

UBND TỈNH KON TUM

TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG KON TUM

GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN

NGÀNH: CÔNG TÁC XÃ HỘI

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDCT ngày
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum)*

Kon Tum, năm 2021

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	5
CHƯƠNG I. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN.....	7
1. Khái niệm về CTXH với cá nhân(1).....	7
2. Lịch sử CTXH với cá nhân.....	10
3. Mục đích, mục tiêu CTXH cá nhân	13
4. Các nguyên tắc hành động trong CTXH với cá nhân	14
5. Vai trò của nhân viên xã hội	17
6. Các thành tố trong CTXH với cá nhân(3).....	18
CHƯƠNG 2: MỘT SỐ LÝ THUYẾT CTXH VỚI CÁ NHÂN	23
1. Lý thuyết hệ thống sinh thái	24
2. Nhận diện hệ thống trọng tâm.....	30
3. Quan niệm sức mạnh thân chủ.....	33
4. Thuyết hành vi	35
5. Lý thuyết thế hệ	37
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ KỸ NĂNG TRONG CTXH VỚI CÁ NHÂN ...	45
1. Kỹ năng lắng nghe	50
2. Kỹ năng quan sát.....	52
3. Kỹ năng đặt câu hỏi	53
4. Kỹ năng thấu cảm	55
5. Kỹ năng phản hồi	57
6. Kỹ năng vận đàm	60
7. Kỹ năng vãng gia (thăm viếng gia đình thân chủ).....	62
CHƯƠNG 4. TIẾN TRÌNH TRONG CTXH CÁ NHÂN	68

1. Khái niệm.....	68
2. Các kết quả có thể đạt được.....	69
3. Các bước trong tiến trình.....	69
4. Giải quyết một vài trường hợp điển cứu.....	75
CHƯƠNG 5. XỬ LÝ CĂNG THẲNG XỬ LÝ KHỦNG HOẢNG.....	80
1. Xử lý căng thẳng thần kinh.....	80
1.1. Khái niệm.....	80
1.2. Nguyên nhân và nhân tố ảnh hưởng.....	80
1.3. Các loại căng thẳng thần kinh.....	81
1.4. Các phản ứng của căng thẳng thần kinh (Stress).....	83
1.5. Kỹ năng can thiệp căng thẳng thần kinh.....	84
2. Xử lý khủng hoảng.....	85
2.1. Khái niệm.....	85
2.2. Các dạng khủng hoảng.....	86
2.3. Các giai đoạn khủng hoảng.....	87
2.4. Cảm xúc và phản ứng thường thấy khi khủng hoảng.....	88
2.5. Kỹ năng can thiệp tình trạng khủng hoảng.....	91
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	98

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Giáo trình “Công tác xã hội cá nhân” được biên soạn dựa trên Chương trình đào tạo ngành Công tác xã hội trình độ Cao đẳng. Mục đích của giáo trình để làm tài liệu giảng dạy chính thức cho giảng viên và làm tài liệu học tập chính thức cho sinh viên. Giáo trình “công tác xã hội cá nhân” do chúng tôi biên soạn có tham khảo giáo trình “Công tác xã hội cá nhân” của tác giả Lê Chí An chủ biên) nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mục đích của giáo trình là làm tài liệu giảng dạy chính thức cho giảng viên và làm tài liệu học tập chính thức cho sinh viên ngành Công tác xã hội ở trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum.

Giáo trình này được lưu hành nội bộ, các nguồn thông tin có thể được sử dụng nguyên bản hoặc trích sử dụng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo. Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

LỜI GIỚI THIỆU

Công tác xã hội (CTXH) đóng vai trò, ý nghĩa trong việc giải quyết các vấn đề xã hội, nhằm đảm bảo công bằng và tiến bộ xã hội trong mỗi quốc gia. Chính vì vậy công tác xã hội đã được ghi nhận là một nghề quan trọng tại nhiều nước trên thế giới.

Giáo trình Công tác xã hội với trẻ tự kỷ được tác giả nghiên cứu và tham khảo từ nhiều nguồn tài liệu khác nhau. Được xây dựng chủ yếu dựa trên cấu trúc của chương trình đào tạo chuyên ngành Công tác xã hội hệ cao đẳng đã được Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum phê duyệt.

Giáo trình được cấu trúc 5 chương:

Chương 1: Tổng quan về công tác xã hội với cá nhân;

Chương 2: Một số lý thuyết ứng dụng trong CTXH với cá nhân;

Chương 3: Một số kỹ năng chuyên ngành áp dụng trong CTXH cá nhân;

Chương 4. Tiến trình trong CTXH cá nhân;

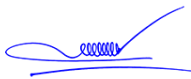
Chương 5. Xử lý căng thẳng thần kinh và xử lý khủng hoảng.

Để hoàn thành được “Công tác xã hội cá nhân”, tác giả xin gửi lời cảm ơn đến các chủ biên của các tài liệu tham khảo; Cảm ơn sự góp ý phản biện từ phía Hội đồng thẩm định Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum; Cảm ơn sự góp ý từ đồng nghiệp. Trong quá trình biên soạn chắc chắn vẫn có những sai sót, rất mong nhận được sự góp ý từ quý người học.

