

**VIỆN HÀN LÂM  
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM  
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI**

**NGUYỄN HỮU HÙNG**

**KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN  
VỚI TRẺ EM MÒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI**

Chuyên ngành: **Tâm lý học chuyên ngành**

Mã số: **62 31 04 01**

**LUẬN ÁN TIẾN SĨ TÂM LÝ HỌC**

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

- 1. GS. TS. Trần Hữu Luyện**
- 2. PGS.TS. Bùi Thị Xuân Mai**

**HÀ NỘI - 2016**

## LỜI CẢM ƠN

*Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến:*

\* GS.TS.Trần Hữu Luyện và PGS.TS. Bùi Thị Xuân Mai - Quý thầy cô giáo hướng dẫn đã tận tình chỉ bảo, giúp đỡ và động viên tôi hoàn thành luận án này.

\* Ban Giám đốc, Ban chủ nhiệm, các Thầy, Cô giáo Khoa Tâm lý, Phòng đào tạo của Học viện Khoa học xã hội đã giúp đỡ và tạo mọi điều kiện trong suốt thời gian tôi học và hoàn thành luận án.

\* Ban Giám đốc, các cán bộ nhân viên và học sinh ở Làng trẻ em SOS Hà Nội, Làng trẻ em SOS Việt Trì và Làng trẻ em Birla Hà Nội đã tham gia, tạo điều kiện và nhiệt tình hỗ trợ tôi trong quá trình triển khai nghiên cứu đề tài.

\* Các Thầy, Cô, Anh, Chị và các bạn đồng nghiệp ở Trường Đại học Lao động – Xã hội đã động viên và cung cấp những ý kiến, kinh nghiệm quý báu giúp tôi hoàn thiện luận án.

\* Gia đình, người thân, bạn bè đã luôn bên cạnh tôi, cùng tôi chia sẻ những khó khăn, giúp đỡ và khích lệ tôi trong quá trình thực hiện luận án.

***Xin chân thành cảm ơn!***

## **LỜI CAM ĐOAN**

*Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu và kết quả trong luận án là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.*

Tác giả luận án

Nguyễn Hữu Hùng

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN

LỜI CAM ĐOAN

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

DANH MỤC CÁC BẢNG

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

MỞ ĐẦU .....	1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN VỚI TRẺ EM MỒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI . 8	
1.1. Các nghiên cứu ở nước ngoài.....	8
1.2. Các nghiên cứu ở Việt Nam.....	17
Tiểu kết chương 1.....	22
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN NGHIÊN CỨU KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN VỚI TRẺ EM MỒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI.....	24
2.1. Kỹ năng .....	24
2.2. Kỹ năng công tác xã hội.....	31
2.3. Kỹ năng công tác xã hội cá nhân .....	36
2.4. Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội... 38	
2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân .....	56
Tiểu kết chương 2.....	61
CHƯƠNG 3: TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN VỚI TRẺ MỒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI.....	62
3.1. Tổ chức nghiên cứu.....	62
3.2. Phương pháp nghiên cứu.....	69

Tiểu kết chương 3.....	82
<b>CHƯƠNG 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TRẠNG KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN VỚI TRẺ EM MỒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI</b>	<b>83</b>
4.1. Thực trạng chung về kỹ năng công tác xã hội cá nhân .....	83
4.2. Thực trạng mức độ từng kỹ năng cụ thể của kỹ năng công tác xã hội ...	85
4.3. Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.	116
4.4. Thực trạng yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân.....	127
4.5. Nghiên cứu một số trường hợp điển hình về biểu hiện kỹ năng.....	133
Tiểu kết chương 4.....	146
<b>KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....</b>	<b>147</b>
<b>DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ.....</b>	<b>151</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>152</b>
<b>PHỤ LỤC</b>	

## **DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

CBXH	Cán bộ xã hội
CTXH	Công tác xã hội
CTXHCN	Công tác xã hội cá nhân
ĐTB	Điểm trung bình
TEMC	Trẻ em mồ côi

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Mức độ biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân .....	56
Bảng 3.1: Đặc điểm mẫu khách thể nghiên cứu là cán bộ xã hội .....	63
Bảng 3.2: Thang điểm đánh giá mức độ thực hiện các nhóm kỹ năng .....	77
Bảng 4.1: Thực trạng chung về mức độ kỹ năng CTXH cá nhân thành phần	85
Bảng 4.2: Thực trạng mức độ kỹ năng thiết lập quan hệ với trẻ em mồ côi .	86
Bảng 4.3: Thực trạng mức độ tính đầy đủ của kỹ năng thiết lập mối quan hệ ..	87
Bảng 4.4: Thực trạng mức độ tính thuần thực của kỹ năng thiết lập quan hệ ....	88
Bảng 4.5: Thực trạng mức độ tính linh hoạt của kỹ năng thiết lập mối quan hệ	90
Bảng 4.6: Thực trạng mức độ kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ em mồ côi ...	92
Bảng 4.7: Thực trạng mức độ tính đầy đủ kỹ năng chia sẻ cảm xúc .....	93
Bảng 4.8: Thực trạng mức độ tính thuần thực của kỹ năng chia sẻ cảm xúc	95
Bảng 4.9: Thực trạng mức độ tính linh hoạt của kỹ năng chia sẻ cảm xúc ..	96
Bảng 4.10: Thực trạng mức độ kỹ năng biện hộ với trẻ em mồ côi .....	100
Bảng 4.11: Thực trạng mức độ tính đầy đủ kỹ năng biện hộ.....	101
Bảng 4.12: Thực trạng mức độ tính thuần thực kỹ năng biện hộ.....	103
Bảng 4.13: Thực trạng mức độ tính linh hoạt kỹ năng biện hộ .....	106
Bảng 4.14: Thực trạng mức độ kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng ..	108
Bảng 4.15: Thực trạng mức độ tính đầy đủ của kỹ năng hướng dẫn.....	108
Bảng 4.16: Thực trạng mức độ tính thuần thực của kỹ năng hướng dẫn.....	110
Bảng 4.17: Thực trạng mức độ tính linh hoạt của kỹ năng hướng dẫn .....	112
Bảng 4.18: Mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi.....	116
Bảng 4.19: Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi .....	117
Bảng 4.20: Mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi.....	118
Bảng 4.21: Kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ em mồ côi .....	119
Bảng 4.22: Kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội .....	120

Bảng 4. 23: Kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ mồ côi .....	121
Bảng 4.24: Mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi.....	122
Bảng 4.25: Mức độ kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội ...	123
Bảng 4.26: Mức độ kỹ năng biện hộ với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội .....	125
Bảng 4.27: Mức độ kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ mồ côi	126
Bảng 4.28: Những yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân .....	127
Bảng 4.29: Môi tương quan giữa các yếu tố ảnh hưởng với kỹ năng.....	131



## **DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ**

Biểu đồ 3.1: Phân bố điểm số về biểu hiện kỹ năng công tác xã hội .....	78
Biểu đồ 4.1. Thực trạng chung về kỹ năng công tác xã hội cá nhân .....	84
Biểu đồ 4.2. Thực trạng mức độ kỹ năng thiết lập mối quan hệ.....	86
Biểu đồ 4.3. Thực trạng mức độ kỹ năng chia sẻ cảm xúc .....	92
Biểu đồ 4.4. Thực trạng mức độ kỹ năng biện hộ với TEMC của cán bộ xã hội...	100
Biểu đồ 4.5. Thực trạng mức độ kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng ...	107

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Kỹ năng có vai trò quan trọng trong hoạt động. Đối với mỗi cá nhân, kỹ năng giúp người ta có thể giải quyết các nhiệm vụ cụ thể, giúp con người hoạt động một cách có hiệu quả. Vì vậy, việc hình thành kỹ năng là nhiệm vụ quan trọng trong đào tạo.

Bảo vệ và chăm sóc trẻ em bao giờ cũng là một nội dung hoạt động cơ bản trong chiến lược phát triển của mỗi quốc gia. Không có quốc gia văn minh và tiên bộ nào lại không chăm lo cho thế hệ trẻ. Bởi lẽ, trẻ em hôm nay là thế giới ngày mai, đầu tư cho trẻ em cũng chính là đầu tư cho sự phát triển của xã hội. Công tác chăm sóc bảo vệ trẻ em nói chung và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt nói riêng đang là một trong những quan tâm chính của Đảng và Nhà nước. Điều này được thể hiện qua việc Việt Nam là nước thứ hai trên thế giới và nước đầu tiên ở Châu Á cùng phê chuẩn Công ước quốc tế về Quyền trẻ em.

Các chương trình dịch vụ an sinh của công tác xã hội nhằm giúp phòng ngừa, ngăn chặn tình trạng xâm hại trẻ em và cung cấp các dịch vụ trực tiếp chăm sóc cho trẻ em, tạo cho các em, đặc biệt là nhóm trẻ em mồ côi có môi trường sống lành mạnh, đảm bảo trẻ em được phát triển và thực hiện đầy đủ các quyền. Để thực hiện hiệu quả mục tiêu này, đòi hỏi cán bộ làm công tác xã hội có các kỹ năng công tác xã hội cá nhân (kỹ năng thiết lập mối quan hệ, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng tham vấn, kỹ năng biện hộ, kỹ năng hướng dẫn tài hòa nhập cộng đồng...).

Trong thực tế, cả nước hiện có hơn 400 cơ sở bảo trợ xã hội. Theo Đề án 32, hiện số người cần trợ giúp của các dịch vụ CTXH chiếm khoảng 40% dân số. Cả nước có hơn 32.000 cán bộ, nhân viên, cộng tác viên làm việc

trong lĩnh vực CTXH, tuy nhiên phần lớn (81,5%) chưa qua đào tạo, còn thiếu các kỹ năng công tác xã hội, trong đó có các kỹ năng công tác xã hội cá nhân [Chính Phủ (2010), Quyết định 32/2010/QĐ-TTg Đề án phát triển nghề CTXH giai đoạn 2010-2020, còn gọi là Đề án 32]. Ở các trung tâm bảo trợ xã hội, vẫn còn một bộ phận cán bộ xã hội chưa được bồi dưỡng các kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi, điều này đã ảnh hưởng đến chất lượng chăm sóc và nuôi dạy trẻ mồ côi.

Trẻ em mồ côi là những trẻ em thiệt thòi về mặt tình cảm trong xã hội. Những trẻ em này nếu không được định hướng và tham gia giáo dục thì rất dễ sa vào những tệ nạn và trở thành gánh nặng cho xã hội. Xã hội càng phát triển thì việc quan tâm giáo dục và tạo cơ hội bình đẳng cho trẻ mồ côi càng được quan tâm chú ý. Công việc này đòi hỏi sự tham gia của các lực lượng xã hội trong đó những cán bộ xã hội trong các Trung tâm bảo trợ xã hội theo chức năng và nhiệm vụ của họ. Đối với những trẻ mồ côi, trẻ có những đặc điểm về cá tính và nhân cách, đòi hỏi những cán bộ xã hội phải có những kỹ năng làm việc với trẻ mồ côi. Những kỹ năng công tác xã hội cá nhân giúp cho cán bộ xã hội tiếp xúc được với trẻ và có thể giáo dục được trẻ. Trong thực tế cho thấy tại các Trung tâm bảo trợ xã hội còn một phần không nhỏ chưa được bồi dưỡng kỹ năng công tác xã hội cá nhân, vì vậy có ảnh hưởng đến chất lượng chăm sóc nuôi dạy trẻ.

Vấn đề nghiên cứu kỹ năng nghề công tác xã hội trong lĩnh vực chăm sóc trẻ em là cần thiết trong thực tiễn. Tuy nhiên, đến nay vẫn còn rất ít các công trình tâm lý học nghiên cứu một cách có hệ thống về các kỹ năng nghề công tác xã hội, nhất kỹ năng công tác xã hội cá nhân đối với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội.

Xuất phát từ những lý do trên chúng tôi lựa chọn đề tài nghiên cứu “**Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội**”.

## **2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu của luận án**

### **2.1. Mục đích nghiên cứu**

Nghiên cứu lý luận và thực trạng kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội. Trên cơ sở đó, đề xuất và bước đầu làm rõ tính hiệu quả một số biện pháp tâm lý sư phạm nâng cao kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

### **2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu**

Xác định cơ sở lý luận nghiên cứu kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

Làm rõ thực trạng mức độ biểu hiện của kỹ năng công tác xã hội cá nhân của cán bộ xã hội với trẻ em mồ côi và các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng được nghiên cứu.

Phân tích một số chân dung tâm lý điển hình về kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

### **2.3. Giả thuyết nghiên cứu**

Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội gồm 4 nhóm kỹ năng thành phần (thiết lập mối quan hệ, chia sẻ cảm xúc, biện hộ và hướng dẫn trẻ mồ côi tái hòa nhập cộng đồng). Những nhóm kỹ năng thành phần này có mức độ khác nhau, nhóm kỹ năng thiết lập mối quan hệ được đánh giá cao nhất, nhóm kỹ năng biện hộ được đánh giá ở mức thấp nhất.

Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội như: chế độ chính sách, điều kiện làm việc, áp lực công việc, tâm lý xã hội/ dư luận xã hội, sự hứng thú với nghề, lòng yêu trẻ, trách nhiệm với công việc và trình độ đào tạo của cán bộ xã hội. Trong đó yếu tố nhận thức và thái độ đối với nghề nghiệp có ảnh hưởng mạnh nhất.

### **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận án**

#### **3.1. Đối tượng nghiên cứu**

Biểu hiện và mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

#### **3.2. Phạm vi nghiên cứu**

3.2.1. Trong luận án cụm từ “cán bộ xã hội” được dùng như “nhân viên công tác xã hội”.

#### 3.2.2. Phạm vi về nội dung nghiên cứu

- Luận án chỉ tập trung nghiên cứu công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội thông qua 4 kỹ năng thành phần: kỹ năng thiết lập mối quan hệ, kỹ năng chia sẻ cảm xúc, kỹ năng biện hộ và kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng.

- Đề tài chỉ nghiên cứu thực trạng kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (mức độ thực hiện kỹ năng) và phân tích các chân dung tâm lý điển hình, không tiến hành thực nghiệm.

#### 3.2.3. Phạm vi về khách thể nghiên cứu

- 94 cán bộ xã hội tại 03 Trung tâm bảo trợ xã hội thuộc địa bàn Hà Nội và Việt Trì.

- 30 trẻ mồ côi (trong độ tuổi từ 12 đến 16 tuổi) sống tại 03 Trung tâm bảo trợ xã hội thuộc địa bàn Hà Nội và Việt Trì

#### 3.2.4. Phạm vi về địa bàn nghiên cứu

Tại 03 Trung tâm bảo trợ xã hội thuộc địa bàn Hà Nội và Việt Trì, cụ thể là: Làng trẻ em SOS Hà Nội; Làng trẻ em Birla Hà Nội và Làng trẻ em SOS Việt Trì.

### **4. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu**

#### **4.1. Nguyên tắc phương pháp luận nghiên cứu**

- Nguyên tắc tiếp cận tâm lý học xã hội: nghiên cứu và vận dụng các hiện tượng tâm lý xã hội, các quy luật tâm lý xã hội để phân tích kỹ năng công tác xã hội cá nhân đối với trẻ mồ côi.

- *Nguyên tắc hoạt động*: Tâm lý được hình thành và bộc lộ trong hoạt động, nên cần nghiên cứu các biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân của cán bộ xã hội trong hoạt động và tác động hình thành nâng cao kỹ năng này cũng cần thực hiện trong hoạt động.

- *Nguyên tắc hệ thống*: con người là thực thể xã hội, vì vậy kỹ năng của cá nhân phải được xem xét như là kết quả của sự tác động của nhiều yếu tố khác nhau: yếu tố chủ quan, yếu tố khách quan. Do vậy, cần nghiên cứu kỹ năng công tác xã hội cá nhân trong mối quan hệ tương hỗ của các yếu tố.

#### **4.2. Phương pháp nghiên cứu**

- Phương pháp nghiên cứu văn bản và tài liệu
- Phương pháp quan sát
- Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi
- Phương pháp phỏng vấn sâu
- Phương pháp chuyên gia
- Phương pháp nghiên cứu trường hợp
- Phương pháp thống kê toán học và sử dụng phần mềm SPSS phiên bản 21.0.

Mục đích và cách thức sử dụng các phương pháp được trình bày ở Chương 3.

### **5. Đóng góp mới của luận án**

#### **5.1. Đóng góp về mặt lý luận**

Luận án đã hệ thống hóa và bổ sung một số vấn đề lý luận về kỹ năng công tác xã hội và kỹ năng công tác xã hội cá nhân của cán bộ xã hội với trẻ em mồ côi; Chỉ ra được 4 nhóm kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội gồm: kỹ năng thiết lập mối quan hệ, kỹ năng chia sẻ cảm xúc, kỹ năng biện hộ và kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng; Chỉ ra một số yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em

mồ côi của cán bộ xã hội. Những kết quả này góp phần làm sáng tỏ hơn lý luận về kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

## **5.2. *Đóng góp về mặt thực tiễn***

Luận án đã chỉ ra được thực trạng mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội nói chung và mức độ của từng nhóm kỹ năng thành phần nói riêng. Kết quả nghiên cứu cho thấy kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội đạt ở mức trung bình.

Luận án phát hiện được thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội, trong đó yếu tố có ảnh hưởng mạnh nhất đó là thái độ nghề nghiệp của cán bộ xã hội, tiếp theo là nhận thức nghề nghiệp của cán bộ xã hội và yếu tố có ảnh hưởng yếu nhất đó là hoạt động đào tạo và điều kiện thực hành.

## **6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận án**

### **6.1. *Ý nghĩa lý luận***

Kỹ năng và kỹ năng công tác xã hội cá nhân là vấn đề rất phổ biến trong lĩnh vực Tâm lý học và Công tác xã hội. Kết quả nghiên cứu của luận án góp phần bổ sung và làm phong phú hơn hệ thống lý thuyết về kỹ năng trong lĩnh vực Tâm lý học.

### **6.2. *Ý nghĩa thực tiễn***

Kết quả nghiên cứu của luận án góp phần làm rõ thực trạng mức độ và các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

Các nhà nghiên cứu, thực hành trong lĩnh vực Tâm lý học và Công tác xã hội có thể sử dụng luận án như một tài liệu tham khảo phục vụ cho quá trình nghiên cứu, can thiệp và hoạch định chính sách cho cán bộ làm công tác xã hội và trẻ em mồ côi.

Kết quả nghiên cứu trên có ý nghĩa đối với việc xây dựng nội dung và phương pháp giáo dục kỹ năng công tác xã hội cá nhân cho cán bộ xã hội tại các cơ sở bảo trợ xã hội nuôi dưỡng và chăm sóc trẻ em mồ côi hiện nay trong bối cảnh yêu cầu tính chuyên nghiệp trong lĩnh vực này ở Việt Nam khi mà công tác xã hội được phát triển là một nghề. Điều này cũng có ý nghĩa cho lĩnh vực đào tạo và xây dựng và hoàn thiện chính sách về bảo trợ xã hội với trẻ em mồ côi.

## **7. Cơ cấu của luận án**

Ngoài phần mở đầu, danh mục công trình đã công bố của tác giả, tài liệu tham khảo và phụ lục, luận án gồm 4 chương:

- Chương 1: Tổng quan tình hình nghiên cứu kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội

- Chương 2: Cơ sở lý luận nghiên cứu kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội

- Chương 3: Tổ chức và phương pháp nghiên cứu kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội

- Chương 4: Kết quả nghiên cứu thực trạng kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội tại Hà Nội và Việt Trì.



## CHƯƠNG 1

# TỔNG QUAN NGHIÊN CỨU KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN VỚI TRẺ EM MỒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI

### 1.1. Các nghiên cứu ở nước ngoài

Trong lĩnh vực công tác xã hội, vấn đề nghiên cứu kỹ năng công tác xã hội cá nhân và kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội đã và đang thu hút nhiều công trình nghiên cứu với quy mô khác nhau, cả trên bình diện lí luận lẫn trên bình diện thực nghiệm

#### *1.1.1. Những nghiên cứu về cơ sở lý luận và biểu hiện kỹ năng CTXHCN và kỹ năng CTXHCN với trẻ mồ côi của CBXH*

Năm 1869, Hiệp hội tổ chức từ thiện (viết tắt là COS) của Anh được thành lập đánh dấu mốc phát triển quan trọng ban đầu trong cách thức giúp đỡ cá nhân yếu thế và trong nghề công tác xã hội. Sự kiện này đánh dấu sự phát triển về mặt tổ chức, tránh việc cung cấp các dịch vụ chồng chéo và ít hiệu quả do nhiều tổ chức từ thiện đơn lẻ thực hiện. Mô hình này đã đưa ra thuyết xã hội và được đánh giá là lý thuyết nền tảng quan trọng của nghề công tác xã hội. Mô hình COS có đóng góp tích cực cho sự phát triển phương pháp hỗ trợ cá nhân vì các dịch vụ của COS cung cấp chủ yếu giúp đỡ cá nhân [38, tr.10].

Những phát triển tiếp theo của các tổ chức từ thiện (COS) vào những năm 1877 đã tạo ra bước tiến mới trong công tác hỗ trợ cá nhân, các hoạt động giúp đỡ cá nhân lúc này không chỉ đơn thuần là ban phát những gì người khác muốn làm từ thiện mà đã quan tâm đến nhu cầu người được hưởng lợi. Thể hiện qua các công việc người đi giúp đỡ cá nhân đưa ra cách thức điều tra, đánh giá hiện trạng, ghi chép lại những vấn đề để đảm bảo làm từ thiện phù hợp với nhu cầu của người được hưởng lợi.

Virginia P. Robinson (1930) đưa quan điểm khá tương đồng với Farley, tuy nhiên nhấn mạnh hơn đến việc phát triển các kỹ năng giải quyết vấn đề:

“Công tác xã hội cá nhân là một phương pháp thực hành, có hệ thống giá trị được các nhân viên xã hội chuyên nghiệp sử dụng trong đó những khái niệm về tâm lý xã hội, hành vi và hệ thống được chuyển thành những kỹ năng để giúp các cá nhân và gia đình giải quyết những vấn đề nội tâm, mối quan hệ giữa người và người, vấn đề kinh tế xã hội và vấn đề môi trường thông qua những mối quan hệ trực tiếp mặt đối mặt” [1, tr.11,12].

Năm 1930, Virginia Robinson và Julia Jessie Taft đã phát triển trường phái tiếp cận chức năng trong công tác xã hội cá nhân kết hợp các khái niệm về xã hội và động năng tâm lý trong tác phẩm “Một sự thay đổi tâm lý trong công tác xã hội cá nhân” [53].

Grace Mathew (1992) đã nhấn mạnh công tác xã hội cá nhân hướng đến việc giúp đỡ con người giải quyết những khó khăn về chức năng xã hội của họ trên cơ sở mối quan hệ nghề nghiệp Một-Một. Theo tác giả “Công tác xã hội cá nhân là một phương pháp giúp đỡ cá nhân con người thông qua mối quan hệ một-một. Nó được nhân viên xã hội ở các cơ sở xã hội sử dụng để giúp những người có vấn đề về chức năng xã hội và thực hiện chức năng xã hội: Mối quan hệ một-một được tác giả nhắc đến trong khái niệm này là mối quan hệ giữa một (nhân viên xã hội) và một (đối tượng) [21].

Freud Sigmund có đóng góp quan trọng trong công tác xã hội cá nhân với học thuyết phân tâm. Việc sử dụng các kỹ năng lắng nghe một cách tích cực khi tiếp xúc với thân chủ được S.Freud nhấn mạnh trong quá trình làm việc. Theo S. Freud thì tư duy và hành xử của cá nhân là sản phẩm tác động qua lại giữa ý thức và vô thức. Ông đưa ra các kỹ thuật: nói tự do, phân tích giấc mơ, phân tích sắm vai, phân tích những chống đối, khai thác những kỷ niệm đã qua, giúp thân chủ lý giải được căn nguyên của sự hạn chế hành vi và cố gắng sửa đổi nó [109,tr3-12]. Học thuyết này được sự ủng hộ của nhiều nhà tâm lý học như: Adler Alfred, Carl Jung, Albert Ellis... Chẳng hạn, Adler

cho rằng hành vi của con người chịu sự ảnh hưởng của cả quá khứ và tương lai và đề xuất những kỹ thuật như: chất vấn, đối đầu trong xây dựng, hỏi câu hỏi quan trọng, cô đọng thân chủ, biết dừng lại, đặt ra việc cần làm, bấm nút... [61, tr.134-147]. Các kỹ thuật này đòi hỏi người phải có kinh nghiệm chuyên môn, nghiệp vụ cao để phân tích tâm lý nên ít được vận dụng trong thực tiễn. Hơn nữa, cùng với sự phát triển của xã hội hiện nay thì con người có mối quan hệ sâu sắc với các quan hệ xã hội. Các phương pháp này còn chưa đề cập đến kỹ thuật phân tích yếu tố xã hội có ảnh hưởng đến cá nhân.

Brandon (1976) nhấn mạnh tầm quan trọng của Phật giáo thiền, một đóng góp không nhỏ trong công tác xã hội. Brandon nhấn mạnh mối liên hệ bền chặt giữa vấn đề cá nhân nảy sinh trong mối quan hệ xã hội và những đặc tính bên trong của Phật giáo thiền để giúp đỡ con người. Ông đặc biệt khẳng định rằng sự quan tâm và tình thương yêu của những người làm công tác xã hội đóng góp quan trọng trong việc giúp đỡ con người hơn là những lý thuyết và kỹ năng khoa học. Theo đó, nhân viên xã hội khi thực hiện nghề nghiệp của mình cần phải có lòng trắc ẩn [38, tr.50].

Carl Roger với thuyết thân chủ trọng tâm được ứng dụng trong nhiều khía cạnh khác nhau của cuộc sống và trong các ngành khoa học làm việc với con người. Trong công tác xã hội, thân chủ trọng tâm được coi như cơ sở của hành vi, thái độ và phương pháp làm việc của người nhân viên xã hội đối với thân chủ. Nhiệm vụ của nhân viên xã hội theo phương pháp tiếp cận này là tạo ra một môi trường thuận lợi cho phép thân chủ học cách hành động để họ có thể tự giúp chính bản thân mình. Nhiệm vụ chính của nhân viên xã hội là giúp thân chủ bỏ những rào cản tâm lý đang làm hạn chế tính sáng tạo, tự chủ và sức mạnh của thân chủ. Roger tin rằng thân chủ có thể tự tìm ra giải pháp của riêng mình trong một môi trường với mối quan hệ nồng ấm và thấu cảm giữa nhà chuyên môn và người đang gặp khó khăn [9] .

Maslow với thuyết nhu cầu được tiếp cận theo nhu cầu trong làm việc trực tiếp với cá nhân, CBXH cần nắm được những nhu cầu của con người về mặt lý thuyết. Tiếp cận theo nhu cầu đòi hỏi người CBXH cần thực hiện tốt kỹ năng lắng nghe tích cực để khám phá những nhu cầu hợp lý của cá nhân mà họ chưa được thỏa mãn, ẩn sau những hành động mà xã hội cho là không hợp lý. Ngoài ra, những câu hỏi của CBXH cần hướng vào khai thác những điểm mong muốn của đối tượng. Trên cơ sở của lý thuyết này, tiến trình làm việc với cá nhân, gồm 06 bước: Tiếp nhận ca, thu thập thông tin, đánh giá và xác định vấn đề, lập kế hoạch trị liệu, trị liệu, lượng giá và kết thúc [53].

Goldstein (1981, 1984), người đặt nền móng cho việc xây dựng thuyết nhận thức- hành vi trong CTXH, đã đưa thêm nhiều luận điểm về quyền con người và tính nhân văn vào lý thuyết nhận thức- hành vi CTXH. Tính nhân văn và quyền con người thể hiện ở việc khẳng định CBXH khi làm việc với thân chủ cần công nhận tâm trí và quá trình tâm trí là một yếu tố tự nhiên của con người, bản thân họ có quyền thay đổi và điều khiển tâm trí của mình một cách cá nhân. Tất cả những gì nhân viên xã hội có thể làm trên thực tế chỉ là cố gắng nhìn nhận và thấu hiểu được chuỗi tiến trình tâm trí diễn ra ở thân chủ và những người có liên quan. Quan điểm lồng ghép mang tính nhân văn bắt nguồn từ quan niệm cơ bản về mối quan hệ giữa hành vi và sự tự nhiên của ý thức. Vì thế, theo Goldstein, CBXH cần phải chấp nhận và thấu hiểu cách mà thân chủ nhìn nhận thế giới, không nhất thiết phải phán xét với thái độ phê phán những suy nghĩ của thân chủ [54].

Wood và Hollis, CTXHCN nhằm cải thiện mối quan hệ giữa các cá nhân trong hoàn cảnh sống của họ, hay còn gọi là con- người- trong- môi- trường. Cán bộ công tác xã hội làm việc với cá nhân luôn và phải chú trọng vào cả ba yếu tố: (1) quá trình tâm lý diễn ra trong nội tâm của cá nhân (2) các yếu tố xã hội từ bên ngoài và (3) mối tương tác giữa yếu tố bên trong và

bên ngoài. Như vậy nguồn gốc gây nên vấn đề của thân chủ có thể đến từ các yếu tố tương tác: áp lực từ phía môi trường; cái tôi hoặc cái siêu tôi chưa trưởng thành (có nguyên nhân từ yếu tố di truyền hoặc trong quá trình phát triển); cơ chế phòng vệ hoặc cái siêu tôi quá cứng nhắc [55].

Lewinian (1936) trên quan điểm sinh thái đề xuất các kỹ năng cần thiết để nhân viên xã hội có thể thực hiện các can thiệp gồm: Kỹ năng thiết lập và duy trì các mối quan hệ có mục đích với các cá nhân trong hệ thống thân chủ; Kỹ năng quan sát có hệ thống và đánh giá nhu cầu và các đặc tính trẻ; Thu thập thông tin thích hợp về các khía cạnh sinh học, tâm lý, văn hóa, luật pháp, môi trường có ảnh hưởng đến tiến trình học tập của trẻ; Tham vấn, cung cấp và nhận thông tin, theo dõi tiến triển trong kế hoạch can thiệp hay thương thảo giữa các quan điểm trái ngược nhau; Đánh giá các ảnh hưởng và diễn giải các ảnh hưởng đó đến việc nảy sinh vấn đề của trẻ [56].

Pincus và Minaham (1970) đã đưa ra một cách ứng dụng thuyết hệ thống vào công tác xã hội. Ông chia các tổ chức hỗ trợ con người trong xã hội thành ba loại hệ thống: Hệ thống không chính thức hay còn gọi là hệ thống tự nhiên (ví dụ gia đình, bạn bè, đồng nghiệp); Hệ thống chính thức (Công đoàn, đoàn thanh niên, hội phụ nữ); Hệ thống xã hội (nhà trường, bệnh viện...) [57].

Mô hình tập trung nhiệm vụ ra đời hoàn toàn nằm trong bối cảnh thực hiện các nhiệm vụ của công tác xã hội, bởi hai tác giả chính là William J. Reid và Laura Epstein đưa ra. Người ta nhận ra ba nguyên tắc đi trái với suy nghĩ thông thường lúc bấy giờ. Thứ nhất, việc thực hiện thu ngắn một quá trình trị liệu cũng có tác dụng tương đương với việc thực hiện trị liệu dài hạn với thời gian đầy đủ. Thứ hai, việc trị liệu ngắn hạn và có kế hoạch rất có hiệu quả. Thứ ba, cách làm việc đặt trọng tâm vào nhiệm vụ rất có hiệu quả. Theo ba nguyên tắc này, mô hình tập trung nhiệm vụ ra đời nhằm vào việc rút ngắn quá trình giúp đỡ mà vẫn đạt được kết quả mong đợi. Vì thế, mô hình còn có

tên là mô hình giản lược tập trung vào nhiệm vụ, với ưu điểm nổi bật là yêu cầu thời gian ngắn, và đạt được kết quả nhanh. Mô hình tập trung nhiệm vụ không đặt ra mục tiêu rút ngắn thời gian cũng như giảm số buổi làm việc. Nhân viên xã hội hay nhà trị liệu theo mô hình tập trung nhiệm vụ không nên chú trọng vào việc thu ngắn thời gian, mà cần tập trung giúp đỡ khách hàng thiết lập mục tiêu và cùng đưa ra các chiến lược để thực hiện những mục tiêu đó. Thay vì lặn tìm về quá khứ của vấn đề cùng những mối liên hệ phức tạp, và những xúc cảm đã nằm trong quên lãng, mô hình tập trung nhiệm vụ chỉ sử dụng thời gian làm việc dành cho việc thiết lập mục tiêu và các bước cụ thể để thực hiện mục tiêu. Nhờ đó, nhân viên xã hội tác nghiệp theo mô hình tập trung nhiệm vụ tuy không chú trọng về mặt thời gian song luôn giúp đỡ thân chủ một cách hiệu quả tối đa. Theo đó, tiến trình thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội theo mô hình này gồm các giai đoạn: Giai đoạn mở đầu: Đánh giá, khai phá và đặt mục tiêu; Giai đoạn giữa: Lập kế hoạch và thực hiện các nhiệm vụ và Giai đoạn kết thúc: Đánh giá kết quả cuối cùng [38, tr.85-87].

Một trong những người có đóng góp lớn cho việc can thiệp khủng hoảng là Naomi GoL, một nhà công tác xã hội người Mỹ. Cuốn sách “can thiệp khủng hoảng trong tình huống” của cô được xuất bản năm 1978 đã đặt nền tảng cho mô hình can thiệp khủng hoảng cơ bản của công tác xã hội. Đến những năm 1980, mô hình can thiệp khủng hoảng và can thiệp ngắn hạn có kế hoạch đã được đưa vào thành một trường phái trong công tác xã hội [38, tr.91,92].

### ***1.1.2. Nghiên cứu xây dựng các công cụ đánh giá kỹ năng CTXHCN và kỹ năng CTXHCN với trẻ mồ côi dành cho CBXH***

Những chuyển biến trong cách thức hỗ trợ cá nhân là tiền đề cho sự phát triển phương pháp công tác xã hội cá nhân chuyên nghiệp sau này.

Năm 1601, tại Anh, đạo luật Elizabeth ban hành đã tạo thành điều lệ cho tinh thần hỗ trợ những người nghèo và người yếu thế. Đạo luật này cho thấy hoạt động từ thiện không chỉ bó hẹp phạm vi cá nhân, tổ chức tình nguyện hảo tâm mà cần có sự quan tâm của thiết chế xã hội.

Tại Mỹ vào những năm 1877, các tổ chức từ thiện (COS) đã tạo ra bước tiến mới trong công tác hỗ trợ cá nhân, các hoạt động giúp đỡ cá nhân lúc này không chỉ đơn thuần là ban phát những gì người khác muốn làm từ thiện mà đã quan tâm đến nhu cầu người được hưởng lợi. Thể hiện qua các công việc người đi giúp đỡ cá nhân đã có đánh giá hiện trạng, đưa ra cách thức điều tra, ghi chép phức tạp lại những vấn đề để đảm bảo làm từ thiện phù hợp với nhu cầu của người được hưởng lợi và sử dụng những nhà thăm viếng gia đình tình nguyện. Thông qua những nhà thăm viếng tình nguyện đã xuất hiện khái niệm “Từ thiện khoa học” (Farley, Smith và Boyle, 2000, tr. 62). Cũng giống như tại Anh, từ những chuyến viếng thăm của người tình nguyện đến các gia đình nghèo đã làm thay đổi quan niệm về người nghèo là do lười nhác, không chịu tìm việc đến việc người nghèo là do hoàn cảnh đem lại. Kết quả của những đánh giá đã tạo nền tảng cho việc hình thành nguyên tắc cá biệt hóa trong phương pháp công tác xã hội cá nhân sau này [38, tr.11].

Quan trọng hơn, ở những năm cuối của thế kỷ XIX, hoạt động huấn luyện, đào tạo cách thức cung cấp các dịch vụ xã hội đã được đưa vào trường học. Đây là những dấu mốc quan trọng cho thấy xã hội cần có cách thức giúp đỡ chuyên nghiệp và khoa học đối với những cá nhân yếu thế trong xã hội.

Vào đầu thế kỷ XX, phương pháp công tác xã hội cá nhân đã dần củng cố cơ sở khoa học của nghề công tác xã hội chuyên nghiệp. Thứ nhất, những người thăm viếng thân thiện đã được đào tạo các phương pháp đánh giá, chuẩn đoán và trị liệu dựa trên nền tảng khoa học xã hội. Thứ hai là sự hình

thành và hoàn thiện các hiệp hội nghề nghiệp. Và thứ ba là việc ứng dụng các khoa học xã hội vào thực hành công tác xã hội.

Mặc dù, những người làm công tác xã hội đã được tuyển trong các bệnh viện, tuy nhiên trong suốt thời điểm đầu của thế kỷ XX, công tác xã hội gặp nhiều khó khăn do có những phản bác công tác xã hội không đủ tiêu chuẩn để coi là một nghề chuyên nghiệp. Một trong những lý do là do công tác xã hội còn thiếu kho tàng kiến thức và các kỹ thuật đào tạo. Để minh chứng công tác xã hội là một nghề, Mary Richmond đã viết trong cuốn sách “Social Diagnosis- Chuẩn đoán xã hội” năm 1917. Cuốn sách này đã có ảnh hưởng mạnh mẽ đến công tác xã hội cá nhân theo quan niệm y học. Trong cuốn sách của mình bà đã mô tả tiến trình công tác xã hội theo 3 giai đoạn sau: 1) Thu thập những chứng cứ, dữ liệu xã hội về truyền thống gia đình và thông tin về vấn đề hiện tại; 2) Xem xét yếu tố dẫn đến chuẩn đoán và 3) Xây dựng một kế hoạch giúp đỡ có sự tham gia của đối tượng [58].

### ***1.1.3. Nghiên cứu đề xuất chương trình đào tạo và rèn luyện kỹ năng CTXH CN và kỹ năng CTXH CN với trẻ mồ côi dành cho CBXH***

Năm 1898 là năm đánh dấu bước tiến quan trọng đặt nền móng khoa học cho công tác xã hội khi thành lập “Trường Từ thiện NewYork” (The NewYork School of Philanthropy) trường đầu tiên giảng dạy về công tác xã hội. Chương trình ban đầu của trường là tổ chức các khoá học mùa hè và các chương trình huấn luyện những người tình nguyện và những người thăm viếng thân thiện và chương trình đào tạo một năm. Sau đó một năm, vào năm 1899, tại Amsterdam, Viện đào tạo An sinh xã hội đã đưa ra chương trình đào tạo 2 năm nhằm đào tạo về “phương pháp, lý thuyết và thực hành cho những người mong muốn cống hiến cho những nhiệm vụ quan trọng trong lĩnh vực công tác xã hội” (59 . Liên Hợp quốc, 1958, tr.109)



Năm 1919, Hiệp hội các trường đào tạo CTXH tại Mỹ và Canada đã hình thành thiết lập tiêu chuẩn chung về giáo dục và đào tạo công tác xã hội chuyên nghiệp. Tạp chí Công tác xã hội cá nhân (Social casework Review) ra đời nhằm hỗ trợ nâng cao kiến thức và kỹ năng cho những người cung cấp dịch vụ chuyên môn này. Tiếp đến việc thành lập Hiệp hội nhân viên công tác xã hội của Mỹ đã tạo thêm sức mạnh cho những người làm chuyên môn CTXH đi giúp đỡ những đối tượng khó khăn trong xã hội [38, tr.15].

Ở Châu Á, năm 1921, Trường Phụ nữ Nhật Bản đã thành lập trường quốc gia đầu tiên về an sinh xã hội. Đây được coi là nỗ lực đưa các hoạt động dịch vụ công tác xã hội giúp đỡ những cá nhân yếu thế trong xã hội và đảm bảo phúc lợi chung của xã hội [38, tr.15].

Năm 1923, bản báo cáo của Tufts H. James về đào tạo CTXH đã đưa ra những thành tố cần thiết đảm bảo chất lượng đào tạo CBXH, nhấn mạnh đến việc đào tạo sinh viên đem lại những thay đổi cho xã hội cũng như cho các cá nhân trong xã hội. Sự kiện này đánh dấu bước tiến đảm bảo cung cấp những nhân viên xã hội có chất lượng phục vụ xã hội [38, tr.15].

Hiệp hội Nhân viên xã hội giúp đỡ trẻ em của Mỹ thành lập năm 1926 là xúc tác làm tăng cường tầm quan trọng của nhân viên làm công tác xã hội cá nhân và những nhà thực hành thực địa [38, tr.15].

Năm 1952, thành lập Hội đồng Đào tạo Công tác xã hội, cùng với Hiệp hội các trường đào tạo công tác xã hội đã xây dựng tiêu chuẩn cho các trường đào tạo công tác xã hội. Tiêu chuẩn đào tạo sau này đóng vai trò quan trọng trong việc kiểm định chương trình đào tạo thạc sĩ công tác xã hội. Năm 1956 Hiệp đoàn Quốc tế của Nhân viên xã hội thành lập đã tạo điều kiện mở rộng hơn tầm hoạt động và ảnh hưởng của công tác xã hội, trong đó có phương pháp công tác xã hội cá nhân với nhiều nước trên thế giới. Tại Ấn Độ, năm 1970, thành lập Hiệp hội quốc gia của nhân viên

công tác xã hội. Sự thành lập các tổ chức, hiệp hội ở cấp quốc tế và lan sang khu vực Châu Á cho thấy công tác xã hội thực sự là một khoa học ứng dụng rất cần thiết phục vụ cho đời sống con người. Đồng thời, sự phát triển các bậc đào tạo sau đại học cũng được ghi nhận là những bước tiến quan trọng phát triển nghề công tác xã hội, trong đó có sự phát triển của công tác xã hội cá nhân. [38, tr.18,19].

Năm 1950, Nhật Bản là nước Châu Á đầu tiên đã có chương trình đào tạo thạc sĩ công tác xã hội tại Đại học Doshisha, Kyoto. Năm 1977, Nhóm thúc đẩy Đào tạo trình độ tiến sĩ về công tác xã hội được thành lập tạo cơ hội những người nhân viên xã hội tiến bước xa hơn trong việc nâng cao kiến thức, kỹ năng và nghiên cứu nghề nghiệp [38, tr.19].

## **1.2. Các nghiên cứu ở Việt Nam**

### ***1.2.1. Những nghiên cứu về cơ sở lý luận và biểu hiện kỹ năng CTXHCN và kỹ năng CTXHCN với trẻ mồ côi của CBXH***

Luận án Tiến sĩ của tác giả Bùi Thị Xuân Mai (2007) với đề tài “Một số kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ xã hội” [49] đã rất thành công trong việc đánh giá khái quát thực trạng tham vấn ở Việt Nam và thực trạng 4 kỹ năng tham vấn cơ bản (kỹ năng lắng nghe, kỹ năng hỏi, kỹ năng phản hồi, kỹ năng thấu hiểu) của các cán bộ xã hội trong các trung tâm, cộng đồng trong ngành Lao động - Thương binh và xã hội.

Tác giả Nguyễn Thị Thái Lan và Bùi Thị Xuân Mai, trong công trình “Công tác xã hội cá nhân và gia đình” [38] đã đề cập đến khái niệm công tác xã hội cá nhân, công tác xã hội, tham vấn; Các thành tố trong công tác xã hội cá nhân; Một số mô hình sử dụng trong công tác xã hội cá nhân; Tiến trình công tác xã hội cá nhân; Kỹ năng và kỹ thuật tác nghiệp trong công tác xã hội cá nhân.

Tác giả Nguyễn Văn Gia, Bùi Xuân Mai (2000) và tác giả Lê Chí An, trong tài liệu “Công tác xã hội cá nhân” (2000,2006) và trong tài liệu bài giảng

“Công tác xã hội cá nhân và nhóm” của tác giả Bùi Thị Chóm và Nguyễn Thị Vân đã đề cập đến khái niệm và kỹ năng công tác xã hội cá nhân (2005)

Luận án Tiến sĩ của tác giả Chu Liên Anh (2011) với đề tài “Kỹ năng tư vấn pháp luật của luật sư” [6] đã chỉ ra một số kỹ năng tư vấn pháp luật cơ bản luật sư như: kỹ năng xây dựng mối quan hệ, kỹ năng thu thập thông tin, kỹ năng cung cấp giải pháp. Trong đó tác giả đã chỉ rõ cách thức thực hiện các kỹ năng như thế nào và viện dẫn các ví dụ cụ thể trong các tình huống tư vấn cho từng kỹ năng.

Luận án Tiến sĩ của tác giả Hoàng Anh Phước (2012) với đề tài “Kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn học đường” [90] đã chỉ ra được 2 nhóm kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn học đường gồm: nhóm kỹ năng tham vấn cơ bản và nhóm kỹ năng tham vấn chuyên biệt. Nhóm kỹ năng cơ bản gồm: kỹ năng thiết lập mối quan hệ, kỹ năng nói, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng quan sát, kỹ năng phản hồi và kỹ năng thấu hiểu và nhóm kỹ năng chuyên biệt gồm: kỹ năng phát hiện sớm, kỹ năng xây dựng và tổ chức các hoạt động phòng ngừa trong nhà trường, kỹ năng đánh giá tâm lý học sinh, kỹ năng phối hợp các lực lượng giáo dục, kỹ năng lập và lưu trữ hồ sơ tâm lý của học sinh và kỹ năng can thiệp. Trong đó tác giả đã chỉ rõ về mức độ hiểu biết và mức độ thực hiện các kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn học đường, chỉ ra được thực trạng những yếu tố ảnh hưởng tới các kỹ năng tham vấn, đồng thời khẳng định được tính khả thi của biện pháp tác động nâng cao một số kỹ năng tham vấn chuyên biệt cho cán bộ tham vấn học đường.

Một nghiên cứu đáng chú ý là luận án Tiến sĩ của Hà Thị Thu (2012) về “Kỹ năng công tác xã hội nhóm của sinh viên ngành công tác xã hội” [86]. Tác giả đã nghiên cứu kỹ năng công tác xã hội nhóm với tư cách là kỹ năng nghề nghiệp, được áp dụng trên tất cả các nhóm đối tượng cần trợ giúp mà ngành công tác xã hội hướng tới.

Năm 2000, Trường Cao đẳng Lao động – Xã hội (nay là Trường Đại học Lao động – Xã hội) cho tổ chức biên soạn và xuất bản cuốn “Công tác xã hội với trẻ em làm trái pháp luật” [86] dựa trên kết quả phối hợp nghiên cứu giữa Trường Cao đẳng Lao động – Xã hội, Tổ chức cứu trợ trẻ em Thụy Điển Radda Barnen và Ủy ban Bảo vệ và chăm sóc trẻ em Việt Nam. Cuốn tài liệu trình bày đặc điểm tâm lý của trẻ em; Quyền trẻ em trong luật pháp quốc tế và quốc gia; Vai trò, trách nhiệm của cán bộ làm công tác xã hội với trẻ em; Các phương pháp và kỹ năng công tác xã hội với trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn, trẻ em làm trái pháp luật; Phòng ngừa và tái hòa nhập cộng đồng; Các dịch vụ xã hội cho trẻ trong hoàn cảnh đặc biệt khó khăn và Kế hoạch hành động trong công tác xã hội với trẻ em. Đây là tài liệu tham khảo bổ ích cho những người làm công tác nghiên cứu và giảng dạy về công tác xã hội, đặc biệt là những người làm việc với trẻ em.

Luận án Tiến sĩ của tác giả Tăng Thị Thu Trang (2016) với đề tài “Quyền trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt ở Việt Nam hiện nay” [91] đã nghiên cứu một cách có hệ thống, toàn diện về quyền của trẻ em và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt; phân tích mối quan hệ biện chứng và sự cần thiết khách quan của việc bảo đảm quyền trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt ở nước ta hiện nay. Đề xuất các giải pháp và biện pháp cụ thể trong đó nhấn mạnh đến vai trò của nhà nước, các tổ chức xã hội, thiết chế xã hội (gia đình, trường học, ...) trong việc bảo đảm quyền của trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt.

### ***1.2.2. Nghiên cứu xây dựng các công cụ đánh giá kỹ năng CTXH và kỹ năng CTXH với trẻ mồ côi dành cho CBXH***

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

Năm 1999, Nhà xuất bản chính trị quốc gia xuất bản cuốn sách “Về khả năng tái hòa nhập với gia đình của trẻ em lang thang và trẻ em lao động” của Viện nghiên cứu Thanh niên [92]. Với mục tiêu bằng mọi biện pháp hỗ trợ giúp đỡ các em và trả lại cho chúng những gì mà ở giai đoạn phát triển của lứa tuổi đó cần có, làm sao để trẻ em không rời bỏ gia đình và giúp trẻ tái hòa nhập với gia đình, cộng đồng, ... Nhóm nghiên cứu đã triển khai một phương pháp tiếp cận mới thay cho phương pháp tiêu chuẩn hóa đang được sử dụng khá phổ biến (như bảng hỏi, phân tích định lượng) bằng phương pháp nghiên cứu đa diện. Đối tượng nghiên cứu là trẻ rời nhà ra đi kiếm sống, do vậy làm sao phải khơi dậy được những cảm xúc của chúng, bao gồm: Buồn, hối tiếc, giận dữ và tủi hổ. Bởi vì, những suy nghĩ, quan điểm của người trả lời chắc chắn sẽ dễ dàng được bộc lộ rõ qua biến động cảm xúc. Nhóm tác giả nghiên cứu cho rằng nếu chỉ phỏng vấn một người thì không thể có được bức tranh tổng thể. Cần phải có nhiều quan điểm, cách nhìn nhận khác nhau về hoàn cảnh của trẻ. Vì vậy, nhóm nghiên cứu quyết định lựa chọn một số gia đình có trẻ ra đi và trong mỗi gia đình, nhóm nghiên cứu tiếp cận, phỏng vấn tất cả các thành viên trong gia đình.

Năm 2006, Trường Đại học Lao động – Xã hội phối hợp với dự án hỗ trợ trẻ em lang thang do Ủy ban Châu Âu tài trợ biên soạn tài liệu “Công tác xã hội với trẻ em lang thang và trẻ em có nguy cơ lang thang” nhằm phục vụ cho các khóa tập huấn nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ xã hội, tình nguyện viên của dự án làm việc với trẻ em lang thang và trẻ em có nguy cơ lang thang ở tất cả các cấp, nhất là ở cấp cộng đồng. Tài liệu được thiết kế với 11 chủ đề đi từ những kiến thức nền tảng đến chuyên sâu về những kiến thức và kỹ năng chuyên môn công tác xã hội như: kiến thức chung về quyền trẻ em; các chính sách, hệ thống pháp luật bảo vệ cho trẻ em và trẻ em lang thang; sự phát triển tâm lý của trẻ; công tác xã hội cơ bản; kỹ năng phỏng vấn, giao tiếp; tham vấn; công tác biện hộ và công tác quản lý ca [88]

Năm 2009, nhằm cung cấp nguồn nhân lực cán bộ xã hội có năng lực chuyên môn trong chăm sóc giúp trẻ bị ảnh hưởng bởi HIV/AIDS tại Việt Nam tổ chức hỗ trợ phát triển CRS , Pact Việt Nam, USAID đã giúp đỡ khoa Công tác xã hội Trường Đại học Lao động – Xã hội phát triển chương trình đào tạo và biên tập tài liệu “Công tác xã hội với trẻ em nhiễm và ảnh hưởng bởi HIV/AIDS” phục vụ cho đào tạo cán bộ xã hội có kỹ năng nghiệp vụ chăm sóc và gia đình trẻ bị nhiễm và ảnh hưởng bởi HIV/AIDS. Tài liệu đã đưa ra một số công cụ sử dụng trong khi làm việc với nhóm trẻ như: trò chơi khởi động; tranh vẽ, đất nặn, cắt dán giấy; trò chơi trị liệu; kể chuyện; sắm vai và một số kỹ năng cơ bản trong trợ giúp trẻ nhiễm và ảnh hưởng bởi HIV/AIDS (kỹ năng quản lý ca; kỹ năng tham vấn; kỹ năng xây dựng mạng lưới và huy động nguồn lực; kỹ năng tuyên truyền phòng chống kì thị người nhiễm HIV/AIDS; kỹ năng biện hộ cho trẻ và gia đình nhiễm và ảnh hưởng bởi HIV/AIDS [87]

Để nghiên cứu kỹ năng của cán bộ xã hội, tác giả Bùi Thị Xuân Mai đã xây dựng các công cụ đánh giá kỹ năng tạo lập mối quan hệ, kỹ năng lắng nghe, đặt câu hỏi, khai thác cảm xúc hành vi của đối tượng, kĩ năng thấu cảm với hình thức phiếu trưng cầu ý kiến, dàn ý phỏng vấn sâu dành cho cán bộ xã hội.

