BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ THỦY TIÊN

VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI NGHÈO TẠI ĐỊA BÀN XÃ VIÊN NỘI, HUYỆN ỨNG HÒA, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

HÀ NỘI - 2020

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ THỦY TIÊN

VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI NGHÈO TẠI ĐỊA BÀN XÃ VIÊN NỘI, HUYỆN ỨNG HÒA, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Chuyên ngành: Công tác xã hội

Mã số: 8760101

LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. NGUYỄN HẢI HỮU

HÀ NỘI - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Luận văn này là công trình nghiên cứu thực sự của cá nhân tôi, chưa được công bố trong bất cứ một công trình nghiên cứu nào. Các số liệu, nội dung được trình bày trong luận văn này là hoàn toàn hợp lệ và đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ.

Tôi xin chịu trách nhiệm về nghiên cứu của mình

Tác giả

Nguyễn Thị Thủy Tiên

LỜI CẢM ƠN

Qua quá trình nghiên cứu và hoàn thiện đề tài "Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo tại địa bàn Xã Viên Nội, Huyện Ứng Hòa, Thành phố Hà Nội" tôi đã nhận được rất nhiều sự chỉ bảo, quan tâm giúp đỡ tận tình của thầy cô, đồng nghiệp, gia đình, bạn bè.

Lời đầu tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc tới TS. Nguyễn Hải Hữu, người thầy đã rất tận tình chỉ bảo, hướng dẫn và truyền đạt cho tôi những kiến thức, kỹ năng, phương pháp trong suốt thời gian thực hiện luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu nhà trường, Ban lãnh đạo và các thầy cô trong Khoa sau đại học cũng như các thầy cô đã tham gia giảng dạy trang bị cho tôi những kiến thức, kỹ năng trong suốt quá trình tôi theo học chương trình thạc sĩ tại ngôi trường Đại học Lao động - Xã hội.

Tôi cũng xin trân trọng cảm ơn lãnh đạo UBND và cán bộ LĐTB&XH Xã Viên Nội, các đoàn thể trên địa bàn xã, 50 hộ nghèo đã đồng ý tham gia khảo sát, tạo mọi điều kiện giúp tôi hoàn thành việc thu thập số liệu để phục vụ cho đề tài nghiên cứu.

Cuối cùng tôi xin gửi lời cảm ơn tới người thân, bạn bè và đồng nghiệp đã luôn quan tâm, giúp đỡ, động viên tôi trong suốt quá trình thực hiện đề tài.

Trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài còn một số hạn chế rất mong nhận được ý kiến chỉ bảo, đóng góp của quý thầy cô, các nhà khoa học, các anh chị đồng nghiệp để luận văn của tôi được hoàn chỉnh hơn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, tháng năm 2020

HỌC VIÊN

Nguyễn Thị Thủy Tiên

MỤC LỤC

Trang
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT I
DANH MỤC CÁC BẢNG..... II
DANH MỤC CÁC HÌNH..... III
LỜI MỞ ĐẦU 1
1. Tính cấp thiết của đề tài 1
2. Tổng quan nghiên cứu..... 2
3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu..... 9
4. Đối tượng, khách thể nghiên cứu 9
5. Phương pháp nghiên cứu..... 10
6. Ý nghĩa nghiên cứu 12
7. Kết cấu của luận văn 12
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG TRỢ GIÚP NGƯỜI NGHÈO 13
1.1. Khái niệm công cụ nghiên cứu..... 13
1.2. Lý luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo 21
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo 27
1.4. Chính sách hỗ trợ người nghèo 31
Chương 2: THỰC TRẠNG THỰC HIỆN VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI NGHÈO TẠI XÃ VIÊN NỘI, HUYỆN ỨNG HÒA,THÀNH PHỐ HÀ NỘI 38
2.1. Khái quát về địa bàn và khách thể nghiên cứu 38
2.2. Đánh giá của Nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo tại địa bàn xã Viên Nội..... 45

2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của Nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo tại xã Viên Nội 68
Chương 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI NGHÈO TẠI XÃ VIÊN NỘI, HUYỆN ỨNG HÒA 74
3.1. Giải pháp về nâng cao nhận thức về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo..... 74
3.2. Giải pháp nâng cao năng lực cán bộ Lao động thương binh xã hội với vai trò là nhân viên Công tác xã hội. 76
3.3. Giải pháp về thực hiện vai trò của nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo tiếp cận các chính sách dành cho người nghèo..... 77
3.4. Giải pháp về tạo môi trường cho nhân viên Công tác xã hội phát huy vai trò trong hỗ trợ người nghèo đối với chính quyền địa phương..... 79
3.5. Giải pháp về nâng cao nhận thức của người nghèo trong việc chủ động vươn lên thoát nghèo..... 81
3.6. Các giải pháp khác (kết nối người nghèo với các nguồn lực sẵn có ở địa phương….) 82
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ..... 84
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO..... 87
PHỤ LỤC

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	TỪ VIẾT TẮT	NỘI DUNG ĐẦY ĐỦ
1	CTXH	Công tác xã hội
2	LĐTBXH	Lao động thương binh xã hội
3	UBND	Uỷ ban nhân dân
4	NVCTXH	Nhân viên công tác xã hội
5	DVXH	Dịch vụ xã hội
6	VHXH	Văn hóa xã hội
7	HĐND	Hội đồng nhân dân
8	VĐXH	Vân đề xã hội
9	ASXH	An sinh xã hội
10	NCNL	Nâng cao năng lực
11	CSGN	Chính sách giảm nghèo
12	BHYT	Bảo hiểm y tế

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Tổng hợp nguyên nhân nghèo tại xã 43
Bảng 2.2: Nhận thức về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ cho người nghèo tại địa bàn xã. 49
Bảng 2.3: Nhiệm vụ nhân viên công tác xã hội. 51
Bảng 2.4: Các hình thức hỗ trợ cho người nghèo tại xã. 52
Bảng 2.5: Các hình thức tư vấn hỗ trợ đào tạo nghề và giới thiệu việc làm cho người nghèo tại xã. 52
Bảng 2.6:Tổng hợp hộ nghèo được hỗ trợ xây dựng, sửa chữa nhà ở 64

DANH MỤC CÁC HÌNH

Biểu đồ 2.1: Độ tuổi của khách thể nghiên cứu (%) 39
Biểu đồ 2.2: Giới tính của khách thể nghiên cứu (%)..... 40
Biểu đồ 2.3: Nghề nghiệp của khách thể nghiên cứu (%) 41
Biểu đồ 2.4: Trình độ học vấn của khách thể nghiên cứu (%)..... 42
Biểu đồ 2.5: Đặc điểm hộ nghèo được phỏng vấn (%)..... 43
Biểu đồ 2.6: Các hình thức tiếp cận chính sách của hộ nghèo..... 48
Biểu đồ 2.7: Mức độ hài lòng của người nghèo đối với vai trò tư vấn, tham vấn của nhân viên công tác xã hội
..... 62
Biểu đồ 2.8: Kết quả về việc thực hiện giới thiệu, giải thích các chính sách với người nghèo tại địa bàn xã 60
Biểu đồ 2.9: Số liệu người nghèo được hỗ trợ, đào tạo nghề và kết nối việc làm..... 64
Biểu đồ 2.10: Đánh giá mức độ hài lòng của công tác giới thiệu, tạo việc làm
..... 65
Biểu đồ 2.11: Đánh giá vai trò của cán bộ địa phương trong việc hỗ trợ xây dựng nhà ở..... 67

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Giảm nghèo là chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước ta nhằm cải thiện đời sống vật chất và tinh thần cho người nghèo, thu hẹp khoảng cách về trình độ phát triển giữa các vùng, địa bàn và giữa các dân tộc, nhóm dân cư. Thành tựu giảm nghèo đã góp phần to lớn trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và thực hiện công bằng xã hội. Hỗ trợ người nghèo là mối quan tâm lớn của nhiều quốc gia trên thế giới và cả của Việt Nam. Vấn đề này hiện nay đang được các cơ quan quản lý Nhà nước, các tổ chức và mọi thành phần trong xã hội quan tâm. Đảng và Nhà nước ta đã có nhiều chủ trương, chính sách để hỗ trợ người nghèo bằng rất nhiều các chính sách cụ thể khác nhau.

Mục tiêu của chính sách giảm nghèo là trợ giúp người nghèo thoát nghèo cả dưới góc độ thu nhập và các chiều nghèo về xã hội, nâng cao phúc lợi cho người nghèo, tăng cường các khả năng tiếp cận các dịch vụ xã hội, góp phần thu hẹp khoảng cách giầu nghèo, bảo đảm công bằng xã hội

Để thực hiện tốt được mục tiêu của chính sách giảm nghèo thì cán bộ LĐTXH và cấp cơ sở với vài trò là nhân viên công tác xã hội là rất quan trọng trong việc trợ giúp người nghèo tiếp cận các chính sách nhà nước dành cho người nghèo trên tất cả các lĩnh vực học nghề, việc làm, tín dụng, y tế, giáo dục, trợ giúp pháp lý, nhà ở, nước sạch, thông tin...

Viên Nội là một xã thuộc huyện Ứng Hòa – thành phố Hà Nội, tỷ lệ hộ nghèo của xã Viên Nội là 50/595 tổng số hộ nghèo toàn huyện Ứng Hòa đến cuối năm 2018. Theo báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ Nông thôn mới năm 2018, thu nhập bình quân đầu người của xã đạt 41.112.000 triệu đồng/người, tỷ lệ hộ nghèo giảm còn 1,61%. Để có được kết quả cao như vậy là do sự lãnh đạo, chỉ đạo sát sao của Đảng ủy - HĐND- UBND xã Viên Nội trong việc

thực hiện các chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của nhà nước và từ sự nỗ lực vươn lên từ bản thân đối tượng nên đã thực hiện tốt chương trình giảm nghèo giai đoạn 2016-2020. Nhưng trên thực tế, thu nhập của người nghèo là khá thấp và chưa đảm bảo những nhu cầu tối thiểu của cuộc sống. Đa phần người lao động thuộc diện hộ nghèo tại huyện đều chưa được đào tạo/tập huấn trình độ tay nghề thấp. Vì vậy việc hỗ trợ người nghèo nơi đây vẫn rất cần thiết, đặc biệt là sự hỗ trợ của cán bộ LĐTBXH với vai trò là nhân viên CTXH.

Để làm rõ vai trò của nhân viên CTXH trong việc hỗ trợ người nghèo tại xã Viên Nội - huyện Ứng Hòa - thành phố Hà Nội, dựa trên cơ sở lý luận và thực tiễn, Học viên lựa chọn đề tài: ***"Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo tại xã Viên Nội, huyện Ứng Hòa, thành phố Hà Nội"*** làm luận văn của mình. Đề tài sẽ tập trung phân tích, đánh giá những nội dung liên quan đến vai trò của nhân viên CTXH; đặc điểm, mong muốn của người nghèo được hỗ trợ, cũng như những giải pháp cho vấn đề nêu trên.

2. Tổng quan nghiên cứu

2.1. Các nghiên cứu nước ngoài

Vai trò của nhân viên Công tác xã hội nói chung cũng như vấn đề hỗ trợ cho người nghèo nói riêng đã được nghiên cứu bởi nhiều nhà khoa học thuộc nhiều công trình nghiên cứu khác nhau.

Abraham F(2001) đã đặt câu hỏi về nghề công tác xã hội trong quyển giáo trình của mình. Tác giả đưa ra quan điểm về các hoạt động xã hội giống như công tác xã hội đã có nhiều can thiệp trong việc hỗ trợ các đối tượng yếu thế trong đó có người nghèo. Tuy nhiên tác giả cũng nhấn mạnh và chỉ ra rằng các hoạt động xã hội mới chỉ dừng lại ở việc hỗ trợ về tài sản và vật chất cũng như các hoạt động hỗ trợ mang tính thời điểm. Do đó hiệu quả hỗ trợ cũng không mang tính bền vững. Ở chiều cạnh khác, tác giả cũng phân tích nghề

công tác xã hội hỗ trợ, ví dụ, người nghèo không đơn thuần chỉ là các hỗ trợ vật chất hay tạm thời mà còn hướng tới tính lâu dài ổn định thông qua các can thiệp tới sinh kế bền vững của người nghèo. Tác giả nhấn mạnh đây là một trong những yếu tố quan trọng để phân biệt giữa các hoạt động xã hội và một nghề chuyên nghiệp như CTXH (Abraham F, 2001).

Kế thừa quan điểm của Abraham F, Singh, R (2005) trong tác phẩm của mình về triết lý và giá trị của Công tác xã hội về nghèo đói đã trình bày về những giá trị cốt lõi của CTXH trong việc hỗ trợ người nghèo mà ông coi đó là quan điểm định hướng đối với nhân viên CTXH. Tác giả mô tả về công bằng xã hội, quyền con người chính là những giá trị cốt lõi mà người nhân viên CTXH cần phải hướng tới trong việc hỗ trợ người nghèo. Hơn nữa khi giúp đỡ hỗ trợ người nghèo, nguyên tắc được đưa ra là cần phải nâng cao năng lực tự giúp cho người nghèo chứ không đơn thuần là cho họ vật chất hay tiền bạc. Do đó các hoạt động CTXH cần hướng tới việc giáo dục, tập huấn, học nghề và cách giúp họ tự tìm kiếm những phương pháp để thoát được nghèo đói một cách bền vững (Singh, R, 2005).

Cùng chung cách lập luận như trên, Nairobi (2010) đã phân tích vấn đề này trong tác phẩm của mình. Tác giả cho rằng vấn đề nghèo đói đã và đang trở thành vấn đề của toàn cầu. Do đó vấn đề này cần được can thiệp với những nhân viên chuyên nghiệp như trong lĩnh vực CTXH. Tác giả đã nhận định nghèo là vấn đề rất phức tạp và có căn nguyên gốc gác từ xa xưa. Nó không chỉ liên quan tới các vấn đề về kinh tế mà còn chịu sự tác động bởi các yếu tố về chính sách, nguồn lực, xã hội và kể cả bối cảnh văn hóa. Vì vậy các can thiệp đơn thuần như các hoạt động từ thiện và thiện nguyện sẽ khó có thể mang lại hiệu quả bền vững. Ngược lại nhân viên CTXH với vai trò và nhiệm vụ của mình sẽ có thể thực hiện được các can thiệp chuyên sâu và tào diện trong việc hỗ trợ người nghèo nâng cao sinh kế của bản thân họ.

Katrien B, Griet R, Rudi R (2018) đã nghiên cứu một khía cạnh khác của CTXH trong việc hỗ trợ người nghèo. Tác giả cho rằng mặc dù phương pháp tiếp cận công tác xã hội có sự tham gia đã được coi là một chiến lược hiệu quả, tuy nhiên việc tham gia của người nghèo trong quá trình can thiệp lại được đặt câu hỏi về tính hiệu quả. Kết hợp các cuộc phỏng vấn bán cấu trúc và phỏng vấn nhóm tập trung, nghiên cứu đã tìm kiếm những bằng chứng để làm sáng tỏ câu hỏi này. Phát hiện của nghiên cứu cho thấy rằng việc tham gia của người nghèo, để mang lại hiệu quả, cần phải tạo ra sự thay đổi theo tiến trình từ việc Thức tỉnh – Suy nghĩ – Hành Động. Ngoài ra nghiên cứu cũng nhấn mạnh việc giảm nghèo cần phải chú ý đến công bằng xã hội, sự bất cân xứng quyền lực và bất bình đẳng xã hội. Điều đó xuất phát từ quan điểm và nhận thức của cộng đồng. Do đó để đảm bảo sự tham gia của người nghèo vào tiến trình can thiệp thì nhân viên CTXH rất cần thiết phải có những can thiệp tới quan điểm và thái độ của người dân trong cộng đồng từ đó tạo sự đồng thuận trong việc tham gia của người nghèo (Katrien B, Griet R, Rudi R, 2018)

Trong luận án tiến sĩ của mình, Monica (2009) đã nghiên cứu đánh giá về quan điểm và thái độ của nhân viên công tác xã hội đối với vấn đề nghèo đói và những hoạt động can thiệp của nhân viên CTXH trong lĩnh vực này. Các yếu tố ảnh hưởng đến quan điểm thái độ cũng như các hoạt động của nhân viên CTXH bao gồm: Việc tái cơ cấu phúc lợi xã hội, việc cắt giảm các dịch vụ xã hội và chính sách an sinh xã hội, các hạn chế về tài chính cũng như các chuẩn mực xã hội… Nghiên cứu đề xuất những hành động can thiệp của nhân viên CTXH tới vấn đề đói nghèo thông qua cách thức nhân viên CTXH hỗ trợ người nghèo tiếp cận và sử dụng dịch vụ xã hội như kết nối nguồn lực, hỗ trợ tài chính, tư vấn về quyền lợi và phúc lợi xã hội của người nghèo, vận động chính sách và truyền thông cộng đồng... (Monica, 2009).

Nairobi (2010) thông qua việc nhấn mạnh tầm quan trọng của CTXH, như đã mô tả ở trên, đã trình bày các hoạt động cụ thể của nhân viên CTXH. Tác giả cho rằng nhân viên CTXH thường sẽ thực hiện việc đánh giá rủi ro, tạo điều kiện và thúc đẩy thân chủ (cá nhân và cộng đồng) hiểu được tình hình của họ và thay đổi hành vi cũng như môi trường xung quanh họ. Một vai trò đáng chú ý khác của nhân viên CTXH là phát triển cộng đồng. Vai trò này đòi hỏi các kỹ năng phân tích cộng đồng, lập kế hoạch xã hội, tổ chức cộng đồng và hành động xã hội. Ngoài ra, nhân viên CTXH còn giúp người nghèo khám phá các nguồn lực và khả năng của chính họ để tạo ra ảnh hưởng và thay đổi tích cực. Tầm quan trọng của điều này đã được nhấn mạnh thông qua việc nhận ra rằng nghèo bao gồm một tập hợp tương tác phức tạp giữa các đặc điểm cá nhân và môi trường cũng như các nguồn lực và cơ hội của cộng đồng. Trong một số trường hợp, vai trò của nhân viên CTXH sẽ liên quan đến việc can thiệp tới các vấn đề cá nhân như quản lý trường hợp, tham vấn hay các vấn đề khác là nguyên nhân gây ra nghèo.

2.2. Các nghiên cứu trong nước

Năm 2008, tham luận của tác giả Đàm Hữu Đắc: "Vai trò của công tác xã hội trong hội thảo Đào tạo và Phát triển Công tác xã hội ở Việt Nam-Thách thức và triển vọng". Tham luận đã chỉ rõ sự cần thiết có một đội ngũ nhân viên công tác xã hội được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp và khoa học. Tác giả đã nhấn mạnh đến tính chuyên nghiệp của nhân viên công tác xã hội các nước trên thế giới. "Công tác xã hội thể hiện rất rõ nét trong huy động nguồn lực, phát huy tiềm năng của mỗi cá nhân, gia đình, cộng đồng và của các quốc gia. Do vậy, hoạt động này không chỉ tạo ra sự phát triển bền vững mà còn góp phần đáng kể cho việc giảm tải ngân sách nhà nước trong việc quyết các vấn đề lao động, việc làm và các vấn đề an sinh xã hội khác". Tác giả đã chỉ rõ những vai trò và nhiệm vụ của nhân viên công tác xã hội đảm

nhận trong 10 lĩnh vực khác nhau, đồng thời tham luận cũng chỉ ra một số thách thức to lớn đối với công tác xã hội ở nước ta trong bối cảnh hội nhập[4].

"Cuộc chiến chống nghèo đói thực trạng và giải pháp" tác giả Nguyễn Hải Hữu cho rằng tín dụng ưu đãi là biện pháp tỏ ra có tác dụng mạnh trong việc trợ giúp hộ nghèo đặc biệt là nhóm nghèo nhất. Tuy nhiên, lưu tâm về vấn đề bền vững của cách hoạt động tín dụng ưu đãi này, theo tác giả, cần phải thay đổi cơ chế, từng bước chuyển dần từ cơ chế ưu đãi, bao cấp (lãi suất thấp, không phải thế chấp) sang cơ chế thương mại, gắn tín dụng với tiết kiệm, hạn chế rủi ro cho người nghèo và nhất là cung cấp tín dụng kịp thời. Tác giả cũng đề xuất lộ trình nâng dần lãi suất theo cơ chế thị trường. Đối với các xã quá khó khăn có thể áp dụng lãi suất ưu đãi thêm một thời gian, đối với vùng có điều kiện phát triển hơn thì chuyển sang cho vay hộ nghèo với lãi suất thương mại, khuyến khích hộ nghèo kết hợp vay vốn với tiết kiệm, hỗ trợ đào tạo, chuyển giao công nghệ[10]

Hỗ trợ người nghèo thoát nghèo không chỉ là một vấn đề kinh tế, chính trị - xã hội, đồng thời nó còn là vấn đề nhân đạo, nhân văn sâu sắc, mà không một quốc gia nào không quan tâm. Do vậy, đây là vấn đề thu hút sự quan tâm của các nhà nghiên cứu ở cả trong và ngoài nước ở những mức độ khác nhau. Có một số nghiên cứu có liên quan tới chủ đề này như: Tác giả Lương Văn Quang (2005), *Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn xóa đói giảm nghèo ở thành phố Hồ Chí Minh;* tác giả Lê Xuân Bá, *Nghèo đói và xóa đói, giảm nghèo ở Việt Nam* (2001); *Vấn đề xóa đói giảm nghèo ở vùng nông thôn nước ta hiện nay*, Nxb Chính trị quốc gia Hà Nội; tác giả Trình Diệu Bình (2007). *Định canh, định cư với xóa đói giảm nghèo ở Hà Giang;* Tác giả Đỗ Thế Hạnh (1999), *Thực trạng và giải pháp nhằm xóa đói giảm nghèo ở vùng định canh, định cư tỉnh Thanh Hóa. Tuy nhiên, đề tài nghiên cứu chưa đi sâu vào vai trò của người cộng tác viên hỗ trợ cho người nghèo thoát nghèo.*[1,2,7,13,14]

Trong báo cáo Giảm nghèo tại Việt Nam, của tác giả Nguyễn Thị Thu Hà, Nguyễn Việt Nga, Nguyễn Thanh Phương đã chỉ ra những thành tựu trong giảm nghèo của Việt Nam trong thời gian qua rất tốt nhưng không đều và chưa bền vững; công tác giảm nghèo trong bối cảnh kinh tế mới trong giai đoạn sau khi Việt Nam gia nhập Tổ chức Thương mại thế giới và những thách thức đi kèm trong giai đoạn tới. Báo cáo cũng đã bước đầu chỉ ra phương pháp đo lường nghèo ở Việt Nam trong giai đoạn tới cần có sự thay đổi theo hướng người nghèo cần tiếp cận được với các dịch vụ xã hội (DVXH) cơ bản. Báo cáo này là cơ sở giúp cho NVCTXH vận dụng thực hành trợ giúp người nghèo [6].

Năm 2011, luận án tiến sĩ của tác giả Nguyễn Thị Hoa (2011) với đề tài "*Hoàn thiện các chính sách xóa đói giảm nghèo chủ yếu của Việt Nam đến 2015*". Luận án tiến sĩ của tác giả Nguyễn Thị Thanh Huyền năm 2013 "*Tác động của hội nhập quốc tế tới bất bình đẳng thu nhập nông thôn – thành thị tại Việt Nam*.Những nghiên cứu về giảm nghèo và giảm bất bình đẳng thu nhập của Việt Nam đã được thực hiện qua một số công trình nghiên cứu có thể nói đến "*Giảm nghèo ở Việt Nam: thành tựu và thách thức*" của Viện Khoa học Xã hội Việt Nam năm 2011.[8,9,15]

Luận văn "Công tác xã hội đối với người nghèo trong giảm nghèo bền vững từ thực tiễn tỉnh Hà Giang" năm 2016 của tác giả Nguyễn Hữu Điệp. Đề tài tập trung nghiên cứu các hoạt động công tác xã hội đối với người nghèo. Cụ thể là các hoạt động về: Hoạt động kết nối nguồn lực; hoạt động tuyên truyền vận động; hỗ trợ về tư vấn, tham vấn; hỗ trợ tiếp cận dịch vụ dịch vụ cơ bản; hỗ trợ đào tạo nghề và giải quyết việc làm; các yếu tố ảnh hưởng đến công tác xã hội với người nghèo.[5]

Vai trò của công tác xã hội trong xóa đói giảm nghèo (Nghiên cứu trường hợp tại xã Hải Phong, huyện Hải Hậu, tỉnh Nam Định). Đây là đề tài

luận văn Thạc sỹ chuyên ngành công tác xã hội của tác giả Viên Bùi Văn Dương. Luận văn nghiên cứu về vai trò nhân viên công tác xã hội trong việc thực hiện các chính sách xóa đói giảm nghèo tại địa phương. Thông qua nghiên cứu có thể thấy rõ được những số liệu cụ thể, chính xác phản ánh được những thay đổi mang tính tích cực khi có sự can thiệp của công tác xã hội vào việc triển khai và thực hiện chính sách xóa đói giảm nghèo và tác giả còn chỉ ra được những yếu tố tác động làm cho nhân viên công tác xã hội không phát huy hết được năng lực và tính chuyên nghiệp của mình[3].

Ngoài ra còn nhiều bài báo, tạp chí viết về vấn đề xóa đói – giảm nghèo như tác giả Đàm Hữu Đắc, *"Cuộc chiến chống đói nghèo ở Việt Nam thực trạng và giải pháp"*, Tạp chí Lao động và Xã hội, số 272, tháng 10/2005; Tác giả Nguyễn Hải Hữu, "*Hướng tới giảm nghèo toàn diện, bền vững, công bằng và hội nhập*", Tạp chí Cộng Sản số 9, tháng 5/2006. Đồng thời, còn nhiều công trình khoa học khác nghiên cứu vấn đề xóa đói giảm nghèo ở nhiều khía cạnh khác nhau. Có thể khẳng định, các công trình nghiên cứu về giảm nghèo ở Việt Nam là rất phong phú. Thành quả của những công trình đã cung cấp những luận cứ khoa học, thực tiễn cho việc xây dựng, triển khai công tác xóa đói, giảm nghèo trên toàn quốc và từng địa phương. Tuy nhiên, vẫn ít các nghiên cứu một cách độc lập vai trò của Nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo tại địa phương.[10]

Thông qua các bài nghiên cứu này, tôi muốn đi sâu vào nghiên cứu vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc triển khai và thực hiện các nhóm chính sách giảm nghèo như: Hỗ trợ phát triển sản xuất, nâng cao thu nhập cho hộ nghèo; hỗ trợ hiệu quả cho người nghèo tiếp cận các dịch vụ xã hôi cơ bản, gắn với tiêu chí nghèo đa chiều như y tế, giáo dục, nhà ở, nước sạch và vệ sinh, thông tin. Từ đó, phân tích làm rõ những thuận lợi, khó khăn trong việc

thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội. Đồng thời đề xuất giải pháp nâng cao vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo.

