bốn bước sau đây, thường hữu ích trong tham vấn khủng hoảng cá nhân, cũng được sử dụng trong tham vấn khủng hoảng đối với các nhóm nhỏ

Bước I. Tìm sự kiện tác nhân và ý nghĩa của khủng hoảng đối với thân chủ

1. Khi nào thì những trục trặc bắt đầu nảy sinh, hoặc khi nào thì thân chủ bắt đầu cảm thấy mọi việc trở nên tồi tệ hơn?
2. Thay đổi nào gần đây thể hiện mối đe dọa các nhu cầu, hoặc những mất mát tiềm ẩn hay thực tế trong vai trò hay mối quan hệ quan trọng nào? Làm thế nào để thân chủ giải thích sự kiện này?
3. Đã có những dấu hiệu nào cho thấy tình huống trước đó có vấn đề?
4. Tại sao thân chủ cần đến sự giúp đỡ?
5. Những dấu hiệu không lời nào ảnh hưởng đến tác động của suy thoái hiện tại mà thân chủ thể hiện trong khi thảo luận về sự kiện gần đây và quá khứ?

Bước khảo sát này cho phép NVXH đưa ra tình trạng khó khăn của thân chủ, vấn đề ẩn dấu sau đau khổ và sự lo lắng của thân chủ.

Bước II. Tìm hiểu cách thức đối phó mà thân chủ đã sử dụng

1. Thân chủ đã cố gắng làm gì để đối phó với sự căng thẳng từ các sự kiện là tác nhân?
2. Thân chủ đã sử dụng phương tiện đối phó nào trong quá khứ để đối phó với các tình huống tương tự ?
3. Tại sao lại thiếu sự "phù hợp" giữa tình trạng có vấn đề và cách thức đối phó mà thân chủ đã sử dụng ?

Bước khảo sát này sẽ giúp thân chủ và nhân viên xác định những gì đã được thử nghiệm để giải quyết vấn đề và những gì đã không hiệu quả.

Bước III. Tìm cách đối phó thay thế có thể phù hợp hơn với tình hình hiện tại

1. Có cách tiếp cận nào khả thi để thử giúp thay đổi các vấn đề không?
2. Những nguồn lực bên ngoài nào cần thiết và cần khai thác để giải quyết vấn đề / tình huống khó khăn?
3. Kế hoạch hành động mới nào có thể thử nghiệm ngay bây giờ?

Bước khảo sát này giúp thân chủ huy động các nỗ lực giải quyết vấn đề và có hành động trên cơ sở lựa chọn phương án mới.

Bước IV. Xem xét và hỗ trợ các nỗ lực của thân chủ để đối phó theo các cách mới; đánh giá kết quả

1. Những gì có tác dụng, những gì đã không có tác dụng, trong các thử nghiệm của thân chủ với cách tiếp cận mới để giải quyết vấn đề?
2. Các nỗ lực tiếp theo nào có thể có kết quả?
3. Khi nào thân chủ bắt đầu có dấu hiệu phục hồi, sự thực hiện chức năng của bản thân được cải thiện và sẵn sàng để thực hiện một mình?

Bước khảo sát này giúp tiến gần hơn đến với những kinh nghiệm giải quyết vấn đề, niềm hy vọng của thân chủ được nhấn mạnh.

4. Quan điểm của các nhà khoa học về các mô hình công tác xã hội nhóm (Beulah Rothman và Catherine Papell)

Phương pháp công tác xã hội nhóm, giống như tất cả các phương pháp công tác xã hội khác, đã phát triển chủ yếu về mặt thực tiễn. CTXH nhóm hướng tới tạo sự đồng thuận của các yếu tố thành phần (thành viên). NVXH có nhiệm vụ xây dựng một mối quan hệ hợp lý giữa các thành viên/ yếu tố thành phần và tìm ra giải pháp cho thực hiện nhiệm vụ đã đề ra. Những nỗ lực của các NVXH đã đưa ra một số mô hình khác nhau

của lý thuyết của phương pháp công tác xã hội. Beulah Rothman và Catherine Papell đưa ra các quan điểm lý luận về CTXH nhóm sau đây:

a). Quan điểm "sơ đồ hoặc bản đồ" là lý thuyết được Kogan mô tả nhằm làm cho các phần của thế giới thực có ý nghĩa "trong mối quan hệ mà NVXH hành động". Mô hình là một khái niệm đề cập tới thực tiễn giải quyết vấn đề tồn tại trong thực tế. Mô hình đặt ra những yếu tố trong một không gian nhất định và có liên quan đến giải quyết vấn đề.

Kogan đưa ra 3 mô hình: Một là cung cấp và phòng chống. Mô hình thứ hai thiên về khôi phục và phục hồi chức năng. Mô hình thứ ba cố gắng hợp nhất hai xu hướng.

Về mặt lịch sử, trong lý thuyết và thực hành công tác nhóm tồn tại một tam giác bao gồm cá nhân, nhóm (nhỏ) và xã hội (lớn hơn). Ba đối tượng này là những thành phần quan trọng để xem xét trong mọi quá trình xây dựng lý thuyết. Kogan cho rằng nếu xem xét từng yếu tố sẽ gây nên những khoảng cách vì vậy 3 yếu tố này không thể xem xét tách rời được,

Để nắm bắt các thuộc tính và đặc điểm phân biệt ba mô hình này, chúng ta sẽ xem xét ba cấp độ nghiên cứu sau đây:

1. Mô hình xác định chức năng công tác nhóm xã hội như thế nào? Thân chủ được phục vụ bởi phương pháp này là ai? Mô hình coi nhóm như đơn vị dịch vụ như thế nào? Hình ảnh về vai trò nghề nghiệp là gì? Bản chất của điểm mạnh tổ chức thông qua đó dịch vụ công tác nhóm được xác định là gì?
2. Các nguồn kiến thức là cơ sở lý thuyết cho mô hình là gì?
3. Nguyên tắc thực hành nào được tạo ra bởi mô hình?

b). Quan điểm MỤC TIÊU XÃ HỘI

Các khái niệm chính trong mô hình mục tiêu xã hội là 'ý thức xã hội' và 'trách nhiệm xã hội'. Chức năng của công tác nhóm xã hội là tạo ra các công dân có kiến thức và kỹ năng.

Mô hình này giả định rằng có sự thống nhất giữa hành động xã hội và sức khỏe tâm lý cá nhân. Mỗi cá nhân được xem là có tiềm năng tham gia có ý nghĩa trong xã hội. Do đó, mô hình mục tiêu xã hội liên quan đến các cá nhân những người cần có cơ hội và được hỗ trợ để phát huy động lực cá nhân vì mục đích chung và đóng góp cho xã hội.

Phù hợp với quan điểm của cá nhân, mô hình mục tiêu xã hội tiếp cận từng nhóm có tiềm năng ảnh hưởng đến thay đổi xã hội. Phát triển chương trình theo hướng phát hiện sức mạnh trong nhóm, các hoạt động xã hội là điều mong muốn. Tiềm năng xuất phát từ giả định rằng hành động nhóm đại diện cho năng lực xã hội của cá nhân.

Mô hình mục tiêu xã hội xem NVXH như là một người ‘có ảnh hưởng’ có trách nhiệm nuôi dưỡng ý thức xã hội trong nhóm, coi trọng việc phát triển quan hệ giữa các cá nhân. Nhân viên nhóm là hiện thân của các giá trị trách nhiệm xã hội và phục vụ như là một hình mẫu cho thân chủ, có vai trò kích thích và tăng cường quy tắc ứng xử phù hợp với trách nhiệm công dân hướng tới thay đổi xã hội. Mô hình các mục tiêu xã hội có xu hướng hướng tới phương pháp tổ chức cộng đồng.

Các nguyên tắc của tiến trình nhóm mang tính dân chủ là những yếu tố cơ bản để mô hình này được phân biệt trong thực hành công tác xã hội nhóm. Tất cả mọi nhân viên, đều có xu hướng tiếp nhận và thể chế hoá sự dân chủ trong các nhóm nhỏ.

c). Quan điểm HỖ TƯƠNG

Quan điểm này đưa ra một quá trình trợ giúp cho cả cá nhân và xã hội là sáng kiến của Phillips. Quan điểm này nhấn mạnh vào quá trình, việc trao quyền, và chất lượng tham gia.

Quan điểm đưa ra giả thiết về mối quan hệ hữu cơ, có hệ thống giữa các cá nhân và xã hội. Sự phụ thuộc lẫn nhau được mô tả là "cộng sinh", cấp thiết và cơ bản cho cả hai, và cả hai thường bị khủng hoảng và căng thẳng. Sự phụ thuộc lẫn nhau này là ‘trọng tâm’ của công tác xã hội; và các nhóm nhỏ là môi trường mà trong đó hoạt động cá nhân và xã hội có thể được nuôi dưỡng và điều tiết. Phạm vi các chức năng của CTXH bao gồm phòng ngừa, cung cấp, cũng như phục hồi.

Không giống như quan điểm khắc phục hậu quả, quan điểm hỗ tương không bắt đầu bằng một *quy định ưu tiên* hoặc các kết quả mong muốn. Tuy nhiên, nó chứa đựng trạng thái nhóm lý tưởng, cụ thể là, một hệ thống hỗ trợ lẫn nhau. Một hệ thống như vậy không phụ thuộc vào vấn đề cụ thể được giải quyết theo nhóm, nhưng lại là điều kiện cần thiết để giải quyết vấn đề. Quan điểm hỗ tương đã không đưa ra các phương pháp trị liệu, không có thay đổi chính trị hoặc xã hội được lập trình mà theo đó nó được giải quyết. Nó chỉ bắt nguồn từ việc liên hệ với các cá nhân tạo thành một hệ thống nhóm hỗ tương theo đó phương hướng, vấn đề được xác định. Trọng tâm được đặt vào việc tham gia vào quá trình quan hệ giữa các cá nhân. Nó xuất phát từ trạng thái tham gia mà các thành viên có thể mong đợi lẫn nhau hoặc vì mục đích chung.

Quan điểm hỗ tương xem xét các cá nhân chủ yếu về động cơ và năng lực của họ trong môi quan hệ qua lại. Quan điểm này tập trung vào các khía cạnh quan hệ của hành vi được xác định bởi thực tế của hệ thống nhóm. Sự hiểu biết của cá nhân về tương tác của bối cảnh xã hội, bản thân cá nhân, nhóm và NVXH. Chẩn đoán hoặc mô tả cấu trúc của nhân cách không được coi là yếu tố quan trọng của hành vi trong nhóm. Vì vậy nó không được xem như căn cứ để NVXH lựa chọn thành viên nhóm hoặc đánh giá cá nhân.

NVXH trong nhóm là người trung gian hòa giải hoặc người trao quyền cho các thành viên và nhóm. NVXH được xem như là một phần của hệ thống NVXH-thân chủ, họ vừa tạo ra ảnh hưởng và vừa bị ảnh hưởng bởi hệ thống đó. Trong thuật ngữ công tác xã hội, nhân viên không làm việc *cho* thân chủ cũng không làm việc *cho* bản thân anh ta, mà là *với* thân chủ. Mọi quan hệ giữa nhân viên và thân chủ đòi hỏi sự đầu tư và cam kết tâm lý mà NVXH cần thể thiện sự nhiệt tình, sẵn sàng, kiến thức và khả năng trong hoạt động tương tác giữa anh ta, nhóm và tổ chức.

Schwartz đưa ra năm nhiệm vụ chủ yếu được thực hiện bởi các nhân viên xã hội như sau:

1. Nhiệm vụ đưa ra những hiểu biết chung về nhận thức của thân chủ về nhu cầu riêng của họ và mong đợi của xã hội mà họ phải đối mặt.
2. Nhiệm vụ phát hiện và giải quyết các chướng ngại gây cản trở.
3. Nhiệm vụ đóng góp dữ liệu - những ý tưởng, sự kiện, khái niệm giá trị - không có sẵn cho thân chủ.
4. Nhiệm vụ "cho mượn tầm nhìn".
5. Nhiệm vụ xác định các yêu cầu và giới hạn của tình huống mà hệ thống thân chủ-nhân viên công tác xã hội thiết lập.

Chúng tôi đã nhận thấy ba mô hình đang tồn tại. Mỗi mô hình theo đuổi tìm kiếm một cách độc lập. Mỗi mô hình không chịu sự chi phối của hai mô hình còn lại. Mỗi mô hình bao gồm các phương pháp làm việc với nhóm xã hội.

Vì vậy, mỗi mô hình sẽ được cải tiến theo trật tự, mức độ hoàn thành và độ phức tạp hoặc sẽ được thay thế bằng lý thuyết hữu ích hơn. Các mô hình sẽ cung cấp nền tảng cho phương pháp công tác xã hội nhóm trong cung cấp dịch vụ.

Câu hỏi ôn tập:

1. Trình bày mục đích, cách tiếp cận, diện nhóm viên phù hợp và các giai đoạn tiến hành can thiệp nhóm theo mô hình phát triển.
2. Trình bày mục đích, cách tiếp cận, diện nhóm viên phù hợp và các giai đoạn tiến hành can thiệp nhóm theo mô hình trị liệu.
3. Trình bày mục đích, cách tiếp cận, diện nhóm viên phù hợp và các giai đoạn tiến hành can thiệp nhóm theo mô hình can thiệp khủng hoảng.

Bài 4**TIẾN TRÌNH GIÚP ĐỠ TRONG CTXH NHÓM**

Đặc tính chung của công tác xã hội là sử dụng quá trình giúp đỡ mang tính hệ thống gồm các bước sau đây: Đánh giá (Nghiên cứu và Xác định vấn đề); Lên kế hoạch hành động, Thực hiện kế hoạch ; Lượng giá, và kết thúc. *Đánh giá và Lên kế hoạch hành động tạo thành giai đoạn đầu của quá trình giúp đỡ, thực hiện kế hoạch là giai đoạn giữa, trong khi đó lượng giá và kết thúc tạo thành giai đoạn kết thúc.*

Các bước trên đây được thực hiện trong công tác xã hội nhóm, mặc dù phải thừa nhận rằng các thành viên chỉ tập hợp trong các nhóm ngắn hạn. Ngoài ra, có một số tính năng và đặc điểm phân biệt các bước trong các mô hình công tác nhóm khác nhau và các cách tiếp cận nhằm định hướng cho các NVXH.

NVXH thực hiện các nhiệm vụ, hoạt động với vai trò như những người giúp đỡ trong thời gian tồn tại của nhóm. Với kỳ vọng rằng sự hiện diện của NVXH trong nhóm – khi nhóm trải qua các giai đoạn phát triển khác nhau - sẽ tạo sự khác biệt. Bài này sẽ đưa ra những thảo luận về nhiệm vụ và các hoạt động của NVXH trong quá trình giúp đỡ các nhóm công tác xã hội.

A. Hoạt động tiền hình thành nhóm**1. Mục đích lập nhóm**

Thông thường, một NVXH sẽ chủ động đề nghị cơ quan khởi động một chương trình nhóm. Tuy nhiên, đôi khi một số người khác bên ngoài cơ quan xã hội lại đưa ra đề xuất chương trình. Bất kể nguồn gốc của ý tưởng là gì, điều quan trọng là phải có sự rõ ràng về mục đích chương trình vì điều này là công cụ hướng dẫn cơ bản cho các cơ quan/NVXH và nhóm. Chương trình đề nghị thường được chuẩn bị với các nội dung sau đây: a) lý do/mục đích của chương trình nhóm; b) thân chủ mục tiêu/ đối tượng; c) nhu cầu/vấn đề được giải quyết; d) Tiêu chí thành viên; e) Yêu cầu nguồn lực (NVXH, không gian, thiết bị); f) Quy trình thiết lập chương trình, và g) Khung thời gian. Quá trình trên không phải là không giống như những gì một phóng viên thực hiện trong báo cáo một tin tức - mà phải trả lời câu hỏi về cái gì, tại sao, khi nào và ở đâu?.

Chương trình mới thường sẽ được công bố thông qua một biên bản ghi nhớ của văn phòng (Tài liệu đề nghị có thể được đính kèm), hoặc trình bày trong một cuộc họp NVXH. Bước này sẽ cung cấp cho các NVXH cơ hội để đưa ra các câu hỏi và/hoặc đóng góp ý kiến. Thông qua đó, các NVXH có cảm giác tham gia vào việc lập kế hoạch chương trình, mà họ sẽ sở hữu hơn là xem "dự án tử" của ai đó. Kết quả là, các NVXH nhiều khả năng sẽ phát huy được sự hỗ trợ đầy đủ của họ.

Báo cáo về mục đích của chương trình nhóm là khía cạnh quan trọng nhất trong nỗ lực hình thành nhóm, nên chỉ bắt nguồn từ mục đích hoặc chức năng của cơ quan. Ví dụ, một cơ quan được thành lập để giúp phục hồi các cá nhân có những sai lầm trước đây có thể thiết lập một chương trình nhóm để cung cấp cho những người này cơ hội tham gia các hoạt động nhóm để giúp họ đối phó với vấn đề của bản thân. Điều này là khả thi đối với một cơ quan lớn theo thẩm quyền. Một cơ quan có thể cung cấp các chương trình và dịch vụ khác nhau để đáp ứng nhu cầu nhiều dạng thân chủ khác nhau. Ví dụ Cục Bảo trợ Xã hội (DSP) có các chương trình phòng ngừa, khắc phục hậu quả và phát triển dưới nhiều dạng phúc lợi khác nhau. Các chức năng của DSP cần có sự xác định rõ ràng về mục đích của chương trình nhóm đặc biệt, chẳng hạn như chương trình áp dụng chủ yếu để "điều trị" hay "phát triển". Thật dễ hiểu, như vậy không thể mong đợi cơ quan đó chỉ có một mục đích cho tất cả các chương trình nhóm vì phải phục vụ cho nhiều nhóm thân chủ khác nhau.

Mục đích của một chương trình nhóm cụ thể nên rõ ràng, đặc biệt là cho những người thực hiện nó. Cũng nên công nhận rằng trong khi tất cả các nỗ lực công tác xã hội đều mang tính phòng ngừa về bản chất, rất hiếm khi người ta thực hiện chương trình công tác xã hội nhóm theo đuổi mục tiêu trị liệu và phát triển như nhau. Thường thì phải có lực đẩy quan trọng, ví dụ, "điều trị", hoặc "phát triển", để định hướng cho các nỗ lực giúp đỡ của NVXH.

Mục đích của cơ quan đối với một chương trình nhóm là hướng dẫn xác định các thân chủ được phục vụ (trẻ em, thanh thiếu niên, các bà mẹ, v.v..) và những nhu cầu chưa được đáp ứng hay vấn đề cần được giải quyết. Một khi đã biết, bước tiếp theo là xác định các tiêu chí thành viên, trở thành một nhiệm vụ dễ dàng. Sau đây là minh họa cho quá trình này:

MỤC ĐÍCH/ CHỨC NĂNG CƠ QUAN	MỤC ĐÍCH CHƯƠNG TRÌNH CỦA NHÓM	CÁC THÀNH VIÊN TIỀM NĂNG	TIÊU CHUẨN THÀNH VIÊN
<p>CƠ QUAN A</p> <p>Cơ sở tại khu dân cư, do chính phủ tài trợ để làm nhiệm vụ cải tạo, giáo dưỡn những người trước đây đã từng đi tù.</p>	<p>Tạo điều kiện & giúp đỡ, cải tạo, giáo dưỡn những người trước đây đã từng đi tù, hiện đang ở địa phương nhưng gặp khó khăn trong việc thích nghi với môi trường mới do các yếu tố liên quan đến cộng đồng hoặc cá nhân.</p>	<p>Lựa chọn các cá nhân đã ở địa phương tối thiểu một tháng, có các biểu hiện vấn đề về thích nghi liên quan tới mối quan hệ, công việc, hòa nhập với cộng đồng/gia đình và tìm việc làm.</p>	<p>Tất cả các cá nhân đạt tiêu chuẩn nếu 1) đã cư trú tại địa phương tối thiểu 1 tháng. 2) có vấn đề khó khăn trong thích nghi</p>
<p>CƠ QUAN B</p> <p>Trung tâm Cộng đồng tư nhân được thành lập để cung cấp các chương trình phát triển cho cư dân trong khu vực tái định cư mới mở.</p>	<p>Huy động thanh niên tham gia dự án để giúp họ có thể tự hoàn thiện bản thân và làm lợi cho cộng đồng.</p>	<p>Các thanh niên không đến trường mà gia đình họ gần đây mới đến định cư trong khu vực.</p>	<p>Các nam, nữ thanh niên không đến trường, tuổi từ 15 – 21 hứng thú với việc tham gia các lớp học nửa ngày mỗi tuần để hoàn thiện bản thân và làm lợi cho xã hội.</p>
<p>CƠ QUAN C</p> <p>Cơ quan phúc lợi công của chính phủ giúp đỡ nâng cao đời sống của chị em phụ nữ và gia đình họ.</p>	<p>Giúp phụ nữ nhận ra tiềm năng và khả năng của họ nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho bản thân họ, gia đình họ, và đóng góp cho xã hội.</p>	<p>Đặc biệt, các cư dân là nữ giới tại cộng đồng trong các gia đình thu nhập thấp.</p>	<p>Nữ giới, tuổi từ 18 – 40, thất nghiệp, độc thân hay đã có gia đình, có thể tham gia các buổi học nhóm 2 giờ mỗi tuần do cơ quan tổ chức để học cách cải thiện điều kiện sống của họ.</p>

Các tiêu chí thành viên có thể được nêu cụ thể hoặc một cách chung chung, tùy thuộc vào việc cơ quan lên kế hoạch thực hiện. Nếu ngay từ đầu, cơ quan muốn tổ chức một số nhóm sẽ theo đuổi các mục tiêu liên quan đến mục đích nhóm của cơ quan, thì họ có thể thiết lập các tiêu chí được quy định trong các điều kiện rộng rãi. Ví dụ, trong trường hợp của Cơ quan C như trong minh họa trên phương thức mà các tiêu chí được trình bày sẽ làm giúp phụ nữ có thể có thêm nhiều nhu cầu và mối quan tâm để áp dụng cho các thành viên nhóm. Nếu có một số lượng lớn các phụ nữ cần giúp đỡ, họ có thể được giao cho các nhóm khác nhau dựa trên nhu cầu và đặc điểm chung (khía cạnh này của công tác xã hội với các nhóm được gọi là *hình thành nhóm*). Như vậy, dựa trên phương thức mà tiêu chuẩn thành viên của Cơ quan C được trình bày, có thể hình thành các nhóm nhỏ khác nhau, chẳng hạn như một nhóm nuôi dạy con cái hiệu quả, nhóm tìm kỹ năng quyết đoán, nhóm thảo luận kế hoạch hóa gia đình, nhóm giải quyết vấn đề cộng đồng. Mặt khác, nếu Cơ quan C, ngay từ đầu chỉ muốn tổ chức một nhóm tại một thời điểm, với một động lực đầy nhất định, ví dụ như, để giúp các thành viên trở nên quyết đoán hơn để tránh bị khai thác bởi những người tận dụng lợi thế về nhận thức của họ " bản chất yếu ", thì có thể có áp dụng những điều hướng dẫn sau đây:

MỤC ĐÍCH/ CHỨC NĂNG CƠ QUAN	MỤC ĐÍCH CHƯƠNG TRÌNH NHÓM	CÁC THÀNH VIÊN TIỀM NĂNG	TIÊU CHUẨN THÀNH VIÊN
CƠ QUAN C Cơ quan phụ trách các mối quan tâm của phụ nữ thuộc cơ quan phúc lợi công của chính phủ giúp đỡ nhằm nâng cao đời sống của chị em phụ nữ và gia đình họ.	Đem đến cơ hội cho các chị em phụ nữ trong cộng đồng người có mối quan tâm nhằm có được các kỹ năng quyết đoán để không bị người khác bóc lột và giúp họ hoàn thành được các vai trò xã hội khác nhau (là vợ, là mẹ, là công nhân, công dân).	Phụ nữ trong gia đình có mức thu nhập thấp sẽ được ưu tiên (tuy nhiên tất cả các phụ nữ trong cộng đồng muốn học các kỹ năng quyết đoán đều có thể tham gia).	Nữ giới, tuổi từ 18-40, cư trú tại cộng đồng, đã từng bị quấy rối hay lạm dụng, quan tâm đến cách để trở nên quyết đoán hơn trong các mối quan hệ giữa cá nhân với nhau, có thể tham gia các lớp học 2 giờ mỗi tuần trong 10 tuần.

Một khi một đề xuất chương trình nhóm được chấp nhận hoặc phê duyệt bởi cơ quan, kế hoạch phải được thực hiện: công bố chương trình, tuyển dụng thành viên tiềm năng, chuẩn bị hậu cần cần thiết, và tranh thủ hỗ trợ của cộng đồng

2. Công bố dịch vụ và tuyển thành viên nhóm

Có nhiều cách để công bố một chương trình mới. Thông báo bằng văn bản có thể được đăng tải ở những địa điểm chiến lược nơi cộng đồng như: trung tâm cộng đồng, hội trường giáo xứ, trụ sở phường, phòng chờ cơ quan, trung tâm y tế...v.v. Thông báo ngắn gọn nhưng rõ ràng và nên đề cập đến mục đích của chương trình, đối tượng có thể áp dụng, nơi yêu cầu, v.v.. Có thể gặp gỡ lãnh đạo phường, thanh niên và phụ nữ, v.v.. để giải thích chương trình và tuyển dụng những thành viên tiềm năng. Những nỗ lực này đặc biệt hữu ích nếu cơ quan lên kế hoạch tổ chức nhiều hơn một nhóm hoặc mong muốn có một phạm vi rộng lớn những người thích ứng với dịch vụ để lựa chọn. Nếu chỉ có một nhóm nhỏ được phục vụ, NVXH, tự bản thân mình, hoặc với sự giúp đỡ của người khác, cần xác định các thành viên tiềm năng dựa trên các tiêu chí thành viên và mời họ tham gia vào nhóm. Một ví dụ tốt về điều này có thể thấy trong việc thiết lập thể chế, tức là, người NVXH có thể chỉ đơn thuần yêu cầu các bậc phụ huynh (những người hiểu biết mọi điều về chương trình) giới thiệu cho. Ví dụ, 15 người dân với các biểu hiện hành vi có vấn đề nhất để phỏng vấn với mục đích lựa chọn bảy thành viên cho nhóm sắp hình thành.

3. Chuẩn bị hậu cần

Hỗ trợ hậu cần cho một chương trình nhóm sẽ bao gồm nhân sự (ví dụ, phân công một nhân viên thường trực vào nhóm hành chính "để gọi" khi cần đến sự giúp đỡ của họ, cơ sở vật chất (ví dụ: các cơ quan phải cung cấp thường xuyên địa điểm cho các cuộc họp nhóm, cho phép sử dụng các cơ sở vật chất cơ quan khác khi cần thiết), và các tài liệu (ví dụ: tài liệu trị liệu, hỗ trợ âm thanh, hình ảnh, mẫu báo cáo).

4. Tranh thủ hỗ trợ của cộng đồng

Lập kế hoạch tiên nhóm nên bao gồm xác định những khu vực cộng đồng có nhu cầu. Ví dụ, một chương trình cho trẻ em đường phố phải được hiểu và hỗ trợ bởi người dân, chủ cửa hàng, và cảnh sát trong khu vực; nếu không, các khu vực này có thể chống lại hoặc ngăn chặn các chương trình. Khó có bất kỳ chương trình cơ quan trong nước hiện nay có thể được duy trì mà không cần khai thác nguồn tài nguyên cộng đồng hiện tại. Do đó, sẽ là khôn ngoan nếu biết nuôi dưỡng và biết làm thế nào để sử dụng một mạng lưới các nguồn lực đáp ứng yêu cầu chương trình cơ quan. Các câu hỏi khác cũng có thể được giải quyết trong giai đoạn hình thành nhóm: Trọng tâm giúp đỡ chỉ là các

thành viên của nhóm hay có thể mở rộng cho các gia đình của họ? Nếu việc giải quyết vấn đề nhóm có liên quan đến việc giải quyết các vấn đề của cộng đồng khác, cơ quan của NVXH có hỗ trợ không? Ví dụ: NVXH áp dụng tất cả các cách giúp một nhóm cha mẹ theo dõi sự tồn tại các tụ điểm cờ bạc trong cộng đồng nhưng lại được dung túng bởi các quan chức địa phương. Những câu hỏi ấy và các câu hỏi tương tự khác cần phải suy nghĩ và trả lời nhất trước khi thực hiện chương trình.

B. Đánh giá và lên kế hoạch tập trung vào cá nhân

Việc đánh giá cũng được gọi là "nghiên cứu xã hội" và "chẩn đoán" trong các tài liệu công tác xã hội. Nó liên quan đến việc thu thập và phân tích thông tin hướng tới sự hiểu biết và theo đó là sự xác định nhu cầu hay vấn đề của thân chủ.

Trong công tác xã hội nhóm, đánh giá và lên kế hoạch hành động thường được thực hiện trước tiên với các thành viên nhóm tiềm năng dưới hình thức cá nhân và sau đó với toàn thể nhóm.

1. Phỏng vấn / thu thập thông tin tiền nhóm

Các thành viên tiềm năng của một nhóm thường được phỏng vấn bởi NVXH trước khi thành lập nhóm. Việc phỏng vấn có thể tiến hành dưới hình thức cá nhân, gặp gỡ một – một, hoặc với một nhóm người tham gia tiềm năng. Chương trình nhóm định hướng trị liệu thường có các cuộc phỏng vấn cá nhân bởi vì thông tin sẽ toàn diện hơn và cần thiết cho NVXH để có thể chuẩn bị đánh giá từng trường hợp cá nhân.

Trong một số trường hợp, chẳng hạn như khi một chương trình nhóm mới đang được tổ chức có thể đã có sẵn thông tin về các thành viên tiềm năng. NVXH có thể truy cập để lưu hồ sơ khác và thu thập mọi thông tin bổ sung cần thiết thông qua các cuộc phỏng vấn tiền nhóm. Khi không có các hồ sơ ấy, chẳng hạn như trong trường hợp của một cơ quan tổ chức một nhóm mà các thành viên vẫn chưa được tuyển dụng, giới thiệu bởi một số bên, phỏng vấn thu thập dưới hình thức cá nhân hoặc nhóm sẽ phải được thực hiện.

Cho dù việc thu thập thông tin có được thực hiện hay không hay chỉ có các cuộc phỏng vấn thêm bổ sung công tác thu thập trước đó, các nội dung sau đây thường được thảo luận trong các cuộc phỏng vấn hình thành tiền nhóm:

- 1) Các cơ quan và dịch vụ của nó;
- 2) Mục đích của cơ quan cho chương trình nhóm;
- 3) Kỳ vọng của cơ quan về tham dự và tham gia,
- 4) Các hoạt động có thể được thực hiện (đặc biệt là khi các thành viên tiềm năng đã có kinh nghiệm với các nhóm kiểu câu lạc bộ và có thể có những kỳ vọng

về các hoạt động chủ yếu theo định hướng vui chơi và giải trí đối với các nhóm được hình thành) do các cuộc thảo luận này giúp gia tăng động lực và khuyến khích những người không thực sự nghiêm túc về việc tham gia;

- 5) Thời hạn của chương trình nhóm; và
- 6) Cơ sở để chấm dứt tư cách thành viên.

Các đối tượng chấm dứt phải được giải thích trong lần phỏng vấn ban đầu. Đối với các nhóm hành động, chấm dứt khi mục tiêu đã đạt, trừ khi nhóm muốn giải quyết mối quan tâm khác; khi đó NVXH có thể tiếp tục làm việc với nhóm. Tuy nhiên, với các nhóm theo định hướng điều trị, chấm dứt đôi khi được coi là bị từ chối hoặc trừng phạt và vì vậy nó có thể trở thành một vấn đề khó khăn cho cả cá nhân và/hoặc nhóm, và đôi khi, cả với người NVXH. Như vậy, trong cuộc phỏng vấn tiền nhóm, NVXH nên giải thích rằng tư cách thành viên nhóm không phải là vĩnh viễn, mà các thành viên có thể rời khỏi nhóm tại các thời điểm khác nhau (trong trường hợp các nhóm mở) sau khi đã đạt được mục tiêu cho một thành viên và một thành viên khác có thể thay thế anh ta và do đó cũng được hưởng lợi từ việc trải nghiệm; hoặc khi nhóm không giúp đỡ được một thành viên nào đó mà anh ta có thể được giúp đỡ thông qua một số cách, hoặc trong một nhóm nào khác. Nếu những điều này được làm rõ ngay từ đầu thì việc chấm dứt sẽ trở nên dễ dàng hơn cho cả NVXH và các thành viên nhóm.

NVXH nên khuyến khích các thân chủ tiềm năng đưa ra câu hỏi mà họ có thể có và nên được chuẩn bị để trả lời sau đó một cách trung thực. Các cuộc phỏng vấn nhóm cũng cung cấp cho NVXH cơ hội để khám phá sở thích và mối quan tâm của thân chủ. Ngoài ra, phỏng vấn không chỉ để NVXH trình bày về cơ quan và dịch vụ của mình mà còn trình bày thẩm quyền và phẩm chất cá nhân của NVXH; điều này có thể nâng cao hoặc làm giảm mong muốn của cá nhân tham gia vào nhóm. Quy tắc rất đơn giản: người ta không thể thực hiện có hiệu quả trong vai trò giúp đỡ nếu không có một số thông tin về người được giúp đỡ.

2. Lập hồ sơ cá nhân của thân chủ

Hồ sơ cần chứa các thông tin sau đây:

- a) Tên và các thông tin nhận dạng cơ bản;
- b) (Các) mong muốn/(các) mối quan tâm/(các) vấn đề có liên quan đến chương trình nhóm;
- c) Điểm mạnh/nguồn lực và những hạn chế, nếu có (ví dụ, thân chủ được tuyển dụng và có thể tham dự các cuộc họp chỉ trong ngày cuối tuần);
- d) Quan sát / nhận xét của NVXH.

NVXH phải quyết định nên thực hiện theo cá nhân hay theo nhóm. Trong thực hành công tác xã hội nhóm, mục đích chính của việc thực hiện cuộc phỏng vấn ban đầu là để thiết lập điều kiện của cá nhân cho dịch vụ nhóm và để có được thông tin giúp NVXH trong nhiệm vụ thành lập nhóm NVXH quyết định liệu nên tiến hành theo nhóm hay cá nhân.

3. Đánh giá tình huống/Xác định Vấn đề

Các thông tin đã thu được trong các cuộc phỏng vấn tiền nhóm (bao gồm cá nhân và/hoặc nhóm) nên được nghiên cứu và phân tích cẩn thận để đạt được sự hiểu biết đầy đủ về mối quan tâm hoặc vấn đề của cá nhân thân chủ. Điều này được gọi là “nghiên cứu xã hội,” “chẩn đoán xã hội,” “Xác định vấn đề”, và “đánh giá” trong các tài liệu công tác xã hội - một quá trình, sản phẩm và là sự hiểu biết làm cơ sở cho hành động.

Trong tình huống các nhóm theo định hướng điều trị, có thể phải thực hiện phỏng vấn thân chủ bổ sung và, nếu cần thiết, có thể cả phỏng vấn phụ để có sự hiểu biết đầy đủ các yếu tố tâm lý xã hội giúp giải thích vấn đề thực hiện chức năng xã hội của thân chủ, yếu tố nào có thể vẫn còn vận hành và duy trì các vấn đề. Với nhóm không điều trị, quá trình này ít đòi hỏi khi không cần nhiều thông tin cơ sở về thân chủ. Tuy nhiên, việc xác định chính xác mối quan tâm hay vấn đề của thân chủ là quan trọng bởi vì đây là cơ sở xây dựng mục tiêu và lập kế hoạch can thiệp dựa trên nền tảng tiềm năng của các thành viên nhóm, và là sự hướng dẫn cần thiết để quyết định các nhóm đó là thích hợp cho người tham gia.

C. Lập kế hoạch Hành động

Việc lập kế hoạch hành động dựa trên đánh giá và kết quả của đánh giá. Nhiệm vụ này liên quan đến việc xem xét kết thúc và là phương tiện thích hợp nhất cần phải theo đuổi trực tiếp xem xét sự đáp ứng mối quan tâm hay vấn đề của thân chủ. Lập kế hoạch hành động tập trung vào cá nhân thân chủ và gồm các nhiệm vụ sau:

1. Xây dựng mục tiêu

Trong khi mọi thực hành công tác xã hội đều có một mục tiêu cuối cùng - tăng cường hoặc cải thiện việc thực hiện chức năng xã hội của thân chủ. Chúng ta phải hiểu rõ về kết thúc, kết quả cụ thể, hoặc kết quả mong muốn và dự kiến từ tất cả các mối quan hệ giúp đỡ chuyên môn. Cách đơn giản nhất để xây dựng mục tiêu là NVXH trả lời các câu hỏi: tôi muốn thân chủ ở đâu vào cuối mỗi mối quan hệ giúp đỡ, hoặc tôi mong đợi những gì để có thể được thực hiện như là một kết quả của mối quan hệ giúp đỡ?

Mục tiêu phải rõ ràng, cụ thể và thực tế. Khi mục tiêu rõ ràng và cụ thể, mà theo đó mối quan hệ giúp đỡ phát triển; chúng không giống như việc NVXH và thân chủ ở trong tình huống có mục đích đan xen, hoặc bị nhầm lẫn về phương hướng. Mục tiêu thực tế tăng cường động lực là có thể đạt được. Mục tiêu nên được xây dựng dựa trên sự quan tâm đầy đủ: a) đưa ra phương hướng cho quá trình giúp đỡ và b) làm cơ sở để đánh giá hiệu quả của mối quan hệ giúp đỡ.

Mỗi thân chủ nên được tạo cơ hội tham gia vào việc thiết lập mục tiêu mặc dù điều này có thể không phải lúc nào cũng được khuyến khích đối với một số yếu tố của thân chủ. Tuổi tác, năng lực tinh thần và trạng thái cảm xúc là một số trong những yếu tố này. Tuy nhiên, mỗi yếu tố trong số này vẫn phải được xem xét cẩn thận và không nên sử dụng theo kiểu "quy tắc bao trùm". Một đứa trẻ rất nhỏ cũng có thể cho chúng ta biết những gì nó muốn, và nhiều trạng thái cảm xúc có tính chất tạm thời. NVXH có đạo đức cần xem xét các nguyên tắc về sự tham gia của thân chủ bất cứ khi nào thích hợp.

2. Xây dựng kế hoạch giúp đỡ cụ thể

Nếu có kết thúc, thì cũng có phương tiện để đạt được chúng. Trong công tác xã hội, chúng được gọi là mục tiêu trung gian, mục đích, kế hoạch can thiệp hay kế hoạch hành động. Đây là những báo cáo cụ thể về những gì sẽ được thực hiện để đạt được các mục tiêu đã xác định. Những điều sẽ được thực hiện có thể bị giới hạn hoặc mang tính toàn diện, tùy thuộc vào những gì thỏa thuận giữa NVXH và thân chủ. Trong công tác xã hội nhóm sẽ rất hữu ích khi phân tách các kế hoạch giúp đỡ thông qua kinh nghiệm thích hợp của nhóm. Từ kế hoạch giúp đỡ mà NVXH biết có nên có những can thiệp từ bên ngoài nhóm không. Chẳng hạn như làm việc với gia đình của thân chủ. Thân chủ có thể có những hạn chế về thời gian, có sở thích cá nhân, v.v., và có thể yêu cầu sự giúp đỡ chỉ tập trung vào một mối quan tâm cụ thể liên quan đến những con người và/hoặc các nguồn lực nhất định. Về phần NVXH, anh ta có thể bị hạn chế bởi chính sách chương trình và hậu cần cơ quan (ví dụ, tình trạng thiếu NVXH) có thể ngăn cản anh ta mở rộng nhóm.

D. Đánh giá và lập kế hoạch tập trung vào nhóm

Đánh giá và lập kế hoạch hành động ở cấp độ nhóm có thể được yêu cầu bắt đầu thậm chí trước khi nhóm được triệu tập. Điều này là do NVXH đã thực hiện phỏng vấn tiền nhóm với mỗi thành viên nhóm tiềm năng, anh ta đã "dự kiến" trong tâm trí của mình các thông tin mà anh ta đã nhận được, suy nghĩ về việc ai sẽ ở trong nhóm nào (nếu có nhiều hơn một nhóm được hình thành), mối quan tâm hoặc vấn đề gì của nhóm có khả năng sẽ được giải quyết và những hoạt động gì có thể phải được thực hiện.

E. Hình thành Nhóm

Hình thành nhóm đề cập đến việc lựa chọn các thành viên nhóm và quyết định quy mô của nhóm, hai nhiệm vụ quan trọng liên quan đến nhóm phải có sự tham dự của NVXH.

Việc lựa chọn các thành viên là rất quan trọng vì hành vi và tương tác của các thành viên nhóm tạo ra quá trình xã hội mà sau này sẽ xảy ra trong nhóm. Không có công thức kỳ diệu cho việc tạo ra các nhóm hoàn hảo. Mục đích dịch vụ nhóm của cơ quan là nhằm hướng dẫn chung cho việc lựa chọn các thành viên, đó là lý do tại sao nó đã được thành lập và những cơ quan này hy vọng sẽ đạt được. Thuộc tính của thân chủ cũng được sử dụng làm cơ sở cho việc hình thành nhóm. Trong số những thuộc tính này là tuổi tác, lợi ích, phong cách tương tác, sự trưởng thành và đặc điểm cá tính. Những điểm không tương thích lớn trong những thuộc tính này có thể khiến cho các thành viên gặp khó khăn để tạo thành nhóm liên kết chặt chẽ. Phương châm là “khả năng tương thích hoặc bổ sung và không bản sắc”. Hình thành nhóm sẽ được xác định theo dự đoán của NVXH cho phù hợp với nhu cầu và hành vi, sự giống nhau của các vấn đề, độ lệch so với các chuẩn mực hành vi, văn hóa và các đặc điểm khác, cũng như kỹ năng liên quan đến mục đích của nhóm.

Hình thành nhóm dựa trên sự đánh giá của NVXH về tình huống cá nhân của thân chủ và đánh giá chuyên môn của NVXH. Cuối cùng, NVXH tập hợp các cá nhân có mối quan tâm hoặc các vấn đề có thể ở trong cùng một nhóm. Đôi khi hình thành nhóm được xác định trước như trong trường hợp nhóm được hình thành bởi những người ở một trung tâm tiếp nhận phụ nữ bị ngược đãi hoặc, một số những người trong một khu vực gần gũi có thể yêu cầu sự giúp đỡ của NVXH để tận dụng các dịch vụ của cơ quan. Trong những tình huống này, NVXH vẫn có thể xem xét một vài nguyên tắc cho việc hình thành nhóm, cần thảo luận với các thành viên tiềm năng, ví dụ như các thành viên sẽ tham dự các phiên họp thường xuyên và xem xét quy tắc cơ quan.

Quy mô của nhóm là khía cạnh khác của hình thành nhóm nên NVXH cần chú ý cẩn thận. Không có quy tắc cứng cho một nhóm “đúng quy mô”. Mục đích của nhóm là hướng dẫn để quyết định số lượng thành viên thích hợp cho một nhóm. Ví dụ, số lượng thành viên một nhóm theo định hướng trị liệu, sử dụng chủ yếu hình thức thảo luận số thành viên có thể không quá bảy. Điều này thuận lợi cho sự chia sẻ chuyên sâu hơn những bí mật về các vấn đề cá nhân; trong khi một nhóm hành động gồm 15 thành viên, những người có nhiều tài năng và kỹ năng sẽ tạo điều kiện hoàn thành nhiệm vụ. Lưu ý việc sử dụng các số lẻ bảy và mười lăm. Đây là một thực tế phổ biến trong công tác xã hội nhóm, vì nó hữu ích khi cần phải biểu quyết để giải quyết mọi gắn kết khi

nhóm bị chia tách về một vấn đề. Một nhóm mà trở nên quá lớn (ví dụ 20 người) có thể không hoàn thành nhiệm vụ một cách có hiệu quả vì suy nghĩ “đã có người khác làm” chẳng hạn. Ngược lại một nhóm sẽ quá nhỏ (ít hơn bốn người) sẽ không có thể có đủ nguồn lực bên trong nó để có thể thực hiện công việc của nhóm.

