



BỘ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI



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

NHẬP MÔN CÔNG TÁC XÃ HỘI

Hà Nội, năm 2016

Công tác xã hội chiếm vị trí ý nghĩa trong giải quyết các vấn đề xã hội, nhằm đảm bảo công bằng và tiến bộ xã hội trong mỗi quốc gia. Chính vì vậy, tháng 3 năm 2010 Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển Nghề Công tác xã hội ở Việt Nam giai đoạn 2010-2020 trong Quyết định 32/2010-QĐ/TTg. Việc phát triển công tác xã hội theo hướng chuyên nghiệp nhằm thực thi các chính sách an sinh xã hội có hiệu quả đòi hỏi phải có đội ngũ cán bộ xã hội chuyên nghiệp. Do vậy, một trong mục tiêu của Đề án đó là tới năm 2020 cần đào tạo mới và đào tạo lại 60.000 cán bộ xã hội có trình độ kiến thức, kỹ năng nghề công tác xã hội.

Những kiến thức cơ bản về nghề công tác xã hội được xem như một kiến thức quan trọng, cơ sở đối với hệ thống kiến thức, kỹ năng nghề Công tác xã hội mà cán bộ xã hội cần được trang bị. Do vậy cuốn tài liệu này được biên soạn nhằm cung cấp những thông tin nền tảng nhất tới người học bức tranh khái quát về nghề công tác xã hội với khái niệm cơ bản, cách tiếp cận lý luận trong trợ giúp giải quyết vấn đề của công tác xã hội cũng như xu hướng các lĩnh vực thực hành của công tác xã hội hiện nay.

Tài liệu được biên soạn với sự phối hợp của UNICEF, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội, Trường Đại học Lao động - Xã hội và những đóng góp chuyên môn của các nhà khoa học trong lĩnh vực này.

Do khoa học công tác xã hội còn khá mới mẻ ở Việt Nam nên khi biên soạn không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được sự góp ý của bạn đọc để lần tái bản sau được hoàn thiện hơn.

Chủ biên

TS. Bùi Thị Xuân Mai

LỜI MỞ ĐẦU	3
BÀI 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI	6
I. Khái niệm về công tác xã hội	6
II. Mục đích, chức năng và nhiệm vụ của công tác xã hội	6
1. Mục đích của công tác xã hội	6
2. Các chức năng, nhiệm vụ của công tác xã hội	7
3. Sự khác biệt công tác xã hội và công tác từ thiện	8
III. Đối tượng trợ giúp của công tác xã hội	10
IV. Tiến trình công tác xã hội	11
V. Mối quan hệ an sinh xã hội và công tác xã hội	12
1. Khái quát về an sinh xã hội	12
2. Vai trò của Công tác xã hội trong thực hiện các chính sách an sinh xã hội	13
VI. Công tác xã hội với tư cách là một nghề trong xã hội	14
1. Sơ lược lịch sử phát triển công tác xã hội	14
2. Nghề công tác xã hội hiện nay và vai trò, vị trí của công tác xã hội trong xã hội	17
VII. Nhân viên xã hội	19
1. Khái niệm nhân viên xã hội	19
2. Yêu cầu đạo đức, kiến thức và kỹ năng đối với nhân viên xã hội	21
VIII. Nền tảng triết lý, nguyên tắc đạo đức nghề công tác xã hội	22
1. Triết lý nghề công tác xã hội	22
2. Các nguyên tắc thực hành công tác xã hội	23
BÀI 2: MỘT SỐ LÝ THUYẾT NỀN TẢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP CỦA CÔNG TÁC XÃ HỘI	24
I. Một số lý thuyết cơ bản được tiếp cận trong công tác xã hội	24
1. Cách tiếp cận hệ thống và con người trong môi trường	24
2. Cách tiếp cận dựa trên thuyết về nhu cầu con người	26
3. Tiếp cận dựa trên thuyết về quyền con người	27
4. Tiếp cận dựa trên thể mạnh và khả năng phục hồi trong trợ giúp giải quyết vấn đề	27
5. Tiếp cận dựa trên thuyết phát triển xã hội, phát triển cộng đồng	28
II. Giới thiệu sơ lược các phương pháp công tác xã hội	29
1. Công tác xã hội cá nhân	29
2. Công tác xã hội nhóm	29
3. Làm việc với cộng đồng	31
4. Quản trị ngành công tác xã hội	32
5. Nghiên cứu trong công tác xã hội	33

BÀI 3: CÁC LĨNH VỰC CÔNG TÁC XÃ HỘI VÀ HỆ THỐNG CƠ QUAN TỔ CHỨC THỰC HIỆN	34
I. CÁC LĨNH VỰC CÔNG TÁC XÃ HỘI	34
1. Công tác xã hội với trẻ em	34
2. Công tác xã hội với gia đình	35
3. Công tác xã hội với cộng đồng	35
4. Công tác xã hội trong lĩnh vực y tế	36
5. Công tác xã hội trong trường học	37
6. Công tác xã hội trong lĩnh vực tư pháp	37
7. Công tác xã cho nhóm người có nhu cầu đặc biệt	38
8. Công tác xã hội trong công nghiệp, lao động và việc làm	39
II. HỆ THỐNG CƠ QUAN TỔ CHỨC	40
1. Cơ quan quản lý nhà nước	40
2. Các tổ chức xã hội	41
3. Các tổ chức quốc tế	42
4. Tổ chức phi chính phủ, tư nhân trong nước	43
TÀI LIỆU THAM KHẢO	44

BÀI

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI

I. KHÁI NIỆM VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI

Hiệp hội công tác xã hội quốc tế và các trường đào tạo công tác xã hội quốc tế (2011) thống nhất một định nghĩa về công tác xã hội như sau: *Công tác xã hội là nghề nghiệp tham gia vào giải quyết vấn đề liên quan tới mối quan hệ của con người và thúc đẩy sự thay đổi xã hội, tăng cường sự trao quyền và giải phóng quyền lực nhằm nâng cao chất lượng sống của con người. Công tác xã hội sử dụng các học thuyết về hành vi con người và lý luận về hệ thống xã hội vào can thiệp sự tương tác của con người với môi trường sống.*

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

II. MỤC ĐÍCH, CHỨC NĂNG VÀ NHIỆM VỤ CỦA CÔNG TÁC XÃ HỘI

1. Mục đích của công tác xã hội

Công tác xã hội hướng tới tạo ra “thay đổi” tích cực trong xã hội, nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho tất cả mọi người đặc biệt là những nhóm người yếu thế. Công tác xã hội thúc đẩy sự biến đổi xã hội, tăng cường các mối tương tác hài hoà giữa cá nhân, gia đình và xã hội hướng tới tiến bộ và công bằng xã hội.

Hoạt động nghề nghiệp công tác xã hội hướng tới 2 mục đích cơ bản sau:

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

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

2. Các chức năng, nhiệm vụ của công tác xã hội

2.1 Các chức năng của công tác xã hội

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

- Chức năng phòng ngừa

Với quan điểm phòng bệnh hơn chữa bệnh, công tác xã hội không chờ tới khi cá nhân hay gia đình rơi vào hoàn cảnh khó khăn rồi mới giúp đỡ. Công tác xã hội rất quan tâm đến phòng ngừa những vấn đề xã hội của cá nhân, gia đình hay cộng đồng. Những hoạt động giáo dục nâng cao nhận thức cho cá nhân hay gia đình, việc cung cấp các kiến thức về HIV/AIDS hay kiến thức về ma túy... đều có ý nghĩa cho công tác phòng ngừa.

- Chức năng can thiệp

Chức năng can thiệp (còn được gọi là chức năng chữa trị hay trị liệu) nhằm trợ giúp cá nhân, gia đình hay cộng đồng giải quyết vấn đề đang gặp phải. Khi thực hiện chức năng này nhân viên xã hội giúp đỡ đối tượng vượt qua khó khăn, giải quyết vấn đề đang tồn tại. Ví dụ như hoạt động trợ cấp khi cộng đồng bị lũ lụt, thiên tai, hoạt động can thiệp bảo vệ quyền lợi cho phụ nữ bị bạo hành, hoạt động tham vấn can thiệp khủng hoảng khi một bé gái bị xâm hại tình dục... hay là hoạt động can thiệp giải quyết vấn đề.

- Chức năng phục hồi

Đó là việc công tác xã hội giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng khôi phục lại chức năng xã hội đã bị suy giảm. Nó bao gồm những hoạt động trợ giúp đối tượng trở lại mức ban đầu và hoà nhập cuộc sống xã hội. Hoạt động phục hồi nhằm giúp đối tượng trở lại cuộc sống bình thường, hoà nhập cộng đồng, như giúp những người đói nghèo xoá được đói, vượt khỏi nghèo hay hỗ trợ người khuyết tật phục hồi các chức năng (sinh hoạt, lao động, xã hội); giúp trẻ lang thang trở về với gia đình; giúp người nghiện ngập, mại dâm trở lại cuộc sống bình thường, tái hoà nhập cộng đồng, trợ giúp những trẻ em bị vi phạm pháp luật, được giáo dục hoà nhập.

- Chức năng phát triển

Chức năng phát triển của công tác xã hội thể hiện qua các hoạt động nhằm tăng năng lực, tăng khả năng ứng phó với các tình huống có vấn đề, những sự việc có nguy cơ cao. Ví dụ như các chương trình giải quyết việc làm, các dịch vụ cung cấp đào tạo cho người thất nghiệp, hướng dẫn các gia đình nghèo làm kinh tế, chương trình tập huấn kỹ năng làm cha mẹ... Đây được xem như những dịch vụ xã hội giúp cá nhân hay gia đình phát triển khả năng cá nhân, nâng cao kỹ năng sống, kỹ năng làm cha, mẹ, kỹ năng giáo dục con cái. Thông qua hoạt động giáo dục công tác xã hội giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao nhận thức, rèn luyện kỹ năng, phát huy tính chủ động.

2.2. Các nhiệm vụ cơ bản của công tác xã hội:

- Nâng cao năng lực, thúc đẩy khả năng tự giải quyết vấn đề của cá nhân, gia đình và cộng đồng.
- Nối kết con người với hệ thống nguồn lực, dịch vụ và những cơ hội trong xã hội.
- Thúc đẩy sự hoạt động có hiệu quả và tính nhân văn của các hệ thống cung cấp nguồn lực và dịch vụ xã hội.
- Phát triển và cải thiện chính sách xã hội.

3. Sự khác biệt công tác xã hội và công tác từ thiện

Công tác xã hội và từ thiện có mối quan hệ mật thiết với nhau. Chúng có những điểm tương đồng song cũng có những khác biệt khá lớn ở một số khía cạnh.

Công tác xã hội và hoạt động từ thiện đều là những hoạt động nhân đạo hướng tới trợ giúp con người giải quyết vấn đề, giúp những người trong hoàn cảnh khó khăn có cơ hội vươn lên và hoà nhập cộng đồng. Cũng chính vì đặc điểm này nên từ lâu người ta thường nghĩ công tác xã hội là những hoạt động xã hội mang tính từ thiện. Song công tác xã hội không phải là hoạt động từ thiện mà đó là một nghề, một hoạt động mang tính chuyên nghiệp.

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

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

Thứ nhất, về động cơ giúp đỡ:

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

Thứ hai, về phương pháp làm việc:

Trong hoạt động từ thiện, phương pháp giúp đỡ dựa trên nền tảng *Cho và Nhận*, nên người được giúp đỡ thường tỏ ra thụ động đón nhận sự trợ giúp đó. Hình thức trợ giúp trong hoạt động từ thiện chủ yếu thông qua phân phối, cấp phát, đưa những vật chất cần thiết tới những người có nhu cầu. Trong hoạt động này người làm hoạt động từ

thiện không cần được đào tạo và trang bị các kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp công tác xã hội. Phương pháp giúp đỡ trong công tác xã hội đòi hỏi có tính khoa học, tuân thủ nguyên tắc Tự giúp; nâng cao năng lực giải quyết vấn đề, nhân viên xã hội không làm thay, làm hộ. Trong quá trình làm việc cả nhân viên xã hội và đối tượng thường xuyên sát cánh, tham gia vào tiến trình giải quyết vấn đề.

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

Thứ ba, về các mối quan hệ giúp đỡ:

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

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

Thứ tư, về yêu cầu chuyên môn:

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

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

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

Kết quả của sự giúp đỡ:

Hoạt động từ thiện thường giúp đối tượng giải quyết vấn đề tức thời. Vì vậy kết quả không bền vững. Còn kết quả của hoạt động công tác xã hội là trực tiếp, lâu dài và bền vững bởi sự giúp đỡ hướng vào giải quyết các nguyên nhân làm nảy sinh vấn

để và tăng cường năng lực ứng phó của đối tượng với những vấn đề tương tự trong tương lai.

Mục tiêu của công tác xã hội hướng đến nâng cao năng lực đối phó với vấn đề của đối tượng. Có nghĩa là công tác xã hội giúp đối tượng giải quyết vấn đề không chỉ tại thời điểm hiện tại mà còn được trang bị những kiến thức kỹ năng để có khả năng giải quyết vấn đề trong tương lai. Do vậy chức năng của công tác xã hội không chỉ là can thiệp hoặc chữa trị mà còn hướng tới phòng ngừa và phát triển. Hoạt động từ thiện chủ yếu hướng tới giúp đối tượng giải quyết vấn đề tức thời. Sự đói nghèo của một gia đình thông qua hoạt động từ thiện của một tổ chức hay cá nhân như tặng quần áo, hỗ trợ lương thực phần nào được giải quyết, như vậy gia đình tạm thời vượt qua khó khăn ở thời điểm đó.

