

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI**

**ĐỖ THỊ KIM HUẾ**

**CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG TRỢ GIÚP TRẺ EM MÒ CÔI  
TẠI LÀNG TRẺ EM SOS HÀ NỘI**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI**

**HÀ NỘI - 2021**

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

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG - XÃ HỘI**

**ĐỖ THỊ KIM HUẾ**

**CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG TRỢ GIÚP TRẺ EM MÒ CÔI  
TẠI LÀNG TRẺ EM SOS HÀ NỘI**

Chuyên ngành: Công tác xã hội

Mã số: 870101

**LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI**  
NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. NGUYỄN HẢI HỮU

HÀ NỘI - 2021

## **LỜI CAM ĐOAN**

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

Tôi xin chịu trách nhiệm về đề tài nghiên cứu của mình.

**Học viên**

**Đỗ Thị Kim Huế**

## LỜI CẢM ƠN

Học viên xin trân trọng cảm ơn các Nhà khoa học, các thầy giáo, cô giáo Khoa Công tác xã hội, Khoa Sau Đại học - Trường Đại học Lao động xã hội đã tận tình giảng dạy, hướng dẫn và giúp đỡ học viên trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thiện luận văn.

Xin chân thành cảm ơn sự quan tâm, tạo điều kiện của các đồng chí cán bộ quản lý, nhân viên Làng trẻ em SOS Hà Nội đã nhiệt tình hợp tác giúp đỡ tác giả trong quá trình nghiên cứu trao đổi kinh nghiệm, thu thập số liệu và hoàn thiện luận văn. Đặc biệt, học viên xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Nguyễn Hải Hữu - người đã tận tình giúp đỡ, hướng dẫn, cung cấp những kiến thức, kinh nghiệm quý báu cho học viên và đã tạo mọi điều kiện trong thời gian qua để tác giả hoàn thành luận văn này.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng, song với năng lực của bản thân còn nhiều hạn chế, những thiếu sót của luận văn khó tránh khỏi, kính mong nhận được sự chỉ dẫn, đóng góp ý kiến của các thầy cô trong Hội đồng khoa học và các bạn đồng nghiệp để luận văn của học viên được hoàn thiện.

*Học viên xin trân trọng cảm ơn!*

*Hà Nội, tháng năm 2021*

**Học viên**

**Đỗ Thị Kim Huế**

## MỤC LỤC

**LỜI CAM ĐOAN**

**LỜI CẢM ƠN**

**MỤC LỤC**..... I

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**..... IV

**DANH MỤC BẢNG SỐ LIỆU**..... V

**DANH MỤC BIỂU ĐỒ**..... VI

**PHẦN MỞ ĐẦU**..... VI

1. Lý do chọn đề tài nghiên cứu..... 1

2. Tổng quan nghiên cứu..... 5

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu..... 9

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu..... 10

5. Phương pháp nghiên cứu..... 10

6. Những đóng góp mới của luận văn..... 13

7. Kết cấu luận văn..... 13

**CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG TRỢ GIÚP TRẺ EM MỒ CÔI**..... 15

**1.1. Khái niệm công cụ nghiên cứu**..... 15

1.1.1. Khái niệm trẻ em ..... 15

1.1.2. Khái niệm trẻ em mồ côi..... 15

1.1.3. Khái niệm công tác xã hội cá nhân..... 16

1.1.4. Khái niệm công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi ..... 17

**1.2. Các hoạt động công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi**..... 17

1.2.1. Tham vấn tâm lý..... 18

1.2.2. Quản lý trường hợp ..... 26

<b>1.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi.....</b>	<b>33</b>
1.3.1. Yếu tố thuộc về bản thân trẻ em mồ côi.....	33
1.3.2. Yếu tố thuộc về nhân viên công tác xã hội .....	36
1.3.3. Yếu tố thuộc về pháp luật, cơ chế chính sách đối với trẻ em mồ côi .	37
1.3.4. Yếu tố thuộc về cơ sở vật chất.....	40
<b>1.4. Một số lý thuyết ứng dụng trong công tác xã hội cá nhân đối với trẻ em mồ côi.....</b>	<b>41</b>
1.4.1. Thuyết nhu cầu.....	41
1.4.2. Thuyết thân chủ trọng tâm .....	43
1.4.3. Thuyết hệ thống .....	44
<b>TIỂU KẾT CHƯƠNG .....</b>	<b>46</b>
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG TRỢ GIÚP TRẺ EM MỒ CÔI TẠI LÀNG TRẺ EM SOS HÀ NỘI .....</b>	<b>46</b>
<b>2.1. Khái quát về địa bàn và khách thể nghiên cứu .....</b>	<b>47</b>
2.1.1. Đặc điểm về địa bàn nghiên cứu.....	47
2.1.2. Đặc điểm về khách thể nghiên cứu.....	50
<b>2.2. Đánh giá hoạt động Công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội .....</b>	<b>54</b>
2.2.1. Hoạt động tham vấn tâm lý .....	55
2.2.2. Hoạt động quản lý trường hợp.....	65
<b>2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội.....</b>	<b>74</b>
2.3.1. Yếu tố đặc điểm bản thân trẻ em mồ côi.....	74
2.3.2. Yếu tố thuộc về đội ngũ cán bộ, nhân viên công tác xã hội .....	76
2.3.3. Yếu tố thuộc về chính sách .....	79

2.3.4. Yếu tố thuộc về cơ sở vật chất.....	83
<b>TIÊU KẾT CHƯƠNG 2 .....</b>	<b>85</b>
<b>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ</b>	
<b>CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG TRỢ GIÚP TRẺ EM MỒ</b>	
<b>CÔI TẠI LÀNG TRẺ EM SOS HÀ NỘI.....</b>	<b>86</b>
<b>3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp .....</b>	<b>86</b>
3.1.1. Đảm bảo tiếp cận dựa trên quyền của trẻ.....	86
3.1.2. Đảm bảo tính mục tiêu .....	86
3.1.3. Đảm bảo tính thống nhất và đồng bộ trong các hoạt động trợ giúp.....	87
3.1.4. Đảm bảo tính phù hợp với đặc điểm của trẻ em mồ côi .....	87
<b>3.2. Các giải pháp công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi</b>	
<b>tại Làng trẻ em SOS Hà Nội.....</b>	<b>88</b>
3.2.1. Hoàn thiện hệ thống luật pháp, chính sách về lĩnh vực công tác xã hội đối với trẻ em mồ côi .....	88
3.2.2. Phát triển nguồn nhân lực cho công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi .....	89
3.2.3. Cải thiện, nâng cấp và quản lý cơ sở vật chất.....	93
3.2.4. Xây dựng kế hoạch công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi phù hợp với điều kiện thực tế của Làng .....	94
3.2.5. Kết hợp công tác xã hội cá nhân với công tác xã hội nhóm trong hoạt động can thiệp, hỗ trợ trẻ em mồ côi.....	96
3.2.6. Duy trì áp dụng hoạt động quản lý trường hợp đối với trẻ em mồ côi.....	97
<b>TIÊU KẾT CHƯƠNG 3 .....</b>	<b>99</b>
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>100</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>102</b>
<b>PHỤ LỤC</b>	

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

<b>STT</b>	<b>TỪ VIẾT TẮT</b>	<b>NỘI DUNG ĐẦY ĐỦ</b>
1	CTXH	Công tác xã hội
2	ASXH	An sinh xã hội
3	CSXH	Chính sách xã hội
4	CTXHCN	Công tác xã hội cá nhân
5	NVCTXH	Nhân viên công tác xã hội
6	TEMC	Trẻ em mồ côi
7	TECHCĐB	Trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt
8	TVTL	Tham vấn tâm lý
9	NTV	Nhà tham vấn
10	QLTH	Quản lý trường hợp
11	CBQLTH	Cán bộ quản lý trường hợp



## DANH MỤC BẢNG SỐ LIỆU

Bảng 2.1: Cơ cấu độ tuổi và giới tính của trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội .....	48
Bảng 2.2: Trình độ học vấn của trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội .....	51
Bảng 2.3: Mức độ ảnh hưởng của yếu tố bản thân trẻ em mồ côi tới công tác xã hội cá nhân.....	75
Bảng 2.4: Mức độ ảnh hưởng của đội ngũ nhân viên công tác xã hội tới công tác xã hội cá nhân.....	77
Bảng 2.5: Mức độ ảnh hưởng của cơ chế chính sách đối với công tác xã hội cá nhân .....	80
Bảng 2.6: Mức độ ảnh hưởng của cơ sở vật chất đối với công tác xã hội cá nhân .....	83

## DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu 2.1: Các dạng hoàn cảnh của em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội .....	51
Biểu 2.2: Thực trạng sức khỏe của trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội.....	52
Biểu 2.3: Các dịch vụ hỗ trợ trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội ...	54
Biểu 2.4: Đánh giá mức độ hài lòng của trẻ em mồ côi về hiệu quả của hoạt động tham vấn tâm lý .....	56
Biểu 2.5: Đánh giá của trẻ em mồ côi về nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn tạo lập mối quan hệ và xây dựng lòng tin .....	57
Biểu 2.6: Đánh giá của trẻ em mồ côi về nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn xác định vấn đề.....	59
Biểu 2.7: Đánh giá của trẻ em mồ côi về nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn lựa chọn giải pháp .....	61
Biểu 2.8: Đánh giá của trẻ em mồ côi về nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn kết thúc và theo dõi .....	62
Biểu 2.9: Đánh giá của trẻ em mồ côi về đạo đức của nhân viên công tác xã hội trong hoạt động tham vấn tâm lý .....	63
Biểu 2.10: Đánh giá của trẻ em mồ côi về hoạt động của nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn tiếp nhận và đánh giá .....	66
Biểu 2.11: Đánh giá của trẻ em mồ côi về hoạt động của nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn xác định vấn đề .....	68
Biểu 2.12: Đánh giá của trẻ em mồ côi về hoạt động của nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn lập kế hoạch .....	70
Biểu 2.13: Đánh giá của trẻ em mồ côi về hoạt động của nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn tổ chức thực hiện kế hoạch .....	71
Biểu 2.14: Đánh giá của trẻ em mồ côi về hoạt động của nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn giám sát, rà soát.....	72

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài nghiên cứu

Trẻ em là hạnh phúc của gia đình, là tương lai của đất nước. Sinh thời Bác Hồ luôn quan tâm và dành những tình cảm yêu quý đặc biệt đến các em nhỏ, để trẻ em có thể phát triển được một cách đầy đủ cả về mặt thể chất, trí tuệ, tâm lý, tình cảm, đạo đức thì trẻ em cần nhận được sự quan tâm, chăm sóc, yêu thương và giúp đỡ thường xuyên của gia đình, nhà trường và toàn xã hội.

Theo Văn kiện Chương trình hành động quốc gia vì trẻ em 2021 – 2030, tính đến cuối năm 2020 cả nước có trên 24,95 triệu trẻ em, trong đó có trên 1,53 triệu TECHCDB (chiếm 6% tổng số trẻ em). Khoảng 24.800 TEMC cả cha và mẹ; trên 5000 trẻ em bị bỏ rơi, bỏ mặc; hơn 12.600 trẻ em không nơi nương tựa, không sống với cả cha và mẹ; gần 33.000 em đang được nuôi dưỡng trong các cơ sở trợ giúp xã hội. Các em không có điều kiện thực hiện đầy đủ các quyền của trẻ em nếu không có sự hỗ trợ, can thiệp đặc biệt của Nhà nước, gia đình và xã hội. Nhiều em rất mặc cảm, tự ti về hoàn cảnh của mình, từ đó dẫn đến thái độ tiêu cực, hành vi lệch chuẩn, thiếu tự tin hòa nhập cộng đồng.

Giải quyết những vấn đề liên quan đến TECHCDB nói chung và TEMC nói riêng là trách nhiệm của toàn xã hội, góp phần tạo nên sự phát triển bền vững của quốc gia. Chính phủ đã ban hành nhiều chính sách hỗ trợ phù hợp cho nhóm TECHCDB như chăm sóc sức khỏe, hỗ trợ giáo dục, bảo vệ trẻ em, hỗ trợ trẻ em thực hiện quyền tham gia, trợ cấp bảo trợ xã hội. Trong công tác hỗ trợ TEMC, hoạt động TVTL và hoạt động QLTH hiện nay còn thiếu tính chuyên nghiệp, việc tổ chức các hoạt động giúp trẻ nâng cao khả năng tự lực, giảm bớt mặc cảm tự ti, hòa nhập và gắn kết với nhau còn nhiều hạn chế. Từ thực tế đó đòi hỏi nhiều hơn nữa sự chung tay giúp đỡ của

Nhà nước và các tổ chức xã hội để các em có được những điều kiện tốt hơn để hòa nhập cộng đồng và phát triển.

Công tác xã hội là ngành khoa học mang tính ứng dụng cao, đã và đang khẳng định được vị trí trong xã hội. Tại nước ta, nghề CTXH còn khá non trẻ, thiếu tính chuyên nghiệp, thiếu kinh nghiệm, hệ thống dịch vụ CTXH thiếu đồng nhất, việc tổ chức các hoạt động CTXH đối với các đối tượng nói chung và với TECHCDB nói riêng hiệu quả chưa cao, nhiệt huyết, vai trò của nhân viên công tác xã hội còn mờ nhạt. Đối tượng là TECHCDB, một trong những vấn đề mà ngành CTXH cần chú trọng nâng cao hiệu quả trợ giúp nhằm đảm bảo cho trẻ em có được những điều kiện tốt nhất để phát triển.

CTXHCN với TEMC có vai trò rất quan trọng. Bởi lẽ, TEMC là đối tượng phải chịu tác động mãnh mẽ của rất nhiều yếu tố tiêu cực từ môi trường xung quanh, từ hoàn cảnh gia đình. Điều đó tác động không tốt tới tâm lý và sự hình thành nhân cách, đạo đức cũng như kiến thức của trẻ. TEMC là nhóm trẻ không có được điều kiện sống và trưởng thành như những đứa trẻ bình thường khác trong môi trường gia đình có đầy đủ cha và mẹ. Các em phải trải qua, phải chịu đựng và phải đương đầu với những biến cố đặc biệt trong những năm tháng tuổi thơ của mình như sự mất đi người mẹ, người cha hoặc cả hai. Những biến cố đó đã làm cho TEMC có những tâm lý đặc thù như lo lắng, sợ sệt, đau khổ, thiếu tự tin, khó hòa nhập cộng đồng. Chính vì thế mà NVCTXH rất khó khăn trong việc tiếp cận, cung cấp dịch vụ CTXH và trợ giúp nhóm trẻ em này.

CTXHCN với TEMC là cơ sở, là bước đầu giúp cho hoạt động CTXH nhóm được triển khai một cách có hiệu quả. Trẻ cần có thời gian tiếp xúc, gần gũi cá nhân với NVCTXH và làm quen với các hoạt động can thiệp, trị liệu cá nhân. Từ đó trẻ sẽ cảm thấy tự tin và thoải mái hơn trong các hoạt động với nhóm, giúp cho CTXH nhóm đạt được hiệu quả tốt hơn.

CTXHCN giúp TEMC được tiếp cận và được kết nối với các nguồn lực hỗ trợ. Hiện nay có rất nhiều CSXH trợ giúp cho TEMC nhưng trên thực tế, TEMC vẫn đang gặp phải một số vấn đề. Điển hình là vấn đề phân biệt đối xử. Bên cạnh đó, phần lớn TEMC đều có hoàn cảnh và điều kiện sống rất khó khăn nhưng trẻ lại chưa biết hoặc chưa có điều kiện và khả năng tiếp cận những CSXH đó. Điều này làm hạn chế khả năng hòa nhập và phát triển của TEMC. Do đó, TEMC rất cần có sự giúp đỡ của các NVCTXH để trẻ được tiếp cận với các nguồn lực giúp cho trẻ vượt qua được những khó khăn mà trẻ đang phải đối mặt; để trẻ được tham vấn, tư vấn tâm lý, tăng sức mạnh nội lực là sự tự tin, hòa nhập với cộng đồng và tham gia các hoạt động xã hội. Nói cách khác, NVCTXH có vai trò và trách nhiệm quan trọng trong việc tạo ra sự thay đổi tích cực đối với cuộc sống của TEMC, thúc đẩy môi trường xã hội để TEMC dễ dàng hòa nhập cộng đồng, giới thiệu CSXH mà TEMC được hưởng, giáo dục, tập huấn, kết nối nguồn lực để TEMC được đào tạo nghề và giới thiệu việc làm. Mục đích cơ bản của CTXHHCN với TEMC được cụ thể hóa hơn. Điều này được thể hiện ở chỗ: CTXHHCN với TEMC nhằm thiết lập mối quan hệ với TEMC, thấu cảm tâm lý của trẻ, giúp trẻ hiểu rõ vấn đề của bản thân, tăng cường năng lực cá nhân của trẻ để giải quyết vấn đề khó khăn của bản thân, phục hồi, củng cố và phát triển chức năng xã hội bình thường của TEMC.

CTXHCN giúp TEMC nhận ra sức mạnh của bản thân và phát huy hết nội lực để tự lực giải quyết khó khăn, hòa nhập cộng đồng. NVCTXH ứng dụng mô hình SWOT trong CTXHHCN, đặc biệt chú trọng tới sức mạnh của TEMC hơn là việc chú ý tới những khó khăn mà trẻ đang gặp phải. Vì vậy, NVCTXH giúp cho TEMC thấy được những mặt tích của mình hơn là những khó khăn, sự yếu kém, tự ti của trẻ thông qua việc vận dụng mô hình ma trận SWOT, phân tích những điểm mạnh (S) - điểm yếu (W), cơ hội (O) - thách thức (T) đối với bản thân trẻ, giúp trẻ biết cách kết hợp điểm mạnh với cơ hội để có chiến lược công kích (SO); điểm mạnh với thách thức để có chiến lược

thích ứng (ST), điểm yếu với cơ hội để có chiến lược điều chỉnh (WO), điểm yếu với thách thức để có chiến lược phòng thủ (WT). NVCTXH cần chú ý nhấn mạnh điểm mạnh của trẻ, khích lệ dựa vào điểm mạnh của bản thân để vượt qua khó khăn và vươn lên trong cuộc sống.

Hiện nay, Việt Nam đã có rất nhiều mô hình, cơ sở chăm sóc, nuôi dưỡng TECHCDB và TEMC như: các trung tâm bảo trợ xã hội, các mái ấm tình thương, các Làng trẻ em SOS. Trong đó, mô hình chăm sóc gia đình thay thế của tổ chức Làng trẻ em SOS là một mô hình lí tưởng hoạt động dựa trên bốn nguyên tắc sư phạm là bà mẹ, anh chị em, gia đình và cộng đồng Làng. Mô hình này thể hiện ý nghĩa xã hội và nhân văn sâu sắc giúp TEMC tiếp cận các dịch vụ xã hội cơ bản. Quá trình tiếp xúc và làm việc với TEMC sống tại Làng trẻ em SOS Hà Nội, tôi nhận thấy ban Lãnh đạo của Làng đã luôn luôn trân trọng và tâm huyết với việc làm thế nào để bảo đảm được các nguyên tắc sư phạm của tổ chức SOS đã đề ra và làm thế nào để nâng cao vai trò của mỗi NVCTXH trong việc chăm sóc, nuôi dưỡng, hướng nghiệp và hòa nhập bền vững cho trẻ em trong Làng. Từ thực tế đó đặt ra nhu cầu cần phải làm tốt hoạt động CTXH trong hỗ trợ TEMC nhằm giúp cho các em có được cuộc sống tốt hơn. Với những lý do trên tôi đã lựa chọn đề tài nghiên cứu: ***“Công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội”***. Tôi mong muốn với đề tài này có thể đóng góp một phần công sức của mình áp dụng phương pháp CTXHHCN trợ giúp TEMC giải quyết vấn đề của bản thân, loại bỏ rào cản, nâng cao năng lực, hướng đến tự tin hòa nhập cộng đồng. Đồng thời đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả CTXHHCN trong trợ giúp TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội.

## **2. Tổng quan nghiên cứu**

### **2.1. Các công trình nghiên cứu liên quan đến trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt và trẻ em mồ côi**

Tài liệu “*Xây dựng môi trường bảo vệ trẻ em: Đánh giá pháp luật và chính sách bảo vệ trẻ em, đặc biệt là trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt ở Việt Nam*” của Vụ Pháp chế, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội (2011) đã tập trung đề cập đến các văn bản pháp luật đối với TECHCĐB, so sánh với các chuẩn mực quốc tế. Trên cơ sở đó kiến nghị, đề xuất nhằm hoàn thiện hệ thống pháp luật Việt Nam đối với TECHCĐB, đảm bảo từng bước hài hòa với chuẩn mực và pháp luật quốc tế. Đặc biệt, tài liệu cũng chỉ ra nhiều vấn đề cần khắc phục như: chưa có khung pháp lý về công tác đánh giá một cách hệ thống và chuyên nghiệp đối với TEMC và trẻ em bị bỏ rơi để quyết định mô hình chăm sóc phù hợp với lợi ích của trẻ [3].

Bài viết “*Thực trạng các mô hình cung cấp dịch vụ xã hội đối với trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt ở Việt Nam hiện nay: cơ hội và thách thức*” của PGS.TS. Bùi Thị Xuân Mai – trường Đại học Lao động - Xã hội (2010) đã chỉ ra thực trạng vấn đề khó khăn của TECHCĐB. Đó là vấn đề khó khăn trong cuộc sống thiếu thốn về kinh tế, sức khỏe, học tập; khó khăn trong giao tiếp hòa nhập xã hội và khó khăn trong vấn đề tâm lý của trẻ. Đồng thời bài viết cũng chỉ ra thực trạng nhu cầu dịch vụ của TECHCĐB, chủ yếu trợ giúp về chính sách, trợ cấp hàng tháng chiếm tỷ lệ cao nhất với 82%; phản ánh một phần nhu cầu thực tiễn của nhóm trẻ em, cho thấy tâm lý mong chờ vào chính sách được cung cấp hơn là sự chủ động tìm tới các dịch vụ trợ giúp mang tính bền vững. Bài viết đã đánh giá tình hình thực tế của các mô hình cung cấp dịch vụ xã hội cho TECHCĐB trong đó có nhóm TEMC, đã chỉ ra mặt tích cực và hạn chế của các mô hình [14].

Bài viết "*Công tác xã hội với trẻ em - Thực trạng và giải pháp*" của TS Nguyễn Hải Hữu (2016) đã chỉ ra thực trạng của trẻ em và TECHCĐB. Nhu cầu tiếp cận dịch vụ CTXH của trẻ em ở Việt Nam khá đa dạng nhưng việc cung cấp dịch vụ còn khá hạn chế về loại hình dịch vụ và chất lượng dịch vụ. Chủ yếu là các dịch vụ chăm sóc nuôi dưỡng thông thường. Những dịch vụ chuyên sâu như tham vấn, tư vấn tâm lý còn rất hạn chế, các dịch vụ quan trọng của CTXH như kết nối, chuyển gửi, quản lý ca qua điều tra của đề tài đạt được ở mức rất thấp. Qua thực trạng nghiên cứu bài viết đã chỉ ra giải pháp phát triển CTXH cho trẻ em, cần đẩy nhanh quá trình mở rộng dịch vụ các loại hình CTXH, tăng cường công tác truyền thông, quảng bá về dịch vụ CTXH để các đối tượng và gia đình biết, tiếp tục xây dựng và hoàn thiện khung pháp lý về dịch vụ CTXH, phát triển nguồn nhân lực hoạt động CTXH [9].

Bài viết "*Đánh giá tình hình chăm sóc trẻ em mồ côi, trẻ em bị bỏ rơi tại Việt Nam trong thời gian qua*" của Nguyễn Thị Bích Hằng (2011) đã đưa ra các số liệu về thực trạng chăm sóc TEMC, trẻ em bị bỏ rơi tại Việt Nam và các chính sách hỗ trợ cho TEMC và những định hướng cụ thể cho hoạt động chăm sóc TEMC ở nước ta hiện nay. Tuy nhiên, việc khảo sát trên địa bàn rộng khắp cả nước thì những đánh giá này còn chưa mang nhiều tính khách quan, cụ thể đối với đặc thù của từng địa phương [5].

Đề tài luận văn "*Quản lý công tác xã hội đối với trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt từ thực tiễn Làng trẻ em SOS Hà Nội*" của tác giả Lê Thị Quỳnh Trang (2018) nghiên cứu thực trạng quản lý CTXH đối với TECHCĐB, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến công tác quản lý CTXH đối với TECHCĐB tại Làng trẻ em SOS Hà Nội. Trong đó tác giả đã có phân tích và đưa ra kết luận nguồn kinh phí là yếu tố có ảnh hưởng nhiều nhất đến quản lý CTXH tại đây. Qua đó tác giả đã đề xuất giải pháp chung và 5 nhóm giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả quản lý CTXH đối với TECHCĐB [24].



Đề tài luận văn “*Tổ chức và hoạt động chăm sóc nuôi dưỡng trẻ em mồ côi từ thực tiễn Làng trẻ em SOS Hà Nội*” của tác giả Nguyễn Văn Sinh (2016) đã cho thấy thực trạng về tổ chức và hoạt động chăm sóc nuôi dưỡng TEMC đã và đang sinh sống tại Làng trẻ em SOS Hà Nội. Bên cạnh đó, tác giả chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến tổ chức và hoạt động chăm sóc nuôi dưỡng TEMC tại đây. Trong đó tác giả nhấn mạnh đến yếu tố có ảnh hưởng nhiều nhất là yếu tố nguồn lực hỗ trợ việc chăm sóc nuôi dưỡng. Từ đó tác giả cũng đã đưa ra 5 giải pháp nhằm hoàn thiện và phát triển công tác tổ chức và hoạt động chăm sóc nuôi dưỡng TEMC của Làng [21].

## ***2.2. Các công trình nghiên cứu về công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi***

Nghiên cứu “*Một số vấn đề cơ bản về trẻ em Việt Nam*” của tác giả Đặng Bích Thủy (2010) đã chỉ ra những vấn đề về xã hội mà trẻ em đang phải đối mặt như vấn đề bất bình đẳng trong tiếp cận các cơ hội chăm sóc, bảo vệ, bị xâm hại, bị bỏ rơi. Tác giả đã lý giải, phân tích bối cảnh và các nguyên nhân của các vấn đề đó từ các góc độ: chính sách, nhận thức, hành vi, hành động xã hội đồng thời dự báo xu hướng, đề xuất giải pháp cho giai đoạn 2010 – 2020 nhằm góp phần hạn chế và giải quyết các vấn đề của trẻ em [23].

Bài viết “*Kinh nghiệm của một số nước về hệ thống bảo vệ trẻ em*” của tác giả Nguyễn Hải Hữu (2013) đã đưa ra những dẫn chứng thực tế từ các nước Australia, Thụy Điển và Hồng Kông trong việc hình thành hệ thống bảo vệ trẻ em liên quan rất nhiều đến quy định của pháp luật và các chính sách hiện hành của các quốc gia đó. Trong đó, Luật pháp không chỉ quy định quyền của trẻ em, trách nhiệm của các cơ quan tổ chức, cá nhân trong việc thực hiện mà còn quy định rất cụ thể về các biện pháp thúc đẩy thực hiện quyền được bảo vệ, quyền sinh tồn của trẻ em [7].

Đề tài luận văn “*Công tác xã hội cá nhân đối với trẻ em mồ côi từ thực tiễn Làng trẻ em SOS Thái Bình*” của Nguyễn Văn Tân (2017) đã nghiên cứu

thực trạng hoạt động CTXHHCN đối với TEMC tại Làng trẻ em SOS Thái Bình. Đồng thời đề tài đã đưa ra đánh giá về những tồn tại và hạn chế của cán bộ làm CTXH trong các hoạt động trợ giúp và đáp ứng nhu cầu của TEMC tại Làng trẻ em SOS Thái Bình. Bên cạnh đó đề tài đã chỉ ra được các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động CTXHHCN và đã đề xuất được 3 nhóm giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả CTXHHCN đối với TEMC tại Làng trẻ em SOS Thái Bình. Trong mỗi nhóm giải pháp, tác giả đã chỉ ra từng nhiệm vụ cụ thể, cách thức thực hiện, đảm bảo đồng bộ theo tiến trình CTXHHCN đối với TEMC [22].

Đề tài luận văn “*Công tác xã hội cá nhân từ thực tiễn Trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Cao Bằng*” của Nông Thị An (2017) đã nghiên cứu và phân tích những vấn đề về thực trạng CTXHHCN đối với TEMC. Qua đó giúp cho các cán bộ quản lý của Trung tâm có cơ sở để đánh giá một cách khách quan, đổi mới công tác chỉ đạo điều hành các hoạt động CTXH tại Trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Cao Bằng. Tác giả không chỉ nhấn mạnh đến việc hoàn thiện cơ chế chính sách đối với TEMC mà còn đề cập tới việc nâng cao công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách, chương trình có liên quan đến TEMC. Bên cạnh đó tác giả cũng chỉ ra những hạn chế trong CTXHHCN đối với TEMC tại Trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Cao Bằng. Tác giả đã vận dụng lý thuyết CTXHHCN trong việc thực hiện tiến trình CTXHHCN trong việc trợ giúp TEMC tại đây. Từ đó tác giả đưa ra một số giải pháp nâng cao hiệu quả CTXHHCN đối với TEMC, hướng tới việc trợ giúp cho các em nâng cao năng lực của bản thân và có được sự tự tin hòa nhập với cộng đồng [2].

Đề tài nghiên cứu “*Công tác xã hội cá nhân nhằm trợ giúp trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hải Phòng tái hòa nhập cộng đồng*” của tác giả Nguyễn Thị Vân (2019) đã phân tích thực trạng tổ chức hoạt động CTXHHCN, thực trạng hoạt động hòa nhập cộng đồng của TEMC. Tác giả còn đưa ra được những đánh giá về năng lực chuyên môn của cán bộ quản lý, nhân viên

trong việc thực hiện các hoạt động CTXHHCN trợ giúp cho TEMC tái hòa nhập cộng đồng. Cùng với đó tác giả đã đưa ra 6 giải pháp CTXHHCN phù hợp với điều kiện của Làng trẻ em SOS Hải Phòng nhằm trợ giúp cho TEMC tại đây tái hòa nhập cộng đồng. Mỗi biện pháp đều được phân tích một chi tiết, cụ thể về mục đích, nội dung, cách thức và điều kiện thực hiện [25].

Quá trình tổng quan một số công trình nghiên cứu có liên quan đến đề tài cho thấy nhiều tác giả nghiên cứu về TEMC dưới nhiều góc độ khác nhau cả về lý luận và thực tiễn. Tuy nhiên tiếp cận từ góc độ CTXHHCN trong trợ giúp TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội thì chưa có nghiên cứu nào đề cập tới. Đây chính là lý do để học viên thực hiện nghiên cứu về vấn đề này.

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

#### ***3.1. Mục đích nghiên cứu***

Hệ thống hóa những vấn đề lý luận về CTXHHCN với TEMC và đánh giá thực trạng CTXHHCN trong trợ giúp TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội, các yếu tố ảnh hưởng; qua đó đề xuất giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả CTXHHCN đối với TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội.

#### ***3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu***

- Thu thập tài liệu, số liệu, báo cáo khoa học, bài báo, đề tài khoa học, luận văn, tổng hợp, phân tích, xây dựng cơ sở lý luận về CTXHHCN với TEMC.

- Xây dựng bộ công cụ nghiên cứu, khảo sát định lượng, định tính, xử lý số liệu, phân tích đánh giá thực trạng CTXHHCN trong trợ giúp cho trẻ em và các yếu tố ảnh hưởng đến CTXHHCN đối với TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội.

- Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động CTXHHCN trong trợ giúp TEMC và góp phần nâng cao hiệu quả công tác chăm sóc, nuôi dưỡng TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội.

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

### **4.1. Đối tượng nghiên cứu**

Công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi tại làng trẻ em SOS Hà Nội.

### **4.2. Khách thể nghiên cứu**

- Trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội.
- Nhân viên công tác xã hội, bà mẹ, bà dì.
- Cán bộ quản lý và nhân viên tại làng SOS Hà Nội.

### **4.3. Phạm vi nghiên cứu**

#### **4.3.1. Về thời gian**

- Thời gian thu thập thông tin phục vụ nghiên cứu: 02 năm (từ năm 2019 đến năm 2021).

- Thời gian thực hiện đề tài nghiên cứu: 01 năm (từ 2020 đến năm 2021).

#### **4.3.2. Về không gian**

Đề tài được triển khai nghiên cứu tại Làng trẻ em SOS Hà Nội.

#### **4.3.3. Về nội dung nghiên cứu**

Đề tài đánh giá công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội. Cụ thể: Hoạt động tham vấn tâm lý và hoạt động quản lý trường hợp.

## **5. Phương pháp nghiên cứu**

### **5.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu**

Tìm hiểu về hệ thống chính sách pháp luật có liên quan đến công tác ASXH, công tác chăm sóc - trợ giúp cho TEMC ở Việt Nam và trên thế giới. Thu thập, tổng hợp, phân tích, đánh giá và khái quát hóa các khái niệm, các công trình nghiên cứu, sách báo, tạp chí, hồ sơ quản lý và các số liệu báo cáo có liên quan đến TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội nhằm hình thành khung lý luận về CTXHHCN trong trợ giúp cho đối tượng TEMC. Những thông tin thu thập được tổng hợp và phân tích theo yêu cầu của luận văn dựa trên cơ sở đảm bảo tính cụ thể, chủ động và khách quan.

## 5.2. Phương pháp nghiên cứu

### *- Phương pháp thu thập thông tin bằng bảng hỏi*

Sử dụng các bảng hỏi dành cho TEMC, NVCTXH, cán bộ, các bà mẹ trực tiếp chăm sóc và nuôi dưỡng trẻ tại Làng trẻ em SOS Hà Nội nhằm tìm hiểu thực trạng CTXHHCN trong trợ giúp TEMC tại Làng SOS Hà Nội; thực trạng chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ quản lý, nhân viên tại Làng và các yếu tố ảnh hưởng đến việc thực hiện các hoạt động trên.

Số lượng: Thực hiện khảo sát trên TEMC thuộc Làng trẻ em SOS Hà Nội.

Phương pháp chọn mẫu khảo sát: chọn ngẫu nhiên TEMC độ tuổi từ 7 đến 15 tuổi.

Mục đích: thu thập thông tin về nhận thức, thái độ, các hoạt động cụ thể của những người tham gia hoạt động CTXHHCN trong trợ giúp TEMC. Thu thập thông tin về kết quả thực hiện các dịch vụ đối với TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội. Tiến hành xây dựng bảng, biểu điều tra; xây dựng phiếu khảo sát; chọn mẫu khảo sát và tổ chức khảo sát; xử lý phiếu khảo sát; kiểm tra kết quả nghiên cứu. Số liệu thu được sau khảo sát thực tiễn được xử lý bằng phần mềm SPSS 20.0.