Kon Tum, ngày 24 tháng 10 năm 2021

Biên soạn

Chủ biên: ThS. Nguyễn Thị Hồng Chuyên 

Thành viên: ThS. Võ Mạnh Tuấn 

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

TÊN MÔN HỌC: CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN

MÃ MÔN HỌC: 61033034

VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT, Ý NGHĨA VÀ VAI TRÒ CỦA MÔN HỌC

- Vị trí: Môn học Công tác xã hội cá nhân là môn học chuyên ngành quan trọng trong chương trình đào tạo ngành công tác xã hội trình độ cao đẳng. Được bố trí học trong học kỳ 1 của năm thứ 2 nằm trong các môn chuyên ngành.

- Tính chất: Môn học Công tác xã hội cá nhân là môn học chính, bắt buộc quan trọng của ngành công tác xã hội. Môn học cung cấp những kiến thức, kỹ năng cơ bản và rèn luyện cho sinh viên về phương pháp quan trọng cần thiết đối với nhân viên công tác xã hội khi làm việc với cá nhân nhằm tìm hiểu, giải quyết vấn đề mắc phải của thân chủ, đáp ứng nhu cầu cuộc sống. Qua đó giúp người học biết xác định vấn đề, xác định mục tiêu, biết lên kế hoạch hỗ trợ cho đối tượng thân chủ là một cá nhân có vấn đề.

- Ý nghĩa và vai trò của môn học:

Công tác xã hội cá nhân là những một trong những phương pháp chính, quan trọng trong quá trình trở thành một nhân viên công tác xã hội của sinh viên sau khi tốt nghiệp. Vì vậy, việc nắm vững kiến thức, thực hành tốt các kỹ năng cần thiết trong CTXH cá nhân sẽ hỗ trợ sinh viên nắm bắt, hiểu được các yếu tố cần và đủ giúp cho việc chuyển tiếp các kiến thức chuyên môn trong CTXH dễ dàng, nhanh chóng hơn.

MỤC TIÊU CỦA MÔN HỌC

- *Về kiến thức:* Mô tả và vận dụng kiến thức về cơ sở lý thuyết, các nguyên tắc hành động, các bước thực hiện trong tiến trình giải quyết vấn đề và các kỹ năng cần thiết khi thực hành công tác xã hội với cá nhân.

- *Về kỹ năng:* Hình thành các kỹ năng về vấn đàm, vãng gia, ghi chép hồ sơ cá nhân, giao tiếp, lắng nghe, quan sát, tham vấn...

- *Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Tôn trọng, chấp nhận, thấu cảm với hoàn cảnh với vấn đề của đối tượng. Sinh viên lắng nghe và thừa nhận tính chuyên nghiệp, sẵn sàng dấn thân với nghề nghiệp sau này. Có trách nhiệm, chủ động giải quyết những vấn đề của thân chủ theo từng tình huống thông qua phương pháp thực hành công tác xã hội với cá nhân.

NỘI DUNG CỦA MÔN HỌC

CHƯƠNG I. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN

Giới thiệu:

Chương này mô tả khái quát các kiến thức cơ bản tổng quát về công tác xã hội với cá nhân như khái niệm, lịch sử hình thành, mục đích mục tiêu, vai trò của nhân viên xã hội, phân tích các nguyên tắc và thành tố công tác xã hội cá nhân. Qua đó, người học có cái nhìn tổng quát về nội dung công tác xã hội cá nhân.

Mục tiêu:

- Mô tả và phân tích khái niệm, mục đích, ý nghĩa, các nguyên tắc hành động của công tác xã hội cá nhân, trình bày vai trò của nhân viên xã hội và phân tích các thành tố trong CTXH cá nhân.
- Hình thành kỹ năng phân tích, đánh giá, làm việc nhóm. Thực hiện đúng các nguyên tắc hành động khi làm việc với cá nhân
- Sinh viên lắng nghe và thừa nhận tính chuyên nghiệp, sẵn sàng dấn thân với nghề nghiệp sau này.

1. KHÁI NIỆM VỀ CTXH CÁ NHÂN(1)

Trong cuộc sống, con người luôn phải đối phó với những vấn đề phức tạp mà có khi họ không thể tự mình giải quyết được. Vấn đề mà con người gặp phải có thể rất đa dạng không giống nhau như nghèo đói, bệnh tật, hôn nhân, gia đình,... điều quan trọng là khi gặp phải vấn đề rắc rối con người sẽ giải quyết như thế nào và có khả năng giải quyết nó hay không.

Nghề CTXH đưa ra phương pháp làm việc với cá nhân nhằm giúp cá nhân nhận diện được vấn đề gặp phải, đánh giá sức mạnh bản thân, hỗ trợ cá nhân tự giải quyết vấn đề nhằm tăng cường hoặc khôi phục việc thực hiện vai trò chức năng xã hội của cá nhân.