III. ĐỐI TƯỢNG TRỢ GIÚP CỦA CÔNG TÁC XÃ HỘI

Đối tượng trợ giúp của công tác xã hội là cá nhân, gia đình, nhóm người hay cộng đồng đang trong hoàn cảnh có vấn đề.

Cá nhân có thể là người già hay người trẻ, người giàu hay người nghèo... Khi họ gặp phải khó khăn trong cuộc sống và không tự giải quyết được họ mong muốn có sự trợ giúp. Người nghèo cần có sự trợ giúp về vật chất và tinh thần để vượt qua nghèo khó. Người giàu khi rơi vào hoàn cảnh khủng hoảng tinh thần (như phá sản, thua lỗ, sức ép công việc hay sự cạnh tranh trong kinh doanh...) đều có thể cần tới sự can thiệp trợ giúp của nhân viên xã hội. Tuy nhiên, đối tượng thường được hướng tới trong hoạt động trợ giúp của công tác xã hội là những nhóm người yếu thế như người nghèo, người lang thang cơ nhỡ, những người bị HIV/AIDS hay những người mại dâm ma túy...

Có thể liệt kê một số nhóm đối tượng yếu thế thường được công tác xã hội chú trọng trợ giúp:

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

- Người nghèo
- Người thiếu số.
- Những người nghiện
- Người mại dâm.

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

Cộng đồng nghèo khó thường là đối tượng tác động đầu tiên trong công tác xã hội với cộng đồng. Những cộng đồng có nhiều vấn đề xã hội như nghèo đói, trình độ dân trí thấp, môi trường vệ sinh không đảm bảo... thường cần tới các chương trình dịch vụ xã hội trong công tác xã hội.

IV. TIẾN TRÌNH CÔNG TÁC XÃ HỘI

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

Tiến trình giải quyết vấn đề bao gồm nhiều bước khác nhau. Các tác giả đưa ra số bước khác nhau trong tiến trình này. Có tác giả đưa ra 4 bước trong tiến trình này, đó là các bước:

1. Đánh giá xác định vấn đề
2. Phân tích vấn đề, xây dựng kế hoạch giải quyết vấn đề
3. Thực hiện kế hoạch để giải quyết vấn đề
4. Lượng giá, kết thúc.

Hoạt động lượng giá là hoạt động quan trọng trong tiến trình này và nó có mặt trong tất cả các bước nhằm góp phần xác định tính đúng đắn của mỗi bước và làm nền tảng cho sự tiếp tục tiến tới bước tiếp theo.

Cũng có tác giả lại chia quá trình giải quyết vấn đề thành nhiều bước nhỏ hơn với nhiều bước như: tạo lập mối quan hệ với đối tượng (chuẩn bị), thu thập thông tin xác định sơ bộ vấn đề, xác minh, đánh giá chẩn đoán, lên kế hoạch, thực hiện kế hoạch, lượng giá, kết thúc.

Dù được chia thành bao nhiêu bước thì quá trình này vẫn cần có những hoạt động cơ bản như xác định được vấn đề đối tượng đang gặp phải, trao đổi cùng đối tượng xây dựng kế hoạch và triển khai kế hoạch, cùng họ rà soát lại kết quả đạt được và kết thúc quá trình tương tác với đối tượng. Trong mỗi bước này nhân viên xã hội sử dụng kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp để thu hút sự tham gia của đối tượng vào quá trình giải quyết vấn đề dù đối tượng là cá nhân, hay thành viên trong nhóm hay cộng đồng đang tác động.

V. MỐI QUAN HỆ AN SINH XÃ HỘI VÀ CÔNG TÁC XÃ HỘI

1. Khái quát về an sinh xã hội

Trước hết an sinh xã hội có thể được xem như một thiết chế xã hội bao gồm hệ thống các cơ quan tổ chức hoạt động với mục đích giải quyết, xoá bỏ và phòng chống các vấn đề xã hội để nâng cao an sinh của mọi cá nhân, nhóm và cộng đồng. Nó còn bao gồm các chính sách, luật pháp, các chương trình dịch vụ xã hội như chương trình cứu trợ xã hội, trợ giúp xã hội để giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết các vấn đề xã hội.

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

** Chính sách xã hội*

Chính sách xã hội là công cụ để đảm bảo nền an sinh xã hội.

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

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

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

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

- Vấn đề hôn nhân, gia đình, như chính sách cho phụ nữ, chính sách dành cho phụ nữ đơn thân, bà mẹ nuôi con một mình, chính sách về con nuôi...
- Vấn đề đói nghèo, vô gia cư
- Vấn đề ma túy, mại dâm

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

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

Bên cạnh đó các chính sách xã hội của Việt Nam còn có:

- Các chính sách xã hội đặc thù đó là chính sách ưu đãi xã hội dành cho những người có công với cách mạng, thân nhân và gia đình thương binh liệt sỹ.
- Các chính sách liên quan tới chương trình xoá đói giảm nghèo; chương trình quốc gia phát triển kinh tế- xã hội ở các xã đặc biệt khó khăn, vùng miền núi và vùng sâu vùng xa, các chính sách lao động việc làm
- Các chính sách cho các nhóm đối tượng khó khăn như người già, trẻ em có hoàn cảnh khó khăn, khuyết tật, người nghèo, người có HIV...

**Chương trình và dịch vụ xã hội*

Các chương trình như các chương trình xoá đói giảm nghèo, chương trình tạo việc làm, chương trình phòng chống các tệ nạn xã hội, chương trình giáo dục phổ cập...

Các dịch vụ xã hội bao gồm dịch vụ việc làm, dịch vụ tham vấn, tư vấn, dịch vụ y tế chăm sóc sức khỏe, dịch vụ tập huấn, đào tạo nghề, dịch vụ vay vốn, dịch vụ tín dụng...

2. Vai trò của Công tác xã hội trong thực hiện các chính sách an sinh xã hội

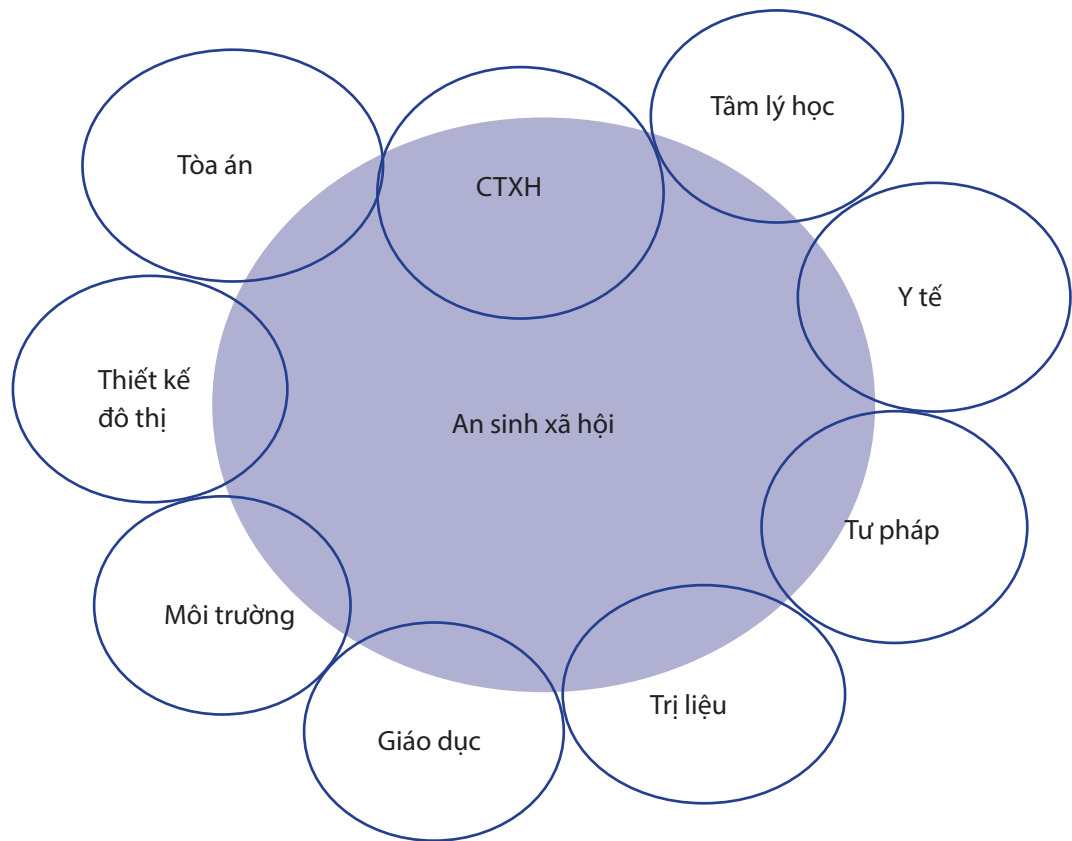
Mục đích của an sinh xã hội là:

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

Các mục đích trên của an sinh xã hội cũng chính là mục đích của công tác xã hội. →Để thực hiện được các chính sách an sinh xã hội có hiệu quả cần có những phương pháp chuyển tải chính sách đó vào thực tiễn.

- *An sinh xã hội được xem là hệ thống chính sách, chương trình, dịch vụ xã hội,*
- *Công tác xã hội là phương tiện, phương pháp hoạt động của an sinh xã hội. An sinh xã hội sử dụng công tác xã hội như hoạt động chuyên môn nhằm chuyển giao, triển khai các chính sách, chương trình, dịch vụ của an sinh xã hội.*

Do vậy, ngành công tác xã hội và vai trò của nhân viên công tác xã hội chuyên nghiệp có ý nghĩa hết sức quan trọng trong thực hiện các mục đích của an sinh xã hội.



Sự tham gia của các nhà chuyên môn ở lĩnh vực ngành nghề khác nhau vào hệ thống an sinh xã hội (Chalse Zastow, 1990)

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

Nhìn mô hình trên có thể thấy có nhiều lĩnh vực ngành nghề tham gia vào để đảm bảo an sinh xã hội, tuy nhiên lĩnh vực công tác xã hội có vị trí đặc biệt quan trọng vì là nơi thực hiện kết nối sự tham gia của các lĩnh vực ngành nghề khác để đảm bảo các chính sách an sinh xã hội được vận hành có hiệu quả.

VI. CÔNG TÁC XÃ HỘI VỚI TƯ CÁCH LÀ MỘT NGHỀ TRONG XÃ HỘI

1. Sơ lược lịch sử phát triển công tác xã hội

1.1. Trên thế giới

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

Ban đầu sự trợ giúp những người có hoàn cảnh khó khăn mang tính tự phát, như sự trợ giúp của gia đình, họ hàng, của bộ tộc, làng, bản. Sau này sự trợ giúp đã mang tính xã hội hơn khi có sự tham gia của các tổ chức tôn giáo, nhà thờ, tổ chức tình nguyện...

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

Vào những năm giữa thế kỷ 19 dưới ảnh hưởng của những thay đổi xã hội một số những nhân vật tiên phong tại Anh như Octavia Hill và Edward Dennison đã đề nghị thay đổi một số điều liên quan tới chính sách an sinh và trợ giúp những đối tượng khó khăn trong xã hội. Những tổ chức có hình thái công tác xã hội ra đời như Tổ chức trợ giúp từ thiện tại London. Hoạt động của tổ chức này dẫn mang tính chuyên môn hoá hơn thông qua các hoạt động điều phối, tạo lập mạng lưới, đăng ký... Hình thức trợ giúp không đơn thuần là trợ giúp vật chất tức thời mà đã có phương thức phòng ngừa sự bùng nổ một cách khoa học hơn. (A. Skidmore; G. Thackeray & O. William Farley 1997).

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

Vào cuối thế kỷ XIX các dịch vụ xã hội dưới dạng các nhà định cư (Settlement house) cũng được phát triển ở Mỹ đặc biệt tại các thành phố lớn nhằm cung cấp những hỗ trợ về giải trí, sức khoẻ an sinh cho trẻ em thanh thiếu niên, phụ nữ, giúp họ học hỏi những kinh nghiệm xã hội và kỹ năng sống như kỹ năng giải quyết vấn đề. Trung tâm đầu tiên được thành lập tại New York vào 1886 sau này là Trung tâm Hull tại Chicago vào 1869. Người sáng lập ra trung tâm này là Jane Addams (1861-1935). Những trung tâm này cung cấp sự trợ giúp cho người nghèo khổ, người lao động thu nhập thấp...

Sự ra đời của tổ chức từ thiện tại Buffalo, New York của Mỹ vào 1877. Mặc dù là từ thiện nhưng những nhân viên của tổ chức này đã tìm hiểu nhu cầu của người cần sự trợ giúp, và thu hút sự tham gia của họ vào xây dựng kế hoạch giải quyết vấn đề nhằm đáp ứng đúng nhu cầu của đối tượng. Tổ chức này đã đặt nền móng đầu tiên cho tính nghề nghiệp của công tác xã hội. Vào những năm 80 của thế kỷ 19 từ thực tiễn của hoạt động trợ giúp, tổ chức phong trào trung tâm cộng đồng và hiệp hội tổ chức từ thiện COS (Charity Organisation Society) đã tiến hành nghiên cứu và chỉ ra rằng giúp đỡ con người là quá trình phức tạp, để quá trình trợ giúp có hiệu quả đòi hỏi những kiến thức hiểu biết về con người, về xã hội và cần có những phương pháp, kỹ năng làm việc với họ.

