

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

**PHAN THỊ THANH HƯƠNG**

**KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI TRẺ KHUYẾT TẬT  
CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI**

Ngành: Tâm lý học  
Mã số: 9.31.04.01

**TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ TÂM LÝ HỌC**

**HÀ NỘI-2018**

Công trình được hoàn thành tại: Học viện Khoa học xã hội

**Người hướng dẫn khoa học: GS.TS.Phạm Tất Dong**

**Phản biện 1: PGS.TS. Nguyễn Hồi Loan**

**Phản biện 2: PGS.TS. Đỗ Mạnh Tôn**

**Phản biện 3: PGS.TSKH. Nguyễn Kế Hào**

Luận án được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận án cấp Học viện

học tại: ..... vào hồi:.....giờ.....phút,

ngày ..... tháng .....năm .....

Có thể tìm hiểu luận án tại thư viện:.....

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của vấn đề nghiên cứu

Kỹ năng giao tiếp giúp cá nhân có khả năng thích ứng với những ảnh hưởng xấu của các khủng hoảng trong cuộc sống, còn những cá nhân hạn chế về kỹ năng giao tiếp phải trải qua tình trạng tồi tệ, căng thẳng khi gặp khủng hoảng (Segrin, 2000) [62, tr.2] do đó kỹ năng giao tiếp là nền tảng xây dựng và phát triển các mối quan hệ cá nhân, là điều kiện tồn tại và phát triển của một tổ chức, một xã hội. Nghề công tác xã hội hiện được coi là một nghề có ý nghĩa quan trọng, mang tính nhân văn cao cả, góp phần giải quyết các vấn đề xã hội liên quan đến đời sống của từng cá nhân, từng nhóm nhỏ và cộng đồng những người yếu thế.

Có rất nhiều đối tượng yếu thế cần được trợ giúp một trong những đối tượng được xã hội quan tâm hiện nay là trẻ khuyết tật. Vai trò của nhân viên công tác xã hội có ý nghĩa rất lớn đối với trẻ khuyết tật. nhân viên công tác xã hội làm cầu nối cho trẻ khuyết tật tiếp cận với các nguồn lực xã hội, tư vấn cho họ phát huy khả năng, trình độ để trẻ khuyết tật trở nên hữu dụng, tự tin, sống độc lập, hòa nhập cộng đồng và tham gia bình đẳng vào các hoạt động xã hội, có cơ hội được lao động, học tập như những người bình thường.

Tuy nhiên môi trường giáo dục tại các Trung tâm Bảo trợ xã hội hiện nay còn nhiều bất cập, hoạt động trong công tác hỗ trợ, can thiệp dành cho trẻ khuyết tật thiếu hiệu quả, một số nơi thiếu tôn trọng trẻ, cơ sở vật chất cứng nhắc, thụ động, không phù hợp với trẻ khuyết tật dẫn đến không khơi dậy tiềm năng của trẻ. Nguyên nhân của những bất cập trên một phần do đội ngũ nhân viên công tác xã hội không được đào tạo bài bản (theo đề án 32 của Chính phủ có tới 81,5% nhân viên công tác xã hội chưa được đào tạo), còn nhiều bất cập về chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp, những bất cập này trước hết được bộc lộ rõ trong giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật, điều này ảnh hưởng đến chất lượng chăm sóc và thúc đẩy tiến trình thay đổi ở trẻ khuyết tật.

Đã có nhiều tác giả nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật và những yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội, nhưng vẫn còn nhiều vấn đề cần tiếp tục nghiên cứu. Vì vậy “*Kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội*” đã được tác giả chọn làm đề tài luận án.

## **2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu**

### **2.1. Mục đích**

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và phân tích thực trạng kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội và các yếu tố ảnh hưởng đến thực trạng này. Đề xuất biện pháp tâm lý – sư phạm và tổ chức thực nghiệm nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội.

### **2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu**

2.2.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật trong và ngoài nước để xác định cơ sở lý luận của luận án.

2.2.2. Xác định cơ sở lý luận về kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật, xác định những yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến KNGT với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội.

2.2.3. Làm rõ thực trạng về biểu hiện và mức độ kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội, mức độ tác động của các yếu tố chủ quan và khách quan tới kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội.

2.2.4. Đề xuất biện pháp tâm lý - sư phạm và tổ chức thực nghiệm nâng cao một số kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

**3.1. Đối tượng nghiên cứu:** Biểu hiện và mức độ kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội.

### **3.2. Phạm vi nghiên cứu**

### **3.2.1. Khách thể nghiên cứu**

Tổng số khách thể nghiên cứu cho đề tài luận án là 727. Trong đó, số lượng khách thể được phân bố cho từng giai đoạn nghiên cứu

- Giai đoạn xây dựng bộ công cụ nghiên cứu: Tổng số khách thể nghiên cứu cho giai đoạn này là 316 trong đó: chúng tôi điều tra bằng bảng hỏi trên 277 nhân viên công tác xã hội đang làm việc trực tiếp với trẻ khuyết tật ở các Cơ sở bảo trợ xã hội, cơ sở dạy nghề và tạo việc làm cho trẻ khuyết tật tại Thành phố Hồ Chí Minh và An Giang.; 3 chuyên gia (2 TS Tâm lý học; 1 ThS Xã hội học); 35 cán bộ quản lý trực tiếp Phòng vấn sâu 1 chuyên gia là GS.TS Tâm lý học, chuyên gia hàng đầu về Tham vấn trong Tâm lý học, trong Công tác xã hội

- Giai đoạn nghiên cứu thực tiễn: Luận án tiến hành điều tra bằng bảng hỏi trên 353 nhân viên công tác xã hội đang làm việc trực tiếp với trẻ khuyết tật ở các Cơ sở bảo trợ xã hội, cơ sở dạy nghề và tạo việc làm cho trẻ khuyết tật tại Thành phố Hồ Chí Minh và An Giang. 53 cán bộ quản lý trực tiếp; 5 trẻ khuyết tật vận động tại trung tâm dạy nghề và tạo việc làm cho người tàn tật của Tp. Hồ Chí Minh.

**3.2.2. Về nội dung:** Luận án tập trung nghiên cứu biểu hiện và mức độ kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật gồm các kỹ năng: *kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu ở trẻ khuyết tật về nhân viên công tác xã hội; kỹ năng tạo cảm xúc tích cực với trẻ khuyết tật; kỹ năng ứng xử linh hoạt, mềm dẻo với trẻ khuyết tật; kỹ năng xây dựng niềm tin của trẻ khuyết tật với nhân viên công tác xã hội; kỹ năng tư vấn thuyết phục trẻ khuyết tật* và các yếu tố chủ quan, khách quan tác động đến kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật.