3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu của đề tài nhằm tìm hiểu vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo nghèo tại xã Viên Nội, huyện Ứng Hòa, thành phố Hà Nội. Đánh giá các yếu tố tác động đến vai trò của nhân viên CTXH và đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao vai trò của nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Hệ thống các vấn đề lí luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo

Tìm hiểu, khảo sát thực trạng về vai trò của nhân viên CTXH trong việc hỗ trợ người nghèo tại xã Viên Nội.

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người nghèo tại địa bàn nghiên cứu.

Đề xuất những giải pháp nâng cao vai trò của nhân viên CTXH trong việc hỗ trợ cho người nghèo tại xã Viên Nội.

4. Đối tượng, khách thể nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo.

4.2. Khách thể nghiên cứu

- 50 người là chủ hộ nghèo
- 01 Cán bộ LĐTBXH với vai trò là Nhân viên công tác xã hội; 04 cán bộ các tổ chức đoàn thể với vai trò là người tham gia hoạt động công tác xã hội; 01 cán bộ chính quyền địa phương; 02 người dân là chủ hộ nghèo

4.3. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi nội dung: Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người nghèo trên địa bàn xã Viên Nội. Đề tài sẽ tập trung nghiên cứu vào 03 vai trò của nhân viên công tác xã hội là :

+ Vai trò là người tuyên truyền giáo dục nâng cao nhận thức

+Vai trò là người tư vấn, tham vấn

+ Vai trò là người kết nối các nguồn lực

- Phạm vi không gian: Xã Viên Nội, huyện Ứng Hòa, thành phố Hà Nội.

- Phạm vi thời gian: Từ năm 2018 - 2020

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp phân tích tài liệu

Nghiên cứu các tài liệu sẵn có liên quan đến chủ đề Luận văn: Các văn kiện, nghị quyết của Đảng, các công trình, đề tài giảm nghèo của các tác giả trên các địa bàn khác, các báo cáo về vấn đề nghiên cứu trên địa bàn nghiên cứu; các số liệu thống kê về nghèocủa huyện, của xã để đối chiếu, so sánh với kết quả nghiên cứu thực nghiệm của đề tài.

Trên cơ sở số liệu thu thập được, tác giả sắp xếp, phân loại các thông tin về tình hình nghèo, so sánh sự khác biệt về tỷ lệ hộ nghèo, sự tham gia của nhân viên CTXH vào hỗ trợ người nghèo trong việc thực hiện chính sách giảm nghèo. Phương pháp này giúp hệ thống hóa cơ sở lý luận về vai trò của nhân viên CTXH trong hỗ trợ người nghèo.

5.2. Phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi

Phương pháp này được tiến hành tại địa bàn xã Viên Nội nhằm tìm hiểu về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo. Nội dung bảng hỏi: Các câu hỏi nhằm thu thập thông tin chung và đánh giá vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo; Nhân viên Công tác xã

hội đã đáp ứng được nhu cầu của người nghèo chưa; những khó khăn mà người nghèo gặp phải, những mong muốn của người nghèo như thế nào?

Mẫu khảo sát: 50 người là chủ hộ nghèo

5.3. Phương pháp phỏng vấn sâu

Phương pháp này giúp thu thập thông tin sâu hơn về các nhóm đối tượng trong khu vực nhất định ở một khoảng không gian và thời gian nhất định.

Đối tượng phỏng vấn sâu: 01 Cán bộ lãnh đạo UBND xã; 01 cán bộ LĐTBXH với vai trò là Nhân viên công tác xã hội; 01 cán bộ Hội Nông Dân, 01 cán bộ Hội Phụ Nữ, 01 cán bộ Hội Người Cao Tuổi, 01 cán bộ Đoàn Thanh Niên; 02 người dân là chủ hộ nghèo.

Nội dung:

Đối với lãnh đạo xã: phỏng vấn nhằm tìm hiểu đánh giá của cán bộ xã về vai trò của nhân viên CTXH trong việc thực hiện các chính sách hỗ trợ đối với người nghèo.

Đối với cán bộ LĐTXH: phỏng vấn sâu nhằm tìm hiểu các vai trò của nhân viên CTXH trong việc hỗ trợ người nghèo.

Đối với cán bộ các Đoàn thể: phỏng vấn sâu nhằm tìm hiểu sự tham gia hoạt động CTXH trong việc hỗ trợ người nghèo tiếp cận chính sách giảm nghèo.

5.4. Phương pháp xử lý số liệu

Những thông tin thu thập được trong quá trình nghiên cứu được tác giả tổng hợp, phân chia thành các chủ đề khác nhau bằng cách thống kê những thông tin định lượng và nhóm thông tin định tính. Nghiên cứu kỹ nội dung các tài liệu liên quan để phát hiện các chủ đề chính, từ đó xây dựng hệ thống mã hóa thông tin cho tất cả các nhóm đối tượng được nghiên cứu.

Đối với số liệu định lượng, đề tài sử dụng phầm mềm SPSS 18.0 để xử lý số liệu liên quan đối với những thông tin thu được từ phiếu khảo sát.

6. Ý nghĩa nghiên cứu

6.1. Ý nghĩa lý luận

Kết quả nghiên cứu của đề tài sẽ góp phần làm phong phú thêm lý luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo; các yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên CTXH trong hỗ trợ người nghèo.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn

Quá trình nghiên cứu, đề tài đã đánh giá được thực trạng vai trò nhân viên CTXH trong hỗ trợ người nghèo tại Xã Viên Nội và đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao vai trò của nhân viên CTXH.

Thông qua đề tài nghiên cứu đã minh chứng được vai trò của nhân viên CTXH và làm rõ được được tầm quan trọng của các hoạt động thực hành CTXH trong công tác hỗ trợ hộ nghèo và ảnh hưởng của nó đến sự vươn lên thoát nghèo bền vững của hộ nghèo.

Luận văn có thể làm tài liệu tham khảo cho các tổ chức, cá nhân nghiên cứu về vai trò của nhân viên CTXH trong việc thực hiện chính sách giảm nghèo.

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và các phụ lục, Luận văn được kết cấu thành 3 chương gồm:

Chương 1: Cơ sở lý luận về vai trò của Nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo

Chương 2: Thực trạng thực hiện vai trò của Nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo tại xã Viên Nội, huyện Ứng Hòa, thành phố Hà Nội

Chương 3: Giải pháp nâng cao vai trò của Nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo tại xã Viên Nội

CHƯƠNG 1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG TRỢ GIÚP NGƯỜI NGHÈO

1.1. Khái niệm công cụ nghiên cứu

1.1.1. Khái niệm nghèo

Có nhiều khái niệm nghèo khác nhau nhưng các khái niệm đều cơ bản nêu ra:

Theo Liên hợp quốc (UN): "Nghèo là thiếu năng lực tối thiểu để tham gia hiệu quả vào các hoạt động xã hội. Nghèo có nghĩa là không có đủ ăn, đủ mặc, không được đi học, không được đi khám, không có đất đai để trồng trọt hoặc không có nghề nghiệp để nuôi sống bản thân, không được tiếp cận tín dụng. Nghèo cũng có nghĩa là không an toàn, không có quyền và bị loại trừ của các cá nhân, hộ gia đình và cộng đồng. Nghèo có nghĩa là dễ bị bạo hành, phải sống ngoài lề xã hội hoặc trong các điều kiện rủi ro, không được tiếp cận nước sạch và công trình vệ sinh an toàn" *(Tuyên bố Liên hợp quốc, 6/2008, được lãnh đạo của tất cả các tổ chức UN thông qua).*

Hội nghị bàn về giảm nghèo đói ở khu vực châu á Thái Bình Dương do ESCAP tổ chức tháng 9 năm 2003 tại Băng Cốc - Thái Lan đã đưa ra khái niệm về định nghĩa đói nghèo: Nghèo đói bao gồm nghèo tuyệt đối và nghèo tương đối.

Nghèo tuyệt đối: là tình trạng một bộ phận dân cư không được hưởng và thoả mãn những nhu cầu cơ bản của con người mà những nhu cầu này đã được xã hội thừa nhận tuỳ theo trình độ phát triển kinh tế và phong tục tập quán của địa phương.

Khái niệm nghèo tương đối được *Robert Mc Namara* - nguyên Tổng giám đốc WB định nghĩa *"Nghèo ở mức độ tương đối... là sống ở ranh giới ngoài cùng của tồn tại. Những người nghèo tương đối là những người phải*

đấu tranh để sinh tồn trong các thiếu thốn tồi tệ và trong tình trạng bỏ bê và mất phẩm cách vượt qua sức tưởng tượng mang dấu ấn của cảnh ngộ may mắn của giới trí thức chúng ta" (Chương trình phát triển Liên Hợp Quốc 1997).

Năm 1998, UNDP công bố một bản báo cáo nhan đề "khắc phục sự nghèo khổ của con người" đã đưa ra những định nghĩa về nghèo.

Sự nghèo khổ của con người: thiếu những quyền cơ bản của con người như biết đọc, biết viết, được tham gia vào các quyết định cộng đồng và được nuôi dưỡng tạm đủ.

Sự nghèo khổ tiền tệ: thiếu thu nhập tối thiểu thích đáng và khả năng chi tiêu tối thiểu.

Sự nghèo khổ cực độ: nghèo khổ, khốn cùng tức là không có khả năng thoả mãn những nhu cầu tối thiểu.

Sự nghèo khổ chung: mức độ nghèo kém nghiêm trọng hơn được xác định như sự không có khả năng thoả mãn những nhu cầu lương thực và phí lương thực chủ yếu, những nhu cầu này đôi khi được xác định khác nhau ở nước này hoặc nước khác.

Luận văn sử dụng khái niệm nghèo theo Liên Hợp Quốc. Trong đó nghèo là thiếu năng lực tối thiểu để tham gia hiệu quả vào các hoạt động xã hội. Chính vì vậy, NVCTXH cần hỗ trợ người nghèo để họ vươn lên thoát nghèo trong cuộc sống.

1.1.2. Khái niệm người nghèo

Là những người thuộc hộ nghèo, họ không có điều kiện để thỏa mãn những nhu cầu cơ bản trong cuộc sống về lương thực, thực phẩm và phi lương thực thực phẩm và các nhu cầu này phụ thuộc vào điều kiện kinh tế- xã hội của từng vùng, miền.

1.1.3. Khái niệm hộ nghèo

Các tiêu chuẩn về hộ nghèo, cận nghèo đã được qui định chi tiết tại Quyết định số 59/2015/QĐ-TTg ngày 19/11/2015 của Thủ tướng Chính phủ:

- Hộ nghèo:

Khu vực nông thôn: là hộ đáp ứng một trong hai tiêu chí sau:

- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng từ đủ 700.000 đồng trở xuống;

- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng trên 700.000 đồng đến 1.000.000 đồng và thiếu hụt từ 03 chỉ số đo lường mức độ thiếu hụt tiếp cận các dịch vụ xã hội cơ bản trở lên[1].

Khu vực thành thị: là hộ đáp ứng một trong hai tiêu chí sau:

- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng từ đủ 900.000 đồng trở xuống;

- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng trên 900.000 đồng đến 1.300.000 đồng và thiếu hụt từ 03 chỉ số đo lường mức độ thiếu hụt tiếp cận các dịch vụ xã hội cơ bản trở lên.

Dựa trên chuẩn nghèo quốc gia, Thành phố Hà Nội cũng đã ban hành tiêu chí liên quan đến chuẩn nghèo, cận nghèo của Thành phố Hà Nội. Các tiêu chuẩn này đã được quy định chi tiết tại Quyết định số 12/2016/QĐ-UBND ngày 13/04/2016 của UBND Thành phố Hà Nội, theo đó:

- Hộ nghèo

Khu vực nông thôn là hộ đáp ứng một trong hai tiêu chí sau:

- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng từ đủ 1.100.000 đồng trở xuống.

---

[1] Các dịch vụ xã hội cơ bản gồm 5 dịch vụ: y tế; giáo dục; nhà ở; nước sạch và vệ sinh; thông tin

- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng trên 1.100.000 đồng đến 1.500.000 đồng và thiếu hụt từ 03 chỉ số đo lường mức độ thiếu hụt các dịch vụ xã hội cơ bản trở lên.

Khu vực thành thị là hộ đáp ứng một trong hai tiêu chí sau:

- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng từ đủ 1.400.000 đồng trở xuống.

- Có thu nhập bình quân đầu người/tháng trên 1.400.000 đồng đến 1.950.000 đồng và thiếu hụt từ 03 chỉ số đo lường mức độ thiếu hụt các DVXH cơ bản trở lên.

Luận văn sử dụng tiêu chí hộ nghèo, hộ cận nghèo theo Quyết định số 12/2016/QĐ-UBND ngày 13/04/2016 của UBND Thành phố Hà Nội. Những hộ nghèo được khảo sát là những hộ nghèo có tên trong danh sách hộ nghèo do UBND cấp xã công nhận. Theo đó, khái niệm người nghèo được sử dụng trong nghiên cứu được hiểu là những người thuộc hộ nghèo.

1.1.4. Khái niệm Công tác xã hội

CTXH là một hoạt động chuyên nghiệp và có mục đích hướng tới hỗ trợ cá nhân, nhóm và cộng đồng giải quyết các vấn đề mà họ đang gặp phải. Có rất nhiều cách định nghĩa khác nhau về công tác xã hội, dưới đây là một số định nghĩa về công tác xã hội.

Theo định nghĩa của Hội đồng Đào tạo công tác xã hội Mỹ "*CTXH là một nghề nhằm tăng cường các chức năng xã hội của cá nhân, hay nhóm người bằng những hoạt động tập trung vào can thiệp mối quan hệ xã hội để thiết lập sự tương tác giữa con người và môi trường có hiệu quả".* Trong đó, gồm 03 loại can thiệp chính đó là phục hồi năng lực đã bị hạn chế; cung cấp nguồn lực cá nhân và xã hội; phòng ngừa sự suy giảm chức năng xã hội. [17,14].

Theo Hiệp hội nhân viên CTXH chuyên nghiệp (NASW) của Mỹ định nghĩa *"CTXH là một hoạt động chuyên nghiệp nhằm giúp đỡ các cá nhân, gia đình, nhóm, cộng đồng phục hồi hay tăng cường năng lực và chức năng xã hội để tạo ra những điều kiện xã hội cần thiết, giúp họ đạt được mục tiêu".* [17,13].

Hội nghị Quốc tế của Liên đoàn CTXH chuyên nghiệp Quốc tế (IFSW) được tổ chức tại Montreal, Canada, vào tháng 7 năm 2004, cũng đã đưa ra định nghĩa CTXH và sau đó vào tháng 7 năm 2011, Hiệp hội CTXH quốc tế và các trường đào tạo CTXH quốc tế đã thống nhất chung định nghĩa về CTXH, đó là "*CTXH là một nghề nghiệp tham gia vào giải quyết các vấn đề liên quan đến mối quan hệ xã hội của con người và thúc đẩy sự thay đổi xã hội, tăng cường sự trao quyền và giải phóng quyền lực nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống của con người*". [17,12].

Theo Đề án 32 của Thủ tướng Chính phủ: Công tác xã hội góp phần giải quyết hài hòa mối quan hệ giữa con người với con người, hạn chế phát sinh các vấn đề xã hội, nâng cao chất lượng cuộc sống của thân chủ, hướng tới một xã hội lành mạnh, công bằng, hạnh phúc cho người dân và hệ thống an sinh xã hội tiên tiến.

Theo tác giả Bùi Thị Xuân Mai (2014), CTXH được hiểu là một hoạt động chuyên nghiệp hỗ trợ giải quyết các VĐXH. Theo tác giả: "*CTXH được xem là một nghề hay một hoạt động chuyên nghiệp nhằm trợ giúp nâng cao năng lực cho cá nhân, gia đình và cộng đồng, đáp ứng nhu cầu và tăng cường chức năng xã hội"*. Đồng thời, CTXH thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ nhằm giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các VĐXH góp phần đảm bảo ASXH" [17,19].

Trong luận văn này, tôi sử dụng khái niệm CTXH của tác giả Bùi Thị Xuân Mai, bởi quan niệm nàyđã mô tả được hầu hết các đặc điểm chung của

các định nghĩa về CTXH, đó là coi CTXH là một hoạt động chuyên nghiệp, đòi hỏi phải có kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ và những quy định về chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp khi hỗ trợ cho thân chủ. Đồng thời, nhấn mạnh mục đích của CTXH đó là giúp đỡ cho các cá nhân, gia đình hay cộng đồng phục hồi hay NCNL để tăng cường chức năng xã hội hay tạo ra những thay đổi về vai trò, vị trí hoặc giải quyết những vấn đề cụ thể.

1.1.5. Khái niệm nhân viên Công tác xã hội

Nhân viên xã hội được Hiệp hội các nhà công tác xã hội chuyên nghiệp Quốc tế - IASW định nghĩa: *"Nhân viên xã hội là người được đào tạo và trang bị các kiến thức và kỹ năng trong công tác xã hội, họ có nhiệm vụ: Trợ giúp các đối tượng nâng cao khả năng giải quyết và đối phó với vấn đề trong cuộc sống; tạo cơ hội để các đối tượng tiếp cận được nguồn lực cần thiết; thúc đẩy sự tương tác giữa các cá nhân 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"*[17,141].

Tại Việt Nam, trong Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg của Thủ Tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển nghề CTXH giai đoạn 2010-2020, ngày 25 tháng 3 năm 2010 cũng đề cập NVCTXH được đào tạo và là một nghề chuyên nghiệp.Tiếp đó các bộ ngành đã ban hành thông tư quy định về mã ngành đào tạo, mã số ngạch, chức danh nghề nghiệp và tiêu chuẩn nghiệp vụ các ngạch viên chức CTXH, tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp, tiêu chuẩn nghiệp vụ cán bộ và tiêu chuẩn cho các dịch vụ hỗ trợ cung cấp cho các nhóm đối tượng cụ thể. [13,2].

Hiện tại, những cán bộ làm công tác giảm nghèo ở xã Viên Nội, huyện Ứng Hòa, thành phố Hà Nội có rất ít người được đào tạo chính quy về CTXH, mà chủ yếu là người được đào tạo bán chuyên nghiệp hoặc họ đang áp dụng

những nguyên tắc lý thuyết của ngành CTXH. Vì thế, vai trò của NVCTXH chưa thực sự được phát huy triệt để. Chính vì vậy, phạm vi nghiên cứu trong luận văn, NVCTXH được hiểu là những cán bộ LĐTBXH cấp xã, hiện đang tham gia thực hiện CSGN và sử dụng cách tiếp cận của CTXH hoặc được đào tạo, tập huấn nâng cao kiến thức chuyên môn về CTXH. Bên cạnh đó là cán bộ của các tổ chức đoàn thể tham gia hoạt động công tác xã hội trong việc trợ giúp người nghèo.

Trong nghiên cứu này, Luận văn sử dụng khái niệm NVCTXH của Hiệp hội các nhà công tác xã hội chuyên nghiệp Quốc tế - IASW. Bởi, khái niệm này mô tả đầy đủ các đặc điểm chung và nhiệm vụ của NVCTXH. Từ đó giúp cho NVCTXH có cái nhìn tổng quan hơn, giúp cho họ có phát triển vai trò của mình trong hỗ trợ người nghèo thoát nghèo bền vững.

1.1.6. Khái niệm vai trò của nhân viên Công tác xã hội

Theo quan điểm Robertsons khi đề cập tới "Vai trò" nghĩa là đề cập tới "vai trò xã hội" của một cá nhân đang thực hiện. Theo đó, vai trò được hiểu là một tập hợp các chuẩn mực, hành vi, quyền lợi và nghĩa vụ gắn liền với một vị thế xã hội nhất định. Quan điểm này cho rằng vai trò của cá nhân thực hiện giống như một vai diễn và nó gắn với một hoặc nhiều chức năng mà cá nhân ấy phải đảm trách trước xã hội.

Theo Từ điển Xã hội học (1999), nhà xuất bản Le robert và Seuil, Paris, Vai trò được phân làm 03 loại đó là: vai trò kỳ vọng; vai trò khách quan và vai trò chủ quan. Trong đó, vai trò kỳ vọng được hiểu là những mong đợi của người thực hiện vai trò; vai trò chủ quan là sự đánh giá của người thực hiện vai trò về vai trò của mình; Vai trò khách quan là sự đánh giá của người khác về vai trò của chủ thể thực hiện vai trò.

Có rất nhiều định nghĩa khác nhau về vai trò của nhân viên công tác xã hội, dưới đây là một số định nghĩa của một số tác giả.

Theo quan điểm của Feyerico (1973), NVCTXH có 11 vai trò khác nhau khi thực hiện chức năng của mình như:

(1) Vai trò là người vận động nguồn lực;

(2) Vai trò kết nối hay vai trò trung gian để thu thập thông tin liên quan về các dịch vụ và giới thiệu cho đối tượng thân chủ cần hỗ trợ;

(3) Vai trò là người biện hộ hay người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho đối tượng thân chủ;

(4) Vai trò là người vận động;

(5) Vai trò là người giáo dục;

(6) Vai trò là người tư vấn cung cấp cấp thông tin;

(7) Vai trò là người tham vấn giúp cho thân chủ tự nhìn nhận và xem xét vấn đề của mình và tìm cách tự thay đổi hoặc giải quyết vấn đề;

(8) Vai trò là người trợ giúp xây dựng và thực hiện kế hoạch cộng đồng;

(9) Vai trò là người chăm sóc, trợ giúp;

(10) Vai trò là người xử lý dữ liệu;

(11) Vai trò là người khám phá cộng động.

Theo Hiệp hội nhân viên công tác xã hội Hoa Kỳ thì ngoài 11 vai trò nêu trên, nhân viên CTXH còn có vai trò là người vận động chính sách bảo vệ quyền lợi của NVCTXH và những người dễ bị tổn thương.

NVCTXH có thể đảm nhận một hay nhiều vai trò tùy thuộc vào công việc được giao phó và vị trí mà họ đảm nhận. [17,145]

Theo đó, luận văn tập trung nghiên cứu 03 vai trò của nhân viên Công tác xã hội:

(1) Vai trò là người tuyên truyền giáo dục nâng cao nhận thức;

(2) Vai trò là người tư vấn, tham vấn;

(3) Vai trò là người kết nối các nguồn lực

1.2. Lý luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo

1.2.1. Khái niệm vai trò của nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo

Khi đề cập tới "Vai trò" nghĩa là đề cập tới "vai trò xã hội" của một cá nhân đang thực hiện. Theo đó, vai trò được hiểu là một tập hợp các chuẩn mực, hành vi, quyền lợi và nghĩa vụ gắn liền với một vị thế xã hội nhất định.
Đối với cá nhân người nghèo, CTXH có các dịch vụ cung cấp thức ăn, áo ấm, tìm kiếm chỗ ở an toàn, kết nối tới chăm sóc sức khoẻ thể chất và tinh thần, học tập, học nghề, tìm kiếm việc làm và khuyến khích tham gia các hoạt động xã hội

Bên cạnh đó, nhân viên CTXH sẽ đóng vai trò là người điều tra để tìm hiểu về những nguyên nhân đa chiều của nghèo cũng như tìm hiểu xem tại sao ở một số khu vực tỷ lệ người nghèo lại tập trung cao như vậy, sau đó, lên kế hoạch nhằm tạo sự thay đổi và trao cơ hội để cải thiện tình trạng nghèo.

Thông thường, không có những giải pháp đơn lẻ để giải quyết vấn đề nghèo, do đó cán bộ CTXH sẽ đóng vài trò là người trung gian, huy động các nguồn lực bên trong và kết nối các nguồn lực bên ngoài nhằm hỗ trợ cho người nghèo. Ở mức độ cao hơn, nhân viên CTXH sẽ vận động hành lang để tạo cơ chế và chính sách cho người nghèo, cụ thể là tăng mức hỗ trợ người nghèo. Ngoài ra, nhân viên CTXH có thể trở thành những người tổ chức tại các cộng đồng nghèo và huy động những nguồn lực nhằm nâng cao đời sống cho người nghèo.

Ở mỗi một vị trí khác nhau thì vai trò và các hoạt động của nhân viên CTXH là khác nhau. Trong nghiên cứu này, tác giả tập trung phân tích và đánh giá 03 vai trò của NVCTXH, đó là vai trò là người tuyên truyền giáo dục

nâng cao nhận thức; vai trò là người tư vấn, tham vấn; vai trò là người kết nối các nguồn lực trong việc hỗ trợ người nghèo.

1.2.2. Tầm quan trọng vai trò của nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo.

Trong một số công trình khoa học của tác giả Phạm Tất Dong và tác giả Nguyễn Hải Hữu cho rằng CTXH là cách tay nối dài của An sinh xã hội, vì vậy NVCTXH cũng là người trực tiếp cung cấp dịch vụ xã hội cho người nghèo và có vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ người nghèo, đặc biệt là nâng cao nhận thức, năng lực ứng phó với hoàn cảnh nghèo, tiếp cận các nguồn lực, chủ động vươn lên thoát nghèo.

NVCTXH là người cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cá nhân, hộ gia đình, nhóm và cộng đồng nghèo nhận thức được vấn đề của mình, đánh giá nhu cầu và tìm kiếm, khai thác các tiềm năng nội lực (nhân công, nghề truyền thống, sản xuất và chế biến đặc sản địa phương…) kết hợp với các chương trình, dự án bên ngoài thực hiện sinh kế bền vững.

Hỗ trợ tổ chức các hoạt động khích lệ, động viên và huy động sự tham gia của người nghèo vào các chương trình giảm nghèo bền vững của địa phương, thông qua các hoạt động nhóm điển hình, nhóm bạn nghèo tự giúp, nhóm kinh tế hộ.

Nâng cao kiến thức, giáo dục, hướng dẫn cán bộ địa phương biết phương thức giao tiếp, đánh giá nhu cầu của người nghèo. Hay nói cách khác, công tác xã hội là “cầu nối” người nghèo với cán bộ, để cán bộ, cũng như chính quyền, sát cánh cùng người dân trong công cuộc giảm nghèo bền vững.