E. Xây dựng nhóm

Xây dựng nhóm là quá trình một nhóm được tổ chức để nó có thể bắt đầu hoạt động và phát triển để đạt được những mục tiêu theo kế hoạch của nhóm. Nói chung, việc hình thành nhóm đi trước xây dựng nhóm, ngoại trừ trường hợp các nhóm mở, khi ranh giới giữa hai giai đoạn không rõ ràng bởi vì các thành viên nhóm “đến và đi” ở những thời điểm khác nhau. Tuy nhiên, ngay cả trong trường hợp của các nhóm khép kín ở đó tư cách thành viên có từ đầu cho đến khi chấm dứt mối quan hệ giúp đỡ. NVXH có thể thay đổi trong hình thành vì những lý do nhất định. Một thành viên có thể quyết định chấm dứt sau một vài phiên và có người thay thế gia nhập nhóm, hoặc, sau khi quan sát hành vi của một thành viên cụ thể NVXH thấy có thành viên phù hợp cho một nhóm khác hơn và một người khác nên được tạo cơ hội để đảm nhận vị trí của anh ấy/cô ấy. Dù là lý do gì đi chăng nữa, NVXH nên tránh việc thay đổi một nhóm khép kín, đặc biệt là sau khi quá trình thiết lập mục tiêu nhóm đã diễn ra và quy trình tương tác nhất định đã đi vào ổn định.

Một thực tế phổ biến trong cuộc họp hình thành tổ chức hoặc nhóm là để thực hiện một hoặc hai công việc “phá băng” hoặc tìm hiểu lẫn nhau mà người NVXH nên chuẩn bị trước khi họp. Điều này có thể được kèm với việc xem xét lại các mục tiêu nhiệm vụ tổng thể của cơ quan, mục đích cho chương trình nhóm và vai trò của NVXH liên quan đến chương trình ấy. NVXH nên khuyến khích các câu hỏi từ các thành viên và nếu không câu hỏi nào được đưa ra, nên chuyển sang thảo luận về các vấn đề khác trong chương trình bằng văn bản hoặc trên tinh thần cuộc họp.

Trong quá trình xây dựng nhóm, nhóm nên thảo luận và nhất trí với các vấn đề quan trọng sau đây:

- a. Mối quan tâm/vấn đề chung của nhóm. Từ các hoạt động xây dựng tiền nhóm có thể coi là NVXH đã có thông tin về nguồn gốc các cá nhân thành viên: Sở thích, mối quan tâm và các vấn đề của họ. Do đó, đã có ít nhất một số ý tưởng theo đó (các) quan tâm hay (các) vấn đề sẽ cần phải được giải quyết thông qua kinh nghiệm hướng dẫn nhóm. Trong các nhóm đang được sử dụng như là phương tiện để thực sự thay đổi các cá nhân thành viên phải nhận thức rằng họ đang cùng nhau trong một nhóm. Do đó, trong giai đoạn xây dựng nhóm, NVXH phải lôi kéo các thành

viên tham gia thảo luận về mối quan tâm cá nhân và các vấn đề của họ, chỉ ra đâu là những điểm chung, bằng cách sử dụng kỹ năng của mình. Ngoài ra, NVXH phải đưa ra trọng tâm cần thiết của nhóm và để cho các thành viên xác định các vấn đề chung hoặc liên quan đến việc thực hiện chức năng xã hội sẽ được thực hiện thông qua nhóm. Điều này cũng có nghĩa là giúp các thành viên thảo luận về các yếu tố liên quan đến thực hiện vai trò của họ, các nguồn tài nguyên mà họ có, cũng như những người liên quan đến vấn đề của họ mà họ cần. Sự tường tận về những điều này tạo điều kiện cho việc xây dựng nhóm.

- b. Các chuẩn mực và quy tắc. Trong giai đoạn xây dựng nhóm, NVXH dự kiến sẽ hướng dẫn các nhóm hướng tới một thỏa thuận về các quy tắc và tiêu chuẩn hành vi trong nhóm. Nếu các thành viên không đưa ra thì NVXH nên là người đề xướng việc thảo luận về đề tài này. Việc thảo luận nên bao gồm các quy định về ứng xử trong các buổi nhóm (ví dụ, không có bạo lực bằng lời nói hay thể xác, cho phép mọi thành viên tự do bày tỏ ý kiến của mình, lắng nghe tất cả mọi người...), và bên ngoài các phiên họp nhưng liên quan đến nhóm (ví dụ, không chia sẻ thông tin bí mật nếu không phải là thành viên). Quy định về tham dự, đúng giờ, và nhiệm vụ được giao thường đảm nhận ...
- c. Lịch trình và địa điểm tổ chức các buổi họp nhóm. NVXH nên thảo luận và đồng ý với nhóm về lịch trình của các phiên họp nhóm. Hầu hết các nhóm công tác xã hội chỉ nên họp trong thời gian từ một giờ rưỡi đến hai giờ mỗi tuần, thường là vào các ngày trong tuần cho dễ nhớ. Tuy nhiên, có những nhóm rất ngắn hạn hoặc các nhóm có đặc điểm thì càng họp thường xuyên càng tốt. Tuy nhiên, việc họp hai lần một tuần đã có thể đặt ra một số khó khăn cho NVXH như khi cần có thời gian chuẩn bị, bản ghi âm, phỏng vấn bên lề, v.v ... hoặc cho các thành viên phải làm việc, đi học, có khó khăn về giao thông đi lại, v.v.. Nếu việc tổ chức phiên họp có thể thực hiện tại trụ sở cơ quan, nhóm phải đồng ý về một nơi thuận tiện nhất cho các thành viên. NVXH cũng nên cung cấp cho nhóm một số ý tưởng như sự tồn tại của nhóm sẽ kéo dài trong bao lâu (nếu nó là một nhóm khép kín), tư cách thành viên nhóm cho các thành viên sẽ kéo dài bao lâu (nếu nó là một nhóm mở). Điều này là quan trọng vì nó chuẩn bị cho các thành viên thực tế của việc chấm dứt và giảm thiểu sự phản đối hoặc các vấn đề có thể phát triển liên quan đến giai đoạn này trong quá trình giúp đỡ.
- d. Mục tiêu Nhóm. Mục tiêu là rất quan trọng đối với mọi bước thực hành công tác xã hội. Mục tiêu đưa ra định hướng cho tất cả các hoạt động, bao gồm các biện pháp, quyết định và hành động can thiệp của NVXH. Nếu việc đánh giá về thành công

được thực hiện mà không có mục tiêu quy định rõ ràng, nhóm có thể không có phương hướng và sớm mất sức hấp dẫn đối với các thành viên. Nguồn gốc chung của sự thất vọng trong công tác nhóm như số lượng nhóm viên tham gia buổi họp nhóm hạn chế hoặc nghèo nàn, thường là do việc xây dựng mục tiêu không phù hợp.

Thực tế thực hành công tác xã hội cho thấy việc sử dụng các thuật ngữ khác nhau – mục tiêu, kết thúc, mục đích, và trọng tâm, nhưng tất cả đều khẳng định tầm quan trọng của việc xây dựng mục tiêu. Điều quan trọng là việc nhận ra rằng các thành viên cũng như NVXH có những mục tiêu riêng của họ. Đây có thể không nhất thiết phải giống như những gì nhóm với vai trò như một hệ thống xác định mục tiêu của mình, nhưng không được phép có mâu thuẫn giữa các quan điểm mục tiêu khác nhau. Thiết lập mục tiêu là một quá trình liên quan đến cả thân chủ và NVXH, những người có những động cơ tương ứng khi tham gia vào nhóm.

- **Quan điểm của thành viên.** Các thành viên của một nhóm có quan điểm riêng của họ về nhóm, có thể được phân tích như sau:

- i. Sự hiểu biết của các thành viên về mục đích của nhóm; có nghĩa nhóm viên hiểu tại sao cơ quan cung cấp dịch vụ này;
- ii. Nhu cầu cá nhân của các thành viên, động lực hoặc các mục đích để có được tư cách thành viên; và
- iii. Việc hình thành tư cách thành viên, mục đích của nhóm xác định lý do để nhóm viên đến với nhau.

- **Quan điểm của NVXH.** Lý do riêng của NVXH cho sự tồn tại của nhóm có thể được phân tích như sau:

- 1) Mục đích xã hội của cơ quan và mục đích để bắt đầu một chương trình nhóm;
- 2) Các mục tiêu của NVXH cho các thành viên dựa trên đánh giá nhu cầu cá nhân hoặc mối quan tâm của họ có thể được đáp ứng thông qua thành viên nhóm;
- 3) Mục tiêu của NVXH cho toàn bộ nhóm (bao gồm các mục tiêu chung, anh ta đã đặt ra cho tất cả các nhóm mà anh ta làm việc cùng, tức là tăng cường việc thực hiện chức năng xã hội của nhóm; và mục tiêu cụ thể của mình cho một nhóm cụ thể, tức là, các tổng hợp của mục tiêu dựa trên mục tiêu của mình cho các thành viên cá nhân của nhóm, các mục tiêu hy vọng sẽ được phục vụ đồng thời thông qua kinh nghiệm nhóm).

- **Quan điểm Hệ thống nhóm/ Mục tiêu nhóm**

Khi NVXH và các thành viên trong nhóm tham gia vào một nhóm với những mục tiêu khác nhau, cả hai đều cần phải có điểm chung ban đầu để định hướng hệ thống nhóm. Điểm chung là mục tiêu chung của họ, đây là sản phẩm của một quá trình tương tác nhóm và NVXH, tức là, những mục tiêu mà NVXH và nhóm đồng ý để thực hiện.

Mục tiêu nhóm được quan niệm là kết quả mong muốn khi kết thúc. Mục tiêu là cơ sở để NVXH và nhóm lập kế hoạch hành động. Mục tiêu ban đầu của nhóm thường có tác dụng định hướng. Tuy nhiên, những mục tiêu này có thể được điều chỉnh bởi vì các quy trình và sự kiện xảy ra trong và ngoài nhóm.

Cũng dễ hiểu khi có sự cam kết của các thành viên với mục tiêu nhóm ở mức độ khác nhau. Có thành viên nhận thấy mục tiêu nhóm sẽ đem lại lợi ích cho bản thân họ, người khác thì lại không nhận thấy điều này và họ trở nên e dè. Có thành viên tin rằng nhóm có thể đạt được mục tiêu trong khi người khác lại nghi ngờ. Tuy nhiên, rất quan trọng cho NVXH trong việc yêu cầu tất cả các thành viên bày tỏ công khai mức độ cam kết hướng tới mục tiêu này. Các thành viên khác có thể đưa ra áp lực lên các thành viên không cam kết, hoặc NVXH có thể sử dụng các quá trình nhóm để tạo ảnh hưởng đến những thành viên này. Quá trình đánh giá và đánh giá lại mục tiêu của nhóm sẽ cho phép điều chỉnh mục tiêu và đưa ra những mục tiêu mới.

NVXH cũng có thể sử dụng chuyên môn của mình để tạo điều kiện thuận lợi cho việc lựa chọn các mục tiêu nhóm. Họ có sức mạnh nhất định để đưa ra yêu cầu có lợi cho nhóm.

Cũng giống như mục tiêu cá nhân, mục tiêu nhóm phải được xây dựng một cách rõ ràng, cụ thể, thực tế và có thể đạt được.

- Truyền thông trong nhóm

Truyền thông trong nhóm đề cập đến các hoạt động, bằng lời nói hay không bằng lời mà nhóm thực hiện cho mục đích của mình. Nó là một khía cạnh rất quan trọng trong việc lập kế hoạch và nó thường được chọn theo tư vấn của NVXH. Một phác thảo của truyền thông cần được sử dụng cho nhóm là điều cần có ngay trong giai đoạn lập kế hoạch cho quá trình giúp đỡ và nó có thể được rà soát lại sau này. Truyền thông được sử dụng để tạo ảnh hưởng đến hành vi của các thành viên và toàn bộ nhóm.

Truyền thông là một công cụ cần thiết có thể được sử dụng để phục vụ cho các mục tiêu khác nhau của NVXH. NVXH muốn đánh giá nhu cầu và lợi ích của các thành viên trong nhóm có thể sử dụng truyền thông để hiểu các thành viên nhóm tốt hơn. NVXH muốn "điều trị" cho các thành viên có cảm giác bị từ chối hay không tự tin có

thể sử dụng các hoạt động của chương trình truyền thông để nâng cao cảm giác chấp nhận, được hỗ trợ và được thừa nhận.

- Lợi ích của truyền thông

Khi truyền thông được lựa chọn phù hợp với đặc điểm, nhu cầu, sở thích và năng lực của các thành viên, truyền thông nhóm có thể:

1. Sửa đổi hoặc thay đổi thái độ và hành vi,
2. Thúc đẩy các giá trị cá nhân chẳng hạn sự phát triển tình cảm và trí tuệ,
3. Ảnh hưởng môi trường nhóm,
4. Tăng cường sự tương tác nhóm,
5. Tăng cường / làm phong phú thêm nội dung nhóm,
6. Thúc đẩy các giá trị nhóm mong muốn,
7. Tạo điều kiện thuận lợi cho các giai đoạn bắt đầu, giữa và giai đoạn kết thúc của quá trình tồn tại của nhóm.

- Lựa chọn truyền thông nhóm

Các yếu tố sau đây được đưa vào xem xét trong việc lựa chọn truyền thông nhóm:

1. Mục tiêu của nhóm,
2. Các mục đích tham gia nhóm của thành viên,
3. Sự phù hợp về thời gian và không gian,
4. Tuổi tác của thành viên trong nhóm,
5. Đặc điểm cảm xúc và xã hội của thành viên,
6. Nền tảng văn hóa và dân tộc của các thành viên,
7. Tâm trạng của các nhóm,
8. Mức độ sẵn có của vật liệu hoặc các nguồn tài nguyên,
9. Kỹ năng và năng lực của NVXH.

Tuy nhiên, dù nhóm bao gồm các thành viên có các vấn đề rất giống nhau, trên các cơ sở đó mục tiêu của nhóm được xác định, nhưng kế hoạch cũng cần tính tới những hoạt động với những người bên ngoài có liên quan. Điều này bao gồm các kế hoạch can thiệp liên quan đến NVXH của cơ quan khác, các thành viên gia đình, trường học, hoặc các khu vực nhất định của cộng đồng chẳng hạn như cảnh sát, các quan chức phương...

Các hoạt động và các biện pháp can thiệp ngoài nhóm được thực hiện bởi các NVXH, có thể cho toàn bộ nhóm, hoặc cho thành viên nào đó, nó cần được quy định rõ ràng

trong buổi làm việc của nhóm và được tiến hành tách biệt với các hoạt động liên quan tới toàn nhóm.

F. Thực hiện Kế hoạch

Thực hiện Kế hoạch đề cập đến tất cả các hoạt động, sự can thiệp của NVXH và hành động nhóm mà hệ thống nhóm hướng tới đạt được các mục tiêu cá nhân và nhóm.

Nếu việc đánh giá và lập kế hoạch hành động được thực hiện trên cấp độ cá nhân cũng như trên một cấp độ nhóm, thì kế hoạch thực hiện cũng sẽ phải được thực hiện trên hai cấp độ này. Điều này có nghĩa là nhiệm vụ và các hoạt động của NVXH không giới hạn ở những người thuộc nhóm mà cả những người mà NVXH sẽ làm việc cùng cho nhóm. Chúng cũng sẽ bao gồm các nhiệm vụ và các hoạt động liên quan đến các thành viên nhóm cụ thể. Đánh giá cá nhân hoặc báo cáo chẩn đoán cung cấp cho NVXH sự định hướng về điều cần làm cho vấn đề của thành viên.

- Vài nét về thực hiện Kế hoạch

Không phân biệt các hành động NVXH đang thực hiện cho một nhóm hay cho một thành viên cá nhân:

1. Vai trò can thiệp của NVXH: Thực tế là có những cách tiếp cận trợ giúp khác nhau hoặc các mô hình mà người NVXH có thể lựa chọn trong làm việc với nhóm, có nghĩa rằng phải chuẩn bị để thực hiện các vai trò khác nhau khi cần thiết - bác sĩ chuyên khoa hoặc cán bộ tư vấn, người can thiệp khủng hoảng, người vận động, nhà giáo dục, hòa giải viên, người giữ nguồn tài nguyên, người trao quyền, và người ủng hộ. .. Trong thực tiễn khó mà tìm thấy một thân chủ hoặc nhóm thân chủ có vấn đề chỉ đòi hỏi một vai trò can thiệp từ NVXH. NVXH cần tính đến hậu quả và ý nghĩa của hành động đối với thân chủ, bất kể các chiến lược can thiệp được sử dụng “thân chủ có thể bị tổn thương bởi các nhà chuyên môn do sử dụng cách can thiệp không phù hợp.”
2. Tài nguyên và dịch vụ được sử dụng. NVXH nên biết các nguồn tài nguyên – những gì và đang ở đâu, làm thế nào để có thể được sử dụng hiệu quả. Sử dụng khéo léo, phù hợp đạo đức xã hội (ví dụ, số liệu quan trọng trong môi trường có thể giúp giải quyết vấn đề, bao gồm bạn bè và đồng nghiệp của một người) được huy động, cho dù cho đó là nguồn lực hiện đang có hay tạo ra nguồn lực mới.
3. Vấn đề và khó khăn. NVXH thường phải đối mặt với nhiều vấn đề khác nhau và bị hạn chế làm ảnh hưởng đến công việc của họ. Bao gồm khối lượng công việc nặng nề, thiếu vốn, cơ sở vật chất và thiết bị không đầy đủ, thiếu đội ngũ NVXH được

đào tạo, và giám sát không đầy đủ. Cải tiến, linh hoạt, sáng tạo, nhiệt tình và cống hiến có thể tạo ra sự khác biệt lớn.

- Vị thế của NVXH trong suốt quá trình Giúp đỡ

1. Quan điểm trực tiếp. NVXH có trách nhiệm chính trong việc tổ chức và triệu tập nhóm, cũng như hướng dẫn các thành viên, quá trình nhóm, thảo luận nhóm.... NVXH đóng vai trò định hướng trong các can thiệp hoặc các hoạt động để nâng cao sự phát triển của nhóm. Vị thế này được chỉ ra khi nhóm cần có một người định hướng tốt, đặc biệt trong các tình huống nhóm có cảm xúc mạnh mẽ, giai đoạn tăng cường xã hội, năng lực trí tuệ nhóm, v.v... Đây là một vị thế cần thiết ở giai đoạn mới bắt đầu nhóm cho đến khi nhóm được hình thành và cả đến khi nhóm đã có khả năng tự chỉ đạo.
2. Quan điểm Tạo điều kiện: NVXH coi mình như là một thành viên của nhóm, mặc dù có chuyên môn đặc biệt và chức năng khác với các thành viên trong nhóm. NVXH đảm nhận vị thế của mình khi các thành viên có kinh nghiệm tham gia nhóm, có khả năng xã hội, và sức mạnh độc lập. Một số yếu tố cần cân nhắc như lứa tuổi các thành viên, tình trạng sức khỏe, và mức độ phát triển nhóm.
 Khi thực thi quan điểm này trong mối quan hệ với nhóm, NVXH sử dụng các kỹ năng chuyên môn của mình để khuyến khích các thành viên chịu trách nhiệm với nhóm, và trách nhiệm với nhau: a) thúc đẩy việc trao đổi các ý tưởng, tạo ảnh hưởng giữa các thành viên; b) tham gia với các thành viên trong nhóm để đóng góp của mình được xem xét cùng với những người khác và biết phải thực hiện những gì bởi vì NVXH đang giữ vai trò chuyên môn; c) thực hiện tăng cường và hỗ trợ cho lãnh đạo và các kiểu quan hệ; d) làm rõ và tập trung vào vấn đề, và e) đánh giá quá trình và nội dung nhóm, và khuyến khích các thành viên cùng thực hiện công việc này.
3. Quan điểm chấp nhận. Quan điểm cho rằng nếu hình thành nhóm với mục đích và trọng tâm của nhóm rõ ràng, nhóm hình thành bởi những thành viên đến với nhau. Các thành viên nhóm có sự tương tác xã hội chặt chẽ, họ hiểu lý do thúc đẩy họ đến với nhau và họ là người có kinh nghiệm tham gia nhóm. Khi này nhóm có thể được định hướng nhiệm vụ với sự vấn ắt ít từ NVXH. Điều này không có nghĩa là NVXH không làm gì mà là NVXH sử dụng chuyên môn về quan hệ con người và hành vi của nhóm để liên kết với cơ quan tổ chức và giúp đỡ nhóm khi cần thiết. NVXH cũng can thiệp khi trong nhóm có những vấn đề nổi lên.

4. Quan điểm linh hoạt. NVXH sẽ thay đổi cách nhìn của mình trong quá trình làm việc với nhóm trong một buổi sinh hoạt hay toàn bộ tiến trình, đó là những điều sau đây: đánh giá về sự tiến bộ của nhóm trên cơ sở mục tiêu, nhu cầu, khả năng, và hành vi của thành viên; mức độ hoạt động nhóm và các vấn đề nội dung hoặc ảnh hưởng trong nhóm. Cách nhìn nhận trước có thể thích hợp trong những tình huống cụ thể, song NVXH cũng cần chuẩn bị cho những tình huống cần sự thay đổi.

G. Lượng giá

Lượng giá trong công tác xã hội nhóm bao gồm những điều sau đây: 1) Lượng giá thường xuyên hoặc định kỳ, lượng giá các hoạt động được thực hiện nhằm cung cấp thông tin phản hồi, từ đó cho phép các NVXH và thân chủ/thành viên xem xét sự tiến bộ trong mỗi thành viên/nhóm và điều chỉnh nếu cần thiết; và 2) Lượng giá lần cuối sau khi thực hiện các hoạt động nhằm đánh giá kết quả nỗ lực của mối quan hệ giúp đỡ (trên cơ sở các mục tiêu đã được xác định) cho bước tiếp theo, xem xét đã cần kết thúc mối quan hệ giúp đỡ hay chưa...

Việc lượng giá có hệ thống về (các) kết quả trong giúp đỡ là rất quan trọng bởi vì NVXH cần thể hiện trách nhiệm với thân chủ trong hoạt động giúp đỡ. NVXH cũng có trách nhiệm trước cơ quan về các phán quyết mà NVXH đưa ra.

Trong công tác xã hội nhóm, việc đánh giá được thực hiện ở hai cấp độ - cấp độ thành viên cá nhân, và cấp độ nhóm. Báo cáo đánh giá riêng biệt kết quả của nhóm và của từng thành viên cần phải được thực hiện

Khi thực hiện lượng giá định kỳ các thành viên cá nhân và nhóm, mối quan tâm của NVXH là để đánh giá hoặc theo dõi quá trình tiến bộ của họ hoặc dựa trên các mục tiêu đã được xây dựng và sửa đổi các mục tiêu khi cần thiết. Khi thực hiện lượng giá lần cuối khi nhóm chuẩn bị kết thúc, mối quan tâm chính của NVXH là đánh giá việc đạt được mục tiêu đã đề ra.

- Hồ sơ nhóm là công cụ lượng giá nhóm

Hồ sơ công tác xã hội có công dụng quan trọng và liên quan đến việc lượng giá. Trong thực hành công tác nhóm, NVXH có thể không chỉ tuyên bố bằng lời rằng đã thành công trong việc đạt được mục tiêu của nhóm thân chủ hoặc nhận xét rằng thái độ, giá trị hoặc hành vi của một thành viên của nhóm đã thay đổi hoặc cải thiện xét thông qua tham gia nhóm của họ. Những tuyên bố này cần được thể hiện trong hồ sơ theo yêu cầu về nội dung và hình thức cụ thể. Đây là lý do tại sao những đánh giá trường hợp cá nhân và báo cáo về mối quan tâm, vấn đề và mục tiêu của nhóm cũng như kế hoạch

hành động là rất quan trọng bởi chúng giúp NVXH theo dõi mỗi thành viên trước khi can thiệp và cho phép NVXH đánh giá những tiến bộ đã đạt được hoặc không đạt được tại thời điểm đánh giá. Các quá trình ghi hồ sơ, tóm tắt của NVXH về các cuộc thảo luận nhóm, cũng như hồ sơ của thân chủ cá nhân/các thành viên và nội dung các cuộc phỏng vấn có thể giúp NVXH phân tích và hiểu những thay đổi đã diễn ra.

Sau đây là các hồ sơ mà NVXH nhóm thường viết/giữ. Nếu thực hiện tốt, những hồ sơ này sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc đánh giá thực hành công tác xã hội nhóm:

1. Hồ sơ phỏng vấn khi tiếp nhận trước khi vào nhóm,
2. Đánh giá trường hợp cá nhân (dữ liệu xác định, xác định vấn đề, mục tiêu và hành động/kế hoạch can thiệp),
3. Báo cáo về các mối quan tâm/vấn đề của nhóm, mục tiêu, kế hoạch của nhóm (đối với nhóm theo phiên và ngoài nhóm bao gồm cả biện pháp can thiệp môi trường, nếu có) ,
4. Hồ sơ tham dự ,
5. Hồ sơ quá trình hoặc tóm tắt ghi mỗi lần họp nhóm,
6. Hồ sơ phỏng vấn bên lề của các cuộc (tức là, các cuộc phỏng vấn với các thành viên bên ngoài thảo luận nhóm),
7. Hồ sơ phỏng vấn "những người quan trọng",
8. Hồ sơ lượng giá (cá nhân, nhóm),
9. Tóm tắt chuyên tuyến/kết thúc nhóm.

Hồ sơ số 8 là cần thiết để thể hiện hiệu quả của sự can thiệp, giải thích tại sao một số nỗ lực không thành công. Hồ sơ số 9 liên quan đến việc chuẩn bị một báo cáo ngắn gọn nhưng rõ ràng mô tả những gì đã xảy ra, những gì có được để đảm bảo việc chấm dứt nhóm, hoặc, trong trường hợp thay đổi NVXH của nhóm, liệt kê những gì đã được đạt được và điều gì khác cần được thực hiện để giúp cho NVXH mới tiếp nhận định hướng nhóm.

H. Kết thúc

Chấm dứt là bước cuối cùng trong quá trình giúp đỡ. Bước này được thực hiện khi các mục tiêu đã đạt được. Mối quan hệ giúp đỡ cũng có thể bị tạm ngừng nếu sau một thời gian không hay có rất ít sự tiến bộ hoặc thay đổi của cá nhân /nhóm. Có thể sau một thời gian mặc dù mọi người đã nỗ lực những vẫn không có kết quả. Khi này NVXH phải kết thúc mối quan hệ giúp đỡ.

Chấm dứt có thể được thực hiện theo những cách khác nhau, tùy thuộc vào loại hình nhóm. Ví dụ, trong trường hợp của một nhóm của khóa tập huấn về kỹ năng lãnh đạo hay kỹ năng xã hội khi đã thực hiện được mục tiêu trong một thời gian quy định, các thành viên chấm dứt nhóm cùng một lúc. Đây thường là những nhóm "khép kín" bởi vì một khi bắt đầu, các thành viên mới không được phép tham gia.

Trong trường hợp nhóm trị liệu có thời gian lâu hơn, thì nó sẽ khác. Các thành viên trong nhóm chấm dứt khi các mục tiêu cá nhân đã đạt được. Vì việc đạt được mục tiêu cùng lúc hiếm khi có được cho tất cả các thành viên trong nhóm, có thành viên chấm dứt sớm hơn so với một số người khác. Trong trường hợp của một nhóm trị liệu, thành viên mới có thể thay thế những thành viên đã kết thúc sự trị liệu, với NVXH có thể sử dụng "danh sách các thành viên theo thứ tự" để quyết định lựa chọn hay thay thế, hoặc tuyển thành viên mới. Điều này xảy ra với một nhóm mở (cho phép bổ sung thành viên tham gia sau khi nhóm đã bắt đầu).

Có thể có một nhóm trị liệu "khép kín", không có thành viên mới được tham gia sau khi nhóm đã bắt đầu. Tuy nhiên, NVXH cần nhận ra những tác dụng phụ có thể có của việc giảm quy mô nhóm khi có sự kết thúc của một số thành viên khi mục tiêu của họ đã đạt được. Để tránh tình trạng này NVXH nên cân nhắc tính đồng nhất của các thành viên khi tham gia nhóm. Điều này có nghĩa là NVXH nên chọn các thành viên có vấn đề sao cho khi chấm dứt nhiều thành viên sẽ chấm dứt cùng một thời điểm thì tốt hơn.

Việc chấm dứt nhóm, cho dù được thực hiện cho tất cả các thành viên, hoặc cá nhân vào một tại một thời điểm, nên có đánh giá chuyên môn về mục tiêu và các hoạt động khác của quá trình giúp đỡ (Sundel, 1985).

- Công tác Nhóm với trò trị liệu xã hội

Trị liệu xã hội thông qua công tác nhóm tập trung vào việc cải thiện hoặc ngăn chặn các điều kiện bất lợi của các cá nhân có hành vi tiêu cực hoặc có hoàn cảnh khó khăn do tác động của xã hội (Vinter, 1965). Nó nhấn mạnh các vấn đề biểu hiện của cá nhân và xã hội và tiềm năng phục hồi chức năng thông qua quy trình nhóm để giảm bớt hoặc ngăn chặn những vấn đề này ở cá nhân. Người thích hợp nhất là các cá nhân có các vấn đề trong khi thực hiện vai trò xã hội, bao gồm người vi phạm pháp luật, có vấn đề về thể chất hoặc tâm thần, tình cảm bị xáo trộn, bị cô lập và những người mà khả năng xã hội hóa kém hiệu quả.

- Quan điểm tương tác về lệch chuẩn

Một quan niệm chính xác hành vi có vấn đề phải được xem xét trên thuộc tính và khả năng của thân chủ, tính chất của các tương tác của họ với những người khác và bối

cảnh xã hội được tạo ra. Sự hình thành hành vi lệch chuẩn được xem xét về các nguyên nhân và tính chất của lệch chuẩn hoặc bệnh lý cá nhân. Tất cả các hành vi thích nghi với thay đổi là do xã hội gây ra, thông qua quá trình học tập và các quá trình có liên quan; nó được biểu hiện, được khích lệ hay hạn chế trong bối cảnh một xã hội cụ thể. Các nguồn gốc hành vi nằm trong phạm vi cá nhân (về các thuộc tính và khả năng) và trong tình huống xã hội (về cơ hội, nhu cầu, và các ưu tiên). Hơn nữa, hành vi được đánh giá, khuyến khích, hoặc bị xử phạt bởi những người khác trong môi trường xã hội hiện tại của người đó. Những hành động giữa cá nhân tạo nên tương tác và khiến cá nhân duy trì các mô hình hành vi (Schafer, 1967). Cách đánh giá và phản ứng của người khác được xem như có tính năng quan trọng trong hình thành kiểu hành vi. Định nghĩa xã hội về sự lệch chuẩn chỉ mang tính tương đối, việc xác định hành vi có vấn đề cần xem xét các tiêu chuẩn hành vi cụ thể. Do đó, theo quan điểm này, mục tiêu can thiệp không chỉ hướng tới các cá nhân có hành vi được xem là sai lệch, mà còn bao gồm cả đánh giá và phản ứng tương tác của các cá nhân và các nhóm mà người đó có tham gia. Quan điểm này đưa ra biện pháp can thiệp được tập trung vào các bối cảnh xã hội của thân chủ /thành viên (bao gồm cả những người khác có liên quan) cũng như thân chủ trong và ngoài nhóm trị liệu.

Quan điểm tương tác hành vi tiếp nhận hầu hết các tư tưởng có liên quan tới sự lệch chuẩn, phụ thuộc, hoặc khuyết tật của thân chủ. Quan điểm này có xu hướng nhấn mạnh các nguồn lực khác nhau và các khía cạnh của hành vi có vấn đề, tập trung vào mục tiêu thay đổi khác nhau. (Rose, 1967). Cách tiếp cận với nhóm điều trị, như là một trọng tâm của can thiệp được xây dựng trên quan điểm này.

- Nhóm trị liệu

Nhóm trị liệu được hình thành như một hệ thống xã hội thu nhỏ tạo ra ảnh hưởng có định hướng tới hành vi của thân chủ theo kế hoạch. Ảnh hưởng của nhóm được tạo ra trong nhóm sẽ tác động tới hành vi của cá nhân có chủ đích để đạt được mục tiêu thay đổi của thân chủ. NVXH có tác động tới sự hình thành, phát triển và các quá trình nhóm dựa trên mục đích nhóm. NVXH bắt đầu với các tương tác cá nhân thông qua các quá trình nhóm để tạo ảnh hưởng nhằm thay đổi hành vi, thái độ của cá nhân. Hành vi mới hoặc những điều chỉnh cần được củng cố trong quá trình trị liệu và chuyển vào cuộc sống thực của thành viên.

Để nhóm như là một phương tiện của dịch vụ trị liệu, thì trọng tâm của hoạt động nhóm phải hướng tới mục tiêu can thiệp. NVXH chú ý tới bốn vấn đề chủ yếu của phát triển nhóm: (1) Cơ cấu xã hội của nhóm, vai trò và vị trí của các thành viên, (2) các hoạt động, nhiệm vụ, và các quá trình tương tác nhóm (ví dụ như phương thức ra quyết

định nhóm), (3) văn hóa của nhóm, với chuẩn mực, giá trị, và các mục đích chia sẻ, và (4) mối quan hệ của nhóm với môi trường bên ngoài, bao gồm cả các cơ quan có liên quan. Mỗi yếu tố này đều liên quan tới mối quan hệ của các cá nhân và nó cần phải được phát triển để thúc đẩy sự tham gia của các thành viên, giúp họ trở thành yếu tố tạo ra ảnh hưởng, cùng hướng họ đi đến mục tiêu nhóm. Quá trình điều trị, hoặc giúp đỡ, diễn ra chủ yếu trong nhóm và thông qua các nhóm, Kỹ năng của NVXH cần được thể hiện trong công việc định hướng nhóm tới mục tiêu mong muốn.

Không phải tất cả quan hệ và sự hỗ trợ cho thân chủ chỉ diễn ra trong phạm vi của nhóm điều trị, NVXH còn đề nghị các thành viên tham gia các hoạt động ngoài nhóm. Việc điều chỉnh các môi trường xã hội có vấn đề của thân chủ cũng cần phải tính tới trong xây dựng chiến lược can thiệp. NVXH cũng cần có những can thiệp với những môi trường này để cải thiện môi trường (ví dụ như giáo viên và cha mẹ) tương tác với thân chủ, loại bỏ các rào cản và khó khăn xuất phát từ môi trường. Nhóm trị liệu cũng có thể trợ giúp để thay đổi các mô hình bên ngoài ảnh hưởng tiêu cực đến các thành viên.

- Can thiệp theo định hướng hành động

Khái niệm về sự lệch chuẩn nhấn mạnh các kiểu hành vi chịu ảnh hưởng của cá nhân và xã hội; vì vậy cần có thay đổi các yếu tố này. Người NVXH cần can thiệp mạnh mẽ để thay đổi hành vi và môi trường của thân chủ. Hoạt động phải được lên kế hoạch và tập trung với sự tham gia tối ưu của thân chủ. Những nỗ lực phải được hướng vào việc thu thập thông tin, đánh giá, xây dựng mục tiêu cụ thể, xây dựng chiến thuật can thiệp, và chuẩn bị đánh giá. Các nhiệm vụ này là công cụ nhưng tự nó không thể tạo thay đổi. NVXH cần đầu tư thời gian và phát triển các kỹ năng trong hoạt động và thường xuyên đánh giá nỗ lực can thiệp và kết quả của can thiệp ..

Chiến lược trị liệu phải đi theo quy trình, hướng vào mục tiêu cụ thể và phải đạt được các mục tiêu quá trình giúp đỡ. Các chiến lược, kiến thức, kỹ năng cần được sử dụng cho xây dựng một hệ thống, quy trình hành động và quyết định can thiệp. Có thể có những nhiệm vụ, những khó khăn diễn ra trong quá trình thực hiện, nhưng cần được nhận biết và nỗ lực giải quyết.

Những nghi vấn về hiệu quả của các quy trình, các giới hạn của kiến thức, và mức độ không chắc chắn của những kết quả cần phải được nhận biết trong nhóm. Những vấn đề này không được che dấu hay né tránh. Nhóm trị liệu có nhiều lợi thế. Thứ nhất, nó cho phép sử dụng một cách mở các kiến thức, các lý thuyết, kết quả nghiên cứu thực nghiệm từ nhóm nhỏ được áp dụng vào tình huống này. Thứ hai, khuyến khích sự thân

trọng trong hoạt động của NVXH và đưa ra hướng lựa chọn cho các hành động khác nhau. Thứ ba, nó có thể tiếp nhận kết quả và sử dụng thông tin đánh giá khách quan cho điều chỉnh và cải tiến quy trình. Và thứ tư, nó cung cấp cơ sở cho việc giảng dạy có hệ thống và phát triển năng lực của NVXH.

Phương pháp tiếp cận công tác xã hội nhóm được sử dụng trong phạm vi ngành nghề y tế và phúc lợi. Những điều chỉnh và sửa đổi là cần thiết đảm bảo phù hợp giữa các thành viên và mục tiêu của chương trình của các cơ quan cung cấp dịch vụ. Công tác nhóm có thể là phương pháp chính của dịch vụ, trong khi đó vẫn có thể bổ sung các phương pháp trị liệu khác như can thiệp qua phương pháp cá nhân làm thế nào đảm bảo sự phù hợp cho sự thay đổi ở thân chủ chứ không phải là vấn đề thủ tục. Những người hưởng các chương trình phúc lợi xã hội có thể phải đối mặt với điều kiện bất lợi ở các cấp độ của cộng đồng và xã hội, vì vậy nó cần được giải quyết tổng thể. Điều này đặc biệt đúng khi có sự hạn chế cơ hội hoặc thiếu hụt các nguồn lực và điều kiện sống. Tuy vậy Công tác nhóm, hoặc phương pháp tiếp cận khác tập trung vào cá nhân và hành vi của họ không nên được lựa chọn để giải quyết những vấn đề rộng lớn của cộng đồng. Tuy nhiên trong hoàn cảnh hạn chế của cộng đồng, hoạt động nhóm vẫn có thể đem lại những lợi thế cho cá nhân (Vinter, 1959).

- Các thành phần thiết yếu của thực hành CTXH nhóm (Mendoza. 1999)

1. Trình tự trị liệu

Dịch vụ công tác nhóm bắt đầu khi NVXH trước tiên gặp các thân chủ, tiếp đó là chẩn đoán và điều trị, và kết thúc với lượng giá và chấm dứt. Toàn bộ quá trình này được gọi là trình tự điều trị.

Giai đoạn đầu tiên, được gọi là tiếp nhận. Khi này thân chủ trình bày về vấn đề hay nhu cầu của họ cái mà họ đã trải nhiệm. NVXH, thực hiện một số đánh giá vấn đề của thân chủ - chẩn đoán sơ bộ ban đầu và đánh giá đầy đủ về nguồn lực sẵn có để giải quyết vấn đề này. Giai đoạn tiếp nhận kết thúc theo một trong hai cách: hoặc là NVXH hoặc thân chủ quyết định không tiến hành dịch vụ, vì bất cứ lý do gì, hoặc thân chủ cam kết tham gia và NVXH đưa ra quy định cam kết của cơ quan cung cấp dịch vụ

Giai đoạn thứ hai, được xác định là chẩn đoán và lập kế hoạch điều trị, ở đây có sự đánh giá toàn diện hơn và chính xác hơn của NVXH về (các) vấn đề của thân chủ, năng lực của NVXH và cơ quan để giúp đỡ và thay đổi, và các nguồn tài nguyên khác nhau có thể có ích. Giai đoạn này bao gồm báo cáo sơ bộ về các mục tiêu điều trị, những thay đổi mong muốn. Chẩn đoán cũng bao gồm một kế hoạch sơ bộ theo đó quá trình giúp đỡ sẽ được thực hiện,. Giai đoạn này thường đòi hỏi việc thu thập thêm

thông tin về thân chủ và tình hình của họ và sử dụng tư vấn hoặc các nguồn lực khác do cơ quan cung cấp. Tại giai đoạn lập kế hoạch trị liệu, báo cáo nên được chuẩn bị bao gồm các đánh giá về thân chủ và thể hiện rõ các mục tiêu sẽ theo đuổi và cách thực hiện các mục tiêu này.

Giai đoạn thứ ba là hình thành và xây dựng nhóm. Trong thời gian này NVXH tập hợp các cá nhân trong nhóm. Trong một số trường hợp - như trong nhóm thanh niên - NVXH có thể thực hiện kiểm soát tương đối ít. NVXH thúc đẩy các mối quan hệ của các thành viên trong nhóm và giúp nhóm bắt đầu chương trình hoạt động và thúc đẩy vai trò của các thành viên bởi nó có ý nghĩa đáng kể cho giai đoạn tiếp theo

Giai đoạn thứ tư là phát triển và trị liệu nhóm. NVXH tìm kiếm các mục tiêu nhóm, hoạt động, và các mối quan hệ nhóm cho việc trị liệu của các thành viên. NVXH hướng dẫn tương tác nhóm và sử dụng kinh nghiệm của mình để đạt được mục tiêu trị liệu cụ thể cho mỗi thành viên của mình. Bản chất và mức độ gắn kết trong nhóm, sự tự quyết của thân chủ, và quy trình, cũng như các loại chương trình, được xác định bởi các mục tiêu trị liệu cá nhân. Mỗi quan tâm chính của NVXH là mỗi nhóm trở thành mạnh nhất có thể để đạt được kết quả mong muốn của các thành viên. NVXH không nên đưa ra các mục tiêu tương tự cho tất cả các nhóm và bởi vì sự khác biệt giữa các thành viên. Không bao giờ có hai nhóm có kinh nghiệm hoặc thể mạnh tương tự theo cùng một con đường phát triển.

Giai đoạn cuối cùng là lượng giá và chấm dứt. Trình tự trị liệu có thể kéo dài trong thời gian ngắn hoặc dài, tùy thuộc vào hoàn cảnh. Rõ ràng, các dịch vụ cho thân chủ trong các nhóm có thể được chấm dứt khi mục tiêu trị liệu đạt được. Dịch vụ cũng có thể được chấm dứt khi lợi ích của thân chủ đã đạt được. Nhóm cũng có thể chấm dứt bởi vì thân chủ từ bỏ, hoặc vì nhiều lý do khác. Trong nhiều trường hợp, quyết định chấm dứt được thực hiện với quan điểm về việc đạt được các mục tiêu điều trị. Quyết định này đòi hỏi phải xem xét lại các tiến bộ đạt được ở mỗi thành viên và cân nhắc việc tiếp tục nhóm này có giá trị hay không. Do đó, NVXH cần xem lại kết quả chẩn đoán ban đầu và mục tiêu điều trị, để đánh giá tiến bộ đạt được và thể hiện trong báo cáo.

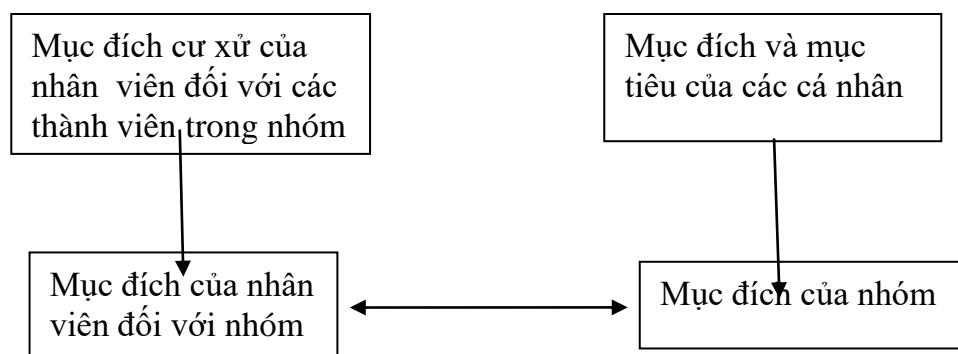
Hai vấn đề khác biệt quan trọng phải được thực hiện liên quan đến trình tự trị liệu. Như ban đầu, thứ nhất đó là tất cả các sự kiện xảy ra trong quá trình công tác nhóm. Sự khác biệt đầu tiên một mặt là giữa quyết định và các hoạt động tinh thần của NVXH, và mặt khác, đó là hành vi hoặc tương tác của NVXH với thành viên. Như vậy, trong các tài liệu tham khảo đề cập tới hành vi chẩn đoán, lượng giá sự tiến bộ và những trao đổi của NVXH với thân chủ, các hành vi tham gia vào các hoạt động

nhóm và nhiều việc khác của NVXH là có thể nhìn thấy được. Các NVXH còn tham gia vào các hoạt động quan trọng mà không thể nhìn thấy được. Điều này dẫn đến sự khác biệt thứ hai giữa thực tế cấu trúc và quy trình của nhóm và cách giải thích của NVXH với những phản ứng với thực tế của nhóm.