**3.2.3. Về địa bàn:** Thành phố Hồ Chí Minh và Tỉnh An Giang.

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

### **4.1. Phương pháp luận**

4.1.1. Phương pháp tiếp cận liên văn hóa

- 4.1.2. Phương pháp tiếp cận hoạt động
- 4.1.3. Phương pháp tiếp cận hệ thống
- 4.1.4. Phương pháp tiếp cận quyền con người

## **4.2. Phương pháp nghiên cứu**

- Phương pháp nghiên cứu văn bản, tài liệu
- Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi
- Phương pháp chuyên gia
- Phương pháp phỏng vấn sâu
- Phương pháp quan sát
- Phương pháp thực nghiệm
- Phương pháp nghiên cứu trường hợp
- Phương pháp xử lý số liệu bằng thống kê toán học

## **5. Đóng góp mới về khoa học của luận án**

### **5.1. Đóng góp về mặt lý luận**

Luận án đã xác định và bổ sung một số vấn đề lý luận về kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội như: xây dựng được khái niệm công cụ về kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội; Luận án chỉ ra được các kỹ năng giao tiếp thành phần của nhân viên công tác xã hội khi giao tiếp với trẻ khuyết tật; Luận án chỉ ra được một số yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật.

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

Luận án làm rõ thực trạng mức độ của các biểu hiện trong từng kỹ năng, từng tiêu chí đánh giá kỹ năng nhìn chung mức độ kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội hiện nay đang ở mức độ trung bình. Luận án làm rõ thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội, trong đó yếu tố ảnh hưởng yếu nhất là áp lực công việc.

Luận án đưa ra được các biện pháp tâm lý sư phạm nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội.

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

### **6.1. Ý nghĩa về mặt lý luận của luận án**

Kết quả nghiên cứu của luận án góp phần bổ sung và làm phong phú lý thuyết về kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên CTXH trong lĩnh vực Tâm lý học và Công tác xã hội.

### **6.2. Ý nghĩa về mặt thực tiễn của luận án**

Kết quả nghiên cứu của luận án góp phần làm rõ thực trạng mức độ KNGT của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật đạt mức trung bình. Như vậy rất cần nâng cao KNGT cho nhân viên CTXH.

Kết quả nghiên cứu thực tiễn của luận án trước hết là làm tài liệu tham khảo để giảng dạy và học tập chuyên đề kỹ năng công tác xã hội dành sinh viên ngành tâm lý học của Khoa Giáo dục, trường Đại học Sài Gòn và làm tài liệu tham khảo cho nhân viên công tác xã hội trong lĩnh vực bảo vệ, chăm sóc, giáo dục trẻ khuyết tật.

## **7. Cấu trúc của luận án.**

Ngoài phần mở đầu, kết luận và kiến nghị; danh mục các công trình đã công bố của tác giả liên quan đến luận án, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, luận án gồm 4 chương:

Chương 1. Tổng quan tình hình nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội.

Chương 2. Cơ sở lý luận về kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội.

Chương 3. Tổ chức và phương pháp nghiên cứu.

Chương 4. Kết quả nghiên cứu thực tiễn về kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội.

## **Chương 1. TỔNG QUAN TÌNH HÌNH NGHIÊN CỨU VẤN ĐỀ**

### **1.1. Nghiên cứu ở nước ngoài**

1.1.1. Tổng quan tình hình nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp cho thấy có các hướng nghiên cứu sau

1.1.1.1. Những nghiên cứu chung về tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp: trong đó tập trung vào nghiên cứu khái niệm, tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp.

1.1.1.2. Những nghiên cứu tập trung làm rõ về kỹ năng thành phần của kỹ năng giao tiếp: để có năng lực giao tiếp thì cần phải có những kỹ năng thành phần, ứng dụng vào từng tình huống giao tiếp.

1.1.1.3. Những nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp trong lĩnh vực nghề nghiệp tùy theo chức năng nhiệm vụ mà các nhà tâm lý học chỉ ra hiệu quả của giao tiếp trong từng ngành từng nghề.

1.1.2. Tổng quan tình hình nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật

1.1.2.1. Những nghiên cứu chung về tầm quan trọng kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật, tổng quan đã chỉ ra rằng, kỹ năng giao tiếp là kỹ năng rất quan trọng đối với nhân viên công tác xã hội, nếu nhân viên công tác xã hội giao tiếp không hiệu quả với đối tượng trợ giúp thì sẽ ảnh hưởng đến tiến trình thúc đẩy sự thay đổi của đối tượng trợ giúp.

1.1.2.2. Những nghiên cứu tập trung làm rõ về kỹ năng thành phần của kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội: các tác giả nhấn mạnh đến như kỹ năng xây dựng mối quan hệ tin tưởng, kỹ năng tư vấn, giải thích, kỹ năng lắng nghe, kỹ năng sử dụng phương tiện phi ngôn ngữ...

## **1.2. Nghiên cứu ở Việt Nam**

1.2.1. Những nghiên cứu tập trung chia kỹ năng giao tiếp thành các nhóm kỹ năng giao tiếp tiêu biểu các nhóm kỹ năng này có mối quan hệ chặt chẽ với nhau và cần có sự phối hợp trong quá trình giao tiếp, tuy nhiên nghiên cứu kỹ năng thì cần mang tính cụ thể sẽ làm cho quá trình hình thành kỹ năng đạt hiệu quả cao.

1.2.2. Những nghiên cứu tập trung làm rõ kỹ năng thành phần của kỹ năng giao tiếp trong hoạt động cụ thể, các tác giả đã chỉ ra nghiên cứu



kỹ năng giao tiếp ở Việt Nam được nhiều tác giả ở nhiều lĩnh vực quan tâm, cho thấy sự đa dạng về cấu trúc thành phần của kỹ năng giao tiếp.

