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

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

TRẦN THỊ THU UYÊN

VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ TRẺ EM LANG THANG TẠI TỔ CHỨC TRẺ EM RỒNG XANH – 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

TRẦN THỊ THU UYÊN

VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ TRẺ EM LANG THANG TẠI TỔ CHỨC TRẺ EM RỒNG XANH – HÀ NỘI

Chuyên ngành: Công tác xã hội

Mã ngành: 8760101

LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. NGUYỄN HỒNG LINH

Hà Nội - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài nghiên cứu ***"Vai trò của Nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ Trẻ em lang thang tại Tổ chức Trẻ em Rồng Xanh – Hà Nội"*** là nghiên cứu của riêng tôi. Các kết quả và số liệu đưa ra trong luận văn là trung thực và dựa trên tình hình thực tế tại địa bàn nghiên cứu.

Người cam đoan

Trần Thị Thu Uyên

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn tốt nghiệp với đề tài: *"**Vai trò của Nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ Trẻ em Lang thang tại Tổ chức Trẻ em Rồng Xanh- Hà Nội**"*, Em xin được bày tỏ lòng biết ơn chân thành và sâu sắc tới cô giáo: TS. Nguyễn Hồng Linh người đã hướng dẫn trực tiếp, tận tâm chỉ bảo nhiệt tình, đóng góp những ý kiến quý báu và sửa chữa những thiếu sót trong suốt thời gian em thực hiện công việc nghiên cứu đề tài.

Em xin gửi lời cảm ơn Ban giám hiệu trường Đại học lao động xã hội, các thầy cô giáo trong khoa Công tác xã hội, các thầy cô trong khoa Sau Đại Học - trường đại học lao động xã hội đã tạo điều kiện cho chúng em có cơ hội để học tập, nghiên cứu và hoàn thiện đề tài luận văn của mình.

Cùng sự nỗ lực của bản thân, em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành tới các em, cán bộ Nhân viên Công tác xã hội tại Tổ chức Trẻ em Rồng Xanh – Hà Nội, đã tham gia trả lời phiếu hỏi để em có được kết quả nghiên cứu chính xác thực tế.

Trong quá trình nghiên cứu, do hạn chế về vốn kiến thức, điều kiện về thời gian có hạn nên luận văn của em không thể tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến, sự cảm thông của quý thầy cô giáo để bài luận văn của em được hoàn thiện và đạt kết quả cao.

Em xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, Tháng năm 2020

Học Viên

Trần Thị Thu Uyên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN

LỜI CẢM ƠN

MỤC LỤC I

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT V

DANH MỤC BẢNG VI

DANH MỤC BIỂU ĐỒ VII

MỞ ĐẦU **1**

1. Tính cấp thiết của đề tài **1**

2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu **3**

3. Mục đích nghiên cứu **13**

4. Nhiệm vụ nghiên cứu **13**

5. Đối tượng nghiên cứu **14**

6. Khách thể nghiên cứu **14**

7. Phạm vi nghiên cứu **14**

8. Ý nghĩa lý luận và ý nghĩa thực tiễn của đề tài nghiên cứu **14**

9. Phương pháp nghiên cứu **15**

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ TRẺ EM LANG THANG **20**

1.1. Các khái niệm cơ bản **20**

1.1.1. Khái niệm công tác xã hội 20

1.1.2. Khái niệm nhân viên công tác xã hội 21

1.1.3. Khái niệm vai trò 22

1.1.4. Khái niệm vai trò của nhân viên công tác xã hội 22

1.1.5. Khái niệm hỗ trợ 24

1.1.6. Khái niệm trẻ em..... 24

1.1.7. Khái niệm trẻ em lang thang..... 25

1.1.8. Khái niệm vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang..... 25

1.2. Một số vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang..... 29

1.2.1. Vai trò là nhà tham vấn..... 29

1.2.2. Vai trò là nhà giáo dục..... 31

1.2.3. Vai trò là nhà biện hộ..... 33

1.2.4. Vai trò là nhà kết nối nguồn lực 35

1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang..... 36

1.3.1. Yếu tố từ phía nhân viên xã hội..... 36

1.3.2 Yếu tố từ phía bản thân trẻ em lang thang..... 38

1.3.3. Yếu tố từ gia đình trẻ 39

1.3.4. Yếu tố từ cộng đồng, các tổ chức xã hội, các chính sách xã hội.... 40

1.4. Quan điểm, chính sách của Đảng và Nhà nước về vấn đề hỗ trợ cho trẻ em lang thang..... 42

1.4.1. Quan điểm của Đảng về công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang..... 42

1.4.2. Chính sách và hệ thống pháp luật của nhà nước về vấn đề trẻ em lang thang..... 44

Tiểu kết chương 1:..... 46

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ TRẺ EM LANG THANG TẠI TỔ CHỨC TRẺ EM RỒNG XANH – HÀ NỘI. 47

2.1. Khái quát về Địa bàn nghiên cứu và Khách thể nghiên cứu 47

2.1.1. Khái quát về tổ chức trẻ em Rồng Xanh..... 47

2.1.2. Đặc điểm về khách thể nghiên cứu..... 50

2.2. Kết quả thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng xanh 60

2.2.1. Thực trạng về nhu cầu hỗ trợ của trẻ từ nhân viên xã hội 60

2.2.2 Thực trạng thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng xanh 66

2.2.2.1 Thực trạng thực hiện vai trò tham vấn cho trẻ em lang thang... 66

2.2.2.2 Thực trạng thực hiện vai trò giáo dục cho trẻ em lang thang.... 73

2.2.2.3. Thực trạng thực hiện vai trò biện hộ cho trẻ em lang thang 81

2.2.2.4. Thực trạng thực hiện vai trò kết nối nguồn lực cho trẻ em lang thang..... 87

2.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến vai trò hỗ trợ của nhân viên công tác xã hội với trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng xanh..... 91

2.3.1. Yếu tố từ phía nhân viên xã hội..... 91

2.3.2. Yếu tố từ phía trẻ em lang thang..... 93

2.3.3. Yếu tố từ phía gia đình Trẻ em lang thang 97

2.3.4. Yếu tố từ phía cộng đồng, tổ chức xã hội..... 98

Tiểu kết chương 2 100

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KHUYẾN NGHỊ TRONG VIỆC NÂNG CAO VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ TRẺ EM LANG THANG 102

3.1. Giải pháp trong việc nâng cao vai trò của nhân viên xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang 102

3.1.1. Đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên xã hội, nhân viên chăm sóc 102

3.1.2. Đẩy mạnh truyền thông về tầm quan trọng của nhân viên xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang 103

3.1.3. Nâng cao nhận thức cho trẻ và gia đình trẻ 103

3.1.4. Đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất tại tổ chức 104

3.2. Khuyến nghị nâng cao vai trò của nhân viên xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang 105

3.2.1. Với nhân viên xã hội 105

3.2.2. Với Trẻ em lang thang 106

3.2.3. Với gia đình trẻ em lang thang 106

Tiểu kết chương 3 110

KẾT LUẬN 111

TÀI LIỆU THAM KHẢO 114

PHỤ LỤC 1 117

PHỤ LỤC 2 126

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Dịch nghĩa
1	CTXH	Công tác xã hội
2	NVXH	Nhân viên xã hội
3	NVCTXH	Nhân viên công tác xã hội
4	TELT	Trẻ em lang thang
5	TERX	Trẻ em rồng xanh
6	PVS	Phỏng vấn sâu

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Đặc điểm trẻ em lang thang tại rồng xanh..... 51
Bảng 2.2: Nhu cầu cần được hỗ trợ của trẻ em lang thang..... 61
Bảng 2.3: Hiểu biết của trẻ em lang thang về vai trò tham vấn..... 66
Bảng 2.4: Nội dung trẻ em lang thang được tham vấn 68
Bảng 2.5: Hiểu biết của trẻ em lang thang về vai trò giáo dục..... 74
Bảng 2.6: Nội dung trẻ em lang thang được hỗ trợ về giáo dục..... 77
Bảng 2.7: Hiểu biết của trẻ em lang thang về vai trò biện hộ..... 82
Bảng 2.8: Hiểu biết của trẻ em lang thang về vai trò kết nối nguồn lực 87
Bảng 2.9: Dịch vụ được kết nối hỗ trợ từ nhân viên xã hội..... 90
Bảng 2.10: Khó khăn của nhân viên xã hội khi thực hiện vai trò giáo dục.... 92
Bảng 2.11: Vấn đề khó khăn của nhân viên xã hội khi thực hiện vai trò tham vấn 95
Bảng 2.12: Khó khăn của nhân viên xã hội khi thực hiện vai trò kết nối nguồn lực..... 98

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Sự hài lòng của trẻ em lang thang về vai trò của NVCTXH 64
Biểu đồ 2.2: Mức độ được hỗ trợ tham vấn của trẻ em lang thang 67
Biểu đồ 2.3: Mức độ cần thiết của vai trò tham vấn 71
Biểu đồ 2.4: Mức độ hài lòng về vai trò tham vấn của nhân viên xã hội 73
Biểu đồ 2.5: Tỉ lệ trẻ em lang thang được hỗ trợ về giáo dục 75
Biểu đồ 2.6: Mức độ cần thiết của vai trò giáo dục 79
Biểu đồ 2.7: Mức độ hài lòng về vai trò giáo dục..... 80
Biểu đồ 2.8: Tỉ lệ trẻ em lang thang được hỗ trợ biện hộ 83
Biểu đồ 2.9: Mức độ cần thiết của vai trò biện hộ 85
Biểu đồ 2.10: Mức độ được kết nối chia sẻ thông tin về dịch vụ chính sách . 88
Biểu đồ 2.11: Mức độ sẵn sàng chia sẻ thông tin của trẻ em lang thang..... 94
Biểu đồ 2.12: Mức độ sẵn sàng đi học lại kiến thức..... 96

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trẻ em là hạnh phúc của gia đình, là tương lai của đất nước, là những mầm non quyết định cho sự phát triển thịnh vượng của dân tộc. Vì vậy, trẻ em phải được chăm sóc trong điều kiện tốt nhất, đó không phải là nhiệm vụ của riêng các cấp hay các ngành nào, mà chính là nhiệm vụ của toàn xã hội. Công tác bảo vệ, chăm sóc trẻ được xem là một trong những chính sách ưu tiên hàng đầu của Đảng, Nhà nước và địa phương trong việc đảm bảo an sinh xã hội, vì mục tiêu phát triển ổn định và lâu dài của đất nước.

Tại nước ta trong những năm gần đây tỉ lệ ly hôn, ly thân ngày càng lớn, nhiều đứa trẻ sinh ra bị mẹ bỏ rơi do hậu quả của việc quan hệ sớm, không lành mạnh của giới trẻ hiện nay, một bộ phận gia đình bố mẹ quá lo vào kinh tế mà dành ít sự quan tâm đến con cái, một bộ phận khác vì lợi nhuận mà bất chấp tất cả sử dụng trẻ em để đạt được mục đích của mình, hậu quả là tỉ lệ trẻ em lang thang, trẻ em mồ côi, bị bỏ rơi, trẻ vi phạm pháp luật, trẻ bị bóc lột sức lao động, thậm chí là buôn bán trẻ em đang có chiều hướng gia tăng. Tuy nhiên trong số những vấn đề của trẻ em hiện nay chúng ta có thể dễ dàng nhận thấy tình hình trẻ em lang thang đang diễn ra ngày càng phức tạp và tăng mạnh về cả số lượng và chất lượng.

Tình trạng Trẻ em lang thang kiếm sống không chỉ tập trung ở một số thành phố lớn như những năm trước mà đã diễn ra trên diện rộng ở hầu khắp các tỉnh, thành trong cả nước. Theo Trung tâm nghiên cứu giới, gia đình và phát triển cộng đồng, tính đến năm 2018 nước ta có khoảng 24.000 trẻ em lang thang kiếm sống. Đây là một thực trạng nhức nhối trong xã hội ta, nhất là khi Việt Nam là một trong những nước đầu tiên ký công ước về bảo vệ quyền trẻ em. [5]

Bản thân trẻ em đi lang thang đã bị mất đi hầu hết các quyền cơ bản của mình, như không được học tập, không được chăm sóc sức khỏe, vui chơi giải trí, không nhận được sự yêu thương, chăm sóc của gia đình và luôn phải đối mặt với nguy cơ bị xâm hại, bị bóc lột sức lao động, khi các em rời bỏ gia đình đi lang thang các em phải tự bươn chải, tìm việc để lao động kiếm sống, 20% số trẻ em lang thang hoàn toàn mù chữ. Nhiều em không tránh khỏi bị tiêm nhiễm những thói hư tật xấu bên lề đường như cờ bạc, hút chích. Vì vậy, lao động trẻ em và trẻ em lang thang là vấn đề chúng ta cần quan tâm, giải quyết.

Đảng và Nhà nước ta rất quyết tâm và đã dành nhiều sự quan tâm cho công tác bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em. Hiến pháp năm 1992 và nhiều văn bản quy phạm pháp luật khác cũng đã thể hiện rõ quan điểm nhất quán của Đảng và Nhà nước ta về trách nhiệm của Nhà nước, gia đình và xã hội trong việc bảo vệ chăm sóc giáo dục trẻ em. Nhân viên công tác xã hội là người trực tiếp làm việc với các em, sử dụng những kiến thức và kỹ năng trong quá trình can thiệp giải quyết vấn đề cho trẻ, vì thế vai trò của nhân viên công tác xã hội vô cùng to lớn, tuy nhiên mạng lưới dịch vụ công tác xã hội, cũng như đội ngũ cán bộ nhân viên xã hội vẫn còn nhiều hạn chế.

Tổ chức Trẻ em Rồng Xanh (Blue Dragon Children’s Foundation) là một tổ chức phi chính phủ hỗ trợ trực tiếp các trẻ em gặp hoàn cảnh khó khăn tại Việt Nam. Giải cứu các em khỏi nguy hiểm, thực hiện chức năng quản lý, chăm sóc và nuôi dưỡng, giáo dục, hướng nghiệp, dạy nghề cho đối tượng là trẻ em đường phố, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn, trẻ em khuyết tật và gia đình các em thoát khỏi đói nghèo. Thông qua sự hỗ trợ của các nhân viên xã hội thực hiện hỗ trợ theo cá nhân, nhóm, cộng đồng, tuy nhiên việc thực hiện vẫn còn nhiều hạn chế, hạn chế về quá trình hỗ trợ can thiệp với đối tượng, khó khăn trong việc kết nối với các đơn vị tổ chức sự nghiệp khác, trong khi số

lượng trẻ ngày một gia tăng gây nên rất nhiều những thách thức trong quá trình làm việc.

Từ những lý do trên, em đã chọn đề tài nghiên cứu **"Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng xanh – Hà Nội"** là tên đề tài luận văn của mình nhằm mục đích tìm hiểu về vai trò của nhân viên công tác xã hội đối với trẻ em lang thang tại đây, qua đó đưa ra những đề xuất giải pháp và khuyến nghị để nâng cao hoạt động hỗ trợ một cách hiệu quả.

2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

2.1. Tổng quan nghiên cứu trên thế giới

Công tác xã hội đã hình thành và rất phát triển tại các quốc gia trên thế giới, trong đó vấn đề trẻ em lang thang là một vấn đề nhận được rất nhiều sự quan tâm của các thành viên, thể hiện qua các công trình nghiên cứu, các cuộc điều tra khảo sát và những đóng góp giúp đỡ thực tế với nhóm đối tượng này. Đã có không ít những nghiên cứu về trẻ em lang thang và công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang.

Những nghiên cứu tìm hiểu về tình hình chung và những vấn đề xảy ra xung quanh trẻ em lang thang.

Claude Nelson (2018), "Chương 5 Trẻ em đường phố: Lĩnh vực can thiệp của Công tác xã hội", Silo.Tips. Bài viết là sự đánh giá về quá trình phát triển nghề công tác xã hội ở Ấn độ, ở trong nghiên cứu này họ đã chọn trẻ em đường phố là lĩnh vực can thiệp công tác xã hội để phân tích, họ nhận định rằng những người sống trên đường phố là điển hình cho biểu hiện cực đoan của bất bình đẳng kinh tế xã hội và nghèo đói. Mọi khía cạnh của cuộc sống của họ đều được phơi bày trước ánh nhìn của công chúng, chúng là biểu hiện của sự suy thoái xã hội, và điều này càng được nhấn mạnh khi chúng là trẻ em và thanh thiếu niên không có người đi kèm. Do đó, trẻ em đường phố là một bộ phận dân số bị thiệt

thòi và dễ bị tổn thương cần được sự quan tâm của các nhân viên xã hội. Giáo dục và đào tạo về công tác xã hội có phạm vi rộng và nắm bắt các lĩnh vực khác nhau của thực hành công tác xã hội, nên chương trình giảng dạy và phương pháp sư phạm không tập trung cụ thể vào trẻ em đường phố. Tuy nhiên, các lĩnh vực chuyên môn khác nhau trong công tác xã hội, chẳng hạn như "tội phạm học và công lý" và "phúc lợi gia đình và trẻ em", đều nắm bắt được một số khía cạnh của vấn đề trẻ em lang thang và nhận ra tầm quan trọng của việc can thiệp với chúng. Các phương pháp thực hành công tác xã hội như làm việc theo nhóm và làm việc nhóm được công nhận là quan trọng trong việc hướng dẫn can thiệp với trẻ em lang thang. [24]

Nghiên cứu của Boateng, AB (2008) *"Trẻ em đường phố Cameron: Kinh nghiệm từ đường phố Accra, Greensboro"* Tạp chí nghiên cứu quốc tế - Số 8

Nghiên cứu này được chia thành bốn phần là giới thiệu, mô tả về trẻ em lang thang, kinh nghiệm của trẻ em đường phố từ Accra và kết luận. Nghiên cứu xác định rằng ở các nước châu Phi, quyền trẻ em bị từ chối trong nhiều trường hợp và trẻ em bị hạn chế truy cập vào các tài nguyên cơ bản. Nghiên cứu tiếp tục tiết lộ rằng không có định nghĩa duy nhất về trẻ em lang thang được chấp nhận ở Accra. Theo nghiên cứu tất cả trẻ em trong độ tuổi từ 9 đến 18 tuổi, những người dành phần lớn thời gian trên đường phố, không có sự giám sát của người lớn có trách nhiệm và không được ghi danh vào bất kỳ cơ sở giáo dục nào có thể được coi là trẻ em lang thang.

Trong nghiên cứu, nhiều kinh nghiệm của trẻ em đường phố đã được chia sẻ và mỗi phần trình bày một tiến thoái lưỡng nan khác nhau. Một số sống trên đường phố với cha, một số khác bị bỏ lại trên đường. Phần chính của nghiên cứu dựa trên quan điểm của trẻ em đường phố về cuộc sống của chúng. Các quan điểm được chia thành hai phần: kinh nghiệm của con trai và kinh nghiệm của con gái. Theo nghiên cứu, các cô gái sống trên đường phố

Accra đang ở trong tình trạng rất khủng khiếp, chàng trai trên đường phố lạm dụng họ về thể chất và tình dục, một số cô gái cũng có bạn trai, vì sống với bạn trai sẽ an toàn hơn nhiều, trong khi những người không có bạn trai thường bị cưỡng hiếp và bị đánh đập hàng ngày. [23]

Nghiên cứu của Lewis, Aptekar (2000), "*Một góc nhìn toàn cầu về trẻ em đường phố trong năm 2000"*.

Nghiên cứu này bao gồm sáu phần: phần một giới thiệu hiện tượng trẻ em lang thang, phần hai đưa ra định nghĩa về Trẻ em đường phố, phần ba đưa ra thảo luận về các gia đình của trẻ em lang thang, phần bốn liên quan so sánh giữa đường phố bọn trẻ của đã phát triển và đang phát triển Quốc gia, phần năm nêu bật dư luận đối với trẻ em lang thang và phần sáu đưa ra những gợi ý thiết thực để làm việc với trẻ em lang thang.

Nghiên cứu xác định hiện tượng trẻ em lang thang là vấn đề toàn cầu và thảo luận về tất cả các yếu tố liên quan ở quy mô lớn hơn. Nghiên cứu lưu ý rằng trẻ em lang thang là sản phẩm của bạo lực gia đình và thiếu thốn nghèo đói. Nghiên cứu mô tả thêm rằng có một sự khác biệt giữa trẻ em lang thang và trẻ em lao động. Hơn nữa, hiện tượng trẻ em lang thang ở các nướcđang phát triển và các nước phát triển khác nhau về bản chất và kích thước, ví dụ như ở các nước phát triển, trẻ em không ra đường do nghèo đói như chúng ta thấy ở các nước đang phát triển. [25]

Ngoài những chủ đề nghiên cứu đi một cách khái quát tổng thể để cho chúng ta một cái nhìn rộng nhất về đối tượng là trẻ em lang thang thì cũng có những nghiên cứu đi vào trọng tâm trong việc giúp đỡ trẻ em lang thang như thế nào, như là giúp trẻ được quay trở lại trường học, giúp trẻ có cuộc sống tốt đẹp hơn, giúp trẻ là đối tượng của sử dụng chất kích thích gây hại.

Nhóm nghiên cứu về cách giúp đỡ trẻ em lang thang và những điều trẻ em lang thang cần hỗ trợ.

Bài viết "*Cách giúp trẻ em đường phố*", the Homestead - Tổ chức phi lợi nhuận và là tổ chức lợi ích công cộng.

Bài viết đã đưa ra một vài thông tin để có thể tìm hiểu và biết được về đối tượng là trẻ em đường phố, những tính cách đặc trưng hay những nguy cơ mà các em đang phải đối mặt, qua đó đã đưa ra những cách để có thể giúp một đứa trẻ là trẻ đường phố như, xây dựng mối quan hệ tích cực với trẻ em trên đường phố, nhẹ nhàng khuyến khích những đứa trẻ như vậy trở về nhà hoặc đến Trung tâm tạm trú Homestead. Đừng phớt lờ chúng, báo cáo những đứa trẻ đó đến đồn cảnh sát gần nhất hoặc văn phòng Sở Phát triển Xã hội địa phương, không di chuyển hoặc đưa những đứa trẻ này về nhà, đến nhà của bạn hoặc đến Homestead. Chỉ nhân viên xã hội được chỉ định và cảnh sát có thể loại bỏ một đứa trẻ mà không có sự đồng ý của cha mẹ. Homestead chỉ có thể chấp nhận một đứa trẻ nếu họ tự giới thiệu hoặc từ một sĩ quan cảnh sát hoặc một nhân viên xã hội được chỉ định với giấy tờ chính xác.

Bài viết đã đưa ra những chỉ dẫn rất hữu ích với mọi người khi tiếp xúc và can thiệp với một đứa trẻ là trẻ đường phố, những chỉ dẫn đó rất thực tế và dễ hiểu để giúp những người không phải là một nhân viên xã hội cũng có thể hiểu cơ bản và có những sự hỗ trợ kịp thời nếu chẳng may họ gặp một đứa trẻ cần đến sự giúp đỡ. [20]

Nghiên cứu *"Làm việc với trẻ em đường phố, Khám phá những cách để hỗ trợ",* (2003), ADB, Ngân hàng Phát triển, Manila, Philippines.

Nghiên cứu này đã được thực hiện để tìm ra rằng làm thế nào Ngân hàng Phát triển Châu Á có thể làm việc cho trẻ em lang thang để đối phó với tất cả các vấn đề liên quan về vấn đề này, Nhóm dễ bị tổn thương. Nghiên cứu cho biết số lượng trẻ em có thể được giảm từ đường phố với kế hoạch và phối hợp hợp lý. Xác định trẻ em lang thang, nghiên cứu nói rằng Trẻ em đường phố là một nhóm đa dạng.

Về sự tham gia của họ trên đường phố, nghiên cứu nhận thấy rằng hầu hết trẻ em lang thang thường tham gia vào nhiều công việc khác nhau để đáp ứng nhu cầu cơ bản của chúng. Họ từng tham gia vào các công việc nguy hiểm, như nhặt rác, đánh giày, bán hoa, rửa xe, một số nguy hiểm hơn như mại dâm, trộm cắp vặt, ăn xin,..mà cũng khai thác chúng bởi người lớn. [13]

Bài viết "*125 triệu trẻ em trên khắp thế giới không thể đến trường. Chúng tôi đang làm việc để thay đổi điều đó*" trên trang thông tin của Street Child.

Nghiên cứu này đưa ra những việc họ đang làm để hỗ trợ những đứa trẻ đường phố, trẻ đói nghèo gặp nhiều khó khăn. Cụ thể trên toàn cầu, hàng triệu trẻ em sống, ngủ hoặc tồn tại trên đường phố - vì xung đột, khủng hoảng hoặc nghèo đói. Không có sự hỗ trợ, họ phải đối mặt với nguy hiểm và bạo lực và là một chặng đường dài từ trường đến. Street Child đã được bắt đầu vào năm 2008 để giúp đỡ những đứa trẻ đường phố ở Sierra Leone đang trong tình huống này. Công việc của họ bắt đầu với một dự án duy nhất cho 100 trẻ em đường phố ở Makeni, Bắc Sierra Leone. Kể từ đó, họ đã trở thành chuyên gia bảo vệ trẻ em và đã giúp hàng ngàn trẻ em lang thang tìm được một ngôi nhà an toàn và đi học.

Họ làm việc để giúp trẻ em ra khỏi đường phố, tránh xa nguy hiểm và đến trường, Họ làm việc với các cộng đồng để xây dựng trường học, đào tạo giáo viên, phát huy tầm quan trọng của giáo dục và đảm bảo rằng tất cả các giải pháp đều bền vững lâu dài, họ hỗ trợ các gia đình có thu nhập thấp với các gói hỗ trợ phù hợp để giúp họ thoát khỏi cảnh nghèo đói cùng cực để họ có đủ khả năng chi trả cho việc giáo dục con cái.

Có thể thấy bài viết đã có những đánh giá và nhận định chính xác những vấn đề khó khăn xoay quanh cuộc sống của các em, đưa ra những hỗ trợ phù hợp về mọi mặt không chỉ với các em mà còn với cả gia đình, đặc biệt rất chú ý đến công tác giáo dục cho các em nhằm giúp các em phát triển bền vững. [18]

Bài viết "*Hướng dẫn Công tác xã hội cho trẻ em lang thang sử dụng chất rối loạn*" Báo cáo gốc của Tạp chí Phục hồi chức năng Iran.

Nghiên cứu này được thiết kế với mục đích cung cấp các hướng dẫn có tổ chức về cách cải thiện tâm lý, y tế và hoàn cảnh xã hội của trẻ em lang thang bị rối loạn sử dụng chất đồng thời. Bài viết đã đưa ra những đánh giá, những nghiên cứu về vấn đề sử dụng chất của trẻ em lang thang, những con số khiến chúng ta đáng phải lo ngại và quan tâm đến vấn đề của trẻ em hiện nay. Từ những vấn đề đó nghiên cứu đã chỉ ra những phương pháp để can thiệp một cách tốt nhất, cụ thể: 1) tiến hành tìm kiếm để xác định tài liệu khoa học, 2) tài liệu được sàng lọc để nhận định hướng dẫn đủ điều kiện và nghiên cứu, 3) yêu cầu định tính về kinh nghiệm của các chuyên gia cung cấp dịch vụ cho trẻ em đường phố với rối loạn sử dụng chất, 4) phát triển dự thảo của hướng dẫn, 5) chia sẻ dự thảo với các chuyên gia và thu thập ý kiến của họ, 6) hướng dẫn hoàn thiện.

Qua đó là những đánh giá trọng tâm trong vấn đề can thiệp, đưa ra những hướng can thiệp phù hợp nhất và đặt lợi ích của trẻ lên hàng đầu, qua tư vấn cá nhân, ưu tiên can thiệp dựa vào gia đình, đáp ứng những nhu cầu cơ bản của trẻ và giới thiệu trẻ đến với trung tâm y tế. [19]

2.2. Tổng quan nghiên cứu ở Việt Nam

Tại Việt Nam ngày càng nhận thấy sự phát triển lớn mạnh của công tác xã hội, cùng với đó trẻ em lang thang cũng nhận được rất nhiều sự quan tâm của các nhà nghiên cứu trong cả nước, cụ thể:

Luận văn *"Công tác xã hội đối với trẻ em lang thang từ thực tiễn thành phố Thủ dầu một, Tỉnh Bình Dương",* Nguyễn Thanh Trúc - Luận văn Thạc sỹ Công tác xã hội, Học viện khoa học xã hội, Năm 2016.

Nghiên cứu đã đưa ra những những yếu tố ảnh hưởng đến công tác xã hội với trẻ em lang thang, cũng như một số tình hình trẻ em lang thang và

Luật pháp, chính sách của Việt Nam. Trong phần thực trạng nghiên cứu chủ yếu đi vào tìm hiểu tình hình trẻ em lang thang tại Thủ dầu một và những thực trạng Công tác xã hội đối với trẻ em lang thang, qua đó là đưa ra những định hướng và giải pháp cho công tác hỗ trợ trẻ em lang lang tại đây.

Ưu điểm, bài viết đã chỉ ra được tình hình thực tế diễn ra về vấn đề trẻ lang thang cũng như những hoạt động công tác xã hội trong hỗ trợ nhóm trẻ này, tuy nhiên bài viết đã trình bày rõ về từng hoạt động cụ thể của công tác xã hội trong quá trình can thiệp và làm việc với trẻ để người đọc có được cái nhìn tổng quát và dễ hiểu hơn, bên cạnh đó tìm hiểu nhu cầu và mong muốn của trẻ cũng sẽ giúp ích rất lớn đến công tác can thiệp hỗ trợ của nhân viên công tác xã hội. [22]

Luận Văn *"Công tác xã hội nhóm đối với trẻ em lang thang từ thực tiễn trung tâm bảo trợ xã hội 1, Thành phố Hà Nội",* Nguyễn Văn Quảng, Luận văn thạc sỹ Công tác xã hội, Học viện khoa học xã hội, năm 2016.

Luận văn đưa ra những cơ sở lý luận để làm căn cứ cho những hoạt động thực hành của ở phần tiếp theo, về những đặc điểm tâm lý và cách tiếp cận trong hoạt động công tác xã hội đối với trẻ em lang thang, một số lý luận về công tác xã hội nhóm với trẻ am lang thang cũng như là những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động này, qua những cơ sở lý luận đó bài viết đã tìm hiểu cụ thể về thực trạng công tác xã hội nhóm với đối tượng là trẻ em lang thang tại trung tâm bảo trợ xã hội xã hội 1, tiếp đó là tiến hành ứng dụng công tác xã hội nhóm trong giải quyết vấn đề và đưa ra những đề xuất, khuyến nghị trong quá trình can thiệp công tác xã hội nhóm với trẻ em lang thang.

Luận văn nghiên cứu đã chỉ ra những hoạt động và thực trạng hỗ trợ của công tác xã hội nhóm với trẻ em lang thang, vì lẽ chúng ta thường thấy những nghiên cứu về cá nhân của trẻ lang thang mà quên mất đi việc can thiệp hỗ trợ dưới hình thức công tác xã hội nhóm cũng giúp ích rất nhiều đến các em, bởi

tỉ lệ trẻ em lang thang rất nhiều, độ tuổi dễ bị tổn thương và lây lan về tâm lý, lợi dụng những đặc tính đó để can thiệp cùng một nhóm có những vấn đề giống nhau sẽ đem lại hiệu quả rất tốt trong quá trình can thiệp, tuy nhiên nếu có thể tìm hiểu qua về nhu cầu mong muốn của các em tại đây thì sẽ có được những cái nhìn sâu sắc hơn đối với người làm nhân viên công tác xã hội trong quá trình can thiệp. [15]

Nghiên cứu "*Trẻ đường phố Việt Nam*", Dương Kim Hồng, Kenichi Ohno, và Viện nghiên cứu chính sách quốc gia sau Đại học Nhật Bản, Diễn đàn phát triển Việt Nam, năm 2005.

Bài nghiên cứu đã đưa ra được những lý luận hết sức đầy đủ xoay quanh vấn đề của trẻ em lang thang Việt Nam, cụ thể đưa ra những định nghĩa từ khái quát đến chi tiết nhất, những khó khăn trong việc thu thập số liệu từ các em, và đồng thời so sánh về tình hình trẻ em lang thang tại hai thành phố lớn của nước ta là Hà Nội và Hồ Chí Minh, những con số cập nhập về tình hình gia tăng của trẻ em đường phố, cũng như lý luận vấn đề trẻ đường phố đến từ đâu, làm gì, hoàn cảnh hiện tại của trẻ ra sao, hay là sau khi được hỗ trợ thì những trẻ em đường phố hiện tại đang có cuộc sống như thế nào, cuối cùng qua những đánh giá và phân tích đó bài viết đã đưa ra những định hướng để làm sao hướng cho trẻ em đường phố đi được con đường đúng đắn nhất.

Qua bài viết thì chúng ta có thể hiểu rất rõ mọi vấn đề của trẻ đường phố, từ đó có những tính toán và biện pháp trong việc hỗ trợ các em hòa nhập cuộc sống và phát triển bản thân. [9]

Bài viết "*Trẻ em lang thang- một vấn đề xã hội cần được quan tâm"*, Đỗ Ngọc Phương, Xã hội học số 2 (50), 1995.

Bài nghiên cứu chủ yếu xoay quanh nội dung về nguồn gốc của trẻ đến từ đâu, và thời gian trẻ ra đi là khi nào, sau khi các em bỏ nhà ra đi thì các em thường sống ở đâu, với ai, giới tính cũng như là trình độ học vấn của nhóm trẻ

này. Tiếp đến đưa ra những hoạt động của trẻ đường phố, cụ thể các em làm công việc gì, thu nhập của các em ra sao và cách các em chi tiêu với số tiền kiếm được, qua đó cũng tìm hiểu những tâm tư nguyện vọng của các em, xem các em có mong muốn như thế nào với tương lai đang còn dài phía trước, cuối cùng là chỉ ra nguyên nhân cũng như là đưa ra giải pháp để có thể hỗ trợ tốt nhất với nhóm đối tượng trẻ em lang thang.

Bài viết đã đi vào nghiên cứu và đánh giá chi tiết các hoạt động, những nội hàm bên trong của vấn đề bỏ nhà ra đi của các em, tìm hiểu những điều sâu thẳm nhất trong suy nghĩ của các em để rồi từ đó đánh giá, đưa ra những sự trợ giúp, những kiến nghị nhằm có thể giúp đỡ các em có một tương lai tốt đẹp hơn. [14]

Bài viết *"Giải quyết vấn đề lao động trẻ em và trẻ em lang thang trong chiến lược bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em",* Bộ Lao động Thương binh và Xã hội, năm 2013.