### ***1.2.3. Nghiên cứu đề xuất chương trình đào tạo và rèn luyện kỹ năng CTXH CN và kỹ năng CTXH CN với trẻ mồ côi dành cho CBXH***

Từ những năm cuối thế kỷ 20, đầu thế kỷ 21, công tác xã hội dù chưa được công nhận là một nghề chính thức tại Việt Nam tuy nhiên công tác đào tạo cử nhân công tác xã hội cho các ngành, đặc biệt cho ngành Lao động- Xã hội đã được tiến hành. Và chương trình đào tạo lúc đó thì công tác xã hội cá nhân đã được đưa vào như là một phương pháp chuyên nghiệp của công tác xã hội để đào tạo các kỹ năng CTXH CN cho sinh viên. Môn CTXH CN được đưa vào giảng dạy cho hệ đào tạo cử nhân Cao đẳng, Đại học với số tiết là 45- 60 tiết lý thuyết và 45 - 60 tiết thực hành.

Công tác xã hội mới được công nhận chính thức là một nghề chuyên nghiệp tại Việt Nam từ năm 2010 [137]. Bên cạnh chương trình đào tạo chính quy tại trường, thì các trường cũng rất chú trọng đến các diễn đàn, hội thảo khoa học liên quan đến phương pháp, kỹ năng CTXHHCN [75, tr.20-15]

Trong công trình nghiên cứu về “Kỹ năng tham vấn của cán bộ xã hội trong bối cảnh phát triển nghề công tác xã hội ở Việt Nam”, tác giả Bùi Thị Xuân Mai đã sử dụng phương pháp đào tạo tích cực để hình thành kỹ năng tham vấn cơ bản cho cán bộ xã hội dựa trên kinh nghiệm của người học. Phương pháp này dựa trên lý thuyết học tập chủ động và chu kỳ học tập trên kinh nghiệm của D.A. Kolb và R.Fry và đã thu được kết quả khả quan.

Như vậy có thể nói rằng các nghiên cứu ở trong nước về kỹ năng CTXHHCN còn chưa nhiều, chưa chuyên nghiệp. Đặc biệt chưa có nghiên cứu nào về các kỹ năng CTXHHCN với trẻ em mồ côi của CBXH. Trong các nghiên cứu của các tác giả trong nước chúng tôi nhất trí với quan điểm của tác giả Bùi Thị Xuân Mai về các kỹ năng tham vấn cơ bản của CBXH.

## **Tiểu kết chương 1**

Khái quát các công trình nghiên cứu của các nhà khoa học trong và ngoài nước có thể rút ra kết luận như sau: Kỹ năng CTXHHCN với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội được nghiên cứu theo 3 hướng: Thứ nhất về cơ sở lý luận và biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân và kỹ năng CTXHHCN với trẻ mồ côi của CBXH; Thứ hai xây dựng các công cụ đánh giá kỹ năng CTXHHCN và kỹ năng CTXHHCN với trẻ mồ côi dành cho CBXH; Thứ ba là đề xuất chương trình đào tạo và rèn luyện kỹ năng công tác xã hội cá nhân và kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi dành cho cán bộ xã hội. Hoạt động công tác xã hội cá nhân theo hướng chuyên nghiệp trên thế giới đã có một chiều dài lịch sử, được ứng dụng rộng rãi trong nhiều lĩnh vực của đời sống xã hội.

Quá trình phát triển CTXHHCN ở Việt Nam đặc biệt được chú trọng trong những năm gần đây và CTXHHCN là phương pháp giúp đỡ hiệu quả và mang lại nhiều lợi ích cho cuộc sống con người, đặc biệt là cho những người yếu thế, những người dễ bị tổn thương. Chính vì thế mà việc tập trung cho nghiên cứu kỹ năng CTXHHCN với tư cách là kỹ năng nghề nghiệp chuyên nghiệp là điều có ý nghĩa hết sức to lớn.

Tổng quan tình hình nghiên cứu về kỹ năng CTXHHCN với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội cho thấy đây là một đề tài rất mới ở Việt Nam, trong bối cảnh nghề CTXH mới được công nhận chính thức vào năm 2010. Bản thân chúng tôi trong việc nghiên cứu này cũng đang cố gắng để tìm ra một hướng đi trong một lĩnh vực ngành nghề non trẻ. Các nghiên cứu về kỹ năng thì khá nhiều nhưng nghiên cứu về kỹ năng CTXHHCN với trẻ em mồ côi với tư cách là một kỹ năng nghề nghiệp thì chúng tôi chưa tìm thấy.



## CHƯƠNG 2

### CƠ SỞ LÝ LUẬN NGHIÊN CỨU KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN VỚI TRẺ EM MỒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI

#### 2.1. Kỹ năng

##### 2.1.1. Khái niệm kỹ năng

Thuật ngữ “kỹ năng” hiện nay được sử dụng rất rộng rãi. Khi muốn diễn đạt tình trạng cá nhân biết cách thực hiện có kết quả một hành động, hoạt động, thậm chí một lĩnh vực hoạt động xã hội, người ta dùng thuật ngữ kỹ năng. Chẳng hạn như kỹ năng đọc, viết, tính toán...là muốn nói đến một cá nhân đã biết thực hiện hành động tương ứng. Kỹ năng dạy học, giáo dục, giao tiếp...là muốn nói đến cá nhân biết thực hiện một hoạt động. Gần đây có tác giả nói đến kỹ năng sống, bao hàm trong đó mọi năng lực của con người để thích ứng được với môi trường xã hội. ở đề tài này, chúng tôi chỉ bàn đến thuật ngữ kỹ năng gắn liền với một hành động hay hoạt động cụ thể.

Kỹ năng được hiểu một cách thông thường là biết thực hiện một hành động hay hoạt động nào đó có kết quả. Song bản chất kỹ năng là gì lại được các nhà khoa học nghiên cứu và đề cập đến ở những góc độ khác nhau.

*Kỹ năng là mặt kỹ thuật của thao tác, hành động hay hoạt động.*

Đại diện cho quan niệm này là các tác giả: V.A. Crucheski, A.G. Côvaliôv, Trần Trọng Thủy...

Trong cuốn “Tâm lý học cá nhân” A.G. Côvaliôv cũng xem “Kỹ năng là phương thức thực hiện hành động phù hợp với mục đích và điều kiện của hành động” [10].

Khi bàn về kỹ năng, Trần Trọng Thủy cũng cho rằng: “Kỹ năng là mặt kỹ thuật của hành động. Con người nắm được cách thức hành động- tức kỹ thuật hành động là có kỹ năng” [66].

Một cách cụ thể hơn, N.D. Levitov (1971), P.A.Rudic (1980) cho rằng, kỹ năng là kỹ thuật của từng thao tác, còn V.A. Kruchetxki (1981), Hargie O. D. (1986), X.I.Kixegof (1996), Trần Hữu Luyện (2008) thì quan niệm kỹ năng là kỹ thuật của hành động, tức là kỹ thuật của các thao tác, là sự kết hợp nhiều thao tác theo một trật tự phù hợp với mục đích và điều kiện của hoạt động [9], [35], [37, tr.67], [45, tr.295], [105, tr.12]. Cách hiểu này cho phép kỹ năng bộc lộ một cách có hệ thống, linh hoạt và phù hợp cho việc xây dựng kỹ năng hoạt động nghề nghiệp.

Như vậy, một điểm chung nhất về kỹ năng trong quan niệm của các tác giả nêu trên đó là nhấn mạnh phương thức của hành động, xem xét kỹ năng trong mối liên hệ với hành động và khía cạnh kỹ thuật của hành động.

*Kỹ năng là năng lực hành động của cá nhân trong hoạt động*

Đại diện cho quan điểm này là các tác giả: N.D. Levitov, K.K. Platônov, A.V. Petrôvxki, Vũ Dũng (2000), Nguyễn Quang Uẩn (2005), Trần Quốc Thành (1992), Hoàng Thị Anh (1992)... Theo họ, kỹ năng là năng lực của con người khi thực hiện một công việc có kết quả trong những điều kiện mới, trong một khoảng thời gian tương ứng. Việc xem xét kỹ năng với tư cách là năng lực hành động của cá nhân yêu cầu ta không chỉ phân tích mặt kỹ thuật của hành động mà còn phải nghiên cứu các yếu tố nhân cách khác có liên quan tới việc triển khai hành động [3], [14], [17], [34], [51], [64], [87].

Trong những năm gần đây khi nghiên cứu kỹ năng không chỉ dừng lại ở tiêu chí kết quả chính xác mà còn xét tới yếu tố thái độ, động cơ của cá nhân trong thực hiện hành động có kỹ năng đó. Như tác giả J.N. Richard, tác giả Bùi Thị Xuân Mai, ...

Như vậy, theo khuynh hướng này, kỹ năng không chỉ được hiểu là kỹ thuật, mà còn đem lại kết quả cho hoạt động. Đây là quan niệm tương đối toàn diện và khái quát về kỹ năng. Tuy nhiên, các tác giả chưa quan tâm phân tích về mặt thao tác, hành động của kỹ năng.

*Kỹ năng là hành vi ứng xử của cá nhân.*

Trong khoảng 30 năm trở lại đây, cách tiếp cận về kỹ năng được nhiều nhà nghiên cứu chú ý đó là kỹ năng được coi là hành vi ứng xử của cá nhân. Chẳng hạn, S.A. Morales và W. Sheator (1978) đã nhấn mạnh ảnh hưởng của thái độ, niềm tin của cá nhân trong kỹ năng [dẫn theo 5]. Còn J.N. Richard (2003) coi kỹ năng là hành vi thể hiện ra hành động bên ngoài và chịu sự chi phối của cách cảm nhận và suy nghĩ của cá nhân. Kỹ năng không chỉ là kỹ thuật hành động, không chỉ là kết quả của hành động mà còn là thái độ, giá trị của cá nhân đối với hoạt động. Cách tiếp cận này tương đối toàn diện, xem xét kỹ năng trong việc liên kết tri thức, kinh nghiệm, phương thức hành động với các giá trị thái độ, chuẩn mực, động cơ hành động của cá nhân [118]. Kỹ năng được thể hiện một cách chuyên nghiệp và tuân thủ các quy tắc ứng xử của nghề nghiệp. Tuy nhiên, khi coi kỹ năng là hành vi, các tác giả chưa quan tâm nhiều đến mặt kỹ thuật của nó, chính vì vậy sẽ gây khó khăn trong việc đào tạo kỹ năng và thiết kế công cụ đo lường, đánh giá chung.

Tóm lại, con người có kỹ năng về một hành động nào đó cần phải có tri thức, kinh nghiệm và biết vận dụng vốn tri thức và kinh nghiệm đó vào hành động thực và đạt kết quả trong những điều kiện khác nhau. Có tri thức và kinh nghiệm về hành động không chỉ nắm mục đích, yêu cầu của hành động mà cả cách thức, phương thức hành động. Bất kỳ một hoạt động nào cũng có những yêu cầu, cách thức tiến hành, nó chứa đựng ngay trong hành động đó. Người có kỹ năng phải linh hoạt được những cách thức mới để hành động có kết quả. Ngoài ra, để hành động có kết quả phải tính đến các điều kiện của hành động. Hành động phù hợp với các điều kiện cho phép mới có kết quả và ngược lại.

Trên cơ sở những quan điểm về kỹ năng của các tác giả, đề tài luận án sử dụng khái niệm kỹ năng sau: *Kỹ năng là sự vận dụng kiến thức, kinh nghiệm đã có vào thực hiện có hiệu quả hoạt động trong những điều kiện xác định.* Đây là khái niệm cơ sở có tính công cụ để chúng tôi xác định khái niệm kỹ năng CTXH/CN với trẻ mồ côi.

Trong khái niệm này, chúng tôi đề cập đến kỹ năng ở các khía cạnh sau:

Yếu tố nền tảng của kỹ năng là những kinh nghiệm, hiểu biết về mục đích, yêu cầu kỹ thuật được cá nhân lựa chọn và vận dụng vào hành động đó để đi đến mục đích đề ra.

Kỹ năng được thể hiện qua việc vận dụng những kiến thức, hiểu biết vào hành động thực tiễn, chịu ảnh hưởng của cách nghĩ, thái độ liên quan tới hoạt động cụ thể.

Sự hình thành và phát triển kỹ năng từ thấp tới cao thông qua quá trình học hỏi và rèn luyện.

### **2.1.2. Đặc điểm của kỹ năng**

Tổng hợp các kết quả nghiên cứu gần đây cho thấy, kỹ năng có những đặc điểm cơ bản sau đây:

\* *Thứ nhất tính đầy đủ*: Những yêu cầu mà hoạt động đặt ra cho chủ thể có thể khác nhau về số lượng hoặc mức độ, tùy thuộc vào hoàn cảnh, điều kiện tiến hành hoạt động. Vì vậy chủ thể cần hiểu không chỉ đúng mà còn phải đủ về kỹ năng và thực hiện đầy đủ các yêu cầu của nó, đặc biệt ở giai đoạn đầu hình thành kỹ năng. Chỉ đến những giai đoạn sau (kỹ năng đã phát triển cao) thì một số thao tác thực sự không cần thiết mới có thể được lược bỏ.

\* *Thứ hai, tính đúng đắn*: tức là trong quá trình thực hiện hành động, đặc biệt ở những giai đoạn đầu hình thành kỹ năng, chủ thể thực hiện hành động vẫn còn những sai phạm nhất định trong nhận thức và trong hành vi, thao tác thực hiện. Càng ở những giai đoạn sau, càng hoàn hảo thì sự sai phạm của kỹ năng càng được loại bỏ dần (hay tính đúng đắn được nâng lên). Hay nói cách khác, chủ thể không còn gặp phải sai phạm trong quá trình thực hiện hành động.

\* *Thứ ba, tính khái quát*: tức là người có kỹ năng hành động không chỉ thực hiện duy nhất hành động đó có hiệu quả mà bất kể trong trường hợp nào tương tự, người đó cũng thực hiện hành động đó có hiệu quả. Tính khái quát

của kỹ năng còn được thể hiện ở chỗ khái quát cho một quy trình thực hiện hành động có kỹ năng, đến một giai đoạn nào đó, một số các thao tác chủ thể không cần phải thực hiện hoặc bỏ qua một số thao tác nhưng hành động đó vẫn đạt hiệu quả như mong đợi.

\* *Thứ tư, tính thuần thục*: Để đánh giá chủ thể có kỹ năng hay không, ngoài việc đánh giá tính đúng đắn, tính đầy đủ của hành động, còn cần đánh giá tốc độ của hành động nhanh hay chậm, việc thực hiện hành động trôi chảy hay bị vướng mắc, còn nhiều lỗi, ... Càng thực hiện hành động nhanh, trôi chảy mà vẫn đảm bảo độ chính xác cao bao nhiêu thì kỹ năng càng được đánh giá là hoàn thiện ở mức độ cao bấy nhiêu. Do vậy, tính thuần thục của kỹ năng được thể hiện ở sự kết hợp các thao tác một cách nhuần nhuyễn, hợp lý, tốc độ thực hiện nhanh, ổn định, bền vững, độ chính xác cao, không bị lúng túng, vụng về trong quá trình thực hiện các thao tác.

\* *Thứ năm, tính linh hoạt*: tức là không chỉ trong một trường hợp cố hữu, duy nhất chủ thể mới có thể thực hiện được có hiệu quả hành động đó mà trong những trường hợp tương tự hoặc trong những hoàn cảnh khác nhau chủ thể vẫn biết sử dụng các tri thức, kinh nghiệm đã có và thao tác phù hợp để thực hiện có hiệu quả hoạt động. Tính linh hoạt còn được thể hiện ở chỗ chủ thể biết tự mình bỏ đi những thao tác không cần thiết trong những tình huống nhất định hoặc thêm vào những thao tác phù hợp để thực hiện có hiệu quả hành động. Tính linh hoạt là biểu hiện đặc trưng của tính sáng tạo trong kỹ năng.

\* *Thứ sáu, tính hiệu quả*: Không thể nói rằng, chủ thể có kỹ năng hành động nếu như hành động đó không đạt được hiệu quả mong muốn. Tính hiệu quả của kỹ năng là sự biểu hiện tổng thể giá trị cuối cùng của hành động có kỹ năng của chủ thể. Tri thức, kinh nghiệm đã có và các thao tác phù hợp sẽ không có giá trị nếu như chủ thể không đạt được hiệu quả của hành động. Vì

vậy, có thể nói, tính hiệu quả của hoạt động là biểu hiện cao nhất và cuối cùng của kỹ năng hành động.

Những đặc điểm trên có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, trong đó tính đúng đắn có vai trò đặc biệt, như một điều kiện tiên quyết để có được kỹ năng. Bởi vì cá nhân có thể thực hiện hành động nhanh, không cứng nhắc theo khuôn mẫu, ... nhưng nếu không đúng theo yêu cầu hoạt động thì cũng rất ít có giá trị và cá nhân chưa thể coi là có kỹ năng.

Ngoài những đặc điểm trên, kỹ năng còn có thể có những đặc điểm khác. Tuy nhiên, trong phạm vi luận án, chúng tôi chỉ quan tâm đến tính đầy đủ, tính thuần thực và tính linh hoạt; và dựa vào các đặc điểm này để xây dựng tiêu chí đánh giá khi phân tích về kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

### ***2.1.3. Các giai đoạn hình thành kỹ năng***

Kỹ năng được hình thành và phát triển theo từng giai đoạn từ thấp đến cao. Nó có thể là những kỹ năng nguyên phát - dạng kỹ năng đơn giản, tương ứng với những thao tác của hành động nhất định. Nó có thể là kỹ năng thứ phát- là tập hợp của nhiều yếu tố tạo nên kỹ năng phức hợp, nâng cao [2, tr 117], [64].

K.K.Platonov và G.G.Golubev đưa ra các giai đoạn phát triển kỹ năng với 5 giai đoạn.

- *Giai đoạn 1*: Kỹ năng còn rất sơ đẳng khi chủ thể mới ý thức được mục đích và tìm kiếm cách thức hành động dưới dạng “thử và sai”.

- *Giai đoạn 2*: Kỹ năng đã có nhưng chưa đầy đủ.

- *Giai đoạn 3*: Kỹ năng chung nhưng còn mang tính riêng lẻ

- *Giai đoạn 4*: Kỹ năng ở trình độ cao, khi cá nhân vừa thành thạo vừa sáng tạo trong sử dụng các kỹ năng ở những điều kiện khác nhau

- *Giai đoạn 5*: Kỹ năng tay nghề cao, cá nhân vừa thành thạo, vừa sáng tạo sử dụng kỹ năng trong những điều kiện khác nhau.

Tác giả Trần Quốc Thành [64] đề xuất quy trình hình thành kỹ năng đi từ hình thành nhận thức về mục đích, cách thức, điều kiện hành động tới việc quan sát và làm thử, cuối cùng là luyện tập để tiến hành hành động theo đúng yêu cầu nhằm đạt mục đích đề ra.

Theo kết quả nghiên cứu của tác giả Bùi Thị Xuân Mai về một số kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ xã hội [47] chia quá trình hình thành kỹ năng thành 4 giai đoạn như sau:

- *Giai đoạn 1*: Nghe, nhìn (tri giác) để có thể nhận biết sơ bộ về hành vi kỹ năng – tri giác để nhận biết sơ bộ về hành vi kỹ năng

- *Giai đoạn 2*: Phân tích mục đích, cách thức, điều kiện thực hiện kỹ năng - Nhận biết bước đầu về kỹ năng và sự thực hiện kỹ năng.

- *Giai đoạn 3*: Khái quát hành vi kỹ năng, tổng hợp các yếu tố, điều kiện, kỹ thuật để có một bức tranh tổng thể về kỹ năng và thực hiện kỹ năng.

- *Giai đoạn 4*: Áp dụng những tri thức về hành vi kỹ năng đã được tổng hợp, khái quát về kỹ năng vào hành động thực tiễn - Thực hiện kỹ năng (bao gồm thử nghiệm và luyện tập).

Theo kết quả nghiên cứu của tác giả Chu Liên Anh về kỹ năng tư vấn pháp luật của luật sư [5], quy trình hình thành kỹ năng bao gồm các giai đoạn:

- *Giai đoạn 1*: Hình thành các tri thức, hiểu biết cần thiết về việc sử dụng kỹ năng (mục đích, ý nghĩa, điều kiện hoạt động, các nguyên tắc sử dụng kỹ năng trong hoạt động).

- *Giai đoạn 2*: Tri giác để nắm bắt các thao tác kỹ năng, từ đó nhận diện được kỹ năng cũng như cách thức tiến hành kỹ năng (nắm được bức tranh tổng thể về kỹ năng và cách thực hiện kỹ năng đó):

- *Giai đoạn 3*: Thực hành tri thức về kỹ năng trong tình huống ổn định

- *Giai đoạn 4*: Vận dụng kỹ năng tổng hợp vào tình huống khác nhau trong hoạt động (thử nghiệm và luyện tập)

Trên cơ sở phân tích các quy trình hình thành kỹ năng của các tác giả trên, chúng tôi đề xuất quy trình hình thành kỹ năng công tác xã hội cá nhân của cán bộ xã hội trong quá trình được đào tạo, tập huấn rèn luyện và phát triển kỹ năng nghề nghiệp, đó là:

- *Giai đoạn 1*: Giai đoạn nhận biết biểu hiện của kỹ năng công tác xã hội cá nhân.

- *Giai đoạn 2*: Giai đoạn hiểu kỹ năng được thể hiện thông qua việc cán bộ xã hội biết lựa chọn các mô hình giải quyết sẵn có trong các bài tập tình huống.

- *Giai đoạn 3*: Giai đoạn vận dụng kỹ năng thông qua việc cán bộ xã hội biết đưa ra mô hình giải quyết trong bài tập tình huống mở.

- *Giai đoạn 4*: Giai đoạn thực hiện kỹ năng một cách sáng tạo thông qua phương pháp sắm vai thực hiện trường hợp/ca.

## **2.2. Kỹ năng công tác xã hội**

### **2.2.1. Khái niệm công tác xã hội**

CTXH là một khoa học xã hội ứng dụng, là một nghề chuyên môn ra đời vào đầu thế kỷ XX ở nhiều nước trên thế giới. Nó có vị trí quan trọng trong đời sống xã hội của con người, của mỗi quốc gia. Sự ra đời và phát triển CTXH đã đóng góp đáng kể vào việc ngăn ngừa và giải quyết các vấn đề xã hội, góp phần bảo đảm công bằng xã hội và sự phát triển bền vững của mỗi quốc gia [dẫn theo 48, tr.11-19].

*Theo Từ điển Công tác xã hội (1995)*: "CTXH là một khoa học xã hội ứng dụng nhằm giúp con người hoạt động có hiệu quả về mặt tâm lý xã hội và tạo ra những thay đổi trong xã hội để đem lại sự an sinh cao nhất cho con người " [48], [76].

*Theo quan niệm của Hiệp hội chuyên gia Công tác xã hội Mỹ*: Công tác xã hội là hoạt động chuyên môn nhằm giúp cá nhân, gia đình, cộng đồng phục



hội hay tăng cường chức năng xã hội và tạo ra các điều kiện xã hội phù hợp để giúp họ thực hiện được mục đích cá nhân [48], [76].

*Theo quan niệm của Philippin:* Công tác xã hội là một nghề chuyên môn, thông qua các dịch vụ xã hội nhằm phục hồi, tăng cường mối quan hệ qua lại giữa cá nhân và môi trường vì nên an sinh của cá nhân và toàn xã hội.

Từ những khái niệm và phân tích trên, nhận thấy: *Công tác xã hội là một hoạt động chuyên môn nhằm giúp đỡ cá nhân, nhóm, cộng đồng phục hồi hay tăng cường chức năng xã hội góp phần đảm bảo nên an sinh xã hội.*

### **2.2.2. Khái niệm kỹ năng công tác xã hội**

Trên cơ sở những nghiên cứu về kỹ năng và CTXH, đề tài luận án sử dụng khái niệm kỹ năng CTXH sau: *Kỹ năng công tác xã hội là sự vận dụng kiến thức, kinh nghiệm hoạt động công tác xã hội đã có vào các hoạt động trợ giúp cá nhân, nhóm, cộng đồng để phục hồi hay tăng cường chức năng xã hội của họ một cách có hiệu quả.*

### **2.2.3. Biểu hiện kỹ năng công tác xã hội**

Kỹ năng CTXH được biểu hiện ở hai hệ thống kỹ năng: hệ thống kỹ năng cơ bản và hệ thống kỹ năng chuyên biệt cho các phương pháp công tác xã hội như sau:

*\* Hệ thống kỹ năng cơ bản:*

- *Kỹ năng giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ:* Trong quá trình tiếp xúc và làm việc với cá nhân đối tượng, cán bộ xã hội luôn sử dụng các giao tiếp ngôn ngữ (bằng lời) và giao tiếp phi ngôn ngữ (không lời). Giao tiếp ngôn ngữ là sự tiếp xúc, trao đổi thông tin về suy nghĩ, tình cảm, ý tưởng, ... giữa các cá nhân thông qua ngôn ngữ nói và viết; Giao tiếp phi ngôn ngữ là giao tiếp bằng sự vận động của cơ thể, cử chỉ, tư thế, nét mặt, âm giọng, thông qua trang phục hoặc tạo ra khoảng không gian nhất định khi tiếp xúc. [18], [38], [79].

- *Kỹ năng lắng nghe*: Lắng nghe là sự tập trung để nghe và hiểu người đối thoại với mình. Nghe tích cực là việc người cán bộ xã hội chú tâm vào lắng nghe những lời nói, biểu hiện và trạng thái cảm xúc của đối tượng và phản hồi lại những gì mình đã nghe được trong khi tiếp xúc với đối tượng [28], [30], [38], [90].

- *Kỹ năng quan sát*: Kỹ năng quan sát là khả năng quan sát các hành vi, cử chỉ, nét mặt, điệu bộ... để nhận biết những diễn biến tâm lý, những suy nghĩ của đối tượng giao tiếp nhằm thu thập thông tin, so sánh chúng với thông tin qua ngôn ngữ để khẳng định tính sát thực của thông tin và hiểu chính xác đối tượng [38], [47].

- *Kỹ năng đối thoại trực tiếp*: Đối thoại trực tiếp là một hình thức tác động giữa các cá nhân có ý thức với mục đích kế hoạch cụ thể và nó đòi hỏi các kỹ năng giao tiếp đặc biệt. Đối thoại trực tiếp trong công tác xã hội là cuộc đối thoại trực tiếp giữa cán bộ xã hội với một hay nhiều người để thu thập thông tin, cung cấp thông tin nhằm đưa ra cách can thiệp, hỗ trợ đối tượng [38], [47].

- *Kỹ năng đặt câu hỏi*: là khả năng cán bộ xã hội sử dụng nhiều loại câu hỏi khác nhau để thu thập thông tin cũng như hỗ trợ đối tượng bày tỏ suy nghĩ và cảm xúc của mình. Để thu được những nhiều thông tin chính xác và chân thực từ phía đối tượng về hoàn cảnh, vấn đề, trải nghiệm, cảm xúc, suy nghĩ và hành vi của đối tượng, nhân viên xã hội cần biết sử dụng thành thạo kỹ năng đặt câu hỏi [5], [38], [52].

**\* Hệ thống kỹ năng chuyên biệt cho từng hoạt động công tác xã hội**

*(1) Kỹ năng chuyên biệt cho công tác xã hội cá nhân:*

- *Kỹ năng thiết lập mối quan hệ*: là khả năng vận dụng những kinh nghiệm, kiến thức, phẩm chất nghề nghiệp của cán bộ xã hội làm cho cá nhân cảm thấy tin tưởng, muốn hợp tác và đón nhận sự trợ giúp của cán bộ xã hội trong việc giải quyết vấn đề của họ một cách có hiệu quả [5], [38], [90].

- *Kỹ năng thấu hiểu*: là khả năng hiểu được đối tượng đang cảm nghĩ gì, nói gì, hiểu như chính họ hiểu, đặt mình vào vị trí và hoàn cảnh của họ, đi vào thế giới của họ và truyền đạt lại cho họ là mình đang hiểu họ và họ đang được hiểu, quan điểm của họ đang được chú ý và chấp nhận [38], [49], [50], [90].

- *Kỹ năng chia sẻ cảm xúc*: Kỹ năng chia sẻ cảm xúc trong công tác xã hội cá nhân là cán bộ xã hội sử dụng kiến thức, kỹ năng chuyên môn và thái độ nghề nghiệp để giúp cho đối tượng nhận biết và chấp nhận được cảm xúc thực của mình đằng sau hành vi đó, giúp họ thể hiện được cảm xúc đó bằng những cách khác nhau thay vì thể hiện hành vi tiêu cực.

- *Kỹ năng biện hộ*: là việc cán bộ xã hội giúp cho đối tượng nói ra được tiếng nói, quan điểm hoặc đại diện cho họ đưa ra tiếng nói và cố gắng đảm bảo rằng quyền của họ được tôn trọng và nhu cầu của họ được thoả mãn cũng như mang lại những dịch vụ tốt nhất cho đối tượng [38], [87], [88].

- *Kỹ năng ghi chép và hồ sơ công tác xã hội cá nhân*: là sự ghi lại một cách đầy đủ và rõ ràng về các sự việc, hiện tượng, tình huống và kết quả hoạt động với cá nhân và việc lưu giữ hồ sơ cá nhân của cán bộ xã hội [1], [38], [90].

- *Kỹ năng tham vấn*: Tham vấn là quá trình cán bộ xã hội sử dụng những kiến thức, kỹ năng chuyên môn để giúp đối tượng giải quyết hoặc tăng cường khả năng tự giải quyết vấn đề, tăng cường chức năng xã hội của họ. Hay nói cách khác, tham vấn là một tiến trình trong đó diễn ra mối quan hệ giúp đỡ giữa hai người khi một bên cảm thấy cần sự giúp đỡ, đặc biệt khi có vấn đề mà bản thân không có khả năng tự giải quyết [25], [31], [38], [46], [49], [90].

- *Kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng*: Kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng của CBXH là sự vận dụng kinh nghiệm, kiến thức của hoạt động CTXH vào việc giúp đối tượng thích ứng với các hoạt động trong cuộc sống [92].

(2) *Kỹ năng chuyên biệt của công tác xã hội nhóm*:

- *Kỹ năng tổ chức giao tiếp nhóm*: Kỹ năng tổ chức giao tiếp nhóm của cán bộ xã hội trong công tác xã hội nhóm là sự vận dụng kiến thức, kinh nghiệm và giá trị của hoạt động công tác xã hội nhóm nhằm thu hút/lôi cuốn thành viên nhóm và tạo lập mối quan hệ thành viên nhóm [37, tr.267], [86].

- *Kỹ năng thúc đẩy tiến trình nhóm*: Kỹ năng thúc đẩy tiến trình nhóm của cán bộ xã hội là sự vận dụng kinh nghiệm, kiến thức của hoạt động công tác xã hội nhóm vào việc duy trì sự tập trung vào mục đích đã được xác định và tập trung vào giao tiếp nhóm nhằm thực hiện được mục đích đã đề ra và xác định được tính chất mối quan hệ giữa các thành viên nhóm [37, tr.251], [75], [86].

- *Kỹ năng điều phối nhóm*: Kỹ năng điều phối nhóm là khả năng cán bộ xã hội vận dụng kinh nghiệm, tri thức của hoạt động công tác xã hội nhóm vào việc phân công nhiệm vụ cho các thành viên nhóm và việc tạo ra bầu không khí vui vẻ, đầm ấm trong nhóm [37, tr.270-271], [86].

- *Kỹ năng tự bộc lộ*: là việc cán bộ xã hội chia sẻ những trải nghiệm của bản thân cuộc sống thực tiễn có liên quan với nhóm, giúp các thành viên bộc lộ và chia sẻ những trải nghiệm của họ với nhóm [37, tr.272], [86].

### (3) *Kỹ năng chuyên biệt của công tác xã hội cộng đồng*

- *Kỹ năng tổ chức họp dân*: đây là một kỹ rất quan trọng trong phát triển cộng đồng, sau khi tiến hành khảo sát cộng đồng với những nghiệp vụ của công tác và xây dựng được bản đồ xã hội, cán bộ xã hội sẽ tiến hành tổ chức họp dân để xác định vấn đề mà người dân muốn giải quyết và thành lập nhóm nòng cốt để giải quyết. Vì vậy để tổ chức họp dân thì CBXH cần xây dựng được sự quan tâm của người dân đối với vấn đề của cộng đồng, phải có khả năng liên kết người dân với nhau, cần phải biết hướng người dân vào nội dung trọng tâm của cuộc họp để đi đến xác định vấn đề cần giải quyết và xây dựng kế hoạch giải quyết phù hợp với điều kiện và hoàn cảnh của người dân [41], [86]

- *Kỹ năng tập huấn*: cán bộ xã hội với vai trò “*tác nhân thay đổi*”, để tập huấn một chủ đề nào đó đòi hỏi cán bộ xã hội cần có nhiều kiến thức về cả lý thuyết lẫn thực hành. Kỹ này được thể hiện ở chỗ công tác xã hội viên xác định chủ đề tập huấn cho phù hợp, dựng kế hoạch tập huấn, chuẩn bị nội dung bài tập huấn, thể hiện các kỹ năng thuyết trình, thuyết phục đối với người dân nhằm nâng cao hay tăng cường nhận thức của người dân về một chủ đề nào đó [41], [56], [86].

- *Kỹ năng tuyên truyền/vận động*: đây là kỹ năng không thể thiếu trong công tác phát triển cộng đồng, sự tuyên truyền vận động nhằm thực hiện chức năng tăng cường nhận thức cho người dân để từ đó người dân biết cách hoặc có phương hướng để xây dựng cộng đồng thành cộng đồng vững mạnh, kỹ năng này thể hiện ở cán bộ xã hội nhiều kỹ năng tổng hợp như truyền thông, thuyết phục, thu hút, lôi cuốn người dân [55], [86].

### **2.3. Kỹ năng công tác xã hội cá nhân**

#### **2.3.1. Khái niệm công tác xã hội cá nhân**

CTXH cá nhân là cách thức hoạt động mà CBXH can thiệp giải quyết vấn đề cá nhân trong mối quan hệ tương tác với môi trường xã hội của cá nhân đó.

Theo Farley (2000), công tác xã hội cá nhân là hệ thống giá trị và phương pháp được các nhân viên xã hội chuyên nghiệp sử dụng, ở 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 “mặt đối mặt” [61].

Virginia P. Robinson (1930) đưa quan điểm khá tương đồng với Farley, tuy nhiên nhấn mạnh hơn đến việc phát triển các kỹ năng giải quyết vấn đề: “Công tác xã hội cá nhân là một phương pháp thực hành, có hệ thống giá trị được các cán bộ xã hội chuyên nghiệp sử dụng trong đó những khái niệm về

tâm lý xã hội, hành vi và hệ thống được chuyển thành những kỹ năng để giúp các cá nhân và gia đình giải quyết những vấn đề nội tâm, mối quan hệ giữa người và người, vấn đề kinh tế xã hội và vấn đề môi trường thông qua những mối quan hệ trực tiếp mặt đối mặt” [1].

Tác giả Grace Mathew (1992) đã nhấn mạnh CTXHHCN hướng đến việc giúp đỡ con người giải quyết những khó khăn về chức năng xã hội của họ trên cơ sở mối quan hệ nghề nghiệp một - một. Theo tác giả “CTXHCN là một phương pháp giúp đỡ cá nhân con người thông qua mối quan hệ một - một. Nó được CBXH ở các cơ sở xã hội sử dụng để giúp những người có vấn đề về chức năng xã hội và thực hiện chức năng xã hội [21]. Mối quan hệ một-một được tác giả nhắc đến trong khái niệm này là mối quan hệ giữa một (cán bộ xã hội) và một (đối tượng).

Theo tác giả Nguyễn Thị Oanh (1998), CTXHHCN được định nghĩa rất ngắn gọn và tập trung vào can thiệp những vấn đề nhân cách của đối tượng: “công tác xã hội là một biện pháp can thiệp quan tâm đến những vấn đề về nhân cách mà một đối tượng cảm nghiệm” [93].

Tác giả Lê Chí An (2006), Công tác xã hội cá nhân là một phương pháp giúp đỡ con người giải quyết các vấn đề khó khăn. Nó mang tính đặc thù, khoa học và nghệ thuật. Nó giúp các cá nhân có những vấn đề riêng tư cũng như những vấn đề bên ngoài và vấn đề môi trường. Đó là một phương pháp giúp đỡ thông qua mối quan hệ để khai thác tài nguyên cá nhân và những tài nguyên khác nhằm giải quyết các vấn đề. Lắng nghe, quan sát, đối thoại, phỏng vấn, vãng gia và đánh giá là những công cụ chủ yếu của công tác xã hội cá nhân. Nhờ tính năng động của mối quan hệ trong công tác xã hội cá nhân mà cá nhân đối tượng thay đổi thái độ, suy nghĩ và hành vi của mình [1], [38].

Như vậy có thể khái quát *công tác xã hội cá nhân là cách thức hoạt động giải quyết vấn đề cá nhân nhằm giúp đỡ, hỗ trợ cá nhân nâng cao năng lực tự giải quyết vấn đề thông qua mối quan hệ làm việc một - một.*

### **2.3.2. Đặc điểm công tác xã hội cá nhân**

Công tác xã hội cá nhân là một phương pháp giúp đỡ thông qua mối quan hệ để khai thác tài nguyên cá nhân và những tài nguyên khác nhằm giải quyết các vấn đề khó khăn.

Công tác xã hội cá nhân mang tính đặc thù, khoa học và nghệ thuật... lắng nghe, quan sát, đối thoại, phỏng vấn, vãng gia và đánh giá là những công cụ chủ yếu của công tác xã hội cá nhân.

Công tác xã hội cá nhân có tính năng động của mối quan hệ giúp cá nhân đối tượng thay đổi thái độ, suy nghĩ và hành vi của mình.

### **2.3.3. Khái niệm kỹ năng công tác xã hội cá nhân**

Từ những nghiên cứu ở trên, chúng tôi xem: *Kỹ năng công tác xã hội cá nhân là sự vận dụng kiến thức, kinh nghiệm về hoạt động công tác xã hội chuyên nghiệp vào việc tổ chức các hoạt động trợ giúp cá nhân phục hồi hay tăng cường chức năng xã hội của họ một cách có hiệu quả thông qua quan hệ làm việc một – một.*

## **2.4. Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội**

### **2.4.1. Trẻ em mồ côi**

*Theo pháp luật Việt Nam trẻ mồ côi và trẻ em bị bỏ rơi là trẻ em dưới 16 tuổi mà cha mẹ đã qua đời hoặc bị cha mẹ bỏ rơi và không có họ hàng hay người nào có thể nuôi dưỡng hoặc cha mẹ đã qua đời hay bị mất tích hoặc không có khả năng nuôi dưỡng. Các em là những trẻ em rất cần được sự quan tâm chăm sóc không chỉ về vật chất mà cả về tinh thần và tình cảm. Hơn ai hết các em luôn chịu đựng sự cô đơn, mất mát do không còn cha, mẹ.*

### ***\*Những đặc điểm của trẻ em mồ côi***

Những khó khăn về vật chất cùng với sự thiếu vắng tình thương yêu của cha mẹ làm cho các em có cảm giác thua thiệt, từ đó dễ có thái độ tiêu cực tự ti, mặc cảm dẫn đến mất đi các động cơ kích thích học tập rèn luyện phấn đấu. Bên cạnh đó có những em nhận thức được hoàn cảnh của mình nên khi có được sự hỗ trợ thích hợp các em rất trân trọng sự giúp đỡ đó và có ý chí vượt khó khăn để phấn đấu lao động và học tập.

Do thiếu thôn tình cảm mà các em có nhu cầu tình thương rất lớn. Nhu cầu về tình thương yêu của cha mẹ đối với con cái có giá trị như điều kiện sống còn đối với trẻ ngay từ khi còn là thai nhi và những giai đoạn tiếp theo của cuộc đời trẻ thơ. Đời sống tình cảm thiếu hụt đã chi phối rất nhiều đến hoạt động tâm lý của trẻ. Ở các em ta thường gặp các biểu hiện như: dễ bị kích động hoặc ngược lại thờ ơ lãnh đạm đối với cuộc sống xã hội, hoặc có những rối loạn về thần kinh vận động như chứng co giật, luôn lắc đầu, gật đầu (TIC)... Sự thiếu hụt tình cảm cũng có thể làm cho trẻ bị chậm phát triển trí tuệ.

Thiếu vắng tình thương yêu của cha mẹ, gia đình, đặc biệt ở những năm đầu của quá trình sống của trẻ, cũng có nghĩa là trẻ bị mất đi một môi trường xã hội hóa cơ bản nhất, đầu tiên nhất của con người. Trong quá trình phát triển nhân cách của trẻ, cha mẹ đóng vai trò vô cùng quan trọng trong quá trình giáo dục con cái, cha mẹ truyền đạt cho con sự nhận thức về tình người. Đó là tình thương yêu, lòng nhân đạo, những giá trị chuẩn mực đạo đức, các nguyên tắc xã hội. Người mẹ tạo ra cảm giác an toàn, ổn định cho trẻ, người cha truyền cho con sức mạnh của đạo đức, luân lý, chuẩn mực nguyên lý xã hội, tính quyết đoán, tính nguyên tắc, ... để học cốt cách làm người. Thông qua cha mẹ trẻ học cách thể hiện tình cảm đúng lúc, học cách giao tiếp trong xã hội, học các lễ nghi, phong tục tập quán. Thiếu cha mẹ và cuộc sống gia



đình đưa trẻ lớn lên thường có những biểu hiện rối loạn tâm lý hoặc dễ bị kích động đi vào con đường làm ăn phi pháp hoặc quá tự ti mặc cảm, sợ sệt rụt rè. Trẻ mồ côi thường có cử chỉ thái độ lập dị, thiếu chuẩn mực hành vi giao tiếp xã hội, khó thiết lập các mối quan hệ xã hội ở tuổi trưởng thành.

Những mất mát quá lớn về tình cảm, những khó khăn về điều kiện vật chất dễ làm cho các em ít tin tưởng, nghi hoặc, hoặc tỏ ra bất cần nếu không có người nâng đỡ. Khi có được sự quan tâm tin yêu của người nào đó, các em thường có một tình cảm rất sâu nặng, biết ơn với người đó, lấy đó làm niềm tin, nghị lực cho cuộc sống và mỗi khi gặp khó khăn các em sẵn sàng tìm đến để chia sẻ, xin lời khuyên nhủ. [89, tr.182]

Trẻ mồ côi thiếu vắng sự quan tâm chăm sóc của bố mẹ nên chúng thường gặp nhiều khó khăn trong việc hoàn thiện nhân cách. Các em thường có mặc cảm thua thiệt, dẫn đến thiếu động cơ vươn lên trong học tập, rèn luyện. Đời sống tình cảm của các em thường bị xáo trộn do những mất mát mà các em phải gánh chịu. Các em đã bị mất đi tình thương yêu của gia đình, môi trường giáo dục đầu tiên cơ bản nhất của con người để phát triển nhân cách.

Trẻ em mồ côi là một trong những nhóm trẻ em trong hoàn cảnh đặc biệt khó khăn cần được quan tâm vì các em đã mất nguồn che chở, chăm sóc nuôi dưỡng của gia đình. Để các em có điều kiện phát triển cần tìm và mang đến cho các em những mái ấm tình thương, “ba mẹ thứ hai”... để các em có thể vươn lên và hòa nhập vào cộng đồng

#### **2.4.2. Cán bộ xã hội**

Trong nhiều tài liệu Tiếng Việt có thể gặp những khái niệm: nhân viên công tác xã hội, cán bộ xã hội, cán sự xã hội, người trợ giúp.... Hai thuật ngữ thường gặp nhiều nhất trong tài liệu Tiếng Việt là cán bộ xã hội và nhân viên công tác xã hội. Trong tài liệu này chúng tôi sử dụng thuật ngữ là cán bộ xã hội. Trong tài liệu tiếng Anh chỉ có một thuật ngữ là Social Worker.

Theo Hiệp hội các nhà công tác xã hội chuyên nghiệp Quốc tế (IASW) định nghĩa: “ *CBXH là người được đào tạo và trang bị các kiến thức, 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*” [38]

Như vậy, cần khẳng định CBXH trong quá trình giúp đỡ cá nhân là những người được đào tạo, có kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp và biết sử dụng những kiến thức, kỹ năng đó vào việc hỗ trợ, giúp đỡ đối tượng trong mối quan hệ một-một của phương pháp CTXHHCN. Cán bộ xã hội cũng cần biết sử dụng nhiều phương pháp công tác xã hội cá nhân như phương pháp tâm lý xã hội, chức năng, giải quyết vấn đề, hành vi, trị liệu khủng hoảng, hay tập trung vào nhiệm vụ trong quá trình làm việc của mình. Quan trọng hơn, các phương pháp mà cán bộ xã hội sử dụng phải phù hợp với hoàn cảnh, với đối tượng và văn hoá của đối tượng.

Cũng từ khái niệm trên, có thể thấy cán bộ xã hội cần phải thực thi các hoạt động nghề nghiệp của mình như:

- Trợ giúp cá nhân, gia đình, cộng đồng giải quyết vấn đề khó khăn
  - Nói kết họ với các dịch vụ và nguồn lực trong xã hội
  - Thúc đẩy sự cung cấp dịch vụ trợ giúp và nguồn lực có hiệu quả
  - Tham gia vào xây dựng và hoàn thiện hệ thống chính sách an sinh xã hội
- \* Hoạt động nghề nghiệp của cán bộ xã hội với trẻ em mồ côi**

Hoạt động trong lĩnh vực nghề nghiệp lấy bản thân mình làm công cụ tác nghiệp, trong quá trình giúp đỡ trẻ mồ côi, cán bộ xã hội đảm nhận nhiều vai trò, nhiệm vụ khác nhau. Có lúc cán bộ xã hội là nhà tham vấn, là người giáo dục, là người kết nối và là người biện hộ... Không thể nói vai trò nào

quan trọng nhất và quan trọng hơn trong số các vai trò, nhiệm vụ cán bộ xã hội thực hiện trong quá trình giúp đỡ trẻ em mồ côi. Tùy vào từng giai đoạn, từng vấn đề trẻ mồ côi gặp phải và môi trường mà cán bộ xã hội thể hiện vai trò và nhiệm vụ phù hợp.

Trong các trung tâm bảo trợ xã hội nuôi dưỡng trẻ em mồ côi thì người cán bộ xã hội có các nhiệm vụ cơ bản sau:

- Tiến hành phỏng vấn từ đối tượng, cha mẹ đến người giám hộ
- Làm công tác báo cáo nhận xét và đánh giá
- Cung cấp tư vấn cho trẻ và gia đình trẻ
- Thẩm tra điều kiện của các cha mẹ nuôi, các nhà nuôi dưỡng
- Liên kết với ban ngành khác giúp trẻ được giáo dục và thoả mãn nhu cầu cần thiết.

- Tới thăm các gia đình của cha mẹ, họ hàng của trẻ
- Tạo điều kiện cho trẻ sum họp với gia đình, người ruột thịt và họ hàng
- Thực hiện các công việc bảo vệ trẻ và quyền của trẻ trước cơ quan pháp luật.

Vì vậy, để quá trình giúp đỡ trẻ mồ côi đạt hiệu quả, cán bộ xã hội cần thực hành tích lũy kinh nghiệm thường xuyên thực hiện vai trò của mình phù hợp và tốt nhất.

Khi cán bộ xã hội ở những vị trí khác nhau thì vai trò và các hoạt động của họ cũng rất khác nhau, tùy theo chức năng và nhóm đối tượng mà họ làm việc. Chẳng hạn:

*\*. Cán bộ xã hội với vai trò, chức năng của nhà giáo dục*

Với vai trò và chức năng của nhà giáo dục, cán bộ xã hội trong quá trình giúp đỡ trẻ em mồ côi sẽ cung cấp kiến thức và rèn luyện các kỹ năng để trẻ có thể tăng cường chức năng xã hội và ngăn ngừa vấn đề không tốt có thể xảy ra. Ví dụ như việc cán bộ xã hội giúp trẻ em mồ côi kiến thức về hậu quả của tệ nạn xã hội và dạy cho em những kỹ năng sống ngăn chặn bị lôi cuốn vào các tệ nạn xã hội.

Để thực hiện vai trò này cán bộ xã hội có ba chức năng cơ bản:

- Thứ nhất là dạy những kỹ năng sống, ví dụ như dạy trẻ mồ côi kỹ năng giải quyết xung đột, quản lý tiền, điều chỉnh với môi trường cuộc sống mới, kỹ năng phòng vệ bản thân như nói “không” với tệ nạn xã hội...

- Thứ hai là chức năng thúc đẩy sự thay đổi hành vi của trẻ mồ côi thông qua việc huấn luyện trẻ bằng hình thức sắm vai, mô phỏng hành vi tốt và thực hiện hành vi tốt. Ví dụ như dạy trẻ mồ côi sống tại trung tâm hay làng trẻ có hành vi giao tiếp hiệu quả với các thành viên trong gia đình như các mẹ, các dì và anh, chị em trong gia đình khi sống ở làng trẻ.

- Thứ ba là chức năng ngăn ngừa: cán bộ xã hội thực hiện chức năng này thông qua việc cung cấp, phổ biến kiến thức, tài liệu liên quan giúp trẻ em mồ côi nâng cao nhận thức, hiểu rõ vấn đề và nguyên nhân của vấn đề từ đó trẻ có thể ngăn ngừa được vấn đề nảy sinh. Ví dụ như cung cấp kiến thức và tài liệu về quyền trẻ em cho trẻ mồ côi có nguy cơ bị xâm hại để các em đó hiểu em có quyền được bảo vệ an toàn và tránh bị xâm hại.

*\*. Cán bộ xã hội với vai trò, chức năng của nhà tham vấn*

Mục đích của tham vấn là giúp cho trẻ mồ côi nâng cao chức năng xã hội thông qua việc đó để trẻ hiểu hơn về những cảm xúc, chỉnh sửa hành vi và học cách ứng phó với tình huống có vấn đề không chỉ trong hiện tại mà cả trong tương lai.

Chức năng của cán bộ xã hội trong vai trò của nhà tham vấn là đánh giá và chuẩn đoán về tâm lý xã hội; cung cấp dịch vụ chăm sóc ổn định cho trẻ mồ côi; giúp trẻ trị liệu và đánh giá quá trình tham vấn.

Để có thể đánh giá và chuẩn đoán tâm lý xã hội của trẻ mồ côi, cán bộ xã hội phải có được sự thấu hiểu với tâm tư, tình cảm; hiểu được năng lực và nguồn lực của đối tượng. Bên cạnh đó, trong quá trình tham vấn, cán bộ xã hội thường xuyên động viên, khích lệ đối tượng thay đổi tích cực. Sau quá

trình tham vấn, cán bộ xã hội đánh giá sự tiến bộ của trẻ, kết quả của quá trình giúp đỡ.

*\*. Cán bộ xã hội với vai trò, chức năng của người kết nối*

Cán bộ xã hội là người có được những thông tin về các dịch vụ, chính sách và giới thiệu cho trẻ mồ côi các chính sách, dịch vụ, nguồn tài nguyên đang sẵn có từ các cá nhân, cơ quan tổ chức để trẻ tiếp cận với những nguồn lực, chính sách, tài chính, kỹ thuật để có thêm sức mạnh trong giải quyết vấn đề.

Để thực hiện vai trò cán bộ xã hội thực hiện 3 chức năng cụ thể sau:

- Đánh giá tình hình của trẻ: Đây là hoạt động cán bộ xã hội sẽ phải đánh giá chính xác các nhu cầu và khả năng của đối tượng.

- Đánh giá nguồn lực: cán bộ xã hội tìm kiếm và đánh giá các nguồn lực sẵn có liên quan đến những nhu cầu của trẻ mồ côi. Ví dụ nếu một trong những khó khăn của trẻ mồ côi được đánh giá là khó khăn về tài chính để học nghề, cán bộ xã hội tìm kiếm cơ hội hỗ trợ về tài chính cho trẻ.