1.2.3. Những nghiên cứu kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật, tập trung vào nghiên cứu vai trò, tầm quan trọng của kỹ năng giao tiếp với nhân viên công tác xã hội và chỉ ra cấu trúc kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội theo từng đối tượng, hoàn cảnh giao tiếp. Tuy nhiên, các nghiên cứu chưa phân ánh thực trạng của từng kỹ năng, chưa đưa ra kết luận cụ thể kỹ năng nào nhân viên công tác xã hội thực hiện tốt, kỹ năng nào còn hạn chế, đặc biệt với đối tượng là trẻ khuyết tật, nên việc nghiên cứu kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật sẽ góp phần làm sáng tỏ về lý luận, thực trạng của kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội.

## **Chương 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI TRẺ KHUYẾT TẬT CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI**

### **2.1. Kỹ năng giao tiếp**

#### 2.1.1 Kỹ năng

##### 2.1.1.1. Khái niệm kỹ năng

Tùy vào lĩnh vực nghiên cứu các tác giả có nhiều quan điểm khác nhau nhưng trên thực tế thì có thể xác định khái niệm kỹ năng như sau: *Kỹ năng là sự vận dụng kiến thức, kinh nghiệm của cá nhân trong những hoàn cảnh cụ thể để thực hiện hoạt động có hiệu quả.* Đây là khái niệm cơ sở để tác giả xác định khái niệm kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật.

2.1.1.2. Đặc điểm của kỹ năng bao gồm: Tính đầy đủ; Tính khái quát; Tính đúng đắn; Tính thuần thực; Tính linh hoạt; Tính hiệu quả.

2.1.1.3. Quá trình hình thành kỹ năng: Trong phạm vi của luận án tôi xin đề xuất qui trình hình thành kỹ năng giao tiếp cho nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật gồm 3 giai đoạn.

##### 2.1.2. Giao tiếp

2.1.2.1. Khái niệm giao tiếp: Cũng có nhiều quan điểm khác nhau, dù là quan điểm nào thì sự phân chia cũng chỉ mang tính chất tương đối, khái niệm giao tiếp được đề xuất như sau: *Giao tiếp là hoạt động có mục đích của con người, thông qua đó con người tiếp nhận, trao đổi thông tin, tác động qua lại với nhau về xúc cảm, tình cảm và nhận thức.*

2.1.2.2. Các thành tố của giao tiếp: Người gửi thông điệp; Kênh giao tiếp; Người nhận; Phản hồi; Nhiễu; Môi trường giao tiếp.

2.1.3. Kỹ năng giao tiếp: *Kỹ năng giao tiếp là sự vận dụng kiến thức, kinh nghiệm cũng như các phương tiện giao tiếp của cá nhân vào thực hiện hành động có kết quả nhằm tiếp nhận, trao đổi thông tin, tác động qua lại với nhau về xúc cảm, tình cảm và nhận thức trong những điều kiện hoạt động cụ thể.*

## **2.2. Trẻ khuyết tật**

### 2.2.1. Khái niệm trẻ khuyết tật

Ở Việt Nam, theo Luật người khuyết tật (2010) : *“Trẻ khuyết tật là người bị khuyết một hoặc nhiều bộ phận cơ thể hoặc bị suy giảm chức năng được biểu hiện dưới dạng tật khiến cho lao động, sinh hoạt, học tập gặp khó khăn”.*

### 2.2.2. Đặc điểm trẻ khuyết tật

- Trẻ khuyết tật từ khi sinh giúp trẻ nhận thức về sự khác biệt của mình và chấp nhận sự khuyết tật dễ dàng hơn. Tuy nhiên nếu phụ huynh che chở bao bọc thì trẻ đánh mất cơ hội thực hiện các công việc, không được học về những thất bại hay thành công trong việc kiểm soát môi trường của mình...Trẻ khuyết tật hay sợ hãi, hoảng loạn nhạy cảm hơn so với những đứa trẻ khác nếu bị đối xử tệ và hành hạ. Trẻ khuyết tật cũng có sự biến đổi về thể chất, cảm xúc và xã hội khi bước vào tuổi dậy thì. Khi tương tác buộc trẻ phải học cách đương đầu với việc “*Minh khác biệt*”

2.2.3. Phân loại trẻ khuyết tật: Việc phân loại khuyết tật ở Việt Nam đã được cụ thể hóa trong luật người khuyết tật năm 2010. Có 6 loại và có 3 mức độ khuyết tật.

2.2.4. Đặc điểm tâm lý của trẻ khuyết tật: Trẻ khuyết tật thường có các đặc điểm tâm lý sau: sự căng thẳng; Sự biến đổi hay thiếu hụt về cơ thể; Nhận thức tiêu cực về bản thân; Sự gia tăng dấu hiệu bệnh tật: Do ảnh hưởng của tình trạng khuyết tật; Sự bối rối hay thay đổi và không thể dự đoán trước trong tính cách; Sự suy giảm chất lượng cuộc sống: Chất lượng cuộc sống bao gồm tình trạng sức khỏe bản thân, sự hài lòng về cuộc sống;

Chu trình tâm lý phổ biến với những trường hợp khuyết tật thứ phát : Sốc - Lo âu - Phủ nhận - Trầm cảm - Giận dữ - Điều chỉnh.

### **2.3. Nhân viên công tác xã hội**

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

*Công tác xã hội với người khuyết tật là hoạt động chuyên nghiệp của nhân viên công tác xã hội giúp đỡ những người khuyết tật nhằm tăng cường hay khôi phục việc thực hiện các chức năng xã hội của họ, huy động nguồn lực, xác định những dịch vụ cần thiết để hỗ trợ người khuyết tật, gia đình và cộng đồng triển khai hoạt động chăm sóc trợ giúp họ một cách hiệu quả, vượt qua những rào cản, đảm bảo sự tham gia đầy đủ vào các hoạt động xã hội trên nền tảng công bằng với những người khác trong xã hội*

2.3.2. Hoạt động nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật: có nhiều vai trò, chức năng khác nhau:

(1). Nhân viên công tác xã hội với vai trò, chức năng của nhà tham vấn. (2). Nhân viên công tác xã hội với vai trò, chức năng của nhà giáo dục. (3). Nhân viên công tác xã hội với vai trò, chức năng của người kết nối. (4). Nhân viên công tác xã hội với vai trò của người quản lý ca/trường hợp. (5). Nhân viên công tác xã hội với vai trò của nhà chuyên môn chuyên nghiệp.