Đảng và nhà nước ta đã luôn quan tâm đến công tác bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em, cụ thể được thực hiện qua nhiều hiến pháp, văn kiện của đảng, giành tất cả sự quan tâm đặc biệt nhất đến mọi vấn đề của trẻ em, trong đó lao động trẻ em và trẻ em lang đang đang được đảng và nhà nước đặc biệt chú ý. Bài nghiên cứu đã đưa thực trạng con số đáng báo động về tình hình trẻ em lao động sớm cũng như số lượng trẻ em bỏ nhà đi lang thang kiếm sống tại nước ta, từ đó đưa ra một số những giải pháp cụ thể như, nhân rộng mô hình dạy nghề thay thế cho trẻ em lang thang hồi gia, cùng một số giải pháp trong việc bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em như: Đẩy mạnh thực hiện chính sách, đưa ra những chính sách phù hợp nhất với tình hình hiện tại, tăng cường công tác truyền thông giáo dục về Luật bảo vệ chăm sóc và giáo dục trẻ em, bên cạnh đó là củng cố và thực hiện tốt với công tác dạy nghề, gắn

trách nhiệm với gia đình trong việc thực hiện, việc xây dựng và pháp triển hệ thống bảo vệ trẻ em được coi là ưu tiên hàng đầu trong thời gian tới. [2]

"*Cuộc sống của trẻ em lang thang trên địa bàn Hà Nội*" của tác giả Nguyễn Thanh Bình, Đại học Sư phạm Hà Nội đăng trên Trang tin Tổng cục Dân số và phát triển số 5 (122) đã nghiên cứu về cuộc sống sinh hoạt của trẻ em lang thang trên các phương diện về chỗ ở, công việc, thu nhập và chi tiêu của trẻ em lang thang. Bài viết đưa ra kết luận cuộc sống của các em tương đối khó khăn. Đa phần các em đều có hoàn cảnh gia đình éo le. Bản thân các em không có trình độ học vấn hoặc trình độ học vấn thấp nên rất khó khăn trong việc tìm kiếm công việc tạo ra thu nhập ổn định cho bản thân. Hầu hết những công việc mà các em đang làm là những công việc giản đơn, thu nhập thấp và bấp bênh. Vì thế, trong chi tiêu hàng ngày của các em là hết sức tiết kiệm. Các em chỉ chi tiêu cho những nhu cầu thiết yếu của cuộc sống hàng ngày. Nơi ở của các em thường được thuê với giá rẻ nhất có thể, hoặc sống tạm bợ tại những nơi công cộng. Điều này tác động và ảnh hưởng lớn đến cuộc sống và sinh hoạt của trẻ em lang thang. Vì thế, cần thiết có các chính sách hợp lý nhằm hỗ trợ cuộc sống cho các em.

Những nghiên cứu, báo cáo trên đây chỉ mang tính chất tổng kết, lượng giá và định hướng kế hoạch thực hiện giải pháp dành cho nhóm đối tượng trẻ em lang thang. Ở một khía cạnh nào đó, nó có đề cập đến việc tạo ra những cơ hội cho trẻ em được học nghề, có thể làm việc để góp phần giảm bớt khó khăn về kinh tế cho gia đình, bảo đảm chính đời sống của các em. Tuy nhiên, những bài viết này chỉ dừng lại ở mức đánh giá, nhận định sơ bộ, chưa có nghiên cứu nào tìm hiểu sâu về vai trò của nhân viên CTXH trong hoạt động hỗ trợ giáo dục trẻ em lang thang. Do đó, đây cũng chính là tính mới mẻ, sáng tạo của nghiên cứu này. [1]

Tác giả Vũ Trùng Dương đã có bài viết về: *"Cơ hội học tập của trẻ em lang thang - vấn đề cần được quan tâm"* đăng ngày 25/03/2012 trên Cổng thông tin điện tử đường dây tư vấn hỗ trợ trẻ em 1800 1567. Bài viết đã đánh giá học vấn của trẻ em lang thang nhìn chung là thấp vì đa số là những trẻ bỏ học sớm, thất học và thậm chí còn có một số em mù chữ hoặc tái mù chữ. Trẻ em lang thang được tạo điều kiện, có cơ hội học tập, tiếp cận với giáo dục sẽ: Được nâng cao trình độ văn hóa, được phát triển trí tuệ; có hiểu biết về pháp luật, về quyền của mình, có ý thức được tự bảo vệ và chấp hành luật pháp tốt hơn; được đào tạo nghề, có kỹ năng làm việc tốt hơn; được lựa chọn, hoặc chuyển đổi nghề phù hợp với năng lực, sở trường của bản thân và yêu cầu của cuộc sống. Tạo dựng cơ hội học tập cho trẻ em nói chung và trẻ em lang thang nói riêng phải được coi là đầu tư phát triển nguồn nhân lực của đất nước và phải gắn chặt với công tác phòng ngừa và giải quyết tình trạng trẻ em lang thang và tái lang thang. [6]

3. Mục đích nghiên cứu

Mô tả thực trạng vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng Xanh. Từ đó đề xuất những giải pháp và khuyến nghị để nâng cao vai trò của nhân viên xã hội đối với trẻ em lang thang tại địa bàn nghiên cứu.

4. Nhiệm vụ nghiên cứu

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang.

Triển khai các phương pháp thu thập thông tin nhằm đánh giá vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng Xanh.

Đề xuất một số biện pháp nhằm nâng cao vai trò của nhân viên xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang.

5. Đối tượng nghiên cứu

Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng Xanh – Hà Nội.

6. Khách thể nghiên cứu

70 Trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng Xanh (Cả Nam và Nữ, độ tuổi từ 16 tuổi trở xuống)

Phỏng vấn sâu: 10 người bao gồm: 4 trẻ em lang thang, 2 cán bộ quản lý tại Rồng xanh, 4 nhân viên xã hội của Rồng Xanh.

7. Phạm vi nghiên cứu

7.1. Phạm vi về mặt thời gian

Từ năm 2018 đến năm 2020

7.2. Phạm vi về mặt không gian

Tổ chức trẻ em Rồng Xanh tại Hà Nội

7.3. Phạm vi về mặt nội dung

Đề tài nghiên cứu tập trung vào tìm hiểu thực trạng thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng Xanh.

Đặc điểm tâm lý và nhu cầu của trẻ lang thang.

Từ đó đưa ra những đề xuất và khuyến nghị để thực hiện tốt vai trò của nhân viên xã hội trong việc hỗ trợ trẻ em lang thang.

Một số nội dung đánh giá: một số đặc điểm về trẻ em lang thang (trình độ học vấn, hoàn cảnh gia đình,…), nguyên nhân bỏ nhà đi lang thang, nhu cầu của trẻ trong việc được hỗ trợ từ công tác xã hội, vai trò của nhân viên công tác xã hội như vai trò tham vấn, vai trò giáo dục, vai trò biện hộ, vai trò kết nối nguồn lực. Một số yếu tố tác động đến vai trò hỗ trợ, qua đó đưa ra những đề xuất giải pháp và khuyến nghị để nhằm nâng cao vai trò của nhân viên công tác xã hội.

8. Ý nghĩa lý luận và ý nghĩa thực tiễn của đề tài nghiên cứu

8.1 Ý nghĩa lý luận

Nghiên cứu đã đi vào tìm hiểu và làm rõ những khái niệm liên quan đến Công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang, vai trò của nhân viên công tác xã hội đối với trẻ em lang thang, những hoạt động cũng như là yếu tố ảnh hưởng đến trẻ em lang thang, ngoài ra tìm hiểu về những Luật pháp, Chính sách của Đảng và nhà nước trong hỗ trợ trẻ em lang thang.

Nghiên cứu cho chúng ta hiểu rõ hơn về việc áp dụng các lí thuyết, phương pháp của ngành Công tác xã hội vào thực hành như thế nào và hiệu quả của những lý thuyết đó, biết được nhân viên công tác xã hội thực hiện những vai trò gì trong quá trình làm việc với nhóm trẻ em lang thang. Qua đó có được cái nhìn đúng đắn về Công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang.

8.2 Ý nghĩa thực tiễn

Đối với Nhà nước: Kết quả nghiên cứu có thể giúp cho quá trình hoạch định, điều chỉnh, bổ sung những chính sách, chiến lược về các đối tượng yếu thế trong xã hội. Đặc biệt là với trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, trong đó có trẻ em lang thang.

Kết quả nghiên cứu sẽ nhìn thấy được vai trò của nhân viên xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức Rồng Xanh như thế nào, hiệu quả của công tác hỗ trợ ra sao.

Việc tìm hiểu và mô tả sẽ giúp chúng ta có được cái nhìn tổng quát về tình trạng đang diễn ra, vai trò của nhân viên xã hội và hiệu quả trong việc hỗ trợ trẻ em lang thang, các nhân viên công tác xã hội đã thực hiện vai trò đó như thế nào và hỗ trợ các em ra sao, từ đó đưa ra những đề xuất và biện pháp phù hợp nhằm mang lại hiệu quả tốt nhất.

9. Phương pháp nghiên cứu

9.1. Phương pháp phân tích tài liệu

Phương pháp phân tích tài liệu là phương pháp thu thập dựa trên nguồn thông tin sơ cấp và thứ cấp thu thập được từ những tài liệu nghiên cứu, công trình khoa học, sách, báo, đã được nghiên cứu một cách chính thức trước đây để xây dựng cơ sở lý luận để chứng minh giả thuyết về các vấn đề có liên quan đến đề tài nghiên cứu.

Để có được những thông tin cụ thể và chi tiết em đã sử dụng phương pháp phân tích tài liệu. Đó là sử dụng các báo cáo, các thống kê hàng năm của đơn vị có liên quan về vấn đề Công tác xã hội trong hỗ trợ Trẻ em lang thang, qua đó có thêm được thông tin xuyên suốt từ những năm trước và đánh giá được những hiệu quả cũng như những hạn chế trong thời điểm đó và hiện tại tình hình đó đã được khắc phục hay chưa.

Dựa vào những tài liệu của tổ chức em đã tìm hiểu và phân tích để có được cái nhìn cụ thể về tổ chức, về cách thức hoạt động chi tiết của nhân viên xã hội đối với trẻ em lang thang, những ưu điểm và hạn chế của quá trình hỗ trợ, và qua những số liệu và tài liệu của tổ chức đã giúp em có những cái nhìn tổng quát về nhóm đối tượng là trẻ em lang thang, về nhu cầu và tâm lý của trẻ, từ đó em đã vận dụng vào bài nghiên cứu dựa trên tài liệu đã phân tích.

9.2. Phương pháp trưng cầu ý kiến bằng bảng hỏi

Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi là một phương pháp phỏng vấn, được thực hiện cùng một lúc với nhiều người theo một bảng hỏi với những câu hỏi được in sẵn. Người được hỏi trả lời ý kiến của mình bằng cách đánh dấu vào các ô tương ứng theo sự lựa chọn của bản thân.

Tiến hành phát phiếu hỏi đến 70 trẻ em lang thang, (bao gồm cả Nam và Nữ), nhằm mục đích tìm hiểu thực trạng Công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang, từ đó đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động hỗ trợ.

Với phương pháp này bản thân em đã phải nghiên cứu và đưa ra các câu hỏi phù hợp dựa trên đề tài nghiên cứu, sau đó in thành 70 phiếu hỏi và phát

đến tay của nhóm đối tượng nằm trong đề tài bản thân nghiên cứu, quá trình khảo sát cũng phải dựa vào sự giúp đỡ của nhân viên xã hội tại tổ chức để có thể thu về được số phiếu được trả lời đúng với nội dung và yêu cầu.

9.3. Phương pháp quan sát

Phương pháp quan sát là phương pháp tri giác có mục đích, người quan sát trực tiếp thực hiện bằng việc nghe, nhìn và ghi chép lại những gì đã diễn ra liên quan đến đối tượng và những vấn đề xảy ra xung quanh đối tượng, phương pháp này giúp chúng ta có được cái nhìn đa chiều, bao quát và chính xác, thông tin thực tế thu thập được rất khách quan và sinh động từ đó có được những phân tích và đánh giá chính xác nhất.

Ngoài phương pháp điều tra bằng bảng hỏi đã giúp chúng ta có được những thông tin vô cùng quan trọng sâu sắc và hữu ích. Tuy nhiên việc đánh giá vấn đề còn cần phải dựa trên tính chất khách quan và bao quát trực diện nhất. Vì thế trong khóa luận nghiên cứu này cũng đã sử dụng thêm phương pháp quan sát. Đó là việc quan sát những cử chỉ, ánh mắt, lời nói của các em là trẻ lang thang qua các buổi tiếp xúc, để có thể biết rõ hơn độ chính xác của thông tin cũng như là có cái nhìn tổng quan nhất.

Em đã giành thời gian tại tổ chức để quan sát về nhóm trẻ em lang thang, quan sát các hoạt động diễn ra trong một ngày của các em, cũng như được quan sát quá trình hỗ trợ của nhân viên xã hội tại đây khi làm việc với các em, trực tiếp tham gia các hoạt động và qua đó chú ý với vấn đề chung của trẻ, từ đó giúp em có được cái nhìn tổng quan về nhóm đối tượng.

9.4. Phương pháp phỏng vấn sâu

Ngoài những phương pháp điều tra bằng bảng hỏi, quan sát và phân tích tài liệu thì trong đề tài nghiên cứu của mình em còn sử dụng thêm phương pháp phỏng vấn sâu một số cán bộ quản lý, nhân viên xã hội và trẻ em lang thang, bởi lẽ điều tra bằng bảng hỏi giúp chúng ta thu được thông tin

mang tính định lượng, thông tin này là chủ yếu và rất quan trọng tuy nhiên để có cái nhìn khách quan và sâu sắc nhất thì chúng ta cần phải tìm hiểu thêm thông tin qua phương pháp phỏng vấn sâu, sử dụng phương pháp nhằm tìm hiểu sâu và rõ hơn hoạt động công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ lang thang.

Quá trình nghiên cứu đã tiến hành phỏng vấn sâu với 10 người, trong đó có 4 em (bao gồm 2 nam và 2 nữ), 4 nhân viên xã hội và 2 cán bộ quản lý.

Quá trình quan sát và phát phiếu tại tổ chức, em cũng đã xin ý kiến của nhân viên quản lý, xin phỏng vấn sâu với trẻ và phỏng vấn sâu với nhân viên xã hội và cán bộ quản lý, phỏng vấn với từng người theo phương pháp 1/1, bằng việc trao đổi đặt câu hỏi sâu hơn và lắng nghe những chia sẻ ý kiến của nhóm đối tượng và nhân viên xã hội.

9.5. Phương pháp thống kê toán học

Là phương pháp phân tích kết quả khảo sát để thông qua thống kê toán học xử lý số liệu thu thập được từ các phiếu điều tra.

Trong đề tài này, sử dụng phương pháp phân tích định tính để khái quát tài liệu giúp hiểu rõ hơn về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng xanh – Hà Nội. Sử dụng phương pháp phân tích định lượng để xử lý kết quả cỉa những câu hỏi đóng.

Sau khi đã có được số liệu qua quá trình khảo sát em sẽ tiến hành phương pháp thống kê toán học, thống kê số liệu theo các câu hỏi trong bảng hỏi đã phân phát, từ đó để có được những con số vào quá trình phân tích thực trạng của đề tài.

10. Kết cấu luận văn

Bài nghiên cứu này gồm 3 phần chính:

Mở đầu

Nội dung (Gồm 3 chương)

Chương 1: Cơ sở lý luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang.

Chương 2: Thực trạng vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng xanh – Hà nội.

Chương 3: Giải pháp và khuyến nghị trong việc nâng cao vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức Trẻ em Rồng xanh.

Kết luận

CHƯƠNG 1:
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ TRẺ EM LANG THANG

1.1. Các khái niệm cơ bản

1.1.1. Khái niệm công tác xã hội

"Công tác xã hội là một nghề, một hoạt động chuyên nghiệp nhằm trợ giúp các cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao năng lực đáp ứng nhu cầu và tăng cường chức năng xã hội đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ nhằm giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội góp phần đảm bảo an sinh xã hôi". [12]

"Công tác xã hội là hoạt động nghề nghiệp giúp đỡ các cá nhân, nhóm hay cộng đồng để nhằm nâng cao hay khôi phục tiềm năng của họ để giúp họ thực hiện chức năng xã hội và tạo ra các điều kiện xã hội phù hợp với các mục tiêu của họ" (Zastrow, 1996: 5). [7]

"Công tác xã hội là hoạt động thực tiễn, mang tính tổng hợp được thực hiện và chi phối bởi các nguyên tắc, phương pháp hỗ trợ cá nhân, nhóm và cộng đồng giải quyết vấn đề. Công tác xã hội theo đuổi mục tiêu vì phúc lợi hạnh phúc con người và tiến bộ xã hội" [21]

"Công tác xã hội góp phần giải quyết hài hòa mối quan hệ giữa con người và con người, hạn chế phát sinh các vấn đề xã hội, nâng cao chất lượng cuộc sống của thân chủ xã hội, hướng tới một xã hội lành mạnh, công bằng, hạnh phúc cho người dân và xây dựng hệ thống an sinh xã hội tiên tiến". [17]

Trong phạm vi đề tài chúng tôi vận dụng khái niệm của TS Bùi Thị Xuân Mai làm cơ sở cho nghiên cứu của mình. Công tác xã hội cũng là một nghề đã được công nhận tại nước ta, đối tượng của công tác xã hội là những người yếu thế như phụ nữ, trẻ em, người cao tuổi, những người gặp vấn đề trong cuộc

sống mà bản thân họ không thể tự mình giải quyết được và cần đến một bên có thể giúp đỡ họ nhận ra vấn đề và cùng đi đến giải quyết những vấn đề đó, những vấn đề như là bạo lực trong gia đình, ly hôn, trẻ em mâu thuẫn với gia đình bỏ nhà đi lang thang…ngoài ra công tác xã hội tích cực trong việc đưa ra ý kiến trong việc hoàn thiện chính sách, những bất cập ảnh hưởng đến lợi ích và quyền lợi đối tượng của công tác xã hội.

1.1.2. Khái niệm nhân viên công tác xã hội

"Nhân viên xã hội là người được đào tạo và trang bị các kiến thức và kĩ năng trong công tác xã hội, họ có nhiệm vụ: Trợ giúp các đối tượng nâng cao khả năng giải quyết và đối phó với vấn đề trong cuộc sống, tạo cơ hội để các đối tượng tiếp cận được nguồn lực cần thiết, thúc đẩy sự tương tác giữa các cá nhân, giữa cá nhân với môi trường tạo ảnh hưởng tới chính sách xã hội, các cơ quan tổ chức vì lợi ích của cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng thông qua hoạt động nghiên cứu và hoạt động thực tiễn". [8]

Nhân viên công tác xã hội là những nhà chuyên nghiệp làm chủ những nền tảng kiến thức cần thiết, có khả năng phát triển các kỹ năng cần thiết, tuân theo những tiêu chuẩn và đạo đức của nghề công tác xã hội. *(DuBois and Miley, 2005: 5*).

Nhân viên công tác xã hội là những con người theo học về chuyên ngành công tác xã hội tại các cơ sở đào tạo, họ được trang bị những kiến thức về lý thuyết và thực hành về đối tượng trợ giúp, những lý thuyết như tâm lý học, hành vi con người và môi trường xã hội hay chuyên ngành công tác xã hội với cá nhân, nhóm, gia đình và cộng đồng…thực hành trực tiếp với cộng đồng, với những đối tượng là trẻ em, phụ nữ gặp những vấn đề trong cuộc sống.

Khi đối tượng gặp những vấn đề khó khăn không thể tự mình giải quyết được thì khi đó nhân viên xã hội sẽ vận dụng kiến thức và kỹ năng của mình để giúp họ có thể tìm ra được nguyên nhân của vấn đề, như là vì sao xảy ra

mâu thuẫn trong gia đình, vì sao bản thân có những suy nghĩ tiêu cực…từ đó đưa ra những giải pháp khắc phục nguyên nhân, tạo cơ hội cho họ có kinh nghiệm để nhìn nhận ra những vấn đề và cách giải quyết đối phó khi những vấn đề tương tự không may xảy ra.

1.1.3. Khái niệm vai trò

Vai trò là một hoặc nhiều chức năng mà cá nhân ấy phải đảm trách trước xã hội. Theo Robertsons vai trò là một tập hợp các chuẩn mực, hành vi, quyền lợi và nghĩa vụ được gắn liền với một vị thế xã hội nhất định. [28]

Mỗi cá nhân có vô vàn vai trò, có bao nhiêu mối quan hệ xã hội thì có bấy nhiêu vai trò xã hội. Vị thế và vai trò của cá nhân trong xã hội bắt nguồn từ vị trí kinh tế, chính trị, xã hội của họ, từ địa vị của các cá nhân thuộc các giai cấp và các nhóm xã hội khác mà quy định nên. Mỗi cá nhân có nhiều vị thế và vai trò khác nhau ở gia đình, ngoài xã hội…và tuỳ theo vai trò của mình mà cá nhân sẽ có cách ứng xử, hành vi, tác phong, hành động tương ứng với vai trò mà cá nhân đảm trách.

Vai trò là tập hợp các chuẩn mực hành vi, nghĩa vụ và quyền lợi gắn liền với vị thế nhất định

Vai trò xã hội là mô hình hành vi được xác lập một cách khách quan căn cứ vào đòi hỏi của xã hội đối với các vị thế, các đòi hỏi này được xác định căn cứ vào các chuẩn mực xã hội, các chuẩn mực này không giống nhau ở các xã hội. Ở các xã hội khác nhau cùng một vị thế xã hội nhưng mô hình hành vi của các vai trò xã hội rất khác nhau.

1.1.4. Khái niệm vai trò của nhân viên công tác xã hội

Nhân viên công tác xã hội có những vai trò như: Vai trò là người vận động nguồn lực, vai trò là người kết nối, vai trò là người biện hộ, vai trò là người vận động, vai trò là người giáo dục, vai trò là người tạo sự thay đổi, vai trò là người tư vấn, vai trò là người tham vấn, vai trò là người trợ giúp xây

dựng và thực hiện kế hoạch cộng đồng, vai trò là người chăm sóc, vai trò là người xử lý dữ liệu, vai trò là người quản lý hành chính, vai trò người tìm hiểu khám phá cộng đồng. (*Theo quan điểm của Feyerico năm 1973)*

Nhân viên công tác xã hội sẽ thực hiện các vai trò để cùng đối tượng giải quyết vấn đề.

Với vai trò là người vận động nguồn lực nhân viên xã hội sẽ trực tiếp kêu gọi vận động nguồn lực về tiền, hàng, vật phẩm, thiết bị hoặc các nguồn lực khác từ cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, nhà hảo tâm, các cá nhân hoặc nguồn ngân sách nhà nước.

Vai trò giáo dục là việc cung cấp kiến thức kỹ năng nâng cao năng lực cho cá nhân, gia đình, nhóm hay cộng đồng qua tập huấn, giáo dục cộng đồng để họ có hiểu biết, tự tin và tự mình nhìn nhận vấn đề đánh giá vấn đề phân tích và tìm kiếm nguồn lực cho vấn đề cần giải quyết.

Vai trò kết nối nhân viên xã hội sẽ giới thiệu thân chủ tiếp cận tới các dịch vụ, chính sách nguồn tài nguyên đang sẵn có trong cộng đồng.

Vai trò biện hộ giúp bảo vệ quyền lợi cho đối tượng để họ được hưởng những dịch vụ, chính sách, quyền lợi của họ đặc biệt trong những trường hợp họ bị từ chối những dịch vụ, chính sách mà họ là đối tượng được hưởng.

Vai trò tư vấn và tham vấn sẽ giúp cho những đối tượng có khó khăn về tâm lý, tình cảm và xã hội vượt qua được sự căng thẳng, khủng hoảng duy trì hành vi tích cực đảm bảo chất lượng cuộc sống.

Vai trò là người chăm sẽ trợ giúp đối tượng như trực tiếp cung cấp dịch vụ chăm sóc đối tượng yếu thế.

Vai trò người tạo sự thay đổi về đời sống cũng như tư duy của người yếu thế và người dân trong cộng đồng nghèo vươn lên làm chủ cuộc sống.

1.1.5. Khái niệm hỗ trợ

Theo từ điển tiếng Việt thì hỗ trợ là: Giúp đỡ nhau, giúp thêm vào: hỗ trợ bạn bè, hỗ trợ cho đồng đội kịp thời. [26]

Hỗ trợ về khía cạnh xã hội là sự tương trợ giữa người với người, những người biết hỗ trợ cho những người chưa biết. Kẻ mạnh có thể hỗ trợ cho những kẻ yếu thế để tạo ra mối quan hệ tốt đẹp cùng phát triển, tiến tới xã hội văn minh hơn.

Hỗ trợ về khía cạnh kinh tế là người có tiền sẽ hỗ trợ cho người không có tiền, người có tiềm lực kinh tế hỗ trợ cho người có trí tuệ để cùng nhau phát triển phục vụ mục tiêu chung.

Theo từ điển Cồ Việt: Hỗ trợ có nghĩa là giúp lẫn nhau như việc đề xuất vốn để hỗ trợ cho các doanh nghiệp.

Do vậy theo tác giả nghiên cứu có thể hiểu hỗ trợ là một cách ngắn gọn là "hỗ trợ là giúp đỡ nhau cùng phát triển vì mục tiêu chung của hai bên hoặc toàn xã hội".

1.1.6. Khái niệm trẻ em

Theo quan điểm của một số tổ chức quốc tế trực thuộc Liên hiệp quốc như Quỹ Dân số (UNFPA), Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO), Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa (UNESCO) xác định trẻ em là người dưới 15 tuổi. [16]

Theo Điều 1, Công ước Quốc tế về Quyền trẻ em của Liên hiệp quốc công bố năm 1989 xác định "Trong phạm vi công ước này, trẻ em có nghĩa là dưới 18 tuổi, trừ trường hợp luật pháp áp dụng với trẻ em đó quy định tuổi thành niên sớm hơn". [4]

Tại Việt Nam, theo Điều 11, Luật Bảo vệ chăm sóc và giáo dục trẻ em sửa đổi năm 2004 thì "Trẻ em là công dân Việt Nam dưới 16 tuổi". [11]

Trong phạm vi của đề tài, chúng tôi vận dụng khái niệm Trẻ em theo *Điều 11, Luật Bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em sửa đổi năm 2004.* Trên

cơ sở đó, nhóm trẻ trong phạm vi nghiên cứu là những trẻ em lang thang dưới 16 tuổi tại Tổ chức Trẻ em Rồng Xanh, quận Hoàn Kiếm, TP Hà Nội.

1.1.7. Khái niệm trẻ em lang thang

"Trẻ em lang thang là trẻ em rời bỏ gia đình tự kiếm sống, nơi kiếm sống và nơi cư trú không ổn định, trẻ em cùng với gia đình đi lang thang". [10]

Như vậy có thể nói trẻ em lang thang mà sự nuôi dưỡng của chúng trong gia đình bị suy yếu khiến chúng phải chia sẻ trách nhiệm để gia đình có thể tồn tại bằng cách lao động từ sớm, trên đường phố bằng các ngành nghề khác nhau như bán vé số, bán kẹo, báo, đánh giày…và nơi chúng thường tập trung là đô thị và các thành phố lớn.

"Trẻ em đường phố, hay trẻ bụi đời, trẻ em lang thang là những đứa trẻ sống trên các đường phố của một thành phố. Chúng hoàn toàn không có sự chăm sóc và bảo vệ của gia đình. Đa số trẻ em trên các đường phố nằm trong khoảng từ 5 đến 17 tuổi, và số lượng của chúng trong các thành phố có sự khác biệt. Trẻ em đường phố sống trong các toà nhà bỏ hoang, các hộp các tông, công viên hay trên chính đường phố. Đã có nhiều nỗ lực được viết ra để định nghĩa trẻ em đường phố, nhưng khó khăn lớn nhất là không có các tiêu chí chính xác, mà là một sự liên tục, giữa những đứa trẻ thỉnh thoảng ở trên các con phố và ngủ trong một ngôi nhà với những người cha mẹ không quan tâm, với những đứa trẻ sống hoàn toàn trên các đường phố và không có sự chăm sóc hay giám sát của người lớn". [27]

1.1.8. Khái niệm vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang

Từ những khái niệm trên ta có thể đưa một khái niệm chung nhất:

"Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang là việc nhân viên công tác xã hội sử dụng những kiến thức và kĩ năng của mình để hỗ trợ đối tượng là trẻ em lang thang về mặt tâm lý, giáo dục, hướng

nghiệp,…cùng các em giải quyết những vấn đề khó khăn, nâng cao năng lực, đáp ứng nhu cầu, đảm bảo cho các em có một môi trường an toàn và ổn định cuộc sống".

*** Đặc điểm tâm lý và nhu cầu của trẻ em lang thang**

Đặc điểm tâm lý của trẻ em lang thang

Cuộc sống khó khăn vất vả khiến các em phải bươn chải kiếm sống ngoài xã hội vì thế tâm lý của trẻ em lang thang khác so với các trẻ em bình thường khác, tâm lý của trẻ em lang thang phản ánh những nét đặc trưng cơ bản về những điều mà các em đang phải trải qua.

Tâm lý sợ hãi, lo âu

Cuộc sống ngoài đường phố và gặp rất nhiều người xấu khiến các em có tâm lý sợ hãi và lo âu, các em sợ bản thân bị đánh đập, sợ bị lừa đảo, các em không biết được người xấu và người tốt vậy nên luôn nghi ngờ và từ chối những sự giúp đỡ từ người khác. Với trẻ em gái thì sự lo lắng hơn hết đó là xâm hại tình dục, vì không có sự bảo vệ của người lớn mà bản thân lại không đủ khả năng để tự bảo vệ cho bản thân khiến các em luôn trong tình trạng sợ hãi.

Luôn có sự tự vệ và phòng ngự

Tuy bản thân có những sự hạn chế về năng lực nhưng do phải thường xuyên đối đầu với những nguy cơ đe dọa đến tính mạng, đến việc kiếm sống nên các em luôn phải cảnh giác trong trạng thái phòng ngự bất kể những gì có thể làm tổn hại đến mình.

Có lòng thương người, sẵn sàng giúp đỡ những người gặp khó khăn

Các em rất dễ thông cảm, đồng cảm với người có cùng hoàn cảnh khó khăn như người già, người nghèo, người cô đơn không nơi nương tựa, người bị bỏ rơi, người gặp hoạn nạn,…

Gắn kết với nhóm bạn bè có cùng hoàn cảnh

Các em có cùng chung hoàn cảnh, chung độ tuổi vì thế các em rất dễ gắn kết với nhau để tạo thành từng nhóm sống, cùng nhau đi kiếm tiền, cùng nhau tìm chỗ ẩn nấp và đối phó khi gặp những khó khăn, các em đề ra những nguyên tắc của nhóm và cùng nhau thực hiện, với các em tình đoàn kết tương trợ được đặt ra trên hết, cùng nhau đùm bọc và chia sẻ mọi yêu thương vui buồn trong cuộc sống.

Có lòng tự trọng cao

Là những người sớm tự kiếm tiền, tự làm chủ cuộc sống, không phải phụ thuộc nên các em nhận thấy được giá trị của bản thân, trong mối quan hệ với bạn bè cùng hoàn cảnh luôn muốn được bạn bè tôn trọng và không muốn bị lép vế, tỏ ra khó chịu khi người khác hương hại hoặc đánh giá thấp chúng, vì vậy nếu tổn thương lòng tự trọng các em dễ có thái độ hung hang để bảo vệ bản thân mình.

Nhu cầu của trẻ em lang thang

Để có thể tồn tại thì ai trong số chúng ta đều phải có những nhu cầu tự nhiên nhất trong cuộc sống, với trẻ em lang thang cũng như vậy các em đều có những nhu cầu để có thể tồn tại và phát triển trong cuộc sống.

Nhu cầu được ăn uống đầy đủ

Cũng giống như chúng ta, nhu cầu cơ bản nhất của con người đó chính là được ăn uống, ngủ nghỉ… tuy nhiên với trẻ em lang thang thì nhu cầu này dường như lớn hơn bao giờ hết, vì cuộc sống khốn khó khiến các em rơi vào tình trạng thiếu đồ ăn, thức uống, nhịn đói là một tình trạng thường xuyên xảy ra với các em khi mà gia đình không đủ điều kiện quan tâm, trong khi các em còn quá nhỏ để có năng lực tự lo cho bản thân một cách tốt nhất, vì thế có đồ ăn đầy đủ là một khao khát vô cùng lớn của các em để các em có thể sống và tồn tại.

Nhu cầu an toàn

Khi lang thang trên đường phố để kiếm sống trẻ rất sợ những hành động của mình bị người khác nhòm ngó, theo dõi, ngăn chặn bắt bớ, thu gom. Vì thế trẻ luôn có một nhu cầu được an toàn trong hành động.

Khi ăn uống, tụ tập, đàm đạo với bạn bè đồng cảnh, cũng như với những giấc ngủ với màn sương chiếu đất, trẻ luôn mong có sự an toàn. Những trẻ ngủ trên đường phố có nhiều nguy cơ gặp tai họa hơn so với các em ngủ với gia đình (hoặc những em ngủ lang thang ngoài phố nhưng có gia đình cùng đi theo). Các em này thường bị mất cắp, bị đánh đập hoặc bị "dân anh chị" trấn lột. Các em thường nơm nớp lo âu về cuộc sống mất an toàn.

Nhu cầu được yêu thương và đồng cảm

Một số trẻ đi lang thang vì gia đình ruồng bỏ hoặc gia đình quá khó khăn không đáp ứng được một số nhu cầu hết sức cơ bản như: ăn, mặc, học và nhất là tình thương. Mặt khác bị xã hội bình thường ruồng bỏ về mặt tâm lý, các em tìm thấy mối quan hệ thân tình ấm cúng của người đồng cảnh, tương thân, tương trợ lẫn nhau.

Với vẻ bề ngoài bướng bỉnh, phong trần nhưng bên trong đứa trẻ lang thang rất cần tình thương và sự che chở đùm bọc.

Trẻ cần một tình yêu thương thực sự và một sự cảm thông, đồng cảm sâu sắc tự đáy lòng. Đã bao lần bị xua đuổi, bị đánh đập hoặc bị giao cho cảnh sát, vì thế trẻ lang thang đường phố khó tin vào chúng ta. Trước khi gắn bó với một ai, các em muốn được bảo đảm là các em có thể tin nơi người đó được. Vì thế những người làm công tác tiếp xúc với trẻ lang thang đường phố, đặc biệt với các em có tâm lý tuyệt vọng, chán chường phải biết hòa nhập với các em, xác lập một tình cảm và sự tin cậy ở các em.

Nhu cầu được học tập và học nghề

Đa phần trẻ em lang thang đều nghỉ học còn sớm vậy nên kiến thức phổ thông của các em đều chưa tốt, các em cũng lo lắng về cuộc sống sau này khi mà bản thân các em viết chữ còn chưa rõ, kiến thức lại hạn hẹp vậy nên được học tập để có thể có định hướng tốt hơn trong cuộc sống cũng là mong muốn của các em.

Nhu cầu được khẳng định bản thân

Mặc dù đi lang thang rời khỏi gia đình để ra ngoài xã hội nhưng các em cũng có những nhận thức và mong muốn riêng của bản thân, các em cũng có những năng khiếu mong muốn được thể hiện và phát triển như nấu ăn, hội họa, âm nhạc, trang điểm… vì thế các em cũng mong muốn được mọi người nhìn nhận những khả năng và phát triển của bản thân, không muốn bị coi thường.

1.2. Một số vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang

1.2.1. Vai trò là nhà tham vấn

Nhân viên xã hội trợ giúp gia đình và cá nhân tự mình xem xét vấn đề, và tự thay đổi.

Tham vấn chính là một quá trình trợ giúp tâm lý con người trong đó nhà tham vấn sử dụng chính những kiến thức, áp dụng các kỹ năng chuyên môn và thêm vào đó là thái độ nghề nghiệp để có thể thiết lập được các mối quan hệ bổ trợ tích cực với thân chủ của mình. Nhằm giúp đỡ thân chủ có thể nhận thức được hoàn cảnh của vấn đề để có thể thay đổi tích cực về mặt cảm xúc, suy nghĩ và hành động, tìm kiếm các giải pháp phù hợp nhất để giải quyết các vấn đề của chính mình.