- Chuyển giao/ kết nối: cán bộ xã hội liên lạc, chấp nối nguồn lực tìm kiếm được với nhu cầu của trẻ mồ côi. Đôi khi cán bộ xã hội phải điều chỉnh cả hai, bên có nhu cầu và bên đáp ứng nhu cầu đảm bảo phù hợp với lợi ích của cả hai bên.

*\*. Cán bộ xã hội với vai trò, chức năng của người biện hộ*

Vai trò và chức năng của người biện hộ (hay còn được gọi là vận động chính sách) là việc CBXH, đứng trên quan điểm của trẻ mồ côi đảm bảo quyền lợi của trẻ tiếp cận với nguồn lực và dịch vụ do chính sách xã hội quy định. Ví dụ như bảo vệ quyền của một trẻ em mồ côi được chăm sóc về dịch vụ y tế khi ốm đau hoặc đảm bảo quyền được học tập được CBXH giúp đỡ.

Vai trò của cán bộ xã hội giúp đỡ trẻ mồ côi được thể hiện ở những khía cạnh sau:

- Cung cấp cho trẻ thông tin, sự ủng hộ, sự tham khảo trong việc lựa chọn những dịch vụ thích hợp.

- Đại diện cho trẻ trước các đơn vị, nhà cung cấp dịch vụ.
- Thực hiện các vấn đề của trẻ liên quan đến các cơ quan, tổ chức hay cá nhân.
- Thúc đẩy các cam kết, sự bình đẳng và sự công bằng của hệ thống các cơ quan liên quan đến việc chăm sóc và bảo vệ trẻ.
- Đại diện giải quyết các các vấn đề của trẻ khi liên quan đến các cơ quan pháp luật và điều tra.
- Thực hiện tất cả các quan tâm khác với tư cách là người đại diện của trẻ mồ côi.

*\*. Cán bộ xã hội với vai trò, chức năng của người quản lý ca/trường hợp*

Cán bộ xã hội thực hiện vai trò này nhằm giúp trẻ mồ côi được giúp đỡ tiếp tục nhận được các dịch vụ hỗ trợ thông qua việc kết nối và điều phối sử dụng các nguồn lực. Đây là quá trình quản lý từ đầu cho đến khi kết thúc/chuyển giao cá nhân đối tượng. CBXH thực hiện chức năng quản lý ca thông qua nhiều hoạt động được Bradford W. Sheafor và Charles R. Hoejsi [60] đưa ra như sau:

- Thu thập thông tin và đánh giá tình hình đối tượng, xác định nhu cầu của đối tượng;
- Xây dựng kế hoạch ca đáp ứng nhu cầu của đối tượng;
- Xác định các chương trình và nguồn cung cấp dịch vụ, thu xếp và điều phối việc cung cấp dịch vụ cho đối tượng;
- Điều hành hiệu quả kế hoạch ca và điều chỉnh kế hoạch phù hợp nhu cầu đối tượng và tình hình thực tế;
- Là người liên lạc, trung gian giữa đối tượng và các nguồn lực;
- Biện hộ cho đối tượng tiếp cận được dịch vụ phù hợp.

*\*. Cán bộ xã hội với vai trò, chức năng của nhà chuyên môn chuyên nghiệp*

Đây là vai trò ít được nhắc đến và trình bày riêng biệt, tuy nhiên Bradford W. Sheafor và Charles R. Hoejsi đã chỉ ra đây là một vai trò và

chức năng quan trọng khi CBXH giúp đỡ đối tượng [60]. Việc nhắc nhở vai trò của một nhà chuyên môn đối với cán bộ xã hội rất quan trọng để cán bộ xã hội luôn xác định được cách thức ứng xử trong thực hiện công việc của mình một cách chuyên nghiệp. Với vai trò, chức năng này, cán bộ xã hội cần luôn thể hiện năng lực trong công việc, tuân thủ giá trị, nguyên tắc, quy điều đạo đức nghề công tác xã hội chuyên nghiệp.

Chức năng của cán bộ xã hội là biết tự đánh giá, tự nhận thức về bản thân. Với mỗi ca giúp đỡ, cán bộ xã hội cần chú ý xem xét tuân thủ nguyên tắc, đạo đức nghề nghiệp không? những sự hỗ trợ/giúp đỡ của mình có thực sự đem lại hiệu quả vì mục đích tốt nhất cho trẻ mồ côi hay không? Mình có thực sự tôn trọng quyền tự quyết của trẻ không?... Bên cạnh đó, cán bộ xã hội còn có nhiệm vụ phát triển nghề nghiệp.

Xuất phát từ những nhiệm vụ, vai trò và chức năng của cán bộ xã hội với tư cách là người hành nghề công tác xã hội chuyên nghiệp thì cán bộ xã hội cần có những kỹ năng cụ thể để đảm bảo hiệu quả công việc.

#### **2.4.3. Khái niệm kỹ năng CTXHCN với trẻ em mồ côi của CBXH**

Từ những khái niệm kỹ năng, kỹ năng CTXH, kỹ năng CTXHCN có thể đưa ra khái niệm kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội như sau để làm khái niệm công cụ cho vấn đề nghiên cứu:

*Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội là sự vận dụng kinh nghiệm, kiến thức về hoạt động công tác xã hội chuyên nghiệp trong việc tổ chức các hoạt động trợ giúp trẻ mồ côi phục hồi hay tăng cường chức năng xã hội của trẻ như thiết lập mối quan hệ với trẻ, chia sẻ cảm xúc, biện hộ và hướng dẫn trẻ tái hoà nhập cộng đồng một cách có hiệu quả thông qua hệ làm việc một – một.*

Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội được cấu thành bởi các kỹ năng thành phần gồm:

Kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội là sự vận dụng những kinh nghiệm, kiến thức, phẩm chất nghề nghiệp của người cán bộ xã hội làm cho trẻ em mồ côi cảm thấy tin tưởng, muốn hợp tác và đón nhận sự trợ giúp trong việc giải quyết vấn đề của trẻ một cách có hiệu quả.

Kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội là sự vận dụng kiến thức, kỹ năng chuyên môn và thái độ nghề nghiệp để giúp cho trẻ mồ côi nhận biết và chấp nhận được cảm xúc thực của mình đằng sau hành vi đó, giúp các em thể hiện được cảm xúc đó bằng những cách khác nhau thay vì thể hiện hành vi tiêu cực

Kỹ năng biện hộ với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội là sự vận dụng kiến thức, kỹ năng chuyên môn và thái độ nghề nghiệp để giúp đỡ trẻ mồ côi nói ra được tiếng nói, quan điểm hoặc đại diện trẻ đưa ra tiếng nói và cố gắng đảm bảo quyền của trẻ được tôn trọng và nhu cầu của trẻ được thỏa mãn cũng như mang lại những dịch vụ tốt nhất cho các em.

Kỹ năng hướng dẫn trẻ mồ côi tái hòa nhập cộng đồng của cán bộ xã hội là sự vận dụng kinh nghiệm, kiến thức của hoạt động CTXH vào việc giúp trẻ mồ côi thích ứng với các hoạt động trong cuộc sống.

#### **2.4.4. Biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội**

Từ khái niệm làm việc, có thể thấy kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội có các biểu hiện dưới đây:

##### *2.4.4.1. Kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội*

Chất lượng và hiệu quả của của hoạt động trợ giúp đối với trẻ em mồ côi chịu ảnh hưởng rất nhiều của quá trình thiết lập mối quan hệ giữa cán bộ xã hội với trẻ em mồ côi. Đây là hoạt động được xem như một nghệ thuật, nghệ thuật của giao tiếp cùng với trái tim nhân hậu của cán bộ xã hội nhằm tạo được cảm giác an toàn, tin cậy, sẵn sàng chia sẻ hợp tác của trẻ.



Để tạo lập mối quan hệ tích cực, ngay từ giây phút ban đầu tiếp xúc, gặp gỡ cán bộ xã hội đã phải biết cách chào hỏi giới thiệu làm quen một cách thân thiện, gần gũi, cởi mở; Cán bộ xã hội có thể sử dụng một số cách thức, kỹ thuật để thiết lập mối quan hệ với trẻ chẳng hạn hướng dẫn các trò chơi, hoạt động khởi động nhằm khuyến khích chia sẻ và sự tin tưởng.

Nhu cầu của trẻ em là cần được giúp đỡ và họ trông cậy vào khả năng giải quyết vấn đề của cán bộ xã hội. Nhưng điều đầu tiên mà trẻ rất quan tâm khi tiếp xúc với cán bộ xã hội chính là sự quan tâm của cán bộ xã hội đối với họ và cũng chính cán bộ xã hội là người chủ động thiết lập mối quan hệ tốt giữa hai con người vì mối quan hệ này là cơ sở để chấp nhận, thay đổi và tiến bộ.

Vì vậy ở ngay lần gặp gỡ, cán bộ xã hội cần tạo được ấn tượng tốt đẹp ngay từ ban đầu khi tiếp xúc, làm việc với trẻ. Ấn tượng ban đầu khi gặp nhau giữa cán bộ xã hội và trẻ bao giờ cũng quan trọng và có ảnh hưởng đến những diễn biến sau đó một cách trực tiếp hoặc gián tiếp. Nó là kết quả của sự đánh giá của trẻ em đối với cán bộ xã hội có quan hệ với trẻ.

Tiếp theo, cán bộ xã hội biết tạo dựng bầu không khí tâm lý thoải mái qua thái độ cử chỉ, cách bố trí nơi vấn đàm đảm bảo môi trường an toàn, ấm áp và an toàn.

Cán bộ xã hội cần thể hiện phong thái bình tĩnh, tự tin, lời nói nhẹ nhàng, mạch lạc; Biết thể hiện nét mặt tươi tắn, hồ hởi trong suốt quá trình làm việc; Biết mặc trang phục phù hợp với hoàn cảnh, cách ăn mặc gọn gàng, sạch sẽ, nơi làm việc ngăn nắp... nếu tạo được phong thái tốt có thể gây ấn tượng đem lại cho trẻ cảm giác an tâm hơn và dễ hợp tác hơn. Bên cạnh đó, cán bộ xã hội cần thể hiện có sự nhìn nhận đánh giá khách quan, dẹp bỏ bớt "cái tôi" tránh cho trẻ có cảm giác xa cách hay phân biệt cao thấp.

Để làm được như vậy sự hiểu biết và luôn tự nhận thức về bản thân mình giúp cán bộ xã hội nhận thức rõ về cách nhìn các vấn đề bên ngoài theo

kinh nghiệm bản thân, theo cách cảm thụ thế giới bên ngoài của mình. Cách nhìn vấn đề thường ở 3 mức độ:

+ Mức độ cá nhân: cách nhìn tùy theo kinh nghiệm đã trải qua trong quá khứ và đó cũng là cách ta nhìn thế giới bên ngoài.

+ Mức độ văn hoá: mỗi người cảm thụ thế giới bên ngoài theo cách riêng của mình và do ảnh hưởng văn hoá khác nhau.

+ Mức độ nghề nghiệp: do được đào tạo chuyên nghiệp, nên cán bộ xã hội đã thay đổi cách nhìn. Thứ nhất, cách nhìn của cán bộ xã hội là cách nhìn nhận một cách khách quan, dẹp bỏ định kiến. Biết bỏ qua những thói quen xấu của trẻ; Biết động viên, hỏi thăm kịp thời nếu trẻ thể hiện nét mặt buồn và thiếu sự tập trung; Biết dùng cử chỉ ánh mắt động viên trẻ một cách tế nhị; Cán bộ xã hội cần biết nhiều điều và phải sẵn sàng đón nhận với những điều mình biết và cả chưa biết. Thứ hai, nhân viên xã hội cần nhìn nhận vấn đề từ nhiều góc cạnh khác nhau. Biết tôn trọng sự lựa chọn về cách thức giải quyết vấn đề của trẻ; Cán bộ xã hội nên thay đổi chỗ đứng để nhìn vấn đề và thay đổi nhận thức trong đầu để nhìn vấn đề. Đồng thời nhân viên xã hội cũng giúp trẻ có một cái nhìn từ góc độ mới đối với mình cũng như với những người có liên hệ với trẻ. Giải thích một cách rõ ràng cho thân chủ hiểu về mục đích, nguyên tắc hay nội qui trong tiến trình sắp tới đặc biệt là nguyên tắc đảm bảo tính bí mật thông tin; cùng thân chủ thiết lập một số nội qui trong khi thực hiện để đảm bảo tính trách nhiệm ví dụ như thời gian, ...

Sẵn sàng lắng nghe và chấp nhận không phê phán, lên án hay phản bác khi trẻ nói quan điểm, hành vi, suy nghĩ khác thường. Cảm thông, chia sẻ, và tôn trọng trẻ: quan tâm đến cảm giác của thân chủ khi làm việc với cán bộ xã hội.

Để tạo mối quan hệ với trẻ, cán bộ xã hội cần biết đưa ra những lời nhận xét, đề nghị hợp lý, đúng lúc. Biết lắng nghe trẻ nói và phân tích ý thật nhẹ nhàng, khéo léo (ngôn từ phù hợp với vấn đề, trình độ học vấn, văn hóa...

của trẻ. Việc nhớ tên và gọi được tên của trẻ trong quá trình giao tiếp có ảnh hưởng tích cực trong việc tạo lập mối quan hệ, ngoài ra cần tôn trọng sự im lặng khi giao tiếp của trẻ.

Quan trọng hơn, cán bộ xã hội biết thể hiện sự thấu cảm với trẻ mồ côi qua việc hiểu và đặt mình vào vị trí, tình huống của trẻ. Biết thừa nhận sự tự khẳng định của trẻ. Chỉ khi có được sự thấu hiểu, cảm thông đối tượng mới sẵn sàng chia sẻ, lắng nghe ý kiến và cùng tham gia vào tiến trình giúp đỡ với cán bộ xã hội.

#### *2.4.4.2. Kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội*

Cán bộ công tác xã hội cần lắng nghe tích cực khi trẻ nói, tôn trọng mọi cảm xúc, quan niệm của trẻ mồ côi có thể cảm xúc đó là tiêu cực hoặc quan niệm đó chưa hoàn toàn đúng với suy nghĩ của CBXH. Tin tưởng ở khả năng thay đổi những hành vi, suy nghĩ không hợp lý ở trẻ.

Trạng thái cảm xúc của trẻ được nhận thấy trong quá trình trao đổi. Để chia sẻ cảm xúc với đối tượng trước tiên cần quan tâm tới những cảm xúc được đối tượng thể hiện trong câu nói, trong hành vi, cử chỉ. Nhưng thực tế, cảm xúc lại là điều hay bị người ta ít chú ý tới hơn so với sự kiện vắn đề. Do vậy, việc định hướng chú ý đầu tiên tới tâm trạng của đối tượng thường không dễ dàng. Chia sẻ cảm xúc là hành vi tương đối khó. Nó không chỉ đòi hỏi sự nhạy cảm với cảm xúc được ẩn dấu trong câu nói, hành vi, cử chỉ của đối tượng, mà nó còn ở khả năng lựa chọn và sử dụng ngôn từ chính xác để thể hiện và đặc biệt cần có thái độ phù hợp tương ứng đi cùng cảm xúc được đề cập.

Chia sẻ cảm xúc là cách thể hiện sự lắng nghe, tôn trọng mọi cảm xúc, quan niệm của đối tượng, ghi nhận và thái độ cố gắng để hiểu suy nghĩ và cảm xúc của đối tượng. Do vậy, không nên có những phê phán, bác bỏ hay tảng lờ cảm xúc đang diễn ra trong họ. Việc sử dụng câu hỏi như một cách phản hồi nhằm giúp đối tượng khám phá những suy nghĩ bên trong liên quan tới cảm xúc của họ trong công tác xã hội cá nhân là cần thiết.

Cán bộ xã hội cần chú ý ghi nhận giá trị, niềm tin, suy nghĩ của họ dù cho nó không phù hợp với quan điểm cá nhân. Đồng thời tin tưởng ở khả năng thay đổi những hành vi, suy nghĩ không hợp lý ở đối tượng. Không phê phán, đánh giá quan điểm, suy nghĩ, cảm xúc được xem là chưa hợp lý. Kiểm soát những trải nghiệm và quyền lực cá nhân để đảm bảo tính khách quan. Phản hồi lại những cảm nhận về cảm xúc, suy nghĩ của thân chủ bằng ngôn ngữ, thái độ và hành vi phù hợp.

#### *2.4.4.3. Kỹ năng biện hộ với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội*

Biện hộ là hoạt động mà cán bộ xã hội cùng đối tượng hoặc thay mặt đối tượng làm việc với các cá nhân, tổ chức, cơ quan có liên quan, nói lên tiếng nói của họ để họ được hưởng những quyền lợi hợp pháp của họ. Biện hộ nhằm thúc đẩy và bảo vệ quyền con người, đặc biệt là những người yếu thế trong xã hội. Vai trò của biện hộ là giúp đối tượng nhận được dịch vụ trong các tình huống họ có thể bị từ chối cung cấp dịch vụ, giúp mở rộng dịch vụ đến những người có các nhu cầu đặc biệt.

Trong biện hộ, cán bộ xã hội đứng về phía đối tượng nhưng không có nghĩa là chống lại tổ chức, chống lại luật pháp. Vai trò này thể hiện rất rõ nét và có ý nghĩa quan trọng khi cán bộ xã hội làm việc với nhóm trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn nói chung và trẻ em mồ côi nói riêng. Vì các em đều là những đối tượng yếu thế và bị tước bỏ nhiều quyền và lợi ích chính đáng. Các em phần lớn thường hạn chế trong vấn đề học tập do đó trình độ nhận thức của các em còn thấp. Thế nên việc giáo dục, cung cấp các thông tin nhằm nâng cao hiểu biết và phòng ngừa là hết sức quan trọng.

Biện hộ là việc tiếp cận dựa trên quyền. Với mỗi trẻ em khi bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị xâm hại hoặc đang ở trong tình trạng bị xâm hại về quyền. Cán bộ xã hội sẽ là người đại diện cho các em, biện hộ cho các em trong những trường hợp liên quan đến việc bảo vệ quyền và lợi ích của trẻ mà đã được pháp luật và xã hội thừa nhận.

Với những trẻ em mồ côi thì biện hộ là cách thức thúc đẩy và bảo vệ quyền và lợi ích thiết thực cho trẻ. Cán bộ xã hội là nhà biện hộ cho trẻ cần giúp trẻ và gia đình trẻ tiếp cận và được hưởng lợi tốt nhất từ các dịch vụ trợ giúp phù hợp. Hay có thể hiểu việc người cán bộ xã hội giúp trẻ em mồ côi và gia đình các em đưa ra tiếng nói, quan điểm hoặc đại diện cho họ đưa ra tiếng nói và cố gắng đảm bảo quyền của họ được tôn trọng và các nhu cầu phù hợp được thoả mãn. Ví dụ như việc biện hộ để trẻ được đi học, được chăm sóc y tế miễn phí định kỳ và khi bệnh nặng... Hay biện hộ giúp gia đình trẻ được tiếp cận với các dịch vụ ưu đãi như vay vốn, chăm sóc y tế...

Cán bộ xã hội có thể sử dụng nhiều cách thức biện hộ khác nhau trong trợ giúp trẻ: cán bộ xã hội có thể tham gia vai trò biện hộ ở cấp độ vĩ mô bằng cách vận động hành lang các cơ quan và những nhà lập chính sách để có nhiều nguồn tài nguyên hơn; hay hoạt động ở cấp độ vi mô trong đời sống của người dân bằng cách lắng nghe và liên tục đối thoại với nhóm đối tượng hay cá nhân nhằm thiết lập mạng lưới quan hệ xã hội hiệu quả.

Cán bộ xã hội cần xác định rõ nội dung vấn đề, mục tiêu biện hộ cho trẻ. Biết xử lý các tình huống và hiểu được hoàn cảnh cùng trẻ để từ đó sử dụng các biện pháp tiếp cận phù hợp đảm bảo trẻ em nhận được các dịch vụ, nguồn lực các em được hưởng. Trong hoạt động này, người cán bộ trực tiếp làm việc với một hoặc nhiều cơ quan trong hệ thống mạng lưới các cơ quan cung cấp dịch vụ xã hội. Các bước hoạt động cụ thể bao gồm từ việc thu thập thông tin đến việc xác định mong muốn thực sự của trẻ, các chương trình dịch vụ cung cấp cho trẻ. Sau đó người cán bộ đóng vai trò người đàm phán, trung gian đảm bảo để trẻ mồ côi có thể nhận được các dịch vụ cần thiết phù hợp. Trong trường hợp khó khăn họ là người đấu tranh với các cơ quan đó (một cách hợp pháp) nhằm đảm bảo quyền lợi cho trẻ.

Bên cạnh đó, người cán bộ giúp trẻ "*Tự biện hộ*": Tự biện hộ là mục tiêu chính trong can thiệp biện hộ trong công tác xã hội. Thông qua hình thức

này cán bộ công tác xã hội xây dựng năng lực, nâng cao nhận thức và sự tự tin của trẻ, để trẻ dần không còn cần sự hỗ trợ bên ngoài mà tự giải quyết các vấn đề liên quan đến cuộc đời mình. Trẻ có thể tự biện hộ cho mình hay biện hộ với vai trò là thành viên của một nhóm. Tự biện hộ là một tiến trình bắt đầu bằng cách xây dựng năng lực, học những phương pháp biện hộ và dẫn đến sự tham gia trọn vẹn trong những vấn đề chung và riêng. Cán bộ công tác xã hội có vai trò giúp đỡ trẻ phát triển kỹ năng, thu thập thông tin và tiếp nhận tài nguyên để đảm bảo họ nhận được các dịch vụ, các phúc lợi xã hội. Biết khích lệ, động viên để trẻ chủ động giao tiếp; Hiểu được thái độ biểu hiện của trẻ để từ đó biết sử dụng các biện pháp tiếp cận chăm sóc cá nhân để giải tỏa những căng thẳng nếu có.

*Biện hộ nhóm (nhóm trẻ mồ côi):* Cán bộ công tác xã hội phải thường xuyên giúp đỡ nhóm trẻ và kết nối, truyền đạt tới công chúng về các vấn đề, mối quan tâm chung của nhóm trẻ mồ côi. Nhằm giúp họ nhận ra được các quyền của mình và nhận ra được sự hữu ích của họ trong xã hội. Biết thiết lập mạng lưới quan hệ xã hội hiệu quả giữa các cá nhân với nhau.

Biện hộ nhóm diễn ra khi một nhóm người cùng nhau tham gia vận động thay đổi ở cấp độ vĩ mô hướng tới các hoạt động nhằm thay đổi các quy định của các cơ quan, của hệ thống chính sách và pháp luật. Như vậy biện hộ nhóm cần được thực hiện trong khuôn khổ pháp luật và thể chế chính trị nhằm tạo ra được sự kết hợp giữa các tổ chức mà có mối quan tâm chung đó là chăm sóc và bảo vệ trẻ em. Loại “biện hộ có mục tiêu chính đáng” này tìm cách thúc đẩy những đổi thay có ích cho toàn xã hội.

Khi làm việc với trẻ mồ côi và thực hiện vai trò biện hộ, người cán bộ xã hội cần có kỹ năng giao tiếp tốt để xây dựng mối quan hệ với trẻ em và cá nhân, nhà cung cấp dịch vụ khác. Kỹ năng lắng nghe là nền tảng cho một cuộc đối thoại thành công và tăng cường sự hiểu biết những quan điểm khác nhau. Kỹ năng lắng nghe sẽ rất hữu hiệu cho cán bộ khi làm việc với những

người chưa thực sự hiểu vấn đề và chưa muốn hợp tác. Những cử chỉ nét mặt hay điệu bộ cũng góp phần giúp cho người cán bộ thể hiện anh/chị ấy đang chú ý đến trẻ em đang nói. Người cán bộ phải hết sức nhạy cảm với ngôn ngữ cơ thể được sử dụng để có thể cởi mở câu chuyện. Với trẻ em mồ côi các em thường có cảm giác mặc cảm tự ti và tự cô lập, nên việc chú ý đến ngôn ngữ có thể là rất quan trọng để đọc được suy nghĩ, cảm xúc và tình cảm của các em. Để thể hiện mình đang lắng nghe, đôi khi người cán bộ phải dùng các câu hỏi để kiểm tra liệu mình có thực sự đang hiểu đối tượng hay người đang nói không.

Trong bối cảnh thực tế của Việt Nam hiện nay, việc xây dựng hoàn thiện khung pháp lý đối với trẻ em nói chung và nhóm trẻ có hoàn cảnh đặc biệt nói riêng còn nhiều điểm phải tăng cường hơn nữa. Khi đó cán bộ xã hội còn có vai trò vận động, đưa ra những đề xuất với các đơn vị tổ chức có thẩm quyền góp phần thay đổi bổ sung hoàn thiện hệ thống pháp lý để đáp ứng nhu cầu của trẻ được bảo vệ và chăm sóc tốt nhất có thể. Nhưng đồng thời cán bộ xã hội cũng phải biết chấp nhận việc biện hộ của mình không phải lúc nào cũng được nhà hoạch định chính sách quan tâm và giải quyết ngay.

#### *2.4.4.4. Kỹ năng hướng dẫn trẻ em mồ côi tái hòa nhập cộng đồng của cán bộ xã hội*

Việc hướng dẫn trẻ em mồ côi tái hòa nhập cộng đồng của cán bộ xã hội và những người làm việc trực tiếp với trẻ cần phải có tình yêu thương con trẻ và phải có phương pháp kỹ năng làm việc với trẻ để từ đó có thể đưa ra được những lời khuyên hay tư vấn phù hợp với trẻ.

Trong thời gian trẻ sinh sống tại trung tâm cán bộ xã hội cần trang bị cho trẻ những kỹ năng sống cần thiết để sau khi ra khỏi trung tâm trẻ có thể sống tự lập. Phân công công việc cụ thể, phù hợp với sức khỏe, khả năng của trẻ là một kỹ năng rất quan trọng giúp trẻ rèn luyện, luyện tập nếp sống ngăn nắp, gọn gàng vệ sinh, rồi đến luyện hành vi giao tiếp có văn hóa, tiếp đến rèn

luyện các phẩm chất trong lao động, trong học tập: có kỷ cương, có hiệu quả, rèn luyện phong cách ứng xử với mọi người. Đây là một phương pháp rất phù hợp với lứa tuổi vị thành niên, vì ở lứa tuổi này trẻ rất muốn tự khẳng định mình bằng ý chí và năng lực của mình, muốn trở thành người lớn.

Bên cạnh đó cán bộ xã hội hay những người làm việc trực tiếp với trẻ cũng cần động viên, khuyến khích, kịp thời giúp khi trẻ tích cực tham gia hoạt động xã hội cũng như các công việc trong gia đình, trường lớp hay tại làng trẻ. Đồng thời mọi thành viên trong gia đình có trách nhiệm thường xuyên quan tâm, chăm sóc, tạo điều kiện thuận lợi cho trẻ rèn luyện trong học tập, lao động, vui chơi, giải trí. Xử lý kịp thời những mâu thuẫn phát sinh trong gia đình và địa phương.

Để giúp trẻ tái hòa nhập cộng đồng, cán bộ xã hội cũng cần chuẩn bị tâm thế cho trẻ lường trước được những thuận lợi hay khó khăn, rào cản trước khi tái hòa nhập cộng đồng. Đồng thời cũng cần đưa ra biện pháp kịp thời để giải quyết xung đột nếu có; Tuyên truyền rộng rãi các chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác tái hòa nhập cộng đồng; Với sự phối hợp trách nhiệm từ nhiều phía như chính quyền, đoàn thể, cộng đồng dân cư, trường học để giới thiệu học nghề và giải quyết công ăn việc làm; Giáo dục nâng cao nhận thức thực hiện các quyền và nghĩa vụ công dân khác theo quy định của pháp luật cho trẻ.

#### ***2.4.5. Mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội***

##### ***2.4.5.1. Tiêu chí đánh giá***

Căn cứ vào đặc điểm của kỹ năng, nghiên cứu chọn các tiêu chí đánh giá, Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội là tính đầy đủ, tính thuần thực và tính linh hoạt.



- Tính đầy đủ: biểu hiện ở các thao tác, hành động được thực hiện không thiếu và đúng thời điểm thích hợp.

- Tính thuần thực: biểu hiện ở các thao tác, hành động thực hiện nhanh chóng, không lúng túng, nhuần nhuyễn.

- Tính linh hoạt: biểu hiện ở việc chuyển các thao tác, hành động trong tình huống này sang tình huống khác có tính sáng tạo.

#### 2.4.5.2. Mức độ biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội

*Bảng 2.1: Mức độ biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội*

<b>Mức độ</b>	<b>Biểu hiện</b>
Yếu	Thực hiện còn bỏ sót nhiều thao tác, rất lúng túng và còn dập khuôn.
Kém	Thực hiện không chính xác, thiếu thao tác, còn lúng túng và thiếu tính sáng tạo.
Trung bình	Thực hiện gần như đầy đủ các thao tác của kỹ năng, ít lúng túng và đã có tính sáng tạo.
Tốt	Thực hiện khá đầy đủ, chính xác các thao tác của kỹ năng, không bị lúng túng và khá sáng tạo.
Rất tốt	Thực hiện đầy đủ, chính xác các thao tác của kỹ năng, không còn lúng túng và mang tính sáng tạo cao.

#### 2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội

Nghiên cứu về kỹ năng công tác xã hội cá nhân với tư cách là kỹ năng nghề nghiệp nhưng tìm hiểu trên CBXH, chúng tôi chỉ lựa chọn những yếu tố mà chúng tôi cho rằng nó ảnh hưởng rõ rệt để nghiên cứu, cụ thể gồm 2 nhóm yếu tố sau:

### **2.5.1. Nhóm các yếu tố chủ quan**

Nhóm các yếu tố chủ quan là yếu tố thuộc về các đặc điểm tâm lý cá nhân của cán bộ xã hội, đây là yếu tố quan hệ trực tiếp và chặt chẽ với kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội. Trong phạm vi luận án này, yếu tố đặc điểm cá nhân được đề cập đến như: định hướng nghề nghiệp, kiến thức nền, động cơ nghề nghiệp... là những yếu tố nền tảng cho sự hình thành và phát triển kỹ năng.

+ *Định hướng giá trị nghề*: Đây là một yếu tố rất quan trọng, nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng: lòng yêu nghề, thái độ đúng đắn với nghề, nhận thức đầy đủ về giá trị nghề... là điều kiện không thể thiếu để có thể hình thành và phát triển kỹ năng công tác xã hội cá nhân.

Hiểu về nguyên tắc và giá trị đạo đức nghề công tác xã hội được xem như là yếu tố ảnh hưởng lớn tới kỹ năng chuyên môn nghề nghiệp. Đối với nghề nghiệp của mình cán bộ công tác xã hội cần nắm vững nguyên tắc nghề nghiệp, phải lấy con người là mối quan tâm hàng đầu trong giải quyết công việc, thực hiện đầy đủ giá trị nghề như tính bí mật trong hoạt động nghề nghiệp, tôn trọng và chấp nhận hoàn cảnh, vấn đề của đối tượng, giá trị của sự yêu thương con người, giá trị có lương tâm, giá trị trách nhiệm cao trong công việc...

Lòng yêu nghề công tác xã hội cũng rất quan trọng, nó ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động trợ giúp các nhóm đối tượng. Có lẽ trong các nghề nghiệp mà lấy con người là đối tượng công việc thì nghề công tác xã hội là nghề mà đòi hỏi ở cán bộ xã hội lòng yêu nghề hơn cả, bởi vì chính yêu người, yêu nghề mới giúp họ vượt qua mọi khó khăn, thách thức của nghề nghiệp, giúp họ đi theo con đường nghề nghiệp đầy gian khó trong điều kiện vật chất còn nghèo nàn, chưa được đảm bảo tốt. Có thể khẳng định, nếu không yêu nghề công tác xã hội thì cán bộ công tác xã hội khó có thể có được kỹ năng làm việc tốt với đối tượng xã hội.

Định hướng giá trị nghề nghiệp của cán bộ xã hội cần được thể hiện qua: lòng yêu nghề; có thái độ đúng đắn đối với nghề; nhận thức đầy đủ giá trị nghề; hiểu nguyên tắc và giá trị đạo đức nghề và nắm chắc mục đích của nghề công tác xã hội

+ *Kiến thức nền*: Nền tảng kiến thức là một yếu tố quan trọng quyết định kỹ năng nghề nghiệp của công tác xã hội viên trong tương lai, họ chỉ có thể tiến hành hoạt động nghề nghiệp có hiệu quả cao nếu được trang bị kiến thức và kỹ năng công tác xã hội một cách bài bản, hệ thống và chính bản thân họ phải nắm chắc khối kiến thức khoa học nền tảng này. Những kiến thức nền tảng mà cán bộ xã hội khi thực hiện công tác xã hội nói chung và công tác xã hội cá nhân nói riêng đó là kiến thức về tâm lí học, xã hội học, pháp luật... đặc biệt kiến thức về sự phát triển tâm lý con người, hành vi con người và môi trường xã hội; các lý thuyết nền tảng của công tác xã hội, tham vấn và thực hành tham vấn, công tác xã hội cá nhân, thực hành công tác xã hội cá nhân; công tác xã hội nhóm; chính sách xã hội, ...

+ *Động cơ nghề nghiệp*: Mỗi cá nhân khi lựa chọn cho mình một ngành nghề nào đó để học tập, để làm việc đều được thúc đẩy bởi động cơ nào đó, hoặc là bởi một hệ thống động cơ nào đó mang tính thứ bậc. Các nghiên cứu về động cơ đã chỉ ra rằng “*động cơ*” như là duyên cớ, các động lực thúc đẩy. Một số tác giả cho rằng, động cơ được hiểu là động lực thúc đẩy con người nhằm thực hiện hoạt động để đạt được mục đích và nảy sinh tính tích cực, quy định xu hướng nhân cách của con người. Động cơ nghề nghiệp được gắn liền với nhu cầu được hoạt động nghề và nó quy định tính chất, chiều hướng của hoạt động của công tác xã hội viên trong hoạt động nghề nghiệp. Trong hoạt động cụ thể, con người có những động lực thôi thúc khiến họ nhận thức và nhận thức rất rõ về mục tiêu để vươn tới. Trong một chừng mực nào đó, nếu cán bộ xã hội không có được động lực thúc đẩy họ làm việc thì họ sẽ không ý thức bản thân và rèn luyện phát triển kỹ năng nghề nghiệp của mình. Vậy nếu

có động cơ rõ ràng, động cơ phù hợp với nghề nghiệp thì sẽ thúc đẩy cá nhân trau dồi kiến thức, kỹ năng làm việc của mình để đáp ứng tốt yêu cầu nhiệm vụ của công việc.

Động cơ nghề nghiệp của cán bộ xã hội có thể được xem xét trên một số khía cạnh như: có động cơ học tập – công tác đúng đắn, rõ ràng; có nhu cầu được làm việc trong lĩnh vực mình được đào tạo; muốn khẳng định bản thân; muốn mang lại lợi ích cho cá nhân và xã hội; muốn tích lũy vốn tri thức cho hoạt động nghề trong tương lai, lo sợ kết quả kém sẽ không có được việc làm.

### **2.5.2. Nhóm các yếu tố khách quan**

Việc thể hiện kỹ năng CTXH của cán bộ xã hội còn phụ thuộc vào các yếu tố khách quan bên ngoài. Trong nghiên cứu này, chúng tôi đề cập đến các yếu tố khách quan, đó là quá trình đào tạo bồi dưỡng, điều kiện làm việc; cơ chế chính sách đối với cán bộ xã hội; sự phát triển của nghề CTXH ở Việt Nam và yếu tố tâm lý xã hội, ...

+ *Hoạt động đào tạo*: Quá trình đào tạo không chỉ cung cấp kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp cơ bản mà còn đảm bảo cho cán bộ xã hội có được trình độ đáp ứng yêu cầu của hoạt động, phù hợp với điều kiện phát triển của xã hội. Nội dung và phương pháp đào tạo trang bị cho cán bộ xã hội những kiến thức và kỹ năng một cách bài bản, có hệ thống, khoa học và chuyên nghiệp.

Việc đảm bảo cân đối, hợp lý giữa nội dung lý thuyết và thực hành môn học và thực tập tốt nghiệp trong quá trình đào tạo là nhân tố quan trọng giúp cho cán bộ xã hội thực hiện tốt kỹ năng trong hoạt động nghiệp của mình.

Cách thức tổ chức môn học quyết định trực tiếp đến việc hình thành kỹ năng, đặc biệt là các môn chuyên ngành như công tác xã hội cá nhân và gia đình; tham vấn và thực hành tham vấn, công tác xã hội nhóm... Trong các môn học này, việc kết hợp đa phương pháp giảng dạy, đặc biệt là phương pháp cho người học làm bài tập tình huống, sắm vai, thảo luận nhóm, hoàn thiện câu là rất quan trọng, đặc biệt là phương pháp bài tập tình huống sẽ giúp sinh viên biết cách tốt nhất trong tình huống thực tiễn sau này.

Như vậy, đào tạo trang bị cho cán bộ một cách hệ thống, đầy đủ, toàn diện và khoa học những kiến thức lý thuyết và kỹ năng cơ bản nghề nghiệp để hoạt động nghề. Quá trình đào tạo với tư cách là một trong những yếu tố khách quan tác động đến kỹ năng nghề nghiệp của cán bộ xã hội được xem xét tới các khía cạnh sau: chú trọng đến tổ chức thực hành ngay tại lớp khi đang học lý thuyết, kết hợp các phương pháp học tập đa dạng để phát triển kỹ năng (bài tập tình huống, bài tập hoàn thiện câu và sắm vai) và tiến hành thực tập tại cơ sở ngay sau khi kết thúc môn học chuyên ngành.

- *Điều kiện thực hành- thực tập: (thực hành lý thuyết, tình huống giả định, bài tập tình huống, thực hành):* Để thực hiện được mục tiêu đào tạo người cán bộ xã hội theo tiêu chuẩn nghề công tác xã hội không chỉ có kiến thức mà còn có kỹ năng, tay nghề chuyên môn thì trong quá trình đào tạo ngành công tác xã hội việc chú trọng đến điều kiện thực hành- thực tập là tối quan trọng. Việc chú trọng công tác này không phải là phải đợi đến khi đưa sinh viên đưa thực hành- thực tập mà ngay khi sinh viên còn học lý thuyết tại trường đào tạo thì đã phải được thực hành nhiều qua các bài tập tình huống, đặc biệt là bài tập tình huống có sẵn đáp án để người học lựa chọn, qua việc sắm vai các tình huống có trong thực tiễn và trong quá trình học lý thuyết thì sinh viên cần được đi tham quan, học tập tại các cơ sở xã hội đang làm nhiệm vụ trực tiếp chăm sóc các đối tượng xã hội.

+ *Cơ chế chính sách đối với cán bộ công tác xã hội:* Đây là yếu tố động lực thúc đẩy cán bộ xã hội làm việc có hiệu quả và nâng cao tay nghề. Cơ chế chính sách phù hợp, đảm bảo cuộc sống và cơ hội phát triển nghề nghiệp sẽ làm cho cán bộ xã hội yên tâm và chuyên tâm với hoạt động trợ giúp đem lại nhiều lợi ích hơn cho trẻ em mồ côi, thúc đẩy cán bộ xã hội học tập, bồi dưỡng rèn luyện nâng cao trình độ chuyên môn đáp ứng yêu cầu của công việc.

## **Tiểu kết chương 2**

Trong nghiên cứu kỹ năng, khái quát có ba xu hướng nghiên cứu chủ yếu: một là, hướng nghiên cứu coi kỹ năng là mặt kỹ thuật của hành động hay hoạt động; hai là, coi kỹ năng là năng lực, khả năng thực hiện hoạt động và hướng thứ ba là coi kỹ năng là hành vi ứng xử của cá nhân. Trong nội dung nghiên cứu đề tài, thống nhất cho rằng kỹ năng là khả năng vận dụng những tri thức, kinh nghiệm đã có để thực hiện hoạt động, hành động có hiệu quả.

Công tác xã hội cá nhân là một cách thức của nghề CTXH, việc có kỹ năng công tác xã hội cá nhân sẽ giúp CBXH trong việc tổ chức các hoạt động trợ giúp cá nhân phục hồi hay tăng cường chức năng xã hội của họ một cách có hiệu quả góp phần đảm bảo nền an sinh xã hội.

Để thực hiện được nhiệm vụ của mình trong hoạt động CTXH cá nhân thì người CBXH cần phải có các kỹ năng cơ bản của CTXH cá nhân đó là nhóm kỹ năng cơ bản, nhóm kỹ năng chuyên sâu (chia sẻ cảm xúc, thiết lập mối quan hệ, biện hộ, hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng...).

Hiệu quả của việc vận dụng kỹ năng phụ thuộc vào 2 nhóm yếu tố, nhóm yếu tố chủ quan như là khả năng giao tiếp, kiến thức nền tảng, định hướng giá trị nghề nghiệp và động cơ nghề nghiệp; nhóm yếu tố khách quan như là quá trình đào tạo, điều kiện làm việc, cơ chế chính sách, sự phát triển của nghề, yếu tố tâm lý xã hội, ....

## CHƯƠNG 3

# TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN VỚI TRẺ MỒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI

### 3.1. Tổ chức nghiên cứu

Luận án được tiến hành nghiên cứu từ tháng 4/2013 đến tháng 4/2016, việc tổ chức nghiên cứu được chia làm 3 giai đoạn chủ yếu:

- Nghiên cứu lý luận và chuẩn bị phương pháp, công cụ nghiên cứu.
- Nghiên cứu thực tiễn.
- Nghiên cứu đề xuất một số kiến nghị góp phần nâng cao trình độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội ở Việt Nam.

#### 3.1.1. Địa bàn và khách thể nghiên cứu

##### 3.1.1.1. Địa bàn nghiên cứu

Đề tài được triển khai nghiên cứu tại 3 Trung tâm bảo xã hội chăm sóc nuôi dưỡng trẻ em mồ côi (Làng trẻ em SOS Hà Nội; Làng trẻ em SOS Việt Trì và Làng trẻ em Birla Hà Nội).

##### *Làng trẻ em SOS Hà Nội*

Làng trẻ em SOS Hà Nội nằm phía Tây thành phố Hà Nội, trụ sở chính tại số 2 Phạm Thận Duật, Mai Dịch, Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội với tổng diện tích 19,000 m<sup>2</sup>.

Làng trẻ em SOS Hà nội được thành lập theo quyết định số 3286/QĐ-UB, ngày 14 tháng 7 năm 1988 của Ủy ban Nhân dân Thành phố Hà Nội. Đầu tháng 9/1989, 53 cháu đầu tiêu được tiếp nhận vào nuôi dưỡng tại Làng. Ngày 25 tháng 01 năm 1990 Làng trẻ em SOS Hà Nội chính thức được khánh thành.

Chức năng, nhiệm vụ: tiếp nhận, tổ chức nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ em mồ côi, trẻ bị bỏ rơi và trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn.

### ***Làng trẻ em SOS Việt Trì***

Địa chỉ Làng trẻ em SOS Việt Trì: Phường Dữu Lâu – Thành phố Việt Trì – Tỉnh Phú Thọ; Thuộc dự án của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội.

Tính đến nay, làng đã tiếp nhận và nuôi dưỡng hơn 300 trẻ, trong đó có 9 cháu đã hoà nhập cộng đồng, trong số này có 5 cháu đã lập gia đình riêng, có cuộc sống ổn định...

Hiện, làng trẻ có tổng số: 95 cháu cấp 1, 51 cháu cấp 2, 19 cháu cấp 3 và 11 cháu mẫu giáo. Đa phần các cháu đều là trẻ mồ côi, trẻ bị bỏ rơi tại khu vực miền núi phía Bắc.

### ***Làng trẻ em Birla Hà Nội***

Làng trẻ em Birla Hà Nội là đơn vị nuôi trẻ mồ côi của Thành phố Hà Nội, trực thuộc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, được thành lập theo Quyết định số 5026/QĐ-TC ngày 20-11-1987 của UBND Thành phố Hà Nội.

Hiện nay địa điểm của Làng trẻ tại: số 4 Phố Doãn Kế Thiện - Phường Mai Dịch - Quận Cầu Giấy - Thành phố Hà Nội - Việt Nam.

Chức năng, nhiệm vụ: Là đơn vị hành chính sự nghiệp trực thuộc Sở Lao Động Thương Binh & Xã Hội Hà Nội, có chức năng nuôi dưỡng, quản lý và giáo dục trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn phát triển bình thường có hộ khẩu tại Hà Nội.

#### ***3.1.1.2. Khách thể nghiên cứu***

+ 94 cán bộ xã hội của 03 Trung tâm bảo trợ xã hội thuộc địa bàn Hà Nội và Việt Trì, cụ thể là:

*Bảng 3.1: Đặc điểm mẫu khách thể nghiên cứu là cán bộ xã hội (N=94)*

<b>Khách thể</b>		<b>Số lượng</b>	<b>%</b>
<b>Khu vực</b>	Làng trẻ em Birla- Hà Nội	30	31.9
	Làng trẻ em SOS- Việt Trì	34	36.2
	Làng trẻ em SOS- Hà Nội	30	31.9
	<b>Tổng số:</b>	<b>94</b>	<b>100</b>



<b>Giới tính</b>	Nam	30	31.9
	Nữ	64	68.1
	<b>Tổng số:</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>Thâm niên công tác</b>	Dưới 5 năm	30	31.9
	Từ 5-10 năm	31	33.0
	Trên 10 năm	33	35.1
	<b>Tổng số:</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

+ 6 chuyên gia (người có kinh nghiệm trong công tác xã hội)

- 30 trẻ mồ côi (trong độ tuổi từ 12 đến 16 tuổi) sống tại 03 Trung tâm bảo trợ xã hội thuộc địa bàn Hà Nội và Việt Trì

### **3.1.2. Các giai đoạn nghiên cứu**

Chúng tôi tiến hành nghiên cứu luận án từ năm 2013 đến năm 2016 với các giai đoạn và nhiệm vụ cụ thể như sau

#### **3.1.2.1. Giai đoạn nghiên cứu lý luận**

Giai đoạn nghiên cứu lý luận được thực hiện suốt quá trình giải quyết những vấn đề của luận án, nhưng tập trung tiến hành nghiên cứu từ tháng 4/2013 đến tháng 4/2014.

##### *a. Mục đích nghiên cứu lý luận*

Mục đích của giai đoạn đầu tiên nhằm xây dựng cơ sở lý luận và phương pháp luận cho toàn bộ quá trình nghiên cứu.

##### *b. Nội dung nghiên cứu lý luận*

- Tổng quan những nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước về kỹ năng công tác xã hội của cán bộ xã hội; kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

- Hệ thống hóa một số vấn đề lý luận cơ bản về kỹ năng, công tác xã hội, công tác xã hội cá nhân, kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

- Từ khung lý luận, xác lập quan điểm chỉ đạo trong nghiên cứu thực trạng kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

### *c. Cách thức tiến hành*

Cách thức chủ yếu được sử dụng để tiến hành nghiên cứu lý luận là đọc, phân tích các tài liệu, văn bản có liên quan đến đề tài của luận án và hỏi ý kiến chuyên gia.

#### *3.1.2.2. Giai đoạn thiết kế công cụ điều tra và khảo sát thử*

Khảo sát thực trạng biểu hiện, mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội. Giai đoạn này được tiến hành vào khoảng thời gian từ 5/2014 đến 8/2015.

#### *\*Thiết kế bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát:*

-Thăm dò tìm hiểu các biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

*a. Mục đích nghiên cứu:* Tìm ra các biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

*b. Nội dung nghiên cứu:* Khai thác thông tin để tìm hiểu những biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

*c. Cách thức tiến hành:* Lấy ý kiến chuyên gia và quan sát trực tiếp những biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội ở các Trung tâm bảo trợ xã hội (Làng trẻ em SOS Hà Nội và Làng trẻ em Birla Hà Nội). Từ các nguồn thông tin trên, biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội được lựa chọn và tiếp tục lấy ý kiến các chuyên gia để chính xác hóa và làm tiêu chí đánh giá.

- Thiết kế bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

a. *Mục đích nghiên cứu:* Hình thành nội dung khảo sát cho bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát các biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

b. *Nội dung nghiên cứu:* Khai thác thông tin từ các nguồn khác nhau làm cơ sở để thiết kế bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát nhằm tìm hiểu thực trạng biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

c. *Cách thức tiến hành thiết kế bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát:* Tổng hợp các kết quả nghiên cứu tài liệu, kết quả thăm dò, quan sát và phỏng vấn sâu các cán bộ xã hội và chuyên gia về biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội; Xây dựng nội dung bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát để tiến hành khảo sát. Sau khi xây dựng bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát, chúng tôi tiếp tục xin ý kiến chuyên gia để hoàn thiện bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát.

*\*Điều tra thử:*

a. *Mục đích nghiên cứu:* Xác định độ tin cậy của bảng hỏi, tiến hành chỉnh sửa những câu hỏi không đạt yêu cầu.

b. *Nội dung nghiên cứu:* Khảo sát thử bằng bảng hỏi và tính độ tin cậy, độ giá trị của công cụ điều tra.

c. *Cách thức tiến hành:* sau khi thiết kế sơ bộ bảng hỏi, chúng tôi khảo sát thử trên 30 cán bộ xã hội ở Làng trẻ em SOS Hà Nội và Làng trẻ em Birla Hà Nội.

d. *Kết quả về độ tin cậy của thang đo*

- Số liệu thu được sau điều tra thử được xử lý bằng chương trình SPSS dùng trong môi trường Window phiên bản 21.0.

- *Kết quả phân tích độ tin cậy* của thang đo với 4 kỹ năng thành phần đều có hệ số Alpha > 0,7 (Xem phụ lục số 8). Kết quả cụ thể là:

+ Kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ: Alpha = 0.78

+ Kỹ năng chia sẻ cảm xúc: Alpha = 0.81

+ Kỹ năng biện hộ: Alpha = 0.78

+ Kỹ năng cung cấp hướng dẫn trẻ mồ côi tái hòa nhập cộng đồng:  
Alpha = 0.89

Kết quả cho thấy, các thang đo đều có độ tin cậy chấp nhận được, các mệnh đề đều có nội dung phù hợp với từng miền đo. Các mệnh đề trong một yếu tố có tương quan cao với một thành phần cụ thể của miền đo.

+ *Phân tích độ hiệu lực.* Việc phân tích độ hiệu lực cho phép xác định nội dung của bảng hỏi có được thiết kế để đo đúng nội dung và mức độ của vấn đề mà đề tài nghiên cứu hay không. Với mục đích này, sử dụng phương pháp phân tích yếu tố để đánh giá tính đồng nhất về nội dung của các item trong thang đo. Ngoài ra, còn phân tích sự tương quan giữa các tiểu thang đo để kiểm tra tính hiệu lực cấu trúc của thang đo.

Kết quả của phương pháp phân tích ma trận tương quan các chỉ số cho biết, trong ma trận này có một số đáng kể các tương quan  $> 0,03$ , hệ số của phép thử KMO  $> 0,7$  phép thử Bartlett ở mức có ý nghĩa ( $p=0,000$ ), do vậy thích hợp cho việc chiết xuất yếu tố.

Do đó có thể khẳng định đây là phép đo có độ tin cậy và hiệu lực tốt, những số liệu mà nó cung cấp rất đáng tin cậy. Kết quả này cho phép chúng tôi sử dụng bảng hỏi vào điều tra chính thức.

### 3.1.2.3. Giai đoạn nghiên cứu đại trà

a. *Mục đích nghiên cứu:* Khảo sát thực trạng biểu hiện, mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội thể hiện qua kỹ năng thiết lập mối quan hệ ; Kỹ năng chia sẻ cảm xúc; Kỹ năng biện hộ; Kỹ năng hướng dẫn trẻ tái hòa nhập cộng đồng; Tìm hiểu yếu tố ảnh hưởng đến biểu hiện mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội;

*b. Nội dung nghiên cứu:*

\* Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội được nghiên cứu trên 4 nhóm kỹ năng thành phần:

- *Kỹ năng thiết lập mối quan hệ* với trẻ tập trung vào hành vi, cử chỉ, biểu cảm và lời nói, cách nói để biểu thị khả năng thân thiện, gần gũi với trẻ, động viên, hỏi thăm kịp thời nếu trẻ buồn và thiếu sự tập trung; mặc trang phục phù hợp hoàn cảnh; lắng nghe và phân tích ý; thừa nhận sự tự khẳng định của trẻ; tôn trọng sự lựa chọn về cách thức giải quyết vấn đề của trẻ; bỏ qua thói quen xấu ở trẻ

- *Kỹ năng chia sẻ cảm xúc*, tập trung vào việc cán bộ xã hội dùng ngôn từ dễ hiểu, gần gũi và phù hợp; lắng nghe, tôn trọng mọi cảm xúc, quan niệm của trẻ; khích lệ trẻ chia sẻ về trải nghiệm của bản thân; chấp nhận suy nghĩ bên trong và hành vi thể hiện bên ngoài của trẻ; chú ý đến những cảm xúc bên trong của trẻ; ghi nhận giá trị, niềm tin, suy nghĩ của trẻ dù điều đó không phù hợp với quan điểm cá nhân

- *Kỹ năng biện hộ*, tập trung vào các hành vi dùng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để giúp trẻ; xử lý tình huống cho trẻ; thiết lập mạng lưới quan hệ xã hội hiệu quả giữa những cá nhân khác nhau; sử dụng biện pháp tiếp cận, chăm sóc cá nhân để giải tỏa căng thẳng.