#### **2.3.3. Nhiệm vụ của nhân viên công tác xã hội**

Căn cứ vào vai trò, chức năng nhân viên công tác xã hội có 9 nhiệm vụ, (1). Hỗ trợ trẻ khuyết tật, gia đình trẻ khuyết tật. (2). Đánh giá ban đầu về trẻ khuyết tật. (3). Nâng cao chức năng xã hội cho trẻ khuyết tật. (4).

nhân viên công tác xã hội phải có được sự thấu hiểu tâm tư, tình cảm; hiểu được năng lực và nguồn lực của đối tượng. (5). nhân viên công tác xã hội thường xuyên động viên, khích lệ trẻ thay đổi tích cực. (6). nhân viên công tác xã hội cung cấp, phổ biến kiến thức, tài liệu liên quan giúp trẻ khuyết tật hiểu rõ vấn đề và nguyên nhân của vấn đề. (7). Giúp trẻ lập kế hoạch cá nhân (8). Xây dựng các chương trình kế hoạch hành động. (9). Giúp trẻ khuyết tật phát triển những kỹ năng xã hội.

2.3.4. Đặc điểm giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội

2.3.4.1. Đặc điểm giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội: (a). Khai thác khả năng có thể có ở trẻ, làm sống lại nhu cầu giao tiếp ở trẻ. (b). Nhân viên công tác xã hội phải kiên trì, không nôn nóng. (c). Nhân viên công tác xã hội chia sẻ với trẻ trong hoạt động chung. (d). Nhân viên công tác xã hội làm giàu thông tin cho trẻ

2.3.4.2. Nguyên tắc giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội: (a). Tôn trọng. (b). Tin tưởng. (c). đồng cảm. (d).thiện chí. (e). Tránh quyết định vấn đề của thân chủ. (f). Phát triển sự kiên nhẫn và sự am hiểu. (g). Giảm nỗi sợ hãi và sự không thoải mái.

**2.4. Kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội**

2.4.1. Khái niệm kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội: *Kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội là sự vận dụng các tri thức, kinh nghiệm về hoạt động chuyên nghiệp của nhân viên công tác vào thực hiện hiệu quả hành động giao tiếp với trẻ khuyết tật như tạo ấn tượng ban đầu, tạo cảm xúc tích cực, ứng xử mềm dẻo, linh hoạt, xây dựng niềm tin và tư vấn thuyết phục nhằm tăng cường hay khôi phục việc thực hiện các chức năng xã hội giúp trẻ khuyết tật vượt qua những rào cản, đảm bảo sự tham gia vào các hoạt động xã hội trên nền tảng công bằng với những người khác trong xã hội.*

2.4.2. Biểu hiện, mức độ kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của

nhân viên công tác xã hội

2.4.2.1. Biểu hiện kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội

Việc xem xét để xác định các biểu hiện kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội có thể dựa trên nhiều chứng cứ khoa học khác nhau. Với đề tài kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật chúng tôi dựa trên những cơ sở khoa học sau đây:

Thứ nhất, dựa trên nội hàm của khái niệm giao tiếp, đa số các nhà khoa học đều cho rằng giao tiếp là sự tác động qua lại với nhau nhằm (1) trao đổi thông tin; (2) thiết lập mối quan hệ (3) ảnh hưởng lẫn nhau về cảm xúc, tình cảm, nhận thức (4) sử dụng các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ để xác định các kỹ năng giao tiếp cần phải có để thực hiện hoạt động giao tiếp hiệu quả.

Thứ 2, căn cứ vào đặc điểm tâm lý của trẻ khuyết tật, căn cứ vào vai trò, chức năng và nhiệm vụ hoạt động nghề nghiệp của nhân viên công tác xã hội và căn cứ vào đặc điểm giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội.

Thứ ba, căn cứ vào kết quả khảo sát mang tính phát hiện với 277 nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật tại trung tâm bảo trợ Thị Nghè và tại các lớp học Công tác xã hội của Đại học Lao Động – Xã hội.

Dựa vào những cơ sở khoa học và thực tiễn nêu trên chúng tôi cho rằng kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật gồm những kỹ năng thành phần sau: (a). Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu ở trẻ khuyết tật về nhân viên công tác xã hội. (b). Kỹ năng tạo cảm xúc tích cực cho trẻ khuyết tật. (c). Kỹ năng ứng xử linh hoạt mềm dẻo trong giao tiếp. (d). Kỹ năng xây dựng niềm tin của trẻ khuyết tật với nhân viên công tác xã hội. (e). Kỹ năng tư vấn, thuyết phục.

2.4.2.2. Mức độ kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội

Có nhiều cách phân chia mức độ kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội. Tuy nhiên trong luận án chúng tôi chia kỹ năng giao tiếp thành 3 mức độ: (1) Mức độ yếu; (2) Mức độ trung bình; (3) Mức độ tốt.

2.5. Các yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội: Nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội như một nghiên cứu về kỹ năng nghề nghiệp, có sự tác động của nhóm yếu tố chủ quan và khách quan. Trong luận án này chúng tôi tập trung nghiên cứu các yếu tố cụ thể như: Nhận thức tầm quan trọng về kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật; Say mê, hứng thú với công việc; Phẩm chất của nhân viên công tác xã hội; Ý thức rèn luyện, nâng cao kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật; Yêu cầu của cấp trên; Đào tạo, bồi dưỡng; Điều kiện chính sách, chế độ; Áp lực công việc

### **Chương 3**

## **TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

### **3.1. Tổ chức thực hiện nghiên cứu**

#### 3.1.1. Các giai đoạn 1: Nghiên cứu lí luận

3.1.2. Giai đoạn 2: Thiết kế công cụ điều tra và khảo sát thử: Các thang đo phù hợp với nội dung nghiên cứu của đề tài được lựa chọn, sau đó bộ công cụ được hoàn thiện lấy ý kiến chuyên gia để đảm bảo tính phù hợp và chính xác.

3.1.3. Giai đoạn 3: Khảo sát thực tiễn, Luận án tiến hành điều tra bằng bảng hỏi trên 353 nhân viên công tác xã hội đang làm việc trực tiếp với trẻ khuyết tật ở các Cơ sở bảo trợ xã hội, cơ sở dạy nghề và tạo việc làm cho trẻ khuyết tật tại Thành phố Hồ Chí Minh và An Giang. 53 cán bộ quản lí trực tiếp; 5 trẻ khuyết tật vận động.

3.1.4. Giai đoạn 4: Thực nghiệm tác động, thực nghiệm sử dụng biện pháp tâm lý sư phạm là thảo luận nhóm nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội. Thực nghiệm góp phần đánh giá và kiểm nghiệm tính đúng đắn của biện pháp tác động.

