

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

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ THƯƠNG HUYỀN

**CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG VIỆC HỖ TRỢ NGƯỜI
CAO TUỔI TẠI XÃ MINH QUANG, HUYỆN BA VÌ,
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

HÀ NỘI - 2017

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

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ THƯƠNG HUYỀN

**CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG VIỆC HỖ TRỢ NGƯỜI
CAO TUỔI TẠI XÃ MINH QUANG, HUYỆN BA VÌ,
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Chuyên ngành: Công tác xã hội

Mã số : 60.90.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. ĐỖ THỊ VÂN ANH

HÀ NỘI - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài “**Công tác xã hội cá nhân trong việc hỗ trợ người cao tuổi tại xã Minh Quang, huyện Ba Vì Tp. Hà nội**” đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực, đúng với thực tiễn nghiên cứu. Những kết luận khoa học của luận văn chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tác giả

Nguyễn Thị Thương Huyền

LỜI CẢM ƠN

Đề hoàn thành luận văn này tôi đã nhận được sự hỗ trợ, hướng dẫn giảng dạy của các thầy cô, sự giúp đỡ của nhiều cá nhân, tổ chức.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy cô trong khoa sau đại học trường đại học, các thầy cô trong khoa công tác xã hội đã tham gia giảng dạy chương trình cao học ngành công tác xã hội trường đại học Lao động – Xã hội.

Tôi xin chân thành cảm ơn TS.Đỗ Thị Vân Anh đã tận tình hỗ trợ và định hướng nghiên cứu trong suốt quá trình tôi thực hiện đề tài luận văn thạc sỹ.

Hà Nội, tháng 10 năm 2017

Học viên

Nguyễn Thị Thương Huyền

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài.....	3
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.....	9
4. Đối tượng và khách thể nghiên cứu.....	9
5. Phạm vi nghiên cứu.....	10
6. Phương pháp nghiên cứu.....	10
7. Ý nghĩa lý luận và ý nghĩa thực tiễn của đề tài.....	14
8. Kết cấu luận văn.....	15
CHƯƠNG I. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI CAO TUỔI	16
1.1. Khái niệm cơ bản	16
1.1.1. Khái niệm công tác xã hội.....	16
1.1.2. Khái niệm người cao tuổi.....	17
1.1.3. Khái niệm nhân viên công tác xã hội.....	18
1.1.4. Khái niệm hỗ trợ.....	18
1.2. Khái niệm công cụ	19
1.2.1. Khái niệm công tác xã hội cá nhân.....	19
1.2.2. Khái niệm công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi.....	20
1.2.3. Các nguyên tắc cơ bản trong công tác xã hội cá nhân đối với người cao tuổi.....	20
1.3. Lý thuyết ứng dụng trong can thiệp	23
1.3.1. Lý thuyết hệ thống sinh thái.....	23
1.3.2. Lý thuyết nhu cầu.....	24
1.3.3. Lý thuyết vị trí – vai trò.....	27

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đối với hoạt động công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi	28
1.4.1. Năng lực, trình độ của nhân viên xã hội.....	28
1.4.2. Đặc điểm đối tượng can thiệp, hỗ trợ	29
1.4.3. Kinh phí hoạt động	29
1.4.4. Cơ chế chính sách và chế độ đãi ngộ đối với nhân viên công tác xã hội	29
1.5. Luật pháp chính sách đối với người cao tuổi	29
1.5.1. Những chủ trương của Đảng.....	29
1.5.2. Luật pháp và chính sách của nhà nước.....	31
1.6. Phương pháp can thiệp	38
Tiểu kết chương 1	41
CHƯƠNG II. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN VÀ TIẾN TRÌNH CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI CAO TUỔI TẠI XÃ MINH QUANG, HUYỆN BA VÌ, THÀNH PHỐ HÀ NỘI	42
2.1. Đặc điểm địa bàn và khách thể nghiên cứu	42
2.2. Mô tả khách thể nghiên cứu	44
2.3. Thực trạng công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi tại xã Minh Quang, huyện Ba Vì, Tp. Hà Nội	59
2.3.1. Nhận thức, đánh giá của người cao tuổi về công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi tại cộng đồng	59
2.3.2. Mức độ tìm kiếm nguồn lực của nhân viên công tác xã hội	60
2.3.3. Tìm hiểu nhu cầu hỗ trợ người cao tuổi đối với công tác xã hội cá nhân.....	61
2.4. Tiến trình công tác xã hội cá nhân trong hỗ trợ người cao tuổi tại xã Minh Quang, huyện Ba Vì Tp. Hà Nội (đối với trường hợp cụ thể)	61
2.4.1. Hồ sơ thân chủ.....	61
2.4.2. Vài nét về hoàn cảnh thân chủ và gia đình.....	62
2.4.3. Giai đoạn 1: Tiếp cận thân chủ	63

2.4.4. Giai đoạn 2: Thu thập thông tin	64
2.4.5. Giai đoạn 3: Đánh giá và xác định vấn đề.....	65
2.4.6. Giai đoạn 4: Lập kế hoạch can thiệp/hỗ trợ.....	73
2.4.7. .Giai đoạn 5: Triển khai kế hoạch và thực hiện kế hoạch	77
2.4.8. Giai đoạn 6: Lượng giá.....	77
2.5. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động công tác xã hội cá nhân trong hỗ trợ người cao tuổi.....	79
Tiểu kết chương 2.....	82
CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐẢM BẢO THỰC HIỆN CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG VIỆC HỖ TRỢ NGƯỜI CAO TUỔI TẠI CỘNG ĐỒNG.....	83
3.1. Với cộng đồng xã hội	83
3.2. Với Đảng và Nhà nước	83
3.3. Đối với gia đình.....	85
3.4. Bản thân người cao tuổi và gia đình.....	86
3.5. Đối với nhân viên CTXH.....	87
Tiểu kết chương 3.....	90
KẾT LUẬN.....	91
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	93
PHỤ LỤC.....	96

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 1 cây vấn đề	68
Sơ đồ 2: sơ đồ phá hệ	70
Sơ đồ 3:Biểu đồ sinh thái	71
Biểu đồ 1.1: Thuyết nhu cầu của Maslow	24
Biểu đồ 2.1: Tình trạng hôn nhân của người cao tuổi xã Minh Quang	45
Biểu đồ 2.2:: Mô hình sinh sống NCT xã Minh Quang.....	45
Biểu đồ 2.3 : Nguồn thu nhập chính của người cao tuổi xã Minh Quang	46
Biểu đồ 2.4:Tình trạng sức khỏe của NCT xã Minh Quang	48
Biểu đồ 2.5: Mức độ quan tâm của người thân đối với người cao tuổi.....	49
Biểu đồ 2.6.Mức độ hài lòng của người cao tuổi về sự quan tâm đến sức khỏe của các thành viên trong gia đình.	50
Biểu đồ 2.7. Thời gian người cao tuổi dành thăm hỏi họ hàng/bạn bè/hàng xóm và ngược lại.....	52
Biểu đồ 2.8: Mô hình can thiệp của nhân viên xã hội.....	76

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Giới tính của người cao tuổi tại xã Minh Quang.....	44
Bảng 2.2. Mong muốn, nhu cầu của người cao tuổi.....	55
Bảng 2.3. Bảng phân tích điểm mạnh điều yếu của thân chủ	72
Bảng 2.4. bảng xây dựng kế hoạch cho thân chủ	75

II

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CTXH	Công tác xã hội
NCT	Người cao tuổi
NVCTXH	Nhân viên công tác xã hội
TC	Thân chủ

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Cùng với sự phát triển của xã hội và bùng nổ như mạnh mẽ của các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và phúc lợi xã hội, tuổi thọ của con người cũng theo đó dần được tăng lên, cuộc sống dần được cải thiện. Quy luật sinh - lão - bệnh - tử của kiếp nhân sinh là điều khó tránh khỏi, ai rồi cũng sẽ già, ai rồi cũng sẽ đến lúc mắt mờ, chân run. Nhưng làm thế nào để khi gần đến "cái dốc bên kia của cuộc đời" con người ta vẫn góp được chút gì đó có ích, có ý nghĩa cho cuộc đời. Có thể nói, tuổi già đang là một thách thức lớn của nhân loại vì vậy cải thiện chất lượng cuộc sống cho những người có tuổi là yêu cầu rất chính đáng của xã hội đây không chỉ là trách nhiệm của một cá nhân hay một tổ chức mà là một vấn đề mang tính toàn cầu.