- *Kỹ năng hướng dẫn trẻ em mồ côi tái hòa nhập cộng đồng*, tập trung vào việc phân công công việc cụ thể, phù hợp sức khỏe, khả năng của trẻ; giúp trẻ thực hiện nhiệm vụ chung; hỗ trợ vốn từ ngân hàng chính sách xã hội, các quỹ xã hội, quỹ từ thiện cho trẻ; tạo điều kiện cho trẻ có cơ hội được thể hiện mình để phát triển năng lực; xử lý kịp thời mâu thuẫn phát sinh trong gia đình và địa phương với trẻ; đưa ra biện pháp kịp thời để giải quyết xung đột của trẻ; phối hợp với cơ quan chức năng để giới thiệu và giải quyết việc làm cho trẻ; gợi ý cho trẻ thực hiện các quyền và nghĩa vụ công dân khác theo quy định của pháp luật.

\* Các yếu tố ảnh hưởng đến biểu hiện mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội: Nhận thức nghề nghiệp, Thái độ nghề nghiệp, Kiến thức nền, Động cơ nghề nghiệp, Quá trình đào tạo, Điều kiện thực hành.

### *c. Cách thức tiến hành*

Mỗi khách thể trả lời độc lập một phiếu điều tra về kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội. Trước khi trả lời, các khách thể được hướng dẫn để hiểu về mục đích và yêu cầu trả lời ở các nội dung của phiếu; Các điều tra viên được tập huấn kỹ về bảng hỏi trước khi điều tra. Các điều tra viên cũng được lưu ý tránh đưa ra những câu hỏi gợi ý hoặc những câu hỏi có thể gây ra phản ứng tiêu cực ở khách thể.

#### *3.1.2.4. Giai đoạn xử lý số liệu và viết công trình*

*a. Mục đích:* Xử lý số liệu thu được từ phiếu điều tra, bảng hỏi, biên bản quan sát. Phân tích các kết quả xử lý để nhận biết được toàn bộ thực trạng biểu hiện, mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

*b. Nội dung:* Xử lý số liệu; Phân tích kết quả thực trạng biểu hiện, mức độ kỹ năng CTXH của CBXH; Viết công trình và đề xuất kiến nghị

*c. Cách thức tiến hành:* Nhập và xử lý số liệu trên phần mềm SPSS 21.0

## **3.2. Phương pháp nghiên cứu**

Để thực hiện các nhiệm vụ của đề tài, chúng tôi thực hiện phối hợp các phương pháp nghiên cứu sau:

### **3.2.1. Phương pháp nghiên cứu lý luận**

#### **3.2.1.1. Mục đích nghiên cứu lý luận**

- Tổng quan những nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước về kỹ năng CTXH của CBXH; kỹ năng CTXH của CBXH với trẻ em mồ côi của CBXH.

- Hệ thống hóa một số vấn đề lý luận cơ bản về kỹ năng, công tác xã hội, CTXH, kỹ năng CTXH với trẻ em mồ côi của CBXH; và các nhóm kỹ năng CTXH với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội là: nhóm kỹ năng thiết lập mối quan hệ, nhóm kỹ năng chia sẻ cảm xúc, nhóm kỹ năng biện hộ và nhóm kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng. Bên cạnh đó, làm rõ các yếu tố tác động đến các kỹ năng này.

- Xây dựng khung lý thuyết cho vấn đề nghiên cứu, từ đó xác lập quan điểm chỉ đạo việc nghiên cứu thực trạng kỹ năng CTXH với trẻ em mồ côi của CBXH.

#### 3.2.1.2. Nội dung nghiên cứu lý luận

- Phân tích, tổng hợp, khái quát các nghiên cứu trước đây về vấn đề kỹ năng CTXH với trẻ em mồ côi của CBXH, chỉ ra những vấn đề còn tồn tại ở các nghiên cứu này để tiếp tục nghiên cứu.

- Xác định các khái niệm công cụ và các vấn đề liên quan đến nghiên cứu .

- Xác định nội dung nghiên cứu thực tiễn: dựa vào kết quả tổng hợp của phân lý thuyết, xác định các yếu tố cần khảo sát, nghiên cứu thực tiễn là:

+ Xác định các biểu hiện và các mức độ biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội gồm các nhóm kỹ năng: thiết lập mối quan hệ; chia sẻ cảm xúc; biện hộ và hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

+ Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội như: nhận thức nghề nghiệp, thái độ nghề nghiệp, kiến thức nền, động cơ nghề nghiệp, quá trình đào tạo và điều kiện thực hành.

#### 3.2.1.3. Phương pháp nghiên cứu lý luận

Phương pháp chủ yếu được sử dụng để nghiên cứu lý luận là *phương pháp nghiên cứu văn bản tài liệu*. Phương pháp này được thực hiện theo các

bước: phân tích, tổng hợp, hệ thống hóa, khái quát hóa lý thuyết và công trình nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước về các vấn đề liên quan đến kỹ năng, công tác xã hội, công tác xã hội cá nhân, kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội; và các nhóm kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội là: thiết lập mối quan hệ, chia sẻ cảm xúc, biện hộ và hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng.

Việc nghiên cứu lý luận còn được hỗ trợ bởi *phương pháp chuyên gia* nhằm xác định vai trò của kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội, những biểu hiện cụ thể của kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội ở các trung tâm bảo trợ xã hội và các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

Cách thức tiến hành xin ý kiến một số chuyên gia tâm lý và các mẹ có kinh nghiệm nuôi dưỡng, chăm sóc và giáo dục trẻ mồ côi ở một số trung tâm bảo trợ xã hội, cục chăm sóc trẻ em, trường Đại học Lao động - Xã hội về bộ phiếu điều tra, mẫu biên bản quan sát và phỏng vấn sâu về những biểu hiện, yếu tố ảnh hưởng và biện pháp nâng cao kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

### **3.2.2. Phương pháp nghiên cứu thực tiễn**

#### **3.2.2.1. Phương pháp quan sát**

*a. Mục đích nghiên cứu:* Thu thập dữ liệu định tính một cách khách quan thực trạng những biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân của cán bộ xã hội với trẻ em mồ côi qua hành vi, cử chỉ, lời nói khi thiết lập quan hệ, chia sẻ cảm xúc, biện hộ và hướng dẫn trẻ tái hòa nhập cộng đồng.

Khi quan sát, đảm bảo tính tự nhiên không làm ảnh hưởng đến tâm lý và hoạt động của cán bộ công tác xã hội và trẻ mồ côi.



*b. Nội dung nghiên cứu:* quan sát các biểu hiện hành vi, ngôn ngữ, thái độ của cán bộ xã hội khi thực hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi (thiết lập quan hệ, chia sẻ cảm xúc, biện hộ và hướng dẫn trẻ tái hòa nhập cộng đồng).

Chúng tôi thực hiện quan sát trực tiếp các hoạt động của cán bộ xã hội với trẻ mồ côi ở tại 03 Trung tâm bảo trợ xã hội (Làng trẻ em SOS Hà Nội, Làng trẻ em Birla Hà Nội, Làng trẻ em SOS Việt Trì)

*c. Biên bản quan sát:* Căn cứ vào mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu, chúng tôi xây dựng mẫu bảng quan sát biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội

\* *Biên bản quan sát kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (xem phụ lục số 4) gồm các nội dung:*

- Thời gian quan sát
- Địa điểm quan sát
- Người quan sát
- Đối tượng quan sát
- Nội dung quan sát

Đánh giá về *kỹ năng thiết lập mối quan hệ* trong công tác xã hội cá nhân ở 3 tiêu chí: tính đầy đủ, tính thuần thực, tính linh hoạt

Đánh giá về *kỹ năng chia sẻ cảm xúc* trong công tác xã hội cá nhân ở 3 tiêu chí: tính đầy đủ, tính thuần thực, tính linh hoạt

Đánh giá về *kỹ năng biện hộ* trong công tác xã hội cá nhân ở 3 tiêu chí: tính đầy đủ, tính thuần thực, tính linh hoạt

Đánh giá về *kỹ năng hướng dẫn trẻ em mồ côi tái hòa nhập cộng đồng* trong công tác xã hội cá nhân ở 3 tiêu chí: tính đầy đủ, tính thuần thực, tính linh hoạt.

*d. Cách tiến hành:*

Trước khi tiến hành quan sát, chúng tôi tìm hiểu sơ bộ về tình hình, đặc

điểm của Trung tâm bảo trợ xã hội, cán bộ xã hội, đặc điểm công việc của cán bộ xã hội, đặc điểm trẻ mồ côi ở trung tâm.

Tiếp theo, chúng tôi quan sát biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội thể hiện qua kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ; Kỹ năng chia sẻ cảm xúc; Kỹ năng biện hộ; Kỹ năng hướng dẫn trẻ mồ côi tái hòa nhập cộng đồng theo mẫu phiếu quan sát đã soạn thảo sẵn. Thời gian tiến hành quan sát các cán bộ xã hội ở 3 Trung tâm bảo trợ xã hội trên địa bàn Hà Nội và Việt Trì là 1 tháng.

Kết quả quan sát được ghi lại theo bảng quan sát, kết quả xử lý được bổ sung cho những nghiên cứu khác trong điều tra, tổng hợp những lời nói, hành vi phù hợp hoặc không phù hợp trong thể hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội. Quan sát kết hợp với ghi chép những nội dung sau:

- Đối với kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ, tập trung vào hành vi, cử chỉ, biểu cảm và lời nói, cách nói để biểu thị khả năng thân thiện, gần gũi với trẻ, động viên, hỏi thăm kịp thời nếu trẻ buồn và thiếu sự tập trung; mặc trang phục phù hợp hoàn cảnh; lắng nghe và phân tích ý; thừa nhận sự tự khẳng định của trẻ; tôn trọng sự lựa chọn về cách thức giải quyết vấn đề của trẻ; bỏ qua thói quen xấu ở trẻ.

- Đối với kỹ năng chia sẻ cảm xúc, tập trung vào việc cán bộ xã hội dùng ngôn từ dễ hiểu, gần gũi và phù hợp; lắng nghe, tôn trọng mọi cảm xúc, quan niệm của trẻ; khích lệ trẻ chia sẻ về trải nghiệm của bản thân; chấp nhận suy nghĩ bên trong và hành vi thể hiện bên ngoài của trẻ; chú ý đến những cảm xúc bên trong của trẻ; ghi nhận giá trị, niềm tin, suy nghĩ của trẻ dù điều đó không phù hợp với quan điểm cá nhân

- Đối với kỹ năng biện hộ, tập trung vào các hành vi dùng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để giúp trẻ; xử lý tình huống cho trẻ; thiết lập mạng lưới quan hệ xã hội hiệu quả giữa những cá nhân khác nhau; sử dụng biện pháp tiếp cận, chăm sóc cá nhân để giải tỏa căng thẳng.

- Đối với kỹ năng hướng dẫn trẻ mồ côi tái hòa nhập cộng đồng, tập trung vào việc phân công việc cụ thể, phù hợp sức khỏe, khả năng của trẻ; giúp trẻ thực hiện nhiệm vụ chung; hỗ trợ vốn từ ngân hàng chính sách xã hội, các quỹ xã hội, quỹ từ thiện cho trẻ; tạo điều kiện cho trẻ có cơ hội được thể hiện mình để phát triển năng lực; xử lý kịp thời mâu thuẫn phát sinh trong gia đình và địa phương với trẻ; đưa ra biện pháp kịp thời để giải quyết xung đột của trẻ; phối hợp với cơ quan chức năng để giới thiệu và giải quyết việc làm cho trẻ; gợi ý cho trẻ thực hiện các quyền và nghĩa vụ công dân khác theo quy định của pháp luật.

*e. Cách xử lý kết quả:*

Kết quả quan sát được ghi lại qua băng hình và ghi lại bằng biên bản quan sát những hình ảnh, ngôn ngữ của cán bộ xã hội và trẻ mồ côi ở các trung tâm bảo trợ xã hội. Kết quả xử lý định tính được sử dụng bổ sung cho những kết quả nghiên cứu khác trong điều tra.

*3.2.2.2. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi*

Căn cứ vào mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu, chúng tôi xây dựng bảng hỏi để khảo sát biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

*a. Mục đích nghiên cứu*

Khảo sát thực trạng biểu hiện và mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội, gồm các nhóm kỹ năng: thiết lập mối quan hệ, chia sẻ cảm xúc, biện hộ, hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng và các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng này.

*b. Nội dung bảng hỏi*

**\* Phiếu trưng cầu ý kiến dành cho cán bộ xã hội (Xem phụ lục số 3)**

**Mở đầu:** Giới thiệu sơ bộ về mục đích của bảng hỏi

**Phần A:** Từ câu số 1 đến câu số 4

Tìm hiểu thực trạng biểu hiện *kỹ năng thiết lập mối quan hệ* trong công tác xã hội cá nhân ở 3 tiêu chí: tính đầy đủ, tính thuận thực, tính linh hoạt

Tìm hiểu thực trạng biểu hiện *kỹ năng chia sẻ cảm xúc* trong công tác xã hội cá nhân ở 3 tiêu chí: tính đầy đủ, tính thuận thực, tính linh hoạt

Tìm hiểu thực trạng biểu hiện *kỹ năng biện hộ* trong công tác xã hội cá nhân ở 3 tiêu chí: tính đầy đủ, tính thuận thực, tính linh hoạt

Tìm hiểu thực trạng biểu hiện *kỹ năng hướng dẫn trẻ mồ côi tái hòa nhập cộng đồng* trong công tác xã hội cá nhân ở 3 tiêu chí: tính đầy đủ, tính thuận thực, tính linh hoạt

**Phần B:** Từ câu số 5 đến câu số 10

Tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng đến thực trạng kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội, cụ thể là:

- Nhận thức nghề nghiệp
- Thái độ nghề nghiệp
- Kiến thức nền
- Động cơ nghề nghiệp
- Quá trình đào tạo
- Điều kiện thực hành

**Phần C:** Từ câu số 11 đến câu số 12

Tìm hiểu về hiệu quả đào tạo kỹ năng công tác xã hội cá nhân của các trường Đại học có ngành công tác xã hội

Tìm hiểu các đề xuất biện pháp để cải thiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân của sinh viên hiện nay

**Phần D: Một số thông tin về cá nhân:** Từ câu số 13 đến câu số 19

Giới

Thời gian làm việc

Cơ quan công tác

Chuyên môn

Đào tạo về công tác xã hội

Địa điểm và số lần tập huấn

Những đối tượng đã ứng dụng kỹ năng công tác xã hội cá nhân

*Cách thức tiến hành:* Các khách thể tham gia điều tra được trả lời độc lập, theo nhận định của cá nhân về những biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

*c. Thang đo*

Chúng tôi đánh giá kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội theo **mức độ thực hiện kỹ năng** (theo thang likert)

*\*Cách tính điểm:*

Với tất cả những câu trả lời ở tất cả các biểu hiện của các kỹ năng thành phần:

“Yếu”- 1 điểm

“Kém”- 2 điểm

“Trung bình” -3 điểm

“Tốt” - 4 điểm

“Rất tốt” - 5 điểm

Điểm càng cao thì biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội được đánh giá càng tốt.

+ Tính tổng điểm ở tất cả các biểu hiện kỹ năng thành phần

+ Tính điểm trung bình cộng của từng nhóm kỹ năng thành phần

*d. Thang đánh giá*

Trên cơ sở tổng điểm ở tất cả các biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội trong thang đo, đánh giá biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội gồm 5 mức.

Việc phân loại các mức biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội được xác định *căn cứ vào kết quả điểm trung*

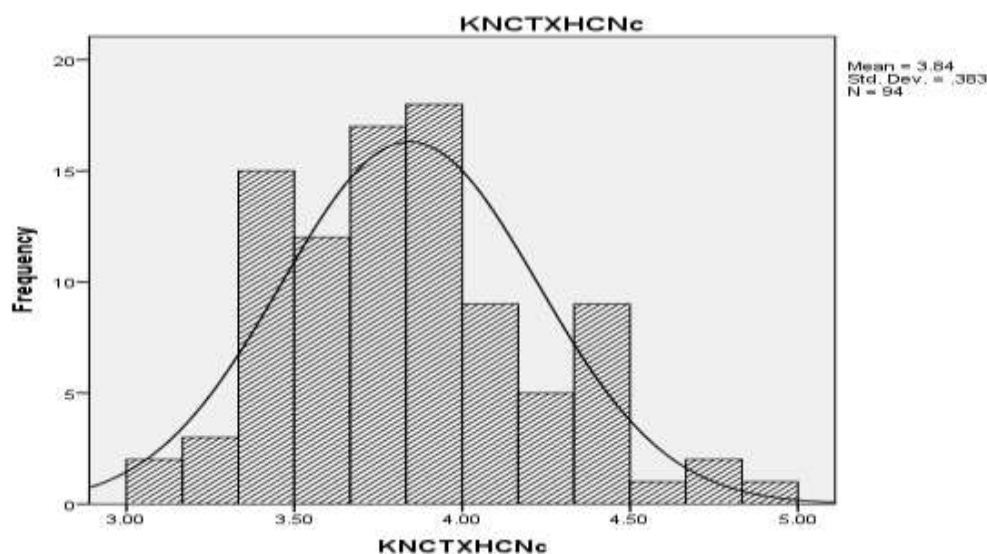
bình cộng và độ lệch chuẩn của phân bố kết quả thu được. Điểm cụ thể của từng mức độ cụ thể như sau:

**\* Thang điểm đánh giá mức độ thực hiện các nhóm kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội**

*Bảng 3.2: Thang điểm đánh giá mức độ thực hiện các nhóm kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội*

<b>Mức độ</b>	<b>Kỹ năng thiết lập mối quan hệ</b>	<b>Kỹ năng chia sẻ cảm xúc</b>	<b>Kỹ năng biện hộ</b>	<b>Kỹ năng hướng dẫn trẻ tái hòa nhập cộng đồng</b>	<b>Đánh giá chung</b>
<b>Yếu</b>	< 3,02	< 3,08	< 2,88	< 2,93	< 3,08
<b>Kém</b>	Từ 3,02 đến < 3,51	Từ 3,08 đến < 3,48	Từ 2,88 đến < 3,31	Từ 2,93 đến < 3,38	Từ 3,08 đến < 3,46
<b>Trung bình</b>	Từ 3,51 đến < 4,29	Từ 3,48 đến < 4,28	Từ 3,31 đến < 4,16	Từ 3,38 đến < 4,28	Từ 3,46 đến < 4,22
<b>Tốt</b>	Từ 4,29 đến < 4,68	Từ 4,28 đến < 4,68	Từ 4,16 đến < 4,60	Từ 4,28 đến < 4,73	Từ 4,22 đến < 4,60
<b>Rất tốt</b>	≥ 4,68	≥ 4,68	≥ 4,60	≥ 4,73	≥ 4,60

*(Ghi chú: Nội dung tâm lý ở mỗi mức xem bảng 2.1)*



*Biểu đồ 3.1: Phân bố điểm số về biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội*

**\* Thang đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội**

Ảnh hưởng rất lớn: 4 điểm

Ảnh hưởng lớn: 3 điểm

Ít ảnh hưởng: 2 điểm

Không ảnh hưởng: 1 điểm

+ Tính tổng điểm của mỗi yếu tố ảnh hưởng theo tần suất lựa chọn. Tính tổng

điểm và tính điểm trung bình cộng của mỗi nhóm yếu tố ảnh hưởng.

+ Xếp thứ bậc yếu tố ảnh hưởng theo tổng điểm và xếp thứ bậc nhóm yếu tố ảnh hưởng theo điểm trung bình cộng.

**3.2.2.3. Phương pháp phỏng vấn sâu**

a. *Mục đích nghiên cứu:* Thu thập, bổ sung, kiểm tra và làm rõ hơn những thông tin đã thu được từ khảo sát thực tế trên diện rộng.

b. *Nội dung phỏng vấn:* Nội dung phỏng vấn được chuẩn bị rõ ràng theo các vấn đề mà nhà nghiên cứu quan tâm, bao gồm: Thông tin về cán bộ xã

hội (tính cách, khí chất, thái độ, ...), hoàn cảnh gia đình, quan hệ của cán bộ xã hội với trẻ mồ côi; Kết quả công tác; Thành tích hoạt động công tác xã hội của cán bộ xã hội: Biểu hiện, nguyên nhân và biện pháp nâng cao kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (*xem phụ lục 5*).

Phỏng vấn được tiến hành trong không khí thoải mái, cởi mở và tin cậy. Việc phỏng vấn thường bắt đầu bằng những câu hỏi mở để cán bộ xã hội, trẻ mồ côi có thể trả lời trực tiếp hoặc gián tiếp theo ý muốn chủ quan. Buổi phỏng vấn được tiến hành như buổi nói chuyện, trao đổi về cuộc sống học tập, sinh hoạt của trẻ mồ côi và cán bộ xã hội ở trung tâm/ làng.

*c. Cách tiến hành:* Thời gian và địa điểm phỏng vấn được sắp xếp linh hoạt, thuận lợi. Đối với trẻ mồ côi, khi tiến hành phỏng vấn sâu, chúng tôi thực hiện không quá 25 phút, vì nếu phỏng vấn kéo dài sẽ gây cho các em mệt mỏi, chán nản và thiếu tập trung. Đối với cán bộ xã hội, mỗi lần phỏng vấn khoảng 35-40 phút.

*d. Cách xử lý kết quả:* Chúng tôi xử lý định tính và tổng hợp các ý kiến theo các nội dung nghiên cứu để làm minh chứng bổ sung cho số liệu định lượng

#### 3.2.2.4. Phương pháp nghiên cứu sản phẩm hoạt động

*a. Mục đích nghiên cứu:* phân tích, đánh giá mức độ thực hiện các kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội được ghi lại bằng hồ sơ công tác.

*b. Nội dung nghiên cứu:* tìm hiểu các kỹ năng công tác xã hội cá nhân của cán bộ xã hội thông qua các sản phẩm hoạt động

*c. Cách thức tiến hành:* thông qua hồ sơ công tác, báo cáo, kế hoạch, biên bản,... để xem xét đánh giá việc thực hiện các kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội



### 3.2.2.5. Phương pháp nghiên cứu trường hợp điển hình

a. *Mục đích nghiên cứu:* Tìm hiểu kỹ hơn những kết quả tác động của các phương pháp đã áp dụng và tác động thêm về nhận thức và cách làm công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội qua tập huấn.

b. *Nội dung nghiên cứu:* Mô tả, phân tích đặc điểm cá nhân của 3 cán bộ xã hội đang làm việc tại các Trung tâm bảo trợ xã hội với các đặc điểm về thâm niên công tác, chuyên môn đào tạo khác nhau; Phân tích biểu hiện, nguyên nhân và yếu tố ảnh hưởng đến những biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân (gồm các kỹ năng thiết lập mối quan hệ, chia sẻ cảm xúc, biện hộ và hướng dẫn trẻ tái hòa nhập cộng đồng) với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội và bước đầu tác động thêm những kiến thức công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội và cách làm cụ thể về công tác này cho họ trong tập huấn.

c. *Cách thức tiến hành:* Xem xét các kết quả phỏng vấn, bảng hỏi, biên bản quan sát, bảng kiểm tra trước và sau tác động. Mô tả quá trình nhận thức của cán bộ xã hội đối với kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi trước và sau tác động.

### 3.2.3. Phương pháp xử lý số liệu

Số liệu thu được sau khảo sát thực tiễn, chúng tôi sử dụng chương trình SPSS dùng trong môi trường Window phiên bản 21.0 để xử lý và phân tích thống kê nhằm đánh giá về mặt định lượng và định tính, đảm bảo độ tin cậy của các kết quả thu được. Các thông số và phép toán thống kê được sử dụng trong nghiên cứu này là phân tích thống kê mô tả và phân tích thống kê suy luận.

#### 3.2.3.1. Phân tích thống kê mô tả

Các chỉ số được dùng trong phân tích thống kê mô tả gồm:

- *Điểm trung bình cộng (Mean)* được dùng để tính điểm đạt được của từng mệnh đề, từng nội dung của mỗi kỹ năng và toàn bộ nhóm kỹ năng.
- *Độ lệch chuẩn (Standardized Deviation)* được dùng để mô tả mức độ phân tán hay tập trung của các câu trả lời được lựa chọn.

- *Tần suất, chỉ số phần trăm* phương án trả lời câu hỏi đóng, mở

### 3.2.3.2. Phân tích thống kê suy luận

Các phép thống kê suy luận được sử dụng gồm:

- *Phân tích so sánh*: chủ yếu phép so sánh giá trị trung bình (compare means). Các giá trị trung bình được coi là khác nhau có ý nghĩa về mặt thống kê khi xác suất  $p < 0,05$ . Để so sánh hai nhóm, chúng tôi sử dụng phép kiểm định T về độc lập giữa hai mẫu (T-Test). Để so sánh 3 nhóm trở lên, sử dụng phép phân tích phương sai một yếu tố (ANOVA). Bên cạnh đó, còn sử dụng phương pháp so sánh chéo (Crosstabs). Các giá trị có ý nghĩa về mặt thống kê khi xác suất  $p < 0,05$ .

- *Phân tích tương quan nhị biến*: trong nghiên cứu này đề tài sử dụng phép phân tích tương quan để xác định mức độ liên hệ giữa các kỹ năng. Mục đích là tìm hiểu mức độ (hay độ mạnh) liên kết giữa hai biến. Mức độ này được đo bởi hệ số tương quan Person hoặc Pspearman ( $r$ ) có giá trị từ (-1) đến (+1). Giá trị này cho biết độ mạnh và hướng của mối liên hệ: nếu giá trị (+), ( $r > 0$ ) có nghĩa là giữa chúng có mối liên hệ thuận; nếu giá trị (-), ( $r < 0$ ) là thể hiện mối liên hệ nghịch. Còn  $r = 0$  thì hai biến số đó không có mối liên hệ.

Mức độ ý nghĩa của mối liên hệ dựa vào quan hệ xác suất ( $p$ ). Nếu  $p < 0,05$  thì giá trị của  $r$  có ý nghĩa cho phân tích mối quan hệ giữa hai biến.

- *Phân tích hồi quy tuyến tính*: nghiên cứu sử dụng phép hồi quy để dự đoán mức độ thay đổi của các nhóm kỹ năng (là biến phụ thuộc) khi có tác động của các yếu tố: khả năng giao tiếp, định hướng giá trị nghề nghiệp, kiến thức nền, động cơ nghề nghiệp, chương trình đào tạo, điều kiện thực hành-thực tập (là biến độc lập). Phép tính này cho phép dự đoán thay đổi của biến phụ thuộc khi có sự ảnh hưởng của một hay nhiều biến độc lập trên cơ sở nghiên cứu các thông số R, F- test cùng với các giá trị  $p$  (nếu  $p < 0,05$  thì được coi là có ý nghĩa thống kê).

### **Tiểu kết chương 3**

Nghiên cứu những biểu hiện, mức độ thực hiện kỹ năng CTXHCVN với trẻ em mồ côi của CBXH là một đề tài mới và khó, vì vậy để thực hiện nhiệm vụ nghiên cứu theo một quy trình tổ chức chặt chẽ, khoa học và giải quyết các nhiệm vụ đặt ra một cách khách quan đạt được mục đích nghiên cứu của đề tài cần phải sử dụng phối kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu như: phương pháp nghiên cứu lý luận, phương pháp chuyên gia, phương pháp phỏng vấn sâu, phương pháp điều tra viết, phương pháp nghiên cứu sản phẩm hoạt động, phương pháp thống kê toán học, phương pháp nghiên cứu trường hợp điển hình, đặc biệt phương pháp quan sát được lựa chọn là phương pháp chính sử dụng nghiên cứu trên khách thể là cán bộ xã hội ở các trung tâm bảo trợ xã hội. Các số liệu thu về được xử lý theo phương pháp định tính và định lượng đưa ra những kết quả và kết luận đạt độ tin cậy và có giá trị về mặt khoa học.

## CHƯƠNG 4

### KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TRẠNG KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN VỚI TRẺ EM MỒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI

Trên cơ sở mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài trong chương này chúng tôi tập trung làm rõ một số nội dung chính sau đây:

- Thực trạng kỹ năng CTXH CN với trẻ em mồ côi của CBXH ở các Trung tâm bảo trợ xã hội chăm sóc nuôi dưỡng trẻ em mồ côi (Làng trẻ em SOS Hà Nội; Làng trẻ em SOS Việt Trì và Làng trẻ em Birla Hà Nội).

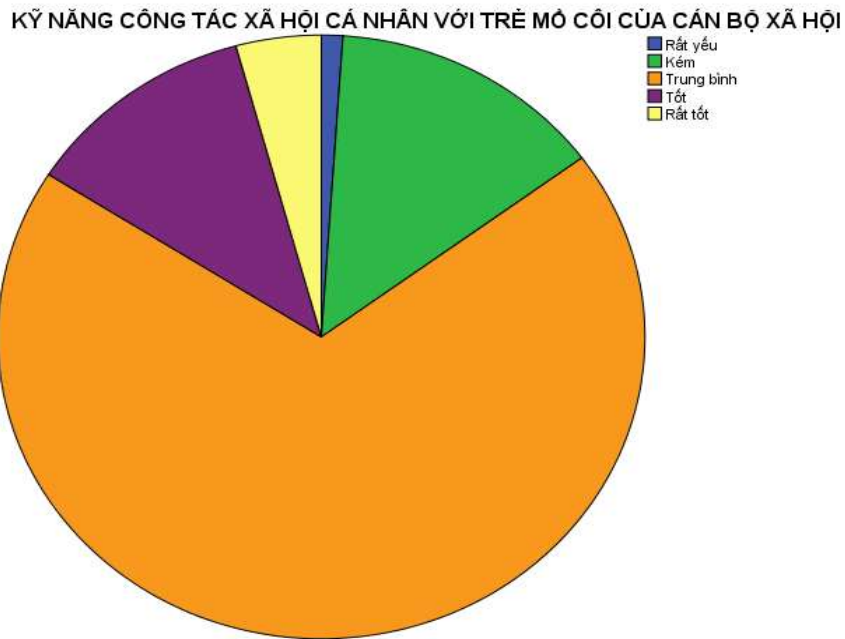
- Thực trạng mức độ thực hiện các kỹ năng thành phần của kỹ năng CTXH CN: kỹ năng thiết lập mối quan hệ; kỹ năng chia sẻ cảm xúc; kỹ năng biện hộ và kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

- Các yếu tố (nhận thức; thái độ; kiến thức; động cơ; quá trình đào tạo và điều kiện thực hành) ảnh hưởng đến thực trạng kỹ năng CTXH CN với trẻ em mồ côi của CBXH.

- Phân tích một số chân dung tâm lý về cán bộ xã hội thực hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi ở Trung tâm bảo trợ xã hội chăm sóc nuôi dưỡng trẻ em mồ côi (Làng trẻ em SOS Hà Nội; Làng trẻ em SOS Việt Trì và Làng trẻ em Birla Hà Nội) để minh hoạ cho kết quả nghiên cứu thực trạng.

#### **4.1. Thực trạng chung về kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội**

Tổng hợp kết quả khảo sát cho thấy, kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội đạt ở mức trung bình (ĐTB = 3,84). Tỷ lệ cán bộ xã hội có kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi đạt mức trung bình là 69,1%; ở mức yếu và kém là 14,9 % và chỉ có 16% cán bộ xã hội đạt mức tốt và rất tốt (xem đồ thị 4.1)



*Biểu đồ 4.1. Thực trạng chung về kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội*

Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội được đánh giá thông qua 4 kỹ năng thành phần (*Kỹ năng thiết lập mối quan hệ; Kỹ năng chia sẻ cảm xúc; Kỹ năng biện hộ; Kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng*).

Số liệu ở bảng 4.1 cho thấy, cán bộ công tác xã hội ở các trung tâm bảo trợ xã hội có các kỹ năng thành phần của kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi đều đạt ở mức trung bình, với điểm số dao động từ 3,75 đến 3,87. Trong 4 kỹ năng thành phần của kỹ năng công tác xã hội, cán bộ xã hội thực hiện *kỹ năng thiết lập mối quan hệ* ở mức cao nhất (ĐTB là 3,87). Đa số cán bộ xã hội đã vận dụng những tri thức, kinh nghiệm, phẩm chất nghề nghiệp làm cho trẻ cảm thấy tin tưởng, muốn hợp tác và đón nhận sự trợ giúp của cán bộ xã hội trong việc giải quyết vấn đề của trẻ.

Tiếp đến là “*kỹ năng chia sẻ cảm xúc*” và “*kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng*” (ĐTB = 3,82). *Kỹ năng biện hộ* được cán bộ xã hội đánh giá thực hiện ở mức độ thấp nhất (ĐTB = 3,75).

*Bảng 4.1: Thực trạng chung về mức độ kỹ năng CTXH cá nhân thành phần với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Loại kỹ năng</b>	<b>Điểm trung bình</b>	<b>Độ lệch chuẩn</b>	<b>Mức độ</b>
1	Kỹ năng thiết lập mối quan hệ	3.87	0.46	TB
2	Kỹ năng chia sẻ cảm xúc	3.82	0.48	TB
3	Kỹ năng biện hộ	3.75	0.53	TB
4	Kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng	3.82	0.48	TB
<b>Kỹ năng CTXH cá nhân</b>		<b>3.81</b>	<b>0.45</b>	<b>TB</b>

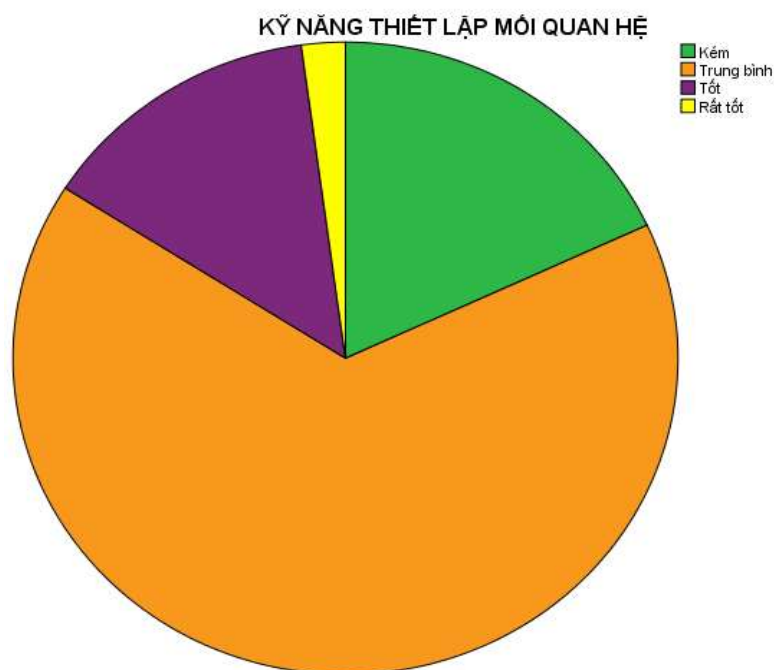
*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

#### **4.2. Thực trạng mức độ từng kỹ năng cụ thể của kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội**

##### **4.2.1. Thực trạng mức độ kỹ năng thiết lập mối quan hệ với TEMC của cán bộ xã hội**

Thiết lập quan hệ được xem như một trong những yếu tố tiền đề cho quá trình tương tác giữa cán bộ xã hội với trẻ mồ côi. Hoạt động hợp tác sẽ không diễn ra khi mối quan hệ thân thiện chưa được thiết lập, chưa có sự sẵn sàng hợp tác của trẻ. Chỉ khi CBXH tạo được lòng tin ở trẻ, trẻ mới sẵn sàng chia sẻ thông tin, cũng chỉ khi cán bộ xã hội tạo dựng được niềm tin thì trẻ mới có được cảm giác an toàn, tin cậy, tự tin trong việc ra quyết định và thực hiện các quyết định của mình.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỉ lệ cán bộ xã hội có kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ mồ côi đạt mức trung bình là 66,0%; ở mức kém là 18,1% và chỉ có 15,9% cán bộ xã hội đạt mức tốt và rất tốt (xem đồ thị 4.2)



*Biểu đồ 4.2. Thực trạng mức độ kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội*

Số liệu điều tra nghiên cứu ở bảng 4.2 cho thấy, tự đánh giá của cán bộ xã hội và kết quả quan sát về nhóm kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ em mồ côi ở cả 3 tiêu chí tính đầy đủ (ĐTB=3,96), tính thuần thực (ĐTB=3,82) và tính linh hoạt (ĐTB = 3,90), đều đạt ở mức trung bình.

*Bảng 4.2: Thực trạng mức độ kỹ năng thiết lập quan hệ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

TT	Kỹ năng thiết lập quan hệ	ĐTB	ĐLC	Mức độ
1	Tính đầy đủ	3.96	0.41	TB
2	Tính thuần thực	3.82	0.43	TB
3	Tính linh hoạt	3.90	0.43	TB

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

*Thực trạng mức độ đầy đủ của kỹ năng thiết lập quan hệ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội*

Mức độ thực hiện đầy đủ của kỹ năng thiết lập quan hệ với trẻ em mồ côi ở cán bộ xã hội là tốt nhất. Cán bộ xã hội thường xuyên có những biểu hiện “ghi nhớ tên và gọi được tên của trẻ” tiếp đến là “thân thiện, gần gũi từ lần gặp đầu tiên” và “mặc trang phục phù hợp với hoàn cảnh” (ĐTB=4,66; 4,16 và 3,99) khi thiết lập mối quan hệ với trẻ em mồ côi. Tiếp đến là những biểu hiện “biết động viên, hỏi thăm kịp thời nếu trẻ mang nét mặt buồn và thiếu sự tập trung” (ĐTB = 3,96); “tôn trọng sự lựa chọn về cách thức giải quyết vấn đề của trẻ” và “lắng nghe trẻ nói và phân tích ý thật nhẹ nhàng, khéo léo” được đánh giá ở mức độ thấp hơn (ĐTB = 3,93 và 3,89). Chị Ng.T.N. Làng trẻ em SOS Việt Trì chia sẻ khi được hỏi hiểu biết của chị về kỹ năng này: “trẻ khi vào làng thường có tâm lý e ngại, ít cởi mở do vậy để thiết lập được quan hệ với trẻ thì mình phải thực sự cởi mở, lắng nghe và tôn trọng các em thì tự nhiên các em sẽ tin tưởng mình và tự nguyện chia sẻ, hợp tác với mình để giải quyết khó khăn, vướng mắc”

Tuy nhiên, những biểu hiện như: “Bỏ qua thói quen xấu của trẻ” và “biết thừa nhận sự tự khẳng định của trẻ”; “Thể hiện nét mặt tươi tắn, hồ hởi trong suốt quá trình làm việc” ở cán bộ xã hội thể hiện chưa được thường xuyên và đầy đủ (ĐTB = 3,69; 3,72 và 3,79) (bảng 4.3).

*Bảng 4.3: Thực trạng mức độ tính đầy đủ của kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Biểu hiện</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Thứ bậc</b>
1	Biết mặc trang phục phù hợp hoàn cảnh	3.99	0.64	3
2	Biết thân thiện, gần gũi từ lần gặp đầu tiên	4.16	0.73	2
3	Biết thể hiện nét mặt tươi tắn, hồ hởi trong suốt quá trình làm việc.	3.79	0.76	8



4	Biết động viên, hỏi thăm kịp thời nếu cá nhân mang nét mặt buồn và thiếu sự tập trung	3.96	0.60	4
5	Biết lắng nghe trẻ nói và phân tích ý thật nhẹ nhàng, khéo léo	3.89	0.80	6
6	Biết thừa nhận sự tự khẳng định của trẻ	3.72	0.69	9
7	Biết tôn trọng sự lựa chọn về cách thức giải quyết vấn đề của trẻ	3.93	0.73	5
8	Biết dùng cử chỉ, ánh mắt động viên trẻ tích cực	3.88	0.74	7
9	Biết ghi nhớ tên và gọi được tên của trẻ	4.66	0.55	1
10	Biết bỏ qua thói quen xấu của trẻ	3.69	0.79	10

(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)

*Thực trạng mức độ thuận thực của kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội*

Số liệu điều tra ở bảng 4.4 cho thấy, những biểu hiện thuận thực nhất của kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội là “ghi nhớ tên và gọi được tên của trẻ” tiếp đến là “thân thiện, gần gũi từ lần gặp đầu tiên” và “tôn trọng sự lựa chọn về cách thức giải quyết vấn đề của trẻ” (ĐTB = 4,53; 3,96 và 3,84). Điều này cho thấy cán bộ xã hội đã có một số biểu hiện kỹ năng đúng trong các thao tác riêng lẻ nhưng chưa có thể kết hợp các thao tác đúng đồng thời.

*Bảng 4.4: Thực trạng mức độ tính thuận thực của kỹ năng thiết lập quan hệ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Biểu hiện</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Thứ bậc</b>
1	Biết mặc trang phục phù hợp hoàn cảnh	3.83	0.66	4
2	Biết thân thiện, gần gũi từ lần gặp đầu tiên	3.96	0.68	2
3	Biết thể hiện nét mặt tươi tắn, hồ hởi trong suốt quá trình làm việc.	3.66	0.77	8

4	Biết động viên, hỏi thăm kịp thời nếu cá nhân mang nét mặt buồn và thiếu sự tập trung	3.79	0.71	6
5	Biết lắng nghe trẻ nói và phân tích ý thật nhẹ nhàng, khéo léo	3.63	0.74	9
6	Biết thừa nhận sự tự khẳng định của trẻ	3.74	0.71	7
7	Biết tôn trọng sự lựa chọn về cách thức giải quyết vấn đề của trẻ	3.84	0.82	3
8	Biết dùng cử chỉ, ánh mắt động viên trẻ tế nhị	3.80	0.69	5
9	Biết ghi nhớ tên và gọi được tên của trẻ	4.53	0.71	1
10	Biết bỏ qua thói quen xấu của trẻ	3.51	0.77	10

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Quan sát cán bộ xã hội cho thấy, cán bộ xã hội đã tạo được ấn tượng tốt đẹp ngay từ buổi ban đầu khi tiếp xúc, làm việc với trẻ. Ấn tượng ban đầu khi gặp gỡ giữa cán bộ xã hội với trẻ mờ côi bao giờ cũng quan trọng và ảnh hưởng đến những diễn biến sau đó một cách trực tiếp hoặc gián tiếp. Nó là kết quả của sự đánh giá của trẻ đối với cán bộ xã hội có quan hệ với trẻ.

Từ giây phút ban đầu tiếp xúc, gặp gỡ, cán bộ xã hội đã biết cách chào hỏi, giới thiệu làm quen. Nhu cầu của trẻ mờ côi là cần được sự quan tâm giúp đỡ và trẻ trông cậy vào khả năng giải quyết vấn đề của cán bộ xã hội. Những điều đầu tiên mà các em rất quan tâm khi tiếp xúc với cán bộ xã hội chính là sự quan tâm của cán bộ xã hội với trẻ và cũng chính cán bộ xã hội là người chủ động thiết lập mối quan hệ giữa hai người vì mối quan hệ này được coi như là một công cụ tạo lập lòng tin ở đối tượng, là cơ sở để chấp nhận, thay đổi và tiến bộ.

Ngoài ra, một số cán bộ xã hội đã tạo dựng bầu không khí tâm lý thoải mái qua hành vi, cử chỉ, điệu bộ, nét mặt, thái độ; phong thái tự tin, lời nói nhẹ nhàng, mạch lạc, cách ăn mặc gọn gàng, sạch sẽ phù hợp với hoàn cảnh; Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, tạo được phong thái tốt đem lại cho trẻ cảm giác an tâm và dễ hợp tác hơn với trẻ.

*Trẻ M.H (tỏ ra lo lắng, băn khoăn): Con đang rất buồn và chẳng thể nào tập trung vào học được, con cũng không biết tâm sự với ai...*

*CBXH (Đến gần và nhìn vào mắt trẻ): Mẹ nghe con chia sẻ, con có thể nói cho mẹ biết chuyện gì đang xảy đến với con không?*

*Trẻ M.H: Ở lớp con học không thua kém bạn nào cả, con cũng được chọn vào đội văn nghệ của trường, các bạn vẫn luôn thân thiện với cháu...*

*CBXH (gật đầu, hơi mỉm cười): Mẹ cũng nghĩ thế!*

*(Trích biên bản quan sát ngày 20/2/2016)*

Tuy nhiên, cán bộ xã hội chưa thể hiện thuần thực kỹ năng “bỏ qua thói quen xấu của trẻ” và “lắng nghe trẻ nói và phân tích ý thật nhẹ nhàng khéo léo” (ĐTB = 3,51 và 3,74).

*Thực trạng mức độ linh hoạt của kỹ năng thiết lập quan hệ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.*

Theo kết quả ở bảng 4.5 cho thấy, những biểu hiện linh hoạt nhất của kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội là “ghi nhớ tên và gọi được tên của trẻ” tiếp đến là “thân thiện, gần gũi từ lần gặp đầu tiên” và “mặc trang phục phù hợp với hoàn cảnh” (ĐTB = 4,49; 4,10 và 4,04). Điều này cho thấy cán bộ xã hội có được một số biểu hiện kỹ năng đúng và có thay đổi được các biểu hiện trong các thao tác riêng lẻ, nhưng chưa có tính linh hoạt để có thể kết hợp các thao tác đúng đồng thời.

*Bảng 4.5: Thực trạng mức độ tính linh hoạt của kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Biểu hiện</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Thứ bậc</b>
1	Biết mặc trang phục phù hợp hoàn cảnh	4.04	0.63	3
2	Biết thân thiện, gần gũi từ lần gặp đầu tiên	4.10	0.79	2
3	Biết thể hiện nét mặt tươi tắn, hồ hởi trong suốt quá trình làm việc.	3.79	0.81	6

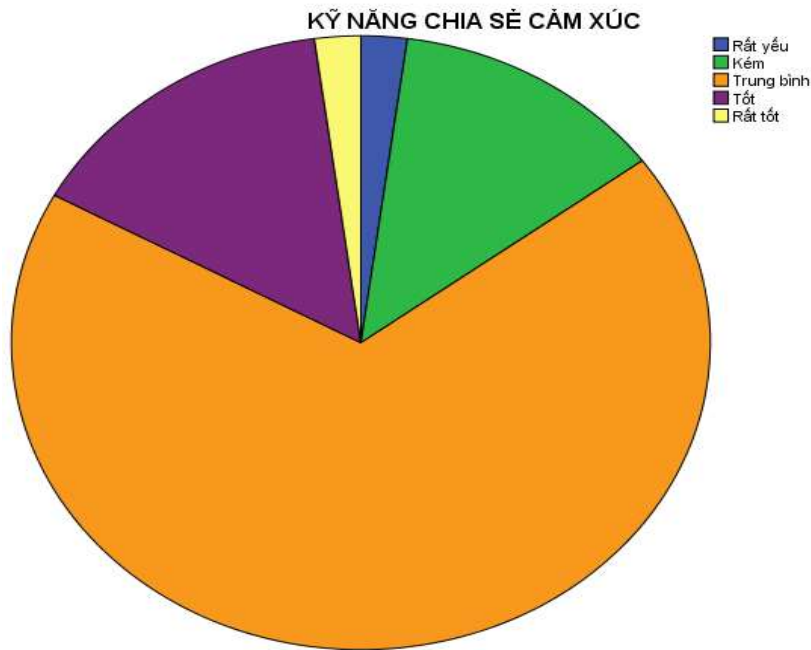
4	Biết động viên, hỏi thăm kịp thời nếu cá nhân mang nét mặt buồn và thiếu sự tập trung	3.84	0.83	5
5	Biết lắng nghe trẻ nói và phân tích ý thật nhẹ nhàng, khéo léo	3.72	0.80	9
6	Biết thừa nhận sự tự khẳng định của trẻ	3.78	0.70	7
7	Biết tôn trọng sự lựa chọn về cách thức giải quyết vấn đề của trẻ	3.74	0.84	8
8	Biết dùng cử chỉ, ánh mắt động viên trẻ tích cực	3.90	0.80	4
9	Biết ghi nhớ tên và gọi được tên của trẻ	4.49	0.74	1
10	Biết bỏ qua thói quen xấu của trẻ	3.69	0.81	10

(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)

Những biểu hiện tính linh hoạt thấp của kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ mồ côi “ bỏ qua thói quen xấu của trẻ” ; “lắng nghe trẻ nói và phân tích ý thật nhẹ nhàng khéo léo” và “ tôn trọng sự lựa chọn về cách thức giải quyết vấn đề của trẻ” (ĐTB = 3,69; 3,72 và 3,74).

#### **4.2.2. Thực trạng mức độ kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội**

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỉ lệ cán bộ xã hội có kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi đạt mức trung bình là 68,1%; ở mức rất yếu và kém là 14,9% và chỉ có 17,0% cán bộ xã hội đạt mức tốt và rất tốt (xem đồ thị 4.3)



*Biểu đồ 4.3. Thực trạng mức độ kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội*

Số liệu điều tra nghiên cứu ở bảng 4.6 cho thấy, tự đánh giá của cán bộ xã hội và kết quả quan sát về nhóm kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ em mồ côi ở cả 3 tiêu chí tính đầy đủ (ĐTB=3,97), tính thuần thực (ĐTB=3,82) và tính linh hoạt (ĐTB = 3,85), đều đạt ở mức trung bình.

*Bảng 4.6: Thực trạng mức độ kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Kỹ năng chia sẻ cảm xúc</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Mức độ</b>
1	Tính đầy đủ	3.97	0.43	TB
2	Tính thuần thực	3.82	0.44	TB
3	Tính linh hoạt	3.85	0.44	TB

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

4.2.2.1. *Thực trạng mức độ đầy đủ của kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.*

Số liệu ở bảng 4.7 cho thấy, mức độ thực hiện đầy đủ của kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi ở cán bộ xã hội tốt nhất.

*Bảng 4.7: Thực trạng mức độ tính đầy đủ kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Biểu hiện</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Thứ bậc</b>
1	Biết lắng nghe, tôn trọng mọi cảm xúc, quan niệm của trẻ	3.95	0.70	7
2	Biết dùng ngôn từ dễ hiểu, gần gũi và phù hợp	3.97	0.72	5
3	Biết ghi nhận giá trị, niềm tin, suy nghĩ của trẻ dù điều đó không phù hợp với quan điểm cá nhân	3.60	0.62	10
4	Biết khích lệ trẻ chia sẻ về trải nghiệm của bản thân	4.05	0.76	4
5	Biết tin tưởng vào khả năng thay đổi hành vi, suy nghĩ không hợp lý ở trẻ	3.76	0.63	9
6	Biết chấp nhận suy nghĩ bên trong và hành vi thể hiện bên ngoài của trẻ	3.94	0.70	8
7	Biết chú ý đến những cảm xúc bên trong của trẻ	3.97	0.74	6
8	Biết dùng lời nói, cử chỉ, ánh mắt động viên khen ngợi kịp thời	4.11	0.75	3
9	Biết khuyến khích, động viên khi trẻ có hạn chế (rụt rè, khó nhìn, khó nghe...)	4.14	0.59	2
10	Biết tôn trọng ý kiến của trẻ	4.26	0.73	1

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Những biểu hiện đầy đủ nhất của kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội là “tôn trọng ý kiến của trẻ”, tiếp đến là “khuyến khích, động viên khi trẻ có hạn chế (rụt rè, khó nhìn, khó nghe...)” và “dùng lời nói, cử chỉ, ánh mắt động viên khen ngợi kịp thời” (ĐTB=4,26; 4,14 và

4,11). Tiếp đến là những biểu hiện “Biết kích lệ trẻ chia sẻ về trải nghiệm của bản thân” (ĐTB = 4,05); “chú ý đến những cảm xúc bên trong của trẻ” và “Biết dùng ngôn từ dễ hiểu, gần gũi và phù hợp” được đánh giá ở mức độ thấp hơn (ĐTB = 3,97).