### 3.2. Phương pháp nghiên cứu

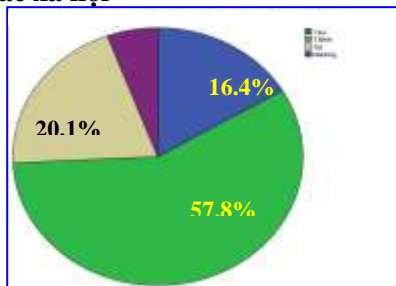
- Phương pháp nghiên cứu văn bản, tài liệu;
- Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi
- Phương pháp chuyên gia
- Phương pháp phỏng vấn sâu
- Phương pháp quan sát
- Phương pháp nghiên cứu chân dung tâm lý điển hình
- Phương pháp xử lý số liệu bằng thống kê toán học
- Phương pháp thực nghiệm

+ Biện pháp thực nghiệm: luận án tiến hành 1 biện pháp tổ chức các buổi thảo luận nhóm nhằm nâng cao 3 kỹ năng: kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu ở trẻ khuyết tật về nhân viên công tác xã hội; kỹ năng ứng xử linh hoạt, mềm dẻo; kỹ năng xây dựng niềm tin của trẻ khuyết tật với nhân viên công tác xã hội.

+ Khách thể thực nghiệm: 31 nhân viên công tác xã hội ở Thành phố Hồ Chí Minh và đối chứng với 31 nhân viên công tác xã hội học tại lớp công tác xã hội của Đại học Lao Động.

## Chương 4 KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP VỚI TRẺ KHUYẾT TẬT CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI

### 4.1. Thực trạng chung kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội



Biểu đồ 4.1. Thực trạng mức độ kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội (n=353)

Kết quả nghiên cứu thực cho thấy phần lớn nhân viên công tác xã hội có kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật ở mức độ trung bình với 57.8%, ở mức độ yếu là 16.4% và có (21.1%) đạt mức độ tốt. Với kết quả trên, mẫu nghiên cứu cơ bản đã có kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật tuy nhiên còn ở mức độ trung bình: mắc ít lỗi, hơi lúng túng và vận dụng thiếu linh hoạt khi giao tiếp với trẻ khuyết tật.

Khi phân tích sự khác biệt ở các biến số, thì cho thấy mẫu nghiên cứu có sự khác biệt, có ý nghĩa thống kê ở biến thâm niên ( $p=0.000$ ), tức là thâm niên càng cao thì mức độ thực hiện kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật càng tốt. Ở các biến số còn lại mặc dù không có sự khác biệt có ý nghĩa về mặt thống kê nhưng vẫn có sự khác biệt về điểm trung bình.

Bảng 4.1. Thực trạng mức độ kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật (N=353)

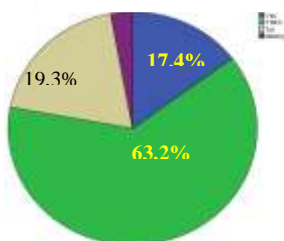
Stt	Loại kỹ năng	Nhân viên công tác xã hội		Mức độ	Cán bộ quản lý		Mức độ
		ĐTB	ĐLC		ĐTB	ĐLC	
1	Kỹ năng tạo ấn tượng	2.32	0.36	TB	2.01	0.48	TB
2	Kỹ năng tạo cảm xúc tích cực	2.19	0.34	TB	1.72	0.33	Yếu
3	Kỹ năng ứng xử linh hoạt	2.21	0.29	TB	1.67	0.4	Yếu
4	Kỹ năng xây dựng niềm tin	2.21	0.34	TB	2.10	0.52	TB
5	Kỹ năng tư vấn thuyết phục	2.27	0.34	TB	2.09	0.51	TB
	Kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội	2.25	0.31	TB			

#### 4.2. Thực trạng mức độ từng kỹ năng thành phần của kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội

4.2.1. Thực trạng mức độ kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu ở trẻ khuyết tật về nhân viên công tác xã hội



Kết quả ở Đồ thị 4.2 cho thấy kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu ở trẻ khuyết tật về nhân viên công tác xã hội đạt mức độ trung bình là (63.2%), mức độ tốt là (19,3%), chỉ có (17.4%) ở mức độ yếu.



Biểu đồ 4.2. Thực trạng mức độ kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội

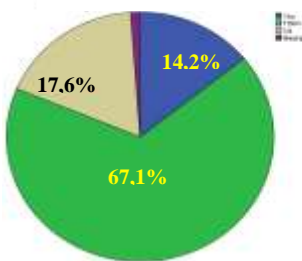
4.2.1.1. Thực trạng mức độ kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu ở trẻ khuyết tật về nhân viên công tác xã hội

Kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu ở trẻ khuyết tật về nhân viên công tác xã hội có 10 biểu hiện trong đó các biểu hiện: “biết tôn trọng đối tượng giao tiếp khi giao tiếp với trẻ khuyết tật”, “biết xác định thời gian, địa điểm khi giao tiếp với trẻ khuyết tật”, “Biết thể hiện sự quan tâm đến trẻ.” Xếp thứ tự lần lượt là 1,2,3,4, với điểm trung bình lần lượt là 2.44, 2.43, 2.39. Tuy nhiên các biểu hiện “Biết thể hiện sự gần gũi, thân thiện qua cử chỉ điệu bộ và nét mặt”; “Biết làm cho trẻ cảm nhận trẻ được tôn trọng”; nhân viên công tác xã hội đánh giá mình làm chưa đúng, chưa tốt với ĐTB là (2.25; 2.26)

Kết quả thực trạng như trên là do nhân viên công tác xã hội chưa được đào tạo để nhận biết những kỹ thuật của KN tạo ấn tượng ban đầu ở trẻ khuyết tật về nhân viên công tác xã hội nên cảm thấy lúng túng và thực hiện kỹ năng qua kinh nghiệm bản thân.

4.2.1.2. Thực trạng mức độ kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu ở trẻ khuyết tật về nhân viên công tác xã hội với các biến quan sát: Các biến quan sát không có sự khác biệt có ý nghĩa về mặt thống kê. Nhưng xét về điểm trung bình thì có sự khác biệt giữa các nhóm đối tượng trong từng biến và trong từng mức độ.

