

SỞ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI ĐỒNG THÁP
TRƯỜNG TRUNG CẤP THÁP MƯỜI

★

GIÁO TRÌNH

MÔ ĐUN: CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN VÀ NHÓM

NGÀNH/NGHỀ: CÔNG TÁC XÃ HỘI

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-TCTM ngày tháng năm 2020
của Hiệu trưởng Trường Trung cấp Tháp Mười.*

Tháp Mười, năm 2020

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình 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.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Giáo trình Công tác xã hội cá nhân và nhóm được biên soạn theo kế hoạch chung của Sở Lao động – Thương binh và xã hội Đồng Tháp thực hiện lựa chọn, chỉnh sửa giáo trình đào tạo nhằm cung cấp giáo trình đào tạo cho nghề công tác xã hội trên địa bàn tỉnh 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.

Giáo trình là một sự tổng hợp và đúc kết những vấn đề lý thuyết và thực hành từ các tài liệu giảng dạy và nghiên cứu trong ngành Công tác xã hội. Về cấu trúc chung, giáo trình gồm hai phần. Phần thứ nhất, đề cập đến công tác xã hội cá nhân và phần thứ hai nghiên cứu công tác xã hội nhóm. Đây là hai trong số các phương pháp quan trọng nhất của công tác xã hội.

Trong quá trình biên soạn, nhóm tác giả cảm ơn sự phối hợp và những ý kiến góp ý có giá trị từ các giảng viên Trường Đại học Đồng Tháp, Trường Đại học Sư phạm kỹ thuật Vĩnh Long và các đơn vị giáo dục nghề nghiệp bạn. Nhóm tác giả hy vọng rằng tài liệu này sẽ cung cấp những kiến thức, kỹ năng và những công cụ hữu ích cho việc giảng dạy, học tập trong quá trình đào tạo nghề công tác xã hội.

Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp hữu ích để có thể điều chỉnh tốt hơn trong tương lai và phù hợp hơn với nhu cầu học tập của mọi người./.

Đồng Tháp, ngày tháng năm 2020

Tham gia thực hiện

1. Kiều Văn Tu
2. Võ Trí Trọng
3. Nguyễn Hòa Thuận
4. Nguyễn Văn Cường

MỤC LỤC

TaiLieu.vn

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC/MÔ ĐUN

Tên mô đun: Công tác xã hội cá nhân và nhóm

Mã số mô đun: MĐ16

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học/mô đun:

- Vị trí mô đun: Công tác xã hội cá nhân và nhóm là mô đun chuyên môn nghề quan trọng trong chương trình đào tạo nghề công tác xã hội.

- Tính chất của mô đun: Là mô đun chuyên môn nghề bắt buộc.

- Ý nghĩa và vai trò của môn học/mô đun:

Mục tiêu của môn học/mô đun:

- Kiến thức

+ Trình bày được khái niệm, đặc điểm công tác xã hội cá nhân.

+ Trình bày được cách tiếp cận, các yếu tố của công tác xã hội cá nhân để xác định, phân tích vấn đề, đưa ra hướng giải quyết tốt nhất.

+ Trình bày được độ quan trọng của việc ghi chép tài liệu về công việc với cá nhân.

+ Trình bày được cách phân tích sơ đồ phả hệ, sơ đồ sinh thái, các vấn đề để phân tích ca.

+ Trình bày được các phương pháp hỗ trợ cá nhân trong thực tế.

+ Trình bày được khái niệm, đặc điểm công tác xã hội nhóm.

+ Hiểu mức độ quan trọng của việc ghi chép tài liệu về công việc nhóm.

+ Trình bày được kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng điều phối nhóm.

+ Trình bày được nhóm và đặc điểm tâm lý nhóm.

+ Trình bày được vận dụng các phương pháp hỗ trợ nhóm trong thực tế.

- Kỹ năng:

+ Vận dụng các kỹ năng cơ bản của công tác xã hội cá nhân, với các tình huống cụ thể.

+ Thực hành tiến trình công tác xã hội cá nhân vào các tình huống.

+ Vận dụng các kỹ năng cơ bản của công tác xã hội nhóm với các tình huống cụ thể.

+ Thực hành tiến trình công tác xã hội nhóm vào các tình huống.

+ Vận dụng tiến trình công tác xã hội nhóm vào các hoạt động trợ giúp thân chủ

- + Vận dụng kỹ năng giải quyết các vấn đề nhóm vào thực tế.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Tôn trọng, chấp nhận, thấu cảm với hoàn cảnh và vấn đề của thân chủ
 - + Vận dụng kiến thức và kỹ năng trong công tác xã hội cá nhân lên kế hoạch trợ giúp vào trường hợp cụ thể.
 - + Tổ chức, điều phối được các hoạt động của nhóm
 - + Tôn trọng, chấp nhận, thấu cảm với hoàn cảnh và vấn đề của thân chủ.
 - + Vận dụng kiến thức và kỹ năng trong công tác xã hội nhóm lên kế hoạch trợ giúp vào thân chủ cụ thể.
 - + Tổ chức, điều phối được các hoạt động của nhóm
 - + Lượng giá kết quả công việc

BÀI 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN

Giới thiệu:

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 đặc 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 công tác xã hội với cá nhân được tổ chức thực hiện là nhằm vào mục đích giúp đỡ các nhóm đối tượng này.