Sang đến thế kỷ XX những dịch vụ an sinh và sự trợ giúp xã hội đã trở nên chuyên nghiệp hơn. Năm 1947 tại Hội thảo thế giới về sự phát triển xã hội, Hội đồng kinh tế - xã hội đã đưa ra yêu cầu về đào tạo chuyên môn công tác xã hội nói chung và với cán bộ làm việc trong lĩnh vực an sinh xã hội nói riêng. Năm 1951 Hội đồng kinh tế - xã

hội của Liên Hiệp Quốc đã ghi nhận công tác xã hội là nghề đang nổi lên tại thời điểm đó và nó có những chức năng chuyên biệt.

Hiện nay có hai tổ chức nghề nghiệp thế giới đó là Hiệp hội Nhân viên công tác xã hội thế giới (IFSW) mạnh nhen từ năm 1926 với sự tham gia của 470.000 nhân viên xã hội chuyên nghiệp đến từ trên 80 quốc gia và Hiệp hội các Trường đào tạo công tác xã hội thế giới (IASSW) ra đời vào năm 1928 với sự tham gia của các trường đào tạo công tác xã hội ở tất cả các châu lục trên thế giới. Tại nhiều nước trên thế giới cũng có Hội NVXH chuyên nghiệp và Hội các trường đào tạo công tác xã hội quốc gia. Các tổ chức này đã ngày một vững mạnh và góp phần cho sự phát triển tính chuyên nghiệp và khẳng định vị thế của nghề công tác xã hội trên thế giới và tại mỗi quốc gia.

1.2. Tại Việt Nam

Nhìn lại nền công tác xã hội ở Việt Nam trong thời gian vừa qua, chúng ta thấy các hoạt động trợ giúp xã hội cũng đã có từ lâu đời, và hệ thống pháp luật, chính sách an sinh xã hội của chúng ta đã dần hoàn thiện qua từng thời kỳ, bao trùm nhiều hơn nhu cầu cơ bản của đối tượng và ngày càng mang tính hội nhập. Dịch vụ xã hội từng bước được mở rộng và dễ dàng tiếp cận hơn với nhiều người dân. Những đổi mới này đã góp phần đáng kể cho sự ổn định và phát triển xã hội, phản ánh đúng quan điểm tăng trưởng kinh tế phải tiến hành đồng bộ với tiến bộ và công bằng xã hội trong chiến lược phát triển của nước ta. Hoạt động trợ giúp người có hoàn cảnh khó khăn trong các gia đình nghèo, người khuyết tật, người cao tuổi, trẻ em mồ côi, trẻ bị lạm dụng tình dục, trẻ lang thang kiếm sống... trong nhiều năm qua đã đóng góp đáng kể vào đảm bảo nền an sinh nước nhà.

Trước ảnh hưởng của hội nhập quốc tế với sự du nhập của trào lưu công tác xã hội chuyên nghiệp và những đổi mới về chính sách kinh tế - xã hội, lý luận và thực hành trong công tác trợ giúp xã hội của nước ta phần nào đã thay đổi. Điều này đòi hỏi các nhân viên làm việc trong các lĩnh vực xã hội như LĐTBXH, UBDSGĐTE (trước đây), HPN... phải đổi mới phương pháp và kỹ năng trợ giúp. Phương châm "cho cần câu chứ không cho xâu cá" đã làm chuyển đổi cơ bản hình thức trợ giúp mang tính bao cấp trước đây sang trợ giúp có tham vấn nhằm giúp đối tượng tự giải quyết vấn đề. Trước yêu cầu thực tiễn, các ngành LĐTBXH, UBDSGĐTE (trước đây), HPN, Đoàn Thanh niên, Chữ thập đỏ... với sự hỗ trợ kỹ thuật của các tổ chức quốc tế đã tích cực tổ chức các lớp tập huấn về công tác xã hội nhằm trang bị kịp thời những kiến thức, kỹ năng trợ giúp cho cán bộ của ngành.

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

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

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

Quy mô và phạm vi hoạt động dịch vụ xã hội của hoạt động công tác xã hội còn thu hẹp cũng là một yếu tố cản trở. Các dịch vụ an sinh xã hội mới chỉ chủ yếu tập trung ở một số lĩnh vực chính như lao động, thương binh và xã hội hay các tổ chức đoàn thể mà chưa được mở rộng ra nhiều lĩnh vực kinh tế xã hội khác. (Trong khi đó ở các nước phát triển, can thiệp của công tác xã hội chuyên nghiệp đã có mặt ở các lĩnh vực giáo dục, y tế, tòa án, nhà tù thậm chí cả các doanh nghiệp).

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

Các khoá tập huấn công tác xã hội gần đây mới chỉ dừng lại ở việc cung cấp một số kỹ năng công tác xã hội rất cơ bản mang tính sơ đẳng và chấp vá.

Hiện nay chúng ta còn có nhiều khó khăn trong việc chuyên môn hoá các hoạt động công tác xã hội. Tuy nhiên trước nhu cầu thực tiễn Nhà nước và các Ban Ngành ngành liên quan cũng đang nỗ lực để sớm đưa công tác xã hội trở thành một nghề chuyên nghiệp ở Việt Nam nhằm góp phần đảm bảo việc thực hiện các chính sách an sinh xã hội ở nước ta.

Những bước tiến đột phá trong những năm gần đây của công tác xã hội ở Việt Nam:

- Tháng 10/2004 Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo đã phê chuẩn Chương trình Khung ngành học công tác xã hội trình độ đại học và cao đẳng
- Tháng 3/2010: Thủ tướng phê duyệt Đề án phát triển nghề công tác xã hội ở Việt Nam giai đoạn 2011-2020
- Tháng 8/2010: Mã ngạch công tác xã hội được ban hành cùng với chức danh tiêu chuẩn nghề công tác xã hội
- Chi hội công tác xã hội ở Việt Nam được thành lập vào 23/6/2011 nằm trong Hội dạy nghề Việt Nam. Đây sẽ là nền tảng cho sự phát triển của Hội nhân viên công tác xã hội chuyên nghiệp và Hội các trường đào tạo công tác xã hội ở Việt Nam.

2. Nghề công tác xã hội hiện nay và vai trò, vị trí của công tác xã hội trong xã hội

Công tác xã hội đã được xem là một nghề ở nhiều nước trên thế giới và ở Việt Nam bởi chúng có những vai trò vị trí và đặc điểm như sau:

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

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

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

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

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

Thực hiện hoạt động nhân đạo, lấy con người là trọng tâm nên mọi hành vi của nhân viên xã hội được quy định bởi các nguyên tắc vì con người và vì nền an sinh của xã hội (ví dụ như nguyên tắc chấp nhận đối tượng, tôn trọng đối tượng...).

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

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

- + Hệ thống kiến thức lý thuyết về hành vi con người và môi trường xã hội, hệ thống các khái niệm về chức năng xã hội, sự thay đổi xã hội, các lý thuyết nhân cách, lý thuyết hệ thống... Công tác xã hội gồm các kiến thức về chính sách và các dịch vụ xã hội...
- + Hệ thống kiến thức phương pháp, kỹ năng thực hành bao gồm các quan điểm triết lý, nguyên tắc đạo đức nghề công tác xã hội, các phương pháp công tác xã hội cá nhân, nhóm và phát triển cộng đồng... cùng với hệ thống kỹ năng trong từng phương pháp.

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

Nhân viên xã hội thực thi nghề này cần được đào tạo ở những trình độ khác nhau trên thế giới như: Sơ cấp, trung cấp, đại học, trên đại học (thạc sỹ, tiến sỹ).

VII. NHÂN VIÊN XÃ HỘI

1. Khái niệm nhân viên xã hội

Trong nhiều tài liệu tiếng Việt có thể gặp những khái niệm: Nhân viên xã hội, cán bộ xã hội, cán sự xã hội, người trợ giúp. Trong tài liệu này chúng tôi sử dụng thuật ngữ là nhân viên xã hội.

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

** Nhiệm vụ của nhân viên xã hội:*

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

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

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

- Lĩnh vực phụ trách về giải quyết các vấn đề xã hội (Như các Bộ: Bộ Lao động và an sinh xã hội của Thái Lan, Bộ Xã hội của Pakistan, Bộ Xã hội của Phillipines, Bộ Thể thao và Phát triển cộng đồng của Singapore, Bộ Y tế và Dịch vụ xã hội của Mỹ. Tại Việt Nam đó là Bộ Lao động -Thương binh &Xã hội).
- Lĩnh vực y tế: Trong các bệnh viện, cơ sở y tế công cộng...
- Lĩnh vực giáo dục: Trong các trường học, cơ sở đào tạo
- Lĩnh vực luật pháp: Trong các toà án, nhà tù...
- Lĩnh vực chính trị (tham gia vào các nghị viện nhằm đưa tiếng nói của đông đảo quần chúng, nhóm yếu thế tới nghị viện khi thông qua các luật pháp, chính sách an sinh xã hội...).

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

** Vai trò của nhân viên xã hội*

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

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

- Vai trò là người vận động nguồn lực
- Vai trò là người kết nối các dịch vụ, chính sách và giới thiệu cho đối tượng các chính sách, dịch vụ, nguồn tài nguyên đang sẵn có
- Vai trò là người biện hộ: Là người bảo vệ quyền lợi cho đối tượng để họ được hưởng những dịch vụ, chính sách, quyền lợi của họ đặc biệt trong những trường hợp họ bị từ chối
- Vai trò là người vận động/hoạt động xã hội: Là nhà vận động xã hội tổ chức các hoạt động xã hội để biện hộ, bảo vệ quyền lợi cho đối tượng, cổ vũ tuyên truyền
- Vai trò là người giáo dục: Là người cung cấp kiến thức kỹ năng liên quan tới vấn đề họ cần giải quyết, nâng cao năng lực cho cá nhân, gia đình, nhóm hay cộng đồng qua tập huấn, giáo dục cộng đồng
- Vai trò người tạo sự thay đổi: Nhân viên xã hội tham gia vào các hoạt động phát triển cộng đồng để tạo nên sự thay đổi về đời sống cũng như tư duy của người dân trong cộng đồng nghèo là một ví dụ.
- Vai trò là người tư vấn: Nhân viên xã hội tư vấn, cung cấp thông tin cho cá nhân, gia đình cộng đồng, làm việc với những nhà chuyên môn khác để giúp họ có được những dịch vụ tốt hơn.
- Vai trò là người tham vấn: Nhân viên xã hội trợ giúp gia đình và cá nhân tự mình xem xét vấn đề, và tự thay đổi. Ví dụ như nhân viên xã hội tham gia tham vấn giúp trẻ em bị xâm hại tình dục hay phụ nữ bị bạo hành vượt qua khủng hoảng.
- Vai trò là người trợ giúp xây dựng và thực hiện kế hoạch cộng đồng
- Vai trò là người chăm sóc, người trợ giúp: Nhân viên xã hội có thể thực hiện nhiệm vụ của người chăm sóc những người già, trẻ em trong các trung tâm chăm sóc nuôi dưỡng tập trung...
- Vai trò là người quản lý hành chính: Nhân viên xã hội thực hiện những công việc cần thiết cho việc quản lý các hoạt động, các chương trình, lên kế hoạch và triển khai kế hoạch các chương trình dịch vụ cho cá nhân, gia đình và cộng đồng. Thực hiện công tác đánh giá và báo cáo về sự thực hiện công việc, chất lượng dịch vụ...
- Người tìm hiểu, khám phá cộng đồng: Nhân viên xã hội đi vào cộng đồng để xác định vấn đề của cộng đồng để đưa ra những kế hoạch trợ giúp, theo dõi, giới thiệu chuyển giao những dịch vụ cần thiết cho các nhóm đối tượng trong cộng đồng.

2. Yêu cầu đạo đức, kiến thức và kỹ năng đối với nhân viên xã hội

2.1. Yêu cầu về phẩm chất đạo đức

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

- Trước hết nhân viên xã hội cần sự cảm thông và tình yêu thương con người, sự sẵn sàng giúp đỡ người khác cũng là một phẩm chất đạo đức quan trọng ở người nhân viên xã hội.
- Thứ hai, nhân viên xã hội cần có niềm đam mê nghề nghiệp, sự cam kết với nghề nghiệp.
- Trung thực là một yếu tố đạo đức quan trọng nhân viên xã hội cần có.
- Thái độ cởi mở cũng được xem như một yếu nhân cách cần có đối với nhân viên xã hội bởi đó là yếu tố tiên quyết tạo nên niềm tin và sự chia sẻ từ phía đối tượng đối với nhân viên xã hội
- Nhân viên xã hội cần có tính kiên trì, nhẫn nại
- Nhân viên xã hội cần có lòng vị tha, sự rộng lượng
- Nhân viên xã hội cũng cần là con người luôn có quan điểm cấp tiến và hoạt động hướng tới sự thay đổi trong trật tự xã hội
- Nhân viên xã hội cũng cần là người người tỏ ra cương trực, sẵn sàng từ chối sự gian lận trong người quản lý.

2.2. Yêu cầu về kiến thức

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

- Kiến thức về chính sách và dịch vụ trợ cấp xã hội
- Kiến thức về hành vi ứng xử của con người và môi trường xã hội, bao gồm nội dung kiến thức về phát triển con người, phát triển nhân cách cá nhân (cả những điều bình thường và không bình thường); giá trị và tiêu chuẩn văn hoá; quá trình hoà nhập cộng đồng; và những khía cạnh khác ảnh hưởng đến chức năng của cá nhân và các nhóm trong xã hội
- Các phương pháp công tác xã hội, bao gồm kỹ thuật can thiệp trong khi làm việc với cá nhân, làm việc với nhóm và tổ chức cộng đồng; kiến thức về nghiên cứu và quản lý.
- Các kiến thức chung về kinh tế - xã hội, pháp luật...