4.2.2. Thực trạng mức độ kỹ năng tạo cảm xúc tích cực với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội: Kết quả biểu đồ 4.4 cho thấy đa số nhân viên công tác xã hội nhận định mình có kỹ năng tạo cảm xúc tích cực cho trẻ ở mức độ trung bình (67.1%), mức độ tốt là (17.6%) và mức độ yếu là (14.2%). Các nhà quản lý nhân viên công tác xã hội thì đánh giá kỹ năng tạo cảm xúc tích cực cho trẻ, nhân viên công tác xã hội đạt mức độ yếu, mắc nhiều lỗi, lúng túng không linh hoạt trong các tình huống căng thẳng xảy ra với trẻ.



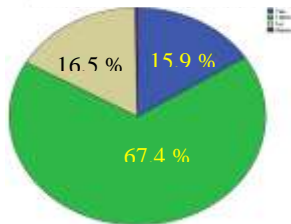
Biểu đồ 4.4. Thực trạng mức độ kỹ năng tạo cảm xúc tích cực với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội

4.2.2.1. Thực trạng mức độ kỹ năng tạo cảm xúc tích cực với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội: Kỹ năng tạo cảm xúc tích cực với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội có 10 biểu hiện, kết quả khảo sát các biểu hiện biết điều chỉnh cảm xúc tùy theo tình huống khi giao tiếp; Biết làm chủ diễn biến tâm trạng của bản thân; với ĐTB lần lượt là (2,29; 2,27), với sự lựa chọn biểu hiện này ở vị trí số 1,2 cho thấy nhân viên công tác xã hội có những kiến thức nền tảng đảm bảo có thể thực hiện tốt kỹ năng quản lý cảm xúc của bản thân, tuy nhiên nhân viên công tác xã hội cần phải biết lan tỏa cảm xúc tích cực đến trẻ khuyết tật mà biểu hiện này nhân viên công tác xã hội còn hạn chế với (ĐTB=2.21). Nhân viên công tác xã hội còn hạn chế trong việc giải tỏa những cảm xúc tiêu cực bằng những thói quen làm sạch suy nghĩ của mình như đi chơi, giao lưu, chia sẻ, ... (ĐTB = 2.14) xếp thứ 10, chưa biết giải tỏa cảm xúc tiêu cực

thì coi như mới chỉ nhận thức được phần ngọn về cảm xúc chưa lan tỏa cảm xúc đến trẻ.

4.2.2.2. Thực trạng mức độ kỹ năng tạo cảm xúc tích cực với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội ở các biến số: Kết quả nghiên cứu cho biết các biến số quan sát không có sự khác biệt về ý nghĩa thống kê nhưng có sự khác biệt về điểm trung bình.

4.2.3. Thực trạng mức độ kỹ năng ứng xử linh hoạt, mềm dẻo với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội (với 8 biểu hiện)



Biểu đồ 4.5. Thực trạng mức độ kỹ năng ứng xử linh hoạt, mềm dẻo với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội (n=353)

Qua biểu đồ 4.5 cho thấy nhân viên công tác xã hội đánh giá kỹ năng ứng xử linh hoạt, mềm dẻo với trẻ khuyết tật ở mức độ trung bình là (67,4%), mức độ tốt là (16,5%) chỉ có (15,9%) ở mức độ yếu.

4.2.3.1. Thực trạng mức độ kỹ năng ứng xử linh hoạt, mềm dẻo với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội

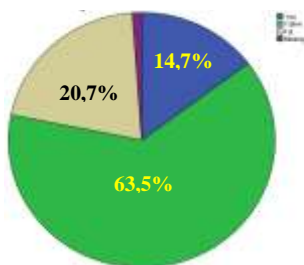
Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng “Biết tìm hiểu điều kiện hoàn cảnh của trẻ trước khi giao tiếp” (ĐTB = 2.20) xếp cuối cùng. Các biểu hiện được nhân viên công tác xã hội cho rằng mình làm đúng nhất là biểu hiện “Biết cách thức tiếp nhận ý kiến của trẻ” với ĐTB cao nhất (2.38) gần với biểu hiện này là biểu hiện “Biết giữ thể diện cho bản thân và cho trẻ” (ĐTB = 2.26); “Biết khéo léo, tế nhị khi khen hoặc động viên trẻ” (ĐTB = 2.26). Với kết quả thực tế cho thấy rằng nhân viên công tác xã hội hướng việc thực hiện đúng sự linh hoạt, mềm dẻo của mình vào việc giải quyết mối quan hệ với trẻ khuyết tật bằng cách không tạo ra sự căng thẳng, tuy

nhiên để có mối quan hệ tốt hơn thì phải hiểu hoàn cảnh của trẻ trước khi giao tiếp mà đây còn là hạn chế của nhân viên công tác xã hội.

4.2.3.2. Thực trạng mức độ kỹ năng ứng xử linh hoạt, mềm dẻo với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội ở các biến quan sát: hầu hết ở các biến quan sát không có sự khác biệt có ý nghĩa về mặt thống kê, nhưng nếu so sánh sự khác biệt giữa các giá trị trung bình thì ta thấy các giá trị trung bình tăng theo tỉ lệ thuận với các nhóm biến.

4.2.4. Thực trạng mức độ kỹ năng xây dựng niềm tin của trẻ khuyết tật với nhân viên công tác xã hội (với 12 biểu hiện)

Nhân viên công tác xã hội đánh giá về kỹ năng xây dựng niềm tin của trẻ khuyết tật với nhân viên công tác xã hội ở mức trung bình với (63,5%), (20,7%) ở mức độ tốt, chỉ có (14,7%) ở mức độ yếu.



Biểu đồ 4.6 Thực trạng mức độ kỹ năng xây dựng niềm tin của trẻ khuyết tật với nhân viên công tác xã hội (n=353)

4.2.4.1. Thực trạng mức độ kỹ năng xây dựng niềm tin của trẻ khuyết tật với nhân viên công tác xã hội

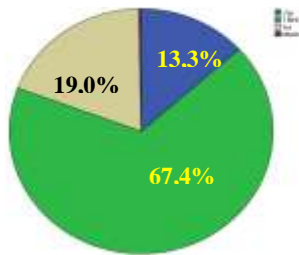
Các biểu hiện *biết tôn trọng cảm xúc, quan niệm riêng của trẻ, thấu hiểu trẻ bằng thông điệp tôi hiểu, đặt mình vào tình trạng của trẻ, đánh giá đúng năng lực, phẩm chất của trẻ*, được lựa chọn nhiều nhất, được xếp theo thứ tự từ 1 đến 4 với ĐTB lần lượt là (2,51; 2,38; 2,35; 2,32). Các biểu hiện “những yếu tố ảnh hưởng đến khuyết tật của trẻ”; “động viên trẻ chia sẻ những vấn đề mà trẻ cần được giải quyết”; “trẻ nhận ra ý nghĩa trải nghiệm khuyết tật của trẻ”; từ đó nhân viên công tác xã hội mới tạo cho trẻ những cảm xúc tích cực, Tuy nhiên những biểu hiện này của nhân viên

công tác xã hội còn hạn chế và xếp theo thứ tự từ 12, 11, 10, 9,8 với ĐTB thứ tự là (2.19; 2.20; 2.21).