Có rất nhiều định nghĩa liên quan đến CTXH với cá nhân. Sau đây là một số định nghĩa của một số tác giả, tổ chức tiêu biểu:

Có rất nhiều định nghĩa liên quan đến công tác xã hội với cá nhân. Sau đây là một số định nghĩa của một số tác giả, tổ chức tiêu biểu:

Bà **Helene Mathew** cho rằng: “Công tác xã hội cá nhân là phương pháp giúp đỡ cá nhân con người thông qua mối **quan hệ một – một**. Phương pháp này được các nhân viên xã hội ở các cơ sở sử dụng **giúp con người có vấn đề về chức năng xã hội** và việc **thực hiện chức năng** của họ”

Bà **Perlman** cho rằng: “Công tác xã hội cá nhân là một **tiền trình** được các cơ quan lo về an sinh cho con người để **giúp cá nhân đối phó** hữu hiệu hơn với các vấn đề thuộc về **chức năng xã hội** của họ”

Esther C. Vilorio: “Công tác xã hội cá nhân là **tiền trình giúp đỡ**, bao gồm nhiều hoạt động khác nhau, có thể là hỗ trợ vật chất, chuyển tiếp đến các tổ chức cộng đồng khác có đủ phương tiện, hỗ trợ về tâm lý cảm xúc qua việc lắng nghe có hiệu quả, biểu lộ sự chấp nhận và tạo sự an tâm, nêu lên đề nghị, cố vấn thích hợp và đặt ra các giới hạn, khuyến khích thân chủ biểu lộ cảm xúc, cũng như khuyến khích thân chủ tác động lên các kế hoạch của họ; giúp cá nhân tường thuật và xem xét hoàn cảnh của họ hay làm việc với những cân nhắc và hiểu biết kỹ lưỡng về mối quan hệ nhân quả giữa thái độ hiện thời và cách điều chỉnh những kinh nghiệm quá khứ của họ. Tất cả những điều này có thể được sử dụng cùng nhau để đáp ứng cho những cá nhân đang chịu stress, giúp họ có khả năng đáp ứng đầy đủ nhu cầu và thực hiện **chức năng xã hội** của họ đầy đủ hơn”

Mary Richmond: “Công tác xã hội cá nhân là những tiến trình phát triển nhân cách nhờ những điều chỉnh được tác động một cách có ý thức, theo từng cá nhân một, giữa con người và môi trường xã hội của họ”(2). Có thể định nghĩa Công tác xã hội cá nhân là nghệ thuật thực hiện những việc khác nhau bằng cách **hợp tác** với họ để cùng đạt tới sự tốt đẹp hơn cho xã hội và cho chính bản thân họ.

Kazuko Kay: “Công tác xã hội cá nhân là một phương pháp công tác xã hội, can thiệp những khía cạnh tâm lý xã hội của đời sống con người nhằm khôi phục, cải thiện và phát huy việc thực hiện **chức năng xã hội** của cá nhân đó hay phòng ngừa sự yếu kém trong việc thực hiện chức năng xã hội bằng cách nâng cao sự thể hiện vai trò với tư cách là một cá nhân có năng suất và có tính xây dựng”

Định nghĩa của hiệp hội công tác xã hội thế giới:(3)

Sách giáo khoa/ bách khoa (Encyclopedia) về công tác xã hội của **Philippin:** “Công tác xã hội cá nhân là một hình thức cá biệt hóa việc giúp đỡ con người đối phó với những vấn đề cá nhân thường liên quan đến sự **sa sút** hay **gãy đổ** trong việc thực hiện các **chức năng xã hội** một cách đầy đủ”

Bà Nguyễn Thị Oanh: “Công tác xã hội cá nhân là một phương pháp can thiệp (của Công tác xã hội) quan tâm đến những vấn đề về nhân cách mà một thân chủ cảm nghiệm. Mục đích của Công tác xã hội cá nhân là phục hồi, củng cố và phát triển sự thực hành bình thường các **chức năng xã hội** của cá nhân và gia đình”

Như vậy có thể thấy CTXH cá nhân có những đặc điểm như sau:

- CTXH cá nhân là một phương pháp trợ giúp trong CTXH thông qua mối quan hệ tương tác trực tiếp một – một.
- Mục đích của CTXH cá nhân là giúp cho cá nhân giải quyết vấn đề nảy sinh từ mối quan hệ, từ những thay đổi của môi trường xung quanh. Ví dụ như cá nhân gặp khó khăn về tâm lý, kinh tế, việc làm...

- Đối tượng trợ giúp là cá nhân nhưng có khi cần can thiệp với cả gia đình của họ nhằm tạo sự thay đổi của cá nhân và những người liên quan trong gia đình, là những người đang có vấn đề về tâm lý, xã hội.
- Người trợ giúp là NVXH, họ là nhà chuyên môn có kiến thức nền tảng như hành vi con người, xã hội và kỹ năng chuyên môn về CTXH.
- Nội dung hoạt động của CTXH cá nhân bao gồm: như tham vấn (cho trẻ bỏ nhà đi lang thang, cho người đang trong tình trạng hoảng loạn, trẻ bị xâm hại...), giúp người thất nghiệp tìm kiếm việc làm hay được đào tạo nghề, giúp trẻ mồ côi được chăm sóc thay thế hay vào trung tâm, cung cấp dịch vụ cho người lớn và trẻ em bị bạo lực, trợ giúp những người nghiện có kiến thức hiểu về sự nghiện hút và ý chí để cai nghiện, kết nối giúp đỡ các cá nhân tiếp cận với các dịch vụ xã hội...

2. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN

CTXH cá nhân là phương pháp can thiệp đầu tiên của chuyên ngành CTXH. Phương pháp này bắt đầu từ cuối những năm 1800 với các tổ chức Từ Thiện (Charity Organizations) Mỹ; Hoạt động: thăm viếng hữu nghị (friendly visitors) để giúp đỡ người nghèo. Họ tới thăm từng người, tìm hiểu căn cứ những người cần sự giúp đỡ, cho những lời khuyên và giúp đỡ tài chính.

Đến đầu TK XX, thực tiễn đòi hỏi hoạt động giúp đỡ cá nhân cần có phương pháp mang tính khoa học chứ không còn là hoạt động từ thiện nữa. Đặc biệt là sự thay đổi mạnh mẽ của xã hội do hệ quả của công nghiệp hóa. Vì thế ở giai đoạn này, phương pháp công tác xã hội cá nhân đã phát triển dựa trên những nền móng, cơ sở khoa học. Nền móng đào tạo: Các trường giúp đỡ nhiều hơn; nội dung đào tạo và chương trình đào tạo phong phú hơn, sâu hơn.

Công tác xã hội cá nhân xuất hiện vào cuối những năm 1800. Trong bối cảnh công nghiệp hóa đô thị hóa ở các nước phương tây, đặc biệt ở Anh và Mỹ. Nguồn gốc của nó có thể thấy được khởi xướng từ hoạt động giúp đỡ những người nghèo, thất nghiệp, trẻ mồ côi,... của các tổ chức từ thiện COS (Charity

Organizations Society) ở Anh và ở Mỹ. Hiệp hội này đã thúc đẩy sự cá nhân hóa và công tác xã hội cá nhân. Do những nhân viên xã hội đầu tiên này giải quyết trường hợp của các gia đình có nhu cầu nên ở Mỹ họ được gọi là những nhân viên xã hội cá nhân.(4)

Công tác xã hội ra đời tại Anh vào cuối thế kỷ 19, do cuộc cách mạng công nghiệp mà nước Anh phải đối mặt với nhiều vấn đề xã hội trầm trọng. Vì vậy cần có những chính sách, hoạt động giúp đỡ của Nhà nước và những người tham gia tình nguyện đã hình thành nên nghề công tác xã hội. Nổi bật nhất là sự ra đời của Hiệp hội các tổ chức từ thiện được thành lập vào năm 1869 tại Luân Đôn nước Anh. Những đóng góp của Hiệp hội các tổ chức từ thiện này đã đặt nền tảng cho hoạt động Ngành công tác xã hội chuyên nghiệp sau này. Hoạt động của Hiệp hội các tổ chức từ thiện bắt đầu từ Luân Đôn và phát triển rộng khắp nước Anh, sau đó phát triển sang cả nước Mỹ dưới dạng Công tác xã hội sơ khai được thực hiện bởi các nhà truyền giáo và tình nguyện. Vào năm 1877, Tổ chức từ thiện xã hội được thành lập tại Mỹ và đến năm 1898 Hiệp hội tổ chức từ thiện lần đầu được tổ chức tại Mỹ. Đến năm 1901, tại New York (Mỹ) trường Công tác xã hội đầu tiên ra đời. Từ năm 1955, Hội những nhân viên Công tác xã hội quốc gia được thành lập. Đến nay đã có hơn 90 quốc gia trên thế giới khắp các châu lục đã công nhận nghề công tác xã hội là một nghề chuyên nghiệp.

Tại Việt Nam Ngành công tác xã hội được hình thành muộn hơn so với các nước phát triển trên thế giới, sự hình thành và phát triển qua các giai đoạn sau:

Giai đoạn nước ta trở thành thuộc địa của nước Pháp, giai đoạn này hình thành các mô hình chăm sóc tập trung như viện mồ côi, viện dưỡng lão dành cho người già, người khuyết tật được xây dựng bởi những nhà truyền giáo đã có ảnh hưởng đến mô hình công tác xã hội.

Giai đoạn 1945-1954: Sau cách mạng Tháng Tám thành công, miền Bắc thành lập chế độ xã hội chủ nghĩa, tập trung kiến thiết, xây dựng đất nước. Từ

đó, công tác xã hội chưa phát triển trở thành một ngành chuyên nghiệp. Cũng ở thời gian này, miền Nam đã có các trường đào tạo Công tác xã hội chuyên nghiệp như trường đào tạo Cán sự xã hội Caritas (Hội Hội chữ thập đỏ Pháp thành lập vào ngày 28/9/1948 và do các nữ dòng Thiên Chúa Giáo điều hành, “Phòng Công tác xã hội” do giám mục người Pháp thành lập.

Giai đoạn 1954-1975, với sự hiện diện của người Mỹ miền Nam Việt Nam đã tạo ra nhiều vấn đề xã hội phức tạp như mại dâm, băng nhóm tội phạm, nghiện ma túy... để giải quyết các vấn nạn này đã đánh dấu sự phát triển của Công tác xã hội, các nhà công tác xã hội được đào tạo trước đó và hình thành một số trường Công tác xã hội.