2.3. Yêu cầu về kỹ năng với nhân viên xã hội

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

Sau đây là một số kỹ năng cụ thể:

- Kỹ năng lắng nghe tích cực
- Kỹ năng thu thập, phân tích thông tin
- Kỹ năng nhận xét, đánh giá
- Kỹ năng thiết lập mối quan hệ với đối tượng
- Kỹ năng quan sát đối tượng
- Kỹ năng diễn giải vấn đề, thuyết trình trước quần chúng
- Kỹ năng giúp đối tượng tìm hiểu nguyên nhân của vấn đề
- Kỹ năng đưa ra các giải pháp và dự đoán hiệu quả sử dụng
- Kỹ năng kiểm soát cảm xúc cá nhân như giữ được bình tĩnh, tự tin trước mọi tình huống
- Kỹ năng làm việc với nhiều tổ chức khác nhau, kể cả những tổ chức chính phủ và phi chính phủ
- Kỹ năng biện hộ cho nhu cầu của đối tượng
- Kỹ năng giao tiếp
- Kỹ năng tư vấn
- Kỹ năng tham vấn.

VIII. NỀN TẢNG TRIẾT LÝ, NGUYÊN TẮC ĐẠO ĐỨC NGHỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI

1. Triết lý nghề công tác xã hội

Dưới đây là những quan điểm triết lý của công tác xã hội về con người:

- Con người là mối quan tâm hàng đầu của xã hội
- Giữa cá nhân và xã hội có sự phụ thuộc tương hỗ
- Cá nhân và xã hội phải có trách nhiệm với nhau
- Mỗi người cần được phát huy tiềm năng của mình và thực hiện nhiệm vụ của mình đối với xã hội thông qua sự tích cực tham gia
- Xã hội có trách nhiệm tạo điều kiện để cá nhân khắc phục trở ngại, phát huy tiềm năng bởi chính những trở ngại đó làm mất cân bằng trong quan hệ cá nhân và môi trường xã hội.

Giá trị nghề công tác xã hội

- Để ứng phó với những khó khăn và trở ngại của cuộc sống, cũng như phát huy tiềm năng của mỗi người, con người cần có những hỗ trợ cần thiết
- Mỗi người đều có nét khác biệt, vì vậy trong khi làm việc cần có sự tôn trọng tính cách mỗi người
- Mọi người đều có quyền tự do, miễn sao sự tự do đó không xâm phạm quyền của những người khác; vì vậy, khi làm việc cần khích lệ tính tự chủ, tự quyết ở mỗi người (khả năng tự thân vận động)
- Cả cá nhân và xã hội cần có hiểu rõ, thống nhất các quan điểm trên và có trách nhiệm qua lại lẫn nhau. Xã hội cần tạo cơ hội và điều kiện thuận lợi cho mọi công dân được tham gia và đóng góp. Mọi công dân cũng phải có trách nhiệm tham gia và đóng góp một cách tích cực trở lại trong quá trình thực hiện.

2. Các nguyên tắc thực hành công tác xã hội

- Chấp nhận đối tượng
- Tạo điều kiện để đối tượng tham gia giải quyết vấn đề
- Tôn trọng quyền tự quyết của đối tượng
- Đảm bảo tính khác biệt của mỗi trường hợp
- Đảm bảo tính riêng tư, kín đáo các thông tin về trường hợp của đối tượng
- NVXH tự ý thức về bản thân
- Đảm bảo mối quan hệ nghề nghiệp trong làm việc với các đối tượng.

BÀI

MỘT SỐ LÝ THUYẾT NỀN TẢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP CỦA CÔNG TÁC XÃ HỘI

I. MỘT SỐ LÝ THUYẾT CƠ BẢN ĐƯỢC TIẾP CẬN TRONG CÔNG TÁC XÃ HỘI

1. Cách tiếp cận hệ thống và con người trong môi trường

Trong công tác xã hội, mỗi cá nhân được xem là một hệ thống và nằm trong hệ thống lớn hơn đó là gia đình, và gia đình lại là một yếu tố (hệ thống) trong cộng đồng, cộng đồng cũng được xem là một hệ thống bao gồm nhiều thành phần như gia đình, các thiết chế xã hội như trường học, bệnh viện và nhiều cơ quan tổ chức khác trong cộng đồng. Thuyết hệ thống sử dụng trong công tác xã hội chú ý nhiều tới các quan hệ giữa các hệ thống nhỏ như đề cập ở trên.

Trong công tác xã hội đã từ lâu người ta nhấn mạnh mục đích của công tác xã hội là hướng tới giúp các nhóm đối tượng phục hồi, duy trì và tăng cường chức năng xã hội thông qua các biện pháp can thiệp không chỉ hướng tới thay đổi cá nhân mà thay đổi cả môi trường, hoàn cảnh mà họ tương tác trong đó.

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

Con người sống không chỉ cần có không khí, có nước uống, đồ ăn mà họ rất cần tới sự tương tác trong các nhóm xã hội như gia đình, bạn bè, đồng nghiệp, cơ quan tổ chức trong môi trường họ sống. Nhu cầu này cũng quan trọng không kém gì so với nhu cầu sinh lý hay vật chất thiết yếu như không khí, nước uống và đồ ăn. Môi trường xã hội

làm cho con người sống khác với loài vật. Chất lượng tương tác của cá nhân với môi trường xung quanh họ nói lên chất lượng của cuộc sống của mỗi cá nhân cũng như xã hội mà họ tồn tại. Do vậy, một trong những mục tiêu của công tác xã hội cá nhân là tạo nên sự tương tác tích cực giữa cá nhân và môi trường xã hội, giúp cá nhân và gia đình tiếp cận được những nguồn lực trong cộng đồng, đồng thời phát huy những yếu tố trong môi trường để tạo nên sự tương tác giữa cá nhân, gia đình, cộng đồng và môi trường.

Môi trường bao gồm ba cấp độ:

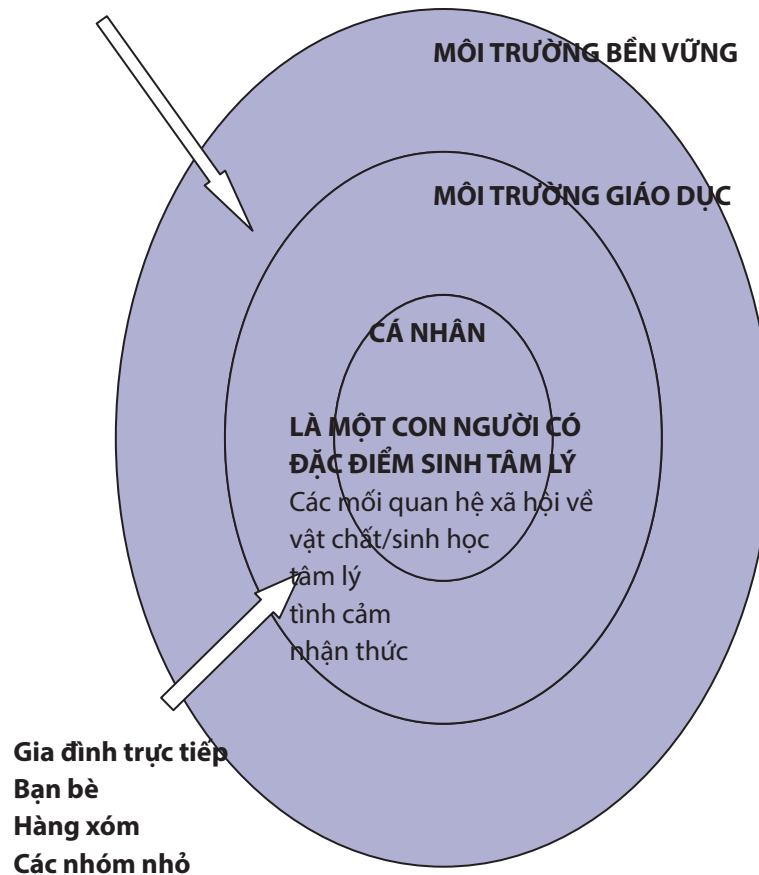
- Cấp độ vi mô bao gồm các quan hệ trực tiếp của từng cá nhân. Ví dụ gia đình là nơi cá nhân sinh ra và lớn lên có ảnh hưởng trực tiếp; lớp học là nơi cá nhân tham gia hàng ngày để thu thập kiến thức kỹ năng; cơ quan là nơi cá nhân cống hiến sức lao động và sự sáng tạo để khẳng định mình...
- Cấp độ trung mô bao gồm mối liên lạc giữa gia đình và nhà trường, gây nên sự ảnh hưởng trực tiếp tới học sinh, nơi làm việc, công việc của cha, mẹ... có thể ảnh hưởng đến thái độ của họ với con cái
- Cấp độ vĩ mô bao gồm những yếu tố là bản chất hay quy định của xã hội, cộng đồng có ảnh hưởng đến cá nhân nằm trong đó, như chính sách, văn hóa, tôn giáo, kinh tế, chính trị... đã tác động tới cuộc sống các thành viên

Thuyết hệ thống là một lý thuyết rất quan trọng trong nền tảng triết lý của ngành công tác xã hội nó nói lên sự liên hệ giữa các hệ thống (các tổ chức nhóm) và vai trò của cá nhân trong môi trường sống. Lý thuyết này dựa trên giả thiết rằng, mỗi cá nhân đều trực thuộc vào môi trường và hoàn cảnh sống. Cả cá nhân và môi trường đều được coi là một sự thống nhất, mà trong đó các yếu tố liên hệ và trực thuộc lẫn nhau rất chặt chẽ. Vì vậy, trong công tác xã hội bất cứ một việc can thiệp hoặc giúp đỡ một cá nhân của một tổ chức nào đó đều có liên quan và ảnh hưởng đến toàn bộ hệ thống đó.

Do vậy, nhân viên xã hội cần trợ giúp cá nhân, gia đình, nhóm trong khuôn khổ bối cảnh môi trường rộng lớn vì tất cả những yếu tố đều quan trọng trong việc trợ giúp cá nhân tăng cường năng lực.

Trong lý thuyết này, tất cả các vấn đề của con người phải được nhìn nhận một cách tổng thể trong mối quan hệ với các yếu tố khác, chứ không chỉ nhìn nhận và tác động một cách đơn lẻ. Mọi người trong hoàn cảnh sống đều có những hành động và phản ứng ảnh hưởng lẫn nhau, và một hoạt động can thiệp hoặc giúp đỡ với một người sẽ có ảnh hưởng đến những yếu tố xung quanh. Vì thế, trong các hoạt động công tác xã hội, chúng ta phải nhìn vấn đề cần thay đổi trên nhiều phương diện và ở nhiều mức độ khác nhau, trên lĩnh vực cá nhân, gia đình, cộng đồng, xã hội và thế giới.

Cộng đồng chung
Truyền thông
Hệ thống chính trị
Các nguồn lực kinh tế
Hệ thống giáo dục
Cơ quan phúc lợi xã hội
Hệ thống xã hội lớn hơn



2. Cách tiếp cận dựa trên thuyết về nhu cầu con người

Để tồn tại, con người cần phải được đáp ứng các nhu cầu thiết yếu cơ bản cần cho sự sống, như: ăn, mặc, nhà ở và chăm sóc y tế...; để phát triển, con người cần được đáp ứng các nhu cầu cao hơn, như: nhu cầu được an toàn, được học hành, được yêu thương, được tôn trọng và khẳng định.

Theo thuyết động cơ của A.Maslow, con người là một thực thể sinh - tâm lý xã hội. Do đó, con người có nhu cầu cá nhân cần cho sự sống (nhu cầu về sinh học) và nhu cầu xã hội. Theo đó, ông chia nhu cầu con người thành 5 thang bậc từ thấp đến cao:

- Nhu cầu sống còn, bao gồm: Nhu cầu về không khí, nước, thức ăn, quần áo, nhà ở, nghỉ ngơi...
- Nhu cầu an toàn: Nhà ở, chăm sóc sức khỏe, đảm bảo an ninh

- Nhu cầu thuộc vào một nhóm nào đó: Như có gia đình, thuộc về nhóm xã hội nào đó
- Nhu cầu được tôn trọng
- Nhu cầu hoàn thiện: Được học hành, được phát triển những tiềm năng cá nhân.

Khi trợ giúp các nhóm đối tượng, nhân viên xã hội cần xem xét những nhu cầu nào của họ chưa được đáp ứng và cần giúp họ làm gì để đáp ứng được nhu cầu đó để đảm bảo cho cá nhân được tồn tại và phát triển.

3. Tiếp cận dựa trên thuyết về quyền con người

Tiếp cận dựa trên quyền con người là một khung lý thuyết có chứa đựng các nguyên tắc, tiêu chuẩn và mục tiêu của hệ thống quyền con người trong quá trình lập kế hoạch và tiến hành thực hiện các hoạt động công tác xã hội.

Cách tiếp cận dựa trên quyền lấy nền tảng cơ bản chính là hệ thống quyền con người đã được pháp luật quốc tế bảo vệ. Với cách tiếp cận theo quyền, nhân viên xã hội cần dựa trên hệ thống quyền con người để xây dựng các phương pháp và hoạt động của những mô hình phát triển xã hội.

Theo cách tiếp cận này, nhân viên xã hội thực hiện việc trao quyền cho con người thực hiện các quyền của mình đồng thời đảm bảo những bên có nghĩa vụ thực hiện nghĩa vụ của mình.