1.2.3. Các vai trò của nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo.

Vai trò là người tuyên truyền giáo dục nâng cao nhận thức

Với vai trò giáo dục nâng cao nhận thức, nhân viên công tác xã hội là người cung cấp cho các thành viên hộ nghèo những kiến thức pháp luật, những chính sách xã hội, chính sách giảm nghèo thông qua hình thức tuyên truyền trong hội nghị, buổi tập huấn được tổ chức tại các thôn, xóm, trụ sở UBND xã. Thông qua đó, hộ nghèo sẽ nắm được các kiến thức cơ bản về chính sách giảm nghèo, chính sách trợ giúp pháp lý, chính sách vay vốn tạo việc làm, chính sách trợ giúp y tế, giáo dục…

Nhân viên CTXH cung cấp kiến thức kỹ năng liên quan tới vấn đề hộ nghèo, người nghèo cần được giải quyết, nâng cao năng lực cho người nghèo thông qua các hình thức tập huấn, tuyên truyền, giáo dục để người nghèo có thêm kiến thức hiểu biết về pháp luật, chính sách giảm nghèo, họ sẽ trở nên tự tin với chính mình và nhìn nhận được vấn đề họ đang gặp phải, những khó khăn thách thức, phân tích, đánh giá được vấn đề khó khăn mà họ đang gặp phải và tìm kiếm nguồn lực cho vấn đề cần được giải quyết. Bên cạnh đó, nhân viên CTXH tổ chức các khóa tập huấn cho người nghèo để tuyên truyền cung cấp thông tin, kiến thức cho họ về các lĩnh vực chính sách giảm nghèo, luật phòng chống bạo lực gia đình, luật phòng chống buôn bán người. Khi làm việc trực tiếp với người nghèo, nhân viên công tác xã hội thông qua các biện pháp giáo dục nhằm giúp hộ nghèo nâng cao nhận thức, bồi dưỡng các kỹ năng cần thiết để phục vụ cho quá trình tự vươn lên thoát nghèo.

Với vai trò là người giáo dục, nhân viên công tác xã hội thực hiện ba chức năng khi làm việc với người nghèo, hộ nghèo:

Chức năng hỗ trợ nâng cao bản thân, truyền giải những kiến thức, các kỹ năng cần thiết hướng tới mục tiêu học tập suốt đời.

Với chức năng này, nhân viên Công tác xã hội giúp các thành viên hộ nghèo nâng cao kiến thức về trình độ, năng lực, các kỹ năng giải quyết xung đột, kỹ năng quản lý tài chính chi tiêu trong phát triển sản xuất.

Chức năng thúc đẩy sự thay đổi hành vi của đối tượng:

Nhân viên xã hội thúc đẩy sự thay đổi hành vi của đối tượng thông qua buổi sinh hoạt thôn, buổi tập huấn để tạo cơ hội cho hộ nghèo tham gia hoạt động sắm vai với các chủ đề nâng cao năng lực hiệu quả trong công tác vay vốn phát triển sản xuất, nâng cao công tác kế hoạch hóa gia đình, công tác phòng chống bạo lực gia đình và bình đẳng giới, phòng chống tệ nạn ma túy.

Chức năng ngăn ngừa:

Nhân viên xã hội thực hiện chức năng này thông qua việc cung cấp, trao đổi kiến thức, hiểu rõ vấn đề và nguyên nhân của vấn đề, từ đó đối tượng có thể ngăn ngừa được vấn đề nảy sinh. Đa số người nghèo trên địa bàn xã Viên Nội thiếu kiến thức về lĩnh vực phát triển sản xuất, kiến thức xã hội, do không có nhiều cơ hội được tiếp cận với giáo dục nên người nghèo phải đối diện với nhiều vấn đề tiêu cực trong cuộc sống mà không có hướng để tự giải quyết.

Nhân viên công tác xã hội cần có kiến thức sâu rộng, có cái nhìn đa chiều và có khả năng đánh giá chính xác nhu cầu của người nghèo, hộ nghèo để có sự hỗ trợ, giúp đỡ họ vươn lên thoát nghèo. Nhân viên công tác xã hội với vai trò là cán bộ LĐTBXH và cán bộ các tổ chức đoàn thể cần cung cấp đầy đủ các kiến thức trong các buổi tập huấn, tọa đàm để người nghèo được nâng cao về nhận thức và năng lực, đồng thời sử dụng hiệu quả nguồn lực của mình để phát triển sản xuất nâng cao thu nhập, vươn lên thoát nghèo chính đáng.

Để thực hiện tốt chính sách giảm nghèo trên địa bàn xã Viên Nội, nhân viên công tác xã hội (cán bộ LĐTBXH) được tham gia các buổi tập huấn, tọa đàm để nâng cao kiến thức chuyên môn nghiệp vụ để thực hiện tốt nhiệm vụ được giao. Các buổi tập huấn thường được tổ chức ngắn ngày tùy vào nội dung kiến thức mà báo cáo viên truyền đạt về các nội dung kiến thức trong

chính sách giảm nghèo. Nhân viên công tác xã hội sau khi được lĩnh hội các kiến thức chuyên môn về các chính sách, thực hiện vai trò là nhà giáo dục, họ sẽ truyền tải những chính sách của nhà nước đến với người nghèo, hộ nghèo, giúp họ nâng cao nhận thức, thay đổi hành vi và tự vươn lên thoát nghèo.

Vai trò là người tư vấn, tham vấn

Vai trò là người tư vấn:

Nhân viên công tác xã hội thực hiện đối với hai đối tượng khác nhau: Tư vấn(Tham mưu) cho lãnh đạo xã trong việc thực hiện chính sách giảm nghèo; Tư vấn cho các thành viên hộ nghèo.

Tư vấn (tham mưu) cho lãnh đạo xã: Nhân viên công tác xã hội thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận thông tin để tổng hợp và báo cáo với lãnh đạo xã để tham mưu thực hiện tốt các chính sách giảm nghèo, giúp hộ nghèo vươn lên thoát nghèo bền vững đồng thời thể hiện sự quan tâm của cán bộ xã đối với hộ gia đình nghèo có hoàn cảnh khó khăn.

Tư vấn cho các hộ gia đình nghèo: được thể hiện qua nhiều khía cạnh, đặc biệt là khía cạnh về phát triển sản xuất, nâng cao thu nhập vươn lên thoát nghèo bền vững. Nhân viên công tác xã hội phối hợp với cán bộ của các hội đoàn thể, tổ chức xã hội tư vấn cho các thành viên trong hộ gia đình vận dụng sức lực vốn có của mình tham gia vào các hoạt động sản xuất, giới thiệu tạo việc làm, nâng cao chất lượng cuộc sống.

Vai trò là người tham vấn:

Để thực hiện tốt vai trò tham vấn này, hàng năm cán bộ LĐTBXHxã với vai trò là NVCTXH tổ chức các cuộc điều tra, khảo sát và tổng hợp các thông tin, nguyên nhân dẫn đến tình trạng nghèo của các hộ gia đình trên địa bàn xã. Từ đó nhân viên công tác xã hội sẽ thực hiện vai trò của mình, phân tích cho hộ nghèo thấy được vấn đề mình đang gặp phải và phương hướng

nhiệm vụ thực hiện giải quyết vấn đề đó trên cơ sở kết nối các nguồn lực sẵn có tại địa phương để họ có điều kiện vươn lên thoát nghèo .

Nhân viên công tác xã hội hỗ trợ các gia đình và cá nhân tự nhận diện những vấn đề của mình, cùng tìm ra những vướng mắc trong vấn đề đó và tìm cách tháo gỡ. Cung cấp các thông tin, chính sách xã hội cho người nghèo, hộ nghèo, từ đó tư vấn cho các hộ có những thông tin cơ bản để họ có thể nắm bắt được và tự tạo cho mình những cơ hội việc làm để tạo thu nhập cho gia đình. Ngoài ra, tham vấn cho hộ nghèo để giúp gia đình nghèo xem xét vấn đề mình đang gặp phải và tạo động lực để thay đổi.

Vai trò là người kết nối các nguồn lực

Nhân viên xã hội là người có được các thông tin về các dịch vụ, chính sách và giới thiệu cho đối tượng các chính sách, dịch vụ, nguồn tài nguyên đang sẵn có từ các cá nhân, cơ quan, tổ chức tại địa phương để họ tiếp cận với những nguồn lực, chính sách, tài chính, kỹ thuật đó để có thêm sức mạnh trong giải quyết vấn đề. Ví dụ: Người nghèo hay đồng bào dân tộc thiểu số do không tiếp cận được với thông tin về chính sách nhà ở cho người nghèo nên họ không biết được chính sách hỗ trợ của nhà nước đã ban hành. Nhân viên xã hội khi này cần cho họ biết chính sách họ được hưởng và giúp họ tiếp cận với chính quyền địa phương để họ có được tiếng nói đưa ra nhu cầu và quyền lợi của mình để địa phương giải quyết.

Bên cạnh đó, NVCTXH còn là người trợ giúp đối tượng (cá nhân, gia đình, cộng đồng…) tìm kiếm nguồn lực (nội lực, ngoại lực) cho giải quyết vấn đề. Nguồn lực có thể bao gồm về nguồn lực con người, nguồn lực về cơ sở vật chất, kỹ thuật, nguồn lực về tài chính….và các nguồn lực phi vật chất khác như sự ủng hộ của chính quyền địa phương, sự ủng hộ về khía cạnh chính sách, chính trị và quan điểm… Nhân viên xã hội thực hiện vai trò này bằng việc là người kết nối đối tượng với các dịch vụ và nguồn lực phù hợp.

Nhân viên xã hội sẽ thực hiện 3 chức năng cụ thể sau: Đánh giá tình hình đối tượng; Đánh giá nguồn lực; và kết nối người nghèo với nguồn lực

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo

1.3.1. Yếu tố thuộc về người nghèo

Hoàn cảnh gia đình là một trong những rào cản khiến cho người nghèo gặp nhiều khó khăn do có thành viên trong hộ mắc bệnh hiểm nghèo, tệ nạn xã hội, khuyết tật nên họ ít có cơ hội để vươn lên thoát nghèo, mặc dù họ đã nhận sự trợ giúp của cộng đồng xã hội, tuy nhiên đa số các hoàn cảnh của hộ nghèo đều rất khó khăn, trong cuộc sống họ phải chịu những áp lực rất lớn về kinh tế gia đình, bệnh tật, phương thức sản xuất…. Họ phải hứng chịu rủi ro từ cái nghèo cao hơn do sự thay đổi cấu trúc gia đình, có sự phân biệt giới trong lao động, cơ hội việc làm, hệ thống an sinh xã hội và vai trò gánh vác trách nhiệm trong gia đình.

Kinh tế gia đình thường rất yếu kém, thu nhập không đủ đáp ứng các nhu cầu cơ bản thiết yếu hàng ngày. Hộ nghèo thường có phương án sản xuất manh mún, tự cung, tự cấp, thiếu tư liệu sản xuất, họ vẫn giữ các phương thức sản xuất truyền thống với giá trị thấp, đây là trở ngại rất lớn tác động đến việc cung cấp các dịch vụ của nhân viên công tác xã hội trong việc thực hiện trợ giúp đối với hộ nghèo.

Bên cạnh đó, do trình độ học vấn của hộ nghèo còn thấp nên đã tác động trực tiếp đến nhận thức của người nghèo. Họ thường gặp khó khăn trong việc phát triển sản xuất, nâng cao thu nhập hộ gia đình. Một số hộ nghèo có nhận thức hạn chế, sống thụ động vào chính sách an sinh xã hội của nhà nước nên không muốn học tập, tham gia phát triển sản xuất trong các mô hình kinh tế của các hội đoàn thể như các câu lạc bộ cây cảnh, câu lạc bộ trồng rau an

toàn….nên họ không tự tạo cho mình nhiều cơ hội để phát triển bản thân và rơi vào tình trạng nghèo đói.

Vấn đề bệnh tật và sức khỏe kém cũng ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập và chi tiêu của người nghèo, làm họ rơi vào vòng tròn luẩn quẩn của đói nghèo, dẫn tới họ không đủ sức khỏe để tiếp cận các cơ hội về dịch vụ trợ giúp như việc làm, dịch vụ chăm sóc sức khỏe, dịch vụ vay vốn phát triển sản xuất. Ngoài ra, người nghèo thường có tư duy khép kín, ngại giao tiếp, đánh giá thấp bản thân và không dámtự quyết định về phương thức sản xuất. Họ mặc cảm cho mình là thấp kém, không có thế mạnh về bản thân, không dám thử sức làm các công việc trí óc mà chỉ dừng lại ở các việc lao động chân tay, làm thuê bốc vác tại các khu công nghiệp để mưu sinh.

1.3.2. Yếu tố thuộc về nhân viên công tác xã hội

Nhân viên công tác xã hội phải có sự hiểu biết về người nghèo, tìm hiểu vấn đề họ đang gặp khó khăn để hỗ trợ. NVCTXH phải có cái nhìn tổng quan và sự hiểu biết về hoàn cảnh gia đình của hộ nghèo và nắm được các vấn đề họ đang gặp khó khăn để được hỗ trợ; NVCTXH đòi hỏi có kiến thức chung về chính sách giảm nghèo, các văn bản quy phạm pháp luật của nhà nước về chính sách xã hội cho hộ nghèo để thực hiện được tốt vai trò của mình.

Bên cạnh đó, NVCTXH đòi hỏi là những người được đào tạo bài bản về công tác xã hội cơ bản và nâng cao, có kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, biết sử dụng kiến thức đó vào việc giúp đỡ, hỗ trợ đối tượng trong việc giải quyết các vấn đề họ đang gặp phải và áp dụng, sử dụng kiến thức đó phải phù hợp với hoàn cảnh, với đối tượng cụ thể.

Phẩm chất đạo đức nghề nghiệp là một trong những yếu tố cơ bản mà một NVCTXH cần phải có. Các phẩm chất của nhân viên công tác xã hội được quy định tại thông tư 01/2017/TTBLĐTBXH như sau:

- Cần, kiệm, liêm, chính, không được lạm dụng các mối quan hệ với đối tượng để vụ lợi cá nhân; cần phải xác định rõ ranh giới giữa cuộc sống cá nhân và nghề nghiệp;

- Tâm huyết, trách nhiệm, chủ động và sáng tạo trong việc cung cấp dịch vụ công tác xã hội chuyên nghiệp cho đối tượng; Kiên nhẫn, thấu hiểu, chia sẻ và quan tâm đối với đối tượng;

- Đặt lợi ích của đối tượng là quan trọng nhất trong quá trình hoạt động nghề nghiệp công tác xã hội; Chịu trách nhiệm về các hoạt động nghề nghiệp của mình theo quy định của pháp luật;

- Giữ gìn sự đoàn kết với các đồng nghiệp; không lợi dụng, chia rẽ mối quan hệ giữa các đồng nghiệp;

- Chăm sóc bản thân và xây dựng hình ảnh phù hợp để đảm bảo hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội chuyên nghiệp, hiệu quả;

Ngoài ra, NVCTXH khi làm việc với hộ nghèo cần có sự cảm thông, chia sẻ về hoàn cảnh gia đình của đối tượng, sẵn sàng trợ giúp họ khi họ gặp các vấn đề cần trợ giúp khẩn cấp, không vụ lợi cá nhân; thái độ trung thực, cương trực, cởi mở, hòa đồng,thân thiện; kiên trì nhẫn nại;

Chuyên môn, kĩ năng là những điều cần có của nhân viên xã hội khi hỗ trợ người nghèo thoát nghèo. NVCTXH sử dụng các nghiệp vụ tác nghiệp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động hỗ trợ, NVCTXH cần thực hiện tốt các vai trò của mình trong việc thực hiện chính sách giảm nghèo. Trong quá trình thực hiện chính sách giảm nghèo, một số kĩ năng được sử dụng như: kĩ năng lắng nghe, kĩ năng giao tiếp, kĩ năng thấu cảm, kĩ năng quan sát, kĩ năng thu thập và phân tích thông tin, kĩ năng tư vấn – tham vấn,..

Kinh nghiệm trong công việc cũng là bước đệm giúp NVXH hoàn thành tốt vai trò của mình trong hỗ trợ người nghèo. Ví dụ như: NVCTXH cần phải có nhiều trải nghiệm thực tế, kinh nghiệm trong hoạt động trợ giúp

người nghèo; Có trách nhiệm và khả năng hợp tác làm việc trong các nhóm liên ngành; Có khả năng tham vấn ý kiến đồng nghiệp và đối tượng; Có khả năng tạo lập mối quan hệ trong xã hội, uy tín.

1.3.3. Yếu tố thuộc về chính quyền địa phương

Bên cạnh sự phát triển kinh tế, vấn đề giải quyết việc làm cho lao động nông thôn, công tác giảm nghèo, chính quyền địa phương là nơi phối hợp với các hội đoàn thể như: Hội phụ nữ, Hội nông dân, Hội Cựu chiến binh, Đoàn Thanh niên... thực hiện các chính sách giảm nghèo và xây dựng các dự án nhằm thu hút thành viên hộ gia đình nghèo tham gia và có cơ hội vươn lên thoát nghèo bền vững.

Chính quyền xã giữ vai trò quan trọng trong việc thực hiện công tác quản lý các vấn đề phát triển xã hội ở nông thôn. Chính quyền địa phương có nhận thức đầy đủ về tầm quan trọng của NVCTXH và khích lệ sự tham gia của họ vào quá trình thực hiện chính sách; tạo điều kiện thuận lợi cho NVCTXH thực hiện vai trò của mình và có hành động ưu tiên cho các hoạt động cung cấp dịch vụ; đề ra các chủ trương và chính sách đặc thù của địa phương trong việc ưu tiên bố trí và sử dụng có hiệu quả nguồn lực trợ giúp cho người nghèo.

Ngoài ra, chính quyền địa phương là cơ quan trực tiếp triển khai thực hiện các chính sách. Trong đó, chính quyền địa phương có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến thông tin về chủ trương, chính sách và các quy định cụ thể của chính sách. Đồng thời, chính quyền địa phương cũng là cơ quan quản lý và điều phối thực hiện các CSGN tại địa phương. Tuy nhiên, trong quá trình quản lý và điều phối, việc nhận thức rõ ràng vai trò của NVCTXH nói riêng và vai trò của chính quyền địa phương nói chung có ảnh hưởng rất lớn đến việc thực thi các quy định về giảm nghèo.

1.3.4. Yếu tố thuộc về chính sách hỗ trợ người nghèo

Bằng rất nhiều những chính sách, các giải pháp, bằng sự phấn đấu nỗ lực của toàn Đảng, toàn dân, với nguồn kinh phí từ ngân sách nhà nướctừ cộng đồng trong nước; quốc tế; từ bản thân đối tượng, chương trình giảm nghèo được thực hiện rất hiệu quả, đã cải thiện được đáng kể diện mạo nghèo đói ở các vùng của đất nước.

Chính sách giảm nghèo ở Việt Nam nhìn chung khá đầy đủ và bao trùm mọi mặt của đời sống xã hội của người nghèo. Với rất nhiều các cách tiếp cận khác nhau, từ những chính sách, dự án tác động trực tiếp vào nhóm đối tượng cụ thể, cho đến những chính sách, dự án có tác động gián tiếp đều có tác động tích cực đến đời sống của người nghèo. Ví dụ như: Chương trình mục tiêu Quốc gia giảm nghèo và Nghị quyết 30. Các hoạt động hỗ trợ dạy nghề này nằm ngoài kênh dạy nghề thông thường mà các trường dạy nghề đang tiến hành trong nhiều lĩnh vực và còn rất nhiều những chính sách, chương trình giảm nghèo khác nữa.

Hệ thống chính sách và các chương trình giảm nghèo dày đặc như vậy là một điều kiện thuận lợi để nhân viên xã hội thực hiện các vai trò của mình đối với người nghèo. Từ chính sách về y tế, giáo dục, dạy nghề, vay vốn hay chương trình hỗ trợ nhà ở,.. NVCTXH dễ dàng tìm hiểu và kết nối các chính sách, chương trình đó với người nghèo. Tuy nhiên, những chính sách, chương trình giảm nghèo vẫn còn tồn tại những điểm hạn chế như các chính sách còn chồng chéo, số lượng văn bản chính sách quá nhiều khiến việc thực hiện còn gặp khó khăn.

1.4. Chính sách hỗ trợ người nghèo

Hiện tại Nhà nước đã ban hành nhiều chính sách hỗ trợ người nghèo nhưng tất cả các giải pháp này đều dựa vào nguồn vốn ngân sách của Nhà nước. Một trong những yếu tố có ảnh hưởng lớn đến chất lượng và hiệu quả

thực hiện CSGN đó là sự đồng bộ trong chính sách và có sự điều phối nhịp nhàng trong quá trình thực hiện các giải pháp CSGN khác nhau.

Các chính sách, dự án hỗ trợ người nghèo chủ yếu được phân theo các nhóm:

- Nhóm các chính sách, dự án tạo điều kiện phát triển sản xuất, kinh doanh, chính sách tín dụng, ưu đãi, chính sách hỗ trợ đất sản xuất cho đồng bào dân tộc thiểu số, các dự án khuyến nông - lâm - ngư nghiệp và hỗ trợ sản xuất, phát triển ngành nghề,dự án phát triển cơ sở hạ tầng thiết yếu cho các xã đặc biệt khó khăn, dự án dạy nghề cho người nghèo và dự án nhân rộng mô hình giảm nghèo.

- Nhóm các chính sách hỗ trợ người nghèo tiếp cận các dịch vụ xã hội, chính sách hỗ trợ y tế, giáo dục, hỗ trợ nhà ở và nước sinh hoạt, chính sách trợ giúp pháp lý.

- Nhóm các dự án nâng cao năng lực và nhận thức như hoạt động đào tạo cán bộ giảm nghèo và truyền thông, các hoạt động giám sát, đánh giá các chương trình, dự án giảm nghèo.

Các chính sách hỗ trợ của Nhà nước cho người nghèo hiện nay:

Về y tế:

Điều 4 Quyết định 14/2012/QĐ-TTg sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định 139/2002/QĐ-TTg về khám chữa bệnh cho người nghèo quy định các chính sách khám, chữa bệnh như sau:

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm tổ chức, quản lý và sử dụng Quỹ khám, chữa bệnh cho người nghèo theo quy định sau:

1. Hỗ trợ tiền ăn cho các đối với người nghèo, người dân các xã khó khăn khi điều trị nội trú tại các cơ sở y tế của Nhà nước từ tuyến huyện trở lên với mức tối thiểu 3% mức lương tối thiểu chung/người bệnh/ngày.

2. Hỗ trợ tiền đi lại từ nhà đến bệnh viện, từ bệnh viện về nhà và chuyển bệnh viện cho các đối tượng thuộc khoản 1 và 2 Điều 2 Quyết định số 139/2002/QĐ-TTg (người nghèo theo chuẩn quy định của Nhà nước, người dân ở các xã khó khăn) khi điều trị nội trú tại các cơ sở y tế của Nhà nước từ tuyến huyện trở lên, các trường hợp cấp cứu, tử vong hoặc bệnh quá nặng và người nhà có nguyện vọng đưa về nhà nhưng không được bảo hiểm y tế hỗ trợ.

3. Hỗ trợ một phần chi phí khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế mà các đối tượng quy định tại khoản 1, 2 và 3 Điều 2 Quyết định số 139/2002/QĐ-TTg phải đồng chi trả theo quy định của Luật Bảo hiểm y tế và các văn bản hướng dẫn Luật đối với phần người bệnh phải đồng chi trả từ 100.000 đồng trở lên.

4. Hỗ trợ thanh toán một phần chi phí khám bệnh, chữa bệnh đối với phần người bệnh phải chi trả cho cơ sở y tế của Nhà nước từ 1 triệu đồng trở lên cho một đợt khám bệnh, chữa bệnh trong trường hợp không có bảo hiểm y tế;

5. Trường hợp người bệnh tự lựa chọn cơ sở khám bệnh, chữa bệnh (trái tuyến, vượt tuyến) hoặc khám bệnh, chữa bệnh theo yêu cầu thì thực hiện việc thanh toán chi phí khám bệnh, chữa bệnh theo quy định hiện hành.”

Như vậy về mặt y tế, hộ nghèo sẽ được hỗ trợ khi gặp bệnh tật; cụ thể có thể là chi phí ăn uống, đi lại, khám chưa bệnh, nằm viện, chuyên chở,…

Hỗ trợ bảo hiểm y tế theo quy định tại Nghị quyết 40/NQ-CP: Ngân sách nhà nước hỗ trợ 100% mức đóng bảo hiểm y tế đối với hộ nghèo đa chiều thiếu hụt về tiêu chí bảo hiểm y tế; hỗ trợ 70% mức đóng bảo hiểm y tế đối với hộ nghèo đa chiều thiếu hụt các dịch vụ xã hội cơ bản khác (không bị thiếu hụt bảo hiểm y tế). Căn cứ điều kiện thực tế, các địa phương có thể quyết định bố trí thêm ngân sách địa phương để hỗ trợ mức cao hơn

Trợ giúp pháp lý:

Người nghèo được trợ giúp pháp lý miễn phí. Riêng các xã có tỷ lệ hộ nghèo trên 25% được hỗ trợ 2.000.000 đồng để tổ chức trợ giúp pháp lý.

Hỗ trợ giáo dục cho trẻ em, học sinh, sinh viên thuộc hộ nghèo:

– Vốn vay cho học sinh, sinh viên:

Được thực hiện theo Quyết định số 157/2007/QĐ-TTg và các văn bản hướng dẫn, sửa đổi, bổ sung cụ thể như sau:

+ Đối tượng: là học sinh, sinh viên mồ côi cả cha lẫn mẹ, người còn lại là mẹ hoặc cha không có khả năng lao động; học sinh, sinh viên thuộc hộ nghèo, hộ cận nghèo, gia đình khó khăn do tai nạn, bệnh tật, thiên tai có xác nhận của UBND cấp xã nơi cư trú.

+ Mức cho vay tối đa là 1.500.000 đồng/tháng/học sinh, sinh viên.

+ Lãi suất cho vay: 0,5%/tháng.

– Miễn học phí

Các đối tượng được miễn học phí theo quy định tại Nghị định 74/2013/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 49/2010-NĐ-CP quy định cụ thể như sau:

Trẻ em học mẫu giáo và học sinh phổ thông có cha mẹ thuộc diện hộ nghèo theo quy định của Thủ tướng Chính phủ.

Học sinh, sinh viên học tại các cơ sở giáo dục nghề nghiệp và giáo dục đại học là người dân tộc thiểu số thuộc hộ nghèo và hộ cận nghèo theo quy định của Thủ tướng Chính phủ.

Học sinh, sinh viên người dân tộc thiểu số rất ít người, ở vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn và đặc biệt khó khăn.