Như chúng ta đều biết, già hóa dân số đang là một trong những quan tâm của nhiều quốc gia trên thế giới trong đó có Việt Nam. Già hóa dân số là thành quả của khoa học y tế, của phát triển kinh tế, phúc lợi xã hội nhưng già hóa cũng sẽ tác động đến phát triển kinh tế, văn hóa xã hội và hệ thống phúc lợi xã hội đối với người cao tuổi. Người cao tuổi, họ là lớp người có quá trình cống hiến lâu dài cho gia đình, xã hội và đất nước và được coi là thế hệ duy trì tính liên tục phát triển của nhân loại, là lớp người nhiều tri thức, kinh nghiệm để truyền lại cho thế hệ tiếp theo. Trong nhiều năm qua, Việt Nam luôn quan tâm, chăm sóc, phát huy vai trò NCT thông qua việc đã ban hành nhiều văn bản, chính sách như: Luật Người cao tuổi, Chương trình hành động về Người cao tuổi... Cùng với các chính sách, nhiều mô hình chăm sóc NCT được triển khai trên cả nước, với sự tham gia của hàng triệu NCT.

Xã Minh Quang là một trong 7 xã miền núi nằm ở sườn Tây núi Ba vì, cách trung tâm huyện Ba Vì 30 km, có 2628 hộ dân với dân số 12686 người,

tuy là xã miền núi nhưng lại có NCT sinh sống khá đông với 2000 người (15,8%) dân số... (Báo cáo chung về tình hình kinh tế - chính trị - văn hóa – xã hội năm 2016) Cũng như NCT khác trên cả nước, NCT xã Minh Quang cũng cần được hỗ trợ quan tâm, chăm sóc của gia đình và cộng đồng. Từ một khía cạnh nào đó NCT đang gặp vấn đề cũng được coi là đối tượng yếu thế và cần sự quan tâm đặc biệt của xã hội. Chủ tịch Hồ Chí Minh đã từng nói “trách nhiệm của các vị phụ lão của chúng ta đối với nhiệm vụ đất nước thật là trọng đại. Đất nước hưng thịnh do phụ lão xây dựng, đất nước tồn tại do phụ lão giúp sức. Nước bị mất phụ lão cứu Nước suy sụp lão phù trì Nước nhà hưng, suy tồn, vong, phụ lão đều gánh trách nhiệm rất nặng nề...” NCT có phát triển khỏe mạnh thì nền an sinh mới phát triển được. Công tác xã hội ở Việt Nam đã được công nhận là một ngành khoa học, là một nghề có đặc thù trợ giúp những đối tượng yếu thế trong xã hội, trong đó có NCT. Nhân viên xã hội cần tìm hiểu về các chính sách của Đảng, Nhà nước với đối tượng này, tham khảo học tập những mô hình trợ giúp trên thế giới và đặc biệt cần tìm hiểu sâu về đặc điểm và nhu cầu của chính đối tượng NCT để trợ giúp một cách tích cực nhất, chính sách của NCT phải gắn với thực tế và phải được tuyên truyền rộng rãi. Việc chăm sóc NCT trên địa bàn còn nhiều bất cập cụ thể là NCT không được quan tâm chăm sóc chu đáo, sự xung đột giữa NCT với con cháu... trên địa bàn xã Minh Quang chưa tiến hành thực hiện một cá nhân nào và chưa nghiên cứu về công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi.

Từ thực tế trên tôi quyết định lựa chọn đề tài “Công tác xã hội cá nhân trong việc hỗ trợ người cao tuổi tại xã Minh Quang, huyện Ba Vì, TP Hà Nội” làm đề tài nghiên cứu cho luận văn của mình với mong muốn vận dụng kiến thức đã học để áp dụng vào thực tiễn góp phần hỗ trợ người cao tuổi xã Minh Quang, đó là tiến trình giúp đỡ của một nhân viên công tác xã hội giúp đỡ thân chủ của mình thay đổi suy nghĩ, hành động tích cực. Đồng thời, tôi cũng

đã học được thêm nhiều kiến thức thực tế trong quá trình làm việc với thân chủ và có được nhận thức rõ hơn về ngành nghề công tác xã hội nói chung và công tác xã hội cá nhân nói riêng. Bài nghiên cứu còn khá nhiều thiếu sót tôi rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của thầy cô giáo để bài viết có thể hoàn thiện hơn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Trong thời gian gần đây, cùng với những thách thức của xu hướng già hóa, người cao tuổi đã trở thành đối tượng thu hút sự chú ý của các nghiên cứu xã hội học và sự quan tâm của toàn xã hội. Đây là nhóm đối tượng già yếu dễ bị tổn thương trong xã hội bởi một số đặc điểm tâm lý đặc trưng của tuổi già.

Sự già hóa sẽ mang đến những thách thức mới về kinh tế và xã hội, đặc biệt là vấn đề an sinh xã hội. Các nghiên cứu ở Việt Nam về NCT thường tiếp cận theo hướng coi họ là nhóm yếu thế hoặc nhóm xã hội phụ thuộc. Với cách tiếp cận này với chủ đề nổi bật trong các nghiên cứu về NCT là: vấn đề sức khỏe, chính sách cho NCT, rộng hơn là vấn đề an sinh xã hội và tìm hiểu các đặc trưng xã hội cơ bản của nhóm dân số già. Các hướng phân tích được triển khai theo nhiều khía cạnh như: mô tả đặc trưng xã hội cơ bản của nhóm NCT, đánh giá và đo lường các yếu tố tác động... Và trọng tâm nghiên cứu cũng tùy thuộc vào lĩnh vực hoạt động của từng ngành. Ví dụ, đối với ngành lão khoa chú trọng nhiều đến vấn đề sức khỏe và bệnh tật. Tương tự, Bộ Y tế tập trung nhiều khía cạnh sức khỏe và tâm sinh lý NCT, đặc biệt ở khu vực nông thôn. Bộ Lao động, Thương binh và xã hội tiến hành các cuộc điều tra nhằm phục vụ cho việc lập chính sách NCT. Cuối cùng, đối với nhà nghiên cứu khoa học xã hội như xã hội học, tâm lý học, dân tộc học,... lại xem xét vấn đề NCT từ

những đặc trưng xã hội cơ bản và đặt nó trong mối tương quan với các yếu tố kinh tế - xã hội, chỉ ra những khác biệt vùng, miền, tộc người...

Có thể nói sự nghèo khổ, bệnh tật, không người chăm sóc là những vấn đề mà NCT nói chung đang phải đối mặt. Ở Việt Nam, việc chăm sóc NCT trong gia đình được duy trì qua nhiều thế hệ, tuy nhiên truyền thống này đã có nhiều thay đổi do gia đình nhiều thế hệ ngày càng thu hẹp, trong khi gia đình hạt nhân tăng lên. Một tỷ lệ lớn NCT do những hoàn cảnh khác nhau sẽ không sống cùng con cháu trong gia đình nhiều thế hệ. Chính vì vậy mà các chủ đề về nguồn lực vật chất và vấn đề chăm sóc sức khỏe là hướng nghiên cứu chủ yếu và từ đó đưa ra các kiến nghị về mặt chính sách an ninh cho NCT.

Nhìn chung các kết quả nghiên cứu kể trên được rút ra từ các dữ liệu nghiên cứu định tính, định lượng, phạm vi nghiên cứu là khá đa dạng, đại diện cho một xã, một vùng (ví dụ: Nghiên cứu của Viện Xã hội học về người già ở đồng bằng sông Hồng; Nghiên cứu của Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam...), mẫu đại diện quốc gia như Điều tra gia đình Việt Nam (2006), hoặc dữ liệu từ các điều tra lớn của Tổng cục thống kê... Phương pháp phân tích hoặc chỉ sử dụng định lượng hoặc định tính, hoặc kết hợp định lượng và định tính.

Mỗi phương pháp phân tích có những điểm hạn chế và ưu điểm riêng, một số nghiên cứu ít bàn luận sâu về số liệu và phương pháp phân tích. Và điểm dễ nhận thấy là ở các nghiên cứu định lượng, phương pháp phân tích chủ yếu là mô tả tần suất và tương quan hai biến. Có một số nghiên cứu đã sử dụng phương pháp đa biến để xem xét các yếu tố tác động đến quan hệ giữa NCT và con cháu trong gia đình như nghiên cứu của Lê Ngọc Lân và các tác giả (2011). Như vậy, có thể nói rằng các công trình về NCT cho đến nay đã góp phần mang lại những hiểu biết sâu sắc về cuộc sống của NCT ở Việt Nam, song các nghiên cứu về CTXH với NCT hiện nay còn khá khiêm tốn, có thể kể đến một số nghiên cứu sau:

Trước hết cần kể đến nghiên cứu “*Công tác xã hội với người cao tuổi bị bạo lực gia đình*” - Nghiên cứu tại xã An Tường, thành phố Tuyên Quang, tỉnh Tuyên Quang, Luận văn Thạc sĩ Công tác xã hội, của tác giả Phùng Thanh Thảo (2014). Kết quả nghiên cứu cho thấy bạo lực gia đình với NCT xảy ra ở khắp mọi nơi, không kể địa vị gia đình, trình độ dân trí. Đó là thực trạng về bạo lực thể chất, bạo lực tinh thần và bạo lực kinh tế. Có rất nhiều nguyên nhân dẫn đến tình trạng bạo lực gia đình, tuy nhiên có 4 yếu tố chủ yếu là: rượu, bia và các chất kích thích; yếu tố kinh tế; yếu tố nhận thức; yếu tố giới tính. Nghiên cứu cũng chỉ ra một số biện pháp đã áp dụng tại địa phương nhằm giảm thiểu tình trạng bạo lực NCT trong gia đình, đồng thời đề xuất một số biện pháp can thiệp. Và xây dựng mô hình CTXH nhằm hỗ trợ cũng như nâng cao công tác phòng chống bạo lực gia đình nói chung và bạo lực gia đình với NCT nói riêng.