Giai đoạn 1975-1986, Công tác xã hội được quan niệm là phong trào hoạt động của các đoàn thể tham gia công tác từ thiện, xóa đói giảm nghèo, bảo vệ trẻ em mồ côi và chăm sóc người già, người khuyết tật (đặc biệt là những người có công với Cách mạng); Miền Nam các hoạt động đào tạo và thực hành công tác xã hội đã ngừng hoạt động.

Từ năm 1986 đến nay: Đất nước ta mở cửa, phát triển nền kinh tế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa. Bên cạnh những kết quả đạt được thì mặt trái của kinh tế thị trường làm xuất hiện tình trạng nghèo đói, trẻ em bị bỏ rơi, vấn đề di dân... để giải quyết các vấn đề này, ngành công tác xã hội đã phát triển mạnh mẽ trở lại. Nhìn chung công tác xã hội vẫn được hiểu trên ý nghĩa làm từ thiện, các thành viên làm công tác xã hội với tính chất tự phát, chủ yếu là của các tổ chức đoàn thể như Đoàn Thanh niên, Hội Phụ nữ, Hội Người cao tuổi, Hội Cựu chiến binh, cán bộ phường, xã đôi khi là những người dân tự nguyện.... Họ làm việc chủ yếu theo kinh nghiệm, chưa được đào tạo các kỹ năng mềm, các khoa học xã hội, kỹ năng nghề cần thiết về công tác xã hội. Do vậy, hiệu quả giải quyết các vấn đề xã hội, vấn đề của cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng dân cư không cao, thiếu tính bền vững.

Nhằm xây dựng công tác xã hội trở thành một nghề chuyên nghiệp, được đào tạo chuyên môn và là một ngành nghề được xã hội công nhận. công tác xã

hội giúp cho người dân nâng cao năng lực, khả năng ứng phó và kỹ năng giải quyết khó khăn, kết nối người dân được tiếp cận các nguồn hỗ trợ, các dịch vụ xã hội để cải thiện chất lượng cuộc sống, mang đến sự phát triển đồng bộ và hài hòa giữa người và xã hội, góp phần ngăn ngừa các vấn nạn xã hội, từ đó hướng tới một xã hội công bằng, bình đẳng và dân chủ toàn diện. Ngày 25/3/2010 Thủ tướng Chính phủ ký Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg về phê duyệt đề án phát triển nghề Công tác xã hội giai đoạn 2010-2020 đánh dấu một mốc mới quan trọng của ngành công tác xã hội tại Việt Nam với mục tiêu: “Phát triển công tác xã hội trở thành một nghề ở Việt Nam; nâng cao nhận thức toàn xã hội về nghề công tác xã hội; xây dựng đội ngũ cán bộ, viên chức, nhân viên và cộng tác viên công tác xã hội đủ về số lượng, đạt về yêu cầu chất lượng, gắn với phát triển hệ thống cơ sở cung cấp dịch vụ công tác xã hội ở các cấp, góp phần xây dựng hệ thống an sinh xã hội tiên tiến”.

Sau 10 năm thực hiện, Ngành công tác xã hội ở nước ta có những bước phát triển mới, công tác xã hội trở thành một nghề chính thức, được đào tạo trình độ từ cao đẳng đến cử nhân, thạc sĩ, tiến sĩ. Mô hình công tác xã hội được tổ chức thực hiện trong hệ thống trường học, bệnh viện, các cơ sở trợ giúp xã hội nhằm giúp đỡ cho học sinh, bệnh nhân, trợ giúp cho đối tượng có hoàn cảnh khó khăn tại cơ sở trợ giúp xã hội và tại cộng đồng.

Với mục đích tôn vinh giá trị cao quý, ý nghĩa nhân văn của nghề công tác xã hội; ghi nhận những đóng góp của người làm công tác xã hội, góp phần đảm bảo thực hiện quyền con người, công bằng, tiến bộ xã hội và hạnh phúc của nhân dân, ngày 15/9/2016, Thủ tướng Chính phủ đã quyết định lấy ngày 25/3 hằng năm là Ngày Công tác xã hội Việt Nam.

3. MỤC ĐÍCH, MỤC TIÊU CTXH CÁ NHÂN

Mục đích của CTXHCN nhằm phục hồi, củng cố và phát triển sự thực hành bình thường của chức năng xã hội của cá nhân và gia đình. NVXH thực hiện điều này bằng cách giúp tiếp cận các tài nguyên cần thiết. Về nội tâm, về quan hệ giữa người và người, và kinh tế xã hội. Phương pháp này tập trung vào

các mối liên hệ về tâm lý xã hội, bối cảnh xã hội trong đó vấn đề của cá nhân và gia đình diễn ra và bị tác động.(3)

Mục tiêu của công tác xã hội cá nhân bao gồm các mục tiêu sau:

- Giúp mọi người phát huy năng lực của chính mình và nâng cao khả năng xử lý và giải quyết vấn đề.
- Giúp mọi người tìm các nguồn lực và tạo thuận lợi cho các quan hệ tương tác giữa các cá nhân với các tổ chức và các cá nhân khác.
- Giúp các tổ chức đáp ứng nhiệt tình nhu cầu của thân chủ và tạo ảnh hưởng tới quan hệ giữa các tổ chức và cá nhân. Đặc biệt tạo ảnh hưởng đến chính sách xã hội.
- Tạo ảnh hưởng tới các chính sách xã hội