Hỗ trợ về nhà ở:

Theo Quyết định số 167/2008/QĐ-TTg về chính sách hỗ trợ hộ nghèo về nhà ở:

- Đối tượng được hỗ trợ phải là hộ nghèo, thu nhập bình quân dưới 200.000 đồng /người/tháng; đang thường trú và có trong danh sách hộ nghèo tại địa phương; đã có đất nhưng chưa có nhà ở hoặc nhà quá tạm bợ, hư hỏng, dột nát, có nguy cơ sập đổ và không có khả năng tự cải thiện nhà ở.

- Thứ tự ưu tiên được dành cho các gia đình có công với cách mạng; hộ đồng bào dân tộc thiểu số; hộ nghèo có khó khăn về nhà ở thuộc 62 huyện nghèo; hộ ở vùng thường xuyên xẩy ra thiên tai như sạt lở bờ sông, ven biển, sạt lở đất, vùng dễ xẩy ra lũ quét; hộ có hoàn cảnh khó khăn, già cả neo đơn.

- Nhà nước sẽ cấp tối thiểu 7,2 triệu đồng trực tiếp cho mỗi hộ nghèo để làm nhà ở; với vùng khó khăn, mức hỗ trợ tối thiểu 8,4 triệu đồng/hộ. Các hộ nếu có nhu cầu, được vay vốn từ Ngân hàng Chính sách Xã hội với mức tối đa 8 triệu đồng, lãi suất 3%/năm trong thời hạn 10 năm.

Căn cứ theo Điều 15 Nghị định 136/2013/NĐ-CP quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội có quy định về hỗ trợ làm nhà ở, sửa chữa nhà ở:

"1. Hộ nghèo, hộ cận nghèo, hộ gia đình có hoàn cảnh khó khăn có nhà ở bị đổ, sập, trôi, cháy hoàn toàn do thiên tai, hỏa hoạn hoặc lý do bất khả kháng khác mà không còn nơi ở thì được xem xét hỗ trợ chi phí làm nhà ở với mức tối đa không quá 20.000.000 đồng/hộ.

2. Hộ phải di dời nhà ở khẩn cấp theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền do nguy cơ sạt lở, lũ, lụt, thiên tai, hỏa hoạn hoặc lý do bất khả kháng khác được xem xét hỗ trợ chi phí di dời nhà ở với mức tối đa không quá 20.000.000 đồng/hộ.

3. Hộ nghèo, hộ cận nghèo, hộ gia đình có hoàn cảnh khó khăn có nhà ở bị hư hỏng nặng do thiên tai, hỏa hoạn hoặc lý do bất khả kháng khác mà không ở được thì được xem xét hỗ trợ chi phí sửa chữa nhà ở với mức tối đa không quá 15.000.000 đồng/hộ."

Hỗ trợ tín dụng – vay vốn cho người nghèo:

Theo Quyết định số 2621/QĐ – TTg Hộ nghèo được vay vốn sản xuất với lãi suất ưu đãi 0,65%/tháng do Ngân hàng Chính sách xã hội thực hiện thông qua nguồn vốn ủy thác của các đoàn thể.

Hỗ trợ lãi suất vốn vay ưu đãi bằng 50% lãi suất cho vay hộ nghèo để mua giống gia súc, gia cầm thủy sản hoặc phát triển ngành nghề. Mức vay được hỗ trợ tối đa là 10 triệu đồng/hộ. Thời gian hỗ trợ lãi suất là 3 năm.

Ngoài ra, các địa phương cũng có những chính sách cụ thể để hỗ trợ những hộ nghèo trong địa phương mình.

Bên cạnh đó nhà nước cũng còn nhiều chính sách xã hội khác gián tiếp, hỗ trợ bảo đảm an toàn cuộc sống của người nghèo, bảo đảm quyền an sinh xã hội của người nghèo

Tiểu kết Chương 1

Qua nghiên cứu lý luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người nghèo thoát nghèo, chúng ta có cái nhìn tổng quan chung về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc thực hiện các hoạt động nhằm hỗ trợngười dân giảm bớt tình trạng nghèo khổ nói chung và hộ nghèo nói riêng. Từ những khái niệm về người nghèo, hộ nghèo, công tác xã hội, vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người nghèo,…và một số yếu tố ảnh hưởng tác động đến vai trò của nhân viên công tác xã hội,..đã giúp chúng ta hiểu được tầm quan trong của vai trò nhân viên CTXH với các hoạt động hỗ trợ, trợ giúp hộ nghèo vươn lên thoát nghèo, là cách thức mà nhân viên CTXH sử dụng các kỹ năng, kiến thức chuyên môn để giúp hộ nghèo nâng cao nhận thức, phát huy tiềm năng nội lực của bản thân tham gia vào các hoạt động phát triển để vươn lên thoát nghèo bền vững.

Trong Chương 1, Học viên đã tập trung phân tích cơ sở lý luận, từ những vấn đề mang tính chất lý luận về vai trò của nhân viên CTXH trong việc thực hiện vai trò hỗ trợ người nghèo thoát nghèo, đã giúp học viên có cái nhìn tổng quan về các vai trò, hoạt động CTXH đối với người nghèo, các yếu tố ảnh hưởng như yếu tố thuộc về người nghèo, yếu tố từ NVCTXH, yếu tố thuộc về chính quyền địa phương, yếu tố về cơ chế chính sách. Qua đó có góc nhìn biện chứng về vai trò của nhân viên CTXH trong việc hỗ trợ người nghèo. Đây cũng chính là tiền đề cho việc nghiên cứu sâu về đánh giá vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ người nghèo ở chương 2.

CHƯƠNG 2
THỰC TRẠNG THỰC HIỆN VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI NGHÈO TẠI XÃ VIÊN NỘI, HUYỆN ỨNG HÒA, THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.1. Khái quát về địa bàn và khách thể nghiên cứu

2.1.1. Khái quát về địa bàn nghiên cứu

Huyện Ứng Hòa Là huyện phía Nam của Hà Nội, phía Bắc giáp huyện Chương Mỹ và Thanh Oai, phía Nam giáp huyện Duy Tiên (Hà Nam) và Kim Bảng (Hà Nam), phía Tây giáp huyện Mỹ Đức, phía Đông giáp huyện Phú Xuyên. Ứng Hoà là huyện đồng bằng nằm ở Đông Nam tỉnh Hà Tây cũ (nay thuộc thành phố Hà Nội), có diện tích tự nhiên là 183.72km2. Dân số: khoảng 179.900 người (năm 2009). Địa giới hành chính huyện Ứng Hoà gồm 29 đơn vị hành chính: 1 thị trấn và 28 xã. Ứng Hoà là huyện đồng bằng nằm trong vùng thuộc nền văn minh lúa nước sông Hồng, có điều kiện khí hậu đất đai đa dạng, phù hợp với khả năng phát triển một nền nông nghiệp sinh thái toàn diện, mang đặc trưng của nền sản xuất nông nghiệp truyền thống.

Xã Viên Nội nằm ở phía tây bắc huyện Ứng Hòa, có 4 thôn là Thượng, Trung, Giang và Tiền. Xã có diện tích tự nhiên vào khoảng 4,12km^2 với dân số 4.085 người (năm 2012). Phía đông và phía bắc giáp xã Viên An; phía tây là dòng sông Đáy, bên sông là xã Bột Xuyên (huyện Mỹ Đức); phía nam giáp xã Cao Thành.

Nằm dọc theo tuyến đê sông Đáy, địa bàn xã Viên Nội có điều kiện giao thông tương đối thuận lợi. Sông Đáy và tuyến đê của nó là hai tuyến giao thông thủy và bộ quan trọng giúp Viên Nội giao lưu với các vùng khác. Cả 4 làng của Viên Nội đều cư trú thành một dải bên tuyến sông Đáy, đây là vùng

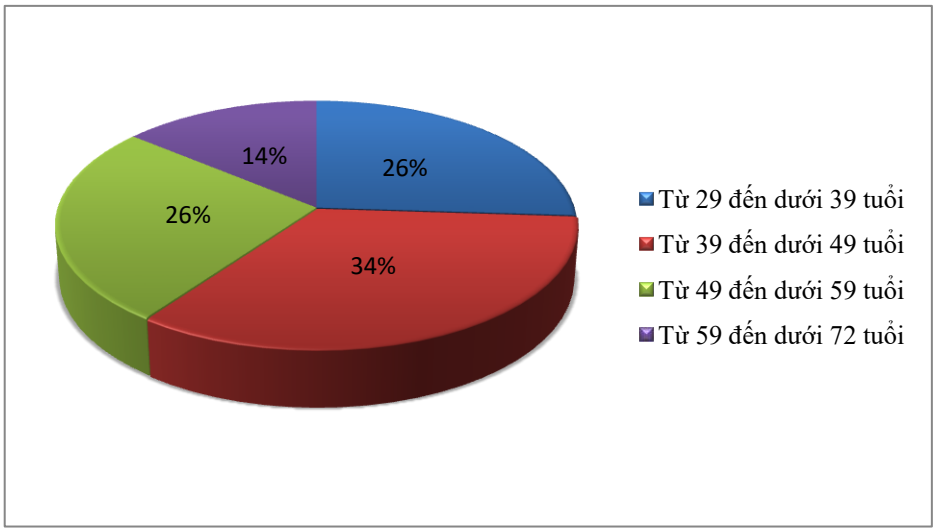
đất có độ nghiêng dần từ phía đê sông Đáy sang phía đông. Vì vậy, đất đai của xã khá thuận lợi cho sản xuất nông nghiệp.

Là xã thuần nông, lại xa trung tâm huyện nên Viên Nội có xuất phát điểm xây dựng nông thôn mới khá khó khăn, cơ sở vật chất còn thiếu thốn, nhiều công trình xuống cấp, điện, đường, trường, trạm chưa được quan tâm đầu tư… Xác định được những khó khăn của địa phương, Viên Nội đã đẩy mạnh công tác tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức của người dân, tạo sự đồng thuận để toàn dân chung sức tham gia xây dựng nông thôn mới.

2.1.2. Khái quát về khách thể nghiên cứu

- ***Độ tuổi***

Nhìn vào biểu đồ dưới đây, ta có thể thấy qua khảo sát nhóm đối tượng được phỏng vấn có tới 34% người được hỏi nằm trong độ tuổi lao động từ 39-49 tuổi, chiếm tỉ lệ cao nhất. Đây là độ tuổi vàng để ổn định và phát triển công việc, tuy nhiên tại địa bàn xã Viên Nội vẫn còn rất nhiều người đang trong tình trạng thất nghiệp tại độ tuổi này.

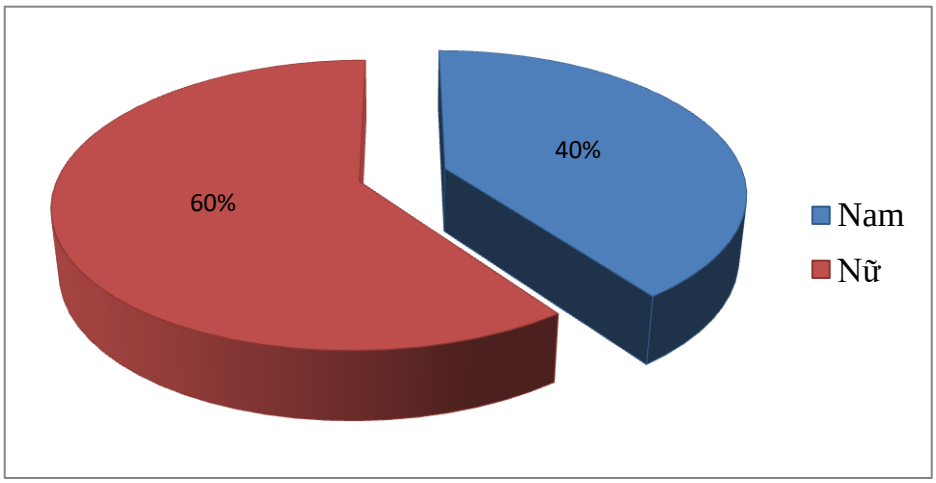


Biểu đồ 2.1: Độ tuổi của khách thể nghiên cứu (%)

(Nguồn khảo sát tại xã Viên Nội, năm 2020)

Ngoài ra, ta có thể thấy độ tuổi từ 29 đến dưới 39 và từ 49 đến dưới 59 tuổi chiếm tỉ lệ bằng nhau (26%), nhưng nhìn chung đều là những người rất ít có cơ hội có công việc làm ổn định. Nhóm cuối cùng là nhóm có độ tuổi từ 59 đến dưới 72 tuổi, đây cũng là nhóm có sức khỏe yếu và khó kiếm được công việc.

- ***Giới tính***

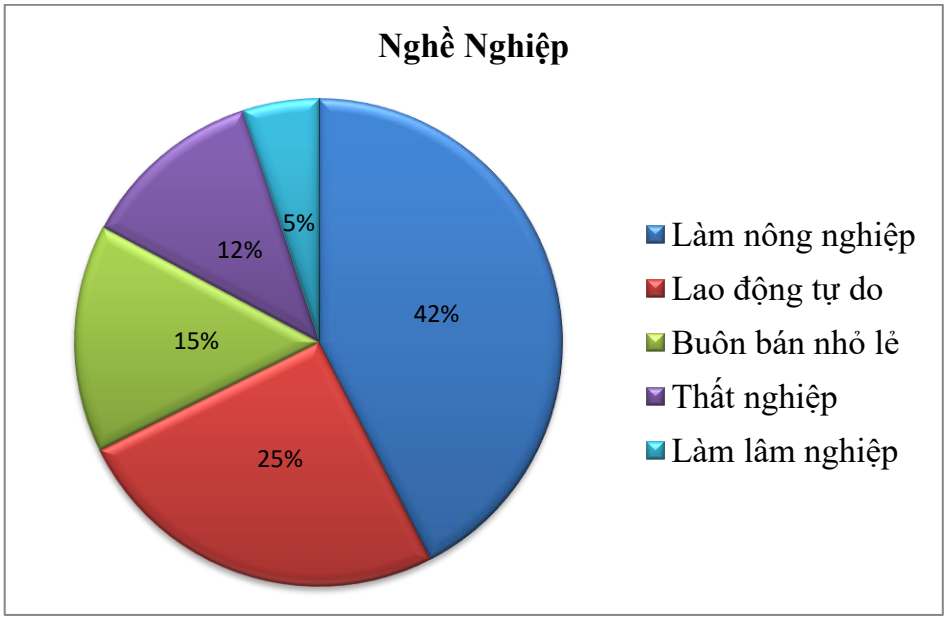


Biểu đồ 2.2: Giới tính của khách thể nghiên cứu (%)

(Nguồn khảo sát tại xã Viên Nội, năm 2020)

Qua khảo sát tại các hộ nghèo xã Viên Nội cho thấy: tỉ lệ giới tính được khảo sát chiếm phần ưu về nữ giới(60%), trong khi nam giới chiếm tỉ lệ 40%. Ta có thể nhận thấy về mặt sức khỏe thì nữ giới thường có sức khỏe kém hơn nam giới, vì vậy để chọn lựa công việc phù hợp cũng gặp nhiều khó khăn hơn. Công việc chủ yếu mà câc hộ nghèo có chủ hộ là nữ giới thường là trồng trọt chăn nuôi và không có nguồn thu nhập cụ thể.

- ***Nghề nghiệp***



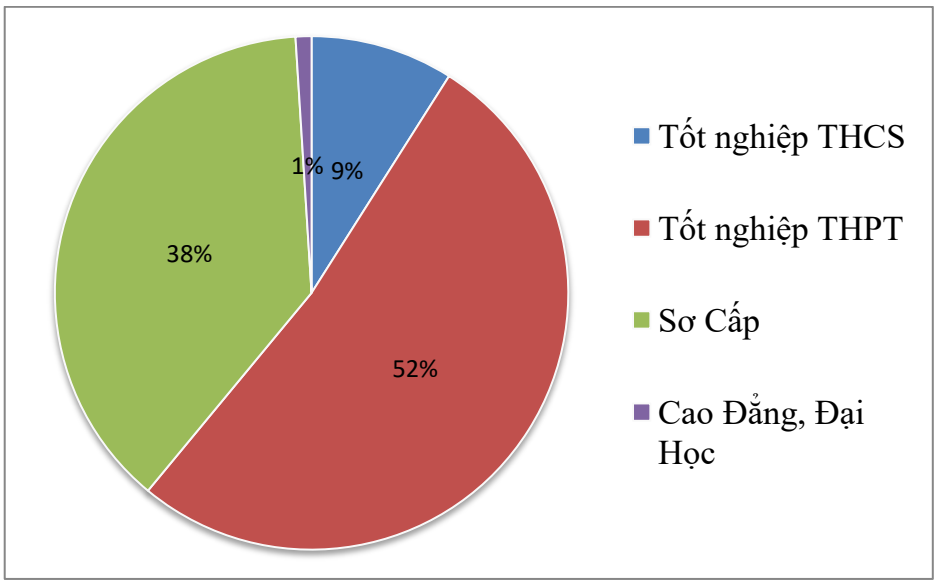
Biểu đồ 2.3: Nghề nghiệp của khách thể nghiên cứu (%)

(Nguồn khảo sát tại xã Viên Nội, năm 2020)

Qua khảo sát cho thấy, nghề nghiệp chủ yếu ở đây là làm nông nghiệp, chiếm tỉ lệ cao nhất so với các ngành nghề khác (42%). Tiếp theo là lao động tự do, chiếm tỉ lệ 25%, vì lý do trình độ học vấn thấp, nên làm hạn chế khả năng tìm được một công việc phù hợp, vì vậy tình trạng lao động tự do tại địa phương tăng cao. Ngoài ra thì các ngành khác như: buôn bán nhỏ lẻ cũng chiếm khoảng 15%, hay tình trạng thất nghiệp do sức khỏe yếu vẫn còn (12%), và một số hộ gia đình làm lâm nghiệp như sản xuất gỗ hoặc trồng các cây lấy gỗ chiếm khoảng 5%.

Theo báo cáo tổng kết cuối năm 2019 của xã Viên Nội, có rất nhiều các ngành nghề, tuy nhiên nghề nghiệp chủ yếu ở toàn xã vẫn tập trung vào nông nghiệp, trồng cây lúa (chiếm khoảng 53% toàn xã), lao động tự do cũng chiếm khoảng 38%. Đây là hai trong số các ngành nghề phổ biến tại xã Viên Nội hiện nay.

- ***Trình độ học vấn***

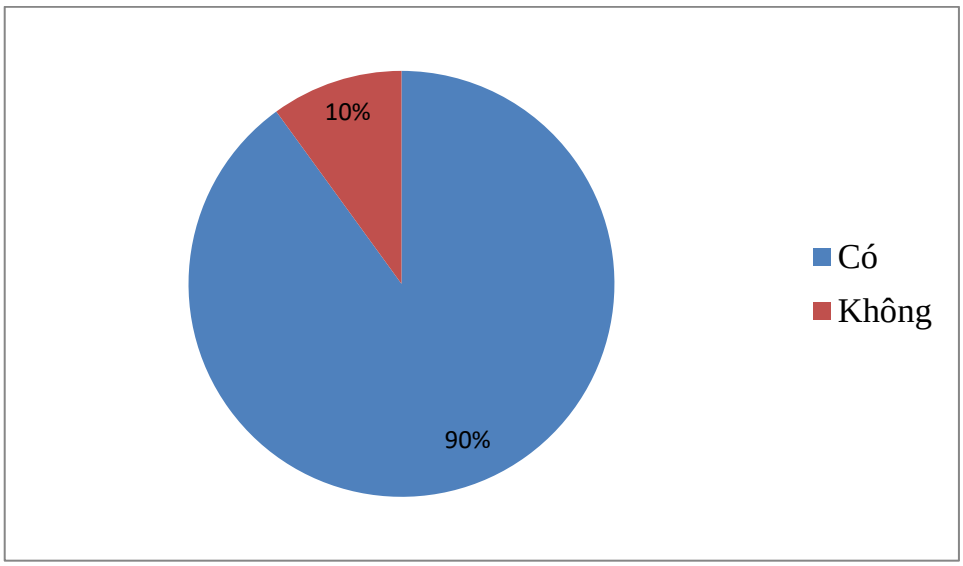


Biểu đồ 2.4: Trình độ học vấn của khách thể nghiên cứu (%)

(Nguồn khảo sát tại xã Viên Nội, năm 2020)

Về trình độ học vấn của các hộ nghèo được khảo sát trên địa bàn có đến 52% số người tốt nghiệp Trung học Phổ thông, tức là hầu hết đều đã có bằng cấp 3. Tuy nhiên, nhìn vào biểu đồ ta có thể thấy nhìn chung trình độ học vấn của người nghèo là thấp. Số người tốt nghiệp Sơ Cấp đang chiếm 38%; ngoài ra chỉ có 1% là tốt nghiệp Cao Đẳng, Đại Học. Bên cạnh đó thì tỉ lệ người nghèo mới tốt nghiệp THCS cũng chiếm tới khoảng 9%, chủ yếu ở những người có tuổi do ảnh hưởng từ thời kì khó khăn. Đa số người nghèo làm các công việc trong nông nghiệp có mức thu nhập thấp.

- ***Đặc điểm hộ nghèo được phỏng vấn***



Biểu đồ 2.5: Đặc điểm hộ nghèo được phỏng vấn (%)

(Nguồn khảo sát tại xã Viên Nội, năm 2020*)*

Theo số liệu khảo sát cho thấy, 90% số người được phỏng vấn là chủ hộ, và chỉ có số ít (10%) là những người trong gia đình cho ý kiến. Nhìn chung, các hộ gia đình được khảo sát đều có đông con, thu nhập thấp hoặc không có thu nhập, gia đình đông con đang là trở ngại lớn đối với các hộ gia đình muốn vươn lên thoát nghèo.

- ***Nguyên nhân nghèo***

Bảng 2.1: Tổng hợp nguyên nhân nghèo tại xã

STT	Nguyên nhân	Số hộ nghèo	Tỷ lệ (%)
1	Thiếu kiến thức, không tìm kiếm được việc làm ổn định, thiếu vốn để phát triển sản xuất	16	37.5
2	Có thành viên thường xuyên ốm đau, mắc bệnh có chi phí điều trị cao; bệnh hiểm nghèo.	12	26.2

3	Có thành viên gia đình là người khuyết tật đặc biệt nặng	7	13.2
4	Có thành viên mắc tệ nạn xã hội, lười lao động	9	18.2
5	Có nhà ở xuống cấp, hư hỏng cần được xây dựng, sửa chữa	5	7.9
6	Nguyên nhân khác	1	2.2

(Báo cáo kết quả tổng hợp nguyên nhân nghèo tại xã Viên Nội, 2019)

Nhìn vào bảng biểu trên ta thấy có rất nhiều nguyên nhân thực tại dẫn đến nghèo tại địa bàn xã Viên Nội. Nguyên nhân chính ở đây là do thiếu kiến thức, không tìm kiếm được việc làm ổn định, thiếu vốn để phát triển sản xuất; ốm đau bệnh tật. Hầu hết các hộ gia đình được khảo sát đều có trình độ văn hóa thấp, nhận thức còn hạn chế, có tính ỷ lại, trông chờ, nên khó kiếm được một công việc làm ổn định và đúng theo nhu cầu. Sức khỏe yếu cũng là nguyên nhân gây ảnh hưởng nghiêm trọng tới kế sinh nhai của người nghèo, họ không đủ khả năng hoặc không có khả năng lao động dẫn đến việc thất nghiệp kéo dài.

Bên cạnh những nguyên nhân chính kể trên thì còn một số nguyên nhân cũng gây ảnh hưởng tới người nghèo như: Tệ nạn xã hội (các tệ nạn rượu bia, cờ bạc, cá độ,..); Lười lao động, trông chờ ỷ lại vào trợ cấp của nhà nước; hay do nhà ở hư hỏng nặng; hoặc do một số nguyên nhân khác.

Để hỗ trợ người nghèo vươn lên thoát nghèo, nhân viên CTXH cần vận dụng các kĩ năng thể hiện vai trò của mình, để có những phương pháp hỗ trợ mang đến hiệu quả cao nhất cho người dân.

2.2. Đánh giá vai trò của Nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo tại địa bàn xã Viên Nội

2.2.1. Vai trò là người giáo dục nâng cao nhận thức

Vai trò giáo dục nâng cao nhận thức là một tiến trình trong đó NVCTXH hỗ trợ người dân (hộ nghèo) hiểu rõ hơn về những vấn đề mà họ đang gặp phải, giúp họ xác định được các nguyên nhân dẫn tới vấn đề đó và đưa ra các giải pháp phù hợp nhằm giải quyết vấn đề của chính họ.

Vai trò là người giáo dục của NVCTXH được thể hiện qua việc cung cấp kiến thức kỹ năng nâng cao năng lực cho cá nhân, gia đình, nhóm hay cộng đồng nghèo thông qua các tập huấn, giáo dục cộng đồng để họ có thể nắm bắt được các chính sách liên quan đến chính sách giảm nghèo, đồng thời giúp họ nhận ra khả năng của chính mình. Từ đó có sự tự tin để có thể chủ động nhìn nhận vấn đề đánh giá vấn đề phân tích và tìm kiếm nguồn lực cho vấn đề cần giải quyết.

"Muốn có kết quả thực hiện giảm nghèo tốt thì vấn đề cốt yếu ở đây chính là việc nhận thức đúng đắn và tích cực của người nghèo. Do vậy vai trò giáo dục và nâng cao nhận thức cho người nghèo của nhân viên công tác xã hội tôi cho là rất quan trọng, nó giúp cho người nghèo nhìn nhận được vấn đề mà họ đang gặp phải một cách đúng đắn hơn, giúp họ nắm bắt được các thông tin thông qua các chính sách để họ hiểu có thể chủ động nhận định và phân tích vấn đề theo hướng tích cực hơn".

Trích phỏng vấn sâu từ cán bộ LĐXH tại xã Viên Nội

Nhìn chung, vai trò giáo dục nâng cao nhận thức của NVCTXH được thể hiện chủ yếu ở việc cung cấp thông tin về chính sách, tư vấn và hướng dẫn cho hộ nghèo về quy trình thủ tục, các quy định của CSGN hiện hành để hộ

nghèo thực hiện tốt các quy định chính sách và đảm bảo họ được thụ hưởng các quyền lợi theo quy định của chính sách đề ra.

Theo báo cáo thống kê năm 2019 về chính sách dân số kế hoạch hóa gia đình cho thấy, xã Viên Nội là một trong các xã có tỷ lệ sinh con thứ 3 khá cao. Nguyên nhân chính là do nhận thức của người dân *"*Trọng nam khinh nữ - Có con trai để nối dõi tông đường*"*. Vấn đề bất bình đẳng giới còn hiện hữu khiến cho các gia đình nghèo ngày một nghèo hơn, và không có khả năng thoát nghèo vì kinh tế eo hẹp mà gia đình ngày một đông con.