Nghiên cứu “*Chăm sóc sức khỏe cho người cao tuổi ở nông thôn Việt Nam hiện nay và hoạt động của công tác xã hội*” - Nghiên cứu tại xã Quỳnh Bá – Quỳnh Lưu – Nghệ An, Luận văn Thạc sĩ công tác xã hội, của tác giả Trương Thị Điểm (2014). Nghiên cứu cho thấy rằng tỉ lệ NCT tại địa bàn nghiên cứu đang có xu hướng gia tăng và tỉ lệ NCT là nữ giới nhiều hơn nam giới. Người cao tuổi ở những độ tuổi khác nhau họ vẫn tham gia lao động tạo thu nhập, hỗ trợ con cháu về vật chất và công việc nhà. Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy gia đình không còn giữ vai trò chính trong việc chăm sóc NCT mà dần được chuyển sang Nhà nước, các tổ chức xã hội, dịch vụ y tế tư nhân, dịch vụ thị trường. Đồng thời đề tài cũng đã nêu lên những triển vọng và hoạt động của CTXH trong việc chăm sóc sức khỏe cho NCT, giúp nâng cao nhận thức của toàn xã hội đối với việc chăm sóc sức khỏe cho NCT và đảm bảo quyền lợi cho NCT.

Nghiên cứu “*Trợ giúp xã hội đối với người cao tuổi tại cộng đồng*” - Nghiên cứu tại xã Trục Tuấn, huyện Trục Ninh, tỉnh Nam Định, Luận văn Thạc sĩ Công tác xã hội, của tác giả Đồng Thị Minh Phúc (2014). Kết quả nghiên cứu cho thấy, trong tất cả sự trợ giúp xã hội trong các mối quan hệ của NCT thì hầu hết NCT đánh giá cao mối quan hệ với con cháu trong gia đình, họ coi gia đình là chỗ dựa an toàn nhất, quan trọng nhất. Việc trợ giúp xã hội đối với NCT tuy đã được sự quan tâm của chính quyền, cộng đồng nhưng chỉ là chung chung và chưa thực sự thiết yếu đối với NCT. Kết quả nghiên cứu cũng chỉ ra những tác động vào việc thực hiện chính sách liên quan đến trợ giúp xã hội đối với NCT tại xã Trục Tuấn cũng như một số các giải pháp áp dụng trong CTXH đối với NCT tại cộng đồng.

Bên cạnh đó là một số nghiên cứu khác tìm hiểu về an sinh xã hội, phúc lợi xã hội; thực trạng NCT; mô hình dành cho NCT... Dưới đây, chúng ta sẽ đề cập đến một số nghiên cứu nổi bật.

Trong hai năm 1991 đến 1992 Viện Xã hội học đã triển khai đề tài “*Người cao tuổi và an sinh xã hội*” được sự tài trợ của “quỹ Toyota Tương lai” của nhóm tác giả Trịnh Duy Luân, Lê Truyền, Bùi Thế Cường, Trần Thị Vinh, Vũ Hoa Thạch, Đỗ Thịnh. Đây là công trình nghiên cứu khá công phu về đời sống của NCT ở nông thôn và thành thị nước ta từ góc độ xã hội học (lao động, thu nhập, hoàn cảnh kinh tế, tình hình nhà ở và tiện nghi, vấn đề sức khỏe và chăm sóc sức khỏe, việc tham gia CTXH sau nghỉ hưu, hệ thống an sinh xã hội và tác động của nó vào hoàn cảnh sống của NCT...)

Bài viết “*Nghiên cứu phúc lợi xã hội: Nhìn lại một chặng đường*” (Trường hợp một chương trình nghiên cứu và triển khai) của tác giả Bùi Thế Cường (2005) thuộc *Chương trình nghiên cứu phúc lợi xã hội của Viện xã hội học* là một nghiên cứu đáng lưu ý. Bài viết đề cập đến nghiên cứu phúc lợi xã hội đối với NCT được tiến hành nghiên cứu từ năm 1991 và tổng kết lại

những nghiên cứu về NCT trong suốt thời gian dài. Từ kết quả của những nghiên cứu đó tác giả bài viết cũng có những đề xuất, khuyến nghị nhằm nâng cao hơn nữa về việc chăm sóc cho NCT ở nước ta.

Nghiên cứu “*Thực trạng người cao tuổi Hà Tây*” năm 2003 của Ủy ban Dân số, Gia đình và Trẻ em Hà Tây. Nghiên cứu này được triển khai tại 3 xã, phường: Xã Liệp Tuyết, huyện Quốc Oai đại diện cho khu vực nông nghiệp; xã Phú Yên, huyện Phú Xuyên đại diện cho khu vực làng nghề; phường Nguyễn Trãi, thị xã Hà Đông đại diện cho khu vực thành thị. Kết quả nghiên cứu này đã chỉ ra được vai trò của NCT trong các hoạt động sống hằng ngày, nhu cầu của họ cả về vật chất lẫn tinh thần, sức khỏe... và từ đó đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống cho NCT.

Những nghiên cứu thực trạng này cung cấp cho chúng ta cái nhìn tổng quan về đời sống của NCT tại những địa phương khác nhau. Trong các nghiên cứu này các giả đã tiến hành tìm hiểu về cả đời sống vật chất cũng như tinh thần của NCT và tìm hiểu được vai trò của NCT đối với gia đình và cộng đồng mình. Từ thực trạng đó, các nghiên cứu cũng chỉ ra rằng đời sống của NCT vẫn chưa thực sự được quan tâm đúng mức.

Trong đề tài nghiên cứu “*Nghiên cứu một số đặc trưng của người cao tuổi Việt Nam và đánh giá mô hình chăm sóc người cao tuổi đang áp dụng*” của Đặng Vũ Cảnh Linh (2009) đã đưa ra một số vấn đề về NCT: Thứ nhất, điều kiện sống ngày một tăng góp phần tích cực vào việc nâng cao sức khỏe của NCT. Thứ hai, công tác chăm sóc sức khỏe NCT đã được quan tâm. Thứ ba, công tác tổ chức các hoạt động chăm sóc sức khỏe cho NCT tại cộng đồng còn ít, tại nhiều địa bàn khảo sát tình trạng NCT hoạt động đơn lẻ, tự phát phổ biến. Thứ tư, điều kiện sống của NCT đang dần được cải thiện cùng với cuộc sống của toàn xã hội. Một số mô hình chăm sóc NCT hiện nay bước đầu đã giải quyết được những vấn đề của xã hội. Các mô hình này ít nhiều đã giúp

NCT có được cuộc sống thanh thản và nhận được sự quan tâm chăm sóc chu đáo.

Hiện tại, ở nước ta có nhiều mô hình trợ giúp NCT khác nhau, có những mô hình trong các trung tâm trợ giúp, các cơ sở chăm sóc nuôi dưỡng cũng có những mô hình tại cộng đồng. Những nghiên cứu trên đã bàn về một vài mô hình, và đánh giá các hoạt động triển khai tại các mô hình này. Từ các nghiên cứu chúng ta có thể thấy rằng, những mô hình này đã góp phần quan trọng vào việc cải thiện, nâng cao chất lượng cuộc sống NCT tại các trung tâm cơ sở nuôi dưỡng tập trung cũng như tại cộng đồng.

Một công trình nghiên cứu về NCT không thể bỏ qua là Báo cáo “*Già hóa dân số và người cao tuổi ở Việt Nam: Thực trạng, dự báo và một số khuyến nghị chính sách*” (Tháng 7/2011) được Quỹ Dân số Liên hợp quốc (UNFPA) khởi xướng trong khuôn khổ chương trình Kế hoạch Một Liên hợp quốc. Báo cáo đã trình bày về một số đặc điểm của già hóa dân số và NCT ở Việt Nam với những phân tích cụ thể về xu hướng và mức độ già hóa dân số ở Việt Nam trong thời gian tới cùng với thực trạng về cuộc sống gia đình, sức khỏe, hoạt động kinh tế... Bên cạnh đó báo cáo cũng phân tích về hệ thống hưu trí, trợ cấp và chăm sóc sức khỏe cho NCT ở Việt Nam trong thời gian gần đây cũng như các chiến lược quốc gia trong thời gian tới nhằm giải quyết những vấn đề của già hóa dân số. Từ đó báo cáo đưa ra khuyến nghị chính sách người NCT Việt Nam khỏe mạnh, tích cực trong các hoạt động xã hội và năng động trong các hoạt động chân tay và trí óc.