$N = 213 \quad n = 100$

Tỷ lệ lấy mẫu:  $N/n = 213/100 = 2,13$

Lập danh sách 213 TEMC

Cách 1 TEMC chọn 1 TEMC cho đến đủ 100 TEMC

### *- Phương pháp phỏng vấn sâu*

Thực hiện phỏng vấn sâu TEMC, NVCTXH, các bà mẹ, đại diện Ban Lãnh đạo của Làng nhằm tìm hiểu rõ hơn cách thức hoạt động chăm sóc, nuôi dưỡng, trợ giúp TE tại Làng, thực trạng CTXHHCN trong trợ giúp TEMC. Đồng thời thực hiện phỏng vấn sâu đối với đối tượng là TEMC tại Làng để tìm hiểu về các hoạt động chăm sóc, nuôi dưỡng, tư vấn, tham vấn, trang bị

kỹ năng sống, hỗ trợ hòa nhập cộng đồng, kết nối các nguồn lực hỗ trợ, hướng nghiệp, dạy nghề, giới thiệu việc làm cho TEMC của Làng đã và đang được thực hiện như thế nào, ảnh hưởng của hoạt động đó đối với TEMC của Làng ra sao, các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động chăm sóc, nuôi dưỡng, trợ giúp TEMC nhằm chính xác hóa và bổ sung các thông tin cho bảng hỏi.

Số lượng: Thực hiện phỏng vấn sâu 07 TEMC (độ tuổi từ 12 đến 16 tuổi), 15 NVCTXH, 03 bà mẹ/bà dì SOS, 02 Lãnh đạo Làng.

*- Phương pháp quan sát*

+ Đối với trẻ

Sử dụng các kỹ năng và phương pháp chuyên nghiệp để quan sát trẻ thông qua các hoạt động sinh hoạt thường ngày nhằm nắm bắt được các thông tin cơ bản về tình hình sức khỏe thể chất, tâm lý, tình cảm, nhu cầu của trẻ; thông tin về tính cách, thái độ ứng xử, hành vi của trẻ đối với mọi người xung quanh. Những thông tin thu thập được qua quá trình quan sát trẻ sẽ được tổng hợp, phân tích và đánh giá một cách chính xác và toàn diện.

+ Đối với cán bộ quản lý của Làng

Bằng việc sử dụng phương pháp quan sát kết hợp với phỏng vấn trực tiếp đại diện cán bộ quản lý của Làng đã giúp thấy rõ thực trạng hoạt động CTXHHCN trong trợ giúp TEMC của Làng, cách thức hỗ trợ cho TEMC của nhân viên các bộ phận, của người chăm sóc trực tiếp đối với trẻ, các hoạt động trong công tác quản lý của các cán bộ quản lý của Làng. Đồng thời có được những thông tin chung về các chính sách pháp luật có liên quan và các quy định về hoạt động vận hành bộ máy quản lý của Làng.

+ Đối với nhân viên, người chăm sóc trẻ

Các cán bộ, nhân viên, các bà mẹ, bà dì là những người trực tiếp chăm sóc, quản lý trẻ. Việc quan sát các hoạt động thường ngày của họ sẽ mang lại rất nhiều thông tin về trẻ, về công việc của những người trực tiếp chăm sóc trẻ và về hoạt động của các cán bộ quản lý hoạt động chung của Làng. Đặc biệt là

những thông tin về những bước tiến bộ cũng như những nỗ lực đóng góp công sức của họ để giúp cho TEMC của Làng có được cuộc sống và điều kiện tốt nhất để phát triển mọi mặt.

+ Đối với các điều kiện sinh hoạt của trẻ

Quá trình quan sát các điều kiện sinh hoạt của trẻ (cơ sở vật chất, trang thiết bị, đồ dùng, môi trường sinh hoạt, môi trường học tập, môi trường vui chơi giải trí) sẽ mang lại thông tin chính xác, khách quan nhằm mục đích đánh giá thực trạng và các yếu tố tác động tới cuộc sống sinh hoạt hàng ngày của trẻ.

- *Phương pháp sử dụng thang đo Likirt*

Sử dụng thang đo Likirt để đo lường mức độ ảnh hưởng của các yếu tố tác động đến hoạt động CTXHHCN đối với TEMC theo 5 mức độ ảnh hưởng khác nhau.

## **6. Những đóng góp mới của luận văn**

### **6.1. Đóng góp về mặt lý luận**

Hệ thống hóa những vấn đề lý luận về CTXHHCN trong trợ giúp TEMC tại các Làng trẻ em SOS tại Việt Nam.

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

- Làm rõ thực trạng CTXHHCN trong trợ giúp TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội.

- Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả CTXHHCN trong trợ giúp TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội.

- Đề tài luận văn có thể làm tài liệu tham khảo đối với những người quan tâm đến CTXHHCN trong trợ giúp TEMC tại các cơ sở trợ giúp xã hội chăm sóc nuôi dưỡng trẻ em.

## **7. Kết cấu luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục và danh mục tài liệu tham khảo, đề tài gồm 3 chương:

*Chương 1: Cơ sở lý luận về công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi*

*Chương 2: Thực trạng công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội*

*Chương 3: Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội*



# CHƯƠNG 1

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG TRỢ GIÚP TRẺ EM MỒ CÔI

### 1.1. Khái niệm công cụ nghiên cứu

#### 1.1.1. Khái niệm trẻ em

Ở Việt Nam giai đoạn trước năm 2016, trẻ em được định nghĩa là công dân Việt Nam dưới 16 tuổi, đến năm 2016 Quốc Hội đã thông qua Luật Trẻ em đã sử dụng định nghĩa “Trẻ em là người dưới 16 tuổi” (Điều 1 Luật trẻ em 2016). Định nghĩa về trẻ em trong Luật Trẻ em năm 2016 đã bỏ giới hạn là công dân Việt Nam, điều đó cũng có nghĩa là thừa nhận tất cả những người dưới 16 tuổi không có quốc tịch Việt Nam sống trên đất nước Việt Nam đều được coi là trẻ em và áp dụng các chính sách như trẻ em Việt Nam.

Từ phương diện pháp lý nêu trên và bối cảnh Việt Nam, trong phạm vi của đề tài này, luận văn vận dụng khái niệm trẻ em theo Luật Trẻ em năm 2016: “Trẻ em là người dưới 16 tuổi” [26].

#### 1.1.2. Khái niệm trẻ em mồ côi

Theo Công ước Quốc tế về Quyền trẻ em, việc xếp TEMC, không nơi nương tựa, bị bỏ rơi vào một nhóm vì đặc điểm của nhóm trẻ này không có bố mẹ hoặc vì một lý do nào đó không được sống cùng bố mẹ: “Trẻ em tạm thời hoặc hoàn toàn không được sống trong môi trường gia đình hoặc lý do ảnh hưởng đến lợi ích của một cá nhân không được quyền tiếp tục sống trong môi trường gia đình sẽ có quyền nhận được sự trợ giúp và bảo vệ đặc biệt của nhà nước”.

Luật Trẻ em sửa đổi năm 2016 quy định TEMC được hiểu là những trẻ em có hoàn cảnh như sau: Mồ côi cả cha lẫn mẹ hoặc bị bỏ rơi, bị mất nguồn

nuôi dưỡng và không còn người thân thích ruột thịt (ông, bà nội, ngoại; bố, mẹ nuôi hợp pháp; anh, chị) để nương tựa.

Mồ côi cha hoặc mẹ nhưng người còn lại (mẹ hoặc cha) mất tích theo quy định của Bộ luật Dân sự hoặc không đủ năng lực, khả năng để nuôi dưỡng (như tàn tật nặng, đang trong thời gian chấp hành án phạt tù tại trại cải tạo), không có nguồn nuôi dưỡng và không có người thân thích để nương tựa.

Theo Luật Nuôi con nuôi ban hành năm 2010 thì: “Trẻ em mồ côi là trẻ em mà cả cha mẹ đẻ đã chết hoặc một trong hai người đã chết và người kia không xác định được” [26].

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

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

CTXHCN bao gồm việc sử dụng kiến thức CTXH, các giá trị và kỹ năng trong mối quan hệ trực diện để giúp giải quyết hoặc giảm thiểu những khó khăn phát sinh do sự mất cân bằng giữa con người và môi trường của họ. CTXHCN là công việc trợ giúp được thực hiện với những con người đang gặp phải những vấn đề thực tế cụ thể, những thiếu hụt và áp lực môi trường và những khó khăn trong khi tương tác với người khác và với chính bản thân họ. (Bộ LĐTBXH, 2017) [26].

Tóm lại, CTXHCN là phương pháp của CTXH thông qua tiến trình giúp đỡ khoa học và chuyên nghiệp, nhằm hỗ trợ cá nhân tăng cường năng lực

tự giải quyết vấn đề của mình. Trong tiến trình này, NVXH cần biết vận dụng nền tảng kiến thức CTXH, khoa học tâm lí học, xã hội học và các khoa học xã hội liên quan khác, đồng thời sử dụng kỹ năng, tuân thủ đạo đức nghề nghiệp, sát cánh cùng TC, hỗ trợ họ tự giải quyết vấn đề của bản thân và có khả năng vượt qua những vấn đề khác có thể xảy ra trong tương lai (Trường Đại học Lao động - Xã hội) [13].

#### ***1.1.4. Khái niệm công tác xã hội cá nhân với trẻ em mồ côi***

Từ những khái niệm về trẻ em, TEMC, CTXHHCN, có thể đưa ra khái niệm công cụ nghiên cứu về CTXHHCN với TEMC như sau:

CTXHHCN đối với TEMC là một phương pháp của CTXH thông qua tiến trình giúp đỡ khoa học và chuyên nghiệp, nhằm can thiệp, hỗ trợ TEMC. Đây là một quá trình có sự tham gia của trẻ và người nuôi dưỡng, giám hộ trẻ vào việc xác định vấn đề, lên kế hoạch giải quyết vấn đề và hỗ trợ trẻ thực hiện các kế hoạch đã đề ra để đạt được mục tiêu mong muốn, trong quá trình này NVCTXH có nhiệm vụ tìm kiếm, kết nối và điều phối các dịch vụ hỗ trợ, giúp đỡ trẻ phát huy các nguồn lực bên trong (các nguồn lực về vật chất và phi vật chất) và có thể kết nối với các nguồn lực bên ngoài (cộng đồng, các tổ chức chính trị xã hội, đoàn thể cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho TEMC, các chế độ chính sách hỗ trợ TEMC) để đáp ứng tốt nhất cho các nhu cầu của trẻ về vật chất và tinh thần cũng như nhu cầu của người nuôi dưỡng có thể có các điều kiện chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ được tốt nhất.

#### **1.2. Các hoạt động công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi**

Có rất nhiều hoạt động trong CTXHHCN với TEMC như: hoạt động TVTL, hoạt động kết nối chuyển gửi, hoạt động vận động chính sách, hoạt động can thiệp khủng hoảng, hoạt động QLTH, hoạt động hỗ trợ giáo dục, hoạt động hỗ trợ học nghề và giới thiệu việc làm, hoạt động trang bị kỹ năng sống, hoạt động hỗ trợ hòa nhập cộng đồng. Tuy nhiên, đề tài này sẽ chỉ tập trung vào 2 hoạt động: Tham vấn tâm lý và quản lý trường học.

### ***1.2.1. Tham vấn tâm lý***

Tham vấn là một quá trình trợ giúp tâm lý, trong đó NTV sử dụng các kiến thức, kỹ năng chuyên môn và thái độ nghề nghiệp để thiết lập mối quan hệ tương tác tích cực với TC nhằm giúp họ nhận thức được hoàn cảnh, vấn đề để thay đổi cảm xúc, suy nghĩ và thay đổi hành vi để tìm kiếm giải pháp cho vấn đề của mình.

Tham vấn cá nhân là quá trình tương tác tích cực giữa NTV với một cá nhân có vấn đề không tự giải quyết được, để giúp họ thay đổi cảm xúc, hành vi, suy nghĩ và tìm ra giải pháp cho vấn đề đang tồn tại.

Tham vấn cho TEMC là quá trình NTV tương tác với TEMC. Trong quá trình này, NTV sử dụng những kỹ năng chuyên môn, kiến thức và đạo đức nghề nghiệp để khơi dậy, trợ giúp cho TEMC giải quyết các vấn đề mà trẻ đang gặp phải thông qua việc biết cách phát huy điểm mạnh, khắc phục điểm yếu, tận dụng các cơ hội bên trong và bên ngoài, điều chỉnh cảm xúc, thái độ, hành vi, hành động trước thách thức đối với bản thân cho phù hợp.

Mục đích của tham vấn trong CTXHHCN đối với TEMC là giúp cho trẻ ổn định về mặt tinh thần, giảm bớt những cảm xúc tiêu cực trong hoàn cảnh khó khăn; nâng cao sự tự tin và tăng cường nhận thức về bản thân và các nguồn lực; tăng cường khả năng ứng phó và tự giải quyết vấn đề của trẻ; giúp cho trẻ có tư tưởng, tâm lý, tình cảm, thái độ, hành vi ứng xử phù hợp với chuẩn mực, giá trị đạo đức xã hội phù hợp với môi trường sống.

Ý nghĩa của tham vấn trong CTXHHCN đối với TEMC là giúp trẻ giải quyết vấn đề một cách kịp thời, phù hợp và phòng ngừa những hành vi tiêu cực bột phát trong tình huống khủng hoảng; làm thư giãn cảm xúc của trẻ; giúp trẻ tự nhận diện được vấn đề của bản thân, cải thiện những suy nghĩ tiêu cực; giúp khơi dậy tiềm năng, sức mạnh nội tại, tăng sự tự tin trong giải quyết

và ứng phó với vấn đề trong cuộc sống của trẻ; giúp trẻ xác định vấn đề ưu tiên cần được giải quyết; giúp trẻ có kế hoạch thay đổi hành vi.

Tầm quan trọng của tham vấn đối với TEMC: Trẻ em nói chung và trẻ em đang ở độ tuổi dậy thì nói riêng thường có nhiều thay đổi về mặt tâm lý, sinh lý và các quan hệ xã hội. Những thay đổi này khiến trẻ khó làm chủ bản thân, khó thích nghi với xã hội. Chính vì vậy, TVTL cho trẻ chính là một hoạt động mà NTV có thể cung cấp thông tin, kinh nghiệm cần thiết, giúp trẻ suy nghĩ một cách hợp lý hơn với thực tiễn. Đồng thời, TVTL cho trẻ cũng là một trong những hoạt động giúp trẻ nhận thức đúng đắn hơn về quyền của trẻ, giúp trẻ tự bảo vệ được chính mình trước những đe dọa hoặc rủi ro có thể xảy ra.

Tiến trình tham vấn trong CTXHHCN đối với TEMC gồm 6 giai đoạn:

*Giai đoạn 1: Tạo lập mối quan hệ và xây dựng lòng tin*

Mục tiêu của việc tạo lập mối quan hệ và xây dựng lòng tin là NTV xây dựng mối quan hệ, sự tin cậy, sẻ chia với trẻ; giúp trẻ tích cực, chủ động chia sẻ vấn đề của bản thân và cùng tham gia các hoạt động để giải quyết vấn đề đó một cách hiệu quả.

Lần gặp gỡ đầu tiên rất quan trọng vì đó là thời điểm cả NTV và trẻ có những ấn tượng ban đầu về nhau. Từ đó, trẻ có thể sẵn sàng hợp tác nhưng cũng có thể sẽ dè chừng, đề phòng NTV. Do đó, ở giai đoạn này NTV cần thực hiện những việc sau:

- Giới thiệu về mình, giải thích về sự trợ giúp của mình;
- Tạo bầu không khí thoải mái, an toàn, giúp TC thấy được chấp nhận và nói ra những khó khăn của mình;
- Nói về những nguyên tắc trong tham vấn. Trong đó nguyên tắc về tính bảo mật và ngoại lệ của việc giữ bí mật; nguyên tắc tôn trọng TC và các quyết định của TC cần được thông báo cho TC biết;

- Trẻ nhận thức được mình có khả năng tự giúp mình, thấy được tôn trọng trong lựa chọn của trẻ, thể hiện sự bình đẳng với trẻ;

- Không phán xét, bình luận hay lên án đạo đức của trẻ. Tôn trọng những giá trị, quan điểm của trẻ với các quan điểm giá trị của NTV.

- Tham khảo những nguồn thông tin khác nhau để làm sáng tỏ vấn đề của trẻ. NTV cần chuẩn bị tâm lý và có sự đồng ý của trẻ.

- Sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, không sử dụng ngôn ngữ hàn lâm hay sỗ sàng. Giọng nói cần thể hiện sự thấu cảm, truyền cảm, hiểu biết và quan tâm đến cảm xúc của TC.

### *Giai đoạn 2: Thu thập thông tin và xác định vấn đề*

Mục đích của bước này là tìm hiểu và thu thập càng nhiều càng tốt những thông tin liên quan đến TC và vấn đề của TC đang gặp phải. Đặc biệt là tìm hiểu các mối quan tâm chủ yếu và vấn đề chính của TC, xác định những mặt mạnh và hạn chế sẽ ảnh hưởng đến khả năng giải quyết vấn đề của TC.

Để đạt được mục đích này NTV cần thông qua những lần gặp TC tìm hiểu hoàn cảnh cụ thể của TC: thể chất, tâm lý, nhu cầu, tình cảm, gia đình, giáo dục, điều kiện sống, môi trường xã hội. Việc khai thác những suy nghĩ, cảm xúc của TC giúp xác định vấn đề, tìm hiểu những mong đợi của TC; giúp TC tự hiểu chính mình, hiểu rõ các vấn đề thực tế mình đang đối mặt và xác định rõ vấn đề ưu tiên cần giải quyết.

Nhu cầu và mong muốn của TC chính là yếu tố định hướng cho sự can thiệp của NTV. Một trong những nguyên tắc trong can thiệp là bắt đầu từ TC. Do đó những thông tin này rất quan trọng đối với việc hỗ trợ TC lựa chọn giải pháp phù hợp với hoàn cảnh của mình.

### *Giai đoạn 3: Lựa chọn giải pháp và xây dựng kế hoạch*

Trong giai đoạn này, NTV dành cho TC quyền đưa ra lựa chọn giải pháp phù hợp với nguyện vọng cũng như hoàn cảnh của TC, quyền tự quyết

định hướng đi của TC. TC sẽ có trách nhiệm theo đuổi giải pháp thực hiện của mình, tránh sự ỷ lại hay đổ lỗi cho cán bộ nếu như giải pháp đó không thành công.

TC chủ là trẻ em nên khi đối mặt với những vấn đề khó khăn của bản thân, TC rất lúng túng. Vì vậy NTV cần giúp TC đưa ra và phân tích được ưu điểm, nhược điểm của mỗi giải pháp, NTV không lựa chọn giải pháp thay cho TC. Tuy nhiên, trong trường hợp sự lựa chọn của TC có khả năng làm tổn thương những người khác hoặc cho chính TC thì quyền tự quyết của TC sẽ không được thực hiện.

NTV cần sử dụng nhiều kỹ năng trong tham vấn để củng cố thêm mối quan hệ tin cậy giữa TC với NTV. Trong đó, NTV cần lưu ý kết hợp sử dụng có hiệu quả các kỹ năng cơ bản như kỹ năng lắng nghe, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng đương đầu để giúp TC thực hiện kế hoạch của mình, kỹ năng đưa ra yêu cầu thách thức nhằm đi sâu hơn vào thế giới tâm lý của TC.

NTV hỗ trợ TC đưa ra hướng đi phù hợp với nhu cầu, mong muốn và điều kiện hoàn cảnh của TC. Sau đó NTV thống nhất với TC lộ trình các hoạt động cần thực hiện. Bên cạnh đó, NTV cũng giúp TC tìm kiếm các nguồn lực hỗ trợ TC thực hiện được các giải pháp của mình.

#### *Giai đoạn 4: Thực hiện giải pháp, kế hoạch*

Trên cơ sở mục tiêu và kế hoạch hành động đã được thống nhất trong giai đoạn trước. Đây là giai đoạn TC phải hành động cụ thể để thay đổi thực trạng bằng cách thực hiện kế hoạch đặt ra với sự hỗ trợ của NTV.

NTV không làm hộ, làm thay cho TC mà chỉ kiểm tra tiến trình thực hiện nhiệm vụ của TC để tránh sự phụ thuộc ở trẻ. Để hỗ trợ TC trong các hoạt động cụ thể của từng mục tiêu trợ giúp, NTV cần sử dụng các kỹ năng chuyên môn để thúc đẩy tiến trình. Trong quá trình thực hiện kế hoạch, đôi

khi NTV cùng TC xem xét lại mục tiêu, giải pháp đã đưa ra sao cho phù hợp với khả năng của TC và những điều kiện cho phép thành công. NTV đóng vai trò xúc tác và trợ giúp TC giải quyết vấn đề. TC là người thực hiện kế hoạch.

NTV cần thường xuyên khích lệ TC thực hiện từng hoạt động cụ thể của mỗi một mục tiêu trong kế hoạch đã thống nhất thông qua việc sử dụng những kỹ năng đương đầu, thách thức để giúp trẻ khởi động dễ dàng. Trong trường hợp cần thiết, NTV có thể sử dụng kỹ năng làm mẫu để giúp TC diễn tập các hành vi mới.

Quá trình triển khai nhiệm vụ vô cùng khó khăn vì nó buộc TC phải thay đổi thái độ, hành vi của bản thân. Để giúp TC thay đổi cảm nhận, suy nghĩ, hành vi trong những tình huống căng thẳng khi TC chưa đáp ứng được những yêu cầu mới, NTV có thể sử dụng những lời nói đùa, hài hước với mục đích động viên TC mà không gây áp lực thay đổi TC.

#### *Giai đoạn 5: Lượng giá, kết thúc tham vấn*

Có nhiều lý do để kết thúc một ca tham vấn, trong đó chủ yếu là: vấn đề của TC đã được giải quyết; TC đã có khả năng xử lý những vấn đề có thể xảy ra trong tương lai; hoạt động tham vấn không mang lại kết quả và cần sự chuyển giao sang NTV khác.

Khi kết thúc tham vấn, NTV cần thực hiện việc đánh giá kết quả của từng hoạt động, từng giai đoạn một cách thường xuyên hoặc đánh giá khi quá trình tham vấn kết thúc. Để lượng giá, NTV cần chú ý:

+ Những tiến bộ mà TC đã đạt được để củng cố và tăng cường niềm tin ở TC. NTV cần nói để TC biết là TC được hỗ trợ, giúp đỡ khi cần thiết.

+ Thảo luận với TC để TC biết TC đã đạt được những gì; TC học được gì; nguồn lực nào hỗ trợ cho TC đạt được như vậy; TC không hoàn thành được nhiệm vụ nào và nguyên nhân do đâu.



+ Nói lỏng mối quan hệ tham vấn theo cách dần dần số lần gặp gỡ với TC trước khi kết thúc quá trình tham vấn để tránh cho cả TC và NTV rơi vào trạng thái hụt hẫng, bịn rịn.

*Giai đoạn 6. Theo dõi sau tham vấn*

Kết thúc quá trình tham vấn không có nghĩa là chấm dứt hoàn toàn hoạt động hỗ trợ đối với TC khi mục tiêu trợ giúp đã được thực hiện hay khi mục tiêu trợ giúp không mang lại hiệu quả đối với TC. Bởi lẽ, TC có thể phải đối mặt với những vấn đề mới hoặc TC muốn được giải quyết sâu hơn vấn đề trước đó đã được NTV hỗ trợ giải quyết. TC có thể vẫn tìm đến NTV cũ nhưng cũng có thể tìm NTV mới. Vì vậy việc theo dõi sau tham vấn là việc NTV xem liệu TC có quay trở lại hay không, có cần đến sự chuyển giao sang NTV khác hay không. Việc theo dõi giúp cho NTV đánh giá được mức độ thay đổi của TC.

Trong giai đoạn này cần thời gian để đánh giá những kỹ năng, kỹ thuật nào mà NTV đã sử dụng để tạo ra sự thay đổi của TC, những dịch vụ nào có hiệu quả đã được cung cấp cho TC. NTV có thể theo dõi qua thư, điện thoại, điều tra.

*\* Một số lưu ý trong quá trình tham vấn cho TEMC*

- Khả năng ngôn ngữ của trẻ còn hạn chế: Trẻ biết ít từ hơn để miêu tả những gì chúng trải qua; trẻ biết ít từ hơn người tham vấn là người lớn; khả năng ngữ pháp hạn chế, trẻ dùng câu đơn giản để diễn tả ý của mình.

- Khả năng nhận thức của trẻ còn hạn chế: trẻ có khả năng kém hơn trong việc miêu tả và hiểu những ý tưởng trừu tượng; trẻ không có khả năng tập trung lâu vào một vấn đề; trẻ thường nghĩ một cách cụ thể hơn người lớn về lời nói của mình; trẻ có ít khả năng để hiểu về trật tự logic của những sự kiện trong cuộc sống của trẻ; trẻ thường sử dụng ngôn ngữ không lời hơn là

ngôn ngữ khi tiếp xúc; trẻ không có sức mạnh để tự bảo vệ bản thân một cách hiệu quả khỏi tình huống xấu.

*\* Một số nguyên tắc đạo đức cơ bản trong tham vấn đối với TEMC*

Các nguyên tắc đạo đức trong tham vấn được đưa ra trên cơ sở giá trị nghề tham vấn. Các nguyên tắc đạo đức đóng vai trò như những công cụ có ý nghĩa định hướng cho những hành vi của NTV nhằm bảo vệ uy tín nghề nghiệp cũng như quyền lợi của TC. Hoạt động tham vấn xuất phát từ quan điểm nhân đạo. Nguyên tắc hành động là đặt lợi ích của TC lên hàng đầu, coi trọng giá trị nhân phẩm của TC, coi TC là người có tiềm năng và khả năng tự giải quyết được vấn đề của mình và mỗi TC đều có sắc thái riêng mà NTV cần phải tôn trọng.

*- Nguyên tắc tôn trọng, chấp nhận thân chủ*

NTV phải tôn trọng phẩm chất của TC, chấp nhận tất cả các biểu hiện tiêu cực của TC. Đây là một trong những điều kiện tiên quyết cho sự thành công của một ca tham vấn. Điều này được thể hiện ở chỗ NTV đối xử với TC như một cá nhân với nhân cách độc lập: có giá trị riêng, có cách nhìn nhận riêng và có khả năng thay đổi. Khi TC đến với NTV, họ có thể có những hành vi, suy nghĩ mà người người bình thường không chấp nhận, thậm chí còn lên án nhưng NTV lại cần chấp nhận tất cả những biểu hiện tiêu cực đó. Điều này không có nghĩa là NTV đồng tình với những điều mà TC làm, cách TC nghĩ hay cách TC đánh giá hiện tượng và người khác. NTV cần nhìn nhận đúng bản chất của sự việc, hoàn cảnh; phải giúp TC tháo bỏ những rào cản xã hội để thay đổi hành vi, suy nghĩ cho phù hợp với thực tế và phải tin vào khả năng thay đổi của TC.

*- Nguyên tắc không phán xét thân chủ*

Không phán xét TC thể hiện ở việc NTV không chỉ trích hành vi, suy nghĩ của TC vì bất cứ lý do nào. NTV cần phải chân thành và không lên án

TC khi TC mắc sai lầm, không lên án và phán xét những hành vi, suy nghĩ tiêu cực của TC. NTV cần phải hiểu TC khi đến với NTV là TC mong muốn được thông cảm, lắng nghe và thấu hiểu. Đây chính là sự khác biệt của NTV với những người giúp đỡ thông thường. Chính vì sự khác biệt này mà TC cần đến sự giúp đỡ của NTV chứ không phải từ những người khác.

*- Nguyên tắc dành quyền tự quyết cho thân chủ*

Tham vấn không phải là cho lời khuyên, NTV không quyết định thay cho TC mà để TC tự đưa ra quyết định, lựa chọn cách giải quyết vấn đề của TC trên cơ sở những thông tin, kết quả trao đổi với NTV. NTV chỉ đóng vai trò xúc tác, giúp đỡ TC đưa ra các giải pháp và lựa chọn giải pháp phù hợp nhất với hoàn cảnh của bản thân. NTV cần phải có niềm tin vào khả năng tự giải quyết của TC, tránh làm thay, làm hộ TC. Để TC tự đưa ra quyết định và lựa chọn giải pháp cho vấn đề của mình, giúp TC học cách tự giải quyết vấn đề, có trách nhiệm với chính bản thân và thấy được giá trị của bản thân. Việc TC không lệ thuộc vào NTV cho thấy sự tự tin của TC đã được tăng cường. Chính điều này sẽ giúp cho TC học được cách thức tự mình giải quyết vấn đề của mình trong tương lai.

*- Nguyên tắc đảm bảo tính bí mật*

Đảm bảo tính bí mật là một trong những nguyên tắc tối quan trọng trong tham vấn. Mọi thông tin mà TC chia sẻ với NTV phải được đảm bảo giữ kín, tuyệt đối không được tiết lộ nếu không có sự đồng ý của TC, trừ khi những bí mật đó có liên quan đến tính mạng của TC, của người khác hoặc liên quan đến pháp luật. Điều này cũng được quy định rất rõ trong các quy định đạo đức của nghề tham vấn. Trong quá trình tham vấn, việc tạo nên một không gian riêng biệt sẽ giúp cho việc giữ kín thông tin của TC. Việc lưu giữ cẩn mật hồ sơ của TC là điều cần thiết để phục vụ cho nguyên tắc này.

### ***1.2.2. Quản lý trường hợp***

QLTH là một quá trình trợ giúp của CTXH, bao gồm các hoạt động đánh giá nhu cầu của đối tượng, xác định, kết hợp và điều phối các nguồn lực, dịch vụ nhằm giúp đối tượng tiếp cận với các nguồn lực để giải quyết vấn đề của họ một cách hiệu quả.

Cũng giống CTXH, QLTH cũng hỗ trợ cho một TC đang gặp khó khăn mà bản thân họ không thể tự giải quyết được. Tuy nhiên khác với CTXH, QLTH có liên quan và cần sự hỗ trợ của các cơ quan cung cấp dịch vụ, thực thi chính sách, hỗ trợ các nguồn lực nhằm đáp ứng một cách toàn diện các nhu cầu đa dạng của TC. Các bên cung cấp dịch vụ trực tiếp tham gia cùng với TC và NVCTXH vào việc xây dựng kế hoạch trợ giúp TC giải quyết vấn đề khó khăn của TC.

QLTH đối với TEMC là hoạt động chuyên môn của NVCTXH trong việc xác định nhu cầu cần trợ giúp xã hội của TEMC, đồng thời tìm kiếm, kết nối và điều phối các dịch vụ, nguồn lực để trợ giúp TEMC giải quyết vấn đề một cách hiệu quả.

Quá trình thực hiện QLTH đối với TEMC là quá trình tiến hành các hoạt động chuyên môn của NVCTXH. Vì vậy CBQLTH cần được trang bị kiến thức CTXH; kiến thức nền tảng về hành vi con người với môi trường xã hội; kiến thức về tâm lý, nhu cầu của TECHCDB, các chính sách pháp luật liên quan. CBQLTH cũng cần có các kỹ năng thiết lập mối quan hệ, đánh giá, liên kết, điều phối, giám sát, đánh giá nguồn lực, dịch vụ hỗ trợ. Trong quá trình QLTH, việc thảo luận để đưa ra một kế hoạch nhằm định hướng cho TEMC biết cần làm gì và làm như thế nào để giải quyết vấn đề của bản thân không chỉ có sự tham gia của TEMC, của CBQLTH mà còn có sự tham gia của các bên cung cấp dịch vụ trợ giúp cho trẻ.

**\* Mục đích của quản lý trường hợp đối với trẻ em mồ côi**

Mục đích của QLTH là cung cấp các dịch vụ ASXH giúp TEMC có thể vượt qua những khó khăn mà trẻ đang gặp phải trong cuộc sống, giúp trẻ tăng cường năng lực, phát triển tiềm năng bản thân để hòa nhập cộng đồng và xã hội. CBQLTH kết nối TEMC với các nguồn lực từ các cá nhân, cộng đồng để trẻ có thể giải quyết và tăng cường khả năng tự giải quyết các vấn đề mà trẻ đang gặp phải. Đồng thời, CBQLTH thực hiện việc thiết lập và thúc đẩy hệ thống cung cấp dịch vụ hoạt động hiệu quả, huy động nguồn lực xã hội nhằm đáp ứng các nhu cầu của TEMC. Bên cạnh đó, CBQLTH tham gia nghiên cứu, vận động CSXH cho TEMC. QLTH đảm bảo phương pháp tiếp cận theo hướng lấy TC làm trung tâm. Điều này có nghĩa là tất cả mọi hoạt động trợ giúp đều phải được đặt trên lợi ích đáp ứng nhu cầu tốt nhất cho trẻ; cung cấp cho trẻ dịch vụ tổng thể giúp trẻ và gia đình giải quyết vấn đề ở mọi phương diện từ nhu cầu cơ bản sống còn đến các nhu cầu nhận thức, tình cảm, tâm lý, đạo đức và xã hội; giúp trẻ và gia đình tiếp cận các dịch vụ chuyên sâu khác thông qua việc kết nối và chuyển tiếp tới các dịch vụ phù hợp.

**\* Một số nguyên tắc cơ bản trong quản lý trường hợp**

*Nguyên tắc 1. Dịch vụ toàn diện*

Trong hoạt động QLTH, nguyên tắc dịch vụ toàn diện đảm bảo TC sẽ nhận được đầy đủ các dịch vụ đáp ứng các nhu cầu của mình. Mỗi TC thường gặp phải nhiều vấn đề, nhiều khó khăn cùng một lúc. TC cần được hỗ trợ để giải quyết triệt để những khó khăn, đáp ứng những nhu cầu bức thiết để phát triển một cách toàn diện.

*Nguyên tắc 2. Dịch vụ liên tục*

Cung cấp dịch vụ liên tục là không gián đoạn trong kế hoạch đáp ứng nhu cầu cho TC. Mục tiêu là TC phục hồi ổn định, tiến tới tự quản lý cuộc sống của mình thông qua việc khai thác tiềm năng của bản thân và các tiềm lực từ

các mối quan hệ. CBQLTH không được dừng cung cấp dịch vụ khi dịch vụ đó còn cần thiết đối với TC. Dịch vụ liên tục hỗ trợ TC giúp duy trì được kết quả trợ giúp và tránh được các nguy cơ tổn hại với TC. Ngoài ra dịch vụ liên tục còn có ý nghĩa là sự chuyển tiếp TC tới các dịch vụ phù hợp, duy trì mối quan hệ với TC, gia đình TC để theo dõi, giám sát sự thay đổi và hỗ trợ kịp thời.