"Có những gia đình, nhà thì khó khăn vì kinh tế là thế, nhưng chồng thì gia trưởng, muốn có con trai vì nghĩ chỉ có con trai mới gánh vác được gia đình, con gái lấy chồng là con nhà người ta. Nhưng vợ thì lại chỉ sinh được toàn con gái, gia đình đã có tới 3 người con gái rồi, đứa nhỏ mới có mấy tháng nhưng anh chồng nhất quyết muốn có thêm đứa con trai. Mặc dù hoàn cảnh gia đình khó khăn, và anh chồng hay uống rượu bia, đôi khi còn chửi bới ầm ĩ. Nhân viên CTXH đã phối hợp cùng lãnh đạo xã trao đổi và giải thích về hành vi của anh đang gây ảnh hưởng tới gia đình, và có thể bị xử lý theo pháp luật nếu có những hành vi quá khích hơn. Anh chồng đã nhận ra vấn đề của bản thân mình, và hứa sẽ cố gắng hoàn thiện hơn để giúp gia đình bớt khó khăn trong thời gian tới".

Trích phỏng vấn sâu của bà BTH, HPN tại xã Viên Nội

Qua chia sẻ trên ta thấy vai trò giáo dục nâng cao nhận thức trong công tác giảm nghèo rất quan trọng, có thực hiện tốt vai trò giáo dục, người dân hiểu được kiến thức pháp luật áp dụng vào đời sống sinh hoạt hàng ngày và từng bước thay đổi nhận thức, thay đổi hành vi trong cuộc sống mới góp phần xây dựng xã hội văn minh giàu đẹp. Các vấn đề về dinh dưỡng hay kĩ năng sống cho trẻ, cách quan tâm và chia sẻ với trẻ thường không xuất hiện tại các

hộ gia đình có hoàn cảnh khó khăn, bởi họ chỉ suy nghĩ làm sao để có đủ cơm ăn áo mặc. Chính vì vậy, trẻ em tại các hộ gia đình có hoàn cảnh khó khăn đang dần bị mất đi các quyền của bản thân mình, thậm chí có những trẻ phải đi kiếm tiền từ sớm. Vì lý do này, nên cán bộ xã Viên Nội đã tổ chức các buổi tập huấn về giáp dục nâng cao nhận thức cho hộ nghèo, và kết quả cho thấy các hộ gia đình nghèo đã có cái nhìn và hành động tốt hơn về phương pháp dạy con và luôn lắng nghe con nói. Như vậy, vai trò giáo dục của công tác xã hội tại địa bàn xã Viên Nội đã được thực hiện và góp phần tăng hiệu quả trong công tác giảm nghèo thông qua việc phối hợp với các hoạt động giáo dục trong công tác bình đẳng giới, sức khỏe sinh sản, luật bảo vệ chăm sóc trẻ em, bình đẳng giới. Song các hoạt động này vẫn còn mang tính đơn sơ, truyền thống và chưa có tính sáng tạo.

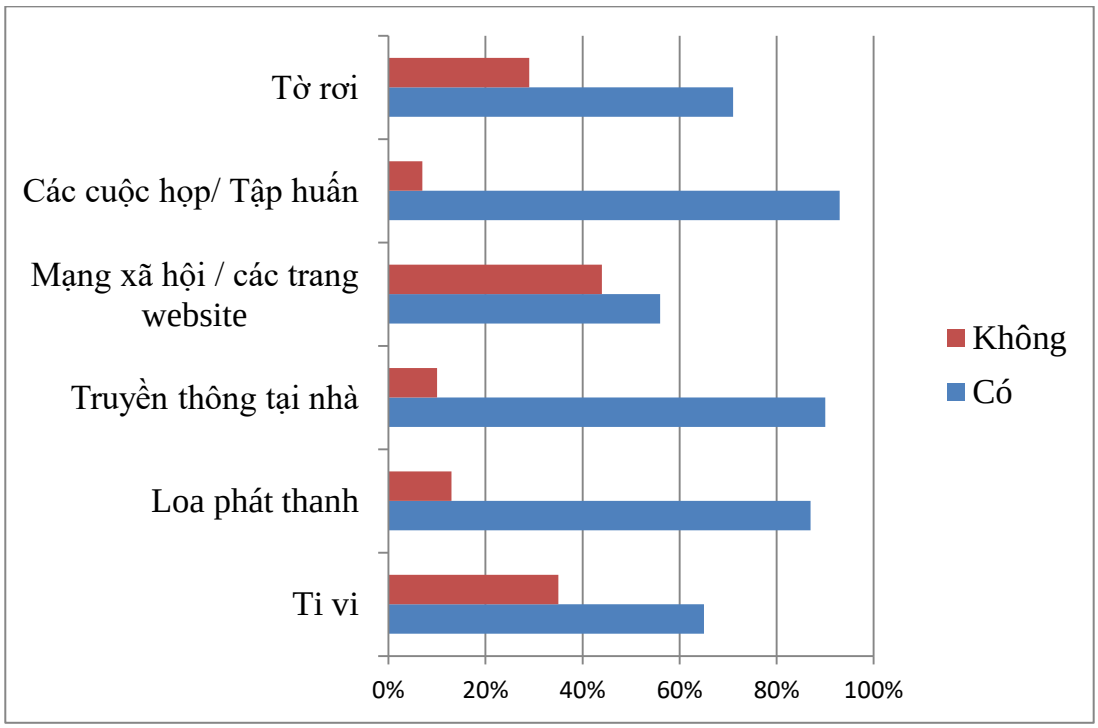
"Tôi đã tham gia buổi tập huấn về bình đẳng giới và cách giáo dục con cái tại xã, tôi thấy rất có ích và đang dần áp dụng vào trong gia đình mình. Trước đây tôi cũng ít quan tâm con mình như thế nào, vì gia đình tôi cũng khó khăn, tôi chỉ muốn kiếm được đồng nào hay đồng ý thì con tôi có cái ăn cái mặc, có tiền mới học được. Nhưng sau khi tham gia các buổi chia sẻ với cán bộ xã, tôi nhận thấy rất bổ ích, tôi đã quan tâm con hơn và tìm ra cách để vừa làm vừa chia sẻ với con của mình mỗi ngày".

Trích chia sẻ của chị T, xã Viên Nội

Vai trò giáo dục của nhân viên CTXH đối với người nghèo thể hiện qua một số hoạt động như: Hoạt động tập huấn; hoạt động truyền thông qua hình thức loa phát thanh, báo đài, tờ rơi,..

Với số liệu trong bảng cho thấy, cán bộ chính sách tại xã Viên Nội đã thực hiện tốt vai trò giáo dục nhận thức của mình thông qua các hình thức hoạt động tập huấn, truyền thông tại nhà. Nhân viên công tác xã hội đã sử

dụng các kỹ năng giao tiếp, truyền đạt nội dung một cách đơn giản, rõ ràng để thành viên hộ nghèo tiếp cận chính sách một cách dễ dàng, hiệu quả.Hoạt động này không những cung cấp các kiến thức cơ bản về nội dung chính sách và còn là sự công khai minh bạch trong việc thực hiện chính sách giảm nghèo.



Biểu đồ 2.6: Các hình thức tiếp cận chính sách của hộ nghèo

(Nguồn khảo sát tại xã Viên Nội, năm 2020)

Trong vai trò này, nhân viên công tác xã hội là người giáo dục nâng cao nhận thức cho người nghèo, thúc đẩy họ tham gia bằng lời nói và kiến thức. Kết quả cho thấy các cuộc họp/ tập huấn, truyền thông tại nhà cho người nghèo chiếm tỉ lệ cao(93%) và chỉ có 7% là người dân không tham gia. Ngoài ra, các hoạt động như phát tờ rơi, tivi, hay sử dụng loa phát thanh của thôn, xã cũng đã được cán bộ xã Viên Nội thực hiện.

Đây là một kết quả nỗ lực phấn đấu của nhân viên công tác xã hội trong việc phát huy vai trò giáo dục nâng cao nhận thức của mình với hình thức truyền thông trực tiếp thông qua các buổi tập huấn, sinh hoạt tập thể tại địa bàn xã về chính sách giảm nghèo .

Bảng 2.2: Nhận thức của người nghèo về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ cho người nghèo tại địa bàn xã.

STT	Nhận thức vai trò	Số lượng	Tỷ lệ%
1	Bình thường	5	8.5
2	Quan trọng	32	57,3
3	Rất quan trọng	13	34.2
Tổng		**50**	**100**

(Nguồn khảo sát tại xã Viên Nội, năm 2020.)

Từ số liệu khảo sát về vai trò của nhân viên công tác xã hội cho thấy, đa số người nghèo đều nhận thức vai trò của nhân viên CTXH là quan trọng (32 người, tương ứng 57,3%), tiếp đến là mức rất quan trọng (13 người, tương ứng 34.2%) và chỉ có 5 người cho rằng vai trò của nhân viên CTXH ở mức bình thường, (tương ứng 8,5%).

Cụ thể, nhân viên công tác xã hội mong muốn phát huy hết vai trò của mình, yêu cầu có đủ cơ sở pháp lý cụ thể hơn nữa để có nhiều hơn những chính sách hỗ trợ việc làm được áp dụng cho người nghèo. Tuy nhiên, nhận thức này vẫn có những khoảng chênh so với thực tế các chính sách được triển khai.

"Tôi cho rằng, nhân viên công tác xã hội có vai trò rất quan trọng. Bởi vì người nghèo thường có nhu cầu lớn về việc làm và mong muốn được nhận nhiều trợ giúp có việc làm để cải thiện đời sống kinh tế, vươn lên thoát nghèo trong tương lai. Đời sống của người nghèo tại xã còn nhiều khó khăn, thu nhập không đủ chi, hay ốm đau, bệnh tật, trong khi kỹ năng nghề nghiệp còn hạn chế, chưa được đào tạo nghề nên rất khó bền vững với nghề nghiệp nào có thu nhập ổn định."

Trích phỏng vấn sâu của cán bộ LĐXH xã

Nghề nghiệp của người nghèo thiếu ổn định, thu nhập bấp bênh. Khả năng tìm kiếm việc làm của người nghèo còn hạn chế do thiếu điều kiện tiếp cận thông tin về việc làm. Đây là điều kiện để cán bộ chính sách phát huy chức năng, nhiệm vụ của mình.

"*Chúng tôi có cuộc sống rất khó khăn, lại có tuổi nên đi xin việc cũng khó lắm, cũng chỉ làm được những công việc nhẹ nhàng thôi. Giờ có chính sách hỗ trợ việc làm cho chúng tôi thì tốt quá ấy chứ, tôi còn mong gì hơn. Vai trò của các cán bộ rất quan trọng, chỉ có chính quyền mới biết thông tin việc làm thôi, chúng tôi là người dân nghèo nên tìm kiếm việc làm khó lắm*"

Trích chia sẻ của ông B, 46 tuổi tại xã Viên Nội

Bên cạnh những mặt đạt được trong việc thực hiện vai trò giáo dục nâng cao nhận thức, trong quá trình triển khai, thực hiện nhiệm vụ vẫn còn bộc lộ hạn chế, khó khăn nhất định: Các hoạt động truyền thông còn mang tính hình thức; Đội ngũ nhân viên hầu hết là cán bộ đoàn thể chưa có kinh nghiệm thực tiễn trong lĩnh vực Công tác xã hội; Hộ nghèo còn có tính tự ti, rụt rè, chưa đủ kĩ năng, kinh nghiệm trong việc phát biểu ý kiến, quan điểm cá nhân của mình.

Bảng 2.3: Nhiệm vụ nhân viên công tác xã hội.

STT	Nhiệm vụ của nhân viên công tác xã hội	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Tư vấn, hỗ trợ, xúc tiến việc làm cho người nghèo	7	87,5
2	Tuyên truyền chính sách hỗ trợ cho người nghèo	5	62,5
3	Thống kê nhu cầu việc làm, tổng hợp ý kiến, mong muốn của người nghèo.	8	100

(Nguồn khảo sát tại xã Viên Nội, năm 2020)

Qua bảng số liệu trên cho thấy, tất cả nhân viên công tác xã hội được khảo sát đều cho rằng, họ có nhiệm vụ thống kê nhu cầu việc làm và thu thập ý kiến mong muốn của người nghèo (chiếm 100%). Chiếm tỷ lệ cao thứ hai là nhiệm vụ tư vấn, hỗ trợ, xúc tiến việc làm cho người nghèo (chiếm 87,5%). Ngoài ra, nhiệm vụ tuyên truyền chính sách hỗ trợ cho người nghèo chiếm tỷ lệ (62,5%). Như vậy, công tác thống kê nhu cầu việc làm, tổng hợp ý kiến, mong muốn của người nghèo đã được nhân viên công tác xã hội chú trọng thực hiện, giúp người nghèo giải quyết được vấn đề của mình từ đó vươn lên thoát nghèo.

Bảng 2.4: Các hình thức hỗ trợ cho người nghèo tại xã.

STT	Các hình thức hỗ trợ	Số lượng	Tỷ lệ
1	Dạy nghề và giải quyết việc làm	11	23.2
2	Hỗ trợ cho người nghèo vay vốn	9	18.2
3	Tiếp cận chính sách hỗ trợ người nghèo với các dịch vụ về y tế	7	13.5
4	Hỗ trợ học phí cho con em hộ nghèo khi tham gia đào tạo nghề	5	9.0
5	Chính sách hỗ trợ người nghèo với các dịch vụ về giáo dục	4	8.0
6	Tạo điều kiện cho người nghèo tham gia những buổi hội trợ, tư vấn việc làm	13	26.1
7	Hỗ trợ sản xuất, tìm đầu ra cho các sản phẩm	1	2.0

(Nguồn khảo sát tại xã Viên Nội, năm 2020)

Từ bảng số liệu trên cho thấy, hình thức hỗ trợ việc làm cho người nghèo rất phong phú và có sự khác nhau về tỷ lệ trong các hình thức hỗ trợ. Cụ thể, chiếm tỷ lệ lớn nhất là hình thức tạo điều kiện cho người nghèo tham gia những buổi hội trợ, tư vấn việc làm (chiếm tỉ lệ 26.1%), tiếp đến là hình thức dạy nghề và giải quyết việc làm(11 người chiếm tỷ lệ 23.3%). Việc hỗ trợ cho người nghèo tham gia vay vốn cũng chiếm tỷ lệ khá lớn với (9 người chiếm 18.2%); Tiếp cận chính sách hỗ trợ người nghèo với các dịch vụ về y tế chiếm tỷ lệ 13.5%; Hỗ trợ học phí cho con em hộ nghèo khi tham gia đào tạo nghềchiếm tỷ lệ 9%; Chính sách hỗ trợ người nghèo với các dịch vụ về giáo

dụcchiếm khoảng 8%. Và điều đáng chú ý trong số liệu khảo sát cho thấy, hình thức hỗ trợ tìm đầu ra cho sản phẩn của người nghèo chỉ chiếm 2%.

Hình thức hỗ trợ cho người nghèo tại xã được triển khai mạnh nhất là tạo điều kiện cho người nghèo tham gia những buổi hội trợ, tư vấn việc làm, từ đó tham vấn kết nối họ tới những nguồn lực sẵn có tại địa phương. Điều này góp phần thúc đẩy người nghèo vươn lên thoát nghèo bền vững, tiến tới một cuộc sống sung túc và đầm ấm hơn.

2.2.2. Vai trò là người tư vấn, tham vấn

Cán bộ Lao động xã hội đóng vai trò là nhân viên CTXH tại xã Viên Nội đã thực hiện vai trò tư vấn, tham vấn của mình trong việc thực hiện chính sách giới thiệu, tạo việc làm cho thành viên hộ nghèo và giúp họ nhận diện vấn đề mình đang gặp phải, cung cấp những thông tin cần thiết, những giải pháp tối ưu để họ lựa chọn và giải quyết những vấn đề đang gặp phải.

Tư vấn, tham vấn về giới thiệu việc làm, tạo việc làm, chính sách bảo hiểm y tế, giáo dục, vay vốn luôn được nhân viên công tác xã hội chú trọng quan tâm vì đây là một trong những chính sách an sinh xã hội ưu việt giúp cho hộ nghèo có cơ hội được hưởng thụ và là động lực để họ vươn lên thoát nghèo.

"*Tôi sẽ luôn luôn nỗ lực cố gắng học tập, rèn luyện để nâng cao kỹ năng, kiến thức trong việc thực hiện tốt vai trò là người tư vấn và tham vấn cho các thành viên hộ nghèo. Vì đôi khi chính việc thiếu kiến thức về chính sách pháp luật, chủ trương của Đảng và Nhà nước của nhân viên công tác xã hội sẽ là một trong những nguyên nhân khiến cho các gia đình không có cơ hội thoát nghèo. Do vậy muốn giảm nghèo bền vững cần phải có sự vào cuộc của nhân viên công tác xã hội, sự nỗ lực vươn lên của các thành viên hộ nghèo thì sẽ đạt được kết quả cao".*

Trích chia sẻ từ chị LTL, cán bộ LĐXH tại xã Viên Nội

Bảng 2.5: Các hình thức tư vấn hỗ trợ đào tạo nghề và giới thiệu việc làm cho người nghèo tại xã

STT	Các hình thức hỗ trợ	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Đánh giá/tìm hiểu nhu cầu đào tạo nghề	7	13,5
2	Xác minh hồ sơ phục vụ việc đào tạo nghề/giới thiệu việc làm	6	11,7
3	Tư vấn/định hướng nghề nghiệp phù hợp	9	18,2
4	Tư vấn về thủ tục tham gia đào tạo nghề/giới thiệu việc làm	9	18,2
5	Cung cấp thông tin chi tiết về các quyền lợi được hưởng	9	18,2
6	Tư vấn, giới thiệu việc làm	9	18,2
7	Không nhận được hỗ trợ gì	0	0
8	Khác (ghi rõ):……	1	2,0

(Nguồn khảo sát tại xã Viên Nội, năm 2020)

Từ bảng số liệu khảo sát tại địa bàn xã trên cho thấy, hình thức tư vấn về đào tạo nghề/ giới thiệu việc làm cho người nghèo có sự giống và khác nhau về tỷ lệ trong các hình thức hỗ trợ. Cụ thể, đối với nhóm chính sách về đào tạo nghề và giới thiệu việc làm, vai trò của NVCTXH trong quá trình thực hiện hỗ trợ người nghèo được thể hiện chủ yếu ở việc cung cấp thông tin và tư vấn cho hộ nghèo về nghề phù hợp, quy trình thủ tục cần phải thực hiện để được thụ hưởng chính sách và giải thích rõ các quyền lợi được thụ hưởng đều có tỷ lệ tương đồng cao chiếm (18,2%). Việc đánh giá, tìm hiểu nhu cầu

đào tạo nghề chiếm tỷ lệ (13,5%). Bên cạnh đó, vấn đề xác minh hồ sơ phục vụ việc đào tạo nghề/giới thiệu việc làm cũng chiếm tỷ lệ tương đối khoảng (11,7%)

Khi gặp khó khăn thách thức trong việc tiếp cận chính sách hỗ trợ đào tạo nghề và giới thiệu việc làm, hộ nghèo cũng đã chia sẻ những khó khăn này với NVCTXH. Trong đó, khó khăn được đề cập nhiều nhất đó là thu nhập không ổn định; không tìm được việc làm phù hợp; bệnh tật và thiếu vốn đầu tư vào sản xuất.

"Tôi năm nay 45 tuổi, cũng đã làm qua rất nhiều công việc, nhưng không có công việc nào ổn định lâu dài, tôi cảm thấy chán nản và không muốn tìm việc khác nữa. Từ khi lên xã được tư vấn của cán bộ tôi đã hiểu biết thêm về các vướng mắc của bản thân, nắm được các chính sách hỗ trợ về việc làm cho mình. Sau khi được hướng dẫn cụ thể tôi đã được chính quyền xã giới thiệu việc làm phù hợp. Hiện nay tôi đang làm may tại một xưởng may tư nhân của xã, thu nhập tôi cũng khá hơn. Tôi rất vui vì điều đó."

Trích chia sẻ của chị K, 45 tuổi, thôn Tiền, xã Viên Nội.

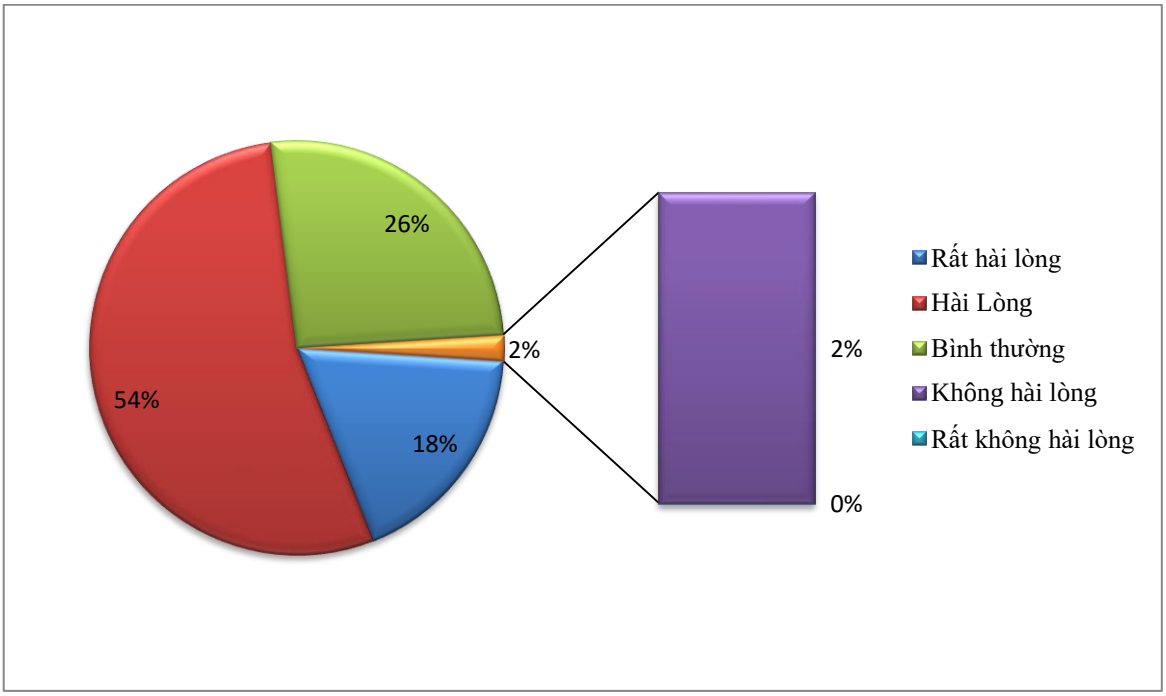
Việc hộ nghèo chia sẻ với NVCTXH về những khó khăn họ đang gặp phải trong tiếp cận chính sách đào tạo nghề và giới thiệu việc làm đã giúp cho NVCTXH thực hiện tốt hơn vai trò tư vấn, tham vấn. Nhờ có sự chia sẻ này, NVCTXH không chỉ nắm bắt rõ hơn những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực thi các quy định chính sách mà quan trọng hơn, từ đó NVCTXH có thể đưa ra các tư vấn hỗ trợ phù hợp và kịp thời cho hộ nghèo. Nhờ đó, hộ nghèo có thể tiếp cận và được thụ hưởng các chính sách hỗ trợ dành cho họ.

Nhân viên công tác xã hội có nhiệm vụ tư vấn, tham vấn hỗ trợ các gia đình và cá nhân tự nhận diện những vấn đề của mình, cùng tìm ra những vướng mắc trong vấn đề đó và tìm cách tháo gỡ.

Để thực hiện tốt vai trò tư vấn, tham vấn này, hàng năm nhân viên CTXH tổ chức các cuộc điều tra, khảo sát và tổng hợp các thông tin, nguyên nhân dẫn đến tình trạng nghèo của các hộ gia đình trên địa bàn xã. Từ đó nhân viên công tác xã hội sẽ thực hiện vai trò của mình, phân tích cho hộ nghèo thấy được vấn đề mình đang gặp phải và phương hướng nhiệm vụ thực hiện giải quyết vấn đề đó, trên cơ sở kết nối các nguồn lực chính sách pháp luật để họcó điều kiện vươn lên thoát nghèo .

Tư vấn, tham vấn về chính sách bảo hiểm y tế hay hướng dẫn, tư vấn cho người nghèo hiểu được quyền lợi khi sử dụng thẻ BHYT và qui trình chuyển tuyến khám chữa bệnh để người nghèo khỏi lúng túng khi ốm đau điều trị vượt tuyến cần hỗ trợ cho họ tiếp cận chính sách về y tế một cách tốt nhất, từ việc đăng ký được cấp thẻ bảo hiểm y tế bảo đảm đúng tên tuổi, tư vấn trong việc quản lý và sử dụng thẻ bảo hiểm y tế đúng mục đích, hạn chế tình trạng một người nghèo nhiều thẻ bảo hiểm y tế. Tư vấn, tham vấn cho hộ nghèo hiểu các chính sách được thụ hưởng: 100% hộ nghèo, hộ cận nghèo được cấp thẻ BHYT miễn phí, tổ chức khám sức khỏe định kỳ, cấp phát thuốc miễn phí cho thành viên thuộc hộ nghèo

Bên cạnh đó thì NVCTXH cũng cần tham mưu lãnh đạo tổ chức các chương trình khám sức khỏe miễn phí cho người nghèo tại cộng đồng nhằm nâng cao ý thức chăm sóc sức khỏe cho người nghèo. Đồng thời phát hiện sớm những bệnh cơ bản cho người nghèo, đảm bảo về mặt sức khỏe và cuộc sống cho họ.



Biểu đồ 2.7 : Mức độ hài lòng của người nghèo đối với vai trò tư vấn, tham vấn của nhân viên công tác xã hội

(Nguồn khảo sát tại xã Viên Nội, năm 2020)

Qua biểu đồ trên cho thấy mức độ hài lòng của người nghèo đối với vai trò là người tư vấn, tham vấn của nhân viên công tác xã hội phần lớn là cảm thấy hài lòng (27/50 người chiếm tỷ lệ 54%), tiếp sau đó là cảm thấy ở mức bình thường (13/50 chiếm tỷ lệ 26%). Mức độ rất hài lòng (9/50 người chiếm tỷ lệ 18%) và cuối cùng có một số người nghèo cảm thấy không hài lòng chiếm tỷ lệ rất ít (1/50 người chiếm tỷ lệ 2%) còn mức độ rất không hài lòng là không có đạt tỷ lệ 0%.