2. Mục tiêu trị liệu và Mục tiêu nhóm

Mục tiêu trị liệu là những kết thúc cụ thể mà NVXH theo đuổi vì lợi ích của thân chủ trong nhóm. Việc nhấn mạnh vào tính duy nhất và tính riêng biệt được gọi là cá nhân hóa trong công tác xã hội.

Mục tiêu trị liệu là mong muốn thân chủ có được thay đổi thành công sau một chuỗi tương tác. Trước tiên, mục tiêu trị liệu thực tế phản ánh kết quả của dịch vụ trị liệu nhóm. Công tác nhóm có thể tìm cách cải thiện và tối ưu các chức năng của cá nhân. Thứ hai, mục tiêu trị liệu phải liên quan trực tiếp đến các vấn đề của thân chủ. Mục tiêu trị liệu cần hướng tới cải tiến hoạt động xã hội của thân chủ trên cơ sở kết quả đánh giá và chẩn đoán. Thứ ba, mục tiêu trị liệu phải tìm cách giảm căng thẳng hoặc khó khăn mà thân chủ trải nghiệm. Mục tiêu trị liệu cũng phải mang tới sự thay đổi về mối quan hệ, khả năng của thân chủ, mức độ sẵn sàng hoặc động lực để thay đổi, Thứ tư, mục tiêu trị liệu nên lưu ý tới cả việc để cải thiện hoạt động của thân chủ bên ngoài nhóm trị liệu. Dịch vụ cũng cần cải thiện những lĩnh vực khác của cuộc sống thân chủ. Hơn nữa, mức độ và chất lượng cải thiện nên được đánh giá trên cơ sở môi trường nơi sinh sống của thân chủ. Tiêu chuẩn nghiệp vụ không nên ở dưới mức tiêu chuẩn cộng đồng đưa ra đối với hành động, kết quả, và việc thực hiện vai trò.



3. Chiến lược can thiệp

Sự trợ giúp cho cá nhân thông qua nhóm, bối cảnh và phương tiện điều trị nhóm có thể được coi như một hệ thống tạo ảnh hưởng có cấu trúc, có chủ ý để tạo thay đổi thông qua tương tác xã hội. Các loại thay đổi đạt được từ các kỹ năng quan hệ mới, tới những thay đổi ảnh bản thân và thái độ đối với người khác, tới thay đổi hành vi hoặc hội nhập xã hội. Một số xu hướng coi tương tác như là phương tiện thiết yếu để cá nhân được giúp đỡ. Quan điểm này xem nhóm là bối cảnh cho điều trị, một quá trình tiến hành chủ yếu và trực tiếp giữa NVXH

và mỗi thân chủ. Điều này hạn chế các khái niệm về tiềm năng của nhóm. Mặc dù các thành viên tương tác trực tiếp để thực hiện các mục tiêu trị liệu, các ảnh hưởng cũng được thực hiện thông qua sự tương tác giữa các thành viên, thông qua các hoạt động hoặc chương trình của nhóm. NVXH sử dụng tất cả kỹ năng để thực hiện các mục tiêu trị liệu của mình. Thông thường, nhóm thực hiện trị liệu bằng cách trực tiếp ảnh hưởng đến cá nhân. Tất cả những mối quan tâm và cách họ tương tác và thực hiện là công cụ chiến lược can thiệp của NVXH. Hoạt động nhóm có thể được đánh giá tại bất kỳ thời điểm có thể là cho trị liệu tức thời hay lâu dài.

NVXH có thể sử dụng một số phương thức can thiệp hoặc phương tiện ảnh hưởng để phục vụ cho mục tiêu kép. NVXH có thể trực tiếp thực hiện hành động để tạo ra sự trị liệu hoặc thiết lập các điều kiện để trị liệu thông qua các nhóm, hoặc cả hai. Đây được xem như là công cụ tương thích cơ bản và tác động qua lại lẫn nhau, và NVXH trực tiếp hoặc gián tiếp ảnh hưởng đến một thành viên cá nhân. Phương tiện ảnh hưởng trực tiếp là cách can thiệp để có thay đổi thông qua sự tương tác trực tiếp giữa các thành viên trong một nhóm. Phương tiện ảnh hưởng gián tiếp là các can thiệp làm thay đổi điều kiện nhóm, ảnh hưởng đến một hoặc nhiều thành viên. Lúc đầu NVXH và thân chủ/thành viên liên hệ mặt đối mặt. Sau đó, nhóm là trung gian trong mối quan hệ giữa NVXH và các thành viên.

Một phương tiện ảnh hưởng lớn thứ ba được sử dụng để tác động đến thân chủ là các liên hệ bên ngoài nhóm. Phương tiện ảnh hưởng ngoài nhóm bao gồm các hoạt động được tiến hành thay mặt cho thân chủ bên ngoài nhóm. Mục tiêu là tạo nên các can thiệp với những người không thuộc nhóm nhưng họ lại có các hành vi tác động đến thân chủ ví dụ như (lớp học, gia đình). Người NVXH có thể tìm kiếm để gia tăng cơ hội cho thay đổi thái độ và hành vi của người khác đối với thân chủ, Cha mẹ, người sử dụng lao động, giáo viên, bạn bè (trong khu dân cư), và các NVXH cơ quan khác có thể là các cá nhân mà NVXH thay mặt cho thân chủ tương tác với. Làm việc thông qua nhóm và làm việc thông qua "người quan trọng khác" có thể được coi là phương pháp tiếp cận gián tiếp.

Câu hỏi ôn tập:

1. Trình chi tiết các công việc cần thực hiện trong tiến trình các giai đoạn giúp đỡ thân chủ bằng hình thức CTXH với nhóm.

Bài 5

TỔ CHỨC CỘNG ĐỒNG và PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG

Cho đến hiện nay CTXH với Cộng đồng, Tổ chức cộng đồng, Phát triển cộng đồng chưa có tài liệu nào phân biệt rõ các thuật ngữ này. Theo các giáo sư tham gia biên soạn tài liệu này (thuộc Học viện xã hội Á Châu – ASI) thì khi làm CTXH với Cộng đồng là thực hiện Tổ chức Cộng đồng. Có nghĩa Tổ chức Cộng đồng là một cách tiếp cận trong CTXH với Cộng đồng. Cách tiếp cận này sử dụng ba Phương pháp: 1). Phát triển Cộng đồng 2). Lập kế hoạch xã hội và 3). Hành động xã hội.

Theo quan điểm đó, tài liệu này trình bày chủ đề: 1). Tổ chức Cộng đồng (TCCĐ); 2). Phát triển Cộng đồng (PTCĐ); 3). Lập kế hoạch xã hội và 4). Hành động xã hội. Ngoài ra, trong bối cảnh biến đổi khí hậu, thiên tai xảy ra với số lượng và mức độ nghiêm trọng ngày càng tăng, tài liệu cung cấp thêm 5). Mô hình “Ứng phó với thiên tai”, và cuối tài liệu là các bài đọc thêm về nguyên nhân, biểu hiện của một số thiên tai.

1. Tổ chức cộng đồng

1.1. Khái niệm

Tổ chức cộng đồng là một tiến trình giải quyết vấn đề qua đó cộng đồng được tăng sức mạnh bằng các kiến thức-kỹ năng, phát hiện nhu cầu và vấn đề, ưu tiên hoá chúng, huy động tài nguyên để giải quyết chúng bằng hành động chung. Tổ chức cộng đồng (TCCĐ) không phải là một cứu cánh mà là một kỹ thuật. TCCĐ nhằm tăng sức mạnh cho cộng đồng để cộng đồng tự quyết định về sự phát triển của mình. Mục đích cuối cùng của TCCĐ là sự tham gia chủ động với tư cách tập thể của người dân vào sự phát triển (REDO – Khoa CTXH và PTCĐ Đại học Philippine).

1.2. Triết lý của công tác tổ chức cộng đồng là gì?

"Chấp nhận các quyền của cộng đồng để quyết định những gì họ muốn chứ không phải đưa ra các quan điểm của nhà tổ chức để áp đặt lên họ, niềm tin vào năng lực của người dân sẽ tìm ra cách sống phong phú hơn và thỏa mãn hơn, nếu họ được trợ giúp sử dụng các nguồn lực cần thiết cho họ trong chính bản thân họ và hay trong cộng đồng môi trường bên ngoài".

1.3. Giá trị của công tác tổ chức cộng đồng :

Các giá trị của tổ chức cộng đồng như một phương pháp công tác xã hội:

- 1- Cam kết đối với tiến trình và mục tiêu dân chủ.

- 2- Quyền tự quyết của một cộng đồng dân cư.
- 3- Niềm tin vào khả năng thay đổi của con người.
- 4- Niềm tin vào phẩm giá bẩm sinh của cá nhân trong cộng đồng.
- 5- Cam kết tìm kiếm sự công bằng xã hội.

Thực hành công tác tổ chức cộng đồng bắt nguồn từ các giá trị kết hợp về mặt truyền thống với thực hành công tác xã hội. Thực hành công tác Tổ chức cộng đồng trong văn hóa Philippines thể hiện tương đối rộng rãi bao gồm các giá trị sau:

1. Mỗi quan tâm chủ yếu của xã hội nên nhằm để tạo ra những điều kiện cho phép cá nhân tự thực hiện cao nhất.
2. Xã hội phải tạo cơ hội để hỗ trợ lẫn nhau thông qua đó cá nhân có thể đạt được khả năng tự thực hiện tất cả phúc lợi chung.
3. Các mối quan hệ trong xã hội giữa các cá nhân, nhóm, các thể chế, và các tổ chức nên được thể hiện theo hướng có sự hợp tác tối đa để đảm bảo đạt được khả năng tự thực hiện của các cá nhân vì phúc lợi chung.
4. Các thể chế, tổ chức được tạo ra bởi xã hội cần phải thích nghi với điều kiện thay đổi của quá trình dân chủ, trong đó các quyền và nghĩa vụ của các cá nhân đối với xã hội phải được tôn trọng và công nhận.

Arthur Dunham trong cuốn sách của ông *Công tác Tổ chức Cộng Đồng Mới* đã đưa ra hướng dẫn cho công tác tổ chức cộng đồng có nguồn gốc liên quan đến các tuyên bố nói trên.

- Dân chủ và phúc lợi xã hội

1. Cơ quan và dịch vụ phúc lợi xã hội cần phải dân chủ về mặt tinh thần, tổ chức và hoạt động. Những điều này nên hướng tới mục tiêu của các chương trình phúc lợi xã hội, duy trì trong hầu hết các lĩnh vực, bởi các công dân tốt có vai trò cần thiết của một xã hội dân chủ.
2. Nói chung, sự hỗ trợ và kiểm soát các chương trình phúc lợi xã hội cần phải đại diện về mặt địa lý cho toàn bộ nhóm dân cư được phục vụ bởi các chương trình này. Theo đó, những gì tự phát không hòa hợp với các nguyên tắc dân chủ thường không được mong đợi.
3. Cần có sự tham gia trong việc hướng dẫn và vận hành các chương trình phúc lợi xã hội của tất cả các nhóm bị ảnh hưởng.
4. Cơ quan và các chương trình phúc lợi xã hội phải xây dựng và thúc đẩy hợp tác, đoàn kết cộng đồng, thực hành dân chủ, và họ phải tìm cách vượt qua

ảnh hưởng của sự chia rẽ đe dọa hạnh phúc của cộng đồng và sức sống của các thể chế dân chủ.

- Cộng đồng, Nhà nước và Quốc gia

1. Một chương trình phúc lợi cộng đồng cần phải bắt nguồn từ cộng đồng. Nói chung, các dịch vụ cộng đồng cần mang tính địa phương bản địa, phát triển từ cơ sở chứ không phải là chương trình áp đặt từ bên ngoài.
2. Quốc gia có quyền và nghĩa vụ thiết lập một tiêu chuẩn quốc gia và thực hiện các chính sách thông qua thể chế pháp luật thích hợp để bảo đảm tối thiểu cho cuộc sống và quyền của tất cả các cá nhân và gia đình.

- Hỗ trợ công dân, tham gia và dịch vụ chuyên môn

1. Mỗi chương trình phúc lợi xã hội nên dựa trên sự hiểu biết và hỗ trợ về đạo đức hay tài chính từ một tổ chức công dân.
2. Vì vậy, xét cho cùng, tất cả các chương trình phúc lợi xã hội cần tranh thủ sự tham gia và lãnh đạo chủ động và thiết yếu từ công dân. Các nhóm "Tự giúp" hoặc người tiêu dùng nên được khuyến khích và bồi dưỡng. Các nhóm như: lãnh đạo cộng đồng, nhóm tư vấn, các hội đồng, các tình nguyện viên, hay các nhóm xã hội khác cần được thu hút tham gia vào. Nói chung, sự tham gia như vậy nên được nhân rộng và mang tính đại diện càng nhiều càng tốt.
3. Khái niệm về tự giúp đỡ, vốn đã được nhấn mạnh trong mối quan hệ với phát triển cộng đồng, được áp dụng rộng rãi cho các tổ chức phúc lợi cộng đồng. Sự tham gia của người dân và người tiêu dùng nên được khuyến khích trong các chương trình phúc lợi xã hội, từ quan điểm của nguyên tắc dân chủ và trên thực tế - đó là, việc tham gia trực tiếp vào chương trình của những người có đóng góp quan trọng sẽ tạo nên kết quả mong muốn.
4. Về cơ bản, vai trò của NVXH trong tổ chức cộng đồng là cung cấp kỹ năng chuyên môn, hỗ trợ, và đưa ra sự lãnh đạo sáng tạo trong việc cho phép các nhóm dân cư và các tổ chức giải quyết vấn đề, để đạt được mục tiêu, để tăng cường các mô hình tự định hướng và hợp tác. Các quyết định liên quan đến chương trình và chính sách được thực hiện bởi các nhóm cộng tác chứ không phải bởi các chuyên gia. Đây là mô hình được chấp nhận đối với tổ chức dân chủ. Trong khi đó, các NVXH đóng vai trò khác nhau trong các tình huống khác nhau; về cơ bản có liên quan tới sự tham gia sáng tạo và cho phép dân cư tham gia ý kiến và lãnh đạo để đạt được mục tiêu của tổ chức cộng đồng, họ không quan tâm đến việc kiểm soát, thống trị, hoặc điều khiển. Kinh nghiệm

gần đây cho thấy các dịch vụ nhất định có thể được thực hiện một cách thích hợp và hiệu quả bởi các NVXH không chuyên nghiệp.

1.4. Các giả định của công tác tổ chức cộng đồng:

Các giả định của tổ chức cộng đồng là:

1. Thay đổi trong mỗi cá nhân, nhóm và cộng đồng mà do chính họ quyết định từ quá trình dân chủ sẽ tạo nên sự thay đổi tốt hơn, bền vững hơn so với các thay đổi bị áp đặt.
2. Điều này có nghĩa rằng người dân cần phải trải qua quá trình xác định các vấn đề và nhu cầu của họ; phân tích và giải quyết chúng bằng cách tham gia vào việc giải quyết vấn đề và ra quyết định để thay đổi, họ xác định nhu cầu thay đổi và mục đích sẽ đạt được.
3. Sự sẵn sàng thay đổi ảnh hưởng đến tiềm năng và tốc độ của sự thay đổi của cộng đồng tại một thời điểm nhất định.
4. Điều này sẽ đòi hỏi sự chuẩn bị cho sự thay đổi của mọi người. Nó có thể đạt được thông qua việc nâng cao ý thức, giáo dục, phổ biến thông tin, v.v...
5. Kỹ năng tham gia vào quá trình dân chủ có thể được dạy và học bởi từng cá nhân hoặc theo các nhóm.
6. Sự tham gia của người dân trong việc giải quyết vấn đề và ra quyết định các vấn đề cộng đồng cũng như nhu cầu của họ cho phép họ tìm hiểu làm thế nào để tham gia vào quá trình dân chủ ngay cả trong phạm vi quốc gia.
7. Xã hội có thể cung cấp nhiều cách thức để đáp ứng tối đa lợi ích cá nhân và cộng đồng.
8. Lợi ích cho số lượng dân cư lớn nhất là mục tiêu chính của mọi xã hội. Vì vậy, lợi ích cá nhân cần phải hài hòa với mục tiêu chính của xã hội trong đó lợi ích và quyền lợi của đa số vượt lên trên lợi ích cá nhân. Do đó, chúng ta có các bộ luật chẳng hạn như chương trình cải cách ruộng đất, phân phối quyền sở hữu đất cho một số lượng lớn các gia đình trước đây vốn thuộc sở hữu của một hoặc một vài gia đình. Điều này đang được thực hiện khi tình trạng bất công gây ra bất ổn xã hội và do đó sẽ có hại cho phúc lợi của toàn thể xã hội.
9. Các quy định phúc lợi xã hội, dịch vụ và các chương trình có thể nâng cao phúc lợi con người cũng như ngăn ngừa và làm giảm tệ nạn xã hội.
10. Các chương trình sinh kế như cung cấp vốn cho các dự án tạo thu nhập, giáo dục cuộc sống gia đình, chăm sóc sức khỏe ban đầu, thành lập trung tâm chăm

sóc ban ngày cho trẻ ở độ tuổi mẫu giáo, hợp tác xã và các cơ sở vui chơi giải trí là những ví dụ của các chương trình phúc lợi xã hội được thiết kế để ngăn chặn và làm giảm tệ nạn xã hội trong xã hội của chúng ta.

11. Hoạch định, phối hợp, hợp tác, an sinh xã hội của các cá nhân; các vấn đề xã hội là có liên quan đến nhau, quan hệ phụ thuộc với nhau.
12. Xã hội có thể đạt được lợi ích tối đa khi các chương trình và dịch vụ phúc lợi xã hội được tích hợp và phối hợp giữa các cơ quan phúc lợi hiện có trong cộng đồng, các vấn đề xã hội và các phúc lợi xã hội phụ thuộc lẫn nhau. Một ví dụ về mối quan hệ liên kết của các vấn đề xã hội được thể hiện qua sơ đồ dưới đây:

Nguyên nhân của Nghèo đói:

- Do thất nghiệp / thiếu việc làm
- Do sức khỏe kém, bệnh tật
- Do thiếu giáo dục, thiếu kỹ năng cần thiết
- Thiếu cơ hội việc làm; hệ thống bảo trợ
- Sự khai thác của người sử dụng lao động về quyền lợi lương, phúc lợi
- Do bất công xã hội như lấn đất làm mất nguồn thu nhập của các gia đình bị ảnh hưởng.
- Do thiếu các quy định về xóa đói giảm nghèo.
- Do thiếu các thể chế phục vụ nhu cầu của người nghèo.
- Do thiếu ý chí chính trị để thực hiện các chính sách an sinh xã hội hiện có như Chương trình Cải cách đất đai và Chương trình Hòa giải và Phát triển Quốc gia.
- Do sự thiếu hiểu biết của người dân trong bầu cử ứng cử viên đủ điều kiện và vì người nghèo để quản trị phù hợp tại địa phương và quốc gia.

Các nguyên nhân của nghèo đói thể hiện trên có liên quan với vấn đề xã hội như thất nghiệp, sự thiếu hiểu biết, bệnh tật, bất công xã hội, v.v... Do đó để xóa đói giảm nghèo của các thể chế phúc lợi xã hội khác nhau cần phải phối hợp trong việc lập kế hoạch cho việc xóa đói giảm nghèo. Các thể chế này có thể là các bộ ngành như Phúc lợi Xã hội và Phát triển, Y tế, Giáo dục, Lao động, Nông nghiệp, Nội vụ và Chính quyền địa phương, Cải cách ruộng đất, Nhà ở, Tư pháp và các tổ chức phi chính phủ.

1.5. Tiến trình TCCĐ

Tiến trình tổ chức cộng đồng cũng tương tự như quá trình giúp giải quyết vấn đề,

đều sử dụng tất cả các phương pháp công tác xã hội dù sơ cấp hay thứ cấp: 1) xác định vấn đề, 2) thiết lập các đường cấu trúc và liên lạc để xem xét vấn đề, 3) nghiên cứu các giải pháp thay thế và thông qua chính sách, 4) phát triển và thực hiện kế hoạch chương trình, và 5) giám sát và phản hồi. Các mục tiêu của tổ chức cộng đồng được xác định gồm mục tiêu nhiệm vụ, mục tiêu quá trình, và mục tiêu các mối quan hệ.

1.6. Sự tham gia của người dân

1. Tổ chức cộng đồng nổi lên như là kết quả của sự không hài lòng với sự tồn tại một trật tự mà ở đó không có sự công bằng xã hội. Trong tổ chức cộng đồng, sự không hài lòng được xem như là một yếu tố tích cực nuôi dưỡng sự phát triển một cộng đồng bởi vì nó thúc đẩy con người đến với nhau để thảo luận và giải quyết các vấn đề ảnh hưởng đến cuộc sống của họ. Tuy nhiên, sự không hài lòng phải được chia sẻ rộng rãi trong cộng đồng. Nó phải được công nhận và hiểu bởi các bộ phận chính của cộng đồng, nó phải tập trung vào vấn đề cụ thể, phải được phân tích, được lên kế hoạch trước khi có những hành động thích hợp. Ngược lại, nếu không có sự thống nhất sẽ dẫn đến tình trạng sự không hài lòng mãn tính bởi vì luôn luôn là "bạn chẳng thể làm gì cho tình huống đó".
2. Sự tham gia của người dân chính là dấu hiệu của tổ chức cộng đồng trong khi đó tham gia dân chủ là một nguyên tắc quan trọng, nó đồng thời là mục tiêu và mục đích vì thông qua tổ chức cộng đồng, người ta có thể tham gia vào quá trình ra quyết định.
3. Con người là trung tâm cho mọi sự phát triển. Con người không chỉ đơn thuần là mục tiêu của quy hoạch, khách hàng hoặc người thụ hưởng. Con người là nguyên nhân và là người sử dụng bản quy hoạch cho phát triển. Trong ý nghĩa này, sự tham gia của người dân là một giá trị, không phải là một hình thức phản đối hoặc một công cụ quản lý. Chỉ khi nào người dân tham gia, thì họ mới trở nên sẵn sàng chia sẻ những gánh nặng của sự thay đổi trong xã hội.
4. Sự tham gia tối đa sẽ không có được trong điều kiện mất nhân tính. Sự tham gia tối đa cần dựa trên giá trị con người và nhu cầu cơ bản của con người (vật chất và phi vật chất được đáp ứng và hoàn thành - an ninh, phúc lợi, tự do).
5. Ý thức trách nhiệm có được từ sự tham gia và liên quan trực tiếp của các thành viên của một cộng đồng.
6. Những hiểu lầm thường có của các nhà hoạch định sẽ được chỉ ra khi cộng đồng cho họ thấy được nhu cầu và đặc điểm sinh sống của cộng đồng

7. Phát triển tinh thần hợp tác và tự chủ trong cộng đồng thực sự có được từ tổ chức cộng đồng.

Các nguyên tắc nói trên được trích từ Bộ nguyên tắc về tổ chức cộng đồng, biên soạn và biên tập bởi Socorro Romero thuộc Văn phòng Nghiên cứu và Xuất bản, ISWCD, Đại học Philippines.

1.7. Vai trò của NVXH trong TCCĐ

- Người trao quyền

NVXH không có chương trình hoặc quy định của riêng mình trong việc thực hiện nhưng có kỹ năng trong việc phát triển mối quan hệ với mọi người và giúp họ xác định nhu cầu và phát triển năng lực của họ để giải quyết vấn đề của bản thân. Chuyên môn của họ nằm trong các mối quan hệ và có lẽ trong việc giải quyết vấn đề, mặc dù đối tượng được đề cập sau không phải lúc nào cũng rõ ràng. Họ tự cam kết bản thân với các chiến lược hoặc các khái niệm cụ thể của các vấn đề, nhưng có một giả định rằng quá trình làm việc cùng nhau sẽ làm cho người ta hiệu quả hơn trong việc đối phó với các vấn đề của mình.

- Người hoạch định

Đóng góp quan trọng của vai trò này nằm trong yêu cầu đối với NVXH trong tình huống vấn đề cần được giải quyết. Họ có khả năng phân tích trong xác định vấn đề, kiểm tra quy mô, và xây dựng các giải pháp thay thế. Họ có thể giải thích rõ ràng hậu quả đầu tiên và thứ hai để có các lựa chọn thay thế khác nhau. Giả định rằng có thể phát triển các giải pháp hợp lý cho các vấn đề, trong trường hợp có các công cụ thích hợp và đầy đủ kiến thức. Bản thân những người hoạch định không nhất thiết phải người đưa ra quyết định nhưng phải chịu trách nhiệm đánh giá những ưu và nhược điểm của lựa chọn thay thế và đề xuất chuỗi của hành động cho những người đưa ra quyết định.

- Người ủng hộ

Trong vai trò này, NVXH được gắn kết với một mục tiêu mà họ theo đuổi một cách rõ ràng kết hợp với những người khác cùng chia sẻ mục tiêu đó. Họ là những chuyên gia trong kỹ năng đạt mục tiêu thông qua hành động có tổ chức. Họ không phải là những người trung lập. Mặc dù khái niệm người ủng hộ có thể được gắn liền với bất kỳ loại mục tiêu nào, nhưng nó có thể liên quan chủ yếu tới quá trình tiếp xúc làm việc với nhóm dân số có thu nhập thấp đang gặp hoàn cảnh khó khăn và với nỗ lực cải thiện điều kiện của họ và tăng quyền lực của họ trong cộng đồng địa phương hoặc trên chính trường rộng lớn hơn. Vai trò của người ủng hộ quyền lợi người tiêu dùng đang ngày một quan trọng hơn.

Tất cả những vai trò nằm trong các giả định về giá trị cũng như phân tích quan tình huống xã hội. Tất cả liên quan đến cái gọi là tính chuyên gia. Tuy nhiên, sự khác biệt ở đây là tính chuyên gia được định nghĩa như thế nào. Phần lớn dư luận quan tâm đến việc chuyên môn nằm trong kiến thức kỹ thuật hay trong các kỹ năng xây dựng và quản lý các mối quan hệ. Cả hai loại chuyên môn này đều rất cần thiết và tất cả ba loại hoặc các vai trò này NVXH đều cần phải có trong tổ chức cộng đồng và hoạch định xã hội (Marasigan, 1992).

2. Phát triển Cộng đồng

2.1. Lịch sử hình thành

Hiện nay cụm từ này khá quen thuộc với người dân Việt Nam, tuy nhiên hiểu nó một cách chính xác và thực hiện nó đúng mức lại là một chuyện khác.

PTCĐ (Community Development) xuất hiện năm 1940 ở một cựu thuộc địa của Anh tại Châu Phi là Ghana.

Khi người Anh rút đi, họ chỉ để lại một đất nước nghèo xơ xác, không tài nguyên, không hạ tầng cơ sở... Một người Anh tốt bụng mới nghĩ ra cách vận động quần chúng đóng góp phần của mình (như tiền bạc, vật liệu, nhất là sức lao động...) cùng với chính quyền để làm làm đường xá, xây cất trường học, bệnh viện... Một hình thức “nhà nước và nhân dân cùng làm” như ta gọi hiện nay. Thành công của phương thức này gây ngạc nhiên vì người dân đóng góp một cách tích cực, chủ động. Tác giả công trình đặt tên cho phương thức làm này là Phát triển cộng đồng (PTCĐ). Sự thành công ở Ghana khiến cho một số cựu thuộc địa khác ở châu Phi và châu Á bắt đầu áp dụng mô hình một cách rộng rãi. Năm 1950 Liên Hiệp Quốc (LHQ) chính thức hóa khái niệm PTCĐ và khuyến khích các nước nghèo áp dụng nó để thoát nghèo. Thập kỷ 60 – 70 được LHQ chọn làm “Thập kỷ phát triển”, lấy PTCĐ làm phương thức thực hiện phát triển quốc gia, có nghĩa là phát triển kinh tế xã hội vĩ mô với sự tham gia tích cực và dựa trên sự phát triển của các địa phương và người dân từ cơ sở. Tiếc thay cuộc lượng giá cho thấy thành công chưa trọn vẹn vì phong trào ồ ạt rót vốn, vật liệu và kỹ thuật từ trên, có làm thay đổi bộ mặt vật chất của các cộng đồng nghèo với một số công trình, nhưng thực chất chưa tạo được một sự chuyển biến đáng kể về mặt con người và xã hội. Thậm chí có những công trình, dự án xây rồi bỏ đó vì không thật sự đáp ứng nhu cầu của dân.

Bài học rút ra là không thể có phát triển mà không có sự **THAM GIA** của toàn dân. Trong tài liệu tổng kết của LHQ có tựa đề “Sự tham gia của dân chúng, các xu hướng của PTCĐ”, PTCĐ được đồng hóa với sự tham gia. Ý nghĩa của tham gia cũng được

đào sâu hơn vì người dân tham gia không chỉ như một yếu tố phát triển khác như tiền của, vật liệu hay bằng sức lao động của mình. Nhưng dân tham gia như là những chủ thể phát hiện, phân tích các vấn đề gặp phải và tìm ra các giải pháp thích hợp. Tóm lại dân tham gia đề ra quyết định và người dân sẽ dần dần tăng năng lực, sức mạnh qua tiến trình tham gia.

- PTCĐ trên thế giới

Điều đã rõ là không thể thực hiện được một chương trình nào mà không có sự tham gia tích cực của người trong cuộc. Hai chữ “**tham gia**” (participatory) là phương thức gắn liền với mọi hoạt động xã hội từ giáo dục, chăm sóc sức khỏe, bảo vệ và chăm sóc trẻ em, đến phát triển kinh tế... PTCĐ từ năm 1970 đã trở thành một ngành học, một nghề chuyên môn từ cấp cao đẳng đến tiến sĩ.

- PTCĐ tại Việt Nam

Miền Nam Việt Nam biết đến PTCĐ từ thập kỷ 50 thông qua một số dự án “Trường cộng đồng” của UNESCO với mô hình trường vừa là một trung tâm đóng góp vào sự phát triển của địa phương, vừa phát triển dựa vào sự hỗ trợ của địa phương. PTCĐ cũng được giảng dạy ở một vài trường sư phạm. Vào thập kỷ 70 có những dự án phát triển cục bộ và PTCĐ được giảng dạy ở Trường Công tác xã hội quốc gia (cũ) do những giảng viên tốt nghiệp đầu tiên từ Mỹ, Anh và Philippine. Tuy vậy, PTCĐ chưa bao giờ được sử dụng như một phương thức phát triển ở cấp quốc gia, chủ yếu vì chiến tranh kéo dài.

Sau giải phóng, nhất là từ thập kỷ 90, nhiều tổ chức quốc tế vào Việt Nam sử dụng phương thức PTCĐ (vận động sự tham gia của người dân) vào các dự án phát triển ở vùng nông thôn lẫn thành thị. Có những dự án lớn do các tổ chức quốc tế đầu tư hay những dự án vừa và nhỏ do địa phương chủ xướng. Ở nông thôn các dự án thường liên quan đến vệ sinh môi trường, nước sạch, sức khỏe, tín dụng... Ở thành phố có những dự án cải thiện đời sống ở các khu dân cư nghèo trong phạm vi khu xóm, phường xã.

Từ vài năm nay PTCĐ có nghĩa là sự tham gia, nâng cao nhận thức, tăng năng lực của người dân và cán bộ địa phương, và củng cố các thiết chế ở cơ sở, trở thành một tiêu chí chính thức để hỗ trợ, bổ sung cho khía cạnh kinh tế, kỹ thuật, trong các dự án lớn điển hình là dự án “Làm sạch và nâng cấp Kênh Lò Gốm (Quận 6, TP Hồ Chí Minh)”, một dự án hợp tác song phương giữa hai chính phủ Bỉ – Việt. Một số chương trình hợp tác địa phương và quốc tế khác (như Enda, Villes en Transition...) cũng đang thực hiện những chương trình PTCĐ đô thị với quy mô nhỏ hơn tại một số thành phố khác ở cả ba miền trong nước.

Do các nhu cầu về PTCĐ ngày càng tăng, từ vài năm nay có rất nhiều khóa tập huấn ngắn hạn và PTCĐ cũng được giảng dạy như một bộ môn khoa học tại một số trường.

- Nội dung chính của chiến lược PTCĐ:

1. Thiết lập một ban phối hợp tại cộng đồng.
2. Huấn luyện và gửi đến cộng đồng những tác viên phát triển, gọi là “tác nhân tạo thay đổi”.
3. Thường xuyên liên lạc và đối thoại giữa ban phối hợp và dân làng.
4. Thành lập các nhóm hợp tác tại cộng đồng.

Càng ngày người ta càng thừa nhận rằng phương pháp PTCĐ có khả năng giải quyết vấn đề phát triển và những thách thức mà những cộng đồng ở nông thôn và thành thị ở các nước đang phát triển gặp phải cũng như những vấn đề của các nhóm bị mất quyền lợi, bị thiệt thòi, và bị gạt ra bên lề xã hội ở những nước đã phát triển.

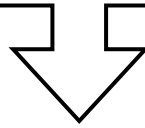
Phương pháp PTCĐ là phương pháp lấy con người làm trung tâm của phát triển, và quan tâm trước tiên đến nhân phẩm và tiềm năng của họ.

Phương pháp phát triển cộng đồng tạo điều kiện cho các thành viên trong cộng đồng được tham gia vào mọi phương diện liên quan đến tiến trình phát triển.

Tuy nhiên kinh nghiệm làm công tác phát triển cộng đồng ở các nước đang phát triển trong quá khứ đã cho thấy nếu lấy toàn bộ cộng đồng là đối tượng thì những lợi ích phát triển ít đến tay nhóm người nghèo nhất (đa số lợi ích rơi vào nhóm khá giả, nhóm có tiềm năng kinh tế).

Nhận thức mới này dẫn đến việc hình thành chiến lược phát triển mà đối tượng là những nhóm bị thiệt thòi. Mục đích là nhằm tăng quyền lực cho cộng đồng. Đó là những chiến lược “Phát triển có sự tham gia”, “Phát triển lấy người dân làm trọng tâm” và “Phát triển bền vững” bổ sung cho chiến lược phát triển cộng đồng trước đây.

CÔNG TÁC PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG LÀ NHẪM TĂNG QUYỀN LỰC CHO CỘNG ĐỒNG, LÀ SỰ THÚC ĐẨY CHO QUYỀN LỰC THẬT SỰ CỦA NHÂN DÂN



THÔNG QUA HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN CỘNG ĐỒNG, NGƯỜI DÂN TỪ NHỮNG ĐỐI TƯỢNG THỤ ĐỘNG CỦA SỰ PHÁT TRIỂN CÓ THỂ TỰ CHUYỂN HOÁ THÀNH NHỮNG NGƯỜI CHĂM SÓC CHO SỰ PHÁT TRIỂN CỦA CHÍNH HỌ

2.2. **Khái niệm PTCD:**

Khái niệm “Phát triển cộng đồng” lần đầu tiên được chính phủ Anh sử dụng vào thập niên 1940. Đó là “một chiến lược phát triển nhằm vận động sức dân trong các cộng đồng nông thôn cũng như đô thị để phối hợp cùng những nỗ lực của nhà nước để cải thiện hạ tầng cơ sở, và tăng khả năng tự lực của cộng đồng”.

Khái niệm này nhấn mạnh hai yếu tố: sự tham gia của người dân và sự cung cấp các kỹ thuật và dịch vụ của nhà nước cần được phối kết hợp.

Định nghĩa PTCD:

1. Theo Liên Hiệp Quốc (UN,1956)

Phát triển cộng đồng là một tiến trình qua đó nỗ lực của chính dân chúng hợp nhất với nỗ lực của chính quyền để cải thiện các điều kiện kinh tế, xã hội, văn hóa của cộng đồng, để các cộng đồng này có điều kiện hội nhập và đóng góp tích cực vào đời sống quốc gia. (UN-DESA, 1977).

2. Theo Murray G. Ross (1955)

Phát triển cộng đồng là một diễn tiến qua đó một cộng đồng nhận rõ nhu cầu hoặc mục tiêu phát triển của cộng đồng; biết sắp xếp ưu tiên các nhu cầu và mục tiêu này; phát huy sự tự tin và ý muốn thực hiện chúng; biết tìm đến tài nguyên bên trong và

ngoài cộng đồng để đáp ứng chúng, thông qua đó sẽ phát huy những thái độ và kỹ năng hợp tác trong cộng đồng ¹.

3. Theo Th.s PTCĐ Nguyễn Thị Oanh (1995)

Phát triển cộng đồng là một tiến trình làm chuyển biến cộng đồng nghèo thiếu tự tin thành cộng đồng tự lực thông qua việc giáo dục gây nhận thức về tình hình, vấn đề hiện tại của họ, phát huy các khả năng và tài nguyên sẵn có, tổ chức các hoạt động chung tự giúp, bồi dưỡng và củng cố tổ chức để tiến tới tự lực và phát triển ².

2.3. Mục đích của phát triển cộng đồng

Một cách khái quát và bao trùm, PTCĐ nhằm mục đích tăng năng lực cho người dân và cải thiện điều kiện sống của họ để cộng đồng có thể tự lực, tự cường. Có thể chia mục đích cuối cùng của Phát triển cộng đồng thành ba nhóm chính: (1) củng cố tăng năng lực cho người dân; (2) sự tham gia tích cực của người dân bằng các hành động tập thể trong tiến trình thay đổi và chuyển hoá của cộng đồng tiến tới tự lực, tự cường, và (3) khuyến khích, hỗ trợ cho an sinh và hạnh phúc của người dân ³.

Cụ thể là:

1. Cải thiện cân đối các điều kiện sống về vật chất và tinh thần.
2. Xây dựng và củng cố các nhóm, các tổ chức hợp tác trong cộng đồng để tạo điều kiện thuận lợi cho việc cải thiện cộng đồng.
3. Phát huy tối đa sự tham gia, nội lực của người dân trong tiến trình phát triển.
4. Thực hiện công bằng xã hội bằng cách tạo điều kiện cho các nhóm thiệt thòi nêu lên nguyện vọng của mình và tham gia tích cực vào các hoạt động phát triển.
5. Giúp xây dựng năng lực quản lý và sự tự tin của cộng đồng để cộng đồng có thể tự phát triển.

2.4. Các giá trị và nguyên tắc trong PTCĐ

2.4.1. Giá trị

Giá trị là điều chúng ta tin tưởng, có ảnh hưởng đến lối sống chúng ta.

¹ Ross, Murray G. Tổ Chức Cộng Đồng – Lý Thuyết và Nguyên Tắc (Community Organization – Theory and Principles). Canada: Harper & Row, 1955.

² Nguyễn Thị Oanh, Phát Triển Cộng Đồng. Đại Học Mở Bán Công Tp. HCM, Khoa Phụ Nữ Học, 1995.

³ Luna, Emmanuel M. “Xét lại việc địa phương hoá và thành công của PTCĐ ở Philippines” (Rethinking Community Development in the Philippines: Indigenizing and Regaining Grounds), 30-31/01/1998.

Giá trị phát triển cộng đồng là điều mà tác viên phát triển, người dân tham gia tin tưởng, mong muốn cộng đồng của mình sẽ đạt được, đem lại cuộc sống tốt đẹp, công bằng, thịnh vượng cho người dân.

2.4.2. Các giá trị của phát triển cộng đồng

- **An sinh của người dân:** mọi người đều có quyền được phát triển, có công ăn việc làm, đảm bảo cuộc sống đầy nhân phẩm có giá trị, được tôn trọng và bảo vệ.
- **Công bằng xã hội:** mọi người đều có quyền, có cơ hội như nhau để thoả mãn nhu cầu cơ bản và giữ gìn giá trị nhân phẩm của mình. Công bằng xã hội đòi hỏi sự phân bổ tài nguyên và quyền lấy quyết định trong xã hội
- **Tinh thần cộng đồng và trách nhiệm xã hội:** chúng ta tin rằng con người với tư cách là một thành tố cộng đồng và xã hội không chỉ quan tâm đến cá nhân mình mà còn có trách nhiệm với đồng loại, và cùng nhau giải quyết những nhu cầu và vấn đề chung.

2.4.3. Các nguyên tắc hành động

1. Bắt đầu từ nhu cầu, tài nguyên, và khả năng.
2. Tin tưởng vào dân, vào khả năng thay đổi và phát triển của họ.
3. Đáp ứng nhu cầu và mối quan tâm bức xúc hiện tại của họ.
4. Khuyến khích người dân cùng thảo luận, lấy quyết định chung, hành động chung để họ đồng hoá mình với những chương trình hành động đó. (Để người dân cảm thấy những chương trình hành động đó là chính của họ)
5. Bắt đầu từ những hoạt động nhỏ để dẫn đến thành công nhỏ.
6. Vận động thành lập nhóm nhỏ để thực hiện dự án, không chỉ giải quyết được một vấn đề cụ thể, mà còn để củng cố, làm vững mạnh tổ chức tự nguyện của người dân.
7. Tạo cơ hội để người dân sinh hoạt chung và tương trợ lẫn nhau, qua đó các thành viên vừa cảm thấy hoàn thành nhiệm vụ vừa góp phần cải thiện an sinh cho nhóm, cả hai điều này đều quan trọng như nhau.
8. Quy trình “ Hành động - Suy ngẫm rút kinh nghiệm - Hành động mới” cần được áp dụng để tiến tới những chương trình hành động chung lớn hơn, trình độ quản lý cao hơn.
9. Giải quyết mâu thuẫn theo nhóm là cách điều hành có hiệu quả và giúp cho tổ chức nhóm trưởng thành.

10. Thiết lập mối liên kết và liên đoàn với các tổ chức khác để có thêm hỗ trợ và hợp tác với nhau

2.5. Vai trò của NVXH trong PTCD

- Người nghiên cứu:

Nói đơn giản hơn là người tìm hiểu cộng đồng về tâm tư nguyện vọng, thực trạng đời sống của người dân, đây là một việc làm cần phải có khi khởi đầu bất kỳ một hoạt động nào. Nếu không tìm hiểu kỹ lưỡng, rõ ràng chính xác thì không có được một kế hoạch khả thi. Để nghiên cứu, tác viên cộng đồng không làm đơn độc mà có sự tham gia của cộng đồng cụ thể là nhóm nòng cốt, những người tích cực và am hiểu cộng đồng. Kết quả khảo sát được phân tích chuyển thành hoạt động, chương trình hành động, dự án, đề án.

- Người lập kế hoạch

Lập kế hoạch theo phát triển cộng đồng là có sự tham gia của người dân: Trong quá trình lập kế hoạch, dân cung cấp thông tin tham gia thảo luận, bàn bạc, góp ý kiến, quyết định các phương án. Người dân, tác viên cộng đồng đồng thuận trong quyết định.

Nhờ lập kế hoạch mà chúng ta có thể ứng phó với sự bất định và sự thay đổi. Sự bất định và thay đổi làm cho việc lập kế hoạch trở nên tất yếu. Ngay cả khi tương lai có độ chắc chắn cao thì kế hoạch vẫn cần thiết không thể bỏ qua.

Do toàn bộ công việc lập kế hoạch là nhằm đạt được các mục tiêu của cơ sở, cho nên chính hoạt động lập kế hoạch giúp cho cộng đồng tập trung sự chú ý vào các mục tiêu này và biết làm những gì, làm như thế nào để đạt được mục tiêu đó.

Việc lập kế hoạch sẽ giảm tối đa chi phí vì nó chú trọng vào cách hoạt động hiệu quả và sự phù hợp. Kế hoạch thay thế sự hoạt động manh mún, không được phối hợp bằng sự nỗ lực có định hướng chung, thay thế luồng hoạt động thất thường bởi một luồng đều đặn và thay thế những sự phán xét vội vàng bằng những quyết định có cân nhắc kỹ lưỡng.

Không có kế hoạch, cán bộ cấp trên không thể kiểm tra công việc của các cấp dưới vì không có được mục tiêu chỉ báo để đo lường, không biết ai chịu trách nhiệm cũng như không biết khi nào hoàn thành.

- Người huấn luyện

Để đáp ứng nhu cầu phát triển xã hội theo tình hình mới, công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ rất là quan trọng. Như vậy tác viên cộng đồng có nhiệm vụ vừa là người học và cũng là người đào tạo.

Muốn có kết quả đào tạo tốt người huấn luyện cần áp dụng phương pháp giáo dục chủ động, lấy người học làm trọng tâm. “Dạy học nâng cao trình độ cho nông dân điều trước tiên phải hiểu anh nông dân, chị nông dân như thế nào. Nói chung nông dân là chân thực, cần cù, nói ít làm nhiều, vì thế học cái gì cũng nên ngắn gọn, dễ hiểu, dễ nhớ và có thực tế chứng minh mới tốt được”⁴.