Qua những nghiên cứu kể trên, tác giả nhận thấy đã có nhiều tác giả và công trình nghiên cứu về NCT như: Thực trạng đời sống, những vấn đề nảy sinh trong cuộc sống, những vấn đề về an sinh xã hội, phúc lợi xã hội cũng như các mô hình chăm sóc dành cho NCT nước ta. Tuy nhiên, chưa có một công trình nào chuyên sâu nghiên cứu về công tác xã hội cá nhân về NCT tại

cộng đồng. Do đó, tôi mạnh dạn nghiên cứu đề tài: Công tác xã hội cá nhân trong hỗ trợ người cao tuổi tại xã Minh Quang, huyện Ba Vì, TP Hà Nội.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1.Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu lý luận về người cao tuổi

Phân tích đánh giá thực trạng của NCT; nhu cầu cần được hỗ trợ người cao tuổi tại xã Minh Quang

Vận dụng công tác xã hội cá nhân trong hỗ trợ đối với người cao tuổi tại cộng đồng

Trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp đảm bảo thực hiện công tác xã hội cá nhân đối với người cao tuổi.

3.2.Nhiệm vụ nghiên cứu

Nghiên cứu cơ sở lý luận về công tác xã hội cá nhân đối với người cao tuổi

Điều tra xã hội học về thực trạng người cao tuổi tại địa bàn nghiên cứu

Thực hiện tiến trình công tác xã hội cá nhân tại cộng đồng

Đề xuất một số giải pháp bảo đảm thực hiện công tác xã hội cá nhân đối với người cao tuổi tại cộng đồng.

4. Đối tượng và khách thể nghiên cứu

4.1.Đối tượng nghiên cứu

Công tác xã hội cá nhân trong việc hỗ trợ người cao tuổi tại xã Minh Quang huyện Ba Vì Tp.Hà Nội

4.2.Khách thể nghiên cứu

Khách thể nghiên cứu là người cao tuổi tại xã Minh Quang. Ngoài ra khách thể nghiên cứu mở rộng là con của các ông, bà trong đối tượng nghiên cứu là NCT, cán bộ công tác xã hội, lãnh đạo địa phương...

5. Phạm vi nghiên cứu

5.1. Phạm vi về nội dung

Nội dung đề tài nghiên cứu công tác xã hội cá nhân trong trợ giúp người cao tuổi xã Minh Quang huyện Ba Vì Tp. Hà Nội

5.3. Phạm vi không gian

Nghiên cứu tại xã Minh Quang huyện Ba Vì Tp. Hà Nội

5.4. Phạm vi thời gian

Thời gian nghiên cứu từ tháng 12/2016 – tháng 7/2017

6. Phương pháp nghiên cứu

6.1. Phương pháp phân tích tài liệu

Phương pháp này rất quan trọng trong nghiên cứu công tác xã hội. Mục đích sử dụng phương pháp phân tích tài liệu nhằm để thu thập thông tin và nghiên cứu các tài liệu có liên quan đến người cao tuổi, cách hỗ trợ người cao tuổi. Ngoài ra phương pháp này cũng nhằm thu thập tất cả những thông tin về chính sách ban hành về NCT để có đầy đủ tài liệu phục vụ cho việc nghiên cứu triển khai viết đề tài.

6.2. Phương pháp điều tra bảng hỏi

Đối tượng: NCT

Dung lượng mẫu NCT: 100 người

Mục đích của phương pháp điều tra qua bảng hỏi giúp người nghiên cứu đưa khảo sát đặc điểm NCT tại xã Minh Quang (Sức khỏe, nhu cầu chăm sóc sức khỏe; thu nhập nhu cầu và hoạt động lao động; hoạt động văn hóa - xã hội và nhu cầu tham gia của NCT)

6.3. Phương pháp phỏng vấn sâu

Phỏng vấn sâu là những cuộc đối thoại được lặp đi lặp lại giữa nhà nghiên cứu và người cung cấp thông tin nhằm tìm hiểu cuộc sống, kinh

nghiệm và nhận thức của người cung cấp thông tin thông qua chính ngôn ngữ của người ấy.

Phỏng vấn sâu (PVS) là phương pháp được sử dụng để có được những thông tin cần thiết từ phía thân chủ. Thông qua cách hỏi và trả lời trực tiếp giữa nhân viên CTXH với thân chủ, người làm công tác xã hội và những người cao tuổi đang sống tại cộng đồng (Ngoài phỏng vấn sâu thân chủ ra tác giả còn PVS gia đình TC, 2 NCT và 1 cán bộ xã để bài nghiên cứu có được những thông tin cần thiết và phục vụ cho việc nghiên cứu)

Cơ cấu phỏng vấn sâu

Thứ tự	Người phỏng vấn sâu	Nội dung phỏng vấn
1	Thân chủ:	Hoàn cảnh gia đình. Bạn bè thường chơi với thân chủ Vấn đề thân chủ đang gặp phải
2	Người thân trong gia đình	Mức độ tình cảm và sự quan tâm của người thân trong gia đình đối với thân chủ. Nhu cầu và nguyện vọng của thân chủ. Sự quan tâm của gia đình đối với thân chủ . Gia đình đang gặp khó khăn gì. Mong muốn của gia đình.
3	Người cao tuổi	Tìm hiểu về thực trạng người cao tuổi trên địa bàn xã Minh Quang, cuộc sống hiện tại của NCT; những yếu tố ảnh hưởng đến tuổi già (đời sống, sức khỏe, tinh thần, quan hệ trong gia đình, thay đổi cấu trúc gia đình...); NCT quan tâm đến những vấn đề gì; NCT nhận được những hỗ trợ gì và từ đâu; hệ thống chính sách ASXH hiện nay đáp ứng như thế nào tới nhu cầu của NCT; và các đề xuất của NCT để có một cuộc sống tốt hơn
4	Cán bộ địa phương	Những khó khăn trong việc chăm sóc NCT tại cộng đồng. Phương pháp quản lý và tư vấn nào được xem là hiệu quả nhất đối với NCT bị khủng hoảng tâm lý. Các tổ chức nào thường giao lưu với NCT tại cộng đồng. Sự quan tâm đối với NCT bị khủng hoảng tâm lý tại cộng đồng.
5	Nhân viên y tế	Để biết tình hình chăm sóc sức khỏe hiện nay đối với NCT như thế nào? Các bệnh mà NCT thường gặp phải là gì?

Mục đích của phương pháp này là tìm hiểu rõ hơn về vấn đề đối tượng cần can thiệp. Trong quá trình phỏng vấn, nhân viên CTXH sử dụng những kỹ năng chuyên sâu như: Kỹ năng quan sát, kỹ năng thấu hiểu, kỹ năng khuyến khích đối với thân chủ và đối tượng được phỏng vấn để từ đó có thể hiểu sâu sắc hơn những biểu hiện về tâm lý, cảm xúc, tình cảm ẩn chứa trong những lời nói và câu chuyện của đối tượng.

Nhân viên CTXH phỏng vấn thân chủ là chủ yếu. Thời gian cho mỗi lần phỏng vấn khoảng từ 45- 60 phút. Nội dung phỏng vấn được chuẩn bị trước thành những mảng câu hỏi, những vấn đề mà nhân viên CTXH quan tâm và hướng tới. Trình tự của buổi phỏng vấn không bị cố định theo trình tự đã được chuẩn bị. Nội dung chính của buổi phỏng vấn xoay quanh những vấn đề như: Thông tin về hoàn cảnh thân chủ và gia đình, những vấn đề khó khăn đang gặp phải.

6.4. Phương pháp quan sát

Quan sát là phương pháp thu thập thông tin của nghiên cứu công tác xã hội thực nghiệm thông qua các tri giác như nghe, nhìn,... để thu nhận các thông tin từ thực tế xã hội nhằm đáp ứng mục tiêu nghiên cứu của đề tài, được thực hiện trong nhiều giai đoạn như từ giai đoạn khảo sát địa bàn nghiên cứu, giai đoạn tiến hành can thiệp với thân chủ và những hoạt động khác đến giai đoạn kết thúc quá trình can thiệp.

Mục đích của quan sát là nhằm thu thập và kiểm chứng các thông tin cơ bản về hoàn cảnh gia đình, thái độ hành vi của người cao tuổi, mối quan hệ của người cao tuổi với người thân trong gia đình và mọi người xung quanh.

Không chỉ quan sát những gì người cao tuổi nói mà NVXH còn phải quan sát các yếu tố xung quanh như gia đình, bạn bè, cộng đồng... bởi vì những yếu tố này có tác động rất lớn đến sự thay đổi của người cao tuổi. Từ

đó NVXH nắm bắt được hoàn cảnh sống của người cao tuổi và có những kế hoạch trợ giúp nhất định.