Mục tiêu:

- Trình bày tiến trình thực hiện một ca làm việc với cá nhân.
- Khái niệm, mục đích, ý nghĩa của công tác xã hội cá nhân
- Biết cách phân tích ca và lập kế hoạch giúp đỡ thân chủ.
 - Thực hiện được trọn vẹn một ca làm việc với cá nhân
 - Tôn trọng, đảm bảo thực hiện theo tiến trình khi làm việc với cá nhân

Nội dung chính:

1. Khái niệm, mục đích, ý nghĩa của công tác xã hội cá nhân

1.1. Sơ lược lịch sử hình thành công tác xã hội cá nhân

1.1.1. Công tác xã hội cá nhân trên thế giới

Công tác xã hội cá nhân là phương pháp can thiệp đầu tiên của công tác xã hội, bắt đầu hình thành vào cuối những năm 1800, lý luận và thực tiễn của công tác xã hội cá nhân được phát triển và hoàn thiện trải qua một thời gian khá dài. Sự phát triển của Công tác xã hội cá nhân xuất hiện trong bối cảnh công nghiệp hoá và đô thị hoá ở các nước phương Tây, đặc biệt là ở Anh và Hoa Kỳ.

Đầu tiên Công tác xã hội được khởi xướng từ hoạt động giúp đỡ những người nghèo thất nghiệp, trẻ em mồ côi, người tàn tật... của các tổ chức từ thiện COS (Charity Organization Society). Phương thức giúp đỡ

vào thời gian đầu của các tổ chức COS là cử người đi thăm gia đình những người nghèo khổ, thất nghiệp, mồ côi..., tìm hiểu hoàn cảnh, nhu cầu cần giúp đỡ của họ. Từ đó đưa ra những lời khuyên, giúp đỡ tài chính, cung cấp các dịch vụ gia đình và cá nhân mà chủ yếu là tham vấn. Những nhân viên công tác xã hội này là những người thăm viếng thân thiện, do những người từ tâm tình nguyện, họ thực hiện những cuộc viếng thăm với nghĩa cử từ thiện không hề mong được thù lao tiền bạc. Thời gian sau, qua những khám phá của các nhân viên công tác xã hội này cho thấy rằng, nguyên nhân của khó khăn không chỉ xuất phát từ một khiếm khuyết của cá nhân mà cả từ các điều kiện xã hội mà đối tượng sinh sống. Từ đó họ đi đến kết luận rằng, môi trường có ảnh hưởng rất lớn đối với cá nhân. Trên cơ sở đó các tổ chức từ thiện nói trên quyết định thực hiện cải cách xã hội để cải thiện các điều kiện vật chất và xã hội của người lao động nghèo. Họ đã thành công ở nhiều khía cạnh, tuy nhiên, mặc dù có những cải thiện, nhiều gia đình vẫn tiếp tục phải sống trong tình trạng nghèo, khổ và bần cùng. Vì vậy họ cho rằng, các "nhà thăm viếng hữu nghị" phải làm việc gần gũi hơn nữa với từng cá nhân và gia đình trên cơ sở trực tiếp với từng trường hợp một. Một trong những khám phá của giai đoạn này mà các nhân viên đã phát hiện ra là sự phục hồi của đối tượng không thể thực hiện chỉ bằng tham vấn mà sự giúp đỡ tài chính cũng cần thiết cho gia đình đối tượng trong giai đoạn thích ứng và phục hồi. Các nhân viên công tác xã hội này cũng hiểu rằng giúp đỡ con người là một quá trình phức tạp và tế nhị đòi hỏi sự hiểu biết cả về cá nhân và cả về xã hội. Họ cũng rút ra nhiều kinh nghiệm về cách tiếp xúc để tìm hiểu từng trường hợp, ghi chép để theo dõi diễn biến của đối tượng, nhu cầu thông tin, phối hợp hoạt động giữa các cơ quan. Cũng từ đó hình thành cơ sở ban đầu của phương pháp Công tác xã hội cá nhân và ý thức về vai trò nhiệm vụ nhân viên công tác xã hội, đạo đức nghề nghiệp.

Năm 1917 Mary Richmond, nhà tiên phong đầu tiên về công tác xã hội cá nhân đã tiếp cận một cách khoa học hơn trong lĩnh vực này. Bà cho rằng, Công tác xã hội cá nhân gồm ba mặt: nghiên cứu xã hội, chẩn đoán và trị liệu. Trong cuốn "chẩn đoán xã hội" Mary Richmond đã nêu lên lý thuyết và phương pháp công tác xã hội và tập trung vào việc hướng dẫn các nhân viên công tác xã hội nên can thiệp vào công việc của đối tượng như thế nào, các bước của quá trình can thiệp gồm thu thập thông tin, chẩn đoán vấn đề, lên kế hoạch xử lý.

Từ đó Công tác xã hội cá nhân tiếp tục phát triển. Đến năm 1920, cùng với sự phát triển của khoa học tâm lý, đặc biệt dưới ảnh hưởng của những khám phá của nhà tâm lý học nổi tiếng Sigmund Freud và các học trò của ông đã cung cấp thêm những cơ sở lý luận khoa học cho việc tìm hiểu khía cạnh tâm lý cá nhân, tâm lý xã hội của đối tượng. Các bệnh viện đa khoa bắt đầu tuyển dụng nhân viên công tác xã hội để tìm hiểu điều

kiện gia đình và hoàn cảnh sinh sống của bệnh nhân nhằm mục đích hỗ trợ chữa trị về y khoa.

Chiến tranh thế giới thứ nhất và chiến tranh thế giới lần thứ hai cũng đã tác động nhiều đến sự phát triển của công tác xã hội cá nhân. Phương pháp giải thích về tâm lý và tâm thần học được sử dụng để thay thế các lý giải mang tính xã hội học; Một số nguyên tắc hướng dẫn và tiền đề về giá trị hình thành; Tham vấn được tăng cường và nói rộng để bao gồm gia đình của đối tượng; Sự ảnh hưởng của văn hoá đối với hành vi của thân chủ được công nhận; vai trò của công tác xã hội trong lĩnh vực y tế và tâm thần ngày càng cần thiết.