4. CÁC NGUYÊN TẮC CTXH CÁ NHÂN(5)

4.1. Chấp nhận thân chủ

NVXH chấp nhận thân chủ với tất cả những phẩm chất tốt và xấu của thân chủ đó, những điểm mạnh và điểm yếu của họ mà không phán xét hành vi của người đó. Chấp nhận thân chủ đòi hỏi sự không tính toán, không điều kiện cũng như không tuyên án hành vi của thân chủ. Nền tảng của nguyên tắc này là giả định triết học cho rằng mỗi cá nhân có giá trị bẩm sinh, không kể đến địa vị và hành vi của họ. Thân chủ được quyền lưu ý và thừa nhận là một con người cho dù anh ta có phạm tội đi chăng nữa. Chấp nhận không có nghĩa là tha thứ cho những hành vi phạm tội mà xã hội lên án, chấp nhận là thể hiện sự quan tâm và thiện chí hướng về con người ẩn sau hành vi.

4.2. Thân chủ tham gia giải quyết vấn đề

Nguyên tắc này gắn liền với quyền tự quyết của thân chủ. Nguyên tắc này còn góp phần giúp thân chủ chủ động tham gia vào việc theo đuổi những kế hoạch dài hạn cả sau khi can thiệp chấm dứt

4.3. Tôn trọng quyền tự quyết định của thân chủ

Nguyên tắc này cho rằng cá nhân có quyền quyết định những vấn đề thuộc về đời sống riêng tư của họ và người khác không có quyền áp đặt các quyết định lên họ. NVXH có thể hướng dẫn, giúp đỡ thân chủ đưa ra những quyết định đúng.

Sự tự quyết của thân chủ có những giới hạn riêng. Quyết định mà thân chủ đưa ra phải nằm trong phạm vi quy định của xã hội và hậu quả của nó không gây tổn hại đến ban. NVXH có thể hướng dẫn, giúp đỡ thân chủ đưa ra những quyết định đúng.

Sự tự quyết của thân chủ có những giới hạn riêng. Quyết định mà thân chủ đưa ra phải nằm trong phạm vi quy định của xã hội và hậu quả của nó không gây tổn hại đến bản thân của thân chủ cũng như tới những người khác.

Quyền tự quyết của thân chủ thể hiện ở việc thân chủ có sự cam kết tham gia vào toàn bộ tiến trình giải quyết vấn đề. Trong mọi tình huống, thân chủ thể hiện quyền chủ động tham gia hay rút lui khỏi các hoạt động trợ giúp mà CTXH dành cho họ.

4.4. Cá nhân hoá

Mỗi thân chủ là một cá thể duy nhất với những đặc điểm cá tính riêng biệt, chịu sự chi phối khác nhau của môi trường sống. Do đó, NVXH không nên nhìn nhận thân chủ theo những ý tưởng có trước cho từng thân chủ, dán nhãn lên hoàn cảnh và hành vi của thân chủ. Khả năng xem thân chủ như một cá nhân riêng biệt bằng cách cảm nhận qua những nét riêng tư và sự sẵn sàng đáp ứng những nhu cầu của thân chủ là điều quan trọng nhất trong nguyên tắc cá nhân hóa. Những nhu cầu, nguyện vọng của thân chủ được thể hiện qua kế hoạch giải quyết vấn đề riêng cho thân chủ đó. NVXH không áp dụng một mô hình chung cho những thân chủ khác nhau

4.5. Đảm bảo sự bí mật riêng tư cho đối tượng

Đây là nguyên tắc quan trọng trong CTXH. Nhân viên xã hội có nhiệm vụ giữ gìn bí mật những thông tin mà thân chủ cung cấp trong hầu hết các tình huống. Việc phá vỡ những nguyên tắc bảo mật phải được cân nhắc kỹ lưỡng trong những tình huống nghiêm trọng khi thân chủ có hành vi đe dọa đến an toàn của bản thân và người khác.

4.6. Nhân viên xã hội luôn ý thức về mình

Nếu công cụ của người thợ mộc là cái bào, của anh kỹ sư là máy móc thì công cụ của CTXH chính là nhân cách, là phẩm chất con người của nhân viên xã hội. Nếu có thói quen độc tài bao biện thật khó thể hiện nguyên tắc tự quyết của thân chủ. Nếu có xu hướng nói nhiều thì rất khó lắng nghe và giữ bí mật của thân chủ. Nếu không thật nhạy bén về chính mình rất dễ vi phạm sự tôn trọng thân chủ.

Do đó nhân viên xã hội là người biết sử dụng bản ngã của mình một cách có ý thức. Luôn luôn rà lại động cơ thúc đẩy mình chọn nghề giúp đỡ người khác, luôn luôn đánh giá lại cách làm của mình để có thể khách quan hơn trong nhận định vấn đề của người khác.