6.5. Phương pháp công tác xã hội cá nhân

Công tác xã hội cá nhân đối với người cao tuổi tiến hành nghiên cứu thực nghiệm nhằm kiểm nghiệm, chứng minh các vai trò, vị trí, đặc điểm tâm lý, sinh ký của NCT trong thực tiễn, phát hiện những vấn đề làm cơ sở cho việc sửa đổi, triển khai cách thức trợ giúp trong công tác xã hội nói chung và trợ giúp NCT nói riêng. Đồng thời nhằm tạo ra các dịch vụ hỗ trợ xã hội tạo điều kiện để cung cấp các dịch vụ có tính khả thi và rút ngắn khoảng cách giữa lý luận và thực tiễn.

Tiến trình công tác xã hội cá nhân gồm 6 bước sau:

Bước 1: Tiếp nhận

Bước 2: Thu thập thông tin

Bước 3: Đánh giá và xác định vấn đề

Bước 4: Lập kế hoạch giúp đỡ

Bước 5: Thực hiện kế hoạch

Bước 6: Lượng giá và kết thúc/chuyên giao

7. Ý nghĩa lý luận và ý nghĩa thực tiễn của đề tài

7.1. Ý nghĩa lý luận

Luận văn đã vận dụng một số lý thuyết của công tác xã hội và công tác xã hội cá nhân như thuyết hệ thống, thuyết nhu cầu... để hỗ trợ, xác định cách thức can thiệp với thân chủ. Kết quả của luận văn sẽ góp phần vào việc bổ sung và phát triển hệ thống lý luận, phương pháp trong nghiên cứu các vấn đề liên quan như công tác xã hội, công tác xã hội cá nhân...

Ngoài ra luận văn còn làm tài liệu tham khảo cho các nghiên cứu về sau.

7.2. Ý nghĩa thực tiễn

Qua nghiên cứu này tác giả hy vọng sẽ giúp người đọc có thêm một góc nhìn nữa về công tác xã hội cá nhân trong việc trợ giúp người cao tuổi tại cộng đồng. Thông qua đó, tác giả mong muốn giúp nhân viên CTXH hoạt động về CTXH có cái nhìn tổng thể, nắm rõ vai trò của mình khi làm việc với NCT để đạt được kết quả cao nhất của sự trợ giúp. Mặt khác tôi cũng hy vọng đề tài có thể là một tài liệu tham khảo hữu ích.

8. Kết cấu luận văn

Ngoài phần mở đầu , kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, luận văn có 3 chương sau đây:

Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về công tác xã hội cá nhân trong hỗ trợ người cao tuổi

Chương 2: Thực trạng công tác xã hội cá nhân và tiến trình công tác xã hội cá nhân trong hỗ trợ người cao tuổi tại xã Minh Quang huyện Ba Vì Tp.Hà Nội

Chương 3: Đề xuất một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi tại xã Minh Quang huyện Ba Vì Tp.Hà Nội.

CHƯƠNG I. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI CAO TUỔI

1.1. Khái niệm cơ bản

1.1.1. Khái niệm công tác xã hội

Theo Hiệp hội Quốc gia NVCTXH (NASW): Công tác xã hội là hoạt động nghề nghiệp giúp đỡ các cá nhân, nhóm hay cộng đồng để nhằm nâng cao hay khôi phục tiềm năng của họ để giúp họ thực hiện chức năng xã hội và tạo ra các điều kiện xã hội phù hợp với các mục tiêu của họ (Zastrow, 1996: 5). CTXH tồn tại để cung cấp các dịch vụ xã hội mang tính hiệu quả và nhân đạo cho cá nhân, gia đình, nhóm, cộng đồng và xã hội giúp họ tăng năng lực và cải thiện cuộc sống (Zastrow, 1999:..)(<https://congtacxahoi.net/cong-tac-xa-hoi-la-gi/>)

Theo Liên đoàn Chuyên nghiệp Xã hội Quốc tế (IFSW) tại Hội nghị Quốc tế Montreal, Canada, vào tháng 7/2000: CTXH chuyên nghiệp thúc đẩy sự thay đổi xã hội, tiến trình giải quyết vấn đề trong mối quan hệ con người, sự tăng quyền lực và giải phóng cho con người, nhằm giúp cho cuộc sống của họ ngày càng thoải mái và dễ chịu. Vận dụng các lý thuyết về hành vi con người và các hệ thống xã hội. CTXH can thiệp ở những điểm tương tác giữa con người và môi trường của họ.(<https://congtacxahoi.net/cong-tac-xa-hoi-la-gi/>)

Theo tác giả Bùi Thị Xuân Mai (Giáo trình nhập môn công tác xã hội, 2012) Công tác xã hội có thể hiểu là một nghề, một hoạt động chuyên nghiệp nhằm trợ giúp các cá nhân, gia đình và cộng đồng nâng cao năng lực đáp ứng nhu cầu và tăng cường chức năng xã hội, đồng thời thúc đẩy môi trường xã hội về chính sách, nguồn lực và dịch vụ nhằm giúp cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội góp phần đảm bảo an sinh xã hội.

1.1.2. Khái niệm người cao tuổi

Có rất nhiều khái niệm khác nhau về người cao tuổi. Trước đây, người ta thường dùng thuật ngữ người già để chỉ những người có tuổi, hiện nay “người cao tuổi” ngày càng được sử dụng nhiều hơn. Hai thuật ngữ này tuy không khác nhau về mặt khoa học song về tâm lý, “người cao tuổi” là thuật ngữ mang tính tích cực và thể hiện thái độ tôn trọng.

Theo quan điểm y học: Người cao tuổi là người ở giai đoạn già hóa gắn liền với việc suy giảm các chức năng của cơ thể.

Về mặt pháp luật: Luật Người cao tuổi Việt Nam năm 2010 quy định: Người cao tuổi là “Tất cả các công dân Việt Nam từ 60 tuổi trở lên”.

Theo WHO: Người cao tuổi phải từ 70 tuổi trở lên.

Một số nước phát triển như Đức, Hoa Kỳ... lại quy định người cao tuổi là những người từ 65 tuổi trở lên. Quy định ở mỗi nước có sự khác biệt là do sự khác nhau về lứa tuổi có các biểu hiện về già của người dân ở các nước đó khác nhau. Những nước có hệ thống y tế, chăm sóc sức khỏe tốt thì tuổi thọ và sức khỏe của người dân cũng được nâng cao. Do đó, các biểu hiện của tuổi già thường đến muộn hơn. Vì vậy, quy định về tuổi của các nước đó cũng khác nhau.

Theo quan điểm của Công tác xã hội: Với đặc thù là một nghề trợ giúp xã hội, công tác xã hội nhìn nhận về người cao tuổi như sau: Người cao tuổi với những thay đổi về tâm sinh lý, lao động – thu nhập, quan hệ xã hội sẽ gặp nhiều khó khăn, vấn đề trong cuộc sống. Do đó, người cao tuổi là một đối tượng yếu thế, đối tượng cần sự trợ giúp của công tác xã hội.[tr8.Đề án 32_ Công tác xã hội với người cao tuổi]

1.1.3. Khái niệm nhân viên công tác xã hội

Theo tác giả nghiên cứu: Nhân viên công tác xã hội là người có kiến thức chuyên môn, kỹ năng làm việc với các đối tượng xã hội; là chiếc cầu nối hỗ trợ giữa thân chủ với cộng đồng xã hội trong việc cung ứng các dịch vụ xã hội giúp cho đối tượng vươn lên hòa nhập theo hướng tích cực.

Khi thực hiện vai trò hỗ trợ các đối tượng, nhân viên công tác xã hội có rất nhiều vai trò khác nhau, tùy từng hoàn cảnh, đặc điểm của đối tượng mà nhân viên công tác xã hội xác định vai trò nào là trọng tâm. Nhân viên công tác xã hội chính là chiếc cầu nối, đại diện cho đối tượng nói lên nhu cầu, nguyện vọng của mình, nhân viên công tác xã hội vừa kết nối đối tượng đến với các dịch vụ xã hội, vừa giúp họ được tiếp cận và hưởng dịch vụ xã hội trên cơ sở tiếp cận bình đẳng trên cơ sở đó vận động, thuyết phục, truyền thông trong cộng đồng tạo cơ hội cho các đối tượng trong xã hội có cơ hội hòa nhập, tiếp cận dịch vụ, vươn lên hòa nhập xã hội theo hướng tích cực.