Bước tiếp theo trong lịch sử Công tác xã hội cá nhân là việc đưa công tác xã hội vào giảng dạy ở các trường đại học ở Hoa Kỳ và Anh. Sau đó, công tác xã hội được đưa vào giảng dạy trong nhiều trường đại học ở Châu Âu, ở Châu Á và Châu Mỹ La Tinh.

1.1.2. Công tác xã hội cá nhân ở Việt Nam:

Cho đến nay, ở Việt Nam chưa có nhiều tài liệu viết về sự phát triển của phương pháp công tác xã hội cá nhân. Qua quá trình tìm hiểu và tổng hợp thông tin cho thấy nhưng những hoạt động mang tính công tác xã hội bao hàm phương pháp công tác xã hội cá nhân đã và đang triển khai trong hoạt động hỗ trợ những người yếu thế tại Việt Nam.

Bắt nguồn từ văn hóa tương thân, tương ái sâu sắc của người Việt từ thời Lý Cao Tông (1176-1210) đã có hình thức cấp phát gạo cho người dân bị thiên tai, lũ lụt. Vua Lý Thánh Tông (1054-1072) đã đưa ra chính sách nhân đạo quan tâm đến những phạm nhân như để họ có hai bữa ăn mỗi ngày và được cung cấp chăn chiếu. Đến thời kỳ trước giai đoạn Việt Nam trở thành thuộc địa của Pháp (trước năm 1862), các nhà cầm quyền đã nhấn mạnh việc đảm bảo công bằng và bình đẳng xã hội. Những người vi phạm pháp luật bị phạt một phần được đóng góp cho những người cần sự giúp đỡ. Bên cạnh đó, họ còn đưa ra các văn bản pháp lý quy định phân chia lúa gạo cho những người nghèo khó. Người giàu được yêu cầu chăm sóc và chia sẻ một phần bữa ăn cho người nghèo. Những vấn đề xã hội khác như nghiện thuốc phiện cũng được triều đình Nhà Nguyễn đưa vào quy định xử phạt nghiêm minh, (Nguyễn Thị Oanh, 2002). Thời kỳ Pháp thuộc (1862-1954: tại miền Bắc 1862-1945, miền Nam 1862 - 1954), dưới ảnh hưởng của tôn giáo, các trại, chăm sóc trẻ em mồ côi, trẻ em khuyết tật, trường học giành cho trẻ câm điếc đã được thành lập. Đây được coi là một loại hình dịch vụ công tác xã hội cho các cá nhân bị tổn thương trong xã hội. Nội dung công tác xã hội trong đó có phương pháp làm việc với cá nhân được đưa vào giảng dạy tại Trường Công tác xã hội Caritas vào năm 1947.

Trong thời kỳ trước khi thống nhất đất nước, ở miền Nam, các hoạt động công tác xã hội, trong đó có công tác xã hội cá nhân đã hình thành mang tính chuyên nghiệp và có những bước phát triển được ghi nhận. Theo tác giả Nguyễn Thị Oanh (2002), công tác xã hội đã được giảng dạy trong các chương trình ngắn hạn và 2 năm và bắt đầu hình thành chương trình cử nhân. Công tác xã hội

cá nhân đã được đưa vào thực hành giúp đỡ những người khốn khó trong nhà thờ.

Trong thời kỳ xây dựng đất nước, ở miền Bắc đã có nhiều hình thức giúp đỡ các cá nhân có những khó khăn: đi thăm và tìm hiểu người nghèo để trợ giúp, hay hình thức đến chăm sóc những người già neo đơn, thương bệnh binh, người khuyết tật của các thành viên thuộc các tổ chức đoàn thể: Thanh thiếu niên, đoàn thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, Hội phụ nữ, Hội Chữ Thập đỏ, Công đoàn, Chính phủ cũng đưa ra rất nhiều các chính sách tăng cường các hoạt động cứu trợ xã hội như Thông tư 202/CP và cứu trợ đột xuất cho những đối tượng là người già cô đơn, trẻ em mồ côi, người gặp rủi ro, người bị đói; ngày 18/9/1985 Hội đồng bộ trưởng (Chính phủ trước đây) đã ban hành Nghị định 236/HĐBT sửa đổi lại một số chế độ trợ cấp và nuôi dưỡng đối với các loại đối tượng cứu trợ xã hội như chế độ nuôi dưỡng với trẻ mồ côi, người già yếu, người tàn tật không nơi nương tựa.

Như đã đề cập, vì công tác xã hội đang trên hành trình hướng đến mục tiêu được công nhận là một nghề chính thức, nên các phương pháp và mô hình công tác xã hội cá nhân hiện nay mới chỉ được đưa vào giúp đỡ phần nào cho những đối tượng trong các trung tâm, cơ sở chăm sóc tập trung. Và phương pháp này chưa được đầu tư nhân rộng trong hoạt động hỗ trợ những người dễ bị tổn thương ngoài cộng đồng.

Tuy nhiên, công tác xã hội cá nhân là môn học sớm được đưa vào đào tạo, tập huấn từ những năm đầu những năm đầu của thập kỷ 90 của thế kỷ XX. Đầu tiên là tại trường Đại học Mở bán công Thành phố Hồ Chí Minh (nay là trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh) và Trường Cao đẳng Lao động-Xã hội (nay là trường Đại học Lao động-Xã hội), nội dung công tác xã hội cá nhân đã được đào tạo trong các ngành học Nghiên cứu Phụ nữ và Xã hội học.