Có nhiều hình thức đào tạo như: mở lớp, cung cấp tài liệu, làm mẫu, thực hành, cùng làm cùng rút kinh nghiệm.

Xây dựng cho được đội ngũ cán bộ cấp cơ sở thông hiểu chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật và phương pháp vận động quần chúng, có phong cách “trọng dân, gần dân, hiểu dân, học dân và có trách nhiệm với dân. “Nghe dân nói, nói dân làm, làm dân tin”

- Người xúc tác

Trong cộng đồng có những nguồn lực như: con người, tài nguyên thiên nhiên, tổ chức ban ngành đoàn thể, cơ sở vật chất, vốn tài chính. Tuy nhiên có nơi các nguồn lực này không phát huy tác dụng do đứng riêng rẽ, rời rạc. tạo nên một sự lãng phí trong khi đó người dân có nhu cầu nhưng không được đáp ứng.

Xúc tác là nối kết các nguồn lực trong cộng đồng. Ví dụ: hiện nay mô hình liên kết bốn nhà (nhà nông, nhà nước, nhà doanh nghiệp và nhà khoa học), mang lại hiệu quả phát triển kinh tế cho nông dân. Vai trò tác viên cộng đồng làm sao cho 4 nhà ngồi lại, hợp tác, chia sẻ để tất cả cùng phát triển.

Nhờ có vai trò xúc tác tác động lên các nhóm và tổ chức giúp các nguồn lực phát huy tác dụng, các chương trình dự án đạt hiệu quả cao hơn, tạo ra những chuyển biến quan trọng.

- Người tạo thuận lợi

Cán bộ cấp cơ sở thường yếu kém về kỹ năng và phương pháp làm việc. nếu như không giúp cho họ tăng năng lực về cách làm, hay không tin tưởng nơi khả năng của họ sẽ dẫn đến cách làm cán bộ điều khiển hay làm thay hoặc là khoán trắng bỏ mặc cho cơ sở. Do đó chính tác viên cộng đồng cần thay đổi từ cách làm cũ sang cách làm tạo thuận lợi, nghĩa là làm sao giúp cán bộ cấp dưới, người dân tự hoàn thành được công việc hay nhiệm vụ của mình.

⁴ Ts. Vũ Ngọc Kỳ, Tổ chức và hoạt động của Hội Nông dân Việt Nam trong thời kỳ đổi mới. Nhà Xuất bản chính trị Quốc gia. 2005. Trang 60

Tạo cơ hội và điều kiện thuận lợi cho tác viên cộng đồng, người dân bằng cách tăng khả năng bàn luận, lựa chọn, lấy quyết định. Đây là tiến trình giúp người dân tự nhận diện vấn đề và giải quyết vấn đề, không áp đặt một kết quả trước.

Qua cách làm tạo thuận lợi tác viên cộng đồng cấp cơ sở và người dân sẽ trưởng thành, hiệu quả, chất lượng công việc sẽ tốt hơn.

- Người biện hộ

Là người đại diện của nhóm người thiệt thòi, yếu kém, tác viên cộng đồng có trách nhiệm bênh vực quyền lợi chính đáng của họ.

Trước hết giúp người dân hiểu đúng hoàn cảnh và thực trạng của họ, đặt biệt là những vấn đề liên quan đến chính sách và pháp luật của nhà nước, những vấn đề liên quan đến quyền và lợi ích chính đáng hợp pháp của người dân.

Nâng cao năng lực cho người dân về các chính sách, luật pháp của nhà nước, kỹ năng trình bày, diễn đạt vấn đề, nguyện vọng của mình.

Chuyển tiếng nói của người nông dân đến các cơ quan ban ngành có liên quan

Các hình thức: Trình bày trong các buổi họp, tổ chức diễn đàn cho người dân tham gia phát biểu, đối thoại, viết bài đăng trên bản tin, báo, gửi kết quả nghiên cứu khảo sát đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, tham gia giải quyết các vụ việc khiếu kiện, khiếu nại, tố cáo của hội viên nông dân (Oanh, 1995).

2.6. Đặc điểm vai trò của NVXH trong PTCD

a)- Thúc đẩy sự tham gia: Người cán bộ trước tiên phải đặt mình vào hoàn cảnh, và sau đó thúc đẩy sự tham gia của cá nhân và các nhóm, giữa các cá nhân và các tiểu nhóm trong nhóm, giữa các nhóm với các nhóm và các thể chế xã hội khác. Trong cộng đồng. Việc này được thực hiện thông qua việc truyền kxy năng mà nhóm cần để tham gia, bằng cách giúp tháo gỡ hoặc giải quyết các vấn đề ngăn cản hoặc hạn chế sự tham gia, bằng cách giúp tìm và đào tạo lãnh đạo bản xứ, bằng cách chấp nhận, phê duyệt và hỗ trợ, và bằng cách giúp nhóm thấy rằng sự tham gia là dành cho những người và nhóm có liên quan.

b)- Thúc đẩy sự đồng thuận. Mục tiêu thứ hai đối với vai trò của cán bộ là thúc đẩy sự đồng thuận trong đơn vị cơ bản, ủy ban để các quyết định về mục tiêu và các lựa chọn có thể được thực hiện một cách đúng đắn. Người cán bộ làm như vậy bằng cách giúp xác định vai trò của các cán bộ trong ban và mối liên hệ giữa những

vai trò này. Người cán bộ cũng nỗ lực thúc đẩy sự đồng thuận giữa các tiểu nhóm trong nhóm lớn hoặc đại diện của các ủy ban. Người cán bộ làm việc này bằng cách giúp mở và hình thành các kênh truyền thông, và bằng cách giúp họ phân công trách nhiệm và đặc quyền cho các tiểu nhóm.

c)- Tăng cường sự tự quản: Mục tiêu thứ ba đối với người NVXH là tăng cường tính tự quản của nhóm để cho phép tiếp tục việc tự lập chương trình cộng đồng. Họ làm việc này bằng cách giúp đỡ nhóm có được tư cách pháp nhân độc lập dưới con mắt của người khác trong cộng đồng so với các nhóm khác và các thể chế xã hội khác. Họ giúp nhóm tăng cường quyền lực tự đưa ra quyết định và các thủ tục, khả năng huy động và sử dụng các nguồn lực hiện có, và khả năng làm việc để bản thân tự hài lòng.

2.7. Trách nhiệm của NVXH trong PTCĐ

Vai trò của cán bộ phát triển cộng đồng có nhiều điểm chung với cán bộ chuyên ngành và NVXH khác về giá trị và các chuẩn mực làm nền tảng cho công tác xã hội.

a)- Tính bảo mật.

NVXH có trách nhiệm bảo mật đối với nhóm và các thành viên cá nhân trong nhóm và cộng đồng mà họ làm việc trong vai trò là cán bộ nhóm hoặc cán bộ PTCĐ. NVXH có quyền không cho phép các vấn đề riêng tư được thảo luận khi không có sự đồng ý trước đó.

b)- Hành vi không phán xét.

NVXH nên nhận thức được về thái độ cá nhân và thái độ xã hội của mình. Khi làm việc với cộng đồng họ phải hướng tới các hành vi không mang tính phán xét liên quan đến các giá trị, thái độ và chuẩn mực khác nhau.

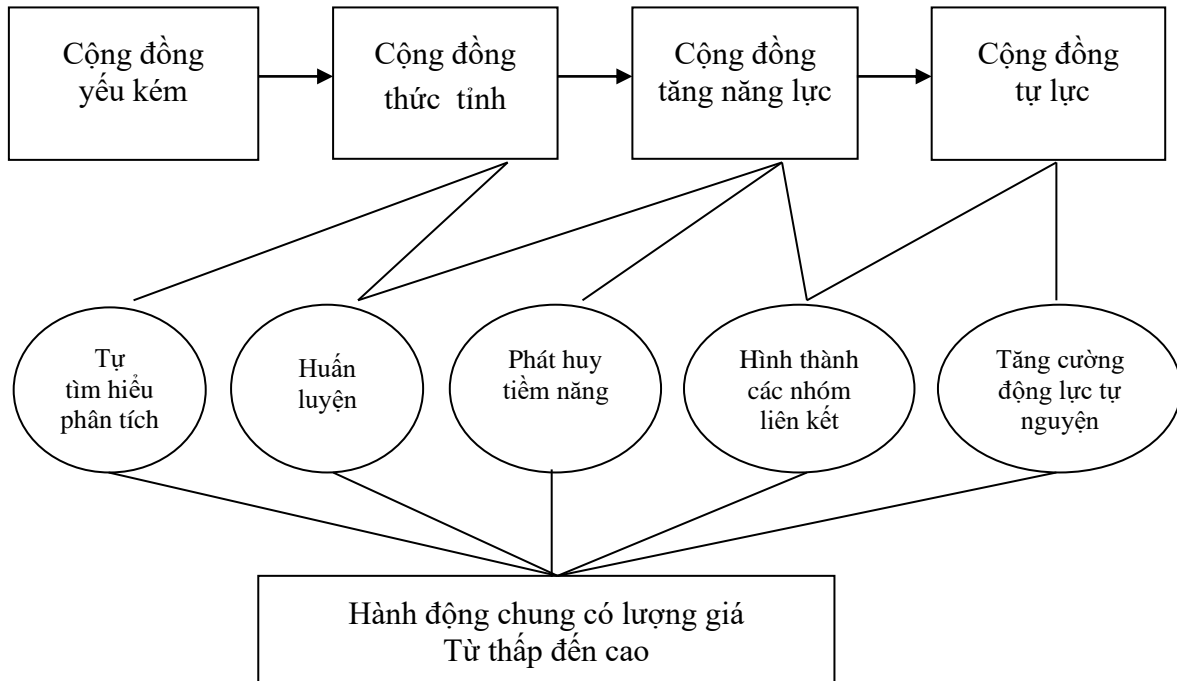
c)- Không khai thác.

NVXH có trách nhiệm rất lớn trong việc tránh tình trạng khai thác cá nhân, nhóm hoặc cộng đồng vì mục đích tình cảm hoặc xã hội của bản thân, hoặc vì lợi ích của cơ quan mà họ làm việc. Nhóm và cộng đồng có đặc tính riêng không nên bị lôi kéo để làm lợi cho người cán bộ, cơ quan hoặc bất kể một bên liên quan nào khác.

NVXH có trách nhiệm đối với cơ quan mà họ làm việc, đối với xã hội mà họ hành nghề. Điều này chú trọng vào việc truyền thông tin một cách đúng đắn để chính sách xã hội có thể được tiếp nhận rộng rãi trong cộng đồng.

Vai trò này còn bao gồm trách nhiệm làm nhân chứng đối với một quá trình dân chủ và sự thay đổi xã hội (Goetschius. 1969).

2.8 Mô hình phát triển cộng đồng⁵



Hình 2: Mô Hình Phát Triển Cộng Đồng

Theo mô hình PTCĐ mô tả trong hình 2, tiến trình PTCĐ gồm các bước:

- **Bước một: Thức tỉnh cộng đồng:** Như một người bệnh, cần phải biết là mình đang mắc bệnh, mắc bệnh gì, tại sao bệnh, nghiêm trọng cỡ nào. Với một CĐ cũng vậy người dân cần biết rõ những vấn đề của CĐ, nguyên nhân và hậu quả của nó để còn tìm biện pháp giải quyết. Ngoài ra họ còn nhận ra tài nguyên, tiềm năng, khó khăn, thuận lợi để có cơ sở giải quyết vấn đề. Cuối cùng chính người dân trong cộng đồng thấy cần thay đổi tình trạng hiện tại của họ.
- **Bước hai: Tăng năng lực cộng đồng:** Tăng năng lực cộng đồng là tăng khả năng cho người dân, chính quyền, đoàn thể để hoàn thành kế hoạch chương trình phát triển của cộng đồng một cách hiệu quả, bền vững. Cụ thể cải thiện các mặt như sau: đời sống kinh tế họ khá hơn, có ăn có mặc, hết nợ nần. Có kiến thức, hiểu biết về môi trường quanh họ. Có kỹ năng, biết cách làm ngành nghề sinh sống, biết sinh hoạt tập thể,

⁵ Nguyễn Thị Oanh (1995), *Phát Triển Cộng Đồng*, Khoa Phụ Nữ Học.

biết quản lý các hoạt động gia đình và cộng đồng của họ. Họ được tham gia vào các tổ chức, đội nhóm, có tiếng nói để bảo vệ quyền lợi của chính mình và được dự phần quyết định những việc có liên quan với họ.

Nội dung tăng năng lực cộng đồng:

- **Kinh tế:** người dân có ý thức và thực hành tiết kiệm, tích lũy vốn hoặc được vay thêm vốn làm ăn, giảm tình trạng vay nợ nặng lãi, tăng thêm phương tiện công cụ sản xuất.
- **Điều kiện sinh hoạt (chất lượng cuộc sống):** các tiện nghi sinh hoạt trong gia đình được cải thiện như nhà ở, nước sạch, vệ sinh môi trường, bữa ăn đầy đủ dinh dưỡng, thuốc chữa bệnh và các dịch vụ y tế khác. Có trường học và nhà trẻ cho trẻ em.
- **Phát triển năng lực:** người dân có nhiều cơ hội tiếp cận với nhiều nguồn thông tin, tăng kiến thức và kỹ năng thuộc các lĩnh vực như kỹ thuật nuôi trồng, biết cách tổ chức làm ăn, quản lý cộng đồng, dự án, sinh hoạt nhóm; hiểu rõ các chủ trương chính sách có liên quan đến quyền lợi thiết thân của họ. Người dân được tập tành thực thi quyền dân chủ của mình, có tiếng nói và biết bảo vệ quyền lợi một cách chính đáng.
- **Tinh thần trách nhiệm với cộng đồng:** người dân hiểu biết và thông cảm hoàn cảnh khó khăn lẫn nhau, có ý thức tương trợ với người nghèo hay lúc hoạn nạn khó khăn. Có tinh thần tự nguyện tham gia vào vào các hoạt động vì lợi ích chung của CĐ. Biết tôn tạo và giữ gìn những giá trị tích cực của CĐ hay những công trình phúc lợi tập thể do chính họ làm ra.
- **Bước ba: Cộng đồng tự lực:** cộng đồng có khả năng tự quản lý các hoạt động, dự án phát triển. Biết cách khai thác và sử dụng tài nguyên bên trong và bên ngoài cộng đồng một cách hợp lý, hiệu quả. Đảm bảo cân bằng sinh thái, nguồn tài nguyên để thế hệ mai sau còn tiếp tục khai thác và hưởng lợi.

2.9. Nội dung của chiến lược phát triển cộng đồng

Tương ứng với ba nhóm mục đích chính của phát triển cộng đồng đã nêu ở phần trên, nội dung của phát triển cộng đồng bao gồm ba lãnh vực có mối tương tác lẫn nhau: **giáo dục cộng đồng, tổ chức cộng đồng** và **quản lý tài nguyên cộng đồng**. Ba lãnh vực tương tác nhau của việc thực hành PTCĐ này nổi lên từ yêu cầu đáp ứng những nhu cầu phức tạp và đa dạng của chính người dân và cộng đồng của họ, có hoặc không có sự giúp đỡ, hỗ trợ, hay sự thúc đẩy của những người quyết định đứng về phía người dân bị thiệt thòi.

Ba lãnh vực trong nội dung PTCĐ này cũng có tương quan đến những khởi xướng trong cộng đồng trải qua các thập kỷ của thế kỷ 20. Chúng được dùng như điểm xuất phát trong một dự án, tùy theo trọng tâm của chương trình, nguồn tài nguyên, mối quan tâm thích thú, lãnh vực chuyên môn và các nhu cầu của công đồng. Thí dụ, một

số các tổ chức Phi chính phủ (NGOs) hỗ trợ phát triển chỉ thực hiện giáo dục cộng đồng trong khi việc quản lý tài nguyên và tổ chức cộng đồng là do tổ chức quản chúng hay một cơ quan phát triển khác hỗ trợ tổ chức nhân dân đảm trách. Một số tổ chức NGO lại dùng các chương trình quản lý tài nguyên dựa vào cộng đồng như sức khỏe, tài nguyên bờ biển, hay nông nghiệp vùng cao như điểm xuất phát cho giáo dục cộng đồng hay việc tổ chức thực sự cộng đồng.

Các nội dung của phát triển cộng đồng theo ba lãnh vực vừa nói được mô tả tóm tắt như dưới đây (xem hình 3).



a). Giáo dục cộng đồng (GDCĐ)

Giáo dục cộng đồng có tầm quan trọng đặc biệt, nó giúp người dân bứt phá cái vòng luân quần của đói nghèo: "đói nghèo là bởi lạc hậu, mù chữ dẫn đến đói nghèo." Giáo dục cộng đồng giúp trang bị kiến thức, sự hiểu biết và kỹ năng làm việc, lao động cho con người, xem đó là điều kiện ban đầu cần thiết để thực hiện chương trình xoá đói giảm nghèo.

▪ Gây nhận thức, thức tỉnh CĐ

- Thức tỉnh cho ai: cán bộ chính quyền và người dân.
- Thức tỉnh cái gì: người dân nhận ra tình trạng hiện tại của mình, những vấn đề bức xúc, ý chí vượt qua đói nghèo, nhận ra tài nguyên và tiềm năng của mình.

- Thức tỉnh để làm gì: cộng đồng (cơ quan, đoàn thể, người dân) nhận ra mình cần phải làm gì, muốn làm cái gì đó để thay đổi.
- Bằng cách nào: nghiên cứu khảo sát, thảo luận, chia sẻ ý tưởng.
- **Hình thành giá trị CĐ:** Đề cao các giá trị tích cực, thay đổi nhận thức, thái độ, hành vi tiêu cực
 - Khơi dậy truyền thống cần cù hiếu học, tương thân tương trợ, tinh đoàn kết hợp tác...
 - Thay đổi những nhận thức, thái độ, hành vi làm cản trở sự phát triển của CĐ: cách làm dè dặt từ trên xuống, bất bình đẳng về giới, cơ hội phát triển, trông chờ ỷ lại, nghèo đói, bệnh tật, đông con là do số trời. Muốn dẹp bỏ cái lạc hậu, cũ kỹ, muốn làm những việc có lợi cho CĐ, từ bỏ các hành vi tiêu cực như tệ nạn nhậu nhẹt, bài bạc, đánh đập phụ nữ, quan hệ tình dục bừa bãi.

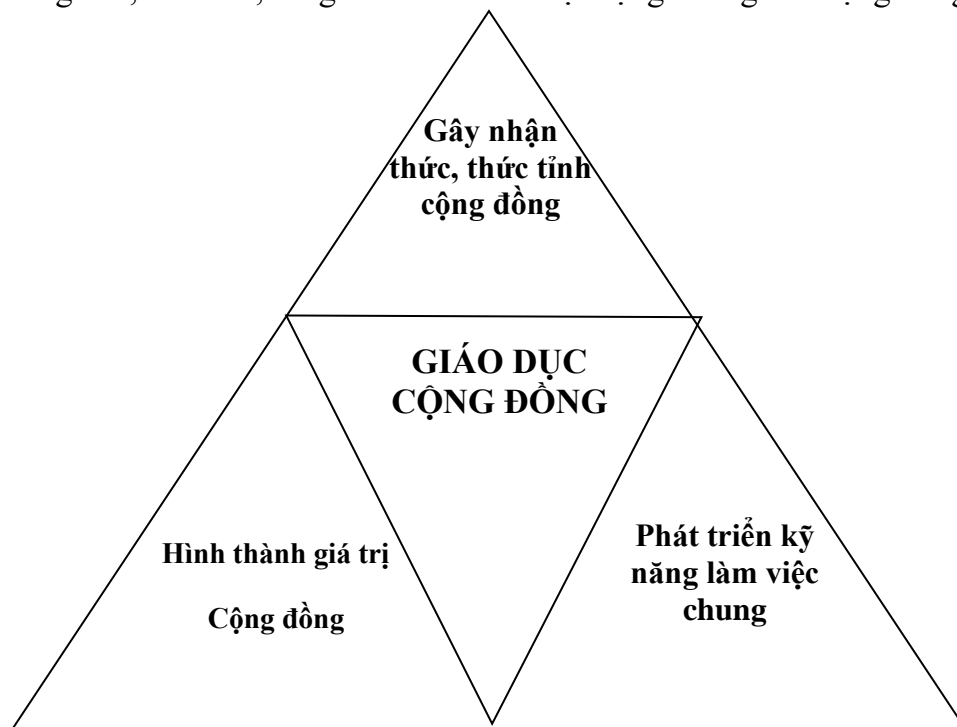
Ví dụ: người dân không biết rằng phân người và phân gia súc thải bừa bãi gây ô nhiễm nguồn nước, sinh ra những chứng bệnh truyền nhiễm nguy hiểm. Khi biết rồi họ sợ, không dám thải bừa bãi nữa. Họ làm hố xí, chuồng trại xa nguồn nước, xử lý chất thải hợp vệ sinh.

Cách làm: truyền thông vận động bằng nhiều hình thức như họp nhóm, kịch có sự tham gia, tổ chức học tập chia sẻ kinh nghiệm lẫn nhau,...

- **Phát triển kỹ năng làm việc chung, nêu cao tinh thần cộng đồng**
 - Giáo dục cho các thành phần khác nhau trong CĐ tinh thần đoàn kết, gắn bó, không phân biệt tôn giáo, tín ngưỡng, giàu nghèo, sắc tộc, đặc biệt hướng về lợi ích chung vì sự phát triển của CĐ.
 - Nêu cao tinh thần tự hào về truyền thống của CĐ, những kinh nghiệm tổ chức người dân lại với nhau, tương thân tương trợ vượt qua những khó khăn như thiên tai, nghèo đói. Những gương anh hùng, dũng cảm, công minh liêm chính.
 - Đề cao mặt tích cực của tính cộng đồng, gia tộc, trong việc giáo dục, nâng đỡ, hỗ trợ, bồi dưỡng con em phát triển, giải quyết những mâu thuẫn nội bộ để CĐ vững mạnh.
 - Tạo cơ hội cho người dân ngồi lại với nhau, biết cách làm việc chung với nhau sao cho có hiệu quả, tạo sức mạnh CĐ.

Phát huy các giá trị tích cực của cộng đồng: tính cố kết của cộng đồng trong các làng xã, những giá trị truyền thống như tình làng nghĩa xóm, sự cần cù chịu thương, chịu khó, ham học hỏi, ý chí vươn lên sẽ được phát huy thông qua giáo dục cộng đồng. Với việc khơi dậy những giá trị truyền thống đó, giáo dục cộng đồng có tác dụng giúp người dân phát huy nội lực bằng ý chí, quyết tâm vươn lên thoát khỏi đói nghèo bằng chính sức của mình. Mục tiêu của hoạt động này là nhằm hình thành được các tổ chức tương trợ mang tính cộng đồng cao, làm cho người dân không còn thói quen trông chờ, ỷ lại.

Xây dựng tinh thần cộng đồng, đạo đức cộng đồng. Cơ chế bao cấp nhiều năm qua đã để lại trong nếp nghĩ của người dân thói quen "cha chung không ai khóc," cách làm việc thiếu công khai, thiếu dân chủ. Giáo dục cộng đồng phải gây nhận thức về tinh thần cộng đồng, làm cho người dân nhận thức được rằng những việc chung liên quan đến đời sống của mỗi gia đình thì cần cùng nhau bàn bạc, cùng biết cách làm việc chung với nhau, biết chia sẻ các công việc chung của cộng đồng như tu bổ đê điều, làm đường và các công trình công cộng khác, đồng thời có trách nhiệm chăm sóc, bảo vệ các công trình đó. Mục tiêu của hoạt động này là làm cho người dân tự nguyện đóng góp công sức, tiền của, sáng kiến vào các hoạt động chung của cộng đồng.



Hình 4: Ba Nội Dung Chủ Đạo trong Giáo Dục Cộng Đồng

Các nội dung giáo dục cộng đồng

- Người dân tự nhận thức về tình trạng mình đang sống, các vấn đề của địa phương, các nguyên nhân của chúng, các tiềm năng và tài nguyên địa phương

có trong tay, các nhu cầu và nguyện vọng cần giải quyết. Từ đó xây dựng ý thức và trách nhiệm của mỗi người dân đối với cộng đồng.

- Giáo dục ý thức tiết kiệm, xây dựng quỹ tiết kiệm tín dụng của cộng đồng, tạo điều kiện cho người nghèo tiếp cận với các nguồn vốn tín dụng của các tổ chức ngoài cộng đồng.
- Giáo dục nâng cao hiểu biết về khoa học, kỹ thuật trồng trọt, chăn nuôi, làm vườn, trồng cây lâm nghiệp, nuôi trồng thủy sản.
- Giáo dục việc lập kế hoạch gia đình, kế hoạch sản xuất từng cây, con, ngành nghề, hoạt động dịch vụ, kỹ năng quản lý dự án, lập kế hoạch và triển khai các hoạt động kinh tế xã hội của địa phương.
- Giáo dục hiểu biết về kinh tế, xã hội và văn hoá như: xây dựng nếp sống văn hoá, bảo vệ môi trường, phòng chống tệ nạn xã hội, xây dựng xã hội học tập.
- Giáo dục chăm sóc sức khỏe cộng đồng, kỹ năng tổ chức cuộc sống gia đình, giới và vai trò xã hội của người phụ nữ, quy chế văn hoá, xây dựng làng xã văn hoá, giáo dục pháp luật.
- Đề xác định được các nội dung giáo dục cần ưu tiên, ban phát triển cộng đồng nên tổ chức khảo sát nhu cầu học hỏi của cộng đồng bằng các phương pháp có sự tham gia hoặc lấy ý kiến đề xuất của học viên qua bản thu hoạch sau mỗi hoạt động giáo dục.
- Chương trình giáo dục cộng đồng được tổ chức bằng nhiều hình thức phong phú, linh hoạt, phù hợp với hoàn cảnh của từng nhóm dân cư, chẳng hạn như: truyền thông, tập huấn, hội thảo... tùy thuộc vào số lượng học viên và nội dung học tập, có thể tổ chức tại hội trường của huyện, xã, nhà dân, thậm chí là ở ngoài đồng ruộng. Các nhóm có cùng nhu cầu được tổ chức theo nhóm, ví dụ: nhóm phụ nữ nghèo, theo địa bàn dân cư, lứa tuổi.
- Tham quan học hỏi các mô hình, làm mẫu và trình diễn các mô hình thành công, giao lưu học hỏi kinh nghiệm.

b). Tổ chức cộng đồng

Tổ chức cộng đồng là một mảng rất quan trọng trong mô hình PTCĐ, có ảnh hưởng to lớn đến sự thành công và tính bền vững của chương trình. Chính vì vậy, ngay từ bước đầu xây dựng mô hình PTCĐ phải chú trọng xây dựng các tổ chức cộng đồng một cách khoa học, công phu và sáng tạo tùy theo đặc điểm và kinh nghiệm của mỗi địa phương.

- **Củng cố các tổ chức có sẵn**

- Xem xét cấu trúc tổ chức CĐ, chức năng của các đoàn thể, mối quan hệ giữa các tổ chức và giữa các tổ chức với dân.
- Truyền thông hiệu quả, tổ chức mạng lưới chân rết xuống tận thôn xóm.
- Nâng cao năng lực cho cán bộ (kiến thức và kỹ năng).

Ở mỗi xã thuộc các địa phương trong cả nước ta đều có tổ chức Đảng, chính quyền, Mặt Trận Tổ Quốc và các đoàn thể chính trị, xã hội khác. Đây chính là các tổ chức cộng đồng có sẵn, là chỗ dựa để phát triển mạng lưới tổ chức cộng đồng. Các tổ chức này có thể mạnh là tổ chức bộ máy được pháp luật thừa nhận, có mục đích là làm cho địa phương ngày một phát triển.

▪ Thành lập nhóm nhỏ/ nhóm mới

- Bồi dưỡng và phát huy các nhân tố tích cực trong CĐ làm nòng cốt cho các tổ chức, các nhóm nhỏ.
- Thành lập các nhóm nhỏ để quản lý, điều hành các hoạt động, dự án. Ví dụ: ban vận động, ban giám sát, ban thi công, nhóm tiết kiệm tín dụng, các câu lạc bộ làm vườn, nuôi trồng thủy sản, nghề thủ công...

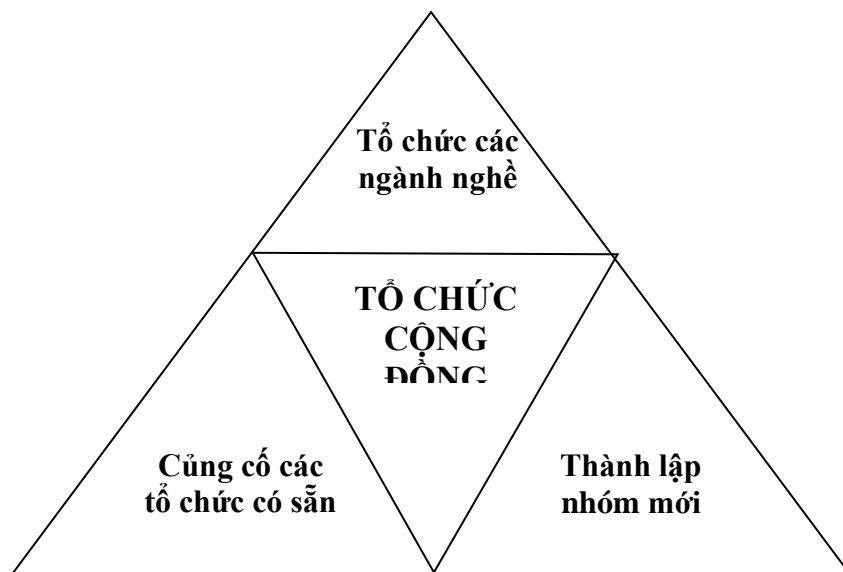
Các nhóm nhỏ và các câu lạc bộ có tác dụng mạnh mẽ đến sự phát triển của cộng đồng và mỗi cá nhân, thể hiện ở các mặt sau:

- Tạo điều kiện cho người nghèo có cơ hội phát triển, áp dụng các tiến bộ kỹ thuật, bồi dưỡng tay nghề, tạo thêm việc làm, chia sẻ kinh nghiệm làm ăn, giúp đỡ nhau về vốn liếng và tập cách tổ chức sản xuất.
- Tạo cơ hội cho người dân phát biểu trước đám đông, tiếp xúc giữa các thành viên trong nhóm, cơ hội học hỏi lẫn nhau, tập điều hành công việc tập thể, xây dựng tinh thần tự tin và ý thức trách nhiệm đối với cộng đồng.
- Tạo ra cầu nối giữa hệ thống chính trị cơ sở với người dân, góp phần thực hiện tốt qui chế dân chủ cơ sở một cách đa dạng và có hiệu quả. Tham gia vào nhóm nhỏ, các câu lạc bộ người dân có cơ hội nắm bắt được các thông tin, kế hoạch kinh tế - xã hội của địa phương, đồng thời đây là môi trường để người dân có tiếng nói của mình, tham gia vào các công việc chung của địa phương, của cộng đồng.

▪ Tổ chức các ngành nghề

- Vận động người đang làm những nghề giống nhau, cùng có mối quan tâm, thành lập các câu lạc bộ nghề nghiệp, tổ sản xuất, trung tâm sản xuất cho CĐ.

- Liên kết phối hợp mở rộng thành phần với các nhóm khác, tiến lên các tổ chức lớn hơn, quy mô hơn như hợp tác xã, liên hiệp hội...



Hình 5: Ba Nội Dung Chủ Chốt trong Tổ Chức Cộng Đồng

c). Quản lý tài nguyên cộng đồng

▪ Quản lý môi trường CD và xử lý các thảm họa do thiên tai

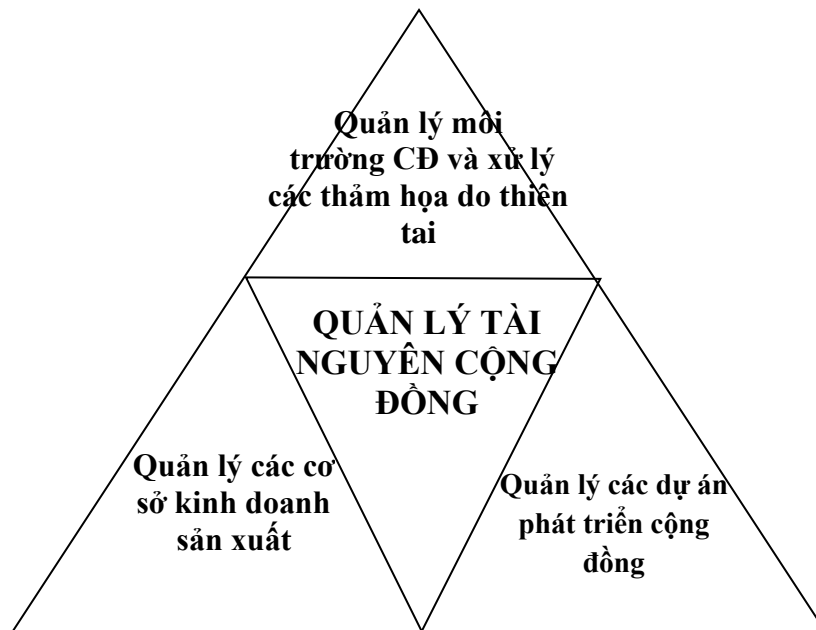
- Nguồn nước sinh hoạt, nước sản xuất. Phát triển và bảo trì kênh mương, đê điều
- Xử lý các chất thải đảm bảo vệ sinh môi trường
- Tổ chức người dân phòng chống thiên tai bão lụt, tổ chức cứu trợ, cấp cứu, ổn định cuộc sống người dân, phục hồi các cơ sở hạ tầng bị phá hủy.

▪ Quản lý các dự án phát triển cộng đồng

- Đánh giá các nhu cầu bức thiết của CD
- Vận động tìm nguồn trong và ngoài cộng đồng
- Lập kế hoạch thực hiện
- Tổ chức thực hiện, theo dõi giám sát, lượng giá.

Nhằm giải quyết một vấn đề cụ thể, thiết thực của địa phương: dự án PTCĐ là một phương thức để giải quyết các vấn đề cụ thể và bức xúc của địa phương. Chính vì vậy, ở các xã nên hình thành các dự án nhỏ theo từng vấn đề cụ thể nhằm giải quyết tập trung và dứt điểm đối với từng vấn đề. Chẳng hạn như tu sửa đường giao thông nông thôn, chuyển giao kỹ thuật giống cây...

- **Phát triển các cơ sở kinh doanh sản xuất**
 - Tổ chức huấn luyện kỹ thuật mới, giống mới
 - Tổ chức cung ứng và tiêu thụ hàng hóa không bị tư thương ép giá
 - Chia sẻ kinh nghiệm làm ăn
 - Tham quan học tập các mô hình làm ăn có hiệu quả.



Hình 5: Ba Nội Dung Chủ Chốt trong Quản Lý Tài Nguyên Cộng Đồng

Tất cả các mục đích chính của PTCĐ và nội dung chủ chốt của các lĩnh vực khác nhau vừa trình bày trên có mối liên kết chặt chẽ với nhau. Chúng ta không thể tách rời riêng biệt các mục đích khi tiến hành thực hiện công tác PTCĐ.

2.10. Kỹ năng và kỹ thuật

Phát triển cộng đồng trong vai trò là một phương pháp công tác xã hội có một bộ kỹ năng và kỹ thuật được lựa chọn và xây dựng để hỗ trợ quá trình giúp đỡ và hỗ trợ người NVXH sử dụng phương pháp này.

Những kỹ năng và kỹ thuật này có thể được chia thành 4 nhóm:

1. **Quan sát và nhận thức.** NVXH quan sát những nhân tố xã hội và hoàn cảnh xã hội thông qua thực địa để cố gắng nhận thức được nhu cầu, hạn chế và tiềm năng của nhóm, cộng đồng; các giai đoạn phát triển nhóm cộng đồng và các hình thức dịch vụ phù hợp nhất cho mỗi giai đoạn.
2. **Cung cấp thông tin, truyền kỹ năng xã hội** đơn giản và đóng vai trò là trung gian nhằm giúp nhóm xác định được vấn đề của mình và tìm cách sử dụng các dịch vụ hiện có và phục vụ cộng đồng.

3. **Truyền thông, tìm hiểu và đánh giá.** Đây là những kỹ thuật giúp các nhóm, cán bộ của họ và các thành viên học cách làm việc cùng nhau để tìm ra cơ chế phù hợp nhất nhằm thực hiện được nhiệm vụ.
4. **Ghi chép.** NVXH cần lưu các ghi chép nhằm hiểu quá trình hoạt động thực địa và để cải thiện công tác thực hành và dịch vụ của mình. Với hệ thống ghi chép, các tài liệu về quá trình giúp đỡ có thể sẵn sàng để hiểu về hoạt động thực địa đối với bản thân nhóm, các đồng nghiệp, cộng đồng và những cơ quan tình nguyện...

Mỗi kỹ năng và kỹ thuật trên đều quan trọng đối với NVXH; gộp tất cả các kỹ năng và kỹ thuật này hình thành nên nền tảng giúp thực hành nghề nghiệp đúng cách (Goetschius. 1969).

2.11. Sự tham gia của cộng đồng

2.11.1. Tầm quan trọng của sự tham gia

Kết quả lượng giá cho thấy ½ dự án PTCĐ ở Châu Phi thất bại, người nghèo bị loại ra khỏi lợi ích của dự án. Nguyên nhân:

1. Người nghèo ít được trao đổi trong việc hoạch định phát triển
2. Người nghèo không được cơ cấu vào tổ chức đại diện cho quyền lợi của họ
3. Dự án dựa vào thành phần ưu tú ở nông thôn
4. Họ thiếu phương tiện, cơ hội tiếp cận tài nguyên thị trường.
5. Họ bị đòi hỏi quá đáng về kiến thức kỹ năng.⁶

Một yếu tố chủ yếu trong chiến lược PTCĐ là “sự tham gia của quần chúng”. Nó đã chứng tỏ là một trong những thành tố chính của phát triển trong thời gian gần đây vì nhiều lý do. Một là, sự tham gia của quần chúng là phương tiện hữu hiệu để huy động tài nguyên địa phương, tổ chức và tận dụng năng lực sự khôn ngoan, tính sáng tạo của quần chúng vào các hoạt động phát triển. Hai là, nó giúp xác định nhu cầu tiên khởi của cộng đồng và giúp tiến hành những hoạt động phát triển để đáp ứng những nhu cầu này. Quan trọng hơn cả là sự tham gia của quần chúng giúp cho dự án hay hoạt động được công nhận, khuyến khích người dân tham gia thực hiện, và đảm bảo khả năng bền vững. Kinh nghiệm gần đây trong những hoạt động phát triển cho thấy rằng có một mối liên hệ quan trọng giữa mức độ và cường độ tham gia của người dân với sự thành công của những hoạt động phát triển.

⁶ The people participation programme, *Chương trình có sự tham gia của người dân*, FAO, 1990, trang 2
 Khóa đào tạo CTXH cho các nhà quản lý trong lĩnh vực CTXH (CSWA)
 Dự án đào tạo CTXH tại Việt Nam MOLISA-ULSA-CFSI-ASI - AP-UNICEF 2012

Sự tham gia tích cực của người dân mặc dù được xem là một thành tố chủ yếu trong phát triển, vẫn bị chi phối bởi những điều kiện của bối cảnh diễn ra hoạt động phát triển. Hơn nữa, mức độ tham gia khác nhau tùy theo tính chất của dự án phát triển. Ở hầu hết các nước, sự tham gia của người dân vào phát triển diễn ra từ mức độ cao cho tới chỗ chỉ tham gia một cách hình thức. Mức độ tham gia khác nhau tùy thuộc vào nhiều yếu tố như mô hình phát triển, phong cách quản lý, mức độ nâng cao quyền lực, và bối cảnh văn hóa xã hội của đất nước hay cộng đồng. Khả năng vận động người dân tham gia và năng lực để tham gia của nhóm đối tượng cũng là những yếu tố quyết định.⁷

2.11.2. Mức độ tham gia

Có nhiều hình thức để người dân tham gia như:

- Không có sự tham gia

1- Cán bộ điều khiển

Người dân làm và thực hiện theo ý của cán bộ, không được hiểu rõ. Như người dân bị gọi đi làm công ích, đóng tiền cho một công trình nào đó mà không được biết, không được thảo luận.

2- Tham gia mang tính hình thức

Cán bộ cũng có gọi dân đến, cho dân phát biểu ý kiến nhưng chỉ có lệ thôi, mọi việc cán bộ quyết theo ý mình.

- Tham gia ít

a. Người dân được thông báo và giao nhiệm vụ (biết)

Người dân được thông báo, hiểu rõ những việc mà cán bộ muốn họ tham gia, sau đó người dân đóng góp công hay tiền của theo khả năng của mình.

b. Người dân được hỏi ý kiến (bàn)

Kế hoạch công tác do cán bộ thiết kế và quản lý, Người dân được mời tham gia thảo luận, hỏi lấy ý kiến, cán bộ lắng nghe nghiêm túc, sau đó cán bộ điều chỉnh kế hoạch (nếu cần thiết) cho phù hợp với dân rồi cùng thực hiện.

- Tham gia thực sự

1. Cán bộ khởi xướng, người dân cùng tham gia lấy quyết định

Cán bộ là người khởi xướng, có ý tưởng. Người dân chủ động tham gia cùng cán bộ các khâu lập kế hoạch, quyết định chọn các phương án và tổ chức thực hiện.

⁷ Tăng năng lực cộng đồng, NXB Trẻ, 1997, trang 16-17

Khoá đào tạo CTXH cho các nhà quản lý trong lĩnh vực CTXH (CSWA)

Dự án đào tạo CTXH tại Việt Nam MOLISA-ULSA-CFSI-ASI - AP-UNICEF 2012

2. Người dân khởi xướng và cùng cán bộ ra quyết định

Người dân khởi xướng, lập kế hoạch, cán bộ cùng dân quyết định chọn các phương án và tổ chức thực hiện.

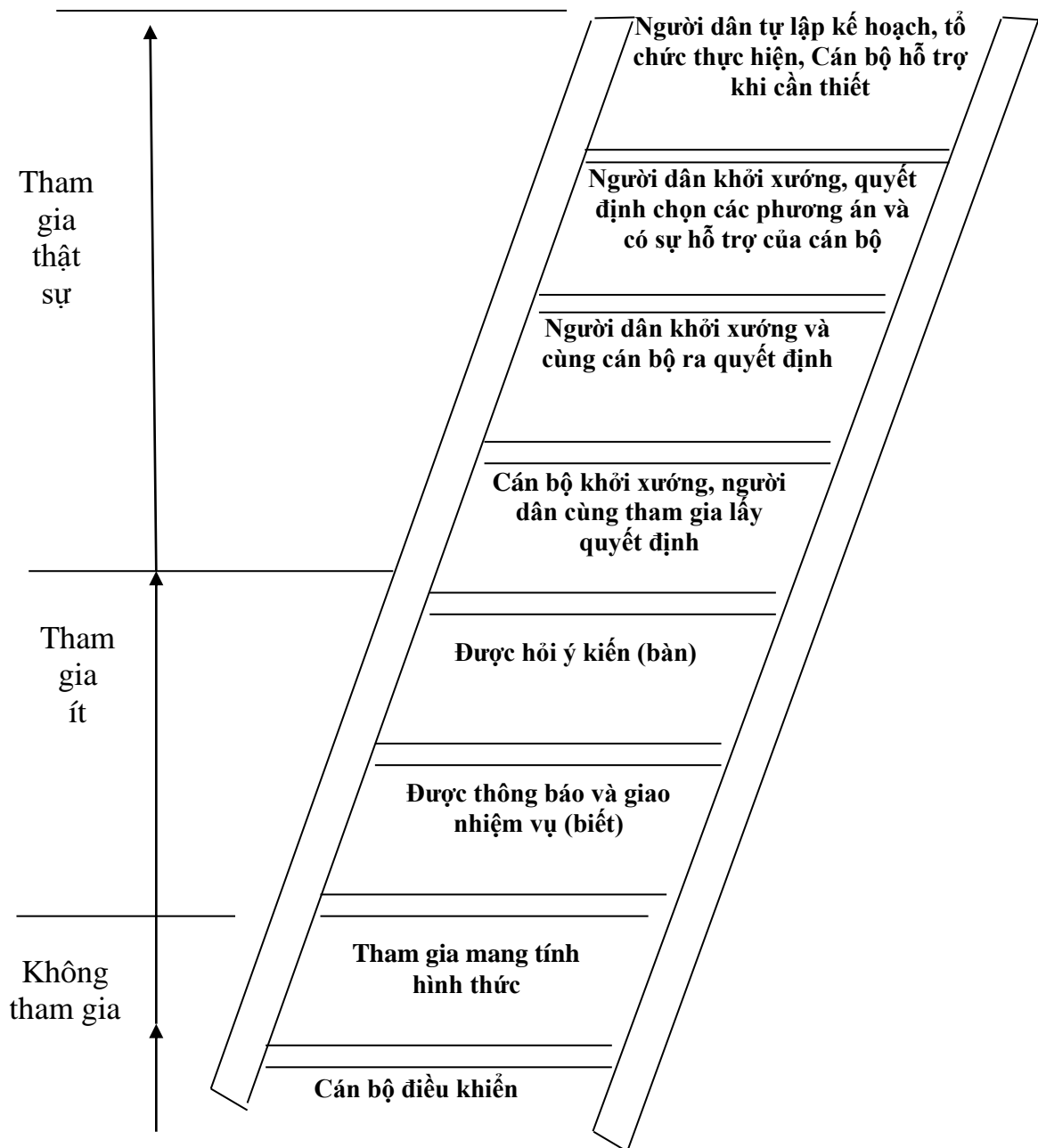
3. Người dân khởi xướng, quyết định chọn các phương án và có sự hỗ trợ của cán bộ

Người dân khởi xướng, lập kế hoạch, quyết định chọn các phương án và tổ chức thực hiện, kiểm tra giám sát. Cán bộ đóng vai trò hỗ trợ khi người dân cần.