Tham vấn giúp thân chủ giảm bớt các cảm xúc tiêu cực ngay khi họ đang phải đối diện với hoàn cảnh khó khăn trong cuộc sống của họ, tham vấn sẽ

giúp cho thân chủ tăng cường sự hiểu biết về bản thân và nhận biết được bản thân mình chính là nguồn lực để giúp đỡ chính mình.

Đồng thời, tham vấn giúp cho việc giải quyết vấn đề về mặt tâm lý hiệu quả, nâng cao sự tự tin cho các thân chủ bằng cách đưa ra những quyết định hết sức lành mạnh và thực hiện những quyết định đó một cách dễ dàng. Giúp thân chủ có khả năng ứng phó được với hoàn cảnh hiện tại đang có vấn đề, từ đó mang đến cho họ khả năng giải quyết vấn đề trong tương lai.

Các ca tham vấn tâm lý sẽ giúp cho các thân chủ nhận thấy được rõ hơn vấn đề mà mình đang gặp phải, mặc dù trước kia họ không thể nào tự nhìn thấy được. Từ đó, thân chủ có thể nhìn thấu được vấn đề của mình để có thể tự đưa ra sự lựa chọn và quyết định dưới sự hỗ trợ và định hướng của nhà tham vấn.

Trẻ em lang thang là đối tượng gặp rất nhiều vấn đề về tâm lý, cuộc sống gặp nhiều khó khăn về kinh tế, gia đình mâu thuẫn giữa bố mẹ hay những cú sốc tinh thần nào đó đã khiến những đứa trẻ rời bỏ gia đình, rời bỏ người thân đi lang thang để kiếm sống, việc đi xa khỏi gia đình trong điều kiện thiếu thốn về tình cảm lẫn vật chất khiến các em phải đối mặt với những thử thách những nguy hiểm rình rập. Các em thường là đối tượng để ý của bọn buôn bán người, sử dụng các em vào mục đích kiếm tiền, bóc lột sức lao động trẻ em, thậm chí trẻ em gái dễ trở thành đối tượng của việc mua bán, xâm hại tình dục… vì vậy việc nhân viên xã hội với vai trò là nhà tham vấn trợ giúp các em về vấn đề tâm lý là hết sức quan trọng và cần thiết, đưa các em trở lại với tâm lý ổn định sẽ giúp các em bình tĩnh trong cuộc sống, không bị các đối tượng xấu lợi dụng đánh động mà đi theo để thực hiện các hoạt động không tốt gây thiệt hại cho bản thân, gia đình và xã hội, nếu không có sự tham vấn kịp thời của các nhân viên xã hội các em sẽ dễ chán nản cuộc sống, buông bỏ bản thân, không quan tâm đến những điều chuẩn mực, dễ bị nghe theo những

sự dụ dỗ theo nhóm đối tượng xấu. Vậy nên hỗ trợ tham vấn tâm lý cho trẻ em lang thang không chỉ cần thiết mà còn phải kịp thời trước khi bản thân các em bị tác động tâm lý và niềm tin từ các đối tượng khác.

Trẻ em lang thang là những người dễ bị tổn thương, nhạy cảm, luôn lo lắng và tâm thần bất an, không xác định rõ tương lai của mình. Nhân viên CTXH lúc này đóng vai trò là người hỗ trợ chính về mặt tâm lý cho họ thông qua những buổi trò chuyện, chia sẻ. Sự an ủi, động viên của NV CTXH sẽ giúp họ an tâm, bớt lo lắng hơn để bắt đầu tiếp nhận những hỗ trợ tiếp theo. Các em đã trải qua những tổn thương lớn về tâm lý, có thể bị bạo hành bởi những người thân, bị lạm dụng tình dục … Bởi vậy, nhân viên CTXH cần kiên nhẫn trong việc thiết lập mối quan hệ tin tưởng và duy trì mối quan hệ này trong suốt quá trình hỗ trợ. Mối quan hệ này chỉ có thể được tạo dựng thông qua việc nhân viên CTXH thể hiện thái độ chân thành, nhiệt tình và những kĩ năng như lắng nghe và thấu cảm ở mức độ cao. Trong những trường hợp các em gặp những vấn đề về tâm lý nghiêm trọng, nhân viên CTXH có thể giới thiệu các em tới gặp chuyên gia tâm lý hoặc bác sĩ tâm thần để tham gia các buổi trị liệu về tâm lý.

1.2.2. Vai trò là nhà giáo dục

Nhân viên xã hội là người sẽ cung cấp kiến thức kỹ năng liên quan tới vấn đề họ cần giải quyết, nâng cao năng lực cho cá nhân, gia đình, nhóm hay cộng đồng qua tập huấn, giáo dục cộng đồng để họ có hiểu biết, tự tin và tự mình nhìn nhận vấn đề, đánh giá vấn đề, phân tích và tìm kiếm nguồn lực cho vấn đề cần giải quyết. Nhân viên xã hội có thể tổ chức các khóa tập huấn cho người dân trong cộng đồng để cung cấp thông tin, kiến thức về bảo vệ môi trường, về phòng chống bạo lực gia đình.

Trẻ em lang thang là đối tượng gặp nhiều khó khăn trên con đường học vấn của mình, hoàn cảnh gia đình đã khiến nhiều em phải bỏ học đi lang

thang phụ giúp cha mẹ, hay những cú sốc tinh thần khiến các em chán nản việc học hành không có động lực để đi học, thiếu vắng đi sự quan tâm chăm sóc của cha mẹ khi còn nhỏ khiến các em bị thiếu hụt đi những kiến thức văn hóa, kĩ năng sống, cách giao tiếp, cách chăm sóc bản thân…

Với lứa tuổi của các em khi rời bỏ gia đình rời bỏ quê hương thường ở trong lứa tuổi đang có những sự bất ổn về tâm lý, sự lệch lạc trong nhận thức, sự thiếu hiểu biết về những vấn đề bên ngoài xã hội, các em thiếu đi định hướng tương lai cho bản thân, nghĩ đến những điều trước mắt mà không biết cuộc sống sau này khi các em lớn lên các em cần những điều gì để có thể tự nuôi lấy bản thân có một nhận thức đầy đủ để phát triển trong xã hội, các em bước ra khỏi vòng tay của bố mẹ nhưng mang một tâm lý sợ hãi về cuộc đời, vai trò của nhân viên xã hội là đưa ra kế hoạch phù hợp cho từng vấn đề của các em, với những em thiếu hụt về vấn đề học vấn thì cần có những sự can thiệp về vấn đề học tập để các em trước mắt có một trình độ học vấn nhất định phù hợp với độ tuổi đang phát triển của bản thân các em, với những em đã đáp ứng được về vấn đề học vấn thì cần giáo dục về vấn đề hướng nghiệp việc làm cho các em, giúp các em đưa ra được những kế hoạch cho tương lai dựa vào những năng khiếu, tiềm năng, sở thích của các em, để từ đó giúp các em định hướng con đường tương lai mà các em đang theo đuổi, với những em còn thiếu đi những kỹ năng sống như chưa biết cách giao tiếp với mọi người thì NVXH cũng giáo dục cách thức để các em có thể tự tin nói chuyện chia sẻ và bày tỏ quan điểm.

Giáo dục ở đây không chỉ là giáo dục về mặt kiến thức học vấn mà còn giáo dục về các kỹ năng cho các em, việc thiếu hụt những kĩ năng cần thiết cho cuộc sống sẽ khiến các em gặp rất nhiều những khó khăn sau này, vì thế đưa ra những chuẩn mực những nề nếp để các em có thể tự biết cách chăm sóc cho bản thân, biết cách giao tiếp và ứng phó với những vấn đề xảy ra

trong cuộc sống thường ngày. Các em do thiếu hụt nhiều kĩ năng nên đa phần các em cảm thấy tự ti về bản thân mình, nhút nhát, rụt rè, việc nâng cao sự tự tin cho các em là một phần quan trọng khiến cuộc sống của các em có tương lai hơn, việc thiếu tự tin sẽ gây cho các em tâm lý sợ hãi, bi quan không tin vào bản thân mình, từ đó bỏ lỡ nhiều cơ hội trong cuộc sống, nắm bắt tâm lý đó và can thiệp kịp thời đã là một bước khởi đầu quan trọng của nhân viên xã hội trong quá trình làm việc với trẻ em.

1.2.3. Vai trò là nhà biện hộ

Theo Hiệp hội Công tác xã hội (Năm 2000) Biện hộ là hoạt động thúc đẩy và bảo vệ quyền con người nhằm đem lại công bằng xã hội cho tất cả mọi người đặc biệt là những người yếu thế trong cộng đồng.

Nhân viên Công tác xã hội là người đại diện của thân chủ có trách nhiệm bênh vực quyền lợi chính đáng cho người bị thiệt thòi. Giúp cho thân chủ hiểu đúng hoàn cảnh và thực trạng của họ, đặc biệt là những vấn đề liên quan đến chính sách và pháp luật của nhà nước, những vấn đề liên quan đến quyền và lợi ích chính đáng hợp pháp của người dân.

Nâng cao năng lực cho thân chủ về các chính sách, luật pháp của nhà nước, kỹ năng trình bày, diễn đạt vấn đề, nguyện vọng của mình. Chuyển tiếng nói của người dân đến các cơ quan ban ngành có liên quan.

Nhân viên xã hội là người bảo vệ quyền lợi cho đối tượng để họ được hưởng những dịch vụ chính sách, quyền lợi của họ, đặc biệt trong những trường hợp họ bị từ chối những dịch vụ chính sách lẽ ra họ được hưởng.

Nhân viên Công tác xã hội không sử dụng hình thức cưỡng ép hay đe dọa để thay đổi hành vi của người hay cơ quan chức năng cung cấp dịch vụ. Nhân viên công tác xã hội sử dụng quyền lực xuất phát từ kiến thức và kỹ năng chuyên môn của mình như một chuyên gia, từ các chức năng nghề nghiệp hợp pháp của cơ quan tổ chức để tạo sự thay đổi. Nhân viên công tác

xã hội còn đóng vai trò như người hoạt động tìm kiếm sự thay đổi cơ chế, cấu trúc, tạo quyền lực cho người yếu thế, trong đó có thân chủ, đang cần sự trợ giúp, cần quan tâm tới sự mất công bằng, sự bị tước bỏ quyền con người. Họ cần thực hiện cả các hoạt động như thương thuyết, thậm chí là đấu tranh và nhiều trường hợp có những mâu thuẫn bất đồng, tạo sức mạnh thông qua việc huy động sự hiểu biết và đồng lòng của cộng đồng.

Trẻ em lang thang thường gặp vấn đề khó khăn trong việc đến trường, do khó khăn về cuộc sống mà các em thường phải bỏ học dở dang để đi bán hàng và kiếm tiền phụ bố mẹ, cũng do gia đình không đủ điều kiện để cho em đến trường mà nhiều em phải bỏ học từ sớm, một số em thì gặp phải vấn đề như không có giấy khai sinh, không có giấy tạm trú sinh sống,… những điều đó khiến các em khó khăn trong việc quay trở lại trường học, từ những vấn đề đó nhân viên xã hội sẽ là người đứng ra với vai trò là người biện hộ để giúp các em giải quyết những khó khăn trong việc làm thủ tục pháp lý, nhân viên xã hội làm việc với chính quyền địa phương, làm việc với các cơ sở giáo dục để tạo điều kiện hỗ trợ các em có thể quay lại trường học.

Việc học tập ở đây bao gồm cả việc học nghề cho trẻ, với những trẻ đã ở một độ tuổi nhất định có nhu cầu học nghề thì NVXH cũng là người đứng ra biện hộ giúp các em học nghề khi có nhu cầu tuy nhiên vẫn đảm bảo được một số yêu cầu nhất định, ngoài ra thì việc chuyển trường, lợi ích khi các em học tập tại trường cũng được NVXH với vai trò của mình đứng ra để hỗ trợ các em, tuy nhiên việc này được thực hiện khi trẻ thực sự có nhu cầu và mong muốn đi học, bởi lẽ nếu có sự ép buộc thì trẻ rất dễ chán nản và có thể bỏ học giữa chừng, vậy nên chuẩn bị cho các em một tâm thế sẵn sàng giúp các em hoàn toàn mong muốn và tự nguyện và việc rất quan trọng mà NVXH cần phải làm.

Với vai trò này, NVXH đã mang đến cơ hội được học tập cho nhiều trẻ em lang thang, đã biện hộ để các em được tiếp cận với hệ thống giáo dục, được thực hiện quyền cơ bản mà các em xứng đáng được hưởng. Và trên thực tế, nhiều em đã trưởng thành, có cuộc sống ổn định nhờ cơ hội này.

1.2.4. Vai trò là nhà kết nối nguồn lực

Nhân viên xã hội là người có được những 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 để họ tiếp cận với những nguồn lực, chính sách, tài chính, kỹ thuật, để có thêm sức mạnh trong giải quyết vấn đề.

Mỗi trẻ em lang thang lại có những vấn đề khác nhau cần được hỗ trợ, như hỗ trợ về mặt tâm lý, pháp lý, học tập, đào tạo nghề…Để có thể hỗ trợ được các đối tượng yếu thế trong giải quyết vấn đề của bản thân thì việc nhân viên xã hội cần nắm bắt rõ những dịch vụ gì đang có gắn với đối tượng, những chủ trương hay chính sách của đảng nhà nước cũng như các chương trình của các tổ chức cá nhân bên ngoài sẽ là một việc vô cùng quan trọng và cần thiết, bởi lẽ nếu không nắm rõ thì quyền lợi của đối tượng cũng sẽ bị ảnh hưởng, vấn đề sẽ khó khăn hơn do họ không có kiến thức và thông tin liên quan đến bản thân mình, chính vì vậy nhân viên xã hội như là một cầu nối truyền tải thông tin đến cho đối tượng cũng như giới thiệu đối tượng đến với những cá nhân, tổ chức đang triển khai các chương trình. Đây là vai trò vô cùng quan trọng giúp các tổ chức cá nhân giúp đỡ được đúng người và kịp thời, giúp các chính sách của đảng và nhà nước hỗ trợ được chính xác và nắm bắt đầy đủ những thông tin về các đối tượng. Tuy nhiên khi thực hiện vai trò này thì NVXH cần trao đổi rõ ràng với người cung cấp dịch vụ về vấn đề hoàn cảnh của các em để họ có thể hiểu được những khó khăn mà các em gặp phải, những điểm yếu và điểm mạnh của các em để từ đó đưa ra những cách

thức phù hợp hiệu quả, tránh gây nên những tổn thương không đáng có với các em.

Trong điều kiện các chế độ, chính sách hỗ trợ, ưu đãi chưa thể đảm bảo cho các em có một cuộc sống chất lượng cao, môi trường sống an toàn, lành mạnh, các cơ hội được phát triển thì sự hỗ trợ từ phía cá nhân, tổ chức, cộng đồng là nhân tố quan trọng phù hợp với xu hướng phát triển và tinh thần nhân văn sâu sắc. Tuy vậy, không phải bất cứ nơi nào, thời điểm nào có nhu cầu cần hỗ trợ là có thể tìm thấy những nguồn lực tương ứng, nhất là trong bối cảnh lòng tin đang dần mai một bởi một số đối tượng vụ lợi cá nhân. Do đó, công tác kết nối nhằm huy động các nguồn lực hỗ trợ cho trẻ em lang thang là hết sức quan trọng và cần thiết.

1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang

1.3.1. Yếu tố từ phía nhân viên xã hội

Ngoài những khó khăn từ phía trẻ em lang thang thì những vấn đề đến từ phía bản thân nhân viên xã hội cũng gây ra những cản trở và khó khăn nhất định. Khó khăn đầu tiên đó là về vấn đề nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ nhân viên công tác xã hội, những yếu kém trong công tác đào tạo nghề CTXH như thiếu tài liệu giảng dạy, chương trình giảng dạy nhiều trường chưa hoàn thiện, thiếu giảng viên có đủ trình độ, thiếu cơ sở thực hành và những cán bộ hướng dẫn thực hành tại cơ sở, thiếu các chương trình đào tạo sau đại học về CTXH đó là những khó khăn và hạn chế để có thể giúp những nhân viên công tác xã hội đang thực hành tại cơ sở có một kiến thức và kỹ năng thực hành tốt nhất.

Trình độ kiến thức, kỹ năng và đạo đức của NVCTXH có sự ảnh hưởng to lớn đến việc thực hiện các vai trò của NVXH đến với trẻ em, nếu không có trình độ đào tạo cơ bản về công tác xã hội, tâm lý học, hay những nghề có liên quan thì bản thân NVXH đã thiếu đi kiến thức cơ bản để có thể hiểu và thực

hành làm việc với đối tượng, ngoài ra nếu không được tập huấn, không chịu khó học hỏi để nâng cao trình độ kiến thức của bản thân thì khi làm việc trực tiếp với đối tượng là TELT nhân viên xã hội sẽ không hoàn thành tốt được vai trò của bản thân mình, không có kỹ năng hỗ trợ các em trải qua khủng hoảng, không có trình độ để hiểu về những luật pháp chính sách hay những quyền mà các em được hưởng, không có khả năng để biện hộ quyền lợi cho các em được đi học, được thăm khám sức khỏe, hay không đủ khả năng để kết nối các em đến với các nơi họ đang có nhu cầu tuyển dụng việc làm, những điều đó sẽ khiến cơ hội của các em bị mất đi, vấn đề của các em sẽ không thể giải quyết nếu người NVXH thiếu đi những kiến thức và kỹ năng như vậy, cùng với đó thiếu đạo đức về nghề CTXH cũng khiến NVXH thiếu đi sự đồng cảm yêu thương và chia sẻ với các em, từ đó ảnh hưởng rất lớn đến quá trình hỗ trợ và thực hiện các vai trò của NVXH.

Những hạn chế về số lượng cũng như chất lượng đội ngũ cán bộ tham gia cung cấp các dịch vụ CTXH. Đa số những cán bộ làm việc trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ CTXH chưa được qua đào tạo chuyên môn nghiệp vụ hoặc chỉ được tập huấn chuyên môn trong thời gian ngắn, số lượng những người hoạt động trong nghề công tác xã hội được đào tạo chuyên môn một cách bài bản rất ít, số ít được đào tạo tại nước ngoài, trình độ thạc sĩ tiến sĩ tham gia giảng dạy nghề cũng còn hạn chế, tình trạng đào tạo ồ ạt mà nặng về lý thuyết chưa có tính ứng dụng thực hành cũng là một thách thức lớn trong quá trình phát triển nghề công tác xã hội hiện nay.

Sự thiếu vắng của các hiệp hội nghề nghiệp về thực hành và đào tạo. Hiện nay chúng ta chỉ mới có được chi hội nghề Công tác xã hội, sự thiếu vắng đó sẽ khiến cho các sinh viên công tác xã hội những người mà sẽ là những nhân viên xã hội trong tương lai thiếu đi môi trường để thực hành, để tiếp xúc và thực hành với nghề, vì trong việc học trên trường mà không có

thêm những cơ sở thực tế để có thể được tiếp xúc và hiểu rõ về ngành thì sau này mất rất nhiều thời gian để làm quen và thực hành lại, với bản thân một sinh viên công tác xã hội thiếu đi điều đó thì sẽ thụ động, nặng về lý thuyết mà thiếu đi những kỹ năng ứng dụng, trong khi công tác xã hội lại là một nghề làm việc trực tiếp với con người, phải được tiếp xúc nhiều thì mới có thể nâng cao kĩ năng nghề nghiệp, như vậy thiếu môi trường thực hành thực tế cho những sinh viên công tác xã hội là một khó khăn ban đầu trong vấn đề thực hiện vai trò của mình khi bắt đầu quá trình với công việc.

1.3.2 Yếu tố từ phía bản thân trẻ em lang thang

Việc hỗ trợ của nhân viên xã hội giúp ích rất nhiều cho cuộc sống của các em lang thang kể cả về vật chất lẫn tâm lý, tuy nhiêu không phải lúc nào sự giúp đỡ đó cũng được thuận lợi và dễ dàng, mà sự khó khăn lại đến ngay từ những người đang cần đến sự trợ giúp, đó là một rào cản quan trọng trong việc giúp các em trở lại với nền tảng tâm lý ổn định và cuộc sống tốt hơn.

Dù được hỗ trợ để giúp các em có được cuộc sống tốt hơn nhưng không phải đứa trẻ nào cũng sẵn sàng đồng ý và hợp tác, có thể do các em bị tổn thương tâm lý nên các em mất đi niềm tin vào người khác, các em sống khép kín và ngại chia sẻ thông tin, các em đã quen với việc đó nên các em không muốn thay đổi, vì thế sẽ càng gây khó khăn trong quá trình tiếp cận và làm việc với các em, nhân viên xã hội sẽ phải giành rất nhiều thời gian ban đầu để nói chuyện, tạo lòng tin với các em, khi các em có sự tin tưởng thì mới có thể chia sẻ câu chuyện của bản thân và gia đình mình, một khi đã có được niềm tin thì các em lại rất có sự gắn bó với nhân viên xã hội.

Ngoài khó khăn là vấn đề ngại chia sẻ với NVXH thì khó khăn nữa đó là việc cung cấp thông tin của các em, nhiều em có những suy nghĩ tiêu cực, môi trường khiến các em rơi vào hoàn cảnh khó khăn khiến các em khó đặt niềm tin vào người khác, không biết được người ta giúp đỡ mình hay là muốn hại

mình, vì thế các em thường nói dối khi được hỏi về những vấn đề của bản thân, vì sợ phải thay đổi nên các em không thành thật với thông tin của mình, khiến các NVXH gặp phải rất nhiều cản trở về công sức lẫn thời gian.

Với vấn đề học tập, với trẻ là trẻ em lang thang thì vấn đề để thuyết phục trẻ quay trở lại trường học là một vấn đề vô cùng khó khăn, vì nhiều em đã bỏ học từ rất lâu đi lang thang một thời gian dài, các em đã bỏ xa việc học một thời gian, nên việc các em quay trở lại môi trường học tập trên trường hàng ngày, việc làm bài tập ở nhà và trả bài sẽ rất khó khăn với các em.

Nhiều em đã đồng ý quay trở lại trường học nhưng do không quen, khó thích nghi, tâm lý từ những ánh nhìn của các bạn, những áp lực học tập từ phía thầy cô, phải cố gắng rất nhiều mới theo đuổi được chương trình học và so với các bạn được học đầy đủ thì các em phải chịu những thiệt thòi hơn, từ đó dễ gây ra tâm lý chán nản, không làm bài tập về nhà, trốn học, bỏ học.

Ngoài vấn đề đó thì khi các em quay trở lại với môi trường học tập các em mang một tâm lý xa lánh với các bạn, dễ nhạy cảm khi có vấn đề xảy ra nên các em rất dễ xảy ra mâu thuẫn với các bạn, hoặc khi các em quen thuộc với môi trường quen với những bạn trong trường thì các em cũng dễ bị các bạn dụ dỗ như bỏ học đi chơi game, sử dụng thuốc lá… tất cả những điều đó khiến cho NVXH phải can thiệp từ cả phía các em và làm việc giải quyết vấn đề với cả nhà trường và thầy cô của các em.

1.3.3. Yếu tố từ gia đình trẻ

Gia đình trẻ là vấn đề cũng gây rất nhiều khó khăn trong việc hỗ trợ của phía nhân viên xã hội, thường gia đình của các trẻ em lang thang có một cuộc sống gặp nhiều khó khăn, khó khăn đầu tiên phải nói về kinh tế, thất nghiệp không có công ăn việc làm ổn định, nhiều trẻ sinh sống tại những vùng biên giới, vùng kinh tế khó khăn, trình độ về học vấn nhận thức còn hạn chế, mối quan hệ giữa các thành viên trong gia đình ảnh hưởng (như bố mẹ ly hôn, ly

thân, bố mẹ đang sinh sống với người mới..), mâu thuẫn mối quan hệ giữa các thành viên trong gia đình, thường xuyên xảy ra bạo lực, giữa vợ - chồng, giữa cha mẹ - con cái,… sự bất lực với hoàn cảnh khiến các em nảy sinh những suy nghĩ tiêu cực bỏ nhà đi lang thang, tìm cho mình một cuộc sống thoát khỏi sự tổn thương về tinh thần, hay từ những sự khó khăn của gia đình các em đã bỏ học và đi kiếm sống phụ giúp gia đình.

Chính những sự khó khăn từ cuộc sống của gia đình trẻ gây nên những thách thức cho nhân viên xã hội trong quá trình tiếp xúc và làm việc hỗ trợ trẻ em lang thang, nhiều TELT không được làm giấy khai sinh, gia đình không có nơi ở cố định, gây nên sự khó khăn trong quá trình làm thủ tục để giúp các em có thể quay trở lại trường học. Bố mẹ, ông bà còn thiếu đi sự quan tâm đến các em nên từ chối sự giúp đỡ của nhân viên xã hội, họ nặng về quan điểm địa phương, trình độ nhận thức còn nhiều hạn chế, họ sợ trách nhiệm, sợ những rắc rối sẽ xảy ra sau này khi gia đình có những thay đổi, nên họ không có niềm tin từ những sự hỗ trợ của người khác và từ chối.

1.3.4. Yếu tố từ cộng đồng, các tổ chức xã hội, các chính sách xã hội

Vì là một nghề non trẻ nên việc phát triển nghề CTXH ở Việt Nam còn gặp nhiều khó khăn, thách thức tập trung ở những vấn đề sau.

Thứ nhất là nhận thức về nghề CTXH và các dịch vụ trong CTXH còn hạn chế. Các ngành, các cấp và người dân chưa biết nhiều đến ngành CTXH, cán bộ, nhân viên CTXH, chưa nhận dạng được họ là ai, làm việc gì và ở đâu. Vai trò, nhiệm vụ CTXH là gì, sự khác biệt giữa CTXH với các ngành nghề liên quan khác. Vì vậy để CTXH được hoàn toàn công nhận là một nghề chuyên nghiệp ngang bằng với những nghề nghiệp khác như giáo viên hay bác sỹ cần có thời gian và những phương pháp tuyên truyền hiệu quả.

Thứ hai là chưa hoàn thiện cơ sở pháp lý để xác định vài trò, vị trí và quyền hạn cho nhân viên công tác xã hội để họ thực hiện tốt hơn công tác hỗ trợ đối tượng yếu thế và những người có nhu cầu dịch vụ CTXH.

Thứ ba là quy mô và phạm vi hoạt động các dịch vụ xã hội của hoạt động CTXH còn hạn chế. Hiện nay hệ thống các tổ chức liên quan đến cung cấp các dịch vụ về CTXH chủ yếu hình thành ở ngành lao động, thương binh và xã hội, chưa hình thành ở các ngành y tế, giáo dục và tư pháp…

Bên cạnh đó, các hình thức trợ giúp, các dịch vụ CTXH chưa phong phú và chất lượng cũng như hiệu quả còn hạn chế. Các hoạt động hiện tại mang nặng tính quản lý nhà nước hơn là hướng dẫn, hỗ trợ cung cấp dịch vụ công cho các đối tượng có hoàn cảnh đặc biệt, nhằm giúp họ tự giải quyết các vấn đề xã hội nảy sinh. Thêm vào đó, phương thức can thiệp giải quyết vấn đề chủ yếu là xử lý vấn đề khi sự việc xảy ra chứ chưa trú trọng đến cả biện pháp phòng ngừa, do vậy kết quả chưa thực sự hiệu quả.

Một khó khăn nữa trong việc học tập của trẻ đó là không phải nhà trường nào cũng nhận trẻ lang thang cơ nhỡ, độ tuổi của các em thường quá so với quy định để vào trường công. Biện hộ để các em được Nhà trường tiếp nhận là một sự nỗ lực đáng kể của nhân viên xã hội. Công việc này đòi hỏi tính linh hoạt và mềm dẻo trên cơ sở những kiến thức hiểu biết về các chính sách và pháp lý liên quan đến quyền học tập của trẻ.

Ngoài ra những công ty, nơi làm việc họ cũng gây ra rất nhiều khó khăn trong quá trình trẻ xin việc tại đây, họ đánh giá một cách thiếu khách quan và cho rằng nếu nhận các em vào làm việc sẽ có nhiều rủi rõ xảy ra, không đánh giá cao năng lực của các em, hơn nữa kể cả được nhận vào làm việc thì mức lương họ trả và những lợi ích giành cho các em cũng bị ảnh hưởng.

Đó là những khó khăn đang đè nặng lên vai của những người làm Nhân viên xã hội, để từ đó họ càng phải cố gắng nhiều hơn nữa trong công tác hỗ

trợ giúp đỡ các em quay trở lại cuộc sống bình thường, được đảm bảo các quyền cơ bản, được mọi người tôn trọng, không bị phân biệt đối xử, mọi người sẽ có cái nhìn khác đi về các em, thay đổi giúp mọi người mở rộng vòng tay tạo điều kiện để các em không bị tự ti về bản thân, tạo động lực giúp các em cố gắng và phát huy toàn diện.

1.4. Quan điểm, chính sách của Đảng và Nhà nước về vấn đề hỗ trợ cho trẻ em lang thang

1.4.1. Quan điểm của Đảng về công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang

Hiện nay, số TELT thay đổi cả về số lượng, hình thức và tính chất cũng phức tạp hơn. Trẻ em lang thang xuất hiện nhiều ở các thành phố lớn như Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, các em đi lang thang kiếm sống trên đường phố với các công việc, như đánh giầy, bán báo, kẹo cao-su, bán vé số hoặc làm giúp việc gia đình, trông trẻ, làm việc trong các nhà hàng, quán bia... Đây chính là nhóm trẻ có nguy cơ bị ngược đãi, bị bạo lực, bị xâm hại và lạm dụng rất cao. Trước đây, TELT chỉ đơn thuần là trẻ em Việt Nam, thì hiện nay còn có cả đối tượng TELT là người nước ngoài (Lào, Campuchia), nhóm trẻ em này xuất hiện chủ yếu ở Thành phố Hồ Chí Minh, một số tỉnh biên giới phía nam của Việt Nam và có nguy cơ gây mất ổn định an toàn xã hội, ảnh hưởng đến vấn đề di cư quốc tế.

Phòng, chống, ngăn ngừa và giải quyết vấn đề lao động trẻ em đòi hỏi phải có một chiến lược tổng thể, cần sự góp sức của cả xã hội. Hiện nay, ở Việt Nam mức độ xử lý các đối tượng lạm dụng LĐTE và bạo hành trẻ em vẫn còn quá nhẹ, chủ yếu mới dừng lại ở việc nhắc nhở, xử phạt hành chính. Đã đến lúc cần phải căn cứ vào các quy định của Bộ luật Lao động để xử lý nghiêm các cơ sở có hành vi bóc lột LĐTE và sử dụng LĐTE không đúng pháp luật. Một mặt, đề cao sức mạnh của luật pháp, trừng trị nghiêm khắc

những kẻ ngược đãi, bóc lột trẻ em, bắt trẻ em làm việc quá sức trong các điều kiện độc hại, mặt khác, tạo ra những cơ hội cho trẻ em được học nghề, có thể làm việc để góp phần giảm bớt khó khăn về kinh tế cho gia đình, bảo đảm chính đời sống của các em.

Mô hình dạy nghề thay thế cho TELT hồi gia là hình thức mà Dự án Hỗ trợ TELT (Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội) đã triển khai trong những năm qua (2009 - 2011) tại 51 xã/08 tỉnh (Vĩnh Phúc, Hưng Yên, Thanh Hóa, Hà Tĩnh, Thừa Thiên Huế, Phú Yên, Khánh Hòa, Quảng Ngãi) là một mô hình đáng quan tâm. Với mục tiêu trợ giúp cho TELT hồi gia trở về với gia đình được đến trường và được hòa nhập với cộng đồng làng/xã, Dự án đã hỗ trợ dạy nghề thay thế cho cha, mẹ, anh, chị hoặc những người trực tiếp nuôi dưỡng TELT để làm kinh tế giúp các em trở về với gia đình.

Mô hình dạy nghề thay thế được hàng nghìn người tham gia, đạt hiệu quả thiết thực. Thứ nhất, giúp cho TELT trở về với gia đình, có thể tiếp tục đi học và phụ giúp gia đình giảm bớt khó khăn về kinh tế. Thứ hai, việc học mang tính chất truyền nghề tại địa phương nên đầu tư không cao, tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại, ăn ở, đối tượng học và độ tuổi được mở rộng, người nông dân có thể vừa làm những công việc đồng ruộng, vừa học và làm nghề tại gia đình nên đã thu hút được nhiều người tham gia. Tuy nhiên, điều quan trọng là phải biết kết hợp giữa dạy nghề và tìm đầu ra cho các sản phẩm mới mong phát huy hiệu quả lâu dài, bền vững.

Có thể khẳng định, dạy nghề cho TELT hồi gia là một giải pháp tình thế hữu hiệu. Các em không bị ngược đãi, bị cưỡng bức, có thu nhập để duy trì cuộc sống, rèn luyện cho các em tính cần cù, chịu khó, phát triển kỹ năng nghề ở các em.

(Nguồn: Theo Cục bảo vệ, chăm sóc trẻ em (Năm 2018), "Giải quyết vấn đề lao động trẻ em và trẻ em lang thang trong Chiến lược bảo vệ chăm sóc và giáo dục trẻ em", Trung tâm Nghiên cứu Giới, gia đình và phát triển cộng đồng.)

1.4.2. Chính sách và hệ thống pháp luật của nhà nước về vấn đề trẻ em lang thang

Luật BVCSGDTE đã quy định tương đối đầy đủ các quyền cơ bản và bổn phận của trẻ em, trách nhiệm của gia đình, các cơ quan nhà nước, các tổ chức xã hội và mọi công dân trong việc bảo đảm thực hiện các quyền cơ bản của trẻ em. Luật quy định: "Trẻ em là công dân dưới 16 tuổi..., mọi trẻ em không phân biệt đều được bảo vệ, chăm sóc và giáo dục, được hưởng các quyền theo quy định của pháp luật". Luật BVCSGDTE cũng nghiêm cấm không được: "Dụ dỗ, lôi kéo trẻ em đi lang thang; lợi dụng trẻ em lang thang để trục lợi... Dụ dỗ, lừa dối, ép buộc trẻ em mua, bán, vận chuyển, tàng trữ, sử dụng trái phép chất ma túy..., hoạt động mại dâm; xâm hại tình dục trẻ em... Lạm dụng lao động trẻ em, sử dụng trẻ em làm công việc nặng nhọc, nguy hiểm hoặc tiếp xúc với chất độc hại, làm những công việc khác trái với quy định của pháp luật về lao động" (Điều 7). Đồng thời, Luật cũng quy định cụ thể: "Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi có trẻ em đến lang thang phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi có trẻ em đi lang thang trong việc tổ chức, giúp đỡ đưa trẻ em trở về với gia đình, đối với trẻ em lang thang mà không còn nơi nương tựa thì được tổ chức chăm sóc, nuôi dưỡng tại gia đình thay thế hoặc cơ sở trợ giúp trẻ em, đối với trẻ em lang thang của hộ nghèo thì được ưu tiên, giúp đỡ để xóa đói, giảm nghèo. Đối với trẻ em cùng gia đình đi lang thang thì Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi có trẻ em cùng gia đình đến lang thang có trách nhiệm yêu cầu và tạo điều kiện để gia đình lang thang định cư, ổn định cuộc sống và để trẻ em được hưởng các quyền của mình. Ủy ban nhân dân các cấp có trách nhiệm tạo điều kiện để trẻ em lang thang được sống trong môi trường an toàn, không rơi vào tệ nạn xã hội" (Điều 55).