Đến năm 2004, học phần này được chính thức quy định trong Chương trình khung của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành kèm theo quyết định số 35/2004/QĐ-BGD&ĐT ngày 11 tháng 10 năm 2004 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo áp dụng cho tất cả các trường trong cả nước được phép đào tạo ngành công tác xã hội. Trong chương trình khung, công tác xã hội cá nhân là môn học bắt buộc nằm trong khối kiến thức ngành.

Bên cạnh đó, với các chương trình đào tạo ngắn hạn, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn cho cán bộ cơ sở ở những ngành, lĩnh vực an sinh xã hội và trợ giúp xã hội, chủ đề phương pháp công tác xã hội cá nhân đã được đưa vào là một nội dung tập huấn. Ví dụ như trong chương trình đào tạo cán bộ ngành Lao động, Thương binh và Xã hội, ngành Dân số, Gia đình và Trẻ em, cán bộ Hội chữ thập đỏ, cán bộ Đoàn thanh niên, cán bộ Hội phụ nữ, các tổ chức Liên hợp quốc như Quỹ nhi đồng Liên hợp quốc (UNICEF), tổ chức Cứu trợ trẻ em, các tổ chức phi chính phủ quốc tế...

Trong những năm vừa qua đã có nhiều hội thảo, hội nghị sinh hoạt chuyên môn được tổ chức và nội dung công tác xã hội cá nhân được bàn thảo và công nhận chính thức trong giới chuyên môn công tác xã hội.

Tuy chưa có sự ghi nhận chính thức là một phương pháp trong nghề nghiệp chuyên môn công tác xã hội ở Việt Nam, nhưng cần phải khẳng định công tác xã hội cá nhân ở Việt Nam đã có nền tảng hình thành và đang ở giai đoạn phát triển ban đầu cả ở việc phát triển các mô hình can thiệp, trợ giúp và đào tạo chuyên sâu. Hiện nay, công tác xã hội cá nhân đã phần nào khẳng định tính hiệu quả trong quá trình hỗ trợ những thân chủ yếu thế giải quyết những khó khăn về tâm lý xã hội và hoà nhập cộng đồng. Khi công tác xã hội trở thành một nghề chuyên môn ở Việt Nam, phương pháp công tác xã hội cá nhân sẽ có cơ hội để phát triển mạnh mẽ hơn, chuyên nghiệp hơn góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của những người yếu thế nói riêng và của toàn xã hội nói chung.

1.2. Khái niệm công tác xã hội cá nhân

Hiện nay, có nhiều quan niệm khác nhau về công tác xã hội cá nhân, sau đây là một số quan niệm tiêu biểu:

Helene Mathew: “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”

Esther C. Vilorio cho rằng “Công tác xã hội cá nhân là tiến 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...”

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”

Fardey O.W. et al (2000) cũng coi công tác xã hội cá nhân là phương pháp trợ giúp mà ở đó Nhân viên xã hội sử dụng hệ thống giá trị,

kiến thức hành vi con người và các kỹ năng chuyên môn về công tác xã hội để giúp đỡ cá nhân và gia đình giải quyết các vấn đề tâm lý xã hội, xử lý các mối quan hệ giữa con người với môi trường xung quanh thông qua mối quan hệ tương tác 1-1.

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 gây đổ trong việc thực hiện các chức năng xã hội một cách đầy đủ”.

Theo NASW – Hiệp hội quốc gia Nhân viên XH Mỹ định nghĩa về công tác xã hội như sau: công tác xã hội là những hoạt động chuyên nghiệp nhằm mục đích giúp đỡ các cá nhân, nhóm và cộng đồng trong hoàn cảnh khó khăn, để họ *tự phục hồi chức năng hoạt động trong xã hội* và để *tạo ra các điều kiện thuận lợi* cho họ đạt được những mục đích của cá nhân

Tác giả 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 công tác xã hội cá nhân có những đặc điểm như sau:

Công tác xã hội cá nhân là một phương pháp trợ giúp trong công tác xã hội thông qua mối quan hệ tương tác trực tiếp 1-1.

Mục đích của công tác xã hội 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 nhân viên công tác xã hội, họ là nhà chuyên môn có kiến thức nền tảng như hành vi con người, xã hội và kỹ năng chuyên môn về công tác xã hội.

Nội dung hoạt động của công tác xã hội 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...

1.3. Mục đích của công tác xã hội cá nhân

Thân chủ trong công tác xã hội cá nhân thường là những người có chức năng xã hội suy giảm do nhiều nguyên nhân khác nhau như tình trạng sức khỏe, kinh tế yếu kém, quan hệ xã hội mâu thuẫn (quan hệ gia đình: vợ chồng, bố mẹ, con cái; quan hệ đồng nghiệp tại cơ quan; quan hệ bạn bè; tình yêu nam nữ...). Do đó, mục đích của công tác xã hội cá nhân là nhằm thiết lập mối quan hệ tốt với thân chủ, giúp cho họ hiểu rõ về chính họ, xác định lại mối tương quan với những người xung quanh, giúp họ tăng khả năng huy động và vận dụng các nguồn lực của bản thân và xã hội nhằm tạo ra sự thay đổi cho chính mình, cụ thể:

Giúp thân chủ phát huy năng lực của chính họ và nâng cao khả năng xử lý và giải quyết vấn đề: nhân viên công tác xã hội vận dụng kiến thức, kỹ năng của mình giúp thân chủ tự nhận ra vấn đề, khám phá thế mạnh, những cơ hội trong việc thay đổi, giải quyết vấn đề mình gặp phải...