4.2.4.2. Thực trạng mức độ kỹ năng xây dựng niềm tin của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật ở các biến quan sát: So sánh Ở hầu hết các biến quan sát thì không có sự khác biệt có ý nghĩa về mặt thống kê.

4.2.5. Thực trạng mức độ kỹ năng tư vấn thuyết phục của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật (9 biểu hiện)

Thực tế khảo sát (Biểu đồ 4.7) cho thấy đa số nhân viên công tác xã hội có kỹ năng ở mức độ trung bình với (67.4%), mức độ tốt là (19.0%) và mức độ yếu là (13.3%).



Biểu đồ 4.7. Thực trạng mức độ kỹ năng tư vấn thuyết phục của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật (n=353)

Các nhà quản lý đánh giá mức độ kỹ năng tư vấn thuyết phục của nhân viên công tác xã hội ở mức trung bình với 75,0 %; 9.6 % ở mức yếu; 15.4 % ở mức độ tốt.

4.2.5.1. Thực trạng mức độ kỹ năng tư vấn thuyết phục của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật: Nhân viên công tác xã hội đánh giá khả năng của mình thực hiện tốt ở các biểu hiện: “Biết cách chia sẻ với trẻ khuyết tật về nhu cầu, hoài bão của trẻ”; “Biết tập trung chú ý , phối hợp các giác quan để nắm bắt thông tin” xếp thứ 1,2 với (ĐTB = 2.37; 2.34); Sau khi cung cấp thông tin, cơ hội nghề nghiệp thì nhân viên công tác xã hội cần nhạy bén “phán đoán nhanh tâm lý, nhu cầu, thái độ của trẻ” để dễ dàng hơn trong việc định hướng cho trẻ, tuy nhiên nhân viên công tác xã hội đánh giá mình còn hạn chế ở biểu hiện này với (ĐTB=2.23) xếp thứ 9.

4.2.5.2. Thực trạng mức độ kỹ năng tư vấn thuyết phục của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật ở các biến quan sát: các biến quan sát không có sự khác biệt có ý nghĩa về mặt thống kê.

### **4.3. Thực trạng yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật (n=353)**

Trong các cặp tương quan, mỗi tương quan cao, có khả năng ảnh hưởng nhiều nhất đến sự thay đổi kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội là yếu tố “sự say mê, hứng thú với công việc” ( $r=0.381$ ;  $p<0.01$ ), và yếu tố “Đào tạo, bồi dưỡng” ( $r=0.363$ ;  $p<0.01$ ),

Kết quả hồi qui dự báo cho thấy hệ số Beta của yếu tố say mê hứng thú với công việc và yếu tố Đào tạo, bồi dưỡng có sự ảnh hưởng nhiều nhất và có ý nghĩa về mặt thống kê.

### **4.4. Kết quả thực nghiệm tác động**

Qua thực nghiệm tác động bằng biện pháp tâm lý sư phạm là thảo luận các kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu ở trẻ khuyết tật về nhân viên công tác xã hội; kỹ năng ứng xử linh hoạt mềm dẻo và kỹ năng xây dựng niềm tin của trẻ khuyết tật với nhân viên công tác xã hội đã chuyển biến rõ rệt đa số đã chuyển biến từ yếu, trung bình lên tốt chỉ còn 3,2% trung bình ở kỹ năng xây dựng niềm tin của trẻ khuyết tật với nhân viên công tác xã hội.

## **KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ**

### **Kết luận**

Nghiên cứu lý luận cho thấy, kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội là sự vận dụng các tri thức, kinh nghiệm về hoạt động chuyên nghiệp của nhân viên công tác vào thực hiện hiệu quả hành động giao tiếp với trẻ khuyết tật như tạo ấn tượng ban đầu ở trẻ khuyết tật về nhân viên công tác xã hội, tạo cảm xúc tích cực, ứng xử mềm dẻo, linh hoạt, xây dựng niềm tin và tư vấn thuyết phục nhằm tăng cường hay khôi phục việc thực hiện các chức năng xã hội giúp trẻ khuyết tật vượt

qua những rào cản, đảm bảo sự tham gia vào các hoạt động xã hội trên nền tảng công bằng với những người khác trong xã hội.

Kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội được xem xét trong nghiên cứu này bao gồm 5 kỹ năng thành phần kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu ở trẻ khuyết tật về nhân viên công tác xã hội, kỹ năng tạo cảm xúc tích cực cho trẻ khuyết tật; kỹ năng ứng xử linh hoạt, mềm dẻo trong giao tiếp; kỹ năng xây dựng niềm tin của trẻ khuyết tật với nhân viên công tác xã hội; kỹ năng tư vấn thuyết phục.

Theo tự đánh giá của nhân viên công tác xã hội trong mẫu nghiên cứu, kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội, những nhân viên công tác xã hội này cho rằng, họ thực hiện đầy đủ, chính xác, còn lúng túng, tương đối linh hoạt các biểu hiện của các kỹ năng. Tất cả 5 kỹ năng được xem xét trong nghiên cứu này đều nằm ở mức trung bình.

Trong 5 kỹ năng thì kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu ở trẻ khuyết tật về nhân viên công tác xã hội được nhân viên công tác xã hội đánh giá cao nhất, kết quả nghiên cứu thực tiễn đã phản ánh đúng quá trình truyền thông, đó là kỹ năng tạo ấn tượng ban đầu là kỹ năng đầu tiên mà nhân viên công tác xã hội phải vận dụng thành thạo và linh hoạt nhằm giúp trẻ nhanh chóng phác họa được chân dung tâm lí của nhân viên công tác xã hội, từ đó trẻ khuyết tật có thể mạnh dạn chia sẻ, mạnh dạn giao tiếp tạo tiền đề cho các kỹ năng tiếp theo. Kỹ năng xếp thứ 2 là *kỹ năng tư vấn, thuyết phục*, tiếp đến là *kỹ năng xây dựng niềm tin của trẻ khuyết tật với nhân viên công tác xã hội* và *kỹ năng ứng xử linh hoạt, mềm dẻo với trẻ khuyết tật, kỹ năng tạo cảm xúc tích cực cho trẻ khuyết tật* được nhân viên công tác xã hội đánh giá thấp nhất.