Sau khi Luật đi vào cuộc sống, công tác BVCSGDTE đã có chuyển biến rõ rệt cả về nhận thức và tổ chức thực hiện, đạt được một số kết quả đáng khích lệ: đời sống vật chất và tinh thần của trẻ em được nâng cao, công tác phổ cập giáo

dục tiểu học đạt kết quả cao, khám, chữa bệnh miễn phí cho trẻ em dưới 6 tuổi, các chỉ số về dinh dưỡng, sức khỏe trẻ em được cải thiện rõ rệt, có nhiều tiến bộ trong công tác chăm sóc, bảo vệ trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt.

Ngoài ra, Bộ luật Hình sự, Bộ luật Dân sự, Bộ luật Lao động, Luật Hôn nhân và Gia đình, Luật Phổ cập giáo dục tiểu học,...cũng có những điều khoản riêng liên quan đến trẻ em.

Bản thân trẻ em đi lang thang đã bị mất đi hầu hết các quyền cơ bản của mình, như không được học tập, không được chăm sóc sức khỏe, vui chơi giải trí, không nhận được sự yêu thương, chăm sóc của gia đình và luôn phải đối mặt với nguy cơ bị xâm hại, bị bóc lột sức lao động, khi các em rời bỏ gia đình đi lang thang các em phải tự bươn chải, tìm việc để lao động kiếm sống. Vì vậy, lao động trẻ em và trẻ em lang thang (TELT) là vấn đề chúng ta cần quan tâm, giải quyết.

Như vậy, luật pháp và chính sách của Đảng, Nhà nước ta về lĩnh vực BVCSGDTE ngày càng phù hợp với thực tiễn công tác BVCSGDTE ở nước ta và tinh thần Công ước quốc tế về quyền trẻ em. Chính sách này đã tạo hành lang pháp lý để huy động mọi cơ quan, tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài tích cực, chủ động tham gia vào sự nghiệp BVCSGDTE. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển của kinh tế - xã hội, luật pháp và chính sách đối với lĩnh vực BVCSGDTE luôn cần được bổ sung, sửa đổi để phù hợp với điều kiện thực tế của Việt Nam.

(Nguồn: Theo Cục bảo vệ, chăm sóc trẻ em (Năm 2018), "Giải quyết vấn đề lao động trẻ em và trẻ em lang thang trong Chiến lược bảo vệ chăm sóc và giáo dục trẻ em", Trung tâm Nghiên cứu Giới, gia đình và phát triển cộng đồng).

Tiểu kết chương 1:

Trong chương 1 luận văn tập trung làm rõ các vấn đề sau dây:

Luận văn đã đưa ra được mục tiêu nghiên cứu quan trọng của đề tài, xác định được nhiệm vụ, khách thể, đối tượng và phạm vi nghiên cứu. Phụ thuộc vào tình hình thực tế của địa bàn, người nghiên cứu đã lựa chọn các phương pháp nghiên cứu phù hợp. Ngoài ra về cơ sở lý luận, luận văn đã đưa ra được các khái niệm quan trọng, liên quan và đề cập trong đề tài như: khái niệm công tác xã hôi, nhân viên công tác xã hội, vai trò, vai trò của nhân viên công tác xã hội, hỗ trợ, trẻ em, trẻ em lang thang, và khái niệm chung nhất là vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang. Ngoài những khái niệm luận văn cũng đã đánh giá về đặc điểm tâm lý và nhu cầu của TELT từ đó có được những hiểu biết quan trọng về đối tượng và những yếu tố mà đối tượng cần.

Bên cạnh đó tìm hiểu về một số vai trò của nhân viên công tác xã hội với trẻ em lang thang đó là vai trò tham vấn, vai trò giáo dục, vai trò biện hộ và kết nối nguồn lực. Ngoài ra cũng đưa ra những yếu tố ảnh hưởng đến vai trò hỗ trợ của nhân viên xã hội đối với trẻ em lang thang, các yếu tố bắt nguồn từ phía bản thân trẻ em lang thang, từ phía nhân viên xã hội, từ gia đình của trẻ hay là từ các yếu tố cộng đồng tổ chức xã hội. Thêm vào đó cũng đề cập đến quan điểm chính sách của Đảng và Nhà nước về vấn đề hỗ trợ cho trẻ em lang thang.

Như vậy, với việc phân tích cơ sở lý luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang, những vấn đề có liên quan xung quanh vai trò của nhân viên công tác xã hội trong quá trình hỗ trợ trẻ, chúng ta sẽ có cơ sở để tiến hành thu thập thông tin, đi đến phân tích và đánh giá kết quả ở chương 2.

CHƯƠNG 2:
THỰC TRẠNG VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ TRẺ EM LANG THANG TẠI TỔ CHỨC TRẺ EM RỒNG XANH – HÀ NỘI.

2.1. Khái quát về Địa bàn nghiên cứu và Khách thể nghiên cứu

2.1.1. Khái quát về tổ chức trẻ em Rồng Xanh

Tổ chức trẻ em Rồng Xanh nằm ở số 879 đường Hồng Hà, Quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội.

Đây là địa điểm gần khu vực chợ Long Biên - là nơi có một môi trường sống khá phức tạp với nhiều dân nhập cư lui tới làm ăn, buôn bán để kiếm sống. Chợ Long Biên không chỉ là nguồn kiếm sống cho những người dân lao động mà còn là nơi các trẻ em đường phố, cơ nhỡ, có hoàn cảnh khó khăn của hầu hết các tỉnh phía Bắc dạt về. Chính vì lí do đó, mà Tổ chức trẻ em Rồng Xanh quyết định chọn văn phòng ở gần đây để có thể dễ dàng tìm được các trẻ em đường phố hay trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt. Như vậy, công tác tìm kiếm và trợ giúp sẽ phần nào dễ dàng và hiệu quả hơn.

Tổ chức Trẻ em Rồng Xanh (Blue Dragon Children’s Foundation) là một tổ chức hỗ trợ trực tiếp các trẻ em gặp hoàn cảnh khó khăn tại Việt Nam và được điều phối bởi ban giám đốc quốc tế tại Úc, Ban giám đốc Rồng Xanh Quốc tế (BDI)

Trẻ em của Rồng Xanh là trẻ đường phố, trẻ khuyết tật, và trẻ em bị buôn bán. Giải cứu các em khỏi nguy hiểm, đưa các em về đoàn tụ với gia đình khi có thể và cung cấp các hỗ trợ mà các em cần để phục hồi và phát triển.

Quy mô của đối tượng

Quy mô: hiện có 150 trẻ đang được hỗ trợ, trong đó 100 trẻ lang thang có hoàn cảnh khó khăn, 50 trẻ khuyết tật

Hiện nay trong địa bàn Hà Nội có 45 bạn được Blue dragon hỗ trợ. Hầu hết các trẻ đều sống cùng gia đình ở quanh địa bàn Hà Nội như Thanh Trì, Hà Tây,...

Cung cấp dịch vụ chăm sóc xã hội làm việc, hoạt động thể chất và sáng tạo, hỗ trợ pháp lý, dinh dưỡng và chăm sóc cơ bản.

Hỗ trợ các dịch vụ y tế, kể cả phẫu thuật khi cần thiết và vật lý trị liệu thường xuyên.

Làm việc chặt chẽ với gia đình để cung cấp hỗ trợ cá nhân.

Hỗ trợ trẻ em đến các trường là hỗ trợ tích hợp các trẻ em khuyết tật trong giáo dục chính thống.

Nhân viên, cha mẹ, các trẻ em khuyết tật, người chăm sóc trẻ em khuyết tật cùng nhau có một kỳ nghỉ hoạt động chung vào mỗi năm.

Hoạt động của nhân viên Công tác xã hội

Nhóm Outreach: Tìm kiếm những trẻ dường phố, hỗ trợ cho trẻ em đường phố chỗ ở an toàn, cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, tâm lý cho trẻ sau những ngày lang thang ngoài đường phố mỗi khi đêm xuống bao nhiêu mối nguy hiểm luôn dình dập xung quanh các em. Nhân viên làm việc với trẻ để có kế hoạch cho trẻ. Một số trẻ được đưa về gia đình, giải quyết các mâu thuẫn với gia đình và tiếp tục sống tại gia đình. Một số trẻ có các vấn đề lớn: bị bạo hành, bị sao nhãng, bị bỏ rơi… thì được đưa trở lại Tổ chức giúp đỡ tại Tổ chức. Ngoài ra trẻ còn được cung cấp các bữa ăn, quần áo và nhiều những nhu cầu cần thiết.

Quản lý case quy trình làm việc:

Tại Tổ chức trẻ em Rồng Xanh, quản lý case quy trình làm việc được thực hiện theo 5 bước, đơn giản hóa 2 bước so với quy trình 7 bước trong giáo trình CTXH cá nhân nhằm đơn giản hóa các thủ tục hành chính và đạt hiệu quả nhanh nhất.

Tiếp nhận trẻ: Việc tiếp nhận trẻ được diễn ra theo nhiều hình thức khác nhau. Bao gồm việc nhân viên chủ động tìm kiếm trẻ cần giúp đỡ qua các kênh thông tin từ cộng đồng hoặc tiếp cận những trẻ mà nhân viên bắt gặp trên hè phố. Tiếp nhận thông qua sự giới thiệu của các cá nhân hoặc tổ chức hoặc do các em tự tìm đến trung tâm nhờ sự giúp đỡ.

Xác nhận hoàn cảnh và lấy thông tin cụ thể: Đây là bước nhân viên xã hội thu thập những thông tin về trẻ và những người có mối quan hệ với trẻ bằng nhiều hình thức như phỏng vấn trẻ và gia đình, thăm nhà trẻ hoặc môi trường mà trẻ đang sống, lấy thông tin từ các tài liệu trước đó về trẻ… Qua đó nhân viên xã hội sẽ có những đánh giá ban đầu về trẻ và xác minh được hoàn cảnh của trẻ nhằm đưa ra những hướng can thiệp và hỗ trờ phù hợp.

Lập kế hoạch can thiệp và hỗ trợ: Từ kết quả của các bước trên nhân viên xã hội sẽ xem xét nhu cầu cần thiết của trẻ hiện giờ cúng với khả năng đáp ứng của tổ chức để thiết lập một kế hoạch hỗ trợ cho trẻ. Việc hỗ trợ cho trẻ thường lên theo giai đoạn và kế hoạch hỗ trợ cho trẻ thường được thiết lập trong giai đoạn 3 hoặc 6 tháng, hết thời gian hỗ trợ trong kế hoạch tùy thuộc vào tình hình của trẻ mà nhân viên xã hội hoặc sẽ chấm dứt quá trình trợ giúp hoặc sẽ lên một bản kế hoạch mới để tiếp tục hỗ trợ trẻ trong giai đoạn tiếp theo.

Lượng Giá: Sau khi kết thúc kế hoạch nhân viên xã hội cùng thân chủ và gia đình lượng giá lại kế hoạch

Sau khi hoàn thành xong những thủ tục ban đầu, trẻ được xác định ở nhà nội trú sẽ được lựa chọn về 1 trong 3 nhà:

Bao gồm có 3 ngôi nhà nội trú:

Ngôi nhà cây khế: giành cho những trẻ mới được tìm kiếm, trẻ sẽ được ở trong nhà cây khế và xác định kế hoạch tiếp theo cho bản thân là tiếp tục ở lại tổ chức hay trở về với gia đình, trẻ sẽ dần quen với môi trường và bắt đầu hình thành những định hướng dưới sự hướng dẫn của nhân viên xã hội

Ngôi nhà tương lai: là ngôi nhà giành cho những trẻ sau khi đã trải qua nhà cây khế và có kế hoạch tiếp tục đi học lại tại trường học thì trẻ sẽ về tại nhà 15

Ngôi nhà anh em: là ngôi nhà giành cho những trẻ có kế hoạch học nghề, hướng nghiệp và đi làm, đa phần ngôi nhà anh em trẻ có độ tuổi khá lớn

Sau khi trẻ đủ 18 tuổi sẽ rời khỏi nhà nội trú, nhưng vẫn được sự hỗ trợ của Blue trong việc nhà ở, điện nước, và gạo cũng như phụ cấp, tuy nhiên thời gian về sau những sự hỗ trợ đó sẽ giảm dần do trẻ đã tự có khả năng đi làm kiếm tiền và nuôi sống bản thân

Ba ngôi nhà là nơi ở an toàn mà Blue Dragon hỗ trợ cho các trẻ em đường phố ở khi chưa quay lại với gia đình hay với một số trẻ có hoàn cảnh đặc biệt. Hai ngôi nhà là nơi ở chung của nhiều trẻ đến từ các nơi khác nhau, là một tổ ấm mới thay cho những chiếc ghế đá, gầm cầu... lạnh lẽo.

2.1.2. Đặc điểm về khách thể nghiên cứu

Trẻ em lang thang hay người ta còn gọi với cái tên khác như trẻ đường phố là những đứa trẻ rời gia đình sống tại các khu của những thành phố lớn, cuộc sống của các em khi đó thiếu đi sự quan tâm chăm sóc và bảo vệ của gia đình, người ta nhìn thấy hình ảnh những đứa trẻ chạc tuổi nhau, quần áo mặc những chiếc đã cũ bạc màu, đi chân đất hay là những đôi dép không mấy lành lặn, tay cầm những phong kẹo cao su, hay những bàn chải lông giày…đấy là những hình ảnh khiến con người ta cảm nhận được những nỗi khó khăn vất vả của những mảnh đời mưu sinh còn đang tuổi trưởng thành, và đâu đó những đứa trẻ em lang thang thường có những đặc điểm chung về độ tuổi hay hoàn cảnh gia đình khiến các em có cùng chung một hoàn cảnh như vậy.

Bảng 2.1: Đặc điểm trẻ em lang thang tại rồng xanh

STT	Đặc điểm Trẻ em lang thang		Số lượng	Tỉ lệ(%)
1	**Độ tuổi**	Dưới 12 tuổi	10	14
		Từ 12 đến dưới 14 tuổi	31	44
		Từ 14 đến 16 tuổi	29	42
2	**Giới tính**	Nam	52	74.3
		Nữ	18	25.7
3	**Trình độ học vấn trước khi đến với rồng xanh**	Không biết chữ	7	10
		Tiểu học	31	44.3
		Trung học cơ sở	20	28.6
		Trung học phổ thông	12	17.1
4	**Nơi sống của trẻ khi bỏ nhà đi lang thang**	Nhà bạn bè, người thân	11	6.0
		Bến tàu xe	56	30.4
		Hè phố	31	16.8
		Gầm cầu	61	33,2
		Khác	25	13.6
5	**Công việc của trẻ**	Xin ăn	11	15.7
		Thu nhặt phế liệu	8	11.5
		Làm thuê	7	10.0
		Đánh giày	22	31.4
		Bán dạo	18	25.7
		Khác	4	5.7
6	**Nguồn gốc gia đình trẻ**	Gia đình nông dân	42	60.0
		Gia đình buôn bán nhỏ	9	12.9
		Gia đình công nhân	11	15.7
		Gia đình cán bộ	3	4.3

		Khác	5	7.1
7	**Công việc hiện tại của trẻ**	Học sinh	56	80.0
		Học nghề	11	15.7
		Đi làm	1	1.4
		Khác	2	2.9
8	**Nguyên nhân bỏ nhà đi lang thang**	Bạn bè lôi kéo	3	4.3
		Bố mẹ ghét bỏ	5	7.1
		Gia đình khó khăn	37	52.9
		Bố mẹ li dị	14	20.0
		Chán nản, thích đi lang thang	11	15.7

(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Độ tuổi: nhìn vào bảng trên ta có thể thấy, số lượng trẻ em lang thang có độ tuổi dưới 12 tuổi chiếm 14%, độ tuổi từ 12 đến dưới 14 tuổi chiếm 44% và từ 14 đến 16 tuổi chiếm 42%. Qua đó có thể thấy độ tuổi các em bỏ nhà đi lang thang thường rơi vào độ tuổi từ 12 đến 16 tuổi, đây có thể coi là độ tuổi đánh dấu sự thay đổi rõ rệt nhất trong thời kì phát triển của con người, độ tuổi từ 12 đến 16 tuổi là giai đoạn các em đang bước vào quá trình dậy thì ở cả nam và nữ giới, sự thay đổi về cả tâm lý lẫn sinh lý ảnh hưởng rất nhiều đến nhận thức suy nghĩ và hành động của các em. Giai đoạn này các em thích thể hiện bản thân, nhu cầu khẳng định bản thân, ý thức bản thân được coi là một bước biến chuyển, các em rất nhạy cảm với những đánh giá của mọi người xung quanh, dễ tự đề cao khả năng của mình mà cũng dễ tự ti với những vấn đề nhỏ, độ tuổi này các em chưa nhận thức được mặt tốt mặt xấu ở trong xã hội, dễ nghe theo lời bạn bè hơn người thân trong gia đình nên dễ bị bạn bè lôi kéo dụ dỗ. Vì vậy đây là độ tuổi các em dễ nhạy cảm và bất mãn với các

thành viên trong gia đình, tin vào bạn bè hơn là bố mẹ và người thân, cảm xúc thay đổi bất thường và do đó cũng dẫn đến thay đổi hành vi.

Và chiếm tỉ lệ % ít hơn là trẻ dưới 12 tuổi, độ tuổi này thì các em chưa có nhiều những sự tiếp xúc lớn bên ngoài, sự phụ thuộc vào gia đình vẫn còn lớn, những sự mâu thuẫn với gia đình cũng ít xảy ra hơn, nhóm tuổi này có một vào trường hợp có thể bắt đầu vào thời kì dậy thì tuy nhiên còn lại các em vẫn chưa có sự thay đổi lớn về tâm lý lẫn sinh lý, vậy nên giai đoạn này trẻ bỏ nhà đi lang thang chiếm tỉ lệ khá nhỏ so với lứa tuổi khác.

Giới tính: qua bảng trên ta có thể nhìn ra rất rõ tỉ lệ trẻ em lang thang là Nam chiếm đa số với 74,3% trong khi tỉ lệ Nữ là 25,7%. Điều này có thể thấy tỉ lệ Trẻ em đi lang thang chủ yếu là trẻ nam.

Điều này có thể hiểu vì những nguyên nhân đặc thù trong tính cách dẫn đến tình trạng trẻ em lang thang là nam chiến đa số, phần lớn các trẻ em nam thường tụ tập vui chơi với bạn bè và thường nghe theo những lời dụ dỗ, nếu các em không nghe theo có thể bị bạn bè chê cười và cảm thấy mình kém cỏi, nên a dua học đòi theo bạn bè để tham gia những hoạt động xấu khiến các em nam cảm thấy mình tài giỏi, một điều nữa là các trẻ em nam trong độ tuổi đang phát triển cái tôi bản thân rất cao các em rất dễ bỏ nhà đi nếu chỉ vì có những mâu thuẫn nhỏ với bố mẹ, tỉ lệ các em gái cũng xảy ra nhưng chiếm tỉ lệ ít hơn khi mà các em nữ ra ngoài rất dễ bị các đối tượng nam lợi dụng do các em sức khỏe yếu không đủ để chống trả nên ít xảy ra tình trạng này hơn.

Do vậy vai trò của Nhân viên xã hội cho các đối tượng cũng có những sự khác biệt trong việc nắm bắt tâm lý giữa Nam và Nữ, hiểu rõ về những đặc thù trong giới và giới tính của các em để đưa ra được những sự hỗ trợ đúng đắn. Các hoạt động cho các em cần dựa trên nhu cầu, phương pháp tiếp cận dựa trên giới tính, không gian cho trẻ và các hoạt động vui chơi cần có những sự phong phú và đa dạng để thu hút các em tham gia.

Trình độ học vấn: qua quan sát bảng trên chúng ta có thể thấy trẻ em lang thang có trình độ học vấn thấp, với trình độ cấp tiểu học chiếm đa số với 44,3%, cấp Trung học cơ sở với 28,6%, cấp Trung học phổ thông chiếm 17,1% và tỉ lệ trẻ không biết chữ chiếm 10%. Có thể hiểu với trẻ em lang thang các em gặp những khó khăn trong cuộc sống như hoàn cảnh gia đình, sự quan tâm chăm sóc,…dẫn đến ảnh hưởng tới quá trình học tập của các em.

Tình trạng trẻ em lang thang có học vấn thấp cũng là điều dễ hiểu, khi mà những sự khó khăn trong cuộc sống, khó khăn từ phía gia đình khiến các em thiếu đi những sự quan tâm trong vấn đề học tập, hoàn cảnh không đủ khả năng để tạo điều kiện cho các em tiếp tục con đường học vấn, hay những mối quan hệ giữa các thành viên trong gia đình đi xuống cũng dễ khiến trẻ rơi vào trạng thái tâm lý chán nản và bỏ học giữa chừng.

Trình độ học vấn thấp gây ảnh hưởng lớn đến bản thân các em khi các em có cuộc sống lang thang ngoài đường phố, các em sẽ bị bạn chế nhận thức về những mối nguy hại trong xã hội, dễ bị lôi kéo tham gia vào những hoạt động xấu mà không rõ về những nguy hại nó có thể xảy ra và những hậu quả mà nó để lại.

Trình độ học vấn thấp khiến cơ hội quay trở lại môi trường học tập của các em càng khó khăn hơn, khi đã vắng đi một thời gian dài với việc học tập càng khiến các em sẽ ngại để bắt đầu, ngại để hội nhập, do tâm lý tự ti với các bạn, do việc quen với cuộc sống thoải mái mà bây giờ phải vào theo quy định nề nếp của nhà trường của lớp học khiến các em gặp nhiều trở ngại.

Nơi trẻ sinh sống khi bỏ nhà đi lang thang: Qua bảng số liệu trên ta có thể biết được nơi mà trẻ thường đến sống khi rời gia đình đi lang lang là gầm cầu với 33,2% và bến tàu xe 30,4%, tiếp đến là hè phố với 16,8%, nơi khác là 13,6% và chiếm tỉ lệ nhỏ nhất là nhà bạn bè, người thân chiếm 6%.

Có thể hiểu được vì sao gầm cầu và bến tàu xe là nơi mà trẻ thường hay chọn là nơi sống khi rời xa gia đình, bởi lẽ đây bến tàu xe là nơi tập trung đông đúc của nhiều người là nơi trẻ có thể thực hiện các hoạt động như xin đồ ăn, bán dạo hay đánh giày…và cũng là lí do nhiều em có thể di chuyển từ quê đến các thành phố lớn trên xe khách, trên xe bus và nơi dừng chân là những bến xe, khi đó các em chưa quen với môi trường xa lạ, chưa quen với một thành phố đầy ồn ào đông đúc và các em chưa biết mình phải làm gì với nơi này nên các em thường lui tới bến tàu để hi vọng có thể xin được những đồ ăn hay một ít tiền để có thể sống qua ngày rồi sau đó mới nghĩ đến những công việc khác. Bên cạnh là bến tàu thì đa phần các em cũng lựa chọn gầm cầu là nơi sống của mình, gầm cầu là một nơi vắng vẻ ít người lui tới, lại có thể che nắng che mưa, các em ban ngày có thể đi lang thang với những hoạt động để kiếm sống và tối trở về với những gầm cầu ít người đi qua, hơn nữa đây cũng là nơi có nhiều người có cùng hoàn cảnh với các em lựa chọn để sinh sống nên đến đây các em sẽ được gặp gỡ những người có chung cảnh ngộ.

Ngoài nơi đó ra thì hè phố cũng là lựa chọn của các em khi mà đêm đến những vỉa hè với các hàng quán đóng kín cửa để lại một khoảng không gian vắng vẻ cho các em, nhiều nơi hè phố những cửa hành có thiết kế mái che rộng giúp các em có thể tránh mưa gió khi đêm xuống, tuy nhiên đây cũng là nơi ít các em lựa chọn do hè phố thì vẫn có các phương tiện qua lại, thời điểm ban đêm thì cũng là lúc các đối tượng xấu dễ có những hành vi nguy hiểm nếu thấy các em ở đó, vì vậy thường các em dễ chọn những nơi vắng mà ít người lui tới.

Ngoài ra thì các em có thể sống ở những nơi khác như ở các Công viên, các ven hồ lớn…số ít các em có thể ở nhà người thân quen, có thể ban đầu khi đến các thành phố lớn các em có người quen tại đây các em có thể ở nhà người thân một vài hôm sau đó sẽ lựa chọn những nơi khác.

Công việc thường làm của trẻ: qua bảng trên để ta có thể thấy, công việc của trẻ em lang thang thường làm đó là đánh giày với 31,4%, bán dạo chiếm 25,7%, tiếp đến là xin ăn với 15,7%, thu nhặt phế liệu 11,5%, làm thuê chiếm 10% và còn lại là công việc khác chiếm 5,7%.

Đánh giày và bán hàng dạo là công việc trẻ thường lựa chọn nhất trong hoạt động thường ngày của mình, những công việc mà đòi hỏi vốn bỏ ra thấp các em bán với mức cao hơn, con người thường có sự đồng cảm và quan tâm đến những đứa trẻ còn nhỏ tuổi mà phải bươn chải ra ngoài đời để kiếm sống vì thế nhiều người dù không có nhu cầu nhưng họ có sự ủng hộ, các em có thể bán những thứ rất đơn giản như kẹo cao su, bán tăm, kẹp tóc…là những thứ nhiều người có thể sử dụng mà số tiền mua cũng không quá cao, các em dễ mang đến những nơi đông người như quán cafe, quán ăn…

Ngoài ra thì xin ăn cũng là việc mà nhiều em lựa chọn khi mà bản thân các em không đủ khả năng để có thể đi bán hàng, không đủ khả năng giao tiếp mời hàng như những em khác, hay khi mà trong tay các em chưa có một đồng tiền nào thì xin đồ ăn hay xin tiền từ những người khác là hoạt động đầu tiên các em lựa chọn, công việc này cũng phù hợp với những em ít tuổi chưa đủ khả năng, những em nhút nhát trong việc bán hàng.

Công việc khác các em cũng thường làm đó là thu nhặt phế liệu, với một thành phố đông đúc việc hàng ngày thải ra những rác thải là chai nhựa chiếm tỉ lệ rất cao, các em thường lui tới các bãi rác, các thùng đựng rác nơi công cộng là nơi có nhiều những vật có thể nhặt và đem đi bán. Ngoài ra thì một số các em có đủ sức khỏe và khả năng thì các em có thể đi làm thuê những công việc nhẹ nhàng, do độ tuổi các em còn trong lứa tuổi trẻ em nên việc sử dụng các em vào mục đích lao động cũng sẽ hạn chế nhiều nơi họ có sự quan tâm nên cũng tạo điều kiện cho các em làm những công việc nhỏ, vì thế các em vừa có

chỗ ở vừa có công việc để kiếm ra thu nhập. Ngoài những công việc đó thì các em cũng có thể làm những công việc khác trong khả năng của mình.

Nguồn gốc gia đình: qua bảng trên để ta thấy được đa phần các trẻ em lang thang có xuất thân từ gia đình nông dân với 60%, gia đình công nhân với 15,7%, gia đình buôn bán nhỏ chiếm 12,9%, xuất thân khác với 7,1% và còn lại là gia đình cán bộ chỉ với 4,3%.

Có thể nhận ra đa phần các em đều có xuất thân từ gia đình làm nông, với điều kiện kinh tế khó khăn, cuộc sống khó là một trong những nguyên nhân cơ bản khiến các em bỏ nhà đi lang thang để kiếm sống phụ giúp thêm cha mẹ, những gia đình khác chiếm tỉ lệ ít hơn là gia đình buôn bán nhỏ hay gia đình công nhân tuy nhiên điều kiện sống khó khăn, gia đình có người đau ốm, mối quan hệ giữa các thành viên không tốt, cũng là những khó khăn khiến các em phải làng thang ngoài đường phố, tỉ lệ gia đình cán bộ chiếm một phần nhỏ do những gia đình này cũng có thể có một chút về kinh tế tuy nhiên sự quan tâm đến con cái còn ít, gia đình lục đục, mâu thuẫn bạo lực xảy ra dẫn đến ảnh hưởng tới tâm lý của trẻ và dễ đến việc bỏ nhà đi.

Công việc hiện tại: qua bảng trên ta có thể nhìn ra công việc hiện tại của trẻ em lang thang tại Rồng Xanh hiện nay chủ yếu là học sinh với 80%, học tập là rất quan trọng, nền tảng để các em có một tương lai tốt đẹp. Các em đều đang trong độ tuổi cần được chăm sóc, nuôi dưỡng và có hỗ trợ đầy đủ về vật chất và tinh thần chỉ số ít các em học nghề với 15,7%, tỉ lệ khác là 2,9% và 1,4% là đi làm.

Có thể hiểu vì đa phần các em đều đang trong độ tuổi dưới 16 tuổi, độ tuổi này thì học tập là quan trọng và chủ yếu với các em, tỉ lệ lớn các em có trình độ học vấn thấp vậy nên khi bước chân vào môi trường tại Rồng Xanh các em sẽ được hỗ trợ để có thể học tập lại kiến thức phù hợp với độ tuổi và khả năng của các em, tuy nhiên thì có một vài em dù đang trong độ tuổi đi

học nhưng các em không đủ khả năng hay không có nhu cầu để tiếp tục đi học, các em có nhu cầu được học nghề hay đi làm thì điều đấy vẫn có thể xảy ra, tuy nhiên thì độ tuổi và khả năng của các em vẫn phù hợp ở mức cho phép, các em có thể học nghề như pha chế, trang điểm, nấu ăn… các được hỗ trợ ngay tại trung tâm khi có những lớp được mở ra để xác định sở thích và năng khiếu của các em, cũng như mong muốn sau này các em muốn hướng tới.

Nguyên nhân bỏ nhà đi lang thang: Có rất nhiều nguyên nhân dẫn đến tình trạng trẻ em bỏ nhà đi lang thang, mỗi em sống trong một điều kiện hoàn cảnh khác nhau, tâm lý giới tính khác nhau, môi trường sống và mối quan hệ xung quanh khác nhau nên dẫn đến những nguyên nhân khiến các em bỏ nhà đi cũng rất nhiều.

Qua bảng trên ta có thể thấy nguyên nhân chủ yếu dẫn đến tình trạng bỏ nhà đi lang thang của trẻ là gia đình khó khăn với (52,9%), tỉ lệ bố mẹ li dị chiếm (20%), tâm lý chán nản thích đi lang thang của trẻ chiếm (15,7%), chiếm tỉ lệ ít là bố mẹ ghét bỏ với (7,1%) và bạn bè lôi kéo với (4,3%).

Nói chung có rất nhiều nguyên nhân dẫn đến tình trạng trẻ phải bỏ nhà đi lang thang tuy nhiên nguyên nhân lớn nhất là do vấn đề kinh tế gia đình không đủ đáp ứng những nhu cầu cơ bản của con người từ đó là động lực thôi thúc con người phải vươn ra ngoài để kiếm tiền nuôi sống bản thân phụ giúp cha mẹ.

Chúng ta có thể chia nguyên nhân dẫn đến tình trạng này theo 2 nhóm nguyên nhân là nguyên nhân khách quan và nguyên nhân chủ quan:

Nhóm nguyên nhân khách quan.

Nguyên nhân về kinh tế:

Trong điều kiện kinh tế xã hội ngày càng phát triển mạnh, sự phân hóa giàu nghèo ngày càng thể hiện rõ, sự chệnh lệch về điều kiện sống giữa Đồng bằng và Miền núi, giữa Thành thị và Nông thôn khiến tình trạng trẻ em lang

thang di cư đến những vùng phát triển để kiếm sống ngày càng gia tăng. Mức sống tăng kéo theo sự gia tăng của các dịch vụ kinh tế xã hội tăng theo khiến nhiều gia đình rơi vào hoàn cảnh khó khăn khi điều kiện không thể đáp ứng được cho các con về điều kiện ăn học. Những gia đình ở trong điều kiện hoàn cảnh khó khăn bị ảnh hưởng bởi thiên tai, bão lũ xảy ra thường xuyên gây nên những thiệt hại về tài sản khiến kinh tế ảnh hưởng trầm trọng, dịch bệnh, đông con, không có điều kiện để phát triển do sinh sống tại vùng kinh tế khó khăn, trình độ nhận thức còn hạn chế đã gây nên một gánh nặng lớn về kinh tế với những người trụ cột trong gia đình.

Nhóm nguyên nhân chủ quan.

Nhóm nguyên nhân thuộc về gia đình:

Những thay đổi nhanh chóng của thời đại ngày nay đang làm cho những mối quan hệ của các thành viên trong gia đình đang có chiều hướng đi xuống, con người ngày càng quan tâm nhiều đến cảm xúc cá nhân, đề cao giá trị của đồng tiền, thiếu trách nhiệm với bản thân và gia đình, những hiện tượng li hôn, li thân, không quan tâm đến con cái xảy ra ngày càng nhiều, bố mẹ li hôn mỗi người sẽ có một hạnh phúc riêng những đứa trẻ sẽ phải sống cùng ông bà hoặc sẽ sống chung với bố dượng mẹ ghế tạo điều kiện để xảy ra nhiều mâu thuẫn trong gia đình, sự vô tâm bỏ rơi trẻ là điều không tránh khỏi.

Một bộ phận gia đình quá chăm chú vào việc lo lắng kinh tế mà bỏ mặc con cái, không có sự quan tâm và trò chuyện cùng con, một bộ phận gia đình khác khuyến khích con bỏ học đi làm để thăm thêm thu nhập cho gia đình. Ngoài ra một số gia đình quá khắt khe, bạo lực, có những quan điểm niềm tin mê tín coi con cái là gánh nặng gây nên cuộc sống khó khăn nên hắt hủi bỏ mặc, khiến các em rơi vào tình trạng thiếu vắng tình thương.

Nhóm nguyên nhân thuộc về bản thân các em:

Trong điều kiện cuộc sống khó khăn và nhiều cám dỗ, sự nhận thức và ý chí của trẻ chiếm một vai trò rất quan trọng, thực tế nhiều em đã không chịu được cuộc sống khó khăn của gia đình, không chịu được những lời chửi mắng của cha mẹ mà bỏ nhà đi lang thang như là một hình thức để giải thoát cho bản thân, cũng như để bố mẹ phải suy nghĩ lại về hành động của mình với các em nếu bố mẹ có lỡ làm các em tự ái. Nhiều em trước những cạm bẫy của xã hội, không chịu học tập cố gắng mà ăn chơi, tụ tập, rơi vào các tệ nạn xã hội, chơi với những bạn bè xấu và nghe theo bạn bè rủ rê bỏ nhà đi lang thang, tham gia vào những hành vi vi phạm pháp luật.

Ngoài ra thì cũng có rất nhiều những nguyên nhân khác về môi trường xã hội, về cơ chế chính sách… cũng có một vài tác động trong vấn đề gia tăng tình trạng lang thang của trẻ, tuy nhiên xét cho cùng hiểu được những vấn đề cốt lõi quan trọng sẽ giúp chúng ta có được những biện pháp kịp thời đúng đắn nhằm giảm thiểu tối đa nguy cơ xấu xảy ra với trẻ, đảm bảo cuộc sống và nhu cầu an toàn cho trẻ trong điều kiện tốt nhất.

