BỘ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

unicef VIET NAM | for every child

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

CÔNG TÁC XÃ HỘI
VỚI CÁC CÁ NHÂN VÀ GIA ĐÌNH

Hà Nội, 2017

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU **5**

BÀI 1 GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI CÁC CÁ NHÂN VÀ GIA ĐÌNH **6**

1. Giới thiệu chung **6**

2. Sơ lược lịch sử công tác xã hội với cá nhân và gia đình **7**

2.1. Lịch sử của công tác xã hội 7

2.2. Những ý tưởng khởi đầu cho hoạt động CTXH giúp đỡ cá nhân 8

2.3. Sự ra đời của các tổ chức tiền thân của CTXH và phương pháp thực hành CTXH với cá nhân và gia đình 9

BÀI 2 MỘT SỐ ĐỊNH NGHĨA VÀ KHÁI NIỆM LIÊN QUAN ĐẾN CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI CÁC CÁ NHÂN VÀ GIA ĐÌNH **16**

1. Các định nghĩa và khái niệm **16**

2. CTXH với các cá nhân **18**

3. CTXH với các gia đình **19**

BÀI 3 MỤC ĐÍCH VÀ ĐẶC ĐIỂM CỦA THỰC HÀNH CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI CÁC CÁ NHÂN VÀ GIA ĐÌNH **20**

1. Mục đích của thực hành CTXH với các cá nhân và gia đình **20**

2. Những đặc điểm của thực hành CTXH với các cá nhân và gia đình **21**

3. Các giá trị, nguyên tắc đạo đức và ý nghĩa của chúng trong thực hành CTXH với các cá nhân và gia đình **22**

3.1. Các giá trị và ý nghĩa của các giá trị trong thực hành CTXH với các cá nhân và gia đình 22

3.2. Những nguyên tắc đạo đức trong thực hành CTXH với các cá nhân và gia đình ... 23

4. Các thành tố và mối quan hệ trong CTXH với các cá nhân và gia đình **25**

4.1. Các thành tố trong CTXH với các cá nhân và gia đình 25

4.2. Mối quan hệ giữa nhân viên xã hội với thân chủ và vai trò của nhân viên CTXH trong quan hệ hỗ trợ này 28

5. Những thái độ và kỹ năng cần thiết trong thực hành CTXH với cá nhân **28**

5.1. Những kỹ năng cơ bản 29

BÀI 4 QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ TRONG CTXH VỚI CÁC CÁ NHÂN VÀ GIA ĐÌNH 32

1. Bước 1- Xác định vấn đề ban đầu 33
2. Bước 2: Thu thập thông tin 35
3. Bước 3: Đánh giá vấn đề và khả năng đối phó với vấn đề của thân chủ 39
4. Bước 4: Lên kế hoạch can thiệp/ hỗ trợ thân chủ 42
5. Bước 5: Thực hiện kế hoạch can thiệp/ giúp đỡ 45
6. Bước 6: Giám sát và lượng giá 46
7. Bước 7: Chấm dứt/ kết thúc sự hỗ trợ hoặc chuyển gửi 48

TÀI LIỆU THAM KHẢO 50

LỜI MỞ ĐẦU

Tài liệu hướng dẫn thực hành Công tác xã hội với các Cá nhân và Gia đình được biên soạn theo yêu cầu của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội như là một phần của đóng góp thực hiện của "Đề án phát triển Nghề Công tác xã hội ở Việt Nam giai đoạn 2010-2020" trong Quyết định 32/2010 – QĐ/TTg được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt vào tháng 3 năm 2010 nhằm mục tiêu đào tạo cho những cán bộ trực thuộc Bộ những kiến thức và kỹ năng chuyên ngành Công tác xã hội để thực thi tốt hơn các chính sách an sinh xã hội và bảo vệ quyền lợi và các quyền con người của người dân, nhất là những người dân thuộc các nhóm yếu thế và ở trong hoàn cảnh khó khăn.

Tài liệu này là một sự tổng hợp và đúc kết những vấn đề lý thuyết và những kinh nghiệm thực hành từ các tài liệu giảng dạy và nghiên cứu trong ngành Công tác xã hội (CTXH) ở các nước trên thế giới và ở Việt Nam và cũng là sự đúc kết từ những kinh nghiệm giảng dạy của tác giả và của các chuyên gia CTXH trong nước. Trong quá trình biên soạn tài liệu, tác giả cũng nhận được sự phối hợp và những ý kiến góp ý có giá trị từ các chuyên gia của các cơ quan phối hợp như UNICEF, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội, trường Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh, trường Đại học Lao động - Xã hội và những đóng góp ý kiến chuyên môn của các nhà khoa học trong cùng lĩnh vực. Tác giả hy vọng rằng tài liệu này sẽ cung cấp những kiến thức, kỹ năng và những công cụ hữu ích cho việc thực hành CTXH ở các địa phương của các cán bộ cơ sở thuộc hệ thống quản lý của Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội, và của những người có nhu cầu muốn học hỏi để trở thành những nhân viên xã hội chuyên nghiệp.

Tác giả hiểu rằng một tài liệu ngắn gọn như thế này cũng chưa thể cung cấp đầy đủ thông tin và kiến thức để thỏa mãn cho nhu cầu của những người thật sự ham học hỏi về vấn đề này, do vậy tác giả cũng rất mong nhận được những ý kiến đóng góp hữu ích từ những người sử dụng tài liệu này để có thể phát triển tài liệu này tốt hơn trong tương lai và phù hợp hơn với nhu cầu học tập và thực hành của mọi người.

Trân trọng cảm ơn!
Nhóm tác giả/Ban biên tập

BÀI

GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI CÁC CÁ NHÂN VÀ GIA ĐÌNH

1. Giới thiệu chung

Trong cuộc sống, con người ai cũng đã từng hoặc sẽ trải qua những giai đoạn khó khăn nhất trong cuộc đời của mình. Có người may mắn vượt qua được những thời điểm khó khăn đó nhờ vào nghị lực của bản thân, cá tính mạnh mẽ của họ hoặc có được những sự trợ giúp đắc lực và kịp thời từ người thân hoặc từ các nguồn hỗ trợ khác. Những người này đã học được những kinh nghiệm sống quý báu từ quá trình vượt khó đó và tự vươn lên để có được một cuộc sống tốt, ổn định và một sự nghiệp thành công.

Tuy nhiên, có một số người khác lại không vượt qua được do không có được những điều kiện hỗ trợ để giúp họ vượt qua những khó khăn. Cuộc sống của những người này sẽ trở nên ngày càng khó khăn hơn, và nếu không có một sự giúp đỡ kịp thời thì có nguy cơ dẫn đến những hậu quả bất lợi cho bản thân và gia đình của nhóm người này. Hoạt động CTXH với cá nhân và gia đình được tổ chức thực hiện là nhằm vào mục đích giúp đỡ các nhóm đối tượng này.

Công tác xã hội từ thời điểm khởi đầu của nó, chỉ đơn thuần là những hoạt động từ thiện như cứu tế xã hội và hướng đến việc giúp đỡ các cá nhân sống trong hoàn cảnh nghèo đói. Nhưng sau một thời gian dài hoạt động, việc tổ chức các hoạt đông cứu tế và từ thiện này đã dần dần được cải thiện và cần có người được đào tạo để làm việc một cách chuyên nghiệp nhằm làm cho các hoạt động giúp đỡ người nghèo có được hiệu quả tốt hơn.

Nghề CTXH được ra đời từ đó với mục đích đào tạo nhân viên xã hội làm việc với các cá nhân và gia đình để đáp ứng nhu cầu của người nghèo, của những người đang gặp hoàn cảnh khó khăn được tốt hơn và phù hợp hơn với nhu cầu thực tế của họ. Đó là những con người thuộc nhóm dễ bị tổn thương do hoàn cảnh sống, hoặc do những nguyên nhân và điều kiện khác mà môi trường sống đã ảnh hưởng đến họ và khi gặp phải những hoàn cảnh khó khăn bản thân của họ cảm thấy bất lực và khó vượt qua được. Kể từ đó, CTXH được là được xem như là một *"nghề để giúp đỡ người khác" (a helping profession)* bởi vì hoạt động này là hoạt động giúp đỡ những người đang gặp khó khăn trong cuộc sống.

2. Sơ lược lịch sử công tác xã hội với cá nhân và gia đình

Khi nói đến lịch sử CTXH, các tác giả và tài liệu về chủ đề này đều cho rằng nghề CTXH và CTXH với cá nhân và với gia đình có nguồn gốc xuất xứ từ các nước phương Tây, mà cụ thể là Anh và Mỹ. Các khái niệm, thuật ngữ và lý thuyết thực hành do vậy đều chịu ảnh hưởng của văn hóa phương Tây. Tuy nhiên, những người đi tiên phong trong ngành CTXH ở Việt Nam đã có nhiều cố gắng trong việc vận dụng các lý thuyết và khái niệm này vào Việt Nam và Việt hóa chúng để có thể phù hợp và dễ áp dụng vào quá trình thực hành CTXH ở Việt Nam. Người có công trong việc giới thiệu và xây dựng chương trình đào tạo nhân viên xã hội ở Việt Nam từ đầu những năm 1960, và tiếp tục hồi sinh ngành này một thời gian dài bị gián đoạn từ năm 1975 đến 1990, là bà Nguyễn Thị Oanh. Bà là người đã đem những kiến thức và kỹ năng chuyên môn của nghề CTXH vào Việt Nam từ những hiểu biết của bà về sự thực hiện CTXH từ Mỹ.

2.1 Lịch sử của công tác xã hội

Phần lớn các sách báo viết về lịch sử của CTXH đều cho rằng nước Mỹ là nơi khởi nguồn của các phương pháp thực hành CTXH, kể từ khi Mary Richmond xuất bản những cuốn sách đầu tiên về CTXH với tiêu đề *Friendly Visiting Among the Poor (Những cuộc viếng thăm thân thiện đến người nghèo, 1899), "Social Diagnosis" (Chẩn đoán xã hội, 1917), The Good Neighbor in the Modern City (Láng giềng tốt trong thành phố hiện đại, 1907) and What is Social Casework? An Introductory Description (CTXH với trường hợp cá nhân là gì? Những mô tả ban đầu, 1922)*[1]. Đây là những cuốn sách đầu tiên viết về các phương diện lý thuyết và cũng đã đem lại những lời giải đáp và hướng dẫn thực hành ban đầu cho hoạt động CTXH nhằm giúp đỡ những người nghèo hoặc các cá nhân gặp khó khăn trong cuộc sống.

Nước Mỹ cũng là nơi mà ngôi trường đầu tiên đào tạo ngành CTXH được ra đời (1898) – *The New York School of Philanthropy* (tạm dịch là Trường Bác Ái của New York) sau này đổi tên thành *Columbia University School of Social Work* (Trường CTXH của Đại học Columbia)[2]. Vào thời điểm đó, trường này đã tổ chức nhiều hội thảo và các chương trình đào tạo trong thời gian nghỉ hè cho nhiều tình nguyện viên và những người làm công việc *"viếng thăm thân thiện"* đến với người nghèo, và cũng tổ chức chương trình đào tạo một năm cho nghề CTXH. Đây cũng chính là thời điểm mà Mary E. Richmond cùng các đồng nghiệp của bà chuẩn bị cho xuất bản cuốn sách đầu tiên, *"Friendly Visiting Among the Poor" (Những cuộc viếng thăm thân thiện đến người nghèo, 1899).*

Tuy nhiên, rõ ràng là phong trào CTXH phải có một quá trình phát triển lâu dài trong lịch sử và người ta cho rằng phong trào CTXH đã bắt nguồn từ trước đó rất lâu với các hoạt động của các nhà cải

1 http://www.naswfoundation.org/pioneers/r/richmond.html

2 http://www.socialworkers.org/profession/centennial/milestones_1.htm

cách thuộc các Tổ chức Từ thiện của Thiên chúa giáo: một người được xem là triết gia Tây Ban Nha (Juan Luis de Vivres, 1493–1540) và người kia là một mục sư Đạo Tin lành người Scotland (Thomas Chalmers, 1780-1847)[3].

Hai quan điểm về hoạt động giúp đỡ người nghèo của Juan Louis de Vivres và Thomas Chalmers được xem là những quan điểm khởi nguồn cho hoạt động thực hành CTXH với cá nhân và gia đình cũng như là nguồn gốc của nghề CTXH. Khi bàn về hoạt động CTXH với cá nhân và gia đình, Paras và các tác giả khác, đã viết:

"Sơ lược về lịch sử của thực hành CTXH với các cá nhân và gia đình cho thấy rằng không chỉ phương pháp thực hành CTXH mà cả nghề công tác xã hội nói chung cũng đều có nguồn gốc từ các hoạt động với cá nhân". (Paras, Eufemio, Kay, De Guzman, 1981)[4]

2.2. Những ý tưởng khởi đầu cho hoạt động CTXH giúp đỡ cá nhân

Hai quan điểm về hoạt động giúp đỡ người nghèo của Juan Louis de Vivres và Thomas Chalmers được tóm tắt như sau:

2.2.1. Cá nhân hóa sự giúp đỡ cho người nghèo

Ý tưởng giúp đỡ người nghèo trên cơ sở tiếp cận từng cá nhân lần đầu tiên được nhà triết học Tây Ban Nha, Juan Luis de Vives phát triển. Mặc dù là người gốc Tây Ban Nha, nhưng ông chuyển sang sống ở Bỉ trong phần lớn cuộc đời của mình trong thời gian đầu của thế kỷ 16. Ông đã quan sát sự việc các tín đồ ngoan đạo cũng như các thủ tục mà tôn giáo thực hiện khi đi làm công việc từ thiện bằng cách phân phát những đồ vật bố thí một cách đồng đều đến người nghèo mà không quan tâm nhiều đến tình hình cuộc sống của từng cá nhân người nghèo.

Ông đã kêu gọi những nhà tài trợ và bố thí từ thiện nên quan tâm đến những gì xảy ra sau khi những người nghèo nhận được những sự trợ giúp đó. Ở thời điểm đó, trên khắp Châu Âu, những người nghèo này được gọi là *"những người cùng khổ"*, một thuật ngữ ám chỉ cách sống phụ thuộc vào sự cứu trợ. Ông vận động mọi người nên điều tra về điều kiện xã hội của mỗi một gia đình nghèo để xác định nhu cầu, vấn đề cụ thể của họ. Ông đề nghị, bên cạnh sự phân phát của bố thí, cần phải tổ chức các dịch vụ khác như dạy nghề, tạo việc làm và các dịch vụ phục hồi chức năng khác cho những người nghèo. Tuy nhiên, những đề nghị của ông đã không nhận được sự chú ý của những nhà hoạt động xã hội trong thời điểm đó[5].

2.2.2. Giúp đỡ cá nhân trong quan hệ láng giềng

Một ý tưởng tương tự sau đó lại được khởi xướng vào đầu thế kỷ 19 ở Scotland bởi Thomas Chalmers, mục sư ở một giáo xứ địa phương. Triết lý của ông về sự cứu trợ là nên tập trung vào các cá nhân, hoặc các địa phận giáo xứ nhỏ. Ông đã bắt đầu bằng cách khởi tạo trong giáo xứ của mình một chương trình từ thiện tư nhân dựa vào những giúp đỡ từ quan hệ láng giềng vào năm 1819. Tổ chức từ thiện tư nhân của ông đã tổ chức được một hệ thống những người thiện nguyện thường

3 Erlinda Albaracin and Dolores Rubia (2010): Social Work with Individuals and Families (CFSI-ULSA project)

4 Paras, E., Eufemio, F., de Guzman, L., and Kay, K. (1981). Social Casework: An Introduction. SSWAP. Manila trong Erlinda Albaracin and Dolores Rubia (2010): Social Work with Individuals and Families (CFSI-ULSA project)

5 Erlinda Albaracin and Dolores Rubia (2010): Social Work with Individuals and Families (CFSI-ULSA project)

xuyên đến viếng thăm từng cá nhân người nghèo để khích lệ và đào tạo cho họ. Ông chủ trương rằng mỗi một trường hợp những người có hoàn cảnh khó khăn cần phải được giải quyết theo từng cách riêng. Thay cho việc phân phát cứu trợ hoặc bố thí một cách đơn thuần, mỗi một trường hợp nên được điều tra kỹ để xác định nguyên nhân của hoàn cảnh khó khăn và các giải pháp giúp đỡ họ sẽ được thực hiện trên cơ sở đó. Ông nhấn mạnh rằng những vấn đề mà mỗi cá nhân đang quan tâm trong cuộc sống của họ cần phải được chú ý đến trong quá trình giúp người nghèo phục hồi chức năng và nâng cao đời sống của họ.

2.3. Sự ra đời của các tổ chức tiền thân của CTXH và phương pháp thực hành CTXH với cá nhân và gia đình

Phần này sẽ trình bày sơ lược một số điểm mốc thời gian có liên quan đến sự thành lập của một số tổ chức hoạt động theo phương thức thực hành CTXH tập trung vào cá nhân và gia đình.

2.3.1. Sự ra đời của các tổ chức tiền thân của CTXH với cá nhân và gia đình

Năm 1843:

Hiệp hội Cải thiện các Điều kiện sống của Người nghèo được ra đời ở New York (the Association for Improving the Condition of the Poor -AICP) tìm cách giải quyết vấn đề nghèo đói theo cách tiếp cận cá nhân. Hiệp hội này đã áp dụng nguyên mẫu các hình thức tiếp cận với cá nhân những người nghèo của các tổ chức từ thiện ở nước Anh vào việc giúp đỡ người nghèo trong quá trình cải cách đô thị ở New York. Cách tiếp cận này đã đem lại được nhiều thành công đáng kể trong việc nâng cao đời sống tinh thần của người nghèo ở thành phố này. Hiệp hội này đã hoạt động trong suốt 97 năm kể từ ngày thành lập cho đến khi bị Cuộc Đại Khủng hoảng bắt buộc phải sát nhập với Hiệp hội Các Tổ chức Từ thiện ở New York vào năm 1939 để thành lập nên Hiệp hội Các Tổ Chức Dịch Vụ Cộng Đồng ở New York (Community Service Society of New York) ngày nay[6].

Năm 1869:

Hiệp hội Các Tổ chức Từ thiện (Charity Organization Society - COS) đầu tiên được thành lập ở Luân Đôn, Anh Quốc. Những ý tưởng của Thomas Chalmers, sau 50 được bắt đầu bằng những hoạt động tiên phong của ông ở Glasgow, đã được những nhà hoạt động từ thiện ở Anh đón nhận. Họ kết hợp cả hai ý tưởng, cá nhân hóa sự giúp đỡ và giúp đỡ các nhân trong quan hệ cộng đồng, vào hoạt động tiếp cận mà họ áp dụng trong việc giúp đỡ những người nghèo. Hiệp hội các tổ chức từ thiện Luân Đôn đã vận hành một chương trình cứu trợ dựa trên ý tưởng của Chalmer, đặt nền móng cho sự phát triển của CTXH cá nhân như là một phương pháp cho việc giúp đỡ người nghèo. Họ xây dựng một chính sách trợ giúp được mở rộng trên cơ sở từng đối tượng một, tùy thuộc vào từng hoàn cảnh cá nhân. Ngay sau đó, một số các Hiệp hội tương tự đã xuất hiện tại Anh. Các tình nguyện viên có kỹ năng được tuyển dụng để trợ giúp cho các gia đình nghèo và giúp người nghèo phát huy những khả năng tự xoay sở để vượt khó của họ[7].

---

6 Barbara Levy Simon: Association for Improving the Condition of the Poor (United States) in Encyclopedia of Social Welfare History in North America by John M. Herrick&Paul H. Stuart (2005, 2007) , SAGE Publications, Inc. , http://knowledge.sagepub.com/view/socialwelfarehistory/n15.xml

7 Erlinda Albaracin and Dolores Rubia (2010): Social Work with Individuals and Families (CFSI-ULSA project)

Năm 1877:

Hiệp hội các Tổ chức Từ thiện (Charity Organization Society -COS) đầu tiên của Mỹ được thành lập ở Buffalo, New York và cũng hoạt động theo mô hình của Hiệp Hội Các Tổ chức Từ Thiện ở Anh. Họ hoạt động dưới hình thức một tổ chức thiện nguyện, và cũng thúc đẩy thêm việc tiếp cận theo cá nhân và CTXH với từng trường hợp riêng biệt[8]. Khoảng một thập kỷ tiếp theo sau đó, hàng loạt các Hiệp hội Tổ chức Từ thiện như vậy cũng được thành lập ở các thành phố lớn của Mỹ, và nhiều tổ chức trong số này thực hiện việc hỗ trợ người nghèo bằng các trợ cấp về tài chính. Tuy nhiên, ở New York, Hiệp hội này hoạt động theo cách hơi khác với các thành phố khác là tập trung cung cấp những lời tư vấn cho người nghèo hơn là phân phát quà bố thí hoặc cứu trợ[9].