4. Người dân tự lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, cán bộ hỗ trợ khi cần thiết.

Bậc thang tham gia

(Tác giả: Arnstein Sherry)



Câu hỏi ôn tập bài 5:

1. Trình bày các phương pháp sử dụng trong Tổ chức cộng đồng hay làm việc với cộng đồng.
2. Trình bày các vai trò của NVXH trong TỔ chức cộng đồng.
3. Trình bày tiến trình Tổ chức cộng đồng.
4. Nêu nội dung chủ yếu trong các định nghĩa về PTCĐ.
5. Trình bày lợi ích của sự tham gia của người dân và bậc thang tham gia.
6. Trình bày 3 nội dung và các công việc trong từng nội dung của PTCĐ.

Bài 6**TIẾN TRÌNH CÁC BƯỚC PTCD:****Bước 1-4: CHỌN CD, TIẾP CẬN-HỘI NHẬP CD VÀ TÌM HIỂU-
PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH CD.****1. Tiến trình các bước trong thực hiện một chương trình/dự án PTCD**

Tiến trình PTCD là một sự vận động phát triển không ngừng của các giai đoạn, các bước và những hoạt động hướng đến những Mục Đích Phát Triển nhằm xây dựng các cộng đồng tự lực. Tiến trình này được cụ thể hoá qua các công việc trong 5 giai đoạn với 10 bước như sau:

- GD I: CHUẨN BỊ VÀO CD

- Bước 1: Chọn CD

- GD II: VÀO CD

- Bước 2: Tiếp cận CD

- GD III: HỘI NHẬP CD

- Bước 3: Hội nhập vào CD
- Bước 4: Tìm hiểu phân tích tình hình CD
- Bước 5: Nhận diện nhân tố tích cực

- GD IV: TỔ CHỨC/ XÂY DỰNG CỘNG ĐỒNG

- Bước 6: Xây dựng và bồi dưỡng nhóm nòng cốt. Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện
- Bước 7: Vận động nhóm và củng cố tổ chức nhóm
- Bước 8: Liên kết, mở rộng với các nhóm khác trong và ngoài CD
- Bước 9: Đánh giá/ lượng giá

- GD V: CHUYỂN GIAO

Các bước hành động trên không phải hoàn toàn tách biệt nhau, làm xong công việc này mới đến việc khác mà tùy trường hợp, hai hay ba hành động có thể tiến hành cùng một lúc. Thí dụ: tác viên có thể vừa hội nhập vừa nghiên cứu và vừa nhen nhóm hình

thành các nhóm hành động ... Trình tự của các công việc trên cũng có thể được thay đổi cho phù hợp với hoàn cảnh. Thí dụ: có thể ngay sau khi lựa chọn cộng đồng, việc tập huấn được thực hiện ngay để sau đó nhóm này có thể tự tìm hiểu và phân tích tình hình cộng đồng của họ đồng thời cùng các viên cộng đồng lên kế hoạch hành động và tổ chức các nhóm hành động (SDRC.1998).

2. Một tài liệu khác gọi tiến trình tổ chức cộng đồng là “TIẾN TRÌNH GIÚP ĐỠ” (Goetschius. 1969), theo tác giả này chia tiến trình làm 2 giai đoạn như sau:

A. Giai đoạn trước khi giúp đỡ

1. Hình thành các chỉ số lựa chọn khu vực cần được giúp đỡ;
2. Xác định khu vực/cộng đồng mục tiêu;
3. Phân công cán bộ tới khu vực mục tiêu;
4. Thiết lập liên kết ban đầu giữa những người trong cộng đồng và hệ thống nguồn lực;
5. Thu thập thông tin ban đầu về cộng đồng
6. Lấy cam kết và sự ủng hộ của mọi người.

B. Giai đoạn giúp đỡ

1. Tìm hiểu và Xác định Vấn đề.

- ❖ Thu thập thông tin về tình hình và cảm giác của cộng đồng.
- ❖ Phân tích/chẩn đoán, Xác định vấn đề, nhu cầu, thiếu hoặc khó khăn gì, Xác định điểm mạnh và điểm yếu của cộng đồng, Tìm hiểu mối liên hệ tình hình/dữ liệu (nguyên nhân-vấn đề-tác động). Xác định các cách giải quyết vấn đề của mọi người. Xếp hạng nhu cầu và vấn đề.

2. Lập kế hoạch cho các giải pháp

- 2.1 Thống nhất mục tiêu cuộc sống cộng đồng.
- 2.2 Xác định các hoạt động và chiến lược cần thực hiện- các chương trình và dịch vụ cần được xây dựng và thực hiện nhằm đạt được mục tiêu đã đặt ra.
- 2.3 Thống nhất với mọi người về vai trò và trách nhiệm.
- 2.4 Xác định các nguồn lực cần có.
- 2.5 Xác định thời gian biểu.
- 2.6 Hình thành các chỉ số thành công.

3. Hành động/Thực hiện

- 3.1 Tổ chức các nhóm làm việc cộng đồng và phân công nhiệm vụ và trách nhiệm thực hiện kế hoạch hành động.
- 3.2 Cán bộ làm công tác xã hội và cộng đồng thực hiện kế hoạch hành động.
- 3.3 Sử dụng các nguồn lực hiện có và các chiến lược: tạo và tổ chức các nguồn lực.

4. Đánh giá

- 4.1 Kiểm tra kết quả thực hiện so với mục tiêu đề ra và các chỉ số thành công.
- 4.2 Báo cáo các phát hiện.
- 4.3 Lập tài liệu

5. Điều chỉnh, Chấm dứt hoặc Chuyển giao hành động (Goetschius. 1969).

3. Chi tiết về tiến trình 10 bước hành động trong thực hiện một chương trình PTCĐ (SDRC, 1998).

Bước 1: CHỌN CỘNG ĐỒNG

Việc lựa chọn cộng đồng được bắt đầu từ phạm vi rộng và hẹp dần đến khi phù hợp với tiêu chuẩn và khả năng đáp ứng của cơ quan phát triển. Thông thường công việc này bắt đầu từ việc chọn lựa khu vực. Thí dụ khu vực đồng bằng hay miền núi, khu vực nông thôn hay thành thị, đến việc lựa chọn tỉnh thành và quận huyện. Ở bước này tác viên cộng đồng có thể căn cứ trên các nguồn thông tin đại chúng, số liệu thống kê công khai của các địa phương, tham khảo ý kiến của đồng nghiệp hoặc cơ quan xã hội có kinh nghiệm liên quan đến địa phương này.

Từ một cộng đồng rộng cấp quận huyện, đi đến việc lựa chọn cộng đồng cấp xã phường, ấp, thôn hay khu phố ... công việc phức tạp hơn vì cần có nhiều thông tin hơn và thông tin này phải chính thức (qua báo cáo thống kê), ở các cấp này thường là ít, thiếu, hạn chế hoặc chỉ cung cấp những thông tin chung chung, do đó đòi hỏi tác viên phải trực tiếp phỏng vấn các lãnh đạo địa phương, người dân, kết hợp với quan sát đời sống, sinh hoạt của người dân ở các khu vực nghèo để có những thông tin chính xác hơn.

- Những tiêu chí mà các bên tham gia quan tâm

Cộng đồng:

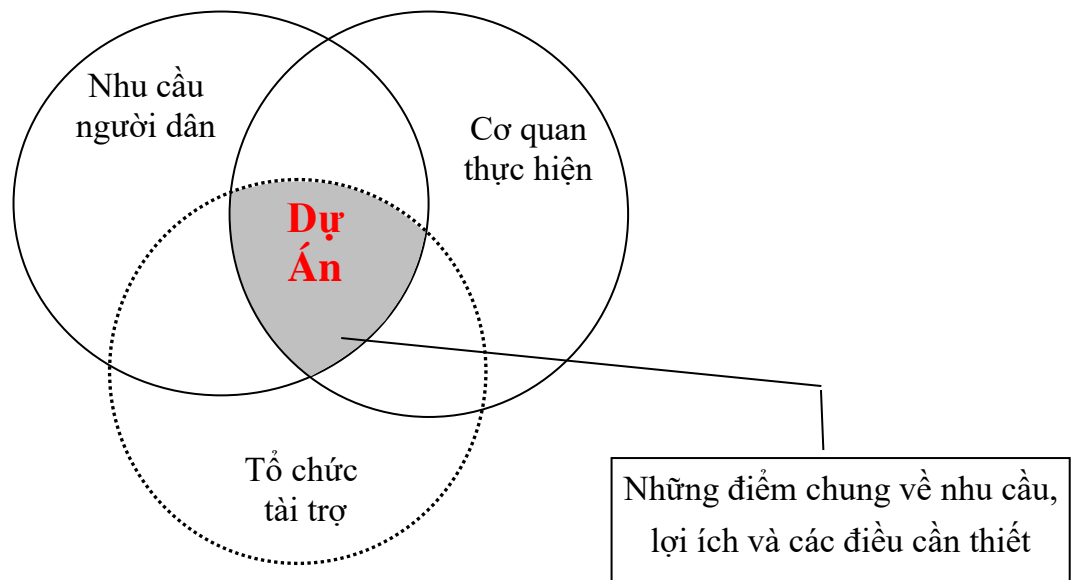
- Người dân có nhu cầu bức xúc, người dân mong muốn được giải quyết, phù hợp với ý tưởng và chiến lược phát triển của chính quyền địa phương và nhà tài trợ.
- CĐ không có những bất ổn nghiêm trọng an ninh chính trị cản trở việc thực hiện DA.
- Có điều kiện giám sát để đảm bảo việc thực hiện thành công
- Qui mô nhỏ, vừa cỡ thôn hay xã để có thể làm theo phương pháp PTCĐ
- Có tài nguyên và tiềm năng phát triển

Chính quyền:

- Có năng lực tổ chức thực hiện
- Nhiệt tình tham gia, có trách nhiệm và quan đến việc giải quyết những vấn đề bức xúc của người dân
- Nội bộ đoàn kết
- Có nhận thức về công tác xã hội phát triển

Tổ chức tài trợ:

- Chiến lược phát triển phù hợp với nhu cầu của dân
- Có thể giám sát dự án
- Các bước công việc trên áp dụng cho trường hợp tác viên cộng đồng là người từ bên ngoài đến làm việc tại cộng đồng. Việc lựa chọn cộng đồng sẽ đơn giản hơn khi tác viên là cán bộ hay là người đang sống ở địa phương hoặc tác viên cộng đồng của cơ quan phát triển được chính quyền địa phương mời đến giúp địa phương làm công tác phát triển cộng đồng.

Mô hình dự án khả thi

Bước 2 & 3: ĐI VÀO VÀ HỘI NHẬP CỘNG ĐỒNG

Khi địa bàn đã chọn, tác viên (thông thường là vài tác viên) chính thức bắt đầu đi vào cộng đồng với tác phong tam cùng.

Việc đầu tiên của bước hội nhập cộng đồng là trở lại thăm viếng cán bộ, lãnh đạo địa phương để thông báo công khai mục đích, nhiệm vụ công tác của tác viên tại cộng đồng. Thông thường chính quyền địa phương giới thiệu cho tác viên một số cán bộ trực tiếp cộng tác với tác viên hoặc đóng vai trò hướng dẫn, giới thiệu tác viên với cộng đồng.

Trong một vài tháng đầu bạn thường xuyên đến cộng đồng, “lân la”, tìm hiểu, trao đổi với người dân, với lãnh đạo hay những người có uy tín trong cộng đồng. Qua thu thập những thông tin ban đầu này, tác viên phát hiện ra những tiềm năng, nhất là tiềm năng về con người để chuẩn bị cho bước hình thành nhóm nòng cốt.

Vào cộng đồng, cách hay nhất để có được mối quan hệ tốt với người dân và hiểu sâu hơn về cộng đồng là tham dự những sinh hoạt, công việc của cộng đồng chẳng hạn như lưới cá, làm ruộng, chăn nuôi, tham gia đan thêu, làm việc nhà khi ở trong nhà người dân. Tóm lại có nhiều cách để sống gần gũi với dân và hoà nhập với lối sống của họ nhưng người tác viên cần luôn giữ phẩm chất, đạo đức của mình. Điều này có nghĩa là sống chung với họ và chia sẻ những kinh nghiệm sống như họ, kết quả cần đạt được là tạo mối quan hệ tin cậy, hiểu biết giữa tác viên và cộng đồng.

Ở NHỮNG NƠI NGƯỜI DÂN THƯỜNG NGỒI TRÊN SÀN/CHIẾU ĐỂ HỘI HỌP, TÁC VIÊN CÓ THỂ TỔ CHỨC HỌP HOẶC HUẤN LUYỆN DƯỚI HÌNH THỨC NGỒI QUANH CHIẾU NHƯ BÀ CON THƯỜNG LÀM

Thời gian hội nhập khoảng 4-6 tháng là lý tưởng để giúp tác viên đủ có thể nghe, thấy, hiểu tâm tư nhu cầu, vấn đề khó khăn, tiềm năng của người dân cũng như để hiểu chính những khó khăn hạn chế của bản thân trong công tác vận động quần chúng. Với khoảng thời gian này tác viên có đủ thông tin để đánh giá tình hình xã hội của cộng đồng, những yếu tố khả thi của một chương trình, dự án tương lai.

Một vài điểm lưu ý tác viên trong quá trình hội nhập cộng đồng:

- Tác viên cần có thời gian thâm nhập cộng đồng
- Biết cách giới thiệu mình một cách rõ ràng, dễ chấp nhận
- Không phô trương hình thức thái quá
- Sống gần gũi với người dân

- Cần có kiến thức và kỹ năng tổ chức cộng đồng
- Có phẩm chất đạo đức
- Sử dụng kinh phí một cách hợp lý, đúng tiến độ

Bước 4. TÌM HIỂU CỘNG ĐỒNG

1. Tại sao cần phải tìm hiểu cộng đồng?

- Hiểu biết cộng đồng một cách có hệ thống sẽ giúp xác định được bối cảnh, vấn đề, nhu cầu, thuận lợi khó khăn làm cơ sở cho quá trình lập kế hoạch và triển khai thực hiện dự án; Hạn chế rủi ro và đạt hiệu quả cao.
- Kiểm tra lại định kiến của bạn về vấn đề hay giải pháp cho vấn đề.
- Giúp dân chúng tập trung vào những vấn đề của họ (nhận dạng vấn đề, xác định ưu tiên, phân tích nguyên nhân và hậu quả, thỏa thuận nhất trí cao).
- Giúp cộng đồng nhận trách nhiệm giải quyết vấn đề (do chính họ đưa ra, họ quan tâm bức xúc, vấn đề của chính họ và thấy mình cần phải làm cái gì đó cho cộng đồng của mình).
- Cung cấp thông tin ban đầu để làm cơ sở lượng giá.

Vì vậy bước đầu tiên mà một tác viên phát triển cộng đồng cần phải tiến hành là cố gắng tìm hiểu cộng đồng một cách tường tận. Quá trình tìm hiểu này còn được gọi là phân tích tình hình. Tìm hiểu một cộng đồng giúp cho tác viên có được những hiểu biết về những đặc điểm nổi bật nhất của tình hình và làm thế nào để mang lại những thay đổi.

2. Nội dung và phương pháp tìm hiểu cộng đồng

Việc tìm hiểu và phân tích cộng đồng cần được tổ chức theo phương thức có sự tham gia của Ban phát triển và tất cả thành viên của nhóm nòng cốt (kỹ thuật này đã được tập huấn sơ bộ trong lớp học), và nhóm tác viên tiếp tục làm nhiệm vụ tư vấn thêm về chuyên môn kỹ thuật nghiên cứu và phân tích.

Thông thường với một cộng đồng nhỏ, phương pháp thu thập thông tin được phối hợp từ cả 3 cách: khảo sát dựa vào một bảng câu hỏi soạn sẵn, la cà phỏng vấn sâu và thu thập số liệu từ các báo, hồ sơ, bài báo có sẵn của các cơ quan chức năng.

Thông tin cần tìm hiểu gồm: (1) số liệu về dân số, địa lý, kinh tế, xã hội, văn hóa, chính trị, an ninh trật tự của cộng đồng, (2) các tổ chức có sẵn và các chương trình, mục đích hành động của họ, số lượng hội viên, cách tiếp cận, (3) nhận thức, kỳ vọng của người dân và lãnh đạo địa phương về các vấn đề của họ, (4) các nguồn tìm năng và lực cản, (5) các mối quan hệ tương tác trong cộng đồng, (6) một điều khá quan trọng

nữa là việc ghi chép những kinh nghiệm, cảm xúc, ấn tượng, những suy nghĩ của người đi thu thập thông tin. Những ghi chép này rất bổ ích cho việc đánh giá phân tích tình hình cộng đồng.

Điều quan trọng của tác viên trong bước này là cùng với nhóm khảo sát tổng hợp và phân tích thông tin. Yêu cầu cần đạt ở bước này là cộng đồng nhận ra những vấn đề, nhu cầu, tiềm năng của họ, và sắp xếp ưu tiên các vấn đề cần giải quyết (SDRC, 1998).

Hướng dẫn một số khía cạnh quan trọng của cộng đồng cần được thu thập để lập hồ sơ cộng đồng (Marasigan. 1992).

Tên Cộng đồng/Làng/Khu vực

Địa chỉ Cộng đồng/Làng/Khu vực

Thông tin lịch sử – (Truyền thuyết, xuất xứ tên gọi, những người cư ngụ đầu tiên, chủ đất trước và những thông tin quan trọng khác về quá khứ).

I. Thông tin địa lý

A. Các đặc điểm địa lý

1. Diện tích đất – (ước tính bằng héc ta)
2. Ranh giới lãnh thổ – (các mốc giới hạn ranh giới của cộng đồng- có thể là tên đường hoặc tòa nhà lớn có thể giúp xác định/định vị khu vực)
 - Đông - Tây
 - Nam - Bắc
3. Địa hình
4. Khí hậu
5. Tài nguyên– (Thiên nhiên)
 - Nông nghiệp– (đất chăn nuôi, nông-lâm nghiệp)
 - Rừng/núi
 - Khoáng sản (mỏ)
 - Nước (Sông/biển/hồ)
6. Sở hữu đất

II. Số liệu dân số

A. Tổng dân số

1. Số người trong cộng đồng trong năm – (Bao gồm xuất xứ, thành phần dân tộc)
2. Số hộ

B. Phân bố dân số theo độ tuổi

C. Phân bố dân số theo giới tính

D. Mật độ dân số (phân bố dân số theo khu vực)

III. Thông tin kinh tế

A. Phân chia gia đình theo mức thu nhập

B. Nghề nghiệp

C. Các cơ hội thu nhập – (nhà máy, việc làm, ngân hàng, cửa hàng tạp phẩm, rạp chiếu phim, vv...)

D. Kỹ năng

E. Các nguồn lực (áp dụng phương pháp ABCD để tìm hiểu)

IV. Thông tin xã hội

A. Y tế

1. Tỷ lệ sinh - (Số ca sinh trên tổng dân số)
2. Tỷ lệ tử vong – (Số tử vong trên tổng dân số)
3. Tuổi thọ
4. Mức dinh dưỡng cho trẻ
5. Các cơ sở y tế

<u>Cơ sở</u>	<u>Số lượng</u>
Bệnh viện	_____
Trung tâm y tế	_____
Trung tâm nhi khoa	_____

6. Nhân lực ngành y tế

<u>Nguồn nhân lực</u>	<u>Số lượng</u>
Bác sỹ	_____
Y tá	_____
Hộ sinh	_____
Thầy thuốc nam	_____

7. Bệnh tật phổ biến
8. Cách thức chữa trị
9. Điều kiện vệ sinh chung

B. Giáo dục và Văn hóa

1. Phân bổ dân số theo trình độ học vấn
2. Tỷ lệ biết chữ
3. Số thanh thiếu niên bỏ học/không đi học
4. Các nguồn lực

<u>Cơ cấu</u>	<u>Số lượng</u>
Đại học	_____
Cao đẳng	_____
Trung học	_____
Trường dạy nghề	_____
Tiểu học	_____
Trung tâm vui chơi	_____
Cơ sở chăm sóc ban ngày	_____
Cơ sở vui chơi giải trí	_____

5. Các giá trị giáo dục – (Mô tả cách nhìn của mọi người về giáo dục)
6. Các hoạt động vui chơi và văn hóa

C. Nhà ở và các tiện nghi cơ bản

1. Dạng nhà
2. Bản chất cư trú – (Sở hữu, thuê, vv.)
3. Hệ thống ánh sáng
4. Hệ thống nước
5. Hệ thống nhà vệ sinh
6. Thiết bị hộ gia đình sở hữu

D. Kiểu lãnh đạo và thái độ chung của người dân

1. Ai là lãnh đạo trong cộng đồng?
2. Họ có được tổ chức một cách chính thức không?
3. Họ giải quyết các vấn đề cộng đồng như thế nào (phong cách lãnh đạo)
4. Người dân nhìn nhận họ như thế nào?
5. Người dân có mối quan hệ như thế nào với lãnh đạo và giữa người dân với nhau?

E. An sinh xã hội

1. Các cơ quan/thể chế/tổ chức và những nguồn lực khác có trong cộng đồng.
2. Các cơ quan hiện có để người dân tìm đến.
3. Số người dân được hưởng các dịch vụ từ các cơ quan an sinh
4. Nhu cầu/vấn đề của cộng đồng:
 - a) Theo quan điểm của chính người dân;
 - b) Theo quan điểm của các cơ quan khác.

3. Phương pháp tiếp cận ABCD

Phương pháp cận ABCD áp dụng trong PTCĐ và thường được thực hiện lồng ghép trong giai đoạn Tìm hiểu cộng đồng để tìm hiểu, phát hiện các nguồn lực của cộng đồng; và các nguồn lực này sẽ được tận dụng đưa vào kế hoạch hành động để giải quyết các vấn đề/khó khăn/ nhu cầu của cộng đồng. Tác viên phát triển cộng đồng cùng Ban phát triển và người dân ưu tiên vận dụng tốt nhất các nguồn lực đã phát hiện của chính cộng đồng để thực hiện các hoạt động phát triển nhằm đạt mục tiêu phát triển bền vững theo hướng phát triển nội sinh.

- Khái niệm cách tiếp cận ABCD

Trong thuật ngữ chuyên môn, ABCD là bốn chữ viết tắt của Asset – based Community Development, trong đó:

A: Asset	Tài sản, nguồn lực
B: Based	Cơ sở nền tảng
C: Community	Cộng đồng
D: Development	Phát triển

Nói một cách đơn giản, ABCD tạm dịch là “Phát triển cộng đồng dựa vào tài sản, nguồn lực tại chỗ”

ABCD là một phương pháp tiếp cận nhằm tìm kiếm, khám phá và làm rõ những mặt mạnh trong cộng đồng. Nó như là một phương tiện cho sự phát triển bền vững.

Nguyên lý cơ bản của phương pháp này là cách tiếp cận nhằm vào năng lực, có khả năng hay chắc chắn tăng năng lực cho cộng đồng, thúc đẩy người dân tạo ra sự thay đổi đầy ý nghĩa và tích cực từ bên trong cộng đồng. Thay vì nhắm vào nhu cầu của cộng đồng, mặt thiếu sót, khiếm khuyết và vấn đề, cách tiếp cận ABCD giúp họ (cộng đồng) trở nên mạnh mẽ hơn và tự lực tự cường hơn qua khám phá, liệt kê, nhận dạng (sắp đặt) và huy động tất cả các nguồn lực tại chỗ của họ.

Ít người nhận thức (hiểu biết) có bao nhiêu nguồn lực của một cộng đồng bất kỳ như:

- Kỹ năng của người dân, từ người trẻ đến người khuyết tật, từ người có chuyên môn, thành đạt đến người nghệ sĩ nghèo,...
- Sự cống hiến, đóng góp của các hội đoàn dân sự như: nhà thờ, các nhóm văn hóa, câu lạc bộ, hội đồng hương/ hàng xóm,...
- Các nguồn lực từ các tổ chức (thiết chế) chính thức như: kinh tế/ doanh nghiệp, trường học, thư viện, trường học cộng đồng, bệnh viện, công viên, các tổ chức xã hội.

(Theo Wikipedia, the free encyclopedia)

ABCD là một chiến lược phát triển cộng đồng bền vững. Vượt trên sự huy động của một cộng đồng riêng biệt. Cách tiếp cận ABCD quan tâm đến việc làm thế nào để nối kết nguồn lực vi mô với môi trường vĩ mô. Nói một cách khác, ABCD quan tâm đến những ranh giới của cộng đồng và làm thế nào đặt cộng đồng trong mối quan hệ với các thiết chế, tổ chức hội đoàn ở địa phương và môi trường kinh tế bên ngoài mà sự phồn vinh liên tục của cộng đồng tùy thuộc vào đó.

Cách tiếp cận ABCD chú ý đến nguồn lực xã hội: tài năng, năng lực của cá nhân, và mối quan hệ xã hội mà nó truyền “lửa” cho các hội đoàn thể địa phương và những mạng lưới không chính thức. ABCD nhận thức về vai trò và những khả năng của cộng đồng trong việc leo lái tiến trình phát triển bằng cách nhận dạng và huy động những nguồn lực hiện có nhưng thường không được nhận ra hay không được tận dụng, vì thế đáp ứng và tạo ra cơ hội tại địa phương.

(Near East Foundation)

ABCD thu hút được sự chú ý của các nhà phát triển cộng đồng với tư cách là một chiến lược, nhằm kích thích và duy trì sự phát triển trong các vùng gần thành thị và các cộng đồng ở nông thôn. Nó cũng thu hút sự đồng tình của một số người tuy không nhiều nhưng tận tâm. Đó là những người đã bị vỡ mộng với cách tiếp cận phát triển cộng đồng dựa trên nhu cầu, do đó, nó mở ra triển vọng là kích thích tăng cường hành động tập thể. (www.rembrandtbkk.com)

- Nguyên lý về cách tiếp cận ABCD

- **Vận động tất cả những tiềm năng** (tài năng, kỹ năng, và nguồn lực) của cộng đồng và của các cá nhân trong cộng đồng **hơn là tập trung vào các vấn đề** và nhu cầu của cộng đồng
- Phát triển vận động theo xu hướng **từ trong cộng đồng ra**, hơn là nhận tác động của các tổ chức ngoài cộng đồng.

Cách tiếp cận ABCD được xây dựng dựa trên:

- Xác định và phân tích những **thành công của cộng đồng** trong quá khứ. Điều này củng cố sự tự tin của cộng đồng vào khả năng của chính bản thân họ và thúc đẩy sự tham gia vào các hoạt động phát triển của cộng đồng.
- Phát hiện ra các nguồn vốn xã hội (social capital) và tầm quan trọng của nó như là một tài sản cộng đồng. Do đó cách tiếp cận của **ABCD tập trung vào sức mạnh của các tổ chức và mối liên kết** không chính thức trong phạm vi cộng đồng, và mối quan hệ được xây dựng theo thời gian giữa các tổ chức trong và ngoài cộng đồng.
- Phát triển với sự tham gia dựa trên các nguyên lý của **củng cố nội lực và sở hữu tập thể** đối với quá trình phát triển.
- Hình thái phát triển kinh tế cộng đồng đặt những **nỗ lực hợp tác** đối với phát triển kinh tế cộng đồng lên ưu tiên hàng đầu, dựa trên nền tảng và vận dụng tài nguyên của cộng đồng.
- Nỗ lực để củng cố và phát triển các hoạt động của người dân trong cộng đồng. Những nỗ lực này nhắm vào **sự tham gia của người dân**, xem người dân như một **“công dân”** (hơn là một đối tượng thụ hưởng) của quá trình phát triển. Chính quá trình này sẽ đóng góp vào việc làm cho chánh quyền địa phương trở nên hiệu quả và trách nhiệm hơn.

- Tài sản

Tài sản trong bối cảnh trên được hiểu như là tài lực, bao gồm con người với những kinh nghiệm sống, kiến thức, kỹ năng. Ví dụ như: Tay nghề làm nón, hàng mây tre truyền thống; Những hiểu biết và kinh nghiệm nhân giống lúa mới trong cộng đồng; Cơ sở hạ tầng như, đê điều, điện...; Tài nguyên thiên nhiên; Cơ quan và các tổ chức hội đoàn, doanh nghiệp và các tổ chức không chính thức (*Berkowitz and wadud 2003*).

Trong bối cảnh ở Việt Nam, các tổ chức chính thức bao gồm các đoàn thể như Hội Phụ nữ, Hội Nông dân, Đoàn Thanh niên CSHCM; Các tổ chức không chính thức bao gồm các nhóm nhỏ do dân thành lập phát xuất từ nhu cầu của họ như các nhóm nghề nghiệp, các thành viên chia sẻ kinh nghiệm làm ăn, hỗ trợ nhau khi khó khăn

Tài sản cộng đồng được xem như những gì đóng góp vào sự phát triển của cộng đồng, bao gồm những thành phần như sau:

- **Vốn nhân lực:** Người dân trong cộng đồng, những cá nhân, nhóm có kinh nghiệm trong làm ăn, trong tổ chức cộng đồng; Người có kỹ năng, tay nghề cao, là hạt giống tốt cần nhân rộng ra; Người có ảnh hưởng tích cực đến những người khác.

Ví dụ: Thợ mộc, thợ hồ: đóng góp vào các công trình xây dựng của cộng đồng.

Giáo viên của các trường trên địa bàn: tham gia các chương trình xóa mù, giáo dục phòng chống HIV...

Nhóm thợ nòng cốt của tổ hợp đan lát có khả năng dạy nghề lại cho người khác

Thầy thuốc nam bốc thuốc với giá rẻ hay miễn phí cho bà con nghèo.

- **Vốn vật chất:** Những cơ sở vật chất mang lại phúc lợi trong cộng đồng.
Ví dụ như nhà cộng đồng, hội quán, nhà trẻ, trụ sở ban ấp, điện, đường giao thông liên ấp, liên xã, chợ...
- **Vốn thiên nhiên:** đất đai, nguồn nước, oin ngòi
Ví dụ: Đất phù hợp trồng mía cho năng suất cao; Bàu hay hồ chứa nước ngọt có thể tưới tiêu cho một vùng trong cộng đồng; Kênh rạch dẫn nước vào các cánh đồng; Đất oing pha cát rất tốt cho việc trồng trọt mía, bắp, đậu...
- **Vốn xã hội:** bao gồm các nhóm tự phát, các tổ chức đoàn thể, các cơ quan ban ngành (Institutions) và môi trường chính sách. Những thiết chế, tổ chức trong cộng đồng như các tổ chức đoàn thể, tôn giáo, tổ nhóm, câu lạc bộ, trung tâm học tập cộng đồng...
- **Môi trường chính sách:** các định chế xã hội như hương ước, các chính sách ưu đãi cho người nghèo, phong tục tập quán có ảnh hưởng tích cực đến cuộc sống.
- **Vốn tài chánh và cơ hội kinh tế:** các doanh nghiệp, các cơ sở sản xuất trong cộng đồng.

- So sánh cách tiếp cận ABCD với cách tiếp cận truyền thống

- a. Hướng thứ nhất là **tập trung xem xét những nhu cầu, khó khăn, những vấn đề tại chỗ của cộng đồng.**

Đây là phương pháp tiếp cận truyền thống. Cách nhìn này tạo ra một hình ảnh tiêu cực và ảnh hưởng đến nhận thức tinh thần đối với cộng đồng, trong khi điều này chỉ là một phần của sự thật trong thực tế. Mấu chốt vấn đề của phương pháp tiếp cận truyền

thống là: cây vấn đề không được xem như là một phần hình ảnh của cộng đồng, mà là toàn bộ sự thật.

Cách nhìn nhận này về phát triển cộng đồng đã dẫn tới việc xây dựng “bản đồ nhu cầu”. Tên thường gặp của động tác này là “**Khảo sát nhu cầu của cộng đồng**”, hay “**Cây vấn đề**”.

Giới hạn của cách tiếp cận này là nó khó mà xây dựng được cộng đồng, vì người dân thường tự xem mình là “**đối tượng thụ hưởng**” hơn là một thành viên, một bộ phận sản xuất trong quá trình phát triển.

Cây vấn đề thường diễn giải những vấn đề trong cộng đồng, cần được giải quyết như thế nào, và những thành viên của cộng đồng có thể làm gì đối với vấn đề này (cây mục tiêu và cây mục tiêu lựa chọn). Không ngạc nhiên là người dân sẽ không hoạt động như là một công dân của cộng đồng, một chủ thể; mà là một khách hàng, một đối tượng hay là một người tiêu thụ các dịch vụ của quá trình phát triển.

Việc xây dựng cây vấn đề có thể tạo ra một “bức tường nhu cầu”, do không phải được xây dựng trên sự quyết tâm để phát triển cộng đồng, mà là nhu cầu được giúp đỡ.

b. Con đường thứ hai của phát triển được mô tả dưới góc độ **nhìn nhận các tài sản của cộng đồng như tiềm năng nhân lực, con người, các tổ chức cộng đồng**.

Phát triển cộng đồng giống như hình ảnh của một cái ly có phân nửa nước: Người dân trong cộng đồng có thiếu sót, có khó khăn nhưng họ cũng có những khả năng nhất định. Chính những khả năng, tiềm năng của cộng đồng mới là động lực để xây dựng và phát triển cộng đồng.

Theo Mc. Knight (tác giả của ABCD), quá trình nhận diện những tiềm năng của cộng đồng bắt đầu với việc xây dựng một bản đồ mới - khác với cây vấn đề - mà qua ống kính này cộng đồng có thể tập hợp lại được những mặt mạnh của nó, để tái tổ chức lại cấu trúc của cộng đồng, các cơ hội của cộng đồng, các nguồn thu nhập mới và các khả năng mới cho sản xuất. Bản đồ tài sản của cộng đồng (Community Asset Map) được bắt đầu với sự khám phá về những năng khiếu, kỹ năng và khả năng của các cư dân của cộng đồng.

Từ hộ này qua hộ khác, từ tổ này qua tổ khác, từ ấp này qua ấp khác,... người xây dựng bản đồ tiềm năng cộng đồng sẽ khám phá ra những điều kinh ngạc về tài năng cá nhân, những kỹ năng sản xuất,... mà thực ra chỉ có rất ít những tài năng, kỹ năng được vận động vào mục đích xây dựng cộng đồng. Thêm vào đó, bản đồ tài sản còn là một công cụ để thể hiện mối quan hệ với các tổ chức nhân dân trong cộng đồng (như các tổ chức tôn giáo, văn hoá, thể dục thể thao và giải trí khác).

Những người làm công tác phát triển cộng đồng sẽ sớm nhận ra rằng những tổ chức này là những công cụ không thể thiếu được đối với phát triển, và phạm vi hoạt động của một số các tổ chức này có thể được mở rộng ra hơn nhiều so với mục tiêu ban đầu, với mục đích đóng góp trọn vẹn hơn, tích cực hơn cho quá trình phát triển. Ngoài những tài năng cá nhân và các tổ chức nhân dân, bản đồ tài sản cộng đồng còn xem xét các tổ chức chính thống trong cộng đồng như các cơ quan chính quyền, các công ty xí nghiệp và các tổ chức phi lợi nhuận hoạt động trong phạm vi cộng đồng.

Cách tiếp cận dựa trên những tài sản sẵn có tại chỗ, không cho rằng việc đưa những nguồn lực từ bên ngoài vào là không cần thiết. Vấn đề là nguồn lực bên ngoài đó sẽ chỉ được sử dụng hiệu quả hơn nếu các nguồn lực tại chỗ được huy động, sử dụng triệt để và nếu cộng đồng xác định được một kế hoạch hành động rõ ràng.

Cách tiếp cận ABCD có những đặc điểm chính:

- Tập trung vào tài sản: Bắt đầu với những gì hiện hữu tại cộng đồng, không phải với những thiếu sót hay khó khăn của cộng đồng.
 - Tập trung phát triển từ bên trong, nhấn mạnh vị thế ưu tiên về các giá trị, những hiểu biết, đầu tư, sáng tạo, kỳ vọng tương lai và kể cả kiểm tra – kiểm soát của người dân trong cộng đồng.
 - Xây dựng từ các cơ hội
 - Mô hình phát triển kinh tế hợp tác
 - Sức mạnh đến từ các mối quan hệ: Quá trình phát triển được hướng dẫn thông qua các mối quan hệ.
 - Áp dụng phương pháp cùng tham gia
 - Người dân được xem là các công dân
 - Mục đích là nhằm tăng quyền lực và quyền sở hữu.
- **Cách thực hiện phương pháp tiếp cận ABCD.**

ABCD là một quá trình tự vận động và tự tổ chức để thay đổi. Quá trình này đã xảy ra một cách tự phát ở nhiều cộng đồng. Thách thức đối với một số tổ chức ngoài cộng đồng – ví dụ như một tổ chức phi lợi nhuận – là phải kích động quá trình này ở các cộng đồng mà không tạo ra các tác động nào đối với việc tạo dựng tính độc lập của cộng đồng.

Có nhiều phương pháp có thể được vận dụng trong cách tiếp cận này, điều quan trọng là không có một khuôn mẫu duy nhất.

Dưới đây chỉ là một số nguyên tắc chỉ đạo cần được vận dụng một cách sáng tạo để đạt được thành công trong phát triển cộng đồng:

- Thu thập những câu chuyện thành công trong cộng đồng;
- Tổ chức những nhóm nòng cốt;
- Vẽ bản đồ tiềm năng và tài sản của các cá thể, tổ chức và đoàn thể tại địa phương;
- Xây dựng kế hoạch phát triển cộng đồng;
- Huy động và nối kết các tài sản vật chất và phi vật chất trong cộng đồng để phục vụ cho phát triển kinh tế;
- Kích động những hoạt động, những đầu tư và những nguồn lực từ bên ngoài cộng đồng để hỗ trợ sự phát triển dựa trên tiềm lực địa phương.

Một số chương trình giúp xây dựng tài sản:

- Tín dụng tiết kiệm (microfinance)
- Tạo việc làm, tăng thu nhập
- Nâng cao vốn xã hội
- Xây dựng tổ chức
- Sức khỏe sinh sản
- Quản lý tài nguyên dựa vào cộng đồng
- Giáo dục và đào tạo

Phát triển cộng đồng là quá trình nâng cao năng lực của cộng đồng một cách tự nhiên hay cố ý (tùy theo trình độ phát triển của cộng đồng), mà trong đó tất cả tài năng của từng thành viên cộng đồng phải được nhận diện và sự đóng góp phải là tự nhận thức cá nhân. Những cộng đồng vững mạnh nhất là nơi mà tiềm năng của những cá nhân ở ngoài rìa xã hội được nhận diện và được lôi kéo vào đời sống của cộng đồng (Chu Dũng. 2007).

4. Phân tích thông tin, dữ liệu: Chẩn đoán (Marasigan. 1992).

Chẩn đoán là sự nhận xét hoặc quan điểm chuyên nghiệp đối với vấn đề và cách thức nó ảnh hưởng tới mọi người. Phân tích bao gồm việc tách các thông tin, dữ liệu đã thu thập được thành các phần nhỏ, tìm hiểu nội dung và ý nghĩa của mỗi tình huống.

Mục đích của phân tích và hiểu nói chung là để tóm tắt những thông tin/dữ liệu đã hoàn thành theo cách mà họ thu thập câu trả lời cho các câu hỏi, và để tìm ý nghĩa

rộng lớn hơn hoặc quan điểm có chiều sâu về tình huống hiện có bằng cách kết nối chúng với những kiến thức hiện có khác.

Bước hoặc giai đoạn này trong quá trình tổ chức cộng đồng hướng NVXH tới việc xác định nhu cầu và vấn đề hoặc những khó khăn mà họ và những người trong cộng đồng sẽ phải giải quyết và đánh giá mức độ những vấn đề này.

- Các bước cần thiết để xác định vấn đề:

1. Mô tả đặc điểm của những người trong cộng đồng bằng cách tổng quát hóa và/hoặc can thiệp ngoài sự liên hệ thông thường của thông tin/dữ liệu.
2. Để mô tả đúng về con người, cán bộ công tác xã hội thường sử dụng các đặc điểm điển hình trong cộng đồng. Họ có thể mô tả ví dụ như quy mô gia đình trung bình, thu nhập trung bình của các gia đình, trình độ học vấn của hầu hết mọi người và có thể là cả dạng nhà ở mà phần lớn họ sử dụng.
3. Tìm hiểu xem đặc điểm này có liên quan hoặc song song với một đặc điểm khác hay không. Ví dụ, NVXH có thể muốn tìm hiểu xem quy mô gia đình có liên quan đến trình độ học vấn thấp hay tảo hôn hay không.
4. Mô tả mọi người trong cộng đồng thay đổi lớn như thế nào. Cán bộ có thể muốn hoặc cần biết ví dụ những người này có cùng mức thu nhập không hay có sự đa dạng lớn không. Mục đích của việc này là để chỉ ra các cá nhân trong cộng đồng liên quan đến các đặc điểm này khác nhau như thế nào. Có một vài biện pháp tính sự thay đổi giữa các cá nhân nhưng phương pháp phổ biến và dễ nhất được NVXH sử dụng là “xếp loại”. Việc xếp loại cho thấy các cực trong sự biến đổi của nhóm.
5. Mô tả sự khác nhau giữa hai hoặc nhiều nhóm hơn trong cộng đồng.
6. Dựa trên xác định vấn đề hoặc nhu cầu ban đầu, NVXH tiếp tục tìm hiểu đầy đủ những vấn đề này thay đổi như thế nào bằng cách tìm hiểu xuất xứ và điều kiện. Cần có các nỗ lực để hiểu gốc rễ mang tính lịch sử của vấn đề, đặc biệt nếu như có tiền sử dài tác động đến điều kiện hiện tại. Các vấn đề về sở hữu đất hoặc sự bất công cần được tìm hiểu kỹ với tập trung vào xuất xứ.
7. Mỗi quan tâm quan trọng trong phân tích tình hình là biết phạm vi vấn đề hoặc nó được chia sẻ rộng rãi như thế nào với mọi người và phạm vi mà họ bị ảnh hưởng bởi vấn đề đó. Cùng với việc này là mối quan tâm của NVXH với những nỗ lực trước đây, nếu có, để cải thiện những điều kiện này và phạm vi thành công hoặc thất bại của những nỗ lực này.

8. Song song với việc xác định vấn đề là đánh giá các hệ thống nguồn lực: điểm mạnh, lợi thế, các nguồn lực và tiềm năng của mọi người, lãnh đạo và người dân sau đó sẽ được huy động và tổ chức để đáp ứng yêu cầu rõ ràng. NVXH có thể sẽ xây dựng được một danh sách các cơ quan, tổ chức và những con người, dịch vụ chủ chốt # Danh bạ nguồn lực (Marasigan. 1992).