Tuy nhiên, những biểu hiện như: “Biết ghi nhận giá trị, niềm tin, suy nghĩ của trẻ dù điều đó không phù hợp với quan điểm cá nhân”; “Tin tưởng vào khả năng thay đổi hành vi, suy nghĩ không hợp lý ở trẻ”; “Biết chấp nhận suy nghĩ bên trong và hành vi thể hiện bên ngoài của trẻ” ở cán bộ xã hội thể hiện chưa được đầy đủ (ĐTB = 3,60; 3,76 và 3,94).

Chị K.T.L Làng trẻ em SOS Hà Nội chia sẻ: *Trường hợp khiến chị nhớ nhất là về một đứa trẻ khi được đưa vào làng lúc 4 tuổi, khóc suốt nửa ngày, nhất định không ở lại, không chịu nói chuyện với ai. Khi chị về, an ủi "Thôi nín đi, ở đây với mẹ" thì bé giãy nảy, đẩy ra và quát lớn "Ai gọi mẹ mà cứ tự xưng là mẹ", sau đó ném đồ đạc vào mặt chị rồi bỏ chạy ra ngoài. "Lúc ấy thực sự tôi không biết phải làm gì, chỉ biết ngồi nhìn theo con, nước mắt thì cứ chảy ra".*

Chị L kể, không chỉ trẻ nhỏ, các cháu lớn cũng không chịu "mở lòng" với các mẹ. Những hôm đầu, mỗi con tự thu mình một góc, căn nhà không tiếng cười, chỉ có tiếng mẹ nói, gọi các con xuống ăn cơm. Bữa ăn cũng không ai nói với ai câu nào, không khí nặng trĩu bao trùm căn nhà nhỏ. Tối đến, chị L phải nằm tâm sự, an ủi, kiên trì "làm thân" với từng đứa trẻ, hy vọng các con sớm bắt nhịp, làm quen môi trường mới. "Nằm cạnh các con nhưng chúng lại coi tôi như người vô hình, không đứa nào chịu chuyện trò gì cả. Nhiều tuần liền, không đêm nào tôi chợp mắt được, nước mắt cứ trào ra, nghĩ thương phận mình tủi nhục", chị L bùi ngùi kể lại. Thế rồi, bằng sự kiên trì, tình yêu thương đối với trẻ nhỏ, dần dần các con cũng đã chịu nói chuyện với mẹ L và các anh chị em trong nhà cũng không còn xa lánh nhau nữa.

4.2.2.2. *Thực trạng mức độ thuần thục của kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.*

*Bảng 4.8: Thực trạng mức độ tính thuần thục của kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Biểu hiện</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Thứ bậc</b>
1	Biết lắng nghe, tôn trọng mọi cảm xúc, quan niệm của trẻ	3.78	0.67	8
2	Biết dùng ngôn từ dễ hiểu, gần gũi và phù hợp	3.87	0.72	5
3	Biết ghi nhận giá trị, niềm tin, suy nghĩ của trẻ dù điều đó không phù hợp với quan điểm cá nhân	3.50	0.73	10
4	Biết khích lệ trẻ chia sẻ về trải nghiệm của bản thân	3.99	0.66	2
5	Biết tin tưởng vào khả năng thay đổi hành vi, suy nghĩ không hợp lý ở trẻ	3.53	0.69	9
6	Biết chấp nhận suy nghĩ bên trong và hành vi thể hiện bên ngoài của trẻ	3.80	0.68	7
7	Biết chú ý đến những cảm xúc bên trong của trẻ	3.85	0.74	6
8	Biết dùng lời nói, cử chỉ, ánh mắt động viên khen ngợi kịp thời	3.97	0.75	3
9	Biết khuyến khích, động viên khi trẻ có hạn chế ( rụt rè, khó nhìn, khó nghe...)	3.88	0.68	4
10	Biết tôn trọng ý kiến của trẻ	4.10	0.71	1

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Quan sát số liệu điều tra ở bảng 4.8 cho thấy, tự đánh giá của cán bộ xã hội về tính thuần thục trong việc chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi qua bảng hỏi là 3,82, ở mức trung bình. Điều này cho thấy cán bộ xã hội đã có một số biểu hiện kỹ năng đúng trong các thao tác riêng lẻ nhưng chưa có thể kết hợp các



thao tác đúng đồng thời. Những biểu hiện thuần thực nhất của kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội là “tôn trọng ý kiến của trẻ” tiếp đến là “khích lệ trẻ chia sẻ về trải nghiệm của bản thân” và “dùng lời nói, cử chỉ, ánh mắt động viên khen ngợi kịp thời” (ĐTB = 4,10; 3,99 và 3,97). Biểu hiện tính thuần thực thấp nhất của kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi “ghi nhận giá trị, niềm tin, suy nghĩ của trẻ dù điều đó không phù hợp với quan điểm cá nhân” và “tin tưởng vào khả năng thay đổi hành vi, suy nghĩ không hợp lý ở trẻ”; “lắng nghe, tôn trọng mọi cảm xúc, quan niệm của trẻ” (ĐTB = 3,50; 3,53 và 3,78).

*4.2.2.3. Thực trạng mức độ linh hoạt của kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.*

Theo kết quả ở bảng 4.9 cho thấy, tự đánh giá của cán bộ xã hội về tính linh hoạt trong việc chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi qua bảng hỏi là 3,85, ở mức trung bình. Điều này cho thấy cán bộ xã hội có được một số biểu hiện kỹ năng đúng và có thay đổi được các biểu hiện trong các thao tác riêng lẻ, nhưng chưa có tính linh hoạt để có thể kết hợp các thao tác đúng đồng thời. Những biểu hiện linh hoạt nhất của kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội là “tôn trọng ý kiến của trẻ” tiếp đến là “khích lệ trẻ chia sẻ về trải nghiệm của bản thân” và “lắng nghe, tôn trọng mọi cảm xúc, quan niệm của trẻ” (ĐTB = 4,09; 3,98 và 3,98).

*Bảng 4.9: Thực trạng mức độ tính linh hoạt của kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Biểu hiện</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Thứ bậc</b>
1	Biết lắng nghe, tôn trọng mọi cảm xúc, quan niệm của trẻ	3.98	0.71	3
2	Biết dùng ngôn từ dễ hiểu, gần gũi và phù hợp	3.87	0.73	6

3	Biết ghi nhận giá trị, niềm tin, suy nghĩ của trẻ dù điều đó không phù hợp với quan điểm cá nhân	3.64	0.74	10
4	Biết khích lệ trẻ chia sẻ về trải nghiệm của bản thân	3.98	0.77	2
5	Biết tin tưởng vào khả năng thay đổi hành vi, suy nghĩ không hợp lý ở trẻ	3.65	0.69	9
6	Biết chấp nhận suy nghĩ bên trong và hành vi thể hiện bên ngoài của trẻ	3.73	0.75	8
7	Biết chú ý đến những cảm xúc bên trong của trẻ	3.79	0.77	7
8	Biết dùng lời nói, cử chỉ, ánh mắt động viên khen ngợi kịp thời	3.95	0.82	4
9	Biết khuyến khích, động viên khi trẻ có hạn chế (rụt rè, khó nhìn, khó nghe...)	3.93	0.82	5
10	Biết tôn trọng ý kiến của trẻ	4.09	0.74	1

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Kết quả quan sát cho thấy rõ hơn về biểu hiện kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ của cán bộ xã hội như sau:

*Trẻ H.L: Con chào Mẹ!*

*CBXH (Mỉm cười, nét mặt tươi tắn, giọng nói hồ hởi, tay vẫy vẫy):*

*Chào con. Con đi học về rồi à?*

*Trẻ H.L: Vâng*

*CBXH (Đứng lại gần, đặt tay lên vai, nhìn vào mắt trẻ, giọng nhẹ nhàng): Mẹ thấy con rất vui?*

*Trẻ H.L: Con cảm thấy đỡ buồn hơn rồi ạ!*

*CBXH (Nét mặt rạng rỡ, giọng nhẹ nhàng): Vậy à? Con vui là mẹ cũng cảm thấy vui. Hôm nay ở lớp chắc có điều gì đó làm con vui có phải không?*

*Trẻ H.L: Con đã suy nghĩ rất nhiều về bạn L, chúng con chơi thân với nhau rất lâu rồi, 2 đứa đã cùng nhau học tập, cùng chia sẻ những khi vui, buồn, nhưng vì một chuyện nhỏ, hôm trước đã làm tổn thương nhau. Hôm nay chúng con đã giải thích mọi điều hiểu lầm và cảm thấy thân thiện với nhau hơn.*

*(Trích biên bản quan sát ngày 27/2/2016)*

Ở tình huống này cán bộ xã hội đã biết dung lời nói, cử chỉ, ánh mắt, dùng các câu hỏi mở để thân chủ có cơ hội nói lên những cảm xúc của mình, không khí buổi làm việc rất tự nhiên, nhẹ nhàng và cởi mở.

Những biểu hiện tính linh hoạt thấp của kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi “ ghi nhận giá trị, niềm tin, suy nghĩ của trẻ dù điều đó không phù hợp với quan điểm cá nhân” và “tin tưởng vào khả năng thay đổi hành vi, suy nghĩ không hợp lý ở trẻ”; và “chấp nhận suy nghĩ bên trong và hành vi thể hiện bên ngoài của trẻ” (ĐTB = 3,64; 3,65 và 3,73).

Các em ở làng trẻ em đều mang trong mình những nỗi đau chung là thiếu thốn tình cảm của bố mẹ và mỗi em là một cảnh đời riêng. Em thì ngay khi cất tiếng khóc chào đời đã không kịp biết bố mình, mẹ mình là ai, em thì phải chứng kiến cảnh từng người thân yêu nhất của mình ra đi, có em thì bố hay mẹ vẫn còn sống nhưng mang trọng bệnh (nhiễm HIV), thậm chí có những em bố mẹ không còn... Nỗi đau ấy luôn thường trực trong mỗi em. Dù rằng hiện nay xã hội đã quan tâm rất lớn đến các em, đất nước càng phát triển thì càng có nhiều người làm từ thiện và tìm đến giúp đỡ các em về mặt vật chất nhưng vật chất có đủ đầy bao nhiêu đi chăng nữa thì cũng không thể phủ lấp được khoảng trống trong lòng, các em luôn khao khát tình cảm.

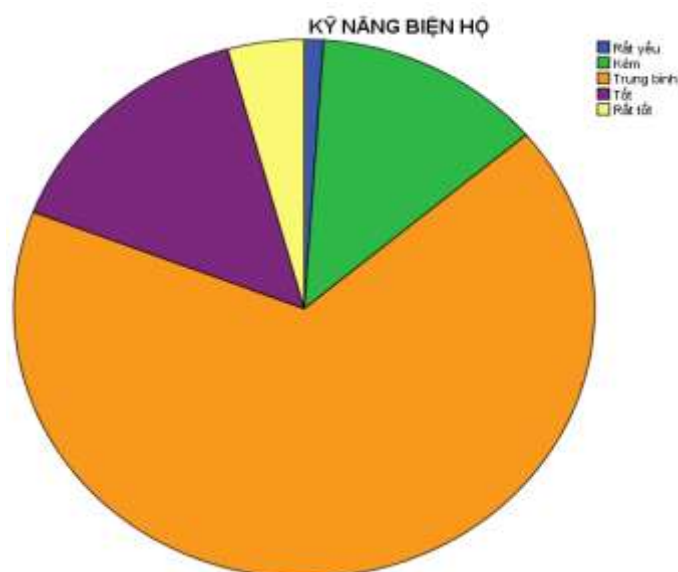
Trẻ mồ côi thường có cảm xúc tiêu cực, dễ trầm cảm được biểu lộ bằng trạng thái suy kém rõ ràng với sự mất quan tâm hoặc vui thú trong các hoạt

động bình thường. Sự trầm cảm cũng có thể là kết quả của những ý nghĩ tiêu cực, những ý nghĩ này có thể là bao gồm cái nhìn tiêu cực về bản thân, những diễn dịch tiêu cực về các kinh nghiệm riêng và những quan điểm tiêu cực về tương lai. Một số, đặc biệt là em trai, biểu lộ cảm nghĩ bằng những hành vi hướng ngoại và có thể hành động quá khích. Các em gái thường biểu lộ tình cảm bằng những hành vi hướng nội, bần khoản hoặc trở nên lo lắng. Trẻ mồ côi khó diễn tả cảm xúc bằng lời: Có thể do bị choáng ngợp bởi chính tâm trạng của mình và muốn đè nén tâm trạng đó, hoặc trẻ chưa bao giờ được khuyến khích để tự nói về mình và không có đủ lời để diễn tả tâm trạng. Vì thiếu hụt về tình cảm nên các cháu kiếm tìm chỗ dựa ở những người xung quanh mình, nhất là cán bộ, nhân viên tại làng. Các em đều có nhu cầu và mong muốn được chia sẻ cảm xúc, được mọi người thấu hiểu, thương yêu và tin tưởng.

Qua quan sát, chúng tôi thấy, cán bộ xã hội ở các làng có biểu hiện nghe nhiều hơn nói, dành nhiều thời gian hơn để trẻ nói. Biết dùng cách tiếp nhận đơn giản, phù hợp với độ tuổi, trạng thái, trình độ của trẻ, thể hiện sự thân thiện cởi mở; Phản hồi lại những cảm nhận về cảm xúc, suy nghĩ của trẻ bằng ngôn ngữ, thái độ và hành vi phù hợp; Quan tâm, động viên và hỏi thăm kịp thời khi trẻ có nét mặt buồn và thiếu sự tập trung; tránh đưa ra những lời phê phán, lên án, đổ lỗi hay phản đối một cách mạnh mẽ quan điểm, suy nghĩ, hành vi còn chưa đúng đắn khác thường của trẻ.

#### ***4.2.3. Thực trạng mức độ kỹ năng biện hộ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội***

Với những trẻ em mồ côi thì biện hộ là cách thức thúc đẩy và bảo vệ quyền và lợi ích thiết thực cho trẻ. CBXH là nhà biện hộ cho trẻ cần giúp trẻ và gia đình trẻ tiếp cận và được hưởng lợi tốt nhất từ các dịch vụ trợ giúp phù hợp. Hay có thể hiểu việc người cán bộ xã hội giúp TEMC và gia đình các em đưa ra tiếng nói, quan điểm hoặc đại diện cho họ đưa ra tiếng nói và cố gắng đảm bảo quyền của họ được tôn trọng và các nhu cầu phù hợp được thoả mãn.



*Biểu đồ 4.4. Thực trạng mức độ kỹ năng biện hộ với TEMC của cán bộ xã hội*

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỉ lệ CBXH tự đánh giá kỹ năng biện hộ với trẻ mồ côi đạt mức trung bình là 67,0%; ở mức rất yếu và kém là 13,9% và chỉ có 19,2% cán bộ xã hội đạt mức tốt và rất tốt (xem đồ thị 4.4)

*Bảng 4.10: Thực trạng mức độ kỹ năng biện hộ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

TT	Kỹ năng biện hộ	ĐTB	ĐLC	Mức độ
1	Tính đầy đủ	3.83	0.42	TB
2	Tính thuần thực	3.66	0.47	TB
3	Tính linh hoạt	3.74	0.50	TB

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Số liệu điều tra nghiên cứu ở bảng 4.10 cho thấy, kỹ năng biện hộ của CBXH với TEMC thể hiện ở cả 3 tiêu chí tính đầy đủ (ĐTB=3,83), tính thuần thực (ĐTB=3,66) và tính linh hoạt (ĐTB = 3,74), đều đạt ở mức trung bình. Trong đó mức độ thực hiện đầy đủ của kỹ năng biện hộ cho trẻ em mồ côi ở CBXH là tốt nhất.

4.2.3.1. *Thực trạng mức độ đầy đủ của kỹ năng biện hộ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.*

Những biểu hiện đầy đủ nhất của kỹ năng biện hộ với TEMC của cán bộ xã hội là “biết hiểu hoàn cảnh của trẻ” tiếp đến là “biết tôn trọng các quyền của trẻ” và “khích lệ để trẻ chủ động giao tiếp” có điểm trung bình (ĐTB=4,33; 4,31 và 4,11). Tiếp đến là những biểu hiện “biết xử lý tình huống cho trẻ” (ĐTB = 3,98); “hiểu thái độ biểu hiện của trẻ” được đánh giá ở mức độ thấp hơn (ĐTB = 3,93) (bảng 4.11).

*Bảng 4.11: Thực trạng mức độ tính đầy đủ kỹ năng biện hộ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Biểu hiện</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Thứ bậc</b>
1	Biết hiểu thái độ biểu hiện của trẻ	3.93	0.67	5
2	Biết khích lệ để trẻ chủ động giao tiếp	4.11	0.71	3
3	Biết tôn trọng các quyền của trẻ	4.31	0.65	2
4	Biết dùng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để giúp trẻ	3.68	0.72	6
5	Biết xử lý tình huống cho trẻ	3.98	0.67	4
6	Biết hiểu hoàn cảnh cùng trẻ	4.33	0.75	1
7	Biết chấp nhận biện hộ không được nhà hoạch định chính sách quan tâm	3.34	0.84	10
8	Biết thiết lập mạng lưới quan hệ xã hội hiệu quả giữa những cá nhân khác nhau	3.55	0.68	8
9	Biết xác định mục tiêu của việc biện hộ	3.48	0.83	9
10	Biết sử dụng biện pháp tiếp cận, chăm sóc cá nhân để giải tỏa căng thẳng nếu có.	3.64	0.73	7

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Biểu hiện “hiểu hoàn cảnh của trẻ” theo kết quả khảo sát tự đánh giá của cán bộ xã hội đều được đánh giá mức tốt nhất (tính đầy đủ, thuận thực và linh hoạt). Điều này được lý giải thông qua quá trình tìm hiểu thực tế, khi tiếp nhận trẻ vào làng, CBXH thường tìm hiểu thông tin liên quan tới trẻ (tên, tuổi, trẻ ở với ai, địa chỉ ở đâu?; quan hệ cha, mẹ, người thân hoàn cảnh gia đình điều kiện sống như thế nào?; tình trạng sức khỏe của trẻ hiện nay; mức độ tổn thương về tâm lý đối với trẻ nếu có; thông tin về trường học, mối quan hệ xã hội như bạn bè, hàng xóm, ...) trên cơ sở đó xác định nhu cầu, hoàn cảnh cũng như mục tiêu của việc biện hộ cho trẻ. Hoàn cảnh của các em thuộc làng trẻ đều rất đáng thương, hầu hết là trẻ mồ côi, có cuộc sống đau buồn về hoàn cảnh gia đình như: mất cha, mất mẹ, mất cả cha lẫn mẹ, bị bỏ rơi, thiếu sự chăm sóc của gia đình, người thân, ... Em mẹ mất vì bệnh tật, cha đi tù, có em cha bị nhiễm HIV lây sang mẹ; .... Không gia đình, không người thân, đau thương của các em giống như Chủ tịch Helmut Kutin từng chia sẻ: *“Nỗi bất hạnh lớn nhất của một đứa trẻ là không thuộc về đâu cả. Thiếu thức ăn, quần áo và giáo dục còn dễ dàng cho một đứa trẻ đương đầu hơn là việc bị cô đơn, không có nhà và không thuộc về ai”*

Mỗi trẻ có thể gặp phải những vấn đề khác nhau (cơ thể đau đơn do bị đánh đập, tinh thần hoảng loạn do bị lạm dụng, xao nhãng...). Do đó, khi tiếp nhận trẻ cán bộ xã hội cần hiểu hoàn cảnh của trẻ, cần cân nhắc trạng thái thể chất về tâm lý của trẻ để đưa ra những phương án can thiệp biện hộ phù hợp trước mắt và lâu dài. Đặc biệt, giai đoạn đầu cần chú trọng tới can thiệp, hỗ trợ giải quyết những tình trạng tiêu cực của trẻ.

*“Các con vào đây, mỗi đứa đều có một hoàn cảnh đặc biệt nên tâm lý, suy nghĩ cũng khác nhau. Hầu hết các mẹ ở làng đều chưa được một lần vượt cạn, nhiều mẹ cũng có hoàn cảnh rất đặc biệt nhưng ai cũng có tình yêu*

*thương con trẻ, luôn coi những đứa trẻ ở làng là con đẻ của mình. Chính tình yêu, sự đùm bọc che chở của những người mẹ đã giúp con khôn lớn trưởng thành”* (CBXH- Làng SOS Việt Trì))

Tuy nhiên, những biểu hiện như: “chấp nhận biện hộ không được nhà hoạch định chính sách quan tâm” và “xác định mục tiêu của việc biện hộ” và “thiết lập mạng lưới quan hệ xã hội hiệu quả giữa những cá nhân khác nhau” ở cán bộ xã hội thể hiện chưa được đầy đủ (ĐTB = 3,34; 3,48 và 3,55).

*4.2.3.2. Thực trạng mức độ tuân thủ của kỹ năng biện hộ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.*

Quan sát số liệu điều tra ở bảng 4.12 cho thấy, tự đánh giá của cán bộ xã hội về tính tuân thủ trong việc biện hộ với trẻ mồ côi qua bảng hỏi là 3,66, ở mức trung bình. Điều này cho thấy cán bộ xã hội đã có một số biểu hiện kỹ năng đúng trong các thao tác riêng lẻ nhưng chưa có thể kết hợp các thao tác đúng đồng thời. Những biểu hiện tuân thủ nhất của kỹ năng biện hộ với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội là “biết hiểu hoàn cảnh của trẻ” tiếp đến là “tôn trọng các quyền của trẻ” và “hiểu thái độ biểu hiện của trẻ” (ĐTB = 4,30; 4,01 và 3,83).

*Bảng 4.12: Thực trạng mức độ tính tuân thủ kỹ năng biện hộ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Biểu hiện</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Thứ bậc</b>
1	Biết hiểu thái độ biểu hiện của trẻ	3.83	0.69	3
2	Biết khích lệ để trẻ chủ động giao tiếp	3.82	0.73	4
3	Biết tôn trọng các quyền của trẻ	4.01	0.82	2
4	Biết dùng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để giúp trẻ	3.54	0.75	6



5	Biết xử lý tình huống cho trẻ	3.76	0.72	5
6	Biết hiểu hoàn cảnh cùng trẻ	4.30	0.73	1
7	Biết chấp nhận biện hộ không được nhà hoạch định chính sách quan tâm	3.24	0.88	10
8	Biết thiết lập mạng lưới quan hệ xã hội hiệu quả giữa những cá nhân khác nhau	3.35	0.72	8
9	Biết xác định mục tiêu của việc biện hộ	3.34	0.88	9
10	Biết sử dụng biện pháp tiếp cận, chăm sóc cá nhân để giải tỏa căng thẳng nếu có.	3.43	0.87	7

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Với tiêu chí *tôn trọng các quyền của trẻ* và đề cao mọi năng lực của trẻ, chính mỗi thân chủ (là trẻ em) cũng được coi là thành phần tham gia vào quá trình biện hộ. Trẻ vừa là thành viên tham gia trực tiếp, vừa là người nêu ý kiến đóng góp, thể hiện quan điểm, thái độ với những phương án đưa ra để điều chỉnh một cách hợp lý do đó CBXH cần hiểu thái độ và khích lệ để trẻ chủ động giao tiếp.

Ở làng SOS, cán bộ xã hội đề xuất đưa trẻ tới một tổ chức dạy nghề phi chính phủ trên cơ sở nguyện vọng (nghề nghiệp, thời gian học...) của trẻ.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, cán bộ xã hội “chấp nhận biện hộ không được nhà hoạch định chính sách quan tâm”; “xác định mục tiêu của việc biện hộ” chưa thuần thực (ĐTB = 3,24; 3,34). Việc xác định đúng mục tiêu của việc biện hộ cho trẻ là một bước rất quan trọng, đảm bảo sự thành công của quá trình can thiệp sau này. Bởi nếu mục tiêu đưa ra rõ ràng, cụ thể thì việc can thiệp được đảm bảo tiến hành thuận lợi, hiệu quả cao. Hơn nữa, mục tiêu biện hộ là nhằm chuẩn bị những phương án hành động khả thi nhằm đối phó với những tình huống thực tế.

Quan sát thực tế cho thấy, cán bộ xã hội lập kế hoạch theo từng giai đoạn trên cơ sở mục tiêu trước mắt, mục tiêu lâu dài, tuy nhiên các hoạt động được đưa ra trong kế hoạch chưa dựa trên sự cân nhắc những trở ngại thực tế. Những trở ngại thường gặp có thể là trở ngại về nguồn lực (kinh phí, sự hỗ trợ của gia đình trẻ,...), trở ngại từ tình huống phát sinh, trở ngại từ chính bản thân trẻ (trẻ từ chối sự giúp đỡ,...), v.v...

Để giúp đỡ hay biện hộ cho trẻ, cán bộ xã hội phối hợp với những cá nhân, nhóm có quan hệ mật thiết với trẻ (gia đình, thầy cô, bạn bè, các tổ chức xã hội,...), thiết lập tốt mạng lưới quan hệ xã hội giữa những cá nhân với nhau. Cụ thể là: Ủy ban bảo vệ và chăm sóc trẻ em, trường học của trẻ hay gần nhất là cơ quan/làng trẻ mà cán bộ xã hội trực thuộc. Tuy nhiên, công việc này được cán bộ xã hội ở các làng được nghiên cứu thực hiện chưa tốt (ĐTB = 3,35). Đây là hệ thống điều hành và giám sát vĩ mô các phương án can thiệp biện hộ thông qua hệ thống chính sách của mình. Thành phần này thể hiện sự tham gia thông qua việc phê duyệt kế hoạch biện hộ căn cứ theo những chính sách, điều luật, quy định đã được ban hành nhằm bảo vệ quyền lợi của trẻ tối đa. Đồng thời, họ cũng cung cấp thông tin về chính sách của cơ sở mình để hỗ trợ cán bộ xã hội xác định mục tiêu biện hộ phù hợp. Cán bộ xã hội thiết lập hệ thống dịch vụ phù hợp để cung cấp cho trẻ theo từng giai đoạn. Việc thiết lập mạng lưới dịch vụ cần được thông qua cơ quan chủ quản của cán bộ xã hội. Chính những cơ quan chủ quản này cũng thuộc một mạng lưới cộng tác chặt chẽ cùng lĩnh vực. Vì vậy nên việc tìm và cung ứng những dịch vụ phù hợp với nhu cầu mỗi trẻ sẽ được triển khai tương đối dễ dàng, thuận lợi.

*4.2.3.3. Thực trạng mức độ linh hoạt của kỹ năng biện hộ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.*

Theo kết quả ở bảng 4.13 cho thấy, tự đánh giá của cán bộ xã hội về tính linh hoạt trong việc biện hộ với trẻ mồ côi qua bảng hỏi là 3,74 ở mức

trung bình. Điều này cho thấy cán bộ xã hội có được một số biểu hiện kỹ năng đúng và có thay đổi được các biểu hiện trong các thao tác riêng lẻ, nhưng chưa có tính linh hoạt để có thể kết hợp các thao tác đúng đồng thời. Những biểu hiện linh hoạt nhất của kỹ năng biện hộ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội là “biết hiểu hoàn cảnh của trẻ” tiếp đến là “tôn trọng các quyền của trẻ” và “khích lệ để trẻ chủ động giao tiếp” (ĐTB = 4,36; 4,16 và 3,98). Những biểu hiện tính linh hoạt thấp của kỹ năng biện hộ với trẻ mồ côi “chấp nhận biện hộ không được nhà hoạch định chính sách quan tâm”; “thiết lập mạng lưới quan hệ xã hội hiệu quả giữa những cá nhân khác nhau” và “xác định mục tiêu của việc biện hộ” (ĐTB = 3,35; 3,39 và 3,40).

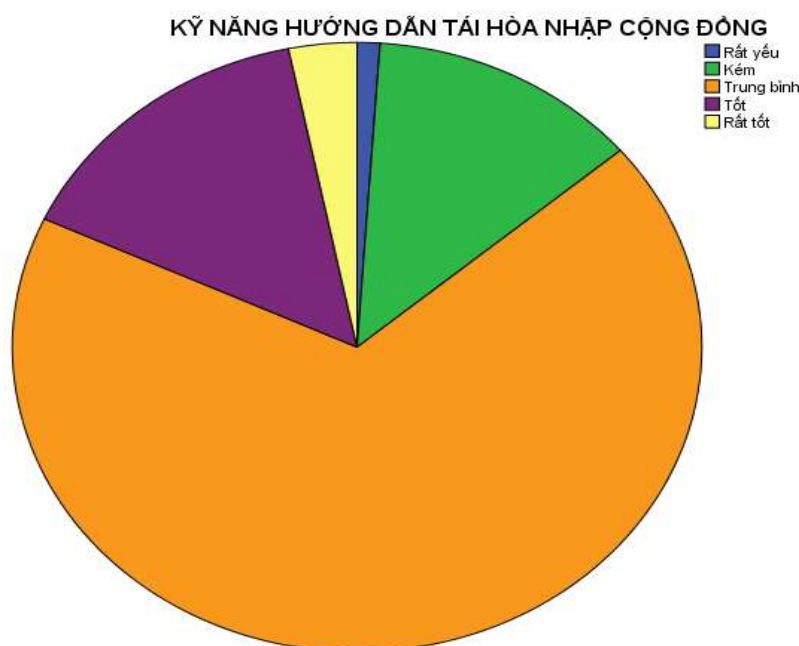
*Bảng 4.13: Thực trạng mức độ tính linh hoạt kỹ năng biện hộ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Biểu hiện</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Thứ bậc</b>
1	Biết hiểu thái độ biểu hiện của trẻ	3.86	0.72	4
2	Biết khích lệ để trẻ chủ động giao tiếp	3.98	0.81	3
3	Biết tôn trọng các quyền của trẻ	4.16	0.78	2
4	Biết dùng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để giúp trẻ	3.59	0.76	6
5	Biết xử lý tình huống cho trẻ	3.81	0.79	5
6	Biết hiểu hoàn cảnh cùng trẻ	4.36	0.71	1
7	Biết chấp nhận biện hộ không được nhà hoạch định chính sách quan tâm	3.35	0.91	10
8	Biết thiết lập mạng lưới quan hệ xã hội hiệu quả giữa những cá nhân khác nhau	3.39	0.76	9
9	Biết xác định mục tiêu của việc biện hộ	3.40	0.93	8
10	Biết sử dụng biện pháp tiếp cận, chăm sóc cá nhân để giải tỏa căng thẳng nếu có.	3.59	0.83	7

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

#### 4.2.4. Thực trạng mức độ kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỉ lệ cán bộ xã hội tự đánh giá kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng với trẻ mồ côi đạt mức trung bình là 68,1%; ở mức rất yếu và kém là 13,9% và chỉ có 18,1% cán bộ xã hội đạt mức tốt và rất tốt (xem đồ thị 4.5)



*Biểu đồ 4.5. Thực trạng mức độ kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội*

Số liệu điều tra nghiên cứu ở bảng 4.14 cho thấy, tự đánh giá của cán bộ xã hội và kết quả quan sát về nhóm kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng với trẻ em mồ côi ở cả 3 tiêu chí tính đầy đủ (ĐTB=3,90), tính thuần thực (ĐTB=3,77) và tính linh hoạt (ĐTB = 3,83), đều đạt ở mức trung bình. Trong đó mức độ thực hiện đầy đủ của kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng cho trẻ em mồ côi ở cán bộ xã hội là tốt nhất.

*Bảng 4.14: Thực trạng mức độ kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Mức độ</b>
1	Tính đầy đủ	3.90	0.50	TB
2	Tính thuận thực	3.77	0.46	TB
3	Tính linh hoạt	3.83	0.47	TB

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

*4.2.4.1. Thực trạng mức độ đầy đủ của kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.*

Những biểu hiện đầy đủ nhất của kỹ năng hướng dẫn trẻ tái hoà nhập cộng đồng của cán bộ xã hội là “phân công việc làm phù hợp sức khỏe, khả năng của trẻ” tiếp đến là “phân công công việc cụ thể cho trẻ” và “biết động viên, khuyến khích kịp thời trẻ tích cực tham gia hoạt động xã hội” có điểm trung bình (ĐTB=4,33; 4,31 và 4,16). Tiếp đến là kỹ năng “giúp trẻ thực hiện nhiệm vụ chung”, “biết cách hiểu thuận lợi, khó khăn của trẻ.” (ĐTB = 4,15; và 3,97) (bảng 4.15).

*Bảng 4.15: Thực trạng mức độ tính đầy đủ của kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Biểu hiện</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Thứ bậc</b>
1	Biết phân công công việc cụ thể cho trẻ	4.31	0.70	2
2	Biết giúp trẻ thực hiện nhiệm vụ chung	4.15	0.67	4
3	Biết động viên, khuyến khích kịp thời trẻ tích cực tham gia hoạt động xã hội	4.16	0.66	3

4	Biết phân công việc làm phù hợp sức khỏe, khả năng của trẻ	4.33	0.66	1
5	Biết hỗ trợ vốn từ ngân hàng chính sách xã hội, các quỹ xã hội, quỹ từ thiện cho trẻ	3.32	0.91	13
6	Biết tạo điều kiện cho trẻ có cơ hội được thể hiện mình để phát triển năng lực	3.96	0.74	6
7	Biết xử lý kịp thời mâu thuẫn phát sinh trong gia đình và địa phương với trẻ	3.86	0.72	9
8	Biết tuyên truyền rộng rãi các chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác tái hòa nhập cộng đồng của trẻ	3.66	0.86	11
9	Biết lường trước các mối lo ngại khi trẻ tái hòa nhập cộng đồng	3.69	0.77	10
10	Biết đưa ra biện pháp kịp thời để giải quyết xung đột của trẻ nếu có.	3.89	0.79	8
11	Biết cách hiểu thuận lợi, khó khăn của trẻ.	3.97	0.74	5
12	Biết phối hợp với cơ quan chức năng để giới thiệu và giải quyết việc làm cho trẻ.	3.59	0.66	12
13	Biết gợi ý cho trẻ thực hiện các quyền và nghĩa vụ công dân khác theo quy định của pháp luật.	3.90	0.83	7

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Tuy nhiên còn có những biểu hiện như: “hỗ trợ vốn từ ngân hàng chính sách xã hội, các quỹ xã hội, quỹ từ thiện cho trẻ” và “phối hợp với cơ quan chức năng để giới thiệu và giải quyết việc làm cho trẻ.” và “tuyên truyền rộng rãi các chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác tái hòa nhập cộng đồng của trẻ” ở cán bộ xã hội thể hiện chưa được đầy đủ (ĐTB = 3,32; 3,59 và 3,66).

4.2.4.2. *Thực trạng mức độ tuân thủ của kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.*

Quan sát số liệu điều tra ở bảng 4.16 cho thấy, tự đánh giá của cán bộ xã hội về tính tuân thủ trong việc hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ mồ côi qua bảng hỏi là 3,77, ở mức trung bình. Điều này cho thấy cán bộ xã hội đã có một số biểu hiện kỹ năng đúng trong các thao tác riêng lẻ nhưng chưa có thể kết hợp các thao tác đúng đồng thời. Những biểu hiện tuân thủ nhất của kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội là “phân công công việc cụ thể cho trẻ” tiếp đến là “phân công việc làm phù hợp sức khỏe, khả năng của trẻ” và “giúp trẻ thực hiện nhiệm vụ chung” (ĐTB = 4,19; 4,18 và 4,07).

*Bảng 4.16: Thực trạng mức độ tính tuân thủ của kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Biểu hiện</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Thứ bậc</b>
1	Biết phân công công việc cụ thể cho trẻ	4.19	0.72	1
2	Biết giúp trẻ thực hiện nhiệm vụ chung	4.07	0.70	3
3	Biết động viên, khuyến khích kịp thời trẻ tích cực tham gia hoạt động xã hội	4.02	0.65	4
4	Biết phân công việc làm phù hợp sức khỏe, khả năng của trẻ	4.18	0.65	2
5	Biết hỗ trợ vốn từ ngân hàng chính sách xã hội, các quỹ xã hội, quỹ từ thiện cho trẻ	3.02	1.09	13
6	Biết tạo điều kiện cho trẻ có cơ hội được thể hiện mình để phát triển năng lực	3.78	0.69	7
7	Biết xử lý kịp thời mâu thuẫn phát sinh trong gia đình và địa phương với trẻ	3.74	0.70	9

8	Biết tuyên truyền rộng rãi các chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác tái hòa nhập cộng đồng của trẻ	3.51	0.91	11
9	Biết lường trước các mối lo ngại khi trẻ tái hòa nhập cộng đồng	3.71	0.72	10
10	Biết đưa ra biện pháp kịp thời để giải quyết xung đột của trẻ nếu có.	3.76	0.71	8
11	Biết cách hiểu thuận lợi, khó khăn của trẻ.	3.80	0.63	5
12	Biết phối hợp với cơ quan chức năng để giới thiệu và giải quyết việc làm cho trẻ.	3.49	0.83	12
13	Biết gợi ý cho trẻ thực hiện các quyền và nghĩa vụ công dân khác theo quy định của pháp luật.	3.79	0.78	6

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Trong kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng với trẻ mồ côi, việc thực hiện “hỗ trợ vốn từ ngân hàng chính sách xã hội, các quỹ xã hội, quỹ từ thiện cho trẻ”, “phối hợp với cơ quan chức năng để giới thiệu và giải quyết việc làm cho trẻ.” và “tuyên truyền rộng rãi các chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác tái hòa nhập cộng đồng của trẻ” ở cán bộ xã hội chưa thuận thực (ĐTB = 3,02; 3,49 và 3,51).

*4.2.4.3. Thực trạng mức độ linh hoạt của kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.*

Luật Bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em xác định trẻ mồ côi không nơi nương tựa là một trong những nhóm trẻ em có hoàn cảnh không bình thường về thể chất hoặc tinh thần, không đủ điều kiện để thực hiện các quyền cơ bản của mình, khó hòa nhập với gia đình và cộng đồng. Các em có nguy cơ bị (xâm hại, bóc lột, xao nhãng, bị tổn thương) về mặt tinh thần, tình cảm, đạo đức và xã hội nếu không có các hoạt động hướng dẫn phòng ngừa và can thiệp bảo vệ kịp thời.



Theo kết quả ở bảng 4.17 cho thấy, tự đánh giá của cán bộ xã hội về tính linh hoạt trong việc hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng với trẻ mồ côi qua bảng hỏi là 3,83 ở mức trung bình. Điều này cho thấy cán bộ xã hội có được một số biểu hiện kỹ năng đúng và có thay đổi được các biểu hiện trong các thao tác riêng lẻ, nhưng chưa có tính linh hoạt để có thể kết hợp các thao tác đúng đồng thời. Các hoạt động “phân công việc làm phù hợp sức khỏe, khả năng của trẻ”, “phân công công việc cụ thể cho trẻ”, “động viên, khuyến khích kịp thời trẻ tích cực tham gia hoạt động xã hội” được cán bộ xã hội thực hiện linh hoạt nhất (ĐTB=4,31; 4,30 và 4,12).

*Bảng 4.17: Thực trạng mức độ tính linh hoạt của kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N=94)*

<b>TT</b>	<b>Biểu hiện</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Thứ bậc</b>
1	Biết phân công công việc cụ thể cho trẻ	4.30	0.77	2
2	Biết giúp trẻ thực hiện nhiệm vụ chung	4.11	0.75	4
3	Biết động viên, khuyến khích kịp thời trẻ tích cực tham gia hoạt động xã hội	4.12	0.73	3
4	Biết phân công việc làm phù hợp sức khỏe, khả năng của trẻ	4.31	0.65	1
5	Biết hỗ trợ vốn từ ngân hàng chính sách xã hội, các quỹ xã hội, quỹ từ thiện cho trẻ	3.14	1.04	13
6	Biết tạo điều kiện cho trẻ có cơ hội được thể hiện mình để phát triển năng lực	3.78	0.79	7
7	Biết xử lý kịp thời mâu thuẫn phát sinh trong gia đình và địa phương với trẻ	3.73	0.72	8
8	Biết tuyên truyền rộng rãi các chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác tái hòa nhập cộng đồng của trẻ	3.62	0.95	11

9	Biết lường trước các mối lo ngại khi trẻ tái hòa nhập cộng đồng	3.69	0.81	10
10	Biết đưa ra biện pháp kịp thời để giải quyết xung đột của trẻ nếu có.	3.71	0.72	9
11	Biết cách hiểu thuận lợi, khó khăn của trẻ.	3.89	0.67	6
12	Biết phối hợp với cơ quan chức năng để giới thiệu và giải quyết việc làm cho trẻ.	3.51	0.77	12
13	Biết gợi ý cho trẻ thực hiện các quyền và nghĩa vụ công dân khác theo quy định của pháp luật.	3.91	0.71	5

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Qua tìm hiểu ở các làng/ trung tâm bảo trợ trẻ mồ côi, để giúp trẻ hoà nhập cộng đồng, cán bộ xã hội đã hướng dẫn trẻ nâng cao nhận thức bằng cách chia sẻ về những khó khăn trở ngại khi trẻ tái hoà nhập cộng đồng; về quyền và nghĩa vụ của mỗi công dân, luật pháp; Bên cạnh đó, cán bộ xã hội còn giúp trẻ nâng cao năng lực hoạt động bằng cách động viên trẻ tích cực tham gia vào các hoạt động xã hội; thực hiện các công việc phù hợp với khả năng sức khoẻ, lứa tuổi; giúp trẻ thực hiện các công việc nhiệm vụ chung của làng.

*Quan sát trong những ngôi nhà của làng trẻ SOS Việt Trì trong thời gian chuẩn bị đón năm mới. Các ngôi nhà nhỏ dưới bàn tay của các mẹ các dì ngày thường đã sạch sẽ tinh tươm thì nay như được khoác thêm một chiếc áo mới bởi sự chăm chút trang hoàng của những đứa con. Các con đang tổng vệ sinh trường học, bởi vậy chỉ có 2 -3 em ở căn nhà số 8 ở nhà phụ mẹ NTH chuẩn bị đón tết. Hai đứa con trai lau chùi nhà cửa; đứa con gái lớn năm nay học lớp 11 phụ mẹ lau rửa lá dong để gói bánh, ....*

Cán bộ xã hội thực hiện chưa linh hoạt trong những công việc “hỗ trợ vốn từ ngân hàng chính sách xã hội, các quỹ xã hội, quỹ từ thiện cho trẻ” và “phối hợp với cơ quan chức năng để giới thiệu và giải quyết việc làm cho trẻ”

và “tuyên truyền rộng rãi các chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác tái hòa nhập cộng đồng của trẻ” (ĐTĐ = 3,14; 3,51 và 3,62).

Vấn đề và nhu cầu của trẻ em mồ côi được tái hòa nhập cộng đồng là thiết thực cần thiết. Thực tế nhiều khi bản thân nhân viên CBXH không thể tự mình đáp ứng và giải quyết hết được. Do vậy, thực hiện công việc này, nhân viên CBXH ở các làng tìm hiểu, đánh giá các nhu cầu đích thực của trẻ sau đó cần phải xác định những nguồn lực phù hợp với nhu cầu của trẻ để từ đó kết nối, chuyển gửi một cách có hiệu quả những nhu cầu và nguồn lực đó tới các cơ sở cung cấp dịch vụ tương ứng. Đối với trẻ có nhu cầu được học một ngành nghề nào đó để tái hòa nhập với cộng đồng, CBXH xác định các em có nhu cầu học ngành nghề nào, có những thuận lợi và khó khăn nào không. Sau đó dựa trên những nguồn lực sẵn có và phù hợp với nhu cầu của trẻ trong thực tế để kết nối (như các trung tâm đào tạo nghề, nhà trường, xí nghiệp, ...) nhằm đáp ứng nhu cầu tốt nhất cho trẻ.

Trao đổi với cán bộ xã hội ở làng, chúng tôi được biết: *“Với các cháu đã có một khoảng thời gian dài sống tại Trung tâm/ làng đã theo học hết cấp 3 tại Trung tâm thì Trung tâm cần có một định hướng nghề nghiệp cho các cháu để hướng các cháu đi học nghề, trung cấp, cao đẳng hoặc đại học sau đó khi các cháu ra trường, Trung tâm cần hỗ trợ các cháu trong việc kết nối xin việc cho các cháu. Có như vậy thì kết quả những năm tháng các cháu được học tập và nuôi dạy tại Trung tâm mới đạt được kết quả cuối cùng đó là các cháu có việc làm, tự nuôi sống bản thân, hạn chế tối đa đưa các cháu trở về quê vì các cháu rất khó hòa nhập với cuộc sống ở quê sau nhiều năm tháng sống tại Trung tâm”* (CBXH- Làng SOS Việt Trì)

Qua nghiên cứu cho thấy, cán bộ xã hội ở các làng còn gặp khó khăn trong việc xây dựng mạng lưới, chia sẻ thông tin và phối hợp với các cơ quan chức năng hoặc các trung tâm đơn vị cung cấp dịch vụ để chuyển gửi trẻ đến

nơi phù hợp; Theo dõi quá trình cung cấp dịch vụ và hỗ trợ các cơ sở cung cấp dịch vụ kia để đảm bảo cho trẻ được đáp ứng đầy đủ các nhu cầu cần được bảo vệ và được tái hòa nhập.

*“Về quy định của nhà nước các cháu chỉ được hưởng tiền sinh hoạt phí khi còn đi học và ở tại Trung tâm đến năm 18 tuổi. Vậy nếu một cháu là trẻ mồ côi cả cha và mẹ, không còn người thân họ hàng, nếu cháu thi đỗ đại học thì lấy kinh phí đâu để học trong các năm đại học? Vai trò của Trung tâm là người kết nối huy động các nguồn lực, là người đứng ra vận động cá nhân, hoặc doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức, cộng đồng khu dân cư giúp đỡ kinh phí cho cháu đi học đại học. Trong thực tế đã có cháu mồ côi thi đỗ vào Học viện âm nhạc nhưng bỏ học vì không có tiền để đi học điều đó làm tôi day dứt đến tận bây giờ” (CBXH)*

Trung tâm là cầu nối đứng ra kết nối tìm việc làm cho các cháu khi các cháu tốt nghiệp ra trường. Có như vậy thì tiêu chí nuôi dạy các cháu trong dịch vụ chăm sóc dài hạn mới đạt hiệu quả cuối cùng. Phần này nằm trong cơ chế mở cho từng trung tâm tùy theo điều kiện hoàn cảnh có thể vận dụng khác nhau nhưng nên có trong mô hình hoạt động của các trung tâm vì hiện nay nhiều trung tâm đang lúng túng không có cách để giải quyết đầu ra khi các cháu đến tuổi trưởng thành. Chỉ giải quyết cho các cháu về địa phương đó chưa phải là giải pháp tối ưu với các cháu đã có trình độ văn hoá nhất định và đã có những năm tháng dài sống tại làng.

### 4.3. Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội theo các biến số

#### 4.3.1. Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội theo giới tính

Bảng 4.18: Mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội theo giới tính (N=94)

Kỹ năng	Giới tính	Số lượng	ĐTB	ĐLC	p
Kỹ năng công tác xã hội cá nhân	Nam	30	3.76	0.39	0.17
	Nữ	64	3.88	0.37	
Kỹ năng thiết lập mối quan hệ	Nam	30	3.84	0.37	0.35
	Nữ	64	3.92	0.39	
Kỹ năng chia sẻ cảm xúc	Nam	30	3.82	0.44	0.33
	Nữ	64	3.91	0.39	
Kỹ năng biện hộ	Nam	30	3.64	0.44	0.12
	Nữ	64	3.79	0.42	
Kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng	Nam	30	3.73	0.45	0.14
	Nữ	64	3.88	0.44	

(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)

Theo số liệu nghiên cứu ở bảng 4.18 cho thấy: Thông qua các kỹ năng thành phần thì kỹ năng CTXHHCN với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội nữ và cán bộ xã hội nam có sự khác biệt không đáng kể (nữ tốt hơn nam) và sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê ( $p > 0,005$ )

Tuy nhiên, phân tích kỹ năng CTXHHCN với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội biểu hiện ở 3 tiêu chí tính đầy đủ, tính thuần thực và tính linh hoạt giữa nam và nữ có sự khác biệt đáng kể và có ý nghĩa thống kê về mức độ thuần thực của kỹ năng biện hộ với trẻ em mồ côi. Những cán bộ xã hội nữ có kỹ năng biện hộ với trẻ em mồ côi thuần thực hơn so với cán bộ công tác xã hội nam ( $\text{ĐTB}_{\text{nữ}} = 3,73$ ;  $\text{ĐTB}_{\text{nam}} = 3,49$ ) và  $p = 0,02$  (bảng 4.19)

Bảng 4.19: Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán cán bộ xã hội theo giới tính (N=94)

Kỹ năng	Tiêu chí	Giới tính	Số lượng	ĐTB	ĐLC	P
Thiết lập mối quan hệ	Tính đầy đủ	Nam	30	3.93	0.45	0.55
		Nữ	64	3.98	0.39	
	Tính thuần thực	Nam	30	3.74	0.41	0.17
		Nữ	64	3.87	0.43	
	Tính linh hoạt	Nam	30	3.87	0.41	0.54
		Nữ	64	3.92	0.44	
Chia sẻ cảm xúc	Tính đầy đủ	Nam	30	3.93	0.50	0.55
		Nữ	64	3.99	0.39	
	Tính thuần thực	Nam	30	3.73	0.47	0.15
		Nữ	64	3.87	0.43	
	Tính linh hoạt	Nam	30	3.81	0.44	0.52
		Nữ	64	3.87	0.45	
Biện hộ	Tính đầy đủ	Nam	30	3.76	0.49	0.30
		Nữ	64	3.86	0.39	
	Tính thuần thực	Nam	30	<b>3.49</b>	<b>0.49</b>	<b>0.02</b>
		Nữ	64	<b>3.73</b>	<b>0.44</b>	
	Tính linh hoạt	Nam	30	3.68	0.47	0.38
		Nữ	64	3.77	0.51	
Hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng	Tính đầy đủ	Nam	30	3.82	0.55	0.29
		Nữ	64	3.94	0.47	
	Tính thuần thực	Nam	30	3.64	0.46	0.06
		Nữ	64	3.83	0.45	
	Tính linh hoạt	Nam	30	3.74	0.46	0.22
		Nữ	64	3.87	0.48	

(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)

Khi chọn nghề làm mẹ của những đứa con trong Làng nuôi dạy trẻ mồ côi, những người phụ nữ ở đây đều xác định sự hy sinh tuổi thanh xuân và cả những niềm hạnh phúc riêng tư của mình (yêu cầu của công việc tuyển chọn các mẹ nuôi vào làng phụ nữ đơn thân không ràng buộc về hôn nhân,...). Mỗi bà mẹ phải chăm sóc từ 8 đến 10 đứa trẻ là một điều không dễ dàng gì. Không ít bà mẹ đã rất vất vả vì có nhiều em quá bé, sức khoẻ kém. Nhiều em sống tự do bên ngoài nên khó đưa vào khuôn phép, nhưng các mẹ vẫn luôn nhẫn nại, dịu dàng, gần gũi với chúng. Lòng vị tha, tình yêu thương bọn trẻ là động lực để tôi làm việc. ( CBXH chia sẻ)

#### **4.3.2. Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội theo cơ quan công tác**

*Bảng 4.20: Mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội theo cơ quan công tác (N94)*

<b>Cơ quan</b>	<b>Số lượng</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>P</b>
Làng trẻ em Birla- Hà Nội	30	3.82	0.34	0.40
Làng trẻ em SOS- Việt Trì	34	3.91	0.39	
Làng trẻ em SOS- Hà Nội	30	3.78	0.39	

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Theo kết quả nghiên cứu, nhìn chung kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán ở các trung tâm/làng trẻ có sự khác biệt không đáng kể và sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê ( $p > 0,05$ ), cả 3 trung tâm/làng đều đạt ở mức độ trung bình.