2.3.2. Phương pháp thực hành CTXH với cá nhân và gia đình và quá trình phát triển của nó

2.3.2.1. Phương thức hoạt động của các tổ chức tiền thân của hoạt động CTXH

Trong thời gian đầu, nhân viên của các tổ chức từ thiện, phần lớn là các tình nguyện viên làm việc từ thiện và thường đóng vai trò là những người *"người khách thân thiện"* tìm đến các cộng đồng nghèo để phân phát các món quà cứu trợ hoặc những hỗ trợ về tài chính, vật chất và tinh thần cho các gia đình nghèo. Các tình nguyện viên xã hội trong thời kỳ này thường cho rằng lý do khiến những người này trở nên nghèo đói là do lười biếng, thất học, hoặc đang sống trụy lạc, sa đọa, do gặp thất bại của bản thân và do bản thân họ thiếu niềm tin. Vì vậy, mục tiêu của việc viếng thăm thân thiện trước tiên là tập trung vào tư vấn giúp cho một cá nhân có thể thực hiện những nỗ lực tốt nhất, để làm việc thật chăm chỉ nhằm kiếm sống đủ cho chính bản thân và nhu cầu của gia đình họ, cũng như tư vấn để giúp nâng đỡ cuộc sống tinh thần của họ.

Tuy nhiên, sau một thời gian dài hoạt động, những nhân viên tình nguyện xã hội này đã phát hiện ra rằng, nguyên nhân nghèo đói không phải là những vấn đề như họ đã từng nghĩ trước đây mà là do nhiều nguyên nhân khác nhau. Họ đã tiến hành tìm hiểu và sau đó phát hiện của họ cho thấy những nguyên nhân gây cảnh khốn khó không chỉ nằm ở khiếm khuyết về tính cách của cá nhân người ta mà còn do những điều kiện xã hội trong môi trường sống của những cá nhân đó: như bệnh tật, đông con, nhà ở chật chội, trình độ học vấn thấp, lương thấp, thiếu kỹ năng làm việc, thiếu cơ hội làm việc,… Từ đó, họ rút ra kết luận rằng môi trường có ảnh hưởng lớn đến các vấn đề của các cá nhân[10] và đã đề xuất rằng việc phân tích những nguyên nhân từ phía môi trường xã hội cần phải được chú trọng trong quá trình giúp đỡ thân chủ (khách hàng).

Những tình nguyện viên xã hội này cũng lo lắng việc chấp nhận các khoản cứu trợ cộng đồng sẽ làm suy giảm lòng tự trọng của những người cần sự trợ giúp và làm cho họ trở nên phụ thuộc vào sự trợ giúp. Vì vậy, các tình nguyên viên xã hội cho rằng những người nghèo cần phải nỗ lực để tự giải quyết vấn đề của mình và họ đã có những kế hoạch điều tra hoàn cảnh từng cá nhân riêng lẻ để xác định nhu cầu và có biệp pháp hỗ trợ hợp lý. Ngoài ra, các tình nguyện viên đã được yêu cầu là phải tạo được những ảnh hưởng tốt về phương diện đạo đức đối với người nghèo, do vậy người nghèo cũng được tư vấn để thay đổi thái độ và hành vi. Các tổ chức từ thiện ngày càng trở nên phổ biến ở Anh và đã hoạt động hiệu quả thông qua việc sử dụng những khách thăm viếng thân thiện

8 Social Work Practice with Individuals: www.csub.edu/...

9 http://www.socialworkers.org/profession/centennial/milestones_1.htm

10 Social Work Practice with Individuals: www.csub.edu/...

này để điều tra hoàn cảnh, xác định nhu cầu. Những hoạt động theo phương pháp này đã đặt nền móng cho công tác xã hội với cá nhân (làm việc với trường hợp cá nhân).

2.3.2.2. Sự ra đời của lý thuyết về CTXH với cá nhân và quá trình phát triển của CTXH với cá nhân và gia đình ở Mỹ qua các thời kỳ[11]

Trước năm 1920

"Người khách viếng thăm thân thiện", theo cách gọi trước đây khi đề cập đến nhân viên xã hội, đã giúp những người mới đến định cư ở Mỹ trong thời gian đầu, họ giúp những người đã không thể thích nghi với nền văn hóa mới hay đang sống trong hoàn cảnh nghèo đói.

Trong giai đoạn này, Mary Ellen Richmond (M. Richmond, 1861-1928), tác giả của tác phẩm ***Chẩn đoán Xã Hội (1917)*** đã cung cấp cho các nhà hoạt động tình nguyện này một mô hình lý thuyết CTXH. Lý thuyết này cho rằng việc thu thập thông tin cẩn thận sẽ giúp những tình nguyện viên xã hội hiểu rõ được các nguyên nhân của vấn đề và từ đó có thể đưa ra biện pháp khắc phục. Vào thời điểm đó, xã hội học đã có những ảnh hưởng lớn đối với các kiến thức CTXH. Những giải thích của tâm lý học vào thời điểm này chưa xuất hiện. Sự ra đời của của trường đào tạo nhân viên xã hội đầu tiên ở Mỹ vào năm 1898 – Trường New York School of Philanthropy (tạm dịch là Trường Bác Ái của New York) sau này đổi tên thành Columbia University School of Social Work (Trường CTXH của Đại học Columbia) – đã đánh dấu một sự tiến bộ của CTXH trong việc đào tạo nhân viên xã hội và việc áp dụng một cách chuyên nghiệp những kiến thức và kỹ năng CTXH vào các hoạt động giúp đỡ thân chủ (khách hàng).

1921-1930

Giai đoạn này đánh dấu một sự phát triển mới trong hoạt động CTXH với sự ra đời của lý thuyết phân tâm học do Sigmund Freud (1856-1939) phát triển sau những nghiên cứu về phân tích tâm lý của ông. Các hoạt động CTXH với các cá nhân đã có sự thay đổi đáng kể và tập trung vào việc phân tích những vấn đề tâm lý của thân chủ. Những thân chủ mà gặp khó khăn trong việc điều chỉnh bản thân được nghiên cứu theo những quan điểm phân tâm học của Freud. *"Những hiểu biết về cảm xúc, thái độ, những sự mâu thuẫn bị dồn nén, và sự đấu tranh trong vô thức của thân chủ đã trở thành một phần không thể thiếu được trong yêu cầu về kiến thức và phương pháp làm việc của nhân viên CTXH với các trường hợp cá nhân. Hoạt động CTXH với cá nhân thời kỳ này tập trung vào các vấn đề tâm lý và cảm xúc do những ảnh hưởng bởi các khám phá của Freud (phân tâm học và tâm lý học năng động), và các công trình nghiên cứu của Otto Rank, Carl Jung, Alfred Adler, v.v.."*[12]. Phương pháp xử lý vấn đề tâm lý của khách hàng được thực hiện thông quá các biện pháp tương tự trong y khoa là can thiệp giúp đỡ và xử lý theo cách điều trị (hay còn được gọi là trị liệu).

Chiến tranh Thế giới lần thứ I cũng đã tạo ra những tác động đối với sự phát triển lý thuyết về CTXH với cá nhân. Trong quá trình làm việc để giúp các cựu chiến binh hoặc nạn nhân bị thương vong và gia đình của họ, ngoài sự làm việc trực tiếp với thân chủ, CTXH với cá nhân còn phải làm việc với những người khác, CTXH với gia đình đã bắt đầu được phát triển trên cơ sở này.[13]

---

11 Phần lớn nội dung của đoạn này được trích dẫn từ Danao, I. (2000). Working with individuals. Philippine Encyclopedia of Social Work. Q.C., Phil.: Megabook Co. ; phần trích dẫn trong tài liệu tập huấn được biên soạn bởi Erlinda Albaracin and Dolores Rubia (2010): Social Work with Individuals and Families (CFSI-ULSA project)

12 Social Work Practice with Individuals: www.csub.edu/...

13 Maria Lyre del Castillo (August 2011): Lecture Slides for Social Work with Individuals: Historical Background of Case Work in US, University of Philippines

Các đặc điểm khác biệt của thực hành CTXH cá nhân trong giai đoạn này so với giai đoạn trước gồm có:

1) Xử lý (trị liệu) nhằm giúp cho thân chủ tự "điều chỉnh";

2) Các quy trình cơ bản được sử dụng bao gồm: sử dụng các nguồn tài nguyên; giúp cho thân chủ tự hiểu biết về bản thân và phát triển khả năng "tự giải quyết các vấn đề xã hội của mình";

3) Tập trung vào các cá nhân và nghiên cứu chi tiết về các hành vi cá nhân, thái độ và các mối quan hệ chủ yếu là tập trung vào những kinh nghiệm thời thơ ấu;

4) Chủ yếu là dựa vào các cá nhân để thu thập thông tin trong quá trình tìm hiểu ý nghĩa của những điều đã xảy ra đối với họ; và

5) Chú trọng đến việc giáo dục và phát triển lý thuyết.

1930-1945

Do tác động của suy thoái kinh tế, vấn đề nghèo đói và lệch lạc xã hội đã được nhìn nhận theo nhiều cách thức khác nhau. Những vấn đề xã hội không còn được xem là sản phẩm của những khiếm khuyết của cá nhân mà còn là do ảnh hưởng của hoàn cảnh xã hội của môi trường sống.

Cách tiếp cận theo chức năng được phát triển trong những năm 1930 bởi các giảng viên của Trường đào tạo CTXH ở Pennsylvania. Khái niệm này đã được giới thiệu bởi Jessie Taft, trong khi đó Virginia Robinson xác định các kỹ năng cần thiết cho các phương pháp tiếp cận. Theo cách tiếp cận này, nhân viên xã hội và thân chủ cùng quyết định nếu xem thử họ có thể phối hợp làm việc với nhau trên cơ sở những vấn đề/ nhu cầu của thân chủ và các chương trình hoặc dịch vụ có sẵn tại cơ sở xã hội hay không. Việc sử dụng những chức năng của cơ sở xã hội cũng là một phần không thể tách rời của những kỹ năng CTXH.

Năm 1937, Gordon Hamilton đã công bố một báo cáo về cách tiếp cận chẩn đoán và chủ yếu là dựa vào lý thuyết của Freud trong tìm hiểu các vấn đề trong những mối quan hệ tương tác giữa các cá nhân. Báo cáo chẩn đoán này thường mang tính diễn giải và dự kiến. Nó có thể bao gồm cách thức giải quyết những sự khiếm khuyết/ thiếu hụt bằng các nguồn lực xã hội, bằng việc sửa đổi chương trình, điều chỉnh nguồn lực cũng như việc tư vấn hoặc điều trị.

Những nhân vật hàng đầu đã có nhiều đóng góp vào sự phát triển của trường phái tư tưởng tâm lý xã hội bao gồm Mary Richmond, Charlotte Towle, Annette Garrett và một số người khác. Cách tiếp cận tâm lý xã hội là xem xét các cá nhân trong hoàn cảnh của họ, tức là, xem xét các cá nhân trong sự tương tác với những người khác trong các gia đình, cộng đồng, nhà thờ, trường học và các hoàn cảnh xã hội khác. Phương pháp này cố gắng huy động nguồn lực bên trong cũng như bên ngoài của thân chủ để giúp họ thực hiện những chức năng của cá nhân và tương tác với người khác có hiệu quả hơn. Các hoạt động giúp đỡ thân chủ trong giai đoạn này đã có những thay đổi đáng kể và đã có sự chuyển hướng từ việc chỉ tập trung vào giải quyết các vấn đề của từng thân chủ sang việc mở rộng các hoạt động giải quyết vấn đề bao gồm luôn cả các thành viên trong gia đình, giúp

đỡ các thành viên này thay đổi hoặc điều chỉnh hành vi hoặc lối sống của họ. CTXH với gia đình được phát triển và được công nhận từ giai đoạn này và gia đình đã bắt đầu được các nhân viên xã hội xem xét đến như là một hệ thống thân chủ[14].

1945-1960

Trong thời kỳ này, nhóm thân chủ của CTXH không còn giới hạn trong những người nghèo nữa mà còn có cả những người thuộc tầng lớp trung lưu đang gặp các vấn đề rắc rối trong gia đình hoặc trong việc tự điều chỉnh bản thân. Chính trong giai đoạn này, những vấn đề liên quan đến sự thực hiện chức năng xã hội đã trở thành mối quan tâm chính của CTXH.

Thời kỳ này ngành CTXH cũng chứng khiến những sự thay đổi trong các vấn đề cá nhân gặp phải. Trước đây, các vấn đề của thân chủ thường là những vấn đề liên quan đến kinh tế, thu nhập và những vấn đề liên quan đến các lĩnh vực xã hội học. Tuy nhiên trong giai đoạn này các sự kiện của Chiến tranh Thế giới lần thứ II đã làm gia tăng các vấn đề cá nhân, vì vậy hoạt động CTXH đã tập trung vào các dịch vụ dành cho các cá nhân có vấn đề về nhân cách, và do đó đã làm tăng nhu cầu về nhân viên CTXH được đào tạo chuyên nghiệp về tâm thần học và y khoa[15].

Năm 1957, Felix Bestek đã viết cuốn sách ***"Mối quan hệ trong CTXH cá nhân"*** trong đó ông định nghĩa mối quan hệ CTXH cá nhân là *"sự tương tác năng động giữa thái độ và cảm xúc của các nhân viên xã hội (người quản lý ca) và thân chủ (khách hàng) để đạt được sự thích nghi giữa các cá nhân đó với môi trường sống của họ"*. Ông cũng xác định bảy nguyên tắc trong mối quan hệ nói trên.

Gần cuối thời kỳ này, Helen Harris Perlman (1905-2004) đã phát hành cuốn ***"CTXH với cá nhân: Quy trình giải quyết vấn đề"***. Cuốn sách này đã đánh dấu sự kết thúc những cuộc tranh luận giữa hai cách tiếp cận "chẩn đoán" và "chức năng", bởi vì các khái niệm quan trọng của cả hai cách tiếp cận đã hợp nhất vào quá trình giải quyết vấn đề. Trong phương pháp tiếp cận này, các yếu tố chính của CTXH với cá nhân là: một cá nhân có vấn đề tìm đến một địa điểm mà ở đó có người đại diện sẽ giúp họ thông qua một quá trình trợ giúp. Perlman đã sử dụng thuật ngữ "chẩn đoán" đồng nghĩa với việc đánh giá. Quá trình này được xem như là cách suy nghĩ mới về việc giải quyết vấn đề bằng cách xem xét vấn đề một cách xuyên suốt từ những nguồn lực tương tác bên trong những tình huống vấn đề của thân chủ; mối quan hệ chuyên nghiệp được xem là một yếu tố quan trọng trong quá trình này và khái niệm về vấn đề rắc rối, đã chuyển từ khái niệm bệnh lý sang khái niệm là một phần của những sự kiện rất bình thường trong cuộc sống.

1961-1975

Trong giai đoạn này, lý thuyết CTXH tập trung vào việc tiếp tục phát triển các phương pháp truyền thống, phát triển các cách tiếp cận tổng quát hoặc tích hợp trong thực hành và phát triển các cách tiếp cận mới trong thực hành để sử dụng trong các dịch vụ hỗ trợ cho các nhóm thân chủ cụ thể như phân tích việc giải quyết vấn đề, sự điều chỉnh hành vi, sự trị liệu thực tế, sự giải quyết khủng hoảng và cách làm việc với các cá nhân thông qua cách giao nhiệm vụ. Trong những năm 1960, cả hai cách tiếp cận chẩn đoán (giờ đây được gọi là cách tiếp cận tâm lý xã hội bởi Florence Hollis) và cách tiếp cận chức năng đã được tiếp tục mở rộng và cập nhật. Các hệ thống xã hội và lý thuyết giao tiếp đã được áp dụng trong thực hành CTXH.

---

14 Janzen, Curtis và Harris, Oliver" (1980) Family Treatment in Social Work Practice, F.E. Peacock Publishers, Inc., Itasca, Illinois 60143 (p.3)

15 Maria Lyre del Castillo (August 2011): Lecture Slides for Social Work with Individuals: Historical Background of Case Work in US, University of Philippines

Trong những năm 1970, các phương pháp tích hợp hoặc thực hành tổng quát được phát triển cho nghề CTXH đồng nhất và để đáp ứng các vấn đề, nhu cầu phức tạp của thân chủ. Các tác giả sau đây đã có những đóng góp vào sự phát triển của thực hành tổng quát: 1) Carol Meyer với cuốn sách *"Thực hành CTXH: Sự phản ứng trước khủng hoảng đô thị"*: Bà đã coi quá trình chẩn đoán là một công cụ đánh giá và can thiệp, có nhiều khả năng được biết đến như là hành động can thiệp. 2) Harriet Bartlett và cuốn sách *"Cơ sở chung của thực hành CTXH"*, bà đã đưa ra một khuôn khổ thống nhất về khái niệm (bao gồm mục đích, các giá trị, sự thừa nhận, kiến thức và các kỹ năng thông thường) để giúp phát triển những quan điểm tổng quát về công tác xã hội, 3) Allen Pincus vào Anne Minahan với cuốn *"Thực hành CTXH: Mô hình và phương pháp"* coi CTXH như là phương pháp tạo sự thay đổi theo kế hoạch, với kế hoạch can thiệp giúp đỡ được xây dựng trên cơ sở đánh giá vấn đề.

1976-1990

Trong thời kỳ này, thân chủ có thể là bất kỳ cá nhân hoặc gia đình nào cần được giúp đỡ trong việc thực hiện chức năng xã hội. Thân chủ tham gia trong các bước giải quyết vấn đề: từ đánh giá, đến xác định và lựa chọn giải pháp hỗ trợ. Việc đào tạo về CTXH trong thời gian này đã quan tâm đến các vai trò khác nhau của những nhân viên CTXH được đào tạo ở cấp Cử nhân và cấp Thạc sỹ, đào tạo theo các chuyên ngành tại thời điểm tốt nghiệp, và xây dựng các khái niệm để phục vụ cho việc thực hành CTXH tổng quát. Đây cũng là thời kỳ mà ngành CTXH đang gặp phải nhiều thách thức với những vấn đề xã hội như tình trạng vô gia cư, HIV/AIDS, lạm dụng các chất gây nghiện, hòa bình và công lý, cũng như các vấn đề phân biệt đối xử trong xã hội với phụ nữ và các nhóm dân tộc thiểu số.

Sau đây là một số các khái niệm chính được sử dụng trong quá trình trợ giúp CTXH:

1) **Đánh giá** được coi như là một quá trình phát triển sự hiểu biết về cá nhân con người trong môi trường làm cơ sở cho kế hoạch trợ giúp;

2) **Con người-trong môi trường:** Sử dụng các mạng lưới hỗ trợ xã hội như là một phần của quá trình giúp đỡ và của cách tiếp cận hệ thống xã hội.

3) **Mối quan hệ** mà thông qua đó có thể xác định các mối liên hệ với các hệ thống xã hội quan trọng và với những người có ảnh hưởng trong các hệ thống đó.

4) **Quá trình** đề cập đến các bước giải quyết vấn đề theo định kỳ để tạo sự thay đổi theo thời gian.

5) **Hoạt động** trợ giúp không phải chỉ có một giải pháp can thiệp duy nhất, mà nên sử dụng tổng thể các giải pháp có thể vận dụng với nhiều tình huống.

BÀI 2

MỘT SỐ ĐỊNH NGHĨA VÀ KHÁI NIỆM LIÊN QUAN ĐẾN CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI CÁC CÁ NHÂN VÀ GIA ĐÌNH

1. Các định nghĩa và khái niệm

Do đặc điểm lịch sử của ngành CTXH là có nguồn gốc từ các hoạt động từ thiện ở Anh và Mỹ và dần dần được tổ chức khoa học hơn, đào tạo chuyên môn có bài bản hơn để trở thành một nghề chuyên nghiệp, phần lớn các khái niệm, định nghĩa, thuật ngữ và lý thuyết của ngành đều có nguồn gốc từ tiếng Anh và chịu ảnh hưởng của văn hóa Anh-Mỹ. Phần sau đây sẽ đề cập đến là một số khái niệm liên quan đến CTXH với cá nhân và gia đình.

- CTXH với trường hợp (Social Casework): Là phương pháp hoạt động CTXH để giúp đỡ các trường hợp cụ thể. Các trường hợp đó có thể là các cá nhân riêng lẻ hoặc các gia đình cần được giúp đỡ.

Từ thời kỳ sơ khai của ngành CTXH, khái niệm CTXH với trường hợp (social casework) được dùng để nói về phương pháp giúp đỡ thân chủ theo cách tiếp cận với từng cá nhân riêng lẻ. Tùy theo các cách tiếp cận và giúp đỡ với các đối tượng thân chủ khác nhau, các tác giả viết về CTXH với cá nhân và gia đình đã đưa ra nhiều cách định nghĩa khác nhau về CTXH với trường hợp (đôi khi được một số người dịch là CTXH với cá nhân). Sau đây là một số định nghĩa được chọn lọc[16] để giới thiệu đến người đọc từ một số tác giả đã được áp dụng và có nhiều ảnh hưởng trong bối cảnh hoạt động của CTXH ở Việt Nam.