### *Nguyên tắc 3. Đảm bảo công bằng*

Đảm bảo công bằng trong QLTH có nghĩa là mỗi TC đều có các quyền như nhau khi tiếp cận các dịch vụ. Các CBQLTH phải có thái độ khách quan và công bằng khi xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện kế hoạch trợ giúp đối với tất cả các TC mà họ quản lý.

### *Nguyên tắc 4. Dịch vụ chất lượng*

Nguyên tắc dịch vụ chất lượng nhấn mạnh đến sự cam kết của CBQLTH đối với việc tôn trọng quyền của TC và trách nhiệm của họ khi cung cấp dịch vụ. Trong các hoàn cảnh khác nhau, CBQLTH có thể gặp những khó khăn nhất định trong việc tìm kiếm và kết nối nguồn lực. Tuy nhiên, thái độ và ý thức trong công việc cũng như năng lực chuyên môn sẽ có tác động tới chất lượng dịch vụ. Để làm tốt nguyên tắc này, CBQLTH phải tuân thủ các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp, tăng cường trau dồi chuyên môn và phát triển năng lực tự nhận thức bản thân để có khả năng kết nối, điều hành, giám sát và trực tiếp cung cấp các dịch vụ thực sự chất lượng cho TC.

### *Nguyên tắc 5. Trao quyền*

Trao quyền trong QLTH là việc tôn trọng sự khác biệt của mỗi TC, dành quyền tự quyết cho TC, xây dựng kế hoạch dựa trên tiềm năng và lợi ích của TC, tạo cơ hội tham gia và tăng khả năng tự đáp ứng của TC. Để làm tốt nguyên tắc này, CBQLTH cần đảm bảo sự tham gia của TC trong cả tiến trình từ thu thập thông tin, đánh giá, xác định nhu cầu, xây dựng kế hoạch, thực hiện kế hoạch, đánh giá dịch vụ. Ngoài ra, CBQLTH cần trang bị cho TC các kỹ

năng phát triển khác, đặc biệt khuyến khích họ trong việc tự quản lý tình huống của mình.

*Nguyên tắc 6. Bảo mật*

Để thiết lập, duy trì và củng cố mối quan hệ giữa CBQLTH với TC thì nguyên tắc bảo mật cần phải được tuyệt đối tuân thủ. Việc đảm bảo các thông tin liên quan đến TC được CBQLTH bảo mật sẽ giúp cho TC có thể tin tưởng và chia sẻ những suy nghĩ, lo lắng, nhu cầu cần được giúp đỡ. Giữ bí mật các thông tin liên quan đến TC giúp cho CBQLTH có cơ hội thu thập được các thông tin có quan trọng về TC và hoàn cảnh của TC. Điều này sẽ hỗ trợ cho việc đánh giá, lập kế hoạch và triển khai hoạt động can thiệp một cách có hiệu quả.

**\* Quy trình quản lý trường hợp**

Hoạt động QLTH đối với đối tượng TEMC gồm 5 giai đoạn:

*Giai đoạn 1. Tiếp nhận và đánh giá thông tin*

Các hình thức tiếp nhận gồm:

- Trực tiếp gặp mặt: CBQLTH đến gặp TC hoặc TC đến gặp CBQLTH.
- Tiếp nhận qua người khác: Thông tin về TC được cung cấp bởi những người khác như: các thành viên trong gia đình chăm sóc thay thế, các thành viên trong Làng, bạn bè, thầy cô của TC và các CBQLTH khác.
- Tiếp nhận hồ sơ của TC từ cơ sở khác: Hồ sơ của TC được lưu tại địa phương hoặc lưu tại cơ sở xã hội trước đó.

Đánh giá sơ bộ: CBQLTH phân tích các thông tin ban đầu về TC, xác định xem TC có cần hỗ trợ khẩn cấp hay không. Đồng thời CBQLTH phải xác định vấn đề ban đầu của TC để hoạt động thu thập thông tin sau đó được hiệu quả hơn.

Ý nghĩa của việc đánh giá sơ bộ: việc đánh giá sơ bộ giúp cho CBQLTH xây dựng được kế hoạch trợ giúp kịp thời để giảm thiểu các tổn hại và ngăn ngừa nguy cơ gây ra những ảnh hưởng tiêu cực đến sức khỏe và tính

mạng của TC. Vì thế, kết thúc của việc đánh giá sơ bộ là CBQLTH phải chỉ ra được TC có cần phải được can thiệp khẩn hoảng hay không.

Thu thập thông tin và đánh giá toàn diện: Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan đến vấn đề của TC nhằm tổng hợp một cách đầy đủ, bao quát và chi tiết các thông tin liên quan đến TC và vấn đề của TC. Đánh giá toàn diện nhằm có được bức tranh tổng quan về TC. Trong đó phải xác định được những khó khăn thực sự của TC trong tất cả các mối quan hệ, xác định được điểm mạnh, hạn chế và các nguồn lực trợ giúp, xác định vấn đề và nhu cầu ưu tiên của TC trong hiện tại để chuẩn bị cho việc lập kế hoạch. Ngoài ra đánh giá toàn diện còn giúp cho CBQLTH tránh được việc bỏ sót thông tin quan trọng trợ giúp cho việc lập ra một bảng kế hoạch khả thi, mang lại dịch vụ phù hợp và hiệu quả cho TC.

### *Giai đoạn 2. Lập kế hoạch*

Lập kế hoạch can thiệp là việc CBQLTH cùng với TEMC hoặc người giám hộ của trẻ và các tổ chức, cá nhân liên quan cùng thảo luận, đưa ra những mục tiêu, nội dung hoạt động can thiệp để đáp ứng nhu cầu, giải quyết vấn đề của TC và nhận biết các dịch vụ cần thiết để đạt được các mục tiêu này. Để xây dựng các hoạt động can thiệp mang tính khả thi, CBQLTH cần lưu ý: xác định vấn đề của TC; xác định nhu cầu của TC, trên cơ sở đó xác định mục tiêu trợ giúp.

Các hoạt động can thiệp phải phù hợp với tình trạng thể chất và tinh thần của TC; đáp ứng nhu cầu cấp thiết, đồng thời cũng cần xác định rõ các mục tiêu hỗ trợ lâu dài và nhiều mặt; cân nhắc những trở ngại trong thực tế. Các hoạt động can thiệp cần quan tâm đến các nguồn lực từ bản thân TC cũng như các dịch vụ xã hội tại cộng đồng và mạng lưới các cơ sở xã hội mà CBQLTH có thể liên kết. CBQLTH là người đóng vai trò điều phối, giám



sát các hoạt động và tham gia thay đổi nhận thức cho TC, cải thiện các mối quan hệ xung quanh TC.

### *Giai đoạn 3. Tổ chức thực hiện kế hoạch*

Đây là giai đoạn biến kế hoạch đã được xây dựng trước đó thành hành động cụ thể. CBQLTH chịu trách nhiệm chính trong việc triển khai và giám sát, hỗ trợ mọi hoạt động theo kế hoạch đã đề ra. Từ đó đưa ra sự điều chỉnh phù hợp. Trong quá trình tổ chức thực hiện kế hoạch, CBQLTH có thể thực hiện một số hoạt động như:

- Kết nối, vận động nguồn lực thông qua việc tạo lập mối quan hệ giữa TC với cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ; khai thác tiềm năng, phát huy nguồn lực từ các bên tham gia; vận động nguồn lực để giới thiệu tới TC; thiết lập mạng lưới cá nhân, cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ hỗ trợ TC.

- Điều phối các hoạt động cung cấp dịch vụ nhằm đảm bảo việc cung cấp dịch vụ theo đúng kế hoạch và đảm bảo chất lượng thông qua các hoạt động như: làm việc với các thành viên trong gia đình của TC; làm việc với cộng đồng; làm việc với các cơ quan, ban, ngành, tổ chức có liên quan.

CBQLTH cần có sự linh hoạt và khả năng sử dụng các kỹ năng làm việc của mình để tạo ra sự thay đổi tích cực từ phía TC, từ môi trường xung quanh và từ mối quan hệ của TC với những người khác như kỹ năng biện hộ, kỹ năng huy động nguồn lực, kỹ năng làm việc liên ngành.

### *Giai đoạn 4. Giám sát, rà soát*

Giám sát là hoạt động thường xuyên và linh hoạt khi các hoạt động của kế hoạch bắt đầu được thực hiện. Giám sát giúp CBQLTH nhận ra tính xác thực và hiệu quả của kế hoạch với các yếu tố thực tế như: các dịch vụ cung cấp, thời gian, phương thức thực hiện để đạt được mục tiêu. Từ đó CBQLTH có thể chủ động điều chỉnh các hoạt động cho phù hợp với bối cảnh và sự thay đổi có thể xảy ra.

Quá trình giám sát, CBQLTH cần lưu ý: luôn duy trì sự thống nhất và thường xuyên trao đổi với TC và người chăm sóc thay thế để đảm bảo các thông tin liên quan đến chất lượng và hiệu quả của kế hoạch hành động được mọi người biết tới; tăng cường tối đa cơ hội cho TC tham gia vào việc xây dựng các mục tiêu, các hoạt động; giữ mối quan hệ trao đổi và liên lạc thường xuyên với các nhà cung cấp dịch vụ cho TC để đảm bảo sự tiến bộ của TC trong việc thực hiện các hoạt động của kế hoạch; điều chỉnh các dịch vụ hỗ trợ và can thiệp nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của TC; tài liệu hóa tất cả các thông tin liên quan đến kết quả thực hiện các hoạt động để có sự điều chỉnh kịp thời và phù hợp.

Rà soát nhằm đảm bảo kết quả thu được có phù hợp với nhu cầu của TC hay không và các hoạt động có thu hút được sự tham gia của TC, của gia đình thay thế của cộng đồng hay chưa.

#### *Giai đoạn 5. Lượng giá, kết thúc và lưu trữ hồ sơ*

Lượng giá nhằm mục đích tìm ra câu trả lời cho các câu hỏi: Trong quá trình QLTH, CBQLTH đã đạt được những mục tiêu gì? ở mức độ nào? Đây là phần quan trọng để chỉ ra mức độ thay đổi của TC sau khi được tiếp nhận các dịch vụ can thiệp. Sau đó đưa ra kết luận cuối cùng là kết thúc trường hợp hay đánh giá lại để tiếp tục lập kế hoạch trợ giúp. Quá trình lượng giá sự thay đổi của TC dựa vào những mục tiêu đã đề ra từ giai đoạn lập kế hoạch. Có thể lượng giá sự thay đổi của TC, sự thay đổi từ môi trường gia đình thay thế, từ cộng đồng, sự tham gia của trẻ và các bên liên quan. Bên cạnh đó, CBQLTH cũng cần lượng giá sự phát triển chuyên môn của bản thân. CBQLTH phải ý thức về thái độ, kiến thức, năng lực chuyên môn và phương pháp làm việc đối với TC. CBQLTH giám sát hoạt động của chính mình, kiểm tra xem mình đã làm được gì và có thể làm gì tốt hơn. Điều này giúp cho CBQLTH hoàn thiện bản thân trong hoạt động chuyên môn để mang lại hiệu quả cung cấp dịch vụ cho TC.

Kết thúc là việc chấm dứt các hoạt động can thiệp đối với TC. Kết thúc được thực hiện khi: TC đã đạt được mục tiêu; các vấn đề của TC đã được giải quyết; môi trường sống của TC trở nên tốt hơn; TC trở nên độc lập, tự chủ, tự đối phó được với vấn đề mà không cần đến sự trợ giúp của CBQLTH. Trường hợp không kết thúc được thì CBQLTH cần phải đánh giá lại trường hợp của TC, lập kế hoạch trợ giúp khác và thực hiện bắt đầu lại quá trình QLTH nếu TC vẫn cần có được sự hỗ trợ. Trước khi kết thúc, CBQLTH cần giãn tần xuất thăm hỏi, thông báo cho TC về việc chuẩn bị chia tay, cùng TC lượng giá tiến trình, trao đổi với TC về những lưu ý sau khi kết thúc và tổ chức cuộc họp với các bên liên quan. Sau khi kết thúc, CBQLTH cần duy trì việc giám sát và theo dõi TC trong vòng từ 3 - 6 tháng, tạo điều kiện để TC phát huy sự tiến bộ, chú ý đến các quy điều đạo đức của nghề và lưu giữ những hồ sơ liên quan.

### **1.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi**

#### ***1.3.1. Yếu tố thuộc về bản thân trẻ em mồ côi***

##### *- Đặc điểm về hoàn cảnh gia đình*

Gia đình luôn đóng vai trò quan trọng hàng đầu trong việc bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ. Đa số TEMC là con của các hộ nghèo, bị mất nguồn nuôi dưỡng. Hầu hết các TEMC có người thân nhưng họ đều có điều kiện sống khó khăn. Vì vậy các em phải tham gia lao động để tự nuôi sống bản thân và các anh, chị, em của mình. Các em không có cơ hội được đi học hoặc việc học bị gián đoạn, gặp khó khăn, từ đó xuất hiện cảm giác thua thiệt, thái độ tiêu cực, mặc cảm dẫn đến mất đi các động cơ kích thích học tập, rèn luyện và phấn đấu.

*- Đặc điểm về thể chất*

Hầu hết TEMC không được chăm sóc đầy đủ về vật chất. Sự thiếu hụt tình thương yêu chăm sóc, điều kiện sống dẫn tới việc một số trẻ có sức khỏe không tốt, thể trạng và mức độ phát triển thấp hơn so với độ tuổi. Điều này phần nào gây ra những cản trở trong sinh hoạt, học tập, vui chơi của trẻ. Đồng thời trở thành một trong những yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển và hình thành nhân cách của trẻ, tác động xấu đến tâm lý của trẻ trong cuộc sống hiện tại và tương lai.

*- Đặc điểm về tâm lý*

Trẻ em nói chung và TEMC nói riêng đang phải chịu những tác động mạnh mẽ bởi rất nhiều yếu tố tiêu cực của môi trường xung quanh. Điều đó có thể dẫn đến những vấn đề nguy hại với tâm lý và sự hình thành nhân cách của trẻ. Những biến cố của bản thân có tác động không nhỏ đến cuộc sống, tâm sinh lý và sự trưởng thành của TEMC. TEMC có những đặc điểm tâm lý đặc thù như: khó diễn tả cảm xúc bằng lời, thiếu sự tin tưởng, mặc cảm, tự trách mình, giận dữ, có ác cảm, không nói thật. Trẻ thường có tâm trạng đau khổ, lo lắng, sợ sệt, không ham thích một hoạt động nào, mất hết sinh lực và khó tập trung. Một số trẻ khác có hành vi luôn bám chặt lấy người lớn vì sợ sẽ bị bỏ rơi trong khi một số khác lại không muốn thương mến và không muốn gần gũi với bất cứ ai. Trẻ không phải lúc nào cũng có thể nói về tâm trạng của mình do trẻ quá bối rối hoặc sợ hãi nên không xác định được tâm trạng của mình hoặc không biết nói như thế nào để diễn tả suy nghĩ và cảm xúc của bản thân.

*- Đặc điểm về nhu cầu*

TEMC không nơi nương tựa rất cần có môi trường sống tốt, người chăm sóc tốt, yêu thương, gắn bó với trẻ để trẻ vượt qua khó khăn, mặc cảm của chính mình. Trẻ cần được hỗ trợ, hướng dẫn về kỹ năng, kiến thức để tự chăm sóc, bảo vệ bản thân. Bên cạnh đó, TEMC cũng cần có đủ dinh dưỡng

để phát triển bình thường. Trẻ cần được học hành, tham gia các hoạt động vui chơi, giải trí và các hoạt động xã hội khác để hòa nhập với bạn bè và cộng đồng. Ngoài ra, TEMC cũng cần được hướng nghiệp và dạy nghề phù hợp, tạo việc làm để tự lập. Các nhu cầu của TEMC gồm có:

- Nhu cầu về sinh lý: Trẻ cần được ăn uống đủ chất, được mặc ấm, vệ sinh đảm bảo cho sự phát triển về mặt thể chất. Đối với TEMC nhu cầu này đôi khi chưa được đáp ứng một cách thực sự đầy đủ.

- Nhu cầu được an toàn: Trẻ cần được bảo vệ thân thể, chăm sóc sức khỏe, hỗ trợ tinh thần và phát triển toàn diện trong môi trường sống an toàn.

- Nhu cầu xã hội: TEMC nói riêng luôn khao khát được yêu thương, có một gia đình yên ấm, được giao lưu quan hệ với bạn bè, được vui chơi giải trí, được hòa mình vào xã hội.

- Nhu cầu được tôn trọng: TEMC cần được hỏi ý kiến, được tham gia ra quyết định tới những vấn đề có liên quan đến trẻ. Sự tôn trọng này sẽ làm tăng sự tự tin, nghị lực của trẻ.

- Nhu cầu tự thể hiện mình: Đây là nhu cầu cao nhất của trẻ là tự khẳng định mình, chứng minh rằng mình có năng lực, mình có thể làm được mọi việc. Đối với TEMC vì các điều kiện khó khăn, ít được hòa nhập, điều kiện phát triển về thể chất và tinh thần không được đáp ứng đầy đủ, sự tôn trọng của xã hội đối với TEMC là rất ít. Do đó các em rất khó có được cơ hội để thể hiện mình.

- *Đặc điểm về mặt xã hội*

Mỗi xã hội, mỗi nền văn hóa sẽ đáp ứng những nhu cầu của trẻ với những phương cách phù hợp trong những điều kiện khác nhau. Môi trường xã hội có ảnh hưởng lớn đến CTXHHCN đối với đối tượng TEMC. Các yếu tố như: vấn đề nghèo đói, chênh lệch về thu nhập, những giá trị nền tảng cốt lõi đang bị băng hoại ở một số giá trị gia đình, những tác động tiêu cực từ tình trạng phân

biệt đối xử về giới, những vấn đề bất cập mang tính hệ thống như thiếu một khung pháp lý toàn diện, việc thực thi pháp luật còn yếu và nhận thức về vấn đề bảo vệ trẻ em còn hạn chế. Tất cả các yếu tố về đặc điểm xã hội đó đã ảnh hưởng tiêu cực không nhỏ tới TEMC.

Các yếu tố thuộc về đặc điểm của TEMC trên các mặt thể chất, tâm lý, nhu cầu và xã hội có ảnh hưởng đến hiệu quả CTXHCN. CTXHCN đòi hỏi sự tham gia của trẻ vào rất nhiều các hoạt động từ cung cấp thông tin, xác định nhu cầu cho đến việc trẻ tham gia vào việc xây dựng kế hoạch cũng như thực hiện các hoạt động trong kế hoạch đó. Nếu trẻ tự tin, mạnh dạn, có sức khỏe và khả năng nhận thức tốt thì sự hỗ trợ của NVCTXH sẽ dễ dàng hơn, việc thực hiện các hoạt động sẽ thuận lợi và hiệu quả hơn.

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

Nguồn nhân lực có ảnh hưởng quyết định đến hoạt động của Làng trẻ em SOS Hà Nội. Số lượng, chất lượng của đội ngũ cán bộ, nhân viên làm việc tại Làng là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng CTXH, ảnh hưởng đến kết quả hoạt động trợ giúp TEMC. Trong CTXHCN trợ giúp TEMC, yếu tố trình độ chuyên môn của NVCTXH bao gồm: Trình độ học vấn, chuyên ngành đào tạo cung cấp những nền tảng về kiến thức lý thuyết về nghề nghiệp, về đối tượng, khả năng phân tích, đánh giá, khả năng thuyết phục, tác động đến đối tượng. Tất cả các yếu tố này có ảnh hưởng đến hiệu quả và chất lượng của hoạt động trợ giúp của NVCTXH đối với TEMC.

NVCTXH cần nắm rõ hệ thống các chính sách trợ giúp đối với TECHCĐB nói chung và TEMC nói riêng từ đó hỗ trợ TEMC và gia đình của trẻ giải quyết những khó khăn mà trẻ đang gặp phải. Bên cạnh đó, NVCTXH cũng phải nắm rõ những đặc điểm của TEMC để tiếp cận, tạo lập mối quan hệ tin cậy. Từ đó mới có thể tiến hành các hoạt động trợ giúp cho TEMC đạt được hiệu quả.

Tuy nhiên nhìn chung đội ngũ NVCTXH của Làng trẻ em SOS Hà Nội còn hạn chế về số lượng. Nhiều cán bộ chưa được đào tạo bài bản về chuyên ngành CTXH nên chưa nắm bắt hết được tâm lý, tâm tư, nguyện vọng, nhu cầu của TECHCĐB nói chung và TEMC nói riêng, chưa thực sự có phương pháp làm việc chuyên nghiệp nên hiệu quả trợ giúp chưa thực sự cao. Cùng với đó, các yếu tố như: cá tính riêng, cảm xúc của NVCTXH cũng ảnh hưởng đến công việc chuyên môn của họ. Trong quá trình trợ giúp, NVCTXH tương tác thường xuyên với TC thông qua các hoạt động tư vấn, tham vấn. Vì vậy, NVCTXH rất dễ bị mang cái tôi cá nhân của mình để truyền đạt cho TC nhằm điều chỉnh nhận thức và hành vi của TC. Ngoài ra, mỗi NVCTXH đều có gia đình riêng của họ. Họ cần phải hoàn thành vai trò và trách nhiệm của họ đối với người thân của mình. Không phải NVCTXH nào có được sự ủng hộ, thấu hiểu từ phía gia đình để có thể yên tâm và chuyên tâm trong công việc. Điều này cũng được xem là một trong những trở ngại của NVCTXH trong quá trình thực hiện các hoạt động chuyên môn nhằm mang lại hiệu quả hỗ trợ CTXHCN đối với TEMC của Làng.

### ***1.3.3. Yếu tố thuộc về pháp luật, cơ chế chính sách đối với trẻ em mồ côi***

Công ước Quốc tế về quyền trẻ em ra đời và có hiệu lực từ ngày 02/9/1990. Việt Nam là một trong số các nước tham gia và tuân thủ các quy định của Công ước về các quyền dân sự, chính trị, kinh tế, xã hội và văn hóa của trẻ em.

Hiến pháp năm 2013 của Việt Nam: Tại khoản 1 Điều 37: “Trẻ em được Nhà nước, gia đình và xã hội bảo vệ, chăm sóc và giáo dục; được tham gia vào các vấn đề về trẻ em. Nghiêm cấm xâm hại, hành hạ, ngược đãi, bỏ mặc, lạm dụng, bóc lột sức lao động và những hành vi khác vi phạm quyền trẻ em”.

Nhiều văn bản, chính sách pháp luật đã được ban hành nhằm bảo vệ quyền lợi cho trẻ như: Bộ luật Hình sự, Bộ luật Dân sự, Bộ luật Tố tụng hình

sự, Bộ luật Tố tụng dân sự, Luật Hôn nhân và gia đình, Bộ luật Lao động, Luật Phòng, chống bạo lực gia đình và nhất là Luật Trẻ em năm 2016.

Luật Trẻ em số 102/2016/QH13 được Quốc hội khóa XIII thông qua ngày 05/4/2016 đã quy định 25 quyền của trẻ em và các biện pháp bảo đảm thực hiện quyền của trẻ em. Luật quy định rõ 14 nhóm TECHCDB và giao Chính phủ có chính sách hỗ trợ phù hợp đối với từng nhóm trẻ cụ thể.

Ngày 09/5/2017, Chính phủ ban hành Nghị định số 56/2017/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Trẻ em, trong đó có quy định về các nhóm TECHCDB (trong đó có TEMC cả cha và mẹ, trẻ em bị bỏ rơi, trẻ em không nơi nương tựa) và chính sách hỗ trợ; hỗ trợ, can thiệp đối với trường hợp trẻ em bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị bạo lực, bóc lột, bỏ rơi và TECHCDB; trách nhiệm bảo vệ trẻ em trên môi trường mạng; chăm sóc thay thế cho trẻ em; trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cơ sở giáo dục, gia đình, cá nhân trong việc bảo đảm để trẻ em được tham gia vào các vấn đề về trẻ em.

Các văn bản dưới luật, trong đó bao gồm: chính sách và chương trình hỗ trợ nuôi dưỡng, chăm sóc thay thế; chính sách về y tế; chính sách và chương trình hỗ trợ giáo dục, học nghề, tạo việc làm; chính sách và chương trình hỗ trợ gia đình TECHCDB và các chính sách và chương trình trợ giúp khác. Bên cạnh đó, các dịch vụ bảo vệ trẻ em như: dịch vụ phòng ngừa; dịch vụ hỗ trợ; dịch vụ can thiệp, trợ giúp phục hồi cũng đã và đang mang lại những hiệu quả cao. Mục đích của các dịch vụ này đối với trẻ là nhằm nâng cao nhận thức, trang bị kiến thức về bảo vệ trẻ em, xây dựng môi trường sống an toàn, lành mạnh cho trẻ em, giảm thiểu trẻ em bị xâm hại hoặc rơi vào hoàn cảnh đặc biệt; kịp thời phát hiện, giảm thiểu hoặc loại bỏ nguy cơ gây tổn hại cho trẻ em và ngăn chặn hành vi xâm hại trẻ em, hỗ trợ chăm sóc phục hồi, tái hòa nhập cộng đồng cho TECHCDB.



Ngày 15/3/2021, Chính phủ ban hành Nghị định số 20/2021/NĐ-CP quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội. Nghị định đã tăng mức chuẩn trợ giúp xã hội từ 270.000 đồng/người/tháng (theo Nghị định số 136/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013) lên 360.000 đồng/người/tháng. Chế độ chăm sóc, nuôi dưỡng hàng tháng của các đối tượng tại các cơ sở bảo trợ xã hội cũng được điều chỉnh phù hợp với sự phát triển kinh tế - xã hội chung của đất nước.

Ngày 24/6/2021, Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội đã ban hành Thông tư số 02/2021/TT-BLĐTBXH hướng dẫn thực hiện một số điều của Nghị định số 20/2021/NĐ-CP quy định chính sách trợ giúp xã hội đối với đối tượng bảo trợ xã hội, trong đó có các quy định cụ thể về đảm bảo mức chuẩn trợ giúp và hệ số tương ứng đối với các đối tượng được hưởng trợ cấp theo quy định; đồng thời quy định rõ trách nhiệm của các cơ quan trong việc quản lý các cơ sở trợ giúp xã hội.

Ngày 07/01/2021, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 23/QĐ-TTg phê duyệt Chương trình hành động quốc gia vì trẻ em giai đoạn 2021 - 2030 nhằm mục tiêu đảm bảo thực hiện các quyền của trẻ em, phát triển toàn diện trẻ em.

Ngày 22 tháng 01 năm 2021, Thủ tướng Chính phủ đã ký quyết định 112/QĐ-TTg Ban hành Chương trình phát triển công tác xã hội giai đoạn 2021-2030 với mục tiêu tiếp tục đẩy mạnh phát triển công tác xã hội tại các ngành, các cấp, phù hợp với điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của đất nước theo từng giai đoạn; đảm bảo nâng cao nhận thức của toàn xã hội về công tác xã hội; đẩy mạnh xã hội hóa, nâng cao chất lượng dịch vụ công tác xã hội trên các lĩnh vực, đáp ứng nhu cầu cung cấp dịch vụ công tác xã hội của người dân, hướng tới mục tiêu phát triển xã hội công bằng và hiệu quả.

Ngoài các quy định pháp luật, các chương trình nêu trên, TEMC của Làng trẻ em SOS Hà Nội còn được hưởng các chế độ như: chế độ chăm sóc,

nuôi dưỡng, giáo dục tại các gia đình theo tiêu chuẩn của Làng SOS Việt Nam, của UBND thành phố Hà Nội trong quá trình sinh hoạt và học tập tại Làng đến khi trưởng thành; chế độ đào tạo đại học, cao đẳng, trung học chuyên nghiệp; chế độ bán tự lập sau khi tốt nghiệp các chương trình đào tạo và bắt đầu đi làm. Ngoài ra, trẻ còn có thể có được cha mẹ đỡ đầu theo quy định của Làng; trẻ ở bậc học phổ thông, cao đẳng, đại học được hưởng trợ cấp hàng tháng theo Quyết định số 25/2015/QĐ-UBND ngày 31/8/2015 của UBND thành phố Hà Nội.

Các văn bản pháp luật, các chính sách nêu trên có nội dung điều chỉnh tích cực đối với nhóm đối tượng TECHCĐB nói chung và TEMC nói riêng. Từ đó tạo điều kiện cho hoạt động CTXH nói chung và CTXH CN nói riêng có được cơ sở pháp lý trong việc triển khai thực hiện các dịch vụ hỗ trợ để từng bước mang lại hiệu quả trợ giúp tốt hơn cho TEMC của Làng trẻ em SOS Hà Nội.

#### ***1.3.4. Yếu tố thuộc về cơ sở vật chất***

Cơ sở vật chất là yếu tố rất quan trọng đối với TEMC, nhất là những trường hợp trẻ em bị bỏ rơi cần sự bảo vệ khẩn cấp. Các điều kiện về nhà ở, trang thiết bị y tế để thực hiện sơ cấp cứu ban đầu, quần áo, thực phẩm và các trang thiết bị khác phải luôn đảm bảo sẵn sàng để phục vụ công tác chăm sóc, trợ giúp TEMC. Bên cạnh đó, điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị học tập, cảnh quan không gian, khuôn viên của Làng cũng đóng vai trò rất quan trọng. Trong hoạt động trợ giúp TEMC, với sự đa dạng về tính cách, hành vi và nhu cầu của từng trẻ thì môi trường thân thiện, khuôn viên rộng rãi, thoải mái, không gian đủ để cho các em sinh hoạt, học tập và vui chơi cùng với hệ thống phòng ốc có diện tích phù hợp được trang bị đầy đủ cơ sở vật chất như: giường, tủ, bàn, ghế, quạt, đèn, các thiết bị, đồ dùng cần thiết sẽ giúp các em

thoải mái hơn trong sinh hoạt hàng ngày, phần nào quên đi những mặc cảm, tự ti để hòa nhập với môi trường sống trong Làng và ngoài cộng đồng.

#### **1.4. Một số lý thuyết ứng dụng trong công tác xã hội cá nhân đối với trẻ em mồ côi**

##### ***1.4.1. Thuyết nhu cầu***

Maslow là nhà khoa học nổi tiếng đã xây dựng học thuyết về nhu cầu của con người vào những năm 1950. Lý thuyết của ông nhằm giải thích những nhu cầu nhất định của con người cần được đáp ứng, để một cá nhân hướng đến cuộc sống lành mạnh và có ích cả về thể chất lẫn tinh thần.

Lý thuyết của ông giúp cho sự hiểu biết của chúng ta về những nhu cầu của con người bằng cách nhận diện một hệ thống các thứ bậc của nhu cầu.

Theo Maslow, nhu cầu của con người được chia thành 5 thang bậc khác nhau từ thấp đến cao, phản ánh mức độ cơ bản của nó đối với sự tồn tại và phát triển của con người, thể hiện qua tháp nhu cầu sau:

Thuyết nhu cầu của Maslow làm căn cứ cho việc nhận định những nhu cầu của con người nói chung. Với trẻ em nói chung, TEMC nói riêng có những nhu cầu cơ bản cụ thể sau:

+ Nhu cầu vật chất: Nhu cầu được đáp ứng về thực phẩm, nước uống, nơi ở, điều kiện chăm sóc vệ sinh sức khỏe. Đây là các yếu tố đảm bảo cho sự phát triển thể lực của trẻ em.

+ Nhu cầu an toàn, nhu cầu được yêu thương: Trẻ có nhu cầu giao tiếp, nhu cầu được sống trong một mái ấm gia đình hoặc gia đình thay thế, muốn nhận được tình thương yêu của ông, bà, anh chị em, họ hàng hoặc của những quản lý, chăm sóc, người thay thế cha mẹ trẻ. Gia đình thay thế là chỗ dựa về vật chất, tinh thần, sự an toàn đối với trẻ. Gia đình, gia đình thay thế là nơi đầu tiên cho các em học cách xã hội hóa cá nhân, học cách làm người, gánh vác trách nhiệm, cách “cho” và “nhận” tình yêu thương nhân loại. Chất lượng

mối quan hệ trong gia đình, gia đình thay thế của trẻ có tác động lớn đến việc thiết lập thành công hay không thành công mối quan hệ khi trẻ ở tuổi trưởng thành.

+ Nhu cầu được vui chơi, học hành, được phát triển trí tuệ: Hoạt động vui chơi, học hành giúp trẻ tiếp thu, lĩnh hội kiến thức và trải nghiệm cuộc sống, phát triển trí tuệ. Từ đó, trẻ tích lũy kiến thức, kinh nghiệm phục vụ cho bản thân trẻ trong công việc, gia đình và xã hội.

+ Nhu cầu được thừa nhận, được tôn trọng: Thừa nhận đặc điểm, tính cách của trẻ, tôn trọng trẻ bằng cách có lời khen, công nhận thành tích của trẻ kịp thời giúp trẻ tự tin, có ý chí, nghị lực vượt qua khó khăn, vướng mắc trong cuộc sống.

Trên cơ sở nhu cầu cơ bản của TEMC, để giúp TEMC hòa nhập cộng đồng, nhân viên công tác xã hội cần có sự đánh giá, phân loại, nhận diện được nhu cầu ưu tiên cần hỗ trợ của TEMC; xây dựng kế hoạch hỗ trợ hoặc kết nối, phối hợp với các cơ quan, đoàn thể liên quan thực hiện công tác hỗ trợ.

*Nhu cầu cấp thấp:*

- Nhu cầu sinh lý: Là những nhu cầu cơ bản để con người duy trì cuộc sống như nước, không khí, thức ăn, nhà ở, tình dục...

- Nhu cầu an toàn: Là những nhu cầu tránh sự nguy hiểm về thân thể và sự đe dọa về mất việc làm, mất nhà, mất tài sản.

*Nhu cầu cấp cao:*

- Nhu cầu xã hội: Con người luôn có nhu cầu được yêu thương, gắn bó, được giao tiếp và phát triển.

- Nhu cầu được tôn trọng: Khi con người được thỏa mãn nhu cầu xã hội thì họ có xu thế tự trọng và muốn được người khác tôn trọng. Nhu cầu này dẫn con người tới sự thỏa mãn như quyền lực, uy tín, địa vị và lòng tự tin.

- Nhu cầu tự hoàn thiện: Đây là nhu cầu cao nhất trong phân cấp nhu cầu của Maslow. Con người nhận thấy bản thân cần thực hiện một công việc nào đó và chỉ khi công việc đó được thực hiện tốt thì họ mới cảm thấy hài lòng.

Như vậy, theo Maslow khi con người thỏa mãn các nhu cầu bậc thấp đến một mức độ nhất định sẽ nảy sinh những nhu cầu ở bậc cao hơn. Chính vì thế việc vận dụng thuyết nhu cầu của Maslow sẽ giúp chúng ta có cơ sở khoa học khi xác định các nhu cầu của TC và sắp xếp các nhu cầu đó theo thứ tự ưu tiên. Đồng thời đối chiếu với TEMC của Làng trẻ em SOS Hà Nội xem các em đã được đáp ứng những nhu cầu gì, các em mong muốn điều gì, lắng nghe và có những giải pháp can thiệp kịp thời và phù hợp nhằm đạt được mục đích nghiên cứu đề ra.