2.2. Kết quả thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng xanh

2.2.1. Thực trạng về nhu cầu hỗ trợ của trẻ từ nhân viên xã hội

Với mỗi đứa trẻ đều có những nhu cầu cơ bản trong cuộc sống, nhu cầu mà tất cả mỗi người đều cần được đáp ứng để tồn tại, tuy nhiên với những đứa trẻ là trẻ em lang thang thì nhu cầu với các em lại càng lớn hơn nữa. Trẻ em lang thang ngoài những mong muốn về chỗ ăn, chỗ ở, chỗ ngủ nghỉ an toàn thì các em cũng còn nhiều vấn đề khác mà luôn mong muốn được sẻ chia và cảm thông, các em đa phần khi bỏ nhà ra đi thì các em đều mang trong mình những tâm lý của sự tổn thương, tổn thương từ cuộc sống thiếu thốn tình yêu thương, mong muốn được lắng nghe được khuyên bảo, muốn được học tập như bao các bạn cùng trang lứa, hay đơn giản là đau ốm có nơi để quan

tâm chăm sóc những đau thương, rồi khi lớn lên là sự khát khao về công việc để có thể nuôi sống bản thân mình, hiểu được những nhu cầu lớn lao mà cũng hết sức bình thường đó của các em thì những người làm công tác xã hội lại càng hiểu rõ về vai trò và trách nhiệm của bản thân mình trong quá trình đồng hành hỗ trợ các em, đó là vai trò tham vấn giúp các em có một tâm lý ổn định hơn, là vai trò giáo dục đồng hành giúp các em đến gần cơ hội với những con chữ, hay là biện hộ và kết nối nguồn lực khi các em có những sự tổn thương cần đi chữa trị, những nơi mà các em có khả năng để tìm kiếm công việc và phát triển bản thân. Chính vì hiểu được những nhu cầu quan trọng gắn liền với trẻ mà nhân viên xã hội cũng hiểu rõ những vai trò đi cùng trong quá trình làm việc với đối tượng là trẻ em lang thang.

Bảng 2.2: Nhu cầu cần được hỗ trợ của trẻ em lang thang

STT	Nhu cầu được hỗ trợ	Số lượt lựa chọn	Tỉ lệ (%)
1	Hỗ trợ tâm lý	68	27,3
2	Hỗ trợ pháp lý	21	8,4
3	Hỗ trợ giáo dục	63	25,3
4	Hỗ trợ y tế	70	28,1
5	Hỗ trợ về chỗ ở	12	4,8
6	Học nghề và tìm kiếm việc làm	15	6,1
	Tổng	249	100%

(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Qua bảng trên ta có thể thấy nhu cầu của trẻ em lang thang về các khía cạnh trong cuộc sống rất cao, cụ thể, nhu cầu hỗ trợ y tế được tất cả các em lựa chọn chiếm (28,1%), tiếp đến là nhu cầu được hỗ trợ về tâm lý với (27,3%), nhu cầu về giáo dục (25,3%), các nhu cầu còn lại chiếm tỉ lệ ít hơn

như nhu cầu về pháp lý (8,4%), học nghề và tìm kiếm việc làm (6,1%), và hỗ trợ về chỗ ở (4,8%).

Trong đó có thể thấy nhu cầu hỗ trợ về y tế của trẻ em lang thang là rất lớn. Cuộc sống của các em khi lang thang ngoài đường phố, ẩn nấp dưới gầm cầu, trú tại các hè phố hay bến xe, gây nên rất nhiều những nguy hại ảnh hưởng tới sức khỏe của các em, như các bệnh về truyền nhiễm. Các em thường không đủ thức ăn để đảm bảo về chất lượng dinh dưỡng gây nên tình trạng còi xương thiếu chất, các em không đủ về nước uống, mùa đông không đủ quần áo hay chăn đệm để làm ấm cơ thể, vậy nên sức khỏe của các em bị ảnh hưởng rất nhiều, nên cũng có thể dễ hiểu khi mà nhu cầu được hỗ trợ về Y tế, được thăm khám về sức khỏe của các em được quan tâm đến hàng đầu. Có sức khỏe tốt các em mới có đủ điều kiện để tham gia các hoạt động khác như vui chơi, học tập, rèn luyện…

Ngoài ra thì nhu cầu về tâm lý cũng là một nhu cầu lớn thứ 2 sau nhu cầu về y tế được các em hết sức quan tâm, mọi quá trình xảy ra trong cuộc sống của các em từ khi còn ở với gia đình đến khi quyết tâm rời xa gia đình lên thành phố lang thang và tự mình kiếm sống, các em phải trải qua vô vàn khó khăn rình rập, những nỗi sợ hãi thường xuyên xảy ra, cuộc sống của các em là một chuỗi ngày kéo dài không biết sẽ ra sao, có khi được người tốt giúp đỡ nhưng có khi lại bị người xấu lợi dụng làm hại, bạn bè lôi kéo và tham gia các hoạt động sai rái…vậy nên tâm lý bất ổn sợ hãi và lo lắng là điều không thể tránh khỏi với những em còn đang trong độ tuổi bắt đầu trưởng thành. Các em có nhu cầu được hỗ trợ về tâm lý để có thể bình tâm hơn, có những suy nghĩ và hướng đi đúng đắn cho cuộc sống của mình, các em có người để chia sẻ để giãi bày những điều mà trước đến giờ các em không giám tâm sự cùng ai, những áp lực đè nặng trong suy nghĩ của những đứa trẻ mới lớn sẽ gây nên rất nhiều nguy hiểm vì các em không biết có thể làm gì với bản thân. Vậy nên hỗ

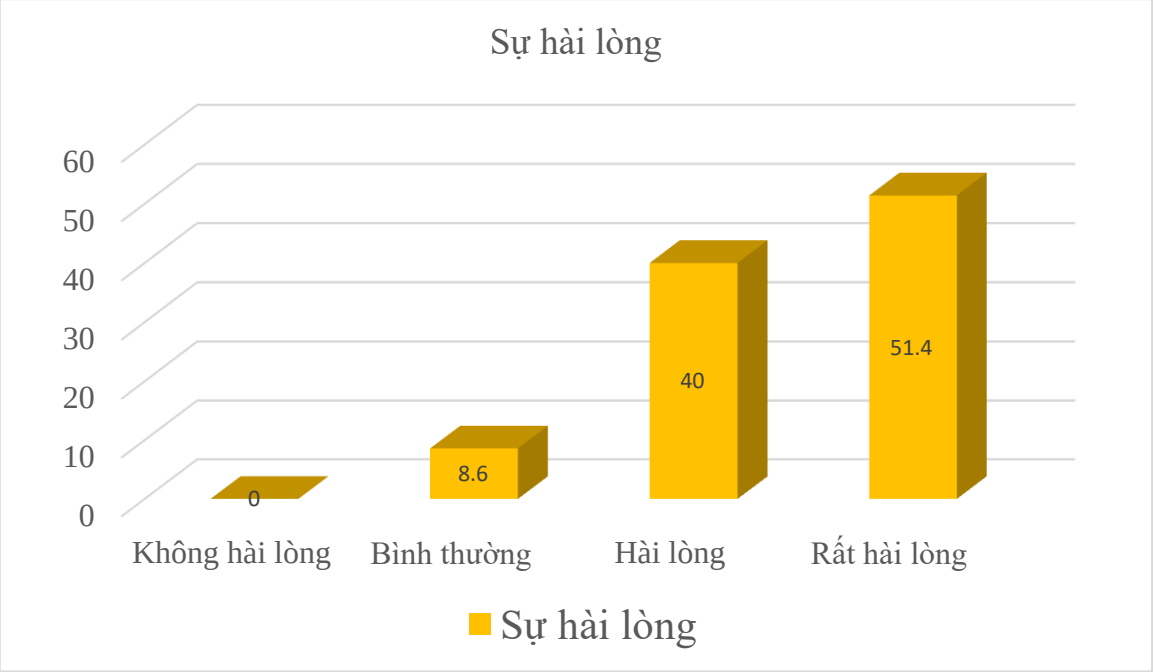
trợ tâm lý kịp thời và đúng lúc vô cùng quan trọng trong việc ngăn chặn những suy nghĩ tiêu cực có thể xảy ra, giúp những đứa trẻ có thêm niềm tin vào bản thân và vào cuộc sống của mình.

Ngoài những nhu cầu được hỗ trợ cơ bản thì các em cũng có nhu cầu rất lớn là được hỗ trợ về học tập, đa phần các em có trình độ văn hóa thấp, rời gia đình khi chỉ là những cô cậu mới học cấp 1 hay cấp 2, khi đó vì những nguyên nhân khác nhau khiến các em không thể đáp ứng được nhu cầu học tập mà phải nghỉ học sớm, vậy nên kiến thức về văn hóa xã hội của các em bị hạn chế, các em cũng hiểu rằng việc thiếu đi kiến thức đó sẽ là một cản trở trong việc phát triển tương lai của các em sau này, vậy nên khi được hỗ trợ các em luôn có mong muốn được hoàn thành chương trình học còn dang dở, nhiều em không biết chữ thì rất mong có thể biết được những kiến thức cơ bản để có thể mình tự viết và đọc hiểu được.

Ngoài ra thì nhu cầu về pháp lý cũng được một số em có nhu cầu khi mà các em xuất thân từ hoàn cảnh gia đình khác nhau, cuộc sống phiêu bạt các em không có giấy tờ tùy thân. Muốn đi học trở lại, đi học nghề hay đi làm các em không thể thiếu giấy tờ cá nhân. Ý thức chấp hành pháp luật của các em còn rất hạn chế, nên nhu cầu được trợ giúp về mặt pháp lý rất cần thiết.

Bên cạnh đó các em cũng có nhu cầu được học nghề hay được hỗ trợ về chỗ ở với những em còn khó khăn.

Tùy thuộc vào mục đích và vấn đề của bản thân mà các em có những nhu cầu mong muốn lớn nhất chi bản thân mình, tuy nhiên nhìn chung lại với đối tượng là trẻ em lang thang thì đều có những đặc điểm chung nhất và từ điểm chung đó hướng đến các em cũng có nhu cầu chung giống nhau, nắm bắt được điều đó sẽ tạo điều kiện trong quá trình hỗ trợ của nhân viên xã hội cho các em.



(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Biểu đồ 2.1: Sự hài lòng của trẻ em lang thang về vai trò của NVCTXH

Số liệu cho thấy sự hài lòng của trẻ em lang thang về nhân viên xã hội tại Rồng Xanh, người trực tiếp thực hiện các hỗ trợ cho các em với vai trò của mình và giúp các em có những thay đổi trong cuộc sống.

Qua biểu đồ trên ta có thể thấy đa phần trẻ có sự hài lòng không chỉ về dịch vụ tại tổ chức mà còn rất hài lòng về nhân viên xã hội tại đây, cụ thể với 51,4% các em rất hài lòng về nhân viên xã hội, 40% các em hài lòng, chỉ có 8,6% các em đánh giá với mức bình thường và không có em nào không hài lòng với nhân viên xã hội.

"Từ khi bước chân vào tổ chức cho đến bây giờ, bản thân em đã được hỗ trợ rất nhiều từ các anh chị là nhân viên xã hội tại đây, mới đầu vào tâm lý của em còn chưa ổn định do em ở ngoài đường và em thấy nó rất sợ, một vài lần em đã bị nhóm người xấu rủ rê nhưng may mắn em thoát được, đến ở tại gầm cầu để tránh ít người và khi đó em đã gặp được các anh nhân viên xã

hội tìm thấy, và em đã được hỗ trợ tâm lý em được trò chuyện, được kể về những thông tin của bản thân và được các anh chị động viên nên dần dần tâm lý em cũng ổn định hơn, do em học mới đến tiểu học đã phải nghỉ học do gia đình khó khăn nên em đã được các anh chị kết nối cho đi học tại trường học ở gần đây, em thấy rất vui vì mình được quan tâm từ mọi người ở đây". Trích PVS em T 13 tuổi.

Có thể thấy công tác thực hiện dịch vụ của nhân viên xã hội tại đây được thực hiện một cách rất tốt và có hiệu quả, những người nhân viên xã hội đã thực hiện tốt vai trò của mình trong quá trình trợ giúp các em, với vai trò là nhà tham vấn để giúp các em ổn định tâm lý, vai trò giáo dục giúp các em có kiến thức, vai trò biện hộ giúp các em có thể có được những quyền lợi chính đáng cho bản thân và kết nối nguồn lực để các em có được những cơ hội tốt nhất. Với mỗi vai trò của mình những người nhân viên xã hội đã hoàn thành tốt nhất có thể dựa trên mức độ và tính khác biệt của mỗi trường hợp, những người nhân viên xã hội tại đây vừa chơi vừa trò chuyện vừa tham gia các hoạt động cùng với các em tạo nên một môi trường vừa ấm cùng vừa thân thiện, chính vì những sự quan tâm và tình trách nhiệm mà các em cũng coi các nhân viên xã hội như người thân của mình, qua đó tạo điều kiện rất tốt cho việc hỗ trợ cho thân chủ.

"Bản thân em đã thay đổi rất nhiều từ khi em may mắn gặp được các anh chị tại đây, trước đây em rất gầy, lại hút thuốc, không biết chữ, vậy mà khi đến với Rồng Xanh được sự hỗ trợ em đã được ở nhà nội trú, được ăn uống đầy đủ dinh dưỡng, được các anh chị tham vấn nên em cũng đã hút ít thuốc hơn, giờ thì em béo hơn trước, có chỗ ăn chỗ ngủ ấm cúng, được các anh chị dạy chữ nên giờ em đã có thể biết viết và biết đọc hơn". Trích PVS em T 13 tuổi.

2.2.2 Thực trạng thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng xanh

2.2.2.1 Thực trạng thực hiện vai trò tham vấn cho trẻ em lang thang

Tham vấn là một vai trò vô cùng quan trọng trong việc can thiệp và hỗ trợ cho thân chủ nói chung hay cho trẻ em lang thang nói riêng, vai trò tham vấn của nhân viên xã hội đóng một vị trí nòng cốt trong tiến trình giải quyết vấn đề, hiệu quả của công tác hỗ trợ ảnh hưởng và phụ thuộc rất nhiều vào vai trò tham vấn của nhân viên xã hội.

Bảng 2.3: Hiểu biết của trẻ em lang thang về vai trò tham vấn

STT	Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ (%)
1	Là trợ giúp tâm lý con người	5	7,1
2	Là quá trình tạo lập mối quan hệ thân thiết giữa nhà tham vấn với thân chủ.	2	2,9
3	Giúp đỡ thân chủ hiểu ra được vấn đề, và đi đến tìm kiếm giải pháp phù hợp	7	10,0
4	Tất cả các phương án trên	56	80,0
	Tổng	70	100%

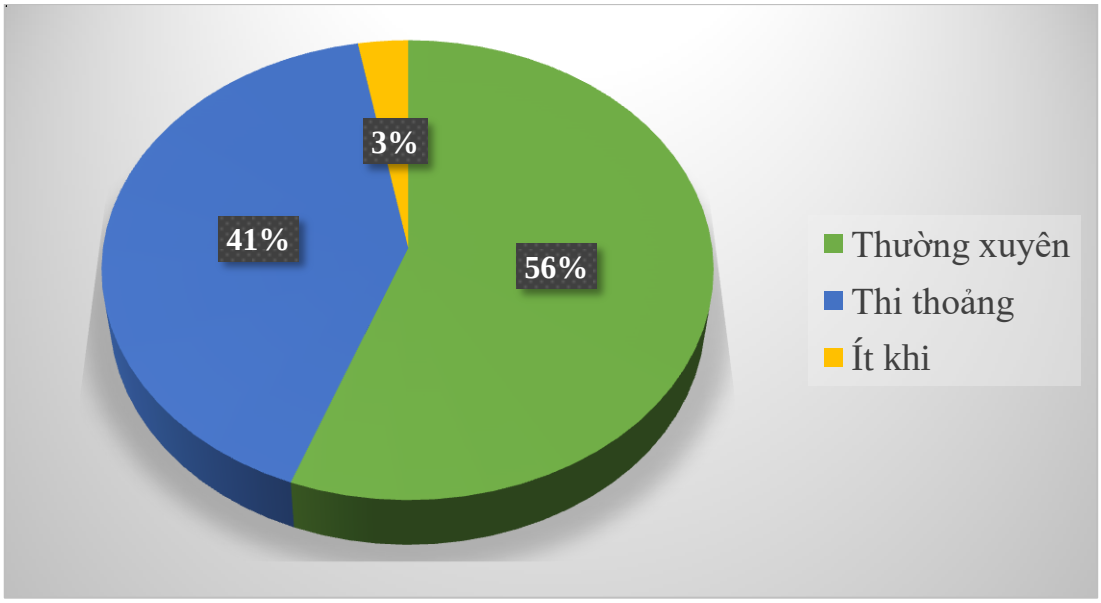
(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Qua bảng trên ta có thể thấy đa phần các em đã có những hiểu biết về vai trò tham vấn của nhân viên xã hội, với 80% số các em lựa chọn tất cả các nội dung trên đều phản ánh về hoạt động tham vấn, chỉ một số ít các em đã có nhưng hiểu biết tuy nhiên chưa đầy đủ.

Nhìn chung thì trẻ em lang thang tại Rồng xanh đã có sự quen thuộc với hoạt động tham vấn của nhân viên xã hội, các em khi bước chân vào tổ chức cũng đều nhận được sự tham vấn từ nhân viên để có thể hiểu và có những đánh giá định hướng sau này cho các em, phần lớn trong quá trình tham gia

tại đây các em cũng được tham vấn thường xuyên để theo dõi quan sát và can thiệp kịp thời những vấn đề xảy ra với trẻ, vậy nên các em đều đã có những nhận thức và hiểu một cách chung nhất về vai trò tham vấn.

Tuy nhiên thì tùy thuộc vào từng vấn đề nhu cầu cũng như độ tuổi của trẻ mà mức độ tham vấn giành cho mỗi em lại có sự khác nhau, việc đó được cân nhắc và tính toán của nhân viên xã hội trong quá trình làm việc và theo dõi trẻ.



(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Biểu đồ 2.2: Mức độ được hỗ trợ tham vấn của trẻ em lang thang

Qua biểu đồ trên có thể thấy rằng đa phần các em tại đây đều nhận được sự tham vấn thường xuyên từ phía Nhân viên xã hội với 56%, 41% thi thoảng sẽ nhận được sự tham vấn và chỉ 3% số em là ít khi được hỗ trợ sự tham vấn này. Với những em đã có sự ổn định và trưởng thành hơn trong hành vi và suy nghĩ các em sẽ có những sự hỗ trợ khác và hoạt động tham vấn sẽ ít hơn, vai trò tham vấn của nhân viên xã hội cũng sẽ nhẹ hơn mà tập trung vào các vai trò khác với những mong muốn của các em.

Với trẻ em lang thang việc nhận được sự tham vấn thường xuyên là một điều cần thiết, khi mà các em còn đang trong độ tuổi có những thay đổi về tâm sinh lý, nhận thức của các chưa chưa hoàn toàn được tốt nhất khi có những tác động hay cú sốc ảnh hưởng đến tinh thân của các em, việc thường xuyên tham vấn, theo dõi giúp nhân viên xã hội có thể hiểu rõ từng vấn đề mà trẻ đang trải qua và nhận biết sớm những sự thay đổi từ đó đưa ra những can thiệp kịp thời. Sau khi trẻ đã trải qua thời gian tham vấn dài và đã có sự trưởng thành hơn thì nhân viên xã hội sẽ thực hiện vai trò tham vấn song song với các vai trò khác trong quá trình hỗ trợ các em, tùy vào từng trường hợp cụ thể mà nhân viên xã hội sẽ đánh giá và thực hiện vai trò một cách tốt nhất.

Nhân viên xã hội thực hiện vai trò này thông qua quá trình can thiệp 1/1, nhân viên xã hội tham vấn cho trẻ có thể tại phòng tham vấn, có thể tại nơi trẻ sinh hoạt hoặc bất cứ ở vị trí nào nhân viên xã hội đều có thể thực hiện vai trò này, bằng cách trò chuyện, quan sát đưa ra những phân tích đánh giá về sự thay đổi của trẻ, lắng nghe trẻ, cùng tâm sự những vấn đề trẻ đang có mâu thuẫn, bằng tất cả những cử chỉ và sự quan tâm của bản thân nhân viên xã hội luôn biết cách để có thể giúp trẻ có được tâm lý tốt hơn. Quá trình tham vấn có thể diễn ra trong thời gian ngắn hoặc dài tùy thuộc vào vấn đề của đối tượng, nhân viên xã hội cũng có thể thực hiện tham vấn nhóm nếu thực sự thấy cần thiết phải thực hiện.

Bảng 2.4: Nội dung trẻ em lang thang được tham vấn

STT	Nội dung tham vấn	Số lượt lựa chọn	Tỉ lệ (%)
1	Tham vấn về tâm lý, tình cảm	70	41,9
2	Tham vấn về vấn đề học tập	70	41,9
3	Tham vấn về vấn đề việc làm	15	9,0
4	Tham vấn về lĩnh vực khác	12	7,2

	Tổng	167	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

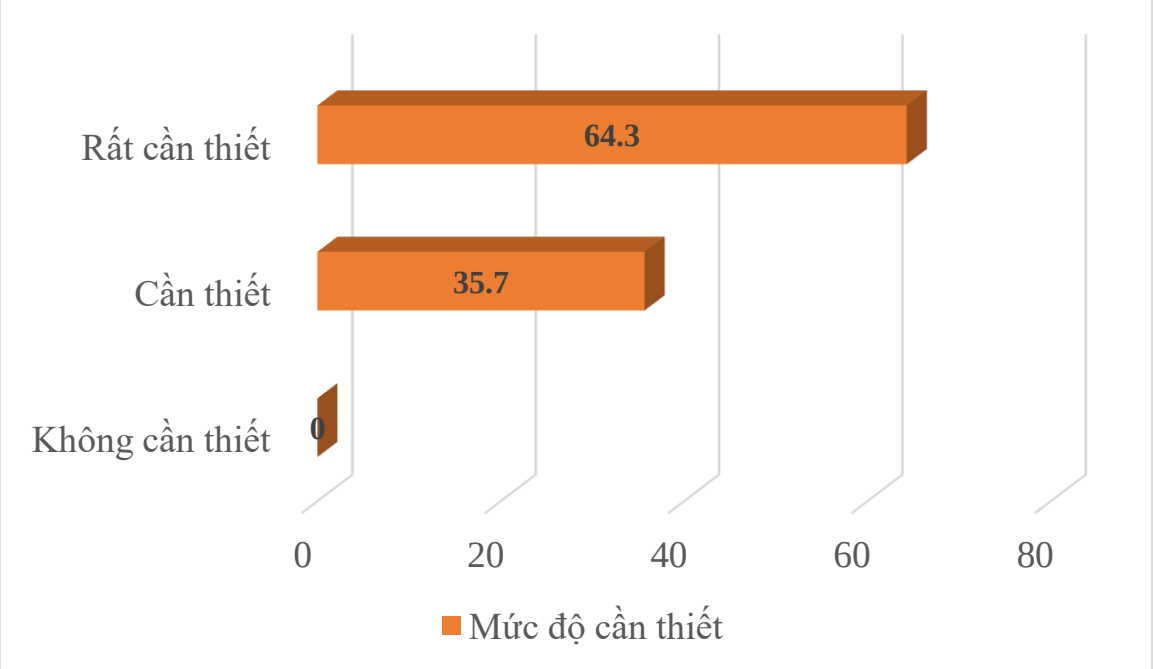
Qua bảng số liệu trên ta có thể thấy được những nội dung chủ yếu trẻ được tham vấn, với 41,9% là số trẻ em đã nhận được sự tham vấn về vấn đề tâm lý, tình cảm và tham vấn về vấn đề học tập, nội dung tham vấn ít hơn là về vấn đề việc làm với 9,0% và tham vấn về lĩnh vực khác với 7,2%.

Cũng dễ hiểu khi các em chủ yếu trong độ tuổi tới trường, những vấn đề xung quanh cuộc sống của các em chủ yếu xoay quanh vấn đề tâm lý tình cảm và vấn đề học tập, độ tuổi của các em dễ nhạy cảm với những vấn đề và các mối quan hệ xung quanh, mối quan hệ với bạn bè, với các bạn khác giới là những điều các em rất muốn được quan tâm chia sẻ. Vì là trẻ em lang thang nên các em cũng có những sự mặc cảm tự ti, trình độ học vấn thấp khiến các em gặp khó khăn với những vấn đề xung quanh và tương lai các em có sự lo lắng là không biết mình sẽ làm gì để ổn định cuộc sống, các em có những suy nghĩ tiêu cực về gia đình, tiêu cực về bản thân mình, chán nản với mọi thứ xung quanh, vậy nên được tham vấn về tâm lý kịp thời vào đúng thời điểm giúp các em lại được tinh thần tốt hơn, hiểu ra được vấn đề của bản thân.

Các em sẽ được tham vấn về vấn đề giáo dục để định hướng về con đường phía trước, nhiều em chưa biết chữ, trình độ học vấn mới chỉ dừng lại ở cấp1, cấp 2, bỏ học một thời gian dài, không bằng cấp không trình độ, lại trong một độ tuổi các em chưa thể bước chân hoàn toàn ra ngoài đi làm nếu chưa trang bị cho mình một kiến thức đủ và phù hợp, vậy nên điều các em cũng chăn trở là vấn đề tiếp tục con đường học tập của mình, lúc này nhân viên xã hội sẽ là người tham vấn, có được thông tin về vấn đề, trao đổi và hiểu được những tâm tư nguyện vọng của các em và cùng tiến tới giải quyết vấn đề để đảm bảo các em có được kiến thức về học tập một cách tốt nhất.

Ngoài ra một số em trong độ tuổi cấp 3 và sắp tới sẽ trong quá trình tốt nghiệp, vì vậy việc định hướng nghề nghiệp cho các em từ sớm sẽ giúp các em có được những sự lựa chọn và hiểu biết tốt nhất, biết được mình muốn gì và khả năng của mình đến đâu, xã hội đang cần gì và thay đổi như thế nào, từ đó giúp các em bắt đầu hình thành định hướng trong tương lai để có thể phát triển bản thân.

"Khó khăn khi em mới đến nơi đây đó là tâm lý em còn khá nhút nhát rụt rè, vào một môi trường mà mọi người đã biết đến nhau em cảm thấy mình chưa hòa đồng được, nhiều khi em cũng bị các bạn nói những câu khiến em cảm thấy tổn thương nên ban đầu em chưa sẵn sàng để nói chuyện với các bạn cũng như các anh chị xã hội, phải mất một thời gian để làm quen và được sự hỗ trợ tham vấn nhiệt tình của các anh chị mà em cảm thấy mình thoải mái hơn". Trích PVS em H 14 tuổi.



(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Biểu đồ 2.3: Mức độ cần thiết của vai trò tham vấn

Qua biểu đồ trên để có thể thấy sự quan tâm của các em giành cho hoạt động tham vấn cũng như vai trò của nhân viên xã hội trong hoạt động này, với 64,3% số em thấy rằng rất cần thiết, 35,7% các em thấy cần thiết và không ai cho rằng đây là một hoạt động không cần thiết.

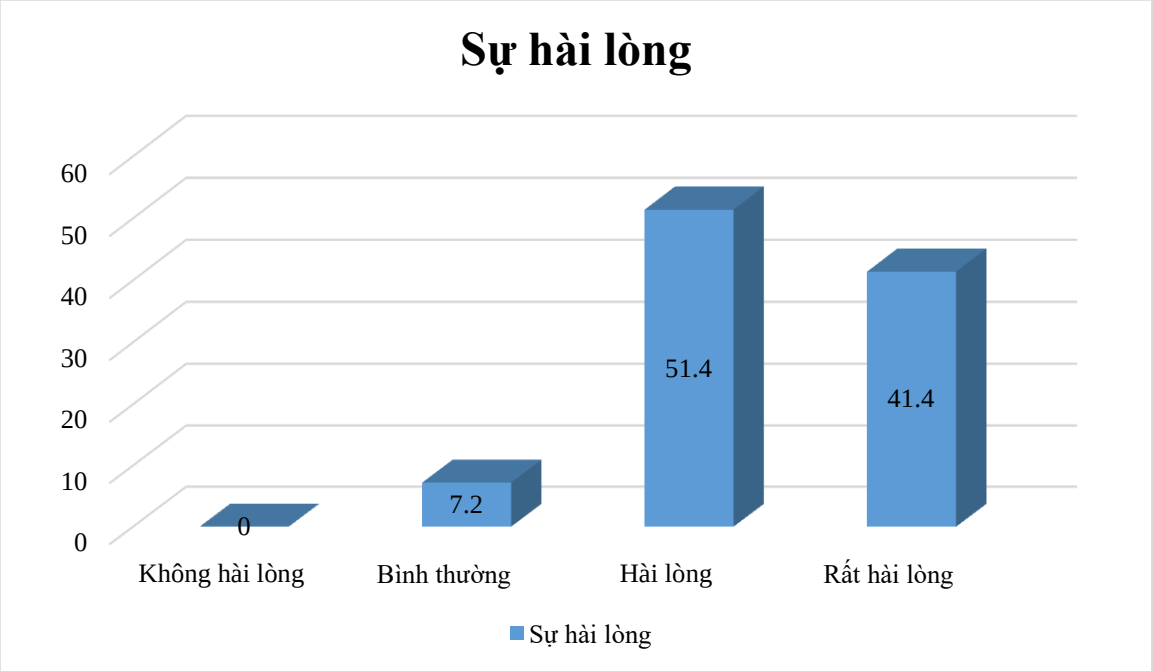
Được hỗ trợ về tham vấn là một điều vô cùng quan trọng với bản thân các em, bản thân các em cũng đã nhận thức được rằng việc được tham vấn, được lắng nghe chia sẻ và giải quyết vấn đề nó đã giúp các em được khai thông trong suy nghĩ, những trăn trở khó khăn của các em bao lâu nay cũng có những tín hiệu tốt đẹp hơn. Khi mà các em phải chịu những tổn thương về mặt tâm lý, nhiều em bị gia đình bỏ mặc không quan tâm hoặc gia đình kinh tế quá khó khăn mà không thể nào có điều kiện lo lắng cho em được, bên cạnh đó những ánh nhìn của xã hội khiến các em cảm thấy bị tổn thương tâm lý nặng nề, vậy nên khi đến với Rồng Xanh các em được đón nhận và có nhân viên xã hội theo sát cả quá trình, lắng nghe tìm hiểu thông tin của các em sau đó lập kế hoạch và trợ giúp các em theo những buổi thảo luận. Nhân viên xã hội như là một người bạn sẵn sàng lắng nghe chia sẻ những khó khăn trong cuộc sống của các em, bởi lẽ mà tại sao các em đều coi những người nhân viên xã hội như người thân trong gia đình. Tuy nhiên các em có những sự phức tạp trong diễn biến tâm lý một phần do lứa tuổi một phần do quá trình các em đi lang thang nên cũng có những sự ảnh hưởng về tâm lý nhất định, vậy nên nhân viên xã hội cần có sự hiểu biết rõ về vấn đề từng em, nắm bắt kịp thời, cần có kiến thức và kĩ năng để có thể tiếp cận và làm việc được với trẻ, tạo niềm tin ở trẻ.

Trẻ em lang thang là những người dễ bị nhạy cảm bởi những lời nói hay hành động từ phía người khác, luôn lo lắng vì không biết sau này lớn minh thì tương lai của mình sẽ như thế nào, với bao nhiêu khó khăn trước mắt liệu

mình có thể vượt qua, lúc này nhân viên xã hội đóng vai trò là người tham vấn tâm lý qua những buổi tâm sự, chia sẻ, động viên khích lệ, sự chia sẻ của nhân viên xã hội giúp các em an tâm và có thêm niềm tin vào cuộc sống. Nhiều em tâm lý bị tổn thương nặng khi các em phải trải qua quá nhiều cú sốc vì vậy có thể mới đầu các em sẽ ngại chia sẻ gây khó khăn cho nhân viên xã hội, vì thế rất cần sự kiên nhẫn trong quá trình ban đầu tạo lập mối quan hệ, chỉ khi thiết lập được mỗi quan hệ vững thì các bước sau mới dễ dàng để thực hiện và hỗ trợ.

Sau quá trình được hỗ trợ được tham vấn các em như trở thành một con người khác với một sức sống mãnh liệt và động lực tăng cao, các em như vừa được khai sáng cho tư tưởng u uất sau những đêm suy nghĩ và quãng thời gian khó khăn, bởi vậy các em hiểu hơn hết tầm quan trọng của việc tham vấn tâm lý nó quan trọng như thế nào trong việc thúc đẩy các em cố gắng và thay đổi trong cuộc sống, không đầu hàng trước những khó khăn thử thách.

"Theo tôi thấy thì quá trình làm việc với trẻ em lang thang thì vai trò nào cũng đều cần thiết và quan trọng, tuy nhiên để nói về vai trò không thể thiếu thì tôi nghĩ đó là vai trò tham vấn, vai trò tham vấn như là một vai trò cơ bản đầu tiên trong quá trình làm việc và hỗ trợ các em, nếu vai trò này không thực hiện tốt thì các vai trò khác cũng sẽ không đạt được hiệu quả như mong muốn, nếu các em tâm lý vẫn còn cảm thấy bất an lo lắng thì các em sẽ không sẵn sàng để học tập hay tham gia các hoạt động khác, các em không có niềm tin về nhân viên xã hội thì các em sẽ không chia sẻ thông tin tự thu mình lại và hạn chế giao tiếp, vậy nên tham vấn tâm lý và tham vấn về các lĩnh vực khác là một vai trò quan trọng trong quá trình trợ giúp trẻ em lang thang". Trích: PVS chị H. NVXH của rồng xanh.



(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Biểu đồ 2.4: Mức độ hài lòng về vai trò tham vấn của nhân viên xã hội

Qua biểu đồ trên có thấy rằng vai trò tham vấn của nhân viên xã hội đang được thực hiện một cách hiệu quả thể hiện ở mức độ hài lòng của các em về hoạt động tham vấn của nhân viên xã hội, với 51,4% các em hài lòng về hoạt động tham vấn, 41,4% các em rất hài lòng, chỉ với 7,2% các em lựa chọn ở mức bình thường, và không có em nào đánh giá không hài lòng về hoạt động này.

Như vậy, vai trò tham vấn đã đạt được những thành công đáng kể, góp phần giúp các em hồi phục thông qua các hoạt động hỗ trợ, tư vấn của nhân viên xã hội, nhân viên tâm lý. Đối với những trường hợp khó các em được gửi đến các trung tâm, phòng tham vấn tâm lý chuyên nghiệp để có những đánh giá và đưa ra kế hoạch trị liệu phù hợp.

2.2.2.2 Thực trạng thực hiện vai trò giáo dục cho trẻ em lang thang

Trẻ em lang thang là những đối tượng ít có cơ hội học tập và phát triển, do đó các em thiếu hẳn những kỹ năng sống và kiến thức văn hóa. Vì vậy,

nhân viên xã hội còn phải đóng vai trò là nhà giáo dục, giúp các em phát triển những kỹ năng xã hội cần thiết, nâng cao khả năng trình độ văn hóa của bản thân để họ có thể tự tin tham gia vào các hoạt động xã hội có ích cho cuộc sống của họ. Nhân viên xã hội đã phối hợp với giáo viên tổ chức các lớp học văn hóa, lớp học kỹ năng sống phù hợp với trình độ. Giúp các em có những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho cuộc sống.