Mary Ellen RICHMOND (1915, 1917 và 1920): Các định nghĩa của Mary Richmond theo từng thời điểm đã có thay đổi theo những kinh nghiệm mà bà và các đồng nghiệp đã tích lũy từ quá trình hoạt động CTXH. Các yếu tố liên quan đến quan hệ xã hội và môi trường xã hội đã được thêm vào trong định nghĩa về hoạt động này tương ứng với những thay đổi và phát triển trong hoạt động CTXH theo thời gian.

- CTXH với trường hợp có thể được định nghĩa là nghệ thuật thực hiện những công việc khác nhau với những con người khác nhau, cùng phối hợp với họ để tạo việc làm cho bản thân họ và giúp xã hội trở nên tốt đẹp hơn (Richmond, 1915).

- CTXH với trường hợp là một nghệ thuật nhằm đem đến một sự điều chỉnh để thích nghi trong mối quan hệ xã hội của các cá nhân bao gồm, nam giới, phụ nữ và trẻ em (Richmond, 1917), và

- CTXH với trường hợp có nghĩa là những quá trình hoạt động giúp phát triển tính cách cá nhân (nhân cách) thông qua việc điều chỉnh một cách có ý thức những cá nhân có vấn đề trong quan hệ giữa từng cá nhân đó với những người xung quanh và môi trường xã hội mà họ đang sống (Richmond, 1922).

Jessie TAFT (1920) đưa ra một định nghĩa cụ thể hơn:

CTXH với trường hợp có nghĩa là sự hỗ trợ điều trị về mặt xã hội cho một cá nhân gặp khó khăn trong việc điều chỉnh để thích nghi, bao gồm những cố gắng để hiểu về cá tính, hành vi và các quan hệ xã hội của người đó và để giúp đỡ cho họ thực hiện việc điều chỉnh cá nhân và xã hội tốt hơn.

Bertha REYNOLDS (1935) cung cấp một định nghĩa khác:

CTXH với trường hợp là một hình thức CTXH giúp đỡ cá nhân khi người đó gặp khó khăn trong việc tạo lập quan hệ với người trong gia đình của họ, với những nhóm người xung quanh hoặc với cộng đồng của họ.

Florence HOLLIS (1956) giải thích:

CTXH với trường hợp là một phương pháp được các nhân viên xã hội thực hiện để giúp các cá nhân tìm kiếm những giải pháp cho các vấn đề về việc thích nghi với xã hội mà họ không thể nào tự giải quyết được một cách thỏa đáng bằng những cố gắng tự thân của họ.

Gordon HAMILTON (1956) thì quan tâm đến sự tham gia của thân chủ và những nguồn lực hỗ trợ:

Trong CTXH với trường hợp, thân chủ được khuyến khích tham gia vào việc tìm hiểu về hoàn cảnh của họ, chia sẻ các kế hoạch, và thực hiện những nỗ lực tích cực để giải quyết những vấn đề của họ, bằng cách sử dụng những tiềm lực của bản thân họ, và những nguồn lực có sẵn và phù hợp trong cộng đồng.

Helen Harris PERLMAN (1957) là người có ảnh hưởng lớn nhất đối với CTXH hiện nay, đưa ra định nghĩa như sau:

CTXH với trường hợp là một tiến trình được sử dụng bởi bất kỳ các cơ quan phúc lợi nào của nhân loại trong việc giúp đỡ các cá nhân đối phó với một cách có hiệu quả hơn với các vấn đề mà họ gặp phải trong việc thực hiện chức năng xã hội của họ.

Cho dù các định nghĩa này có những điểm khác nhau tùy theo cách nhìn của mỗi một chuyên gia, chúng ta có thể thấy rõ được điểm chung của các định nghĩa này là như sau[17] :

- CTXH với trường hợp cụ thể/ với cá nhân (hoặc Social Casework – hoặc Social work with individuals) là một phương pháp giúp mọi người giải quyết vấn đề. Đây là một công việc mang tính khoa học, nghệ thuật và hướng đến từng cá nhân hoặc trường hợp cụ thể, riêng biệt.

- Nó giúp các cá nhân đang gặp các vấn đề về bản thân điều chỉnh để thích nghi với những rắc rối bên ngoài và môi trường xung quanh.

- Đây là một phương pháp giúp các cá nhân giải quyết vấn đề trong các mối quan hệ giữa các cá nhân với môi trường sống và những người xung quanh họ, thông qua một mối quan hệ mà có thể giúp tận dụng các nguồn tài nguyên từ cá nhân và các nguồn khác để đối phó với những vấn đề rắc rối.

- Đây là một quá trình kết hợp các phương diện sinh lý –tâm lý- xã hội.

- Những công cụ chính trong hoạt động CTXH với cá nhân là phỏng vấn và đánh giá.

Khái niệm CTXH với trường hợp sau đó đã được mở rộng để bao gồm luôn cả trường hợp của các gia đình gặp khó khăn và cần sự giúp đỡ. Các gia đình được xem xét với tư cách là một hệ thống thân chủ. Phương pháp CTXH với gia đình cũng áp dụng những lý thuyết tương tự như với việc giúp đỡ các cá nhân, mặc dù có đôi chút khác biệt nhưng không đáng kể. Sự khác nhau giữa CTXH với cá nhân và với gia đình trong định nghĩa của các hoạt động đã được Pearson[18] làm rõ như sau:

2. CTXH với các cá nhân

Tùy theo bối cảnh, nhiều nhân viên xã hội cung cấp dịch vụ chủ yếu là phục vụ cho các cá nhân. Các nhân viên xã hội làm việc với các cá nhân có thể cung cấp các dịch vụ quản lý trường hợp, trị liệu tâm lý, và bảo vệ - thông thường là kết hợp cả ba dịch vụ.

CTXH với các cá nhân trong lịch sử được đề cập đến như là làm việc với *"trường hợp cụ thể"* hoặc là *"CTXH với trường hợp cụ thể"*.

CTXH với trường hợp cụ thể, theo định nghĩa của nó, là bao gồm việc sử dụng kiến thức CTXH, các giá trị, và các kỹ năng trong các mối quan hệ trực diện (face-to-face relationship) để giúp giải quyết hoặc giảm thiểu những khó khăn *"phát sinh do sự mất cân bằng giữa con người và môi trường của họ"*. Quá trình hỗ trợ này gồm có việc giúp cho con người điều chỉnh cho phù hợp với môi trường của họ, cũng như hỗ trợ trong việc thay đổi các yếu tố trong môi trường của từng cá nhân. CTXH với các cá nhân là công việc trợ giúp được thực hiện với những con người đang gặp phải những vấn đề thực tế cụ thể, những thiếu hụt và áp lực của môi trường, và những khó khăn trong khi tương tác với người khác và trong chính bản thân họ.

17 Social Work Practice with Individuals: www.csub.edu/...
18 Social Work as a profession: http://www.pearsonhighered.com/....

3. CTXH với các gia đình

CTXH với gia đình trở nên là một lĩnh vực nổi bật trong thực hành CTXH trong thời gian cuối của thập kỷ 50 và thời gian đầu của thập kỷ 60 của thế kỷ trước. Các nhân viên xã hội làm việc với các gia đình giúp cho các thành viên của gia đình cải thiện những cách thức tương tác với nhau để đáp ứng các nhu cầu của mọi thành viên trong gia đình. Nói theo cách khác, các nhân viên xã hội hoạt động để giúp cho các gia đình có vấn đề về hành vi, tình cảm, và tương tác với nhau.

Quá trình giúp đỡ thường được xem là một cách giải quyết vấn đề trong bối cảnh của một hệ thống – hệ thống trong trường hợp này chính là gia đình. Theo thời gian, trong nội bộ các gia đình có thể phát triển những sự liên minh hoặc liên kết không bình thường bên trong hệ thống gia đình. Những nhân viên xã hội, đôi khi là những người được các cơ sở xã hội thuê làm việc như là những "người trị liệu gia đình" (hoặc"người xử lý các vấn đề gia đình"), sẽ giúp các gia đình thay đổi những cấu trúc gia đình có vấn đề. Những công việc này không những sẽ đem lại những chuyển biến tích cực cho gia đình mà còn đem lại những thay đổi tích cực trong các thành viên của gia đình.

Những nhân viên xã hội làm việc với các gia đình đã học hỏi được từ các lý thuyết về cách các gia đình vận hành như thế nào và làm sao để thay đổi các gia đình. Để làm được điều đó, các nhân viên xã hội phải sử dụng nhiều kỹ thuật và thực hiện nhiều vai trò khác nhau. Một số người sẽ tập trung vào những mối quan hệ cụ thể như những quan hệ giữa cha mẹ và con cái, hoặc cũng có thể mở rộng phạm vi tiếp cận ra tới những thành viên trong gia đình mở rộng.

Đôi lúc nhân viên xã hội có thể quay phim video về những tương tác giữa các thành viên trong gia đình trong quá trình trị liệu/ xử lý vấn đề. Cũng có thể họ sẽ áp dụng phương pháp phản chiếu theo một chiều để cho các thành viên trong cùng một gia đình có thể quan sát những phương thức tương tác trong gia đình. Ngoài ra, việc sắm vai cũng có thể được áp dụng với các gia đình khi muốn các thành viên diễn lại tình huống trước khi có mâu thuẫn. Nhiều khi, một người trị liệu (người xử lý) cũng phải thực hiện công việc tạo ra những khuôn mẫu ứng xử có hiệu quả hơn khi giải quyết mâu thuẫn cho các gia đình.

BÀI 5

MỤC ĐÍCH VÀ ĐẶC ĐIỂM CỦA THỰC HÀNH CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI CÁC CÁ NHÂN VÀ GIA ĐÌNH

1. Mục đích của thực hành CTXH với các cá nhân và gia đình

Căn cứ vào các định nghĩa nêu trên về CTXH với các cá nhân và gia đình, chúng ta có thể thấy được rằng đó là những phương pháp can thiệp CTXH đầu tiên do các nhà tiên phong về CTXH phát triển nên nhằm đạt được các mục đích như sau:

- Giúp cho các cá nhân và gia đình ngăn ngừa hoặc cải thiện những vấn đề khó khăn của họ. Những khó khăn này có thể do họ không thể tự thích nghi được với những thay đổi trong môi trường sống của họ hoặc trong mối quan hệ của họ với môi trường xã hội xung quanh.

  Do vậy việc ngăn ngừa hoặc cải thiện những vấn đề khó khăn có nghĩa là nhân viên xã hội phải xem xét kỹ đến các nguyên nhân chính gây ra những khó khăn đó, các nguyên nhân liên quan có thể gây ra những mâu thuẫn hoặc phá vỡ những mối quan hệ xã hội đang lành mạnh hiện có để có hướng giải quyết phù hợp.

- Giúp cho các cá nhân và gia đình xác định và giải quyết các vấn đề trong mối quan hệ của họ hoặc giúp giảm thiểu các tác động tiêu cực đến cuộc sống hoặc đến những mối quan hệ xã hội của họ với môi trường xung quanh bằng cách tự điều chỉnh những suy nghĩ của bản thân họ và những hành vi ứng xử của họ sao cho thích nghi với môi trường.

- Giúp cho các cá nhân và các gia đình trở nên mạnh mẽ hơn, thông qua việc hỗ trợ họ xác định và phát huy được những tiềm năng của cá nhân, của gia đình và tận dụng được những nguồn lực hỗ trợ từ các nhóm phù hợp và từ cộng đồng để phát triển cuộc sống của họ và giải quyết những khó khăn của họ một cách bền vững.

2. Những đặc điểm của thực hành CTXH với các cá nhân và gia đình

CTXH với các cá nhân và gia đình là một trong những hợp phần chính của phương pháp tiếp cận tổng quát để thực hành CTXH hay còn được gọi là phương pháp thực hành CTXH tổng quát. Theo các định nghĩa đã nêu trên, chúng ta có thể thấy được hoạt động CTXH với các cá nhân và gia đình có những đặc điểm chính như sau:

- Tập trung vào xem xét các khả năng của cá nhân và gia đình trong việc xử lý thích đáng tình huống cá nhân của họ do tác động bởi nhiều nhân tố về tâm lý, gia đình, và xã hội trong môi trường sống của họ. Công việc này đòi hỏi phải có sự đánh giá cẩn thận về các khía cạnh tâm sinh lý và các quan hệ xã hội, quan hệ tinh thần của các thân chủ là cá nhân và các thành viên trong gia đình.

- Tập trung chủ yếu vào sự điều chỉnh, sự cải thiện cách thức mà những ngoại lực, mâu thuẫn của môi trường xung quanh đang tương tác với những cảm xúc, hành vi của các cá nhân hoặc các thành viên của gia đình, mà có thể dẫn đến kết quả có thể là giúp tăng cường hoặc làm giảm khả năng thực hiện chức năng xã hội của các cá nhân hoặc của các gia đình.

  Những sự điều chỉnh này nhằm vào việc giúp cho thân chủ (cá nhân và gia đình) tự điều chỉnh để thích nghi tốt hơn với môi trường xung quanh và cũng để phát huy sự thực hiện các vai trò và chức năng xã hội của thân chủ được tốt hơn và theo hướng tích cực hơn.

- Tập trung vào cấu trúc về **con người-trong-tình huống** hay còn gọi là **con người–trong môi trường**. Đây là cách làm việc hướng đến gia đình. Các vấn đề của một cá nhân có thể là do những mâu thuẫn hoặc do khả năng thích nghi kém giữa các cá nhân và các gia đình đối với môi trường xung quanh họ.

  Những thay đổi trong điều kiện sống và sinh hoạt do sự phát triển của xã hội (bao gồm cả sự phát triển về kinh tế, thay đổi về chính trị, …) cũng tạo ra những áp lực đối với các cá nhân và gia đình và khiến họ trở nên kém thích nghi. Tập trung vào cấu trúc con người trong tình huống sẽ giúp cho nhân viên xã hội đánh giá được những tác động từ bên ngoài xã hội ảnh hưởng đến hành vi hoặc việc thực hiện chức năng xã hội của các cá nhân và gia đình.

  Về bản chất đó là một quá trình tổng hợp của nhiều phương pháp, kỹ năng và các lý thuyết CTXH trong quá trình giúp thân chủ giải quyết vấn đề của họ và để tạo ra những thay đổi trong môi trường theo hướng có lợi cho khả năng thích nghi của thân chủ.

- Tập trung vào việc tìm cách cải thiện năng lực của hệ thống thân chủ (các cá nhân và gia đình) nhằm giúp đỡ họ cải thiện cuộc sống và tự vươn lên để vượt ra khỏi những tình huống khó khăn có thể xảy ra xung quanh họ hoặc có tác động trực tiếp đối với họ. *Trọng tâm chính của CTXH với các cá nhân và gia đình là giúp cho thân chủ tự giúp mình.*

- Các phương pháp hỗ trợ truyền thống (hỗ trợ vật chất, tài chính, v.v…) thường được kết hợp sử dụng trong quá trình thực hành khi nhân viên CTXH làm việc với các cá nhân và gia đình để giúp thân chủ giải quyết những nhu cầu và những vấn đề cơ bản và cùng với thân chủ đặt ra các mục

tiêu và kế hoạch để giải quyết vấn đề của họ và huy động những sự nỗ lực hỗ trợ của gia đình hay của cộng đồng.

- Trong quá trình tiếp cận và đánh giá các cá nhân và gia đình về các nhu cầu của họ, nhân viên CTXH có thể sử dụng lý thuyết Maslow về các bậc thang đánh giá nhu cầu. Phương pháp và quá trình đánh giá nhu cầu về cơ bản thì không có gì khác nhau nhiều giữa đánh giá nhu cầu của một cá nhân hay của một gia đình.

  Tuy nhiên, cần lưu ý rằng có thể quá trình đánh giá nhu cầu cá nhân hoặc nhu cầu gia đình cũng có thể khác nhau tùy theo từng bối cảnh và môi trường xã hội khác nhau. Trong nhiều trường hợp, nhu cầu của các cá nhân thường là giống nhu cầu chung của cả gia đình (ví dụ: gia đình nghèo, cần hỗ trợ vốn để làm ăn và học phí cho con đi học). Nhưng cũng có khi nhu cầu của các cá nhân riêng lẻ, là thành viên trong một gia đình cũng khác nhau và thậm chí mâu thuẫn với nhau và khác với nhu cầu chung của gia đình.

  Ví dụ: trong một gia đình rất sùng đạo, cha mẹ có nhu cầu muốn gia đình nổi tiếng trong dòng tộc, địa phương bằng cách đầu tư và khuyến khích con mình theo học những môn học năng khiếu để có thể dễ dàng trở thành "sao" nổi tiếng, do vậy toàn bộ thời gian của những người con là ở các lớp năng khiếu. Những đứa con này hoàn toàn không có thời gian để vui chơi như những đứa trẻ bình thường và chúng rất thèm khát có thời gian để vui chơi, chạy nhảy như những đứa trẻ khác.

  Như vậy, nhu cầu vui chơi của con trong trường hợp này là trái ngược với nhu cầu muốn được nổi tiếng của cha mẹ. Trong trường hợp này, cha mẹ và con cái có thể sẽ có những hành vi chống đối nhau và có thể đưa đến những hậu quả không hay. Nhân viên CTXH khi xác định được những nhu cầu có tính cách mâu thuẫn này thì sẽ có thể vạch ra được kế hoạch để giúp gia đình này tránh được những mâu thuẫn giữa cha mẹ và con cái.

3. Các giá trị, nguyên tắc đạo đức và ý nghĩa của chúng trong thực hành CTXH với các cá nhân và gia đình

3.1. Các giá trị và ý nghĩa của các giá trị trong thực hành CTXH với các cá nhân và gia đình

Công tác xã hội xem bốn giá trị nghề nghiệp sau đây là quan trọng và cần được lưu ý trong quá trình giúp đỡ thân chủ:

- *Thừa nhận những giá trị có sẵn và tầm quan trọng của cá nhân cũng như có sự phụ thuộc lẫn nhau giữa các cá nhân và xã hội:*

Ý nghĩa của giá trị này là các giá trị nhân cách hoặc vấn đề của thân chủ có thể được hình thành hoặc bị thay đổi từ những tác động của môi trường xã hội. Do vậy, các hệ thống thân chủ phải được đặt trong những mối quan hệ tương tác với các hệ thống xã hội khác trong quá trình phân tích, đánh giá và giải quyết vấn đề.

- *Nhấn mạnh tầm quan trọng của việc tôn trọng phẩm giá của cá nhân và những khả năng của họ trong việc thực hiện những quyết định quan trọng:*

Ý nghĩa của giá trị này là công nhận rằng mỗi thân chủ có những phẩm giá và những khả năng đáng để tôn trọng. Họ phải được tôn trọng hơn các thực thể khác và xứng đáng được chăm sóc bởi

vì họ là những cá thể có giá trị và đáng được tôn trọng. Việc tôn trọng phẩm giá và năng lực của thân chủ cũng có nghĩa là hoạt động CTXH phải hướng đến việc tạo cơ hội cho thân chủ thể hiện được những cá tính, phát triển những năng lực của họ và phải hướng đến việc bảo vệ nhân phẩm của thân chủ.

- *Công nhận sự tự quyết là một quyền cơ bản của cá nhân:*

Ý nghĩa về giá trị này là mỗi cá nhân thân chủ đều có khả năng để hướng dẫn hành động của họ và có khả năng tiềm tàng trong việc xác định mục tiêu và tạo lập những sự thành công cho bản thân của họ. Thân chủ sẽ tự quyết định liệu họ có nên tham gia vào quá trình làm việc giải quyết vấn đề hay không. Sự tự quyết được khẳng định, giải thích và thực hiện ngay từ lúc bắt đầu, trong quá trình và vào thời điểm cuối của quá trình làm việc với các thân chủ. Những sự áp đặt trong quá trình làm việc với thân chủ sẽ dẫn đến sự tước mất quyền tự do lựa chọn và tự quyết của họ và có thể phá vỡ mối quan hệ giữa nhân viên xã hội với thân chủ cũng như có thể làm suy giảm hiệu quả giải quyết vấn đề của thân chủ và những sự thực hiện chức năng xã hội của họ.

- *Công nhận tính khác biệt của thân chủ:*

Chính niềm tin vào tính độc đáo, tính khác biệt của cá nhân và cá tính của họ đã đem lại một phương pháp tiếp cận mới cho CTXH với các trường hợp cá nhân. Đó là việc chấp nhận và xem sự khác biệt là những giá trị đáng quý trọng và có ý nghĩa. Ý nghĩa về giá trị này là chính sự khác biệt và tính độc đáo này của thân chủ sẽ tạo ra những thế mạnh cho họ trong việc thực hiện các vai trò và chức năng xã hội cũng như qua việc thể hiện sự khẳng định về bản thân họ trong các mối quan hệ xã hội.