1.1.4. Khái niệm hỗ trợ

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

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

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

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

1.2. Khái niệm công cụ

1.2.1. Khái niệm công tác xã hội cá nhân

Tác giả Lê Chí An (2006) trình bày một khái niệm bao quát từ trọng tâm của phương pháp khoa học đến những kỹ năng công cụ được sử dụng trong công tác xã hội cá nhân để giúp thân chủ có những thay đổi “Công tác xã hội cá nhân là một phương pháp giúp đỡ con người giải quyết các vấn đề khó khăn. Nó mang tính đặc thù, khoa học nghệ thuật. Nó giúp các cá nhân có những vấn đề riêng tư cũng như những vấn đề bên ngoài và vấn đề môi trường. Đó là một phương pháp giúp đỡ thông qua mối quan hệ để khai thác tài nguyên cá nhân và những tài nguyên khác nhằm giải quyết các vấn đề. Lắng nghe, quan sát, vấn đàm, vãng gia và đánh giá là những công cụ chủ yếu của công tác xã hội cá nhân. Nhờ tính năng động của mối quan hệ trong công tác xã hội cá nhân thân chủ thay đổi thái độ, suy nghĩ và hành vi của mình”

Có nhiều học giả, nhà khoa học trong nước và nước ngoài đưa ra nhiều khái niệm và định nghĩa về công tác xã hội cá nhân. Trong cuốn luận văn này, khái niệm công tác xã hội cá nhân được khái quát từ nhiều khái niệm khác nhau: công tác xã hội cá nhân là phương pháp của công tác xã hội 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 nhân viên công tác xã hội cần biết vận dụng nền tảng kiến thức khoa học tâm lý, xã hội học và các khoa học xã hội liên quan, đồng thời sử dụng kỹ năng tuân thủ đạo đức nghề nghiệp, cùng với đối tượng, hỗ trợ người cao tuổi tự giải quyết vấn đề của bản thân và có khả năng vượt qua những vấn đề đang gặp phải hòa nhập vào cuộc sống.

1.2.2. Khái niệm công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi

Công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi là phương pháp của công tác xã hội thông qua tiến trình giúp đỡ khoa học và chuyên nghiệp, nhằm can thiệp hỗ trợ người cao tuổi. Đây là một quá trình có sự tham gia của người cao tuổi và gia đình người cao tuổi để nhận diện, xác định vấn đề, lên kế hoạch và hỗ trợ người cao tuổi thực hiện những kế hoạch đã đề ra để hỗ trợ, giải quyết vấn đề đang gặp phải của thân chủ. Để đạt được mục tiêu mong muốn, trong quá trình trợ giúp nhân viên công tác xã hội có nhiệm vụ tìm kiếm, kết nối và điều phối các dịch vụ hỗ trợ, giúp đỡ người cao tuổi phát huy các nguồn lực bên trong và có thể kết nối với các nguồn lực bên ngoài để hỗ trợ cho người cao tuổi để đáp ứng được nhu cầu của người cao tuổi về vật chất cũng như tinh thần một cách được tốt nhất.

1.2.3. Các nguyên tắc cơ bản trong công tác xã hội cá nhân đối với người cao tuổi

Tôn trọng không phán xét: chấp nhận thân chủ trong hoàn cảnh của họ sẽ giúp nhân viên công tác xã hội có được thái độ tôn trọng và tránh sự phán xét khi làm việc với thân chủ. Điều này giúp thiết lập và tăng cường mối quan hệ giữa người trợ giúp và thân chủ. Trên cơ sở đó sẽ thúc đẩy hiệu quả trợ giúp.

Đảm bảo tính bí mật: là một trong những nguyên tắc quan trọng trong hoạt động trợ giúp con người, đặc biệt với người cao tuổi. Bảo mật các thông tin cá nhân của người cao tuổi sẽ làm tăng sự tin cậy và tạo điều kiện cho việc thu thập thông tin cũng như các hoạt động can thiệp. Việc bảo mật thông tin cần được tuân thủ tốt trong cả tiến trình, từ các thông tin qua chia sẻ nói chuyện với người cao tuổi đến các giấy tờ hồ sơ liên quan đến cả tiến trình can thiệp. Nhân viên công tác xã hội cần lưu ý tới nguyên tắc bảo mật để đảm

bảo việc thực hiện nguyên tắc của mình là vì lợi ích cao nhất cho người cao tuổi.

Thúc đẩy và vận động xã hội tạo điều kiện để hỗ trợ trẻ giải quyết vấn đề thông qua hệ thống cung cấp dịch vụ: CTXH cá nhân là hoạt động trợ giúp những cá nhân gia đình gặp phải những khó khăn cản trở họ tiếp cận các nguồn lực để có được một cuộc sống như những cá nhân bình thường khác. Nhân viên CTXH thực hiện hoạt động trợ giúp này thông qua tìm kiếm các nguồn lực liên quan đến nhu cầu của người cao tuổi. Do vậy, thúc đẩy và vận động xã hội để có nguồn lực liên quan đến nhu cầu của người cao tuổi. Do vậy, thúc đẩy và vận động xã hội để có được hệ thống dịch vụ tốt hơn sẽ trợ giúp cho hoạt động nghề nghiệp đạt hiệu quả.

Thu hút sự tham gia của người cao tuổi, gia đình, cộng đồng và các nhà cung cấp dịch vụ vào tiến trình trợ giúp: CTXH cá nhân là một phương pháp CTXH do vậy, việc tuân thủ các phương pháp tiếp cận dựa trên các giá trị triết lý nghề nghiệp được đề cao. Thu hút sự tham gia của cá nhân người cao tuổi, gia đình người cao tuổi, cộng đồng và các nhà cung cấp dịch vụ sẽ chứng tỏ được nền tảng triết lý của CTXH là: mỗi cá nhân đều có sức mạnh riêng cho dù họ ở trong hoàn cảnh nào, giữa cá nhân gia đình và cộng đồng và xã hội luôn có mối quan hệ tương tác, cá nhân có trách nhiệm với gia đình và cộng đồng ngược lại cộng đồng và xã hội phải có trách nhiệm với mỗi cá nhân.

Cung cấp các dịch vụ trợ giúp thích hợp, liên tục, toàn diện và hiệu quả: hiệu quả trợ giúp đối tượng chỉ đạt được khi nó được thực hiện dựa trên kế hoạch khả thi, phù hợp với nhu cầu của người cao tuổi. Hoạt động trợ giúp các gói dịch vụ mang tính toàn diện cần được duy trì liên tục cho tới khi người cao tuổi phục hồi, có khả năng cân bằng cuộc sống. Ngoài ra khi xây dựng hoạch can thiệp, nhân viên CTXH cần có trách nhiệm với cơ quan tổ

chức khi lưu ý tới tính hiệu quả của dịch vụ để đảm bảo tiết kiệm tối đa chi phí nhưng phải đảm bảo chất lượng dịch vụ.

Đảm bảo công bằng: đảm bảo công bằng được thể hiện trong công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi là mỗi người cao tuổi đều có quyền như nhau, được tiếp cận dịch vụ như nhau và nhân viên CTXH phải có thái độ khách quan và công bằng khi xây dựng kế hoạch và triển khai kế hoạch trợ giúp.

Đảm bảo mối quan hệ nghề nghiệp: nhân viên công tác xã hội cần có phẩm chất đạo đức, tác phong nghề nghiệp, những hành vi thể hiện mối quan hệ nghề nghiệp như: tôn trọng quan điểm giá trị, nguyên tắc nghề nghiệp, không lợi dụng cương vị công tác của mình để đòi hỏi sự hàm ơn của khách hàng. Mối quan hệ giữa nhân viên CTXH với người cao tuổi cần đảm bảo tính thân thiện, tương tác hai chiều, song khách quan và đảm bảo yêu cầu chuyên môn. Nguyên tắc này giúp cho nhân viên CTXH đảm bảo tính khách quan trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, đảm bảo sự công bằng trong hỗ trợ.

Trao quyền cho đối tượng: trao quyền trong CTXH cá nhân đối với người cao tuổi là việc tôn trọng sự khác biệt của mỗi người dành quyền tự quyết cho người cao tuổi. Xây dựng kế hoạch dựa trên tiềm năng và lợi ích của mỗi người cao tuổi, tạo cơ hội tham gia và tăng khả năng tự đáp ứng của người cao tuổi. Để làm tốt nguyên tắc này, nhân viên CTXH cần đảm bảo sự tham gia của họ trong cả tiến trình từ thu thập thông tin, đánh giá xác định nhu cầu, xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện kế hoạch cũng như đánh giá dịch vụ. Ngoài ra nhân viên CTXH cần trang bị cho người cao tuổi các kỹ năng phát triển, đặc biệt là khuyến khích họ trong việc tham gia tìm kiếm và huy động các nguồn lực của mình vào giải quyết vấn đề khó khăn của chính mình.

1.3. Lý thuyết ứng dụng trong can thiệp

1.3.1. Lý thuyết hệ thống sinh thái

Thuyết hệ thống ra đời từ năm 1940, do nhà sinh vật học Ludwig Von Bertalanffy phát hiện. Để phản đối chủ nghĩa đơn giản hóa và việc cô lập của các đối tượng khoa học, ông đưa ra quan điểm rằng tất cả các cơ quan đều là các hệ thống, bao gồm những hệ thống nhỏ hơn, và là phần tử của các hệ thống lớn hơn. Từ một quan điểm trong ngành sinh học, ý tưởng về hệ thống đã có nhiều ảnh hưởng tới các ngành khoa học khác, kể cả công tác xã hội. [tr78. Giáo trình công tác xã hội cá nhân và gia đình]

Thuyết hệ thống cung cấp cho nhân viên công tác xã hội một phương tiện để tổ chức tư duy vấn đề, đặc biệt là khi vấn đề có sự tương quan phức tạp giữa các thông tin và khi khối lượng thông tin lớn. [tr80. Giáo trình công tác xã hội cá nhân và gia đình]. Thuyết hệ thống sử dụng trong công tác xã hội chú ý tới nhiều các quan hệ giữa những phần tử nằm trong hệ thống hơn là chú ý tới trong phần tử là mỗi cá nhân với các thuộc tính của phần tử (cá nhân) đó.