Các yếu tố thuộc về chủ quan và các yếu tố khách quan có ảnh hưởng nhất định đến kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội ở các mức độ khác nhau, đặc biệt là yếu tố say mê hứng thú với công việc; Đào tạo, bồi dưỡng... trong đó nhóm các yếu tố khách quan có mức độ ảnh hưởng mạnh hơn nhóm các yếu tố chủ quan đến sự hình thành và nâng cao

các kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội

Kết quả thực nghiệm tác động bằng biện pháp tâm lý sư phạm và một chân dung tâm lý của nhân viên công tác xã hội đã làm rõ hơn những biểu hiện về kỹ năng giao tiếp với trẻ khuyết tật, có thêm thông tin thực tiễn khẳng định kết quả nghiên cứu.

Việc áp dụng biện pháp tác động thực nghiệm thông qua tổ chức các buổi thảo luận đã giúp họ có hiểu biết đầy đủ và đúng đắn hơn về nội dung, mục đích, cách thức tiến hành các kỹ năng giao tiếp và thực hiện đầy đủ, thành thạo và linh hoạt hơn các thao tác/biểu hiện của các kỹ năng giao tiếp chuyên biệt.

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.

### **Kiến nghị**

#### ***Đối với nhân viên công tác xã hội***

Nhân viên công tác xã hội cần ý thức rõ ràng nhiệm vụ và giá trị của nghề công tác xã hội đối với nhóm những người yếu thế và đối với xã hội nhằm tạo động lực cho chính bản thân trong việc chủ động, tích cực tìm kiếm thông tin, tự đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ nhằm trợ giúp cho trẻ khuyết tật ngày một hiệu quả hơn, khẳng định vai trò, vị thế của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ và vận động, kết nối các nguồn lực hỗ trợ những cá nhân, những nhóm người yếu thế trong xã hội nói chung và trẻ khuyết tật nói riêng.

Nhân viên công tác xã hội cần có sự say mê, hứng thú, nhiệt huyết với công việc phải được đào tạo bài bản và luôn sẵn sàng học hỏi, tham gia các hoạt động mang tính chất phát triển chuyên môn của mình.

#### ***Đối với các cơ sở, trung tâm nơi nuôi dạy và dạy nghề cho trẻ khuyết tật, nơi nhân viên công tác xã hội đang làm việc***

Các cơ sở, trung tâm có trẻ khuyết tật, nơi nhân viên công tác xã hội đang làm việc cần phải tạo cơ hội để nhân viên công tác xã hội được đào



tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ như tạo điều kiện để nhân viên công tác xã hội được tham gia các khóa học ngắn hạn, dài hạn; được tham gia các khóa tập huấn nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, được tham gia các hội nghị, hội thảo trao đổi kiến thức, kinh nghiệm giao tiếp với trẻ khuyết tật, ...

Bên cạnh việc yêu cầu công việc với nhân viên công tác xã hội phải có kỹ năng tay nghề, phải tập trung cao độ để làm việc, phải có kiến thức sâu rộng về nhiều lĩnh vực..., các cơ sở, trung tâm có trẻ khuyết tật, nơi nhân viên công tác xã hội đang làm việc cần động viên, khen ngợi, thưởng vật chất khi nhân viên công tác xã hội làm việc tích cực, hiệu quả đồng thời phê bình đúng người, đúng tội khi họ không hoàn thành nhiệm vụ thì sẽ càng khuyến khích nhân viên công tác xã hội tích cực làm việc và kỹ năng giao tiếp của họ càng phát triển và hoàn thiện.

#### ***Với trẻ khuyết tật***

- Trẻ khuyết tật cũng phải được tham gia các lớp đào tạo kỹ năng giao tiếp cho trẻ khuyết tật

- Tạo nhiều sân chơi, nhiều hoạt động giúp trẻ thông qua hoạt động khám phá năng lực, cảm xúc của bản thân.

- Xây dựng các công cụ để kiểm tra những khả năng có thể ảnh hưởng đến thẩm quyền giao tiếp của trẻ.

#### ***Đối với các cơ sở đào tạo nhân viên công tác xã hội***

- Xây dựng các chương trình đào tạo kỹ năng giao tiếp cho nhân viên công tác xã hội và cho trẻ khuyết tật cân đối cả lý thuyết và thực hành

- Tạo điều kiện cho học viên, sinh viên học các chương trình ngắn hạn, dài hạn, nâng cao, chuyên môn đều có thực hành các thao tác, các hành động cụ thể, tránh chỉ học lý thuyết.

- Tạo điều kiện cho học viên, sinh viên học các chương trình ngắn hạn, dài hạn, nâng cao, chuyên môn đều có cơ hội tiếp xúc với trẻ khuyết

tật khi đang theo học chương trình, không chỉ chú ý đánh giá học viên, sinh viên qua một thời gian thực tập.

- Có chế độ, chính sách cho học viên, sinh viên là nhưng người khuyết tật theo học để trở thành nhân viên công tác xã hội.

## DANH MỤC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU

1. Phan Thị Thanh Hương (2014), *Một số phẩm chất và kỹ năng cần có của nhân viên công tác xã hội*, Tạp chí Tâm lý học xã hội, số 8-2014, tr.24-32, Hà Nội.
2. Phan Thị Thanh Hương (2017), *Một số yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng giao tiếp của nhân viên công tác xã hội với trẻ khuyết tật vận động*, Tạp chí Tâm lý học xã hội, số 7-2017, Hà Nội.
3. Phan Thị Thanh Hương (2017), *Thực trạng kỹ năng xây dựng niềm tin của nhân viên công tác xã hội khi giao tiếp với trẻ khuyết tật vận động*, Tạp chí Tâm lý học xã hội, số 8-2017, Hà Nội.
4. Phan Thị Thanh Hương (2017), *Thực trạng kỹ năng tạo cảm xúc tích cực với trẻ khuyết tật của nhân viên công tác xã hội*, Tạp chí Tâm lý học xã hội, số 11 tháng 11-2017, Hà Nội.