3.2. Những nguyên tắc đạo đức trong thực hành CTXH với các cá nhân và gia đình

Để bảo đảm việc tôn trọng các giá trị nghề nghiệp của CTXH nói trên, một bộ nguyên tắc ứng xử đã được xây dựng lên để hướng dẫn việc thực hành CTXH cho các nhân viên xã hội. Có nhiều nguyên tắc đã được đưa ra, tuy nhiên, 7 nguyên tắc sau đây được xem là quan trọng nhất mà mỗi một nhân viên xã hội cần phải tuân thủ và thực hiện.

(1) Chấp nhận thân chủ

Nhân viên CTXH cần chấp nhận thân chủ là con người, là "khách hàng", với mọi phẩm chất tốt và xấu, những điểm mạnh và yếu của họ. Nhân viên CTXH không phán xét, chê bai, phân biệt đối xử các hành vi của của thân chủ trong bất kỳ điều kiện nào. Điều này thể hiện sự tôn trọng những giá trị bản thân của cá nhân thân chủ bất kể địa vị xã hội, thành phần xuất thân hoặc hành vi của họ là như thế nào. Tuy nhiên, việc chấp nhận thân chủ không đồng nghĩa với việc đồng thuận và cổ suý cho những hành vi mà xã hội không chấp nhận. Sự chấp nhận này chỉ có nghĩa là sự chấp nhận chính bản thân của thân chủ, thể hiện sự quan tâm và thiện chí muốn giúp đỡ thân chủ với tư cách là một con người cần được giúp đỡ chứ không phải vì hành vi của họ[19].

19 Lê Chí An (2006): Công tác Xã hội Cá nhân, Tài liệu giảng dạy (lưu hành nội bộ) – Trường Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh, (trang 16-20)

(2) Không kết án, không phán xét thân chủ

Thái độ không kết án thể hiện qua việc không tỏ vẻ bất bình, buộc tội hoặc đưa ra những lời phê phán về hành vi của thân chủ, đặc biệt là trước khi biết rõ nguyên nhân của những hành vi này. Thái độ kết án và xem thường thân chủ là những thái độ không được chấp nhận trong thực hành CTXH nói chung và với các cá nhân hoặc các gia đình nói riêng. Tuy nhiên, điều này cũng không có nghĩa là nhân viên xã hội bao biện mọi thứ cho thân chủ. Việc giữ quan điểm trung lập, không phê phán này sẽ giúp cho nhân viên xã hội tạo được niềm tin ở thân chủ để họ có thể cảm thấy thoải mái khi bày tỏ vấn đề của họ trong quá trình xác định và đánh giá vấn đề của thân chủ[20].

(3) Tôn trọng quyền tự quyết của thân chủ

Nguyên tắc này cho rằng các cá nhân thân chủ hoặc các gia đình có quyền đưa ra những quyết định có liên quan đến vấn đề và cuộc sống của họ và gia đình họ. Người khác không có quyền quyết định thay cho họ. Trong những trường hợp thân chủ gặp khó khăn trong việc tự quyết định thì nhân viên xã hội có thể hướng dẫn và giúp đỡ họ để họ có thể tự đưa ra quyết định. Tuy nhiên, quyền tự quyết cũng không phải là một quyền tuyệt đối. Những quyết định mà thân chủ đưa ra phải nằm trong phạm vi quy định của pháp luật và không gây tổn hại đến người khác hoặc có hại cho chính bản thân thân chủ. Thân chủ phải tự chịu trách nhiệm về những quyết định do bản thân họ đưa ra[21]. Việc tôn trọng quyền tự quyết của thân chủ cũng chính là cách để khuyến khích thân chủ tham gia tích cực và thể hiện trách nhiệm của họ trong quá trình giải quyết vấn đề của họ[22].

(4) Khuyến khích thân chủ tham gia giải quyết vấn đề

Thân chủ sẽ cảm thấy tự tin để tham gia giải quyết vấn đề của họ khi được khuyến khích hoặc hướng dẫn để đưa ra những quyết định liên quan đến quá trình giải quyết vấn đề. Không ai có thể hiểu được những nguyên nhân gây ra vấn đề khó khăn của thân chủ bằng chính họ. Nhân viên xã hội không ở trong hoàn cảnh của thân chủ để có thể hiểu được rõ ràng những vấn đề đó. Việc khuyến khích thân chủ tham gia vào quá trình giải quyết vấn đề của họ cũng sẽ giúp nhân viên xã hội có những đánh giá đúng đắn về vấn đề của thân chủ, về những khả năng của thân chủ để có thể giúp đưa ra những biện pháp giải quyết phù hợp với nhu cầu và hoàn cảnh của thân chủ[23].

(5) Cá nhân hóa thân chủ

Mỗi thân chủ (cho dù là cá nhân hay gia đình) đều có những cá tính hoặc những đặc điểm riêng của họ. Những đặc điểm này là khác nhau giữa người và người, giữa các gia đình với nhau bởi chúng xuất phát từ những hoàn cảnh xã hội, kinh nghiệm sống riêng của họ. Vì vậy, những vấn đề và nhu cầu cần giúp đỡ của các thân chủ cũng sẽ khác nhau bởi vì chúng xuất phát từ những hoàn cảnh khác nhau. Trong thực hành CTXH không có một khuôn mẫu nào để giải quyết những vấn đề cũng như các nhu cầu khác nhau của tất cả các thân chủ. Cá nhân hóa thân chủ là tôn trọng những sự khác biệt của họ và cũng sẽ giúp nhân viên xã hội có thể phát hiện ra những điểm mạnh của thân chủ để phát huy trong quá trình cùng thân chủ tham gia giải quyết vấn đề[24].

---

20 - như trên-
21 - như trên-
22 Tôn-Nữ Ái-Phương (2011): Bài giảng CTXH với Cá nhân, Trường Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh
23 - như trên-
24 Tôn-Nữ Ái-Phương (2011): Bài giảng CTXH với Cá nhân, Trường Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh

(6) Bảo vệ bí mật cho thân chủ

Bảo vệ bí mật cho thân chủ là yêu cầu đạo đức đối với nghề CTXH. Nhân viên xã hội có nhiệm vụ phải tuân thủ và bảo vệ bí mật tuyệt đối tất cả những thông tin liên quan đến thân chủ hoặc được thân chủ cung cấp trong quá trình giúp đỡ họ. Những thông tin của thân chủ chỉ có thể chia sẻ với những người có liên quan đến việc hỗ trợ giải quyết vấn đề của chính thân chủ đó với điều kiện thân chủ sẽ được thông báo, được giải thích và hiểu rõ lý do cần phải chia sẻ thông tin, và bản thân thân chủ đồng ý với việc đó. Tuy nhiên, trong những trường hợp khẩn cấp, thông tin bí mật của thân chủ vẫn có thể được bộc lộ và chia sẻ với các cơ quan chức năng có thẩm quyền nếu nhân viên xã hội xét thấy việc giữ bí mật thông tin đó sẽ khiến cho sự an toàn của cộng đồng, người khác hoặc bản thân của thân chủ bị nguy hiểm[25].

(7) Can thiệp, giúp đỡ có sự kiểm soát/chuyên nghiệp

Trong quá trình hỗ trợ, nhân viên xã hội phải thiết lập được mối quan hệ tốt với thân chủ để có thể tạo được niềm tin của thân chủ và từ đó thân chủ mới có thể cảm thấy thoái mái và tự tin khi trình bày vấn đề của mình. Nhân viên xã hội có thể đặt mình vào vị trí của thân chủ để hiểu được những hành vi và cảm xúc của thân chủ. Tuy nhiên, điều đó không có nghĩa là nhân viên xã hội sẽ chia sẻ và đồng lòng với những hành vi và cảm xúc đó của thân chủ mà cần phải giữ một khoảng cách nhất định để có thể có những nhận định khách quan về vấn đề của thân chủ. Do vậy, mối quan hệ giữa nhân viên xã hội và thân chủ phải là quan hệ được xây dựng trên cơ sở là một mối quan hệ nghề nghiệp và nhân viên xã hội phải biết cách để tự kiểm soát cảm xúc của mình trong quá trình hỗ trợ thân chủ.

4. Các thành tố và mối quan hệ trong CTXH với các cá nhân và gia đình

4.1. Các thành tố trong CTXH với các cá nhân và gia đình

Công tác xã hội với các cá nhân và gia đình được Helen Harris Perlman định nghĩa là:

"Một tiến trình được sử dụng bởi bất kỳ các cơ quan phúc lợi của con người nào trong việc giúp đỡ các cá nhân đối phó với một cách có hiệu quả hơn với các vấn đề mà họ gặp phải trong khi thực hiện chức năng xã hội của họ"[26].

Theo định nghĩa này, chúng ta có thể thấy rõ có 4 thành tố cơ bản trong thực hành CTXH với các cá nhân và gia đình, cụ thể là như sau:

1) Con người: gồm có thân chủ là các cá nhân hoặc gia đình cần sự trợ giúp và bản thân nhân viên CTXH.

2) Vấn đề: là những khó khăn hoặc trở ngại mà các cá nhân hoặc gia đình đang gặp phải.

3) Cơ quan: tổ chức cung cấp dịch vụ, đại diện cho tổ chức là nhân viên CTXH, người có chuyên môn CTXH

25 - như trên-
26 Xem mục 3.1 của bài này

4) Phương pháp/ Tiến trình: là các hoạt động đi theo các bước tuần tự nhằm nâng cao khả năng thực hiện chức năng xã hội của các cá nhân hoặc gia đình để nâng cao khả năng tự giải quyết vấn đề của họ.

4.1.1 Con người

Trong CTXH với cá nhân, yếu tố con người được đề cập ở đây là thân chủ/ khách hàng (clients) và nhân viên CTXH (social workers).

Thân chủ/ khách hàng*:* là cá nhân hoặc gia đình có vấn đề hoặc đang gặp khó khăn. Họ đang cần sự giúp đỡ bởi nhiều lý do khác nhau, họ có những mối quan tâm, mong muốn và những nhu cầu không đáp ứng được do sự suy giảm khả năng thực hiện chức năng xã hội của bản thân hoặc của gia đình và họ tìm đến nhân viên xã hội để nhờ giúp đỡ.

Nhân viên công tác xã hội: là người có trách nhiệm giúp đỡ thân chủ. Họ có thể là những người làm việc trong các cơ sở của nhà nước, đoàn thể xã hội, tôn giáo, tư nhân và ***được đào tạo về chuyên ngành CTXH.***

Lưu ý:

- Mỗi cá nhân luôn thay đổi và hoàn chỉnh qua quá trình đời sống của họ, các vấn đề của họ và cách thức giải quyết vấn đề cũng sẽ chịu ảnh hưởng của những quá trình thay đổi này.

- Khi làm việc với các cá nhân có vấn đề về tâm lý xã hội, việc đánh giá thế mạnh của cá nhân và năng lực để giải quyết vấn đề của họ là hết sức quan trọng.

4.1.2 Vấn đề

Vấn đề là tình huống gây khó khăn, cản trở thân chủ trong việc thực hiện các chức năng và vai trò xã hội của họ mà bản thân họ không thể tự vượt qua được. Những vấn đề khó khăn mà các cá nhân và gia đình thường gặp bao gồm:

- Nhu cầu cơ bản không được đáp ứng
- Khó khăn trong mối quan hệ với cá nhân hoặc gia đình
- Khó khăn do thiếu kỹ năng, thiếu tài nguyên, trình độ học vấn thấp
- Khó khăn về cảm xúc trước một thử thách nặng nề hay các nhân tố tâm lý xã hội liên quan đến sức khỏe bệnh tật

Vấn đề của các cá nhân và các gia đình xảy ra khi nhu cầu của họ không được đáp ứng, họ gặp phải những trở ngại, họ bị thất vọng về một điều gì đó trong cuộc sống hoặc không thích nghi được với môi trường mà tự bản thân họ không thể vượt qua. Những yếu tố này đe dọa cuộc sống của họ, khiến họ hoạt động không hiệu quả, kém thích nghi.

Lưu ý:

Vấn đề của thân chủ thường phức tạp và đa dạng. Do vậy cần "chia nhỏ" vấn đề để giải quyết. Thân chủ và nhân viên CTXH cần cùng làm việc để xác định vấn đề ưu tiên, vấn đề trọng tâm để giải quyết trong các vấn đề thân chủ đang gặp phải.

4.1.3 Cơ quan/ Địa điểm tiếp xúc

Địa điểm tiếp xúc là nơi có thể giúp thân chủ trình bày vấn đề của họ để tìm ra hướng giải quyết vấn đề, thường là nơi cung cấp các dịch vụ hỗ trợ, như là văn phòng của các cơ quan xã hội, phòng tư vấn. Tuy nhiên, những địa điểm này không nhất thiết lúc nào cũng phải là nơi cung cấp dịch vụ. Nhân viên CTXH và thân chủ có thể chọn bất kỳ một nơi nào (một góc sân nhà, một chỗ ngồi yên tĩnh trong công viên, một quán cà phê yên tĩnh) và đó phải là nơi mà thân chủ có thể cảm thấy yên tâm và an toàn khi trình bày vấn đề của mình mà không sợ bị người khác quấy rầy hoặc đe dọa.

Tổ chức/cơ quan xã hội: là nơi cung cấp các dịch vụ giúp cá nhân hoặc gia đình vượt qua khó khăn. Đây là các cơ quan, tổ chức xã hội được thiết lập để giải quyết các vấn đề xã hội của con người, giúp những người đang gặp phải những vấn đề trong cuộc sống. Các cơ quan, tổ chức xã hội ấy có thể là chính phủ, phi chính phủ, cơ sở tư nhân.

Lưu ý:

- Mỗi tổ chức xã hội đều có những quan điểm, chức năng riêng biệt và phục vụ cho một hoặc nhiều loại đối tượng khác nhau (trẻ đường phố, trẻ khuyết tật, người già neo đơn, phụ nữ nghèo,…). Các dịch vụ do tổ chức xã hội cung cấp, hỗ trợ thân chủ trong phạm vị chức năng và nguồn lực của gia đình.

- Tổ chức xã hội đôi khi cũng đóng vai trò giới thiệu thân chủ đến những tổ chức xã hội khác khi họ có nhiều vấn đề khác nhau.

4.1.4. Phương pháp, Quy trình hỗ trợ thân chủ

Một công việc bất kỳ nào đó nếu muốn thực hiện có hiệu quả đều cần phải có phương pháp làm việc tốt và có trình tự thực hiện hợp lý. Thực hiện CTXH với các cá nhân và gia đình cũng không phải là một ngoại lệ. Để công việc giúp đỡ các cá nhân và gia đình giải quyết những vấn đề của họ được thực hiện tốt, nhân viên CTXH phải thực hiện các công việc sau tuần tự theo từng bước một:

- Tìm hiểu vấn đề (thông tin các nguyên nhân hoặc sự kiện liên quan đến vấn đề);
- Phân tích vấn đề (sắp xếp các thông tin tìm hiểu được, đánh giá/ chẩn đoán mức độ nguy hại của vấn đề,…). và
- Đưa ra các biện pháp và thực hiện việc chữa trị/ xử lý vấn đề (phân tích, chọn lựa các giải pháp khả thi, lập kế hoạch và thực hiện các giải pháp được chọn, và tìm kiếm các nguồn lực hỗ trợ.

Trong số các phương pháp và quy trình giải quyết vấn đề đã được đưa ra trong thực hành, quy trình giải quyết vấn đề do Helen Harris Perlman tổng hợp sau nhiều năm kinh nghiệm trong thực hành CTXH với các cá nhân và gia đình được đánh giá là một quy trình hoàn chỉnh và có ảnh hưởng rất lớn trong việc thực hiện CTXH với các cá nhân và gia đình và đã được áp dụng rộng rãi trong hầu hết tất cả các hoạt động CTXH tổng quát trên thế giới. Ở Việt Nam, quy trình này cũng được sử dụng rộng rãi trong hoạt động CTXH với các cá nhân và gia đình trong suốt hơn 5 thập kỷ vừa qua. Quy trình này sẽ được giới thiệu chi tiết trong bài tiếp theo sau đây.

4.2. Mối quan hệ giữa nhân viên xã hội với thân chủ và vai trò của nhân viên CTXH trong quan hệ hỗ trợ này

Mối quan hệ giữa nhân viên CTXH với thân chủ là quan hệ mang tính nghề nghiệp và tích cực, trong đó nhân viên CTXH đóng các vai trò như sau trong quá trình hỗ trợ thân chủ[27] :

(1) Người giáo dục (teacher/ educator): Vai trò của người giáo dục là tìm phương cách chuyển thông tin đến thân chủ một cách tốt nhất; giáo dục tạo ý thức, giúp họ thay đổi nhận thức và hành vi.

(2) Người trung gian/ cầu nối (broker): Đây là vai trò mà nhân viên xã hội giúp cho một hay nhiều đối tượng cùng thấy một quan điểm chung và giúp cho họ cùng hiểu quan điểm của nhau. Nhân viên xã hội là người hiểu rõ nhu cầu của thân chủ và các nguồn tài nguyên trong cộng đồng. Vì vậy, nhân viên xã hội phải tích cực nối kết thân chủ với các nguồn tài nguyên phù hợp.

(3) Người hỗ trợ/ tạo điều kiện thuận lợi (facilitator): Là người thực hiện vai trò hỗ trợ và tạo điều kiện cho thân chủ thực hiện những khả năng bàn luận, chọn lựa, đưa ra quyết định và tự hành động để giải quyết vấn đề theo hoàn cảnh, khả năng và kiến thức riêng của họ.

(4) Người biện hộ/ vận động chính sách (advocator): Đây là một trong những vai trò quan trọng của nhân viên xã hội. Với tư cách là người đại diện cho tiếng nói của thân chủ, nhân viên CTXH sẽ đề đạt đến các cơ quan thẩm quyền và các tổ chức xã hội những vấn đề bức xúc của thân chủ để đòi hỏi những lợi ích hợp pháp của thân chủ. Nhân viên CTXH thực hiện vai trò này với sự ủy quyền của thân chủ.

(5) Người tham vấn (counselor): Nhân viên CTXH cung cấp những sự hỗ trợ và tham vấn về tâm lý, giúp cho thân chủ bộc lộ vấn đề và quan điểm của mình, giải tỏa được những vướng mắc về tâm lý và có thể vượt qua khó khăn bằng chính sức mạnh của mình.

5. Những thái độ và kỹ năng cần thiết trong thực hành CTXH với cá nhân

Thực hành CTXH với cá nhân và gia đình là một hoạt động tổng hợp. Đó là một sự kết hợp và vận dụng một cách có hiệu quả các phương pháp giải quyết vấn đề của các thân chủ từ các ngành khoa học liên quan như tâm lý học, khoa học hành vi, xã hội học, giáo dục học,… Do vậy, những kỹ năng và thái độ cần thiết cho thực hành CTXH với cá nhân và gia đình cũng được xây dựng và phát triển từ những kỹ năng và thái độ đã được yêu cầu và áp dụng trong các ngành khoa học nói trên. Phần sau đây sẽ nhắc lại một cách ngắn gọn những kỹ năng và thái độ cơ bản mà nhân viên CTXH cần có trong thực hành CTXH với các cá nhân và thân chủ.

27 Nguyễn Thị Thu Hà (2009): Tài liệu giảng dạy: CTXH cá nhân

5.1. Những kỹ năng cơ bản

(1) **Kỹ năng giao tiếp:** Nhân viên CTXH phải biết cách tạo lập mối quan hệ tương tác hai chiều và thân thiện với thân chủ và xây dựng được niềm tin của thân chủ đối với sự hỗ trợ của cơ sở xã hội hoặc của nhân viên CTXH.

(2) **Kỹ năng phỏng vấn và thu thập thông tin:** Nhân viên CTXH phải có khả năng thực hiện những cuộc phỏng vấn có chủ ý để khai thác những thông tin liên quan đến các vấn đề của thân chủ. Trong quá trình phỏng vấn, nhân viên CTXH phải biết cách khai thác thông tin từ thân chủ bằng cách đặt những câu hỏi mở để thân chủ trả lời và khuyến khích thân chủ chia sẻ những lo âu, suy nghĩ của họ.

(3) **Kỹ năng lắng nghe:** Nhân viên CTXH phải lắng nghe chăm chú những gì thân chủ nói, ghi chép đầy đủ và phản hồi cho thân chủ về những điều mình đã ghi nhận được để bảo đảm rằng mình đã hiểu đúng ý của thân chủ, và hiểu đúng vấn đề mà họ đang gặp phải.