Bảng 2.5: Hiểu biết của trẻ em lang thang về vai trò giáo dục

STT	Nội dung về giáo dục	Số lượng	Tỉ lệ (%)
1	Cung cấp thông tin liên quan đến lĩnh vực giáo dục	5	7,1
2	Nâng cao nhận thức	2	2,9
3	Tăng cường kiến thức, kỹ năng	1	1,4
4	Trao đổi thảo luận và chia sẻ kinh nghiệm	0	0
5	Tất cả các phương án trên	62	88,6
	Tổng	70	100

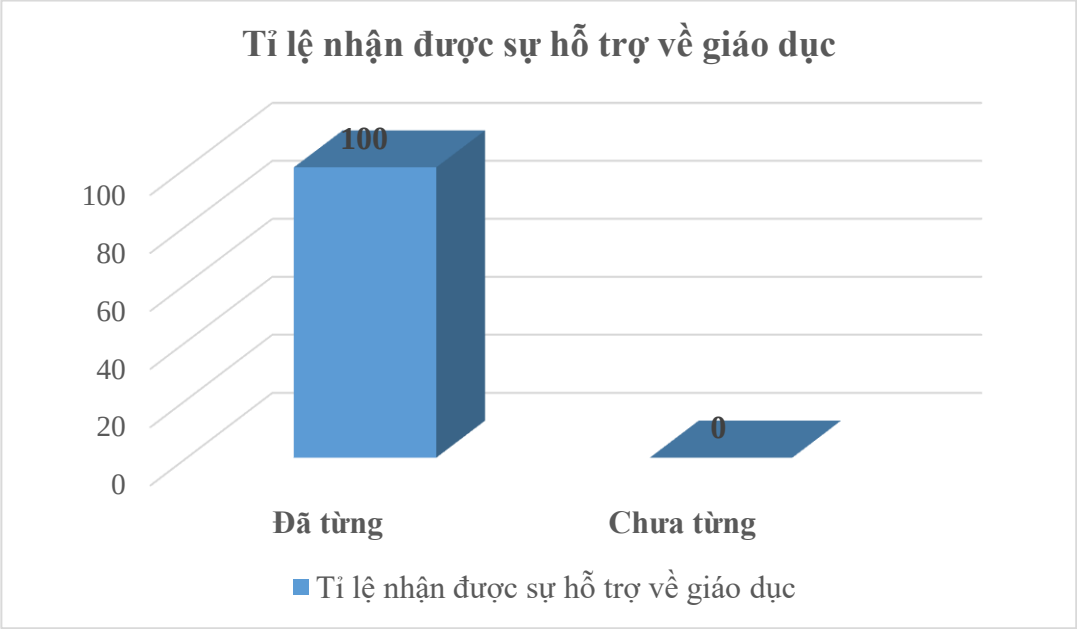
(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Qua bảng số liệu trên cho ta thấy trình độ hiểu biết của các em về vai trò giáo dục của nhân viên xã hội, với 88,6% các em lựa chọn tất cả các phương án trên đều nằm trong nội dung giáo dục, chỉ số ít em cho rằng nội dung giáo dục là Cung cấp thông tin liên quan đến lĩnh vực giáo dục, nâng cao nhận thức hay chỉ là tăng cường kiến thức, kỹ năng, đây đều là những nội dung phản ánh về vai trò giáo dục của nhân viên xã hội, tuy nhiên nó chưa thực sự đầy đủ và hoàn chỉnh nhất, nhưng nhìn chung thì các em đều đã có sự hiểu biết về hoạt động giáo dục.

Độ tuổi các em đều đa phần thì hoạt động giáo dục chiếm vị trí lớn, các em đều đa phần có được những sự định hướng ngay từ ban đầu về vấn đề học tập của bản thân, các em đều bắt đầu với một trình độ học vấn còn hạn chế, độ

tuổi của các em cũng chưa đủ để có thể tự ra ngoài nếu như chưa có thời gian rèn luyện và học tập phù hợp.

Trẻ em lang thang là những đối tượng ít có cơ hội học tập và phát triển, do đó các em thiếu hẳn những kỹ năng sống. Vì vậy, nhân viên xã hội còn phải đóng vai trò là nhà giáo dục, giúp các em phát triển những kỹ năng xã hội cần thiết để họ có thể tự tin tham gia vào các hoạt động xã hội có ích cho cuộc sống của họ. Nhân viên xã hội đã phối hợp với giáo viên tổ chức các lớp học văn hóa, lớp học kỹ năng sống phù hợp với trình độ. Giúp các em có những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho cuộc sống.



(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Biểu đồ 2.5: Tỉ lệ trẻ em lang thang được hỗ trợ về giáo dục

Qua biểu đồ trên đã thể hiện rõ tỉ lệ trẻ em lang thang nhận được sự hỗ trợ về giáo dục, với 100% các em đều đã được hỗ trợ về giáo dục từ nhân viên xã hội, có thể thấy đây là công tác được tổ chức rất quan tâm và trú trọng, học tập không phải là tất cả tuy nhiên nó là một tiền đề quan trọng trong việc nhận thức, trang bị kỹ năng, và mang lại một sự phát triển tốt nhất cho các em.

Vấn đề giáo dục ở đây như là việc dạy các em học văn hóa, giúp các em trong quá trình quay trở lại trường học làm việc với các tổ chức và cá nhân giới thiệu các em đến các lớp học miễn phí. Hơn ai hết nhân viên công tác xã hội cần phải có những kiến thức, kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ trong giáo dục trẻ em lang thang, nhân viên công tác xã hội cần phải được đào tạo để việc trợ giúp đạt kết quả cao.

Nhân viên xã hội phải rất kiên trì và quan tâm với những trẻ có cơ hội được quay trở lại trường học, bởi các em do đã nghỉ học lâu, thời gian các em lang thang ngoài xã hội đã quen với lối sống tự do thoải mái, vậy mà bây giờ thay đổi môi trường, các em phải đến trường đến lớp theo đúng chương trình và nội quy của nhà trường của lớp đề ra, trong một môi trường các bạn đều có sự cố gắng trong học tập, vì đi học lại nên nhiều em cũng sẽ có sự chênh lệch về độ tuổi với các bạn, sợ bị chê cười, xấu hổ… tất cả những điều đó sẽ là những khó khăn trong quá trình các em quay trở lại trường lớp, vậy nên nhân viên xã hội sẽ phải cực kì quan tâm và đồng hành cùng các em, có sự kết nối với cô giáo chủ nhiệm trong việc cùng chung tay hỗ trợ các em, thường xuyên khuyến khích động viên kịp thời và hỗ trợ các em trong việc làm bài tập về nhà, có như vậy các em mới có thể có động lực để cố gắng.

Ngoài ra việc giáo dục không chỉ là kiến thức mà còn là những kỹ năng sống cho các em, như kỹ năng tự chăm sóc bản thân, kỹ năng giao tiếp, lỹ năng phòng tránh đuối nước, biết cách nấu ăn hay những hoạt động khác như học võ để bảo vệ bản thân nâng cao sức khỏe… tất cả những kỹ năng để có thể trang bị cho các em một hành trang tốt nhất sau này đều được các nhân viên xã hội đặc biệt quan tâm, vậy nên dễ hiểu khi mà các em đều nhận được sự hỗ trợ giáo dục từ phía nhân viên xã hội, đây là một điều vô cùng quan trọng và cần thiết không thể thiếu được trong cuộc sống của các em.

Với vai trò này nhân viên xã hội sẽ thực hiện thông qua việc bổ trợ kiến thức căn bản cho các em, hỗ trợ các em trong quá trình làm bài tập khi các em đang theo học tại trường học, quá trình náy có thể thực hiện 1/1 hoặc 1 nhân viên xã hội hỗ trợ nhiều em nếu các em có cùng về mức độ và nội dung kiến thức, thực hiện các buổi dạy kĩ năng sống như: cung cấp kiến thức về bảo vệ bản thân khỏi xâm hại, cách vệ sinh cá nhân, nhận thức về giới tính tình cảm tuổi học trò.

Bảng 2.6: Nội dung trẻ em lang thang được hỗ trợ về giáo dục

STT	Nội dung hỗ trợ giáo dục	Được hỗ trợ	Tỉ lệ (%)	Không được hỗ trợ	Tỉ lệ (%)
1	Học phí	67	95,7	3	4,3
2	Đồng phục	35	50,0	35	50,0
3	Sách vở	69	98,6	1	1,4
4	Phương tiện di chuyển	27	38,6	43	61,4
5	Hỗ trợ ăn tại trường	11	15,7	59	84,3
6	Định hướng nghề	13	18,6	57	81,4
7	Học kỹ năng sống	70	100	0	0

(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

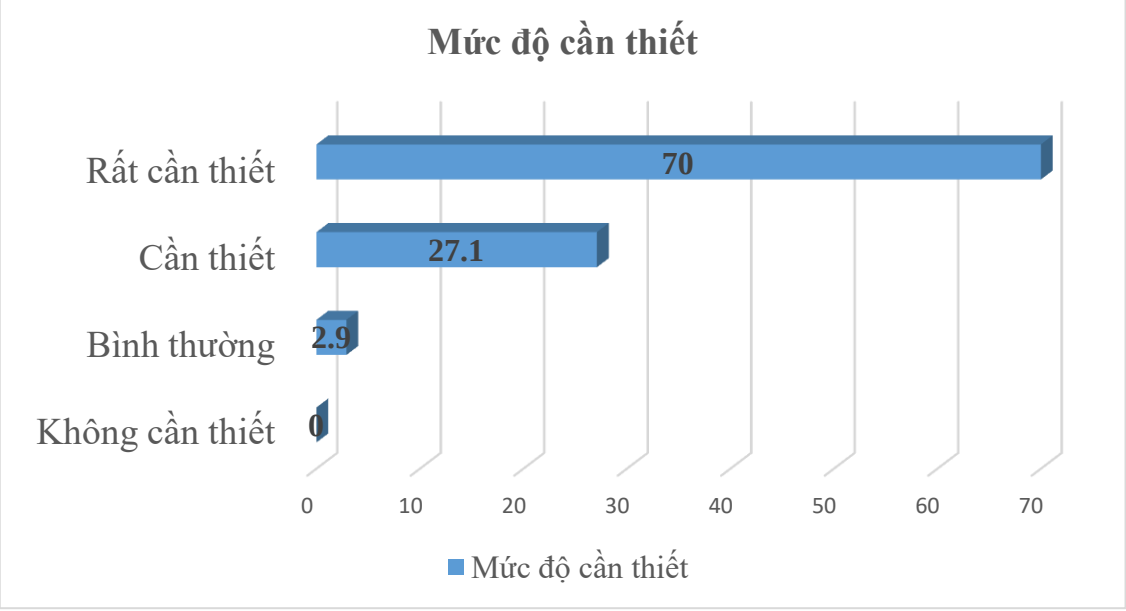
Bảng số liệu trên thể hiện những nội dung mà các em được hỗ trợ trong hoạt động giáo dục của nhân viên xã hội, đa phần các em đều nhận được sự hỗ trợ như học kỹ năng sống với 100% các em đều được trang bị, tiếp đến là với sách vở (98,6%) các em được hỗ trợ, 95,7% là số các em được hỗ trợ về học phí, còn lại một số hỗ trợ khác chiếm tỉ lệ ít hơn như đồng phục với 50%, phương tiện di chuyển với 38,6%, định hướng nghề nghiệp (18,6%) và hỗ trợ ăn trưa tại trường với (15,7%).

Chương trình kỹ năng sống với các nội dung nhằm trang bị cho các em có một hành trang tốt nhất trong việc chăm sóc và phòng tránh những xâm hại

cho bản thân là hoạt động được các nhân viên xã hội tại Rồng xanh quan tâm và thực hiện triển khai với rất nhiều các chương trình hoạt động, những buổi chiều các em đều có thể tham gia rất nhiều các hoạt động như Học võ, bơi lội, những buổi giảng dạy về những kỹ năng cho các em đến tuổi dậy thì giành cho cả nam và nữ, những cách phòng vệ cho bản thâ, tạo điều kiện cho các em học cách giao tiếp với bạn bè và những người lớn tuổi, cách từ chối và nhận biết hành vi xấu ảnh hưởng đến các em..

Ngoài ra thì các em khi có cơ hội học tập tại trường học các em cũng đa phần nhận được những sự hỗ trợ về học phí hay sách vở, sự hỗ trợ này không chỉ đến từ phía nhà trường mà còn là sự quan tâm của các đơn vị cá nhân, những đơn vị họ có thể giành những suất quà cho các em đi học như tặng xe đạp, ba lô, sách truyện..

Những buổi diễn thuyết về các chương trình hướng nghiệp cũng được tổ chức cho các em trong độ tuổi bắt đầu có sự trưởng thành, các em sẽ có được những định hướng cho bản thân từ sớm để có thể biết mình muốn gì và sau đó lên kế hoạch cho tương lai của bản thân cùng với sự giám sát theo dõi của nhân viên xã hội.



(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Biểu đồ 2.6: Mức độ cần thiết của vai trò giáo dục

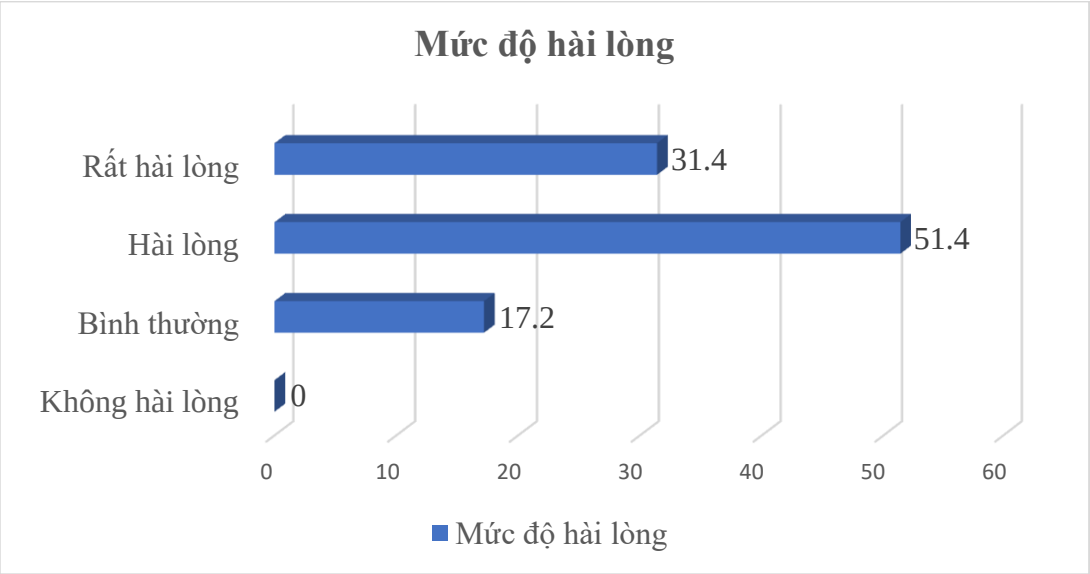
Biểu đồ trên đã cho thấy mức độ quan trọng của giáo dục với các em, 70% các em cho rằng đây là một hoạt động rất cần thiết, 27,1% các em cho rằng cần thiết, chỉ với 2,9% các em đánh giá ở mức bình thường và không có em nào cho rằng đây là một hoạt động không cần thiết.

Mỗi cán bộ, giáo viên trong tổ chức trẻ em Rồng xanh có nhiều vai trò khác nhau phụ thuộc vào vị trí, nhiệm vụ được giao. Với tư cách là người giáo dục, nhân viên xã hội thể hiện vai trò này như những giáo viên, người hướng dẫn, chỉ dạy tại cở sở. Cán bộ, nhân viên đã thực hiện tốt vai trò giáo dục văn hóa, rèn luyện đạo đức, nhân cách. Điều đó thể hiện qua các chỉ báo: hỗ trợ cho các em tập đọc, tập viết, làm bài tập về nhà (chủ yếu với các em bậc tiểu học), kính trọng nhân viên trong tổ chức, lễ phép chào hỏi khi khách đến thăm, anh chị tình nguyện, xưng hô đúng mực, chỉ bảo các em điều hay lẽ phảo, điều chỉnh các em có hành vi chưa tốt (nói tục, chửi bậy, không vâng lời, đánh nhau).

Qua sự quan tâm đó mà các em đã có sự thay đổi rõ rệt, từ những em luôn có những hành vi đánh nhau gây gổ với các bạn mà giờ em đã có thể hạn chế và tự mình giải quyết vấn đề, từ việc các em còn nói trống không chưa biết cách lễ phép chào hỏi mà các em cũng đã biết vâng lời và biết giao tiếp với bạn bè, với người lớn tuổi, các em chưa vào nề nếp thì giờ cũng đã biết cách sống gọn gàng ngăn nắp, biết cách chăm sóc bản thân mình hơn, sức khỏe ngày càng tốt do chịu khó vận động thể dục thể thao, học tập cũng tốt hơn và nâng cao trình độ… tất cả đều là nhờ sự hỗ trợ của nhân viên xã hội trong vai trò giáo dục của mình, vừa là người thầy vừa là người bạn cùng đồng hành và nỗ lực cùng các em.

Khó khăn của em khi mới đến Rồng Xanh đó là em không biết đọc và không biết viết, do gia đình em khó khăn nên em không được cơ hội để đi học,

khi vào đây thấy mọi người đọc truyện, đi học, chơi các trò chơi, em cảm thấy rất tự ti vì năm nay mình đã 10 tuổi rồi mà mình lại không biết đọc, nhiều khi vui chơi những trò chơi cùng mọi người mà em cũng không dám vì sợ mình không biết đọc nên không thể chơi, cũng sợ các bạn nói mình ngu, nên mãi về sau khi được hỗ trợ được dạy học từ đầu nên dần em đã biết đọc và viết một chút, em thấy rất biết ơn các anh chị đã dạy em học. PVS em K 10 tuổi.



(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Biểu đồ 2.7: Mức độ hài lòng về vai trò giáo dục

Qua biểu đồ trên đã thể hiện mức độ hài lòng về hoạt động giáo dục của tổ chức với các em, với 51,4% các em hài lòng về hoạt động giáo dục, 31,4% các em rất hài lòng, chỉ có 17,2% các em đánh giá ở mức bình thường và không có em nào không hài lòng với hoạt động này.

Qua đó có thể thấy công tác tổ chức các hoạt đông hỗ trợ giáo dục của tổ chức ngày càng có hiệu quả trong quá trình hỗ trợ các em. Ngoài những vấn đề về tâm lý, chỗ ăn ở cho các em thì hoạt động giáo dục chiếm một vai trò quan trọng trong cuộc sống và tương lai của các em sau này, từ những em với trình độ học vấn thấp, hoàn cảnh khó khăn không có cơ hội để đi học vậy mà giờ đây các em đã được hỗ trợ kết nối và chi trả những chi phí để các em có

thể tiếp tục đến trường hoàn thành chương trình học của bản thân, từ những em không biết chữ không thể tự viết tự đọc các em đều có giáo viên theo sát dạy kèm qua những hoạt động tại tổ chức, qua quá trình đó các em đều có những sự tiến bộ về mặt nhận thức và tư duy, khi được hỗ trợ cả về vật chất lẫn tâm lý các em sẽ có được động lực lớn trong việc theo đuổi ước mơ và cuộc sống của mình sau này. Hơn hết tổ chức hiểu được tâm quan trọng của việc học tập và trang bị kỹ năng mềm có ảnh hưởng rất lớn đến tương lai của các em sau này, vậy nên bằng mọi giá từng bước một tổ chức luôn cố gắng và tạo điều kiện cho các em có thể quay lại với trường học, tiếp thêm sức mạnh và động lực cho các em trên con đường phía trước.

"Theo tôi thấy vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang là một điều rất quan trọng trong cuộc sống và tương lai của các em, để mà có thể đưa các em từ một người chưa nhìn thấy tương lai, cuộc sống nay đây mai đó, vậy mà với mọi các kĩ năng của mình nhân viên xã hội đã nỗ lực để đưa các em trở nên tốt hơn từng ngày và có cơ hội phát triển trong tương lai, nhìn ra được khả năng của bản thân mình, biết được bản thân mình thích điều và tạo được động lực cố gắng cho các em. Vì vậy trong sự phát triển của trẻ em lang thang không thể thiếu đi vai trò của nhân viên công tác xã hội". Trích PVS. Cán bộ quản lý của rồng xanh.

2.2.2.3. Thực trạng thực hiện vai trò biện hộ cho trẻ em lang thang

Bản thân trẻ em lang thang các em gặp phải rất nhiều khó khăn trong cuộc sống, không chỉ là vấn đề cơ bản như ăn uống, mặc, ở mà cả những vấn đề như giáo dục, khám chữa bệnh hay công việc, bản thân các em lại chưa đủ hiểu biết đầy đủ về các thông tin cũng như những vấn đề của bản thân mình, vì vậy các em phải chịu những thiệt thòi mà đáng lẽ cơ hội thuộc về mình, vậy nên nhân viên xã hội ở đây đóng vai trò là người biện hộ bênh vực quyền lợi chính đáng cho các em, giúp đưa tiếng nói của các em đến với cơ quan ban ngành.

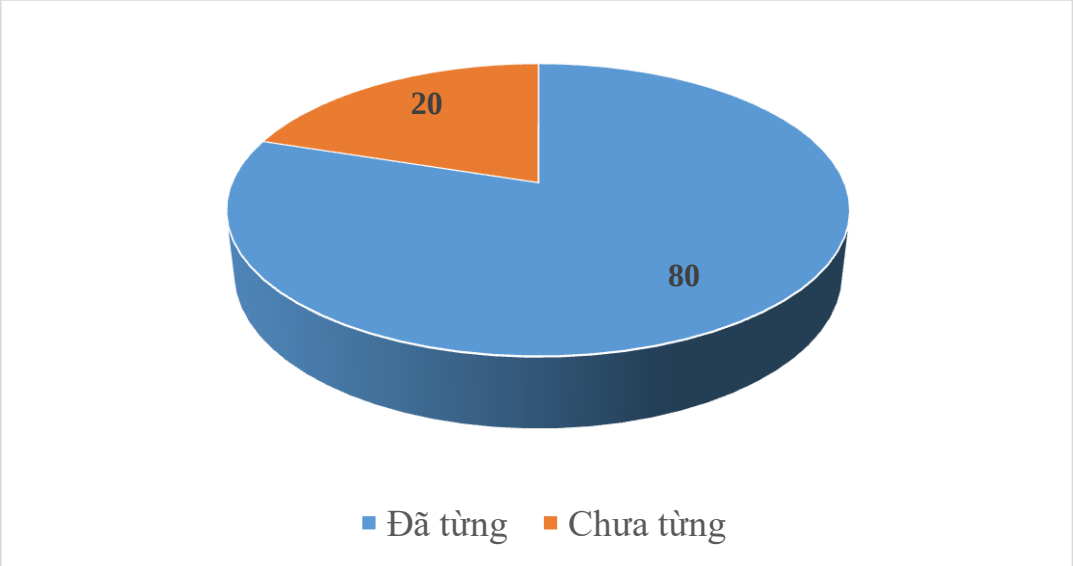
Bảng 2.7: Hiểu biết của trẻ em lang thang về vai trò biện hộ

STT	Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ (%)
1	Bênh vực quyền lợi chính đáng cho người bị thiệt thòi	7	10,0
2	Giúp đối tượng được hưởng những quyền lợi, chính sách của họ	9	12,9
3	Chuyển tiếng nói của thân chủ đến các cơ quan ban ngành	16	22,9
4	Tất cả các phương án trên	38	54,2
	Tổng	70	100%

(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Bảng số liệu trên cho thấy sự hiểu biết của các em về vai trò biện hộ của nhân viên xã hội, hầu hết các em đã có những sự hiểu biết đầy đủ về vai trò này với 54,2% số em lựa chọn tất cả các nội dung trên thể hiện vai trò biện hộ, số ít các em còn lựa chọn những nội dung phản ánh nội dung biện hộ như 22,9% số em lựa chọn rằng biện hộ là chuyển tiếng nói của thân chủ đến các cơ quan ban ngành, 12,9% số em thì cho rằng biện hộ là giúp đối tượng được hưởng những quyền lợi, chính sách của họ, và 10% số em lựa chọn biện hộ là bênh vực quyền lợi chính đáng cho người bị thiệt thòi, đây đều là những nội dung phản ánh vai trò biện hộ trong công tác xã hội, tuy nhiên vai trò biện hộ được thể hiện với đầy đủ các nội dung như bênh vực quyền lợi, giúp thân chủ được tiếp cận chính sách cũng như là chuyển tiếng nói của thân chủ đến các cơ quan ban ngành.

Trong lĩnh vực luật pháp, biện hộ có nghĩa là bênh vực, bào chữa cho đương sự trong tòa án. Trong công tác xã hội, người biện hộ là người bảo vệ quyền lợi cho thân chủ để họ được hưởng những dịch vụ xã hội, chính sách xã hội, ưu đãi theo pháp luật.



(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Biểu đồ 2.8: Tỉ lệ trẻ em lang thang được hỗ trợ biện hộ

Biểu đồ trên đã thể hiện tỉ lệ số trẻ em lang thang được hỗ trợ về biện hộ từ phía nhân viên xã hội, với 80% các em đã từng nhận được sự biện hộ và chỉ có 20% các em chưa nhận được sự hỗ trợ này.

Là một tổ chức hoạt động CTXH chuyên nghiệp đã nhiều năm, Tổ chức Trẻ em rồng xanh đã và đang có nhiều hoạt động thiết thực giúp đỡ trẻ em lang thang khắp cả nước, đặc biệt là trẻ lang thang trên địa bàn thành phố Hà Nội. Nhân viên CTXH ở Tổ chức đảm nhận nhiều vai trò chuyên môn khác nhau, trong đó biện hộ là một trong những vai trò nổi bật và có ý nghĩa quan trọng.

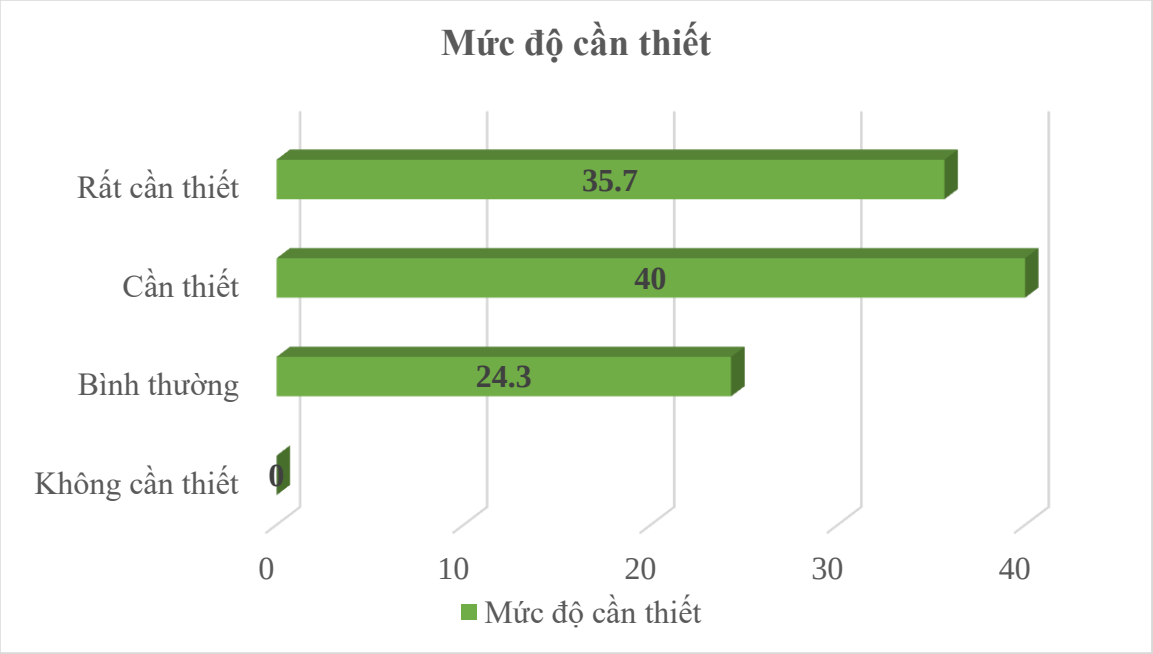
Dựa trên những kiến thức và kĩ năng về vai trò biện hộ, nhân viên CTXH của tổ chức thực hiện vai trò trong việc bảo vệ nhóm quyền được học tập của trẻ em lang thang. Để giúp các em có cơ hội đến trường, nhân viên của tổ chức đã đứng ra biện hộ với Nhà trường và các thiết chế liên quan, nhiều tập thể gây ra những khó khăn trong vấn đề quay trở lại học tập của các em do những ý kiến từ phía phụ huynh của các em học sinh khác, hay những vướng mắc về giấy tờ không đầy đủ để các em có thể tham gia học tập, nhân viên xã hội sẽ làm việc không chỉ với nhà trường mà còn với các cơ quan chức năng

trong vấn đề hỗ trợ thủ tục cho các em được đầy đủ đảm bảo các em đều được thực hiện quyền của mình.

Quá trình biện hộ sẽ được nhân viên xã hội thực hiện khi nhận thấy rằng trẻ đang bị ảnh hưởng bởi những vấn đề ảnh hưởng đến quyền lợi của bản thân, NVXH sẽ đến làm việc với các cơ sở giáo dục, làm việc với bệnh viện, những nơi hỗ trợ tạo việc làm, khi những cơ sở đó ảnh hưởng cản trở quá trình thực hiện quyền của bản thân.

Hoạt động biện hộ cho quyền được học tập của trẻ em lang thang ở Tổ chức Trẻ em rồng xanh là một trong những công việc được đánh giá quan trọng hàng đầu khi tiếp nhận trẻ.

"Trong vai trò biện hộ cho trẻ thì tôi nhận thấy việc biện hộ để trẻ đi học tại các trường công lập là một vấn đề khá khó khăn, với những trường công lập thì sẽ đỡ chi phí và cũng sẽ được hỗ trợ phần nào, tuy nhiên các trường thường khá đông học sinh, một phần các em thường bị thiếu các giấy tờ liên quan đến bản thân như giấy khai sinh, sổ hộ khẩu… gây khó khăn cho quá trình nhập học, bản thân các em đã bỏ học từ lâu nên sẽ khó khăn để các em bắt đầu lại từ đầu, phải kiểm tra trình độ của các em để biết được kiến thức của các em đang ở đâu và có sự sắp xếp hợp lí, chúng tôi phải làm việc rất nhiều buổi với hiệu trưởng và các cơ quan chức năng trong vấn đề bảo vệ quyền được đi học cho trẻ và rất may qua nhiều nỗ lực chúng tôi cung đã thành công và giúp trẻ có thể đến trường". Trích PVS chị H. NVXH của rồng xanh.



(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Biểu đồ 2.9: Mức độ cần thiết của vai trò biện hộ

Qua biểu đồ trên ta có thể thấy, với 40% các em cho rằng đây là hoạt động cần thiết và với 35,7% các em thấy rằng rất cần thiết, với 24,3% các em cho rằng hoạt động này ở mức bình thường, tuy nhiên không có ai cho rằng đây là hoạt động không cần thiết.

Qua đó có thể thấy các em đều đã hiểu được tầm quan trọng của công tác biện hộ trong quá trình hỗ trợ các em, có nhiều em thì việc vấn đề kết nối được thuận lợi do các em không bị vướng mắc về các vấn đề thủ tục tuy nhiên cũng có rất nhiều em bị sai sót, bị thiếu những giấy tờ quan trọng gây nên những khó khăn trong công tác hỗ trợ và buộc nhân viên xã hội phải thực hiện vai trò biện hộ của mình để đòi lại quyền lợi một cách chính đáng cho các em.

Tiếp cận từ góc độ xã hội của vấn đề nghèo đói dẫn đến tình trạng trẻ em lang thang như hiện nay, Tổ chức TERX chú trọng đến yếu tố giáo dục. Vòng đời đói nghèo luẩn quẩn sẽ được phá vỡ khi các em được giáo dục tốt, có học

vấn, có kiến thức. Tạo cơ hội cho trẻ lang thang được tiếp cận với giáo dục thông qua vai trò biện hộ là một hoạt động có ý nghĩa thiết thực ở TERX.

Biện hộ cho quyền được học tập bao gồm việc xin học và xin chuyển trường cho trẻ. Công việc này chỉ được thực hiện khi trẻ và gia đình thực sự có nhu cầu và mong muốn học mà không hề ép buộc. Điều đó hoàn toàn phù hợp với nguyên tắc, nền tảng triết lí trong Công tác xã hội: thân chủ là mối quan tâm hàng đầu trên cơ sở tôn trọng đối tượng và quyền tự quyết của họ.

Cơ hội học tập ở đây bao gồm cả việc học nghề. Tổ chức TERX cũng quan tâm tới khía cạnh này. Không chỉ biện hộ cho trẻ lang thang được đi học, tổ chức còn biện hộ và kết nối với các cơ sở đào tạo nghề tương thích khi các em có nhu cầu học nghề. Lợi ích thấy rõ khi trẻ lang thang được học nghề, được tiếp cận với các loại hình đào tạo đa dạng, phù hợp với năng lực và hoàn cảnh của bản thân.

Với vai trò này, Tổ chức TERX đã mang đến cơ hội được học tập cho nhiều trẻ em lang thang. Tổ chức đã biện hộ để các em được tiếp cận với hệ thống giáo dục, được thực hiện quyền cơ bản mà các em xứng đáng được hưởng. Và trên thực tế, nhiều em đã trưởng thành, có cuộc sống ổn định nhờ cơ hội này.

"Em thấy khó khăn của nhân viên xã hội khi hỗ trợ cho bọn em đó là nhiều bạn bị thiếu nhiều giấy tờ cá nhân, khi làm thủ tục nhập học bọn em cần rất nhiều như giấy khai sinh, sổ hộ khẩu… những cái đó nhiều bạn còn không có, vì bản thân bọn em đi lang thang cũng không có giấy tờ tùy thân, nhiều bạn bố mẹ không ở cùng nhau lâu năm nên các bạn cũng không rõ về những thông tin đấy, nhiều khi nhà các bạn ở xa quá địa chỉ chinh xác các bạn ý cũng còn không nhớ, nên em thấy các anh chị phải làm việc rất nhiều với nhà trường và với các cô chú địa phương để giúp bọn em có điều kiện được đi học". Trích PVS em L.14 tuổi.