#### ***1.4.2. Thuyết thân chủ trọng tâm***

Carl Rogers (1902 – 1987) là người sáng lập ra phương pháp tham vấn thân chủ trọng tâm. Rogers giả thiết rằng mỗi người đều sở hữu những tiềm năng cho sự lớn lên, tiềm năng cho những hành vi có hiệu quả và có khuynh hướng tự hiện thực hoá những tiềm năng của mình.

Thuyết thân chủ trọng tâm được ứng dụng trong nhiều khía cạnh khác nhau của cuộc sống và trong các ngành khoa học làm việc với con người. Trong CTXH, thân chủ trọng tâm được coi là cơ sở của hành vi, thái độ và phương pháp làm việc của người NVCTXH đối với thân chủ.

Lý thuyết thân chủ trọng tâm để xem xét, đánh giá về khả năng của TEMC. Tuy các em có những đặc điểm và tâm lý riêng nhưng NVCTXH cần nhìn nhận các em với những đặc điểm tích cực như: các em có đủ khả năng để tự giải quyết vấn đề dưới sự trợ giúp của NVCTXH. NVCTXH cần tạo điều kiện và tin tưởng, khích lệ để các em giải quyết vấn đề và tái hoà nhập xã hội. NVCTXH sử dụng thuyết thân chủ trọng tâm trong việc khuyến khích TC tự

hiện thực hóa những tiềm năng của bản thân, tạo điều kiện cho sự phát triển tâm lý lành mạnh ở TC. NVCTXH theo thuyết thân chủ trọng tâm cần tạo được môi trường giao chân thực. Trong đó nhà tham vấn cần phải chấp nhận TC như là một cá nhân riêng biệt và nhìn thế giới của TC như TC tự nhìn họ.

Lý thuyết thân chủ trọng tâm còn được vận dụng để giúp cho NVCTXH trong quá trình hỗ trợ CTXHHCN cho trẻ đạt được hiệu quả hơn thông qua việc NVCTXH tạo ra môi trường thuận lợi, giúp trẻ học cách hành động để trẻ có thể tự giúp chính bản thân mình, loại bỏ tâm lý rào cản đang làm hạn chế tính sáng tạo, tự chủ và sức mạnh của trẻ, phát huy năng lực của bản thân, tự tìm ra giải pháp để giải quyết vấn đề khó khăn của chính mình, tự lực vươn lên đương đầu với những khó khăn có thể xảy ra trong cuộc sống.

### ***1.4.3. Thuyết hệ thống***

Lý thuyết hệ thống được đề xướng năm 1940 bởi nhà sinh vật học nổi tiếng Ludwig von Bertalanffy (1901-1972). Ông đưa ra quan điểm rằng tất cả các cơ quan đều là hệ thống, bao gồm những hệ thống nhỏ hơn và là phần tử của hệ thống lớn hơn. Đây là một lý thuyết sinh học và từ lĩnh vực sinh học, các nguyên tắc của lý thuyết này được chuyển sang việc giải quyết những vấn đề của chuyên ngành khác trong đó có Khoa học xã hội, nghiên cứu về mối quan hệ giữa con người với xã hội.

Lý thuyết hệ thống cho rằng mọi tổ chức hữu cơ đều là hệ thống, được tạo thành từ các tiểu hệ thống và ngược lại cũng là một phần tử của hệ thống lớn hơn. Do đó, con người là một bộ phận của xã hội, đồng thời cũng tạo nên từ những phần tử nhỏ hơn.

Các hệ thống có mối liên hệ mật thiết, tác động qua lại lẫn nhau. Khi một hệ thống thay đổi kéo theo sự thay đổi của hệ thống khác và ngược lại khi muốn thay đổi một hệ thống thì phải thay đổi hệ thống nhỏ tạo nên nó và thay đổi cả hệ thống lớn bao trùm nó.

Thuyết hệ thống là một trong những lý thuyết quan trọng được sử dụng trong CTXH, đặc biệt khi tìm hiểu, đánh giá về hệ thống xung quanh TEMC; giúp NVCTXH biết được TEMC đang thiếu những gì, những hệ thống họ có thể tham gia và tiếp cận bởi trọng tâm của hệ thống là hướng tới những cái tổng thể và mang tính hòa nhập; giúp NVCTXH biết sắp xếp, tổ chức những lượng thông tin lớn thu thập được để xác định mức độ nghiêm trọng của vấn đề và tìm cách can thiệp. NVCTXH giúp TEMC sử dụng và phát huy tối đa khả năng của mình để giải quyết vấn đề; xây dựng mối quan hệ mới giữa TEMC với hệ thống trợ giúp xã hội; tăng cường khả năng tương tác giữa TEMC với các hệ thống trợ giúp; cải tạo mối quan hệ tương tác giữa những con người trong cùng một hệ thống; giúp phát triển và thay đổi chính sách một cách phù hợp; cung cấp trợ giúp thực tế khác khi cần thiết.

Ứng dụng lý thuyết hệ thống vào đề tài giúp cho tôi phân tích thấu đáo sự tương tác giữa và trong môi trường sống của trẻ, đánh giá những tác động ảnh hưởng đến trẻ, kết nối các hệ thống mà trẻ bị thiếu hụt như: gia đình, bạn bè, người thân, cộng đồng, xã hội, các thiết chế, dịch vụ nhằm tạo điều kiện và hỗ trợ TEMC giải quyết các vấn đề mà trẻ đang gặp phải, tăng cường năng lực tự ứng phó với khó khăn và vươn lên trong cuộc sống.

## TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Qua nghiên cứu lý luận về CTXHHCN với TEMC, chương một đã trình bày tổng quan về CTXH với TEMC. Các khái niệm về trẻ em, TEMC, CTXH, CTXHHCN, CTXHHCN với TEMC. Đặc điểm tâm lý, nhu cầu của TEMC, các hoạt động CTXHHCN đối với TEMC. Tầm quan trọng của CTXHHCN trong giúp đỡ TEMC phát huy tiềm năng tham gia tích cực vào quá trình giải quyết vấn đề, cải thiện điều kiện sống của mình. Những vấn đề lý luận cơ bản nhất về hoạt động TVTL đối với TEMC và hoạt động QLTH đối với TEMC. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động CTXHHCN trong trợ giúp TEMC như: đặc điểm bản thân TEMC, đội ngũ NVCTXH, chính sách đối với TEMC, yếu cơ sở vật chất. Đồng thời khái quát hệ thống Pháp luật Quốc tế và Pháp luật Việt Nam về quyền của TEMC. Lý thuyết bao gồm: thuyết nhu cầu, thuyết thân chủ trọng tâm và thuyết hệ thống sẽ được vận dụng trong nghiên cứu luận văn.

Từ những vấn đề mang tính chất lý luận về CTXHHCN đối với TEMC ở chương một sẽ làm cơ sở cho việc thu thập số liệu để đánh giá các hoạt động CTXHHCN trong trợ giúp TEMC, gồm: hoạt động TVTL và hoạt động QLTH. Đồng thời đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động TVTL và hoạt động QLTH ở chương hai.



## CHƯƠNG 2

# THỰC TRẠNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG TRỢ GIÚP TRẺ EM MỒ CÔI TẠI LÀNG TRẺ EM SOS HÀ NỘI

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

#### **2.1.1. Đặc điểm về địa bàn nghiên cứu**

##### *2.1.1.1. Khái quát về Làng Trẻ em SOS Việt Nam*

Làng trẻ em SOS Việt Nam được thành lập năm 1987. Đến nay Làng trẻ em SOS Việt Nam đã có mặt tại 17 tỉnh thành phố trong cả nước (Bến Tre, Bình Định, Cà Mau, Đà Nẵng, Điện Biên, Hà Nội, Hải Phòng, Thành phố Hồ Chí Minh, Khánh Hòa, Lâm Đồng, Nghệ An, Phú Thọ, Pleiku, Quảng Bình, Thái Bình, Thanh Hóa, Thừa Thiên - Huế). Đây là nơi chăm sóc, nuôi dưỡng, hỗ trợ TEMC, trẻ em bị bỏ rơi và TECHCDB khó khăn với các chương trình, dự án bao gồm các Làng trẻ em SOS, Lưu xá thanh niên, chương trình Hỗ trợ cộng đồng nhằm ngăn chặn tình trạng trẻ em bị bỏ rơi ở cộng đồng, trường Phổ thông Hermann, trường Mẫu giáo, trường Trung cấp Nghề, xưởng thực hành kỹ năng nghề, học bổng SOS, học bổng Hermann Gmeiner.

##### *2.1.1.2. Tổ chức Làng trẻ em SOS Hà Nội*

Làng trẻ em SOS Hà Nội có trụ sở chính tại số 2 Phạm Thận Duật, Mai Dịch, Cầu Giấy, thành phố Hà Nội với tổng diện tích 19,000 m<sup>2</sup>. Làng trẻ em SOS Hà Nội là một trong hai Làng trẻ em SOS đầu tiên được xây dựng theo Thỏa thuận ký giữa Bộ Lao động Thương binh và Xã hội và Làng trẻ em SOS Quốc tế. Làng trẻ em SOS Hà Nội được khởi công xây dựng năm 1988 và hoàn thành vào giữa năm 1989, với 16 nhà gia đình. Làng trẻ em SOS Hà Nội được thành lập theo quyết định số 3286/QĐ-UB, ngày 14/7/1988 của Ủy ban Nhân dân Thành phố Hà Nội. Đầu tháng 9/1989, 53 cháu đầu tiên được nhận

vào nuôi dưỡng tại Làng. Ngày 2/01/1990 Làng trẻ em SOS Hà Nội chính thức được khánh thành.

Hiện nay, Làng trẻ em SOS Hà Nội đã và đang nuôi dưỡng 213 cháu (số liệu báo cáo 6 tháng đầu năm 2021 của SOS Hà Nội).

**Bảng 2.1: Cơ cấu độ tuổi và giới tính của trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội**

Độ tuổi	Giới tính		Tổng
	Nam	Nữ	
Dưới 6 tuổi	0	01	01
Từ 6 đến 11 tuổi	32	27	59
Từ 11 đến 14 tuổi	35	35	70
Từ 14 đến 16 tuổi	29	19	48
Trên 16 tuổi	19	16	35
<b>Tổng</b>	<b>115</b>	<b>98</b>	<b>213</b>
<b>Tỷ lệ</b>	<b>54 %</b>	<b>46%</b>	<b>100%</b>

(Nguồn: Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ công tác năm 2020 của Làng trẻ em SOS Hà Nội)

**\* Nguyên tắc hoạt động của Làng trẻ em SOS Hà Nội**

- Bà mẹ SOS (mọi trẻ em đều có một người mẹ chăm sóc)

Bà mẹ SOS tạo dựng mối quan hệ gần gũi với mọi đứa con được giao phó, mang lại sự che chở, tình yêu thương và sự ổn định mà các con cần. Là một người chăm sóc trẻ chuyên nghiệp, bà mẹ SOS sống cùng với các con, dẫn dắt quá trình phát triển của các con và độc lập quản lý gia đình của mình.

- Anh chị em trong gia đình SOS

Các trẻ trai, gái ở độ tuổi khác nhau sống cùng nhau như anh chị em, những anh chị em ruột được sống trong cùng một gia đình SOS. Các con và bà mẹ SOS cùng xây dựng các mối quan hệ tình cảm gia đình trong cả cuộc đời.

- Gia đình SOS là một bộ phận của cộng đồng Làng SOS

Các gia đình SOS sống cùng nhau, chia sẻ kinh nghiệm và giúp đỡ lẫn nhau. Ở đó trẻ có được điều kiện để phát triển thể chất, tinh thần một cách tốt nhất. Các gia đình sống với nhau như những thành viên hòa đồng và đóng góp với cộng đồng địa phương.

**\* Chức năng, nhiệm vụ của Làng trẻ em SOS Hà Nội**

- Chức năng: Làng trẻ em SOS Hà Nội thực hiện chức năng chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục, hướng nghiệp cho TEMC không nơi nương tựa trên địa bàn Hà Nội và một số tỉnh lân cận.

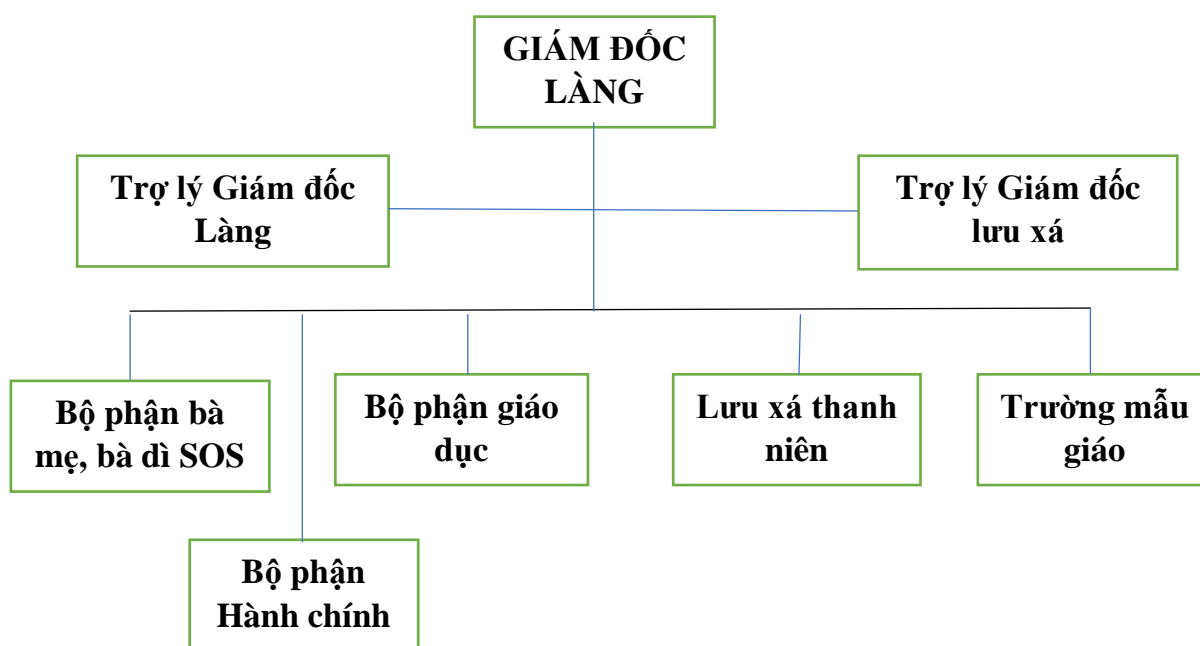
- Nhiệm vụ: Làng trẻ em SOS Hà Nội có nhiệm vụ chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục, quản lý, hướng nghiệp, tìm việc làm và hỗ trợ tái hòa nhập cộng đồng cho TEMC.

**\* Hệ thống tổ chức bộ máy tại Làng Trẻ em SOS Hà Nội**

- Bộ máy Lãnh đạo và các phòng/ban của Làng

Số lượng: 25 người (Ban giám đốc: 03 người, Hiệu trưởng mầm non: 01 người và 21 nhân viên, giáo viên trường mầm non).

Trình độ đào tạo: Trong 25 cán bộ nhân viên có 03 thạc sĩ, 10 đại học, 04 cao đẳng, 06 trung cấp, 02 phổ thông.



**Sơ đồ Hệ thống tổ chức bộ máy của Làng Trẻ em SOS Hà Nội**

- Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận

Giám đốc: Giám đốc Làng trẻ em SOS Hà Nội là người lãnh đạo cao nhất có quyền quyết định các vấn đề của Làng, là người chịu trách nhiệm pháp lý về những hoạt động của Làng trước cơ quan pháp luật và cơ quan quản lý cấp trên.

Bộ phận giáo dục có nhiệm vụ giúp Ban Giám đốc thực hiện những nhiệm vụ chuyên môn về công tác giáo dục, tư vấn, hướng nghiệp, giải quyết việc làm và tổ chức cho trẻ tái hoà nhập cộng đồng.

Bộ phận hành chính có nhiệm vụ quản lý thủ tục hành chính, thực hiện công tác thu, chi, quản lý nguồn kinh phí hoạt động của Làng, tổng kết công tác quản lý đối tượng, quản lý cán bộ nhân viên, công tác hành chính quản trị.

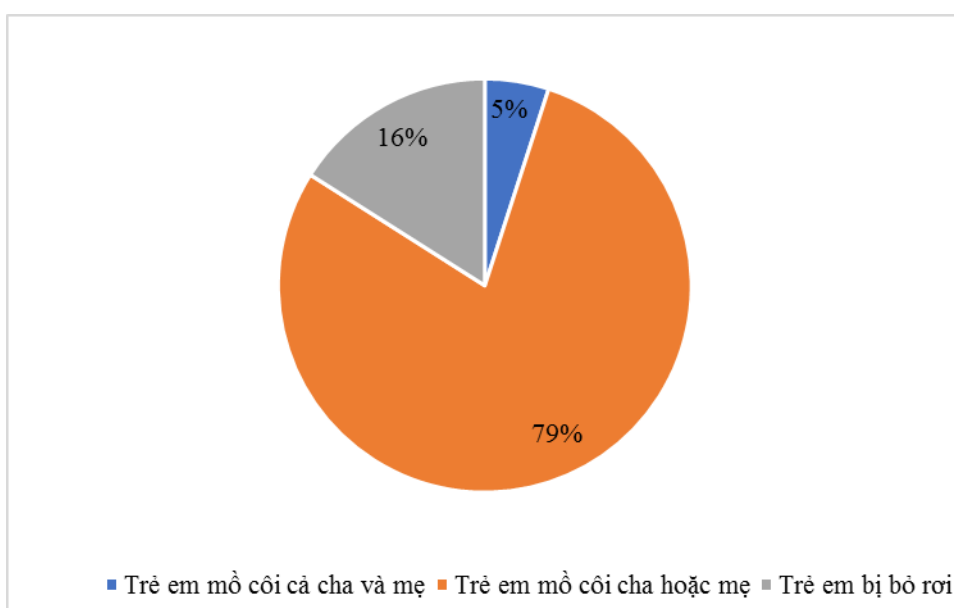
Bộ phận các mẹ, các dì: Trong Làng có 16 bà mẹ ở trong 16 nhà và 7 bà dì hỗ trợ cho các bà mẹ trong công tác chăm sóc và nuôi dưỡng các em nhỏ. Bà mẹ vừa chăm sóc, vừa giáo dục các con đang đi học, vừa định hướng nghề nghiệp và giúp các con hoà nhập vào cộng đồng.

- Về tổ chức: Làng trẻ em SOS Hà Nội quản lý hành chính cùng với 16 gia đình SOS, trường mẫu giáo và khu Lưu xá thanh niên.

### **2.1.2. Đặc điểm về khách thể nghiên cứu**

Hiện nay, Làng trẻ em SOS Hà Nội có 213 cháu được chăm sóc, nuôi dưỡng ở 16 gia đình, lưu xá thanh niên và ký túc xá của cơ sở giáo dục nơi trẻ đang theo học. Các em ở đây mỗi trẻ một hoàn cảnh, bao gồm: mồ côi cả cha lẫn mẹ; mồ côi cha hoặc mẹ, người còn lại mất tích, ốm đau không đủ khả năng nuôi dưỡng hoặc vi phạm pháp luật phải thi hành án tù giam và trẻ em bị bỏ rơi.

Kết quả khảo sát 100 TEMC ở độ tuổi từ 7 đến 15 tuổi đang được chăm sóc, nuôi dưỡng tại Làng cho thấy hoàn cảnh của các em như sau:



**Biểu 2.1: Các dạng hoàn cảnh của em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội**  
(đơn vị tính: %)

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Từ biểu 2.1 có thể thấy trong tổng số 100 TEMC tại Làng SOS Hà Nội được khảo sát thì số TEMC cha hoặc mẹ chiếm phần lớn với 79%. Còn lại là TEMC thuộc diện bị bỏ rơi với 16% và TEMC cả cha và mẹ với 5%.

**Bảng 2.2: Trình độ học vấn của trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội**

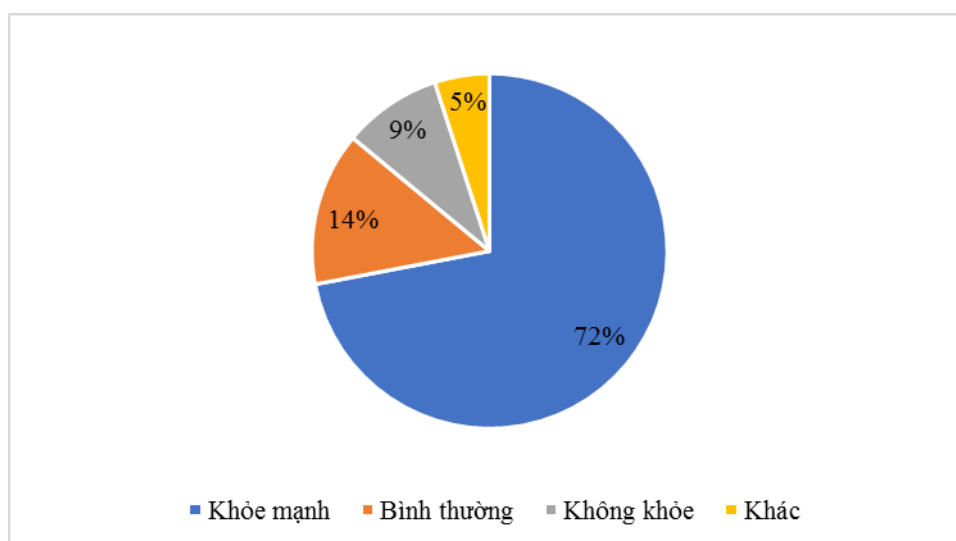
Trình độ học vấn	Số lượng (trẻ)
Tiểu học	37
Trung học cơ sở	46
Trung học phổ thông	17

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Về trình độ học vấn của TEMC, do đặc điểm hoàn cảnh khó khăn chung của TEMC nên việc học tập của trẻ có phần bị ảnh hưởng. Các em gặp khó khăn trong việc theo học các lớp theo đúng độ tuổi và duy trì việc học tập như những trẻ bình thường khác. “*Những biến cố trong cuộc sống gia đình đã gây gián đoạn hoặc ngừng việc học tập của các em trước khi các em được*

tiếp nhận vào Làng. Một số trẻ trở thành TEMC khi còn quá nhỏ. Trẻ không có cơ hội đến trường ngay ở cấp học đầu tiên. Điều này có ảnh hưởng không nhỏ đến năng lực học tập, nhận thức và tư duy của trẻ. Xuất phát từ những khó khăn về điều kiện vật chất và những thiếu thốn về đời sống tinh thần, một số trẻ tuy vẫn duy trì được việc đến trường nhưng kết quả học tập bị giảm sút do yếu tố tâm lý và tinh thần sao nhãng.” (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng).

Kết quả khảo sát cũng cho thấy phần lớn TEMC của Làng đang học tiểu học và trung học cơ sở. Cụ thể: 37/100 TEMC đang theo học hòa nhập ở cấp tiểu học và 46/100 TEMC đang theo học trung học cơ sở. Chỉ có 17/100 TEMC đang trung học phổ thông.



**Biểu 2.2: Thực trạng sức khỏe của trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội (đơn vị tính: %)**

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Qua biểu 2.2 cho thấy: Về tình trạng sức khỏe của TEMC, 72% ý kiến được hỏi cho rằng sức khỏe tốt, 14% cho rằng sức khỏe bình thường, 9% là không khỏe và 5% là khác. Điều này cho thấy công tác chăm sóc sức khỏe, nuôi dưỡng thể chất đối với trẻ rất được Ban Giám đốc, các mẹ, các dì và nhân viên các bộ phận của Làng rất quan tâm, chú trọng nhằm mang

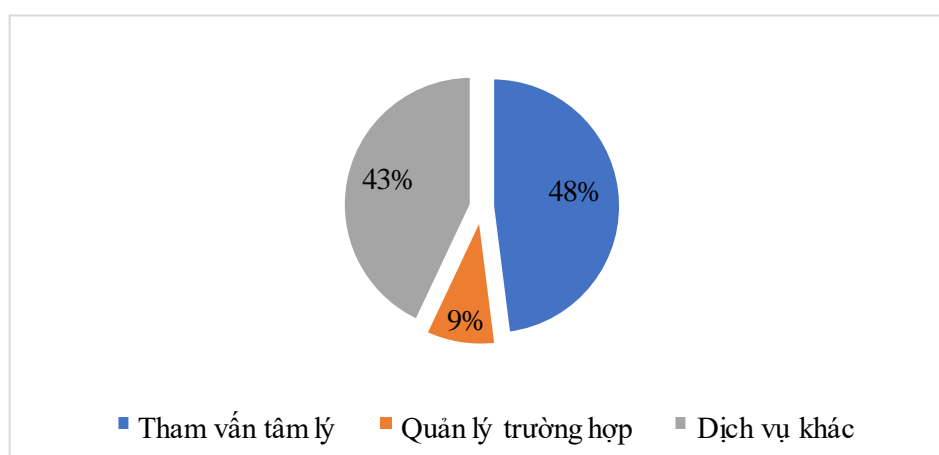
đến những điều kiện phát triển tốt nhất cho trẻ. “*Trước khi được tiếp nhận vào Làng, các con đều được thăm khám, đánh giá thực trạng sức khỏe theo quy định của Làng. Ngoài ra hoạt động này cũng được tiến hành định kỳ hàng năm để có sự điều chỉnh phù hợp về điều kiện chăm sóc cụ thể cho các con, đảm bảo điều kiện sức khỏe tốt cho các con trong sinh hoạt và học tập*”. (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng).

Theo quy chế hướng dẫn công tác tiếp nhận trẻ vào Làng SOS ban hành kèm theo Quyết định số 101/QĐ-SOSVN ngày 21/02/2019 của Giám đốc Quốc gia Làng trẻ em SOS Việt Nam cho thấy TEMC của Làng không có các trường hợp vi phạm pháp luật, không phải là trẻ khuyết tật, thiếu năng trí tuệ. TEMC được tiếp nhận vào Làng đều ở độ tuổi còn nhỏ. Các em đều có sức khỏe tốt đảm bảo cho việc học tập, vui chơi và tham gia các hoạt động lao động phù hợp với lứa tuổi. Tại Làng, trẻ dưới 14 tuổi được chăm sóc, nuôi dưỡng tại các gia đình có các mẹ, các dì yêu thương, chăm lo, quản lý; trẻ trai trên 14 tuổi được sinh sống riêng trong Lưu xá thanh niên. Chất lượng bữa ăn của trẻ trong các gia đình thay thế hay trong Lưu xá đều được đảm bảo dinh dưỡng, thực đơn phong phú và phù hợp với độ tuổi của trẻ. Ngoài ra bộ phận y tế của Làng cũng luôn phát huy tốt chức năng, nhiệm vụ của mình trong công tác chăm sóc sức khỏe cho trẻ. Cán bộ y tế được đào tạo chuyên môn, có kinh nghiệm xử lý các bệnh nhẹ thường gặp ở trẻ. Tủ thuốc ở đây luôn đảm bảo có đầy đủ các loại thuốc, dụng cụ và thiết bị y tế cơ bản.

Như vậy, có thể thấy với những đặc điểm về hoàn cảnh gia đình, trình độ học vấn và tình trạng sức khỏe cả về thể chất và tinh thần của TEMC cho thấy nhu cầu trợ giúp CTXHHCN của TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội hiện nay là rất lớn. Vì vậy các hoạt động CTXHHCN trong việc trợ giúp cho TEMC của Làng cần được triển khai một cách đồng bộ và có hiệu quả.

## 2.2. Đánh giá hoạt động Công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội

Hiện nay, hoạt động TVTL và QLTH là hai trong số các hoạt động cơ bản của CTXHHCN trong trợ giúp TEMC của Làng trẻ em SOS Hà Nội. Đây là những hoạt động chính, đang được chú trọng và là những hoạt động bước đầu để NVCTXH tiếp cận và hỗ trợ được cho TEMC một cách thuận lợi và đem lại hiệu quả.



**Biểu 2.3: Các dịch vụ hỗ trợ trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội**  
(đơn vị tính: %)

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Qua điều tra khảo sát ở biểu 2.3 cho thấy: các dịch vụ CTXHHCN hiện đang được đội ngũ NVCTXH trợ giúp cho TEMC tại Làng hiện nay có sự khác biệt rõ ràng về số lượng TEMC được hỗ trợ ở từng hoạt động. Điều này xuất phát từ vấn đề của mỗi trẻ khác nhau nên các hoạt động được áp dụng cũng khác nhau. Trong đó, TVTL là hoạt động được hỗ trợ nhiều nhất với 48% số TEMC được khảo sát. Quá trình trực tiếp tiếp xúc, trao đổi, trò chuyện, nhận diện vấn đề và tình trạng của mỗi trẻ đã giúp các NVCTXH có biện pháp TVTL phù hợp. Ngoài ra, một số hoạt động CTXHHCN khác cũng được áp dụng trợ giúp cho TEMC tại Làng như: hỗ trợ y tế, hỗ trợ giáo dục, kết nối chuyển gửi, vận động chính sách, can thiệp khủng hoảng, hỗ trợ hòa



nhập, hướng nghiệp dạy nghề với tỷ lệ 43% lựa chọn của TEMC tham gia khảo sát. Hoạt động quản lý trường hợp tuy chiếm tỷ lệ ít với 9% TEMC lựa chọn khi tham gia khảo sát nhưng đó là hoạt động đang phát huy được hiệu quả một cách rõ rệt trong việc trợ giúp cho trẻ em của Làng trong những năm gần đây. Bên cạnh đó *“Làng luôn nhận định rõ tầm quan trọng và đánh giá cao ý nghĩa của hoạt động QLTH trong việc trợ giúp TEMC của Làng. Ban Giám đốc đã đưa mục tiêu, nhiệm vụ đầy mạnh và phát triển hoạt động QLTH là một trong những hoạt động quan trọng trong tổng thể các hoạt động chính hỗ trợ cho TEMC của Làng. Để thực hiện mục tiêu đó, Ban Giám đốc rất quan tâm chú trọng tới công tác tuyển chọn, đào tạo và phân công nhân sự có đủ điều kiện về chuyên môn, kinh nghiệm và phẩm chất để sẵn sàng đáp ứng nhiệm vụ khi đối tượng TEMC của Làng cần được hỗ trợ QLTH”*. (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng).

### **2.2.1. Hoạt động tham vấn tâm lý**

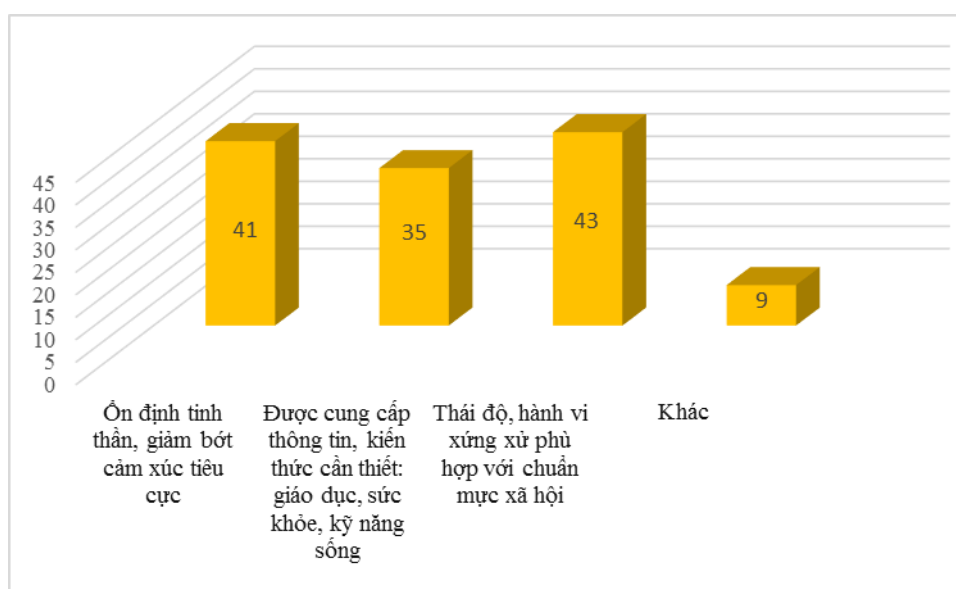
Hiện nay có tới 118/213 TEMC của Làng trẻ em SOS Hà Nội đang ở độ tuổi từ 11 - 16 tuổi - độ tuổi có rất nhiều sự thay đổi về tâm lý. Một số trẻ tỏ ra hiếu động, nghịch ngợm, có thái độ, hành vi không phù hợp. Một số khác thì lại khép kín, đôi khi lo lắng, buồn tủi, trầm tính, ngại chia sẻ, kết nối. Tất cả những biểu hiện xáo trộn về tâm lý đó đã khiến cho trẻ gặp khó khăn trong việc làm chủ thái độ, hành vi trong cuộc sống và hòa nhập cộng đồng. Nhận thức được điều đó, cán bộ và NVCTXH của Làng luôn xác định rõ mục tiêu không chỉ chăm sóc, nuôi dưỡng trẻ thật tốt mà còn phải tích cực quan tâm, chia sẻ, hỗ trợ để trẻ vượt qua rào cản tâm lý, lấy lại trạng thái cân bằng để trẻ có niềm tin vào cuộc sống, có hoạch định cho tương lai và có nhiều cơ hội hòa nhập cộng đồng.

Ban Giám đốc của Làng trẻ em SOS Hà Nội xác định hoạt động tham vấn cho TEMC là một hoạt động rất quan trọng. Chính vì vậy, hoạt động tham vấn luôn được thực hiện thông qua việc chăm sóc trẻ, nắm bắt tâm lý, nhu cầu của trẻ. Ban Giám đốc của Làng rất quan tâm đến công tác tuyển dụng nhân

sự của Làng. Để có thể đáp ứng được tốt nhất yêu cầu, chất lượng và hiệu quả của hoạt động tham vấn, số cán bộ được đào tạo chuyên sâu về tham vấn, tư vấn thuộc chuyên ngành Tâm lý của các trường Đại học là những người có khả năng tham gia vào hoạt động tham vấn cho TEMC của Làng.

Ngoài ra, sự quan tâm của Lãnh đạo Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội thành phố Hà Nội, sự phối hợp chặt chẽ của các đơn vị có liên quan, Làng trẻ em SOS Hà Nội luôn nhận được sự góp sức kịp thời của các chuyên gia là các NTV thuộc Cục Trẻ em và của một số tổ chức NGOs có hoạt động về lĩnh vực trẻ em thông qua các lớp tập huấn chuyên môn và hỗ trợ trực tiếp đối với TEMC.