- Sự tham gia của người dân trong xác định vấn đề

Nhiệm vụ xác định và phân tích vấn đề không phải là trách nhiệm duy nhất của cán bộ làm công tác xã hội. Mọi người phải tham gia tích cực vào quá trình xác định vấn đề của riêng họ vì việc này thông qua tham gia trực tiếp thì những nhận thức về vấn đề của họ mới nâng cao và những tác động của nó đối với cuộc sống của họ sẽ thúc đẩy họ hành động. Sự tham gia có thể đến dưới hình thức có sự tham gia của họ vào việc xác định các nhu cầu và vấn đề từ các dữ liệu thô hoặc các dữ liệu đã phân loại, hỏi trực tiếp họ các vấn đề là gì hoặc xác nhận với họ những nhu cầu đã xác định.

Nếu vì lý do nào đó NVXH phải chủ động thực hiện nhiệm vụ phân loại, phân tích và hiểu các vấn đề cộng đồng, họ phải chia sẻ các kết quả phân tích của mình với mọi người để xác nhận. Việc này có thể thực hiện thông qua họp cộng đồng ở đó NVXH chia sẻ và giải thích các kết quả của khảo sát từng hộ gia đình và thông báo và giải thích với họ quá trình mà mình đã trải qua hoặc lặp lại quá trình đó với họ.

Thường khi có sự biến đổi ở cách mọi người nhìn nhận vấn đề của họ và phân tích của người NVXH vì điều này dường như phù hợp với họ ở thời điểm đó. Nếu việc này xảy ra thì NVXH nên nỗ lực hóa giải chẩn đoán của mình (quan điểm chuyên nghiệp) với sự nhìn nhận của mọi người bởi vì việc xác định vấn đề ban đầu khác nhau thường dẫn đến sự không tham gia của mọi người trong quá trình giải quyết vấn đề hoặc tổng thiệt hại của họ đối với người cán bộ. Người cán bộ không bao giờ nên chuyển ngay sang bước tiếp theo đó là lập kế hoạch can thiệp trừ khi việc trên được giải quyết.

Cần nhấn mạnh rằng nhu cầu và các vấn đề là một môi, thường liên quan đến nhau và không thể giải quyết mọi vấn đề ngay một lúc, nên nhiệm vụ của người NVXH là có sự tham gia của khách hàng (nhóm người dân, cán bộ cơ sở mang tính đại diện cho cộng đồng) trong việc quyết định nên bắt đầu ở đâu. Chúng tôi gọi điều này là “xếp hạng” hoặc “thứ tự” các vấn đề. 3 nhân tố hướng dẫn người NVXH và mọi người về xếp hạng các vấn đề là:

- Xếp hạng các vấn đề:

1. Tính cấp bách của vấn đề (vấn đề nghiêm trọng như thế nào)
2. Phạm vi của vấn đề (bao nhiêu người bị ảnh hưởng)

3. Năng lực và khả năng của NVXH và cộng đồng để giải quyết vấn đề (họ có năng lực chuyên môn, nhân lực và nguồn lực vật chất để giải quyết vấn đề không)

Có những ví dụ cho thấy sự lựa chọn hoặc ưu tiên của khách hàng đã cho thấy sự thất bại, do đó người NVXH có trách nhiệm chỉ ra những nguy cơ, nhưng họ cần phải biết rất chắc chắn về những lý do để từ chối sự lựa chọn của khách hàng. Chức năng của họ là tìm kiếm các phương tiện thông qua đó để tạo điều kiện cho người dân hiểu tại sao và việc này cần thời gian, nỗ lực và cả sự kiên nhẫn của cả hai bên.

Kết quả của quá trình phân tích và chẩn đoán là danh sách các nhu cầu, vấn đề, nguồn lực và khả năng của mọi người trong cộng đồng.

- Những vấn đề có khả năng xảy ra

- a) Sở hữu đất đai
- b) Nghèo đói lan rộng
- c) Tình trạng trẻ em và thanh niên bỏ học
- d) Sự lãnh đạo kém (Marasigan. 1992)

Câu hỏi ôn tập bài 6

1. Trình bày các nội dung cần tìm hiểu cộng đồng.
2. Trình bày mục đích của phương pháp tiếp cận ABCD và so sánh với phương pháp tìm hiểu cộng đồng theo cách tiếp cận trước đây của PTCD.
3. Nói về các dạng nguồn lực (tài sản) của cộng đồng theo cách tiếp cận ABCD.

Bài 7**Bước 5- 10: PHÁT HIỆN NHÂN TỐ TÍCH CỰC, BỒI DƯỠNG NHÓM NÒNG CỐT, LẬP KẾ HOẠCH & THỰC HIỆN, ĐÁNG GIÁ VÀ CHUYỂN GIAO (SDRC, 1998).****Bước 5: Phát hiện và bồi dưỡng nhân tố tích cực****1. Nhân tố tích cực**

Trong quá trình hội nhập, lân la tìm hiểu cộng đồng. Tác viên đã phát hiện ra những nhân tố tích cực trong cộng đồng.

Nhân tố tích cực trong cộng đồng là những người dân bình thường, người được dân tin yêu gần gũi và tâm sự. Họ là tai, là mắt trong cộng đồng giúp lãnh đạo nắm được tâm tư nguyện vọng của quần chúng, đồng thời cũng có cơ hội tập tành kỹ năng quản lý, lấy quyết định. Chia sẻ quyền lãnh đạo giúp lãnh đạo có thêm thông tin, hiểu tình hình cộng đồng kịp thời. Từ những nhân tố tích cực, tác viên xem xét mời họ tham gia nhóm để hình thành nhóm nòng cốt hoặc Ban PTCĐ của địa bàn.

Tiêu chuẩn để nhận diện nhóm nòng cốt

- Có uy tín và có ảnh hưởng tích cực trong CĐ
- Suy nghĩ có ý thức đối với môi trường xung quanh
- Đáp ứng được với những thay đổi mới
- Có kỹ năng truyền thông giao tiếp tốt
- Có khả năng phát biểu, nói lên tiếng nói thay cho người dân trong CĐ
- Có hành động vì lợi ích cho người nghèo
- Có dũng khí nói bảo vệ quyền lợi người bị thiệt thòi

2. Bồi dưỡng nhóm nòng cốt

Sau khi nhóm nòng cốt được hình thành (lý tưởng là khoảng 10 người), việc lên kế hoạch và tổ chức tập huấn được bàn bạc để thực hiện. Chương trình tập huấn căn bản là phương pháp phát triển cộng đồng lồng ghép với một số kỹ năng như năng động nhóm, truyền thông, lãnh đạo, ... vì đây là mấu chốt để có thể triển khai các chương trình theo đúng phương pháp phát triển cộng đồng. Tùy theo mỗi loại chương trình, dự án tác viên lập chương trình huấn luyện nâng cao năng lực của người dân để họ có thể thực hiện được. Ví dụ: chương trình hoà nhập trẻ khuyết tật.

Người dân cần hiểu biết về trẻ khuyết tật, giáo dục hoà nhập,... Hướng dẫn viên khóa tập huấn là nhóm tác viên, có thể mời thêm vài đồng nghiệp có nhiều kinh nghiệm tập huấn được mời hỗ trợ, tập huấn nên được tổ chức từ 4 buổi đến một tuần lễ. Kinh phí tổ chức tốt nhất nên do địa phương trừ liệu, nếu địa phương khó khăn thì hai bên cùng trừ liệu.

Những loại hình sinh động của phương pháp giáo dục chủ động cần được vận dụng tối đa và các minh hoạ cho lý thuyết phát triển cộng đồng cần được gắn liền với tình hình thực tế của địa phương.

Cuối khóa tập huấn, việc lập một kế hoạch giúp nhóm nông cốt tự tìm hiểu và phân tích tình hình cộng đồng cần được chuẩn bị. Nếu có thể được bầu tạm thời một ban cộng đồng hay tổ phát triển cộng đồng gồm 3 – 5 người (tốt nhất nên có sự tham gia của một vài thường dân có uy tín, chẳng hạn tổ trưởng dân phố. Số người còn lại trong nhóm nông cốt sẽ là những người cùng ban phát triển cộng đồng tiến hành tìm hiểu cộng đồng và những chương trình hành động sau đó.

Việc bồi dưỡng nhóm nông cốt vẫn tiếp tục trong suốt các hoạt động sau này.

Ai có thể lãnh đạo ?

Thông thường thì người ta hiểu lãnh đạo là những người tài giỏi, văn võ song toàn, là người chỉ huy lỗi lạc, nhà quản lý, uy tín, thu hút mọi người, ... Nếu như ta đòi hỏi nhóm nông cốt có đầy đủ những khả năng và phẩm chất như trên thì người dân thường, người thiệt thòi thiếu cơ hội khó mà tham gia được. Do đó tác viên không nên cầu toàn mà cần nhắc dựa trên các hành vi của họ, trong một khía cạnh nào đó người có hành vi đưa nhóm đạt đến mục tiêu là người có hành vi lãnh đạo. Ví dụ: Giải hòa những xung đột trong nhóm, trong cộng đồng; Giúp mọi người yên tâm, thoải mái, vui vẻ phấn khởi. Vậy ai có hành vi đưa nhóm đạt đến mục tiêu người đó có thể tham gia Ban PTCĐ.

Từ đó, Ban PTCĐ có thể thành lập các nhóm hành động khác nhau theo lĩnh vực chuyên môn như nhóm vệ sinh môi trường, nhóm người già neo đơn, nhóm nuôi heo, nhóm phụ nữ buôn bán nhỏ, ... để phát huy tối đa sự tham gia của người dân vào các chương trình hành động của cộng đồng, trong đó thành viên Ban PTCĐ là nhân lực chủ yếu của các nhóm hành động này.

Bước 6: Lập kế hoạch

Căn cứ những kết quả đạt được trên, Ban phát triển cùng nhóm nông cốt sẽ nhận thấy cần có những chương trình hành động cụ thể để giải quyết những vấn đề của

cộng đồng. Đây là lúc tác viên giúp hình thành một cơ chế ban điều hành quản lý, thí dụ Ban Phát triển làng, ban điều hành dự án, với các quy định, điều lệ hoạt động chính thức. Một cơ chế quản lý có sự tham gia của đại diện người dân thường sẽ là cơ hội tốt giúp tăng nhận thức và năng lực của người dân.

Nên bắt đầu từ một chương trình nhỏ, liên quan đến một lĩnh vực và vừa với điều kiện về tài nguyên và nhân sự của cộng đồng và nhắm vào việc đáp ứng những nhu cầu thiết thực nhất của người dân (thí dụ như tín dụng tiết kiệm). Khi chương trình ban đầu này đã đi vào nề nếp, tác viên bàn bạc với Ban phát triển để lên kế hoạch lồng ghép thêm các chương trình liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau, chẳng hạn sức khỏe, giáo dục, vui chơi giải trí...

Lập kế hoạch là cách xác định mục đích, để đi đến những giải pháp hiệu quả và lựa chọn các phương tiện để thực hiện những quyết định này nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra.

Các đặc tính phổ quát của kế hoạch này là:

1. Đó là một quá trình có chủ đích
2. Là một quá trình liên tục, vì nó bao gồm việc sửa đổi, lập lại kế hoạch từ thời điểm này đến thời điểm khác vì các lý do khác nhau
3. Nhằm mục tiêu phát triển xã hội và kinh tế
4. Thay đổi các cản trở về mặt thể chế đối với phát triển

Những người thiếu hiểu biết về việc lập kế hoạch thường có xu hướng từ chối trách nhiệm liên quan đến nó, hơn là đưa ra bất kể phản ứng tích cực nào. Do đó bắt buộc là trước khi mọi người được yêu cầu lập kế hoạch, NVXH cần quan tâm đến:

- 1) Nâng cao nhận thức của cộng đồng về sự cần thiết lập kế hoạch
- 2) Xây dựng quan tâm của cộng đồng đối với lập kế hoạch
- 3) Cung cấp thông tin và dạy những kỹ năng và kiến thức cơ bản về lập kế hoạch
- 4) Tổ chức con người và nguồn lực cho việc lập kế hoạch trên thực tế.

Cụm từ “lập kế hoạch cho phát triển” cũng được các tác giả của ngành công tác xã hội gọi là lập kế hoạch điều trị, can thiệp, kế hoạch hành động hoặc hợp đồng dịch vụ. Bước cụ thể này trong quá trình giải quyết vấn đề đơn giản là cần thiết và giúp hình thành một cách có chủ đích những thỏa thuận làm việc không chính thức giữa người cán bộ làm công tác xã hội, người dân và cộng đồng và những hệ thống nguồn lực khác nhằm giải quyết những nhu cầu và vấn đề đã xác định. Việc lập kế hoạch còn là

nỗ lực tính toán hàng loạt các hoạt động và nhiệm vụ để đạt được mục tiêu. Nó căn cứ vào những nhu cầu, vấn đề đã được xác định trước đó và các nguồn lực để quá trình hoạt động dựa vào một cách khách quan. Kế hoạch này thường được gọi là kế hoạch phát triển cộng đồng hoặc kế hoạch phát triển làng. Kế hoạch như vậy phục vụ mục đích làm kế hoạch chi tiết cho việc thực thi.

Có 3 hợp phần trong lập kế hoạch

1. Đặt ra mục tiêu
2. Lập hợp đồng
3. Hình thành chỉ số thành công

a) Viết mục tiêu

Dưới đây là một số hướng dẫn để viết mục tiêu:

- 1) Mục tiêu bắt đầu bằng từ “để”, sau đó dùng một động từ
- 2) Nêu rõ ngày hoàn thành mục tiêu
- 3) Nêu rõ “cái gì” và “khi nào”, tránh đề cập “tại sao” và “như thế nào”. Phải nhấn mạnh rằng mục tiêu là việc “nêu các kết quả cần đạt được”
- 4) Phải dễ hiểu đối với những người sẽ đóng góp vào việc đạt được mục tiêu
- 5) Phải thực tế và có thể đạt được. Phải không quá khó với tới nếu không nó sẽ tạo thái độ chủ bại
- 6) Phải càng cụ thể và xác định được số lượng càng tốt
- 7) Phải được cán bộ làm công tác xã hội, đại diện các cơ quan có liên quan khác (nếu có) và người dân trong cộng đồng thống nhất
- 8) Phải trong khuôn khổ chính sách, triết lý và thực hành của cơ quan
- 9) Phải được ghi chép thành văn bản để làm tham khảo cho những ai quan tâm.

Một khi người dân và NVXH đã xác định được hướng đi cho nỗ lực của họ, bằng cách đề ra mục tiêu thì bước tiếp theo là lập kế hoạch để đạt được nó. Bước này gọi là lập hợp đồng.

b) Lập hợp đồng

Một hợp đồng là thỏa thuận giữa những người hoặc các nhóm người để thực hiện nhiệm vụ cụ thể hoặc đạt được mục tiêu cụ thể và quyết định đối với các điều kiện mà họ làm việc, để họ có thể xây dựng ý nghĩa về bản phận, trách nhiệm thực hiện và trách nhiệm giải trình đối với nó. Mục đích của NVXH khi khởi xướng hợp đồng với

những người trong cộng đồng là để tác động và thúc đẩy họ (các lãnh đạo, cơ quan, người dân) tham gia vào nỗ lực thay đổi đã được lập kế hoạch.

- Hợp đồng bao gồm 4 bước phụ.

- 1) Lập chương trình- thiết lập trình tự hành động để đạt được mục tiêu đề ra
- 2) Xác định rõ nhiệm vụ và trách nhiệm - xác định sẽ hoàn thành các mục tiêu và các bước hành động và xác định các nguyên tắc cụ thể.
- 3) Lập ngân sách - xác định và phân công nguồn lực cần có để đạt được mục tiêu
- 4) Lập kế hoạch thời gian - xác lập yêu cầu về thời gian để đạt được mục tiêu và các bước hành động

Vấn đề phổ biến nhất mà NVXH gặp phải khi thương lượng hợp đồng là sự chống đối tham gia vì nhiều lý do: thiếu thời gian, thiếu quan tâm hoặc động lực, thờ ơ, thiếu tự tin để làm công việc, sao nhãng hoặc thiếu kỹ năng và hiểu biết chuyên môn, cá nhân không có khả năng tạo dựng quan hệ với những người khác trong nhóm và nhiều người khác. Cán bộ cần phải có sự nhạy cảm mạnh về môi trường nhằm có thể dùng những kỹ thuật phù hợp để vượt qua trở ngại đó.

- Các hợp phần của một hợp đồng

Một số hợp phần của hợp đồng bao gồm:

1. Danh sách các hoạt động liên quan đến việc đạt mục tiêu cụ thể
2. Chiến lược áp dụng các hoạt động đó
3. Tên người được phân công thực hiện hoạt động đó
4. Vai trò cụ thể của từng cá nhân
5. Vai trò của NVXH liên quan đến hoạt động và cá nhân
6. Danh sách các nguồn lực cần có để thực hiện hoạt động
7. Nguồn các nguồn lực
8. Khuôn khổ thời gian cho mọi hoạt động

- Tránh xung đột

Các xung đột là khó tránh khỏi trong quá trình lập hợp đồng. có thể là do sự chống đối tham gia của một số nhóm vì xung đột lợi ích, vv. Mặc dù xung đột là bình thường trong nhóm vì nó thể hiện cảm giác và việc này cần được chấp nhận và tháo gỡ....

Một số **cách tránh xung đột** và giảm thiểu là:

- a. *Luôn thông tin cận kề cho mọi người.* Thực tế sẽ giúp tránh xung đột nếu nếu nó hình thành và sẽ được giải quyết trước khi đưa ra quyết định

- b. Các mục tiêu phải được nêu rõ và những mục tiêu này cần những người tham gia chủ chốt hoặc bị ảnh hưởng hiểu rõ. Việc hiểu biết rõ luôn đến trước sự hợp tác.
- c. Trong tổ chức các ủy ban, không bỏ nhiệm 2 cá nhân vượt trội vào cùng một ủy ban. Đề ra cho các ủy ban những nhiệm vụ rõ ràng và có hạn định, tránh hiểu lầm và xung đột.
- d. Giúp mọi người tham gia dễ dàng bằng cách ghi nhận hoàn cảnh, sở thích và những điều họ không thích.
- e. Tạo niềm tin. Việc này sẽ khích lệ mọi người hoạt động nhiều hơn
- f. Khi phân công nhiệm vụ, nghiên cứu kỹ tính cách của những người cùng tham gia hoạt động, năng lực và hành động của họ để xác định họ thích hợp với vai trò nào và phân công những nhiệm vụ phù hợp.
- g. Xây dựng một nhóm làm việc tốt để các thành viên có thể bổ sung và hỗ trợ cho nhau khi thực hiện công việc. Không tạo ra thù địch trong một ủy ban. Tránh gọi lại “vết thương cũ”.
- h. Chỉ hành động khi hiểu hết tình hình thực tế.
- i. Nhóm hoặc ủy ban nên lập kế hoạch và xử lý các vấn đề dễ và được các thành viên cùng quan tâm trước. Khi nhóm “có cảm giác” về lập kế hoạch và làm việc cùng nhau, họ sẽ có thể giải quyết những vấn đề phức tạp hơn một cách thành công.

- Hình thành các chỉ số thành công

Các kế hoạch và mục tiêu sẽ ít mang ý nghĩa trừ khi nó được đề ra rõ ràng và phải đạt được, do đó việc đánh giá thực thi hiệu quả cũng cần được hình thành và nó được gọi là “các chỉ số thành công”.

Một chỉ số thành công cho thấy chất lượng của các nhân tố thực hiện, đơn vị tính toán được dùng là một chuẩn mực dựa vào đó để đánh giá việc thực thi. Nếu không có các chỉ số thành công, thì chúng ta không biết rõ được là chúng ta có đạt được mục tiêu của mình hay không, và cũng không biết được cách xác định giá trị thực hiện của các cá nhân trong nhóm.

Lợi ích của việc có các chỉ số thành công trong kế hoạch hành động của chúng ta là:

1. Hướng dẫn chúng ta nên làm gì
2. Làm công cụ xác định xem chúng ta có thực sự đang làm đúng hay không
3. Kêu gọi sự chú ý/cảnh báo/làm tin hiệu cho chúng ta

4. Đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của mỗi cá nhân
5. Là phương tiện tự cải thiện và sửa chữa
6. Là phương tiện so sánh với việc thực hiện của các tổ chức hoặc đơn vị khác

Khi hình thành chỉ số thành công, NVXH phải xem lại mỗi mục tiêu và nội dung cụ thể, sau đó xác định và thống nhất với những người có liên quan về mục tiêu nào có thể được coi là hoàn thành hoặc đạt được.

Để xác định việc đánh giá nội dung nào, NVXH cần nhớ rằng mục đích sơ khai của một chỉ số thành công trong quá trình tổ chức cộng đồng là đóng vai trò làm hướng dẫn cho việc thực thi thành công. Việc không đáp ứng được các chỉ số đó có thể là cảnh báo đối với những người có liên quan rằng có điều gì đó đã làm sai hoặc cần phải có hành động sửa chữa nào đó.

Bước 7. Tổ chức thực hiện kế hoạch

Việc thực hiện là giai đoạn hoặc bước thứ 7 trong tiến trình PTCĐ là thực hiện kế hoạch (Kế hoạch Phát triển cộng đồng/làng) đã được Ban PTCĐ và mọi người trong cộng đồng, các cơ quan xã hội hiện có và cán bộ làm công tác xã hội/cán bộ tổ chức cộng đồng cùng xây dựng trong giai đoạn lập kế hoạch để mang lại thay đổi tích cực trong khu vực hoặc cộng đồng đó.

Một số cách tiếp cận tổ chức cộng đồng hướng đến việc lập kế hoạch, tổ chức và ngân sách cộng đồng hoặc hướng tới các dịch vụ xã hội hoặc chiến lược mới và được cải thiện để giảm các vấn đề xã hội mặc dù những người khác sẽ làm việc trực tiếp với các cá nhân, các nhóm cá nhân hoặc các ủy ban. Cách tiếp cận này phụ thuộc vào bản chất và chức năng của cơ quan, bản chất của các chương trình và dịch vụ của họ, vai trò của NVXH và đối tượng khách hàng mà họ phục vụ.

- Mục tiêu thay đổi

Mục đích của cán bộ tổ chức cộng đồng là xây dựng mối quan hệ để họ cùng với cộng đồng làm việc cùng nhau với hy vọng là cuối cùng mọi người sẽ có thể tự làm gì đó cho bản thân họ và cho những người khác. NVXH tổ chức cộng đồng có mục đích giải tỏa căng thẳng về môi trường trong cộng đồng đó, điều chỉnh các hành vi và cuối cùng là thay đổi thái độ, qua đó tạo điều kiện cho các thành viên trong cộng đồng thực hiện các bước tiếp theo cho chính họ.

Thường thì hệ thống khách hàng trình bày vấn đề là đối tượng chính để can thiệp và phương pháp can thiệp thì giới hạn cho ai phù hợp nhất đối với khách hàng đó. Quan

trọng là phân biệt đối tượng thay đổi chính là con người hay môi trường để qua đó những nỗ lực chuyên nghiệp thông qua can thiệp trực tiếp được nhắm tới để tạo thay đổi.

- Xác định mục tiêu thay đổi

Ba nhân tố chính xác định mục tiêu thay đổi được Harry Specht và Frank Biessman đưa ra trong tài liệu Một số ghi chép về mô hình Cách tiếp cận lồng ghép công tác xã hội đối với các vấn đề xã hội như sau:

1. Kiến thức khác nhau về các vấn đề về xã hội (VD: đánh giá hệ thống xã hội)
2. Kiến thức về các phương pháp khác nhau (bao gồm các phương pháp không phải công tác xã hội) phù hợp cho can thiệp trong hệ thống xã hội khác nhau này và
3. Các nguồn lực hiện có của tổ chức

- Huy động nguồn lực

Nhiều kinh nghiệm đã cho thấy, các dự án và chương trình cộng đồng thường không hoàn thành được do các vấn đề nảy sinh từ việc thiếu nguồn lực. Điều tồi tệ nhất là nó tạo ra sự khó chịu đối với mọi người và khiến họ không còn quan tâm và không tin tưởng vào toàn bộ quá trình. Để đảm bảo việc hoàn thành các mục tiêu, cán bộ tổ chức cộng đồng nên quen với việc tạo nguồn lực và tổ chức nguồn lực.

- Các chiến lược

Sau đây là những chiến lược địa phương có thể được sử dụng khi làm việc với cộng đồng. Những chiến lược này đã được các đại biểu tham gia tại cuộc họp trừ bị kỹ thuật về các “Chiến lược công tác xã hội mới” khi Làm việc với các nhóm nghèo ở Philippines do UNICEF tài trợ (1977).

- D.** Đề thuyết phục (Hikayat)
- E.** Hợp tác (Ugnayan)
- F.** Hỗ trợ (Damayan)
- G.** Hành động-phản ánh (phản hồi rút kinh nghiệm)-hành động (Balik-diwa)
- H.** Cộng tác (Magkabalikat)
- I.** Giúp đỡ nhau (Saupan)
- J.** Nhóm nòng cốt (Pangkat-buod)
- K.** Tìm hiểu-hành động
- L.** Đóng vai
- M.** Cách tiếp cận làng

- N.** Tìm hiểu hợp đồng bằng văn bản
- O.** Giúp đỡ đồng đẳng
- P.** Học hỏi kinh nghiệm
- Q.** Sử dụng lý tuyết sáng tạo và truyền thông dân gian
- R.** Động lực nhóm
- S.** Làm mô hình
- T.** Sử dụng cơ cấu không chính thức là điểm bắt đầu cho lập kế hoạch cộng đồng.

(Marasigan. 1992).

Bước 8. LIÊN KẾT VỚI CÁC NHÓM KHÁC TRONG VÀ NGOÀI CĐ

1. Liên kết

Hoạt động của những nhóm hành động trong cộng đồng dù độc lập về mặt sở thích, nguyện vọng, ngành nghề nhưng cùng đặt dưới sự phối hợp của Ban phát triển và cần có cơ hội ngồi chung lại để chia sẻ kinh nghiệm hoặc phối hợp hoạt động.

Ngoài hình thức liên kết hành động bên trong cộng đồng, việc liên kết với các nhóm khác cùng lĩnh vực hoạt động ở ngoài cộng đồng là cần thiết vì hình thức này ngoài việc giúp cho các nhóm có thêm cơ hội học tập kinh nghiệm lẫn nhau (tăng năng lực) các nhóm còn mở rộng sự hợp tác, hỗ trợ nhau, giúp cho hoạt động phát triển ngày càng rộng dần và tiến đến việc có thể có những thiết chế lớn hơn đáp ứng cho nhu cầu phát triển trên diện rộng (tăng sức mạnh). Thí dụ liên kết với các nhóm có hoạt động tương tự ở các khu vực, địa phương khác.

2. Những cản ngại hợp tác giữa các thành phần tham gia

Ban ngành đoàn thể

- Mô tả chức năng nhiệm vụ các bên tham gia không rõ ràng
- Lợi ích không được thoả mãn
- Mâu thuẫn về phương pháp
- Thiếu tinh thần trách nhiệm
- Thiếu sự chỉ đạo của chính quyền địa phương
- Bệnh thành tích

Nhóm thực hiện

- Kế hoạch không rõ ràng, hay thay đổi, không báo trước, tùy tiện.
- Không quan tâm đến quyền lợi chính đáng của người tham gia.

- Thiếu kỹ năng làm việc tập thể.
- Lo sợ bị mất ảnh hưởng với đối tượng thụ hưởng.
- **Giữa các nhóm**
 - Kỹ năng làm việc tập thể, năng lực quản lý quy mô lớn, khoa học.
 - Thiếu một cơ chế điều phối chung có hiệu quả.
 - Tính cục bộ địa phương, của ai người này lo.
 - Sợ mất quyền lợi quyền lực.
 - Chưa tin tưởng, nỗi lo cách làm theo HTX cũ còn ám ảnh, “cha chung không ai khóc”.
 - Dân chưa nhận ra sự cần thiết liên kết phối hợp.
 - Bàng lòng, cầu an.
 - Cách làm nóng vội.

3. Những điều cần thiết để tạo sự liên kết phối hợp

- Mỗi người đều phải hiểu vấn đề một cách toàn diện. Có thể thông qua các buổi giao ban, chia sẻ kinh nghiệm giúp mọi người hiểu nhau hơn.
- Từng người cần phải ý thức có thể đóng góp thế nào để giải quyết vấn đề. Đặt quyền lợi người dân lên trên hết.
- Khi làm việc trong tinh thần hợp tác nhóm, chúng ta cần nhận ra những vấn đề của người khác, quan tâm tới quyền lợi của các bên để giúp họ đóng góp tối đa.
- Tôn trọng văn hóa, tính cách của đối tác.
- Các nhóm biết quan tâm giúp đỡ nhau làm tốt thường hữu hiệu hơn các nhóm không biết quan tâm tới nhau.

Bước 9: LƯỢNG GIÁ/ĐÁNH GIÁ

Rút kinh nghiệm công tác tổ chức, lãnh đạo nhóm và việc thực hiện các hoạt động dự án là việc làm thường xuyên thông qua các buổi họp định kỳ hàng tuần, tháng hoặc quý.

Lượng giá là hoạt động xem xét có hệ thống và khoa học các hoạt động, tiến trình thực hiện và hiệu quả của dự án đối với cộng đồng, thường lượng giá giữa kỳ hoặc cuối kỳ của một dự án.

Lượng giá là công việc rất cần thiết mà nhiều chương trình phát triển ít quan tâm hoặc nếu có quan tâm cũng chưa phát huy hết tác dụng của công việc này. Tác viên cộng đồng cần hỗ trợ cho Ban phát triển cộng đồng Ban điều hành, các nhóm hành

động trong cộng đồng thường xuyên lượng giá các chương trình hành động một cách khoa học và nghiêm túc, cũng như giúp cho cộng đồng (Ban phát triển, nhóm hành động, người thụ hưởng cũng như không thụ hưởng) nhìn lại tiến trình hoạt động, các thay đổi, các mục tiêu đạt được, các ảnh hưởng, mặt mạnh yếu của tổ chức nhóm. Quy trình “Hành động - Suy ngẫm rút kinh nghiệm - Hành động mới” là tiến trình học hỏi hữu hiệu nhất đối với cộng đồng và cả với tác viên.

Phương pháp lượng giá có sự tham gia của cộng đồng là một phương pháp rất hữu hiệu nhằm giúp các nhóm nhận ra các mục tiêu nêu trên. Ngoài ra hình thức lượng giá có sự tham gia còn tạo cơ hội để những người dân học tập cách lượng giá và có thêm cơ hội để cùng làm việc chung và cũng là dịp giúp nhóm nhận ra sự phát triển hay yếu kém của mình về nhiều mặt: Về tổ chức, phân công trong nhóm, truyền thông, bầu không khí, sự tương tác, mối quan hệ trong nhóm ... (CTXH nhóm). Sự lượng giá các mặt này giúp cho nhóm lớn mạnh, có kinh nghiệm hơn trong việc giải quyết những tình huống, trở lực xảy ra trong cũng như ngoài nhóm, tăng cường động lực tự nguyện trong nhóm, và nhóm cũng chính là nhân tố thúc đẩy động lực tự nguyện trong cộng đồng. (Xem chi tiết về đánh giá ở bài 8).

Giai đoạn 4.

Bước 10: Tiếp tục hoặc kết thúc chương trình PTCĐ

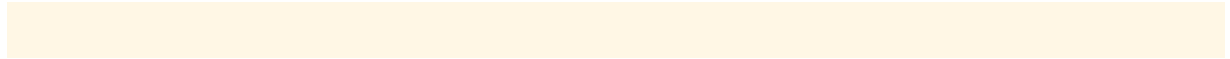
Kết quả lượng giá/đánh giá là cơ sở để tác viên PTCĐ và Ban PTCĐ quyết định tiếp tục hay kết thúc kế hoạch PTCĐ đã xây dựng. Trường hợp kế hoạch thành công, các mục tiêu đã đạt được thì kết thúc kế hoạch và bắt đầu lại chu trình PTCĐ mới với kế hoạch và những mục tiêu phát triển mới/nâng cao, mở rộng kế hoạch trước. Trường hợp chưa đạt mục tiêu thì có thể thêm thời gian để hoàn thành, hoặc có thể kết thúc để xây dựng kế hoạch mới.

Nếu tác viên PTCĐ là người bên ngoài cộng đồng đến giúp thì cần rút dần sự tư vấn-hỗ trợ Ban PTCĐ địa phương để khi cộng đồng có thể tự lực thì TV.PTCĐ rút lui bàn giao mọi công việc lại cho cộng đồng.

Câu hỏi ôn tập bài 7:

1. Nhân tố tích cực và nhóm nòng cốt là những người có những đặc điểm gì?,
2. Trình bày các nội dung cơ bản của một kế hoạch PTCĐ.

3. Trình bày mục đích và cách thực hiện các yêu cầu củng cố và liên kết, mở rộng các nhóm trong cộng đồng.



Bài 8**ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ****A. Theo tài liệu của Giáo sư ASI****1. Khái niệm**

Đánh giá là giai đoạn cuối cùng liên quan đến đánh giá toàn bộ kế hoạch giúp đỡ, quá trình giải quyết vấn đề, xem các nỗ lực trong cộng đồng trong việc tác động giải quyết vấn đề có thành công hay là thất bại. Đó là quá trình xác định xem các mục tiêu, hợp đồng có được NVXH và khách hàng thống nhất hay không và các chỉ số thành công đã được hình thành trong quá trình lập kế hoạch có đạt được hay không. Đánh giá đơn giản là so sánh kế hoạch với việc thực hiện kế hoạch để tạo điều kiện cho mọi người biết kết quả các nỗ lực của họ về phương diện hành vi. Cụ thể là đánh giá được thực hiện để:

- Xác định xem chương trình hoặc dự án có hoàn thành các mục tiêu đặt ra không
- Xác định điểm mạnh và điểm yếu của kế hoạch để có thể có những điều chỉnh phù hợp
- Xác định các nhân tố góp phần tạo nên thành công hoặc thất bại và tìm hiểu kỹ về những nhân tố cần thiết để đạt được mục tiêu
- Xác định xem các thông tin đầu vào cho dự án có được lý giải bởi lợi ích và kết quả đầu ra không
- Làm nền tảng cho việc cải thiện cộng đồng và các kế hoạch trong tương lai. (Miclat. 1993)

Đánh giá được cho là chuẩn về mặt kỹ thuật nếu nó dựa trên các tiêu chuẩn. Trong tổ chức cộng đồng, các tiêu chuẩn này có thể là hình thức các chỉ số thành công được hình thành trong giai đoạn lập kế hoạch.

Một phương pháp đánh giá đơn giản là đánh giá kế hoạch phát triển của làng và so sánh nó với việc thực hiện trên thực tế của người dân. Phù hợp với khái niệm sự tham gia cộng đồng trong tất cả các giai đoạn của quá trình giúp đỡ, đánh giá đơn giản này cũng có thể được thực hiện bởi những người trực tiếp tham gia vào lập kế hoạch và thực hiện, để họ có thể có cảm nhận trực tiếp về toàn bộ quá trình bên cạnh việc học thông qua kinh nghiệm. Một phương pháp khác phức tạp hơn là thông qua nghiên cứu. Thu thập dữ liệu được thực hiện và so sánh giữa lần thu thập dữ liệu đầu tiên và lần thứ hai để thấy sự thay đổi. Thay đổi này có thể là tích cực hoặc tiêu cực (Marasigan. 1992).

Cũng như các NVXH và hệ thống khách hàng của họ cần có thời gian để đánh giá cách thức làm việc để tiến tới thực tế hơn; một tổ chức làm dịch vụ công tác xã hội cũng giống như vậy. NVXH cần hỗ trợ đánh giá hiệu quả chương trình, đặc biệt là khi việc này được thực hiện nhằm đưa ý kiến phản hồi về tính hiệu quả và thành tựu của chương trình.

Kinh nghiệm của chúng tôi cho thấy rằng các tài liệu lưu trữ về đánh giá chương trình là không đồng đều. Trừ khi có yêu cầu hoặc áp lực từ bên ngoài, đánh giá chương trình dường như không phải là hoạt động mà nhiều nhà quản lý sẵn sàng đầu tư nguồn lực hiếm hoi của họ để làm. Tuy nhiên, một số tổ chức đã phải đối mặt với thách thức về trách nhiệm giải trình, và các công cụ nghiên cứu đánh giá có thể sẽ giúp ích trong việc cung cấp thông tin về việc các chương trình đó đã được thực hiện tốt như thế nào.

Seidl (1995) đã đưa ra một quan điểm có giá trị về sự khác nhau giữa đánh giá chương trình và nghiên cứu đánh giá. Nghiên cứu đánh giá có nền tảng là lý thuyết nghiên cứu khoa học xã hội và mang tính toàn diện và tổng thể hơn là đánh giá chương trình, theo đó được công xác định là nghiên cứu hình thành chương trình. Theo nghĩa này, nghiên cứu hình thành là cấp độ nghiên cứu được thiết kế để lấy ý kiến phản hồi về cách thức thay đổi ngay chương trình để đáp ứng mục đích của chương trình.

Chúng tôi cho rằng đây là sự khác biệt quan trọng do khó khăn mà hầu hết các tổ chức làm dịch vụ xã hội gặp phải trong việc đáp ứng kỳ vọng của các phương pháp nghiên cứu khoa học. Chúng tôi không thảo luận trái ngược với khoa học mà lưu ý rằng các dịch vụ cho con người có tính phức tạp và nhiều điều kiện không dễ gì kiểm soát (theo nghĩa kiểm soát của “nghiên cứu”) và do đó luôn có thách thức trong việc giải quyết những hạn chế của nghiên cứu.

Chúng tôi không có ý định đánh giá/rà soát lại tất cả các cơ chế đánh giá chương trình. Tuy nhiên, cần phải chú ý đến giá trị của hoạt động này đối với tổ chức cung cấp dịch vụ xã hội. Các nghiên cứu đánh giá có thể có một số hình thức, và việc sử dụng nhiều kỹ thuật thu thập dữ liệu có thể được tư vấn. Có một số mô hình hiện có giúp ích cho nghiên cứu đánh giá. Có thể liên hệ tới các công trình nghiên cứu của Chambers, Wedel, và Rodwell (1992), Posavac và Carey (1985), Royce (1992) để tham khảo những mô tả xuất sắc về quá trình đánh giá và việc sử dụng nó cho các chương trình dịch vụ xã hội.

Điều quan trọng mà NVXH cần nhớ trong đánh giá chương trình là thu thập dữ liệu chính xác về định tính hoặc định lượng và báo cáo những hạn chế của quá trình thu thập dữ liệu và phân tích một cách khách quan và tường tận. Ví dụ, việc các cơ quan

báo cáo về dữ liệu hài lòng của hệ thống khách hàng/người sử dụng là phổ biến như một biện pháp đảm bảo hiệu quả chương trình.

Mặc dù chúng tôi đồng tình rằng dữ liệu về sự hài lòng của khách hàng là cần phải thu thập, trừ khi có sự liên kết rõ ràng được thiết lập giữa sự hài lòng và kết quả chương trình, thì việc sử dụng dữ liệu này làm thông tin lý giải cho chương trình là yếu. Chúng tôi đề cập riêng phần này vì nhiều khảo sát về sự hài lòng của hệ thống khách hàng chỉ tập trung vào cảm giác của hệ thống khách hàng khi họ sử dụng tổ chức dịch vụ đó chứ không phải tập trung vào các kết quả đã đạt được. Khách hàng được tiếp nhận tốt, tôn trọng và có cơ hội kể chuyện của mình nhưng có thể không đi xa hơn việc thay đổi được vấn đề là xuất phát điểm khiến họ tìm đến tổ chức làm dịch vụ công tác xã hội. Vấn đề là chúng ta cần phải nỗ lực làm đánh giá chương trình để cho chúng ta biết liệu mục tiêu của chương trình có đạt được hay không. Điều này dường như là rõ ràng, nhưng ở đây, sự phù hợp giữa sứ mệnh của tổ chức làm dịch vụ xã hội với trải nghiệm của khách hàng mới là trọng tâm.

Hầu hết các môi quan tâm đánh giá chương trình liên quan đến 3 dạng biến: đầu vào, quy trình và kết quả (Seidl, 1995). Đầu vào là nguồn lực của tổ chức, bao gồm sứ mệnh và bối cảnh. Quy trình liên quan tới quá trình khách hàng trải nghiệm việc sử dụng dịch vụ của tổ chức và bao gồm các dịch vụ hiện có và các phương pháp được sử dụng để đưa ra quy trình. Cuối cùng, kết quả gắn với những gì đã đạt được trong việc cung cấp dịch vụ. Đánh giá chương trình có thể tập trung vào bất kỳ biến nào hoặc tất cả các biến trên. Có thể có câu hỏi đặt ra về tính phù hợp của nguồn lực và nhu cầu dịch vụ, tính hiệu quả của một phương pháp dịch vụ này so với phương pháp khác (ví dụ: hoạt động chăm sóc đối với sức khỏe tâm thần dường như là liệu pháp ngắn so với các biện pháp dài hạn) hoặc mức độ nhận thức và hỗ trợ của cộng đồng đối với một chương trình cụ thể.

Seidl (1995) lưu ý rằng hầu hết các nỗ lực đánh giá chương trình có xu hướng đánh giá đầu vào và quy trình. Một tác động tiềm ẩn không may của việc bỏ qua biến kết quả là các bên có liên quan ở bên ngoài thường thất vọng nếu thiếu bằng chứng về các kết quả đã đạt được vì thiếu dữ liệu rõ ràng về chương trình nào hiệu quả, chương trình nào chưa giúp ích cho việc giúp đỡ (Locke.1992).

2. Mục đích của Đánh giá

Giai đoạn cuối cùng trong quá trình tổ chức cộng đồng là đánh giá. Nói một cách nghiêm túc, đánh giá nên được coi là một phần trong tất cả các giai đoạn hoạt động được hoàn thành, qua đó người dân xác định xem mục đích đã đạt được chưa và quyết

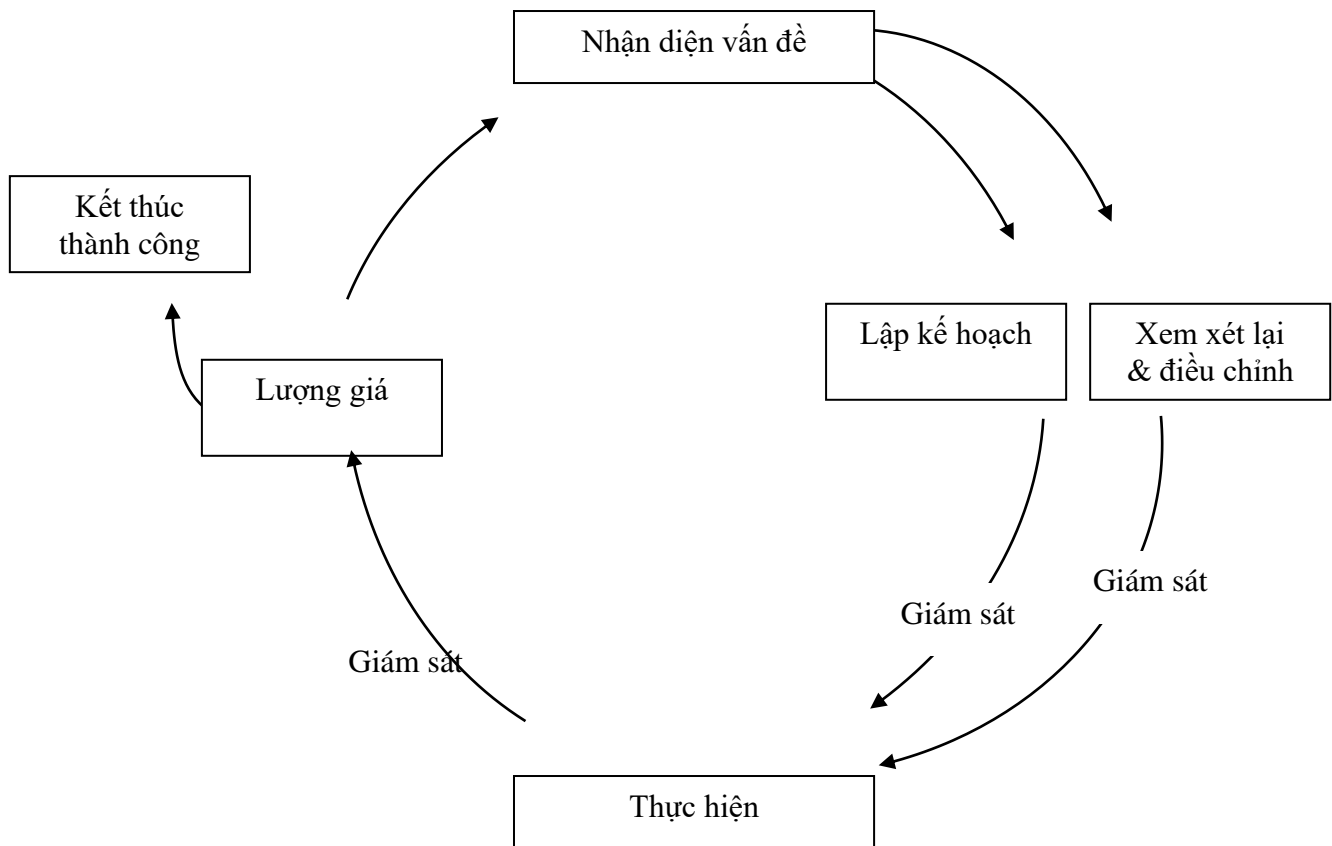
định xem có tiếp tục triển khai hoạt động tiếp theo không, hay là lập kế hoạch lại hoặc sửa lại các kỹ thuật và chiến lược. Đánh giá là giai đoạn cuối cùng liên quan đến đánh giá toàn bộ kế hoạch giúp đỡ, giải quyết vấn đề dù các nỗ lực của cộng đồng trong việc tác động tới giải quyết vấn đề có thành công hay thất bại. Đó là quá trình xác định xem các mục tiêu, hợp đồng thỏa thuận giữa NVXH và khách hàng và những chỉ số thành công được hình thành trong giai đoạn lập kế hoạch có đạt được hay không. Nó đơn giản là so sánh kế hoạch với việc thực hiện để cho phép người dân biết kết quả các nỗ lực của họ về phương diện hành vi. Cụ thể là đánh giá được thực hiện để:

1. Xác định xem chương trình hay dự án đã hoàn thành các mục tiêu đặt ra chưa;
2. Xác định điểm mạnh và điểm yếu của kế hoạch để có thể điều chỉnh;
3. Xác định các nhân tố đóng góp vào thành công hoặc thất bại và tìm hiểu sâu về các nhân tố cần thiết để đạt được mục tiêu;
4. Xác định xem đầu vào với dự án có được lý giải bằng lợi ích hoặc đầu ra không,
5. Làm cơ sở cho việc tiếp tục cải thiện cộng đồng và các kế hoạch tương lai;

Một đánh giá được coi là có cơ sở kỹ thuật tốt nếu nó được căn cứ vào các tiêu chuẩn. Trong tổ chức cộng đồng, các tiêu chuẩn có thể là các chỉ số thành công đã được hình thành trong giai đoạn lập kế hoạch.