(4) **Kỹ năng quan sát:** Nhân viên CTXH phải biết quan sát những phản ứng của thân chủ trong quá trình làm việc với họ, hoặc quan sát những hành vi ứng xử của họ với những người xung quanh để có thể kiểm tra xem thông tin họ cung cấp cho mình có đúng không, hoặc để biết được những điều mình nói ra với thân chủ có gì sơ suất khiến họ phản ứng không, từ đó có thể kịp thời điều chỉnh cách nói, cách làm việc cho thích hợp với thân chủ.

(5) **Kỹ năng tổng hợp và phân tích thông tin:** Những thông tin thu thập được qua những lần tiếp xúc với thân chủ, những người xung quanh họ và các hệ thống xã hội xung quanh họ phải được nhân viên CTXH tổng hợp và phân tích để có thể nhận diện được vấn đề chính mà thân chủ đang gặp phải, những tác động của những người xung quanh họ và các hệ thống xã hội khác ảnh hưởng đến vấn đề của họ, những nhu cầu chính yếu của thân chủ và những vấn đề khác có liên quan để hỗ trợ hiệu quả cho thân chủ trong việc giải quyết vấn đề.

(6) **Kỹ năng đánh giá vấn đề và lập kế hoạch giải quyết vấn đề:** Trên cơ sở những thông tin đã được phân tích, nhân viên CTXH sẽ phải đánh giá được mức độ ảnh hưởng của vấn đề đối với thân chủ, những rủi ro hoặc nguy hiểm sẽ xảy ra đối với thân chủ nếu vấn đề không được giải quyết kịp thời, từ đó có thể giúp lập kế hoạch giải quyết vấn đề một cách hợp lý. Công việc lập kế hoạch trợ giúp thân chủ giải quyết vấn đề đòi hỏi nhân viên CTXH phải biết tiên liệu trước những hậu quả có thể xảy ra đối với thân chủ và những biện pháp có thể khắc phục những hậu quả đó để từ đó có thể lập ra những mục tiêu đúng đắn (dài hạn, trung hạn hay ngắn hạn) cho kế hoạch giúp đỡ thân chủ và để giải quyết vấn đề của thân chủ theo những trình tự hợp lý.

(7) **Kỹ năng tham vấn về các vấn đề tâm lý, xã hội:** Nhân viên CTXH phải có những kiến thức cần thiết về các lĩnh vực này và phải biết áp dụng chúng vào thực tế trong quá trình hỗ trợ thân chủ để có thể thực hiện tốt các vai trò là người giáo dục, người tư vấn, người hỗ trợ và người biện hộ cho các thân chủ.

(8) **Kỹ năng biện hộ, truyền thông, vận động:** NVCTXH phải có sự hiểu biết tốt về các vấn đề, nhu cầu của thân chủ, về khả năng cung cấp dịch vụ của các hệ thống xã hội có liên quan đến vấn đề của thân chủ, về những quy định của luật pháp và những chuẩn mực của xã hội để khi cần thiết có thể vận dụng vào quá trình biện hộ để hỗ trợ và bảo vệ cho những quyền lợi của thân chủ không bị vi phạm. Những kiến thức về luật pháp và các chính sách, về quyền con

người và về các vấn đề xã hội cũng sẽ giúp cho nhân viên CTXH trong công tác truyền thông và vận động sự tham gia của thân chủ, những người có liên quan xung quanh họ và các hệ thống xã hội có liên quan vào việc hỗ trợ cho thân chủ giải quyết vấn đề của họ.

(9) **Kỹ năng tìm nguồn hỗ trợ:** Công việc hỗ trợ thân chủ giải quyết vấn đề của họ đôi lúc rất phức tạp và cần phải có sự phối hợp với các cơ quan, ban ngành có liên quan, do vậy nhân viên CTXH phải có sự hiểu biết tốt về các cơ sở cung cấp dịch vụ xã hội, các cơ quan luật pháp và thực hiện chính sách, những tiềm lực có sẵn trong cộng đồng…để khi cần thì có thể mời gọi sự hợp tác của họ và huy động những sự hỗ trợ cần thiết trong quá trình giúp cho thân chủ giải quyết vấn đề của họ.

(10) **Kỹ năng ghi chép, lưu trữ hồ sơ:** Ghi chép thông tin và lưu trữ hồ sơ là một công việc quan trọng không thể thiếu được trong trách nhiệm công việc của một nhân viên CTXH. Nhân viên CTXH phải biết ghi chép và trình bày một cách súc tích và dễ hiểu những thông tin thu thập được về vấn đề của thân chủ đã được tổng hợp và phân tích, những kế hoạch hành động để hỗ trợ cho thân chủ, quá trình theo dõi, giám sát và lượng giá hoạt động với thân chủ, hợp tác với các cơ quan hoặc các chuyên gia khác để giúp thân chủ giải quyết vấn đề, …Thực hiện công việc này tốt sẽ giúp cho nhân viên CTXH và những người có trách nhiệm liên quan sẽ dễ dàng truy cứu lại những thông tin về thân chủ, về những kết quả đã đạt được hoặc chưa đạt được, về những trở ngại khi cần thiết để có thể đưa ra những định hướng mới để điều chỉnh hoạt động hỗ trợ thân chủ cho tốt hơn.

5.2. Những yêu cầu về thái độ

Những thái độ cần thiết của một nhân viên CTXH tốt được quy định bởi các giá trị và những nguyên tắc đạo đức của nghề CTXH đã đề cập mục 3 của bài học này. Nhân viên CTXH phải bảo đảm rằng những thái độ của họ đối với thân chủ trong quá trình tiếp xúc với thân chủ và các hệ thông xã hội có liên quan để hỗ trợ thân chủ phải đáp ứng được những giá trị và nguyên tắc đạo đức của nghề CTXH. Nhân viên CTXH có thể có những biểu hiện khác nhau về thái độ làm việc và ứng xử với thân chủ, những yêu cầu sau đây là cơ bản và tối thiểu phải có ở thái độ của một nhân viên CTXH tốt:

(1) **Tôn trọng thân chủ:** Sự tôn trọng thân chủ của nhân viên CTXH được thể hiện qua cách giao tiếp, thái độ thân thiện khi tiếp xúc với thân chủ, việc lắng nghe chăm chú những điều họ nói và phản hồi về những điều mình nghe được, không tỏ thái độ phê phán, bình phẩm về những điều mà họ trình bày hoặc về những suy nghĩ của họ, tôn trọng quyết định của thân chủ và không áp đặt ý tưởng của mình trong quá trình thảo luận với thân chủ để tìm cách giải quyết vấn đề của họ. Nếu thân chủ nhận được sự tôn trọng này thì họ sẽ cảm thấy thoải mái, dễ chịu khi cùng trao đổi vấn đề và tham gia tích cực cùng nhân viên CTXH trong suốt quá trình thảo luận, xác định vấn đề, lập và thực hiện kế hoạch giải quyết vấn đề cho họ.

(2) **Hợp tác:** Thái độ sẵn sàng hợp tác với thân chủ phải được thể hiện trong suốt cả quá trình hỗ trợ cho thân chủ giải quyết vấn đề của họ. nhân viên CTXH cần phải có thái độ thân thiện, nhiệt tình và kiên nhẫn đối với thân chủ, luôn luôn sẵn sàng gặp mặt thân chủ để lắng nghe tâm tư, nguyện vọng và những suy nghĩ của thân chủ để cùng với thân chủ tháo gỡ những băn khoăn, rắc rối của họ khi họ cần đến nhân viên CTXH. Nhân viên CTXH cũng phải có sự linh hoạt trong suy nghĩ của mình để sẵn sàng chấp nhận những ý tưởng của thân chủ trong quá trình lập kế hoạch giải quyết vấn đề và hỗ trợ thân chủ thực hiện kế hoạch và không yêu cầu

thân chủ phải cứng nhắc bám theo những kế hoạch đã đưa ra mà phải chấp nhận có những điều chỉnh cần thiết trong các hoạt động để khắc phục trở ngại và hướng tới mục tiêu chính phải đạt đến là giúp thân chủ giải quyết vấn đề.

(3) **Đồng cảm nhưng cũng phải khách quan:** Nhân viên CTXH phải đặt mình vào hoàn cảnh của thân chủ để hiểu được những nỗi băn khoăn, lo âu và những cảm xúc cũng như những lý do khiến cho thân chủ có những hành vi không hợp lý. Tuy nhiên, nhân viên CTXH cũng phải giữ một khoảng cách hợp lý trong quan hệ tiếp xúc với thân chủ để giữ được sự tỉnh táo của mình và có những nhận định khách quan để giúp thân chủ nhận định được vấn đề, nguyên nhân của những vấn đề, những hậu quả hoặc nguy cơ có thể xảy ra với những phản ứng hoặc những hành vi không hợp lý bộc phát nhất thời ở thân chủ và trên cơ sở đó có thể cùng thân chủ vạch ra những biện pháp giải quyết hợp lý cho vấn đề của họ. Sự thể hiện thái độ này của nhân viên CTXH cũng sẽ giúp cho thân chủ cảm thấy yên tâm và tin tưởng vào nhân viên CTXH để có thái độ hợp tác và tham gia tốt trong suốt quá trình thực hiện kế hoạch giải quyết vấn đề của thân chủ.

(4) **Ý thức về trách nhiệm đảm bảo bí mật cho thân chủ:** Nhân viên CTXH là người tiếp xúc với thân chủ, biết được nhiều thông tin bí mật và tế nhị của thân chủ thông qua quá trình tiếp xúc với thân chủ và được họ tin tưởng để chia sẻ. Nhiệm vụ quan trọng của nhân viên CTXH là phải tôn trọng và bảo vệ sự bí mật của những thông tin riêng tư cá nhân đó của thân chủ để nhằm bảo vệ sự an toàn của thân chủ. Nếu nhân viên CTXH thấy rằng việc báo cáo thông tin này với cấp quản lý hoặc các cơ quan hữu quan để có thể có biện pháp giúp thân chủ tốt hơn thì nhân viên CTXH có thể bàn bạc với thân chủ, phân tích cho họ thấy sự cần thiết phải báo cáo thông tin cho những người có liên quan và đề nghị thân chủ đồng ý cho họ chia sẻ thông tin với những người này. Tuy nhiên, trong những trường hợp phải hành động khẩn cấp để bảo vệ sự an toàn và tính mạng của thân chủ và của cộng đồng xung quanh họ, nhân viên CTXH có thể báo cáo những thông tin bí mật của thân chủ với các cơ quan chức năng có thẩm quyền để kịp thời bảo vệ sự an toàn của thân chủ và ngăn chặn những rủi ro có thể ảnh hưởng đến tính mạng của thân chủ và sự an toàn của cộng đồng chung quanh.

BÀI 4

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ TRONG CTXH VỚI CÁC CÁ NHÂN VÀ GIA ĐÌNH

Helen Harris Perlman (1906-2004) là người xây dựng một phương pháp CTXH với các cá nhân và gia đình từ những kinh nghiệm thực hành CTXH của bản thân sau một thời gian dài làm việc trong ngành CTXH. Phương pháp làm việc do bà đưa ra đã được công nhận và áp dụng rộng rãi trên thế giới trong nhiều thập kỷ qua. Theo Perlman, phương pháp này được thực hiện theo một quy trình giải quyết vấn đề gồm có 7 bước như sau[28] :

1- Xác định vấn đề ban đầu

2- Thu thập thông tin

3- Đánh giá vấn đề và khả năng đối phó với vấn đề của thân chủ

4- Lên kế hoạch can thiệp/ hỗ trợ thân chủ

5- Thực hiện kế hoạch can thiệp/ hỗ trợ thân chủ

6- Giám sát và lượng giá việc can thiệp/hỗ trợ thân chủ

7- Kết thúc việc can thiệp/ hỗ trợ

28 Erlinda Albaracin and Dolores Rubia (2010): Social Work with Individuals and Families (CFSI-ULSA project)

1. Bước 1- Xác định vấn đề ban đầu

Thân chủ phải xác định vấn đề hoặc với sự giúp đỡ của nhân viên CTXH (nếu cần). Vấn đề của thân chủ phải được nhận biết, gọi đúng tên và phải được đặt vào vị trí trung tâm của sự chú ý.

Việc xác định vấn đề thường được thực hiện thông qua các buổi tiếp xúc giữa nhân viên CTXH và thân chủ. Nhân viên CTXH phải biết vận dụng các kỹ năng phỏng vấn, lắng nghe và phân tích thông tin trong quá trình tiếp xúc và nói chuyện với thân chủ để phát hiện vấn đề và hướng dẫn câu chuyện giúp cho thân chủ xác định đâu là điểm mấu chốt của vấn đề mà họ đang gặp phải, chứ không phải là những biểu hiện hoặc những hiện tượng về bên ngoài của vấn đề mà thân chủ đang đối diện. Ngoài ra, các kỹ năng khác như tổng hợp thông tin, tư vấn tâm lý đôi khi cũng rất cần thiết để áp dụng trong những trường hợp đặc biệt. Ví dụ như khi thân chủ đến cơ sở xã hội trong tình trạng hoảng loạn, hoặc tâm lý bất an và trình bày vấn đề của mình một cách lộn xộn thì nhân viên CTXH phải biết cách trấn an họ, lắng nghe cẩn thận những điều họ trình bày và tổng hợp được những thông tin chính của câu chuyện, hoặc của vấn đề. Trong quá trình tiếp xúc với thân chủ, những thái độ cần thiết phải có ở một nhân viên CTXH chuyên nghiệp là thái độ tôn trọng thân chủ, kiên nhẫn lắng nghe họ nói, không tỏ thái độ phê phán và khẳng định cho họ biết rằng những thông tin của thân chủ sẽ được giữ kín để họ có thể yên tâm và tin tưởng vào nhân viên CTXH mà trao đổi các vấn đề một cách cởi mở và trung thực.

Trong một vài trường hợp khi vấn đề của thân chủ đơn giản thì có thể là ngay trong chính giai đoạn xác định vấn đề này, thông qua trò chuyện, nhân viên CTXH đã có thể giúp thân chủ giải tỏa được những vướng mắc và nhờ đó vấn đề của thân chủ cũng được giải quyết xong. Tuy nhiên, nếu vấn đề của thân chủ phức tạp hơn thì các hoạt động hỗ trợ thân chủ sẽ được thực hiện tiếp tục theo các bước tiếp theo trong quy trình.

Ví dụ: Một nhân viên CTXH tiếp nhận một thân chủ đến yêu cầu giúp đỡ. Người này trông rất tiều tụy, ăn mặc rách rưới và có vẻ như đã nhịn đói khá lâu. Người này cho biết là họ không còn nhà để ở, đã lang thang nhiều ngày trên đường phố, kiếm việc để làm nhưng chỉ được rất ít người thuê làm những công việc lặt vặt và tiền công nhận được không đủ sống và không đủ để mua cơm ăn.

Một nhân viên CTXH bình thường có thể nhanh chóng xác định vấn đề của người này là nghèo, không có công ăn việc làm và có thể lên ngay một kế hoạch giúp đỡ rất đơn giản bằng cách cung cấp cho họ một bữa ăn, hoặc thu xếp cho họ một chỗ ở an toàn. Tuy nhiên, những gì mà chúng ta thấy được hoặc nghe được qua lần tiếp xúc đầu chỉ là những biểu hiện bên ngoài của vấn đề.

Nếu nhân viên CTXH là một người có kinh nghiệm, sau khi hỗ trợ ban đầu (ổn định tâm lý, cung cấp đồ ăn, nước uống, v.v.), họ sẽ tiếp tục trò chuyện với thân chủ, tìm hiểu thông tin về những người thân quen hoặc những người quen biết của thân chủ này, tiếp xúc họ, đi thăm và quan sát nơi ở của thân chủ,.. và thực hiện việc thu thập thêm thông tin (thực hiện bước 2 của quy trình) bằng nhiều cách khác nhau để qua đó có thể xác định được vấn đề chủ chốt/ những khó khăn thực sự mà người này đang gặp là gì. Qua đó, nhân viên CTXH có thể xác định được vấn đề thực sự của người này có thể là do có sự xích mích nào đó không thể hòa giải trong gia đình, hoặc do có thể là những vấn đề khác của cả gia đình. Và như vậy thì những bước tiếp theo sẽ được thực hiện theo một cách khác và hướng tới việc giải quyết vấn đề của gia đình người đó hơn là giải quyết vấn đề bề mặt hiện tại của thân chủ mà chúng ta đang tiếp cận.

Vấn đề ban đầu được xác định có thể là vấn đề chủ yếu gây ra những khó khăn và rắc rối trong sinh hoạt của thân chủ, nhưng cũng có thể đó không phải là vấn đề chủ yếu mà thân chủ đang gặp. Vấn

đề chủ yếu có thể được xác định rất nhanh, chỉ sau một cuộc nói chuyện ngắn trong buổi tiếp xúc đầu tiên. Nhưng cũng có những trường hợp nhân viên CTXH phải mất rất nhiều thời gian, và có thể phải qua nhiều cuộc tiếp xúc với thân chủ, với những người xung quanh cuộc nói chuyện để thu thập thông tin và cùng thân chủ phân tích từ nhiều góc cạnh khác nhau thì mới xác định được.

Điều này có nghĩa là vấn đề ban đầu được xác định có thể là vấn đề chính và đang có những ảnh hưởng nhất định đối với thân chủ, nhưng cũng có thể là không phải là vấn đề chính yếu của thân chủ, và những vấn đề chính yếu của thân chủ chỉ có thể được xác định một cách chính xác thông qua các bước 2 và 3 của quy trình giải quyết vấn đề 7 bước này.

Sau đây là một trường hợp cụ thể được sử dụng như là một ví dụ để áp dụng 7 bước của toàn bộ quy trình hỗ trợ thân chủ do bà Perlman hướng dẫn.

Đây là trường hợp của một thân chủ là bà Tâm, bà Tâm có những mâu thuẫn với con gái và tìm đến nhân viên CTXH để nhờ giúp đỡ. Trường hợp này là một sự kết hợp phương pháp CTXH với cá nhân và gia đình trong quá trình giúp đỡ cho bà Tâm.

Bước 1: Trong bước đầu tiên này, nhân viên CTXH cần phải thực hiện:

- ***Những thủ tục tiếp xúc đầu tiên, tự giới thiệu và tìm hiểu lý do tại sao bà Tâm tìm đến cơ sở xã hội để nhờ giúp đỡ.***
- ***Tiếp theo là việc xác định vấn đề sơ bộ ban đầu qua thông tin có được từ cuộc tiếp xúc này.***

1/ Thông tin tìm hiểu được qua buổi tiếp xúc ban đầu:

Bà Tâm, là một phụ nữ ở độ tuổi 50 bị liệt hai chân. Do tình trạng thể chất như vậy, bà Tâm không thể tìm được việc làm. Tuy nhiên, bà có nghề vẽ tranh trên gạch men và sản phẩm của bà cũng được rất nhiều bạn bè yêu thích và đặt hàng để bán cho khách du lịch. Đây cũng là cơ hội mà bạn bè giúp cho bà có cơ hội để kiếm tiền.

Bà Tâm có hai con, một trai là Minh đã 24 tuổi và đã ở riêng, và một con gái là An 13 tuổi đang ở chung với bà. Bà Tâm đã ly dị với chồng vì chồng bà tự ý bỏ rơi gia đình từ ngày bà bị bệnh và bắt đầu bị tê liệt hai chân cách nay 5 năm. Bà Tâm tìm đến gặp nhân viên xã hội để nhờ giúp đỡ bởi vì gần đây bà rất buồn phiền vì sự thay đổi của con gái.

Theo bà Tâm cho biết, từ nhỏ cho đến lớn, Bé An rất hiếu thuận và ngoan ngoãn và luôn luôn giúp đỡ mẹ trong mọi công chuyện. Tuy nhiên, gần đây, thái độ của Bé An có nhiều thay đổi. Bé An không muốn cùng đi dạo chơi với mẹ như trước đây nữa và cũng hay gắt gỏng mỗi khi mẹ nhờ cậy công việc gì đó, hoặc không muốn làm những việc theo cách bà Tâm hướng dẫn mà chỉ muốn làm theo ý riêng. Bé An cũng không còn đưa bạn về nhà chơi nữa mà thường hay đi ra ngoài với bạn nhiều hơn. Bà Tâm cảm thấy tủi thân và đã có lúc nghĩ đến chuyện tự tử. Con trai của bà biết chuyện, cũng hay về nhà thăm mẹ, và nghe mẹ tâm sự, và khuyên em gái nên ở nhà nhiều hơn với mẹ, nhưng không giải quyết được điều gì. Bé An vẫn thỉnh thoảng bỏ qua nhà bố chơi và ở lại nhà bố vì bố vẫn quan tâm tới em.

2/ Xác định vấn đề sơ bộ ban đầu của thân chủ từ những thông tin trên và những hành động mà nhân viên CTXH sẽ thực hiện ở bước 1 này:

Bà Tâm đang buồn vì con gái là Bé An đã thay đổi, không còn hiếu thuận và ngoan ngoãn như trước nữa mà thường hay gắt gỏng mỗi khi mẹ nhờ vả làm việc gì.