Hoạt động TVTL tại Làng trẻ em SOS Hà Nội thường được thực hiện với hình thức 1 NTV - 1 TC để đạt được hiệu quả tốt nhất trong việc trợ giúp tâm lý cho các em mỗi khi các em gặp chuyện buồn hoặc có những khó khăn trong cuộc sống mà bản thân các em không tự giải quyết được. Qua đó giúp cho trẻ có thái độ, tình cảm, hành vi phù hợp với chuẩn mực, giá trị đạo đức xã hội.

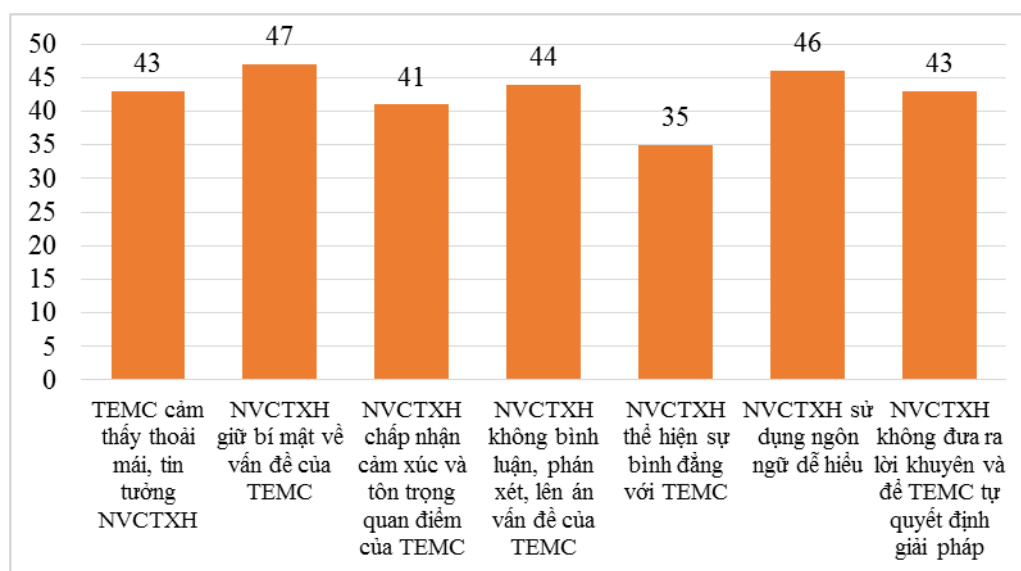


**Biểu 2.4: Đánh giá mức độ hài lòng của trẻ em mồ côi về hiệu quả của hoạt động tham vấn tâm lý (đơn vị tính: người)**

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Dựa theo kết quả đánh giá mức độ hài lòng của TEMC về hiệu quả của hoạt động TVTL trong CTXHHCN cho thấy: Sau khi được tham vấn tâm lý có 41/48 TEMC cảm thấy ổn định về tinh thần, giảm bớt cảm xúc tiêu cực; 35/48 TEMC được cung cấp kiến thức, thông tin cần thiết có liên quan như giáo dục, sức khỏe, kỹ năng sống; 43/48 TEMC có thái độ, hành vi ứng xử phù hợp với chuẩn mực xã hội và 9/48 TEMC có ý kiến khác. Kết quả trên cho thấy hoạt động TVTL của đội ngũ các NTV đã mang lại những thay đổi tích cực thái độ, hành vi, kiến thức, kỹ năng cho TEMC. Điều này có được là bởi TEMC đã được tư vấn, hỗ trợ, giáo dục tốt bởi gia đình thay thế, đội ngũ NVCTXH và các cấp quản lý của Làng. “*Trước khi vào đây cháu đã bỏ học từ năm lớp 6, lúc mà bố mất, mẹ cháu thì bỏ đi nhưng bây giờ cháu được đi học lại rồi. Cháu thích đi học lắm. Cháu sẽ học thật chăm cô ạ*”. (Nguồn: trích phỏng vấn sâu TEMC của Làng).

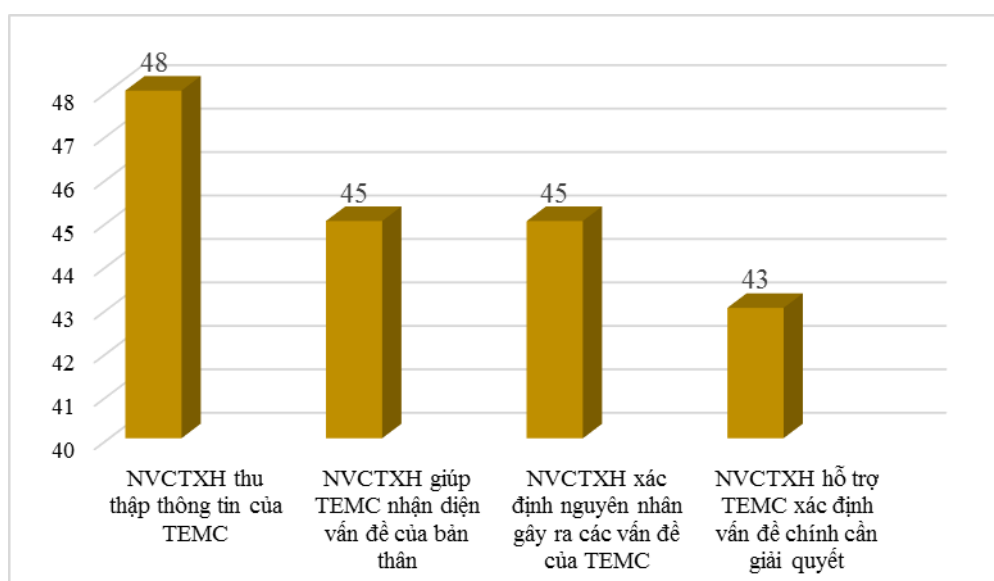
Tìm hiểu về thực trạng quy trình của hoạt động TVTL đối với TEMC tại Làng trẻ em SOS thông qua 68 TEMC của Làng đã thu được kết quả như sau:



**Biểu 2.5: Đánh giá của trẻ em mồ côi về nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn tạo lập mối quan hệ và xây dựng lòng tin (đơn vị tính: người)**

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Từ biểu 2.5 cho thấy: Tạo lập mối quan hệ và xây dựng lòng tin là giai đoạn đầu tiên trong hoạt động TVTL đối với TEMC. Trên cơ sở đánh giá của trẻ thấy được tầm quan trọng của TVTL đối với TEMC. Trẻ em ở độ tuổi dậy thì trong quá trình phát triển thường có nhiều thay đổi về sinh lý, tâm lý và các quan hệ xã hội. Những thay đổi nhanh chóng của các yếu tố này khiến trẻ lúng túng, khó làm chủ bản thân, khó thích nghi xã hội. Chính vì vậy, *“TVTL là cách mà NVCTXH cung cấp những thông tin, kinh nghiệm cần thiết, giúp trẻ suy nghĩ hợp lý hơn với thực tiễn, giúp trẻ nhận thức đúng đắn hơn về quyền của trẻ và giúp trẻ tự bảo vệ được chính mình trước những đe dọa hoặc rủi ro có thể xảy ra. Đồng thời cũng là hoạt động quan trọng tạo nên sự kết nối, xây dựng lòng tin giữa trẻ với NVCTXH để trẻ dễ dàng hơn trong việc chia sẻ những khó khăn của bản thân và tìm đến sự giúp đỡ”* (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng). Cũng từ kết quả trên cho thấy trong quá trình TVTL, TEMC cảm thấy thoải mái, tin tưởng NVCTXH, được NVCTXH chấp nhận cảm xúc, tôn trọng quan điểm, không lên án, phán xét hay bình luận về vấn đề của trẻ. Với kết quả đánh giá từ 35/48 – 47/48 ý kiến của TEMC về nguyên tắc bảo mật mà NVCTXH đã đảm bảo thực hiện trong quá trình TVTL cho trẻ đã cho thấy với mỗi NVCTXH tiêu chí đảm bảo giữ kín bí mật của TC luôn được đặt lên hàng đầu trong số những nguyên tắc thực hành CTXH. *“Cháu cảm thấy yên tâm khi trò chuyện với các cô chú ấy. Cháu có thể nói ra mọi chuyện. Các cô chú luôn cố gắng làm cho cháu cảm thấy tự tin hơn, bớt cảm thấy buồn tủi về hoàn cảnh của mình. Cháu nhận ra cháu cũng có nhiều điểm tốt và cháu có thể giúp đỡ được mọi người xung quanh”*. (Nguồn: trích phỏng vấn sâu TEMC của Làng).

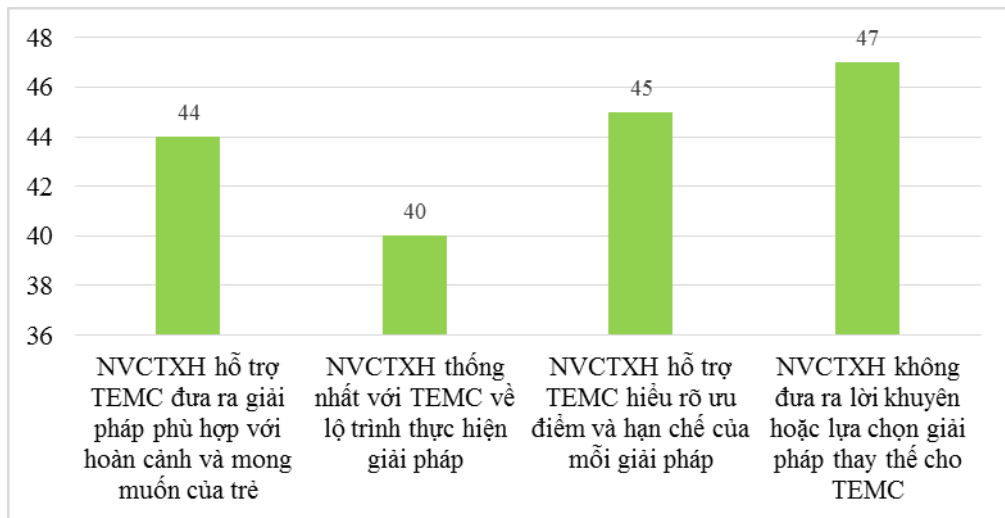


**Biểu 2.6: Đánh giá của trẻ em mồ côi về nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn xác định vấn đề (đơn vị tính: người)**

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Trên cơ sở đánh giá của TEMC cho thấy: Giai đoạn xác định vấn đề giúp TEMC xác định chính xác những vấn đề mà trẻ đang gặp phải, TEMC có rất nhiều vấn đề cần được trợ giúp. Những thiệt thòi xuất phát từ hoàn cảnh, điều kiện sống của bản thân đã khiến sức khỏe thể chất của một vài em không thực sự tốt. Tâm lý tự ti, đau buồn từ những biến cố trong cuộc sống, sự kỳ thị của xã hội và những rào cản trong sinh hoạt, học tập cùng với những thay đổi sinh lý, tâm lý lứa tuổi dậy thì đã khiến cho nhiều trẻ gặp phải không ít khó khăn. “Các con khi bước vào độ tuổi này sẽ có những thay đổi nhanh chóng về thể chất. Trẻ bắt đầu có sự tò mò và ý thức về giới tính và tình dục. Các cô chú có chuyên môn CTXH luôn cố gắng cùng với các mẹ, các dì trong việc chia sẻ, cung cấp thông tin giúp trẻ hiểu rõ và có giải pháp để giải quyết vấn đề của bản thân một cách phù hợp nhất”. (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng). TEMC cũng như những đứa trẻ khác, cũng có những nhu cầu cơ bản về thể hiện cái tôi, khẳng định bản thân khi trẻ ở vào giai đoạn tuổi dậy thì. “Những xáo trộn phức tạp trong tâm sinh lý

*của trẻ ở tuổi dậy thì cộng với những hạn chế về kiến thức liên quan đến giới tính và tình dục khiến cho một vài trẻ có cảm xúc tình dục với trẻ khác trong quá trình học tập và sinh hoạt hàng ngày. Cá biệt, có một vài trẻ vì tò mò và thiếu hiểu biết nên đã giấu diếm, tự tìm đến các trang web có nội dung không lành mạnh. Điều này ảnh hưởng tới tâm lý, hành vi và nhân cách của trẻ nếu như không được can thiệp và điều chỉnh kịp thời”. (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng). Điều này có thể dẫn đến nguy cơ trẻ có thể rơi vào trạng thái tâm lý lo âu về những thay đổi của chính bản thân mình. Đồng thời trẻ cũng dễ bị rơi vào hoàn cảnh khó kiểm soát được hành vi hoặc có những hành vi lệch chuẩn. Việc thu thập thông tin liên quan đến trẻ một cách đầy đủ, xác định chính xác vấn đề của trẻ và nguyên nhân gây ra vấn đề đó là hoạt động vô cùng quan trọng, ảnh hưởng đến giai đoạn xác định vấn đề của trẻ. Với con số khảo sát lần lượt là 48, 45, 45 ý kiến của TEMC cho giai đoạn này đã cho thấy TEMC rất coi trọng các hoạt động này của NVCTXH trong giai đoạn đầu của quá trình trợ giúp cho trẻ. Bên cạnh đó 43/48 TEMC tham gia khảo sát đánh giá hoạt động trợ giúp trẻ xác định vấn đề chính cần được giải quyết một mặt cho thấy NVCTXH đã thực hiện rất nghiêm túc những hoạt động trợ giúp cho trẻ. “Việc xác định vấn đề chính, vấn đề cốt lõi mà trẻ đang gặp phải có ảnh hưởng tới hoàn cảnh thực tại của trẻ như thế nào? Trẻ cần nâng cao năng lực của bản thân để đối diện và giải quyết vấn đề đó ra sao? Khi trẻ nhận định rõ ràng được điều này thì trẻ mới có thể cùng với NVCTXH đưa ra và lựa chọn được những giải pháp phù hợp nhất cho bản thân. Xác định chính xác vấn đề của trẻ là việc rất khó và cũng rất quan trọng. Nó quyết định hiệu quả của các hoạt động tiếp theo. Đặc biệt là với những trẻ cần được hỗ trợ về mặt tâm lý”. (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng).*

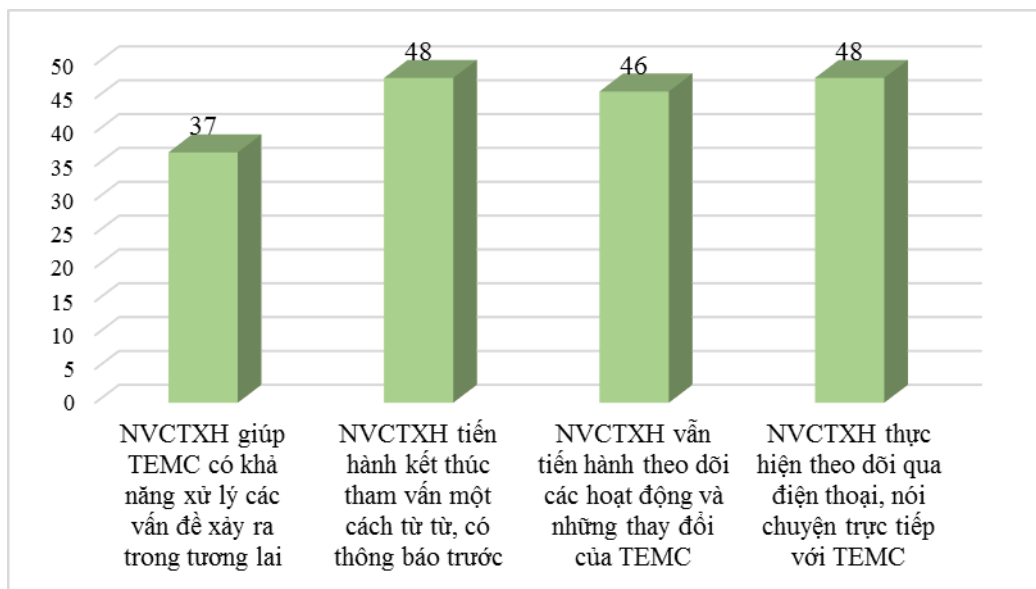


**Biểu 2.7: Đánh giá của trẻ em mồ côi về nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn lựa chọn giải pháp (đơn vị tính: người)**

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Từ kết quả khảo sát trên đây cho thấy: Sau khi xác định được vấn đề của TEMC, NVCTXH và người chăm sóc thay thế cần chú ý đến những thay đổi tâm sinh lý ở trẻ để có sự hỗ trợ kịp thời, nhận biết được nhu cầu độc lập của trẻ, điều chỉnh sự chăm sóc cho phù hợp với nhu cầu của từng trẻ. Không có giải pháp nào chung cho tất cả những trẻ cần hỗ trợ. Mỗi trẻ một hoàn cảnh, một nhu cầu và mỗi trẻ cũng có những nguồn lực, sức mạnh riêng. Việc lựa chọn giải pháp cho vấn đề của trẻ cần được trẻ và NVCTXH cùng nhau thảo luận, cân nhắc và quyết định. “Việc tăng cường các hoạt động giáo dục giới tính, TVTL để trẻ có được nhận thức đúng đắn và sự điều chỉnh tâm lý, hành vi là rất cần thiết với trẻ ở độ tuổi 12 – 16 tuổi. Bên cạnh đó cần phát huy vai trò của NVCTXH, các nhà chuyên môn và người chăm sóc thay thế cho trẻ trong giáo dục, hướng nghiệp, tạo việc làm cho tương lai của trẻ cũng là những hoạt động đang được Làng quan tâm thực hiện” (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng). Trẻ cần được tạo điều kiện tham gia vào các hoạt động hòa nhập cả về học tập cũng như các mối quan hệ với bạn bè. NVCTXH cần giúp cho trẻ xác định rõ vấn đề quan trọng, vấn đề cần ưu tiên

giải quyết trước và từng hoạt động cụ thể mà trẻ có thể thực hiện được để đạt được mục tiêu. Thực tế nhu cầu của trẻ rất phong phú, nguồn lực hỗ trợ từ bên ngoài đối với TEMC của Làng cũng rất đa dạng. Để đảm bảo nguyên tắc trong hoạt động CTXHHCN, NVCTXH luôn dành cho trẻ quyền tự lựa chọn giải pháp phù hợp nhất với hoàn cảnh của trẻ, hỗ trợ trẻ hiểu rõ ưu điểm - hạn chế của mỗi giải pháp, hỗ trợ trẻ đưa ra giải pháp phù hợp với hoàn cảnh của trẻ và thống nhất với trẻ về lộ trình thực hiện giải pháp. Điều này thể hiện rõ trong lựa chọn của trẻ khi thực hiện khảo sát với con số lần lượt là: 44, 40, 45, 47.



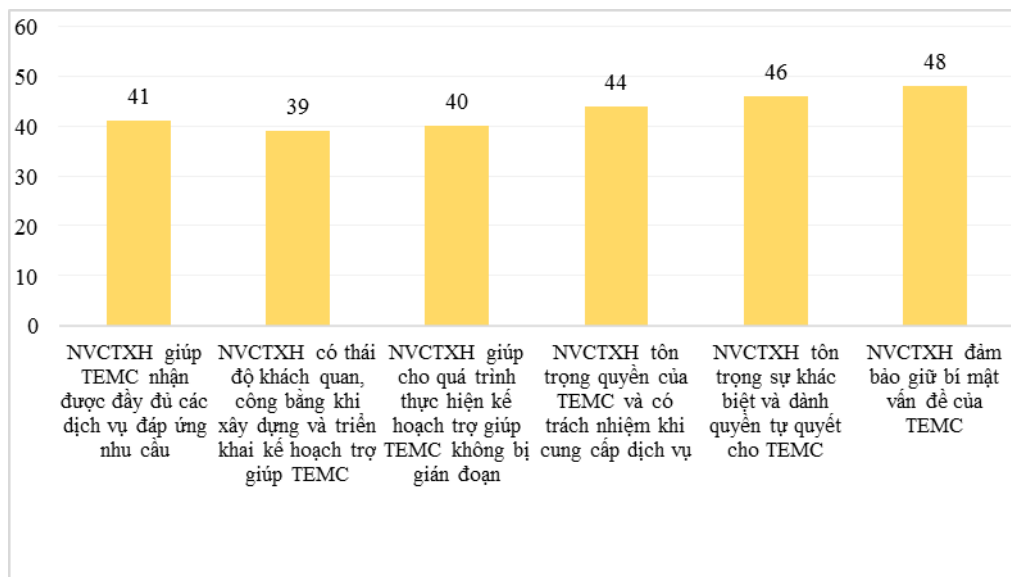
**Biểu 2.8: Đánh giá của trẻ em mồ côi về nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn kết thúc và theo dõi (đơn vị tính: người)**

*(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)*

Từ biểu 2.8 cho thấy: NVCTXH rất quan tâm đến việc kết thúc quá trình tham vấn cho trẻ phải đảm bảo kết thúc một cách từ từ, có thông báo trước cho trẻ, thực hiện theo dõi qua điện thoại, trò chuyện trực tiếp với trẻ nhằm tránh làm cho trẻ cảm thấy quá trình trẻ được hỗ trợ bị kết thúc một cách đột ngột. Đồng thời NVCTXH cũng tiến hành theo dõi các hoạt động và những thay đổi của trẻ sau khi kết thúc quá trình trẻ được hỗ trợ tham vấn tâm lý, trang bị cho



trẻ những kiến thức, kỹ năng cần có để trẻ có thể tự mình xử lý các vấn đề có thể xảy ra trong tương lai. Điều này được thể hiện rõ qua kết quả đánh giá của TEMC với tỷ lệ phần trăm lần lượt là 48%, 48%, 46% và 37% cho các hoạt động mà NVCTXH tiến hành trong giai đoạn kết thúc và theo dõi. *“Thỉnh thoảng vào cuối giờ chiều cháu vẫn được ngồi nói chuyện với cô Tâm ở sân chơi của Làng. Có cô Tâm lắng nghe và chia sẻ cùng với cháu những chuyện về bạn bè, về việc học hành ở trên lớp và cả những chuyện thường ngày ở nhà nữa, cháu thấy vui hơn nhiều cô ạ”* (Nguồn: trích phỏng vấn sâu TEMC của Làng).



**Biểu 2.9: Đánh giá của trẻ em mồ côi về đạo đức của nhân viên công tác xã hội trong hoạt động tham vấn tâm lý (đơn vị tính: người)**

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Trên cơ sở đánh giá của TEMC tại biểu 2.9 cho thấy: NVCTXH luôn đảm bảo nguyên tắc giữ bí mật về những vấn đề mà trẻ đang gặp phải, luôn tôn trọng sự khác biệt và quyền của trẻ. Bên cạnh đó, các NVCTXH trong quá trình làm việc với trẻ luôn thể hiện tinh thần trách nhiệm khi cung cấp các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của trẻ. Mỗi đứa trẻ đều mang những đặc điểm riêng biệt từ tính cách đến phẩm chất, NVCTXH luôn đảm bảo nguyên tắc

không phán xét hay phân biệt đối xử với hành vi của trẻ, luôn khách quan, công bằng khi xây dựng kế hoạch và triển khai các hoạt động trợ giúp cho trẻ. Tuy nhiên, *“Chấp nhận những yếu tố thuộc về bản thân trẻ không đồng nghĩa với việc NVCTXH đồng tình hay cổ súy những hành vi mà xã hội không chấp nhận. Điều này thể hiện sự quan tâm của NVCTXH muốn giúp đỡ trẻ khi trẻ cần sự giúp đỡ chứ không phải là việc NVCTXH đồng tình với hành vi của trẻ”* (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng).

Quan điểm trung lập, không phê phán đối với hành vi của trẻ giúp cho NVCTXH tạo được sự tin cậy ở trẻ và để trẻ có thể cảm thấy thoải mái khi chia sẻ vấn đề, bày tỏ cảm xúc. *“Quá trình can thiệp, trợ giúp cho TEMC nói chung và trong hoạt động TVTL nói riêng, thái độ kết án và xem thường trẻ là không thể chấp nhận trong thực hành CTXH. Tuy nhiên, điều này không có nghĩa là NVCTXH bao biện cho mọi hành vi của trẻ”*. (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng).

Như vậy, qua khảo sát đánh giá thực trạng hoạt động TVTL với TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội đã thấy được quá trình NVCTXH trợ giúp tâm lý cho TEMC. Trong đó, NVCTXH sử dụng kiến thức, kỹ năng CTXH để thiết lập mối quan hệ tương tác tích cực với trẻ nhằm giúp trẻ nhận thức được những vấn đề của bản thân, các nguồn lực có thể khai thác và giải pháp để hỗ trợ cho việc giải quyết vấn đề của trẻ một cách hiệu quả. Mục đích chính của hoạt động TVTL đối với TEMC là giúp cho trẻ tự tìm thấy sức mạnh và nguồn lực của bản thân, phát huy nguồn lực đó để giải quyết vấn đề chính mà bản thân đang gặp phải. Từ đó giúp trẻ đối phó với những cảm xúc tiêu cực, cân bằng cảm xúc, điều chỉnh hành vi, tăng cường khả năng thích nghi và phát triển nhân cách toàn diện. NVCTXH thực hiện hoạt động TVTL với 5 giai đoạn: tạo lập mối quan hệ và xây dựng lòng tin, thu thập thông tin và xác định vấn đề, lựa chọn giải pháp, thực hiện giải pháp, kết thúc và theo dõi sau tham vấn. Cùng với đó, NVCTXH cũng đảm bảo việc thực hiện các nguyên

tắc cơ bản trong tham vấn: tôn trọng, chấp nhận, không phán xét, giành quyền tự quyết và đảm bảo giữ kín bí mật của trẻ.

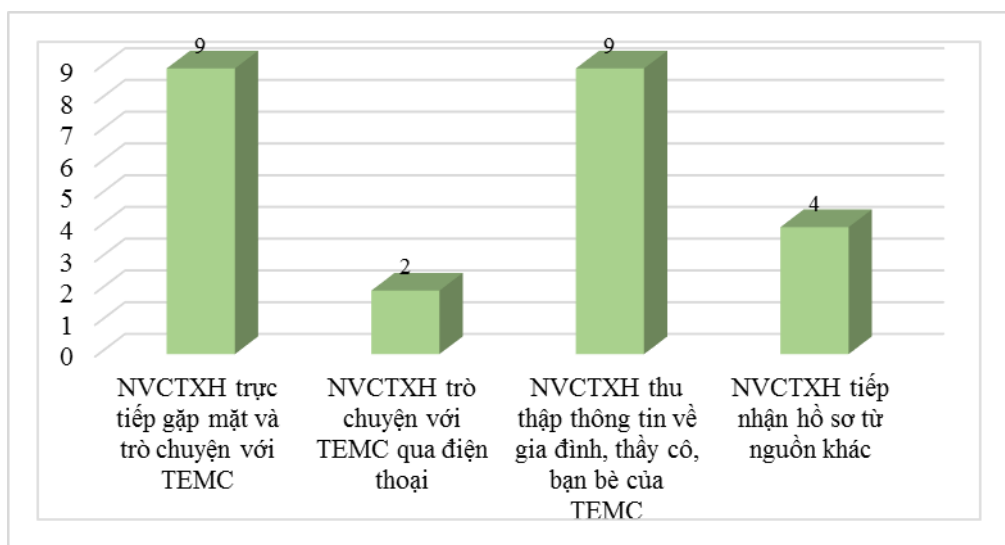
### **2.2.2. Hoạt động quản lý trường hợp**

QLTH là hoạt động rất quan trọng trong quá trình trợ giúp cho đối tượng của CTXH. Tăng cường năng lực, tiến tới trao quyền cho TC là mục tiêu hàng đầu của QLTH. Vì vậy, các hoạt động trợ giúp đối tượng tại Làng trẻ em SOS Hà Nội được Ban Giám đốc hết sức quan tâm và xác định là nhiệm vụ quan trọng tâm. TEMC là đối tượng đặc thù có tâm lý nhạy cảm xuất phát từ những thiếu hụt về tình thương yêu chăm sóc và những hạn chế về hoàn cảnh sống. Vì vậy, CTXHCN đòi hỏi đội ngũ CBQLTH phải có kiến thức chuyên môn vững vàng về các vấn đề liên quan đến đối tượng người yếu thế cần trợ giúp nói chung và TEMC nói riêng, kỹ năng chuyên nghiệp, sự chủ động và linh hoạt trong mỗi tình huống cụ thể.

Tại Làng trẻ em SOS Hà Nội, QLTH là quá trình tổ chức dịch vụ giúp đỡ TEMC giải quyết những khó khăn mà trẻ đang gặp phải và đáp ứng các nhu cầu cơ bản của trẻ một cách hiệu quả. CBQLTH làm nhiệm vụ kết nối TC tới các nguồn lực cá nhân và cộng đồng để giúp cho vấn đề của TC được giải quyết, giúp TC tăng cường khả năng tự giải quyết và đối phó với vấn đề của bản thân, thiết lập và thúc đẩy hệ thống cung cấp dịch vụ hoạt động hiệu quả, huy động nguồn lực xã hội nhằm đáp ứng nhu cầu của TC, hỗ trợ TC vượt qua những khó khăn về thể chất và tinh thần, phục hồi các chức năng xã hội, phòng chống và tăng cường khả năng ứng phó với các vấn đề có thể xảy ra. Trong quá trình hỗ trợ cho TEMC, CBQLTH luôn phải thực hiện tốt vai trò biện hộ, kết nối, điều phối và tạo điều kiện thuận lợi để trẻ có được cơ hội tiếp cận với các dịch vụ hỗ trợ hiệu quả nhất.

Hiện nay, quy trình QLTH đang được thực hiện tại Làng trẻ em SOS Hà Nội gồm 5 giai đoạn: tiếp nhận và đánh giá sơ bộ; lập kế hoạch trợ giúp; tổ

chức thực hiện; giám sát, rà soát; lượng giá và kết thúc. Các giai đoạn này được thực hiện nhằm trợ giúp TC đáp ứng nhu cầu, giải quyết vấn đề. Để đảm bảo cho tiến trình trợ giúp này, CBQLTH cần đảm bảo các yêu cầu về chuyên môn CTXH như: thiết lập mối quan hệ với TC; thu thập thông tin, cùng TC phân tích thông tin, đánh giá nhu cầu của TC; xây dựng kế hoạch trợ giúp TC theo mục tiêu đã xác định; đánh giá, liên kết, điều phối và thúc đẩy mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ; thiết lập và lưu giữ hồ sơ của TC.



**Biểu 2.10: Đánh giá của trẻ em mồ côi về hoạt động của nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn tiếp nhận và đánh giá (đơn vị tính: người)**

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

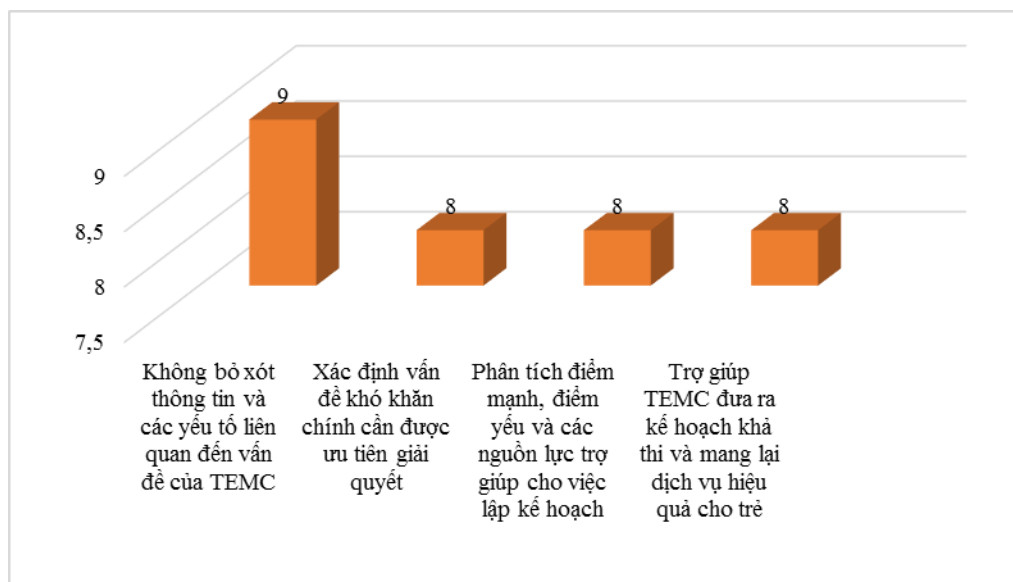
Từ dữ liệu của biểu 2.10 cho thấy trong giai đoạn tiếp nhận và đánh giá, phương pháp thu thập thông tin qua gia đình, thầy cô, bạn bè và gặp mặt trực tiếp được CBQLTH thực hiện nhiều nhất, thể hiện ở 9/9 lựa chọn của TEMC. Từ phương pháp thu thập thông tin, CBQLTH hiểu rõ hơn về hoàn cảnh, điều kiện sống, tâm lý, tình cảm, thái độ, hành vi của trẻ thông qua sự thể hiện của trẻ trong cuộc sống hàng ngày. “Để hiểu rõ những khó khăn mà trẻ đang gặp phải cũng như những nhu cầu mà trẻ cần được đáp ứng trong cuộc sống hàng ngày thì việc thường xuyên trò chuyện, chia sẻ với trẻ được cho là một phương pháp vô cùng hiệu quả để tạo ra sự gắn bó, tin tưởng giữa

*trẻ với CBQLTH” (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng). Bên cạnh đó, để có hướng giải quyết vấn đề cấp thiết của trẻ một cách kịp thời và hiệu quả thì việc quan sát, phát hiện ra những khó khăn, vướng mắc, bất ổn trong cuộc sống của trẻ là việc làm được CBQLTH rất quan tâm. “Lúc cháu mới vào đây cháu cảm thấy mọi thứ đều rất khó khăn. Cô Tâm đã giúp đỡ để cháu cảm thấy đỡ nhớ mẹ hơn và tập trung hơn vào việc học của mình. Cháu được học chung với các bạn trong nhóm học thêm cuối tuần do các cô chú sinh viên dạy. Nhờ đó cháu đã cảm thấy đỡ sợ môn tiếng Anh hơn và kết quả cũng cao hơn cô ạ”. (Nguồn: trích phỏng vấn sâu TEMC của Làng).*

Cũng từ kết quả khảo sát trên cho thấy chỉ có 4/9 TEMC được hỏi trả lời CBQLTH có quan tâm, chú trọng tới việc tìm hiểu thêm thông tin liên quan đến trẻ và những vấn đề của trẻ thông qua hoạt động thu thập, củng cố thông tin về trẻ từ hồ sơ của các cơ sở khác. Điều này là bởi: *“Làng trẻ SOS Hà Nội cũng như các Làng khác trong cả nước, trẻ thuộc đối tượng được tiếp nhận vào Làng đều phải đáp ứng được các tiêu chuẩn và điều kiện theo quy định; đều đã được điều tra, thu thập, củng cố thông tin để hoàn thiện hồ sơ. Mọi thông tin của trẻ đều được hồ sơ hóa và lưu trữ theo chế độ mật tại các gia đình SOS”. (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng). Việc trò chuyện và thu thập thông tin về trẻ qua điện thoại ít được NVCTXH tiến hành hơn với 2/9 ý kiến khảo sát của TEMC. “Hoạt động này thường chỉ áp dụng đối với một số ít trường hợp trẻ nhút nhát và khó tiếp cận ở thời gian đầu của giai đoạn tiếp cận và đánh giá vấn đề”. (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng).*

Để thu thập được đầy đủ những thông tin có giá trị liên quan đến vấn đề của TEMC thì việc CBQLTH vận dụng những kỹ năng của CTXH một cách nhuần nhuyễn là điều rất quan trọng. Thông qua kỹ năng đặt câu hỏi, phân tích thông tin, lắng nghe có phản hồi cùng với thái độ tôn trọng khi làm việc với trẻ sẽ giúp cho quá trình trao đổi thông tin hiệu quả hơn. Từ đó giúp

cho CBQLTH có được cái nhìn chi tiết và bao quát về những khó khăn của trẻ, hiểu được cảm xúc, suy nghĩ của trẻ, nắm được nhu cầu và những ý kiến của trẻ để giải quyết vấn đề đó. Thông tin cần khai thác không chỉ là những thông tin liên quan đến hoàn cảnh gia đình, tâm lý tình cảm, hành vi, thái độ, điểm mạnh điểm yếu của trẻ, các mối quan hệ có liên quan đến trẻ và vấn đề của trẻ mà còn là những thông tin liên quan đến nhu cầu hỗ trợ, những trải nghiệm của trẻ trước đây khi giải quyết vấn đề. Thông tin thu thập cần được phân tích và có sự khái quát theo dạng mô hình để làm căn cứ giúp CBQLTH cùng với trẻ xác định chính xác vấn đề của trẻ, từ đó xây dựng kế hoạch trợ giúp có tính khả thi.