Trên phương diện vĩ mô, cách tiếp cận dựa trên quyền có bàn đến tầm quan trọng của nhà nước và chính phủ trong mối quan hệ tương quan với công dân của họ về mặt quyền và nghĩa vụ. .

Cũng giống như những cách tiếp cận khác, tiếp cận dựa trên quyền nhằm hướng đến việc cải thiện hoàn cảnh của con người, tập trung vào nhu cầu, vấn đề và tiềm năng của họ. Theo cách này, cách tiếp cận dựa trên quyền có đề cập đến những vấn đề luôn được coi là trọng yếu đối với sự phát triển, như là thực phẩm, nước, nhà ở, y tế, giáo dục, an toàn, tự do.

Với cách tiếp cận dựa trên quyền, nhân viên xã hội là người thực hiện vai trò biện hộ, ngay cả khi đối tượng có hoặc chưa nhận thức được những quyền của họ. Ví dụ, nhân viên xã hội thực hiện vai trò biện hộ trên nền tảng tiếp cận dựa trên quyền trẻ em: Trẻ em có quyền được đến trường. Trẻ nhiễm HIV/AIDS hoặc trẻ bị ảnh hưởng bởi HIV/AIDS cũng có các quyền được đi học như những trẻ khác.

4. Tiếp cận dựa trên thế mạnh và khả năng phục hồi trong trợ giúp giải quyết vấn đề

Quan điểm thế mạnh là trong quá trình trợ giúp thân chủ giải quyết vấn đề hãy chú trọng tới thế mạnh của họ (các nguồn lực của cá nhân cũng như của môi trường).

Với quan điểm này NVXH luôn được định hướng tới việc xác định nguồn lực, tiềm năng và dựa trên thế mạnh của thân chủ và khích lệ họ thay đổi.

Quan điểm của thuyết này như sau:

- Mọi cá nhân, nhóm, gia đình và cộng đồng có thể có những mạnh. Nhiệm vụ của người NVXH công tác xã hội nhằm giúp thân chủ xác định các thế mạnh và xây dựng dựa trên chúng
- Những tình huống khó khăn vừa là thách thức và cơ hội
- Không ai có thể biết chắc chắn giới hạn năng lực của một người để phát triển, thay đổi, và vượt qua khó khăn trong cuộc sống
- Mọi người xung quanh và cộng đồng đều chứa đựng nguồn tài nguyên có sẵn và có thể được huy động nếu họ sáng tạo và kiên trì
- Thân chủ thường biết điều gì sẽ có hiệu quả và không hữu ích trong quá trình giải quyết vấn đề. NVXH cố gắng cộng tác với thân chủ và thực hiện mục tiêu, nguyện vọng và đề xuất về cách tốt nhất để tiến hành.

Một yếu tố khác cũng cần chú ý trong can thiệp đó là tin vào khả năng phục hồi của thân chủ. Khả năng phục hồi được định nghĩa là khả năng chịu đựng, vượt qua và thậm chí là phát triển của thân chủ sau những trải nghiệm tiêu cực (sau những sang chấn, khủng hoảng hay tình huống có vấn đề). Khi trợ giúp thân chủ, NVXH cần luôn tin tưởng rằng họ có khả năng vượt qua khó khăn và phục hồi lại tình trạng như trước đây.

5. Tiếp cận dựa trên thuyết phát triển xã hội, phát triển cộng đồng

Ngày nay, tiêu chí để đánh giá trình độ phát triển của các quốc gia không chỉ thuần túy dựa vào yếu tố phát triển kinh tế mà quan trọng hơn là yếu tố phát triển xã hội, chỉ số phát triển con người. Liên hợp quốc đưa ra ba yếu tố cơ bản liên quan và tương hỗ với nhau của phát triển bền vững là: Phát triển kinh tế, phát triển xã hội và bảo vệ môi trường.

Các nhóm chỉ số cơ bản của phát triển của một quốc gia:

- (1) Nhóm chỉ số tăng trưởng kinh tế, đặc biệt là bình quân thu nhập đầu người so sánh giữa các vùng.
- (2) Nhóm chỉ số phát triển xã hội, đặc biệt người ta quan tâm nhiều đến chỉ số dịch vụ xã hội, trong đó có hai dịch vụ cơ bản nhất là dịch vụ y tế và giáo dục. Chỉ số phát triển con người là chỉ số tổng hợp kinh tế- xã hội của sự phát triển, bao gồm: Thu nhập bình quân đầu người, tuổi thọ trung bình, trình độ học vấn trung bình.
- (3) Chỉ số phát triển cơ sở hạ tầng (điện, đường, trường, trạm...)
- (4) Chỉ số phát triển bền vững. Đây là một quan niệm đề cập tới quan hệ giữa con người và xã hội với tự nhiên.

Như vậy, để đạt đến sự phát triển một cách toàn diện, cần phải có một chiến lược và kỹ năng phát triển xã hội và phát triển cộng đồng.

II. GIỚI THIỆU SƠ LƯỢC CÁC PHƯƠNG PHÁP CÔNG TÁC XÃ HỘI

1. Công tác xã hội cá nhân

Công tác xã hội cá nhân được định nghĩa là *“hệ thống giá trị và phương pháp được các nhân viên xã hội chuyên nghiệp sử dụng, trong đó các khái niệm về tâm lý xã hội, hành vi và hệ thống được chuyển thành các kỹ năng giúp đỡ cá nhân và gia đình giải quyết những vấn đề về nội tâm lý, quan hệ giữa các cá nhân, kinh tế xã hội và môi trường thông qua các mối hệ một-một”* (Farley O. W, 2000).

Công tác xã hội cá nhân trước hết được khẳng định như là một phương pháp chuyên nghiệp được các nhân viên xã hội sử dụng để hỗ trợ cá nhân vượt qua khó khăn trong việc thực hiện các chức năng xã hội của họ. Với phương pháp này, nhân viên xã hội can thiệp giải quyết vấn đề của cá nhân trong mối quan hệ tương tác với môi trường xã hội của cá nhân đó. Gia đình cũng được coi như một trường hợp (một case) với các mối quan hệ đặc thù giữa các cá nhân trong gia đình đó, vì thế đã được xếp vào phương pháp công tác xã hội cá nhân. Như vậy, ‘cá nhân’ có thể được hiểu rộng hơn là một case hay một trường hợp cụ thể, cần sự quan tâm sâu sắc. Vì thế, trong phương pháp này, nhân viên xã hội có điều kiện nhấn mạnh vào nguyên tắc cá thể hóa sự giúp đỡ đối với thân chủ là một cá nhân hay đối với trường hợp là cả gia đình.

Như vậy, vai trò chủ yếu của nhân viên xã hội trong phương pháp công tác xã hội cá nhân là người tạo điều kiện, giúp cá nhân đánh giá, xác định vấn đề, tìm kiếm tiềm năng, điểm mạnh tiến đến nâng cao năng lực tự giải quyết vấn đề của bản thân. Bên cạnh đó, nhân viên xã hội khi tương tác trong mối quan hệ một-một với cá nhân cũng có thể cùng lúc tham gia với các vai trò khác như nhà giáo dục, người biện hộ, người môi giới. Để thực hiện việc tương tác trực tiếp đạt hiệu quả cao, nhân viên xã hội cần phải thành thạo các kỹ năng sử dụng trong đối thoại trực tiếp như kỹ năng tạo lập mối quan hệ ban đầu, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng vấn đàm, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng quan sát.

Sau đây là một số mô hình trợ giúp cá nhân giải quyết vấn đề

- Mô hình tập trung vào nhiệm vụ (task centered model):
- Hỗ trợ xử lý khủng hoảng (Crisis intervention)
- Tham vấn/ trị liệu qua tác động tư duy (Cognitive therapy /counselling)
- Huấn luyện thân chủ ứng phó với căng thẳng
- Tham vấn/ Trị liệu gia đình.

2. Công tác xã hội nhóm

Khái niệm công tác xã hội nhóm

Công tác xã hội nhóm được Toseland và Rivas định nghĩa như sau: *Công tác xã hội nhóm là hoạt động có mục đích với các nhóm nhiệm vụ và trị liệu nhằm đáp ứng nhu cầu tình cảm xã hội và hoàn thành nhiệm vụ. Hoạt động này hướng tới các thành viên trong nhóm và tới toàn thể nhóm trong một hệ thống cung cấp dịch vụ.*

Vai trò của công tác xã hội nhóm:

- Tạo ra cảm giác được thuộc về nhóm cho các thân chủ
- Cơ hội để cá nhân thử nghiệm thực tế thông qua môi trường nhóm
- Tạo ra sự hỗ trợ qua lại lẫn nhau giữa các thành viên trong nhóm.

Công tác xã hội nhóm còn được xem như sự định hướng, một phương pháp can thiệp của công tác xã hội, trong đó các thành viên chia sẻ những mối quan tâm, giải quyết những vấn đề chung thông qua các cuộc họp nhóm các hoạt động của nhóm nhằm đạt được mục tiêu cụ thể.

- *Các đặc trưng công tác xã hội nhóm*
 - + Đối tượng tác động của phương pháp này là toàn nhóm.
 - + Công cụ tác động của nhóm chính là mối quan hệ, sự tương tác giữa các thành viên trong nhóm.
 - + Vai trò hỗ trợ của nhân viên xã hội trong tiến trình giúp đỡ nhóm thân chủ.
- *Mục đích của công tác xã hội nhóm*

Kliein (1972) đã đưa ra các mục đích của công tác xã hội nhóm bao gồm: mục đích phòng ngừa, mục đích phục hồi và mục đích phát triển.

Các hoạt động của công tác xã hội nhóm hướng tới phòng ngừa như trang bị kiến thức kỹ năng cho các thành viên trong nhóm.

Mục đích phục hồi/ điều chỉnh bao gồm những hoạt động giúp cho các cá nhân trong nhóm được nâng cao năng lực để vượt qua khó khăn và trở lại mức ban đầu hoặc phát triển. Ví dụ như hoạt động tham vấn nhóm giúp cho các thành viên là những trẻ em có vấn đề trong trường học chia sẻ, học cách ứng xử mới và rèn luyện kỹ năng ứng xử để có khả năng hoà nhập tốt hơn trong lớp học.

Mục tiêu xã hội hoá giúp cho các cá nhân học hỏi những kiến thức kinh nghiệm từ người khác, biến những kinh nghiệm của người khác thành của cá nhân để tạo nên khả năng hoà nhập tốt hơn trong cuộc sống. Nhóm được sử dụng còn hướng tới giúp các thành viên giải quyết vấn đề và tạo lập giá trị xã hội.

Các loại hình nhóm công tác xã hội

Thông thường, người ta có thể chia nhóm công tác xã hội theo các dạng nhóm như nhóm can thiệp và nhóm nhiệm vụ.

Nhóm can thiệp là nhóm có các hoạt động hỗ trợ trực tiếp cho các thành viên. Người ta sử dụng các loại hình nhóm thuộc nhóm can thiệp như nhóm hỗ trợ, nhóm giáo dục, nhóm phát triển, nhóm trị liệu, nhóm xã hội hoá.

Nhóm hỗ trợ là loại hình nhóm bao gồm các hoạt động nhóm tạo ra môi trường nhằm giúp các thành viên chia sẻ, trao đổi kiến thức, kỹ năng ứng phó với những vấn đề họ đang gặp phải ví dụ như nhóm cho những người đang có HIV, nhóm trẻ lang thang.

Nhóm giáo dục là nhóm hướng nâng cao nhận thức, kỹ năng xã hội giúp cho các thành viên được trang bị kiến thức, kỹ năng ứng phó cũng như phòng ngừa các vấn đề xã hội như nhóm cho cha mẹ, cho trẻ vị thành niên...

Nhóm phát triển là nhóm hướng tới tạo ra môi trường để các thành viên nhóm học hỏi chia sẻ nhằm phát triển khả năng cá nhân, khả năng giao tiếp xã hội, phát triển năng

lực của cá nhân, hoàn thiện bản thân ví dụ như nhóm những người khuyết tật, nhóm trẻ em, nhóm cha mẹ trẻ...

Nhóm trị liệu là loại hình nhóm hướng tới can thiệp trợ giúp thành viên trong nhóm can thiệp, phục hồi chức năng xã hội đã bị suy giảm trong hoàn cảnh có vấn đề ví dụ như nhóm cho trẻ em bị khủng hoảng sau khi bị xâm hại, nhóm cho những phụ nữ bị bạo hành, hay những người có hành vi bạo hành, nhóm những người nghiện ma túy...

Nhóm xã hội hoá là nhóm bao gồm những hoạt động giúp cho các thành viên trong nhóm tăng cường khả năng hoà nhập xã hội. Nó bao gồm những hoạt động giúp cho cá nhân học hỏi kỹ năng xã hội, kỹ năng quản lý bản thân cũng như quản lý xã hội, những hoạt động vui chơi giải trí nhằm giải toả những trạng thái căng thẳng, giúp con người biết cách tạo sự cân bằng trong cuộc sống.

Nhóm nhiệm vụ được sử dụng để thực hiện một nhiệm vụ nào đó, tìm ra giải pháp cho vấn đề, lấy ý kiến và đưa ra quyết định.