Nhưng phân tích ở những biểu hiện và các kỹ năng thành phần thì có sự khác biệt đáng kể giữa các làng trẻ. Cụ thể:

- So sánh mức độ kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội ở các làng trẻ

Theo kết quả nghiên cứu ở bảng 4.21 cho thấy: có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về mức độ thực hiện đầy đủ kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội ở các làng trẻ khác nhau. Cán bộ xã hội ở Làng trẻ em Birla Hà Nội và Làng trẻ em SOS Việt Trì thực hiện kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ em mồ côi đầy đủ: “Biết mặc trang phục phù hợp hoàn cảnh”; “Biết thừa nhận sự tự khẳng định của trẻ”; “Biết bỏ qua thói quen xấu của trẻ” tốt hơn so với cán bộ xã hội ở Làng trẻ em SOS Hà Nội (ĐTB = 4,08 và 4,00 so với 3,81) và  $p = 0,02$ .

*Bảng 4.21: Kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội ở các làng trẻ (N=94)*

<b>Tiêu chí</b>	<b>Cơ quan</b>	<b>Số lượng</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>P</b>
Tính đầy đủ	Làng trẻ em Birla- Hà Nội	30	4.08	0.34	0.02
	Làng trẻ em SOS- Việt Trì	34	4.00	0.39	
	Làng trẻ em SOS- Hà Nội	30	3.81	0.46	
Tính thuần thực	Làng trẻ em Birla- Hà Nội	30	3.93	0.37	0.22
	Làng trẻ em SOS- Việt Trì	34	3.82	0.44	
	Làng trẻ em SOS- Hà Nội	30	3.73	0.45	
Tính linh hoạt	Làng trẻ em Birla- Hà Nội	30	3.86	0.41	0.39
	Làng trẻ em SOS- Việt Trì	34	3.99	0.47	
	Làng trẻ em SOS- Hà Nội	30	3.86	0.40	
Mức độ chung	Làng trẻ em Birla- Hà Nội	30	3.95	0.35	0.24
	Làng trẻ em SOS- Việt Trì	34	3.93	0.40	
	Làng trẻ em SOS- Hà Nội	30	3.80	0.41	

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*



- So sánh mức độ kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội ở các làng trẻ

Theo kết quả nghiên cứu, nhìn chung, kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi của cán bộ ở các trung tâm/ làng có sự khác biệt không đáng kể, và sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê ( $p>0,05$ ).

Bảng 4.22: Kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội ở các làng trẻ (N=94)

Tiêu chí	Cơ quan	Số lượng	ĐTB	ĐLC	P
Tính đầy đủ	Làng trẻ em Birla- Hà Nội	30	4.02	0.38	0.03
	Làng trẻ em SOS- Việt Trì	34	4.07	0.42	
	Làng trẻ em SOS- Hà Nội	30	3.81	0.44	
Tính thuần thực	Làng trẻ em Birla- Hà Nội	30	3.86	0.36	0.72
	Làng trẻ em SOS- Việt Trì	34	3.84	0.49	
	Làng trẻ em SOS- Hà Nội	30	3.77	0.47	
Tính linh hoạt	Làng trẻ em Birla- Hà Nội	30	3.80	0.41	0.51
	Làng trẻ em SOS- Việt Trì	34	3.92	0.51	
	Làng trẻ em SOS- Hà Nội	30	3.83	0.40	
Mức độ chung	Làng trẻ em Birla- Hà Nội	30	3.89	0.36	0.37
	Làng trẻ em SOS- Việt Trì	34	3.94	0.43	
	Làng trẻ em SOS- Hà Nội	30	3.80	0.40	

(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)

Tuy nhiên, phân tích ở những biểu hiện và tiêu chí cụ thể, cho thấy: có sự khác biệt đáng kể và có ý nghĩa thống kê về mức độ thực hiện đầy đủ kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội ở các trung tâm khác nhau. Cán bộ xã hội ở Làng trẻ em SOS- Việt Trì và Làng trẻ em Birla- Hà Nội thực hiện kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi đầy đủ; “Biết lắng nghe, tôn trọng mọi cảm xúc, quan niệm của trẻ”; “Biết dùng ngôn từ dễ hiểu, gần gũi và phù hợp với trẻ” tốt hơn so với cán bộ xã hội ở Làng trẻ em SOS- Hà Nội (ĐTB=4,07 và 4,02 so với 3,81) và  $p=0,03$  (bảng 4.22).

- So sánh mức độ kỹ năng biện hộ với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội ở các làng trẻ

Theo kết quả nghiên cứu, nhìn chung, kỹ năng biện hộ với trẻ mồ côi của cán bộ ở các làng có sự khác biệt không đáng kể, và sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê ( $p>0,05$ ).

- So sánh mức độ kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội ở các làng

Theo kết quả nghiên cứu, nhìn chung, kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ mồ côi của cán bộ ở các làng có sự khác biệt không đáng kể, và sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê ( $p>0,05$ ).

*Bảng 4. 23: Kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội ở các làng trẻ*

<b>Tiêu chí</b>	<b>Cơ quan</b>	<b>Số lượng</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>P</b>
Tính đầy đủ	Làng trẻ em Birla- Hà Nội	30	3.89	0.45	0.19
	Làng trẻ em SOS- Việt Trì	34	4.02	0.53	
	Làng trẻ em SOS- Hà Nội	30	3.78	0.51	
Tính thuần thực	Làng trẻ em Birla- Hà Nội	30	3.70	0.43	0.46
	Làng trẻ em SOS- Việt Trì	34	3.84	0.50	
	Làng trẻ em SOS- Hà Nội	30	3.76	0.43	
Tính linh hoạt	Làng trẻ em Birla- Hà Nội	30	3.67	0.44	0.04
	Làng trẻ em SOS- Việt Trì	34	3.97	0.53	
	Làng trẻ em SOS- Hà Nội	30	3.82	0.40	
Mức độ chung	Làng trẻ em Birla- Hà Nội	30	3.75	0.42	0.20
	Làng trẻ em SOS- Việt Trì	34	3.94	0.48	
	Làng trẻ em SOS- Hà Nội	30	3.79	0.43	

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Tuy nhiên, phân tích ở những biểu hiện và tiêu chí cụ thể, cho thấy:

- Có sự khác biệt đáng kể và có ý nghĩa thống kê về mức độ thực hiện linh hoạt kỹ năng hướng dẫn trẻ tái hoà nhập cộng đồng của cán bộ xã hội ở các trung tâm khác nhau. Cán bộ xã hội ở Làng trẻ em SOS- Việt Trì và Làng trẻ em SOS- Hà Nội thực hiện kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng linh hoạt; “Biết gợi ý cho trẻ thực hiện các quyền và nghĩa vụ công dân khác theo quy định của pháp luật.”; “Biết tạo điều kiện cho trẻ có cơ hội được thể hiện mình để phát triển năng lực”; “Biết phối hợp với cơ quan chức năng để giới thiệu và giải quyết việc làm cho trẻ.” tốt hơn so với cán bộ xã hội ở Làng trẻ em Birla- Hà Nội (ĐTB=3,97 và 3,82 so với 3,67) và  $p=0,04$  (bảng 3.23).

#### **4.3.3. Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội theo thâm niên công tác**

*Bảng 4.24: Mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội theo thâm niên công tác (N= 94)*

Kỹ năng CTXH cá nhân Thâm niên công tác	Số lượng	ĐTB	ĐLC	p
Dưới 5 năm	30	3.73	0.33	0.00
5-10 năm	31	3.77	0.38	
Trên 10 năm	33	4.00	0.38	

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Trong nghiên cứu này chúng tôi xem xét kinh nghiệm thực tiễn ở góc độ thâm niên công tác và độ tuổi của cán bộ xã hội. Thâm niên công tác của cán bộ xã hội được chia thành 3 nhóm: dưới 5 năm; từ 5 – 10 năm và trên 10 năm

Số liệu ở bảng 4.24 cho thấy: Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội theo thâm niên công tác có sự khác biệt đáng kể và có ý nghĩa thống kê. Những cán bộ xã hội có thâm niên công tác lâu năm hơn có kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi tốt hơn so với cán bộ trẻ (ĐTB = 4,00 và 3,77 so với 3,73) và  $p = 0,00$ .

Điều này khá trùng khớp với những chia sẻ của cán bộ xã hội trong phỏng vấn sâu khi họ cho rằng, do chưa được trang bị kiến thức chuyên môn, nên họ thường làm theo kinh nghiệm, vì vậy theo họ kết quả chưa được cao như mong muốn.

Từ những kết quả nghiên cứu trên có thể nhận xét rằng, thâm niên công tác có ảnh hưởng tới kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội. Thời gian công tác càng lâu, cán bộ xã hội càng tích lũy được nhiều kinh nghiệm để thực hiện tốt kỹ năng công tác xã hội cá nhân.

Độ tuổi của cán bộ xã hội cũng nói lên kinh nghiệm thực tiễn họ đã tích lũy được trong cuộc sống. Do vậy, chúng tôi cũng tìm hiểu mối quan hệ giữa tuổi của cán bộ xã hội và kỹ năng công tác xã hội cá nhân của họ ( $p = 0,00$ ). Điều này có nghĩa rằng, tuổi đời càng lớn, kinh nghiệm giao tiếp càng nhiều đã giúp cho cán bộ xã hội càng tăng cường kỹ năng tương tác với đối tượng.

*- So sánh mức độ kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội theo thâm niên công tác*

Theo kết quả nghiên cứu, nhìn chung, kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ mồ côi của cán bộ theo thâm niên công tác có sự khác biệt không đáng kể, và sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê ( $p > 0,05$ ).

*- So sánh mức độ kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội theo thâm niên công tác*

*Bảng 4.25: Mức độ kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội theo thâm niên công tác (N= 94)*

<b>Tiêu chí</b>	<b>Thâm niên</b>	<b>Số lượng</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>p</b>
Tính đầy đủ	Dưới 5 năm	30	3.90	0.42	0.17
	Từ 5-10 năm	31	3.91	0.43	
	Trên 10 năm	33	4.08	0.41	

Tính thuần thực	Dưới 5 năm	30	3.69	0.39	0.05
	Từ 5-10 năm	31	3.80	0.44	
	Trên 10 năm	33	3.96	0.47	
Tính linh hoạt	Dưới 5 năm	30	3.76	0.40	0.17
	Từ 5-10 năm	31	3.83	0.43	
	Trên 10 năm	33	3.96	0.48	
Mức độ chung	Dưới 5 năm	30	3.78	0.37	0.08
	Từ 5-10 năm	31	3.85	0.39	
	Trên 10 năm	33	4.00	0.42	

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Số liệu ở bảng 4.25 cho thấy: Sự khác biệt về kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi của cán bộ theo thâm niên công tác không có ý nghĩa thống kê ( $p > 0,05$ ).

Phân tích ở những biểu hiện và tiêu chí cụ thể, cho thấy:

- Có sự khác biệt đáng kể và có ý nghĩa thống kê về mức độ thực hiện thuần thực kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội có thâm niên công tác khác nhau. Những cán bộ xã hội có thâm niên công tác lâu hơn có kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ mồ côi thuần thực hơn so với cán bộ trẻ (ĐTB=3,96 và 3,80 so với 3,69) và  $p=0,05$ .

*- So sánh mức độ kỹ năng biện hộ với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội theo thâm niên công tác*

Bảng 4.26: Mức độ kỹ năng biện hộ với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội theo thâm niên công tác (N = 94)

Tiêu chí	Thâm niên	Số lượng	ĐTB	ĐLC	p
Tính đầy đủ	Dưới 5 năm	30	3.71	0.36	0.00
	Từ 5-10 năm	31	3.75	0.46	
	Trên 10 năm	33	4.01	0.39	
Tính thuần thực	Dưới 5 năm	30	3.51	0.39	0.00
	Từ 5-10 năm	31	3.56	0.47	
	Trên 10 năm	33	3.88	0.46	
Tính linh hoạt	Dưới 5 năm	30	3.63	0.40	0.00
	Từ 5-10 năm	31	3.63	0.52	
	Trên 10 năm	33	3.96	0.50	
Mức độ chung	Dưới 5 năm	30	3.62	0.34	0.00
	Từ 5-10 năm	31	3.65	0.43	
	Trên 10 năm	33	3.95	0.43	

(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)

Số liệu ở bảng 4.26 cho thấy:

Kỹ năng biện hộ với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội thể hiện ở cả 3 tiêu chí tính đầy đủ, tính thuần thực và tính linh hoạt đều ở mức trung bình (ĐTB=3,95; 3,65 và 3,62). Trong đó mức độ thực hiện đầy đủ của kỹ năng biện hộ với trẻ mồ côi ở cán bộ xã hội tốt nhất.

- So sánh mức độ kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội theo thâm niên công tác

Bảng 4.27: Mức độ kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội theo thâm niên công tác (N = 94)

Tiêu chí	Thâm niên	Số lượng	ĐTB	ĐLC	p
Tính đầy đủ	Dưới 5 năm	30	3.85	0.48	0.00
	Từ 5-10 năm	31	3.74	0.50	
	Trên 10 năm	33	4.11	0.46	
Tính thuần thực	Dưới 5 năm	30	3.62	0.38	0.00
	Từ 5-10 năm	31	3.65	0.43	
	Trên 10 năm	33	4.02	0.46	
Tính linh hoạt	Dưới 5 năm	30	3.73	0.41	0.01
	Từ 5-10 năm	31	3.71	0.43	
	Trên 10 năm	33	4.032	0.52	
Mức độ chung	Dưới 5 năm	30	3.73	0.39	0.00
	Từ 5-10 năm	31	3.70	0.42	
	Trên 10 năm	33	4.05	0.45	

(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)

Số liệu ở bảng 4.27 cho thấy: Kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội theo thâm niên công tác có sự khác biệt đáng kể và có ý nghĩa thống kê. Những cán bộ xã hội có thâm niên công tác lâu năm hơn có kỹ năng hướng dẫn tái hoà nhập cộng đồng với trẻ em mồ côi tốt hơn so với cán bộ trẻ (ĐTB = 4,05 so với 3,73) và  $p = 0,002$ .

Tóm lại, nhìn chung kinh nghiệm từ thâm niên công tác và tuổi đời có ảnh hưởng tới mức độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân của cán bộ xã hội với trẻ em mồ côi. Tuy nhiên, trong bối cảnh của hoạt động trợ giúp mang tính chất chuyên nghiệp, kinh nghiệm thực tiễn không phải là nhân tố quyết định mà có ý nghĩa thúc đẩy cán bộ xã hội học hỏi kiến thức và rèn luyện kỹ năng

để trở nên thuận thực hơn trong lĩnh vực hoạt động nghề nghiệp.

#### **4.4. Thực trạng yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội**

Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội chịu sự chi phối của nhiều yếu tố khác nhau. Dựa trên kết quả khảo sát, nghiên cứu chỉ tập trung phân tích các yếu tố ảnh hưởng nhiều nhất đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân của cán bộ xã hội: nhận thức nghề nghiệp, thái độ nghề nghiệp, kiến thức nền, động cơ nghề nghiệp, quá trình đào tạo và điều kiện thực hành.

*Bảng 4.28: Những yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (N= 94)*

<b>Yếu tố</b>	<b>Số lượng</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>	<b>Thứ bậc</b>
Nhận thức nghề	94	3.92	0.44	2
Thái độ nghề	94	4.14	0.49	1
Kiến thức nền	94	3.31	0.52	4
Động cơ nghề	94	3.72	0.50	3
Quá trình đào tạo	94	3.13	0.66	5
Điều kiện thực hành	94	3.07	0.69	6

*(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)*

Kết quả từ bảng 4.28 cho thấy mức độ các yếu tố đã nêu có ảnh hưởng đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội, trong đó yếu tố có ảnh hưởng nhiều nhất là thái độ nghề nghiệp của cán bộ xã hội (ĐTB = 4,14), tiếp theo là nhận thức nghề nghiệp của cán bộ xã hội (ĐTB = 3,92) và động cơ nghề nghiệp (ĐTB = 3,72). Các yếu tố có ảnh hưởng thấp nhất là điều kiện thực hành và quá trình đào tạo (ĐTB = 3,07 và 3,13)



#### **4.4.1. Thực trạng yếu tố nhận thức nghề**

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có mối tương quan thuận và khá chặt giữa nhận thức nghề với kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (với  $r=0,520$  và  $p=0,000$ ) (bảng 4.30)

Nhận thức nghề nghiệp được nghiên cứu ở 3 biểu hiện, trong đó hiểu nguyên tắc và giá trị đạo đức nghề được cán bộ xã hội đánh giá cao nhất; tiếp đến là nhận thức đầy đủ giá trị nghề; cuối cùng là nắm chắc mục đích của nghề (ĐTB = 4,02; 4,00 và 3,77) (bảng 4.29)

Các giá trị đạo đức của nghề nghiệp là nền tảng, dựa vào đó những hoạt động công tác xã hội được triển khai và sẵn sàng cho những ai cần. trong quá trình giúp đỡ cá nhân, điều quan trọng đối với cán bộ xã hội là việc tôn trọng và tuân thủ các giá trị đạo đức của cán bộ xã hội. Nền tảng giá trị đạo đức là kim chỉ nam hướng dẫn các hoạt động của người cán bộ xã hội trong tất cả mối quan hệ với đối tượng.

Nền tảng giá trị đạo đức trong công tác xã hội cá nhân được xây dựng dựa trên giả định triết lý:

- Mỗi con người phải được xem là con người với đầy đủ phẩm giá và giá trị;
- Con người lệ thuộc vào nhau. Điều kiện của sự lệ thuộc cho thấy có một khuôn khổ quyền – nghĩa vụ chi phối những mối tương tác giữa con người với nhau trong các nhóm xã hội;
- Con người có những nhu cầu chung cần được đáp ứng để tăng trưởng và phát triển của cá nhân. Sự tồn tại của các nhu cầu chung không phủ định tính độc lập của cá nhân. Mỗi cá nhân giống người này ở lĩnh vực này, giống người khác ở lĩnh vực khác và không giống ai cả ở từng khía cạnh nhất định nào đó.
- Mỗi cá nhân có tiềm năng phát triển, thành đạt và người đó có quyền biến tiềm năng ấy thành hiện thực. Điều này dẫn đến việc con người có năng lực thay đổi;

- Xã hội có nhiệm vụ giúp đỡ những người không có phương tiện thể hiện tiềm năng của họ.

Trong công tác xã hội cá nhân, cán bộ xã hội cần tuân thủ đầy đủ và nghiêm túc 7 nguyên tắc hành động nghề nghiệp: 1. chấp nhận đối tượng; 2. tạo điều kiện để đối tượng tham gia giải quyết vấn đề; 3. tôn trọng quyền tự quyết của đối tượng; 4. đảm bảo tính khác biệt của mỗi cá nhân đối tượng; 5. đảm bảo tính riêng tư, bảo mật thông tin về đối tượng; 6. tự ý thức về bản thân và 7. đảm bảo mối quan hệ nghề nghiệp.

Bên cạnh đó cán bộ xã hội cần đặc biệt chú trọng một số nguyên tắc đạo đức như: giá trị tôn trọng phẩm giá và năng lực của cá nhân, giá trị cá biệt của mỗi cá nhân và giá trị tôn trọng tính tự quyết của cá nhân đối tượng. Đây là những giá trị theo kinh nghiệm trong quá trình hỗ trợ cá nhân trong thực tiễn, cán bộ xã hội thường hay gặp những khó khăn, những tình huống khó xử trong nghề nghiệp.

#### **4.4.2. Thực trạng yếu tố thái độ nghề nghiệp**

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có mối tương quan thuận và khá chặt giữa thái độ nghề nghiệp với kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (với  $r=0,509$  và  $p=0,000$ ) (bảng 4.30)

Thái độ nghề nghiệp được nghiên cứu ở 3 biểu hiện trong đó biểu hiện thái độ đúng đắn với nghề nghiệp được đánh giá cao nhất (ĐTB = 4,26); tiếp đến là lòng yêu nghề (ĐTB = 4,18); thứ 3 là có hứng thú với nghề (ĐTB = 4,00) (bảng 4.29)

Đam mê nghề nghiệp thường được xem là một trong những đặc điểm tâm lý của con người trong một hoạt động nghề nghiệp và có ảnh hưởng khá lớn tới kết quả công việc trong lĩnh vực hoạt động đó. Trong công tác xã hội, điều này lại càng có ý nghĩa khi không ít người xem nó như là nhân tố quyết định hiệu quả nói chung và kỹ năng làm việc nói riêng của cán bộ xã hội.

Đặc trưng của nghề công tác xã hội đòi hỏi người cán bộ xã hội cần có thái độ đạo đức nghề nghiệp luôn đặt lợi ích của thân chủ lên hàng đầu, có cái Tâm trong công việc. Tuân thủ các nguyên tắc đạo đức trong nghề nghiệp đối với thân chủ, đối với đồng nghiệp, đối với bản thân và đối với xã hội (tôn trọng, chấp nhận, không phán xét, ...). Để thực hiện được điều đó người cán bộ xã hội cần nắm vững và thể hiện những giá trị nghề công tác xã hội, xem con người là nhân tố hàng đầu, mọi người đều có giá trị và nhân phẩm cần được tôn trọng. Ngoài ra người cán bộ xã hội cần cầu thị trong công việc, luôn có ý thức học hỏi và nâng cao kiến thức công tác xã hội trong công việc. Có thái độ hoà đồng với đồng nghiệp, đảm bảo giao tiếp tốt với đồng nghiệp, với thân chủ trong và ngoài cơ quan.

Tóm lại, thái độ nghề nghiệp đã có ảnh hưởng tới hiệu quả kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi. Tuy vậy trong số họ còn có những người có kỹ năng công tác xã hội cá nhân chưa được cao. Điều đó cho thấy, lòng nhiệt tình đóng vai trò như động lực cho sự học hỏi, song không quyết định cho trình độ kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

#### ***4.4.3. Thực trạng yếu tố điều kiện thực hành***

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có mối tương quan thuận và khá chặt giữa điều kiện thực hành với kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (với  $r=0,513$  và  $p=0,000$ ) (bảng 4.30)

Điều kiện thực hành thể hiện ở những nội dung như làm các bài tập tình huống, sắm vai thực hành kỹ năng trong khi học lý thuyết, ở cơ sở thực hành với đối tượng, .....

#### ***4.4.4. Thực trạng yếu tố kiến thức nền***

Kiến thức nền thể hiện ở việc có kiến thức cơ bản về các học phần như tâm lý học, xã hội học, hành vi con người và môi trường xã hội, CTXH CN, công tác xã hội nhóm, an sinh xã hội, ... một cách có hệ thống

Trong nghiên cứu này, kiến thức nền có ảnh hưởng đến kỹ năng CTXH của cán bộ xã hội, có mối tương quan thuận và khá chặt giữa kiến thức nền với kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (với  $r=0,507$  và  $p=0,000$ ) (bảng 4.30)

#### 4.4.5. Thực trạng yếu tố động cơ nghề nghiệp

Kết quả nghiên cứu cho thấy, có mối tương quan thuận và khá chặt giữa động cơ nghề nghiệp với kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (với  $r=0,312$  và  $p=0,000$ ) (bảng 4.30)

Động cơ nghề nghiệp thể hiện ở việc cán bộ xã hội có động cơ học tập đúng đắn rõ ràng, có nhu cầu được làm việc trong lĩnh vực mình được đào tạo, mong muốn mang lại lợi ích cho cá nhân và xã hội, sự tích lũy tri thức cho hoạt động nghề nghiệp trong tương lai hay sợ kết quả kém và không có cơ hội việc làm.

#### 4.4.6. Dự báo ảnh hưởng của các yếu tố với biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội

*Bảng 4.29: Mối tương quan giữa các yếu tố ảnh hưởng với kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội*

		Kỹ năng CTXH CN	Nhận thức nghề nghiệp	Thái độ nghề nghiệp	Kiến thức nền	Động cơ nghề nghiệp	Quá trình đào tạo	Điều kiện thực hành
Kỹ năng công tác xã hội cá nhân	Pearson Correlation	1	.520**	.509**	.507**	.312**	.409	.513**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Nhận thức nghề nghiệp	Pearson Correlation	.520**	1	.443**	.479**	.117	.341**	.477
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.260	.001	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Thái độ nghề nghiệp	Pearson Correlation	.509**	.443**	1	.257*	.144	.133**	.310**

nghệ	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.012	.167	.200	.002
	N	94	94	94	94	94	94	94
Kiến thức nền	Pearson Correlation	.507**	.479**	.257*	1	.435**	.664**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.012		.000	.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Động cơ nghề nghiệp	Pearson Correlation	.312**	.117	.144	.435**	1	.508**	.369
	Sig. (2-tailed)	.002	.260	.167	.000		.000	.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Quá trình đào tạo	Pearson Correlation	.409**	.341**	.133	.664**	.508**	1**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.200	.000	.000		.000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Điều kiện thực hành	Pearson Correlation	.513**	.477**	.310**	.698**	.369**	.762**	1**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	
	N	94	94	94	94	94	94	94

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Nhằm tìm hiểu rõ hơn sự tồn tại đồng thời hay không đồng thời, biến thiên hay không biến thiên của các cặp biến số giữa nhóm yếu tố với biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội, chúng tôi phân tích tương quan nhị biến Pearson giữa từng cặp biến số này. Kết quả cho thấy, trong tất cả các cặp biến số của biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội với các nhóm yếu tố ảnh hưởng đến biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội, có mối tương quan thuận giữa các yếu tố nhận thức nghề, thái độ nghề, kiến thức nền, động cơ nghề và điều kiện thực hành với biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

Nhóm yếu tố liên quan đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội, trong đó, yếu tố “thái độ nghề” có khả năng dự báo cao nhất với 30,8% độ biến thiên của biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội (*xem bảng ở phụ lục số 7*).

Những biến thiên của mức dự báo khi thay đổi các biến độc lập trong phép hồi quy này cho phép chúng tôi khẳng định rằng: Thái độ đối với nghề công tác xã hội của cán bộ xã hội có vai trò quan trọng trong việc phát triển nâng cao mức độ thực hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

#### **4.5. Nghiên cứu một số trường hợp điển hình về biểu hiện kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội**

Qua nghiên cứu quan sát, trao đổi và trưng cầu ý kiến của các CBXH đang trực tiếp làm việc và chăm sóc trẻ em mồ côi tại 3 Trung tâm bảo trợ xã hội thuộc địa bàn Hà Nội và Việt Trì, chúng tôi nhận thấy, mức độ biểu hiện các kỹ năng CTXH CN với trẻ em mồ côi của CBXH không đồng đều do nhiều yếu tố ảnh hưởng gây nên. Đó là những yếu tố thuộc về chủ quan và những yếu tố thuộc về khách quan. Vì vậy, chúng tôi xác định việc tìm hiểu một số chân dung tâm lý điển hình là quan trọng và cần thiết để minh họa cho kết quả nghiên cứu thực trạng. Sau đây, xin trình bày một số chân dung tâm lý điển hình:

##### **4.5.1. Trường hợp thứ nhất**

Họ và tên CBXH: N. V. H (27 tuổi)

Giới tính: Nam

Đơn vị công tác: Phòng Giáo dục và Dạy nghề - Làng trẻ em Birla Hà Nội

Thâm niên công tác: 7 năm công tác

Tốt nghiệp đại học hệ chính quy – chuyên ngành Công tác xã hội – Tại Trường Đại học Lao động – Xã hội

Là cán bộ trẻ năng động, nhiệt tình ngay từ khi còn là sinh viên khoa Công tác xã hội Trường Đại học Lao động – Xã hội anh đã tích cực chủ

động tham gia các hoạt động phong trào tình nguyện của Đoàn, Hội do Liên chi đoàn, Đoàn trường tổ chức phát động và đã được nhận giấy khen của Đoàn trường.

Anh chia sẻ, anh rất yêu thích công việc của mình, ngay từ khi còn là sinh viên anh đã thích tham gia hoạt động tình nguyện tại làng để giúp đỡ các em có hoàn cảnh khó khăn.

Vị trí công tác tại làng: Năm 2009 là CBXH tại Phòng giáo dục và dạy nghề công việc được lãnh đạo đơn vị phân công là quản lý 1 nhóm trẻ thuộc một số khối lớp, quản lý hồ sơ giấy tờ liên quan đến trẻ mồ côi tại làng; phụ trách tổ chức các hoạt động phong trào cho các con và hướng dẫn cho các nhân viên trong làng tổ chức hoạt động; Năm 2015 được lãnh đạo đơn vị bổ nhiệm chức phó trưởng phòng Giáo dục và dạy nghề, ngoài những công việc đã làm còn thực hiện thêm công tác quản lý, xét tuyển đầu vào và đầu ra của trẻ mồ côi tại làng.

Sau khi tốt nghiệp cao đẳng với điểm trung bình toàn khoá 7,9 (thiếu 0,1 đạt loại giỏi) anh được Làng trẻ em Birla Hà Nội tuyển dụng vào công tác tại làng và học tiếp trình độ liên thông từ cao đẳng lên đại học chuyên ngành CTXH hệ chính quy tại Trường Đại học Lao động – Xã hội; Năm 2011 anh tốt nghiệp đại học và trở thành một trong những cán bộ trẻ của làng có trình độ đại học được đào tạo đúng chuyên ngành về lĩnh vực CTXH.

Rút riêng số liệu từ bảng kết quả nghiên cứu của cán bộ xã hội N.V.H chúng tôi nhận thấy ĐTB về mức độ thực hiện kỹ năng CTXHHCN của anh đã tăng từ 3,55 mức trung bình (trước tác động) lên 4,30 mức tốt (sau tác động). Dưới đây là một số thay đổi cụ thể về mức độ thực hiện một số kỹ năng CTXHHCN của anh sau tác động:

- *Kỹ năng thiết lập quan hệ*: Khi trẻ đến làm việc hay tư vấn cho trẻ, anh đã biết kết hợp thuận thực các hành vi cử chỉ, ánh mắt, thể hiện nét mặt tươi tắn, hồ hởi chào đón các em và mỉm cười, mời nước, nói câu chào thân

thiện với các con, mời các con ngồi, sau đó hỏi các em lý do đến gặp hoặc tự giới thiệu về mình, thông báo nguyên tắc giữ bí mật thông tin và “*công việc của tôi ở đây là để giúp các em*”. Thông thường buổi đầu tiên các em thường tự vệ không nói về vấn đề thật của mình, anh thường sử dụng một số kỹ thuật như vẽ tranh, kể chuyện, chơi trò chơi ... qua đó hỏi xem các em có muốn có một thay đổi nhỏ nào trong cuộc sống của mình hay không. Sau vài lần gặp như thế, trẻ cảm thấy gần gũi hơn và tự nhiên chia sẻ vấn đề của mình. Điều này cũng được anh thể hiện trong phiếu trưng cầu ý kiến lần 2. Trong vai diễn trước tác động mặc dù anh biết động viên hỏi thăm động viên kịp thời, nhưng anh nói hơi nhiều và trong vai diễn sau tác động anh đã biết lắng nghe trẻ nói và phân tích ý thật nhẹ nhàng, khéo léo thông qua một số biểu hiện như: gật đầu, mỉm cười, câu nói ngắn gọn với thái độ thân thiện. Điều này đã giúp trẻ có ấn tượng tốt, có sự tin tưởng vào sự hỗ trợ giúp đỡ chia sẻ của cán bộ xã hội. ĐTB kỹ năng thiết lập mối quan hệ của anh tăng từ 4,10 lên 4,55, đây là một trong những kỹ năng được anh thể hiện tốt nhất trong 4 kỹ năng được xem xét.

Anh cũng chia sẻ thêm: Lúc còn là sinh viên tham gia hoạt động tình nguyện tôi gặp không ít khó khăn trong quá trình giúp đỡ các em tại làng, không biết khi đó mình nên làm gì, làm như thế nào là đúng để giúp đỡ các em; nhưng cũng rất may lúc đó tôi tham gia các hoạt động đoàn - hội và đặc biệt là tham gia vào đội hình thanh niên tình nguyện của trường nên được gặp gỡ các anh chị khoá trước chia sẻ kinh nghiệm tổ chức các hoạt động tập thể. Do vậy tôi đã học và tích lũy được một chút kinh nghiệm tổ chức các trò chơi cho trẻ để tạo lập mối quan hệ với trẻ được thuận lợi hơn.

- *Kỹ năng chia sẻ cảm xúc*: Kết quả đánh giá kỹ năng chia sẻ cảm xúc của anh H đạt ĐTB 3,8 mức trung bình (trước tác động) lên 4,40 mức tốt (sau tác động). Sau tác động anh đã có sự tiến bộ thể hiện qua việc biết khuyến khích động viên, khích lệ trẻ, lắng nghe trẻ nói (hướng nhìn về phía trẻ một cách chăm chú, không ngắt lời trẻ nói, thể hiện sự cổ vũ bằng hành



động gật đầu, mỉm cười, khuôn mặt tươi tắn, ...); Dùng ngôn từ dễ hiểu, gần gũi phù hợp truyền tải lại cho trẻ những cảm xúc, quan điểm, suy nghĩ của họ như “ *Anh biết hay thầy biết em đã phải trải qua những ngày tháng đau khổ. Anh có thể hiểu được tâm trạng của em và muốn cùng em chia sẻ*”; Ngoài ra còn biết chú ý đến những cảm xúc bên trong của trẻ; Biết tôn trọng ý kiến cá nhân của trẻ. Điều này đã giúp trẻ cảm nhận được quan tâm của anh và sự hợp tác tích cực hơn.

Để làm tốt được công việc này hiện nay, theo anh H cho rằng điều đầu tiên là người cán bộ xã hội làm công việc này cần phải có tình yêu thương với trẻ có sự sẵn sàng, nhiệt tình, chịu khó và dám hi sinh. Và quan trọng hơn nữa là phải biết, có kỹ năng làm việc với trẻ. Các trẻ mồ côi cần sự giúp đỡ thật đầy, nhưng nếu cách mình trò chuyện làm việc giúp đỡ các em không chân tình, không thoải mái thì cũng gặp rất nhiều khó khăn trong sự hợp tác của trẻ , vì các em có tâm lý rất khác so với những đứa trẻ bình thường. Chẳng hạn, *đa số các con ở làng không muốn ai hỏi về quá khứ của trẻ, đó là những nỗi buồn của trẻ*. Muốn giúp đỡ trẻ mà trẻ lại không tìm đến mình thế thì không hiệu quả. bởi vậy, điều cần thiết là biết cách trao đổi, nói theo từ ngữ chuyên môn là cần có kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thiết lập mối quan hệ, ... để giúp trẻ hiệu quả

- *Kỹ năng biện hộ*: Đối với kỹ năng này, anh tự đánh giá đây là kỹ năng anh có năng lực kém nhất trong 4 nhóm kỹ năng được tìm hiểu. Mặc dù vậy với tinh thần thái độ học tập tích cực và chủ động thì anh cũng đã có những tiến bộ rất nhanh. ĐTB trước tác động là 3,1 đạt mức kém đã tăng lên 3,75 đạt mức trung bình. Lúc đầu mặc dù anh đã giúp cho trẻ chủ động giao tiếp nói ra được tiếng nói, quan điểm của mình. Nhưng anh chưa xác định được đúng nhu cầu ưu tiên của trẻ là gì ? Chưa xác định được rõ mục tiêu biện hộ là gì ? Chưa biết sử dụng biện pháp tiếp cận như thế nào? Có khi chưa hiểu rõ, chi tiết về hoàn cảnh của trẻ.

Sau tác động anh đã biết vận dụng một cách đầy đủ những nội dung kiến thức về kỹ năng biện hộ để giúp đỡ hay biện hộ cho trẻ . Cụ thể anh H phối hợp với những cá nhân, nhóm có quan hệ mật thiết với trẻ (các mẹ, dì trong gia đình, thầy cô, bạn bè, các tổ chức xã hội,...), thiết lập tốt mạng lưới quan hệ xã hội giữa những cá nhân với nhau. Cụ thể là: Ủy ban bảo vệ và chăm sóc trẻ em, trường học của trẻ hay gần nhất là cơ quan/làng trẻ mà cán bộ xã hội trực thuộc. Tuy nhiên, kỹ năng này anh H thực hiện chưa tốt theo kết quả tự đánh giá và quan sát (ĐTB = 3,75).

- *Kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng*: Sau tác động anh đã thành thạo hơn trong việc động viên, khuyến khích trẻ tích cực tham gia các hoạt động xã hội; Biết giúp trẻ thực hiện các nhiệm vụ chung ; phân công việc cụ thể cho từng trẻ. Đồng thời biết lường trước được những khó khăn trở ngại khi trẻ tái hòa nhập cộng đồng. Biết phối hợp với các cơ quan chức năng để giải quyết việc làm cho trẻ.

Quan sát ca tư vấn nghề nghiệp, anh H đã chia sẻ thông tin về các lĩnh vực nghề nghiệp, cung cấp một số thông tin về yêu cầu của nghề, thị trường lao động, như nghề giáo dục, nghề y dược, nấu ăn, ..... Trong suốt thời gian tư vấn cho trẻ về lĩnh vực nghề nghiệp, cán bộ xã hội H luôn tươi cười, vui vẻ tạo ra không khí thoải mái, tự nhiên cho các em. Cán bộ xã hội đã thể hiện được sự động viên khích lệ cho các em với những lời khen ngợi việc các em đến với phòng làm việc của thầy (phòng giáo dục và dạy nghề), nói lời thông cảm với những lo lắng của các con. Kỹ năng này của anh đã tăng từ 3,2 lên 4,5 (từ dưới mức trung bình lên mức tốt).

- **Nhận xét:**

Trong quá trình nghiên cứu chúng tôi nhận thấy đây là một trong số ít những cán bộ xã hội nổi bật về sự nhiệt tình có nhận thức và thái độ đối với nghề nghiệp chuẩn mực, yêu thích công việc, được đào tạo đúng chuyên môn CTXH; Mặc dù kỹ năng CTXHCN với trẻ em mồ côi của CBXH lúc đầu chỉ

ở mức trung bình nhưng sau tác động anh N.V.H đã có thay đổi một cách nhanh chóng, tích cực và có hiệu quả tốt trong hành động.

Với công việc hiện nay, anh H cho rằng anh cảm thấy mình có giá trị hơn, giúp đỡ được nhiều hơn cho các con tại làng, mỗi lần trò chuyện và giúp đỡ với các con xong, tôi cảm thấy mình như có thêm niềm vui, có thêm những công việc có ích cho xã hội.

#### **4.5.2. Trường hợp thứ hai**

Họ và tên CBXH: K.T.L (58 tuổi)

Giới tính: Nữ

Đơn vị công tác: Làng trẻ em SOS Hà Nội

Thâm niên công tác: 26 năm kinh nghiệm trong nghề

Trước khi vào công tác tại Làng trẻ là quân y ( Y sĩ đa khoa). Chị cũng đã tham gia một vài khóa tập huấn ngắn hạn về lĩnh vực công tác xã hội với trẻ em và kỹ năng chăm sóc trẻ.

Hỏi về lí do đến với làng trẻ S.O.S, bà Lợi chia sẻ: *"Đó là cái duyên của đời tôi. Tôi không kết hôn nhưng tôi muốn chăm sóc những đứa trẻ, đặc biệt là những trẻ có hoàn cảnh khó khăn. 26 năm qua, tôi vui và cảm thấy được an ủi khi nhìn các con trưởng thành. Tuy nhiên, làm việc gì cũng gặp khó khăn lúc ban đầu, đã có lúc tôi thấy nản lòng thật sự".*

Không chồng nhưng có...15 cháu nội, ngoại. Đó là câu chuyện của chị K.T.L (58 tuổi, quê Thạch Thất, Hà Nội), người thường được cả khu làng S.O.S và những đứa trẻ trong căn nhà "Hoa loa kèn" gọi một cách thân mật là: Mẹ L. Căn nhà tuy nhỏ nhưng đồ đạc được bày trí rất gọn gàng. Đây là tổ ấm hiện tại của chị cùng 8 người con, vừa trai vừa gái. Con gái lớn năm nay học lớp 12, cô út vừa bước vào lớp 2. Tính đến thời điểm hiện tại, chị có 26 người con và 15 cháu nội, ngoại.

Rút riêng số liệu từ bảng kết quả nghiên cứu của cán bộ xã hội K.T.L chúng tôi nhận thấy ĐTB của kỹ năng CTXH của chị sau tập huấn tăng từ 3,52 (mức trung bình) lên 4,27 (mức tốt) và được xem là người đã có kinh

nghiệm về kỹ năng CTXHHCN với trẻ em mồ côi. Dưới đây là một số thay đổi cụ thể về mức độ thực hiện một số kỹ năng CTXHHCN của chị sau tập huấn:

- *Kỹ năng thiết lập quan hệ*: Quan sát trực tiếp thực tế khi làm việc với trẻ, ngay từ giây phút ban đầu tiếp xúc, gặp gỡ chị đã phải biết cách chào hỏi giới thiệu làm quen, biết kết hợp thuận thực các hành vi cử chỉ, ánh mắt, thể hiện nét mặt tươi tắn, hồ hởi chào đón các em và mỉm cười, nói câu chào thân thiện với các con, mời các con ngồi, sau đó hỏi các em lý do đến gặp hoặc tự giới thiệu về mình.

Sau đây là một đoạn hội thoại của cán bộ xã hội K.T.L với trẻ như sau:

CBXH: Chào cháu, cháu ngồi xuống đi, chúng ta làm quen với nhau nhé. Cô tên là L, thế cháu tên là gì?

Đối tượng: con tên là Hùng ạ

CBXH: Hùng này, cô rất cảm ơn Hùng đã đến gặp cô, trông cháu không được vui, cho cô biết có việc gì đã xảy ra với cháu được không?

Đối tượng: cháu...cháu...

CBXH: Cô hiểu là Hùng có điều gì rất khó nói, cô cháu ta cùng thoả thuận nhé, những gì cháu nói với cô, cô sẽ không nói lại với ai, hoặc khi cần phải nói thì cô sẽ hỏi ý kiến cháu cháu đồng ý chứ?

Đối tượng: Dạ vâng ạ

CBXH: Cháu bao nhiêu tuổi?

Đối tượng: dạ cháu 14 tuổi

CBXH: Hùng kể cho cô nghe về việc gì đã xảy ra với cháu để cô biết được không nào?

Đối tượng: cháu bị cha dượng đánh và đuổi đi, cháu không biết đi đâu, mà về nhà thì cháu sợ

CBXH: .....

Điều này cũng được chị thể hiện trong phiếu trưng cầu ý kiến lần 2. ĐTB kỹ năng thiết lập mối quan hệ của chị tăng từ 3,9 lên 4,3 đây là một trong

những kỹ năng được chị thể hiện tốt nhất trong 4 kỹ năng được xem xét trước khi tập huấn.

Chị cũng chia sẻ thêm: Trường hợp khiến chị nhớ nhất là về một đứa trẻ khi được đưa vào làng lúc 4 tuổi, khóc suốt nửa ngày, nhất định không ở lại, không chịu nói chuyện với ai. Khi chị vỗ về, an ủi "*Thôi nín đi, ở đây với mẹ*" thì đứa bé giãy nảy, đẩy ra và quát lớn "*Ai gọi mẹ mà cứ tự xưng là mẹ*", sau đó ném đồ đạc vào mặt chị rồi bỏ chạy ra ngoài. "*Lúc ấy thực sự tôi không biết phải làm gì, chỉ biết ngồi nhìn theo con, nước mắt thì cứ chảy ra*".

- *Kỹ năng chia sẻ cảm xúc*: Kết quả đánh giá kỹ năng chia sẻ cảm xúc của chị L đạt ĐTB 3,7 mức trung bình (trước tác động) lên 4,5 mức tốt (sau tác động). Sau tác động chị đã có sự tiến bộ đáng kể, chị nói hiện tại chị có thể sử dụng tương đối thuần thục việc đọc ra những cảm xúc như là vui mừng, buồn bã, sung sướng, bối rối trong buổi làm việc với trẻ. Thông qua việc biết xác định cảm xúc trẻ; Biết lựa chọn từ ngữ để chuyển tải lại cảm xúc; Biết kiểm tra lại những phản ứng của đối tượng sau phản hồi qua quan sát thái độ, hành vi của họ cùng với những câu đáp lại của họ. Quan sát thực tế khi chị làm việc với trẻ, chị sử dụng thành thục những cụm từ sau để bắt đầu phản hồi cảm xúc của trẻ: "*Có vẻ như con/cháu cảm thấy...*" hay "*Con/cháu dường như đang cảm thấy...khi...*"

Chị L chia sẻ: "*không chỉ trẻ nhỏ, các cháu lớn cũng không chịu "mở lòng" với các mẹ. Những hôm đầu, mỗi con tự thu mình một góc, căn nhà không tiếng cười, chỉ có tiếng mẹ nói, gọi các con xuống ăn cơm. Bữa ăn cũng không ai nói với ai câu nào, không khí nặng trĩu bao trùm căn nhà nhỏ. Tối đến, chị phải nằm tâm sự, an ủi, kiên trì "làm thân" với từng đứa trẻ, hy vọng các con sớm bắt nhịp, làm quen môi trường mới. "Năm cạnh các con nhưng chúng lại coi tôi như người vô hình, không đứa nào chịu chuyện trò gì cả. Nhiều tuần liền, không đêm nào tôi chợp mắt được, nước mắt cứ trào ra, nghĩ thương phận mình tủi nhục", chị bù ngùi kể lại. Thế rồi, bằng sự kiên*

*trì, tình yêu thương đối với trẻ nhỏ, dần dần các con cũng đã chịu nói chuyện với mẹ L và các anh chị em trong nhà cũng không còn xa lánh nhau nữa.*

- *Kỹ năng biện hộ*: Đối với kỹ năng này, chi tự nhận thấy đây là kỹ năng chị có năng lực kém nhất trong 4 nhóm kỹ năng được tìm hiểu. Mặc dù vậy với tinh thần thái độ học tập tích cực và chủ động thì chị cũng đã có những tiến bộ đáng kể. ĐTB trước tác động là 2,9 đạt mức kém đã tăng lên 3,92 đạt mức trung bình. Lúc đầu chị cũng đã giúp cho trẻ chủ động giao tiếp nói ra được tiếng nói, quan điểm của mình. Nhưng chị chưa xác định được đúng nhu cầu ưu tiên của trẻ là gì ? Chưa xác định được rõ mục tiêu biện hộ là gì ? Chưa biết sử dụng biện pháp tiếp cận như thế nào?

Chị chia sẻ: "Dù trẻ xuất thân thế nào, tính nết ra sao nhưng khi đã vào làng, trở thành con của tôi thì tôi sẽ hết lòng chăm sóc. Mặc dù thời gian đầu gặp rất nhiều khó khăn, tưởng chừng như đã bỏ cuộc, nhưng chính các con là động lực để tôi đi tiếp. Nhìn thấy các con lớn lên ngoan ngoãn, khỏe mạnh tôi cũng thấy an lòng và thấy không hối hận về quyết định của mình".

Sau tác động chị biết vận dụng một cách đầy đủ những nội dung kiến thức về kỹ năng biện hộ để giúp đỡ hay biện hộ cho trẻ . Cụ thể chị đã phối hợp với những cá nhân, nhóm có quan hệ mật thiết với trẻ (các mẹ, dì trong gia đình, thầy cô, bạn bè, các tổ chức xã hội,...), thiết lập tốt mạng lưới quan hệ xã hội giữa những cá nhân với nhau. Tuy nhiên, kỹ năng này chị thực hiện chưa tốt theo kết quả tự đánh giá và quan sát (ĐTB = 3,92).

- *Kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng*: Sau tập huấn chị đã thành thực hơn trong việc động viên, khuyến khích trẻ tích cực tham gia các hoạt động xã hội; Biết giúp trẻ thực hiện các nhiệm vụ chung ; phân công việc cụ thể cho từng trẻ. Đồng thời biết lường trước được những khó khăn trở ngại khi trẻ tái hòa nhập cộng đồng. Biết phối hợp với các cơ quan chức năng để giải quyết việc làm cho trẻ. Kỹ năng này của chị đã tăng từ 3,6 lên 4,38 (từ dưới mức trung bình lên mức tốt).

Qua tìm hiểu những đứa con – trẻ mà chị chăm sóc cho thấy: Giờ nhiều con của bà đã trưởng thành, đang học tập, công tác hoặc đã có gia đình riêng nhưng đều coi làng trẻ S.O.S là nhà của mình, coi mẹ L là người đã sinh ra họ lần hai. Năm nào, mỗi dịp Tết đến, trong nhà cũng rộn rã tiếng cười nói của mọi người. Các con trai, gái, dâu, rể đều đưa cháu về thăm bà và các "con mới" của bà. Các con của bà, tuy không còn chung sống với các em sau này nhưng tình cảm anh chị em đều gắn bó như người một nhà.

Cô con gái thứ sáu của mẹ L tên là Quỳnh, đã kết hôn, đang sống cùng chồng và hai con nhỏ tại Mỹ. Năm nay, gia đình chị Quỳnh quyết định đón năm mới ở Việt Nam. Đây là lần đầu tiên chị Quỳnh đưa con nhỏ về ăn Tết tại quê nhà. Bé trai lớn 6 tuổi, bé gái 3 tuổi, do chưa hiểu tiếng Việt, ban đầu việc giao tiếp giữa hai đứa trẻ với "bà ngoại" và các "cậu", các "dì" cũng gặp không ít khó khăn. Các bé chỉ hiểu thông qua hành động và cử chỉ của mọi người.

Tuy nhiên, nhìn bà cháu quần quýt, hai đứa trẻ vui đùa với các cậu, các dì, ít ai nghĩ rằng đây lại là những người không hề có quan hệ gì về mặt huyết thống. Tình yêu thương, đùm bọc lẫn nhau đã gắn kết những con người tưởng chừng như xa lạ, tạo nên một mái ấm gia đình.

- **Nhận xét:**

Trong quá trình nghiên cứu chúng tôi nhận thấy, trước khi tác động tập huấn, do chưa được đào tạo bài bản nên kỹ năng CTXHHCN của chị chưa đạt được kết quả như mong muốn. Nhưng sau tác động tập huấn của khóa học, đồng thời được kết hợp bởi yếu tố thâm niên công tác lâu năm, tuổi đời cũng đã từng trải, cùng với lòng yêu thích nghề nghiệp và con trẻ đã giúp chị K.T.L có những tiến bộ nhanh chóng và đạt được kỹ năng CTXHHCN với trẻ em mồ côi có hiệu quả tốt trong hoạt động nghề nghiệp.

**4.5.3. Trường hợp thứ ba**

Họ và tên CBXH: M.T.T (26 tuổi)

Giới tính: Nữ

Đơn vị công tác: Làng trẻ em Birla Hà Nội

Thâm niên công tác: 2 năm kinh nghiệm công tác

Trước khi vào công tác tại Làng trẻ là nhân viên phòng . Chị cũng đã tham gia một khóa đào tạo ngắn hạn về lĩnh vực công tác xã hội với trẻ em.

Có nhận thức vài thái độ đúng đắn với nghề công tác xã hội. Rút riêng số liệu từ bảng kết quả nghiên cứu của cán bộ xã hội M.T.T chúng tôi nhận thấy ĐTB của kỹ năng CTXHCN của chị sau tập huấn tăng từ 3,02 (mức độ kém ) lên 3,6 (mức trung bình) và được xem là người ít có kinh nghiệm, kiến thức về kỹ năng CTXHCN với trẻ em mồ côi. Đặc biệt là kỹ năng hướng dẫn trẻ tái hòa nhập cộng đồng đạt mức yếu 2,83. Dưới đây là một số thay đổi cụ thể về mức độ thực hiện kỹ năng hướng dẫn trẻ mồ côi tái hòa nhập cộng đồng của chị sau tập huấn:

Chị M.T.T là người năng động nhiệt tình yêu trẻ, nhưng chị đã gặp phải một số khó khăn trong việc thực hiện công việc của mình đó là: chị chưa có sự hiểu biết đầy đủ về nhu cầu tâm lý của trẻ mồ côi do vậy chưa có kỹ năng động viên khuyến khích trẻ tích cực tham gia các hoạt động xã hội; Chưa biết phối hợp với các cơ quan chức năng trong việc định hướng, hướng nghiệp dạy nghề.