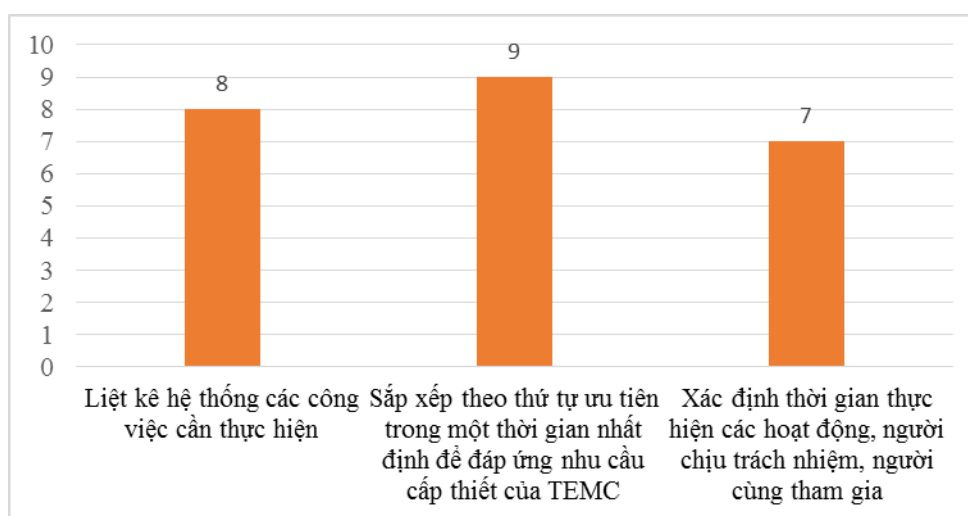
**Biểu 2.11: Đánh giá của trẻ em mồ côi về hoạt động của nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn xác định vấn đề** (đơn vị tính: người)

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Việc xác định vấn đề của trẻ được thực hiện thông qua các buổi tiếp xúc trực tiếp giữa CBQLTH với TEMC. Từ kết quả khảo sát cho thấy 100% TEMC đánh giá cao hoạt động trao đổi thông tin, trò chuyện trực tiếp của CBQLTH đối với trẻ để tìm hiểu về các yếu tố có liên quan đến vấn đề của trẻ. Những kỹ năng mà CBQLTH được trang bị đã được vận dụng trong quá trình trao đổi với

trẻ sẽ giúp cho vấn đề của trẻ từ từ được sáng tỏ, những điểm mạnh của trẻ được bộc lộ. Từ đó giúp cho việc trợ giúp trẻ đưa ra được một kế hoạch khả thi nhằm cải thiện tình trạng hiện tại của trẻ. *“Mỗi CBQLTH bên cạnh việc họ được trang bị đầy đủ những kiến thức chuyên môn về CTXH, kiến thức nền tảng về hành vi con người và các kiến thức xã hội khác với đối tượng TEMC thì họ cũng cần vận dụng một cách hiệu quả các kỹ năng phỏng vấn, lắng nghe, phân tích thông tin, phát hiện vấn đề giúp trẻ nhanh chóng vượt qua trạng thái tâm lý tiêu cực là điều vô cùng quan trọng trong giai đoạn đầu của hoạt động QLTH”* (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng).

Trong quá trình tiếp xúc với trẻ, CBQLTH cần phải luôn luôn duy trì lòng tin đối với trẻ, thể hiện thái độ tôn trọng trẻ, không phê phán thái độ hay hành vi chưa chuẩn mực của trẻ, luôn kiên nhẫn lắng nghe trẻ, giúp trẻ thấy được vấn đề của trẻ sẽ được bảo mật và những khó khăn của trẻ sẽ được hỗ trợ để giải quyết. Từ đó trẻ mới có thể tin tưởng, yên tâm chia sẻ những khó khăn mà trẻ đang gặp phải, những vấn đề mà trẻ đang cần được giúp đỡ. *“Thực tế, một số trường hợp vấn đề của trẻ được giải quyết xong ngay ở giai đoạn xác định vấn đề khi vấn đề của trẻ không quá phức tạp và CBQLTH đã phát huy một cách có hiệu quả kỹ năng trò chuyện, khơi gợi vấn đề. Bên cạnh đó cũng có những trường hợp CBQLTH cần có sự hội ý, trao đổi với các cán bộ khác để có thể đưa ra được những đánh giá chính xác nhất về vấn đề mà trẻ đang gặp phải. Từ đó giúp cho việc triển khai các hoạt động của kế hoạch trợ giúp cho trẻ một cách phù hợp và có hiệu quả nhất”*. (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng).



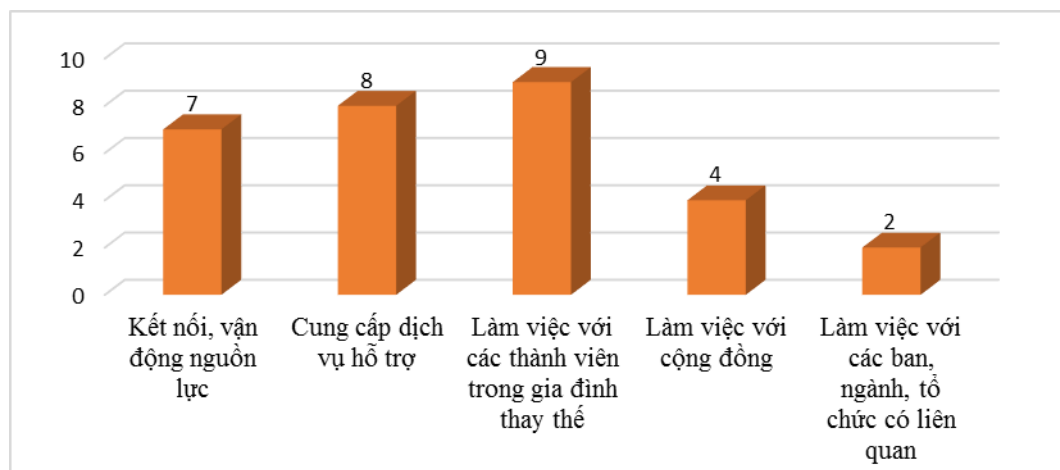
**Biểu 2.12: Đánh giá của trẻ em mồ côi về hoạt động của nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn lập kế hoạch (đơn vị tính: người)**

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Giai đoạn lập kế hoạch trợ giúp cho trẻ trong tiến trình QLTH không chỉ có sự tham gia của TEMC cùng với NVCTXH để đưa ra được một bản kế hoạch khả thi trợ giúp cho trẻ mà còn có sự tham gia của các bên cung cấp dịch vụ. “Trong kế hoạch đó, mỗi một mục tiêu trợ giúp cần phải được cân nhắc các yếu tố về sự cần thiết, hiệu quả mang lại, sự tham gia của trẻ và các bên liên quan, sắp xếp các công việc theo thứ tự ưu tiên trong một thời gian nhất định và nguồn lực hỗ trợ có thể huy động được”. (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng). Kết quả thu được từ biểu 2.12 cho thấy việc liệt kê hệ thống các công việc cần thực hiện, sắp xếp các công việc theo thứ tự ưu tiên trong một thời gian nhất định, xác định thời gian cho việc thực hiện các hoạt động và trách nhiệm của các bên tham gia là những hoạt động được TEMC đánh giá cao trong giai đoạn lập kế hoạch. Điều này được thể hiện ở các con số lần lượt là: 8/9, 9/9 và 7/9 ý kiến đánh giá của TEMC về hoạt động của NVCTXH. Cũng từ kết quả khảo sát trên cho thấy NVCTXH đã sử dụng những công cụ hỗ trợ như sơ đồ phả hệ, sơ đồ sinh thái, bảng phân tích điểm mạnh, điểm yếu của trẻ để hỗ trợ cho việc xây dựng kế hoạch trợ giúp cho trẻ



có được các mục tiêu cụ thể cùng với những hoạt động chi tiết mang tính khả thi, phù hợp với trẻ và các điều kiện để thực hiện.

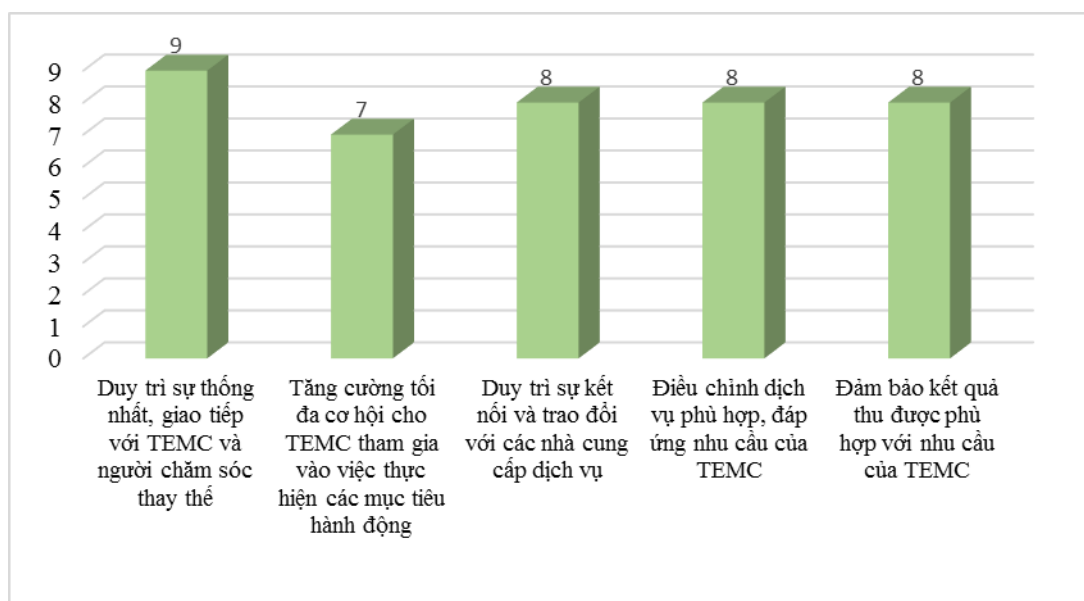


**Biểu 2.13: Đánh giá của trẻ em mồ côi về hoạt động của nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn tổ chức thực hiện kế hoạch** (đơn vị tính: người)

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Từ kết quả đánh giá của TEMC về giai đoạn tổ chức thực hiện cho thấy: CBQLTH cần chú ý đến tính chất, mức độ nghiêm trọng của vấn đề mà trẻ đang gặp phải; ảnh hưởng của vấn đề đó đối với cuộc sống của trẻ; những nhu cầu thiết yếu và các yếu tố cản trở việc đáp ứng các yêu cầu đó; các mối quan hệ có liên quan đến trẻ và mức độ tương tác của các mối quan hệ; điểm mạnh, điểm yếu, tiềm năng, nguồn lực và những tác động của các yếu tố xung quanh có liên quan đến trẻ và việc thực hiện các hoạt động hỗ trợ cho trẻ; những biện pháp đã được trẻ thực hiện và những trải nghiệm trước đó về việc giải quyết vấn đề của bản thân. Quá trình triển khai tổ chức thực hiện kế hoạch trợ giúp cho trẻ cần sử dụng sơ đồ phả hệ nhằm giúp cho CBQLTH nhận diện được các mối quan hệ trong gia đình của trẻ, nguồn gốc, tiểu sử của trẻ. Qua đó giúp xác định các mối quan hệ gia đình có phải là nguồn gốc của vấn đề của trẻ hay không, mấu chốt thực sự của vấn đề nằm ở đâu? Những tác động từ các yếu tố môi trường xung quanh đối với cuộc sống, tâm lý của trẻ và các thành viên có liên quan. “Để thực hiện việc đánh giá này, CBQLTH cần

dựa vào những thông tin đã thu thập được, phân tích và tổng hợp thông tin một cách chính xác. Điều này giúp cho CBQLTH có được sự phân tích chính xác vấn đề của trẻ, mức độ nghiêm trọng của những vấn đề đó, những ảnh hưởng tiêu cực đối với trẻ nếu như vấn đề đó không được giải quyết một cách kịp thời” (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng).



**Biểu 2.14: Đánh giá của trẻ em mồ côi về hoạt động của nhân viên công tác xã hội trong giai đoạn giám sát, rà soát (đơn vị tính: người)**

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Dựa trên cơ sở đánh giá của TEMC về hoạt động của NVCTXH trong giai đoạn giám sát, rà soát cho thấy với những đánh giá này sẽ giúp cho cả CBQLTH và TEMC kiểm tra các mục tiêu và các hoạt động để thực hiện cho mỗi một mục tiêu có được thực hiện hay không. Từ đó có sự điều chỉnh xem có cần củng cố hay mở rộng các bước hành động hay không hoặc thảo luận hành động thay thế nếu thấy cần thiết hoặc tiếp tục thực hiện các hoạt động của kế hoạch nếu mọi vấn đề đều đang cho thấy hiệu quả và sự phù hợp. Việc giám sát, rà soát và lượng giá một cách thường xuyên là rất quan trọng trong việc quyết định hướng đi và từng hoạt động đã được thống nhất triển khai. Trong quá trình giám sát, CBQLTH theo dõi những chuyển biến, thay đổi trong thái độ, hành vi của TEMC và những chuyển biến từ các yếu tố có liên

quan đến trẻ. Để thực hiện việc giám sát một cách có hiệu quả, NVCTXH cần lưu ý quá trình giám sát và lượng giá việc thực thực các hoạt động là việc làm đã được NVCTXH cùng với trẻ thống nhất đưa vào trong kế hoạch trợ giúp cho trẻ. Vì vậy, nếu trong quá trình triển khai các hoạt động có yếu tố cản trở việc thực hiện các hoạt động đã đề ra thì NVCTXH cùng với trẻ bàn bạc, trao đổi để có những can thiệp và điều chỉnh kịp thời. Đây là một việc làm đòi hỏi NVCTXH cần có kỹ năng giúp TEMC nhận thấy những điều chưa đạt được, nhận định nguyên nhân và bàn bạc giải pháp. Trong đó, NVCTXH phải thể hiện được kỹ năng lắng nghe, phân tích và phản hồi thông tin để trẻ cảm nhận được ở đây NVCTXH là người cùng với trẻ thực hiện mọi hoạt động trợ giúp trên tinh thần tôn trọng, không phê phán, không trách móc và đề cao vai trò trung tâm, sự tự tin và tự lực của TEMC trong việc đối phó và tìm ra giải pháp giải quyết những trở ngại đó. Song song với đó, đối với những tiến bộ của TEMC trong quá trình thực hiện kế hoạch trợ giúp, trẻ có những thay đổi tích cực về nhận thức, hành vi, thái độ thì CBQLTH cần có sự ghi nhận, khen ngợi, động viên, khích lệ để trẻ tiếp tục có những tiến bộ rõ hơn và cao hơn. *“Hiện nay nhu cầu trợ giúp về hoạt động QLTH tại Làng không phải là nhiều so với các nhu cầu khác của trẻ nhưng các cán bộ hiện đang được phân công phụ trách hoạt động này đang rất nỗ lực phát huy chuyên môn, kiến thức, kỹ năng về CTXHHCN nói chung và hoạt động QLTH nói riêng để hỗ trợ trẻ một cách có hiệu quả nhất.”* (Nguồn: trích phỏng vấn sâu cán bộ của Làng).

Kế hoạch trợ giúp cho TEMC giải quyết những khó khăn mà trẻ đang gặp phải trong đó có cả những thỏa thuận về mặt thời gian. Khi giới hạn thời gian cho từng hoạt động và cho cả kế hoạch đã hết, CBQLTH cùng với trẻ cần nhìn nhận và đánh giá lại toàn bộ quá trình trợ giúp, xem xét hiệu quả của từng hoạt động. Nếu kế hoạch trợ giúp cho trẻ đã đạt được hiệu quả đề ra, trẻ không còn cần đến sự trợ giúp của CBQLTH nữa thì quá trình hỗ trợ kết thúc. Nếu TEMC vẫn chưa thực sự an tâm và tự tin về bản thân đã có sức mạnh để đương đầu với những khó khăn trong tương lai và vẫn cần sự trợ giúp của

CBQLTH thì cả hai sẽ cùng nhau bàn bạc, trao đổi lại để đưa ra một bản kế hoạch trợ giúp mới phù hợp, có tính khả thi và mang lại hiệu quả cao hơn. Trong trường hợp, qua sự đánh giá hiệu quả của quá trình triển khai các hoạt động của kế hoạch trợ giúp cho TEMC mà không mang lại hiệu quả, khó khăn của trẻ không được giải quyết triệt để hoặc thậm chí vấn đề của trẻ lại trở nên nghiêm trọng hơn thì CBQLTH cần thảo luận thẳng thắn điều này với trẻ để quá trình hỗ trợ của CBQLTH với trẻ kết thúc và chuyển giao cho CBQLTH khác có khả năng hỗ trợ trẻ tốt hơn.

### **2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội**

Hiệu quả của CTXHCN trong trợ giúp TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội phụ thuộc vào nhiều yếu tố tác động. Trong đó chủ yếu là các yếu tố như: đặc điểm bản thân TEMC, đội ngũ NVCTXH, chính sách pháp luật của Nhà nước và thực trạng cơ sở vật chất của Làng. Các yếu tố này có ảnh hưởng đến quá trình TVTL và QLTH cho TEMC của Làng.

#### **2.3.1. Yếu tố đặc điểm bản thân trẻ em mồ côi**

TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội có những đặc điểm cơ bản khác so với trẻ em ngoài xã hội. Các em đều là TEMC cả cha lẫn mẹ hoặc là TEMC một bề mà người còn lại không có khả năng nuôi dưỡng hoặc là trẻ bị bỏ rơi, TECHCDB không nơi nương tựa. Tuy đa số các em đều còn thân nhân gần gũi như ông bà, cô dì, chú bác, hoặc anh chị em ruột nhưng do cuộc sống khó khăn, do yếu tố sức khỏe nên hầu hết trong số họ rất ít có điều kiện quan tâm đến cuộc sống của các em khi các em đã được gửi vào Làng. Cá biệt có trường hợp người thân bỏ mặc trẻ không liên lạc, không thăm nom nên khi trẻ có vấn đề khó khăn cần kết hợp với thân nhân để cùng giải quyết vấn đề của trẻ thì không thể kết hợp được hoặc có kết hợp nhưng không đem lại hiệu quả. Chính vì vậy nhiều trẻ có những suy nghĩ, hành vi tiêu cực về gia đình gốc của mình. Trẻ bị mất niềm tin, tình yêu thương với những người ruột thịt. Trẻ cảm thấy

mình bị bỏ rơi, cô lập, không có người thân để nương tựa. Điều này cũng ảnh hưởng rất lớn đến việc định hướng trẻ về cội nguồn của mình khi trưởng thành. Có thể thấy rằng khá nhiều TEMC tại Làng bị ảnh hưởng tâm lý. Nhiều trẻ do không được quan tâm chăm sóc nuôi dưỡng chu đáo nên sức khỏe bị yếu kém, còi xương, chậm phát triển cả thể lực lẫn trí lực. Nhiều trẻ trước khi vào Làng do không được tiếp xúc với thế giới bên ngoài nhiều, không được đến trường nên rất nhút nhát, mặc cảm, tự ti, tiếp thu kém. Nhiều trẻ thì lại thiếu sự quan tâm dạy dỗ của người thân, trẻ quen chơi lêu lổng, tự do, lười nhác, nghiện game, bỏ học, đánh nhau. Nhiều trẻ sống khép kín, trông chờ, ỉ lại, thiếu sự chủ động tham gia vào các hoạt động chung cũng như các hoạt động tự chăm sóc, phục vụ chính bản thân mình. Đặc biệt đối với các em đang ở độ tuổi dậy thì có nhiều thay đổi về tâm lý. Các em luôn có nhu cầu khẳng định và thể hiện bản thân, cùng với những trải nghiệm khó khăn trong cuộc sống trước đó dẫn đến những đặc điểm tâm lý rất phức tạp. Tất cả những yếu tố đó đã khiến cho việc trợ giúp CTXHCN đối với TEMC trở nên khó khăn. Những khó khăn này là thách thức rất lớn đối với những người làm CTXH và đó là yếu tố quan trọng có ảnh hưởng lớn đến kết quả của CTXHCN trong trợ giúp cho TEMC.

**Bảng 2.3: Mức độ ảnh hưởng của yếu tố bản thân trẻ em mồ côi tới công tác xã hội cá nhân**

Yếu tố đặc điểm trẻ em mồ côi	Mức độ ảnh hưởng	
	Ảnh hưởng	Không ảnh hưởng
<b>Hoàn cảnh gia đình</b>	100%	0%
<b>Đặc điểm về thể chất</b>	86,7%	13,3%
<b>Đặc điểm về tâm lý</b>	93,3%	6,7%
<b>Đặc điểm về nhu cầu</b>	80%	20%
<b>Đặc điểm về xã hội</b>	66,7%	33,3%

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Kết quả khảo sát được thể hiện tại bảng 2.2 cho thấy với 15 cán bộ của Làng tham gia thực hiện khảo sát mức độ ảnh hưởng của yếu tố bản thân TEMC tới CTXHHCN đã cho thấy các yếu tố thuộc về đặc điểm của TEMC có ảnh hưởng rất lớn đến CTXHHCN trong trợ giúp TEMC. Trong đó, yếu tố về hoàn cảnh gia đình và yếu tố đặc điểm tâm lý có mức độ ảnh hưởng lớn nhất với 100% và 93,3% ý kiến nhận xét từ chính những cán bộ của Làng trực tiếp tham gia các hoạt động hỗ trợ cho trẻ. Các yếu tố về đặc điểm thể chất và đặc điểm nhu cầu của TEMC cũng có ảnh hưởng lớn đến hoạt động CTXHHCN với tỷ lệ đánh giá lần lượt là 86,7% và 80%. Yếu tố thuộc về đặc điểm xã hội có mức ảnh hưởng thấp hơn với tỷ lệ 66,7% ý kiến đánh giá của TEMC.

### ***2.3.2. Yếu tố thuộc về đội ngũ cán bộ, nhân viên công tác xã hội***

NVCTXH là những người tiếp xúc trực tiếp với TEMC, thực hiện các hoạt động chuyên môn với TEMC. Họ đóng vai trò rất quan trọng trong việc trợ giúp trẻ giải quyết các vấn đề mà trẻ đang gặp phải. Họ là cầu nối giữa trẻ với các nguồn lực hỗ trợ từ cộng đồng, giáo dục, chăm sóc, nuôi dưỡng và đảm bảo các quyền lợi chính đáng của trẻ. Trong đó các hoạt động CTXHHCN của NVCTXH như TVTL và QLTH có ý nghĩa và có vai trò rất lớn trong việc trợ giúp cho TEMC vượt qua những khó khăn trở ngại của bản thân, tự nâng cao năng lực, hướng tới tương lai tốt đẹp hơn.

**Bảng 2.4: Mức độ ảnh hưởng của đội ngũ nhân viên công tác xã hội tới công tác xã hội cá nhân**

Yếu tố đội ngũ nhân viên công tác xã hội	Mức độ ảnh hưởng				
	Ảnh hưởng rất nhiều	Ảnh hưởng nhiều	Ảnh hưởng vừa	Ảnh hưởng ít	Không ảnh hưởng
<b>Trình độ đào tạo</b>	26%	44%	25%	5%	0%
<b>Kiến thức</b>	34%	41%	17%	8%	0%
<b>Kỹ năng</b>	55%	39%	5%	1%	0%
<b>Kinh nghiệm</b>	51%	26%	18%	5%	0%
<b>Thái độ</b>	57%	31%	9%	3%	0%
<b>Tinh thần trách nhiệm</b>	67%	25%	8%	0%	0%

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Thực tế số lượng NVCTXH tại Làng SOS Hà Nội hiện nay có trình độ chuyên môn về CTXH còn có phần hạn chế. Một số NVCTXH của Làng không được đào tạo chuyên ngành CTXH mà họ được đào tạo qua các chuyên ngành khác như: sư phạm, luật, tâm lý nên họ cũng gặp rất nhiều khó khăn trong việc thực hiện các bước của quy trình TVTL và quy trình QLTH trợ giúp cho TEMC. Làng SOS Hà Nội hiện nay chưa có được một bộ phận chuyên nghiệp làm công tác TVTL cho trẻ, giúp trẻ chia sẻ, giải quyết những khó khăn về tâm sinh lý mà trẻ khó có thể chia sẻ với các bà mẹ cũng như các nhân viên khác; đánh giá sàng lọc những bệnh lý về tâm lý trợ giúp cho trẻ có được tinh thần lành mạnh vui tươi, tin tưởng vào cuộc sống để hòa nhập cộng đồng. Đối với những trường hợp trẻ có vấn đề về tâm lý ở mức cần đến sự can thiệp chuyên sâu của chuyên gia tâm lý thì Ban Giám đốc của Làng phải tìm đến sự trợ giúp của một số đơn vị có hoạt động liên quan về lĩnh vực trẻ em. Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn các ý kiến đều cho rằng năng lực của đội ngũ NVCTXH của Làng có ảnh hưởng đến việc thực hiện trợ giúp CTXH CN

đối với TEMC. Năng lực của đội ngũ NVCTXH của Làng bao gồm các yếu tố: trình độ chuyên môn, kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, thái độ, tinh thần trách nhiệm. Những yếu tố này tác động trực tiếp tới quá trình trợ giúp, hiệu quả của việc trợ giúp đối với TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội. Trong đó tinh thần trách nhiệm, thái độ, kỹ năng, kinh nghiệm là 4 trong 6 yếu tố thuộc về NVCTXH được trẻ đánh giá có mức độ ảnh hưởng lớn tới CTXHHCN với tỷ lệ đánh giá lần lượt là 67%, 57%, 55%, 51%. Cũng từ đánh giá trên của TEMC cho thấy trình độ đào tạo và kiến thức của NVCTXH có mức độ ảnh hưởng lớn ít hơn tới CTXHHCN với tỷ lệ thấp lần lượt là 26% và 34%.

Ban Giám đốc của Làng luôn coi trọng chất lượng và hiệu quả trợ giúp của đội ngũ cán bộ NVCTXH đối với trẻ. Chính vì vậy, đội ngũ NVCTXH của Làng luôn được tạo điều kiện và động viên tự nâng cao năng lực nhằm đáp ứng tốt nhiệm vụ được giao. Hàng năm, đội ngũ NVCTXH được luân phiên tham gia các khóa tập huấn ngắn hạn và dài hạn về CTXH với các nội dung thiết thực và phù hợp với đối tượng TEMC. Nhờ đó, năng lực, trình độ, kinh nghiệm, kỹ năng nghề nghiệp của mỗi cán bộ, NVCTXH của Làng đang từng bước được nâng cao. Tuy nhiên, trong thực tế đôi khi một số NVCTXH không có đủ thời gian để tiếp xúc với trẻ để tìm hiểu tâm tư, tình cảm, nguyện vọng của các em. TEMC vốn dĩ là đối tượng dễ bị tổn thương và thiếu thốn sự quan tâm chăm sóc. Chính điều này đòi hỏi NVCTXH phải luôn gần gũi, thấu hiểu tâm lý, nhu cầu của trẻ, cung cấp các dịch vụ hỗ trợ và các biện pháp phù hợp để tháo gỡ những khó khăn cho trẻ. Điều này có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả trợ giúp của hoạt động TVTL và hoạt động QLTH trong CTXHHCN trợ giúp TEMC.

Bên cạnh đội ngũ NVCTXH là đội ngũ các bà mẹ/bà dì SOS. Họ là những người đã hy sinh cuộc sống riêng tư để vào Làng trực tiếp chăm sóc, nuôi dưỡng và dành trọn vẹn tình cảm yêu thương đối với những đứa trẻ phải chịu nhiều thiệt thòi. Khi vào Làng, họ được đào tạo những kỹ năng cơ bản về



chăm sóc, giáo dục TEMC. Họ có trái tim nhân hậu, tấm lòng bao dung, sức chịu đựng, sự kiên nhẫn, tinh thần trách nhiệm cao và tình yêu thương con trẻ vô bờ bến. Tuy nhiên họ cũng gặp rất nhiều khó khăn trong việc chăm sóc, giáo dục, trợ giúp trẻ. Nguyên nhân chính là vì họ có nhiều hạn chế về nhận thức và kỹ năng. Nhất là các kỹ năng thấu cảm, lắng nghe và kiểm soát cơn tức giận. Nhiều khi, do đặc điểm tính cách của trẻ quậy phá, chống đối, cùng với áp lực từ việc các bà mẹ phải chăm sóc cho từ 6 - 8 trẻ trong một nhà khiến một số bà mẹ bị căng thẳng tinh thần nên có những hành vi làm tổn thương trẻ như đánh, la mắng, miệt thị hoặc trừng phạt trẻ. Điều này khiến cho việc tạo dựng niềm tin tuyệt đối ở trẻ chưa thực sự cao, chưa thực sự mang lại cho TEMC một môi trường sống an toàn và thân thiện. Thực tế cho thấy một số TEMC lại có cảm giác cô đơn, mặc cảm, buồn tủi trong chính ngôi nhà thứ hai của mình do khó khăn trong việc tạo dựng mối quan hệ tình cảm mẹ con, anh chị em. Đây chính là một trong số các yếu tố gây ra khó khăn cho các hoạt động CTXHCVN trợ giúp TEMC của Làng.

### ***2.3.3. Yếu tố thuộc về chính sách***

Chăm sóc, bảo vệ và giáo dục cho TEMC luôn là mục tiêu gắn liền với chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Nhằm thực hiện mục tiêu đó, Đảng và Nhà nước ta bên cạnh việc xây dựng nhiều chính sách với mục tiêu góp phần trợ giúp TECHCĐB nói chung và TEMC nói riêng, Nhà nước ta còn liên tục điều chỉnh, bổ sung các chính sách để giải quyết kịp thời những vấn đề phát sinh liên quan đến trẻ em, phù hợp với thực tiễn xã hội Việt Nam và từng bước hội nhập với luật pháp quốc tế. Tất cả những nỗ lực đó của Đảng và Nhà nước có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả CTXH trong trợ giúp trẻ em nói chung và TEMC nói riêng.

**Bảng 2.5: Mức độ ảnh hưởng của cơ chế chính sách đối với công tác xã hội cá nhân**

Yếu tố chính sách	Mức độ ảnh hưởng				
	Ảnh hưởng rất nhiều	Ảnh hưởng nhiều	Ảnh hưởng vừa	Ảnh hưởng ít	Không ảnh hưởng
<b>Đầy đủ</b>	91%	5%	2%	1%	1%
<b>Phù hợp</b>	88%	7%	3%	1%	1%
<b>Kịp thời</b>	90%	5%	3%	1%	1%
<b>Thủ tục hành chính</b>	72%	11%	5%	7%	5%
<b>Hướng dẫn của NVCTXH</b>	83%	10%	4%	2%	1%
<b>Quy định của Làng</b>	75%	13%	7%	5%	0%

(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)

Từ bảng 4 cho thấy phần lớn ý kiến khảo sát đều đánh giá rất cao mức độ ảnh hưởng của yếu tố chính sách đối với hiệu quả hoạt động CTXHHCN trong việc trợ giúp cho trẻ. Các yếu tố về sự đầy đủ và kịp thời có ảnh hưởng lớn với 91% và 90% ý kiến đánh giá, sự phù hợp của cơ chế chính sách cùng với sự hướng dẫn của NVCTXH cũng có nhiều ảnh hưởng đến CTXHHCN đối với TEMC của Làng với tỷ lệ là 88% và 83%. Bên cạnh những chính sách tác động trực tiếp đến đối tượng TEMC của Làng thì những quy định chung của SOS Việt Nam cũng có tới 75% ý kiến đánh giá ở mức độ ảnh hưởng rất nhiều. Yếu tố thủ tục hành chính có tỷ lệ thấp hơn với 72%. Nhìn chung cơ chế chính sách có mức độ ảnh hưởng cao đối với hoạt động CTXHHCN trợ giúp TEMC của Làng trẻ em SOS Hà Nội. Điều này khẳng định rõ tầm quan trọng của hệ thống chính sách pháp luật hiện nay mà TEMC đang được thụ hưởng từ những nỗ lực của Đảng và Nhà nước ta trong công tác chăm sóc, giáo dục và bảo vệ trẻ em. Những chính sách đang có ảnh hưởng lớn đến CTXHHCN trợ giúp TEMC của Làng trẻ em SOS Hà Nội gồm:

Luật Trẻ em năm 2016 thay thế cho Luật Bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em sửa đổi năm 2004, trong đó có điều chỉnh các quy định cho phù hợp hơn với thực tiễn, nhằm đáp ứng nhu cầu bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em. Đảng và Nhà nước ta đã tích cực xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp lý nhằm mục đích đảm bảo sự đồng bộ, thống nhất, đáp ứng một cách kịp thời và điều chỉnh pháp luật về bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em, trong đó có nhóm TEMC.