Một phương pháp đánh giá đơn giản là đánh giá kế hoạch phát triển và so sánh với việc thực hiện trên thực tế. Phù hợp với khái niệm sự tham gia của cộng đồng trong tất cả các giai đoạn của quá trình giúp đỡ, sự đánh giá đơn giản này có thể được thực hiện bởi những người trực tiếp tham gia và việc lập kế hoạch và thực hiện, để họ có thể có cảm giác trực tiếp về cả quá trình thông qua việc tìm hiểu. Một phương pháp khác phức tạp hơn là thông qua nghiên cứu. Việc thu thập dữ liệu được thực hiện và sự khác nhau giữa lần thu thập dữ liệu đầu và lần thu thập dữ liệu thứ hai cho thấy những thay đổi được tác động. Thay đổi này có thể là tích cực hoặc tiêu cực.

Bất kể thay đổi tích cực nào từ việc tổ chức cộng đồng đều không được nhìn nhận trên phương diện chỉ là những con số, ví dụ như bao nhiêu thanh niên bỏ học sẽ được tập huấn luyện kỹ năng nhưng kết quả về phương diện an sinh của con người và những thay đổi tích cực trong thái độ và hành vi mới là quan trọng (Marasigan. 1998).

B. Theo tài liệu của SDRC**GIÁM SÁT- LƯỢNG GIÁ/ĐÁNH GIÁ CÓ SỰ THAM GIA****1. CHU TRÌNH PTCĐ CÓ SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI DÂN⁸**

Chu trình một chu trình PTCĐ

2. GIÁM SÁT

Là một hệ thống theo dõi, để những người chịu trách nhiệm dự án xem mọi việc diễn tiến có gần đúng như đã lên kế hoạch chưa và xem các tài nguyên không bị sử dụng lãng phí.

NỘI DUNG GIÁM SÁT CÓ SỰ THAM GIA THEO YÊU CẦU CỦA DỰ ÁN

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Đầu vào; ➤ Sắt kế hoạch; ➤ Điều chỉnh hay sửa chữa nếu cần; 	<ul style="list-style-type: none"> • Thiết thực (đáp ứng nhu cầu); • Hiệu năng (sử dụng tài nguyên hợp lý);
---	--

⁸Phòng Nghiên Cứu Công Tác Xã Hội (SDRC) Biên Dịch. Giám Sát và Lượng Giá có sự Tham Gia của Người Dân. Xuất bản lần 3. Bangkok: RAPA, 1990.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Người dân biết, đã có thông tin đầy đủ; ➤ Tài nguyên được sử dụng hợp lý; ➤ Dự đoán khó khăn & đưa ra giải pháp. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hiệu quả (kết quả mong đợi); • Tác động (mức độ thay đổi cho cuộc sống cộng đồng, cá nhân tốt hơn)
--	---

3. ĐÁNH GIÁ/LƯỢNG GIÁ CÓ SỰ THAM GIA ⁹

Là một tiến trình đã được lên kế hoạch để thẩm định xem các mục tiêu dự kiến đã đạt ở mức độ nào

- ĐÁNH GIÁ/LƯỢNG GIÁ CÓ SỰ THAM GIA

Là người quản lý dự án và người dân cùng nhau phân tích có hệ thống, thẩm định toàn bộ dự án (chính sách, mục tiêu, tổ chức các định chế, phân bổ tài nguyên) theo định kỳ.

- MỤC ĐÍCH CỦA ĐÁNH GIÁ/LƯỢNG GIÁ CÓ SỰ THAM GIA

1. Là công cụ quản lý, GSLG-TG phát huy khả năng nâng cao hiệu suất, hiệu quả của người dân;
2. Là tiến trình giáo dục, GSLG-TG nâng cao nhận thức và hiểu biết của người dân về những yếu tố ảnh hưởng đến họ. Nhờ vậy, người dân tăng cường kiểm soát tiến trình phát triển của cộng đồng, xã hội.

- SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI DÂN VÀO QUÁ TRÌNH GSLG-TG:

- ❖ Quyết định lĩnh vực để giám sát & lượng giá;
- ❖ Lựa chọn các chỉ báo để giám sát & lượng giá;
- ❖ Xây dựng các hệ thống thu thập dữ liệu;
- ❖ Tập hợp, phân loại và làm các biểu bảng dữ liệu;
- ❖ Phân tích kết quả;
- ❖ Sử dụng thông tin GSLG-TG cho các mục đích của chính họ.

- LỢI ÍCH CỦA GSLG-TG

- ❖ Giúp cải tiến dự án, các hoạt động dự án, và giúp sử dụng tốt hơn tài nguyên;
- ❖ Giúp người dân học tập kinh nghiệm để nâng cao ý thức và năng lực có thể sử dụng cho mục đích sống của họ và gia đình, cộng đồng họ trong tương lai;

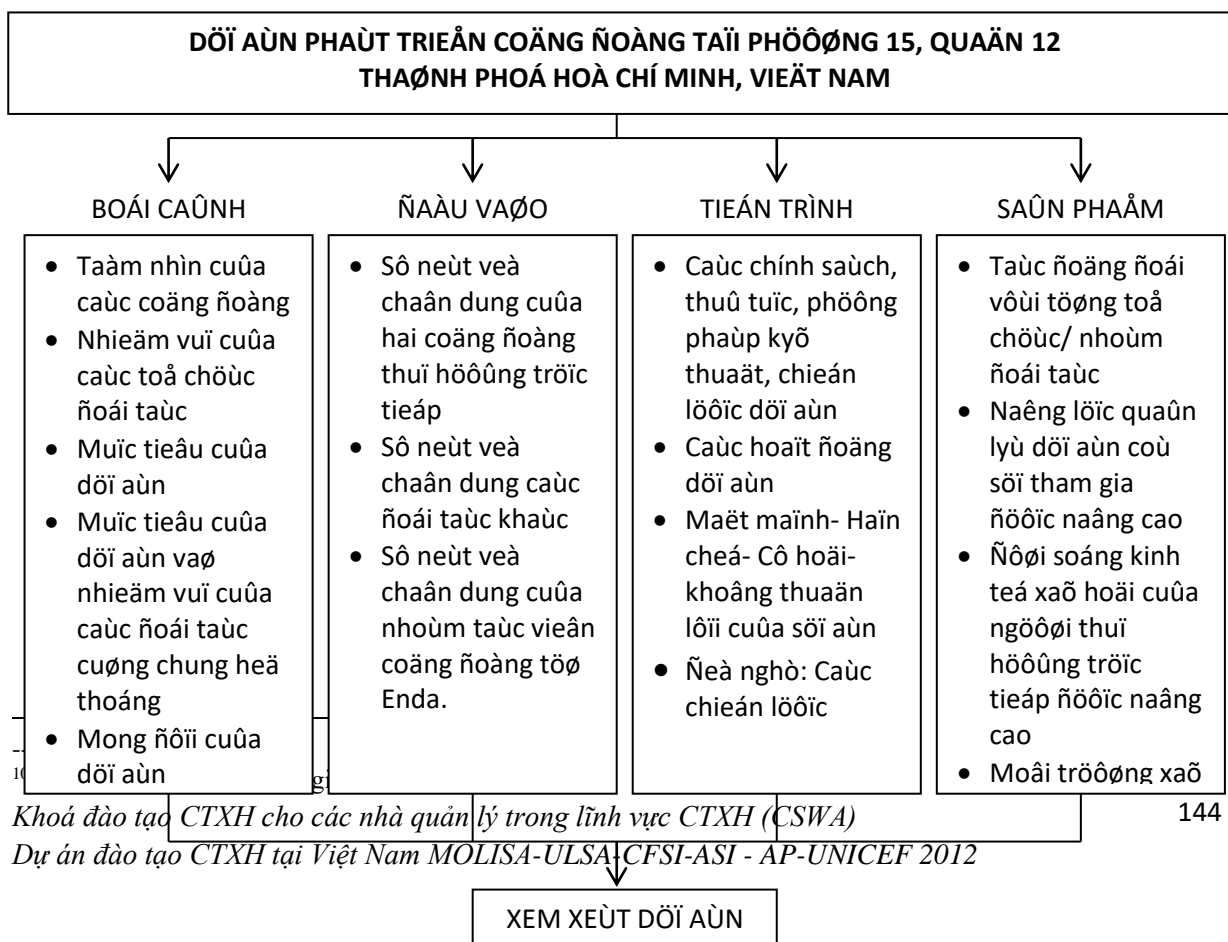
⁹ Compton, Beulah R. & Galaway, Burt. Social Work Process. 6 Ed. Singapore: Brooks/Cole Publishing Company. 1999

- ❖ Cung cấp thông tin đúng thực cho các đối tác có liên quan giúp cải thiện hoạt động trợ giúp của cơ quan của họ;
- ❖ Cung cấp thông tin đúng thực cho công tác biện hộ quyền lợi của người dân;
- ❖ Đóng góp vào kho tàng nghiên cứu của đất nước.

- PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU SỬ DỤNG CHO GSLG-TG

Loại Nghiên cứu	Mục tiêu	Đầu ra/ Kết quả
Nghiên cứu thực nghiệm	Thu thập thông tin về đối tượng nghiên cứu theo đề tài của họ	Thông tin được sử dụng cho mục đích của người nghiên cứu hay cơ quan của họ
Nghiên cứu có sự tham gia	Người nghiên cứu tham gia với một số cá nhân là thành phần của cuộc nghiên cứu và chia sẻ kết quả nghiên cứu để gây ý thức và động viên người dân cùng hoạt động.	Dữ liệu do người dân hợp tác với người nghiên cứu thu thập, được họ cùng nhau phân tích, lên kế hoạch và hoạt động. Tiến trình gây ý thức cũng diễn ra.

- Thí dụ: KHUNG ĐÁNH GIÁ/LG DỰ ÁN PTCĐ¹⁰



- CHỈ BÁO VÀ CÁCH ĐO LƯỜNG¹¹

Chỉ báo là biến số được sử dụng như là công cụ để giám sát, lượng giá tiến độ và kết quả của dự án phát triển đang được thực hiện.

Ví dụ:

Những chỉ báo kinh tế	Cách đo lường
Thu hoạch theo mẫu	Sản lượng
Con số hoặc số lượng sản xuất mỗi ngày	Năng suất đầu ra
Thu nhập trung bình của cá nhân/ làng	Thu nhập
Số trâu, bò, đất đai	Sở hữu tài sản
Số máy cày, kéo	Cơ khí hóa
Cải thiện kinh tế	Thay đổi mức thu nhập, lương thực
Những chỉ báo xã hội	Cách đo lường
Số cân theo tuổi, số cân theo chiều cao, chiều cao theo tuổi	Tình trạng dinh dưỡng
Tỷ lệ tử vong ở trẻ sơ sinh, nguyên nhân gây tử vong	Sức khỏe
Tỷ lệ biết chữ, trung bình số năm theo học chính quy	Giáo dục
Tỷ lệ nữ trong giáo dục chính quy, khác biệt về thù lao giữa nam và nữ	Bình đẳng giới
Tỷ lệ thất nghiệp/ nông nhân, tỷ lệ không có đất, tỷ lệ di dân theo mùa vụ	Nghèo khổ ở nông thôn
Xóa các loại bệnh đặc thù, tỷ lệ và phạm vi tiêm chủng	Vệ sinh phòng dịch bệnh
Tiếp cận nguồn nước sạch, loại mái nhà, vệ sinh	Chất lượng cuộc sống

¹¹ Phòng Nghiên Cứu Công Tác Xã Hội Biên Dịch. Giám Sát và Lượng Giá có sự Tham Gia của Người Dân. Xuất bản lần 3. Bangkok: RAPA, 1990.

Những chỉ báo kinh tế	Cách đo lường
nhà cửa	
Diện tích đất bị nhiễm mặn không trồng lúa, diện tích rừng tự nhiên bị phá	Môi trường
Những chỉ báo phát triển chính trị	Cách đo lường
Kiểm soát tài nguyên nước, quyền sử dụng đất	Cơ hội tiếp cận nguồn vốn
Số lượng lãnh đạo địa phương	Lãnh đạo
Đại diện ở các bộ phận chính quyền đoàn thể	Lấy quyết định
Mức độ, qui mô hỗ trợ của các cơ chế địa phương	Kiểm soát xã hội
Phân phối các lợi ích	Công bằng
Phân công lao động theo giới	Trách nhiệm về giới

- CÁC LOẠI ĐÁNH GIÁ¹²

- ❖ Đánh giá nhu cầu;
- ❖ Thẩm định khả năng;
- ❖ Phân tích tiến trình;
- ❖ Phân tích kết quả;
- ❖ Giám sát.

- THIẾT KẾ MỘT KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ

Thiết kế quá trình đánh giá có nghĩa là xây dựng một văn bản tham chiếu (Terms of Reference) cho quá trình này nếu bạn là người của tổ chức hay dự án đang cần đánh giá. Nếu bạn là chuyên gia tư vấn thì thiết kế quá trình đánh giá có nghĩa là xây dựng một bản đề nghị về kế hoạch đánh giá phù hợp các yêu cầu về đánh giá của tổ chức hay dự án.

- Mục đích đánh giá

Mục đích đánh giá là lý do tại sao bạn phải tiến hành đánh giá. Nó giúp chúng ta hiểu công việc đánh giá nên tập trung vào cái gì. Nó thường là một câu hoặc một đoạn văn và gồm có 2 phần:

¹² Compton, Beulah R. & Galaway, Burt. Social Work Process. 6 Ed. Singapore: Brooks/Cole Publishing Company. 1999

- Bạn muốn đánh giá cái gì?
- Bạn đánh giá để làm gì?

- Các câu hỏi đánh giá chủ yếu

Các câu hỏi đánh giá chủ yếu là những câu hỏi trung tâm mà bạn muốn quá trình đánh giá phải trả lời được. Nó không phải là những câu hỏi thông thường chỉ cần trả lời là “có” hay “không” là đủ. Một câu hỏi đánh giá chủ yếu chỉ có giá trị đánh giá nếu như nó:

- Kích thích sự suy nghĩ
- Thách thức việc đưa ra các giả định
- Tập trung vào việc tìm kiếm thông tin và phân tích
- Làm xuất hiện thêm những câu hỏi mới phải trả lời.

- Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá chỉ ra cái khung làm việc qua đó công việc đánh giá sẽ được tiến hành như thế nào.

Trong phần này chúng ta chưa cần đề cập đến những phương pháp thu thập thông tin cụ thể như phỏng vấn sâu, thảo luận nhóm mà chỉ cần mô tả là thông tin sẽ được thu thập như thế nào, ví dụ qua việc hồi cứu các hồ sơ sổ sách hay qua những người có liên quan. Thông thường thì người ta phối hợp cả hai cách. Việc chọn phương pháp nào còn tùy thuộc vào sự có sẵn của các thông tin, ví dụ các cuộc họp đều có biên bản, các báo cáo vừa qua đều có ghi thành văn bản và lưu lại trong hồ sơ dự án.

Đôi khi trong vài văn bản tham chiếu cũng có ghi cụ thể như “thu thập thông tin qua khảo sát, qua những người cung cấp thông tin chính và qua thảo luận nhóm” nhưng trường hợp này ít xảy ra.

- QUI TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Bước 1: Xác định câu hỏi đánh giá

Đánh giá thực ra là quá trình thu thập thông tin để trả lời các câu hỏi về quản lý. Vì vậy, công việc đầu tiên của đánh giá là xác định các câu hỏi đánh giá dựa vào mục tiêu tổng quát. Đây cũng chính là bước xác định mục tiêu cụ thể của đợt đánh giá.

Ví dụ: “*Sau 2 năm thực hiện dự án, năng lực chuyển giao kỹ thuật của các cán bộ khuyến nông huyện và xã hiện nay đang như thế nào?*”

Cần lưu ý là rất dễ nhầm lẫn một câu hỏi đánh giá với những câu hỏi khác. Có nhiều câu hỏi không phải là câu hỏi đánh giá vì chỉ cần liệt kê những công việc đã làm là có thể trả lời được câu hỏi. Câu hỏi đánh giá phải nhằm vào những vấn đề mà chúng ta có

thể đưa ra những quyết định về quản lý để nâng cao hiệu quả, chất lượng. Chúng ta không đánh giá những gì mà chúng ta không thể thay đổi hay cải thiện được.

Bước 2: Xác định nội dung đánh giá

Đây là bước xây dựng nội dung đánh giá. Từ câu hỏi đánh giá ta lần lượt liệt kê ra những thông tin cần được thu thập để có thể trả lời được câu hỏi đánh giá.

Ví dụ:

Câu hỏi đánh giá: *Sau 2 năm thực hiện dự án, năng lực chuyển giao kỹ thuật của các cán bộ khuyến nông huyện và xã hiện nay đang như thế nào?*

Nội dung đánh giá:

- Để tham gia thực hiện dự án, các cán bộ khuyến nông huyện và xã cần có những năng lực chuyển giao KHKT nào?
- Trong thời gian qua dự án đã có những hoạt động nào để tác động đến năng lực chuyển giao KHKT của cán bộ khuyến nông huyện và xã? Các hoạt động này đã được thực hiện ra sao?
- Cán bộ khuyến nông huyện và xã đã làm gì để nâng cao năng lực chuyển giao KHKT của mình? Họ đã làm như thế nào?
- Năng lực chuyển giao KHKT của cán bộ khuyến nông huyện và xã đã có những thay đổi như thế nào so với trước khi có dự án? Sự thay đổi đó có ý nghĩa gì trong việc đạt tới các mục tiêu của dự án?

Bước 3: Xác định phương pháp và công cụ đánh giá

Có hai phương pháp dùng trong đánh giá là phương pháp *định tính* và phương pháp *định lượng*. Tùy theo bản chất của thông tin cần thu thập mà quyết định chọn phương pháp nào.

Trong nhiều trường hợp người ta phối hợp cả hai cách để bổ sung cho nhau.

Nguồn thu thập: Sẽ thu thập thông tin từ ai?

Thông thường chúng ta có các nguồn sau:

- Từ con người: Cán bộ lãnh đạo địa phương, những người tham gia dự án, người dân trong cộng đồng...
- Từ các tài liệu, văn bản (nguồn thứ cấp): báo cáo, thống kê, biên bản cuộc họp...

Công cụ thu thập: Sẽ thu thập thông tin như thế nào?

Phương pháp định lượng

- Dùng bản câu hỏi

- Dùng các phương pháp đo lường

Phương pháp định tính

- Quan sát
- Phỏng vấn cá nhân hoặc nhóm theo lối bán cấu trúc
- Thảo luận nhóm tập trung
- Nghiên cứu trường hợp điển hình
- Các phương pháp vẽ bản đồ, biểu đồ, xếp loại, phân hạng...

- Người thu thập thông tin?

Nếu là đánh giá độc lập: người ngoài dự án

Nếu là đánh giá có sự tham gia thì những người tham gia thu thập thông tin bao gồm những người đánh giá độc lập và người của dự án hay từ cộng đồng.

Trong rất nhiều trường hợp những người này cần tham dự một đợt tập huấn về các kỹ năng đánh giá.

Bước 4: Thu thập thông tin

Tiến hành các hoạt động thu thập tại thực địa.

Bước 5: Phân tích thông tin

Kiểm tra thông tin

Chính xác hơn những gì chúng ta thu thập được gọi là dữ liệu. Dữ liệu cần được kiểm tra tính chính xác trước khi bắt đầu xử lý. Nếu cần phải loại ra những dữ liệu không đáng tin cậy. Dữ liệu không chính xác sẽ có thể dẫn tới những quyết định sai lầm tai hại.

Tổng hợp thông tin

Trước hết dữ liệu cần được mã hóa một cách có hệ thống. Sau đó các dữ liệu sẽ được tổng hợp theo từng mã.

Phân tích thông tin

Nếu thu thập thông tin theo phương pháp định tính thì người phân tích sẽ so sánh, đối chiếu dữ liệu và tìm ra các mối liên quan cũng như ý nghĩa của chúng. Nếu là phương pháp định lượng thì thường được xử lý trên computer.

Cần nhớ việc đánh giá phải dựa vào những tiêu chuẩn. Thông tin sẽ được đối chiếu với những tiêu chuẩn đã được xác định trước. Khi phân tích thông tin sẽ dựa vào kết quả đối chiếu để đưa ra những quyết định.

Bước 6: Thảo luận về các kết quả, ra quyết định và viết báo cáo

Các phát hiện qua đợt đánh giá phải được trao đổi/ thảo luận với những người có liên quan đến việc ra quyết định. Tùy theo vấn đề đánh giá mà kết quả sẽ được sử dụng trên phạm vi rộng hay hẹp.

Nếu là đánh giá có sự tham gia thì kết quả cần được trao đổi/ thảo luận trong phạm vi rộng hơn với những người có liên quan đến quyết định sắp được đặt ra.

Công việc cuối cùng là viết báo cáo đánh giá chính thức để gửi đến những nơi có liên quan.

Câu hỏi ôn tập bài 8

1. Trình bày mục đích và lợi ích của giám sát và đánh giá/lượng giá.
2. Trình bày quy trình các giai đoạn và các bước công việc cần làm trong một cuộc đánh giá/lượng giá.

Bài 9**LẬP KẾ HOẠCH XÃ HỘI, HÀNH ĐỘNG XÃ HỘI****và ỨNG PHÓ VỚI THIÊN TAI****1. Lập kế hoạch xã hội****1.1. Khái niệm**

Lập kế hoạch xã hội đề cập tới “các nỗ lực hướng tới việc lồng ghép các hệ thống hành động khác nhau của cộng đồng (với những hệ thống khác của cộng đồng hoặc với các hệ thống hành động bổ sung) nhằm mục đích mang lại sự cải cách trong thái độ, chính sách và thực hành của các tổ chức công và tư lớn, bao gồm các hệ thống đang vận hành, có chức năng và mang tính pháp lý. Đó là việc chuyển các mục tiêu xã hội thành các chương trình và các dịch vụ hiệu quả bởi một tổ chức, nhóm tổ chức công hoặc tư trong các nỗ lực cộng tác với cộng đồng.

Theo Gilbert và Specht Lập kế hoạch xã hội là tổ chức một hệ thống hành động cộng đồng bao gồm các cá nhân, các nhóm hoặc tổ chức giải quyết các vấn đề xã hội được phát hiện tại cộng đồng đó. Hai chuyên gia này bổ sung: Lập kế hoạch xã hội có hai hợp phần chính liên quan đến nhau: 1) xác định, tuyển chọn và làm việc với những thành viên của hệ thống hành động cộng đồng đó để xây dựng mối quan hệ giữa các cá nhân và tổ chức của họ nhằm tạo điều kiện cho những nỗ lực thực hiện các chương trình cộng đồng, và 2) xác định các lĩnh vực vấn đề, phân tích nguyên nhân, hình thành kế hoạch, xây dựng chiến lược và huy động các nguồn lực cần thiết để có hành động hiệu quả. Khi hoạt động, nó tuân theo quá trình giải quyết vấn đề chung mặc dù nhiệm vụ trước mắt là xây dựng các kế hoạch cho cộng đồng làm hướng dẫn và đưa ra định hướng cho việc phát triển cộng đồng.

1.2. Lợi ích lập kế hoạch xã hội cấp xã phường

Ở Philippine, việc xây dựng các kế hoạch làng của hội đồng làng là bắt buộc và đây là lĩnh vực mà NVXH có thể hoạt động khá hữu ích. Các kế hoạch trở thành hữu ích làm nền tảng cho các yêu cầu gửi tới nhà chức trách cấp cao hơn về việc phân bổ ngân sách và các nguồn lực bên ngoài và từ các thành phần tư nhân khác.

Ở cấp quốc gia hoặc cấp vĩ mô, việc lập kế hoạch xã hội hoặc lập kế hoạch phát triển xã hội là một hợp phần cần thiết trong kế hoạch của chính phủ nhằm cải thiện hoặc giải quyết những kết quả không mong muốn của các kế hoạch phát triển môi trường và kinh tế đã được đề xuất.

Một ví dụ của việc này là lập kế hoạch cho những người không nơi nương tựa do kế hoạch di dân, giải toả để xây dựng đường cao tốc và đường xá, nâng cấp khác...

Hiện nay ác quốc gia đều xem việc lập kế hoạch xã hội là quan trọng tương tự các kế hoạch kinh tế và vật chất khác. Một số mục tiêu hoặc kỳ vọng phải được đưa vào các chương trình và dịch vụ hiệu quả nhằm giải quyết các vấn đề xã hội và khắc phục những hạn chế.

Các kế hoạch phát triển làng hoặc cộng đồng cần phải phù hợp với các mục tiêu phát triển quốc gia. Kế hoạch phát triển quốc gia gần đây nhất là vào giữa thập niên 80, đã đề ra những mục tiêu sau: phát triển kinh tế bền vững, phân bổ thành quả phát triển công bằng và sự phát triển con người tổng thể. Ba chiến lược đã được xác định để đạt được mục tiêu thứ ba. Đó là: thúc đẩy an sinh cho người dân, phát triển các giá trị xã hội đúng đắn, phát triển con người và các dịch vụ xã hội. Các chiến lược này cũng là mối quan tâm và hoạt động của NVXH.

2. Hành động xã hội (VẬN ĐỘNG CHÍNH SÁCH)

1. Khái niệm

Hành động xã hội liên hệ tới hoạt động của nhóm hoặc của cá nhân được xây dựng để tạo ảnh hưởng tới sự thay đổi trong chính sách xã hội. Chính sách đó có thể là chính thức như trong luật hoặc là tuyên bố bằng văn bản bởi một tổ chức hoặc cơ quan, hoặc nó có thể là không chính thức, được truyền từ thế hệ này sang thế hệ khác theo phong tục tập quán hoặc truyền thống. Hành động xã hội nhằm mục đích tạo trách nhiệm của cá nhân, nhóm hoặc tổ chức đối với chính sách đã nói. Hành động xã hội được căn cứ vào niềm tin rằng đó là điều đúng đắn đối với mọi người, trách nhiệm và đặc ân để nỗ lực xây dựng môi trường về phương diện giá trị xã hội và/hoặc giá trị cá nhân....

Khi cán bộ làm công tác xã hội quan tâm, hành động xã hội là một nỗ lực có chủ đích và có hệ thống của người cán bộ làm công tác xã hội, lãnh đạo và những cá nhân, nhóm và tổ chức có liên quan để tạo ảnh hưởng tới các điều kiện và chính sách xã hội cơ bản khiến gia tăng các vấn đề xã hội ảnh hưởng tới một nhóm hoặc một ngành trong cộng đồng, đó là mối quan tâm trước mắt của cán bộ làm công tác xã hội. ...

2. Các chiến lược hành động xã hội:

1. Làm trung gian xã hội để tăng sự tham gia

Một vấn đề xã hội chung dẫn đến việc hình thành một nhóm không chính thức. Trong nỗ lực hợp tác để giải quyết vấn đề của họ, các thành viên sẽ học cách đáp ứng nhu cầu thông qua các quá trình và hành động hợp tác của nhóm. Các kết quả trước mắt cho giải pháp đối với vấn đề của họ sẽ được tạo ra từ nỗ lực làm trung gian của người

cán bộ làm tổ chức cộng đồng vì vậy sẽ giúp giải quyết vấn đề của nhóm một cách nhanh chóng.

2. Các cơ chế lồng ghép để tăng cường tổ chức

Một tổ chức lỏng lẻo trong làm việc về an sinh cộng đồng có thể làm hiệu quả hơn nếu như vận động được như các nỗ lực và nguồn lực khác lồng ghép vào hành động xã hội.

3. Phản biện xã hội

Đây là chiến lược hành động xã hội phổ biến nhất trong bối cảnh hiện nay. Trên thực tế hành động xã hội thường được coi là gắn chặt với chiến lược này. Đôi lúc nó được gắn mác nhầm là “phá hoại” mặc dù trên thực tế nó là hoạt động tích cực.

Trong các cộng đồng nghèo, đối tượng cần thay đổi là người nghèo, thiệt thòi và trì trệ, thế nhưng đây là những tiềm năng phát triển nếu người dân thật sự được trao quyền cùng giải quyết vấn đề và hoạch định để phát triển.

III. Ứng phó thiên tai

1. Các hoạt động:

Mọi Chương trình Ứng phó thiên tai nên bao gồm các thành phần sau:

- ◆ **Phổ biến Thông tin (giáo dục)** – khu vực "ròn thiên tai" như Philippines nên chuẩn bị cho sự kiện bất kỳ bằng cách cung cấp cho cá nhân và gia đình trong các cộng đồng địa phương các thông tin về lý do thiên tai xảy ra và xảy ra như thế nào, những điều có thể được thực hiện để ngăn chặn thảm họa xảy ra, nếu có thể, và làm thế nào để chuẩn bị cho các sự kiện như vậy. Các đơn vị chính quyền địa phương cần được khuyến khích lập kế hoạch và thực hiện chương trình giáo dục về thiên tai và phòng chống thiên tai trong cộng đồng có tham khảo ý kiến của người dân trong cộng đồng .
- ◆ Các nhóm nhân viên xã hội thực hiện Tham vấn khủng hoảng và các tình huống nghiêm trọng (CISD) cần có sẵn để trợ giúp khi thiên tai xảy ra. Các nhóm này cần phải được đào tạo bài bản để giúp đỡ các cá nhân, gia đình và các tổ chức đối phó với các sự kiện căng thẳng, tổn thương. Lý tưởng nhất, họ nên bao gồm các nhà tham vấn được đào tạo chuyên nghiệp, nhà tâm lý học, tâm thần học, cố vấn, nhân viên xã hội, vv... Cũng cần có thông tin giới thiệu về các nguồn lực này để các nạn nhân bị tổn thương biết cách tiếp cận.

2. Bộ máy:

Ban Quản lý thiên tai.

Trong địa bàn có thiên tai, các gia đình, tổ chức và các cơ sở được chia thành các nhóm, ban để sẵn sàng phản ứng trợ giúp khi thảm họa xảy ra. Mỗi ban có nhiệm vụ đặc biệt với những chức năng cụ thể, tránh huy động thay thế bởi vì những người không có chuyên môn sẽ khó khăn trong thực hiện nhiệm vụ.

Các ban sau đây được hình thành để phòng bị trước khi thảm họa xảy ra:

- **Ban Giáo dục** – sẽ cung cấp thông tin và các cuộc hội thảo đào tạo ngắn hạn về thiên tai và quản lý thiên tai. Các hội thảo như vậy được tiến hành thường xuyên.
- **Ban đảm bảo thực phẩm và nước** – luôn sẵn sàng cho các thành viên của cộng đồng, hoặc tổ chức trong thời gian thiên tai. Các gia đình và các tổ chức nên có dự trữ các nhu yếu phẩm và nước, cũng như các vật chất khác ví dụ như quần áo và bộ sơ cứu...
- **Ban được đào tạo về điều trị y tế khẩn cấp** - chẳng hạn như cấp cứu, nghe mạch, bó gãy xương, điều trị bong gân,..v.v. Ban này nên theo dõi và duy trì thuốc men, dụng cụ y tế cần thiết trong trường hợp khẩn cấp.
- **Ban có nhiệm vụ theo dõi** đảm bảo xử lý sự cố chẳng hạn như bình gas nấu ăn, mạng điện và thiết bị khác.
- **Ban diễn tập khẩn cấp** – các thành viên nên thực hiện thường xuyên các cuộc diễn tập hỏa hoạn và động đất, đe dọa đánh bom, và chuẩn bị cho các tình huống tương tự. Ban này nên bầu ra “Trưởng ban”, " người chịu trách nhiệm lãnh đạo mọi người đến nơi an toàn và kiểm soát đám đông.
- **Ban bảo vệ tài liệu** – các thành viên của ủy ban nên biết các văn bản quan trọng nhất đang ở đâu và làm thế nào để bảo vệ các tài liệu này, nếu thấy cần phải như vậy.
- **Ban Truyền thông** – các thành viên phụ trách liên lạc với người hoặc tổ chức thích hợp trong trường hợp khẩn cấp. Thành viên của ban cũng có nhiệm vụ đảm bảo rằng hệ thống thông tin liên lạc có thể hoạt động càng sớm càng tốt.
- **Ban vận tải** – các thành viên chịu trách nhiệm về việc sử dụng xe cấp cứu, cũng như các phương tiện vận chuyển của tổ chức hoặc cộng đồng. Nếu có tổ chức, khi địa phương không có phương tiện cho mục đích này, các thành viên của ban chịu trách nhiệm bảo đảm vận chuyển từ các

nguồn khác để sử dụng trong các tình huống khẩn cấp và trong giai đoạn phục hồi.

Mỗi cộng đồng, tổ chức nên đánh giá nhu cầu và thiết lập các ban sẽ chuẩn bị tốt hơn cho bất kỳ trường hợp khẩn cấp nào. Mỗi cộng đồng, hoặc tổ chức cần phải có "Ban khẩn cấp", bao gồm Ban cấp cứu, Ban thực phẩm và nước, Quần áo và nhu cầu tương tự. Hệ thống thông tin liên lạc có thể chạy bằng pin, đèn pin và nguồn năng lượng khác, vật chất cần thiết trong trường hợp có mưa, ví dụ như áo mưa và ô dù trong thời gian của thiên tai. Các gia đình trong cộng đồng cũng có thể có kế hoạch chuẩn bị thiên tai riêng cho gia đình. Một số biện pháp mà họ có thể thực hiện là:

- Thống nhất về thành viên gia đình sẽ chăm sóc trẻ em hoặc người lớn tàn tật trong thời gian khẩn cấp.
- Giao trách nhiệm đối với người tắt điện hoặc các tiện ích có thể tạo ra các vấn đề trong một tình huống khẩn cấp ví dụ như bình ga cần phải được tắt.
- Thống nhất nơi gặp gỡ chung, nơi mà các thành viên trong gia đình có thể tìm đến, trong trường hợp bị lạc nhau.
- Dự trữ một "kho khẩn cấp" bao gồm thực phẩm và nước (thường xuyên bổ sung, nước bị hỏng và nhiễm vi khuẩn sau khi lưu trữ lâu dài), đèn pin và pin dự trữ, quần áo và, bộ cấp cứu cứu, v.v..
- Tiến hành các cuộc diễn tập khẩn cấp thường xuyên trong trường hợp có hỏa hoạn, động đất và các sự kiện tương tự.
- Đào tạo mỗi thành viên gia đình về hành vi thích hợp trước mỗi thảm họa tự nhiên; ví dụ, phải làm gì khi bị kẹt trong một tòa cao ốc hoặc ngôi nhà khi có một trận động đất xảy ra...
- Dự trữ các vật liệu thích hợp trong nhà để sử dụng khi cần, ví dụ như bình chữa cháy trong trường hợp khẩn cấp và một hộp cát (khô) cho sự cố cháy, và các tình huống tương tự (Ma. Elena C.Samson. 2005)/.

Câu hỏi ôn tập bài 9:

1. Trình bày khái niệm và cách lập kế hoạch cấp xã/phường.
2. Trình bày khái niệm và chiến lược hành động xã hội.
3. Trình bày các loại hình hoạt động cần thực hiện trong phòng bị và ứng phó với thiên tai.

4. Trình bày hình thức các tổ chức bộ máy ứng phó với thiên tai.



Phụ lục

BÀI ĐỌC THÊM VỀ THIÊN TAI VÀ ỨNG PHÓ VỚI THIÊN TAI

I. Ảnh hưởng của thiên tai và cách can thiệp

1. Giới thiệu

Theo Liên Hợp Quốc, thiên tai xảy ra trong năm 2006 đã làm 16.517 người trên thế giới thiệt mạng. 8 trên 10 thảm họa nặng nề nhất xảy ra tại châu Á.



Nạn nhân trong trận gió xoáy Sidr xảy ra ở Bangladesh tháng 11/2007.

Những thảm họa thiên tai : lũ lụt, hạn hán, giông bão, nắng nóng liên tiếp xảy ra trong năm qua đặc biệt ở châu Á đã lấy đi sinh mạng của 16.517 người. Tuy nhiên, dù số người chết ít hơn năm 2006 (21.342 người) nhưng số nạn nhân chịu ảnh hưởng của những thảm họa này lại tăng : 200 triệu nạn nhân so với 135 triệu năm 2006. 164 triệu là nạn nhân của các trận lũ lụt, trong đó một nửa ở Trung Quốc trong các trận lũ và lở đất tháng 6 và tháng 7 năm ngoái. Còn nạn nhân của những cơn bão năm qua là 5.970 người, cao gần gấp đôi so với số người chết trung bình (3.127 người) do bão hàng năm tính từ năm 2000. Theo bà Debarati Guha-Sapir (giám đốc trung tâm nghiên cứu dịch tễ thiên tai của trường Đại học Louvain, Bỉ), trong tương lai, Trung Quốc và Ấn Độ sẽ còn phải hứng chịu nhiều trận lũ lụt. Thiên tai ở Bangladesh nghiêm trọng nhất, trận gió xoáy tháng 11 lấy đi sinh mạng của 4.234 người, trận lũ mùa hè làm 1.110 người chết. Mỹ là nước phải hứng chịu số thảm họa thiên tai nhiều nhất (22), tiếp theo là Trung Quốc (20), đứng thứ ba là Ấn Độ (18)¹³.

¹³ (Việt Thủy Theo AFP, www.tin247.com/thảm+họa+thiên+tai)

2. Thiên tai làm mất người, thiệt của

Thông tin từ Diễn đàn cho biết, trong nhiều năm trở lại đây, Việt Nam đang phải chịu những tác động nặng nề của thiên tai và các hiện tượng khí hậu cực đoan. Nằm trong vùng nhiệt đới gió mùa và chịu tác động trực tiếp của ỏ bão Châu Á - Thái Bình Dương, một trong 5 ỏ bão lớn của thế giới, Việt nam thường xuyên phải đối mặt với nhiều loại thiên tai. Việt Nam cũng nằm trong số 10 quốc gia hàng đầu về tần suất bị thiên tai trên thế giới với những loại thiên tai phổ biến là bão, lũ, lũ quét, sạt lở đất, hạn hán... Trong đó, loại thiên tai xảy ra thường xuyên và gây tàn phá nhiều nhất là bão, áp thấp nhiệt đới và lũ lụt.

Thống kê cho thấy, trong những năm từ 1996-2008, các loại thiên tai như bão, lũ, lũ quét, sạt lở đất, úng ngập hạn hán và các thiên tai khác đã làm chết và mất tích hơn 9.600 người. Giá trị thiệt hại về tài sản ước tính chiếm khoảng 1,5% GDP/năm. Mức độ thiên tai ở Việt Nam ngày càng gia tăng cả về quy mô cũng như chu kỳ lặp lại kèm theo những đợt biến khó lường.



Miền Trung chìm trong lũ dữ - ảnh: Nam Phong

Tại Việt Nam, chỉ tính riêng năm 2007, thiên tai đã làm 435 người chết và mất tích, 7.800 ngôi nhà bị sập đổ, 113.800 ha lúa bị hư hại, phá hủy và làm hư hỏng nặng 1.300 công trình đập, cầu, cống, làm sạt lở 1.500 km đê, thiệt hại ước tính 11.600 tỷ

đồng, tương đương 1% GDP. Đầu tháng 8/2008 và đầu tháng 7/2009, mưa lũ và sạt lở ở các tỉnh miền núi phía Bắc đã gây thiệt hại lớn về người và của cải. Đầu năm 2008, trận rét lịch sử kéo dài 40 ngày đã làm hơn 150.000 hecta lúa, 9.600 hecta mạ bị chết. Tại các tỉnh miền núi phía Bắc, chỉ tính riêng về giống, thiệt hại đã lên tới khoảng 180 tỷ đồng, gia súc bị chết thiệt hại khoảng 200 tỷ đồng.¹⁴

3. Ảnh hưởng tâm lý xã hội của thiên tai

Mỗi năm, các hiện tượng khác nhau, cả do tác động của con người và hậu quả của thiên nhiên, đã viếng thăm nhiều nơi trên hành tinh của chúng ta. Các thảm họa thiên nhiên như bão, động đất, lở đất, cũng như các hiện tượng sinh ra bởi sự bất cẩn hoặc lạm dụng thiên nhiên của con người, gây ra biết bao thiệt hại về tài sản và cướp đi sinh mạng đối với cá nhân, gia đình và cộng đồng. Cùng với những hậu quả hữu hình, còn có những thảm họa tiềm ẩn với không ít đau khổ, và trên thực tế, hậu quả ấy còn thảm khốc hơn nhiều khi các gia đình bị ly tán, cuộc sống bị ngưng trệ. Những tổn thất về tâm lý xã hội do thiên tai gây ra là vô cùng lớn, xét trên khía cạnh về tài chính và tài sản. Các biện pháp ứng phó phòng ngừa thường chẳng mấy khi đề cập đến hậu quả tâm lý và xã hội của thiên tai đối với cá nhân và gia đình. Những hậu quả đó giờ đây được mọi người biết tới rằng nó có nguồn gốc từ chính lối hành xử thường ngày của con người trong cuộc sống.

Khi thiên tai xảy ra, chỉ trong nháy mắt, con người mất đi sự an toàn và cân bằng trong hoạt động thường nhật. Tổn thất cho cộng đồng trở nên vô cùng lớn, ấy là nỗi đau và những hậu quả về tâm lý, ám ảnh con người, và vết thương ấy khó có thể hàn gắn được. Cái giá của sự mất mát trong cuộc sống con người, cũng như những hậu quả của sự mất mát này để lại là gì? Điều gì sẽ xảy đến với cảm giác an toàn cá nhân khi hiển nhiên rằng cuộc sống của một người có thể được đảo lộn chỉ trong một thời khắc ngắn ngủi? Nạn nhân và những người sống sót sau thiên tai, cũng như những người chứng kiến cơn giận dữ của thiên nhiên đều phải đối mặt với thực tế - rằng họ không thể kiểm soát được, và cuộc sống chẳng còn ý nghĩa gì nữa. Mối đe dọa tận diệt trở thành một thực tế của cuộc sống khi thiên tai xảy ra, gây ra bao đau đớn khiến con người phải vùng vẫy trong nghi ngờ và dẫn đến một kết luận rằng cuộc sống thực sự chỉ đầy bạo lực, quay lưng lại với thực tế, đau khổ và tức giận vì sự mất

¹⁴ vnmedia.vn www.tinmoi.vn/Tim-cach-giam-nhe-rui-ro

mát của những người thân yêu, bị tổn thương, bị chấn động hệ thống tâm sinh lý do những nguyên nhân hết sức mơ hồ.