"Tôi bị u tuyến giáp và khi tái khám lại phát hiện ung thư. Ban đầu tôi thăm khám tại Bệnh viên Đa khoa huyện Ứng Hòa, sau đó khi gặp cán bộ LĐXH tại xã thì tôi được chị tư vấn chuyển tuyến lên Bệnh viện K3 Tân Triều để được chẩn đoán và điều trị phù hợp hơn. Tôi cảm thấy may mắn khi nhận được sự giúp đỡ, được tư vấn từ chị cán bộ xã đã giúp tôi hiểu rõ hơn cách

thức về các thủ tục, nhờ đó mà tôi tiếp cận các dịch vụ, chính sách nhanh hơn và đang được điều trị tích cực, sức khỏe tôi cũng đang tốt lên."

Trích chia sẻ của chị H, tại thôn Trung xã Viên Nội.

Tư vấn, tham vấn về chính sách hỗ trợ người nghèo với các dịch vụ về giáo dục cũng rất cần thiết cho người nghèo, các hộ gia đình có thể biết thêm về các chính sách của xã về miễn giảm học phí, học bổng, hay hỗ trợ tiền ăn trưa, sách vở cho học sinh,..

Nhân viên công tác xã hội phối hợp với các trường học trên địa bàn xã rà soát, lập danh sách con hộ nghèo, hộ cận nghèo, trẻ em có hoàn cảnh khó khăn thực hiện miễn, giảm học phí cho học sinh, sinh viên theo quy định tại Nghị định 86/2015/NĐ-CP ngày 02/10/2015 về cơ chế thu, quản lý học phí đối với cơ sở giáo dục và chính sách miễn, giảm học phí, hỗ trợ chi phí học tập từ năm học 2018-2019 đến năm học 2020-2021. (Theo Báo cáo giảm nghèo của xã Viên Nội, năm 2019):

- Về chi phí học tập cho các em học sinh từ Tiểu Học đến hết THPT bao gồm kinh phí mua sách vở, đồ dùng học tập đầu năm học, đồng phục trẻ em thuộc hộ nghèo, hộ cận nghèo đang theo học các trường Tiểu học, THCS, THPT; mức 900.000 đồng/ em/ 22 em.
- Về chi phí ăn trưa cho các em Mầm non: hỗ trợ gia đình thuộc hộ nghèo, mức 15.000 đồng/bữa ăn/ 25 em (các trường Tiểu Học và THCS trên địa bàn xã không học bán trú).

Nhìn chung chính sách hỗ trợ người nghèo với các dịch vụ về giáo dục cho con hộ nghèo được xã Viên Nội thực hiện tốt từ khâu chỉ đạo, đôn đốc và giải quyết hồ sơ. Điều này giúp cho hộ nghèo có con được tiếp cận với các chính sách ưu đãi trong giáo dục đào tạo, góp phần thúc đẩy phát triển mầm non tương lai của đất nước.

Tư vấn, tham vấn về chính sách vay vốn bao gồm chương trình cho vay làm mới, sửa chữa nhà ở; vay vốn để phát triển sản xuất nâng cao thu nhập. NVCTXH tư vấn cho người nghèo biết các thủ tục cần thiết, các chính sách hỗ trợ vay vốn theo mục đích của từng hộ gia đình, giúp họ nắm bắt được nhu cầu của bản thân, giúp các hộ nghèo không chỉ vươn lên thoát nghèo bền vững mà còn có điều kiện đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh, nâng cao thu nhập, cải thiện đời sống.

Chương trình cho vay làm mới, sửa chữa nhà ở: Cho vay sửa chữa nhà ở: Chi phí cho từng hộ sửa chữa nhà ở là 20 triệu/ hộ/ 10 hộ. Chi phí cho xây mới là 40 triệu/ hộ/ 16 hộ nghèo. Thủ tục giao cho tổ vay vốn xét duyệt hồ sơ. (Theo Báo cáo giảm nghèo, năm 2019 của xã Viên Nội).

"Với phương châm "không để một hộ nghèo, hộ cận nghèo nào có đủ điều kiện, nhu cầu vay vốn nhưng chưa được vay", xã đã yêu cầu các cán bộ thôn, tổ chức đoàn thể tổ chức rà soát kỹ lưỡng các đối tượng này. Đồng thời, tiếp tục tư vấn, tham vấn, định hướng nghề nghiệp, hướng dẫn người dân sử dụng đồng vốn đúng mục đích, hiệu quả vào phát triển sản xuất. Đối với tình trạng nợ quá hạn, cần rà soát, xác định lại đối tượng, nguyên nhân nợ quá hạn để có biện pháp tháo gỡ kịp thời. Bên cạnh đó, giúp cho người dân hiểu thêm về chính sách và thủ tục, giúp họ vươn lên thoát nghèo bền vững."

Trích chia sẻ của chủ tịch xã Viên Nội.

Thêm một chia sẻ nữa từ người dân tại thôn Thượng, xã Viên Nội về vai trò tư vấn, tham vấn chính sách vay vốn tại địa phương.

"Trước đây, thu nhập của gia đình tôi chỉ trông chờ vào 3 sào ruộng nên đời sống vô cùng khó khăn. Năm 2014, nhờ được cán bộ LĐXH tư vấn cho chính sách và thủ tục làm hồ sơ xét duyệt để vay vốn gia tăng thu nhập.

Gia đình tôi đã làm đơn xin xét duyệt vay vốn và được hỗ trợ vay20 triệu đồng từ xã cùng với số tiền vay mượn từ anh em, tích cóp của gia đình, vợ chồng tôi đã đầu tư xây dựng chuồng trại nuôi lợn, gà, vịt. Nhờ cần cù, chịu khó học hỏi kinh nghiệm sản xuất, đến nay, mô hình chăn nuôi của gia đình tôi đã cho thu nhập ổn định khoảng 100 triệu đồng/năm. Với số vốn tích lũy nho nhỏ, vợ chồng tôi còn có điều kiện sửa sang nhà cửa và cho 2 con ăn học đàng hoàng".

Trích chia sẻ của chị LTH, thôn Thượng, xã Viên Nội

Để thực hiện tốt chính sách giảm nghèo, vai trò là người tư vấn, tham vấn rất quan trọng và khi tư vấn, tham vấn nhân viên CTXH cần phải sử dụng nhiều kỹ năng để truyền tải nội dung và giúp các đối tượng hộ nghèo, hộ cận nghèo hiểu được vấn đề mình đang gặp phải và tự giải quyết vấn đề của mình theo hướng tích cực.

Tuy nhiên việc thực hiện vai trò tư vấn, tham vấn trong việc hỗ trợ hộ nghèo tiếp cận với chính sách giảm nghèo còn gặp một số khó khăn nhất định.

Do đó để phát huy tốt vai trò tư vấn, tham vấn nhân viên CTXH cần có nhiều thời gian và phải kết nối được nhiều nguồn hỗ trợ để thực hiện.

2.2.3. Vai trò là người kết nối các nguồn lực

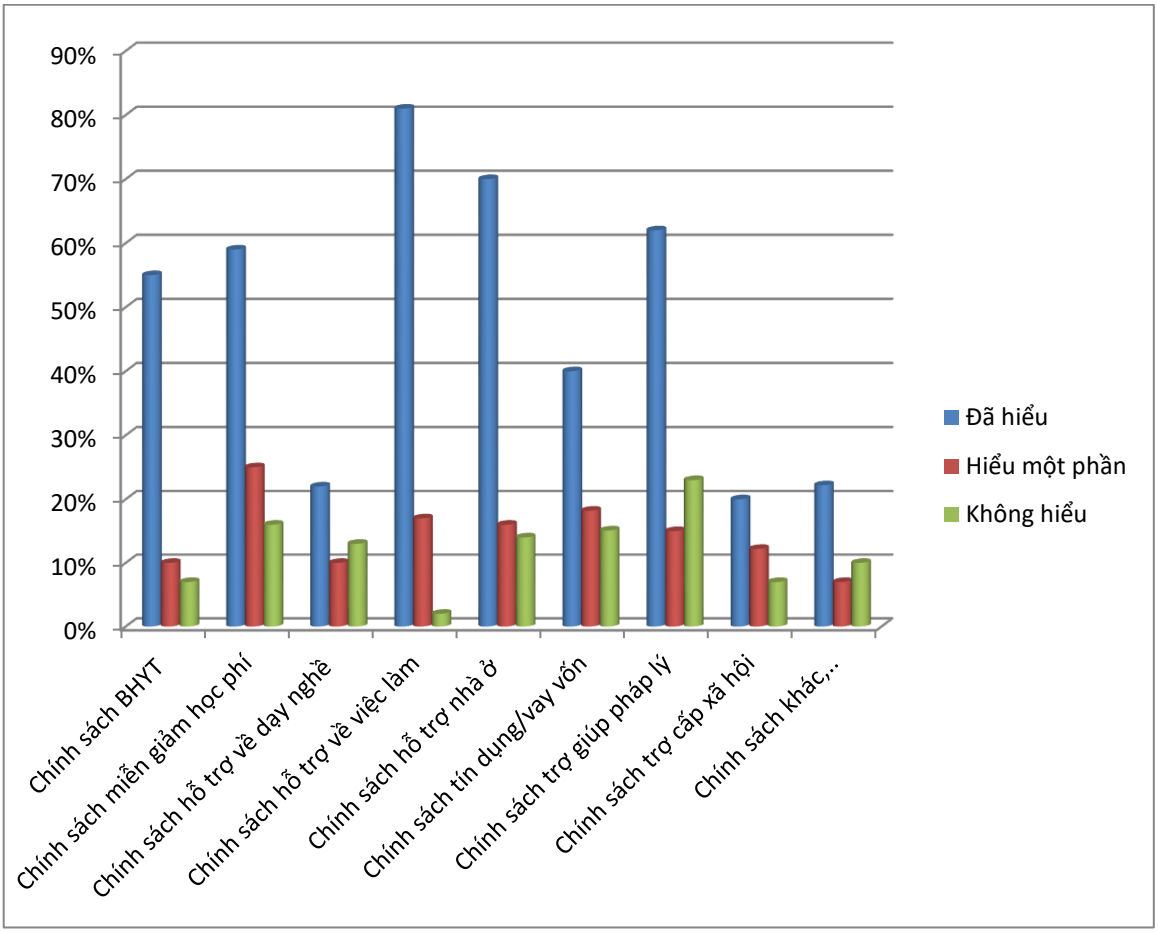
Vai trò kết nối nguồn lực là một trong những vai trò quan trọng giúp Nhân viên Công tác xã hội hỗ trợ người nghèo kết nối tới các nguồn lực sẵn có, kết nối hộ nghèo tới các dịch vụ hỗ trợ phù hợp, đảm bảo đáp ứng nhu cầu hoặc giúp người nghèo, hộ nghèo có thể giải quyết được những khó khăn thách thức của chính họ. Người nghèo thường là nhóm đối tượng có ít thông tin và ít cơ hội tiếp cận được các chính sách giảm nghèo cũng như các nguồn lực từ các chính sách hỗ trợ của Nhà nước dành cho hộ nghèo. Do vậy, để đảm bảo người nghèo có thể tiếp cận được chính sách hỗ trợ, NVCTXH cần

tìm hiểu rõ nhu cầu mong muốn của họ và hiểu rõ những nguồn lực hiện có, từ đó có thể kết nối họ đến với các nguồn lực hỗ trợ phù hợp và hiệu quả.

"*Đi bộ đội về, gia đình tôi gặp rất nhiều khó khăn, thiếu vốn, đất sản xuất, kinh nghiệm không có, nghèo khó quanh năm. Tận dụng sân nhà rộng, và ngoài rìa đường thôn, tôi đã cải tạo lên để làm cửa hàng tạp hóa buôn bán những vật dụng nhu yếu phẩm hàng ngày. Dần dần, nguồn lãi từ việc buôn bán nhỏ lẻ, tôi tiếp tục đầu tư nuôi một đàn lợn 6 con. Cùng với sự giúp đỡ từ cán bộ địa phương và chính quyền, các nhà hảo tâm, tôi nỗ lực học hỏi, áp dụng khoa học kỹ thuật vào chăn nuôi, đến nay, gia đình tôiđã có điều kiện xây dựng nhà ở với đầy đủ tiện nghi sinh hoạt như: xe máy, tivi, và một vài vật dụng sinh hoạt cần thiết trong gia đình. Nếu không có sự giúp đỡ của các nhà hảo tâm từ các nơi, các công ty đóng trên địa bàn xã, UBND xã cho vay không lãi suất cùng với sự giúp đỡ của họ hàng thì gia đình tôi không biết tới bao giờ mới được như ngày hôm nay, hiện nay gia đình tôi đã dư dả hơn nhiều so với trước, con cái được học hành đầy đủ*".

Trích chia sẻ của anh NHM, tại xã Viên Nội

Vai trò kết nối được sử dụng ở tất cả các hoạt động giảm nghèo, từ kết nối thông tin, giáo dục, dạy nghề, việc làm, y tế….cho thấy hiệu quả mà nó đem lại. Phương pháp để kết nối hộ nghèo với các chính sách giảm nghèo của nhà nước chủ yếu vẫn thông qua loa phát thanh tại xã, và cộng tác viên trên địa bàn.Trong 50 hộ gia đình nhận được các thông tin tuyên truyền thì có 44 người nghe loa truyền thanh chiếm 85%, nghe thông tin tuyên truyền từ các cộng tác viên chiếm 87%. Nhờ việc được kết nối với đầy đủ các thông tin liên quan đến chính sách giảm nghèo mà người nghèo có thêm hiểu biết vềchính sách pháp luật, quyền lợi của họ được thụ hưởng, về những nguồn lực có sẵn để giúp họ ổn định cuộc sống, vươn lên thoát nghèo.



Biểu đồ 2.7: Kết quả về việc thực hiện giới thiệu, giải thích các chính sách với người nghèo tại địa bàn xã.

(Nguồn khảo sát tại xã Viên Nội, năm 2020)

Kết quả bảng khảo đánh giá về quá trình giới thiệu, giải thích các nguồn lực hỗ trợ cho người nghèo được thể hiện khá rõ ràng.

Trong 9 chính sách được truyền thông, tập huấn tại địa bàn xã thì có chính sách BHYT, miễn giảm học phí, chính sách hỗ trợ việc làm, chính sách hỗ trợ nhà ở, chính sách pháp lý đạt kết quả cao, cụ thể như có 81% phiếu trả lời cho rằng đã hiểu rõ, đầy đủ nội dung chính sách tuyên truyền về chính sách hỗ trợ việc làm; 59% về hỗ trợ giảm học phí;70% chính sách hỗ trợ nhà ở cho hộ nghèo có nhà ở dột nát hư hỏng nặng, 62% về chính sách pháp lý trợ giúp người nghèo và 55% chính sách về BHYT.

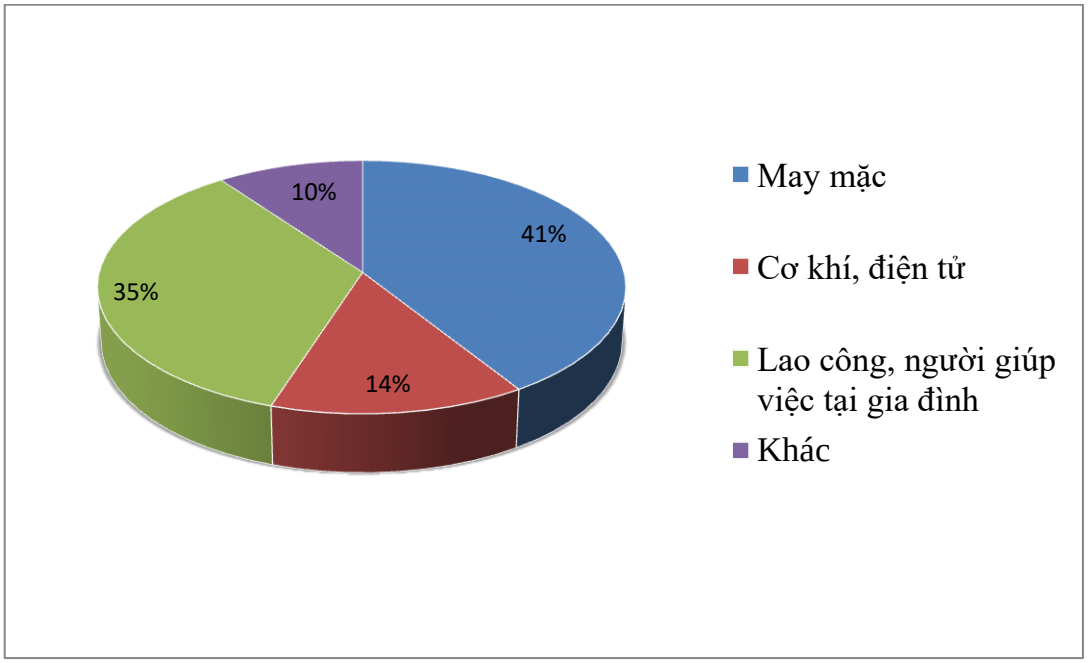
Những khó khăn vướng mắc trong việc tiếp nhận thông tin của việc hộ gia đình nghèo được tuyên truyền nhưng chỉ hiểu một phần hoặc được tuyên truyền nhưng không hiểu nội dung là do những yếu tố khách quan, chủ quan tác động như: Có 30% người ý kiến cho rằng không đủ thiết bị để tiếp nhận thông tin từ các kênh khác, 20% ý kiến cho rằng nội dung thông tin truyền đạt dài dòng, khó hiểu, 32.5% do cán bộ cung cấp thông tin chưa đầy đủ, không nhiệu tình giải thích khi cần, có 17.5% cho rằng không có thời gian tiếp nhận thông tin, do tham gia công việc sản xuất nông nghiệp, không có điều kiện nghiên cứu các chính sách giảm nghèo.

Bên cạnh đó, vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ pháp lý còn góp phần giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội, đưa pháp luật đến với người nghèo, tạo lập thói quen và nếp sống làm việc theo hiến pháp pháp luật.

Đối với bản thân tôi với vai trò là cán bộ chính sách tôi luôn cố gắng cung cấp các nguồn lực tốt nhất cho lao động thuộc hộ nghèo để họ có cơ hội được phát triển và nâng vị trí mình lên. Vai trò kết nối nguồn lực đã đem lại hiệu quả rất lớn trong việc thực hiện chính sách hỗ trợ giảm nghèo và nó là động lực vững chắc cho hộ nghèo vươn lên thoát nghèo bền vững.

(Trích chia sẻ của cán bộ LĐXH xã Viên Nội.)

Kết quả khảo sát về vai trò kết nối nguồn lực của cán bộ chính sách trong việc hỗ trợ người nghèo giảm nghèo tại tại xã Viên Nội cho thấy:



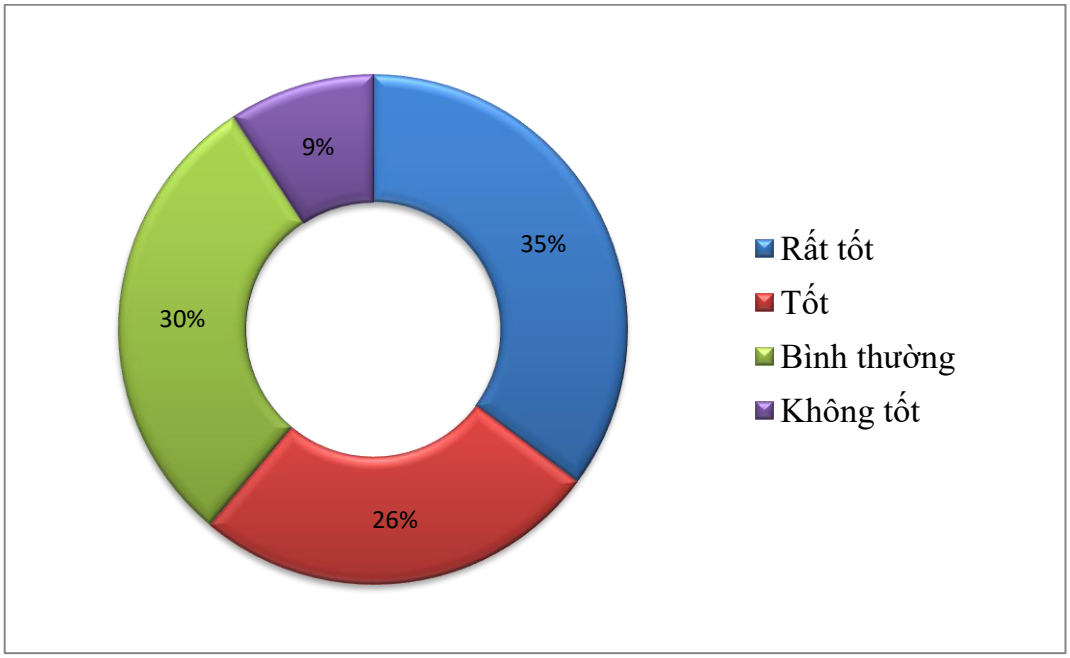
Biểu đồ 2.8: Số liệu người nghèo được hỗ trợ, đào tạo nghề và kết nối việc làm

(Nguồn khảo sát tại xã Viên Nội, năm 2020)

Theo kết quả thể hiện trên biểu đồ cho thấy, nhân viên công tác xã hội xã đã thực hiện tốt vai trò kết nối nguồn lực tới người nghèo. Cụ thể: có 41% số người được kết nối tới ngành nghề may mặc; 35% ngành lao công/ giúp việc tại nhà; nhóm cơ khí, điện tử chiếm 14% và 10% nằm trong ngành nghề khác. Khi đã xác định được ngành nghề phù hợp, các cán bộ chính sách kết nối, hỗ trợ họ với các công ty đóng trên địa bàn của xã đang có nhu cầu tuyển lao động, trung tâm giới thiệu việc làm của huyện, để họ có một công việc ổn định mới thoát được nghèo.

Thực hiện tốt công tác giảm nghèolà một trong những giải pháp bền vững tạo công ăn việc làm ổn định cho hộ nghèo, để học có thêm cơ hội phát triển bản thân.

Kết quả khảo sát đánh giá về mức độ hài lòng của công tác giới thiệu, tạo việc làm được thành viên hộ nghèo đánh giá rất tốt, cụ thể như sau:



Biểu đồ 2.9: Đánh giá mức độ hài lòng của công tác giới thiệu, tạo việc làm

(Nguồn khảo sát tại xã Viên Nội, năm 2020)

Có thể dễ dàng nhận thấy đánh giá của người nghèo về hiệu quả công tác kết nối nguồn lực, cụ thể là việc làm là rất tốt (chiếm khoảng 35%). Tiếp theo đánh giá ở mức độ tốt khi được giới thiệu việc làm chiếm 30%,26% lao động đánh giá ở mức bình thường, và chỉ có số ít khoảng 2% đánh giá ở mức không tốt và cho rằng công việc được giới thiệu không phù hợp với trình độ nên không tìm được việc làm phù hợp. Qua khảo sát trên ta có thể thấy công tác kết nối nguồn lực tại xã Viên Nội đang được người dân đánh giá rất tốt, từ đó cũng giúp họ nâng cao thu nhập, thoát khỏi khó khăn.

Đồng thời, chính sách hỗ trợ về nhà ở là một trong những chủ trương chính sách của Đảng và nhà nước ta nhằm xóa nhà dột nát, nâng cao đời sống hộ nghèo, từng bước vươn lên thoát nghèo bền vững.

"Mỗi năm, cán bộ LĐXH sẽ tổng hợp và rà soát những hộ gia đình có hoàn cảnh khó khăn, nhà ở hư hỏng nặng. Theo đó làm báo cáo xin xét duyệt và kinh phí để hỗ trợ kịp thời cho các gia đình hộ nghèo không có khả năng xây dựng và xửa chữa, từ đó tạo động lực giúp họ vươn lên thoát nghèo."

(Trích phỏng vấn sâu của chủ tịch xã Viên Nội.)

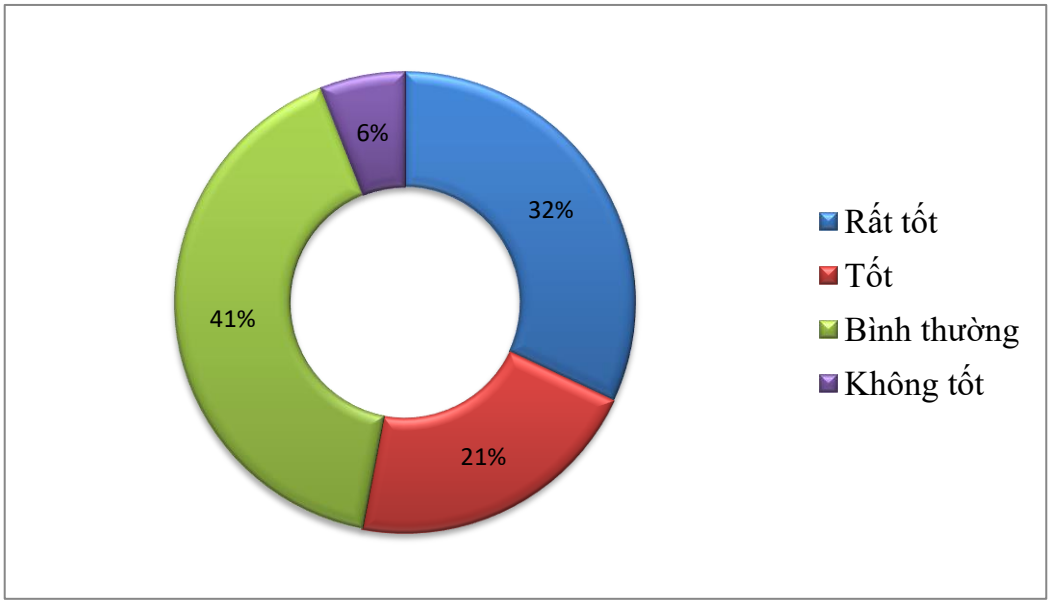
Theo báo cáo Tổng kết Chương trình mục tiêu quốc gia giảm nghèo bền vững giai đoạn 2016-2020, trên địa bàn xã đã hỗ trợ được tổng cộng 16 hộ gia đình có hoàn cảnh khó khăn, nhà hư hỏng nặng, cụ thể như sau:

Bảng 2.6:Tổng hợp hộ nghèo được hỗ trợ xây dựng, sửa chữa nhà ở

STT	**Thôn**	**Số lượng hỗ trợ**	**Kinh phí hỗ trợ**
1	Thôn Thượng	6	Bình quân 40 triệu/ nhà
2	Thôn Trung	2	Bình quân 40 triệu/ nhà
3	Thôn Giang	6	Bình quân 40 triệu/ nhà
4	Thôn Tiền	2	Bình quân 40 triệu/ nhà
	Tổng	16	_____

(Nguồn Báo cáo tổng kết giảm nghèo tại xã Viên Nội, giai đoạn 2016-2020)

Có thể nhận thấy vai trò của nhân viên CTXH trong việc kết nối các nguồn lực là vô cùng cần thiết và quan trọng. Vai trò này giúp cho người nghèo có thể vươn ra, xóa nghèo và có cuộc sống sung túc trong tương lai.