Giúp thân chủ tìm các nguồn lực và tạo thuận lợi cho các quan hệ tương tác giữa các cá nhân với các tổ chức và với cá nhân khác: cung cấp thông tin về các dịch vụ xã hội và các chương trình phúc lợi để thân chủ có thể tiếp cận. Đôi khi thân chủ có thể bị từ chối phục vụ vì vấn đề xã hội của họ. Nhân viên công tác xã hội sẽ có trách nhiệm với họ để họ được hưởng lợi từ các chương trình dịch vụ xã hội.

Giúp các tổ chức đáp ứng nhiệt tình nhu cầu của thân chủ và tạo ảnh hưởng tới quan hệ giữa các tổ chức cá nhân: cùng làm việc với các tổ chức đảm bảo việc thực hiện các chính sách, chế độ cho thân chủ. Xây dựng mối quan hệ tốt với các tổ chức, cá nhân để mang lại hiệu quả hỗ trợ tốt nhất cho thân chủ.

Tạo ảnh hưởng tới chính sách xã hội: Nhân viên công tác xã hội làm công tác tham vấn cho các tổ chức, các nhà quản lý các tổ chức và chương trình, các nhà quản lý kinh tế xã hội để đưa ra các quyết định liên quan đến chính sách xã hội, phúc lợi... để thúc đẩy việc chấp nhận và xây dựng các chính sách đảm bảo chất lượng cuộc sống cho tất cả mọi người.

Như vậy, công tác xã hội cá nhân nhằm phục hồi, củng cố và phát triển các chức năng xã hội của cá nhân và gia đình thông qua sự tham gia tích cực của cá nhân và xã hội vào quá trình giải quyết vấn đề.

1.4. Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong công tác xã hội cá nhân

Khi nhân viên công tác xã hội ở những vị trí khác nhau thì vai trò và các hoạt động của họ cũng rất khác nhau, tùy theo chức năng và nhóm đối tượng mà họ làm việc. Trong lĩnh vực công tác xã hội cá nhân, nhân viên công tác xã hội có những vai trò sau đây:

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.

Người trung gian/cầu nối (broker): Đây là vai trò mà nhân viên công tác 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 công tác xã hội phải tích cực nối kết thân chủ với các nguồn tài nguyên phù hợp.

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.

Người biện hộ/vận động chính sách (advocator): Đây là một trong những vai trò quan trọng của nhân viên công tác xã hội. Với tư cách là người đại diện cho tiếng nói của thân chủ, nhân viên công tác xã hội 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 công tác xã hội thực hiện vai trò này với sự ủy quyền của thân chủ.

Người tham vấn (counselor): Nhân viên công tác xã hội 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.

2. Cách tiếp cận công tác xã hội cá nhân

Trong quá trình hình thành và phát triển, phương pháp công tác xã hội cá nhân, các nhà thực hành đã phát triển nhiều cách tiếp cận khác nhau để sử dụng phương pháp này một cách hiệu quả. Tiến trình và các bước đi không thay đổi, khác biệt chủ yếu là ở trọng tâm và các công cụ trị liệu, đó là các cách tiếp cận: Cách tiếp cận tâm lý xã hội, cách tiếp cận giải quyết vấn đề, cách tiếp cận chức năng.

2.1. Cách tiếp cận giải quyết vấn đề

Cách tiếp cận giải quyết vấn đề nhấn mạnh sự tham gia giải quyết hay trị liệu bằng cách thu hút đối tượng trực tiếp tham gia vào tiến trình giải quyết vấn đề với sự tác động của nhân viên công tác xã hội.

Theo Helen Herid, cách tiếp cận này sử dụng các phương pháp hệ thống theo trình tự những cái cơ bản cần thiết đối với mọi cách tư duy hiệu quả, cảm nhận hiệu quả để có hành động. Cũng có thể hiểu rằng, phương pháp này như một quá trình giải quyết vấn đề mà ở đó đối tượng khi tham gia vào giải quyết vấn đề sẽ đi từ cảm nhận đến suy nghĩ và hành động. Trải qua một thời gian, những hành vi không phù hợp sẽ thay

đổi theo chiều hướng tiến bộ, thông qua việc gạt bỏ khó khăn, thực hiện những nhu cầu với sự hỗ trợ của nhân viên công tác xã hội khi mà một mình đối tượng không tự tìm được cách giải quyết. Ví dụ: giúp một người có tật nguyền rượu, mỗi khi say lại chửi mắng hay đánh đập vợ con thay đổi hành vi xấu đó thì trước hết phải giúp người đó hiểu hành vi đó là xấu để từ đó họ sẽ điều chỉnh dần hành vi này.

2.2. Cách tiếp cận chức năng

Là hình thức tác động vào chức năng hoạt động tâm lý xã hội của cá nhân trong giai đoạn khủng hoảng. Cách này tập trung vào việc giúp đối tượng đạt được một mục tiêu cụ thể do họ lựa chọn và trong một thời gian nhất định thực hiện mục tiêu đó, khi đã thực hiện được mục tiêu chính là đạt được hiệu quả trị liệu. Đây là một cách nhìn nhận cá nhân mới trong tình huống có vấn đề, cách này quan tâm tới các yếu tố môi trường, các vai trò, mối quan hệ tương tác qua lại giữa các hệ thống nhiều hơn là đối với các yếu tố thuộc nội tâm cá nhân.

Yếu tố môi trường ở đây bao gồm: môi trường tự nhiên và môi trường xã hội.