Sau tập huấn, chị đã có hiểu biết tương đối đầy đủ về đặc điểm tâm lý của trẻ: đó là *trẻ mồ côi có đặc điểm tâm lý mặc cảm, tự ti về bản thân và gia đình.*

Qua thực tế tiếp xúc với các em, chị thấy rằng đa phần các em đều không muốn nhắc đến quá khứ của mình, không muốn nhắc đến gia đình của mình. Bởi mỗi lần nhắc đến chuyện đó các em cảm thấy tủi thân nhiều lắm. Như em N.T.T tâm sự về hoàn cảnh của mình trong sự ghen ngào: *“Nhiều đêm nằm suy nghĩ về số phận và hoàn cảnh xuất thân của mình em chỉ biết khóc thoi, ngay từ nhỏ em đã không biết mặt cha mẹ của mình là ai? Đến nhà những người bạn học cùng lớp thấy cả gia đình vui vẻ, đầm ấm mà em thấy tủi thân quá anh ạ.”*



Hay như em N.T.H – bị mồ côi cha mẹ ngay từ nhỏ, cha mẹ em đã bị qua đời trong một vụ tai nạn thảm khốc. Em cho biết. *“Bình thường thì không sao, nhưng khi họ biết mình là trẻ mồ côi không cha không mẹ thì họ nhìn mình với con mắt rất khác, thậm chí có người tỏ thái độ ra mặt. Ngay như đi xin việc cũng vậy, nhiều nơi khi xem đến lý lịch của mình, biết mình là trẻ mồ côi họ không thèm tuyển mình nữa, những lúc như thế thấy mặc cảm và buồn lắm.”*

Sự mặc cảm, tự ti là điều không thể tránh khỏi ở các em, nhưng không để sự mặc cảm, tự ti đó biến các em thành những người không tốt, các em cần được cảm thông chia sẻ, giúp đỡ của cộng đồng và xã hội. Nếu không các em sẽ rất dễ bị sa ngã, rất dễ bị lôi kéo vào các tệ nạn xã hội. Đây là một vấn đề đặt ra cho toàn xã hội, đặc biệt là các cán bộ làm công tác xã hội phải có kế hoạch giúp đỡ các em, giúp các em vượt lên trên số phận, và trở thành người có ích cho xã hội.

*Chị cũng hiểu được rõ hơn đó là: Trẻ mồ côi có những hạn chế về trình độ học vấn và nghề nghiệp của bản thân. Cụ thể thực tế là:*

Các em vào đây được sống trong một môi trường lành mạnh, được phát triển nhân cách một cách toàn diện. Nhưng so với những trẻ em bên ngoài thì trình độ học vấn và kỹ năng nghề nghiệp của các em còn hạn chế, chưa đáp ứng được yêu cầu đòi hỏi của công việc. Khi còn ở trong làng, mặc dù học xong cấp III các em vẫn có quyền thi tiếp lên đại học, nhưng trong quá trình học, các em chỉ được học ở trên lớp, ngoài ra các em không được học thêm, làng cũng quy định các em chỉ được thi đại học năm đó nếu trượt thì phải học nghề chứ không được ôn thi để thi tiếp.

Hơn nữa, trong mỗi gia đình đều có 7- 8 em, cho nên việc quan tâm chăm sóc của người mẹ không thể bao quát hết được. Bản thân các em lại là trẻ mồ côi nên quá trình học tập cũng bị ảnh hưởng và chi phối dẫn đến kết quả học tập là không cao.

Trong công tác đào tạo nghề cũng vậy, những nghề mà các em học chủ yếu là nghề mộc, nghề điện dân dụng. Về đội ngũ giảng dạy, thì chủ yếu là các cán bộ trong làng trực tiếp giảng dạy, những người này có thể có kinh nghiệm nhưng không có kiến thức chuyên môn. Từ những lý do đó mà dẫn đến trình độ học vấn thấp, tay nghề không cao nên khi ra làm việc các em gặp rất nhiều khó khăn, không đáp ứng được yêu cầu của công việc và của nhà tuyển dụng.

Ngoài ra, vì thời gian sống ở trong làng nhiều, ít được tiếp xúc với cuộc sống bên ngoài, ít được tiếp cận với các kênh thông tin truyền thông đại chúng cho nên kiến thức về xã hội của các em không nhiều. Khi bước ra ngoài xã hội các em luôn cảm thấy thiếu tự tin khi giao tiếp và mặc cảm với trình độ học vấn, kỹ năng nghề nghiệp của mình.

- **Nhận xét:**

Trong quá trình nghiên cứu chúng tôi nhận thấy, trước khi tác động tập huấn, do chưa được đào tạo bài bản nên kỹ năng CTXH của chị M.T.T còn rất hạn chế, đặc biệt là kỹ năng hướng dẫn trẻ tái hòa nhập cộng đồng. Nhưng sau tập huấn của khóa học với tinh thần thái độ học tập chuyên cần, đồng thời được kết hợp bởi sự nhiệt tình, nhận thức đầy đủ về giá trị nghề , cùng với lòng yêu thích nghề nghiệp đã giúp chị có kết quả tiến bộ nhanh chóng và đạt được kỹ năng CTXH với trẻ em mồ côi mặc dù mới chỉ đạt mức trung bình trong hoạt động nghề nghiệp.

**Kết luận nghiên cứu một số chân dung điển hình**

Cán bộ xã hội đa số đều là những người yêu thích nghề công tác xã hội, có thâm niên công tác, có tuổi đời, nhưng chưa được đào tạo bài bản nên phần lớn họ còn thiếu kỹ năng CTXH.

Sau tập huấn tích cực thì mức độ thực hiện các kỹ năng CTXH với trẻ em mồ côi của CBXH đã được cải thiện một cách rõ rệt: đa số cán bộ xã hội đạt mức độ tốt, không còn CBXH thực hiện ở mức độ yếu, tỷ lệ CBXH

thực hiện các kỹ năng CTXHHCN với trẻ em mồ côi ở mức trung bình giảm đáng kể.

Như vậy, thông qua biện pháp tổ chức lớp tập huấn có thể giúp CBXH nâng cao hiểu biết về nội dung, mục đích, cách thức tiến hành các kỹ năng và thực hiện đầy đủ, chính xác, thành thạo và linh hoạt hơn các thao tác hay biểu hiện của các kỹ năng CTXHHCN với trẻ em mồ côi.

#### **Tiểu kết chương 4**

Kết quả nghiên cứu thực trạng cho thấy kỹ năng CTXHHCN với trẻ em mồ côi của CBXH đạt ở mức trung bình ( $\text{ĐTB} = 3,84$ ). Tỷ lệ CBXH có kỹ năng CTXHHCN với trẻ em mồ côi đạt mức trung là 69,1%; ở mức rất yếu và kém là 14,9% và chỉ có 16% CBXH đạt mức tốt và rất tốt. Nguyên nhân của thực trạng này chủ yếu do các CBXH chưa được đào tạo cơ bản về kiến thức CTXH nói chung và kỹ năng CTXHHCN nói riêng, do vậy dẫn đến sự thiếu hụt nhất định về kiến thức và kỹ năng CTXH và kỹ năng CTXHHCN. Bên cạnh đó hiện nay phần lớn CBXH ở các Trung tâm bảo trợ xã hội thiếu sự giám sát chuyên môn dẫn đến thiếu sự đánh giá và hỗ trợ chuyên môn kịp thời.

Trong 4 kỹ năng thành phần của kỹ năng CTXHHCN, CBXH thực hiện kỹ năng thiết lập mối quan hệ ở mức cao nhất ( $\text{ĐTB}$  là 3,87). Đa số CBXH đã vận dụng những tri thức, kinh nghiệm, phẩm chất nghề nghiệp làm cho trẻ cảm thấy tin tưởng, muốn hợp tác và đón nhận sự trợ giúp của CBXH trong việc giải quyết vấn đề của trẻ.

Các yếu tố thuộc về chủ quan và khách quan có ảnh hưởng nhất định đến kỹ năng CTXHHCN của CBXH ở các mức độ khác nhau, trong đó các yếu tố có ảnh hưởng nhiều nhất đến kỹ năng CTXHHCN của CBXH đó là: nhận thức nghề nghiệp, thái độ nghề nghiệp, kiến thức nền và quá trình đào tạo.

Kết quả phân tích một số chân dung tâm lý CBXH điển hình đã làm rõ hơn các biểu hiện kỹ năng CTXHHCN của CBXH và có thêm thông tin thực tiễn khẳng định kết quả nghiên cứu.

## KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

### 1. KẾT LUẬN

Từ kết quả nghiên cứu lý luận và thực tiễn về kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội, chúng tôi rút ra một số kết luận sau đây:

Trên cơ sở nghiên cứu, phân tích lý luận về kỹ năng, kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi, chúng tôi quan niệm kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội là sự vận dụng kinh nghiệm, kiến thức về ngành công tác xã hội chuyên nghiệp trong việc tổ chức các hoạt động trợ giúp trẻ phục hồi hay tăng cường chức năng xã hội của trẻ như thiết lập mối quan hệ với trẻ, chia sẻ cảm xúc, biện hộ và hướng dẫn trẻ tái hòa nhập cộng đồng một cách có hiệu quả. Đề tài xác định kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội bao gồm các kỹ năng thành phần: kỹ năng thiết lập mối quan hệ, kỹ năng chia sẻ cảm xúc, kỹ năng biện hộ, kỹ năng hướng dẫn trẻ mồ côi tái hòa nhập cộng đồng.

Kết quả nghiên cứu thực trạng cho thấy:

- Phần lớn cán bộ xã hội được nghiên cứu có kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi ở mức trung bình. Nhìn chung, cán bộ xã hội ở các Trung tâm bảo trợ xã hội được nghiên cứu thực hiện các kỹ năng thiết lập mối quan hệ, kỹ năng chia sẻ cảm xúc, kỹ năng biện hộ, kỹ năng hướng dẫn trẻ mồ côi tái hòa nhập cộng đồng đầy đủ nhưng chưa thành thạo và linh hoạt, chỉ có một số cán bộ xã hội thực hiện đầy đủ, chính xác và tương đối thành thạo, linh hoạt các kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi.

- Có sự khác biệt về kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội ở các trung tâm bảo trợ xã hội khác nhau; ở cán bộ xã hội có thâm niên công tác và độ tuổi khác nhau.

- Kết quả đánh giá của người nghiên cứu là tương đối thống nhất với tự đánh giá của cán bộ xã hội về kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi.

- Nguyên nhân của thực trạng này chủ yếu do các cán bộ xã hội chưa được đào tạo cơ bản và hệ thống về kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi, đặc biệt là về các kiến thức về đặc điểm tâm lý trẻ mồ côi tuổi vị thành niên và các kỹ năng thiết lập mối quan hệ, kỹ năng chia sẻ cảm xúc, kỹ năng biện hộ, kỹ năng hướng dẫn trẻ mồ côi tái hòa nhập cộng đồng, dẫn đến sự thiếu hụt nhất định về kiến thức và kỹ năng công tác xã hội cá nhân nói chung, kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi nói riêng.

- Các yếu tố thuộc về cán bộ xã hội và các yếu tố bên ngoài có ảnh hưởng nhất định đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi ở các mức độ khác nhau, đặc biệt là yếu tố nhận thức nghề, thái độ nghề, kiến thức nền, động cơ nghề và điều kiện thực hành, trong đó thái độ nghề có mức độ ảnh hưởng lớn nhất đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.

- Kết quả phân tích một số chân dung tâm lý của cán bộ xã hội ở các Trung tâm bảo trợ xã hội đã làm rõ hơn các biểu hiện về kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi và có thêm thông tin thực tiễn khẳng định kết quả nghiên cứu.

Với kết quả nghiên cứu trên cho phép chúng tôi khẳng định kết quả nghiên cứu phù hợp với giả thuyết đã nêu trong luận án và các nhiệm vụ của đề tài đã được giải quyết.

## **2. KIẾN NGHỊ**

### **2.1. Đối với cán bộ xã hội ở các Trung tâm bảo trợ xã hội**

- Cần ý thức rõ ràng nhiệm vụ và giá trị của nghề nghiệp nhằm tạo động lực cho chính bản thân trong việc tìm kiếm thông tin, tự đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao trình độ chuyên môn nhằm trợ giúp trẻ mồ côi ngày một

hiệu quả hơn, khẳng định vai trò, vị thế của cán bộ xã hội trong Trung tâm bảo trợ xã hội.

- Có sự say mê, yêu thích công việc và sẵn sàng tham gia các hoạt động mang tính chất phát triển nghề nghiệp.

## **2.2. Đối với cơ quan sử dụng cán bộ xã hội**

- Công tác xã hội cá nhân là một trong những biện pháp trong hoạt động trợ giúp được các cán bộ xã hội sử dụng để giúp đỡ đối tượng có hoàn cảnh khó khăn, do việc tuyển dụng, sử dụng những cán bộ chuyên môn này cũng như công tác đào tạo, tập huấn nâng cao năng lực về kỹ năng công tác xã hội cá nhân cho các cán bộ xã hội cần được quan tâm đúng mức.

- Đầu tiên, cần chú ý ưu tiên công tác tuyển dụng và sử dụng những người đã được đào tạo đúng chuyên môn hoặc được trang bị những kiến thức vào vị trí công việc có thực hiện nhiệm vụ trợ giúp trẻ.

- Thứ hai, cần tạo điều kiện cho cán bộ xã hội học tập, bồi dưỡng nâng cao kỹ năng công tác xã hội cá nhân cho những cán bộ xã hội tại các trung tâm bảo trợ xã hội đang đảm nhiệm công việc này, đặc biệt chú ý đào tạo lại những người đã được đào tạo trong lĩnh vực gần như giáo dục học, tâm lý học và những cán bộ xã hội đã có kinh nghiệm thực tiễn để tiết kiệm thời gian trong quá trình đào tạo.

## **2.3. Đối với các cơ sở tổ chức đào tạo.**

- Các trường Cao đẳng, Đại học có đào tạo ngành công tác xã cần nghiên cứu và soạn thảo chương trình rèn luyện kỹ năng công tác xã hội cá nhân trên cơ sở tham khảo các chương trình đào tạo của các trường Cao đẳng, Đại học trên thế giới để đảm bảo có được một chương trình đào tạo, bồi dưỡng chất lượng, chuyên nghiệp và đầy đủ.

- Nội dung chương trình tập huấn: Cần ưu tiên quan tâm nội dung phần kỹ năng, đặc biệt chú trọng những kỹ năng thiết lập mối quan hệ, kỹ năng chia sẻ cảm xúc, kỹ năng biện hộ, kỹ năng hướng dẫn trẻ tái hòa nhập cộng

đồng. Bên cạnh đó cũng lưu ý thêm nội dung về hành vi con người làm nền tảng cho việc hiểu biết tâm lý đối tượng. Kỹ năng công tác xã hội cá nhân luôn đi cùng với thái độ nghề nghiệp, do vậy chương trình cần chú trọng những nội dung này. Tuy nhiên cũng cần lưu ý tính linh hoạt của chương trình sao cho phù hợp với sự khác biệt về kiến thức nền tảng khác nhau giữa những cán bộ xã hội.

#### **2.4. Đối với cơ quan quản lý Nhà nước**

- Cần ban hành chế độ chính sách rõ ràng và phù hợp cho cán bộ xã hội làm việc với trẻ mồ côi trong các Trung tâm bảo trợ xã hội. Đặc biệt là các chính sách, chế độ đãi ngộ về thời gian, kinh phí hỗ trợ để tham gia đào tạo, tham gia các lớp bồi dưỡng kỹ năng nghiệp vụ nói chung và kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi nói riêng.

- Cần có đội ngũ giám sát về mặt chuyên môn đối với cán bộ xã hội trong các Trung tâm bảo trợ xã hội để có thể đánh giá và hỗ trợ chuyên môn giúp cán bộ xã hội phát triển kỹ năng công tác xã hội cá nhân.

## DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ

1. *Các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng công tác xã hội cá nhân*, Kỷ yếu Hội thảo quốc tế : Công tác xã hội Việt Nam thách thức tính chuyên nghiệp trước nhu cầu hội nhập và phát triển, tháng 11/2015.
2. *Một số vấn đề lý luận về kỹ năng công tác xã hội cá nhân của cán bộ xã hội*, Tạp chí Tâm lý học xã hội, số 3, tháng 3/2016.
3. *Kỹ năng chia sẻ cảm xúc với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội*, Tạp chí Tâm lý học xã hội, số 4, tháng 4/2016.
4. *Kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội*, Tạp chí Tâm lý học xã hội, số 7, tháng 7/2016.



## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tài liệu tiếng Việt

1. Lê Chí An (2004, 2006), *Công tác xã hội cá nhân*, Đại học Mở bán công TP Hồ Chí Minh – Khoa Xã hội học.
2. Nguyễn Như An (1991), *Phương pháp dạy học giáo dục học*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
3. Hoàng Anh (1992), *Kỹ năng giao tiếp sư phạm của sinh viên*, Đại học sư phạm Hà Nội I, Luận án Phó tiến sĩ.
4. Đặng Danh Ánh (2006), “*Tư vấn nghề và phân luồng học sinh phổ thông sau trung học*”, Tạp chí Dạy và học ngày nay, (3), tr.33-37.
5. Chu Liên Anh (2011), *Kỹ năng tư vấn pháp luật của luật sư*, Học viện Khoa học xã hội- Viện KHXH Việt Nam, Luận án Tiến sĩ.
6. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2006), *Tư vấn hướng nghiệp cho học sinh, sinh viên sau cai*, Hà Nội.
7. Lê Thị Bừng, Nguyễn Thị Vân Hương (2005), *Những điều kỳ diệu về tâm lý con người*, Nxb Đại học sư phạm, Hà Nội.
8. Carolym B. Thompson (2005), *Kỹ thuật phỏng vấn của nhà quản trị*, Nxb Thống kê, Hà nội.
9. Cruchetxki V.A. (1981), *Những cơ sở của tâm lý học lứa tuổi, tập 2*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
10. Covaliep A.G. (1994), *Tâm lý học cá nhân*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
11. Phạm Tất Dong (1989), *Giúp bạn chọn nghề*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
12. Duane Brown, Walter B. Pryzwansky, C.Shulte (1995), *Tư vấn tâm lý*, Trường Đại học Khoa học xã hội và nhân văn, khoa Tâm lý, Hà Nội.
13. Ngô Thị Dung, Nguyễn Thị Hồng Nga (2009), “*Xây dựng mô hình tư vấn học đường – một tổ chức hỗ trợ học sinh, sinh viên học tập, lập nghiệp*”, *Tạp chí Tâm lý học*, (11/128), tr.15-19.

15. Vũ Dũng (Chủ biên) (2000), *Tâm lý học xã hội*, Nxb Khoa học xã hội, Hà Nội.
16. Vũ Dũng (Chủ biên) (2008), *Từ điển tâm lý học*, Nxb Từ điển Bách khoa, Hà Nội.
17. Vũ Dũng (2008), “Phương pháp nghiên cứu xuyên văn hoá trong tâm lý học”, *Tạp chí Tâm lý học*, (5), tr.3-8.
18. Nguyễn Văn Đính (1997), *Giáo trình Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, Nxb Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
19. Đoàn thanh niên cộng sản Hồ Chí Minh, Quỹ Dan số liên hợp quốc, Dự án P12 (2003), *Cẩm nang Giáo dục kỹ năng sống về sức khỏe sinh sản vị thành niên*, Hà Nội.
20. Trần Thị Minh Đức (2000), “Quan niệm về tư vấn tâm lý”, *Tạp chí Đại học và giáo dục chuyên nghiệp*, (6).
21. Trần Thị Minh Đức – Trương Phúc Hưng (2000), “Những khó khăn trong công tác tư vấn cho người nhiễm HIV/AIDS ở cộng đồng”, *Tạp chí Đại học & Giáo dục chuyên nghiệp*, (8), tr.25-28.
22. Trần Thị Minh Đức (2002), “Tư vấn và Tham vấn – thuật ngữ và cách tiếp cận”, *Tạp chí Tâm lý học*, (8).
23. Trần Thị Minh Đức (2002), *Một số vấn đề cơ bản của tâm lý học tư vấn*, Đề tài nghiên cứu, Đại học quốc gia Hà Nội.
24. Trần Thị Minh Đức (2002), "Bàn về hiệu quả của tư vấn trên báo", *Tạp chí Tâm lý học*, (7).
25. Trần Thị Minh Đức (2003), “Thực trạng tham vấn ở Việt Nam: từ lý thuyết đến thực tế”, *Tạp chí tâm lý*, (2), tr.17-22.
26. Ganperin P.Ia. (1978), "Phát triển các công trình nghiên cứu quá trình hình thành trí tuệ", *Tâm lý học Xô Viết*, Nxb Tiến Bộ, Matxcova, tr.351-396.
27. Hải Hà (2006), *Để người khác làm theo ý bạn*, Nxb Thông tấn, Hà Nội.

28. Vũ Kim Hải - Đinh Thuận (2006), *Kỹ năng phỏng vấn*, Nxb Thông tấn, Hà Nội.
29. Vũ Gia Hiền (2005), *Tâm lý học và chuẩn hành vi*, Nxb Lao động, Hà Nội.
30. Hội khoa học Tâm lý – Giáo dục Việt Nam (2006), *Kỹ yếu hội thảo: Tư vấn tâm lý – giáo dục: lý luận, thực tiễn và định hướng phát triển*, Thành phố Hồ Chí Minh.
31. Phan Thị Mai Hương (2005), *Kỹ năng cơ bản trong tham vấn*, Viện Tâm lý học, Trung tâm Tâm lý học thực nghiệm, Hà Nội.
32. John Adair (2007), *Kỹ năng ra quyết định và giải quyết vấn đề*, Nxb Tổng hợp, Tp. Hồ Chí Minh.
33. Jones Lawrence K (2000), *Những kỹ năng nghề nghiệp bước vào thế kỷ 21*, Nxb Thành phố Hồ Chí Minh, Hồ Chí Minh,
34. Đỗ Ngọc Khanh (2002), “Các phản ứng tư vấn cơ bản”, *Tạp chí tâm lý học*, (8), tr.32-37.
35. Kharlamop I.F. (1978), *Phát huy tính tích cực của học sinh như thế nào (tập 1,2)*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
36. Kixegof X.I. (1976), *Hình thành kỹ năng cho sinh viên trong điều kiện của nền giáo dục đại học*, Tư liệu trường Đại học sư phạm Hà Nội.
37. Nguyễn Thị Thái Lan (2008), *Giáo trình công tác xã hội nhóm*, Nxb Lao động- xã hội, Hà Nội.
38. Nguyễn Thị Thái Lan, Bùi Thị Xuân Mai (2014), *Giáo trình công tác xã hội cá nhân và gia đình*, Nxb Lao động - Xã hội, Hà Nội.
39. Levitov A.D. (1971), *Tâm lý học trẻ em và tâm lý học sư phạm*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
40. Nguyễn Văn Lê (1998), *Nhập môn khoa học giao tiếp*, Nxb Giáo dục, Hà Nội

41. Nguyễn Kim Liên (2008), *Giáo trình phát triển cộng đồng*, Nxb Lao động- xã hội, Hà Nội.
42. Lomov B.Ph. (2000), *Những vấn đề lý luận và phương pháp luận tâm lý học*, Nxb Đại học Quốc gia, Hà Nội.
43. Đỗ Long (2006), “Tâm lý học tư vấn – một hướng mới trong hoạt động của hội ta”, *Kỷ yếu hội thảo khoa học: Tư vấn tâm lý – giáo dục lý luận, thực tiễn và định hướng phát triển*, Hội khoa học Tâm lý- Giáo dục Việt Nam, 2/2006.
44. Trần Tuấn Lộ (2006), “Tư vấn tâm lý và những khái niệm liên quan”, *Kỷ yếu hội thảo khoa học: Tư vấn tâm lý – giáo dục lý luận, thực tiễn và định hướng phát triển*, Hội khoa học Tâm lý- Giáo dục Việt Nam, 2/2006.
45. Hạng Lôi, biên dịch Thế Anh (2006), *Nghệ thuật giao tiếp không lời*, Nxb Thanh Hóa, Thanh Hóa.
46. Lulu Pablo (1996), *Giới thiệu về công tác tham vấn*, Tài liệu tập huấn “trẻ em làm trái pháp luật”, Tổ chức cứu trợ trẻ em Thụy Điển và Ủy ban bảo vệ, chăm sóc trẻ em, Hà Nội.
47. Trần Hữu Luyến (2008), *Cơ sở tâm lý học dạy học ngoại ngữ*, Nxb Đại học Quốc gia, Hà Nội.
48. Trần Hữu Luyến (2010), *Những bình diện tâm lý ngôn ngữ học*, Nxb Đại học Quốc gia, Hà Nội.
49. Bùi Thị Xuân Mai (2007), *Một số kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ xã hội*, Luận án tiến sĩ, Viện Tâm lý học, Viện Khoa học Xã hội, Hà Nội.
50. Bùi Thị Xuân Mai (2010), *Giáo trình nhập môn công tác xã hội*, Nxb lao động- xã hội, Hà Nội.
51. Menchinxkaia N.A. (1973), *Những vấn đề tâm lý của dạy học phát triển và chương trình mới*, Viện Khoa học giáo dục, Hà Nội.

52. Trần Thị Quốc Minh (1996), *Phân tích tâm lý tình huống có vấn đề trong mối quan hệ giữa giáo viên và trẻ mẫu giáo*, Luận án Tiến sĩ, ĐHSP Hà Nội.
53. Đào Thị Oanh (1999), *Tâm lý học lao động*, Nxb Đại học Quốc gia, Hà Nội.
54. Nguyễn Thị Oanh (2006), *Kỹ năng sống cho tuổi vị thành niên*, Nxb Trẻ, Hồ Chí Minh.
55. Nguyễn Thị Oanh (1990), *Tâm lý truyền thông và giao tiếp*, Nxb Trẻ, Hồ Chí Minh.
56. Nguyễn Thị Oanh (2007), *Làm việc theo nhóm*, Nxb Trẻ, Hồ Chí Minh.
57. Petrovski A.V. (1982), *Tâm lý học lứa tuổi và tâm lý học sư phạm*, Nxb Giáo dục, Hà Nội.
58. Hoàng Phê (chủ biên) (1992), *Từ điển tiếng Việt*, Trung tâm Từ điển ngoại ngữ, Hà Nội.
59. Nguyễn Ngọc Phú (2006), “Phát triển và nâng cao hiệu quả hoạt động các trung tâm tư vấn hiện nay”, *Kỷ yếu hội thảo: Xây dựng và phát triển mạng lưới tham vấn trong học đường Hà Nội*, Bộ Giáo dục và đào tạo – Trường Đại học Sư phạm, Hà Nội.
60. Pierre Daco (2004), *Những thành tựu lẫy lừng trong Tâm lý học hiện đại*, Nxb Thống kê.
61. Radda Barnen (2000), *Công tác xã hội với trẻ em làm trái pháp luật*, Nxb Lao động- xã hội, Hà Nội.
62. Lý Ngọc Sáng (2002), *Đề xuất giải pháp tăng cường công tác tư vấn giáo dục truyền thống và hướng nghiệp; triển khai ứng dụng và hoàn thiện một số trắc nghiệm hướng nghiệp cho học sinh phổ thông theo yêu cầu thị trường lao động TP Hồ Chí Minh*, Sở Khoa học công nghệ và môi trường TP Hồ Chí Minh.

63. Nguyễn Thơ Sinh (2005), *Tư vấn tâm lý căn bản*, Nxb Lao Động, Hà Nội.
64. Tài liệu tập huấn “*Tư vấn trong nước về vai trò bản chất hoạt động và tổ chức ngành công nghiệp tư vấn*”, Dự án VIE/95/038, Tp. Hồ Chí Minh, 1997.
65. Vũ Kim Thanh (2001), “*Tư vấn tâm lý – một nhu cầu xã hội cần được đáp ứng*”, *Tạp chí Tâm lý học*, (2), tr.17-21.
66. Trần Quốc Thành (1992), *Kỹ năng tổ chức trò chơi của chi đội trưởng chi đội thiếu niên tiên phong Hồ Chí Minh*, Luận án Phó tiến sĩ khoa học Sư phạm – Tâm lý, Hà Nội.
67. Nguyễn Trọng Thê (1995), *Tư vấn quản lý*, Nxb Lao Động, Hà Nội
68. Trần Trọng Thủy (1978), *Tâm lý học lao động (tài liệu dùng cho học viên cao học tâm lý)*, Viện Khoa học giáo dục, Hà Nội.
69. Phạm Huy Thụ (1992), *Tài liệu tập huấn – Tư vấn nghề cho học sinh phổ thông*, Hà Nội.
70. Trần Quang Thuận (2009), *Nghệ thuật thuyết giảng tranh luận điều hành trước quần chúng*, Nxb Văn hóa Sài Gòn, Hồ Chí Minh.
71. Hà Thị Thu (2007), *Giáo trình Tâm lý học phát triển*, Nxb lao động- xã hội, Hà Nội.
72. Tim Hindle (2005), *Kỹ năng phỏng vấn*, Nxb Tổng hợp, TP Hồ Chí Minh.
73. Đào Danh Tình (1992), *Nghiên cứu chẩn đoán tâm lý và tư vấn giáo dục*, Đề tài cấp bộ, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Hà Nội.
74. Mạc Văn Trang (1993), *Nghiên cứu những yêu cầu tâm lý cơ bản đối với một số nghề và phương pháp xác định những đặc điểm tâm lý cá nhân phù hợp nghề, làm cơ sở cho công tác hướng nghiệp tư vấn nghề*, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Đề tài cấp bộ, Mã số: B91-38 - 06.
75. Trung tâm nghiên cứu và ứng dụng khoa học về giới tính - gia đình – phụ nữ và vị thành niên (CSAGA) (2002), *Tài liệu tập huấn tư vấn chống bạo hành trong gia đình*, Hà Nội.

76. Liêu Chí Trung (2005), *Phương pháp hùng biện*, Nxb Văn hoá thông tin, Hà Nội
77. Trần Hữu Trung (chủ biên) (2009), *Kỹ yếu hội thảo quốc gia phát triển công tác xã hội*, Nxb Thống kê, Hà Nội.
78. Trần Đình Tuấn (2011), *Lý thuyết và thực hành công tác xã hội*, Nxb Đại học quốc gia, Hà Nội.
79. Nguyễn Văn Tuấn, "Sự phát triển của hoạt động luật sư", *Tạp chí Dân chủ và Pháp luật*, (Số chuyên đề 60 năm ngành tư pháp), tr.15-19.
80. Đỗ Tuấn (tuyển dịch và biên soạn) (2003), *Kỹ năng nhỏ tạo thành công lớn*, Nxb Văn hoá thông tin, Hà Nội.
81. Phạm Thị Tuyết (2008), *Kỹ năng giao tiếp của cán bộ giao dịch ngân hàng*. Luận án tiến sĩ, Viện tâm lý học.
82. Nguyễn Quang Uẩn (2005), *Giáo trình Tâm lý học đại cương*, Nxb Đại học Sư phạm, Hà Nội.
83. Kiến Văn, Lý Chủ Hưng (2007), *Tư vấn tâm lý học đường*, Nxb Phụ nữ, Hà Nội
84. Nguyễn Khắc Viện (chủ biên) (2001), *Từ điển tâm lý*, Nxb Văn hóa thông tin, Hà Nội.
85. Xmiecnop A.A., Lêonchep A.N, Rubinxten X.I, Chieplo B.M (1975), *Tâm lý học, Tập 2*, Nxb Giáo dục.
86. Hà Thị Thư (2012), "*Kỹ năng công tác xã hội nhóm của sinh viên ngành công tác xã hội*"., Luận án tiến sĩ, Khoa tâm lý học, Học viện khoa học xã hội.
87. *Công tác xã hội với trẻ em nhiễm và ảnh hưởng bởi HIV/AIDS*. (2009). Trường Đại học Lao động – Xã hội và Tổ chức hỗ trợ phát triển CRS.
88. *Công tác xã hội với trẻ em lang thang và trẻ em có nguy cơ lang thang* (2006). Trường Đại học Lao động – Xã hội phối hợp với Dự án hỗ trợ trẻ em lang thang Bộ LĐTB&XH hợp tác với Ủy ban Châu âu, NXB Lao động xã hội.

89. Tiêu Thị Minh Hương, Lý Thị Hàm, Bùi Thị Xuân Mai (2007). Giáo trình Tâm lý học xã hội (tập 1). Trường Đại học Lao động – xã hội, NXB Lao động xã hội.

90. Hoàng Anh Phước (2012), “*Kỹ năng tham vấn của cán bộ tham vấn học đường*”, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học sư phạm Hà Nội.

91. Tăng Thị Thu Trang (2016), “*Quyền trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt ở Việt Nam hiện nay*”, Luận án tiến sĩ, Khoa Luật, Học viện khoa học xã hội.

92. Radda Barnen - Viện nghiên cứu Thanh niên (1999), *Về khả năng tái hòa nhập với gia đình của trẻ em lang thang và trẻ em lao động*, Nxb chính trị quốc gia.

93. Nguyễn Thị Oanh, (1998), *Công tác xã hội đại cương: Công tác xã hội cá nhân và nhóm*. Nhà xuất bản giáo dục. Tp Hồ Chí Minh.

94. Trần Hữu Luyện (2011), *Đi tìm giải pháp nâng cao chất lượng luận án tiến sĩ tâm lý học*, Tạp chí TLH, số 7.

95. Trần Hữu Luyện (2015), *Xây dựng tiêu chí đánh giá trong công trình luận án tiến sĩ tâm lý học*, Tạp chí TLH, số 1.

### **Tài liệu tiếng Anh**

1. Anderson, J (1979). *Social work practice with groups in generic base of social work practice*. Social work with groups. Page 281-293

2. Baker (1995), *Social work Dictionnary*, New York.

3. Binder D.A & Price S.C (1977), *Legal interviewing and Counselling - A Client Centered approach*, West Publishing Co., St Paul, Page 12.

4. Bion. W (1991), *Experiences in groups and other papers*, London. Routedge.

5. Bloch, S. & Crouch, E (1982), *Therapeutic factors in group psychotherapy*, Oxford: Oxford University Press.

6. Boyle. S.W et al (2006), *Direct practice in social work*, Pearson Education, Inc, USA



7. Caplan G. (1970), *The theory and practice of mental health consultation*, New York: Basic Book.
8. Campell S., Hyams R. & Evans A.(1998), *Practical Legal Skills*, Oxford University Press.
9. Carl Rogers (1980), *Counseling and Psychotherapy*, Houghton Mifflin Co, Publisher, Boston 5<sup>th</sup> edition.
10. Carl Rogers, Eva Leveton (1984), *Adolescent Crisis Family Counseling approaches*, New York.
11. Cartwright, D. (1968), *The nature of group cohesiveness*, Group Dynamics: research and theory (3<sup>rd</sup>) Harper & Row, New York, USA.
12. Charles Zastrow, (1985), *The practice of social work*, Dorsey Press.
13. Collins. D et at. (2007), *An introduction to family social work*, 2<sup>nd</sup> Ed, Thomson Brooks/Cole Publishing company, USA.
14. Corey, S, Marriane & Corey Gerald. (1987), *Groups: Process and practice*, (3rd Ed).Brooks/Cole Publishing Company.
15. Croxton, T. (1985), *The theraputic contract in social treatment*, In M, Sundel.
16. Davis, Liane Vida (1986), *Role Theory in Francis J, Turner (ed), Social work Treatment*, NewYork, Free Press.
17. Egan, G (1994), *The killed helper* (5th Ed) Brooks/Cole, Pacific Grove, Canada.
18. Festinger, L (1950), *Informal social communication*, Psychological Review, 57, 271-282.
19. Glasser, R, Sarri & R. Vinter (eds), *Individual change through small groups*, The Frees Press, New York, USA, (2nd Ed, p. 159-179).
20. Glassman. U, Kate, L Kates (1990), *Group work: A humanistic approach*, Newbury Park, Canada.

21. Grace Mathew, (Lê Chí An dịch) (1999). *Công tác xã hội cá nhân*, Đại học Mở Bán công Tp Hồ chí Minh, 1999, Hồ Chí Minh.
22. Harford, M (1971), *Group in social work*, Columbia University Press, New York, USA.
23. Hargie O.D.W.(1986), *A Handbook of Communication Skills*, London: Routledge
24. Henry S. (1981), *Group Skill in Social Work*, Peacock.
25. Homans, G. (1996), *Social behavior: Its elementary forms*, New York Harwart Brace Javanovich.
26. Ivey, A.E. (1983), *International Interviewing and Counseling*, Monterey, Ca. Brooks/Cole
27. Janis, I (1972), *Victims of group think*, Houghton Mifflin. Boston, USA.
28. Johnson, J. (1975), *Doing field research*, The Free Press, New York, USA.
29. Karen, K Kirst. (2001), *Generalist Practice with organization and communities*.
30. Library of Crongress. Klein, M (1995), *Effective group work*, New York- Associated Press.
31. Likert, R. (1967), *The human organization*, MacGraw Hill, New York, USA.
32. Lipitte, R. (1995), *Group dynamics and the individual*, International journal of Group psychotherapy, 7, 86-102.
33. Malcolm, Payne (1997), *Modern Social work Theory*, Palgrave, New York
34. Maple, F. (1977), *Shared decision making*, Sage Pubications, Newbury Park, Canada.
35. Morales S.A. & Shaefor W. (1987), *Social Work a Profession For Many Faces*, Allyn & Bacon Press.

36. Middlerman, R. (1978), *Returning group process to group work, Social work with groups*. Practitioners Press.
37. Olsen. M, (1968), *The process of social organization*, New York. Holt Rinchart & Winston.
38. Parsons. T, (1951), *The social system*, New York, The Free Press
39. Parsons. T, Bales. R & Shils. E. (1953) (Eds), *Working papers in the theory of action*, New York, The Free Press.
40. Perlman, Hellen Harris (1968) *Personal social role and personality*. Chicago, University of Chicago Press
41. Raye, Kass (2004), *Theories of Group develoment, 3 ED*, Center for human relations and community studies.
42. Reid, E, Kenneth. (1942), *Group emotion and leadership psychiatry*, Page 573-596
43. Reid, E, Kenneth. (1944), *Diagnostics group and leadership*, American Journal of orthopsychiatry 53-76.
44. Reid, E, Kenneth (1997), *Social work practice with groups, A clinical perspective. 2<sup>nd</sup> ED*, Brooks/Cole Publishing company, USA,
45. Ronald, W Toseland and Robert, F. Rivas. (2001), *An introduction to group work practice*, Allyn and Bacon.
46. Ruttan, J (1992), *Psychodynamic group psychotherapy*, International Journal of group psychotherapy, (42) 19-36.
47. Scheidel, T & Crowell, L. (1979), *Discussiong and deciding: A deskbook for group leaders and members*, Macmillan. New York, USA.
48. Sheafor,B,W & Horejsi C,R. (2003), *Techniques and guidelines for social work practice*, 6<sup>th</sup> Ed, Pearson Education, Inc, USA
49. Shulman, Lawrence. (1984), *Skills of Helping Individuals and groups*, 2<sup>nd</sup> Ed, Peacock Publishers, Inc. USA.

50. Toseland. R.W, Rivas. R.F. (1998), *An Introduction to group work practice*, 3<sup>rd</sup> ED, Ally & Bacon. USA.
51. William, O. (1994), *Groups work with African American men who battered toward more ethnically sensitive practice*, Journal of comparative Family studies, 25, 91-103
52. William, O Farley, Smith, L., Larry & Boyle. W, Scott. (1994), *Introduction to Social work*. (3<sup>rd</sup> Ed). Allyn and Bacon
53. “A changing Psychology in Social Casework”, University of North Carolina.
54. Goldstein H.,(1984) Sự thay đổi tích cực: *Đưa lý thuyết nhân văn nhận thức vào thực hành công tác xã hội*, New York: Methuen.
55. Woods M. And Hollis F., (1990) Công tác xã hội với cá nhân: *Liệu pháp tâm lý xã hội (xuất bản lần thứ IV)*. New York: NXB McGraw – Hill.
56. Lewin K., (1936). Các nguyên tắc của tâm lý học sinh thái, New York: NXB McGraw – Hill.
57. Pincus A. & A. Minaham (1973) *Thực hành công tác xã hội: Định hướng và phương pháp*. Itasca II Peacock.
58. Hick, S. (2000). Social work in Canada: An introduction. (2<sup>nd</sup> Ed). New York: Allyn and Bacon.
59. Liên hợp quốc. (1958). Training for social work: Third international survey (Đào tạo công tác xã hội: nghiên cứu quốc tế thứ ba). New York: Liên hợp quốc.
60. Bradford, W. Sheafor, Charles, R.H & Glorial, A.H. (1999), *Techniques and guidelines for social work practice*. (5<sup>th</sup> Ed). New York: Allyn & Bacon.
61. Farley, W.,Smith, O.L & Boyle, W.S (2000). Introduction to Social work. (3<sup>rd</sup> Ed). New york: Allyn and Bacon

## PHỤ LỤC

1. Phiếu trưng cầu ý kiến chuyên gia về kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.
2. Phiếu trưng cầu ý kiến chuyên gia về biểu hiện của các kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội.
3. Phiếu trưng cầu ý kiến dành cho cán bộ xã hội
4. Biên bản quan sát cán bộ xã hội
5. Dàn ý phỏng vấn sâu dành cho cán bộ xã hội
6. Dàn ý phỏng vấn sâu dành cho trẻ mồ côi.
7. Số liệu trung gian.
8. Một số hình ảnh mô tả hoạt động và kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi của cán bộ xã hội trong Trung tâm bảo trợ xã hội
9. Danh sách khách thể nghiên cứu
10. Đề cương tập huấn

## PHỤ LỤC 1

### PHIẾU TRUNG CẦU Ý KIẾN CHUYÊN GIA VỀ KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN VỚI TRẺ EM MÒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI

Thưa các quý anh/chị, chúng tôi đang tiến hành nghiên cứu về Kỹ năng CTXH cá nhân với trẻ em mồ côi của CBXH. Bằng những hiểu biết, kinh nghiệm và thực tiễn nghề nghiệp của mình, xin anh/chị hãy vui lòng cho biết ý kiến của mình về một số vấn đề có liên quan đến Kỹ năng CTXH cá nhân với trẻ em mồ côi của CBXH

*Rất cảm ơn sự hợp tác của anh/chị.*

**Câu 1:** Xin anh/chị cho biết mức độ quan trọng của từng loại kỹ năng trong các *kỹ năng CTXH cá nhân* sau:

STT	Các kỹ năng	Mức độ			
		Rất Q.Trọng (4)	Quan trọng (3)	Bình thường (2)	Không quan trọng (1)
1	Kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ				
2	Kỹ năng lắng nghe tích cực				
3	Kỹ năng chia sẻ cảm xúc				
4	Kỹ năng tự bộc lộ				
5	Kỹ năng biện hộ				
6	Kỹ năng hướng dẫn trẻ tái hòa nhập cộng đồng				
7	Kỹ năng thấu cảm				
8	Kỹ năng thu thập thông tin				
9	Kỹ năng tập trung vào giao tiếp nhóm				
	Khác (xin ghi cụ thể):.....				

**Câu 2:** Theo anh/chị trong những kỹ năng trên, kỹ năng nào là quan trọng nhất. Vì sao?

.....

**Câu 3:** Xin anh/chị cho biết những yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành và phát triển kỹ năng CTXH cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội?

.....

*Xin chân thành cảm ơn ý kiến của anh/chị!*

## **PHỤ LỤC 2**

### **PHIẾU TRƯNG CẦU Ý KIẾN CHUYÊN GIA VỀ BIỂU HIỆN CỦA CÁC KỸ NĂNG TRONG KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN**

Thưa các anh/chị, chúng tôi đang tiến hành nghiên cứu về Kỹ năng CTXH cá nhân với trẻ em mồ côi của CBXH đó là kỹ năng thiết lập mối quan hệ, kỹ năng chia sẻ cảm xúc, kỹ năng biện hộ và kỹ năng hướng dẫn trẻ tái hòa nhập cộng đồng. Bằng những hiểu biết kinh nghiệm và thực tiễn nghề nghiệp của mình, xin anh/chị hãy vui lòng liệt kê những biểu hiện hành vi, thái độ, suy nghĩ của những kỹ năng sau đây:

**Câu 1: Biểu hiện của kỹ năng thiết lập mối quan hệ**

**Câu 2: Biểu hiện của kỹ năng chia sẻ cảm xúc**

**Câu 3: Biểu hiện của kỹ năng biện hộ**

**Câu 4: Biểu hiện của kỹ năng hướng dẫn trẻ tái hòa nhập cộng đồng**

*Xin chân thành cảm ơn ý kiến của anh/chị!*

## PHỤ LỤC 3

### PHIẾU TRƯNG CẦU Ý KIẾN SỐ 1

(Dành cho cán bộ xã hội)

#### **Thưa các anh/chị!**

Chúng tôi đang tiến hành nghiên cứu về kỹ năng Công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội nhằm phát triển và nâng cao kỹ năng đó của người cán bộ xã hội. Bằng hiểu biết, kinh nghiệm của mình, anh/chị vui lòng trả lời đầy đủ câu hỏi dưới đây.

*Chân thành cảm ơn anh/chị!*

#### **Phần A:**

**Câu 1.** Dưới đây là nội dung/ biểu hiện kỹ năng thiết lập mối quan hệ với trẻ em mồ côi trong CTXH cá nhân. Anh/chị đọc kỹ và khoanh tròn vào mức độ phù hợp với bản thân.

- Chú thích:** Mức 1 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Yếu**  
Mức 2 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Kém**  
Mức 3 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Trung bình**  
Mức 4 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Tốt**  
Mức 5 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Rất tốt**

Nội dung Kỹ năng thiết lập MQH	Mức độ đầy đủ					Mức độ thuần thực					Mức độ linh hoạt				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Biết mặc trang phục phù hợp hoàn cảnh	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. Biết thân thiện, gần gũi từ lần gặp đầu tiên	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. Biết thể hiện nét mặt tươi tắn, hồ hởi trong suốt quá trình làm việc.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4. Biết động viên, hỏi thăm kịp thời nếu cá nhân mang nét mặt buồn và thiếu sự tập trung	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. Biết lắng nghe họ nói và phân tích ý thật nhẹ nhàng, khéo léo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. Biết thừa nhận sự tự khẳng định của trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5



7. Biết tôn trọng sự lựa chọn về cách thức giải quyết vấn đề của trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. Biết dùng cử chỉ, ánh mắt động viên trẻ tế nhị	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. Biết ghi nhớ tên và gọi được tên của trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Biết bỏ qua thói quen xấu của trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

**Câu 2. Dưới đây là nội dung kỹ năng chia sẻ cảm xúc trong CTXH cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội. Anh/chị đọc kỹ và khoanh tròn vào mức độ phù hợp với bản thân.**

- Chú thích:** Mức 1 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Yếu**  
Mức 2 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Kém**  
Mức 3 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Trung bình**  
Mức 4 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Tốt**  
Mức 5 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Rất tốt**

Nội dung kỹ năng chia sẻ cảm xúc	Mức độ đầy đủ					Mức độ thuần thực					Mức độ linh hoạt				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Biết lắng nghe, tôn trọng mọi cảm xúc, quan niệm của trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. Biết dùng ngôn từ dễ hiểu, gần gũi và phù hợp	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. Biết ghi nhận giá trị, niềm tin, suy nghĩ của trẻ dù điều đó không phù hợp với quan điểm cá nhân	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4. Biết khích lệ trẻ chia sẻ về trải nghiệm của bản thân	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. Biết tin tưởng vào khả năng thay đổi hành vi, suy nghĩ không hợp lý ở trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

6. Biết chấp nhận suy nghĩ bên trong và hành vi thể hiện bên ngoài của trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. Biết chú ý đến những cảm xúc bên trong của trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. Biết dùng lời nói, cử chỉ, ánh mắt động viên khen ngợi kịp thời	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. Biết khuyến khích, động viên khi trẻ có hạn chế (rụt rè, khó nhìn, khó nghe...)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Biết tôn trọng ý kiến của trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

**Câu 3.** Dưới đây là nội dung kỹ năng biện hộ trong CTXH cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội. Anh/chị đọc kỹ và khoanh tròn vào mức độ phù hợp với bản thân.

**Chú thích:** Mức 1 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Yếu**  
Mức 2 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Kém**  
Mức 3 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Trung bình**  
Mức 4 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Tốt**  
Mức 5 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Rất tốt**

Nội dung kỹ năng biện hộ	Mức độ đầy đủ					Mức độ thuần thực					Mức độ linh hoạt				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Biết hiểu thái độ biểu hiện của trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. Biết khích lệ để trẻ chủ động giao tiếp	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. Biết tôn trọng các quyền của trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4. Biết dùng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để giúp trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. Biết xử lý tình huống cho trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. Biết hiểu hoàn cảnh cùng trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

7. Biết chấp nhận biện hộ không được nhà hoạch định chính sách quan tâm	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. Biết thiết lập mạng lưới quan hệ xã hội hiệu quả giữa những cá nhân khác nhau	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. Biết xác định mục tiêu của việc biện hộ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Biết sử dụng biện pháp tiếp cận, chăm sóc cá nhân để giải tỏa căng thẳng nếu có.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

**Câu 4.** Dưới đây là nội dung kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng trong CTXH cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội. Anh/chị đọc kỹ và khoanh tròn vào mức độ phù hợp với bản thân.

- Chú thích:** Mức 1 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Yếu**  
Mức 2 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Kém**  
Mức 3 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Trung bình**  
Mức 4 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Tốt**  
Mức 5 (đầy đủ, thuần thực, linh hoạt): **Rất tốt**

Nội dung kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng	Mức độ đầy đủ					Mức độ thuần thực					Mức độ linh hoạt				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Biết phân công công việc cụ thể cho trẻ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. Biết giúp trẻ thực hiện nhiệm vụ chung	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. Biết động viên, khuyến khích kịp thời trẻ tích cực tham gia hoạt động xã hội	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4. Biết phân công việc làm phù hợp	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

<b>Nội dung kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng</b>	<b>Mức độ đầy đủ</b>					<b>Mức độ thuần thực</b>					<b>Mức độ linh hoạt</b>				
	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>sức khỏe, khả năng của trẻ</i>															
<i>5. Biết hỗ trợ vốn từ ngân hàng chính sách xã hội, các quỹ xã hội, quỹ từ thiện cho trẻ</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>6. Biết tạo điều kiện cho trẻ có cơ hội được thể hiện mình để phát triển năng lực</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>7. Biết xử lý kịp thời mâu thuẫn phát sinh trong gia đình và địa phương với trẻ</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>8. Biết tuyên truyền rộng rãi các chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác tái hòa nhập cộng đồng của trẻ</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>9. Biết lường trước các mối lo ngại khi trẻ tái hòa nhập cộng đồng</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>10. Biết đưa ra biện pháp kịp thời để giải quyết xung đột của trẻ nếu có.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>11. Biết cách hiệu thuận lợi, khó khăn của trẻ.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>12. Biết phối hợp với cơ quan chức năng để giới thiệu và giải quyết việc làm cho trẻ.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<i>13. Biết gợi ý cho trẻ thực hiện các quyền và nghĩa vụ</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

Nội dung kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập cộng đồng	Mức độ đầy đủ					Mức độ thuần thục					Mức độ linh hoạt				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<i>công dân khác theo quy định của pháp luật.</i>															

**Phần B:**

**Đối chiếu với các đặc điểm của bản thân, anh/chị hãy tự đánh giá ảnh hưởng của những yếu tố nêu dưới đây.**

STT	Các yếu tố	Mức độ ảnh hưởng				
		Rất ít	Ít	Trung bình	Nhiều	Rất nhiều
<b>B1. Về nhận thức nghề nghiệp</b>						
1	Nhận thức đầy đủ giá trị nghề	1	2	3	4	5
2	Hiểu nguyên tắc và giá trị đạo đức của nghề	1	2	3	4	5
3	Nắm chắc mục đích của nghề nghiệp	1	2	3	4	5
<b>B2. Về thái độ nghề nghiệp</b>						
1	Lòng yêu nghề	1	2	3	4	5
2	Thái độ đúng đắn đối với nghề	1	2	3	4	5
3	Có hứng thú với nghề	1	2	3	4	5
<b>B3. Kiến thức nền</b>						
1	Về tâm lý học và xã hội học	1	2	3	4	5
2	Về hành vi con người và môi trường xã hội	1	2	3	4	5
3	Về an sinh xã hội	1	2	3	4	5
4	Về công tác xã hội cá nhân	1	2	3	4	5
5	Về công tác xã hội nhóm	1	2	3	4	5
<b>B4. Động cơ nghề nghiệp</b>						
1	Động cơ học tập đúng đắn, rõ ràng	1	2	3	4	5
2	Nhu cầu được làm việc trong lĩnh vực ngành nghề đã được đào tạo	1	2	3	4	5
3	Để khẳng định bản thân	1	2	3	4	5
4	Muốn mang lại lợi ích cho cá nhân và xã hội	1	2	3	4	5
5	Muốn tích lũy vốn tri thức cho hoạt động nghề trong tương lai	1	2	3	4	5
6	Sợ kết quả kém và sẽ không có cơ hội việc làm	1	2	3	4	5

STT	Các yếu tố	Mức độ ảnh hưởng				
		Rất ít	Ít	Trung bình	Nhiều	Rất nhiều
<b>B5. Quá trình đào tạo</b>						
1	Thực hành kỹ năng ở trên lớp	1	2	3	4	5
2	Qua thực tập từng năm học	1	2	3	4	5
3	Qua học lý thuyết	1	2	3	4	5
4	Nhờ kết hợp các phương pháp học tập (bài tập, tình huống, sắm vai..)	1	2	3	4	5
5	Qua thực hành kết thúc môn học CTXH cá nhân	1	2	3	4	5
<b>B6. Điều kiện thực hành</b>						
1	Làm các bài tập tình huống	1	2	3	4	5
2	Việc sắm vai thực hành kỹ năng trong khi học lý thuyết	1	2	3	4	5
3	Ở cơ sở thực hành với đối tượng	1	2	3	4	5
4	Có người kiểm huấn thường xuyên giám sát và chỉ dẫn kịp thời	1	2	3	4	5
5	Sự điều phối thực tập	1	2	3	4	5
6	Việc họp nhóm thực tập để rút kinh nghiệm.	1	2	3	4	5

**Phần C:**

**C1.** Anh/chị có nhận xét gì về hiệu quả đào tạo kỹ năng CTXH cá nhân với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội trong các trường Đại học có ngành CTXH? (Khoanh tròn vào đáp án bạn lựa chọn)

5. Tốt                      4. Khá                      3. Trung bình                      2. Không tốt                      1. Kém

**C2.** Xin các anh/chị đề xuất ý kiến của mình về biện pháp để cải thiện kỹ năng CTXH cá nhân của sinh viên hiện nay cho trẻ em mồ côi?