- Nhân viên CTXH sẽ tiếp tục thực hiện các bước tiếp xúc với những người thân xung quanh của bà Tâm để thu thập thông tin về vấn đề của bà Tâm, quan hệ hiện nay giữa hai mẹ con của bà Tâm và Bé An là như thế nào và lý do tại sao xảy ra vấn đề mâu thuẫn như vậy, quan hệ của bà Tâm với những người khác như thế nào,….(Xem Bước 2: Thu thập thông tin).

Bà Tâm có ý định tự tử.

- Việc đầu tiên mà nhân viên CTXH phải làm là phải tìm mọi cách để ngăn chặn bà Tâm thực hiện ý định tự tử.
- Nhân viên CTXH cũng có thể thực hiện tư vấn tâm lý cho bà Tâm để kịp thời ngăn ý định tự tử và báo cho con trai của bà Tâm biết ý định của bà Tâm để con trai bà biết có sự chăm sóc đặc biệt cho mẹ, theo dõi và bảo vệ bà khỏi những hành động tự làm tổn thương mình.

Ở trong giai đoạn này cần cùng bà Tâm xây dựng một kế hoạch đảm bảo an toàn. Nếu có thể khuyến khích bà nếu khi nào rơi vào tình trạng lo âu, buồn rầu thì gọi cho con trai hoặc nhân viên CTXH hay người bà tin tưởng để tâm sự, giải toả lo lắng.

2. Bước 2: Thu thập thông tin

Thông tin liên quan đến những kinh nghiệm chủ quan của thân chủ về vấn đề mà họ gặp phải được xác định: Thân chủ cảm thấy thế nào, thân chủ nhìn nhận vấn đề và diễn giải nó như thế nào; vấn đề đó đã ảnh hưởng đến họ như thế nào; những nguyên nhân nào đã gây ra vấn đề, làm nó trở nên trầm trọng; thân chủ đang trốn tránh nó hoặc tự mình giải quyết nó như thế nào.

Các kỹ năng phỏng vấn (đặt câu hỏi phù hợp, phân tích thông tin), lắng nghe có phản hồi, quan sát cùng với thái độ đồng cảm, không phê phán và tôn trọng thân chủ sẽ là những điều kiện cần thiết để nhân viên CTXH có thể thu thập thông tin từ thân chủ một cách đầy đủ nhất. Những thông tin đó có thể giúp cho nhân viên CTXH có được những mô tả đầy đủ về những khó khăn của thân chủ, hiểu được những cảm xúc và suy nghĩ của thân chủ cũng như những nhu cầu cần được giúp đỡ hoặc ý tưởng của họ về cách thức để khắc phục được những khó khăn đó.

Những thông tin cần phải thu thập được thông qua quá trình phỏng vấn thường tập trung vào các vấn đề sau:

- Những khó khăn, những vấn đề mà thân chủ đang gặp và cần phải giải quyết, nguyên nhân và thời điểm khó khăn hoặc vấn đề bắt đầu xảy ra, những biểu hiện liên quan đến vấn đề, khó khăn được thân chủ nhận diện theo hiểu biết của họ.

- Thông tin tổng quát về thân chủ và những người có liên quan, gia cảnh của họ, các thông tin liên quan đến trình độ văn hóa, giáo dục, kinh tế, tính tình, các mối quan hệ xã hội, những điểm mạnh, điểm yếu của thân chủ và của những người có liên quan.

- Những nhu cầu cần được hỗ trợ của thân chủ hoặc gia đình.

- Những suy nghĩ của thân chủ hoặc gia đình về cách thức giải quyết vấn đề và năng lực của họ trong quá trình giải quyết vấn đề.

- Những trải nghiệm trước đây của cá nhân và gia đình trong giải quyết những khó khăn (nếu có).

Những thông tin thu thập được nên được trình bày một cách khái quát theo dạng mô hình để giúp nhân viên CTXH có thể khái quát hóa và phân tích được vấn đề của thân chủ, những mối quan hệ có liên quan theo một cách tóm tắt dễ hiểu để nhân viên CTXH có thể căn cứ vào đó làm việc với thân chủ và phác thảo kế hoạch để giúp đỡ thân chủ. Những công cụ cơ bản thường được sử dụng trong quá trình trình bày, xử lý và phân tích thông tin gồm có: sơ đồ phả hệ, sơ đồ sinh thái, sơ đồ con người trong môi trường, và bảng phân tích điểm mạnh, điểm yếu của hệ thống thân chủ.

Lưu ý:

Quá trình thu thập thông tin nói trên không những giúp nhân viên CTXH xác định được điểm mấu chốt của vấn đề khó khăn (hay còn gọi là vấn đề chủ yếu) mà thân chủ đang gặp phải như: nguyên nhân sâu xa của vấn đề, lịch sử tiến triển của vấn đề, mà còn có thể giúp cho nhân viên CTXH đánh giá được mức độ nghiêm trọng của vấn đề hoặc những nguy cơ có thể xảy ra tiếp theo cho thân chủ nếu vấn đề không được giải quyết kịp thời, cũng như giúp nhân viên CTXH có thể đánh giá được những tiềm năng và năng lực của thân chủ hoặc của gia đình trong việc tham gia giải quyết vấn đề của họ.

Do vậy, một số các chuyên gia CTXH khác trên thế giới thường gộp chung 3 bước 1, 2 và 3 của quy trình này vào chung thành một trong bước hành động đầu tiên của quy trình hỗ trợ thân chủ gồm 3-4 bước do họ đề xuất mà họ gọi là "chẩn đoán vấn đề" để nhằm mục đích tìm hiểu về nguyên nhân của vấn đề khó khăn và những hậu quả, nguy cơ mà vấn đề đó có thể đem lại cho thân chủ. Trong thực tế, tùy theo tình huống mà nhân viên CTXH có thể lồng ghép 3 bước đầu này thành một hoạt động chung hoặc tách rời riêng lẻ các hoạt động này.

Bước 2: Thu thập thông tin về những vấn đề của Bà Tâm, quan hệ với con cái, với những người xung quanh. Nhân viên CTXH cần phải thực hiện những công việc sau với sự hỗ trợ của các công cụ đã học được:

1/ Tiếp tục tìm hiểu thêm về những vấn đề có liên quan đến quan hệ giữa bà Tâm và con gái là Bé An.

2/ Tổng hợp thông tin, và khái quát hóa thông tin thông qua các công cụ của CTXH (ví dụ: sơ đồ phả hệ, sơ đồ môi trường sinh thái,...)

1/ Nhân viên CTXH tiếp tục tìm hiểu thêm về những vấn đề có liên quan đến quan hệ giữa bà Tâm và con gái là Bé An

- Tiếp tục tiếp xúc với Bà Tâm, thực hiện các cuộc nói chuyện, gồm cả phỏng vấn để tìm hiểu thêm về những vấn đề có liên quan đến quan hệ giữa bà Tâm và con gái là Bé An, ví dụ như: hoàn cảnh gia đình của bà Tâm, thời điểm mà Bé An có những biểu hiện thay đổi tính tình, những biểu hiện đó được thể hiện như thế nào qua những hành vi, cử chỉ và thái độ hàng ngày của Bé An, những lý do của sự thay đổi đó theo nhận định của bà Tâm, những phản ứng của bà Tâm trước những

thay đổi đó, các mối quan hệ xã hội của bà Tâm với những người xung quanh, có ai giúp bà Tâm giải quyết những mâu thuẫn giữa bà Tâm và con gái hay không, nhu cầu của bà Tâm là gì? v.v.

- Tiếp xúc với con gái của bà Tâm là Bé An để tìm hiểu lý do của những sự thay đổi về tính tình, suy nghĩ của An về mẹ và những vấn đề đang xảy ra trong quan hệ hiện nay giữa hai mẹ con, bé An có những nhu cầu gì, tìm hiểu về các mối quan hệ xã hội khác của An với những người xung quanh và ảnh hưởng của những người này đối với An trong cuộc sống và sinh hoạt hàng ngày như thế nào? v.v.

- Tiếp xúc với con trai bà Tâm để tìm hiểu suy nghĩ và hiểu biết của con trai bà về bà, về em gái và về những vấn đề mâu thuẫn đang có giữa hai người, những hỗ trợ về tinh thần và vật chất mà con trai bà có thể cung cấp cho mẹ và em gái, những ý kiến về cách giải quyết mâu thuẫn giữa mẹ và em gái, v.v.?

- Tiếp xúc với chồng cũ của bà Tâm, với hàng xóm láng giềng, bạn bè và người thân của bà Tâm để tìm hiểu rõ hơn về hoàn cảnh của bà Tâm và những mối quan hệ xã hội của bà, về nhu cầu của bà và bé An, về những hỗ trợ hoặc khả năng có thể hỗ trợ cho gia đình bà Tâm của những người này.

- Tiếp xúc với thầy, cô giáo, bạn bè và các mối quan hệ khác của bé An để tìm hiểu thêm thông tin về bé.

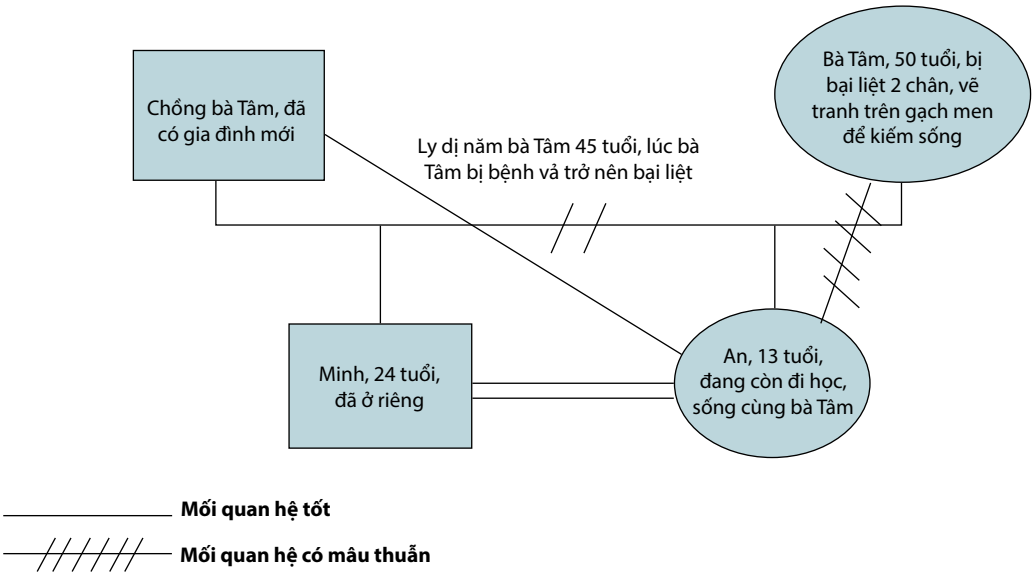
- Tiếp xúc với các ban ngành, đoàn thể, các cơ quan cung cấp dịch vụ xã hội để tìm hiểu về những sự hỗ trợ đã được cung cấp cho gia đình bà Tâm hoặc những nguồn hỗ trợ mà nhân viên CTXH có thể tranh thủ được để giúp cho gia đình của bà Tâm, nếu thấy cần thiết.

2/ Tổng hợp thông tin, và khái quát hóa thông tin thông qua công cụ của CTXH như các sơ đồ (ví dụ: sơ đồ phả hệ, sơ đồ môi trường sinh thái,...)

Những thông tin thu thập từ các cuộc phỏng vấn với bà Tâm và những người có liên quan như trên có thể được trình bày theo hai sơ đồ phả hệ và sơ đồ môi trường sinh thái như sau:

i/ **Sơ đồ phả hệ có thể được trình bày như sau:**

SƠ ĐỒ PHẢ HỆ CỦA GIA ĐÌNH BÀ TÂM

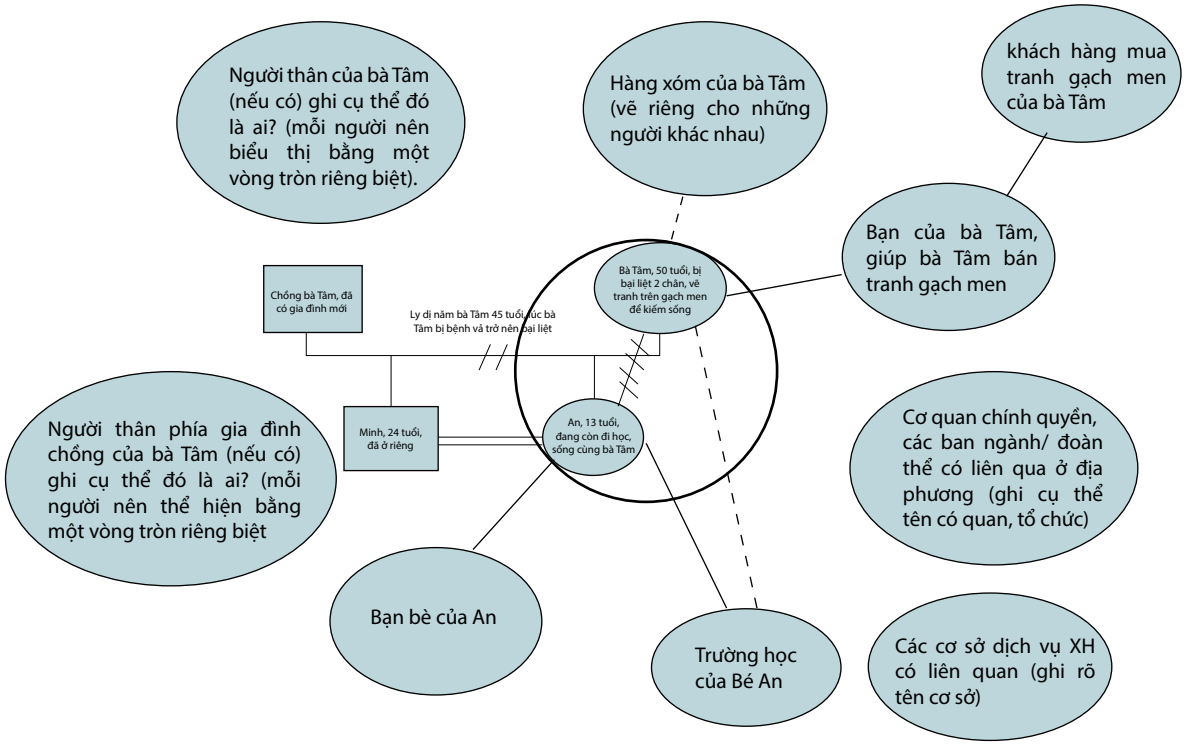


Ngoài những thông tin đã trình bày ở sơ đồ phả hệ, nhân viên CTXH cũng nên cũng cấp một số thông tin tóm tắt vào sơ đồ này để giải thích các mối quan hệ được thể hiện trong sơ đồ phả hệ và trình bày tóm tắt hoàn cảnh của gia đình bà Tâm (ví dụ: sơ đồ trên cho ta thấy được những thông tin chính, và những đặc điểm chính trong gia đình bà Tâm, các mối quan hệ giữa các thành viên trong gia đình bà Tâm là như thế nào).

Sơ đồ phả hệ phải được vẽ và trình bày sao cho khi một nhân viên CTXH nào khác nhân viên CTXH đang trực tiếp làm việc với bà Tâm (ví dụ như quản lý của họ, hoặc một đồng nghiệp khác nhận bàn giao quản lý trường hợp của bà Tâm để tiếp tục hỗ trợ bà) có thể có được một cái nhìn tổng thể và hiểu được về quan hệ của những người có liên quan trong gia đình nhỏ của bà Tâm chỉ bằng cách nhìn vào sơ đồ này. Những thông tin được trình bày trong sơ đồ này phải là thông tin mà nhân viên CTXH đang trực tiếp phụ trách trường hợp này có được từ nguồn tin ban đầu và từ quá trình thu thập thông tin ở bước 2 này của quy trình này.

ii/ Sơ đồ môi trường sinh thái của bà Tâm có thể được trình bày như sau:

SƠ ĐỒ SINH THÁI MÔ TẢ CÁC MỐI QUAN HỆ XÃ HỘI CỦA GIA ĐÌNH BÀ TÂM



Nhân viên CTXH có thể cho thêm các mũi tên vào các đường gạch thể hiện các mối quan hệ để mô tả chiều quan hệ (hai chiều hay chỉ một chiều).

Sơ đồ môi trường sinh thái (hoặc sơ đồ con người trong môi trường, tương tự sơ đồ sinh thái) phải được trình bày dựa trên cơ sở những thông tin mà nhân viên CTXH thu thập được từ thân chủ (bà Tâm) và những người có liên quan với bà Tâm. Sơ đồ này phải mô tả được một cách cụ thể về những mối quan hệ xã hội giữa bà Tâm, gia đình của bà Tâm với môi trường xung quanh, với các hệ thống xã hội xung quanh (bạn bè, người thân, các cơ quan, dịch vụ, …), những tương tác và những ảnh hưởng, tác động qua lại giữa môi trường và các thể chế này đối với bà Tâm.

3. Bước 3: Đánh giá vấn đề và khả năng đối phó với vấn đề của thân chủ

Những sự kiện liên quan đến những nguyên nhân và hậu quả của vấn đề mà thân chủ đang gặp phải và cách thức mà nó thâm nhập hoặc ảnh hưởng đến con người thân chủ trong không gian và cuộc sống của họ cũng phải được xác định và kiểm tra.

Để thực hiện được việc đánh giá này, nhân viên CTXH sẽ dựa trên cơ sở những thông tin thu thập được và quá trình phân tích và tổng hợp thông tin ở các bước 1 & 2 ở trên để có thể đưa ra những nhận xét về tính nghiêm trọng của vấn đề và những ảnh hưởng bất lợi đối với thân chủ hoặc gia đình nếu vấn đề đó không được giải quyết kịp thời. Việc đánh giá này bao gồm những vấn đề sau:

- Tính chất và mức độ nghiêm trọng của tất cả những vấn đề mà thân chủ đang gặp phải và những ảnh hưởng của nó đối với cuộc sống của thân chủ.

- Những nhu cầu của thân chủ và những yếu tố cản trở việc đáp ứng các nhu cầu đó.

- Những mối quan hệ xã hội và quan hệ tương tác giữa thân chủ, gia đình với những người có liên quan và những thể chế xã hội xung quanh họ.

- Những điểm mạnh, điểm yếu của thân chủ, gia đình, những người thân và của những hệ thống xã hội xung quanh họ và những ảnh hưởng tốt hoặc xấu của những điều này đối với cuộc sống của thân chủ và của gia đình hoặc gây trở ngại cho việc giải quyết vấn đề của thân chủ.

- Những tiềm năng trong bản thân thân chủ, gia đình, cộng đồng và các hệ thống xã hội có thể hỗ trợ thân chủ, gia đình trong việc giải quyết các vấn đề của họ.

- Những biện pháp mà thân chủ đã từng áp dụng để giải quyết vấn đề của họ, hiệu quả và những hạn chế của các biện pháp này.

Những công cụ có ích và thường được sử dụng trong quá trình đánh giá này là:

- **Sơ đồ phả hệ**: Giúp nhân viên CTXH nhận diện được các mối quan hệ trong gia đình của thân chủ, hiểu được nguồn gốc xuất thân và tiểu sử của thân chủ để có thể xác định có phải vấn đề mà thân chủ đang gặp phải là có nguồn gốc hoặc do những ảnh hưởng từ gia đình mà ra hay không.

- **Sơ đồ sinh thái và sơ đồ con người trong môi trường (trong hoàn cảnh)**: giúp nhân viên CTXH nhận biết và phân tích được các mối quan hệ tương tác giữa cá nhân hoặc gia đình thân chủ với những người xung quanh hoặc với các hệ thống xã hội xung quanh và qua đó có thể đánh giá được những tác động của môi trường xung quanh đối với cuộc sống và diễn biến tâm sinh lý của cá nhân hoặc gia đình thân chủ.

Lưu ý về những kỹ năng và thái độ cần có của nhân viên CTXH trong bước 3 này:

- Quá trình đánh giá này phải được thực hiện với sự tham gia của thân chủ. Nhân viên CTXH sử dụng những kỹ năng giao tiếp cần thiết trong quá trình tiếp cận thân chủ để khuyến khích và giúp đỡ thân chủ tự phân tích vấn đề của mình, và tự nhận thức được những điểm mạnh điểm yếu của bản thân họ hoặc của gia đình họ, hoặc trong các mối quan hệ giữa họ, gia đình họ và các hệ thống xã hội xung quanh họ. Để làm được công việc này, nhân viên CTXH cần phải có những kỹ năng như: phân tích vấn đề, biết cách khích lệ và khuyến khích thân chủ tự trình bày suy nghĩ và quan điểm của họ, lắng nghe họ một cách tôn trọng.