Biểu đồ 2.11: Đánh giá vai trò của cán bộ địa phương trong việc hỗ trợ xây dựng nhà ở

(Nguồn khảo sát tại địa bàn xã Viên Nội, năm 2020)

Từ số liệu trên, ta thấy người dân đánh giá vai trò của cán bộ địa phương trong việc hỗ trợ xây dựng nhà ở rất tốt, tỉ lệ đánh giá rất tốt chiếm khoảng 32%. Tuy nhiên thì mức độ đánh giá bình thường của khảo sát này cũng khá cao (41%), tức là vẫn còn một số người nghèo đánh giá vai trò kết nối nguồn lực này là trung bình, không hẳn là tốt mà cũng không phải không có ích. Vì vậy, để vai trò kết nối nguồn lực của nhân viên CTXH được rõ nét hơn thì cần có những sự hỗ trợ thiết thực và bám sát hơn nữa, để người dân hiểu từ đó thoát nghèo hiệu quả trong tương lai.

"Được sự quan tâm của cấp ủy chính quyền, gia đình tôi được hỗ trợ xây dựng nhà ở. Tôi cảm động lắm, khi mẹ con tôi được sống trong ngôi nhà mới khang trang thế này.Trước đây nhà tôi khó khăn, do thời tiết càng ngày nhà tôi càng xuống cấp, hỏng hóc nặng nề. May nhờ có các chị cán bộ và chính quyền xã mà tôi được hỗ trợ xây lại mới một ngôi nhà khang trang như thế này. Tôi chưa bao giờ nghĩ là mẹ con tôi có thể được ở một ngôi nhà đẹp như thế. Tôi rất biết ơn các cấp chính quyền, các cán bộ đã giúp đỡ gia đình tôi có mái ấm như thế này. Tôi sẽ cố gắng kiếm thêm thu nhập để gia đình thêm sung túc."

Trích chia sẻ của chị MA, thôn Tiền xã Viên Nội

Tóm lại, vai trò là người kết nối nguồn lực của nhân viên CTXH là một trong những vai trò quan trọng, giúp cho người nghèo kết nối được với những dịch vụ, chính sách, nguồn tài nguyên đang sẵn có trong cộng đồng, từ đó làm tiền đề để họ vươn lên thoát nghèo bền vững.

2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của Nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo tại xã Viên Nội

2.3.1. Nhận thức của hộ nghèo ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo tại xã Viên Nội

Trình độ nhận thức của người nghèo còn hạn chế, vì vậy để người nghèo biết đến và hiểu được công tác xã hội còn là điều xa xôi, cần có quãng thời gian dài truyền thông, đưa dần dần những hiểu biết về công tác xã hội tới người nghèo, giúp họ nhận thức đúng đắn và thoát nghèo hiệu quả.

Theo kết quả quả nghiên cứu cho thấy, đa phần người nghèo được hỏi có trình độ học vấn ở cấp phổ thông (52%) hoặc sơ cấp (38%), chỉ có 1% là có trình độ Cao Đẳng/ Đại Học. Những người nghèo là những người thường

có trình độ học vấn thấp, ít có cơ hội kiếm được việc làm tốt và ổn định (đặc biệt với đăc thù tại thành phố Hà Nội, nơi học thức cao).

Lý do về trình độ học vấn cũng là một trong những lý do gây nên tình trạng thất nghiệp, không có công việc phù hợp và khó có thể tự vươn lên thoát nghèo. Mức thu nhập của họ cũng chỉ đủ để đảm bảo cho nhu cầu dinh dưỡng tối thiểu và do vậy không có điều kiện nâng cao trình độ của bản thân mình.

Trình độ học vấn thấp làm hạn chế khả năng kiếm việc làm trong các khu vực khác, các ngành phi nông nghiệp, những công việc mang lại thu nhập cao và ổn định. Các khu công nghiệp, khu chế xuất và khu đô thị mới ngày càng phát triển ở khu vực ngoại thành là cơ hội cho những người dân sống nơi đây nhưng đồng thời đây cũng là thách thức lớn đối với người nghèo, bởi lẽ do trình độ học vấn thấp khó có thể tìm được việc làm tốt hơn trong các khu công nghiệp, khu chế xuất. Nếu tìm được chỗ làm cũng chỉ là lao động phổ thông. Đây là thực tế không chỉ có ở khu vực xã Viên Nội mà là một thực trạng phổ biến trong cả huyện.

Các hoạt động hỗ trợ cho các đối tượng yếu thế trong cộng đồng, bao gồm người nghèo và đảm bảo họ được thụ hưởng các chế độ chính sách giảm nghèo vẫn chưa được nhìn nhận đúng mức. Nhiều hộ nghèo có tư tưởng không muốn vươn lên thoát nghèo và có thái độ trông chờ, ỷ lại sự giúp đỡ của cộng đồng và chính quyền địa phương. Họ chưa quan tâm thực sự đến quyền lợi mà mình nhận được, còn rụt rè, tự ti về bản thân khi nhận được những nguồn lực hỗ trợ thoát nghèo. Tư tưởng trông chờ ỷ lại là một trong những trở ngại lớn trong việc thực hiện chính sách giảm nghèo và phát huy tối đa vai trò của NVCTXH trong quá trình hỗ trợ người nghèo thoát nghèo trên địa bàn xã Viên Nội hiện nay.

2.3.2. Năng lực của cán bộ Lao động thương binh xã hội tại xã Viên Nội ảnh hưởng đến vai trò của họ trong hỗ trợ người nghèo

Hiện nay, đa số nhân viên CTXH được đào tạo trái ngành công tác xã hội, thiếu kiến thức căn bản về công tác xã hội, cộng thêm khối lượng công việc lớn sẽ rất khó để họ kiêm nghiệm thêm vai trò của một người nhân viên công tác xã hội.

"Tôi đang là cán bộ mảng LĐXH tại xã, tuy nhiên, do số lượng công việc quá nhiều nên nhiều khi tôi không thể kiêm nghiệm tất cả các công việc. Vì vậy luôn có một ban hỗ trợ tại từng thôn để phụ giúp tôi trong công tác tiếp cận người dân. Hiện tại tôi cũng đang đi học thêm để trau dồi kiến thức, kĩ năng và củng cố năng lực của bản thân để hoàn thành tốt nhất vai trò của mình."

Trích chia sẻ từ chị L, cán bộ LĐXh tại xã Viên Nội.

Để hỗ trợ người nghèo được tốt nhất, nhân viên Công tác xã hội cần phải có kiến thức, hiểu biết về chuyên môn về CTXH cũng như phải hiểu rõ đặc thù và hoàn cảnh gia đình của các hộ nghèo. Bên cạnh đó, NVCTXH cần phải hiểu rõ và nắm chắc những khó khăn, thách thức mà hộ nghèo đang gặp phải khi tiếp cận chinh sách giảm nghèo. Đòi hỏi NVCTXH phải có kiến thức chung về các chủ trương, chính sách giảm nghèo và các văn bản quy phạm pháp luật về chính sách hỗ trợ vay vốn ưu đãi, chính sách đào tạo nghề và giới thiệu việc làm, chính sách hỗ trợ bảo hiểm y tế và chính sách ưu đãi giáo dục nói riêng.

Bởi vậy, việc tập huấn, nâng cao kiến thức, kỹ năng và nhận thức về chuyên môn CTXH sẽ là yếu tố quan trọng giúp đảm bảo các NVCTXH ở cấp xã phường đáp ứng các yêu cầu về tiêu chuẩn nghề nghiệp CTXH theo quy định của pháp luật.Từ đó đưa nghề công tác xã hội vào trong từng khía cạnh

của đời sống người dân, giúp cho nền an sinh xã hội ngày càng bền vững và phát triển.

2.3.3. Yếu tố thuộc về chính quyền địa phương ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo

Lãnh đạo là người quản lý, nếu luôn áp đặt cán bộ chính sách thực hiện rập khuôn những yêu cầu của cấp trên thì kìm chế sự sáng kiến trong việc thực hiện vai trò của người làm chính sách, ngược lại nếu lãnh đạo có cái nhìn tổng quan, tích cực, luôn lắng nghe ý kiến của nhân viên thì việc thực hiện chính sách sẽ rất hiệu quả. Vì vậy, nhận thức đúng đắn của lãnh đạo cơ sở về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc thực hiện chính sách giảm nghèo là vô cùng quan trọng.

Vậy nên, nhãn quan lãnh đạo đúng đắn, có cái nhìn tổng quan tích cực sẽ góp phần đẩy mạnh việc thực hiện tốt vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc thực hiện chính sách giảm nghèo.

2.3.4. Yếu tố chính sách ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo

Các vai trò của công tác xã hội đem lại lợi ích rất lớn cho ngườinghèo, đó không chỉ là sự hỗ trợ trước mắt về tài chính, y tế mà còn giúp người nghèo có được những nguồn lực giúp họ thoát nghèo bền vững, tiếp cận được với những dịch vụ xã hội cần thiết cho sự phát triển của gia đình họ.

Tuy đã nhận định được tầm quan trọng của việc đưa công tác xã hội vào việc thực hiện các chính sách an sinh xã hội nói chung và chính sách giảm nghèo nói riêng, nhưng cho đến nay vẫn chưa có một quy định về chức năng, nhiệm vụ cụ thể nào được đưa ra để tạo hành lang pháp lý cho những nhân viên xã hội được làm việc tại cấp cơ sở một cách chính thức.

Khi chức năng, nhiệm vụ, vai trò của nhân viên công tác xã hội chưa được cụ thể hóa bằng văn bản quy phạm pháp luật thì rất khó trong công tác

điều hành chỉ đạo của lãnh đạo UBND xã và cán bộ thực hiện tốt được vai trò của một người nhân viên công tác xã hội.

Chính vì vậy, để công tác xã hội được đưa về địa phương và thực hiện một cách chuyên nghiệp, trước tiên cần phải có những quy định về mặt pháp lý, những chính sách cụ thể của địa phương về hoạt đồng nghề chuyên nghiệp công khai, phổ biến rộng rãi để người dân nói chung và người nghèo nói riêng biết đến công tác xã hội, vai trò của nhân viên xã hội trong cộng đồng, nhận ra những giá trị mà công tác xã hội đem lại.

Tiểu kết Chương 2

Trong chương 2 này, học viên chủ yếu phân tích tập trung vào vai trò và các yếu tố quan trọng tác động thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ cho người nghèo, cụ thể như: Vai trò là người giáo dục nâng cao nhận thức; Vai trò là người tư vấn, tham vấn; Vai trò là người kết nối các nguồn lực. Yếu tố về trình độ nhận thức của hộ nghèo; Yếu tố về năng lực của cán bộ Lao động xã hội; Yếu tố thuộc về chính quyền địa phương; hay yếu tố về chính sách của nhà nước trong việc hỗ trợ người nghèo thoát nghèo. Các phân tích ở chương này góp phần làm sáng tỏ vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ người nghèo thoát nghèo hiệu quả.

Tóm lại, vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc thực hiện hỗ trợ giảm nghèo trên địa bàn xã Viên Nội đã có những bước đi phát triển. Tuy nhiên, để có những hoạt động cụ thể và rõ ràng hơn nữa về vai trò của nhân viên công tác xã hội cần phải có những chính sách cụ thể đối để họ làm căn cứ thực hiện nhiệm vụ một cách tốt hơn. Từ những thực trạng trên, học viên sẽ đưa ra kết luận và đóng góp những ý kiến của mình qua những giải pháp nhằm nâng cao vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người nghèo thoát nghèo tại địa bàn xã Viên Nội.

CHƯƠNG 3
GIẢI PHÁP NÂNG CAO VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI NGHÈO TẠI XÃ VIÊN NỘI, HUYỆN ỨNG HÒA

Trong cùng một thời điểm, người nghèo có thể phải đối mặt với nhiều bất lợi khác nhau, có thể là những khó khăn trong khám chữa bệnh, học hành, nhà ở, đất đai, nước sạch hoặc điện thắp sáng. Sử dụng một tiêu chí thu nhập (hay chi tiêu) không đủ để nắm bắt được tình trạng nghèo thực tế của người dân.

Tuy nhiên, nhiều địa phương vẫn chưa thoát nghèo hiệu quả và còn tình trạng tái nghèo tiếp diễn. Chính vì vậy cần có các giải pháp tối ưu giúp hỗ trợ giảm nghèo hiệu quả trong thời gian gần nhất.

Dưới đây là một số các nhóm giải pháp để vai trò của nhân viên công tác xã hội trong trợ giúp người nghèo tại Long Biên ngày càng được thực hiện hiệu quả, phát huy hết vai trò của nhân viên CTXH giúp người nghèo thoát nghèo nhanh hơn và nhiều hơn, để làm được điều đó cần có sự đồng lòng của các ban ngành, đoàn thể cũng như toàn thể nhân dân.

3.1. Giải pháp về nâng cao nhận thức về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo

Vấn đề cần được ưu tiên trước mắt chính là nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ nhân viên công tác xã hội các cấp, đặc biệt chú trọng đội ngũ nhân viên công tác xã hội cấp xã để họ có thể phát huy hơn nữa vai trò trong thực thi các chính sách giảm nghèo trên địa bàn xã Viên Nội hiện nay.

Đối với các giải pháp nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên công tác xã hội cơ sở cần chú trọng theo hướng xây dựng đội ngũ cán bộ chuyên

nghiệp, có đủ về số lượng và đảm bảo chất lượng theo hướng đào tạo đội ngũ NVCTXH chuyên nghiệp. Đảm bảo NVCTXH có đủ kiến thức và kỹ năng tư vấn và tham mưu thực thi chính sách cho lãnh đạo chính quyền cấp xã phường thực hiện hiệu quả các CSGN tại địa phương.

Cần quy định rõ vai trò và trách nhiệm của NVCTXH trong việc thực hiện tuyên truyền nâng cao nhận thức trong thực hiện các chính sách giảm nghèo. Hiện nay, vai trò tuyên truyền viên nâng cao nhân thức của NVCTXH chưa được chú trọng và quan tâm đúng mức. Các nội dung tuyên truyền, cách thức tuyên truyền còn nặng về hình thức. Vì vậy, cần xác định rõ mục đích của tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thứccủa người nghèo, cộng đồng xã hội về công tác giảm nghèo, các hoạt động hỗ trợngười nghèo thiết thực, tạo tình đoàn kết tương thân tương ái trong cộng đồng, giảm khoảng cách giữa hộ thu nhập cao với hộ thu nhập thấp, hướng đến sự đồng thuận trong xã hội.

Trước tiên, khi thực hiện các hoạt động tuyên truyền nâng cao nhận thức, cần đảm bảo rằng các nội dung tuyên truyền phải phản ánh được nội dung chính sách giảm nghèo và phải phát huy vai trò của NVCTXH trong việc tuyên truyền thực hiện chính sách. Đồng thời, cần lồng ghép các nội dung tuyên truyền về trách nhiệm của cán bộ các cấp, các ngành và người nghèo nhằm đảm bảo các bên liên quan có hiểu biết đầy đủ về quyền và trách nhiệm của mình trong việc thực hiện các chính sách giảm nghèo.

Bên cạnh đó, cũng cần tăng cường các hoạt động tập huấn nâng cao kiến thức và kỹ năng tuyên truyền cho đội ngũ NVCTXH ở cấp xã phường để họ có đủ khả năng thực hiện các hoạt động tuyên truyền, tư vấn, hướng dẫn, cung cấp thông tin về chủ trương chính sách của nhà nước liên quan đến giảm nghèo.

Đồng thời, cần mở nhiều lớp tập huấn đào tạo đội ngũ cộng tác viên, NVCTXH trong việc thực hiện vai trò tuyên truyền viên trong lĩnh vực ASXH, hỗ trợ người nghèo mang tính chuyên nghiệp cao.

3.2. Giải pháp nâng cao năng lực cán bộ Lao động thương binh xã hội với vai trò là nhân viên Công tác xã hội

Cần có văn bản qui định rõ trách nhiệm thực hiện, phối hợp trong công tác, xử lý vi phạm cá nhân và tổ chức khi xảy ra sai phạm. Đồng thời có qui chế, hình thức khen thưởng phù hợp đối với những cán bộ LĐXH có thành tích tốt trong việc thực hiện, phối hợp các hoạt động hỗ trợ người nghèo.

Xây dựng đội ngũ nhân viên công tác xã hội, cán bộ nhân viên, viên chức, nhân viên đủ số lượng, đạt yêu cầu về chất lượng gắn với phát triển mạng lưới hỗ trợ người nghèo thoát nghèo tại xã, thôn/ xóm.

Cần có chiến lược và kế hoạch nâng cao kiến thức, kĩ năng CTXH tăng cường đào tạo thực hành về kĩ năng CTXH để NVCTXH phát triển tốt năng lực của mình.

Chuyên nghiệp hóa nghề Công tác xã hội cho đội ngũ NVCTXH tại cộng đồng theo chức năng nhiệm vụ chuyên môn thông qua tăng cường các buổi giao ban, hội thảo, hội nghị chuyên đề, tập huấn kĩ năng nghiệp vụ CTXH và quán triệt đạo đức nghề nghiệp.

Cán bộ LĐXH địa phương, cộng tác viên ở thôn, xã cần có trình độ và được đào tạo cơ bản những lý thuyết công tác xã hội đơn thuần và tổ chức cho họ thực hành sắm vai trong các tình huống giả định ngay tại lớp đào tạo hay buổi tập huấn để họ hiểu rõ hơn về lý thuyết, có kinh nghiệm để thực hành.Sau các lớp tập huấn, cần có những bài khảo sát về kiến thức để xác định xem chất lượng của buổi tập huấn như thế nào.

Phát triển mạng lưới cộng tác viên CTXH tại các thôn một cách đồng bộ và sâu rộng. Đồng thời, đẩy mạnh công tác phối hợp giữa các ngành có

liên quan và các đoàn thể đặc biệt là Hội phụ nữ, Đoàn thanh niên, cán bộ làm công tác mặt trận thôn trong công tác thực hiện hỗ trợ người nghèo thoát nghèo, trợ giúp xã hội cho đối tượng yếu thế.

3.3. Giải pháp về thực hiện vai trò của nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo tiếp cận các chính sách dành cho người nghèo

Để hỗ trợ, giúp đỡ người nghèo nâng cao nhận thức của bản thân, kịp thời tiếp cận pháp luật, các chính sách pháp lý, nhân viên công tác xã hội cần kết nối cán bộ tại cơ sở làm cầu nối, tập huấn về các chính sách hỗ trợ pháp lý cho đội ngũ cán bộ này.

Đẩy mạnh công tác tuyên truyền để cộng đồng hiểu được bản chất của vai trò giáo dục, tránh gây hiểu nhầm để người nghèo không cảm thấy bị coi thường. Ngay từ đầu hay trong quá trình thực hiện vai trò giáo dục, nhân viên công tác xã hội phải rất thận trọng khi sử dụng ngôn ngữ, cách thức biểu đạt và đặc biệt là thái độ truyền đạt để người nghèo cảm thấy thoải mái nhất có thể khi tiếp nhận kiến thức.

Cần tăng cường liên kết chặt chẽ giữa nhân viên công tác xã hội với các dịch vụ hỗ trợ phù hợp và sẵn có tại địa phương. Do vậy, trong các hoạt động nâng cao năng lực, cần chú trọng tới việc nâng cao hiểu biết của nhân viên công tác xã hội về các nguồn lực nhân viên công tác xã hội có thể kết nối hộ nghèo tới các dịch vụ hỗ trợ khi cần thiết. Đồng thời, thiết lập và xây dựng mối quan hệ hợp tác chặt chẽ giữa nhân viên công tác xã hội với các nhà cung cấp dịch vụ, đề làm cơ sở kết nối dịch vụ cho hộ nghèo khi có nhu cầu.

Tăng cường công tác tuyên truyền tới cộng đồng dân cư để người dân hiểu các chính sách hỗ trợ người nghèo, tạo nên nguồn lực xã hội hóa mạnh mẽ cho công tác giảm nghèo bền vững, giúp NVCTXH phát huy tối đa vai trò của mình.

NVCTXH cần huy động nguồn lực bên trong và kết nối các nguồn lực bên ngoài, cần vận động hành lang để tạo cơ chế và chính sách cho người nghèo. Ngoài ra, nhân viên công tác xã hội có thể trở thành những người tổ chức tại cộng đồng nghèo và huy động những nguồn lực nhằm nâng cao đời sống cho người nghèo.

Xây dựng và triển khai các chương trình phát triển trong cộng đồng với mục tiêu tăng năng lực và trao quyền cho người dân để họ có thể tự lực và tìm kiếm những dự án khác trong việc giải quyết các vấn đề nghèo.

Đối với các hộ gia đình có thành viên trong độ tuổi lao động, cơ quan thực thi chính sách cần có các biện pháp cụ thể để khuyến khích thành viên hộ nghèo tích cực tham gia các buổi tư vấn, hướng dẫn, tập huấn nâng cao kiến thức, kỹ thuật canh tác, trao đổi kinh nghiệm sản xuất. Qua đó, các hộ nghèo có thể xác định được giải pháp thoát nghèo bền vững cho gia đình mình.

Lập kế hoạch hỗ trợ bằng cách hướng họ tới những chương trình hành động xã hội vì người nghèo, như các chương trình đào tạo nghề, trợ cấp nghèo, y tế cho người nghèo,... Những biện pháp can thiệp có thể là hỗ trợ nâng cao hệ thống sức khỏe tại địa phương, cải thiện các chương trình giáo dục và giúp người nghèo các phương pháp làm ăn để tạo ra thu nhập.

Tăng cường sự phối hợp giữa các ban, ngành, đoàn thể liên quan, trong đó nhân viên CTXH giữ vai trò nòng cốt để thực hiện vai trò hỗ trợ các chính sách cho người nghèo một cách đầy đủ, có tính bao phủ cao và rõ ràng trách nhiệm các bên tham gia.

Đồng thời nâng cao trình độ kiến thức chuyên môn và kỹ năng cho nhân viên công tác xã hội trong việc vận động chính sách. Cần phát huy vai trò từ phía bản thân những người nghèo đểhọ tự ý thức được việc phải chủ động tìm cách tiếp cận với các chính sách giảm nghèo và thực hiện các chính

sách một cách tích cực, tránh tình trạng hỗ trợ một phía từ phía nhân viên CTXH.

Tổ chức nhiều các hoạt động sinh hoạt cộng đồng, các buổi tập huấn có sự tham gia trực tiếp của người nghèo, người dân địa phương và các tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn để phổ biến về tầm quan trọng của chính sách hỗ trợ người nghèo để người dân nói chung và người nghèo nói riêng tạo nên sự ủng hộ toàn diện cho việc ban hành và thực thi các chính sách hỗ trợ người nghèo.

3.4. Giải pháp về tạo môi trường cho nhân viên Công tác xã hội phát huy vai trò trong hỗ trợ người nghèo đối với chính quyền địa phương

Tuyên truyền nâng cao nhận thức về trách nhiệm và nghĩa vụ của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người nghèo. Đây vừa là trách nhiệm, đồng thời là sự tâm huyết cần có đối với người làm CTXH và chính quyền đối với những người yếu thế trong xã hội.

Cán bộ chính quyền địa phương cần tổ chức các hoạt động tổng kết đánh giá kết quả thực hiện chính sách giảm nghèo hàng năm cần đảm bảo có sự tham gia của nhân viên công tác xã hội. Đồng thời chú trọng phân tích về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong thực hiện các chính sách giảm nghèo và khích lệ chia sẻ các bài học thành công liên quan đến việc thu hút sự tham gia của nhân viên công tác xã hội trong các hoạt động giảm nghèo.

Cấp trên cần quan tâm hơn nữa và chỉ đạo một cách quyết liệt để chính quyền địa phương chủ động tăng cường huy động một cách tối đa nhất các nguồn lực của địa phương: nguồn lực từ ngân sách địa phương và nguồn lực xã hội hóa và các nguồn vốn khác, từ đó tạo ra điều kiện tốt nhất cho nhân viên CTXH thực hiện các vai trò của mình trong việc hỗ trợ người nghèo vươn lên thoát nghèo.

Chính quyền địa phương, thôn xóm cần quan tâm tới hoạt động công tác xã hội để giúp nhân viên công tác xã hội phát huy tốt vai trò của mình trong hỗ trợ người nghèo thoát nghèo bền vững.

Tuyên truyền, động viên các hộ nghèo tăng cường phát huy nội lực, chủ động, nỗ lực, không trông chờ, ỉ lại vào sự hỗ trợ từ bên ngoài, có ý chí vươn lên thoát nghèo.

Cần xây dựng tài liệu hướng dẫn và tập huấn về chính sách pháp lý cho cán bộ hộ tịch xã, Công an xã, Tổ viên Tổ hòa giải, Già làng, chi hội phụ nữ xã, thôn, cán bộ hợp tác xã, cán bộ Hội nông dân,..

Cung cấp đầy đủ Bảng tin, hộp tin về thông tin pháp lý đặt tại UBND xã, nhà sinh hoạt thôn/ nhà văn hóa.

Đối với lãnh đạo tổ trưởng thôn/ xóm, trưởng ban công tác mặt trận dân cư,hội chữ thập đỏ, hội phụ nữ, đoàn thanh niên… cần giúp họ hiểu được công tác xã hội là gì, vai trò của công tác xã hội trong việc thực hiện chính sách giảm nghèo nói riêng và trong hoạt động chính sách xã hội nói chung quan trọng như thế nào, cung cấp cho họ những kiến thức cơ bản để nắm được đối tượng của công tác xã hội là những ai, cách tiếp cận ban đầu, xử lý thông tin như thế nào.

Tổ chức biểu dương, khen thưởng, nhân rộng các gương điển hình làm tốt công tác trợ giúp người nghèo, kinh nghiệm sản xuất, kinh doanh thoát ngheo, làm giàu với nhiều hình thức đa dạnh, phù hợp với hộ nghèo.

Mạng lưới cộng tác viên tại thôn/ xóm cần thực hiện tốt vận động thu hút thành viên hộ nghèo tham gia các hội nghị, lớp tập huấn về phát triển kinh tế và hội nghị tư vấn tham vấn chính sách bảo hiểm y tế, kết nối nguồn lực như giới thiệu việc làm,...