Trong công tác xã hội nhóm, nhân viên xã hội đóng vai trò như người điều phối. Nghĩa là, hoạt động của nhân viên xã hội không nhằm vào hoạt động của từng người cụ thể mà tác động đến sự tương tác giữa các thành viên trong nhóm thông qua vai trò điều phối các hoạt động của nhóm. Trong phương pháp này, công cụ chủ yếu của nhân viên xã hội không còn là sự tương tác trực tiếp giữa nhân viên xã hội với từng con người cụ thể mà là sự tác động của nhân viên xã hội đến sự tương tác giữa các thành viên trong nhóm thông qua tiến trình làm việc với cả nhóm. Với sự điều phối của nhân viên xã hội và sự tương tác của các thành viên trong nhóm là nhân tố giúp các thành viên trong nhóm thay đổi, tăng cường sự liên kết và phát huy tiềm năng của mỗi cá nhân và tiềm năng nhóm. Trong thực tế, tác động của nhóm nhỏ thông qua các hoạt động nhóm đối với cá nhân là rất mạnh mẽ. Cho nên, phương pháp công tác xã hội nhóm ngày càng được sử dụng rộng rãi khi vấn đề của cá nhân nan giải mà việc áp dụng phương pháp công tác xã hội cá nhân ít hiệu quả.

Công tác xã hội nhóm có ý nghĩa quan trọng và tác dụng rất lớn trong hoạt động trợ giúp cá nhân gia đình hay nhóm đối tượng cần can thiệp. Nó không chỉ có ý nghĩa là phương pháp bổ sung cho các phương pháp khác trong can thiệp của công tác xã hội mà còn là phương thức giúp cho các cá nhân xây dựng và hoàn thiện nhân cách, tăng cường khả năng thích nghi xã hội, tương tác nhóm và năng lực ứng phó với các vấn đề xã hội một cách hiệu quả.

3. Làm việc với cộng đồng

Phương thức này trong ngành công tác xã hội dựa trên giả thiết rằng nhân viên có thể tạo sự thay đổi trên phương diện tập thể, như trong một cộng đồng, một tổ chức hoặc một cơ quan. Người ta phân loại phương thức can thiệp cộng đồng tùy thuộc theo vai trò và các hoạt động của nhân viên xã hội như sau.

Phát triển cộng đồng: Là một phương thức phát triển, dựa trên giả thiết rằng nhân viên xã hội có thể hoạt động trong một địa phương hoặc cộng đồng để giúp họ phát triển tiềm năng sẵn có của họ. Trong quá trình này, nhân viên đóng vai trò xúc tác để giúp cộng đồng nhận định mục tiêu, tiềm năng và các nguồn hỗ trợ để đạt mục tiêu. Nhân viên xã hội giúp cộng đồng tạo ra các cơ hội và điều kiện để đạt mục tiêu đó. Nhân viên có thể là một người trong tập thể cộng đồng hoặc là một người ngoài.

Trong quá trình, cộng đồng cần tự hoàn thành những hoạt động như:

- Nhận định các nhu cầu cụ thể và các điều kiện cần thay đổi
- Nhận định mục tiêu để thay đổi
- Nhận định các nguồn tiềm năng trong cộng đồng và các nguồn hỗ trợ ngoài cộng đồng để đạt mục tiêu
- Triển khai các nguồn tiềm năng và nhận định người cầm lái trong cộng đồng
- Biện hộ khi cần thiết, và tìm đến những nguồn hỗ trợ
- Thực hiện các hoạt động thay đổi
- Đánh giá quá trình phát triển và quyết định những hoạt động sau đó
- Duy trì sự tự chủ và tiếp tục triển khai các nguồn tiềm năng trong cộng đồng để tiếp tục phát triển cộng đồng.

Xây dựng kế hoạch xã hội: Là một phương thức phát triển cộng đồng qua quá trình thiết kế hợp lý và với sự hỗ trợ của chuyên gia. Nhân viên làm việc với cộng đồng để giúp họ lập kế hoạch phát triển. Nhân viên thường là người ngoài, có nhiều kinh nghiệm và chuyên nghiệp. Nhân viên tham gia trực tiếp trong quá trình và đôi khi là lãnh đạo. Quá trình thiết kế gồm có những bước như sau:

- Nhận định những nhu cầu cụ thể của cộng đồng, nhất là trong công tác phát triển
- Đặt mục tiêu với cộng đồng
- Nhận định những nguồn tiềm năng trong và ngoài cộng đồng
- Tìm những nguồn tiềm năng
- Đánh giá quá trình và lập kế hoạch kế tiếp
- Lập kế hoạch theo dõi tiến triển.

Hành động xã hội: Là một phương thức phát triển cộng đồng qua các hoạt động có dạng biện hộ và một số hoạt động ngoài phạm vi cộng đồng. Nhân viên tham gia vào tất cả các hoạt động và đôi khi đại diện trong những hoạt động biện hộ. Nhân viên có thể là người trong hoặc ngoài cộng đồng. Việc chính yếu của nhân viên ở đây là giúp cộng đồng tìm đến những nguồn hỗ trợ bên ngoài, nhất là với các tổ chức và cơ quan để đạt được mục tiêu của cộng đồng. Nhân viên thường tham gia nhiều trong quá trình thực hiện mục tiêu của cộng đồng.

4. Quản trị ngành công tác xã hội

Quản trị công tác xã hội là một tiến trình hành động liên tục của nhân viên xã hội trong việc sử dụng các kiến thức, kỹ năng quản trị để chuyển đổi các chính sách xã hội thành các dịch vụ xã hội sao cho các chính sách xã hội đó có ý nghĩa và hiệu quả, tạo nên sự phù hợp của chính sách xã hội với nhu cầu thực tiễn của người dân trong cộng đồng. Nó bao gồm hoạt động của những người lãnh đạo tổ chức và tất cả những nhân viên trong tổ chức để hoàn thành mục đích chung của tổ chức.

Quản trị công tác xã hội phân theo nhiều cấp độ: Quản trị công tác xã hội ở cấp độ cá nhân và quản trị xã hội ở cấp độ tổ chức.

Ở cấp độ cá nhân, mỗi nhân viên công tác xã hội xét tới các khía cạnh mang tính thực hành, tác nghiệp của người nhân viên xã hội về quản lý ca, điều phối các nguồn lực trong quá trình giúp đỡ trường hợp cụ thể. Trong công tác quản trị, nhân viên xã hội cần có kỹ năng ghi chép phức tạp, quản lý lưu trữ hồ sơ theo đúng nguyên tắc nghề nghiệp. Bên cạnh đó người nhân viên xã hội cũng cần biết tự bảo vệ bản thân, biết cách xử lý những căng thẳng thần kinh do tính chất công việc luôn bị áp lực của nghề nghiệp gây ra, có như vậy mới đảm bảo trạng thái thần kinh ổn định nhằm trợ giúp đối tượng một cách khách quan và không bị chi phối bởi những áp lực khác.

Quản trị công tác xã hội ở cấp độ tổ chức xét tới việc thực hiện chức năng quản trị của nhà quản trị ở vị trí người lãnh đạo, quản lý tổ chức. Vai trò của nhà quản trị ở cấp độ tổ chức thực hiện chức năng quản trị nghiêng về các khía cạnh liên quan đến vận hành hoạt động của tổ chức, bao gồm việc hoạch định các chính sách và các khía cạnh liên quan đến cấu trúc của tổ chức, công tác quản trị nhân lực, kiểm soát xung đột, kiểm huấn, tìm kiếm nguồn lực (nhân lực, tài chính) cũng như điều phối nguồn lực (nhân lực, tài chính) trong tổ chức sao cho sử dụng các nguồn lực đó có hiệu quả trong tổ chức do mình quản lý.

5. Nghiên cứu trong công tác xã hội

Nghiên cứu trong công tác xã hội được sử dụng bởi bản thân các nhân viên xã hội, các nhà làm chính sách, người cung cấp dịch vụ. Lý do là các nghiên cứu này xoay quanh việc thử nghiệm và khẳng định các chính sách và mô hình can thiệp xã hội là cần thiết cho đối tượng. Trên thực tế, một mô hình can thiệp chưa hẳn đã tốt hơn cho đối tượng so với trước khi họ được nhận sự hỗ trợ. Ví dụ: liệu việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ tại cộng đồng có thể làm thay đổi theo chiều hướng tích cực cuộc sống của những người sống chung với HIV/AIDS hay không? Những người thực hiện chương trình hỗ trợ chỉ có câu trả lời khách quan thông qua khảo sát/ nghiên cứu. Nếu chủ quan phiến diện trong việc đánh giá các mô hình hỗ trợ, có thể sẽ làm phương hại đến đối tượng, thay vì giúp cho cuộc sống của họ trở nên tốt đẹp hơn.

Nghiên cứu trong công tác xã hội thường hướng về các vấn đề: Vấn đề về mặt tâm lý xã hội; Các can thiệp trong việc phòng ngừa; Các can thiệp trong việc chữa trị; Các vấn đề về cộng đồng, tổ chức, chính sách và quản lý.

Ví dụ:

- Đánh giá các phương pháp can thiệp và phòng ngừa về vấn đề sức khỏe tinh thần, bảo trợ cho trẻ em, người già, người nghiện ma túy, nghiện rượu, phát triển cộng đồng, nhà ở...
- Tìm ra các điểm mạnh, nhu cầu và mối quan hệ giữa cá nhân, gia đình với các nguồn lực khác
- Đưa ra các minh chứng để nâng cao tính hiệu quả của các dịch vụ xã hội và các chính sách công.

BÀI

CÁC LĨNH VỰC CÔNG TÁC XÃ HỘI VÀ HỆ THỐNG CƠ QUAN TỔ CHỨC THỰC HIỆN

I. CÁC LĨNH VỰC CÔNG TÁC XÃ HỘI

Lĩnh vực hoạt động của công tác xã hội là môi trường mà ở đó công tác xã hội được thực hành, hoặc nơi kiến thức chuyên nghiệp của nhân viên xã hội được sử dụng.

Sau đây là một số lĩnh vực mà thực hành công tác xã hội được ứng dụng (dẫn theo tài liệu tập huấn CTXH của chương trình dự án phối hợp các bên: CFSI-MOLISA-UNICEF-AP –ULSA-ASI, 2011-2014):

1. Công tác xã hội với trẻ em

Công tác xã hội với trẻ em được thực hành trong lĩnh vực hoạt động phúc lợi trẻ em tồn tại nhằm nâng cao chất lượng sống của trẻ em và thanh niên thông qua việc cung cấp các chương trình và dịch vụ vì sự phát triển về thể chất, xã hội, tâm lý, tinh thần và văn hóa cho trẻ.

Các nhóm trẻ thường là đối tượng được đặc biệt quan tâm đó là những trẻ em trong hoàn cảnh đặc biệt khó khăn.

Luật Bảo vệ-Chăm sóc và Giáo dục trẻ em Việt Nam năm 2004 quy định 10 nhóm trẻ đó là:

- Trẻ em mồ côi, không nơi nương tựa, trẻ em bị bỏ rơi
- Trẻ em khuyết tật
- Trẻ em là nạn nhân của chất độc hoá học
- Trẻ em bị nhiễm HIV/AIDS

- Trẻ em phải làm việc nặng nhọc, nguy hiểm, tiếp xúc với chất độc hại
- Trẻ em phải làm việc xa gia đình
- Trẻ em lang thang
- Trẻ em bị xâm hại tình dục
- Trẻ em nghiện ma túy
- Trẻ em vi phạm pháp luật.

Việc cung cấp các dịch vụ chăm sóc trẻ em, lĩnh vực hoạt động phúc lợi trẻ em là lĩnh vực phổ biến của thực hành công tác xã hội.

Nhân viên xã hội thực hiện những công việc sau đây:

- a. Giúp thủ tục nhận làm con nuôi
- b. Có trách nhiệm bảo vệ hợp pháp: Bảo đảm cung cấp sự chăm sóc thay thế thông qua cung cấp người bảo vệ/ giám hộ hợp pháp cho trẻ.
- c. Giám sát chăm sóc con nuôi, chăm sóc thay thế, tạm thời.
- d. Chăm sóc trong cơ sở, trung tâm/ từ thiện: Chăm sóc trong cơ sở cung cấp cuộc sống gia đình gần giống dưới sự hướng dẫn, điều dắt của các nhân viên được huấn luyện. Chăm sóc trong trung tâm được sử dụng như là nguồn hỗ trợ cuối cùng, chỉ sử dụng đến khi không có các gia đình nhận làm con nuôi.

2. Công tác xã hội với gia đình

Công tác xã hội với gia đình được thực hành trong lĩnh vực phúc lợi gia đình như một lĩnh vực hoạt động của công tác xã hội có liên quan tới hoàn thiện, tăng cường và ủng hộ gia đình đáp ứng các nhu cầu của họ.

Các hoạt động của nhân viên xã hội trong phúc lợi gia đình bao gồm:

- Giúp gia đình giải quyết vấn đề
- Huy động các nguồn lực hiện có và nếu có thể tạo lập các nguồn lực mà gia đình cần
- Làm việc với các cá nhân, nhóm để giúp đỡ gia đình có hiệu quả
- Thường xuyên/ liên tục đánh giá sự thích hợp và hiệu quả của các chính sách, chương trình và dịch vụ hiện hành có liên quan đến gia đình
- Giám sát nhân viên xã hội trong các hoạt động khác nhau trong mối quan hệ với gia đình được phục vụ.

3. Công tác xã hội với cộng đồng

Công tác xã hội với cộng đồng được thực hành trong lĩnh vực phúc lợi đối với phát triển cộng đồng, bao gồm cung cấp các dịch vụ cộng đồng, hoạt động và cộng tác với các nhóm và tổ chức khác nhau, tổ chức cộng đồng để giải quyết vấn đề riêng của cộng đồng.