Chương trình quốc gia bảo vệ trẻ em giai đoạn 2011 - 2015 được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 267/QĐ-TTg ngày 22/02/2011, trong đó triển khai xây dựng dự án bảo vệ trẻ em và nhân rộng các mô hình hỗ trợ cho TECHCDB dựa vào cộng đồng với mục tiêu là 90% TEMC được chăm sóc.

Quyết định số 647/QĐ-TTg ngày 26/4/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án chăm sóc TEMC không nơi nương tựa, trẻ em bị bỏ rơi, trẻ nhiễm HIV/AIDS, trẻ em là nạn nhân của chất độc hóa học, trẻ em khuyết tật nặng và trẻ em bị ảnh hưởng bởi thiên tai, thảm họa giai đoạn 2013 - 2020 nhằm huy động sự tham gia của xã hội và gia đình trong việc chăm sóc, trợ giúp TECHCDB hòa nhập cuộc sống. Phấn đấu đến năm 2020 có 95% TECHCDB được nhận sự trợ giúp và được cung cấp các dịch vụ xã hội phù hợp, nâng cấp cơ sở vật chất và trang thiết bị cho các cơ sở BTXH và nhà xã hội để đủ điều kiện chăm sóc TECHCDB.

Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg ngày 25/3/2010 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Đề án phát triển nghề CTXH giai đoạn 2010 - 2020 nhằm phát triển CTXH trở thành một nghề ở Việt Nam, nâng cao nhận thức của toàn xã hội về nghề CTXH; xây dựng đội ngũ cán bộ, viên chức, nhân viên và cộng tác viên CTXH đủ về số lượng, đạt về chất lượng gắn với phát triển hệ thống cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH tại các cấp.

Quyết định số 112/QĐ-TTg ngày 22/01/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Chương trình phát triển CTXH giai đoạn 2021 - 2030 nhằm tiếp tục

đẩy mạnh phát triển CTXH tại các ngành, các cấp, phù hợp với điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của đất nước theo từng giai đoạn; đảm bảo nâng cao nhận thức của toàn xã hội về CTXH; đẩy mạnh xã hội hóa, nâng cao chất lượng dịch vụ CTXH trên các lĩnh vực, đáp ứng nhu cầu cung cấp dịch vụ CTXH của người dân, hướng tới mục tiêu phát triển xã hội công bằng và hiệu quả.

Quyết định số 23/QĐ-TTg ngày 07/01/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình hành động quốc gia vì trẻ em giai đoạn 2021 - 2030 nhằm mục tiêu đảm bảo thực hiện các quyền của trẻ em; phát triển toàn diện trẻ em, chăm sóc sức khỏe, dinh dưỡng; bảo vệ, giáo dục, đáp ứng các nhu cầu vui chơi giải trí và sự tham gia của trẻ vào các vấn đề của trẻ em.

Hệ thống các chính sách nêu trên thể hiện rõ sự quan tâm của Đảng và Nhà nước ta đối với trẻ em nói chung, trong đó có nhóm đối tượng là TEMC. Vì vậy hệ thống chính sách pháp luật có ảnh hưởng rất lớn đối với hoạt động CTXHHCN trong việc trợ giúp TEMC tại các Làng trẻ em nói chung.

Tuy nhiên bên cạnh những chính sách pháp luật đã phát huy hiệu quả trợ giúp cho đối tượng TEMC như trên thì trong thực tế hiện nay vẫn còn một số chính sách vẫn chưa tạo ra được những thuận lợi cho những trường hợp trẻ có cuộc sống khó khăn đủ tiêu chuẩn để được hưởng trợ cấp xã hội. Hiện nay số lượng TEMC cha hoặc mẹ người còn lại bỏ đi mất tích, hoặc ốm đau, chiếm số lượng rất lớn trong tổng số TEMC nhưng khi thực hiện các thủ tục để trẻ được công nhận là TEMC được hưởng các chính sách trợ giúp còn gặp nhiều khó khăn, phức tạp. Đây là những khó khăn lớn đối với một bộ phận không nhỏ TEMC của Làng trẻ em SOS Hà Nội. Ngoài ra, chế độ đãi ngộ đối với NVCTXH làm công tác trẻ em còn có nhiều hạn hẹp. Hiện tại số lượng cán bộ, NVCTXH của Làng còn khá mỏng, chưa thực sự đủ để đáp ứng so với số lượng và nhu cầu trợ giúp của đối tượng hiện nay của Làng. Trong khi đó, phần lớn đội ngũ NVCTXH đang hưởng mức lương phục vụ hệ số tương đối thấp, chưa tương xứng với với những khó khăn, vất vả từ công việc của

họ. Do đó dẫn đến việc họ luôn phải lo làm thêm những công việc khác để tăng thu nhập cho gia đình. Để yên tâm thực hiện nhiệm vụ thì NVCTXH trước hết phải lo được cuộc sống cho chính mình thì mới có thể trợ giúp được tốt nhất cho đối tượng. Điều này ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình thực hiện nhiệm vụ trợ giúp của CTXHHCN đối với TEMC của Làng.

#### **2.3.4. Yếu tố thuộc về cơ sở vật chất**

TEMC là đối tượng chịu nhiều thiệt thòi, bị tổn thương tâm lý do những biến cố của cuộc sống. Vì vậy, môi trường sống và các điều kiện về cơ sở vật chất là một trong các yếu tố ảnh hưởng đến CTXHHCN trong trợ giúp TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội. Việc đảm bảo các yếu tố điều kiện cơ sở vật chất cơ bản phục vụ cho nhu cầu học tập, sinh hoạt và vui chơi hàng ngày của trẻ đã và được thực hiện rất tốt trong điều kiện hiện nay của Làng.

**Bảng 2.6: Mức độ ảnh hưởng của cơ sở vật chất đối với công tác xã hội cá nhân**

Yếu tố cơ sở vật chất	Mức độ ảnh hưởng				
	Ảnh hưởng rất nhiều	Ảnh hưởng nhiều	Ảnh hưởng vừa	Ảnh hưởng ít	Không ảnh hưởng
Đầy đủ	83%	12%	5%	0%	0%
Đáp ứng được nhu cầu	75%	19%	4%	2%	0%
Chưa đầy đủ	81%	13%	6%	0%	0%
Chưa đáp ứng nhu cầu	98%	2%	0%	0%	0%

*(Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2021 tại Làng SOS Hà Nội)*

Với đánh giá trên của TEMC về mức độ ảnh hưởng của yếu tố cơ sở vật chất đối với CTXHHCN cho thấy cơ sở vật chất có ảnh hưởng lớn đối với chất lượng và hiệu quả của hoạt động CTXHHCN trong việc trợ giúp cho TEMC của Làng. Phần lớn ý kiến đánh giá của trẻ đều cho thấy sự đầy đủ của

cơ sở vật chất thiết yếu phục vụ đời sống sinh hoạt, học tập và vui chơi có ý nghĩa lớn đối với sự phát triển toàn diện của trẻ. Điều này được thể hiện rất rõ ở tỷ lệ 83% ý kiến cho rằng sự đáp ứng đầy đủ về các điều kiện cơ sở vật chất và 98% ý kiến cho rằng yếu tố cơ sở vật chất nếu không được đáp ứng đầy đủ sẽ ảnh hưởng rất nhiều đến CTXHHCN trong quá trình trợ giúp cho TEMC.

Trong mỗi gia đình thay thế của Làng hiện nay đều được trang bị đầy đủ bàn, ghế, giá sách, giường, tủ, quạt, đèn, ti vi và không gian sinh hoạt chung cho trẻ. Đồ dùng sinh hoạt cá nhân, sách vở, đồ dùng học tập đều được đảm bảo đáp ứng nhu cầu cơ bản của các em. Trong mỗi gia đình có từ 6 - 8 em ở các độ tuổi khác nhau chung sống như anh chị em ruột thịt. Riêng đối với những trẻ trai từ đủ 14 tuổi sẽ được sống tại lưu xá thanh niên. Dù ở trong các gia đình hay ở khu lưu xá thì mọi điều kiện sinh hoạt và học tập của các em đều được đảm bảo. Làng đã xây dựng khu vui chơi, giải trí, thể dục, thể thao chuyên dụng với 01 sân vận động để các em có thể tham gia các trận đấu bóng đá mini và các dụng cụ thể dục thể thao phù hợp với trẻ. Đây là nơi các em được thỏa sức chơi đùa vui vẻ ở ngoài trời cùng với nhau sau các giờ học. Các em được vận động thể chất, cải thiện tinh thần, trò chuyện, chia sẻ, thiết lập và gắn kết mối quan hệ anh, chị, em, bạn bè. Bên cạnh đó, không gian sống, môi trường, cảnh quan của Làng hiện nay có vai trò lớn trong việc giúp cho trẻ có được cảm giác bình yên, thoải mái với bầu không khí trong lành và yên tĩnh. Tuy nhiên do những hạn chế về điều kiện tài chính nên hiện nay một số hạng mục đã bị xuống cấp, cần được sửa chữa. Điều này đã hạn chế phần nào tới sự chủ động tham gia của trẻ vào hoạt động vui chơi, giải trí. Đồng thời ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả các hoạt động chăm sóc, giáo dục cho trẻ.

## TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Từ kết quả nghiên cứu thực trạng TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội cho thấy tình hình và hiệu quả hoạt động CTXHHCN tại Làng hiện nay. Trong những năm qua, CTXHHCN đã dần được chú trọng trong việc trợ giúp cho TEMC của Làng. Đặc biệt là hiệu quả trợ giúp của các hoạt động TVTL và QLTH đối với TEMC. Việc áp dụng thường xuyên và có hiệu quả quy trình chuẩn cho các hoạt động trên đã mang lại hiệu quả trợ giúp cao đối với TEMC của Làng. Các hoạt động trợ giúp của đội ngũ NVCTXH trong CTXHHCN nói chung và trong các quy trình TVTL và QLTH đã mang lại những chuyển biến tích cực đối với TEMC. Bên cạnh đó, các hoạt động phát triển mạng lưới liên kết trẻ nhằm giúp trẻ tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ khác cũng góp phần đáp ứng nhu cầu của trẻ. Các yếu tố thuộc về đặc điểm của bản thân TEMC, đội ngũ NVCTXH, chính sách pháp luật có liên quan và điều kiện về cơ sở vật chất là những yếu tố được tập trung phân tích nhằm thấy rõ được hoạt động CTXHHCN chịu tác động của những yếu tố đó đối với hiệu quả trợ giúp cho TEMC giải quyết những vấn đề khó khăn, tự lực, tự tin hòa nhập cộng đồng. Mặc dù tính chuyên nghiệp của CTXHHCN trong trợ giúp TEMC tại Làng còn chưa thực sự cao do đây là một lĩnh vực khá mới mẻ, song trong thực tiễn CTXHHCN đã bước đầu mang lại kết quả tích cực. Tuy nhiên, CTXHHCN tại đây vẫn rất cần có những giải pháp cụ thể và đồng bộ hơn nữa và cần phải xây dựng một quy trình trợ giúp chuyên nghiệp mang tính đặc thù phù hợp với đối tượng TEMC cần được trợ giúp của Làng.

## **CHƯƠNG 3**

# **MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG TRỢ GIÚP TRẺ EM MỒ CÔI TẠI LÀNG TRẺ EM SOS HÀ NỘI**

### **3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp**

#### ***3.1.1. Đảm bảo tiếp cận dựa trên quyền của trẻ***

Việt Nam đã chính thức phê chuẩn Công ước quốc tế về quyền trẻ em, trong đó có quyền được hưởng ASXH, được chăm sóc, nuôi dưỡng, được đối xử bình đẳng, được hưởng nền giáo dục có chất lượng và được đảm bảo mức sống thích đáng để phát triển về thể chất, trí tuệ, tinh thần, đạo đức và xã hội. Luật Trẻ em số 102/2016/QH13 được Quốc hội khóa XIII ban hành ngày 05/4/2016 quy định về 25 quyền của trẻ em, trong đó có các quyền như: được đảm bảo ASXH, được chăm sóc thay thế; được giáo dục, học tập; được vui chơi, giải trí; được bảo vệ trước trước rủi ro, mất mát, nguy hại. Cùng với đó, chúng ta còn có rất nhiều văn bản dưới Luật hướng dẫn thi hành chi tiết các điều khoản có liên quan đến trẻ em và TECHCDB. Vì vậy, việc đề xuất các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả CTXHHCN phải đảm bảo các điều kiện nhằm tạo cơ hội tốt nhất cho TEMC được chăm sóc, nuôi dưỡng, học tập, phát triển và hòa nhập xã hội. Cần đảm bảo quyền trẻ em trong mọi hoạt động CTXH nói chung và CTXHHCN nói riêng để đảm bảo mục tiêu TEMC là trung tâm nhận được mọi lợi ích phù hợp.

#### ***3.1.2. Đảm bảo tính mục tiêu***

Mục tiêu CTXHHCN trợ giúp TEMC là mục tiêu quan trọng của Làng trẻ em SOS Hà Nội. Việc xác định và lựa chọn được các mục tiêu phù hợp, kết hợp với các biện pháp thực hiện hiệu quả là một nguyên tắc quan trọng mà Ban Giám đốc, các cán bộ quản lý, các bộ phận và toàn thể nhân viên của Làng



mong muốn. Vì vậy, khi đề xuất các biện pháp nâng cao hiệu quả CTXHHCN trợ giúp TEMC cần phải gắn với những mục tiêu phát triển chung của Làng. Các biện pháp của Làng phải nhắm đến mục tiêu đảm bảo TEMC được bình đẳng về cơ hội phát triển, tự tin và hòa nhập cuộc sống, trẻ được tạo các điều kiện tốt nhất để phát triển tối đa và toàn diện sức mạnh của bản thân, tự lực vươn lên, hạn chế khó khăn do hoàn cảnh gây ra và hướng tới cuộc sống tốt đẹp hơn trong tương lai.

### ***3.1.3. Đảm bảo tính thống nhất và đồng bộ trong các hoạt động trợ giúp***

Tính thống nhất và đồng bộ theo chương trình hoạt động chung đòi hỏi Ban Giám đốc phải xem hoạt động CTXH trợ giúp TEMC là một trong các hoạt động trọng tâm của Làng trẻ em SOS Hà Nội. Trong đó bao gồm các mối quan hệ có sự ảnh hưởng lẫn nhau giữa quản lý chuyên môn, quản lý nhân sự, quản lý cơ sở vật chất và việc triển khai có hiệu quả các chính sách có liên quan tới đối tượng TEMC của Làng. Từ đó kết hợp hài hòa giữa các hoạt động nhằm mang đến hiệu quả cao hơn trong việc trợ giúp cho trẻ. Bên cạnh việc đẩy mạnh hoạt động CTXHHCN nhằm trợ giúp cho từng trẻ, cũng cần tạo ra các hoạt động trợ giúp mang tính tương tác giữa các em với nhau nhằm tháo gỡ vấn đề chung của cả nhóm. Qua đó, các em nhận được nhiều hơn sự hỗ trợ trong học tập, sinh hoạt, vui chơi, giải tỏa tâm lý và hòa nhập. Từ đó đề xuất biện pháp tổ chức hoạt động CTXH phù hợp với thực tế đối tượng TEMC của Làng, hướng tới nâng cao hiệu quả hoạt động CTXHHCN trong việc trợ giúp cho trẻ ở mức cao nhất.

### ***3.1.4. Đảm bảo tính phù hợp với đặc điểm của trẻ em mồ côi***

CTXHHCN trợ giúp TEMC là một hoạt động chuyên môn trong tổng thể các hoạt động của Làng trẻ em SOS Hà Nội. Tuy nhiên, do tính chất đặc thù về đối tượng trợ giúp ở đây là những trẻ em thiếu thốn về mặt tình cảm, khó khăn về điều kiện vật chất nên các hoạt động CTXHHCN cần phải mang tính

đặc thù riêng. CTXHHCN đối với TEMC là một phương pháp của CTXH thông qua tiến trình giúp đỡ khoa học và chuyên nghiệp, nhằm can thiệp, hỗ trợ TEMC. Điều này được thể hiện trong tất cả các khâu từ xây dựng kế hoạch trợ giúp TEMC mang tính tổng thể đến việc tổ chức chỉ đạo chuyên môn, phát triển nguồn nhân lực, kiểm tra đánh giá các hoạt động trợ giúp, phối hợp thực hiện giữa các bên liên quan. Cần thực hiện kết hợp hài hòa các hoạt động hỗ trợ CTXHHCN đối với các đối tượng TEMC của Làng với việc cân nhắc kỹ lưỡng việc áp dụng từng hoạt động CTXHHCN với mỗi đối tượng TEMC cụ thể để đảm bảo mang lại cho trẻ sự trợ giúp phù hợp và hiệu quả nhất.

### **3.2. Các giải pháp công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hà Nội**

#### ***3.2.1. Hoàn thiện hệ thống luật pháp, chính sách về lĩnh vực công tác xã hội đối với trẻ em mồ côi***

CTXH là một nghề mới ở Việt Nam, với nhiệm vụ tham gia trợ giúp cho rất nhiều nhóm đối tượng xã hội, trong đó có TEMC. Trong quá trình thực hiện các hoạt động trợ giúp, NVCTXH phải thực hiện các hoạt động kết nối, duy trì mối quan hệ với rất nhiều các cơ quan, đoàn thể, các tổ chức chính trị - xã hội liên quan để trợ giúp cho TC. Đồng thời, khi thực hiện hoạt động CTXHHCN, NVCTXH rất cần sự phối hợp chặt chẽ, kịp thời và có trách nhiệm của các bên tham gia, đặc biệt là đối với những trường hợp cần trợ giúp khẩn cấp. Chính vì thế, cần nhanh chóng hoàn thiện cơ sở hành lang pháp lý để NVCTXH triển khai việc thực hiện các hoạt động trợ giúp đối với đối tượng TEMC được hiệu quả hơn.

Mặt khác, CTXH hiện nay đã được công nhận là nghề hỗ trợ cho các nhóm đối tượng yếu thế. Người cung cấp dịch vụ CTXH đòi hỏi phải có tính chuyên nghiệp trong các hoạt động hỗ trợ của mình. Vì vậy, Bộ LĐ - TB & XH cần chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, cơ quan liên quan và Hiệp hội

Giáo dục nghề nghiệp và Nghề Công tác xã hội Việt Nam để sớm ban hành bộ tiêu chuẩn, quy điều đạo đức nghề nghiệp và có những quy định về xử lý đối với NVCTXH vi phạm quy điều đạo đức trong việc cung cấp dịch vụ cho đối tượng.

Ngày 06/4/2016, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 26/2016/NĐ-CP quy định chế độ trợ cấp, phụ cấp đối với công chức, viên chức và người lao động làm việc tại các cơ sở quản lý người nghiện ma túy, người sau cai nghiện ma túy và cơ sở trợ giúp xã hội công lập. Bộ LĐ-TB&XH đã ban hành Thông tư số 05/2016/TT-BLĐTBXH ngày 28/4/2016 hướng dẫn một số điều của Nghị định trên. Các cơ sở cung cấp dịch vụ CTXH công lập cần đảm bảo thực hiện nghiêm túc các quy định, hướng dẫn đó để đội ngũ NVCTXH và các CBQLTH được hưởng đầy đủ quyền lợi chính đáng, từ đó giúp họ có thể yên tâm công tác và gắn bó với nghề.

Cùng với những quy định chung của SOS quốc tế và SOS Việt Nam, các chính sách đãi ngộ đối với đội ngũ NVCTXH làm công tác trẻ em tại các Làng trẻ nói chung rất cần có sự quan tâm của Nhà nước, các bộ, ngành có liên quan, sự hỗ trợ của các cấp chính quyền để mức lương theo chức danh nghề nghiệp từng bước được cải thiện. Đồng thời chủ động nghiên cứu giải pháp bổ sung nguồn nhân lực có đủ điều kiện thay thế đội ngũ bà mẹ đến tuổi nghỉ hưu. Tránh sự thiếu hụt nhân lực, làm ảnh hưởng đến công tác chăm sóc và nuôi dưỡng trẻ.

### ***3.2.2. Phát triển nguồn nhân lực cho công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi***

Hệ thống pháp luật, chính sách ở nước ta luôn thay đổi; kiến thức bảo vệ, chăm sóc, giáo dục trẻ em luôn được cập nhật, bổ sung để phù hợp với tình hình mới. CTXH là một nghề mới, nhu cầu đào tạo, tập huấn để nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ, nhân viên làm CTXH nói chung và nhân viên

làm công tác bảo vệ, chăm sóc, giáo dục trẻ em nói chung là rất cần thiết. Để có được một đội ngũ NVCTXH đáp ứng được các yêu cầu trong chăm sóc, trợ giúp TEMC, Làng trẻ em SOS Hà Nội có thể thực hiện các biện pháp sau:

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

Đào tạo cán bộ quản lý, nhân viên về chuyên ngành CTXH nhằm trang bị kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp chuyên môn. Đào tạo lại nhằm trang bị lại, trang bị mới kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp, chuyên môn cho đội ngũ NVCTXH khi có những thay đổi căn bản trong sứ mệnh Làng, khi những kiến thức và kỹ năng hoạt động nghề nghiệp, chuyên môn đã được trang bị trước đây không đủ để đáp ứng với yêu cầu công việc mới. Việc đào tạo và đào tạo lại cho đội ngũ NVCTXH cần lưu ý xác định lĩnh vực, chuyên ngành, nội dung cần đào tạo. Điều này phụ thuộc vào nhu cầu cần đáp ứng của đối tượng TEMC hiện có tại Làng. Nội dung chuyên ngành cần đào tạo của Làng cần theo hướng đáp ứng nhu cầu của nhóm đối tượng TEMC hiện có tại Làng. Bên cạnh đó cũng cần lựa chọn thời gian, hình thức, địa điểm đào tạo cho phù hợp. Các cơ sở đào tạo hiện có nhiều hình thức đào tạo đa dạng nhằm đáp ứng nhu cầu vừa làm vừa học của đội ngũ cán bộ quản lý và nhân viên ở Làng SOS như đào tạo chính qui tập trung, tại chức, từ xa, chuyên tu tại các cơ sở đào tạo. Việc lựa chọn thời gian, hình thức và địa điểm đào tạo cần tính đến nhu cầu của người đi học và yêu cầu của công việc của Làng, đảm bảo sự cam kết và thống nhất giữa nhu cầu cá nhân và yêu cầu của tập thể. Ngoài ra, lựa chọn đối tượng đào tạo, bồi dưỡng cũng là yếu tố rất cần được lưu ý. Việc này cần tính đến các yếu tố của đối tượng cử đi học như: năng lực của người cử đi đào tạo cần đáp ứng được đòi hỏi của vị trí công việc chuyên môn về CTXH trong các hoạt động trợ giúp cho TEMC; các yếu tố về phẩm chất của đối tượng cử đi học đối với công việc thuộc lĩnh vực CTXH trợ giúp TEMC; sự phù hợp giữa nhu cầu được đi học và cơ cấu tổ chức bộ máy nhân sự.

- Bồi dưỡng đội ngũ NVCTXH nhằm bổ sung, cập nhật kiến thức, kỹ năng chuyên môn cho đội ngũ NVCTXH khi mà những kiến thức, kỹ năng được đào tạo trước đây không đủ để thực hiện có hiệu quả hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ trong Làng SOS. Tương tự như đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cần thực hiện các biện pháp như: xác định nội dung cần bồi dưỡng; lựa chọn thời gian, hình thức và địa điểm bồi dưỡng; lựa chọn đối tượng bồi dưỡng.

Hình thức bồi dưỡng gồm có bồi dưỡng định kì và bồi dưỡng thường xuyên. Các hoạt động bồi dưỡng có thể bao gồm:

+ Bồi dưỡng theo chuyên đề nhằm tăng cường năng lực cho đội ngũ NVCTXH. Các chuyên đề cần được tập trung đi sâu vào từng nhóm trẻ cụ thể.

+ Sinh hoạt tổ chuyên môn theo chuyên đề hoặc lồng ghép với các nội dung khác trong sinh hoạt tổ chuyên môn để nội dung về CTXHHCN trợ giúp TEMC được trao đổi, thảo luận trong tất cả các buổi sinh hoạt.

+ Các hoạt động bồi dưỡng khác như các báo cáo điển hình, bài viết sáng kiến kinh nghiệm, hoạt động tham quan thực tế, giao lưu học hỏi kinh nghiệm với các Làng SOS khác về CTXH nói chung và CTXHHCN trợ giúp TEMC nói riêng.

+ Tuyển chọn và tiếp nhận NVCTXH đã tốt nghiệp các khóa đào tạo chuyên ngành CTXH phù hợp với chuẩn nghề nghiệp và nhu cầu thực tế của Làng SOS để đảm đương các hoạt động CTXH trợ giúp TEMC.

+ Tổng hợp và phổ biến các chương trình, tài liệu về lĩnh vực CTXH với TECHCDB nói chung và TEMC nói riêng; các chương trình, tài liệu của các chuyên ngành có liên quan phù hợp với đối tượng TEMC của Làng.

- Phát huy vai trò của NVCTXH trong các hoạt động trợ giúp TEMC thông qua hoạt động xây dựng kế hoạch hàng năm về công tác TVTL, QLTH và các hoạt động trợ giúp khác cho TEMC tại Làng. Đồng thời đẩy mạnh công tác giáo dục, kết nối, vận động chính sách, hỗ trợ hòa nhập để trợ giúp cho

TEMC. Dựa vào kế hoạch đã được định sẵn, mỗi NVCTXH có thể chủ động thực hiện tốt nhiệm vụ của mình. Từ đó giúp họ phát huy vai trò của bản thân trong hoạt động trợ giúp TEMC.

Để thực hiện giải pháp này, Ban Giám đốc Làng cần chỉ đạo thực hiện một số hoạt động như: Tiến hành kiểm tra thực trạng sử dụng nhân sự; xây dựng vị trí việc làm tương ứng để làm tiêu chí đánh giá; phân công công việc cụ thể đúng với chuyên môn, năng lực và kinh nghiệm thực tế của từng nhân viên; tổ chức, tạo điều kiện và có cơ chế phân công rõ ràng để các cán bộ, nhân viên thay phiên tham gia tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ; xây dựng kế hoạch bổ sung nhân sự và yêu cầu đối với nhân sự được tuyển dụng.

*\* Đối với các bà mẹ, bà dì*

Trong các gia đình của Làng trẻ em SOS Hà Nội, bà mẹ, bà dì không những có vai trò, chức năng của các bà mẹ như các gia đình tự nhiên là chăm sóc nuôi dưỡng, dạy dỗ con cái mà còn có chức năng quản lý, điều hành toàn bộ hoạt động của gia đình. Các bà mẹ còn thực hiện chức năng cầu nối, gắn kết cho tất cả các mối quan hệ trong và ngoài gia đình nhằm thực hiện tốt nhất mục tiêu chăm sóc, nuôi dưỡng, quản lý, đảm bảo các điều kiện phát triển tốt nhất cho các con. Để thực hiện nhiệm vụ đó, các bà mẹ cần chủ động xây dựng, vun đắp và phát triển tình mẫu tử với từng con; nắm vững hoàn cảnh, tính cách, tâm tư, tình cảm, sở thích của từng trẻ; dành tình yêu thương đồng đều cho các con, tránh tuyệt đối việc thiên vị hoặc thành kiến với riêng một vài con. Cách đối nhân xử thế với cộng đồng gia đình, làng xóm, quan hệ xã hội của mỗi bà mẹ có ảnh hưởng rất lớn đối với nhân cách và sự phát triển của mỗi trẻ. Vì vậy, mỗi bà mẹ trong mỗi gia đình thay thế cần xây dựng một hình mẫu cho các con trên nhiều lĩnh vực trong cuộc sống gia đình. Ngoài ra các bà mẹ cũng cần có thái độ tích cực, lạc quan trong cuộc sống hàng ngày; cởi mở, gần gũi, thân thiện trong gia đình cũng như với cộng đồng các gia đình của Làng; luôn chú ý

chăm chút bữa ăn, nơi ở, nếp sống trật tự, vệ sinh trong gia đình; động viên, phân công các con thực hiện việc nhà và việc Làng phù hợp với sức khỏe và độ tuổi; tuân theo sự chỉ đạo của Giám đốc Làng, phối hợp với các nhân viên giáo dục, với nhà trường trong việc giáo dục và quản lý các con; tổ chức và tham gia các hoạt động của các câu lạc bộ, các chương trình đào tạo, tập huấn ngắn hạn về kỹ năng chăm sóc gia đình, tâm lý lứa tuổi, chế biến món ăn.

Bản thân mỗi bà mẹ, bà dì của Làng đều là những người giàu lòng nhân ái, thương yêu con trẻ. Họ đã dành trọn vẹn thời gian, tình cảm cho các con. Khối lượng công việc và trách nhiệm của họ đối với mỗi đứa con trong gia đình và với cộng đồng Làng là vô cùng lớn. Vì thế sự hy sinh của họ cũng là vô cùng nhiều. Để các mẹ, các dì yên tâm trong cuộc sống, luôn có thái độ tích cực, lạc quan, truyền năng lượng và tình yêu thương bù đắp cho trẻ để trẻ được phát triển toàn diện cả về thể chất và tâm hồn thì hơn ai hết chính họ cần phải nhận được sự quan tâm, động viên, thăm hỏi kịp thời của các cấp lãnh đạo của Làng.

### ***3.2.3. Cải thiện, nâng cấp và quản lý cơ sở vật chất***

Kể từ ngày 25/01/1990 Làng trẻ em SOS Hà Nội chính thức đi vào hoạt động đến nay đã hơn 20 năm. Hệ thống cơ sở vật chất của Làng hiện đang dần bị xuống cấp. Một số hạng mục công trình không còn đảm bảo để sử dụng, đáp ứng nhu cầu sinh hoạt và vui chơi của trẻ. Từ năm 2018 đến năm 2020, thực hiện quy định tại Thông tư 04/2011/TT-BLĐTBXH ngày 25/11/2011 về môi trường, khuôn viên và nhà ở, cơ sở vật chất, Làng đã tiến hành xây mới một số nhà gia đình, cải tạo và nâng cấp một số nhà ở và khu văn phòng đang bị xuống cấp. Đồng thời cải tạo cảnh quang, khuôn viên của Làng bằng việc trồng thêm nhiều cây xanh, thiết kế vườn hoa, tiểu cảnh, đảm bảo vệ sinh môi trường của Làng.

Để đảm bảo tốt các điều kiện sinh hoạt, học tập của trẻ thì các điều kiện cơ sở vật chất cơ bản cần được đẩy mạnh chú trọng. Trong đó số lượng nhà ở, phòng ở phải đảm bảo đáp ứng từ 6 - 8 trẻ/nhà; mỗi nhà phải đảm bảo đủ số phòng cùng với những đồ dùng thiết yếu đảm bảo nhu cầu của trẻ theo từng độ tuổi: Môi trường thông thoáng, nước sạch, điện chiếu sáng, bàn ghế, giường, tủ, quạt, tủ lạnh, tivi, máy tính để bàn. Ngoài ra, hệ thống các phòng chức năng phục vụ nhu cầu học tập và sinh hoạt chung của trẻ cũng cần được trang bị đầy đủ hơn nữa như: thư viện, phòng thiết bị giáo dục, phòng y tế, nhà sinh hoạt đa năng.

Để đảm bảo công tác quản lý các hoạt động chung của Làng, việc nâng cấp, cải tạo phòng làm việc, bổ sung thêm các thiết bị máy móc cho đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên của Làng cũng cần được quan tâm. Việc quản lý cơ sở vật chất của Làng có thể thực hiện bằng các hoạt động như: Tăng cường nhận thức về lý luận và thực tiễn về vai trò của hệ thống cơ sở vật chất trong Làng cho TEMC, nhân viên, cán bộ quản lý nhằm nâng cao ý thức bảo vệ, sử dụng có hiệu quả các trang thiết bị, đồ dùng, các hạng mục công trình phục vụ sinh hoạt, học tập, quản lý chung của Làng; xây dựng và triển khai thực hiện triệt để các nội quy sử dụng trang thiết bị, tài sản kết hợp với chế độ xử lý các sai phạm đối với các cá nhân có trách nhiệm khi để xảy ra hư hỏng, mất mát.

#### ***3.2.4. Xây dựng kế hoạch công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp trẻ em mồ côi phù hợp với điều kiện thực tế của Làng***

Để có được những căn cứ xác đáng cho việc lập kế hoạch CTXHHCN phù hợp với điều kiện thực tế của Làng cần phải đánh giá đầy đủ và chính xác nhu cầu CTXHHCN trợ giúp TEMC. Đây là công tác quan trọng nhất trước khi xây dựng kế hoạch tổng thể với những tiêu, chương trình cụ thể. Xác định hoạt động CTXHHCN trợ giúp TEMC là một hoạt động quan trọng của Làng thì yếu tố thỏa mãn nhu cầu phát triển của TEMC được xem là yếu tố trọng tâm cần



được ưu tiên hàng đầu. Công tác đánh giá nhu cầu của TEMC giúp cán bộ quản lý, nhân viên có cái nhìn thực tế về các nhu cầu phù hợp với khả năng đáp ứng của Làng. Bên cạnh đó, các yếu tố về năng lực chuyên môn, kỹ thuật của đội ngũ NVCTXH trong việc thực hiện các hoạt động CTXHHCN trợ giúp TEMC; điều kiện về cơ sở vật vật chất cũng cần được chú trọng trong quá trình xây dựng kế hoạch.

Từ việc đánh giá, phân tích thực trạng, khả năng thực hiện và các nguồn lực của Làng, Ban Giám đốc cần chỉ đạo việc xác định rõ các mục tiêu trợ giúp cho TEMC làm cơ sở cho việc đưa ra các hoạt động cụ thể của bản kế hoạch có tính khoa học, chi tiết và toàn diện. Kế hoạch phải luôn bám sát các mục tiêu, định hướng phát triển của TEMC dựa trên Quyền của trẻ em, của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội cũng như của hệ thống Làng SOS; xác định rõ thực trạng hoạt động CTXHHCN trợ giúp TEMC tại cơ sở; hệ thống mục tiêu từ khái quát đến chi tiết; chỉ ra lộ trình rõ ràng để đạt được từng mục tiêu; thành phần tham gia, nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên, cơ chế chịu trách nhiệm; nguồn lực cần thiết để hoạt động có thể diễn ra trên cơ sở có thể đáp ứng; thời gian hoàn thành nhiệm vụ; biện pháp kiểm tra, đánh giá và giám sát quá trình thực hiện kế hoạch, điều chỉnh, xử lý kết quả. Nội dung, hình thức, biện pháp thực hiện kế hoạch phải xuất phát từ mục tiêu và vì mục tiêu nâng cao chất lượng hoạt động CTXHHCN trợ giúp TEMC. Kế hoạch hoạt động CTXHHCN trợ giúp TEMC cần mang tính chiến lược cho cả một giai đoạn, đồng thời phải có kế hoạch cụ thể cho từng năm, từng kỳ, từng tháng và từng đối tượng trẻ có đặc điểm khác nhau. Kế hoạch là một sản phẩm được xây dựng trên tinh thần tập thể, vì tập thể, phù hợp với mục tiêu nâng cao chất lượng CTXHHCN trợ giúp TEMC, bảo đảm tính khoa học, thực tiễn, khả thi, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận, cá nhân kèm theo các yêu cầu và quy trình làm việc cụ thể với quyền hạn và trách nhiệm được

giao. Giám đốc là người thông qua, tổ chức chỉ đạo thực hiện, theo dõi, kiểm tra, đánh giá việc thực hiện kế hoạch một cách thường xuyên và kịp thời có chỉ đạo điều chỉnh phù hợp.