**Phần D: Một số thông tin về cá nhân**

**D1.** Giới tính                      1. Nam                       2. Nữ

**D2.** Thời gian làm việc : Dưới 1 năm                       1-2 năm                       3-5 năm   
5-10 năm                       10 năm trở lên

**D3.** Cơ quan công tác:.....

**D4.** Trước khi làm công tác xã hội thì anh/chị có chuyên môn gì ?

.....

Anh/chị sau đó có được đào tạo về công tác xã hội không?

Không

Có (*đề nghị ghi cụ thể*): .....

.....  
**D5.** Anh/chị đã đi tập huấn tại cơ quan nào/ở đâu? (*đề nghị ghi cụ thể*)

.....  
**D6.** Anh/chị được đi tập huấn mấy lần: .....

**D7.** Anh/chị thực hiện kỹ năng CTXH cá nhân cho những đối tượng nào?

Người già

Người nghèo

Trẻ em lang thang

Trẻ em mồ côi/ bị bỏ rơi

Người có HIV và bị ảnh hưởng bởi HIV

Người nghiện ma túy, rượu

Phụ nữ bị buôn bán

Phụ nữ bị bạo hành

Trẻ em vi phạm pháp luật

Nhóm học sinh, sinh viên

Khác (*xin vui lòng ghi rõ*): .....

*Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của anh/chị!*

## PHỤ LỤC 4

### BIÊN BẢN QUAN SÁT KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN VỚI TRẺ MỒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI

Địa điểm quan sát:.....

Đối tượng quan sát: .....

Thời gian quan sát: .....

Người quan sát: .....

Nội dung quan sát: .....

❖ *Bối cảnh quan sát:*

.....  
.....

❖ *Các kỹ năng công tác xã hội cá nhân được cán bộ xã hội sử dụng khi tương tác với trẻ mồ côi*

.....  
.....

❖ *Biểu hiện của những kỹ năng công tác xã hội cá nhân được cán bộ xã hội sử dụng khi tương tác với trẻ mồ côi thông qua hành vi, cử chỉ, lời nói.*

TT	Kỹ năng đã sử dụng	Biểu hiện			
		Lời nói	Hành vi, cử chỉ	Ánh mắt	Biểu hiện khác
1					
2					
3					
...					



5.3. *Mức độ đầy đủ khi sử dụng các kỹ năng*

- Rất đầy đủ
- Đầy đủ
- Khá đầy đủ
- Kém đầy đủ
- Không đầy đủ

5.4. *Mức độ thuần thục khi sử dụng các kỹ năng*

- Rất thuần thục
- Thuần thục
- Khá thuần thục
- Kém thuần thục
- Không thuần thục

5.5. *Mức độ linh hoạt khi sử dụng các kỹ năng*

- Rất linh hoạt
- Linh hoạt
- Khá linh hoạt
- Kém linh hoạt
- Không linh hoạt

## **PHỤ LỤC 5**

### **DÀN Ý PHÒNG VẤN SÂU**

#### **(Dành cho cán bộ xã hội)**

1. Ông/ Bà cho biết một số thông tin về bản thân (độ tuổi, thâm niên công tác, thâm niên làm việc với trẻ mồ côi, hoàn cảnh gia đình, trình độ đào tạo, thành tích công tác...),
2. Ông/ bà đã được tham gia các lớp bồi dưỡng về kỹ năng công tác xã hội cá nhân, kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi chưa? Số lần tham gia? Do cơ quan nào tổ chức và bồi dưỡng? Ý kiến của Ông/ Bà về các lớp tập huấn, bồi dưỡng này là như thế nào?
3. Ông/ Bà thường thực hiện các công việc/ hoạt động gì đối với trẻ mồ côi ở Trung tâm? Ông/ Bà có những thuận lợi gì? Những khó khăn gì khi làm việc với trẻ mồ côi?
4. Ông/ Bà có vận dụng những kiến thức và kỹ năng công tác xã hội cá nhân đã được bồi dưỡng vào các hoạt động của mình trong thực tế công việc ở Trung tâm? Đó là những kiến thức gì? Kỹ năng nào?
5. Theo Ông/ Bà, để làm việc hiệu quả với trẻ mồ côi ở các Trung tâm bảo trợ xã hội, người cán bộ xã hội cần có những phẩm chất, kiến thức, kỹ năng công tác xã hội cá nhân nào?
6. Theo Ông/Bà, cán bộ xã hội ở các Trung tâm bảo trợ xã hội có nhu cầu bồi dưỡng những nội dung gì về kiến thức, kỹ năng công tác xã hội cá nhân với trẻ mồ côi?
7. Ông/Bà có đề xuất gì để cán bộ xã hội ở Trung tâm bảo trợ xã hội phát triển chuyên môn nghiệp vụ và làm việc với trẻ mồ côi hiệu quả?

## PHỤ LỤC 6

### DÀN Ý PHÒNG VẤN SÂU

(Dành cho trẻ mồ côi)

1. Em hãy cho biết một số thông tin về bản thân (độ tuổi, học lớp mấy, kết quả học tập, thời gian sống ở trung tâm, hoàn cảnh gia đình,...).

.....  
.....

2. Theo em cán bộ xã hội/các mẹ thường thực hiện các công việc/ hoạt động gì đối với em ở Trung tâm?

.....  
.....

3. Em đánh giá như thế nào về kiến thức và kỹ năng công tác xã hội cá nhân của cán bộ xã hội ở Trung tâm?

.....  
.....

4- Theo em, để làm việc hiệu quả với trẻ/các con ở các Trung tâm bảo trợ xã hội/ làng trẻ, người cán bộ xã hội cần có những phẩm chất, kiến thức, kỹ năng công tác xã hội cá nhân nào?

.....  
.....

5-Em có mong muốn gì đối với cán bộ xã hội ở Trung tâm bảo trợ xã hội/làng trẻ ?

.....  
.....

6- Em vui lòng đề xuất ý kiến của mình nhằm chăm sóc và bảo vệ trẻ em tốt hơn?

.....  
.....

*Chân thành cảm ơn em!*

## PHỤ LỤC 7

### MỨC ĐỘ KỸ NĂNG Số liệu kỹ năng công tác xã hội cá nhân

	Frequency SL	Percent %	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Rất yếu	1	1.1	1.1	1.1
Kém	13	13.8	13.8	14.9
Trung bình	65	69.1	69.1	84.0
Tốt	11	11.7	11.7	95.7
Rất tốt	4	4.3	4.3	100.0
Total	94	100.0	100.0	

### Kỹ năng thiết lập mối quan hệ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Kém	17	18.1	18.1	18.1
Trung bình	62	66.0	66.0	84.0
Tốt	13	13.8	13.8	97.9
Rất tốt	2	2.1	2.1	100.0
Total	94	100.0	100.0	

### Kỹ năng chia sẻ cảm xúc

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Rất yếu	2	2.1	2.1	2.1
Kém	12	12.8	12.8	14.9
Trung bình	64	68.1	68.1	83.0
Tốt	14	14.9	14.9	97.9
Rất tốt	2	2.1	2.1	100.0
Total	94	100.0	100.0	

### Kỹ năng biện hộ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Rất yếu	1	1.1	1.1	1.1
Kém	12	12.8	12.8	13.8
Trung bình	63	67.0	67.0	80.9
Tốt	14	14.9	14.9	95.7
Rất tốt	4	4.3	4.3	100.0
Total	94	100.0	100.0	

### Kỹ năng hướng dẫn trẻ tái hòa nhập cộng đồng

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Rất yếu	1	1.1	1.1	1.1
Kém	12	12.8	12.8	13.8
Trung bình	64	68.1	68.1	81.9
Tốt	14	14.9	14.9	96.8
Rất tốt	3	3.2	3.2	100.0
Total	94	100.0	100.0	

## PHỤ LỤC 8

### ĐỘ TIN CẬY VÀ ĐỘ HIỆU LỰC CỦA THANG ĐO KỸ NĂNG CTXH CÁ NHÂN VỚI TRẺ MÒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI

#### Reliability

Scale: KN1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	10

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. Biết mặc trang phục phù hợp hoàn cảnh	35.68	14.155	.528	.755
2. Biết thân thiện, gần gũi từ lần gặp đầu tiên	35.51	14.468	.381	.772
3. Biết thể hiện nét mặt tươi tắn, hồ hởi trong suốt quá trình làm việc.	35.88	14.083	.436	.766
4. Biết động viên, hỏi thăm kịp thời nếu cá nhân mang nét mặt buồn và thiếu sự tập trung	35.71	15.239	.328	.777
5. Biết lắng nghe họ nói và phân tích ý thật nhẹ nhàng, khéo léo	35.78	13.100	.579	.745
6. Biết thừa nhận sự tự khẳng định của trẻ	35.95	14.223	.467	.761
7. Biết tôn trọng sự lựa chọn về cách thức giải quyết vấn đề của trẻ	35.74	14.343	.405	.769
8. Biết dùng cử chỉ, ánh mắt động viên trẻ tế nhị	35.79	13.503	.564	.748
9. Biết ghi nhớ tên và gọi được tên của trẻ	35.01	15.129	.392	.771
10. Biết bỏ qua thói quen xấu của trẻ	35.98	14.021	.423	.768

## Factor Analysis- KN1

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.783
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	197.669
	df	45
	Sig.	.000

## Scale: KN2

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	10

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. Biết lắng nghe, tôn trọng mọi cảm xúc, quan niệm của trẻ	35.78	14.971	.572	.794
2. Biết dùng ngôn từ dễ hiểu, gần gũi và phù hợp	35.76	15.004	.548	.796
3. Biết ghi nhận giá trị, niềm tin, suy nghĩ của trẻ dù điều đó không phù hợp với quan điểm cá nhân	36.13	15.854	.473	.804
4. Biết khích lệ trẻ chia sẻ về trải nghiệm của bản thân	35.67	14.804	.545	.796
5. Biết tin tưởng vào khả năng thay đổi hành vi, suy nghĩ không hợp lý ở trẻ	35.97	16.418	.349	.816

6. Biết chấp nhận suy nghĩ bên trong và hành vi thể hiện bên ngoài của trẻ	35.79	15.610	.454	.806
7. Biết chú ý đến những cảm xúc bên trong của trẻ	35.76	15.327	.472	.805
8. Biết dùng lời nói, cử chỉ, ánh mắt động viên khen ngợi kịp thời	35.62	14.604	.596	.790
9. Biết khuyến khích, động viên khi trẻ có hạn chế ( rụt rè, khó nhìn, khó nghe...)	35.59	15.600	.562	.796
10. Biết tôn trọng ý kiến của trẻ	35.47	15.606	.427	.809

### Factor Analysis-KN2

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.825
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	233.601
	df	45
	Sig.	.000

### Scale: KN3

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	10

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted



1. Biết hiểu thái độ biểu hiện của trẻ	34.41	14.977	.583	.757
2. Biết kích lệ để trẻ chủ động giao tiếp	34.23	15.558	.432	.774
3. Biết tôn trọng các quyền của trẻ	34.03	16.139	.363	.782
4. Biết dùng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để giúp trẻ	34.66	15.281	.476	.769
5. Biết xử lý tình huống cho trẻ	34.36	15.137	.554	.760
6. Biết hiểu hoàn cảnh cùng trẻ	34.01	15.731	.366	.783
7. Biết chấp nhận biện hộ không được nhà hoạch định chính sách quan tâm	35.00	15.419	.351	.787
8. Biết thiết lập mạng lưới quan hệ xã hội hiệu quả giữa những cá nhân khác nhau	34.79	15.868	.396	.778
9. Biết xác định mục tiêu của việc biện hộ	34.86	13.991	.604	.751
10. Biết sử dụng biện pháp tiếp cận, chăm sóc cá nhân để giải tỏa căng thẳng nếu có.	34.70	15.136	.495	.767

### Factor Analysis-KN3

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.759
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	243.243
	df	45
	Sig.	.000

Scale: KN4

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	13

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. Biết phân công công việc cụ thể cho trẻ	46.48	37.349	.625	.889
2. Biết giúp trẻ thực hiện nhiệm vụ chung	46.64	37.975	.580	.891
3. Biết động viên, khuyến khích kịp thời trẻ tích cực tham gia hoạt động xã hội	46.63	38.172	.565	.892
4. Biết phân công việc làm phù hợp sức khỏe, khả năng của trẻ	46.46	38.423	.531	.893
5. Biết hỗ trợ vốn từ ngân hàng chính sách xã hội, các quỹ xã hội, quỹ từ thiện cho trẻ	47.47	37.090	.473	.898
6. Biết tạo điều kiện cho trẻ có cơ hội được thể hiện mình để phát triển năng lực	46.83	36.745	.654	.888
7. Biết xử lý kịp thời mâu thuẫn phát sinh trong gia đình và địa phương với trẻ	46.93	36.521	.702	.885
8. Biết tuyên truyền rộng rãi các chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác tái hòa nhập cộng đồng của trẻ	47.13	36.027	.624	.889

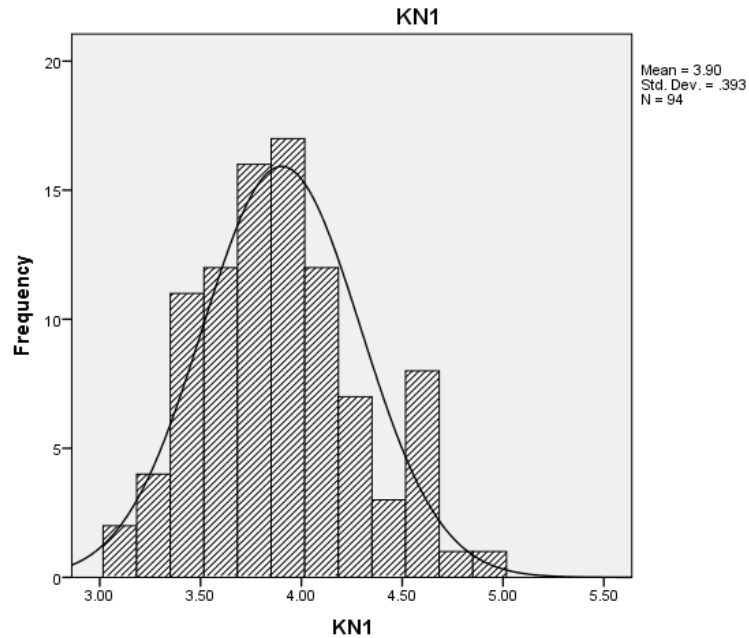
9. Biết lường trước các mối lo ngại khi trẻ tái hòa nhập cộng đồng	47.10	36.044	.705	.885
10. Biết đưa ra biện pháp kịp thời để giải quyết xung đột của trẻ nếu có.	46.89	36.419	.642	.888
11. Biết cách hiểu thuận lợi, khó khăn của trẻ.	46.82	37.074	.622	.889
12. Biết phối hợp với cơ quan chức năng để giới thiệu và giải quyết việc làm cho trẻ.	47.20	38.314	.545	.893
13. Biết gợi ý cho trẻ thực hiện các quyền và nghĩa vụ công dân khác theo quy định của pháp luật.	46.88	36.707	.579	.891

#### Factor Analysis- KN4

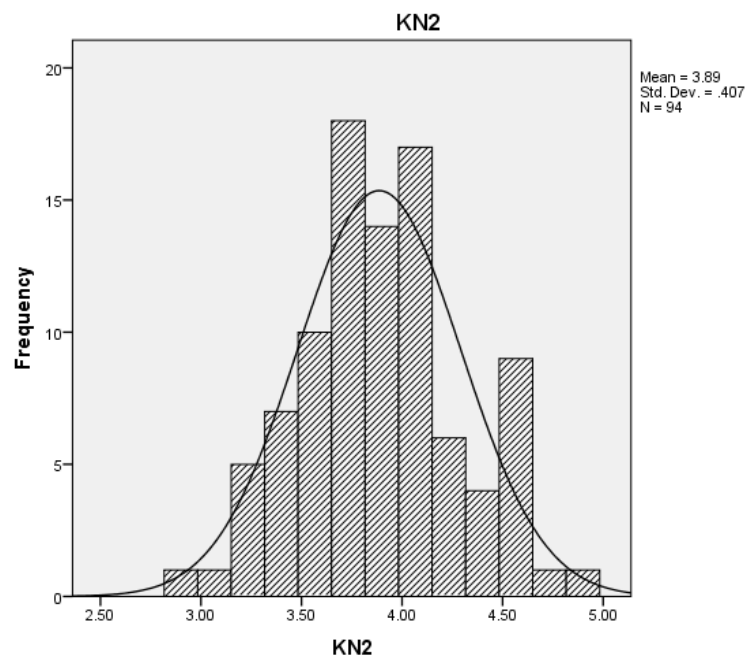
##### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.872
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	582.032
	df	78
	Sig.	.000

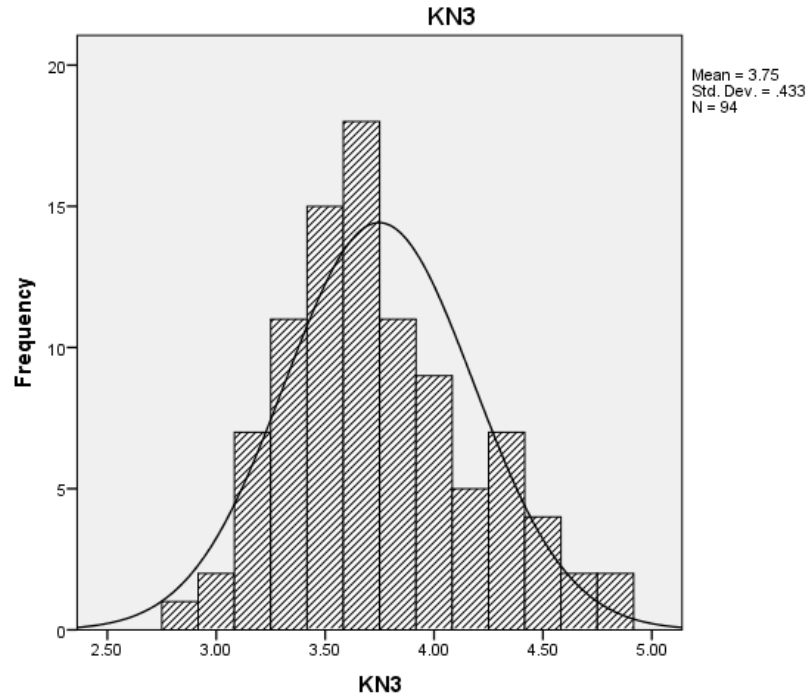
## BIỂU ĐỒ ĐIỂM SỐ VỀ BIỂU HIỆN CÁC NHÓM KỸ NĂNG VỚI TRẺ EM MÒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI



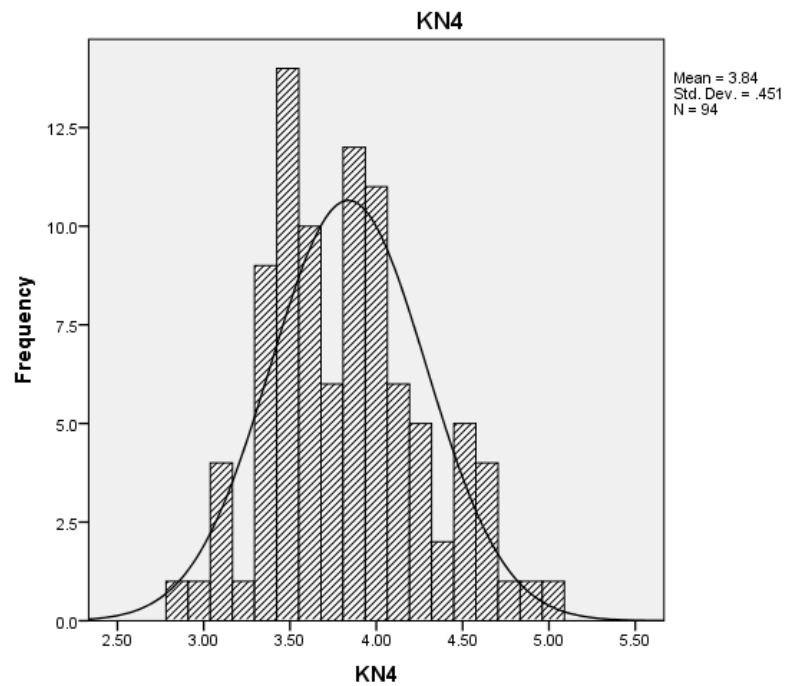
*Phân bố điểm số về biểu hiện kỹ năng thiết lập mối quan hệ  
với trẻ em mù côi của cán bộ xã hội*



*Phân bố điểm số về biểu hiện kỹ năng chia sẻ cảm xúc  
với trẻ em mù côi của cán bộ xã hội*



*Phân bố điểm số về biểu hiện kỹ năng biện hộ  
với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội*



*Phân bố điểm số về biểu hiện kỹ năng hướng dẫn tái hòa nhập  
cộng đồng với trẻ em mồ côi của cán bộ xã hội*

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI  
CÁ NHÂN VỚI TRẺ MỒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI**

<b>Yếu tố</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Số lượng</b>	<b>ĐTB</b>	<b>ĐLC</b>
Nhận thức nghề nghiệp	Nhận thức đầy đủ giá trị nghề	94	3.77	0.57
	Hiểu nguyên tắc và giá trị đạo đức của nghề	94	4.02	0.56
	Nắm chắc mục đích của nghề nghiệp	94	4.00	0.63
Thái độ nghề nghiệp	Lòng yêu nghề	94	4.18	0.63
	Thái độ đúng đắn đối với nghề	94	4.26	0.50
	Có hứng thú với nghề	94	4.00	0.68
Kiến thức nền	Về tâm lý học và xã hội học	94	3.30	0.63
	Về hành vi con người và môi trường xã hội	94	3.49	0.74
	Về an sinh xã hội	94	3.20	0.74
	Về công tác xã hội cá nhân	94	3.32	0.69
	Về công tác xã hội nhóm	94	3.26	0.63
Động cơ nghề nghiệp	Động cơ học tập đúng đắn, rõ ràng	94	3.85	0.56
	Nhu cầu được làm việc trong lĩnh vực ngành nghề đã được đào tạo	94	3.89	0.74
	Để khẳng định bản thân	94	3.68	0.72
	Muốn mang lại lợi ích cho cá nhân và xã hội	94	3.91	0.77
	Muốn tích lũy vốn tri thức cho hoạt động nghề nghiệp trong tương lai	94	3.81	0.76
	Sợ kết quả kém và sẽ không có cơ hội việc làm	94	3.21	1.02
Quá trình đào tạo	Thực hành kỹ năng ở trên lớp	94	3.01	0.78
	Qua thực tập từng năm học	93	3.06	0.80

	Qua học lý thuyết	94	3.10	0.80
	Nhờ kết hợp các phương pháp học tập (bài tập, tình huống, sắm vai..)	94	3.34	0.77
	Qua thực hành kết thúc môn học CTXH cá nhân	94	3.19	0.82
Điều kiện thực hành	Làm các bài tập tình huống	94	3.09	0.87
	Việc sắm vai thực hành kỹ năng trong khi học lý thuyết	94	3.19	0.80
	Ở cơ sở thực hành với đối tượng	94	3.45	0.78
	Có người kiểm huấn thường xuyên giám sát và chỉ dẫn kịp thời	93	2.94	1.04
	Sự điều phối thực tập	94	2.71	1.06
	Việc họp nhóm thực tập để rút kinh nghiệm.	94	3.12	1.10

(Điểm cao nhất là 5 và điểm thấp nhất là 1)

**MỐI TƯƠNG QUAN GIỮA CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN  
KỸ NĂNG CÔNG TÁC XÃ HỘI  
CÁ NHÂN VỚI TRẺ MÒ CÔI CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI**

**Correlations**

		KNCTXHCN	ntnghe	tdnghe	ktnghe	dconghe
KNCTXHCN	Pearson Correlation	1	.520**	.509**	.507**	.312**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002
	N	94	94	94	94	94
ntnghe	Pearson Correlation	.520**	1	.443**	.479**	.117
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.260
	N	94	94	94	94	94
tdnghe	Pearson Correlation	.509**	.443**	1	.257*	.144
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.012	.167
	N	94	94	94	94	94
ktnghe	Pearson Correlation	.507**	.479**	.257*	1	.435**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.012		.000
	N	94	94	94	94	94
dconghe	Pearson Correlation	.312**	.117	.144	.435**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.260	.167	.000	
	N	94	94	94	94	94
qtdaotao	Pearson Correlation	.409**	.341**	.133	.664**	.508**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.200	.000	.000
	N	94	94	94	94	94
dkthuchanh	Pearson Correlation	.513**	.477**	.310**	.698**	.369**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000
	N	94	94	94	94	94

**Correlations**

		qtdaotao	dkthuchanh
KNCTXHCN	Pearson Correlation	.409	.513**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	94	94
ntnghe	Pearson Correlation	.341**	.477
	Sig. (2-tailed)	.001	.000
	N	94	94
tdnghe	Pearson Correlation	.133**	.310**
	Sig. (2-tailed)	.200	.002
	N	94	94



ktnghe	Pearson Correlation	.664**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	94	94
dconghe	Pearson Correlation	.508**	.369
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	94	94
qtdaotao	Pearson Correlation	1**	.762**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	94	94
dkthuchanh	Pearson Correlation	.762**	1**
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	94	94

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations- NHAN THUC NGHE

	KNCTXHCN	Nhận thức đầy đủ giá trị nghề	Hiểu nguyên tắc và giá trị đạo đức của nghề
KNCTXHCN	Pearson Correlation	1	.235*
	Sig. (2-tailed)		.023
	N	94	94
Nhận thức đầy đủ giá trị nghề	Pearson Correlation	.235*	1
	Sig. (2-tailed)	.023	
	N	94	94
Hiểu nguyên tắc và giá trị đạo đức của nghề	Pearson Correlation	.429**	.410**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	94	94
Nắm chắc mục đích của nghề nghiệp	Pearson Correlation	.494**	.292**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004
	N	94	94

## Correlations

		Nắm chắc mục đích của nghề nghiệp
KNCTXHCN	Pearson Correlation	.494
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
Nhận thức đầy đủ giá trị nghề	Pearson Correlation	.292*
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	94
Hiểu nguyên tắc và giá trị đạo đức của nghề	Pearson Correlation	.326**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	94
Nắm chắc mục đích của nghề nghiệp	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	94

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations- THAI DO NGHE

Correlations				
		KNCTXHCN	Lòng yêu nghề	Thái độ đúng đắn đối với nghề
KNCTXHCN	Pearson Correlation	1	.388**	.447**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	94	94	94
Lòng yêu nghề	Pearson Correlation	.388**	1	.421**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	94	94	94
Thái độ đúng đắn đối với nghề	Pearson Correlation	.447**	.421**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	94	94	94
Có hứng thú với nghề	Pearson Correlation	.409**	.514**	.494**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	94	94	94

### Correlations

		Có hứng thú với nghề
KNCTXHCN	Pearson Correlation	.409
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
Lòng yêu nghề	Pearson Correlation	.514**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
Thái độ đúng đắn đối với nghề	Pearson Correlation	.494**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
Có hứng thú với nghề	Pearson Correlation	1**
	Sig. (2-tailed)	
	N	94

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations- KY NANG NEN

#### Correlations

		KNCTXHCN	Về tâm lý học và xã hội học	Về hành vi con người và môi trường xã hội
KNCTXHCN	Pearson Correlation	1	.420**	.435**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	94	94	94
Về tâm lý học và xã hội học	Pearson Correlation	.420**	1	.552**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	94	94	94
Về hành vi con người và môi trường xã hội	Pearson Correlation	.435**	.552**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	94	94	94
Về an sinh xã hội	Pearson Correlation	.353**	.441**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	94	94	94
Về công tác xã hội cá nhân	Pearson Correlation	.319**	.270**	.467**
	Sig. (2-tailed)	.002	.008	.000
	N	94	94	94
Về công tác xã hội nhóm	Pearson Correlation	.422**	.314**	.391**

Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000
N	94	94	94

### Correlations

		Về an sinh xã hội	Về công tác xã hội cá nhân	Về công tác xã hội nhóm
KNCTXHCN	Pearson Correlation	.353	.319**	.422**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000
	N	94	94	94
Về tâm lý học và xã hội học	Pearson Correlation	.441**	.270	.314**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.002
	N	94	94	94
Về hành vi con người và môi trường xã hội	Pearson Correlation	.598**	.467**	.391
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	94	94	94
Về an sinh xã hội	Pearson Correlation	1**	.607**	.480**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	94	94	94
Về công tác xã hội cá nhân	Pearson Correlation	.607**	1**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	94	94	94
Về công tác xã hội nhóm	Pearson Correlation	.480**	.667**	1**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	94	94	94

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations- DONG CO

#### Correlations

		KNCTXHCN	Động cơ học tập đúng đắn, rõ ràng	Nhu cầu được làm việc trong lĩnh vực ngành nghề đã được đào tạo
KNCTXHCN	Pearson Correlation	1	.273**	.241*
	Sig. (2-tailed)		.008	.019
	N	94	94	94
Động cơ học tập đúng đắn, rõ	Pearson Correlation	.273**	1	.551**

tràng	Sig. (2-tailed)	.008		.000
	N	94	94	94
Nhu cầu được làm việc trong lĩnh vực ngành nghề đã được đào tạo	Pearson Correlation	.241 <sup>*</sup>	.551 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.019	.000	
	N	94	94	94
	Pearson Correlation	.386 <sup>**</sup>	.408 <sup>**</sup>	.459 <sup>**</sup>
Để khẳng định bản thân	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	94	94	94
	Pearson Correlation	.243 <sup>*</sup>	.290 <sup>**</sup>	.285 <sup>**</sup>
Muốn mang lại lợi ích cho cá nhân và xã hội	Sig. (2-tailed)	.018	.005	.005
	N	94	94	94
	Pearson Correlation	.245 <sup>*</sup>	.404 <sup>**</sup>	.324 <sup>**</sup>
Muốn tích lũy vốn tri thức cho hoạt động nghề trong tương lai	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.001
	N	94	94	94
	Pearson Correlation	-.039	.240 <sup>*</sup>	.257 <sup>*</sup>
Sợ kết quả kém và sẽ không có cơ hội việc làm	Sig. (2-tailed)	.712	.020	.012
	N	94	94	94

#### Correlations

		Để khẳng định bản thân	Muốn mang lại lợi ích cho cá nhân và xã hội	Muốn tích lũy vốn tri thức cho hoạt động nghề trong tương lai
KNCTXHCN	Pearson Correlation	.386	.243 <sup>**</sup>	.245 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.018	.017
	N	94	94	94
Động cơ học tập đúng đắn, rõ ràng	Pearson Correlation	.408 <sup>**</sup>	.290	.404 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000
	N	94	94	94
Nhu cầu được làm việc trong lĩnh vực ngành nghề đã được đào tạo	Pearson Correlation	.459 <sup>*</sup>	.285 <sup>**</sup>	.324
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.001
	N	94	94	94
Để khẳng định bản thân	Pearson Correlation	1 <sup>**</sup>	.260 <sup>**</sup>	.355 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.011	.000
	N	94	94	94
Muốn mang lại lợi ích cho cá nhân và xã hội	Pearson Correlation	.260 <sup>*</sup>	1 <sup>**</sup>	.409 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.011		.000
	N	94	94	94
Muốn tích lũy vốn tri thức cho hoạt động nghề trong tương lai	Pearson Correlation	.355 <sup>*</sup>	.409 <sup>**</sup>	1 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	

	N	94	94	94
Sợ kết quả kém và sẽ không có cơ hội việc làm	Pearson Correlation	.325	.214 <sup>+</sup>	.217 <sup>+</sup>
	Sig. (2-tailed)	.001	.039	.036
	N	94	94	94

### Correlations

		Sợ kết quả kém và sẽ không có cơ hội việc làm
KNCTXHCN	Pearson Correlation	-.039
	Sig. (2-tailed)	.712
	N	94
Động cơ học tập đúng đắn, rõ ràng	Pearson Correlation	.240 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	94
Nhu cầu được làm việc trong lĩnh vực ngành nghề đã được đào tạo	Pearson Correlation	.257 <sup>+</sup>
	Sig. (2-tailed)	.012
	N	94
Để khẳng định bản thân	Pearson Correlation	.325 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	94
Muốn mang lại lợi ích cho cá nhân và xã hội	Pearson Correlation	.214 <sup>+</sup>
	Sig. (2-tailed)	.039
	N	94
Muốn tích lũy vốn tri thức cho hoạt động nghề nghiệp trong tương lai	Pearson Correlation	.217 <sup>+</sup>
	Sig. (2-tailed)	.036
	N	94
Sợ kết quả kém và sẽ không có cơ hội việc làm	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	94

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Correlations- QUA TRINH DAO TAO

#### Correlations

		KNCTXHCN	Thực hành kỹ năng ở trên lớp	Qua thực tập từng năm học
KNCTXHCN	Pearson Correlation	1	.235 <sup>+</sup>	.461 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.022	.000

	N	94	94	93
	Pearson Correlation	.235 <sup>*</sup>	1	.744 <sup>**</sup>
Thực hành kỹ năng ở trên lớp	Sig. (2-tailed)	.022		.000
	N	94	94	93
	Pearson Correlation	.461 <sup>**</sup>	.744 <sup>**</sup>	1
Qua thực tập từng năm học	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	93	93	93
	Pearson Correlation	.290 <sup>**</sup>	.716 <sup>**</sup>	.563 <sup>**</sup>
Qua học lý thuyết	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000
	N	94	94	93
Nhờ kết hợp các phương pháp học tập (bài tập, tình huống, sắm vai..)	Pearson Correlation	.429 <sup>**</sup>	.654 <sup>**</sup>	.526 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	94	94	93
	Pearson Correlation	.287 <sup>**</sup>	.683 <sup>**</sup>	.640 <sup>**</sup>
Qua thực hành kết thúc môn học CTXH cá nhân	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000
	N	94	94	93

#### Correlations

		Qua học lý thuyết	Nhờ kết hợp các phương pháp học tập (bài tập, tình huống, sắm vai..)	Qua thực hành kết thúc môn học CTXH cá nhân
KNCTXHCN	Pearson Correlation	.290	.429 <sup>*</sup>	.287 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.005
	N	94	94	94
Thực hành kỹ năng ở trên lớp	Pearson Correlation	.716 <sup>*</sup>	.654	.683 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	94	94	94
Qua thực tập từng năm học	Pearson Correlation	.563 <sup>**</sup>	.526 <sup>**</sup>	.640
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	93	93	93
Qua học lý thuyết	Pearson Correlation	1 <sup>**</sup>	.590 <sup>**</sup>	.608 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	94	94	94
Nhờ kết hợp các phương pháp học tập (bài tập, tình huống, sắm vai..)	Pearson Correlation	.590 <sup>**</sup>	1 <sup>**</sup>	.713 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	94	94	94
Qua thực hành kết thúc môn học CTXH cá nhân	Pearson Correlation	.608 <sup>**</sup>	.713 <sup>**</sup>	1 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	94	94	94

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Correlations- DIEU KIEN THUC HANH

		Correlations		
		KNCTXHCN	Làm các bài tập tình huống	Việc sắm vai thực hành kỹ năng trong khi học lý thuyết
KNCTXHCN	Pearson Correlation	1	.334**	.373**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000
	N	94	94	94
Làm các bài tập tình huống	Pearson Correlation	.334**	1	.616**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000
	N	94	94	94
Việc sắm vai thực hành kỹ năng trong khi học lý thuyết	Pearson Correlation	.373**	.616**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	94	94	94
Ở cơ sở thực hành với đối tượng	Pearson Correlation	.225*	.085	.101
	Sig. (2-tailed)	.029	.416	.332
	N	94	94	94
Có người kiểm huấn thường xuyên giám sát và chỉ dẫn kịp thời	Pearson Correlation	.423**	.566**	.388**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	93	93	93
Sự điều phối thực tập	Pearson Correlation	.410**	.557**	.428**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	94	94	94
Việc họp nhóm thực tập để rút kinh nghiệm.	Pearson Correlation	.405**	.656**	.457**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	94	94	94

		Correlations		
		Ở cơ sở thực hành với đối tượng	Có người kiểm huấn thường xuyên giám sát và chỉ dẫn kịp thời	Sự điều phối thực tập
KNCTXHCN	Pearson Correlation	.225	.423**	.410**
	Sig. (2-tailed)	.029	.000	.000



	N	94	93	94
	Pearson Correlation	.085**	.566	.557**
Làm các bài tập tình huống	Sig. (2-tailed)	.416	.000	.000
	N	94	93	94
	Pearson Correlation	.101**	.388**	.428
Việc sắm vai thực hành kỹ năng trong khi học lý thuyết	Sig. (2-tailed)	.332	.000	.000
	N	94	93	94
	Pearson Correlation	1 <sup>*</sup>	.367	.259
Ở cơ sở thực hành với đối tượng	Sig. (2-tailed)		.000	.012
	N	94	93	94
	Pearson Correlation	.367**	1**	.767**
Có người kiểm huấn thường xuyên giám sát và chỉ dẫn kịp thời	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	93	93	93
	Pearson Correlation	.259**	.767**	1**
Sự điều phối thực tập	Sig. (2-tailed)	.012	.000	
	N	94	93	94
	Pearson Correlation	.125**	.544**	.541**
Việc họp nhóm thực tập để rút kinh nghiệm.	Sig. (2-tailed)	.230	.000	.000
	N	94	93	94

### Correlations

		Việc họp nhóm thực tập để rút kinh nghiệm.
KNCTXHCN	Pearson Correlation	.405
	Sig. (2-tailed)	.000
Làm các bài tập tình huống	N	94
	Pearson Correlation	.656**
Việc sắm vai thực hành kỹ năng trong khi học lý thuyết	Sig. (2-tailed)	.000
	N	94
Ở cơ sở thực hành với đối tượng	Pearson Correlation	.457**
	Sig. (2-tailed)	.000
Có người kiểm huấn thường xuyên giám sát và chỉ dẫn kịp thời	N	94
	Pearson Correlation	.125 <sup>*</sup>
Sự điều phối thực tập	Sig. (2-tailed)	.230
	N	94
Việc họp nhóm thực tập để rút kinh nghiệm.	Pearson Correlation	.544**
	Sig. (2-tailed)	.000
Việc họp nhóm thực tập để rút kinh nghiệm.	N	93
	Pearson Correlation	.541**
Việc họp nhóm thực tập để rút kinh nghiệm.	Sig. (2-tailed)	.000

	N	94
	Pearson Correlation	1**
Việc họp nhóm thực tập để rút kinh nghiệm.	Sig. (2-tailed)	
	N	94

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Regression- DU BAO- HOI QUY TUYEN TINH

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	dkthuchanh, tdnghe, dconghe, ntnghe, ktnghe, qtdaotao <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: KNCTXHCN

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.684 <sup>a</sup>	.468	.431	.28889

a. Predictors: (Constant), dkthuchanh, tdnghe, dconghe, ntnghe, ktnghe, qtdaotao

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.391	6	1.065	12.763	.000 <sup>b</sup>
	Residual	7.261	87	.083		
	Total	13.652	93			

a. Dependent Variable: KNCTXHCN

b. Predictors: (Constant), dkthuchanh, tdnghe, dconghe, ntnghe, ktnghe, qtdaotao

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.146	.363		3.157	.002
1 ntnghe	.187	.085	.217	2.194	.031
tdnghe	.238	.070	.308	3.422	.001
ktnghe	.118	.087	.163	1.353	.180
dconghe	.082	.071	.108	1.149	.254
qtdaotao	.012	.078	.021	.156	.876
dkthuchanh	.079	.076	.144	1.038	.302

a. Dependent Variable: KNCTXHCN

## PHỤ LỤC 9

### LÀNG TRẺ EM SOS HÀ NỘI

#### DANH SÁCH CÁN BỘ THAM GIA TRẢ LỜI PHIẾU TRUNG CẦU Ý KIẾN

Stt	Họ và tên	Đơn vị
1.	Trần Đức Vinh	Làng trẻ em SOS Hà Nội
2.	Nguyễn Quang Hưng	Làng trẻ em SOS Hà Nội
3.	Trần Thị Thu Hà	Làng trẻ em SOS Hà Nội
4.	Nguyễn Kim Thìn	Làng trẻ em SOS Hà Nội
5.	Nguyễn Thị Tâm	Làng trẻ em SOS Hà Nội
6.	Bùi Quốc Hoàn	Làng trẻ em SOS Hà Nội
7.	Phạm Thị Tường Vi	Làng trẻ em SOS Hà Nội
8.	Ngọc Thủy Ngọc	Làng trẻ em SOS Hà Nội
9.	Nguyễn Thị Hà	Làng trẻ em SOS Hà Nội
10.	Nguyễn Thị Mai	Làng trẻ em SOS Hà Nội
11.	Phạm Thị Tâm	Làng trẻ em SOS Hà Nội
12.	Phạm Thị Thăng	Làng trẻ em SOS Hà Nội
13.	Trần Thị Hoà	Làng trẻ em SOS Hà Nội
14.	Nguyễn Thị Hoa	Làng trẻ em SOS Hà Nội
15.	Khuất Thị Lợi	Làng trẻ em SOS Hà Nội
16.	Hoàng Thị Lâm	Làng trẻ em SOS Hà Nội
17.	Chu Thị Nga	Làng trẻ em SOS Hà Nội
18.	Chu Thị Thuồng	Làng trẻ em SOS Hà Nội
19.	Ngô Thị Sinh	Làng trẻ em SOS Hà Nội
20.	Đinh Thị Tuyết	Làng trẻ em SOS Hà Nội
21.	Kiều Thị Hương	Làng trẻ em SOS Hà Nội
22.	Bùi Thị Tuyết	Làng trẻ em SOS Hà Nội
23.	Vương Thị Quỳnh	Làng trẻ em SOS Hà Nội
24.	Nguyễn Thị Thảo	Làng trẻ em SOS Hà Nội
25.	Nguyễn Thị Dương	Làng trẻ em SOS Hà Nội
26.	Nguyễn Thị Tuyết Lê	Làng trẻ em SOS Hà Nội
27.	Kiều Thị Hiền	Làng trẻ em SOS Hà Nội
28.	Phạm Thị Thịnh	Làng trẻ em SOS Hà Nội
29.	Phạm Thị Thịnh	Làng trẻ em SOS Hà Nội
30.	Vũ Thị Hương	Làng trẻ em SOS Hà Nội

Hà Nội, ngày 7 tháng 1 năm 2016

Giám đốc



*Nguyễn Văn Sinh*



LÀNG TRẺ EM SOS  
VIỆT NAM  
Làng trẻ em SOS Việt Trì

LÀNG TRẺ EM SOS VIỆT TRÌ  
Phường Dâu Lâu - TP. Việt Trì  
Tỉnh Phú Thọ, VIỆT NAM  
Tel/Fax: 02103.583.010  
Email: sosvt.viettr@sovietnam.org  
www.sosvietnam.org

**DANH SÁCH CÁN BỘ, NHÂN VIÊN, BÀ MẸ, BÀ ĐÌ  
LÀNG TRẺ EM SOS VIỆT TRÌ**

STT	Họ và tên	Chức danh	Ghi chú
1.	Nguyễn Văn Hai	Giám đốc	
2.	Đào Xuân Minh	P.Giám đốc	
3.	Nguyễn Khắc Phương	P.Giám đốc	
4.	Lê Xuân Tùng	CBGD	
5.	Trần Anh Đức	CBGD	
6.	Trần Thị Lệ Hằng	CBGD	
7.	Dương Thị Hồng Thuan	CBGD	
8.	Nguyễn Anh Minh	CBGD	
9.	Nguyễn Thị Hồng Vân	Kế toán	
10.	Tạ Văn Bằng	Lái xe	
11.	Vũ Xuân Thủy	Bảo vệ	
12.	Lê Đình Bô	NVKT điện nước	
13.	Tạ Đức Phương	Bảo vệ	
14.	Vũ Đức Vinh	Bảo vệ	
15.	Nguyễn Thị Nhu	Bà mẹ	
16.	Nguyễn Thị Hải	Bà mẹ	
17.	Quách Thị Tô Hiệu	Bà mẹ	
18.	Nguyễn Thị Vinh	Bà mẹ	
19.	Nguyễn Thị Ngọc	Bà mẹ	
20.	Nguyễn Thị Hiệp	Bà mẹ	
21.	Trịnh Thị Từ	Bà mẹ	
22.	Hoàng Thị Hùng	Bà mẹ	
23.	Nguyễn Thị Bích Thủy	Bà mẹ	
24.	Đình Thị Hằng	Bà mẹ	
25.	Nguyễn Thị Viên	Bà mẹ	
26.	Hoàng Thị Vui	Bà mẹ	
27.	Hoàng Thị Bang	Bà mẹ	
28.	Đặng Thị Hải	Bà mẹ	
29.	Bùi Thị Vinh	Bà mẹ	
30.	Trần Thị Túy	Bà đi	
31.	Nguyễn Thị Cường	Bà đi	
32.	Kiều Thị Văn Anh	Bà đi	
33.	Hán Thị Đình	Bà đi	
34.	Ngô Thị Bích Loan	Bà đi	

KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC



Nguyễn Khắc Phương

Hà Nội, ngày tháng năm 2015

DANH SÁCH  
CÁN BỘ NHÂN VIÊN

Stt	Họ & tên	Giới tính		Ghi chú
		Nam	Nữ	
01	Chu Đình Diệp	x		
02	Trần Thị Dung		x	
03	Nguyễn Ngọc Minh	x		
04	Trịnh Thị Kim Thanh		x	
05	Nguyễn Thị Kim Dung		x	
06	Phan Thị Thu Trang		x	
07	Trần Ngọc Bảo	x		
08	Bùi Quang Trung	x		
09	Lê Thị Vui		x	
10	Nguyễn Xuân Trường	x		
12	Nguyễn Đức Dũng	x		
13	Vũ Thị Luận		x	
14	Phùng Xuân Hải	x		
15	Nguyễn Hương Thu		x	
16	Nguyễn Tuyết Nhung		x	
17	Nguyễn Thị Ngọc Anh		x	
18	Vũ Thị Thủy Ninh		x	
19	Nguyễn Thành Lâm	x		
20	Trương Ngọc Thủy		x	
21	Vũ Thị Ngân		x	
22	Phùng Thị Luyện		x	
23	Phùng Thị Hiền		x	
24	Lê Thị Vân		x	
25	Nghiêm Thị Lan		x	
26	Mai Thị Tuyết		x	
27	Nguyễn Đình Hùng	x		
28	Bùi Đức Việt	x		
29	Phạm Thanh Nhân		x	
30	Nguyễn Thị Tuyết		x	
Tổng số: 30 cán bộ				

Giám đốc  
LÀNG TRÈ EM  
BIRLA  
HÀ NỘI  
GIÁM ĐỐC  
Chu Đình Diệp

Người lập  
Nguyễn Xuân Hải

## PHỤ LỤC 10

### ĐỀ CƯƠNG TẬP HUẤN NÂNG CAO CHO CÁN BỘ XÃ HỘI

#### TÊN CHỦ ĐỀ: “KỸ NĂNG BIỆN HỘ”

#### MÔ TẢ CHỦ ĐỀ

Biện hộ là hoạt động đòi hỏi chuyên môn công tác xã hội cao do chủ đề này khá mới mẻ ở Việt Nam. Công tác biện hộ nhằm tác động ở nhiều khía cạnh vấn đề khác nhau, với nhiều mục đích khác nhau, từ chính sách vĩ mô đến thay đổi thái độ và suy nghĩ của cộng đồng, từ cải thiện cung cách phục vụ các dịch vụ công đến việc hình thành hệ thống an sinh xã hội.

Tài liệu Kỹ năng Biện hộ nhằm cung cấp kiến thức, kỹ năng cơ bản về biện hộ cho nhân viên công tác xã hội.

#### MỤC TIÊU GIẢNG DẠY

Sau khi kết thúc việc học tập chủ đề này trong 2 ngày, người học có thể:

- Về kiến thức:
  - ✓ Biết được một số khái niệm, nguyên tắc, hình thức và quy trình biện hộ.
- Về kỹ năng:
  - ✓ Ứng dụng kỹ năng biện hộ trong việc hỗ trợ người yếu thế trong cộng đồng
- Về thái độ:
  - ✓ Công nhận tầm quan trọng của biện hộ trong công tác xã hội

#### THỜI GIAN GIẢNG DẠY: 2 ngày

#### NỘI DUNG CHỦ ĐỀ

##### Bài 1: Giới thiệu tổng quan về biện hộ

###### 1. *Khái niệm*

Biện hộ theo Hiệp Hội CTXH (2000)

###### 2. *Các hình thức biện hộ*

- Tự biện hộ
- Biện hộ đồng cảnh
- Biện hộ tập thể

###### 3. *Các nguyên tắc biện hộ*

- Đảm bảo sự bình đẳng và công bằng
- Tập trung vào nhu cầu và quyền của thân chủ
- Đảm bảo sự tham gia của thân chủ và gia đình

- Tôn trọng các bên

#### **4. Quy trình biện hộ**

- Nhận diện vấn đề
- Phân tích vấn đề
- Lập kế hoạch hành động
- Thực hiện kế hoạch hành động
- Giám sát và lượng giá

### **Bài 2: Vai trò của người biện hộ**

#### ***Khái quát về người biện hộ***

##### **1. Các vai trò của người biện hộ**

- Chuyên gia
- Người làm công tác vận động
- Người giáo dục

##### **2. Một số yêu cầu đối với người biện hộ**

- Kiến thức
- Kỹ năng
- Thái độ

### **Bài 3: Một số kỹ năng trong biện hộ**

- Định nghĩa kỹ năng
- Một số kỹ năng: giao tiếp (viết, lắng nghe), trình bày, quan sát, thương lượng

### **PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY**

- Trình bày
- Thảo luận nhóm
- Sắm vai

### **YÊU CẦU ĐỐI VỚI THAM DỰ VIÊN (TDV)**

- Tham dự lớp đầy đủ và tích cực

### **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- [1] Lê Chí An, Đỗ Văn Bình, Nguyễn Hữu Tân, Bùi Thị Xuân Mai và Mai Xuân Thuấn. 2010. *Quản lý ca trong thực hành CTXH với trẻ em*. TP.Hồ Chí Minh.
- [2] Lê Quang Nguyên. 2011. *Biện hộ trong công tác xã hội*. TP.Hồ Chí Minh
- [3] WWO Việt Nam, *Sổ tay Tiếp cận học đường cho trẻ OVC tại Việt Nam*, 2012.THCM
- [4] Trần Lê Đăng Phương. *Kỹ năng thương lượng*. 2007. An Giang