3.1. Xây dựng lại nhà ở và tái định cư

Nhiệm vụ của nhân viên xã hội đặc biệt trong lĩnh vực hoạt động xây dựng lại nhà ở và tái định cư bao gồm:

- Giúp đỡ các gia đình chuẩn bị xây dựng lại nhà ở (bao gồm cung cấp các cơ hội cho họ để tham gia vào quá trình xây dựng kế hoạch xây dựng lại nhà ở)
- Giúp đỡ các gia đình đương đầu với những vấn đề nảy sinh từ xây dựng lại nhà ở và tái định cư
- Huy động họ để họ nỗ lực phát triển các điều kiện của họ trong các khu vực tái định cư
- Phát triển năng lực lãnh đạo cộng đồng
- Giúp đỡ phát triển các tổ chức trong cộng đồng
- Thúc đẩy, tạo điều kiện thuận lợi sự phối hợp của các nhóm và các tổ chức cộng đồng nỗ lực làm việc vì hạnh phúc của các gia đình được xây dựng lại nhà ở
- Cung cấp các dịch vụ xã hội cần thiết nhất định như lương thực, phương tiện vận chuyển, các dịch vụ chăm sóc ban ngày, các dịch vụ tham vấn, các dịch vụ xây dựng kế hoạch gia đình, huấn luyện các kỹ năng và thực hành nghề.

3.2. Nhà ở căn hộ và nhà giá rẻ

Thực hành công tác xã hội trong các dự án nhà ở căn hộ (nó còn được xem là “cộng đồng”) thường bao gồm sự quản lý và thực hiện các chương trình duy trì và thúc đẩy sự cố kết và sự ổn định gia đình cũng như ý thức, tính tự lực cộng đồng và trách nhiệm xã hội.

3.3. Phát triển văn hóa và giải quyết vấn đề trong cộng đồng tái định cư

Mục đích của thực hành công tác xã hội với các cộng đồng văn hóa là giúp đỡ họ nhận biết tiềm năng riêng của họ. Đặc biệt, mục đích là đưa họ hòa nhập với các lợi ích của quyền/ tư cách công dân.

Các hoạt động công tác xã hội trong lĩnh vực hoạt động bao gồm quản lý và giám sát các khu vực tái định cư dành cho các cộng đồng văn hóa, phát triển chương trình, giáo dục công cộng và huấn luyện tình nguyện viên, biện hộ, mạng lưới và cộng tác với những người khác đang làm việc với các cộng đồng văn hóa, thực hành trực tiếp hướng vào giúp đỡ các cộng đồng giải quyết vấn đề.

4. Công tác xã hội trong lĩnh vực y tế

Mối quan tâm chính của nhân viên xã hội là tạo ra sự tương tác của các yếu tố kinh tế, xã hội và tâm lý trong chăm sóc người bệnh tại cơ sở chăm sóc y tế, và nhân viên xã hội tìm kiếm hoặc phát triển các cách thức và công cụ để giải quyết vấn đề đi kèm với chữa trị bệnh tật.

Các dịch vụ xã hội về y tế nhằm mục đích sau:

- Tạo sự chấp nhận điều chỉnh tốt hơn, phản ứng tốt của người bệnh, bệnh viện hơn trong khi điều trị
- Có sự hiểu biết nhiều hơn, về phía nhân viên y tế, về hoàn cảnh của bệnh nhân,

nhằm để tạo thuận lợi cho việc chẩn đoán nhanh và chính xác, tăng cường sự hợp tác của gia đình trong quá trình điều trị và phục hồi sức khỏe người bệnh

- Giáo dục về sức khỏe cho bệnh nhân và gia đình của họ
- Sử dụng các dịch vụ cộng đồng tạo thuận lợi cho phục hồi và ngăn ngừa bệnh tật
- Giúp đỡ người bệnh và gia đình họ giải quyết các khía cạnh tâm lý- xã hội khi họ ốm đau về thể chất.

5. Công tác xã hội trong trường học

Công tác xã hội trường học chủ yếu để cung cấp dịch vụ giúp đỡ cho những học sinh mà vấn đề của họ xuất phát từ các nguyên nhân xã hội ảnh hưởng đến thành tích học tập trong môi trường học đường. Các vấn đề này có thể được gây ra bởi yếu tố bản thân học sinh, các yếu tố trong gia đình hay ngoài xã hội.

Mục đích của công tác xã hội trường học là cung cấp các dịch vụ nhằm đạt được các kết quả sau đây:

- Phục hồi
- Hòa giải
- Huy động các tiềm năng của học sinh, cha mẹ, gia đình họ và trường học và cộng đồng; ngăn ngừa hành vi tiêu cực. Nhân viên xã hội trường học như là nhà chuyên gia, tạo sự nỗ lực của các giáo viên, các nhà quản lý, và các chuyên gia khác trong quá trình trợ giúp các học sinh đạt được các mục tiêu giáo dục.

6. Công tác xã hội trong lĩnh vực tư pháp

6.1 Lĩnh vực giáo dục giáo dưỡng/cải tạo

Sự giáo dưỡng được định nghĩa như là “sự quản lý hình phạt theo phương thức tại chỗ của người phạm tội trong phạm vi nhất định, cùng với những can thiệp điều chỉnh để họ thay đổi”. Đây là biện pháp giúp họ được sử dụng các biện pháp phục hồi đảm bảo sự an toàn cho cộng đồng, đồng thời đưa họ trở lại trạng thái bình thường khi họ đã hết hạn cấm đoán. Các chức năng của điều chỉnh và phục hồi được tiến hành bởi các cơ quan đưa ra những thử thách như đối với người vị thành niên và người lớn phạm tội.

Một số chức năng của nhân viên xã hội liên quan tới thực hiện thử thách người vị thành niên là:

- Chuẩn bị nghiên cứu trường hợp/ca xã hội để tạo thuận lợi cho việc đưa ra quyết định hợp pháp
- Cung cấp tham vấn và các dịch vụ cần thiết khác cho thanh niên và gia đình họ trải qua giai đoạn thanh niên chịu thử thách
- Chuyển giao và huy động các nguồn lực cộng đồng cho thanh niên và/ hoặc gia đình họ
- Cộng tác với các nhóm/ cơ sở khác đang tham gia vào các hoạt động liên quan đến những người thử thách

- Chuẩn bị báo cáo/ đề xuất về những người thử thách chuẩn bị cho việc đưa ra quyết định bởi toàn án.

6.2 Công tác xã hội trong tòa án đặc biệt

Trong nhiều quốc gia, tòa án đặc biệt được tạo ra để giải quyết các trường hợp đặc biệt như là xung đột vợ chồng và li hôn, các trường hợp liên quan đến trẻ em và thanh niên, bạo lực đối với phụ nữ, buôn bán người và lạm dụng tình dục, nhập cư và các trường hợp có yếu tố người nước ngoài, các trường hợp sửa đổi về đất và các tranh chấp về đất đai tổ tiên để lại... nhân viên xã hội hỗ trợ tòa án trong điều tra, cung cấp hỗ trợ hợp pháp và tham vấn, các dịch vụ hòa giải và chuyển tuyến.

7. Công tác xã cho nhóm người có nhu cầu đặc biệt

Nhiều nhân viên xã hội làm việc trong các cơ sở xã hội dành cho những người có hoàn cảnh đặc biệt. Những người này bao gồm người nghiện, phụ nữ trong hoàn cảnh đặc biệt khó khăn, người được tha tù và bệnh nhân của các trại tâm thần, người già và người tàn tật.

7.1. Người nghiện

Làm việc với người nghiện là một trong các lĩnh vực hoạt động của nhiều nhân viên xã hội. Lạm dụng thuốc là thuật ngữ chung bao gồm tất cả các dạng sử dụng thuốc.

Mục đích của trị liệu và phục hồi những người nghiện thuốc là phục hồi về xã hội, tâm lý, hướng nghiệp và nghề nghiệp cho người nghiện thuốc với mức độ phù hợp với tiềm năng của thân chủ.

7.2. Phụ nữ bị thiệt thòi về mặt xã hội

Các mục đích là bảo vệ phụ nữ. Các dịch vụ bao gồm cung cấp nhà tạm lánh (nơi mà có các điều kiện sống như tại nhà), các dịch vụ về y tế, tâm thần, nha khoa, tâm lý, xã hội và tinh thần. làm việc với gia đình họ; giám sát các chương trình phục hồi như huấn luyện các kỹ năng và định hướng tìm việc làm; bố trí việc làm; huy động các nguồn lực cộng đồng; giáo dục cộng đồng để giúp đỡ phụ nữ thiệt thòi.

7.3. Tù nhân được tha

Các hoạt động đặc biệt của nhân viên xã hội với các tù nhân được thả bao gồm thực hiện việc đánh giá tù nhân trước khi tha để xác định tiềm năng và những hạn chế của họ, cung cấp các dịch vụ xã hội cần thiết khác nhau cho tù nhân / gia đình họ trước và sau khi được tha, bao gồm hướng dẫn và giúp đỡ liên quan đến việc làm; huy động các nguồn lực cộng đồng cần thiết thay mặt tù nhân và đảm trách các hoạt động nhất định cùng với các nhóm người dân và tổ chức thúc đẩy các quan điểm cộng đồng tích cực hơn về tù nhân được thả.

7.4. Người già

Lão khoa, một nhánh khoa học nghiên cứu về hiện tượng và các vấn đề của tuổi già là một lĩnh vực hoạt động của nghiên cứu ở nước ngoài thu hút sự quan tâm của nhiều sinh viên, bao gồm cả nhân viên xã hội.

Khi các chương trình và dịch vụ dành cho khu vực này được thể chế hoá, nhân viên xã hội sẽ phải thực hiện các chức năng sau đây: quản trị và quản lý cơ sở, giám sát bộ máy, phát triển chương trình, huy động cộng đồng, cộng tác và phối hợp với các nghề nghiệp khác, cung cấp các dịch vụ trực tiếp dưới hình thức tham vấn cá nhân và nhóm và các dạng giúp đỡ khác (ví dụ nhóm ủng hộ, nhóm tự giúp...), thực hành, chuyển tuyến.

7.5. Người khuyết tật

Hoạt động công tác xã hội liên quan đến người tật nguyên và người tàn tật thường rơi vào hai loại sau:

- Quản trị, bao gồm xây dựng và đề xuất các chính sách đáp ứng các nhu cầu và vấn đề của nhóm người đặc biệt này, tuyển dụng và huấn luyện bộ máy, xây dựng kế hoạch giúp đỡ và phát triển các chương trình và các điều kiện đặc biệt, huy động tình nguyện viên và trợ giúp cộng đồng
- Cung cấp dịch vụ trực tiếp, bao gồm sự tham gia vào quản lý ca, thực hành nhóm phục hồi, đối với nhân viên xã hội, bắt đầu với nghiên cứu ca xã hội cung cấp thông tin về cá nhân, gia đình cũng như cộng đồng của người tàn tật, hoặc thông qua việc xây dựng kế hoạch và thực hiện các can thiệp công tác xã hội nhất định có thể giúp cho người tàn tật.

8. Công tác xã hội trong công nghiệp, lao động và việc làm

Các dịch vụ phúc lợi xã hội trong lĩnh vực hoạt động công nghiệp hiện đại có liên quan đến các nội dung sau:

- Các nỗ lực thiết lập và nâng cao an sinh xã hội, phúc lợi sức khỏe và phúc lợi chung cho người lao động và gia đình họ
- Tìm người lao động thích hợp nhất cho các chủ lao động và công việc phù hợp cho người lao động đang tìm việc làm
- Sử dụng nhân viên xã hội để hỗ trợ người lao động và gia đình họ trong các vấn đề và khó khăn về cá nhân, sức khỏe và tài chính
- Phát triển và duy trì các dịch vụ phúc lợi cộng đồng.

Sau đây là một số hoạt động của nhân viên xã hội được nhận làm việc trong các lĩnh vực hoạt động của công nghiệp:

- Tham vấn cho người lao động trong vấn đề liên quan đến việc làm và/ hoặc không việc làm
- Cung cấp tham vấn và các dạng giúp đỡ khác cho gia đình của người lao động, như thúc đẩy xây dựng kế hoạch gia đình, làm trung gian hòa giải thay mặt các thành viên gia đình đang có các ca của tòa án
- Tham gia vào các chương trình thông tin và giáo dục để mở rộng các dịch vụ người lao động và công ty
- Hỗ trợ quản lý trong hướng dẫn người lao động nhận thức các chính sách và điều lệ của công ty

- Giải thích các nhu cầu và vấn đề của người lao động với người quản lý/ chủ lao động và hỗ trợ họ trong phát triển các dịch vụ mang tính trách nhiệm dành cho người lao động
- Cung cấp sự chuyển tuyến người lao động và thành viên gia đình họ cho các dịch vụ hướng vào cộng đồng mà nó mang lại lợi ích cho các cộng đồng nơi người lao động sống, đặc biệt khi các vấn đề của họ bắt nguồn từ tình trạng cộng đồng
- Phát triển các chương trình huấn luyện hướng vào người lao động.

Huấn luyện các kỹ năng hướng nghiệp với thực hành việc làm công nghiệp là một lĩnh vực hoạt động khác bắt đầu nổi lên ở nhiều nước đang phát triển.

II. HỆ THỐNG CƠ QUAN TỔ CHỨC

Để triển khai các hoạt động liên quan tới công tác xã hội đã nêu ở các bài trên cần có một hệ thống cơ quan tổ chức ở nhiều lĩnh vực, các cơ quan tổ chức công lập hay ngoài công lập, các tổ chức NGOs, tổ chức đoàn thể từ cấp trung ương tới địa phương cơ sở. Đó cũng có thể là cơ quan quản lý nhà nước tham gia xây dựng chính sách, quản lý tổ chức chính sách, hay cơ quan cung cấp dịch vụ có liên quan.