Thuyết hệ thống được sử dụng trong công tác xã hội như một công cụ trợ giúp nhân viên xã hội sắp xếp, tổ chức những lượng thông tin lớn thu thập được, để xác định mức độ nghiêm trọng của vấn đề và cách can thiệp. Thuyết hệ thống là một bộ phận không thể tách rời của quan điểm sinh thái. Hành vi của con người không phải bộc lộ tự phát một cách độc lập, mà nằm trong mối quan hệ qua lại với những hệ thống khác trong xã hội. [tr81]

Cá nhân được coi là một thống vi mô, cá nhân không nằm đơn lẻ mà luôn chịu sự tác động của các hệ thống gia đình, hệ thống xã hội. Các hệ thống luôn có sự tác động qua lại với nhau.

Vận dụng lý thuyết hệ thống trong việc nghiên cứu đề tài nhằm nhìn nhận sự tác động qua lại của công tác chăm sóc người cao tuổi như thế nào ở

các hệ thống dịch vụ xã hội. Cụ thể, có những tiếp cận như thế nào về hệ thống các chính sách xã hội. Sống trong một cộng đồng nhưng không phải cá nhân nào cũng có cơ hội tiếp cận các chính sách và dịch vụ như nhau. Qua đó, tìm hiểu nguyên nhân để có những giải pháp nhằm giúp họ có cơ hội tiếp cận các chính sách và dịch vụ một cách nhanh nhất.

1.3.2. Lý thuyết nhu cầu

Mỗi con người sinh ra trong xã hội ai cũng có những nhu cầu cho cuộc sống sinh tồn của mình, đó là nhu cầu về vật chất và nhu cầu về tinh thần. Các nhu cầu đó rất đa dạng, phong phú và phát triển. Nhu cầu của con người phản ánh những mong muốn chủ quan hoặc khách quan tùy theo hoàn cảnh sống, yếu tố văn hóa, nhận thức và vị trí xã hội của họ. Để tồn tại và phát triển trong xã hội, con người cần phải đáp ứng được các nhu cầu thiết yếu cho cuộc sống như: ăn, mặc, ở và chăm sóc y tế... rồi đến các nhu cầu cao hơn như: nhu cầu được an toàn, được học hành, được yêu thương, được tôn trọng và phát triển. Khi con người được đáp ứng các nhu cầu cơ bản thì họ mới có động lực và đó cũng chính là điều kiện để được đáp ứng các nhu cầu cao hơn. Theo thuyết động cơ của Maslow, con người là một thực thể sinh - tâm lý xã hội. Đó đó, con người có nhu cầu cá nhân cần cho sự sống (nhu cầu về sinh học) và nhu cầu về xã hội. Ông chia nhu cầu con người thành 5 bậc thang từ thấp đến cao:



Nhu cầu sinh học bao gồm các nhu cầu cơ bản về không khí, nước, thức ăn, quần áo, nhà ở, nghỉ ngơi... đây là những nhu cầu cơ bản nhất và mạnh nhất của con người. Maslow cho rằng, những nhu cầu ở mức độ cao hơn sẽ không xuất hiện trừ khi những nhu cầu cơ bản này được thỏa mãn. (

<http://congtacxahoi.net/thuyet-nhucau-cua-maslow-va-van-dung-thuyet-nhu-cau-trong-tham-van/>)

Biểu đồ 1.1: Thuyết nhu cầu của Maslow

- *Nhu cầu an toàn*: Ai cũng có mong muốn được sống trong một thế giới hòa bình, không có chiến tranh, không có bạo lực, kể cả trong những trường hợp bị mất kế sinh nhai được Nhà nước và xã hội bảo vệ và giúp đỡ. Nhu cầu này sẽ trở thành động cơ hoạt động trong các trường hợp khẩn cấp, nguy khốn đến tính mạng như chiến tranh, thiên tai, gặp thú dữ,....

Nhu cầu xã hội: Nhu cầu này còn được gọi là nhu cầu mong muốn thuộc vào một nhóm nào đó. Là con người xã hội, con người có các nhu cầu giao tiếp, nhu cầu sự yêu thương, chia sẻ. Họ không muốn có sự cô đơn, bị bỏ ra ngoài lề xã hội, họ mong muốn có hạnh phúc gia đình, sự tham gia và thuộc một nhóm nào đó (gia đình, bạn bè, cộng đồng). Nếu nhu cầu này không được thoả mãn, đáp ứng, nó có thể gây ra các bệnh trầm trọng về tinh thần, thần kinh.

Nhu cầu được tôn trọng: Tự trọng là giá trị của chính cá nhân mỗi người; được người khác tôn trọng là sự mong muốn được người khác thừa nhận giá trị của mình. Sự đáp ứng và đạt được nhu cầu này có thể khiến cho con người có suy nghĩ tích cực hơn, cảm thấy tự tin hơn.

Nhu cầu được thể hiện mình: Trong cuộc sống, ai cũng mong muốn tự khẳng định mình và được xã hội tạo điều kiện để hoàn thiện và phát huy hết khả năng, tiềm năng cá nhân để đạt được các thành quả trong xã hội.

Tuy nhiên, không phải trong xã hội, ai cũng luôn được đáp ứng các nhu cầu đó một cách đầy đủ, vẫn tồn tại những con người thiếu thốn các nguồn lực để đáp ứng các nhu cầu của các nhân và gia đình. Có những người có nguy cơ bị đe dọa đến cuộc sống thường ngày, những người này rất cần được sự giúp đỡ của Nhà nước và xã hội.

Dựa vào thuyết nhu cầu để nhận định những nhu cầu nói chung của con người. Tuy nhiên, phải tùy vào hoàn cảnh của từng cá nhân và gia đình cụ thể để xem xét họ đang thiếu và cần những nhu cầu gì. Vì họ là những cá thể khác

nhau nên họ có những nhu cầu khác nhau. Vì thế khi tiếp cận theo những nhu cầu sẽ giúp nhân viên xã hội hiểu rõ từng hoàn cảnh sống của từng cá nhân khác nhau và sẽ hiểu rõ hơn những nhu cầu mà cá nhân họ đang cần để khi hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ không theo hướng chủ quan. Tiếp cận theo nhu cầu giúp nhân viên xã hội thấu hiểu được tâm tư nguyện vọng của đối tượng, biết họ đang cần và thiếu cái gì và biết lắng nghe để cảm thông với những mong muốn của đối tượng. Vì thế, khi hiểu rõ những nhu cầu mà đối tượng đang cần thì nhân viên xã hội cố gắng để động viên khích lệ họ tham gia vào thực hiện các hoạt động và cùng với sự hỗ trợ từ các nguồn lực nhằm đạt được nhu cầu mà họ đang mong muốn.

Trong xã hội, thường có những cá nhân thiếu các nguồn lực để đáp ứng các nhu cầu cơ bản nên họ không có khả năng đảm bảo được cuộc sống của mình, có thể bị đe dọa đến sự an toàn của cuộc sống. Vì thế họ rất cần đến sự trợ giúp của xã hội. Khi các nhu cầu cơ bản của cuộc sống được đáp ứng chính là động cơ để thúc đẩy họ tham gia vào các hoạt động sản xuất và các hoạt động trong xã hội. Từ đó giúp họ tăng năng lực và tự chủ trong cuộc sống hàng ngày.

Nghiên cứu sử dụng thuyết nhu cầu nhằm nói lên rằng, mỗi con người trong xã hội ai cũng có những nhu cầu. Nhưng tùy theo hoàn cảnh sống và địa vị của từng con người mà họ có những nhu cầu khác nhau. Từng đối tượng như phụ nữ, trẻ em hay người cao tuổi... họ đều có những nhu cầu khác nhau trong cuộc sống thường ngày của mình. Đối với người cao tuổi là đối tượng được chăm sóc, nhưng cũng có thể là người chăm lo cho gia đình, vừa là người tham gia lao động sản xuất và tham gia các hoạt động xã hội nên trong cuộc sống họ cũng có những nhu cầu chưa được đáp ứng và rất cần sự trợ giúp của xã hội.