4.7. Xây dựng mối quan hệ nghề nghiệp giữa nhân viên xã hội và thân chủ

Công cụ chính của các phương pháp CTXH là mối quan hệ giữa nhân viên xã hội và thân chủ (cá nhân, nhóm hay cộng đồng). Nó bắt đầu khi thân chủ đề đạt yêu cầu và chấm dứt khi dịch vụ xã hội hoàn thành hoặc thân chủ đã được chuyển tới một cơ quan khác. Nó mang tính nghề nghiệp bởi nhân viên xã hội phải hành động theo nền tảng triết lý và các nguyên tắc đã nêu trên. Ngoài ra, nhân viên xã hội còn có những quy điều đạo đức phải tuân thủ khi hành nghề.

Giữa nhân viên xã hội và thân chủ phải có mối quan hệ bình đẳng. Nhân viên xã hội không được dùng kiến thức, kỹ năng của mình để lèo lái người khác theo ý muốn của mình. Hơn hết cần tránh tạo sự phụ thuộc về tâm lý, một điều

thường xảy ra với người có vấn đề. Phía nhân viên xã hội nếu không được rèn luyện có thể vô tình tìm sự thỏa mãn cho chính mình khi giúp đỡ người khác.

Mối quan hệ này càng không phải vấn đề ơn nghĩa nên phải tránh tuyệt đối các hình thức “đền ơn”. Như thầy giáo giỏi là người biết làm cho học trò càng ngày không cần tới mình, bác sĩ giỏi làm cho bệnh nhân mau hết bệnh nghĩa là không cần phải trở lại, nhân viên xã hội giỏi là người biết làm cho thân chủ mau chóng không cần tới mình nữa, nghĩa là tự giúp được chính mình.

Sự giúp đỡ của nhân viên công tác xã hội đó chỉ là một dịch vụ chứ không phải là quyền uy, tính chuyên nghiệp có nghĩa là sự giúp đỡ trên tinh thần vì lợi ích và sự thỏa thuận của hai bên, sự giúp đỡ đều có thời hạn, có kế hoạch mang tính chuyên nghiệp cao, sự giúp đỡ cần có sự hỗ trợ của cộng đồng, của mạng lưới an sinh xã hội.

5. Vai trò của nhân viên xã hội

+ Vai trò là người vận động nguồn lực trợ giúp đối tượng (cá nhân, gia đình, cộng đồng...) tìm kiếm nguồn lực (nội lực, ngoại lực) cho giải quyết vấn đề.

+ Vai trò là người kết nối - khai thác, giới thiệu thân chủ tiếp cận tới các dịch vụ, chính sách nguồn tài nguyên đang sẵn có trong cộng đồng.

+ Vai trò là người biện hộ/vận động chính sách giúp bảo vệ quyền lợi cho đối tượng để họ được hưởng những dịch vụ, chính sách, quyền lợi của họ đặc biệt trong những trường hợp họ bị từ chối những dịch vụ, chính sách mà họ là đối tượng được hưởng.

+ Vai trò là người giáo dục cung cấp kiến thức kỹ năng nâng cao năng lực cho cá nhân qua tập huấn, giáo dục cộng đồng để họ có hiểu biết, tự tin và tự mình nhìn nhận vấn đề đánh giá vấn đề phân tích và tìm kiếm nguồn lực cho vấn đề cần giải quyết.

+ Vai trò là người tham vấn giúp cho những đối tượng có khó khăn về tâm lý, tình cảm và xã hội vượt qua được sự căng thẳng, khủng hoảng duy trì hành vi tích cực đảm bảo chất lượng cuộc sống.

+ Vai trò là người chăm sóc, người trợ giúp đối tượng như trực tiếp cung cấp dịch vụ chăm sóc đối tượng yếu thế.

+ Vai trò là người trợ giúp xây dựng và thực hiện kế hoạch cộng đồng: trên cơ sở nhu cầu của cộng đồng đã cộng đồng được xác định, nhân viên công tác xã hội giúp cộng đồng xây dựng chương trình hành động phù hợp với điều kiện hoàn cảnh, tiềm năng của cộng đồng để giải quyết vấn đề của cộng đồng.

+ Vai trò người tạo sự thay đổi về đời sống cũng như tư duy của người yếu thế và người dân trong cộng đồng nghèo vươn lên làm chủ cuộc sống.

+ Vai trò là người nhà đào tạo, nghiên cứu và quản lý hành chính giúp đào tạo thế hệ nhân viên CTXH, đưa ra những nghiên cứu lý luận và xây dựng mô hình giúp đỡ đối tượng và quản lý các hoạt động, các chương trình, lên kế hoạch và triển khai kế hoạch các chương trình dịch vụ cho cá nhân, gia đình và cộng đồng.

6. CÁC THÀNH TỐ TRONG CTXH CÁ NHÂN(3)

Có 4 thành tố chính trong CTXH cá nhân, đó là:

- + Con người: gồm thân chủ và nhân viên xã hội
- + Vấn đề của thân chủ
- + Cơ quan giải quyết vấn đề
- + Công cụ.

6.1. Con người

Con người là sản phẩm của tự nhiên và giáo dục và luôn luôn trên đà thay đổi. Để hiểu anh ta và những vấn đề của anh ta NHXH phải có kiến thức cơ bản về tương tác giữa các ảnh hưởng sinh lý, tâm lý, văn hóa xã hội trên hoạt

động của cá nhân và nhóm. NVXH cũng phải biết mối quan hệ giữa con người và môi trường.