1. Cơ quan quản lý nhà nước

Tùy theo cấu trúc các cơ quan quyền lực trong bộ máy chính phủ và quan điểm phân quyền quản lý xã hội của mỗi nước, từng thời kỳ mà hệ thống tổ chức các cơ quan làm công tác xã hội ở từng nước có sự khác nhau.

Ở nước ta hiện nay, cơ quan quản lý Nhà nước về an sinh xã hội và công tác xã hội được Chính phủ giao Bộ Lao động- Thương binh và Xã hội. Bên cạnh đó, các cơ quan tổ chức nhà nước khác cũng cùng là cơ quan phối hợp thực hiện các dịch vụ công tác xã hội như: Bộ Y tế, và hệ thống ngành dọc của Ngành; Bộ Giáo dục và hệ thống ngành dọc của Ngành; Bộ Tư pháp; Bộ Công an.

1.1 Ngành Lao động- Thương binh và Xã hội

Bộ Lao động- Thương binh và Xã hội là cơ quan của Chính phủ vừa có chức năng quản lý nhà nước, vừa có chức năng tổ chức, thực hiện các hoạt động sự nghiệp thuộc lĩnh vực phụ trách. Theo quy định của Chính phủ, Bộ Lao động- Thương binh và Xã hội có nhiệm vụ: Thực hiện chức năng quản lý nhà nước về lao động, việc làm, an toàn lao động, dạy nghề, chính sách đối với thương binh, liệt sỹ và người có công, bảo trợ xã hội, phòng chống tệ nạn xã hội trong phạm vi cả nước; quản lý nhà nước các dịch vụ công thuộc lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội.

Nhiệm vụ của Bộ Lao động- Thương binh và Xã hội trong công tác xã hội là vừa quản lý vĩ mô đưa ra các chính sách, chương trình hỗ trợ đối tượng của công tác xã hội, vừa giám sát thực thi chính sách, chương trình hỗ trợ, vừa là nhiệm vụ vi mô thực hiện các dịch vụ công tác xã hội trực tiếp thông qua hệ thống cơ quan ngành dọc của Ngành từ sở xuống quận/huyện và xã/phường.

Nhân viên xã hội có thể làm việc ở Bộ Lao động-Thương binh và Xã hội trong các Vụ, Cục có liên quan đến các đối tượng công tác xã hội như Cục Bảo trợ xã hội, Cục Phòng chống tệ nạn xã hội, Cục Bảo vệ trẻ em...

Trong lĩnh vực Lao động Thương binh- Xã hội các nhân viên công tác xã hội thường làm việc với các nhóm đối tượng khác nhau như người cao tuổi, người nghèo, trẻ em, người khuyết tật, hay nói cách khác là làm việc trong những lĩnh vực khác nhau như công tác xã hội với người cao tuổi, công tác xã hội với người nghèo, công tác xã hội với trẻ em... (như đã đề cập ở phần trên).

Bên cạnh đó một lượng lớn nhân viên xã hội có thể làm việc trong các sở, các phòng tại quận huyện và đặc biệt là trong hệ thống tuyến xã /phường.

1.2 Ngành Y tế

Trên thế giới một lượng lớn nhân viên xã hội làm việc trong các bệnh viện cơ sở chăm sóc y tế. Vì vậy, vai trò của Bộ Y tế trong lĩnh vực quản lý, đề xuất các chính sách và đưa các dịch vụ công tác xã hội vào lĩnh vực chăm sóc sức khỏe, đặc biệt là tại các bệnh viện và cơ sở y tế.

1.3 Ngành Giáo dục và Đào tạo

Như đã trình bày ở phần trên, các dịch vụ công tác xã hội có vai trò rất lớn trong lĩnh vực giáo dục, hỗ trợ giáo dục làm tốt nhiệm vụ trồng người. Vì vậy, Bộ Giáo dục và Đào tạo cùng với hệ thống ngành dọc của Ngành có vai trò quan trọng trong việc tạo ra cơ chế, vị trí làm việc cung cấp dịch vụ công tác xã hội cho học sinh, sinh viên và gia đình. Nhân viên xã hội có thể làm việc tại các cơ sở giáo dục, các trường học từ cấp học phổ thông đến các trường cao đẳng, đại học, các viện đào tạo. Bên cạnh đó nhân viên xã hội có thể cung cấp dịch vụ công tác xã hội thông qua loại hình các trung tâm hỗ trợ/tham vấn trong các trường học.

1.4 Ngành Tư Pháp

Vai trò của ngành tư pháp trong phát triển dịch vụ công tác xã hội cho các đối tượng của ngành là rất lớn. Các dịch vụ công tác xã hội sẽ là công cụ hữu hiệu hỗ trợ ngành tư pháp thực hiện nhiệm vụ tố tụng, toà án... Nhân viên xã hội làm việc trong các vị trí tại các văn phòng tố tụng đặc biệt với đối tượng trẻ em vi phạm pháp luật và toà án để có trợ giúp kịp thời cho đối tượng yếu thế vi phạm pháp luật.

1.5 Ngành Công an

Nhân viên xã hội có thể làm việc trong hệ thống ngành Công an, đặc biệt là trong các trường giáo dưỡng cho những trẻ em, trong công tác hỗ trợ ban đầu với các đối tượng là nạn nhân của hành vi vi phạm pháp luật như nạn nhân của buôn bán người trong thời gian tiếp nhận đối tượng này chờ hình thức xử lý.

2. Các tổ chức xã hội

Các tổ chức chính trị - xã hội tham gia hoạt động công tác xã hội ở nước ta hiện nay là Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh, Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam, Công đoàn, Hội chữ thập đỏ, Hội nông dân Việt Nam, Hội người cao tuổi, Hội Cựu chiến binh, Hội Bảo trợ Người tàn tật và Trẻ em mồ côi Việt Nam.v.v. có hệ thống tổ chức từ Trung ương đến cơ sở (xã, phường). Trong thời gian qua những tổ chức này đã và đang có những đóng góp to lớn phục vụ những đối tượng yếu thế trong xã hội. Nhân viên xã hội có thể làm việc trong các cơ quan, tổ chức và hội trên.

Trước hết cần kể tới vai trò của Hội liên hiệp Phụ nữ Việt Nam cũng như Hội Chữ thập đỏ Việt Nam. Đây là hai tổ chức chính trị xã hội đi tiên phong trong việc thúc đẩy và sử dụng công tác xã hội chuyên nghiệp rất sớm ở Việt Nam trong quá trình trợ giúp các nhóm đối tượng do tổ chức chịu trách nhiệm.

Hội liên hiệp Phụ nữ Việt Nam và Chữ thập đỏ Việt Nam đã tăng cường đào tạo tập huấn các kiến thức kỹ năng công tác xã hội chuyên nghiệp cho hệ thống cán bộ của mình từ Trung ương tới địa phương để chuyển tải các chính sách xã hội tới các thành viên tại cộng đồng có hiệu quả.

Hội liên hiệp Phụ nữ Việt Nam với hàng ngàn hội viên là những cá nhân, gia đình có hoàn cảnh khó khăn cần sự trợ giúp. Với những dịch vụ và sự trợ giúp của Hội Phụ nữ thông qua các hoạt động chuyên nghiệp nên nhiều phụ nữ và gia đình đã nhận được sự trợ giúp có hiệu quả. Nhiều vấn đề xã hội đã được giải quyết như vấn đề về bạo lực gia đình, vấn đề kế hoạch hoá gia đình, phụ nữ làm kinh tế xoá đói giảm nghèo, tạo việc làm, giải quyết vấn đề phụ nữ lấy chồng người nước ngoài...

Hội Chữ thập đỏ Việt Nam cũng đã sớm đưa công tác xã hội chuyên nghiệp vào để trợ giúp những gia đình khó khăn, gia đình có người khuyết tật, trẻ em trong hoàn cảnh khó khăn, người già neo đơn, trợ giúp những gia đình bị thiên tai. Ngay từ những năm 1995-1996 Hội Chữ thập đỏ Việt Nam đã triển khai xây dựng chương trình tập huấn kỹ năng công tác xã hội cho các hội viên ở các cấp để thực thi các chính sách xã hội có hiệu quả hơn so với những năm trước đây để phù hợp với chủ trương trợ giúp cho cần cầu để cầu cá.

3. Các tổ chức quốc tế

Trong lĩnh vực an sinh xã hội và công tác xã hội phải đặc biệt kể đến vai trò của UNDP (Chương trình phát triển Liên hợp quốc), UNICEF (Quỹ Nhi đồng Liên hợp quốc), UNV (Tổ chức Tình nguyện viên Liên hợp quốc), UNFPA (Quỹ dân số Liên hợp quốc), Tổ chức y tế thế giới (WHO), Tổ chức UNFPA, UNIFEM... Những cơ quan quốc tế này đã có đóng góp quan trọng trong việc thúc đẩy các dịch vụ trợ giúp xã hội mang tính chuyên nghiệp nhằm trợ giúp các nhóm đối tượng đặc biệt là nhóm đối tượng yếu thế ở các vùng miền của Việt Nam. Các tổ chức trên cũng góp phần thúc đẩy sự phát triển công tác xã hội có tính chuyên nghiệp ở Việt Nam. Trong đó cần kể tới vai trò của UNICEF - đây là một trong tổ chức quốc tế tiên phong trong thúc đẩy phát triển ngành công tác xã hội nói chung và trong công tác bảo vệ trẻ em nói riêng ở Việt Nam.

Các tổ chức phi chính phủ quốc tế cũng có vai trò đặc biệt quan trọng trong hệ thống các cơ quan tổ chức tham gia vào lĩnh vực công tác xã hội.

Trong xu thế hội nhập quốc tế, nhiều tổ chức quốc tế đã có mặt tại Việt Nam. Hiện nay có một số tổ chức quốc tế có đặt văn phòng đại diện tại nước ta đã và đang giúp đỡ chúng ta về chuyên gia, tài chính, kỹ thuật cho sự phát triển công tác xã hội và đào tạo công tác xã hội ở Việt Nam. Đó là các tổ chức phi chính phủ (NGO) quốc tế.

Hiện có nhiều tổ chức phi Chính phủ quốc tế trong hệ thống tổ chức NGO có văn phòng đại diện tại Việt Nam, đã hỗ trợ đáng kể về tài chính và kỹ thuật trong việc thúc đẩy phát triển công tác xã hội và đào tạo công tác xã hội ở Việt Nam.

Có nhiều tổ chức phi chính phủ hay các tổ chức Tầm nhìn thế giới (World Vision), tổ chức Tổ chức dịch vụ Gia đình và Cộng đồng quốc tế (CFSI), tổ chức Care, tổ chức Action Aid, tổ chức CWS, Quỹ Nhi đồng Thụy Điển (Rada Barnen), Quỹ nhi đồng Anh, Quỹ nhi đồng Nhật Bản,... trong nhiều năm qua đã có những cố gắng nỗ lực thúc đẩy cung cấp các dịch vụ xã hội nhằm góp phần đảm bảo an sinh xã hội ở Việt nam. Các tổ chức cứu trợ trẻ em Thụy Điển (Radda Barnen), tổ chức Tổ chức dịch vụ Gia đình và Cộng đồng quốc tế (CFSI), tổ chức Tầm nhìn thế giới (World Vision), tổ chức Care, tổ chức Action Aid, tổ chức CWS... trong nhiều năm qua đã trợ giúp các cơ quan nhà nước, các trường đào tạo để thúc đẩy phát triển công tác xã hội chuyên nghiệp ở nước ta.

4. Tổ chức phi chính phủ, tư nhân trong nước

Ở các nước có nghề công tác xã hội phát triển, chính phủ cho phép các tổ chức tư nhân hoạt động công tác xã hội. Các tổ chức tư nhân này tồn tại song song với các cơ quan công tác xã hội của Nhà nước, hoạt động trong khuôn khổ pháp luật quốc gia quy định. Những nhân viên xã hội hoạt động trong lĩnh vực tư nhân được đào tạo tại các trường công tác xã hội, được cấp phép khi hành nghề. Thù lao làm việc theo các hợp đồng giữa nhân viên xã hội với đối tượng.

Ở Việt Nam, với quan điểm xã hội hoá giải quyết các vấn đề xã hội, Nhà nước khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia các hoạt động công tác xã hội để góp phần cùng với Nhà nước và xã hội giải quyết tốt các vấn đề xã hội. Hiện nay có khá nhiều tổ chức, cơ sở xã hội tư nhân đang tồn tại và tham gia vào trợ giúp những nhóm người yếu thế ở Việt Nam.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chalse Zastrow (1985), *The practice of social work*, The Dorsey Press
2. Grace Mathew, (Lê Chí An dịch), (1999). Công tác xã hội cá nhân – NXB TP. Hồ Chí Minh, 2000
3. Gina A, Yap Joel C. Cam, Bùi Thị Xuân Mai (2011) Nghề Công tác xã hội: *Nền tảng triết lý và kiến thức (tài liệu tập huấn MOLISA -ASI - CFSI-UNICEF-ULSA)*
4. Bùi Thị Xuân Mai (2010), *Nhập môn Công tác xã hội*, NXB LĐXH
5. Mendoza, T. (2008). *Phúc lợi xã hội và công tác xã hội. Chương 10 – “Các lĩnh vực hoạt động của công tác xã hội”* Trung tâm Cung cấp sách Quezon
6. Lê Văn Phú (2004), *Công tác xã hội*, NXB ĐH Quốc gia HN
7. *Định hướng chính sách và hệ thống văn bản pháp luật trợ giúp trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn*, Bộ Lao động- Thương binh xã hội, NXB Lao động-Xã hội, 2007