Theo Tiến sĩ Judith L. Herman:, “Các sự kiện gây tổn thương vốn rất bất thường, không phải vì chúng hiếm khi xảy ra, mà là vì chúng vượt lên trên khả năng thích ứng bình thường của con người đối với cuộc sống – những người bị tổn thương cảm nhận và hành động mặc dù hệ thống thần kinh của họ đã không còn liên hệ với hiện tại. (Herman, 1992). Các sự kiện gây tổn thương chứa đầy nỗi sợ hãi, đe dọa an toàn, cướp đi mạng sống của cá nhân và bao người khác trong cộng đồng. "Mẫu số chung của những tổn thương về tâm lý là một cảm giác sợ hãi khủng khiếp, bất lực, mất kiểm soát và đe dọa hủy diệt" (Tài liệu giáo khoa về tâm thần học của Herman, 1992). Các nạn nhân của tổn thương bị mất liên lạc với môi trường xã hội của họ hoặc bị "phân ly" (Pierre Janet) và "cuồng loạn" (Sigmund Freud), mất khả năng kết hợp trải nghiệm với chính mình. Khi phải đối mặt với một cái gì đó ngoài tầm kiểm soát của mình, các cá nhân để tự vệ, sẽ trở nên quá sức và thiếu tổ chức.

4. Biểu hiện và triệu chứng của tổn thương

Tổn thương có thể do “các sự kiện xảy ra một lần” gây ra, chẳng hạn như sóng thần Ấn Độ Dương và trận động đất vào ngày 26 Tháng 12 năm 2004, hoặc các sự kiện xảy ra liên tục hoặc kéo dài do sự tác động của người này đối với người khác, chẳng hạn như nạn nhân bị hãm hiếp, loạn luân, đánh đập, lạm dụng tình dục và thể chất, và tiếp xúc với các tình huống chiến tranh. Cho dù là loại thứ nhất hay thứ hai, thì các cá nhân bị tổn thương đều có các biểu hiện triệu chứng tương tự, thường được nhóm lại thành các “rối loạn hậu tổn thương” (Herman, 1992) với ba loại rối loạn chủ yếu là:

1. “Quá kích thích” – phản ánh qua việc liên tục có cảm giác gặp nguy hiểm
2. “Xâm nhập” – biểu hiện qua những cơn ác mộng và hành vi tương tự phản ánh “đấu án không thể xóa nhòa” về sự kiện gây tổn thương.
3. “Co thắt” – “phản ứng tê liệt thể hiện sự đầu hàng trước sự kiện”

QUÁ KÍCH THÍCH được biểu hiện qua hành vi của con người khi dễ dàng bị giật mình, cáu kỉnh, mất ngủ, căng thẳng thần kinh, quá mẫn cảm với các sự kiện, con người và hoàn cảnh. Các triệu chứng kết hợp thường được gọi là hình thức “loạn thần kinh tâm thần” mang lại những trải nghiệm đau thương.

XÂM NHẬP được thể hiện qua khuynh hướng của những người sống sót ám ảnh về sự kiện “liên tục tái diễn trong hiện tại” (Herman, 1992). Kết quả là, những hồi tưởng xảy ra khi thức dậy và cơn ác mộng tìm về trong giấc ngủ, làm trầm trọng thêm những

tổn thương đã trải qua. Nạn nhân không bao giờ biết khi nào những kích thích bên ngoài dường như vô hại có thể gợi lại những ký ức đau thương, mọi điều đều có thể dẫn đến những hình ảnh sự kiện không mong muốn. Những nạn nhân sống sót sau vụ đánh bom Hiroshima là một ví dụ, họ đang đối mặt với sự tái diễn các hình ảnh sống động, kinh hoàng cả về nội dung và tác động của chúng. Robert Jay Lifton, người đã nghiên cứu về những nạn nhân sống sót tại Hiroshima gọi đó là “nỗi sợ hãi tột cùng”, mô tả các ký ức đau thương là những” hình ảnh không thể xóa nhòa, “hoặc “dấu ấn cái chết”.

Yếu tố thứ ba – CO THẮT xảy ra khi có cảm giác bất lực và vô vọng trong cuộc chiến chống lại những điều không thể tránh khỏi áp đảo các nạn nhân, do đó, khiến anh ta đầu hàng và không tự bảo vệ mình trước sự tấn công của những ký ức không mong muốn. Để thoát khỏi nỗi kinh hoàng ấy, anh ta chuyển sang “trạng thái ý thức thay thế”, kết quả là bị “tê liệt tinh thần” hay “tê liệt tâm thức”. (Lifton, 1973)

Giai đoạn và biểu hiện của nạn nhân

Nạn nhân bị tổn thương thường trải qua nhiều giai đoạn, do anh ta phải nỗ lực đương đầu và đối phó với khủng hoảng cá nhân của riêng mình:

- Giai đoạn đầu tiên - tê liệt, sốc và sợ hãi
- Giai đoạn thứ hai - phủ nhận sự kiện đang xảy ra
- Giai đoạn thứ ba - đau buồn và có cảm giác mất mát
- Giai đoạn thứ tư - tức giận vì bất công của hoàn cảnh
- Giai đoạn thứ năm - thỏa hiệp và chấp nhận sự kiện đã hủy hoại cuộc sống của mình
- Giai đoạn thứ sáu - quyết định và giải quyết các vấn đề
- Giai đoạn thứ bảy - cơ chế đối phó thường thích nghi không tốt, nếu không giải quyết thỏa đáng

Bề ngoài, những nạn nhân sau trải nghiệm đau thương dường như đã vượt qua sự đau đớn do sự kiện gây ra và tiếp tục vượt lên để sống. Tuy nhiên, khi những vết thương hằn sâu trong tâm lý gây ra do chấn thương được chữa lành, con người vẫn còn cảm thấy đau đớn, với họ chỉ đơn thuần là chờ đợi cho các sự kiện gây ra đau đớn ẩn sâu đằng sau vẻ bề ngoài. Vì vậy, cần phải có các giải pháp để giải quyết các khía cạnh tâm lý xã hội của đời sống con người trước những sự kiện gây tổn thương cho họ. Các sự kiện gây tổn thương tâm lý dẫn đến cảm giác mất an toàn, an ninh và tính toàn vẹn

cá nhân. Đây là những vấn đề cần được giải quyết triệt để, nếu được điều trị ở tất cả sẽ thành công. Các nạn nhân bị tổn thương cần được giúp đỡ để lấy lại sự cân bằng trong cuộc sống của họ.

5. Can thiệp:

Can thiệp đòi hỏi các nạn nhân phải đáp ứng được các điều kiện sau:

1. Chấp nhận và xác định một cách trung thực các vấn đề (điều gì đã khiến họ đau đớn - nhận thức)
2. Nhìn nhận cảm xúc kèm theo (họ cảm thấy những gì - ảnh hưởng)
3. Thiết lập mối quan hệ giữa các sự kiện đau buồn và cảm xúc do chúng gây nên (tại sao nó phải xảy ra và làm thế nào để giải phóng/giảm nhẹ những cảm xúc ấy)
4. Xác định xem phải làm gì và làm như thế nào với những trải nghiệm đó (Phản ứng hành vi – Nỗ lực)
5. Chấp nhận "điều trị" cần thiết để xóa đi những cảm giác mất mát do sự kiện đau buồn mang lại
6. Duy trì hệ thống hỗ trợ có thể để giúp đỡ các nạn nhân đối phó trong thời gian đang có vấn đề.

6. Lên kế hoạch ứng phó với các sự kiện bất ngờ

Các sự kiện ảnh hưởng đến cuộc sống cá nhân và cộng đồng liên tục xảy ra, một số sự kiện có thể gây ra tổn thương và khủng hoảng. Do vậy đòi hỏi mọi người phải cùng nhau hỗ trợ trong những tình huống bị tác động bởi những sự kiện đau buồn.

Một loạt các thảm họa tự nhiên do con người tạo ra trong bao năm qua đã đặt ra nhu cầu ngày càng cao đối với can thiệp cuộc khủng hoảng. Nạn nhân chiến tranh và bạo loạn, hành vi bạo lực chính trị và các hoạt động khủng bố, giận dữ của thiên nhiên trên khắp hành tinh, cũng như sự lạm dụng đối với cá nhân nhóm gia đình và cộng đồng - Họ cần tới sự giúp đỡ. Mặc dù, trên thực tế cũng đã có những hành động đáp lại những lời kêu gọi ấy, nhưng dường như quá ít ỏi. Đã đến lúc cần phải có những nỗ lực phối hợp để giải quyết các vấn đề gây ra bởi hành động của con người và các lực lượng tự nhiên.

Tất cả những ai, được đào tạo và có kinh nghiệm trong việc đối phó với các tình huống khủng hoảng, cần phải lập kế hoạch và hành động cùng nhau để đối phó với các sự kiện phát sinh từ các thảm họa tự nhiên và các khủng hoảng do con người gây ra, không chỉ ở cấp độ nhóm, mà còn ở cấp độ mọi thành viên của các cộng đồng địa

phương và quốc gia. Đây là lúc cần hình thành các **NHÓM QUẢN LÝ KHỦNG HOẢNG**, không chỉ cung cấp phương tiện trợ giúp ngay lập tức cho cộng đồng bị ảnh hưởng bởi thiên tai, mà còn hỗ trợ gia đình và cộng đồng nỗ lực phục hồi. Do đó, để có hiệu lực và hiệu quả, các nhóm này không chỉ được hỗ trợ giải quyết các nhu cầu về quần áo, lương thực và các vật chất khác.

II. Tìm hiểu nguyên nhân của một số thiên tai

1. Kiến tạo địa tầng và Pangea

Các lý thuyết địa chất gần đây mô tả trái đất gồm các lớp của mắc ma nguội và đang nguội, với một lõi sắt đặc. Bề mặt của trái đất bao gồm các lớp chúng ta gọi là "lớp vỏ", mà nổi trên các vật liệu bán kiên cố bên trong ("dung nham") bao gồm các vật liệu cực kỳ nóng và kim loại. Hãy tưởng tượng Trái đất như một quả bóng không hoàn hảo bao gồm nhiều lớp với lõi rắn trong và lõi ngoài, lò nung bán-nóng chảy và "lớp vỏ". "Dung nham" bán nóng chảy bao gồm "mắc ma," khi ép vào bề mặt của trái đất, được gọi là "nham thạch." (mắc ma và nham thạch là một loại, chỉ khác ở vị trí tồn tại; nghĩa là một loại tìm thấy bên dưới các lớp vỏ còn loại kia thì tìm thấy bên ngoài). Do dung nham là vật chất siêu nóng, bán nóng chảy, tập hợp của các dòng cực kỳ nóng cùng với các dòng mắc ma nóng di chuyển bên dưới lớp vỏ của trái đất gây hiện tượng "dòng đối lưu." (nguyên nhân chính xác tại sao hiện tượng này xảy ra và nó xảy ra như thế nào hiện vẫn còn là ẩn số đối với ngành khoa học địa chất). Các dòng đối lưu tác động vào lớp vỏ gây chuyển động của nó cùng vỏ trái đất. Một số chuyển động có thể gây ra hiện tượng phun trào hoặc động đất, trong khi một số chuyển động khác có thể đưa mắc ma lên bề mặt, tạo ra hoạt động núi lửa. Vào thời điểm nhất định, lớp vỏ sau đó bị đẩy, kéo, chia tách hoặc hội tụ. Chúng ta cũng có một thuật ngữ đặc biệt dành cho các lớp vỏ - chúng ta gọi là địa tầng.

Có hai loại lớp vỏ bao phủ bề mặt của Trái đất, cụ thể là các địa tầng lục địa, nơi có diện tích đất lộ thiên, và các địa tầng đại dương, được bao phủ bởi các vùng biển rộng lớn và đại dương ví dụ như các địa tầng Thái Bình Dương và Đại Tây Dương. Khi địa tầng "nổi lên" trên bề mặt, hướng di chuyển của nó xác định bản chất của sự vận động địa tầng: 1. địa tầng phân kỳ (khi các địa tầng tách rời nhau) 2. địa tầng hội tụ (khi các địa tầng va chạm hoặc chồng lấn lên nhau). Sự vận động của các địa tầng phân kỳ thường gây hiện tượng đứt gãy (hoặc vết nứt trên lớp vỏ) khiến mắc ma trào lên trên bề mặt.

Sự vận động của địa tầng hội tụ có thể có ba dạng như sau:

- a. *Chuyển động đứt gãy* (khi các địa tầng lục địa va đập vào nhau, chẳng hạn như đứt gãy San Andreas ở California USA) .
- b. *Uốn nếp* (khi địa tầng lục địa đẩy một địa tầng lục địa khác, chẳng hạn như sự hình thành dãy Himalaya khi tiểu lục địa Ấn Độ đẩy lục địa châu Á).
- c. *Hút chìm* - một địa tầng đại dương nặng hơn chìm xuống bên dưới địa tầng lục địa nhẹ hơn, ví dụ như địa tầng Thái Bình Dương chìm xuống bên dưới địa tầng Philippines và các đảo của Nhật Bản.

Các khu vực có các địa tầng gặp nhau được gọi là các đường gờ; tùy thuộc vào khả năng liệu lớp vỏ mới được hình thành hay không, hay bị phá hủy, có hai loại đường gờ địa tầng.

1. Đường gờ địa tầng kiến tạo, như trong trường hợp dãy Trung Đại Tây Dương, nơi các địa tầng Bắc và Nam Mỹ phân kỳ, hoặc tách từ các địa tầng châu Âu và châu Phi. Đoạn đứt gãy ước chạy từ Iceland ở miền Bắc châu Âu đến các đảo rải rác trên Đại Tây Dương về phía cực nam. Từ vết đứt gãy này xuất hiện các vật chất nóng chảy khi bị làm nguội trên bề mặt, sẽ hình thành các địa tầng lục địa hoặc đảo mới. Vì vậy, các đường gờ địa tầng là các khu vực có đất mới được sinh ra từ phun trào mắc ma lên bề mặt của trái đất.

2. Đường gờ địa tầng phá hủy đề cập đến các khu vực nơi có đất bị "phá hủy", trong đó có hai loại: a. Đường gờ địa tầng hút chìm là các khu vực nơi các địa tầng đại dương va chạm với địa tầng lục địa; các địa tầng đại dương nặng hơn (vì nước ở bên trên lớp vỏ) chìm xuống dưới các địa tầng lục địa nhẹ hơn. Khi điều này xảy ra, áp lực và nhiệt cực cao do va chạm gây ra biến nước biển thành hơi nước, trong khi lớp vỏ một lần nữa trở thành vật liệu bán nóng chảy (mắc ma). Núi lửa thường xuất hiện trong các khu vực hút chìm bởi vì khi địa tầng đại dương chìm xuống so với các địa tầng lục địa, áp lực tăng; mắc ma phun lên bề mặt, tạo ra núi lửa và các hoạt động núi lửa liên quan. b. Các khu vực uốn nếp hoặc núi uốn nếp là những nơi hai địa tầng lục địa va chạm đẩy đất lên cao tại vị trí có va chạm tạo thành các núi, dãy núi ví dụ như Himalaya ở Nam Á.

Tại khu vực có các địa tầng va chạm, chìm hoặc chùng lên nhau, các chuyển động được gọi là động đất sẽ xảy ra. Tuy nhiên, động đất có thể có hai loại: 1. có *nguồn gốc kiến tạo*, có nghĩa là chuyển động gây ra bởi việc chuyển hay chuyển động của các địa tầng; 2. tạo bởi *hoạt động núi lửa*, đề cập đến chấn động đất do mắc ma dâng lên trong

các miệng núi lửa khi chuẩn bị cho một vụ phun trào. Tất nhiên, sự thay đổi và chuyển động của lớp vỏ trái đất có thể được gây ra bởi các hoạt động của con người, ví dụ, vụ nổ thử nghiệm quả bom hạt nhân dưới lòng đất.

Tất cả các lập luận trên đều tập trung vào Lý thuyết về kiến tạo địa tầng, cho rằng vỏ của trái đất cấu thành từ các mảnh vật chất bị vỡ, tách, di chuyển hướng về nhau hoặc tách rời nhau (hình thành địa tầng lục địa và địa tầng đại dương). Việc tìm hiểu lý thuyết về kiến tạo địa tầng được giúp sức bởi sự ra đời của khái niệm PANGAEA, nêu vấn đề rằng bề mặt của trái đất cấu thành bởi một siêu lục địa hay một khối diện tích duy nhất (Pangea - trái đất thống nhất hoặc duy nhất) cách đây hàng triệu năm. Lớp vỏ bị phá vỡ và tách rời khỏi nhau, hình thành hai lục địa đầu tiên - Laurasia (là Châu Á và Châu Âu ngày nay) và Gondwanaland (châu Phi và châu Mỹ ngày nay) sau một loạt các thay đổi. Lục địa Ấn Độ ngày nay, trước đây vốn đã nứt gãy, tách rời và di chuyển về phía bắc, cho đến khi nó va chạm với châu Á đại lục (dẫn đến sự hình thành của dãy Himalaya). Lục địa Úc đã đứt vỡ từ sớm và tạo thành lục địa riêng, hiện nó đang trôi từ từ về phía bắc và có thể va chạm với các khu vực phía Bắc tại một số điểm trong triệu năm tới. Antarctica, khối diện tích dưới lớp băng ở cực Nam dù sao vẫn còn tồn tại từ khi bắt đầu có sự tách vỡ của Pangea. Tất cả các mảnh vỡ đang di chuyển và một số nhà khoa học cho rằng tất cả có thể gặp lại nhau trong tương lai xa và tạo ra (một lần nữa) các khối diện tích hay lục địa khổng lồ. "Sự trôi dạt của các lục địa" gây ra động đất và tạo ra các núi lửa, núi uốn nếp và các đặc tính địa hình đất khác.

2. Động đất

Hầu hết các chấn động trái đất bắt nguồn từ dưới bề mặt của vỏ, hoặc các địa tầng lục địa hoặc đại dương. Khu vực nơi có các chuyển động đầu tiên xảy ra (dưới bề mặt của vỏ trái đất) được gọi là *tâm* (hoặc các tâm). Chấn động sau đó di chuyển theo chiều dọc từ khu vực này tới bề mặt của vỏ trái đất, đến một khu vực bên trên tâm, mà chúng ta gọi là tâm chấn. Năng lượng phát hành bởi chấn động trái đất từ **tâm chấn** đi qua lớp vỏ theo chiều ngang, ra các khu vực xung quanh mà chúng ta gọi "xung".

Có nhiều loại xung, một số gây thiệt hại nhiều hơn so với số khác, tùy thuộc vào sự chuyển động của trận động đất (Xung sơ cấp hay còn gọi là xung P, xung thứ cấp hay còn gọi là xung S, xung Rayleigh và xung tình yêu). Các xung ban đầu thường không gây ra thiệt hại lớn, những đợt xung tiếp theo mới gây ra thiệt hại lớn về tài sản và sinh mạng đáng kể, các cấu trúc vốn đã bị suy yếu sau những đợt xung đầu tiên. Tương tự, hướng di chuyển – theo chiều dọc, chiều ngang, sau đó đồng thời và chuyển động

cuộn (giống như một cuộn dây được thả bung ra) gây ra những thiệt hại lớn nhất. Năng lượng sản sinh do chuyển động của trái đất được đo bằng **cường độ**; cường độ càng cao thì năng lượng từ động đất càng lớn. Ước tính thiệt hại gây ra bởi động đất được gọi là **Cấp**, cấp càng cao, thiệt hại do động đất càng lớn.

Động đất thường gây ra lở đất, nứt gãy bề mặt trái đất, và sự suy yếu của các công trình trên bề mặt của trái đất, ví dụ như đổ hoặc lún nhà khi nằm trong các bề mặt mềm (thường trước đây là bãi hoặc đầm lầy) theo một quá trình được gọi là "biến loãng." Hiện tượng này xảy ra như trong trận động đất năm 1990 đã ảnh hưởng đến Dagupan, Pangasinan. Các khu vực đất, với nền đất yếu hoặc mềm sụp đổ hoặc bị chìm vào các bề mặt mềm, phá hủy các vật chất bên trên.

Hiện nay người ta vẫn chưa thể dự đoán động đất một cách chính xác mặc dù các cơ quan, tổ chức vẫn luôn theo dõi các chuyển động của trái đất như Cơ quan Khảo sát Địa chất Hoa Kỳ (USGS), cũng như các phòng thí nghiệm địa vật lý ở các khu vực khác trên thế giới. Người Trung Quốc giờ đây vẫn dựa vào cái gọi là "thiên trợ," họ cho rằng hành vi của động vật có thể hỗ trợ trong việc dự đoán sự xuất hiện của động đất. Khi thấy một số loài động vật "đứng ngòai không yên," biểu hiện các hành vi khác thường, chẳng hạn như rắn và các loài động vật đào hang khác thường bỏ chạy khỏi tổ dưới lòng đất trước khi có động đất.

Mặc dù sự xuất hiện của động đất không thể được dự đoán với độ chính xác cao, nhưng mọi người vẫn có thể phòng tránh được thiên tai. Bằng biện pháp quan sát phòng ngừa thiên tai, sự phá hủy do thiên tai gây ra có thể được giảm đi, tránh thiệt hại về tài sản và con người. Chúng ta sẽ thảo luận về một phương pháp ở đoạn sau.

3. Sóng thần (Tsunamis)

Người Nhật Bản đã sử dụng từ này để mô tả sự xuất hiện của các đợt sóng đại dương gây ra tác động của di chuyển các dòng nước trong đại dương, thường là do các trận động đất trên đất liền hoặc ở các địa tầng đại dương. Khi động đất xảy ra có thể dưới đáy biển, hoặc ở trên đất liền đều có tác động đến các khu vực chứa nước, bản thân sự vận động, hoặc chuyển động của đất có thể khiến nước vượt ra khỏi quỹ đạo vận động của trái đất. Những chuyển động sóng ban đầu hình thành năng lượng khi tập trung nhiều nước. Càng xa đất liền bao nhiêu thì khả năng nước tăng về khối lượng và năng lượng càng lớn bấy nhiêu; theo thời gian sóng hoặc các đợt sóng tiến vào đất liền, tích thêm năng lượng; điều này được thể hiện rõ ràng qua chiều cao sóng, cũng như số lượng các đợt sóng tiến vào đất liền bên bờ đại dương. Sóng thần tàn phá mạnh hơn khi nước được chuyển qua một cửa hẹp, chẳng hạn như vịnh nhỏ hoặc

vũng. Chiều cao tăng lên khi nước đại dương bị đẩy lên, và ngày càng tăng cả về khối lượng và năng lượng của các đợt sóng đánh vào đất liền. Đôi khi, sóng thần có thể đi theo đường thủy, chẳng hạn như các dòng sông, gây ra lũ lụt tại khu vực sâu trong nội địa. Sóng gây ra bởi Sóng thần tàn phá rất mạnh bởi vì có rất nhiều chuyển động cùng tham gia khi nước tiến vào đất liền: đầu tiên, các đợt sóng ban đầu ập đến. Sau đó, lại lùi ra đại dương (chuyển động này được gọi là "trả ngược."). Thông thường, các đợt các sóng đánh vào bờ và trả ngược trở lại sẽ tàn phá đất liền, gây nguy hiểm cho con người, cũng như hủy hoại tài sản.

Giống như động đất, gần như không thể dự đoán sự xuất hiện của sóng thần, cho đến khi quá muộn để thoát khỏi sự hủy diệt của nó. Người dân dọc theo bờ biển nên luôn luôn để tâm đến khả năng bị ảnh hưởng bởi sóng thần sau các trận động đất xảy ra ở một khu vực nhất định. Ngày nay, vệ tinh hình ảnh đang phát triển mạnh mẽ và các máy tính trong các trạm giám sát địa chất ở các nước phương Tây có thể theo dõi các chuyển động của sóng thần. Thật không may, nếu không có hệ thống cảnh báo tại chỗ tại các khu vực nơi có nguy cơ sóng thần, thì sẽ không có các dữ liệu khoa học để cảnh báo trước cho các khu vực sẽ bị ảnh hưởng. Chẳng hạn như kinh nghiệm của người dân ở các nước có xung quanh Ấn Độ Dương ngày 26 tháng 12 năm 2004.

Nếu bạn sống dọc theo bờ biển, đặc biệt là trong các khu vực nằm dưới mực nước biển, phải thường xuyên theo dõi các chuyển động của nước biển. Nước rút nhanh là một dấu hiệu chắc chắn rằng sóng thần sẽ xảy ra. Khi điều đó xảy ra, luôn luôn phải tìm đến các vùng đất cao, hoặc những điểm cao nhất có thể, nơi bạn có thể tìm thấy nơi trú ẩn để tránh sóng đến và trả ngược. Các khu vực dọc bờ biển nên có các hệ thống cảnh báo sóng thần, cũng như cần phải hướng dẫn cho người dân cách tự bảo vệ mình trước sự tàn phá của sóng thần. Nhật Bản là nước có hệ thống hiệu quả nhất trong lĩnh vực này, người dân của họ không phải lúc nào cũng thành công trong việc thoát khỏi sự tàn phá gây ra bởi sóng thần, khi chúng xảy ra bất ngờ và thường xuyên, mà không có cảnh báo.

4. Bão

Hầu hết các cơn bão đều được sinh ra theo một chu trình bình thường: "Chu trình thủy văn" gây mưa, và được dự trữ để sử dụng trong tương lai. Vị trí của các khu vực khác nhau trên trái đất trong mối quan hệ với ánh nắng mặt trời, gây ra sự chênh lệch nhiệt độ trên bề mặt trái đất và đại dương dọc theo kinh tuyến phía bắc và phía nam của đường xích đạo. Do ánh nắng mặt trời chiếu trực tiếp xuống đường xích đạo, các khu vực nóng nhất của trái đất là vùng đất nằm trong khu vực này. Dọc theo các vĩ độ này, chúng ta thấy những sa mạc nóng nhất, cũng như các khu rừng mưa xích đạo ẩm ướt

nhất. Nhiệt độ cực cao làm khô hạn các khu vực hiếm khi có mưa do các rào cản địa lý như núi cao ("hiệu ứng đổ bóng mưa"). Cũng có thể gây ra độ ẩm cao độ và lượng mưa nhiều. Những vùng này được bao phủ với thảm thực vật nhiều tầng hiếm khi có ánh sáng mặt trời ("tán" rừng được hình thành bởi các loại cây có tán rất lớn và lan rộng).

Khoảng cách từ đường xích đạo xác định khí hậu của các nước nằm trong khu vực. Khí hậu trở nên mát mẻ hơn khi tiến về các cực bắc và nam, từ khí hậu nhiệt đới (15 độ hoặc cao hơn), vùng ôn đới (khoảng 40 độ) đến khí hậu tiểu cực và cực. Độ cao của vùng cao nguyên, chẳng hạn như vùng núi và cao nguyên cũng xác định nhiệt độ của khu vực bị ảnh hưởng, khu vực càng cao, nhiệt độ càng lạnh. Như vậy, ngay cả ở châu Phi xích đạo, người ta có thể tìm thấy tuyết ở đỉnh Kilimanjaro.

Bão được hình thành trong vùng có không khí nóng và lạnh xung đột tại các đại dương trên thế giới. Bão được sinh ra trong những khu vực này bởi vì nước là nguồn gây ra các cơn bão. Vì nước giữ nhiệt tốt hơn so với đất, nước thường ấm hơn và có thể dẫn đến bốc hơi tạo thành mây, mà cuối cùng gây ra mưa trên đất liền và bề mặt đại dương. Điều này về cơ bản được gọi là "chu trình nước hoặc thủy văn" của trái đất đảm bảo bổ sung nước cho các vùng của trái đất. Nước ấm từ đại dương bốc hơi khi các tia nắng mặt trời chiếu lên khu vực này, tạo thành hơi nước, mà chúng ta gọi những đám mây. Các đại dương rộng lớn là nguồn cấp cho các đám mây, làm cho mây nặng hơn và chứa độ ẩm, cứ như vậy, trọng lực khiến chúng nặng hơn, và những đám mây tiến gần trái đất. Tuy nhiên, khi những đám mây gần bề mặt trái đất ấm hơn, những đám mây ngưng tụ và trở thành nước mưa. Tùy thuộc vào bề mặt của trái đất tại các khu vực có mưa rơi, có thể có mưa, mưa đá, tuyết. Vào mùa đông, chẳng hạn, không khí trên bề mặt của trái đất lạnh, nên các hạt rơi xuống tạo hành băng được gọi là "tuyết" hay "mưa đá." Ở khí hậu ấm hơn, những hạt này rơi xuống thành mưa.

Tại sao các cơn bão dữ dội và tàn phá? Bởi vì khi các luồng không khí nóng và lạnh va chạm, năng lượng sẽ tích tụ. Trong đại dương, vốn có sẵn rất nhiều nước cho phép sự ra đời của các hệ thống cơn bão mạnh. Đó là chỉ khi cơn bão vào đến đất liền năng lượng có thể tiêu tan, do không có nguồn nước góp phần tạo nên cơn bão. Bởi vì các phân tử không khí nóng bị phân tán, nó nhẹ hơn và do đó, có xu hướng bốc lên cao. Các phân tử không khí lạnh dày đặc hơn và có mật độ dày hơn, do đó không khí lạnh nặng hơn và có xu hướng chìm xuống. Vòng xoay của trái đất, tất nhiên, là nguyên nhân tạo nên vòng xoay của các luồng không khí nóng và lạnh. Các không khí nóng nhẹ hơn bốc lên cao, và được bao quanh bởi các luồng không khí lạnh dày đặc hơn, nặng hơn, cho đến khi hình thành vùng không khí ẩm, được gọi là "mắt

bão". Ở đây không khí ẩm có áp suất thấp hơn so với môi trường xung quanh của nó, và do đó, khu vực này rất yên bình và tĩnh lặng. Không khí lạnh tăng lên làm tăng áp suất, gây ra sự rối loạn và gió lớn, mà đặc trưng bởi hệ thống bão. Hệ thống bão sinh ra tại các đại dương được gọi bằng tên khác nhau: Typhoons (hoặc tai fungs = gió lớn) ở Đông Nam Á, Nam Á, Hurricane ở Bắc Mỹ và châu Âu, Willie ở các đảo Thái Bình Dương.

Các dòng đối lưu (dòng không khí ẩm bốc lên từ bề mặt của trái đất do tác động của các tia nắng mặt trời) tăng lên ở các khu vực lớn, bằng phẳng của trái đất, chẳng hạn như thảo nguyên và vùng đất bằng phẳng. Quá trình này làm phát sinh sự hình thành của Sấm sét kèm theo, có thể lần lượt, tạo thành lốc xoáy (Tornado). Tại sao và làm thế nào lốc xoáy xảy ra vẫn còn rất nhiều đề tài khoa học nghiên cứu. Nhưng những điều mà chúng ta biết được về lốc xoáy là hệ thống gió và bão được hình thành trong khí quyển cao hơn, tự biến đổi và "rơi xuống" trên bề mặt trái đất. Mọi người có thể phòng bị cho các cơn bão và lốc xoáy, nhưng sự xuất hiện của lốc xoáy, như sóng thần và động đất, rất khó dự đoán. Chúng ta chỉ có thể theo dõi các dấu hiệu chỉ ra rằng lốc xoáy có thể xảy ra. Nhưng thậm chí sau đó, nó thường là một nhiệm vụ khó khăn. Tại Hoa Kỳ, cảnh báo lốc xoáy thường được thực hiện qua hệ thống đài phát thanh và truyền hình khi có Sấm sét xảy ra. Hệ thống cảnh báo Lốc xoáy được đặt tại các "hẻm lốc xoáy," ở Hoa Kỳ, nơi lốc xoáy thường xảy ra và được dự kiến với một số tần số.

III. Một vài lời khuyên trong phòng bị tình hình khẩn cấp

1. Trường hợp có hỏa hoạn:

- Khi có hỏa hoạn xảy ra, cố gắng thoát ra khỏi tòa nhà ngay khi bạn có thể.
- Cảnh báo các cơ quan chức năng, ví dụ thực hiện cuộc gọi điện thoại, ngay sau khi bạn được an toàn trước các nguy hiểm. Nhân viên cần phải có một danh sách các số điện thoại khẩn cấp, có thể gọi được trong thời gian cấp bách.
- Cảnh báo các thành viên trong gia đình, nếu bạn vẫn có cơ hội để làm điều đó, qua các phương tiện có sẵn, mà không đặt mình vào tình trạng nguy hiểm ví dụ như hét lớn, đập mạnh lên cửa ra vào để đánh thức các thành viên trong gia đình.
- Trước khi mở một cánh cửa, kiểm tra xem có nhiệt hay không. Nếu thấy cửa nóng khi chạm vào, có nghĩa là ngọn lửa có thể đang hoành hành ở phía bên trong. Nếu mở cửa, có thể khiến các đám cháy lan ra vị trí của bạn.
- Nếu bạn không có cách nào thoát khỏi ngọn lửa, làm ướt khăn hoặc vật liệu dễ cháy khác và nhét xuống dưới chân cửa ra vào, các cạnh bên và đỉnh của cửa.

- Nghiên cứu các lối thoát hiểm có thể trong nhà. Các thành viên trong gia đình phải biết được các lối thoát hiểm hoặc những cách có thể thoát khỏi nguy hiểm.
- Khi bị mắc kẹt trong một tòa nhà cao, không sử dụng thang máy. Sử dụng cầu thang bộ để thoát khỏi đám cháy.
- Hãy nhớ rằng khi thấy có xu hướng tăng quá nhiều khói, bạn nên cố nằm xuống sàn thấp nhất có thể.
- CÁC GIA ĐÌNH nên được chuẩn bị. Họ phải tiến hành cuộc diễn tập khẩn cấp để hướng dẫn các thành viên trong việc ứng phó với các tình huống khẩn cấp. Họ đã thảo luận và phân công trách nhiệm, ví dụ những người dẫn trẻ em hoặc bất kỳ thành viên gia đình tàn tật, người chuyên các đồ vật có giá trị, duy trì "kho khẩn cấp" gồm thực phẩm / nước, quần áo, đèn pin, vv...
- Nếu có thể, chuẩn bị sẵn bình chữa cháy ở những nơi mà ngọn lửa có thể xảy ra, chẳng hạn như nhà bếp. Một hộp cát trong nhà bếp cũng sẽ giúp đỡ nhiều trong việc ngăn chặn hỏa hoạn gây ra bởi khí đốt. (Hãy nhớ, rằng có một số loại bình chữa cháy khác nhau mà bạn cần phải mua các loại phù hợp với nhà bạn.)

2. Trường hợp có động đất:

- Nếu bạn đang ở trong một căn phòng khi các chấn động xảy ra, cố gắng giữ bình tĩnh tối đa có thể. Xác định vị trí có các đồ nội thất vững chắc, nơi bạn có thể tìm nơi trú ẩn chống lại mảnh vỡ rơi xuống ví dụ như một cái bàn cứng. Nếu không có đồ nội thất để bạn có thể sử dụng nhằm tự bảo vệ mình, đi đến lối cửa ra vào hoặc các cấu trúc tương tự nằm trong căn phòng nơi bạn đang ở. Đây là những nơi bức tường có thể giữ và không sụp đổ. Trong trường hợp không có đồ nội thất hoặc các khu vực nơi bạn có thể tìm nơi trú ẩn, hãy cố gắng giữ cho đầu của bạn được bảo vệ để tránh chấn thương (đầu, là phần nhạy cảm nhất của cơ thể con người.)
- Theo những dấu hiệu đầu tiên hình thành các rung chấn, thoát khỏi phòng ngay khi bạn có thể. Các cơn dư chấn hoặc thậm chí chấn động riêng biệt có thể xảy ra sau những đợt đầu tiên. Bởi thời gian này, các bức tường và trần nhà của phòng có thể bị suy yếu và có thể sụp đổ vào bạn.
- Khi bạn thoát khỏi phòng, tránh thang máy hoặc địa điểm nơi bạn có thể bị mắc kẹt trong quá trình bạn tìm nơi trú ẩn tránh động đất.
- Tránh các cửa sổ và bức tường có thể sụp đổ hoặc rơi vào bạn khi đã ra bên ngoài tòa nhà.

- Nếu bạn đang lái xe khi động đất xảy ra, hãy dừng xe. Hãy cố gắng tìm nơi trú ẩn ngay sau khi ngừng chân động ban đầu.

3. Trường hợp có phun trào tro bụi và núi lửa sắp xảy ra:

- Chính quyền thường đưa ra cảnh báo (cấp độ cảnh báo) bất cứ khi nào một núi lửa có dấu hiệu hoạt động. Nếu bạn sống xung quanh khu vực nguy hiểm, hoặc có nguy cơ bị thiệt hại bởi vụ phun trào, hãy chú ý đến cảnh báo và thực hiện theo các hướng dẫn, ví dụ như sơ tán.
- Theo dõi cảnh báo / hệ thống cảnh báo của chính quyền, cho dù là không có nguy hiểm trực tiếp từ núi lửa phun trào. Hoạt động núi lửa rất khó để dự đoán, tình hình có thể thay đổi trong một vài khoảnh khắc.
- Thường thì mọi người không nên xác định vị trí cư trú hoặc hoạt động gần các khu vực nguy hiểm thường trực có núi lửa hoạt động. Nhưng nếu bạn buộc phải làm như vậy, hãy chú ý nhận cảnh báo và lắng nghe cảnh báo từ chính quyền.

4. Trường hợp có cảnh báo sóng thần:

- Một dấu hiệu sóng thần chắc chắn là khi nước biển rút khỏi bờ biển nhanh chóng (giống như thủy triều thấp, nhưng xảy ra trong thời gian ngắn.) Khi điều đó xảy ra, tìm đến các điểm cao như đồi cao, chuyển lên các tầng cao hơn của tòa nhà, chiều cao và khối lượng của sóng do sóng thần đều không có thể được dự đoán bởi vì điều này sẽ phụ thuộc vào khối lượng nước chuyển đến là bao nhiêu (do đó tăng năng lượng hoặc lực của nó). Vịnh là cửa hút gió và tạo thành các kênh hẹp, nơi tập hợp năng lượng của nước, thường dẫn đến sóng cao hơn và mạnh hơn.
- Nếu bạn sống dọc bờ biển và nghe về một trận động đất xảy ra xung quanh vùng lân cận của bạn, hãy theo dõi mọi cảnh báo của chính quyền, ví dụ như qua đài phát thanh.

5. Trường hợp có bão bão:

- Chuẩn bị nhà của bạn trước sự tấn công dữ dội của cơn bão bằng cách sửa chữa và đóng đinh mái nhà, cửa sổ và cửa ra vào, hoặc bất kỳ phần nào của ngôi nhà có thể bị tác động bởi gió lớn trong cơn bão.
- Dự trữ nước, lương thực không cần phải được nấu chín, đèn pin, nến, quần áo, bộ dụng cụ sơ cứu y tế và các vật liệu khác mà bạn có thể cần trong trường hợp cơn bão diễn ra trong nhiều ngày.

- Chú ý đến các cảnh báo của chính quyền. Nếu bạn được yêu cầu sơ tán, hãy chấp hành điều đó. Mạng sống của bạn là quan trọng hơn những thứ khác.
- Lên kế hoạch về mọi bất ngờ đối với các thành viên trong gia đình chẳng hạn nơi mà các bạn có thể gặp nhau trong trường hợp các bạn bị lạc nhau, giao nhiệm vụ cho từng người chẳng hạn như ai người chăm sóc đứa trẻ nào (nếu có nhiều hơn một)/.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. Tài liệu tham khảo về CTXH với Nhóm

1. Tài liệu nước ngoài do các Giáo sư ASI sử dụng

Hepworth, Dean et al. 2006. *Direct Social Work Practice Theory and Skills*. (7th ed.) CA, USA: Brooks / Cole. Myers, David. 2005. *Social Psychology*. (8th ed.) New York: McGraw Hill.

Mendoza, Thelma. 1999. *Social Work with Groups*. Quezon City: Megabook Company.

Northen, Helen. 1969. *Social Work with Groups*. NY: Columbia University Press (pp. 13 to 51).

Specht, Harry et al. (eds.) 1977. *Integrating Social Work Methods*. London: George Allen and Unwin Ltd.

Stempler, Benj. Et al. (eds.) 1996. *Social Group Work Today and Tomorrow. Moving from Theory to Advanced Training and Practice*. NY: The Haworth Press (pp. 1 to 17; pp. 87 to 99).

Sundel, Martin et al. 1985. *Individual Change Through Small Groups*. 2nd ed. NY: The Free Press. (pp. 5 to 9)

Robert Vinter, “An Approach to Group work Practice” (pp. 11 to 48) and “The Essential Components of Social Group Work Practice”

2. Tài liệu Việt Nam

Nguyễn Thị Thái Lan. 2008. *Giáo trình CTXH Nhóm*. NXB. Lao động-Xã hội

Nguyễn Thị Oanh. 2005. *Một cây làm chẳng nên non*. ĐH Mở Tp.HCM

SDRC. 2010. *Nhóm và Xây dựng nhóm*. (Tài liệu tập huấn vi tính).

II. Tài liệu tham khảo về CTXH với CD:

1. Tài liệu nước ngoài do các Giáo sư ASI sử dụng

Andres, Tomas Quintin. 1988. *Community Development: A Manual*. Quezon City: New Day Publishers.

- Goetschius, George. 1969. *Working with Community Groups*. London: Routledge and Kegan Paul Ltd. (pp. 168 to 178).
- Locke, Barry et al. 1998. *Generalist Social Work Practice. Context, Story, and Partnerships*. CA: Brooks / Cole Publishing Co. (pp. 276 to 278).
- Hepworth, Dean. 2006. *Direct Social Work Practice Theory and Skills* (7th ed.). CA: Brooks / Cole (pp. 332 to 343).
- Marasigan, Hamili, and Miclat. 1992. *Working with Communities. The Community Organization Method*. Manila: National Association for Social Work Education.
- Nelmida – Miclat, Agrinelda. 1993. *The Fundamentals of Community Organization and People Empowerment*. Manila: Mary Jo Educational Supply.

2. Tài liệu Việt Nam

- Chu Dũng, Lê Thị Mỹ Hiền, Nguyễn Đình Tế. 2007. *Phương pháp tiếp cận ABCD*. SDRC (lưu hành nội bộ).
- Coady International Institute. 2000. “Asset – based Community Development. The Strategy” Vol. 20, No. 1. March 2000.
- Nguyễn Thị Oanh. 2005. *Phát triển Cộng đồng*. ĐH Mở Tp.HCM
- SDRC. 1998. *Phát triển Cộng đồng*. Giáo trình vi tính
- SEARSOLIN (Xavier University). 2002. *Linking Local Asset for Strengthening Asian Community*. Regional Consultation Workshop,

III. Tài liệu tham khảo về thiên tai thảm họa

- American Psychiatric Association. 1980. *DIAGNOSTIC AND STATISTICAL MANUAL OF PSYCHIATRIC DISORDERS*. Vol. 3 (DSM-III) Washington, D.C.: American Psychiatric Association.
- Freud, Sigmund. 1963. *DORA: AN ANALYSIS OF A CASE OF HYSTERIA*. New York: Collier.
- Herman, Judith Lewis. 1994. *TRAUMA AND RECOVERY: FROM DOMESTIC ABUSE TO POLITICAL TERROR*. London: Harper Collins Publishers, Inc.

Ignacio, Lourdes Ladrido, Antonio P. Perlas, 1994. *FROM VICTIMS TO SURVIVORS: Psychosocial Intervention and Disaster Management*. Manila: UP Manila Information, Publication and Public Affairs Office.

Lifton, R.J. 1973. *HOME FROM THE WAR: VIETNAM VETERANS – NEITHER VICTIMS NOR EXECUTIONERS*. New York: Simon & Schuster.

Websites:

<http://www.vulcan.wr.usgs.gov> (United States Geological Survey)

<http://park.org.8888/Philippines/pinatubo>

<http://www.zamg.ac.at/geophy/vul2.htm>

<http://volcano.und.nodak.edu>.