Các học thuyết về tâm lý giúp NVXH hiểu hành vi quá khứ và tương lai của thân chủ và dự báo được những gì sẽ xảy ra. Vì chính thân chủ là người phải hành động để giải quyết vấn đề của mình trong khả năng của anh ta, NVXH phải biết tìm hiểu, thảo luận và huy động động cơ của thân chủ và khả năng sẵn có và còn tiềm tàng của thân chủ. Nếu thẩm định đúng động cơ và năng lực của thân chủ NVXH có thể ít nhiều xác định thân chủ có thể vận dụng hiệu quả của CTXHHCN đến mức nào và họ cùng nhau (TC và NVXH) đặt ra những mục đích thực tế và đạt được.

6.2. Vấn đề của thân chủ

Vấn đề mà TC gặp phải có thể thuộc lãnh vực tâm lý xã hội, môi trường hay sự kết hợp cả hai. Những vấn đề này cản trở TC trong thực hiện mục đích và do đó ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động tâm lý và xã hội của anh ta. Những vấn đề có thể là những khó khăn về đời sống như sự thiếu ăn, thiếu tình thương, ở nhà hay bỏ trốn, giữ hay cho đi đứa con ngoại hôn, ở lại trong tình trạng thất nghiệp hay ra nước ngoài v.v... Khó khăn của một cá nhân có thể bắt nguồn từ sự thiếu tài nguyên kinh tế hay xã hội, trình độ học vấn thấp, thiếu kỹ năng và kinh nghiệm, mâu thuẫn trong mối quan hệ, cảm xúc trước một thử thách nặng, hay các nhân tố tâm lý xã hội liên quan đến bệnh hoạn, khuyết tật, sự không thỏa mãn trong các mối quan hệ, mâu thuẫn với cơ quan, tổ chức. Hoặc cũng có thể là những rối loạn tâm lý, gia đình không thích nghi hay nhóm trục trặc.

Bất cứ khó khăn nào trong số này cũng có thể làm cho cá nhân bị trục trặc trong chức năng của mình.

6.3. Cơ quan giải quyết vấn đề (Tổ chức xã hội, nơi NVXH công tác)

Cơ quan là nơi cung cấp các dịch vụ và tài nguyên bên ngoài mà cá nhân hoặc gia đình không có. Đại diện của cơ quan để giúp thân chủ là NVXH. NVXH là người trực tiếp cung cấp dịch vụ phục vụ thân chủ.

Các cơ quan được phân loại như thuộc chính phủ hay ngoài chính phủ tùy nguồn tài trợ. Tổ chức chính phủ được chính quyền tài trợ và các tổ chức ngoài (phi) chính phủ gây quỹ từ các chiến dịch, hay từ những sự đờ đầu tài chính khác. Một số ít là cơ quan bán công vì họ có nhận một phần tài trợ từ chính phủ mặc dù nguồn chính là từ bên ngoài.

Các cơ quan cũng có thể được phân loại theo sự chủ quản. Cơ quan chính phủ được phép hoạt động từ chính phủ, phần lớn trên cơ sở luật lệ. Cơ quan tư nhân được cấp quyền hạn từ một nhóm công dân có quan tâm hay một cộng đồng hoặc lãnh vực tư nhân.

Cũng có thể phân loại theo chức năng. Bộ xã hội là một cơ quan đa năng với nhiều loại thân chủ như trẻ em và thanh niên, gia đình và phụ nữ thiệt thòi, người tật nguyền, nạn nhân của thiên tai hay tai họa do con người. Cũng có cơ quan với một chức năng duy nhất, chỉ nhằm vào một loại đối tượng. Phần lớn các tổ chức phi chính phủ thuộc loại này. Một số chỉ chăm sóc tập trung, số khác chỉ hỗ trợ về giáo dục hoặc giúp đào tạo kỹ năng hay lo về tín dụng trợ vốn để cải thiện đời sống.

Có những cơ quan mà mục đích chủ yếu là CTXH và những cơ quan có mục đích khác nhưng có tuyển dụng NVXH như lãnh vực giáo dục, sức khỏe nhà ở, tòa án v.v... ở đây CTXH hỗ trợ, bổ sung cho chức năng chuyên biệt.

6.4. Công cụ: Tiến trình CTXH với cá nhân(5)

CTXHCN là phương pháp giúp đỡ cá nhân có vấn đề về chức năng tâm lý xã hội. Nó đi sâu vào tiến trình giải quyết vấn đề gồm 7 bước. Đó là xác định vấn đề, thu thập dữ kiện, thẩm định chẩn đoán, kế hoạch trị liệu, thực hiện kế hoạch, lượng giá, tiếp tục hay chấm dứt. Đây là những bước chuyển tiếp theo thứ tự logic, nhưng trong quá trình giúp đỡ, có những bước kéo dài suốt quá trình như thu thập dữ kiện, thẩm định và lượng giá.

Các bước này được kết hợp nhau thành 3 giai đoạn. Giai đoạn nghiên cứu gồm xác định vấn đề và thu thập dữ kiện; giai đoạn 2 gồm: thẩm định chẩn đoán