2.2.2.4. Thực trạng thực hiện vai trò kết nối nguồn lực cho trẻ em lang thang

Trẻ em lang thang là đối tượng bị thiếu đi những thông tin về chính sách và quy định của nhà nước khiến các em luôn rơi vào tình trạng khó khăn nếu không nhận được sự hỗ trợ từ người khác, đơn giản vì ở trình độ của các em các em không thể biết được mình đang ở vị trí nào, mình được hỗ trợ ra sao và cũng bị hạn chế về kiến thức kĩ năng để có thể tìm hiểu và biết được những thông tin đó, vậy nên cần có một người làm trung gian cung cấp thông tin cho các em về chính sách dịch vụ và đưa thông tin của các em đến với các cơ sở dịch vụ, kết nối giữa hai bên để giúp các em

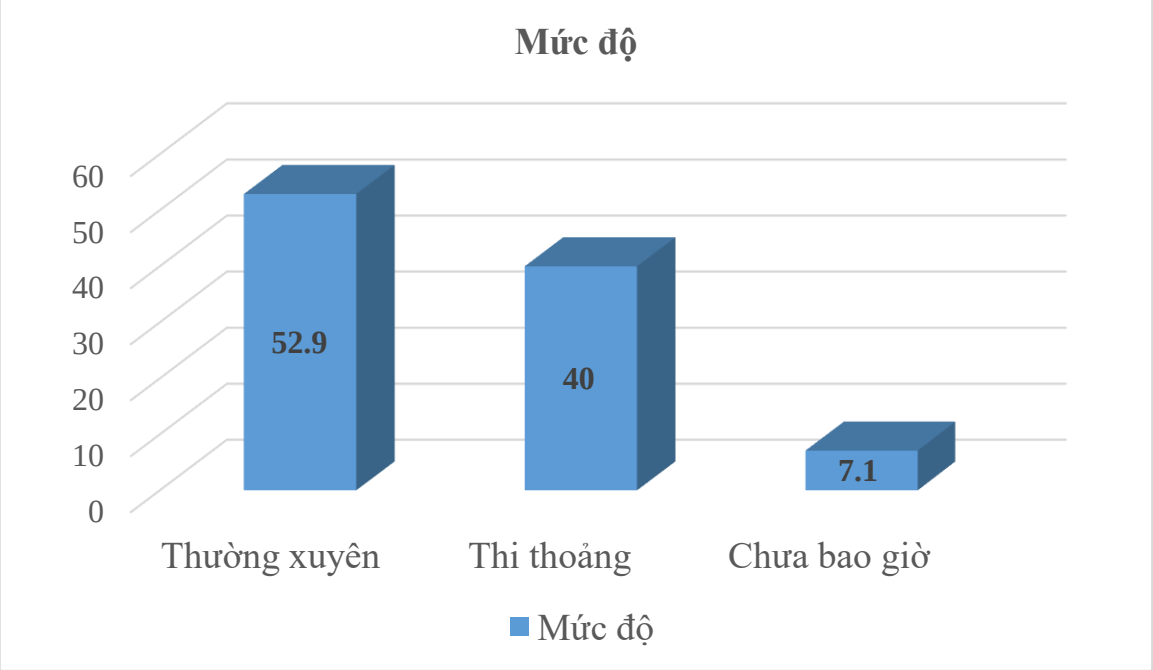
Bảng 2.8: Hiểu biết của trẻ em lang thang về vai trò kết nối nguồn lực

STT	Nội dung	Số lượng	Tỉ lệ (%)
1	Nhân viên xã hội có được thông tin về các dịch vụ, chính sách	6	8,6%
2	Nhân viên xã hội giới thiệu những thông tin liên quan đến vấn đề của đối tượng	15	21,4%
3	Cả 2 phương án trên	49	70%
	Tổng	70	100%

(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Qua bảng trên ta nhìn ra về mức độ hiểu biết của trẻ em lang thang về vai trò kết nối nguồn lực, có 70% số em lựa chọn cả 2 phương án trên thể hiện nội dung vai trò kết nối nguồn lực của nhân viên xã hội, có 21,4% lựa chọn vai trò bạo lực là việc nhân viên xã hội giới thiệu những thông tin liên quan đến vấn đề của thân chủ, và chỉ có 8,6% số em lựa chọn vai trò kết nối nguồn lực là nhân viên xã hội có được thông tin về các dịch vụ, chính sách. Nhìn chung các em cũng đã có đươc những hiểu biết về vai trò kết nối nguồn lực của nhân viên xã hội.

Trong điều kiện các chế độ, chính sách hỗ trợ, ưu đãi chưa thể đảm bảo cho các em có một cuộc sống chất lượng cao, môi trường sống an toàn, lành mạnh, các cơ hội được phát triển thì sự hỗ trợ từ phía cá nhân, tổ chức, cộng đồng là nhân tố quan trọng phù hợp với xu hướng phát triển và tinh thần nhân văn sâu sắc. Tuy vậy, không phải bất cứ nơi nào, thời điểm nào có nhu cầu cần hỗ trợ là có thể tìm thấy những nguồn lực tương ứng, nhất là trong bối cảnh lòng tin đang dần mai một bởi một số đối tượng vụ lợi cá nhân. Do đó, công tác kết nối nhằm huy động các nguồn lực hỗ trợ cho trẻ em lang thang là hết sức quan trọng và cần thiết.



(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Biểu đồ 2.10: Mức độ được kết nối chia sẻ thông tin về dịch vụ chính sách

Qua biểu đồ trên ta thấy về mức độ được kết nối nguồn lực của trẻ em lang thang, có tới 52,9% số em thường xuyên được kết nối nguồn lực, có 40% em trong số đó thi thoảng được hỗ trợ và chỉ có 3,5% số em là chưa được hỗ trợ trong vai trò này.

Mỗi em khi đến với tổ chức sẽ có những nhu cầu cần hỗ trợ khác nhau, như nhu cầu về tâm lý, giáo dục, pháp lý, chăm sóc sức khỏe…có rất nhiều nhu cầu trong các lĩnh vực và môi trường khác nhau, vì thế để có thể hỗ trợ được các em một cách đầy đủ và đảm bảo quyền lợi nhất thì nhân viên xã hội cần hiểu rõ về các dịch vụ, các thông tin liên quan đến các chính sách, chương trình của các cá nhân và tổ chức, cũng như hiểu rõ về vấn đề của từng đối tượng, xem xét mong muốn nhu cầu của đối tượng như thế nào từ đó có sự chia sẻ thông tin với đối tượng và cung cấp thông tin của đối tượng đến những cơ quan tổ chức cá nhân, chú ý khi có sự kết nối thì nhân viên xã hội cần nêu rõ hoàn cảnh vấn đề của thân chủ để người cung cấp dịch vụ có thể hiểu thông cảm và có sự phối hợp trong quá trình hỗ trợ các em, hiểu và tránh làm tổn thương các em qua hành động hay lời nói.

Vai trò kết nối còn thể hiện qua các hoạt động tuyên truyền, giới thiệu, vận động, tạo điều kiện cho các em tiếp cận được với các dịch vụ, nguồn lực cần thiết, đảm bảo sự phát triển toàn diện cho trẻ em lang thang tại Tổ chức Trẻ em Rồng Xanh. Ở chiều ngược lại, công tác kết nối góp phần cung cấp thông tin thiết yếu cho các tổ chức, cá nhân có điều kiện tìm đến đúng đối tượng trợ giúp.

Với vai trò này NVXH sẽ phải là người nắm rõ được những thông tin về những dịch vụ, nguồn lực có ảnh hưởng và tác động đến trẻ, nhận thấy những cơ sở có sự hỗ trợ về việc làm, hay hỗ trợ về thăm khám, nhân viên xã hội sẽ là người trung gian đưa thông tin của trẻ đến với cơ sở hỗ trợ, làm việc với cơ sở để có thể giúp trẻ có được những thông tin và cơ hội.

Bảng 2.9: Dịch vụ được kết nối hỗ trợ từ nhân viên xã hội

STT	Dịch vụ được kết nôi	Số lượng	Tỉ lệ (%)
1	Đi học	58	49,2
2	Học nghề	11	9,3
3	Tìm kiếm việc làm	2	1,7
4	Khám chữa bệnh	45	38,1
5	Chưa có cơ hội	2	1,7
	Tổng	118	100%

(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Qua bảng số liệu trên cho ta thấy, các em chủ yếu được kết nối trong lĩnh vực giáo dục đi học với 49,2%, tiếp đến là trong lĩnh vực y tế thăm khám chữa bệnh với 38,1%, và tiếp đến là học nghề với 9,3%, và tìm kiếm việc làm 1,7%, ngoài ra thì 1,7% số em là chưa được có cơ hội trong việc kết nối nguồn lực.

Việc kết nối của nhân viên xã hội có vai trò quan trọng trong việc cung cấp thông tin kịp thời đến đối tượng, tùy vào độ tuổi và kiến thức hiện tại mà các em sẽ được học tập tại mỗi một môi trường khác nhau, em từ cấp 1, cấp 2 hay cấp 3, việc để các em quay trở lại trường học đòi hỏi nhân viên xã hội phải có những thông tin về các trường học, những chính sách và quy chế của từng trường trong vấn đề tuyển sinh.

Về học tập các em sẽ được các tình nguyện viên tại các trường đại học hỗ trợ tùy vào từng độ tuổi của các em, nhất là những em chưa biết chữ và những em trong giai đoạn chuyển cấp cần kiến thức để các em vượt qua các kì thi, ngoài ra việc kết sẽ giúp các em nhận được những học bổng nếu có thành tích tốt, nhận được đồ dung học tập từ các cơ quan tổ chức.

Về chăm sóc sức khỏe, khám chữa bệnh, nhân viên xã hội sẽ liên kết với những phòng khám, những phòng công tác xã hội tại các bệnh viện trong việc đưa ra những đề xuất trong việc hỗ trợ các em trong vấn đề khám chữa bệnh.

Mặc dù, công tác kết nối đã mang lại những nguồn lực rất hữu ích đối với các em. Tuy nhiên cần mở rộng hơn nữa mạng lưới cơ sở dạy nghề dành cho trẻ em lang thang, để các em có thêm lựa chọn nghề nghiệp phù hợp với điều kiện cá nhân. Mặt khác, cần phải kết nối với nhiều các cơ sở, doanh nghiệp tạo cơ hội cho trẻ có nhiều cơ hội tìm được công việc phù hợp.

Đặc biệt, nhân viên xã hội cần tìm kiếm và mở rộng hợp tác với các trường học để tăng thêm cơ hội học tập cho các ở các trường có chất lượng giáo dục tốt.

"Với vai trò kết nối nguồn lực bản thân tôi thấy khó khăn nhất đó là sự hợp tác hỗ trợ của các bên cung cấp dịch vụ, như việc kết nối trong vấn đề việc làm hay vấn đề thăm khám chữa bệnh cho các em nhiều khi vẫn còn nhiều vướng mắc, nhiều cơ sở việc làm nhu cầu họ đưa ra với các em khá lớn khiến các em khó khăn trong cơ hội hòa nhập". Trích PVS anh T NVXH của rồng xanh.

2.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến vai trò hỗ trợ của nhân viên công tác xã hội với trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng xanh

Trong quá trình hỗ trợ trẻ em lang thang nhân viên xã hội cũng gặp phải không ít những khó khăn trong quá trình tương tác hỗ trợ, những khó khăn đó làm công cuộc hỗ trợ phải mất rất nhiều thời gian cũng như công sức và sự nỗ lực của nhân viên xã hội.

2.3.1. Yếu tố từ phía nhân viên xã hội

Ngay cả những người giúp đỡ cũng gặp phải không ít những khó khăn trong quá trình trợ giúp, khó khăn không chỉ từ phía bản thân mình mà thường gặp phải khó khăn từ phía đối tượng trợ giúp, khó khăn khi thực hiện các vai

trò như biện hộ, kết nối nguồn lực, những quy định của chính sách cũng gây cản trở nhân viên xã hội trợ giúp đối tượng.

Bảng 2.10: Khó khăn của nhân viên xã hội khi thực hiện vai trò giáo dục

STT	Khó khăn	Số lượng	Tỉ lệ (%)
1	Khó khăn trong việc liên kết với trường học	5	7,1
2	Vướng mắc thủ tục để các em quay trở lại trường học	14	20,0
3	Các em chưa sẵn sàng cho việc đi học	21	30,0
4	Kiến thức kĩ năng kinh nghiệm của nhân viên xã hội	2	2,9
5	Tất cả các khó khăn trên	28	40,0
	Tổng	70	100%

(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Bảng số liệu trên cho thấy số em cho rằng tất cả những khó khăn trên gây nên những khó khăn cho nhân viên xã hội trong quá trình thực hiện vai trò giáo dục chiếm 40%, 30% số em cho rằng khó khăn xuất phát chủ yếu từ việc các em chưa sẵn sàng đi học, 20% số em cho rằng khó khăn là do vướng mắc thủ tục để các em quay lại trường và một số em khác cho rằng khó khăn trong việc liên kết với trường học hay là từ kiến thức kĩ năng kinh nghiệm của nhân viên xã hội.

Nói chung có thể thấy nhân viên xã hội gặp rất nhiều khó khăn, các em chưa sẵn sàng tâm lý cho việc quay trở lại trường học cũng dễ hiểu khi các em sợ bản thân không theo được chương trình cũng như tâm lý ngại phải theo một nề nếp quy củ, nhiều em chưa có giấy khai sinh, thông tin gia đình cũng không rõ vì thế khó khăn trong thủ tục cho các em quay trở lại trường, nhiều trường học chưa tạo điều kiện tốt nhất để các em có được môi trường học tập, nhiều trường tạo điều kiện nhưng lại ở quá xa gây khó khăn trong việc di chuyển của các em.

Đội ngũ nhân viên làm việc với trẻ em đường phố còn mỏng và một số nhân viên chưa từng được đào tạo qua về công tác xã hội cũng đang làm việc trực tiếp với trẻ.

Có 9 nhân viên xã hội tốt nghiệp đại học chính quy ngành công tác xã hội.

3 nhân viên trưởng thành từ trẻ.

4 nhân viên chăm sóc.

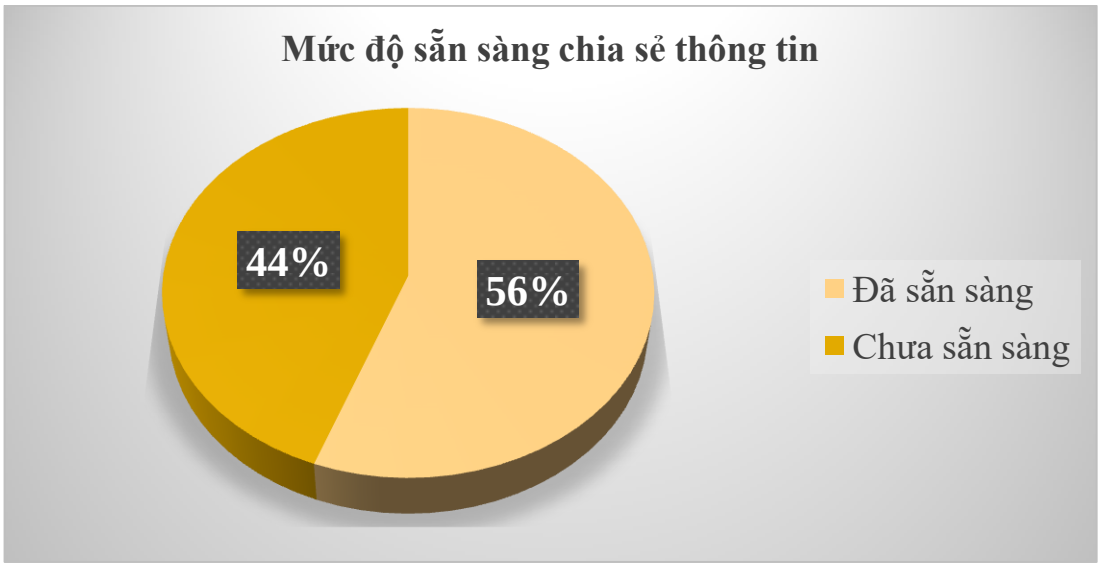
Như vậy, chỉ có 9 nhân viên xã hội được đào tạo chuyên nghiệp về công tác xã hội, có 7 nhân viên không được đào tạo chuyên nghiệp từ ngành công tác xã hội. Đang làm công tác chăm sóc trực tiếp cho trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng Xanh. Do vậy, việc nhận diện được các dịch vụ công tác xã hội là một điều khó khăn, trở ngại trong hoạt động cung cấp dịch công tác xã hội cho trẻ. Một số nhân viên chưa hiểu được đó là một hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội mà chỉ hiểu đơn thuần là một hoạt động trợ giúp. Do vậy cần tiếp tục nâng cao năng lực cho nhân viên xã hội thông qua các khóa tập huấn, đào tạo.

Nhân viên xã hội là người làm việc trực tiếp với trẻ và gia đình, nên họ là người hiểu rõ nhất về hoàn cảnh cũng như những khó khăn và trở ngại đang gặp phải. Đồng thời xác định được nhu cầu của trẻ và gia đình để đưa ra một kế hoạch trợ giúp phù hợp với mong muốn, nguyện vọng của trẻ và gia đình. Từ đó hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội mới có chất lượng và đúng nhu cầu, đúng đối tượng được hưởng. Chính vì vậy tăng cường vai trò của nhân viên xã hội cũng chính là nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công tác xã hội và đem lại cuộc sống tốt đẹp nhất cho trẻ em lang thang và gia đình của các em.

2.3.2. Yếu tố từ phía trẻ em lang thang

Những khó khăn kể đến trước tiên là từ phía trẻ em lang thang khi mà các em có thời gian ở bên ngoài một thời gian sẽ phần nào ảnh hưởng đến tính

cách và tâm lý của trẻ, hiều em bạo dạng hơn và nhiều em cũng khép mình thu mình lại, do các em phải trải qua nhiều sự khó khăn, thiếu vắng đi sự quan tâm chia sẻ của những người thân yêu nên tâm lý ảnh hưởng cũng là điều dễ hiểu, tuy nhiên điều đó sẽ gây khó khăn cho nhân viên xã hội trong quá trình trợ giúp.



(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Biểu đồ 2.11: Mức độ sẵn sàng chia sẻ thông tin của trẻ em lang thang

Qua biểu đồ trên cho thấy về mức độ sẵn sàng chia sẻ thông tin của trẻ em lang thang, với 56% số trẻ em đã sẵn sàng chia sẻ thông tin khi được nhân viên xã hội hỗ trợ ban đầu, tuy nhiên vẫn có đến 44% số em chưa sẵn sàng cho việc chia sẻ thông tin.

Cũng là điều dễ hiểu khi trẻ em vừa có một khoảng thời gian sống bên ngoài, gặp gỡ và tiếp xúc với rất nhiều người khác nhau, các em có thể đã gặp những người xấu bị lợi dụng và bóc lột vậy nên để có niềm tin vào người khác là cả một khoảng thời gian dài, nhiều em khi đến với tổ chức được tiếp xúc với nhân viên xã hội các em còn lo lắng không biết đây có phải người tốt hay người xấu, vì thế các em chưa dám thể hiện bản thân chưa dám chia sẻ những thông tin cá nhân của mình, mà phải là một quá trình tiếp xúc hiểu biết

thì các em mới có thể hiểu và chia sẻ thông tin của bản thân mình.

Đối tượng trẻ lang thang có tâm lý rất phức tạp, khiến cho việc tiếp cận và hỗ trợ gặp nhiều trở ngại đặc biệt đối với các em bị xâm hại, bạo lực, lạm dụng tình dục. Mặt khác, hầu hết các em đang trong giai đoạn vị thành niên có những thay đổi lớn về tâm sinh lý, tâm lý có nhiều bất ổn dễ bị dao động a dua theo bạn bè đi làm việc xấu. Dễ dàng bị lôi kéo vào tệ nạn xã hội. Chính vì vậy, đòi hỏi nhân viên xã hội rất sát sao và nắm bắt được những thay đổi của trẻ để có những điều chỉnh phù hợp trong quá trình làm việc.

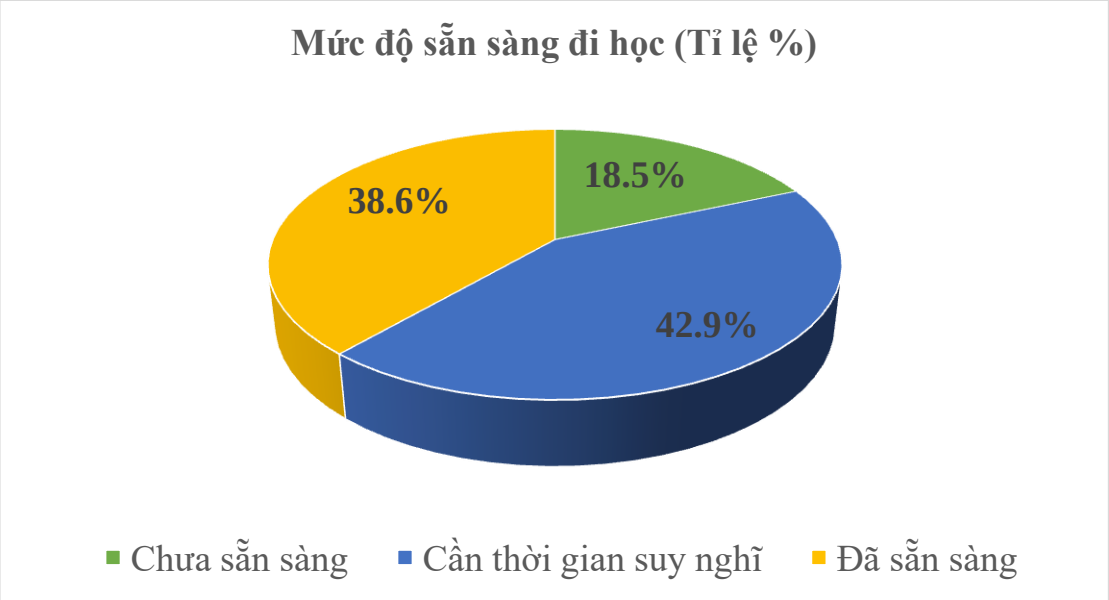
Bảng 2.11: Vấn đề khó khăn của nhân viên xã hội khi thực hiện vai trò tham vấn

STT	Khó khăn	Số lượng	Tỉ lệ (%)
1	Sự thiếu hợp tác trung thực trong chia sẻ thông tin từ đối tượng	15	21,4
2	Tâm lý sợ hãi, ngại ngùng của đối tượng	38	54,3
3	Không gian không phù hợp để chia sẻ thông tin	8	11,4
4	Kỹ năng, kinh nghiệm của nhân viên xã hội	9	12,9
	Tổng	70	100%

(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Quá trình tiếp xúc và làm việc trực tiếp với đối tượng nhân viên xã hội lại gặp phải rất nhiều những khó khăn đến từ phía bản thân các em, qua bảng số liệu trên cho thấy, với 54,3% số em cảm thấy có tâm lý sợ hãi, ngại ngùng của thân chủ, 21,4% số em còn thiếu hợp tác trung thực trong vấn đề chi sẻ thông tin, một số ít các em cho rằng vấn đề khó khăn từ kỹ năng, kinh nghiệm của nhân viên xã hội với 12,9% và chỉ 11,4% các em cho rằng không gian không phù hợp để chia sẻ thông tin.

Cuộc sống của các em chưa có nhiều cơ hội để được chia sẻ thông tin nói ra nỗi lòng của bản thân mình, nhiều em từ khi lớn lên đã thiếu nhiều tình thương sự quan tâm và chăm sóc của cha mẹ, nên khi được có sự quan tâm chia sẻ được thấu hiểu thì một mặt các em rất vui rất hứng thú chia sẻ nhưng vẫn nhiều em thấy ngại ngùng, ngại chia sẻ, ngại đặt niềm tin vào những người mình chưa hiểu gì về họ, một mặt các em chưa hiểu rõ về bản chất của nhân viên xã hội, chưa hiểu rõ về cách thức hoạt động của tổ chức nên các em chưa có sự hợp tác hoặc chia sẻ thông tin một cách không trung thực, ngoài ra không gian hay kỹ năng của nhân viên xã hội trong quá trình làm việc cũng gây nên những khó khăn trong quá trình làm việc hỗ trợ các em.



(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Biểu đồ 2.12: Mức độ sẵn sàng đi học lại kiến thức

Qua biểu đồ trên cho thấy có đến 42,9% số trẻ em ban đầu khi nhận được quá trình hỗ trợ về giáo dục các em đều phải cần thời gian suy nghĩ, với 38,6% các em trong số đó là đã sẵn sàng cho việc quay trở lại trường học, và vẫn còn đến 18,5% số em là chưa sẵn sàng.

Có thể nhận ra những băn khoăn trăn trở của các em khi quyết tâm bước vào con đường học tập sau một thời gian dài vắng bóng, Trình độ văn hóa thấp của trẻ em lang thang thấp do đó việc hỗ trợ giáo dục cho các em gặp nhiều trở ngại, thách thức. Các em thường mặc cảm, thiếu tự tin khi hòa nhập với các bạn.

Theo kết quả khảo sát có một số em không thể theo học văn hóa tại trường vì nhiều lý do khác nhau: không theo kịp bạn bè, xấu hổ khi học quá tuổi, không thích nghi với môi trường học tập. Mặt khác các em lại chưa đến tuổi đi làm, học nghề nên việc tìm kiếm các hoạt động phù hợp với các em đang là thách thức lớn đối với Tổ chức Trẻ em Rồng Xanh. Vẫn chưa có các giải pháp thay thế.

"Trong quá trình làm việc và hỗ trợ các em tại đây, tôi nhận ra điều khó khăn nhất trong quá trình hỗ trợ các em đó là thời gian đầu hỗ trợ, thường tâm lý và tính cách của các em mới đầu rất khó để có thể làm việc được luôn, quá trình tham vấn phải diễn ra nhiều lần và đòi hỏi sự kiên trì lớn, nhiều em rất ương bướng và không nghe lời, rất hay cãi lời, một số em khác lại rất ít nói rất khó để hỏi được thông tin và trò chuyện được với các em, tiếp cận từng bước trò chuyện với các em qua các buổi em ăn cơm hay những buổi cùng tham gia các hoạt động, cứ như vậy mất một thời gian các em đã quen với nhân viên xã hội và môi trường thì các em mới thoải mái hơn và chúng tôi dễ làm việc hơn". Trích PVS. Chị P. NVXH của rồng xanh.

2.3.3. Yếu tố từ phía gia đình Trẻ em lang thang

Với những em đang sống cùng gia đình, với cuộc sống mưu sinh, vất vả, bố mẹ các em cũng thường xuyên có những vấn đề về sức khỏe, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kiếm sống hàng ngày.

Gia đình của các em thường xuất phát từ những vùng kinh tế khó khăn, trình độ học vấn hiểu biết của cha mẹ còn hạn chế gây nên những khó khăn trong vấn đề kết hợp để hỗ trợ cho các em, họ không cần cho con em đi học và chỉ cần em có sức khỏe đi làm để kiếm tiền hỗ trợ gia đình, sự khác biệt về ngôn ngữ văn hóa cũng khiến quá trình làm việc gặp nhiều khó khăn.

Gia đình là nền tảng, là cái nôi, là môi trường nuôi dưỡng trẻ lớn lên. Bố mẹ khỏe mạnh mới có điều kiện chăm sóc sức khỏe con cái được tốt, nhưng với cuộc sống hiện nay những người nghèo không được tiếp cận với các dịch vụ y tế, không được chăm sóc sức khỏe. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến họ mà ảnh hưởng trực tiếp đến cả tương lai của một đứa trẻ.

Do vậy cần thiết phải có hoạt động hỗ trợ y tế, chăm sóc sức khỏe cho phụ huynh, giúp họ có sức khỏe tốt để chăm sóc cho con cái của mình tốt nhất. Chỉ cần ốm đau, không đi làm coi như các em không có cơm ăn, thậm chí không có nhà để ở. Điều này cần thiết có sự chung tay của các cơ sở y tế, ban ngành đoàn thể để có những chính sách hỗ trợ tốt nhất cho trẻ và gia đình.

2.3.4. Yếu tố từ phía cộng đồng, tổ chức xã hội

Ngoài những khó khăn từ phía nhân viên xã hội hay thân chủ thì yếu tố cộng đồng và các tổ chức xã hội cũng có những ảnh hưởng nhất định, khi mà những quy định và chính sách của nhà nước chưa rõ ràng thì các cơ sở thực hiện dịch vụ cũng không tạo điều kiện tốt cho các em.

Bảng 2.12: Khó khăn của nhân viên xã hội khi thực hiện vai trò kết nối nguồn lực

STT	Khó khăn	Số lượng	Tỉ lệ (%)
1	Kiến thức kỹ năng về các thông tin dịch vụ của nhân viên xã hội	2	2,9
2	Các chế độ chính sách chưa	5	7,1

	cụ thể rõ ràng		
3	Sự khó khăn từ phía cung cấp dịch vụ	9	12,9
4	Tất cả các khó khăn trên	54	77,1
	Tổng	70	100%

(Nguồn: Kết quả khảo sát của sinh viên tháng 6/2020)

Qua bảng số liệu trên cho thấy, các em đa phần đều cho rằng tất cả những khó khăn trên là khó khăn trong quá trình kết nối nguồn lực của nhân viên xã hội với 77,1%, đó là những khó khăn từ phía cung cấp dịch vụ, từ các chế độ chính sách chưa được quy định cụ thể rõ ràng chi tiết và một phần ít từ phía bản thân nhân viên xã hội.

Các bên cung cấp dịch vụ như trường học, cơ sở khám chữa bệnh, cơ sở đào tạo nghề chưa có sự phối hợp nhịp nhàng trong việc hỗ trợ các em, nhiều bên còn đòi hỏi rất nhiều thủ tục trong khi bản thân các em bị vướng mắc rất nhiều trong vấn đề hồ sơ giấy tờ, các bên có sự lo lắng khi phụ huynh của học sinh có những yêu cầu trong thi đua của trường của lớp nên yêu cầu các em cũng phải ở một mức độ nào đó nếu không sẽ ảnh hưởng đến các em khác, chính sách trong việc hỗ trợ cho các em còn chưa cụ thể rõ ràng, vì đặc thù trẻ em lang thang có những đặc điểm riêng biệt khác với nhóm trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt vậy nên chưa có những chính sách cụ thể để các em có thể được hưởng những quyền lợi của bản thân mình.

Tiểu kết chương 2

Như vậy trong chương 2, luận văn chỉ ra khái quát về thực trạng địa bàn nghiên cứu và khách thể nghiên cứu, thực trạng vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức Trẻ em Rồng Xanh, Hà Nội. Để hiểu sâu và rõ hơn về thực trạng vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang thì tác giả đã đi sâu vào phân tích rõ thực trạng các nội dung sau: Một số đặc điểm chung về trẻ em lang thang, thực trạng về nhu cầu hỗ trợ của trẻ từ nhân viên xã hội, thực trạng thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng Xanh (thực trạng thực hiện vai trò tham vấn cho trẻ em lang thang, thực trạng thực hiện vai trò giáo dục cho trẻ em lang thang, thực trạng thực hiện vai trò biện hộ cho trẻ em lang thang, thực trạng thực hiện vai trò kết nối nguồn lực cho trẻ em lang thang).

Đối với thực trạng vai trò của nhân viên công tác xã hội đối với trẻ em lang thang thì đi vào phân tích các nội dung, Với vai trò tham vấn thì đi sâu vào tìm hiểu hiểu biết của trẻ em lang thang về vai trò tham vấn, mức độ được hỗ trợ tham vấn, mức độ hài lòng và cần thiết về vai trò tham vấn, nội dung trẻ được tham vấn. Với vai trò giáo dục thì cũng tìm hiểu về hiểu biết của các em về vai trò giáo dục, tỉ lệ các em được hỗ trợ, nội dung được hỗ trợ, mức độ hài lòng và mức độ cần thiết của vai trò giáo dục. Với vai trò biện hộ thì tìm hiểu về hiểu biết của các em về vai trò biện hộ, tỉ lệ các em được hỗ trợ biện hộ, và mức độ cần thiết của vai trò này. Với vai trò kết nối nguồn lực cũng tìm hiểu về hiểu biết của vai trò kết nối nguồn lực, mức độ được kết nối chia sẻ thông tin về dịch vụ chính sách, những dịch vụ các em được kết nối.

Ngoài ra thì cũng đi vào phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến vai trò hỗ trợ của nhân viên CTXH với trẻ em lang thang tại tổ chức trẻ em Rồng Xanh, (yếu tố từ phía nhân viên xã hội ,yếu tố từ phía trẻ em lang thang, yếu tố từ phía gia đình trẻ em lang thang, yếu tố từ phía cộng đồng, tổ chức xã hội).

CHƯƠNG 3:
GIẢI PHÁP VÀ KHUYẾN NGHỊ TRONG VIỆC NÂNG CAO VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ TRẺ EM LANG THANG

3.1. Giải pháp trong việc nâng cao vai trò của nhân viên xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang

3.1.1. Đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên xã hội, nhân viên chăm sóc

Nhân viên xã hội và nhân viên chăm sóc trẻ là những người có tác động và ảnh hưởng trực tiếp đến trẻ, trình độ và kỹ năng của nhân viên sẽ ảnh hưởng rất lớn đến quá trình can thiệp và hiệu quả trong công tác hỗ trợ, vậy nên cần đặc biệt quan tâm trong vấn đề nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên xã hội trong tổ chức thông qua các khóa tập huấn ngắn hạn và dài hạn, cử đi học các lớp đào tạo chuyên sâu về công tác xã hội đối với nhóm đối tượng đặc thù, thường xuyên kiểm tra thực hành đánh giá quá trình làm việc của nhân viên xã hội, mời những chuyên gia đầu ngành trong lĩnh vực để có những chia sẻ bổ ích, lấy ý kiến đánh giá của trẻ và nhân viên xã hội trong tổ chức đối với các nhân viên để có được những cái nhìn khách quan và đánh giá đúng nhất.

Ngoài ra cần khuyết khích nhân viên xã hội trong việc trau dồi kiến thức, tự làm mới bản thân, tìm tòi học hỏi và tìm hiểu những thông tin về trẻ, về đời sống xã hội của trẻ, về luật pháp chính sách, về các nhà đầu tư, các nguồn lực trong xã hội, nâng cao trình độ chuyên môn trong quá trình tham vấn và từng kỹ năng làm việc với trẻ, trong đó kỹ năng để tạo lòng tin và thuyết phục trẻ là một trong những kỹ năng hết sức quan trọng. Ngoài ra thì cũng cần có những biện pháp để hỗ trợ vấn đề gia đình của trẻ nếu như gia đình là một yếu tố cản trở đến

quá trình hỗ trợ trẻ, tất cả những vấn đề đó yêu cầu người NVXH phải có đủ là về tâm lý lẫn kiến thức năng lực để có thể hoàn thành được tốt nhất.

3.1.2. Đẩy mạnh truyền thông về tầm quan trọng của nhân viên xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang

Việc đẩy mạnh truyền thông về công tác hỗ trợ trẻ em lang thang sẽ giúp quá trình làm việc giúp đỡ của nhân viên xã hội được thuận lợi hơn, khi những cơ quan ban ngành, đoàn thể biết được về vai trò của nhân viên xã hội họ sẽ biết cách để phối hợp mỗi khi nhân viên xã hội có những đề nghị giúp đỡ, họ sẽ biết được những quyền hạn của nhân viên xã hội và những điều NVXH mang lại đối với nhóm trẻ em lang thang mà từ đó cung cấp sự giúp đỡ cần thiết để cùng mang lại hiệu quả tốt nhất. Việc truyền thông cần nhắm vào những cơ quan như trường học, bệnh viện, các chính quyền địa phương nơi mà NVXH sẽ cần phải tiếp xúc nhiều để thực hiện các vai trò của mình.

Việc đẩy mạnh truyền thông sẽ là một bước tạo điều kiện để cho những nhà hoạch định chính sách, những cơ quan nhà nước chú ý và giành sự quan tâm nghiên cứu trong việc thay đổi và quy định cụ thể rõ ràng những chính sách, luật pháp liên quan đến trẻ em lang thang một cách cụ thể và rõ ràng hơn.

Việc đẩy mạnh truyền thông còn giúp cho cơ hội kết nối các nguồn lực của nhân viên xã hội được dễ dàng hơn, nhiều nhiều người biết đến trẻ và vấn đề của trẻ họ sẽ có những sự tạo điều kiện, chủ động liên hệ và giúp đỡ trẻ.

3.1.3. Nâng cao nhận thức cho trẻ và gia đình trẻ

Những hiểu biết của trẻ và gia đình trẻ về chức năng, nhiệm vụ của NVXH thực sự có ích rất nhiều trong quá trình NVXH thực hiện vai trò của mình với trẻ, hiểu được điều đó trẻ và gia đình trẻ sẽ có những phối hợp đúng đắn và kịp thời với nhân viên xã hội, biết được những điều cần phải làm để giúp nhân viên xã hội có thể hoàn thành nhiệm vụ họ đang thực hiện. Khi gia đình trẻ không được nâng cao nhận thức về quá trình hỗ trợ trẻ sẽ cản trở rất nhiều đến sự

hợp tác hỗ trợ của NVXH, vì dù sao thì gia đình vẫn là nền tảng và sự hỗ trợ về mặt tinh thần tốt cho trẻ, được bố mẹ cùng quan tâm và ủng hộ trẻ sẽ có được sự yên tâm và cố gắng hơn trong cuộc sống, khi NVXH muốn hỗ trợ cho trẻ đi học lại hoặc tìm kiếm một công việc nếu gia đình không cung cấp những giấy tờ cá nhân của trẻ thì cũng sẽ tạo nên một bước khó khăn cho NVXH, nếu gia đình không hợp tác mà luôn tạo áp lực cho trẻ ép trẻ không được làm theo thì mọi công lao cố gắng của đội ngũ NVXH cũng sẽ không thể thành công trong quá trình can thiệp với trẻ, vậy nên câng cao nhận thức và nhận được sự ủng hộ của gia đình trẻ là một biện pháp quan trọng và hiệu quả trong quá trình CTXH.