- Nhân viên CTXH cũng phải có thái độ ứng xử linh hoạt và chấp nhận những tình huống mà có thể dẫn đến việc thay đổi kế hoạch hỗ trợ cho thân chủ chính bằng cách tập trung vào một nhân vật thân chủ khác (thân chủ thứ yếu). Nếu quá trình phân tích và đánh giá vấn đề này cho thấy nguyên nhân là do phía thân chủ thứ yếu gây ra và nếu tập trung giải quyết vấn đề của thân chủ thứ yếu này thì vấn đề của thân chủ chính cũng sẽ theo đó mà được giải quyết một cách thuận lợi. (xem thêm chi tiết của trường hợp bà Tâm ở bước 4).

Bước 3: Đánh giá vấn đề và khả năng đối phó với vấn đề của bà Tâm

Sau khi thực hiện các cuộc tiếp xúc, làm việc và phỏng vấn để thu thập thông tin với các đối tượng có liên quan, nhân viên CTXH sẽ làm tiếp các công việc sau đây ở bước 3 này:

1/ Phân tích những khía cạnh quan trọng trong bản thân bà Tâm và Bé An gồm có: tâm lý, thể chất - sinh học, tinh thần và quan hệ xã hội để xem thử họ có những khó khăn hoặc vấn đề bất thường về các phương diện này hay không? (vấn đề hiện tại của họ có thể là do những điều bất thường này gây ra).

2/ Dựa trên sơ đồ phả hệ của gia đình bà Tâm (như trên) và cùng bà Tâm để phân tích về quan hệ của những người có liên quan trong gia đình nhỏ của bà Tâm thông qua những thông tin có được từ nguồn tin ban đầu và từ quá trình thu thập thông tin ở bước 2 của quy trình. Đánh giá xem thử những mối quan hệ này, hoặc những đặc điểm của các thành viên trong gia đình có sự liên quan gì đến vấn đề mà hiện nay thân chủ đang gặp phải. Công việc đánh giá này phải được thực hiện cùng với bà Tâm và Bé An, hoặc nếu có thể cả với Minh, con trai của bà Tâm và những người khác có liên quan với gia đình bà Tâm.

3/ Sử dụng sơ đồ môi trường sinh thái (nói trên) để giải thích các mối quan hệ xã hội xung quanh gia đình của bà Tâm và bé An và phân tích những ảnh hưởng, hoặc tác động qua lại của những mối quan hệ đó để xem xét: (i) chúng có liên quan gì đến mâu thuẫn hiện nay giữa hai mẹ con bà Tâm, (ii) người nào hoặc hệ thống xã hội nào có những ảnh hưởng tiêu cực đối với gia đình bà Tâm, (iii) người nào hoặc hệ thống nào có những ảnh hưởng tích cực hoặc có những nguồn lực hỗ trợ phù hợp mà NVCTXH có thể vận động/ hoặc tranh thủ được để hỗ trợ cho thân chủ vượt qua được những khó khăn mà họ đang gặp phải.

4/ Phân tích những thế mạnh hoặc những hạn chế (yếu điểm) của thân chủ và của những hệ thống xã hội xung quanh thân chủ để xem thử yếu tố nào cần được khai thác và phát huy, và yếu tố nào cần phải được tập trung giải quyết để có thể giúp thân chủ vượt qua được những khó khăn hoặc giải quyết được những vấn đề mà họ đang phải chịu đựng. Việc phân tích và đánh giá những điểm mạnh, điểm yếu, năng lực của thân chủ và của các hệ thống xã hội xung quanh thân chủ có thể được thực hiện theo cách tương tự như phần trình bày của khung phân tích mẫu sau đây (giả sử rằng những thông tin dưới đây là được thu thập từ các bước 1 & 2 nói trên.

PHÂN TÍCH VÀ ĐÁNH GIÁ THÂN CHỦ VÀ CÁC HỆ THỐNG XÃ HỘI

Hệ thống thân chủ/thân chủ	Mặt mạnh	Mặt yếu
Bà Tâm	- Có tay nghề vẽ tranh sản phẩm được nhiều người ưa thích, mang lại thu nhập cho bà. - Có ý chí tự lập cao, mặc dù đã ly dị nhưng vẫn tự mình làm ăn, kiếm sống và tự nuôi con, không chờ đợi vào sự trợ cấp của xã hội hoặc của chồng cũ; thương yêu con cái.	- Bị bệnh liệt hai chân nên đi lại khó khăn. - Có mặc cảm tự ti về tình trạng sức khỏe của mình. - Tình cảm có sự lệ thuộc nhiều vào con cái nên dễ bị tổn thương khi thấy con cái thờ ơ, không nghe lời mình. - Thiếu sự hiểu biết đầy đủ về sự phát triển tâm-sinh lý của con gái đang ở tuổi dậy thì.
Chồng cũ của bà Tâm	- Có cuộc sống khá giả và đã tái hôn. - Có sức khỏe tốt. - Vẫn thường quan tâm và chăm sóc các con, Bé An và Minh.	- Bỏ rơi mẹ con bà Tâm khi bà Tâm trở nên bị bại liệt. - Không chu cấp kinh phí để hỗ trợ bà Tâm nuôi con. - Không hề quay về thăm bà Tâm hoặc quan tâm đến những gì xảy ra với bà Tâm từ sau ngày ly dị.
Minh, con trai Bà Tâm:	- Có nghề nghiệp ổn định, có ý chí tự lập cao: là nhân viên của một cửa hàng bán và sửa chữa xe đạp. - Hiếu thảo, thường xuyên về thăm mẹ hoặc gọi điện hỏi thăm. - Hiểu được tâm tư và mong muốn của mẹ. - Thương yêu, quan tâm em gái, và có quan hệ rất tốt với em.	- Do nơi làm việc xa nhà nên không ở cùng mẹ và em gái,không nắm bắt kịp thời và không can thiệp kịp thời được những vấn đề xảy ra giữa mẹ và em. - Không có điều kiện gần gũi nhiều với em gái để hiểu rõ hơn về em và tâm tư tình cảm của em.
Bé An, con gái bà Tâm:	- Trước đây là đứa con hiếu thảo, ngoan ngoãn, biết nghe lời mẹ. - Biết phụ giúp mẹ làm những công việc nhà. - Thương mẹ và cũng muốn làm mẹ vui.	- Có suy nghĩ tiêu cực: Em thấy xấu hổ về người mẹ tật nguyền khi nghe bạn bè chọc ghẹo. - Gần đây hay gắt gỏng, không nghe lời mẹ, hay ra ngoài chơi không phụ giúp việc nhà cho mẹ. - Không hiểu được tâm sự và nhu cầu tình cảm của mẹ, ít gần gũi với mẹ.
Bạn của bà Tâm	- Cảm thông hoàn cảnh của bà Tâm, và tôn trọng ý chí tự lập của bà Tâm. - Có mối quan hệ tốt với những người mua bán hàng thủ công mỹ nghệ, giới thiệu thân chủ thu mua sản phẩm tranh gạch men của bà Tâm.	- Có ít thời gian thăm hỏi và lắng nghe tâm sự của bà Tâm.
Chính quyền địa phương	Có những nguồn lực và chính sách hỗ trợ người khuyết tật, các chính sách phúc lợi xã hội.	Chưa tiếp cận được với đối tượng thực sự có nhu cầu như trường hợp bà Tâm.
Các đoàn thể (Hội Phụ nữ)	Có những chương trình và hoạt động sinh hoạt chuyên đề rất hữu ích cho phụ nữ. Có những nguồn quỹ có thể hỗ trợ cho các đối tượng có nhu cầu, cho người nghèo.	Chưa có sự quan tâm đầy đủ đến những người có hoàn cảnh như bà Tâm.

4. Bước 4: Lên kế hoạch can thiệp/ hỗ trợ thân chủ

Việc tìm kiếm những phương tiện hỗ trợ có thể có và các cách giải quyết vấn đề phải được vạch ra và xem xét kỹ lưỡng. Những chọn lựa khác nhau phải được cân nhắc hoặc làm thử để trao đổi những ý kiến và những phản ứng của thân chủ trước khi thật sự thực hiện hành động can thiệp, trợ giúp. Nhân viên CTXH phải có kỹ năng phân tích và tổng hợp thông và điều quan trọng là kỹ năng khuyến khích và thu hút sự tham gia của hàng vào quá trình lập kế hoạch này. Đây cũng là giai đoạn mà nhân viên CTXH phải thể hiện được kỹ năng trao quyền cho thân chủ để giúp họ tự đưa ra những quyết định phù hợp cho công việc giải quyết vấn đề của họ. Nhân viên CTXH cũng phải có kiến thức về lập kế hoạch hỗ trợ thân chủ thì mới có thể làm tốt công việc này.

Để có được một kế hoạch can thiệp, giúp đỡ thân chủ tốt, việc quan trọng đầu tiên mà nhân viên CTXH phải làm là cùng với thân chủ xác lập được mục tiêu trong việc giải quyết vấn đề. Mục tiêu này phải được thiết lập trên cơ sở phân tích những nguyên nhân sâu xa của vấn đề và đánh giá các vấn đề theo những lĩnh vực đã trình bày ở bước 3 nói trên và mục tiêu của kế hoạch phải thể hiện được kết quả mong đợi cuối cùng là vấn đề phải được giải quyết tận gốc để bảo đảm quyền lợi và sự an toàn cho thân chủ.

Một kế hoạch hỗ trợ cho thân chủ có thể chỉ cần có một mục tiêu duy nhất, nhưng cũng có thể gồm có nhiều mục tiêu (ngắn hạn, trung hạn, dài hạn) hoặc có thể bao gồm nhiều mục tiêu nhỏ trong một mục tiêu lớn, tổng quát hơn. Việc thiết lập mục tiêu giải quyết vấn đề cho thân chủ như thế nào cho phù hợp là tùy thuộc vào tính chất đơn giản hay phức tạp của vụ việc. Một mục tiêu tốt cho một kế hoạch thường phải trả lời được những câu hỏi sau:

- Kế hoạch này sẽ giải quyết được những vấn đề gì cho thân chủ/ gia đình?

- Kế hoạch này sẽ đáp ứng được những nhu cầu nào của thân chủ?

- Kế hoạch này có giúp thân chủ giải quyết được vấn đề của họ một cách lâu dài hay không?

Tiếp theo việc lập mục tiêu là việc lên kế hoạch cho các hoạt động giúp giải quyết vấn đề. nhân viên CTXH sẽ cùng bàn bạc với thân chủ về những hoạt động có thể thực hiện để giải quyết vấn đề theo từng bước một, cùng phân tích tính khả thi của hoạt động đó dựa trên cơ sở đánh giá về những tiềm năng, nguồn lực hỗ trợ sẵn có trong bản thân thân chủ, gia đình, cộng đồng, hay những hệ thống/ thể chế xã hội xung quanh thân chủ, những điểm mạnh và điểm yếu của thân chủ, sao cho đạt được các mục tiêu cụ thể và tổng quát đã đề ra…Nhân viên CTXH sau đó sẽ cùng thân chủ lập ra thứ tự ưu tiên của các hoạt động tùy theo mức độ khó hay dễ khi thực hiện hoạt động, mức độ khẩn cấp của vấn đề cần giải quyết và cũng như khả năng vận động các nguồn lực hỗ trợ có sẵn trong gia đình hoặc trong địa phương để giúp thân chủ giải quyết vấn đề.

Bước sau cùng là nhân viên CTXH sẽ cùng thống nhất với thân chủ về những kế hoạch sẽ làm và sẽ có sự thỏa thuận là thân chủ sẽ làm những gì và nhân viên CTXH sẽ làm những gì để hỗ trợ thân chủ. Việc cam kết và đồng thuận của thân chủ với kế hoạch là điều rất quan trọng trong quá trình lập kế hoach, vì chỉ khi thân chủ thực sự sẵn sàng với kế hoạch, thân chủ sẽ có quyết tâm thực hiện kế hoạch.

Bước 4: Lên kế hoạch hỗ trợ Bà Tâm và Bé An giải quyết vấn đề

1/ Xác định lại thân chủ chính và những vấn đề cần được quan tâm giải quyết

Quá trình phân tích thông tin ở bước 3 nói trên cho chúng ta thấy có những vấn đề cần lưu ý:

- Những phân tích trên đây cũng có thể giúp cho nhân viên CTXH xác định lại đối tượng thân chủ cần được giúp đỡ để thay đổi là ai. Nếu theo thông tin được phân tích ở bảng trên là đúng, thì nguyên nhân của sự rắc rối trong quan hệ giữa bà Tâm và Bé An là do Bé An có mặc cảm và xấu hổ với bạn bè về tình trạng bệnh tật của mẹ nên mới có những thái độ gắt gỏng với mẹ hoặc bỏ nhà đi chơi để tránh gặp mẹ. Chính những xử sự của Bé An theo cách này đã khiến cho bà Tâm buồn tủi và có ý định tự tử.

  Do vậy, đối tượng chính mà nhân viên CTXH cần tập trung hỗ trợ để thay đổi hành vi và thái độ trong trường hợp là Bé An. Một khi Bé An thay đổi được hành vi và thái độ đối với mẹ, thì những vấn đề của bà Tâm sẽ dần được hóa giải. Tuy vậy, nhân viên CTXH cũng cần thực hiện một số hoạt động tham vấn và tuyên truyền cho bà Tâm để bà Tâm hiểu được Bé An và có thể hỗ trợ nhân viên CTXH trong quá trình giúp đỡ cho Bé An. => *Vị trí thân chủ chính đã có sự thay đổi trên cơ sở phân tích này, Bé An sẽ trở thành thân chủ chính của hoạt động CTXH với cá nhân và bà Tâm sẽ là thân chủ thứ yếu,* mặc dù bà Tâm là người đầu tiên tìm đến để yêu cầu giúp đỡ.

- Bà Tâm và Bé An đều có những nhu cầu về tâm lý và tình cảm mà không được đáp ứng đầy đủ nên cần phải có biện pháp để giúp đỡ họ về vấn đề này.

- Những người xung quanh cũng có những điểm mạnh mà nhân viên CTXH có thể huy động để giúp gia đình bà Tâm.

- Nguyên nhân khiến Bé An có mặc cảm về tình trạng bệnh tật của mẹ là sự trêu chọc của bạn bè, vì vậy cần có những hành động đối với nhóm bạn của Bé An. Bên cạnh đó Bé An đang ở độ tuổi dậy thì và ở giai đoạn nổi loạn nên tính khí có sự thay đổi.

2/ Thiết lập mục tiêu để giúp gia đình bà Tâm giải quyết vấn đề:

Như vậy, mục tiêu được xác định ở đây là giúp cho mẹ con bà Tâm - Bé An hòa hợp trở lại, và qua đó giúp bà Tâm có thêm nghị lực để sống và có cuộc sống tốt.

Để thực hiện được mục tiêu trên, nhân viên CTXH cũng phải thiết lập những mục tiêu cụ thể đối với từng đối tượng:

a. Giúp bé An thay đổi hành vi và thái độ đối với mẹ.

b. Giúp bà Tâm hiểu được về con hơn, và thay đổi những suy nghĩ tiêu cực về cuộc sống.

c. Vận động các nguồn hỗ trợ theo chính sách để giúp bà Tâm và Bé An,…

3/ Lập kế hoạch hành động để giúp gia đình bà Tâm

Các kế hoạch hành động phải làm thế nào giúp cho nhân viên CTXH và thân chủ đạt được các mục tiêu đã nêu và phải được thực hiện trong một khoảng thời gian cụ thể. Ví dụ để đạt được mục tiêu (a) và (b) nói trên, kế hoạch hành động có thể được lập kế hoạch như sau:

a. Giúp bé An thay đổi hành vi và thái độ đối với mẹ

STT	Hoạt động sẽ thực hiện và phương pháp thực hiện	Người tham gia thực hiện	Thời gian dự kiến sẽ hoàn thành công việc
1	Tư vấn cho Bé An để Bé An hiểu rõ hơn về tâm lý và nhu cầu của mẹ (hiểu được tâm lý của người khuyết tật, những khó khăn của mẹ, và tình cảm của mẹ dành cho con)	Nhân viên CTXH	5 tuần (theo thỏa thuận giữa nhân viên CTXH và Bé An, nếu có thể)
2	Hướng dẫn cho Bé An những cách chăm sóc mẹ và những cách ứng xử cho phù hợp với mẹ	Nhân viên CTXH	6 tuần (theo thỏa thuận giữa nhân viên CTXH và Bé An, nếu có thể)
3	Làm việc với nhóm bạn của Bé An, giúp các cháu hiểu biết hơn những vấn đề liên quan đến người khuyết tật để các em thông cảm với hoàn cảnh Bé An, không còn trêu chọc Bé An nữa và khuyến khích các em nên giúp đỡ Bé An nếu cần thiết	Nhân viên CTXH chuẩn bị các nội dung tuyên truyền và giáo dục Bé An có thể tham gia bằng cách trình bày cảm nghĩ của mình khi bị bạn trêu chọc….	1 tuần (theo thỏa thuận giữa nhân viên CTXH và Bé An)
4	Làm việc với nhà trường và cô giáo chủ nhiệm của Bé An để ……	……	……

b. Giúp bà Tâm hiểu được về con hơn, và thay đổi những suy nghĩ tiêu cực về cuộc sống

STT	Hoạt động sẽ thực hiện và phương pháp thực hiện	Người tham gia thực hiện	Thời gian dự kiến sẽ hoàn thành công việc
1	Tư vấn cho bà Tâm để bà hiểu rõ hơn về những nhu cầu và những thay đổi về tâm lý của trẻ em ở tuổi của Bé An và cách chăm sóc dạy dỗ trẻ em ở lứa tuổi này	Nhân viên CTXH có thể làm công tác tham vấn và có thể tìm kiếm tài liệu cho bà Tâm đọc Bà Tâm tự học hỏi hoặc đọc tài liệu để nâng cao hiểu biết của mình và tự thay đổi suy nghĩ của mình về con gái	3 tuần (theo thỏa thuận giữa nhân viên CTXH và Bà Tâm)
2	Hướng dẫn cho Bà Tâm tham gia các buổi sinh hoạt chuyên đề về tâm lý trẻ em, cách nuôi dạy con cái, ….	Nhân viên CTXH là người làm cầu nối cho bà Tâm với các Câu lạc bộ, các chương trình liên quan Bà Tâm tham dự các buổi sinh hoạt này	??? tuần (theo thỏa thuận giữa nhân viên CTXH và Bà Tâm)
3	……	……	……

c. Vận động các nguồn hỗ trợ theo chính sách để giúp bà Tâm và Bé An (nếu thấy cần thiết và nếu gia đình này có nhu cầu cần giúp đỡ):

STT	Hoạt động sẽ thực hiện và phương pháp thực hiện	Người tham gia thực hiện	Thời gian dự kiến sẽ hoàn thành công việc
1	Tiếp cận các cơ quan chính quyền địa phương để…..	Nhân viên CTXH Bà Tâm	4 tuần (theo thỏa thuận giữa nhân viên CTXH và Bà Tâm)
2	Tiếp cận các đoàn thể ở địa phương để…….	Nhân viên CTXH Bà Tâm Bé An	4 tuần (theo thỏa thuận giữa nhân viên CTXH và Bà Tâm) 8 tuần (theo thỏa thuận giữa nhân viên CTXH và Bé An)
3	……	……	……

5. Bước 5: Thực hiện kế hoạch can thiệp/ giúp đỡ

Một sự chọn lựa hoặc một quyết định nào đó về các hoạt động thực hiện sẽ được thân chủ đưa ra như là kết quả của những suy nghĩ và cảm nhận thông qua việc nhận biết những hành vi hoặc những phương tiện vật chất nào đó mà đã tạo ra những tác động đối với vấn đề hoặc đối với cách thức mà thân chủ đề cập đến vấn đề khó khăn của họ.

Thân chủ sẽ thực hiện những quyết định hoặc những lựa chọn về các giải pháp mà theo họ là ưu việt nhất, tốt nhất và khả thi nhất trong hoàn cảnh của họ. Việc thực hiện những quyết định hoặc những giải pháp được chọn lựa sẽ được thể hiện thông qua các hoạt động cụ thể, phù hợp với hoàn cảnh và từng giai đoạn thời gian khác nhau. Thân chủ là người thực hiện chính với sự giúp đỡ của nhân viên CTXH. Tùy theo tính chất của công việc mà kế hoạch hành động cho các thân chủ sẽ được xây dựng khác nhau và vai trò của nhân viên CTXH trong các hoạt động đó cũng khác nhau. Có khi nhân viên CTXH là người phải chủ động thực hiện nhiều công việc trong các hoạt động được đề ra, nhưng có khi nhân viên CTXH chỉ cần đóng vai trò là người hỗ trợ phía sau và thân chủ là người sẽ thực hiện chính.