Như vậy, để bản kế hoạch hoạt động CTXHCN trợ giúp TEMC có chất lượng, cần rà soát, khảo sát, đánh giá đúng đặc điểm tình hình của địa phương, đơn vị; tìm hiểu nhu cầu của TEMC, nhu cầu tư vấn của các đơn vị, cá nhân có liên quan; dự kiến những tác động của các yếu tố chủ quan và khách quan, thuận lợi và khó khăn của hoạt động CTXHCN trợ giúp TEMC. Từ đó xây dựng kế hoạch hoạt động CTXHCN trợ giúp TEMC nằm trong chương trình hoạt động tổng thể của Làng, đảm bảo tính hệ thống, cụ thể, thiết thực và khả thi.

### ***3.2.5. Kết hợp công tác xã hội cá nhân với công tác xã hội nhóm trong hoạt động can thiệp, hỗ trợ trẻ em mồ côi***

Trong việc trợ giúp TEMC, ngoài đội ngũ NVCTXH làm việc trực tiếp với trẻ, hỗ trợ trẻ theo phương pháp CTXHCN, một NVCTXH can thiệp, trợ giúp cho một TC thì cũng rất cần có các hoạt động trợ giúp khác theo hình thức nhóm như: tổ chức cho trẻ tham gia vào các nhóm trợ giúp nhau trong học tập; tổ chức các hoạt động sinh hoạt tập thể vui chơi, thể dục thể thao, học tập kỹ năng sống, giáo dục pháp luật, giáo dục giới tính để nâng cao kiến thức, củng cố kỹ năng và tăng cường tính tự tin, năng lực tự ứng phó với các vấn đề nảy sinh trong cuộc sống, hỗ trợ trẻ hòa nhập cộng đồng và hướng đến trợ giúp cho trẻ phát triển toàn diện, có được cuộc sống tốt đẹp hơn trong tương lai. Thông qua các hoạt động tương tác nhóm, trẻ có thể bộc lộ cảm xúc, chia sẻ khó khăn và thể hiện quan điểm của bản thân một cách thoải mái. Qua đó vấn đề của trẻ có thể được giải quyết hoặc hỗ trợ, gợi mở cho việc giải quyết thông qua các hoạt động CTXHCN.

Để làm được điều này, Ban Giám đốc của Làng cần có kế hoạch cụ thể cho việc đào tạo, đào tạo lại đội ngũ NVCTXH nhằm củng cố kỹ năng chuyên môn thông qua việc tổ chức và tạo điều kiện cho đội ngũ NVCTXH của Làng tham gia vào các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng với nội dung và thời lượng phù hợp. Song song với đó, Ban Giám đốc của Làng cũng cần nhận thức đúng về mô hình CTXH nhóm, từ đó định hướng các hoạt động trợ giúp cho trẻ theo đúng quy định đạo đức của nghề CTXH và các chính sách có liên quan. Ngoài ra, để hoạt động CTXH nhóm có thể cùng với hoạt động CTXHHCN phát huy tốt nhất hiệu quả trợ giúp cho TEMC thì việc tìm kiếm và điều phối các nguồn lực hỗ trợ cần phải được hết sức quan tâm, việc tăng cường các hoạt động truyền thông, nâng cao nhận thức cho cộng đồng cũng cần được đặc biệt chú trọng nhằm giúp cho trẻ xóa bỏ định kiến, mở rộng mối quan hệ và tự tin hòa nhập cộng đồng.

### ***3.2.6. Duy trì áp dụng hoạt động quản lý trường hợp đối với trẻ em mồ côi***

Hoạt động quản lý trường hợp là hoạt động chuyên môn của NVCTXH trợ giúp những TC gặp các vấn đề thông qua các hoạt động như xác định nhu cầu của TC, tìm kiếm, kết nối, điều phối các nguồn lực, dịch vụ nhằm hỗ trợ TC giải quyết vấn đề một cách có hiệu quả. Với đối tượng TEMC của Làng là những đứa trẻ bị thiếu cơ hội tiếp cận với các dịch vụ, tài nguyên và nguồn lực. Nguyên nhân xuất phát từ sự thiếu thông tin, hiểu biết về các dịch vụ, nguồn lực. Do đó trẻ bị hạn chế về khả năng tiếp cận các dịch vụ và thông tin một cách hiệu quả. CBQLTH là cầu nối để kết nối trẻ với các dịch vụ và nguồn lực. Qua đó giúp cho trẻ nhận thức rõ vấn đề của bản thân, tự lực đương đầu với những khó khăn trong cuộc sống và tự tin hòa nhập với cộng đồng. Quá trình áp dụng mô hình QLTH cần lưu ý đảm bảo thực hiện chặt chẽ các bước của quy trình quản lý, đảm bảo thực hiện nguyên tắc đạo đức của CBQLTH và cách thức lưu trữ hồ sơ.

CBQLTH đóng vai trò là người kết nối các nguồn lực trong cộng đồng; huy động các dịch vụ xã hội để hỗ trợ và thu hút sự tham gia của TEMC; tăng cường sự tự tin cho TEMC; giảm bớt sự kỳ thị của xã hội đối với TEMC; trợ giúp TEMC tham gia vào các hoạt động xã hội. Để phát huy hiệu quả vai trò là người biện hộ, kết nối, điều phối, tạo điều kiện thuận lợi giúp TEMC tiếp cận được với các dịch vụ và các nguồn lực cộng đồng, CBQLTH cần: giúp trẻ xây dựng niềm tin vào CBQLTH và cơ sở cung cấp dịch vụ; hướng dẫn trẻ tham gia một cách tích cực vào quá trình nhận biết những hạn chế và điểm mạnh của bản thân, từ đó cùng trẻ xây dựng kế hoạch hỗ trợ cho trẻ giải quyết vấn đề thông qua việc phát huy tối đa sức mạnh của bản thân và các nguồn lực hỗ trợ.

Để hoạt động QLTH đối với TEMC được duy trì và phát huy tối đa hiệu quả, một mặt Ban Giám đốc cần chú trọng tới việc nâng cao năng lực chuyên môn, củng cố kỹ năng của CBQLTH thông qua việc thường xuyên tổ chức các lớp, các khóa đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ về CTXH. Mặt khác, mỗi cán bộ làm công tác QLTH cần chủ động, tích cực học tập, nâng cao trình độ chuyên môn và năng lực thực hành của bản thân nhằm đáp ứng tốt hơn nữa các yêu cầu của hoạt động hỗ trợ đối với trẻ. Song song với đó là việc áp dụng các chính sách ưu tiên trong tuyển dụng đối với người có chuyên môn CTXH vào công tác tại Làng. Lựa chọn nhân sự đã qua đào tạo ngành CTXH đáp ứng được đầy đủ các yêu cầu về chuyên môn, đạo đức, thái độ nghề nghiệp và có mong muốn gắn bó lâu dài với công việc trợ giúp cho đối tượng TEMC của Làng.

### TIÊU KẾT CHƯƠNG 3

Việt Nam đang trên đà phát triển mạnh mẽ về mọi mặt. Các vấn đề ASXH được Đảng và Nhà nước đặc biệt quan tâm. Đặc biệt, với các đối tượng yếu thế, trong đó có đối tượng là TEMC. Trong xu hướng phát triển kinh tế - xã hội của nước ta hiện nay thì vai trò của các Làng trẻ em nói chung và đội ngũ NVCTXH tại các Làng trẻ em nói riêng là rất quan trọng trong việc trợ giúp TEMC vươn lên trong cuộc sống. Tuy nhiên những chính sách trợ giúp TECHCDB nói chung và TEMC nói riêng hiện nay còn nhiều hạn chế. Vai trò của CTXH đối với TEMC chưa được phát huy tối đa. Nghề CTXH rất nhiều sự chung tay góp sức của nhiều ngành và nhiều tổ chức để có thể phát triển và đáp ứng được nhu cầu trợ giúp của các đối tượng yếu thế. Đội ngũ NVCTXH chính là cầu nối để TEMC được tiếp cận với các nguồn lực trong xã hội thông qua các hoạt động trợ giúp và việc tìm hiểu các yếu tố ảnh hưởng. Vì vậy để có thể giải quyết được thực trạng trên cần có những giải pháp nhằm nâng cao hơn nữa hiệu quả của CTXHHCN trong trợ giúp TEMC, bao gồm: Hoàn thiện hệ thống luật pháp, chính sách về lĩnh vực CTXH đối với TEMC; Phát triển nguồn nhân lực cho CTXHHCN trong trợ giúp TEMC; Cải thiện, nâng cấp và quản lý cơ sở vật chất; Xây dựng kế hoạch CTXHHCN trong trợ giúp TEMC phù hợp với điều kiện thực tế của Làng; Kết hợp CTXHHCN với CTXH nhóm trong hoạt động can thiệp, hỗ trợ TEMC; Duy trì áp dụng hoạt động QLTH đối với TEMC. Các biện pháp được đưa ra phù hợp với cơ sở đề xuất giải pháp, phù hợp với các điều kiện hiện có của Làng. Mỗi biện pháp đưa ra đều được phân tích cụ thể về nội dung và điều kiện thực hiện. Vì vậy, khi các biện pháp được thực hiện một cách đồng bộ và linh hoạt sẽ góp phần từng bước nâng cao hiệu quả hoạt động CTXHHCN trong trợ giúp TEMC của Làng. Đồng thời cũng giúp cho TEMC có cơ hội được tiếp cận với các dịch vụ xã hội, chính sách xã hội hướng tới một xã hội công bằng, đảm bảo an sinh và tiến bộ.

## KẾT LUẬN

Luận văn đã hệ thống hóa được những vấn đề lý luận cơ bản về CTXHHCN trong trợ giúp TEMC và đưa ra cái nhìn tổng quan về CTXH với trẻ em nói chung và TEMC nói riêng. Đồng thời cũng đã khái quát được hệ thống chính sách, pháp luật, các khái niệm có liên quan đến CTXHHCN đối với TEMC và một số yếu tố ảnh hưởng đến CTXHHCN đối với TEMC. Qua đó cho thấy tầm quan trọng của CTXHHCN trong việc trợ giúp đối tượng thông qua mối quan hệ một - một. Trong đó phương pháp và quá trình làm việc chuyên nghiệp mà NVCTXH sử dụng cùng với những kiến thức, kỹ năng chuyên sâu giúp đối tượng phát huy tối đa năng lực của bản thân, tham gia tích cực vào quá trình giải quyết vấn đề, cải thiện cuộc sống của chính mình. Từ những vấn đề lý luận về CTXHHCN trong việc trợ giúp TEMC, việc khảo sát thu thập tư liệu đánh giá các hoạt động CTXHHCN đối với TEMC đã được thực hiện bao gồm: hoạt động TVTL, hoạt động QLTH và kèm theo là đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến CTXHHCN với TEMC: đặc điểm bản thân TEMC, đội ngũ NVCTXH, chính sách pháp luật có liên quan và các yếu tố thuộc về cơ sở vật chất của Làng trẻ em SOS Hà Nội để có góc nhìn biện chứng về CTXHHCN đối với trẻ em nói chung và TEMC nói riêng.

Có thể nói từ thực trạng TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội đã cho thấy tình hình hoạt động và hiệu quả hoạt động của Làng. Thực tế, CTXH đã được rất chú trọng và đóng vai trò quan trọng trong quá trình NVCTXH làm việc với TEMC. Trong đó hoạt động TVTL và hoạt động QLTH đã được quan tâm áp dụng một cách có hiệu quả đối với TEMC tại Làng. Nhờ đó vấn đề của trẻ có được sự chuyển biến tích cực thông qua các hoạt động tương tác, hỗ trợ, thực hiện giữa trẻ với NVCTXH.

TEMC của Làng có những đặc điểm tâm lý, nhu cầu tương đối khác biệt so với những trẻ em khác. Các em cần sự quan tâm, chia sẻ nhiều hơn để tự tin đương đầu với hoàn cảnh của bản thân và vươn lên trong cuộc sống. Đội ngũ NVCTXH của Làng đã được đào tạo ở trình độ cao về CTXH. Tuy nhiên với số lượng NVCTXH hiện nay thì còn khá mỏng so với nhu cầu trợ giúp của TEMC của Làng. Hệ thống chính sách pháp luật ngày càng được toàn diện, bao phủ và cụ thể hóa cho đối tượng đặc thù là TEMC. Hệ thống cơ sở vật chất của Làng tuy còn nhiều hạn chế nhưng cũng đã cơ bản đáp ứng được nhu cầu cuộc sống sinh hoạt, học tập và vui chơi hàng ngày của trẻ. Tất cả các yếu tố đó sẽ là điều kiện để góp phần cho một tương lai tốt đẹp hơn, phát triển hơn của CTXHHCN trong trợ giúp TEMC của Làng.

Dựa vào cơ sở lý luận về CTXHHCN với TEMC ở chương một và phân tích đánh giá thực trạng CTXHHCN với TEMC tại làng SOS Hà Nội ở chương hai, trong chương ba luận văn đã đưa ra sáu nhóm giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động CTXHHCN trong việc trợ giúp TEMC tại Làng. Các giải pháp đều dựa trên cơ sở pháp lý, cơ sở khoa học và cơ sở thực tiễn và với hy vọng các giải pháp đó sẽ được Làng trẻ em SOS Hà Nội nghiên cứu và áp dụng.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tài liệu Tiếng Việt

1. Lê Chí An (2006), *Công tác xã hội cá nhân*, Trường đại học Mở Tp. Hồ Chí Minh.
2. Nông Thị An (2017), *Công tác xã hội cá nhân từ thực tiễn Trung tâm bảo trợ xã hội tỉnh Cao Bằng*, Luận văn thạc sĩ, Viện Hàn lâm khoa học Việt Nam, Học viện khoa học xã hội.
3. Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội (2011), *Xây dựng môi trường bảo vệ trẻ em: Đánh giá pháp luật và chính sách bảo vệ trẻ em, đặc biệt là trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt ở Việt Nam*, Vụ Pháp chế,
4. Trần Thị Minh Đức (2014), *Giáo trình TVTL*, Khoa Tâm lý học, Đại học Khoa học xã hội và nhân văn – Đại học Quốc gia Hà Nội.
5. Nguyễn Bích Hằng (2011), *Đánh giá tình hình chăm sóc trẻ em mồ côi, trẻ em bị bỏ rơi tại Việt Nam trong thời gian qua*.
6. Vũ Thị Kim Hoa (2011), *Nghiên cứu chăm nuôi tạm thời và các hình thức chăm sóc trẻ em tạm thời đối với trẻ mồ côi, bỏ rơi*.
7. Nguyễn Hải Hữu (2013), “*Kinh nghiệm của một số nước về hệ thống bảo vệ trẻ em*”.
8. Nguyễn Hải Hữu (chủ biên) (2009), *Khung kỹ thuật phát triển nghề công tác xã hội (Chăm sóc, bảo vệ trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt)*, sách chuyên khảo.
9. Nguyễn Hải Hữu (2016), *Công tác xã hội với trẻ em - Thực trạng và giải pháp*.
10. Quốc hội (2016), Luật Trẻ em số 102/2016/QH13 ngày 05/4/2016 của Quốc hội có hiệu lực kể từ ngày 01/6/2017.



11. Nguyễn Ngọc Lâm (2008), *Tâm lý trẻ em có hoàn cảnh biệt*, Trường đại học Mở bán công Tp. Hồ Chí Minh.
12. Bùi Thị Xuân Mai (2010), *Nhập môn công tác xã hội*, Nhà xuất bản Lao động xã hội, Hà Nội.
13. Bùi Thị Xuân Mai và Nguyễn Thị Thái Lan (2011), *Công tác xã hội cá nhân và gia đình*, NXB Lao động xã hội, Hà Nội.
14. Bùi Thị Xuân Mai (2010), *Thực trạng các mô hình cung cấp dịch vụ xã hội đối với trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt ở Việt Nam hiện nay: cơ hội và thách thức*, Trường Đại học Lao động – xã hội cơ sở II.
15. Làng trẻ em SOS Việt Nam, Quy chế làm việc tại các Làng trẻ SOS.
16. Làng trẻ em SOS Hà Nội, báo cáo tổng kết hoạt động năm 2019, 2020.
17. Thủ tướng Chính phủ (2017), Nghị định số 56/2017/NĐ-CP ngày 09/5/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật trẻ em.
18. Thủ tướng Chính phủ (2010), Quyết định số 32/2010/QĐ-TTg về phê duyệt Đề án “Phát triển nghề CTXH” giai đoạn 2010 – 2020.
19. Thủ tướng Chính phủ (2021), Quyết định số 112/2021/QĐ-TTg về phê duyệt Đề án “Phát triển nghề CTXH” giai đoạn 2021 – 2030.
20. Thủ tướng Chính phủ (2013), Quyết định số 647/QĐ-TTg ngày 26/4/2013 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án chăm sóc trẻ em có hoàn cảnh khó khăn giai 2013 – 2020.
21. Nguyễn Văn Sinh (2016), *Tổ chức và hoạt động chăm sóc nuôi dưỡng trẻ em mồ côi từ thực tiễn Làng trẻ em SOS Hà Nội*, Luận văn thạc sĩ, Viện Hàn lâm khoa học Việt Nam, Học viện khoa học xã hội.
22. Nguyễn Văn Tân (2017), *Công tác xã hội cá nhân đối với trẻ em mồ côi từ thực tiễn Làng trẻ em SOS Thái Bình*, Luận văn thạc sĩ, Viện Hàn lâm khoa học Việt Nam, Học viện khoa học xã hội.

23. Đặng Bích Thủy (2010), *Một số vấn đề cơ bản của trẻ em Việt Nam*.

24. Lê Thị Quỳnh Trang (2018), *Quản lý CTXH đối với trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt từ thực tiễn Làng trẻ em SOS Hà Nội*, Luận văn thạc sĩ, Viện Hàn lâm khoa học Việt Nam, Học viện khoa học xã hội.

25. Nguyễn Thị Vân (2019), *Công tác xã hội cá nhân nhằm trợ giúp trẻ em mồ côi tại Làng trẻ em SOS Hải Phòng tái hòa nhập cộng đồng*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học sư phạm Hà Nội.

#### **Tài liệu web**

26. Website thư viện Pháp luật: <http://thuvienphapluat.vn>

27. Website của SOS Việt Nam: <http://www.sosvietnam.org>

28. Trang Web Bộ LĐTB&XH: <http://www.molisa.gov.vn>

**PHỤ LỤC 1**  
**PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN**  
*(Dành cho TEMC của Làng trẻ em SOS Hà Nội)*

Nhằm mục đích tìm hiểu về thực trạng CTXHHCN trong trợ giúp TEMC tại Làng trẻ em SOS, từ đó đưa ra giải pháp nâng cao hiệu quả CTXHHCN trong trợ giúp TEMC. Cô rất mong nhận được sự hợp tác và giúp đỡ nhiệt tình của cháu thông qua việc trả lời bằng cách đánh dấu (x) vào các ô trống trong các câu hỏi dưới đây. Câu hỏi nào cháu không muốn trả lời hoặc không có dữ kiện thì có thể bỏ qua. Cô xin cam đoan mọi thông tin do cháu cung cấp sẽ được giữ bí mật và chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu đề tài này của cô. Trân trọng cảm ơn cháu!

**PHẦN I. THÔNG TIN CÁ NHÂN VỀ TRẺ**

Họ và tên: .....

Giới tính: .....Nam  Nữ

Độ tuổi: .....

Địa chỉ: .....

Dân tộc: .....

Trình độ học vấn:

Tiểu học  Trung học cơ sở  Trung học phổ thông

**PHẦN II. NỘI DUNG KHẢO SÁT THỰC TRẠNG NHU CẦU CỦA TRẺ EM MỒ CÔI TẠI LÀNG TRẺ EM SOS HÀ NỘI**

*Câu 1. Hoàn cảnh của cháu trước khi vào Làng?*

Mồ côi cả cha và mẹ  Mồ côi cha hoặc mẹ  Bị bỏ rơi

*Câu 2. Hiện tại sức khỏe của cháu như thế nào so với trước khi vào Làng?*

- Khỏe mạnh  - Không khỏe

- Bình thường  - Khác (ghi rõ)

*Câu 3. Cháu nhận thấy cơ sở vật chất của Làng hiện nay như thế nào?*

- |                             |                          |                      |                          |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| - Đáp ứng được nhu cầu      | <input type="checkbox"/> | - Cần được cải thiện | <input type="checkbox"/> |
| - Chưa đáp ứng được nhu cầu | <input type="checkbox"/> | - Khác (ghi rõ)      | <input type="checkbox"/> |

*Câu 4. Cháu nhận thấy các mẹ, các dì và các cán bộ của Làng quan tâm đến cháu như thế nào?*

- |               |                          |                 |                          |
|---------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| - Ít quan tâm | <input type="checkbox"/> | - Rất quan tâm  | <input type="checkbox"/> |
| - Quan tâm    | <input type="checkbox"/> | - Khác (ghi rõ) | <input type="checkbox"/> |

*Câu 5. Cháu đã nhận được những hoạt động hỗ trợ nào từ khi cháu được tiếp nhận vào Làng?*

- Tham vấn tâm lý
- Quản lý trường hợp
- Dịch vụ khác

***Câu hỏi liên quan đến hoạt động tham vấn tâm lý***

*Câu 6. Sau khi NVCTXH tham vấn tâm lý, cháu đã có những thay đổi như thế nào? (có thể chọn nhiều phương án)*

1. Ổn định về tinh thần, giảm bớt cảm xúc tiêu cực
2. Tư tưởng, tâm lý, tình cảm, thái độ, hành vi ứng xử phù hợp với chuẩn mực xã hội
3. Tự tin vào năng lực của bản thân
4. Có thêm kiến thức, kinh nghiệm, thông tin liên quan đến giáo dục, sức khỏe, kỹ năng sống
5. Khác

*Câu 7. Trong quá trình tham vấn tâm lý, cháu cảm thấy như thế nào?*

1. Cảm thấy thoải mái, tin tưởng NVCTXH
2. NVCTXH giữ bí mật về vấn đề của cháu
3. NVCTXH chấp nhận cảm xúc và tôn trọng quan điểm của cháu
4. NVCTXH không bình luận, phán xét, lên án về vấn đề của cháu
5. NVCTXH thể hiện sự bình đẳng với cháu

6. NVCTXH sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu

7. NVCTXH không đưa ra lời khuyên và để cháu tự quyết định giải pháp

*Câu 8. Để xác định được vấn đề của cháu, NVCTXH đã làm như thế nào?*

1. NVCTXH thu thập thông tin của cháu

2. NVCTXH giúp cháu nhận diện các vấn đề của cháu

3. NVCTXH xác định nguyên nhân gây ra vấn đề của cháu

4. NVCTXH hỗ trợ cháu xác định vấn đề chính cần cần giải quyết

*Câu 9. NVCTXH giúp cháu lựa chọn giải pháp như thế nào?*

1. NVCTXH hỗ trợ cháu đưa ra giải pháp phù hợp với hoàn cảnh và mong muốn của cháu

2. NVCTXH thống nhất với cháu về lộ trình thực hiện giải pháp đã chọn

3. NVCTXH hỗ trợ cháu hiểu rõ ưu điểm và hạn chế của mỗi giải pháp

4. NVCTXH không đưa ra lời khuyên hoặc chọn giải pháp thay cho cháu

*Câu 10. Sau khi vấn đề được giải quyết, cháu cảm thấy như thế nào?*

1. Có khả năng xử lý vấn đề trong tương lai

2. NVCTXH tiến hành kết thúc tham vấn một cách từ từ, có thông báo trước

3. NVCTXH vẫn tiến hành theo dõi các hoạt động và những sự thay đổi của cháu

4. NVCTXH thực hiện theo dõi qua điện thoại, nói chuyện trực tiếp

*Câu 11. Cháu cảm thấy như thế nào khi được tiếp cận với các dịch vụ xã hội, kết nối nguồn lực và được đáp ứng nhu cầu của mình?*

1. Nhận được đầy đủ các dịch vụ để đáp ứng các nhu cầu của mình

2. NVCTXH có thái độ khách quan, công bằng khi xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện kế hoạch trợ giúp cho cháu

3. Không bị gián đoạn trong quá trình thực hiện kế hoạch đáp ứng nhu cầu của cháu

4. NVCTXH tôn trọng quyền của cháu và có trách nhiệm khi cung cấp dịch vụ
5. NVCTXH tôn trọng sự khác biệt và dành quyền quyết định cho cháu
6. NVCTXH đảm bảo giữ bí mật vấn đề của cháu

### **Câu hỏi dành cho hoạt động quản lý trường hợp**

*Câu 12. NVCTXH tiếp nhận vấn đề của cháu như thế nào?*

1. NVCTXH trực tiếp gặp mặt cháu
2. NVCTXH nói chuyện với cháu qua điện thoại
3. NVCTXH thu thập thông tin qua gia đình, thầy cô, bạn bè
4. NVCTXH tiếp nhận hồ sơ từ nguồn khác

*Câu 13. NVCTXH đánh giá vấn đề của cháu như thế nào?*

1. Không bỏ sót thông tin và các yếu tố liên quan đến vấn đề của cháu
2. Xác định vấn đề khó khăn chính của cháu cần phải ưu tiên giải quyết
3. Phân tích điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức và các nguồn lực trợ giúp cho việc lập kế hoạch
4. Trợ giúp cháu đưa kế hoạch khả thi dựa trên việc ứng dụng mô hình ma trận SWOT và mang lại dịch vụ hiệu quả cho cháu

*Câu 14. NVCTXH đã giúp cháu lập kế hoạch giải quyết vấn đề như thế nào?*

1. Liệt kê hệ thống các công việc cần thực hiện
2. Sắp xếp công việc theo thứ tự ưu tiên trong một thời gian nhất định để đáp ứng nhu cầu cấp thiết của cháu
3. Xác định thời gian thực hiện các hoạt động, người chịu trách nhiệm và người cùng tham gia

*Câu 15. NVCTXH đã giúp các em tổ chức thực hiện kế hoạch giải quyết vấn đề như thế nào?*

1. Kết nối, vận động nguồn lực
2. Cung cấp dịch vụ hỗ trợ
3. Làm việc với các thành viên trong gia đình thay thế

4. Làm việc với cộng đồng
5. Làm việc với các ban ngành tổ chức có liên quan

*Câu 16. NVCTXH đã thực hiện việc giám sát như thế nào?*

1. Duy trì sự thống nhất và giao tiếp với cháu và người chăm sóc thay thế
2. Tăng cường tối đa cơ hội cho cháu tham gia vào việc thực hiện các mục tiêu hành động
3. Duy trì trao đổi với các nhà cung cấp dịch vụ
4. Điều chỉnh dịch vụ phù hợp đáp ứng nhu cầu của cháu
5. Đảm bảo kết quả thu được phù hợp với nhu cầu của cháu

*Câu 17. Những yếu tố sau đây ảnh hưởng như thế nào đến các dịch vụ mà cháu đang được cung cấp?*

Yếu tố	Mức độ ảnh hưởng				
	Ảnh hưởng Rất nhiều	Ảnh hưởng nhiều	Ảnh hưởng vừa phải	Ảnh hưởng Ít	Không ảnh hưởng
<b>1. Cơ chế chính sách</b>					
Đầy đủ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Phù hợp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kịp thời	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thủ tục hành chính	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hướng dẫn của NVCTXH	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quy định của Làng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2. Đội ngũ cán bộ, NVCTXH</b>					
Trình độ đào tạo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiến thức	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kỹ năng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kinh nghiệm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thái độ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tinh thần trách nhiệm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3. Cơ sở vật chất</b>					
Đầy đủ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chưa đầy đủ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Đáp ứng nhu cầu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chưa đáp ứng nhu cầu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Câu 18. Cháu có ý kiến gì để nâng cao hiệu quả trợ giúp của CTXHCHN đối với TEMC tại Làng?*

.....

.....

*Trân trọng cảm ơn!*



## PHỤ LỤC 2

### PHIẾU PHỎNG VẤN SÂU

*(Dành cho TEMC của Làng trẻ em SOS Hà Nội)*

Với mục đích tìm hiểu các thông tin về cuộc sống hằng ngày, tâm tư, nguyện vọng của TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội, cô rất mong nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của cháu thông qua việc trả lời các câu hỏi dưới đây. Cô xin cam đoan rằng mọi chia sẻ của cháu sẽ được giữ bí mật và chỉ được dùng trong hoạt động nghiên cứu của cô.

#### *Thông tin người được phỏng vấn*

Họ và tên: .....

Giới tính: ..... Tuổi: .....

Trình độ học vấn: .....

Địa chỉ hiện nay: .....

Quê quán: .....

Thời gian vào Làng: .....

#### *Nội dung phỏng vấn*

1. Cháu vào Làng được bao nhiêu lâu rồi? Cháu có thể kể cho cô nghe về những hoạt động của cháu trong một ngày ở đây không? Cháu thích nhất là hoạt động nào? Tại sao cháu thích?

2. Trong nhà cháu có mấy anh chị em? Có ai bằng tuổi cháu không? Cháu thích chơi với ai nhất?

3. Cháu có hay gặp rắc rối trong cuộc sống không? Mỗi khi gặp rắc rối, cháu tự giải quyết hay cần sự giúp đỡ của người khác? Ai là người thường giúp cháu giải quyết những rắc rối đó?

4. Cháu có thích được đi học không? Việc đi học ở trường hàng ngày của cháu như thế nào? Thầy cô giáo và các bạn đối xử với cháu ra sao? Ai là người giúp đỡ trong việc học khi ở nhà?

5. Ngoài việc học văn hóa ở trường thì cháu có được học lớp học nào khác không? Đó là lớp học gì? Cháu có thích tham gia vào các lớp học đó không?

6. Ở đây cháu được chăm sóc sức khỏe như thế nào? Cháu có được uống thuốc chữa bệnh không? Ai là người chăm sóc cháu khi cháu bị ốm?

7. Cháu thấy các bữa ăn ở đây có ngon không? Các món ăn có thường xuyên được thay đổi để phù hợp với sở thích và độ tuổi của cháu không?

8. Cháu có được trang bị đầy đủ đồ dùng học tập, sách vở và đồ dùng cá nhân trong sinh hoạt hằng ngày không?

9. Ngoài giờ học ở trường thì cháu thích làm việc gì nhất? Cháu có thích giúp đỡ mẹ cháu và các anh chị em làm các công việc trong gia đình của cháu không? Cháu mong muốn điều gì khi cháu sinh sống ở đây?

10. Cháu cảm thấy tình cảm của mọi người xung quanh dành cho cháu như thế nào? Cháu yêu quý ai nhất? Vì sao? Cháu có thích ở đây không?

11. Cháu có mong muốn đề xuất gì với các bác Lãnh đạo Làng để cuộc sống của cháu ở đây được tốt hơn không?

*Cảm ơn cháu đã chia sẻ!*

**PHỤ LỤC 3**  
**PHIẾU PHỎNG VẤN SÂU**  
**(Dành cho cán bộ Làng trẻ em SOS Hà Nội)**

Thưa ông/bà!

Tôi tên là Đỗ Thị Kim Huế - học viên lớp cao học CTXH - Trường Đại học Lao động - Xã hội. Để bổ sung thông tin cho việc thực hiện đề tài nghiên cứu của mình về CTXHHCN trong trợ giúp TEMC tại Làng trẻ em SOS Hà Nội. Tôi rất mong nhận được sự giúp đỡ của ông/bà để tôi có thể hoàn thành tốt nghiên cứu của mình. Tôi xin cam đoan những thông tin mà ông/bà cung cấp sẽ chỉ được phục vụ cho mục đích nghiên cứu khoa học.

**Thông tin về người được phỏng vấn**

Họ và tên: .....

Tuổi: .....

Giới tính: .....

Trình độ chuyên môn: .....

Chuyên ngành: .....

Chức vụ công tác: .....

Thời gian công tác: .....

Thời gian làm quản lý: .....

**Nội dung phỏng vấn**

1. Ông/bà đánh giá như thế nào về những nhu cầu của TEMC của Làng hiện nay?

2. Ông/bà đánh giá kết quả hoạt động CTXHHCN tại Làng hiện nay như thế nào?

3. Theo ông/bà những hoạt động CTXHHCN nào đang phát huy được hiệu quả trợ giúp cho TEMC của Làng một cách rõ rệt và đang được quan tâm đẩy mạnh?

4. Ông/bà đánh giá về hoạt động tham vấn tâm lý và hoạt động quản lý trường hợp đang được thực hiện tại Làng hiện nay như thế nào?

5. Ông/bà hãy chia sẻ những thuận lợi trong quá trình thực hiện hoạt động tham vấn tâm lý và hoạt động quản lý trường hợp?

6. Ông/bà hãy chia sẻ những khó khăn trong quá trình thực hiện hoạt động tham vấn tâm lý và hoạt động quản lý trường hợp?

7. Theo ông/bà, những chính sách của Nhà nước, của SOS quốc tế, của SOS Việt Nam có đang được thực hiện một cách có hiệu quả để hỗ trợ cho TEMC tại Làng?

8. Ông/bà có đề xuất gì về các chính sách hỗ trợ cho TEMC hiện nay?

9. Theo ông/bà hoạt động CTXHHCN tại Làng hiện nay có đáp ứng được nhu cầu và quyền lợi của TEMC không?

10. Theo ông/bà có yếu tố nào ảnh hưởng đến CTXHHCN đối với TEMC của Làng?

11. Theo ông/bà để hoạt động tham vấn tâm lý và hoạt động quản lý trường hợp phát huy được tốt hơn hiệu quả trợ giúp đối với TEMC thì các yếu tố ảnh hưởng trên cần được thay đổi như thế nào?

12. Với các yếu tố thuộc về bản thân TEMC, về đội ngũ NVCTXH, về cơ chế chính sách hiện hành đối với đối tượng TEMC, về các điều kiện cơ sở vật chất hiện có của Làng. Ông/bà hãy xác định các mức độ ảnh hưởng: Ảnh

hưởng rất nhiều/Ảnh hưởng nhiều/Ảnh hưởng vừa/Ít ảnh hưởng/Không ảnh hưởng?

13. Theo ông/bà để nâng cao hiệu quả CTXHHCN đối với TEMC tại Làng cần có những thay đổi, cải tiến gì trong công tác tổ chức và thực hiện hoạt động CTXHHCN của Làng?

*Xin chân thành cảm ơn!*