Chủ động bố trí kinh phí từ nguồn ngân sách địa phương đầu tư cho công tác giảm nghèo và công tác nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên

CTXH cấp cơ sở (xã phường) nhằm tạo tiền đề và động lực mạnh mẽ cho việc triển khai các hoạt động CTXH trong hỗ trợ người nghèo.

Huy động sự tham gia của các tổ chức đoàn thể xã hội, cộng đồng dân cư trong công tác tuyên truyền, vận động người dân tham gia các buổi tập huấn để thêm hiểu hơn về vai trò của nhân viên công tác xã hội.

Phát triển mạng lưới cộng tác viên CTXH tại các thôn, xóm một cách đồng bộ và sâu rộng tại các địa phương đảm bảo tính hệ thống khoa học và gắn kết chặt chẽ trong công tác phối hợp và thực hiện nhiệm vụ.

Đẩy mạnh hơn nữa công tác phối hợp giữa các ngành có liên quan và các đoàn thể đặc biệt là Hội phụ nữ, Đoàn thanh niên, cán bộ làm công tác mặt trận thôn, xóm trong công tác thực hiện chính sách giảm nghèo, trợ giúp xã hội cho đối tượng yếu thế được quy định tại Nghị định 136/NĐ- CP . Đồng thời cần có phương thức xây dựng và kiện toàn mạng lưới CTXH các cấp; tăng số lượng cán bộ, viên chức, nhân viên CTXH làm việc ở cấp cơ sở đảm bảo thực hiện tốt các chính sách xã hội, nhiệm vụ của ngành lao động đặt ra .

Bên cạnh đó, tạo điều kiện để nhân viên CTXH tham gia một cách tối đa nhất vào các hoạt động hỗ trợ người nghèo, đặc biệt là các hoạt động tương tác trực tiếp với người dân để vai trò của nhân viên CTXH được thể hiện qua thực tế một cách rõ nét hơn và tạo ra sự tương tác hai chiều tích cực giữa nhân viên CTXH với người nghèo.

Đồng thời đẩy mạnh công tác phối hợp với các ban, ngành liên quan, để tạo môi trường làm việc tốt nhất phát huy được hết khả năng và vai trò của nhân viên CTXH.

3.5. Giải pháp về nâng cao nhận thức của người nghèo trong việc chủ động vươn lên thoát nghèo

Trước tiên, cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền, vận động, nâng cao nhận thực của toàn thể người dân nói chung và người nghèo nói riêng về công

tác hỗ trợ người nghèo để cùng chung tay xây dựng địa phương phát triển đồng đều, xóa dần ranh giới về sự bất bình đẳng trong xã hội. Cần tham vấn, tư vấn cho hộ nghèo để họ nhận thức được nguyên nhân dẫn đến đói nghèo và có ý thức vươn lên thoát nghèo, không nên ỷ lại vào chính sách hỗ trợ của Nhà nước.

Đồng thời, tại các buổi họp dân và sinh hoạt cộng đồng cần có các hoạt động lồng ghép, xen kẽ thuyết trình, phổ biến về vai trò của nhân viên CTXH trong hoạt động hỗ trợ người nghèo để người dân có cái nhìn gần gũi hơn với nghề CTXH, với vai trò của nhân viên CTXH.

Khuyến khích thành viên hộ nghèo tích cực tham gia các buổi tư vấn nâng cao kiến thức, kỹ thuật canh tác, kinh nghiệm sản xuất, chuyển giao công nghệ. Qua đó, các hộ có thể tìm cho mình giải pháp thoát nghèo bền vững, ổn định, phát triển sản xuất kinh doanh,nâng cao thu nhập và thoát nghèo bền vững.

Tạo điều kiện cho thành viên hộ nghèo tham gia các chương trình hỗ trợ đào tạo nghề và giới thiệu, tạo việc làm tại các cơ quan doanh nghiệp đóng trên địa bàn xã, để họ có thu nhập ổn định, nâng cao chất lượng cuộc sống gia đình.

3.6. Các giải pháp khác (kết nối người nghèo với các nguồn lực sẵn có ở địa phương….)

Đổi mới phương thức hướng dẫn cách làm ăn, khuyến nông, khuyến công, chuyển giao tiến bộ kĩ thuật, công nghệ vào sản xuất. Hỗ trợ người nghèo phát triển sản xuất nông, lâm,.. bền vững theo hướng sản xuất hàng hóa, khai thác tốt thế mạnh sẵn có.

Đầu tư hỗ trợ kết nối hộ nghèo với thị trường thông qua phát triển các mô hình liên kết cung cấp dịch vụ với sản xuất và tiêu thụ sản phẩm

Cùng với đó tổ chức các hoạt động giới thiệu việc làm cho người lao động, đào tạo nghề, tạo điều kiện để hộ nghèo tiếp cận các nguồn vốn vay ưu đãi, huy động các nguồn lực xã hội hóa đối với công tác giảm nghèo tại địa phương.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

Kết luận

Hỗ trợ người nghèo là mối quan tâm lớn của nhiều quốc gia trên thế giới và cả của Việt Nam.Và để thực hiện tốt được mục tiêu của chính sách giảm nghèo thì cán bộ LĐTXH vàcấp cơ sở với vài trò là nhân viên công tác xã hội là rất quan trọng trong việc trợ giúp người nghèo tiếp cận các chính sách nhà nước dành cho người nghèo trên tất cả các lĩnh vực học nghề, việc làm, tín dụng, y tế, giáo dục, trợ giúp pháp lý, nhà ở,..

Qua nghiên cứu này, không chỉ giúp làm sáng tỏ 3 vai trò quan trọng của NVCTXH trong thực hiện hỗ trợ người nghèo vươn lên thoát nghèonhư: Vai trò giáo dục nâng cao nhận thức; Vai trò tư vấn, tham vấn; Vai trò kết nối nguồn lực mà đồng thời nghiên cứu này cũng đã chỉ ra những yếu tố tác động đến việc thực hiện vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ người nghèo hiện nay. Các yếu tố tác động tới vai trò của NVCTXH trong hỗ trợ người nghèo bao gồm yếu tố về trình độ nhận thức của người nghèo còn hạn chế, họ chưa thực sự quan tâm đến quyền lợi mà mình nhận được, còn rụt rè, tự ti, thái độ trông chờ, ỷ lại vào sự hỗ trợ từ các cấp chính quyền.

Nghiên cứu cũng chỉ ra yếu tố liên quan và xuất phát từ chính các NVCTXH, đó là yếu tố về trình độ năng lực của NVCTXH. NVCTXH cần phải có kiến thức, hiểu biết về chuyên môn về CTXH cũng như phải hiểu rõ đặc thù và hoàn cảnh gia đình của các hộ nghèo, từ đó có những hỗ trợ phù hợp cho từng đối tượng. Đồng thời, các yếu tố thuộc về chính quyền địa phương hay yếu tố về chính sách cũng gây ảnh hưởng tới vai trò hỗ trợ của NVCTXH đối với người nghèo hiện nay.

Từ những phân tích về vai trò và các yếu tố ảnh hưởng học viên đã đưa ra được những giải pháp nhằm nâng cao vai trò của NVCTXH trong hỗ trợ

người nghèo tại địa bàn xã như: Giải pháp về nâng cao nhận thức về vai trò của NVCTXH; Giải pháp nâng cao năng lực cán bộ LĐXH; Giải pháp về vai trò của NVCTXH trong hỗ trợ người nghèo tiếp cận các chính sách; Giải pháp về tạo môi trường cho NVCTXH phát huy vai trò hỗ trợ người nghèo đối với chính quyền địa phương; hay các giải pháp khác như kết nối người nghèo với các nguồn lực sẵn có của địa phương.

Tóm lại, nhờ vận dụng vai trò công tác xã hội vào việc hỗ trợ người nghèo mà một số đối tượng là người nghèo đã được tiếp cận với những nguồn lực giúp họ bộc lộ khả năng bản thân, lao động, có thêm thu nhập để nâng cao mức sống của gia đình và vươn lên thoát nghèo bền vững. Bên cạnh đó cũng giúp cán bộ LĐXH tại địa phương được thực hành, vận dụng các kiến thức về công tác xã hội vào thực tế, công tác xã hội trong công tác giảm nghèo nói riêng và công tác xã hội nói chung đang có những tín hiệu phát triển tích cực.

Kiến nghị

- ***Đối với chính quyền địa phương***

Chính quyền địa phương chủ động tăng cường huy động một cách tối đa nhất các nguồn lực của địa phương: nguồn lực từ ngân sách địa phương và nguồn lực xã hội hóa và các nguồn vốn khác, từ đó tạo ra điều kiện tốt nhất cho nhân viên CTXH thực hiện các vai trò trong việc hỗ trợ người nghèo.

- ***Đối với nhân viên Công tác xã hội***

Cần tăng cường các hoạt động tập huấn nâng cao kiến thức và kỹ năng tuyên truyền cho đội ngũ NVCTXH ở cấp xã phường để họ có đủ khả năng thực hiện các hoạt động tuyên truyền, tư vấn, hướng dẫn, cung cấp thông tin về chủ trương chính sách của nhà nước liên quan đến giảm nghèo.

- ***Đối với người nghèo***

Khuyến khích thành viên hộ nghèo tích cực tham gia các buổi tư vấn nâng cao kiến thức, kỹ thuật canh tác, kinh nghiệm sản xuất, chuyển giao

công nghệ. Qua đó, các hộ có thể tìm cho mình giải pháp thoát nghèo bền vững, ổn định, phát triển sản xuất kinh doanh, nâng cao thu nhập và thoát nghèo bền vững.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt

1. Lê Xuân Bá, Nghèo đói và xóa đói, giảm nghèo ở Việt Nam, 2001 http://www.vnep.org.vn

2. Trình Diệu Bình (2007). *Định canh, định cư với xóa đói giảm nghèo ở Hà Giang*

3. Bùi Văn Dương, Vai trò của công tác xã hội trong xóa đói giảm nghèo (nghiên cứu trường hợp tại xã Hải Phòng, huyện Hải Hậu, tỉnh Nam Định).http://repository.vnu.edu.vn

4.Đàm Hữu Đắc, Vai trò của công tác xã hội chuyên nghiệptrong hội thảo Đào tạo và Phát triển Công tác xã hội ở Việt Nam- Thách thức và triển vọng, 2008.

5. Nguyễn Hữu Điệp (2016), Công tác xã hội đối với người nghèo trong giảm nghèo bền vững từ thực tiễn tỉnh Hà Giang.

6. Nguyễn Thị Thu Hà, Nguyễn Việt Nga, Nguyễn Thanh Phương, Báo cáo giảm nghèo tại Việt Nam.

7. Đỗ Thế Hạnh (1999), *Thực trạng và giải pháp nhằm xóa đói giảm nghèo ở vùng định canh, định cư tỉnh Thanh Hóa*

8. Nguyễn Thị Hoa (2011),*Hoàn thiện các chính sách xóa đói giảm nghèo chủ yếu của Việt Nam đến 2015*.

9.Nguyễn Thị Thanh Huyền (2013), *Tác động của hội nhập quốc tế tới bất bình đẳng thu nhập nông thôn – thành thị tại Việt Nam*.

10. Nguyễn Hải Hữu (2005), *Cuộc chiến chống nghèo đói thực trạng và giải pháp*; *Hướng tới giảm nghèo toàn diện, bền vững, công bằng và hội nhập*, Tạp chí Cộng Sản số 9, tháng 5/2006.

11.Trần Trung Kiệt (2012), *Chính sách hỗ trợ tín dụng cho người nghèo huyện Sông Hinh, tỉnh Phú Yên*.

12.Bùi Thị Xuân Mai (chủ biên), Giáo trình Nhập môn công tác xã hội/NXB Lao động – Xã hội Hà Nội 2014

13.Lương Văn Quang (2005), *Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn xóa đói giảm nghèo ở thành phố Hồ Chí Minh*

14. *Vấn đề xóa đói giảm nghèo ở vùng nông thôn nước ta hiện nay*, Nxb Chính trị quốc gia Hà Nội

15. Viện Khoa học Xã hội Việt Nam (VASS) (2011), *Báo cáo giảm nghèo ở Việt Nam- Thành tựu và thách thức.*

Tài liệu nước ngoài

1.World Bank (WB) (2006), Beyond the number: Understanding the institution for monitoring povertyreduction strategies

2. Cơ quan hợp tác phát triển quốc tế Thụy Điển (SIDA) (1995), *Vấn đề nghèo ở Việt Nam*

3.William D.Sunderlin và Huỳnh Thu Ba (2004), *Giảm nghèo và rừng ở Việt Nam*"

PHỤ LỤC 1: PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN

(*Dành cho đối tượng người nghèo)*

Xin kính chào Quý Ông/Bà!

Để thu thập thông tin phục vụ cho nghiên cứu về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo. Rất mong Ông/Bà giúp đỡ bằng cách trả lời bảng khảo sát dưới đây. Những thông tin mà Ông/Bà cung cấp chỉ để phục vụ cho việc nghiên cứu và đảm bảo tính khuyết danh. Xin chân thành cảm ơn sự hỗ trợ của Ông/Bà!

1. Tuổi:…….

2. Giới tính: ☐Nam ☐Nữ

3. Nơi cư trú: Thôn ..... Xã Viên Nội, Huyện Ứng Hòa, Thành phố Hà Nội.

4**. Nghề nghiệp:**

☐Làm nông nghiệp ☐Lao động tự do

☐Làm lâm nghiệp ☐Thất nghiệp

☐Buôn bán nhỏ lẻ ☐Việc làm khác

5. Trình độ văn hóa **Trình độ chuyên môn**

☐Tốt nghiệp THPT ☐Cao Đẳng, Đại Học

☐Tốt nghiệp THCS ☐Trung Cấp

☐Tốt nghiệp Tiểu Học ☐Sơ Cấp

☐Chưa hết Tiểu Học ☐Khác:……

6. Ông/bà có phải là chủ hộ gia đình không?

☐Có ☐Không

7.Số thành viên trong gia đình:.....

8.Ông/Bà có được hướng dẫn, truyền thông gì về các chính sách hỗ trợ người nghèo không?

☐Có ☐Không

Nếu "Không" Ông/ Bà vui lòng cho biết lý do vì sao?

.....

.....

.....

Nếu "Có" Ông/ Bà vui lòng trả lời tiếp các câu hỏi sau:

9.Ông/Bà được truyền thông về chính sách, dự án hỗ trợ cho người nghèo thông qua hình thức nào sau đây?

☐Ti vi ☐Mạng xã hội/ các trang website

☐Loa phát thanh ☐Các cuộc họp/ Tập huấn

☐Truyền thông tại nhà ☐Tờ rơi

10.Ông/Bà được cán bộ địa phương giới thiệu, giải thích về việc thực hiện các chính sách nào dưới đây?

☐Chính sách bảo hiểm y tế ☐Chính sách hỗ trợ về học nghề

☐Chính sách miễn giảm học phí ☐Chính sách hỗ trợ về nhà ở

☐Chính sách tín dung/vay vốn ☐Chính sách hỗ trợ về việc làm

☐Chính sách trợ giúp pháp lý ☐Chính sách trợ cấp xã hội

☐Chính sách khác... cụ thể:.....

11.Ông/Bà đánh giá thế nào về mức độ độ tiếp thu các chính sách đó

STT	Nội dung truyền thông	Tôi đã được nghe và hiểu rõ	Tôi đã được nghe nhưngchỉ hiểu một phần	Tôi đã được nghe nhưng không hiểu
1	Chính sách bảo hiểm y tế			
2	Chính sách miễn giảm học phí			
3	Chính sách hỗ trợ vềdạy nghề			
4	Chính sách hỗ trợ về việc làm			
5	Chính sách hỗ trợ nhà ở			
6	Chính sách tín dụng/vay vốn			
7	Chính sách trợ giúp pháp lý			
8	Chính sách trợ cấp xã hội			
9	Chính sách khác, cụ thể là……			

12. Ông/Bà vui lòng cho biết những hạn chế khó khăn trong việc tiếp nhận thông tin tuyên truyền?

☐Nội dung thông tin truyền đạt dài dòng, khó hiểu

☐Cán bộ cung cấp thông tin chưa đầy đủ, không nhiệt tình giải thích khi cần

☐Không có đủ thiết bị, phương tiện để tiếp nhận thông tin từ các kênh khác nhau

☐Khác:.....

13.Ông/Bà vui lòng cho biết nguyên nhân nào dẫn đến việc ông bà chưa nắm rõ nội dung tuyên truyền?

.....

.....

.....

14. Ông bà đã được tiếp cận với các chính sách nào sau đây?

☐Chính sách bảo hiểm y tế ☐Chính sách hỗ trợ về học nghề

☐Chính sách miễn giảm học phí ☐Chính sách hỗ trợ về nhà ở

☐Chính sách tín dụng/vay vốn ☐Chính sách hỗ trợ về việc làm

☐Chính sách trợ giúp pháp lý ☐Chính sách trợ cấp xã hội

☐Chính sách khác... cụ thể:.....

15. Ông/Bà có được hỗ trợ đào tạo nghề và kết nối việc làmkhông?

☐Có ☐Không

Nếu "Không" xin Ông/Bà cho biết lý do tại sao?

.....

.....

Nếu "Có" xin Ông/Bà trả lời các câu hỏi tiếp theo sau:

16. Ông/Bà có được hỗ trợ, đào tạo nghề và kết nối việc làm ở lĩnh vực nào sau đây?

☐ May mặc	☐ Lao công, người giúp việc tại gia đình
☐ Cơ khí, điện tử	☐ Khác:.....

17.Gia đình ông/bà có nhận được tư vấn, hỗ trợ gì từ cán bộ lao động thương binh xã hội trong quá trình tham gia đào tạo nghề?

☐ Đánh giá/tìm hiểu nhu cầu đào tạo nghề

☐ Xác minh hồ sơ phuc vụ việc đào tạo nghề/giới thiệu việc làm

☐ Tư vấn/định hướng nghề nghiệp phù hợp

☐ Tư vấn về thủ tục tham gia đào tạo nghề/giới thiệu việc làm

☐ Cung cấp thông tin chi tiết về các quyền lợi được hưởng

☐ Tư vấn, giới thiệu việc làm

☐ Không nhận được hỗ trợ gì

☐ Khác (ghi rõ):……

18.Ông/Bà đánh giá thế nào về hiệu quả của công tác giới thiệu và tạo việc làm?

☐ Rất tốt. Tôi đã được giới thiệu và tạo việc làm với công việc rất phù hợp trình độ, năng lực bản thân

☐ Tốt. Tôi đã được giới thiệu và tạo việc làm với công việc phù hợp với năng lực trình độ bản thân

☐ Bình thường.Tôi đã được giới thiệu và tạo việc làm

☐ Không tốt. Tôi đã được giới thiệu và tạo việc làm nhưng không phù hợp trình độ với bản thân tôi và tôi thấy mang tính hình thức, không hiệu quả

19. Ông/Bà vui lòng đánh giá vai trò của cán bộ chính sách trong việc giới thiệu và tạo việc làm.

☐Rất tốt. Cán bộ chính sách nhiệt tình giới thiệu vị trí tuyển dụng việc làm của các công ty và vận động được nguồn lực hỗ trợ việc làm cho tôi.

☐Tốt. Cán bộ chính sách giới thiệu vị trí tuyển dụng việc làm của các công ty và hỗ trợ việc làm tạo thu nhập cho tôi

☐Bình thường. Cán bộ chính sách giới thiệu vị trí tuyển dụng việc làm của các công ty cho tôi được biết

☐Không tốt. Cán bộ chính sách không nhiệt tình giới thiệu đầy đủ thông tin vị trí tuyển dụng việc làm cho tôi

20.Ông/Bà có đề xuất gì để nâng cao chất lượng công tác giới thiệu và tạo việc làm của cán bộ địa phương hay không?

.....

.....

.....

21.Ông/Bà có đề xuất gì để nâng cao vai trò của cán bộ địa phương trong hoạt động giới thiệu và tạo việc làm?

.....

.....

.....

22.Ông/Bà có được hỗ trợ về nhà ở không?

☐Có ☐Không

Nếu “Không” Ông/Bà cho biết lý do vìsao?

.....

.....

Nếu có, ông bà cho biết được hỗ trợ dưới hình thức nào sau đây:

☐Hỗ trợ xây dựng nhà ở hội đoàn thể xã

☐Hỗ trợ xây dựng hội đoàn thể huyện

☐Hỗ trợ tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân hảo tâm

☐Được vay tiền từ ngân hàng và được cấp tiền

23.Ông/Bà vui lòng đánh giá hiệu quả của các hoạt động liên quan đến hỗ trợ xây dựng nhà ở

TT	Hỗ trợ xây dựng nhà	Rất tốt	Bình thường	Không tốt
1	Tặng sổ tiết kiệm			
2	Hỗ trợ vay vốn			
3	Hỗ trợ tài chính			

24.Ông/Bà vui lòng cho biết những khó khăn, vướng mắc trong việc nhận những hỗ trợ về nhà ở?

☐Thủ tục để nhận được nguồn hỗ trợ rất rườm rà

☐Số tiền hỗ trợ xây dựng nhà ít chưa phù hợp với giá cả vật liệu và tiền công

☐Số tiền hỗ trợ ít, gia đình phải vay thêm

☐Khác.....

25.Ông/Bà vui lòng đánh giá vai trò của cán bộ địa phương trong việc hỗ trợ xây dựng nhà ở

☐Rất tốt. Cán bộ chính sách rất nhiệt tình hướng dẫn gia đình tôi làm các thủ tục để nhận hỗ trợ xây dựng nhà ở nhanh gọn, thuận tiện

☐Tốt. Cán bộ chính sách hướng dẫn thủ tục cho gia đình nhận hỗ trợ xây dựng nhà ở thuận tiện

☐Bình thường. Cán bộ chính sách có hướng dẫn gia đình thủ tục nhận hỗ trợ xây dựng nhà ở

☐Không tốt. Cán bộ chính sách hướng dẫn qua loa, hời hợt về thủ tục nhận hỗ trợ xây dựng nhà ngoài ra không giải đáp được những thắc mắc của tôi trong quá trình hoàn thiện thủ tục hồ sơ

26.Mức độ hài lòng của ông/bà về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc thực hiện vai trò là người tư vấn, tham vấn?

☐Rất hài lòng ☐Không hài lòng

☐Hài Lòng ☐Rất không hài lòng

☐Bình thường

27.Ông/Bà có đề xuất gì để nâng cao vai trò của cán bộ địa phương trong hoạt động hỗ trợ xây dựng nhà ở?

.....

.....

28.Ông/Bà có đề xuất gì để nâng cao chất lượng hoạt động hỗ trợ xây dựng nhà ở?

.....

.....

.....

PHỤ LỤC 2: PHIÊU PHỎNG VẤN SÂU

Tôi là học viên cao học ngành Công tác xã hội tại Trường Đại học Lao động và xã hội. Hiện nay, tôi đang thực hiện nghiên cứu về: *"Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người nghèo tại xã Viên Nội, huyện Ứng Hòa, thành phố Hà Nội"***.** Xin Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin về việc hỗ trợ cho người nghèo tại địa phương. Thông tin thu được trong nghiên cứu này sẽ được tôi giữ bí mật và chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

1.Họ và tên:.....

2. Tuổi:…….

3. Giới tính: ☐**Nam** ☐ **Nữ**

4. Nơi cư trú:.....

5. Chức vụ:.....

6. Trình độ chuyên môn

☐Trungcấp/Cao đẳng ☐Đại học ☐Trên Đại học

7. Chuyên môn của ông/bà liên quan đến công việc mình đang đảm nhiệm như thế nào?

.....

.....

8. Thời gian ông/bà công tác tại địa phương?

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
< 1	1 năm	2 năm	3 năm	4 năm	5 năm	6 năm	> 6

9. Xin ông/bà cho biết "*vai trò*" của mình trong việc hỗ trợ cho người nghèo trên địa bàn xã?

.....

.....

10.Xin ông/bà cho biết "*nhiệm vụ*" của mình tại cơ sở trong hỗ trợ cho người nghèo (những công việc cụ thể)

☐Tư vấn, hỗ trợ, xúc tiến việc làm cho người nghèo

☐Tuyên truyền chính sách hỗ trợ cho người nghèo

☐Giải quyết nhu cầu vay vốn của hộ nghèo

☐Thống kê nhu cầu, cũng như lắng nghe mong muốn của người nghèo.

☐Khác (ghi rõ)……

11.Theo ông/bà, người nghèo cần được tư vấn, hỗ trợ, xúc tiến việc làm như thế nào? Hình thức hỗ trợ là gì? (ghi rõ)

.....

.....

12.Xin ông/bà cho biết, tại địa phương hình thức hỗ trợ cho người nghèo như thế nào?

a. Những hình thức hỗ trợ cho người nghèo mà ông/bà đã tham gia thực hiện? (có thể chọn nhiều phương án)

☐Dạy nghề và giải quyết việc làm

☐Hỗ trợ cho người nghèo vay vốn

☐Tiếp cận chính sách hỗ trợ người nghèo với các dịch vụ về y tế

☐Hỗ trợ học phí cho con em hộ nghèo khi tham gia đào tạo nghề

☐Chính sách hỗ trợ người nghèo với các dịch vụ về giáo dục

☐Tạo điều kiện cho người nghèo tham gia những buổi hội trợ, tư vấn việc làm

☐Hỗ trợ sản xuất, tìm đầu ra cho các sản phẩm

☐Một số hình thức trợ giúp khác (ghi rõ)……

b. Quan điểm của ông/bà về chính sách hỗ trợ đối với người nghèo tại địa phương? (ghi rõ)

……

……

……

13. Theo ông/bà, điều kiện sống của những hộ nghèo tại địa phương như thế nào?

.....

.....

14. Ông/bà đánh giá thế nào về chính sách hỗ trợ cho người nghèo tại địa phương?

.....

.....

15. Xin ông/bà cho biết nguyên nhân của tình trạng trên? (ghi rõ)

……

……

……

16. Xin ông/bà cho biết những "*thuận lợi*" trong quá trình thực hiện hỗ trợ cho người nghèo? (ghi rõ).

……

……

……

17. Xin ông/bà cho biết những "*khó khăn*" trong quá trình thực hiện hỗ trợ cho người nghèo? (ghi rõ).

……

……

……

18.Xin ông/bà cho biết, những "*yếu tố tác động*"đến quá trình thực hiện hỗ trợ cho người nghèo? (ghi rõ)

……

……

19. Nhu cầu, mong muốn của ông/bà trong việc thực hiện hỗ trợ cho người nghèo?

……

……

……

20. Mức độ nắm bắt của ông/bà về những chủ trương, chính sách đã được ban hành?

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn ông/bà đã tham gia trao đổi ý kiến!