Sau đây là một số ví dụ về các trường hợp thân chủ có vấn đề khác nhau và những hoạt động mà nhân viên CTXH và thân chủ sẽ thực hiện cũng phải khác nhau:

- **Thân chủ là người có vấn đề về tâm lý:** Nhân viên CTXH thường sẽ là người phải thực hiện các hoạt động chính. Họ sẽ là người phải làm công tác tham vấn hoặc giới thiệu, giúp đỡ các thân chủ đến gặp các chuyên gia tâm lý để được chẩn đoán và tư vấn cho đúng cách.

- **Thân chủ là người gặp những vấn đề khó khăn về tài chính hoặc trong các mối quan hệ xã hội/ trong quan hệ gia đình:** các hoạt động sẽ bao gồm một số hoạt động mà thân chủ sẽ tự thực hiện với sự hướng dẫn và hỗ trợ của nhân viên CTXH, và một số hoạt động mà nhân viên CTXH sẽ trực tiếp thực hiện để giúp đỡ thân chủ (như vận động nguồn để hỗ trợ vốn, cơ hội việc làm, cơ hội học nghề,…) hoặc biện hộ (nếu thân chủ đang gặp phải sự kỳ thị, hoặc bị bắt giam vì những lý do không đúng,…)

- **Thân chủ là có những hành vi lệch chuẩn, không phù hợp với các chuẩn mực đạo đức xã hội:** Nhân viên CTXH sẽ đóng vai trò vừa là người tham vấn vừa là một nhà giáo dục để giúp thân chủ hiểu rõ được những sai lầm trong nhận thức và hành vi ứng xử hoặc hành động của họ và thân chủ sẽ phải là người tự điều chỉnh về nhận thức và hành vi, thái độ của mình cho phù hợp.

Bước 5: Thực hiện kế hoạch hỗ trợ gia đình bà Tâm:

Một khi các mục tiêu giúp đỡ đã được thiết lập và kế hoạch hành động được chuẩn bị một cách chi tiết và có sự phân công trách nhiệm rõ ràng cho những người có liên quan (nhân viên CTXH, bà Tâm và Bé An) thì quá trình hỗ trợ thân chủ giải quyết vấn đề đã được xem như là gần đạt được mục đích và đã thành công một nửa.

Vấn đề còn lại chỉ là thực hiện các hoạt động đó theo đúng kế hoạch đã lập ra. Nhân viên CTXH và bà Tâm, Bé An sẽ thực hiện những công việc đã được lên trong kế hoạch mà nhân viên CTXH đã cùng thảo luận để lập ra với bà Tâm, và Bé An và theo sự phân công công việc mà các bên đã đồng ý.

Trong giai đoạn thực hiện kế hoạch này, nhân viên CTXH ngoài những công việc đã thỏa thuận sẽ làm theo kế hoạch còn phải là người luôn theo dõi sát sao từng bước thực hiện hoạt động của bà Tâm và Bé An theo như đã đồng ý trong kế hoạch. Điều quan trọng là nhân viên CTXH còn phải lưu ý theo dõi những vấn đề sau để bảo đảm cho các hoạt động được thực hiện một cách thuận lợi và đem lại kết quả như được mong đợi:

- Đảm bảo rằng những người tham gia thực hiện các hoạt động cần phải có thái độ tích cực và phải bám sát vào những gì đã được các bên thỏa thuận, đồng ý thực hiện và đưa vào bảng kế hoạch nói trên.

- Nếu phát hiện có những vấn đề phát sinh ngoài dự kiến mà có thể ảnh hưởng không tốt đến quá trình thực hiện và kết quả của hoạt động, nhân viên CTXH phải kịp thời suy nghĩ và cùng thảo luận với thân chủ về những cách thức để các bên cùng nhau hợp tác và khắc phục những vấn đề đó.

- Nếu một hoạt động nào đó gặp những trở ngại mà không thể thực hiện được, nhân viên CTXH cũng nên thảo luận cùng thân chủ để tìm kiếm một giải pháp hoặc một hoạt động thay thế.

- Toàn bộ quá trình thực hiện phải được theo dõi giám sát chặt chẽ bởi nhân viên CTXH, những thành quả đạt được phải được ghi nhận kịp thời để khích lệ thân chủ, nhất là Bé An, tiếp tục thực hiện các bước tiếp theo.

6. Bước 6: Giám sát và lượng giá

Thực hiện hoạt động trên cơ sở của việc đánh giá này sẽ giúp thân chủ và nhân viên xã hội kiểm tra xem thử quyết định được đưa ra có thực hiện được hay không. Các bước hành động tiếp theo sẽ được xem xét để củng cố hoặc mở rộng những cố gắng, hoặc nếu thấy cần thiết, thì có thể thảo luận các hành động thay thế khác, hoặc thay đổi các hoạt động hoặc quyết định tiếp tục. Việc giám sát và lượng giá là rất quan trọng trong việc quyết định hướng đi của các hoạt động giải quyết vấn đề.

Các hoạt động giám sát và lượng giá sự thực hiện các hoạt động của kế hoạch giải quyết vấn đề này cần phải được thực hiện thường xuyên theo định kỳ và được thỏa thuận với thân chủ. Trong quá trình giám sát, nhân viên CTXH sẽ theo dõi những chuyển biến của thân chủ hoặc những sự thay đổi trong các vấn đề liên quan đến hoàn cảnh của thân chủ, hành vi của thân chủ.

Sau đây là một vài điều quan trọng mà nhân viên CTXH cần lưu ý trong quá trình giám sát và lượng giá việc thực hiện các hoạt động đã được đưa vào kế hoạch giải quyết vấn đề cho thân chủ:

- Nếu thân chủ thực hiện tốt những hoạt động được giao hoặc có những tiến bộ trong quá trình thay đổi nhận thức, hành vi và thái độ, nhân viên CTXH nên ghi nhận những tiến bộ đó và nên có những lời khen ngợi để khích lệ sự nỗ lực của họ, giúp họ tự tin hơn để tiếp tục thực hiện các hoạt động tiếp theo trong kế hoạch, cho dù những tiến bộ hoặc những thành công của họ chỉ mới ở mức rất thấp.

- Nếu phát hiện có những trở ngại đối với thân chủ trong quá trình thực hiện một hoạt động nào đó theo kế hoạch, nhân viên CTXH nên có hành động can thiệp kịp thời bằng cách cùng bàn bạc với thân chủ về quá trình thực hiện, lắng nghe ý kiến của họ về những trở ngại và cùng họ thay đổi hướng hành động nếu thấy cần thiết.

- Lưu ý: Nếu thân chủ thất bại trong việc thực hiện hoạt động được giao, nhân viên CTXH không nên tỏ thái độ trách móc, mà nên tỏ thái độ thông cảm với những hạn chế của thân chủ trong việc đối phó với những trở ngại. Nhân viên CTXH nên ngồi lại và cùng thân chủ phân tích những nguyên nhân dẫn đến thất bại, cùng nhau lập kế hoạch để khắc phục những thất bại đó hoặc chọn lựa những hoạt động khác khả thi hơn.

- Sau một thời gian phù hợp như đã thỏa thuận với thân chủ về việc hỗ trợ họ, nhân viên CTXH sẽ gặp lại thân chủ, cùng thân chủ xem xét lại hiệu quả của các hoạt động đã được lên kế hoạch so với mục tiêu dự định ban đầu.

  Nếu nhân viên CTXH và thân chủ nhận thấy rằng vấn đề khó khăn của thân chủ đã được giải quyết ổn thỏa, thân chủ đã vượt qua được thời điểm khó khăn và không còn cần sự giúp đỡ nữa thì quá trình giúp đỡ sẽ được chấm dứt. Nếu thân chủ vẫn cảm thấy chưa an tâm và vẫn còn cần nhân viên CTXH giúp, thì hai bên sẽ bàn tiếp kế hoạch giúp đỡ cho một giai đoạn mới.

  Nếu qua sự đánh giá mà nhân viên CTXH cùng thân chủ thấy rằng vấn đề vẫn không giải quyết được hoặc trở nên trầm trọng hơn thì nhân viên CTXH nên thảo luận vấn đề với thân chủ và cả đồng nghiệp, hoặc chuyển gửi trường hợp này đến với chuyên gia giỏi hơn hoặc một cơ sở dịch vụ khác phù hợp hơn để có hướng giúp đỡ tốt hơn cho thân chủ.

7. Bước 7: Giám sát, lượng giá các hoạt động hỗ trợ bà Tâm và Bé An

- Các hoạt động theo dõi, giám sát phải được nhân viên CTXH được thực hiện song song với quá trình thực hiện kế hoạch hoạt động để theo dõi những tiến bộ trong quan hệ giữa hai mẹ con bà Tâm và Bé An, những thay đổi tích cực về hành vi và thái độ của Bé An đối với mẹ, những thay đổi của nhóm bạn Bé An, và những thay đổi trong cách nhìn nhận về Bé An của bà Tâm, và so sánh xem thử những tiến bộ hoặc thay đổi này có diễn ra đúng theo những mong đợi ban đầu mà kế hoạch đề ra hay không. Việc theo dõi và giám sát chặt chẽ cũng sẽ giúp cho nhân viên CTXH kịp thời sửa sai hoặc điều chỉnh kế hoạch hoạt động cho phù hợp với thực tế và năng lực giải quyết vấn đề của bà Tâm và Bé An, để tránh được những thất bại có thể xảy ra mà có thể khiến họ nản chí và bỏ cuộc.

- Các hoạt động lượng giá có thể được thực hiện định kỳ theo những thỏa thuận giữa nhân viên CTXH với bà Tâm và Bé An để nhìn lại và đánh giá những kết quả đã đạt được, những hoạt động đã thực hiện, những thuận lợi và khó khăn mà bà Tâm và Bé An đã gặp phải và những cách giải quyết vấn đề của họ. Nhân viên CTXH sẽ cùng với bà Tâm và Bé An thảo luận với nhau về những bước tiếp theo của kế hoạch và cách thức để tiếp tục thực hiện các hoạt động tiếp theo.

- Nhân viên CTXH có thể giám sát trực tiếp những công việc đã gia cho bà Tâm và Bé An thực hiện bằng cách gặp họ trực tiếp để trao đổi và góp ý, nhưng cũng có thể giám sát một cách gián tiếp thông qua việc trao đổi về những tiến bộ trong các hoạt động hàng ngày và trong quan hệ ứng xử giữa hai mẹ con thông qua sự giúp đỡ của những người xung quanh mẹ con bà Tâm, như anh Minh (anh ruột của Bé An), bà con hàng xóm, bạn bè của bà Tâm,….

- Sau khi các hoạt động theo kế hoạch đã được thực hiện và đã cho ra kết quả như mong đợi, Bé An và bà Tâm đã hòa hợp với nhau, Bé An đã thay đổi theo hướng tích cực, không còn mặc cảm với bạn bè về hoàn cảnh của mình và tình trạng bệnh tật của mẹ nữa, bà Tâm khôi phục lại được tâm trạng lạc quan và vui vẻ, nhân viên CTXH có thể cùng bàn bạc với bà Tâm và Bé An kế hoạch để kết thúc sự giúp đỡ và rút lui.

Bước 7: Chấm dứt/ kết thúc sự hỗ trợ hoặc chuyển gửi

Nhân viên CTXH thực hiện những sự chuẩn bị cho thân chủ để chấm dứt sự giúp đỡ khi thấy rằng sự giúp đỡ đã có hiệu quả đối với thân chủ và thân chủ đã có thể tự giải quyết được vấn đề của họ, hoặc đã vượt qua được những khó khăn của họ.

Sự chấm dứt hoạt động hỗ trợ cũng có thể diễn ra khi có một trong những trường hợp sau xảy ra:

- Thân chủ tự quyết định không muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ nữa do:
  - o Họ cảm thấy họ đã đủ tự tin và đủ sức để giải quyết vấn đề của họ mà không cần đến NVCTXH nữa.
  - o Không thích sử dụng dịch vụ nữa.
  - o Do chuyển nhà đi nơi khác, hoặc
  - o Do bất kỳ những lý do nào khác.
- Thân chủ đã được chuyển gửi đến dịch vụ khác phù hợp hơn với vấn đề mà thân chủ đang gặp phải và cần có chuyên gia chuyên ngành để giúp họ: ví dụ như chuyển gửi người có vấn đề trầm cảm nặng đến đến chuyên gia trị liệu tâm lý để giúp họ, chuyển gửi một trẻ em trong mái ấm đã lớn tuổi sang một cơ sở xã hội khác chuyên hỗ trợ cho thanh niên trong hoàn cảnh khó khăn, chuyển gửi thân chủ đến các dịch vụ chuyên khoa như bệnh viện chăm sóc đặc biệt như đối với các trường hợp nhiễm HIV/ AIDS đã chuyển sang giai đoạn cuối;
- Thân chủ đã chết vì một lý do nào đó và nhân viên CTXH không thể tiếp tục giúp đỡ họ nữa.

Bước 7: Kết thúc sự hỗ trợ/ giúp đỡ đối với gia đình bà Tâm và Bé An

Sau thời gian thực hiện kế hoạch, nếu thấy rằng kết quả hỗ trợ đã đạt được các mục tiêu đã đề ra, bà Tâm và Bé An đã thực sự hiểu nhau, hiểu về những nhu cầu tình cảm của nhau và đã hòa hợp với nhau, nhân viên CTXH sẽ thực hiện một sự chuẩn bị tư tưởng cho bà Tâm và Bé An trước khi kết thúc sự giúp đỡ và rút lui. Sự chuẩn bị này cần được thực hiện chu đáo để bà Tâm và Bé An không cảm thấy hẫng hụt và mất mát khi không còn được tiếp tục giúp đỡ. Sự chuẩn bị này cũng có thể được kết hợp thông qua các bước lượng giá hoạt động theo từng giai đoạn thực hiện kế hoạch hỗ trợ nói trên.

Sau khi kết thúc quá trình giúp đỡ, nhân viên CTXH cũng nên tiếp tục theo dõi một thời gian nữa và thỉnh thoảng viếng thăm gia đình bà Tâm để động viên Bé An và bà Tâm cho đến khi mọi vấn đề trong quan hệ gia đình bà Tâm đã hoàn toàn được ổn định thì mới ngừng hẳn các chuyến viếng thăm và hoạt động hỗ trợ.

Trong quá trình kết thúc sự hỗ trợ này, cũng có thể xảy ra tình huống là bà Tâm vẫn còn nhiều lo âu, thậm chí vẫn trầm cảm mặc dù quan hệ mẹ con đã được cải thiện và hòa hợp tốt và Bé An cũng đã có những thay đổi tốt về hành vi của mình và đã làm rất tốt phần trách nhiệm của con đối với mẹ. Lúc đó nhân viên CTXH có thể giới thiệu bà Tâm đến các chuyên gia trị liệu tâm lý để tiếp tục giúp bà Tâm ổn định về tâm lý và yên tâm vui sống với con gái.

Lưu ý:

Perlman cũng lưu ý rằng khi áp dụng quy trình này trong việc thực hiện CTXH với thân chủ là các cá nhân và gia đình, nhân viên CTXH cần chú trọng đến những điều sau đây:

- Vấn đề là những khó khăn, trở ngại cá nhân thân chủ gặp phải, nó cần được xác định bởi cá nhân thân chủ dưới sự hỗ trợ của CTXH.
- Những kinh nghiệm chủ quan của cá nhân cần phải được xác định. Ví dụ như thân chủ cảm thấy thế nào, họ đánh giá và diễn tả các cảm xúc ra sao chúng đã tác động như thế nào tới thân chủ..
- Các sự kiện liên quan đến nguyên nhân và ảnh hưởng của vấn đề tới cuộc sống của thân chủ phải được xác định và kiểm tra.
- Cần xác định các giải pháp khả thi, các phương tiện và phương thức thay thế phải được cân nhắc và thảo luận với thân chủ.
- Những lựa chọn hay quyết định được thực hiện chỉ sau khi có thảo luận, cân nhắc nhiều khía cạnh như khả năng của thân chủ những phương tiện hay cộng cụ cần có…
- Cần kiểm tra tính khả thi của quyết định, các bước tiếp theo cũng cần được kiểm tra, theo dõi, nếu có sự tiến bộ cần được củng cố. Bên cạnh đó cũng cần xem xét những giải pháp thay thế, thậm chí thay đổi những quyết định trước đây nếu không phù hợp.
- Hoạt động giám sát và đánh giá, rất cần thiết cho việc xem xét kết quả, đánh giá những tiến bộ, và phòng ngừa những lệch lạc trong quá trình giải quyết vấn đề.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Lê Chí An (2006): Công tác xã hội cá nhân – Tài liệu giảng dạy, (lưu hành nội bộ)- Trường Đại Học Mở tp HCM

2. Trần Thị Thu Hà (2009): Tài liệu giảng dạy: Công tác xã hội cá nhân

3. Nguyễn Ngọc Lâm (2007): Tài liệu giảng dạy: Công tác xã hội với cá nhân

4. Nguyễn Thị Thái Lan, Bùi Thị Xuân Mai (2012): Giáo trình Công tác xã hội cá nhân và gia đình. NXB Lao động - Xã hội.

5. Sagebiel, Juliane & Meyer, Ngân Nguyễn (editors) et al. (editor) 2012): Một số lý thuyết CTXH ở Việt Nam và Đức (2012) - Lê Thi Mỹ Hiền & Tôn Nữ Ái Phương: Các lý thuyết CTXH đang được áp dụng và giảng dạy ở VN. Nhà xuất bản Thanh Niên, TP. Hồ Chí Minh, Viet Nam– Dự án hợp tác giữa Đại học Mở tp Hồ Chí Minh với Đại học Munich- Đức.

6. Thanh Lê, Tuệ Nhân (2000): Xã hội học chuyên biệt, Nhà Xuất bàn Khoa học Xã hội.

7. Tôn-Nữ Ái-Phương (2011): Bài giảng Công tác Xã hội với Cá nhân, Trường Đại học Mở thành phố Hồ Chí Minh.

Tiếng Anh

1. Ann Hartman & Joan Laird (1983): Family Centered Practice, The Free Press, Macmillan, USA, trang 163.

2. Albaracin, Erlinda (2010): Working with individuals and families- reference material for Social Work Education Project Vietnam – Executive Education Program– Project of CFSI in partnership with the Atlantic Philanthrophiles, Unicef, Asian Social Institute and MOLISA

3. Brooks, J.E., (2006). Strengthening resilience in children and youths: maximizing opportunities through the schools. Children & School, (28)2, 69-74.

4. Cohen, B.Z. (1999): Intervention and supervision in strengths-based social work practice trong Erlinda Albaracin and Dolores Rubia (2010): Social Work with Individuals and Families (CFSI-ULSA project) Society: Journal of Contemporary Human Services, (80)5, 460-466.

5. Cowger, C., and Snively, C. (2002). Individual, family and community empowerment. In D. Saleebey (Ed.), The Strengths Perspective in Social Work Practice. 3rd ed. (pp.106-122). New York: Longman.

6. Danao, I. (2000). Working with individuals. Philippine Encyclopedia of Social Work. Q.C., Phil.: Megabook Co.

7. Danao, V. Ines (2011): Human behaviour and social environment- reference material for Social Work Education Project Vietnam – Executive Education Program– Project of CFSI in partnership with the Atlantic Philanthrophiles, Unicef, Asian Social Institute and MOLISA

8. Del Castillo, Marie –Lyra (2011): Lecture on Social Work with Individuals – TOT training, Open University of HCM City

9. Goldstein, G. Eda. (1984): Ego psychology and Social Work Practice. Macmillan Inc. New York, USA

10. Greene, R. Roberta & Ephross , H. Paul (1991): Human behaviour theory and social work practice, Aldine de Gruyter, New York.

11. Hartman, Ann & Laird, Joan (1983): Family Centered Practice, The Free Press, Macmillan, USA,

12. Lishman, Joyce (1998, 5th impression): Handbook of Theory for Practice Teachers in Social Work, UK

13. Mendoza, T.L. (2002). Social Welfare and Social Work

14. O'Hagan, Kieran (1996): Competence in Social Work Practice: A Practical Guide for Professionals. Jessica Kingsley Publishers. London and Bristol, Pennsylvania.

15. Paras, E., Eufemio, F., de Guzman, L., and Kay, K. (1981). Social Casework: An Introduction. SSWAP. Manila trong Erlinda Albaracin and Dolores Rubia (2010): Social Work with Individuals and Families (CFSI-ULSA project)

16. Payne, Malcom (2005, 3rd edition): Modern Social Work Theory . Palgrave Macmillan. UK

17. Perlman, H. (1964). Social Casework: A Problem-Solving Process. Chicago: University of Chicago Press

18. Saleebey, D. (Ed.) (1992). The Strengths Perspective in Social Work Practice. New York: Longman.

19. Timberlake E.,McMahon, F., and Sabatino, C. (2002). The Generalist Perspective and The General Method of Social Work Practice. Boston: Allyn and Bacon