Vai trò xã hội của một người là kiểu mẫu hay cách cư xử có liên hệ đến địa vị trong nhóm xã hội mà người đó thuộc về. Như vậy, có các vai trò người cha, người mẹ, người chồng, người vợ, con trai, con gái và anh chị em trong gia đình. Ở trường thì có các vai trò người thầy, học sinh, hiệu trưởng, bạn bè... Một vai trò nào đó luôn luôn có quan hệ đến một người khác hay những người khác và mối quan hệ tạo ra những cặp vai trò. Mỗi vai trò bao hàm chức năng và những quyền nhất định. Về những chức năng của người mang vai trò, có những mong đợi về các chức năng qui định bởi truyền thống văn hoá và phong tục.

2.3. Cách tiếp cận tâm lý xã hội

Cách tiếp cận này quan tâm nhiều tới yếu tố nội tâm, yếu tố tâm lý xã hội của con người và bối cảnh xã hội mà họ đang sống. Sự suy giảm chức năng của cá nhân đã ảnh hưởng tới cách mà họ quan hệ với người khác, những khó khăn của cá nhân ảnh hưởng tới sự thực hiện chức năng của họ và tương tự sự suy giảm của yếu tố môi trường sẽ ảnh hưởng tới sự thực hiện các chức năng xã hội của cá nhân sống trong môi trường đó. Hầu hết những vấn đề thực hiện chức năng xã hội liên quan đến sự thực hiện vai trò và những vai trò chủ yếu trong bối cảnh ở đây là vai trò vợ chồng, cha mẹ là người kiếm tiền. Liên quan đến những vai trò chủ yếu này là vai trò con cái, học sinh, sinh viên và những người khác.

Mỗi người có cách nhìn nhận đánh giá riêng và sự nhìn nhận đánh giá đó của họ về hiện tượng, sự kiện sẽ có ảnh hưởng quyết định đến việc họ sẽ cảm nhận như thế nào và phản ứng như thế nào trong tình huống khó khăn của họ.

Mỗi kiểu tư duy của con người lại bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố tâm lý cá nhân như trí tuệ, cách đánh giá, khả năng linh hoạt của trí tuệ, quan niệm về bản thân, sự tương tác giữa tình cảm, hành vi, động cơ nhận thức của cá nhân.

Môi trường là một yếu tố cần được xem xét với điều kiện đáp ứng đầy đủ các nhu cầu. Môi trường của một cá nhân là những gì xung quanh anh (chị) ta, là gia đình, xã hội, nhà trường... Cá nhân tham gia tích cực vào mối quan hệ tương tác qua lại giữa họ và môi trường. Con người cần thích nghi với môi trường của họ, song họ cũng cần biến đổi môi trường để đáp ứng nhu cầu của mình. Sự đáp ứng các nhu cầu bị ảnh hưởng bởi các phương tiện mà môi trường có. Môi trường vừa cung cấp tài nguyên để đáp ứng nhu cầu đồng thời cũng tạo ra yêu cầu. Hành vi thích nghi của loài vật hầu hết thường thông qua bản năng, trong khi đó đối với con người thì hành vi thích nghi tùy thuộc phần lớn vào học tập và tiến trình trưởng thành mà sự phát triển hành vi con người được định hình. Như vậy, việc giải quyết vấn đề của cá nhân ở đây được hiểu: hoặc là hỗ trợ cá nhân thích nghi với môi trường hoặc là thay đổi môi trường đó hoặc là kết hợp cả hai. Ở đây cần chú ý đến nhu cầu đặc biệt của đối tượng, các yếu tố nhân cách, tâm lý xã hội, tình trạng sức khỏe, quá trình phát triển, hứng thú, nguyện vọng, mong muốn, nhu cầu của cá nhân.

Sự tăng trưởng và phát triển của mỗi một cơ thể sống là nhờ được đáp ứng các nhu cầu. Con người có hai loại nhu cầu: sinh học (thể chất) và tâm lý xã hội. Nhu cầu của con người không thể tách ra khỏi hệ thống xã hội mà con người tồn tại trong đó như gia đình, nhà trường, các nhóm nhỏ tại cộng đồng, cơ quan... Tất cả mọi người đều thuộc về một số nhóm và các nhóm đó thường có thể đưa ra những yêu cầu ngược lại với nhu cầu của họ.

Do đó, nhân viên công tác xã hội phải có kiến thức cơ bản về tâm lý xã hội của cá nhân, hành vi cá nhân, phải hiểu biết mối quan hệ giữa cá nhân và môi trường, phải biết cách huy động tiềm năng, động cơ của cá nhân, từ đó cùng họ giải quyết vấn đề.

3. Các yếu tố cấu thành công tác xã hội cá nhân

3.1. Thân chủ - Cá nhân cần sự trợ giúp

Thân chủ có thể là bất cứ ai: người đàn ông, phụ nữ, trẻ em, thanh niên, người già... mà họ thấy cần có sự trợ giúp về những vấn đề trong cuộc sống:

- Thân chủ có những quan tâm, mong muốn, những nhu cầu không được đáp ứng và sự suy giảm các chức năng xã hội.

- Thân chủ ở đây là con người- vừa là sản phẩm tự nhiên và xã hội, vừa là thực thể sinh vật chứa đựng đầy đủ các yếu tố sinh hoá, tâm lý xã hội, văn hoá và tinh thần tôn giáo riêng của họ. Họ có những kinh nghiệm,

mối quan hệ xã hội, cách nhận thức đánh giá bản thân và người khác, cách đối phó với những vấn đề và tình huống khác nhau.