Đối với trẻ khi đã nâng cao nhận thức thì vấn đề sẵn sàng hợp tác với NVXH cũng sẽ được cải thiện, yếu tố trẻ chưa sẵn sàng cũng tác động rất lớn từ sự chưa nhận thức đúng và đủ của trẻ, khi đó tâm lý của trẻ cũng sẽ ổn định hơn. Ngoài ra việc gia đình trẻ có nhận thức sẽ là nguồn động lực tốt, tăng cường sự gắn kết, họ nhận thức được về tầm quan trọng của NVXH trong quá trình giúp đỡ con trẻ của họ nên sẽ dễ tạo điều kiện và có động lực cố gắng hơn trong cuộc sống, vươn lên thoát khỏi sự khó khăn.

3.1.4. Đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất tại tổ chức

Những cơ sở vật chất như các phòng chức năng, phòng tham vấn,..là những yếu tố cần thiết giúp quá trình làm việc của nhân viên xã hội được thuận lợi và dễ dàng hơn, sự riêng tư kín đáo là yếu tố cần thiết để nhân viên xã hội có thể phát huy tốt nhất vai trò và những ý tưởng hỗ trợ của bản thân, thêm vào đó trẻ cũng có được cơ hội thuận tiện để giúp NVXH hoàn thành vai trò của mình. Yếu tố kín đáo và bảo đảm thông tin là một sự cần thiết quan trọng không chỉ với NVXH mà với cả trẻ, trẻ sẽ không thể yên tâm thể hiện cảm xúc và thông tin của bản thân mình khi quá trình làm việc đang diễn ra có sự có mặt của các trẻ khác hoặc bị người khác nhìn thấy, NVXH cũng không thể hoàn thành tốt những vai trò của bản thân khi thiếu đi những phòng chức năng để nâng cao kiến thức

và hỗ trợ trẻ trong kế hoạch can thiệp của bản thân, vậy nên cơ sở vật chất cũng là một yếu tố quyết định đến hiệu quả và sự thành công của quá trình can thiệp với trẻ.

3.2. Khuyến nghị nâng cao vai trò của nhân viên xã hội trong hỗ trợ trẻ em lang thang

3.2.1. Với nhân viên xã hội

Người góp phần quan trọng trong việc giải quyết và hỗ trợ các vấn đề của trẻ chính là nhân viên xã hội, tuy nhiên để có thể hoàn thành tốt hơn nữa vai trò của mình thì có một vài khuyến nghị:

Nhân viên xã hội cần không ngừng nâng cao kiến thức và kĩ năng chuyên môn trong vấn đề can thiệp và hỗ trợ cho trẻ, tích cực thu thập thông tin về các chính sách luật pháp có liên quan đến các vấn đề của trẻ, điều này sẽ giúp nhân viên xã hội nắm được nguồn thông tin sâu rộng để tạo điều kiện trong việc kết nối nguồn lực từ trẻ đến các nguồn tổ chức xã hội.

Nhân viên xã hội cần có những đề xuất đến tổ chức khi có những ý kiến trong việc xây dựng tổ chức ngày càng tốt đẹp hơn.

Cần đưa ra những khó khăn của bản thân trong vấn đề can thiệp và làm việc với trẻ để có thể cùng nhau tìm ra cách thức tốt nhất trong giải quyết vấn đề.

Phối hợp chặt chẽ với gia đình, cô giáo chủ nhiệm trong việc theo dõi vấn đề của trẻ để có được những thông tin kịp thời và can thiệp một cách sớm nhất.

Nhân viên xã hội cần phối hợp với nhân viên chăm sóc nhà nội trú chia sẻ kinh nghiệm cũng như kỹ năng làm việc với trẻ. Hỗ trợ nhân viên trong việc chăm sóc trẻ. Tạo một môi trường thoải mái, an toàn như sống trong một gia đình, dần dần nâng cao năng lực và khả năng ứng phó với vấn đề của trẻ

Cần có sự mở rộng mối quan hệ liên kết với các sơ sở giáo dục tại Hà Nội để tạo điều kiện trong quá trình hỗ trợ trẻ, ngoài ra cần có những sự liên kết với các cơ sở về y tế trong việc thăm khám chữa bệnh cho trẻ.

Liên kết với các cơ sở việc làm tại Hà nội trong việc hỗ trợ trẻ trong vấn đề việc làm.

3.2.2. Với Trẻ em lang thang

Để có thể phát huy tốt nhất vai trò của nhân viên xã hội thì rất cần đến sự chung tay của các em, cùng hợp tác nỗ lực và cố gắng để đạt được sự hỗ trợ tốt nhất, do đó cần có một vài những khuyến nghị đến các em như:

Chấp hành những nội quy, quy định của tổ chức trong các hoạt động và cuộc sống hàng ngày, như vấn đề ăn, ngủ, sinh hoạt, tham gia các hoạt động ngoại khóa, các lớp kỹ năng…

Khi được hỗ trợ về tâm lý, nhận được những sự tham vấn từ Nhân viên xã hội các em cần có thái độ hợp tác và nghiêm túc, chia sẻ thông tin một cách chính xác, tự tin chia sẻ những vấn đề và suy nghĩ của bản thân.

Khi được hỗ trợ về mặt giáo dục: các em cần cố gắng trong việc học tập ở trường, đi học và làm bài tập đầy đủ, chấp hành nội quy, quy định của trường và của lớp

Khi được hỗ trợ về mặt kết nối nguồn lực trong vấn đề việc làm các em cũng cần có một thái độ tích cực, tôn trọng và tuân thủ những quy định của công ty, doanh nghiệp nơi các em được kết nối.

Mạnh dạn, chủ động đề xuất sự giúp đỡ với nhân viên xã hội khi có vấn đề khó khăn, vướng mắc cần giải quyết như: mâu thuẫn với bạn bè, khó khăn hòa nhập, bị bạo hành, bị xâm hại….

3.2.3. Với gia đình trẻ em lang thang

Ngoài phía bản thân trẻ thì sự chung tay góp sức của gia đình sẽ góp phần rất lớn trong công tác hỗ trợ của tổ chức với bản thân các em, bởi lẽ gia đình có sự quan tâm đồng lòng sẽ giúp những vấn đề của các em nhanh chóng được giải quyết, tạo điều kiện thuận lợi cho việc giúp đỡ của cán bộ xã hội, hơn nữa gia

đình là nơi các em có sự tin tưởng là chỗ dựa vững chắc giúp các em vượt qua sự khó khăn trong cuộc sống, vì thế rất cần đến sự hợp tác của gia đình:

Gia đình cần có sự quan tâm sát sao, yêu thương trẻ và tạo mọi điều kiện tốt nhất cho trẻ khi tham gia các hoạt động do Tổ chức trẻ em Rồng Xanh giúp đỡ.

Gia đình cần phối hợp với nhân viên xã hội trong các vấn đề liên quan đến giấy tờ thủ tục, những thông tin quan trọng về trẻ để giúp nhân viên xã hội có thể hiểu rõ về trẻ hơn.

Phối hợp với nhân viên xã hội trong việc chăm sóc, giáo dục trẻ: thường xuyên liên lạc, trao đổi thông tin về trẻ để giải quyết kịp thời những vấn đề phát sinh. Cam kết cùng với Tổ chức trẻ em trong vấn đề chăm sóc trẻ, tham gia đầy đủ các khóa tập huấn và chia sẻ kỹ năng chăm sóc và nuôi dạy con cái.

3.2.4. Với cộng đồng, xã hội và tổ chức Rồng xanh.

Khuyến nghị với cộng đồng, các tổ chức xã hội.

Các cơ quan Bộ ban ngành cần đưa ra những chính sách cụ thể, quy định rõ ràng trong việc hỗ trợ ưu tiên trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt nói chung và trẻ em lang thang nói riêng, trong các lĩnh vực: Giáo dục, y tế, đào tạo nghề, giới thiệu việc làm…Những chính sách ưu tiên trong vấn đề thăm khám, chăm sóc sức khỏe, vấn đề hỗ trợ học phí, chi phí đồ dùng học tập trong lĩnh vực giáo dục,…

Cộng đồng xã hội cần có sự quan tâm phối hợp trong việc giúp đỡ trẻ khi nhìn thấy trẻ em lang thang có nguy cơ bị lợi dụng xâm hại, nguy hại đến tính mạng thân thể, kịp thời thông báo cho cơ quan chức năng khi phát hiện những dấu hiệu khả nghi trong việc lợi dụng trẻ vào mục đích vi phạm pháp luật.

Với các cơ quan đoàn thể như Hội Phụ nữ, Đoàn thanh niên, Công an khu vực, cần phối hợp trong việc tuyên truyền nâng cao nhận thức trong vấn

đề phòng chống xâm hại trẻ em, buôn bán người… tạo sân chơi lành mạnh giúp các em có môi trường an toàn.

Các cơ quan chức năng cần phối hợp với nhân viên xã hội trong việc giải quyết các vấn đề liên quan đến thủ tục pháp lý, giấy tờ cho trẻ để đảm bảo quyền lợi tốt nhất cho trẻ.

Cộng đồng xã hội, các tổ chức doanh nghiệp, các trường học dân lập – công lập, trường dạy nghề, cần có sự quan tâm tạo điều kiện trong vấn đề tiếp nhận trẻ em lang thang trong học tập đào tạo nghề và tạo cơ hội việc làm hỗ trợ các em trong cuộc sống.

Khuyến nghị với tổ chức Rồng Xanh.

Tổ chức cần có sự tương tác trao đổi thông tin về những vấn đề của trẻ đến với các cơ quan có thẩm quyền trong việc chung tay hỗ trợ giải quyết những khó khăn vướng mắc đối với các hoạt động của trẻ.

Cần tăng cường liên kết với các tổ chức hoạt động xã hội khác trong việc cung cấp dịch vụ một cách chuyên nghiệp và hiệu quả đến đối tượng

Thường xuyên tăng cường nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ Nhân viên công tác xã hội đang hoạt động tại tổ chức, trú trọng trong việc đào tạo chuyên sâu chuyên môn của cán bộ xã hội trong vấn đề tham vấn tâm lý cho trẻ.

Thường xuyên có những buổi trò chuyện, mời các chuyên gia trong các lĩnh vực chuyên sâu để củng cố thêm kiến thức cho cán bộ xã hội, tạo ra một lực lượng cán bộ xã hội chuyên sâu trong từng lĩnh vực để có thể phát huy tốt nhất vai trò của từng người.

Tăng cường các hoạt động tương tác với phụ huynh của các em trong việc chung tay giải quyết hỗ trợ vấn đề cho trẻ.

Tạo điều kiện cho công tác tham gia các hoạt động của các bạn Tình nguyện viên, Thực tập sinh, chủ động bồi dưỡng nâng cao năng lực để có đủ điều kiện đáp ứng yêu cầu của tổ chức.

Tiểu kết chương 3

Trước những khó khăn và ảnh hưởng của các yếu tố đến vai trò của nhân viên công tác xã hội, tác giả đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao vai trò trong quá trình hỗ trợ trẻ em lang thang, giải pháp đã đánh vào những hạn chế làm ảnh hưởng đến công tác hỗ trợ và việc thực hiện vai trò của nhân viên xã hội, đồng thời cũng đưa ra khuyến nghị với cá nhân là nhân viên xã hội, với trẻ em lang thang, với gia đình của trẻ và quan trọng là với cộng đồng xã hội và tổ chức rồng xanh. Thông qua đó chúng ta có thể giúp nâng cao vai trò của nhân viên xã hội, cải thiện những hạn chế trong quá trình thực hiện vai trò và từ đó giúp các em là trẻ lang thang nhận được sự hỗ trợ tốt nhất, từ đó thay đổi cuộc sống và phát triển bản thân

KẾT LUẬN

Kinh tế xã hội ngày càng phát triển quá trình đô thị hóa diễn ra càng mạnh mẽ, đất nước thay đổi theo xu hướng của toàn cầu và hội nhập, ngoài những thứ phát triển không ngừng đó thì cũng có những tệ nạn xã hội những vấn đề đang là gánh nặng lên những vấn đề khác như giáo dục, y tế, an ninh trật tự…. Không phải mọi thay đổi đồng hành với quá trình phát triển kinh tế nhanh đều mang tính tích cực và khi sự phân hóa giàu nghèo ngày càng lớn thì càng nhiều người dân di cư ra thành phố cũng như khắp nơi trong nước để tìm việc làm. Hệ quả của sự gia tăng chênh lệnh về kinh tế, nạn thất nghiệp, tốc độ đô thị hóa nhanh, tình trạng di cư, gia đình tan vỡ và xói mòn các giá trị truyền thống là tỷ lệ trẻ em bị bỏ rơi, quên lãng, bị lạm dụng và bị bóc lột ngày càng cao.

Vì thiếu những hệ thống bảo trợ xã hội hoạt động chặt chẽ, những quy định của pháp luật còn nhiều thiết sót trong vấn đề bảo vệ quyền của những người yếu thế, các dịch vụ bảo trợ xã hội dành cho đối tượng trẻ em chưa thực sự hiệu quả, gây nên những khó khăn cho công tác hỗ trợ của các tổ chức hoạt động, quá trình đào tạo nhân viên cung cấp dịch vụ xã hội còn chưa mang tính chuyên nghiệp thiếu sự thực hành còn mang nặng về lý thuyết, chưa có nhiều điều kiện để nhân viên xã hội được thực hiện tốt vai trò của mình, cần có một hệ thống bảo vệ trẻ em được xây dựng chặt chẽ bao gồm khung pháp lý và qui chuẩn hoàn chỉnh cũng như một hệ thống bảo trợ xã hội để đảm bảo trẻ em ở cấp địa phương cũng được hưởng lợi. Cần đảm bảo mọi trẻ em đều được quan tâm chăm sóc và bảo vệ.

Tương lai của đất nước có phát triển hay không phụ thuộc vào các thế hệ trẻ hôm nay, vì thế công cuộc chăm sóc bảo vệ và giáo dục trẻ em cần hết sức sự quan tâm và trú trọng của các cấp các ngành, sự quan tâm giữa gia đình

nhà trường và xã hội để tạo điều kiện môi trường cho các em được phát triển lành mạnh và phát huy hết khả năng của mình.

Hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội cho trẻ em lang thang tại Tổ chức trẻ em Rồng Xanh đã đạt được những thành tựu đáng kể. Giúp cho trẻ có cơ hội được đến trường, ổn định tâm lý, sức khỏe và nâng cao năng lực tự bảo vệ bản thân. Giúp các em thay đổi cuộc sống, có cơ hội được hòa nhập cộng đồng và phát huy năng lực của bản thân. Kết nối được với một số tổ chức hoạt động trong lĩnh vực hỗ trợ trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt trong đó có trẻ em lang thang. Bước đầu thiết lập mối quan hệ với các cơ quan ban ngành, đoàn thể, chính quyền địa phương. Phối hợp với các Nhà trường để làm việc và giúp đỡ trẻ lang thang khi các em quay trở lại trường học. Trong hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội, nhân viên xã hội đóng đặc biệt quan trọng như người giáo dục, người tổ chức, quản lý, kết nối các nguồn lực, người biện hộ và người hỗ trợ tâm lý. Đảm bảo cung cấp cho trẻ những dịch vụ hiệu quả và có chất lượng, giúp các em thay đổi cuộc sống, tạo dựng tương lai và phát triển ổn định, bền vững.

Phần lớn các em đều thấy hài lòng về tổ chức cũng như dịch vụ mà tổ chức cung cấp, có mối quan hệ gắn bó với nhân viên xã hội và cũng rất hài lòng cũng như đánh giá cao quá trình nỗ lực hỗ trợ của các nhân viên xã hội, tuy nhiên tổ chức cũng có một số những khó khăn trong vấn đề kết nối với các dịch vụ, chưa có phòng tư vấn tâm lý với chuyên gia tâm lý hỗ trợ trong quá trình trị liệu. Cơ hội lựa chọn trường học cho các em hạn chế. Chưa đủ năng lực tạo được mạng lưới liên kết với các tổ chức trong nước và quốc tế trong hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội. Nhân viên xã hội còn mỏng và một số chưa được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp. Một trong những yếu tố quan ngại đó là tính cam kết của trẻ khi tham gia vào chương trình, nhiều em sống lang thang trên đường phố quá dài dẫn đến việc thích nghi trong môi

trường có những nội quy, quy định gặp nhiều khó khăn. Gia đình nhiều khi mải mưu sinh kiếm sống, không có thời gian chăm sóc con cái. Có những gia đình phức tạp các em vẫn bị bạo hành, lạm dụng sức lao động và thiếu sự hợp tác với tổ chức.

Nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả dịch vụ công tác xã hội cho trẻ em lang thang tại Tổ chức trẻ em Rồng Xanh cần có những thay đổi, biện pháp nâng cao năng lực đội ngũ nhân viên xã hội. Tăng cường mối liên kết với các tổ chức, ban ngành, đoàn thể, chính quyền địa phương. Nâng cao chất lượng hoạt động pháp lý, mở phòng tư vấn tâm lý với chuyên gia tâm lý. Tăng cường hợp tác với các nhà trường tạo cơ hội học tập cho trẻ lang thang được hòa nhập. Phối hợp với các địa phương để nâng cao chất lượng hồi gia cho trẻ. Giữ mối quan hệ thường xuyên với trẻ và gia đình, hỗ trợ các em khi hồi gia. Tăng cường các hoạt động truyền thông gây quỹ đảm bảo hoạt động cung cấp dịch vụ công tác xã hội cho trẻ em lang thang ổn định, chất lượng và bền vững.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng việt

1. Nguyễn Thanh Bình "*Cuộc sống của trẻ em lang thang trên địa bàn Hà Nội*", Đại học Sư phạm Hà Nội đăng trên Trang tin Tổng cục Dân số và phát triển số 5.
2. Bộ Lao động Thương binh và Xã hội (2013), *"Giải quyết vấn đề lao động trẻ em và trẻ em lang thang trong chiến lược bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em",* Trang thông tin điện tử Bộ lao động Thương binh và Xã hội.
3. Bộ lao động thương binh xã hội (2016), "Nhập môn Công tác xã hội", Tài liệu hướng dẫn thực hành giành cho cán bộ cấp cơ sở, T.19.
4. Công ước Quốc tế về Quyền trẻ em của Liên hiệp quốc công bố năm 1989. Điều 1.
5. Cục bảo vệ, chăm sóc trẻ em (2018), *"Giải quyết vấn đề lao động trẻ em và trẻ em lang thang trong chiến lược bảo vệ chăm sóc và giáo dục trẻ em"*, Trung tâm nghiên cứu giới, gia đình và phát triển cộng đồng.
6. Vũ Trùng Dương (2012),*"Cơ hội học tập của trẻ em lang thang - vấn đề cần được quan tâm",* Cổng thông tin điện tử đường dây tư vấn hỗ trợ trẻ em 1800 1567.
7. Hiệp hội Quốc gia NVCTXH (NASW) (1996), Zastrow, 1996: 5)
8. Hiệp hội các nhà Công tác xã hội chuyên nghiệp Quốc tế - IASW năm 2005)
9. Dương Kim Hồng, Kenichi Ohno và Viện nghiên cứu chính sách quốc gia sau Đại học Nhật Bản (2005), "*Trẻ đường phố Việt Nam*", Diễn đàn phát triển Việt Nam.
10. Luật bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em (2004), khoản 1 điều 3.
11. Luật Bảo vệ chăm sóc và giáo dục trẻ em sửa đổi (2004), Điều 11.

12. Bùi Thị Xuân Mai (2014), "Giáo trình Nhập môn Công tác xã hội", Nhà xuất bản Lao động Xã hội, T.19.
13. Nghiên cứu *"Làm việc với trẻ em đường phố, Khám phá những cách để hỗ trợ"* ADB, Ngân hàng Phát triển, Manila, Philippines (2003).
14. Đỗ Ngọc Phương (1995), "*Trẻ em lang thang- một vấn đề xã hội cần được quan tâm",* Xã hội học số 2, T.50.
15. Nguyễn Văn Quảng (2016),*"Công tác xã hội nhóm đối với trẻ em lang thang từ thực tiễn trung tâm bảo trợ xã hội 1, Thành phố Hà Nội",* , Luận văn thạc sỹ Công tác xã hội, Học viện khoa học xã hội.
16. Quan điểm của một số tổ chức quốc tế trực thuộc Liên hiệp quốc như Quỹ Dân số (UNFPA), Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO), Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa (UNESCO)
17. Quyết định Thủ tướng chính phủ (2010), "*Phê duyệt đề án phát triển nghề công tác xã hội giai đoạn 2010 – 2020*", Văn bản pháp luật.
18. Street Child "125 triệu trẻ em trên khắp thế giới không thể đến trường. Chúng tôi đang làm việc để thay đổi điều đó" trên trang thông tin của Street Child.
19. Tạp chí Phục hồi chức năng Iran (2015), "*Hướng dẫn công tác xã hội cho trẻ em lang thang sử dụng chất rối loạn*", tập 13 số 4
20. The Homestead "Cách giúp trẻ em đường phố" trên trang thông tin của The Homestead - Tổ chức phi lợi nhuận (NPO 003-217) và là Tổ chức lợi ích công cộng.
21. Theo Cố Thạc sĩ Nguyễn Thị Oanh (trích từ tài liệu hội thảo 2004))
22. Nguyễn Thanh Trúc (2016), *"Công tác xã hội đối với trẻ em lang thang từ thực tiễn thành phố Thủ dầu một, Tỉnh Bình Dương",* Luận văn Thạc sỹ Công tác xã hội, Học viện khoa học xã hội.

Tiếng anh

23. Boateng, AB (2008) "*Street Children Cameron: Experience from the Street Accra, Greensboro*" Journal of International Studies - No. 8
24. Claude Nelson (2018), "*Chapter 5 Street Children: An Area for Social Work Intervention*", Silo.tips, 122.
25. Lewis, Aptekar (2000), "*A Global Perspective on Street Children in 2000*", Jose State University: California**.**

Các Website

26. Theo Bách khoa toàn thư mở (Wikipedia), "Khái niệm hỗ trợ".

https://vi.wiktionary.org/wiki/h%E1%BB%97_tr%E1%BB%A3#Ti%E1%BA%BFng_Vi%E1%BB%87t

27. Theo Bách khoa toàn thư mở (Wikipedia), "Khái niệm trẻ em đường phố".

https://vi.wikipedia.org/wiki/Tr%E1%BA%BB_em_%C4%91%C6%B0%E1%BB%9Dng_ph%E1%BB%91#:~:text=Tr%E1%BA%BB%20em%20%C4%91%C6%B0%E1%BB%9Dng%20ph%E1%BB%91%2C%20hay,ph%E1%BB%91%20c%C3%B3%20s%E1%BB%B1%20kh%C3%A1c%20bi%E1%BB%87t.

28. Theo Bách khoa toàn thư mở (Wikipedia), "Khái niệm vai trò".

https://vi.wikipedia.org/wiki/Vai_tr%C3%B2_x%C3%A3_h%E1%BB%99i

PHỤ LỤC 1

PHIẾU HỎI

Các bạn thân mến!

Tôi là học viên khoa Công tác Xã hội Trường Đại học Lao động Xã hội. Hiện nay, tôi đang tiến hành nghiên cứu đề tài: "***Vai trò của Nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ Trẻ em lang thang tại tổ chức Trẻ em Rồng Xanh".*** Rất mong các bạn tham gia giúp đỡ tôi trả lời các câu hỏi dưới đây. Các ý kiến trả lời của bạn rất quan trọng, những thông tin thu được chỉ sử dụng mục đích là nghiên cứu đề tài và đảm bảo tính khuyết danh cho người trả lời. Chân thành cảm ơn các bạn!

Phiếu số: …….

Ngày: …… Điều tra viên: Trần Thị Thu Uyên

Địa điểm: Tổ chức Trẻ em Rồng Xanh – Hà Nội

A. Thông tin cá nhân:

Họ và tên: (Không bắt buộc) ……

Giới tính: Nam Nữ

Quê Quán:

B. Câu hỏi:

Câu 1: Độ tuổi khi em rời gia đình?

Dưới 12 tuổi ☐

Từ 12 đến dưới 14 tuổi ☐

Từ 14 đến 16 tuổi ☐

Câu 2: Trình độ học vấn của em trước khi em đến với Rồng Xanh?

Không biết chữ ☐

Tiểu học ☐

Trung học cơ sở ☐

Trung học phổ thông ☐

Câu 3: Khi rời gia đình thì em đã sống ở đâu? (Có thể chọn nhiều đáp án)

- Nhà bạn bè, người thân ☐
- Bến tàu xe ☐
- Hè phố ☐
- Gầm cầu ☐
- Khác ☐

Câu 4: Công việc của em thường làm trước khi em đến với Rồng Xanh?

- Xin ăn ☐
- Thu nhặt phế liệu ☐
- Làm thuê ☐
- Đánh giày ☐
- Bán dạo ☐
- Làm việc khác ☐

Câu 5: Nguồn gốc gia đình của em?

- Gia đình nông dân ☐
- Gia đình buôn bán nhỏ ☐
- Gia đình công nhân ☐
- Gia đình cán bộ ☐
- Khác ☐

Câu 6: Công việc hiện tại của em hiện nay là gì?

- Học sinh ☐
- Học nghề ☐
- Đi làm ☐
- Khác ☐

Câu 7: Nguyên nhân khiến em rời gia đình đi lang thang?

Bạn bè lôi kéo ☐

Bố mẹ ghét bỏ ☐

Gia đình khó khăn ☐

Bố mẹ li dị ☐

Chán nản, thích đi lang thang ☐

Câu 8: Nhu cầu hiện tại em mong muốn là gì? (Có thể chọn nhiều phương án)

Hỗ trợ Tâm Lý ☐

Hỗ trợ Pháp lý ☐

Hỗ trợ Giáo dục ☐

Hỗ trợ Y tế ☐

Hỗ trợ chỗ ở ☐

Học nghề và tìm kiếm công việc ☐

Câu 9: Mức độ hài lòng về nhân viên xã hội thực hiện hoạt động hỗ trợ tại Rồng Xanh?

Không hài lòng ☐

Bình thường ☐

Hài lòng ☐

Rất hài lòng ☐

B1: Nhận thức về "Vai trò của Nhân viên Công tác xã hội trong hỗ trợ Trẻ em lang thang tại Tổ chức Trẻ em Rồng Xanh"

<u>Vai trò tham vấn:</u>

Câu 10: Em hiểu Vai trò Tham vấn là? (Lựa chọn phương án phù hợp nhất)

A: Là trợ giúp tâm lý con người. ☐

B: Là quá trình tạo lập mối quan hệ thân thiết giữa Nhà tham vấn với thân chủ ☐

C: Giúp đỡ thân chủ hiểu ra được vấn đề, và đi đến tìm kiếm giải pháp phù hợp. ☐

D: Tất cả các phương án trên. ☐

Câu 11: Em có nhận được sự tham vấn từ Nhân viên xã hội không?

Thường xuyên ☐

Thi thoảng ☐

Ít khi ☐

Câu 12: Em có hài lòng về vai trò tham vấn của Nhân viên xã hội không?

Không hài lòng ☐

Bình thường ☐

Hài lòng ☐

Rất hài lòng ☐

Câu 13: Theo em thì mức độ cần thiết của tham vấn trong quá trình hỗ trợ Trẻ em lang thang như thế nào?

Không cần thiết ☐

Cần thiết ☐

Rất cần thiết ☐

Câu 14: Thời gian đầu, khi được hỗ trợ về tham vấn, em có sẵn sàng chia sẻ thông tin cho nhân viên xã hội không?

Đã sẵn sàng ☐

Chưa sẵn sàng ☐

Câu 15: Theo em, vấn đề khó khăn của Nhân viên xã hội khi thực hiện vai trò tham vấn là?

- Sự thiếu hợp tác trung thực trong chia sẻ thông tin từ đối tượng ☐
- Tâm lý sợ hãi, ngại ngùng của đối tượng ☐
- Không gian không phù hợp để chia sẻ thông tin ☐
- Kỹ năng, kinh nghiệm của Nhân viên xã hội ☐

Câu 16: Em đã từng được tham vấn về nội dung nào sau đây? (Có thể chọn nhiều phương án)

- Tham vấn về tâm lý, tình cảm ☐
- Tham vấn về vấn đề học tập ☐
- Tham vấn về vấn đề việc làm ☐
- Tham vấn về lĩnh vực khác ☐

<u>Vai trò giáo dục:</u>

Câu 17: Em hiểu Vai trò giáo dục là? (Lựa chọn phương án phù hợp nhất)

- Cung cấp thông tin liên quan đến lĩnh vực giáo dục ☐
- Nâng cao nhận thức ☐
- Tăng cường kiến thức, kỹ năng ☐
- Trao đổi thảo luận và chia sẻ kinh nghiệm ☐
- Tất cả các phương án trên ☐

Câu 18: Em đã từng nhận được sự hỗ trợ Giáo dục từ Nhân viên xã hội không? (Nếu Không thì bỏ qua câu 20 và Câu 21)

- Đã từng ☐
- Chưa từng ☐

Câu 19: Em đã được hỗ trợ về dịch vụ nào trong các dịch vụ hỗ trợ về giáo dục sau đây?

STT	Dịch vụ hỗ trợ giáo dục	Được hỗ trợ	Tỉ lệ (%)	Không được hỗ trợ	Tỉ lệ (%)
1	Học phí				
2	Đồng phục				
3	Sách vở				
4	Phương tiện di chuyển				
5	Hỗ trợ ăn tại trường				
6	Định hướng nghề				
7	Học kỹ năng sống				

Câu 20: Em có hài lòng về vai trò giáo dục của Nhân viên xã hội không?

Không hài lòng ☐

Bình thường ☐

Hài lòng ☐

Rất hài lòng ☐

Câu 21: Theo em thì mức độ cần thiết của vai trò giáo dục trong quá trình hỗ trợ Trẻ em lang thang như thế nào?

Không cần thiết ☐

Bình thường ☐

Cần thiết ☐

Rất cần thiết

Câu 22: Khi được hỗ trợ về giáo dục, em có sẵn sàng cho việc đi học lại kiến thức hay không?

Chưa sẵn sàng ☐

Cần thời gian suy nghĩ ☐

Đã sẵn sàng ☐

Câu 23: Theo em, vấn đề khó khăn của Nhân viên xã hội khi thực hiện vai trò giáo dục là?

Khó khăn trong việc liên kết với trường học ☐

Vướng mắc thủ tục để các em quay lại trường học ☐

Các em chưa sẵn sàng cho việc đi học ☐

Kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm của Nhân viên xã hội ☐

<u>Vai trò Biện hộ.</u>

Câu 24: Em hiểu Vai trò Biện hộ là? (Lựa chọn phương án phù hợp nhất)

- Bênh vực quyền lợi chính đáng cho người bị thiệt thòi. ☐
- Giúp đối tượng được hưởng những dịch vụ chính sách, quyền lợi của họ. ☐
- Chuyển tiếng nói của thân chủ đến các cơ quan ban ngành. ☐
- Tất cả các phương án trên. ☐

Câu 25: Bản thân em đã từng nhận được sự Biện hộ từ Nhân viên xã hội không?

Đã từng ☐

Chưa từng ☐

Câu 26: Theo em thì mức độ cần thiết của vai trò biện hộ trong quá trình hỗ trợ Trẻ em lang thang như thế nào?

Không cần thiết ☐

Bình thường ☐

Cần thiết ☐

Rất cần thiết ☐

Câu 27: Theo em Nhân viên xã hội gặp phải những khó khăn gì trong quá trình biện hộ cho thân chủ?

Sự gây khó khăn từ các cơ quan, cơ sở ☐

Chính sách quy định không rõ ràng ☐

Bản thân thân chủ thiếu những giấy tờ quan trọng (Như Giấy khai sinh, sổ hộ khẩu…) ☐

Kiến thức kĩ năng của nhân viên xã hội ☐

Tất cả các phương án trên ☐

<u>Vai trò Kết nối nguồn lực.</u>

Câu 28: Em hiểu Vai trò Kết nối nguồn lực là? (Lựa chọn phương án phù hợp nhất)

Nhân viên xã hội có được thông tin về các dịch vụ, chính sách ☐

Nhân viên xã hội giới thiệu về những thông tin liên quan đến vấn đề của đối tượng ☐

Cả 2 phương án trên ☐

Câu 29: Bản thân em có nhận được sự kết nối chia sẻ thông tin về các chính sách dịch vụ liên quan từ Nhân viên xã hội không?

Thường xuyên ☐

Thi thoảng ☐

Chưa bao giờ ☐

Câu 30: Đâu là dịch vụ em được kết nối hỗ trợ từ Nhân viên xã hội?

STT	Dịch vụ được kết nối	Đã được	Chưa được
1	Đi học		
2	Học nghề		
3	Tìm kiếm việc làm		
4	Khám chữa bệnh		
5	Chưa có cơ hội		

Câu 31: Theo em, vấn đề khó khăn của Nhân viên xã hội khi thực hiện vai trò kết nối nguồn lực?

Kiến thức, kỹ năng về các thông tin dịch vụ của Nhân viên xã hội chưa nhiều ☐

Các chế độ chính sách chưa cụ thể rõ ràng ☐

Sự khó khăn từ phía cung cấp dịch vụ ☐

Tất cả các khó khăn trên ☐

PHỤ LỤC 2

PHỎNG VẤN SÂU

Với Trẻ em lang thang

Câu 1: Sau một thời gian gắn bó tại đây, em đã được Nhân viên xã hội hỗ trợ những vấn đề gì xung quanh cuộc sống của mình?

Câu 2: Em cảm thấy bản thân có những thay đổi như thế nào sau một thời gian gắn bó và nhận được sự hỗ trợ từ Nhân viên xã hội của Rồng Xanh?

Câu 3: Những khó khăn mà em gặp phải khi em mới bước chân vào môi trường mới này?

Câu 4: Em nhận ra những khó khăn nào gây ảnh hưởng đến quá trình hỗ trợ của nhân viên xã hội giành cho các em?

Với Nhân viên xã hội

Câu 5: Theo anh/chị, trong quá trình hỗ trợ Trẻ em lang thang tại đây anh chị thường gặp phải những khó khăn gì?

Câu:6 Với Vai trò là một người Kết nối nguồn lực, anh/chị cảm thấy những vướng mắc hay cản trở gì trong quá trình kết nối trẻ với các dịch vụ hỗ trợ?

Câu 7: Theo anh/chị vai trò nào là vai trò quan trọng không thể thiếu trong quá trình hỗ trợ cho trẻ?

Câu 8: Anh chị có những đề xuất nào để giúp quá trình hỗ trợ trẻ được hiệu quả và tốt hơn?

Câu 9: Anh chị gặp phải khó khăn gì trong quá trình Biện hộ cho những vấn đề của thân chủ?

Với Cán bộ quản lý

Câu 9: Anh/chị có những đánh giá như thế nào về vai trò của Nhân viên xã hội trong quá trình hỗ trợ Trẻ em lang thang?

Câu 10: Anh chị có những đề xuất gì để giúp Nhân viên xã hội có thể phát huy tốt khả năng các vai trò của mình?