- Thân chủ đến với nhân viên công tác xã hội hoặc cơ quan xã hội để tìm sự giúp đỡ cho chính mình hoặc cũng có thể là cho người khác. Họ có thể nhận thức được hoặc không nhận thức được tình trạng cần giúp đỡ của chính họ.

3.2. Vấn đề trong công tác xã hội

Vấn đề của cá nhân là khi nhu cầu của họ không được đáp ứng, họ có những trở ngại trong cuộc sống, sự thất vọng hoặc không thích nghi. Những yếu tố này đe dọa cuộc sống của họ, khiến họ hoạt động không hiệu quả, kém thích nghi.

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 công tác xã hội 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.

Vấn đề mà thân chủ gặp phải có thể thuộc lĩnh vực tâm lý xã hội, môi trường hay sự kết hợp của cả hai yếu tố đó, có thể khái quát thành những vấn đề sau:

- *Vấn đề chức năng xã hội*: Mối quan hệ cá nhân (gia đình, bạn bè) như sự bất hoà trong hôn nhân, xung đột trong quan hệ giữa cha mẹ và con cái hoặc cha mẹ lẩn tránh trách nhiệm làm cha mẹ... Khi xung đột có tính chất dai dẳng, bao trùm phần lớn mối quan hệ đưa đến kết quả những người liên quan - vợ chồng và con cái - không được hạnh phúc, thì nó trở thành một vấn đề.

- *Sự mâu thuẫn với môi trường*: Mọi tiến trình bên ngoài đều có một tác động tích cực hay tiêu cực đến con người thường được nói đến như là môi trường của cá nhân.

- *Vấn đề thiếu thốn về vật chất, trình độ học vấn, kỹ năng kinh nghiệm, điều kiện sức khoẻ... để thực hiện vai trò xã hội*: Có thể dễ dàng nhận thức được vì sao mà những vấn đề của cuộc sống lại bắt nguồn từ sự nghèo khổ, thiếu thốn và các yếu tố khác có liên quan và thiếu thốn tài nguyên vật chất luôn là vấn đề lo lắng mà một bộ phận không nhỏ dân cư đang phải đối mặt. Tương tự như vậy hoàn cảnh sức khoẻ yếu và bệnh tật gây ra sự lo âu cho cá nhân cũng như gia đình, ngoài việc phá vỡ nhịp sống của người có liên quan, nó còn tạo ra cho họ sự lo âu đáng kể, họ cần sự giúp đỡ ở nhiều khía cạnh khác nhau.

- *Vấn đề tình cảm, rối loạn tâm lý*: Để tồn tại như là những sinh vật, con người cần đến thực phẩm, nhà cửa, áo quần. Ngoài bản năng như động vật, con người còn có đời sống tâm lý xã hội. Tình thương và sự an toàn, ý thức thuộc về một nhóm, lòng tự trọng, cơ hội để phát triển trí tuệ, tình cảm và thể chất đều rất cần cho sự phát triển từ tuổi thơ ấu cho đến lúc

trưởng thành, những nhu cầu này không được đáp ứng dẫn đến những vấn đề về sau tạo ra những tình huống không lường trước được cần có sự can thiệp của nhân viên công tác xã hội.

- *Thiếu việc làm, thu nhập thấp*: Nghèo và thất nghiệp là những vấn đề phải được giải quyết ở cấp quốc gia, tuy nhiên trong thực tế, chính nhân viên công tác xã hội lại đóng góp một phần không nhỏ trong giải quyết những trường hợp nghèo khó của cá nhân.

- *Khó khăn trong thích nghi*: Sự thích nghi bao gồm sự thay đổi, sự thay đổi của bản thân hoặc sự thay đổi của môi trường.

- *Mâu thuẫn giữa yêu cầu của môi trường xã hội với nhu cầu của cá nhân*.

3.3. Tổ chức, cơ quan xã hội

Đó là các cơ quan/tổ chức cung cấp dịch vụ xã hội hoặc cơ sở xã hội cung cấp dịch vụ xã hội thuộc cơ quan phúc lợi. Đây là cơ quan và tổ chức xã hội được thiết lập để giải quyết các vấn đề xã hội của con người, giúp những người đang gặp các vấn đề trong cuộc sống. Tổ chức xã hội có thể là của chính phủ hoặc phi chính phủ tùy theo nguồn tài trợ. Mỗi tổ chức đều có triết lý và chức năng hoạt động riêng biệt, phục vụ cho một hoặc một vài nhóm đối tượng cụ thể.

Các dịch vụ do các tổ chức xã hội cung cấp hỗ trợ cho thân chủ đều nằm trong phạm vi chức năng, tài nguyên và giới hạn của mình. Tổ chức xã hội cũng cần đóng thêm vai trò môi giới, giới thiệu thân chủ đến nơi họ cần mỗi khi họ có nhu cầu vượt quá giới hạn và khả năng của mình.

3.4. Tiến trình công tác xã hội cá nhân

Tiến trình là sự trao đổi tương tác giữa những cán bộ chuyên nghiệp (Nhân viên công tác xã hội) và thân chủ theo các bước với những hoạt động cụ thể nhằm giải quyết vấn đề.

Tiến trình này có thể được phân thành các bước khác nhau. Có tác giả phân thành 7 bước như Perlman (Xác định Vấn đề; Thu thập thông tin; Đánh giá; Lên kế hoạch can thiệp; Thực hiện; Giám sát và lượng giá; Chấm dứt). Tuy nhiên có một số tác giả gộp các bước trên để đưa ra tiến trình Công tác xã hội cá nhân gồm 4 hoặc 5 bước nhưng vẫn đầy đủ các nội dung trên.

4. Tiến trình công tác xã hội cá nhân

4.1. Tiếp cận và xác định vấn đề ban đầu

Công tác xã hội cá nhân bắt đầu với việc xác định vấn đề do đối tượng trình bày. Đó là vấn đề đã gây cho đối tượng nhiều khó khăn và sự mất cân bằng trong chức năng tâm lý xã hội. Bước này diễn ra ở giai đoạn "đăng ký". Việc tiếp cận đối tượng được thực hiện có thể do phía

nhân viên công tác xã hội chủ động đến với đối tượng trong phạm vi hoạt động theo chức năng của mình hay đối tượng chủ động tìm đến nhân viên công tác xã hội để tìm kiếm sự hỗ trợ vì biết được mục tiêu hoạt động của tổ chức xã hội, nơi nhân viên công tác xã hội làm việc. Nếu bước tiếp cận đầu tiên này nhân viên công tác xã hội tạo được ấn tượng ban đầu tích cực (cởi mở, thái độ sẵn sàng, đón nhận...) thì các bước tiếp theo sẽ có nhiều thuận lợi.

Việc đầu tiên trong bước này là phải xác định vấn đề do đối tượng trình bày. Nếu vấn đề của đối tượng nằm trong chức năng và khả năng của cơ quan xã hội thì chuẩn bị cho các bước tiếp theo, còn nếu nhu cầu giúp đỡ nằm ngoài khả năng của cơ quan xã hội (nhân viên công tác xã hội) thì cần nhanh chóng chuyển đến những cơ quan có chức năng tương ứng.

Trong thực tế có những ca chỉ liên quan đến một người cụ thể, có ca liên quan đến nhiều người thì cần xác định ai trong nhóm đó là đối tượng chính, tức là người đang bị hù dọa và không có lối thoát vì người đến với nhân viên công tác xã hội có thể là nạn nhân hoặc cũng có thể là người có liên quan đến đối tượng. Xác định đối tượng có thể kéo dài tới giai đoạn kế tiếp theo là thu thập thông tin. Tuy nhiên, xác định đối tượng không phải là loại bỏ những người khác còn lại mà ở đây chỉ có nghĩa là xác định trọng tâm của việc giải quyết vấn đề.

Ngay từ giai đoạn này nhân viên công tác xã hội đã phải cố gắng thiết lập mối quan hệ thân mật và hợp tác với thân chủ.

4.2. Thu thập thông tin

Trước tiên nhân viên công tác xã hội tìm hiểu hoàn cảnh của thân chủ thông qua sự trình bày của anh ta. Sau khi xác định sơ lược vấn đề, nhân viên công tác xã hội tìm hiểu sâu hơn nữa tại sao nó xảy ra. Đây là bước để cho ra cái nhìn tổng thể về vấn đề của thân chủ. Những thông tin ban đầu có thể mập mờ, tương phản hay sai lạc cần phải làm sáng tỏ hoặc cần được kiểm chứng lại với thân chủ.

Công việc thu thập và kiểm chứng các thông tin được duy trì liên tục trong thời gian tiến hành hỗ trợ đối tượng giải quyết vấn đề của họ vì con người đối tượng và hoàn cảnh của đối tượng luôn thay đổi, nhất là từ khi có sự can thiệp của nhân viên công tác xã hội.

Nhân viên công tác xã hội có thể thu thập thông tin về trường hợp của đối tượng qua các nguồn sau:

- Chính thân chủ tự bộc lộ (thân chủ là nguồn thông tin trực tiếp)
- Những người thân, bạn bè của thân chủ
- Trường học, nơi làm việc, tổ dân phố, các đoàn thể...
- Tài liệu, biên bản liên quan đến vấn đề (ví dụ trường hợp phạm pháp...)

- Các trắc nghiệm về tâm lý, thẩm định về tâm thần học để xác định mức độ chức năng xã hội của đối tượng.

- Nghiên cứu hồ sơ (nếu do cơ quan khác chuyển tới)

Các thông tin cần thu thập thường là: Vấn đề bắt đầu từ khi nào; Hoàn cảnh của thân chủ; Đã có những can thiệp gì; Những người có liên quan; Khía cạnh của môi trường xã hội; Vấn đề này nếu không được giải quyết sẽ gây hậu quả cho đối tượng như thế nào; Có thể huy động nguồn lực từ đâu để giải quyết vấn đề v.v...

Mục đích của việc thu thập thông tin này là để giúp nhân viên công tác xã hội làm chẩn đoán về cá nhân trong tình huống và trên cơ sở đó lên kế hoạch trị liệu.

Những thông tin ban đầu có thể chưa được hoàn toàn chính xác, tương phản hay sai lệch cần được làm sáng tỏ hoặc được kiểm chứng lại với đối tượng, có thể do truyền thông không được tốt, cũng có thể do chính đối tượng đang ở trong tình trạng dẫn đo, mâu thuẫn. Vì vậy nhân viên công tác xã hội cần hỗ trợ đối tượng từ từ nhìn rõ lại vấn đề và thường những mâu thuẫn này bắt nguồn từ nguyên nhân sâu xa.

4.3. Chẩn đoán/ đánh giá

Đánh giá tầm quan trọng hoặc mức độ nguy hiểm của vấn đề, những sự kiện liên quan đến những nguyên nhân và hậu quả của vấn đề và cách thức mà nó thâm nhập hoặc ảnh hưởng đến con người khách hàng trong không gian cuộc sống của họ cũng phải được xác định và kiểm tra.

Để thực hiện được việc đánh giá này, nhân viên công tác xã hội 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.