1.3.3. Lý thuyết vị trí – vai trò

Thuyết vị trí vai trò trong xã hội nhấn mạnh đến các bộ phận cấu thành của xã hội và cho rằng mỗi cá nhân có một vị trí xã hội nhất định, được thừa nhận trong cơ cấu xã hội, gắn liền với những quyền lợi, nghĩa vụ hay kỳ vọng để định hướng cho những hành vi xã hội của cá nhân đó. Nó được xác định trong sự đối chiếu so sánh với các vị trí xã hội khác. Mỗi xã hội có cơ cấu phức tạp bao gồm các vị trí, vai trò xã hội khác nhau. Lý thuyết về vị trí - vai trò xã hội cho rằng, mỗi cá nhân có một vị trí xã hội là vị trí tương đối trong cơ cấu xã hội, hệ thống quan hệ xã hội. Nó được xác định trong sự đối chiếu so sánh với các vị trí xã hội khác nhau. Vị thế xã hội là vị trí xã hội gắn với những trách nhiệm và quyền hạn kèm theo. Mỗi cá nhân có vị trí xã hội khác nhau, do đó cũng có nhiều vị thế khác nhau. Những vị thế xã hội của cá nhân có thể là: vị thế đơn lẻ, vị thế tổng quát hoặc có thể chia theo cách khác là: vị thế có sẵn - được gán cho, vị thế đạt được, một số vị thế vừa mang tính có sẵn, vừa mang tính đạt được.

Vai trò của cá nhân được xác định trên cơ sở các vị thế xã hội tương ứng. Vai trò là những đòi hỏi của xã hội đặt ra với các vị thế xã hội. Những đòi hỏi đó luôn dựa vào các chuẩn mực của xã hội. Tùy thuộc vào đặc thù văn hóa của mỗi vùng, của mỗi dân tộc mà có những chuẩn mực riêng của nó. Vì vậy một vị thế xã hội nhưng tùy vào đặc thù của xã hội đó mà có những vai trò khác nhau. Trong Công tác xã hội, thuyết này được ứng dụng để khi tiếp cận với đối tượng thì nhân viên công tác xã hội phải hiểu rõ từng vị trí mà họ được thừa nhận trong gia đình và ngoài xã hội. Khi con người có tiếng nói riêng của mình, được gia đình và xã hội coi trọng thì họ sẽ thực hiện tốt các vai trò của mình và sẽ đáp ứng được nhiều mong đợi từ người khác.

Lý thuyết vị trí - vai trò xã hội được sử dụng trong luận văn này nhằm mục đích nói lên rằng trong công tác xã hội khi hoạt động ở từng lĩnh vực cụ

thể thì cũng có những vai trò cụ thể đối với từng lĩnh vực. Trong công tác chăm sóc NCT thì công tác xã hội có vai trò như thế nào để người cao tuổi sống lâu, sống khỏe và sống có ích. Trong quá trình chăm sóc người cao tuổi thì nhân viên công tác xã hội phải hiểu rõ vai trò và vị thế của người cao tuổi trong gia đình và xã hội. Từ việc hiểu rõ vai trò này, thì nhân viên công tác xã hội dễ dàng thực hiện các nội dung chăm sóc người cao tuổi.

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đối với hoạt động công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi

1.4.1. Năng lực, trình độ của nhân viên xã hội

Yếu tố về trình độ chuyên môn của nhân viên xã hội: trong CTXH cá nhân thì trình độ chuyên môn của nhân viên công tác xã hội bao gồm: trình độ học vấn, chuyên ngành đào tạo cung cấp những nền tảng về kiến thức lý thuyết để hiểu về nghề nghiệp, về đối tượng, khả năng phân tích, đánh giá, khả năng thuyết phục, tác động đối tượng... có ảnh hưởng rất nhiều đến hiệu quả và chất lượng của hoạt động trợ giúp.

Các yếu tố tính cách, sở thích và cảm xúc của nhân viên công tác xã hội có ảnh hưởng mạnh mẽ đến nghiệp vụ của họ, bởi nhân viên công tác xã hội sẽ phải tương tác nhiều với đối tượng của mình bằng các hoạt động tư vấn, tham vấn... vì vậy, nhân viên công tác xã hội dễ bị mang cái thuộc về cá nhân của mình để truyền đạt cho đối tượng của mình nhằm điều chỉnh nhận thức hành vi của đối tượng.

Yếu tố gia đình của nhân viên công tác xã hội: mỗi người đều có gia đình, họ coi gia đình là chỗ dựa đồng thời họ cũng có những trách nhiệm cần phải hoàn thành vai trò là người chồng, người vợ, người con trong gia đình. Gia đình có ảnh hưởng quan trọng đến chất lượng công việc trợ giúp của nhân viên công tác xã hội. Đặc biệt là đối với phụ nữ sẽ phải gặp nhiều cản trở vì bản thân họ phải đảm đương nhiều trách nhiệm trong gia đình.

1.4.2. Đặc điểm đối tượng can thiệp, hỗ trợ

Người cao tuổi, với các đặc điểm tâm lý như khó diễn tả bằng lời những khó khăn, trở ngại, những vấn đề mình đang gặp phải sẽ là một khó khăn không nhỏ đối với nhân viên xã hội khi thực hiện thu thập thông tin cũng như khi tư vấn, tham vấn. Mặt khác, sự hoài nghi, thiếu tin tưởng vào người khác và cũng có những trường hợp người cao tuổi che giấu sự thật thì đó là một rào cản đối với nhân viên công tác xã hội. Như vậy hợp tác, tiến bộ tích cực của người cao tuổi sẽ tạo ra không khí vui vẻ, cảm giác hứng khởi cho nhân viên công tác xã hội và ngược lại khi người cao tuổi không hợp tác tạo nên ở nhân viên công tác xã hội cảm giác chán nản, mệt mỏi.

1.4.3. Kinh phí hoạt động

Kinh phí hoạt động là một yếu tố mang tính quyết định đối với bất cứ một hoạt động nào. Đối với công tác trợ giúp người cao tuổi thì kinh phí được sử dụng trong các hoạt động chăm sóc, nuôi dưỡng của các trung tâm, cơ sở bảo trợ và công tác xã hội, kinh phí cho nhân viên thực hiện thực hiện các hoạt động can thiệp hỗ trợ, tư vấn và kết nối lại cộng đồng và một số nhiệm vụ khác.

1.4.4. Cơ chế chính sách và chế độ đãi ngộ đối với nhân viên công tác xã hội

Đối với nhân viên công tác xã hội những khó khăn mà họ gặp phải là môi trường làm việc không ổn định, tiếp xúc với các đối tượng gặp phải các vấn đề cần trợ giúp, dễ ảnh hưởng đến tâm lý. Trình độ chuyên môn về ngành công tác xã hội vẫn còn chưa đáp ứng được nhu cầu và nhiệm vụ đặt ra.

1.5. Luật pháp chính sách đối với người cao tuổi

1.5.1. Những chủ trương của Đảng

Sau khi Hội Người cao tuổi Việt Nam được thành lập (10.5/1995), Ban Bí thư TW đã ban hành chỉ thị 59/CT-TW “ Về chăm sóc người cao tuổi” quy định “ Việc chăm sóc đời sống vật chất và tinh thần của người cao tuổi là

trách nhiệm của Đảng, Nhà nước và toàn xã hội. Hội người cao tuổi Việt Nam mới được thành lập, cần được nhanh chóng ổn định về tổ chức và mở rộng hoạt động ở cơ sở. Đảng, Mặt trận tổ quốc và các đoàn thể nhân dân cần giúp đỡ Hội hoạt động có hiệu quả thiết thực, phối hợp với hội trong việc vận động gia đình và xã hội chăm sóc, bồi dưỡng, phát huy người cao tuổi phục vụ công cuộc đổi mới. Quốc Hội, Mặt trận tổ quốc Việt Nam, Chính phủ, Bộ Lao động thương binh và xã hội, Bộ y tế, Bộ tư pháp phối hợp với hội nghiên cứu, xem xét các chính sách luật pháp hiện hành, đề xuất những văn bản pháp quy của Nhà nước nhằm bảo vệ, chăm sóc và phát huy người cao tuổi. “Nhà nước cần dành ngân sách để giải quyết các vấn đề xã hội, trong đó có vấn đề chăm sóc người cao tuổi. Trước hết cần quan tâm chăm sóc những người cao tuổi có công, cô đơn không nơi nương tựa, tàn tật và bất hạnh, nhanh chóng xóa bỏ tình trạng người già lang thang trên đường phố, ngõ xóm. Đề nghị chính phủ hỗ trợ hội người cao tuổi Việt Nam về kinh phí và điều kiện hoạt động”

Báo cáo chính trị tại Đại hội IX của Đảng nêu: “ Đối với các lão thành cách mạng, những người có công với nước, các cán bộ nghỉ hưu, những người cao tuổi thực hiện chính sách đền ơn đáp nghĩa, chăm sóc sức khỏe, nâng cao đời sống tinh thần vật chất trong điều kiện mới; đáp ứng nhu cầu thông tin, phát huy khả năng tham gia đời sống chính trị của đất nước và các hoạt động xã hội, nêu gương tốt giáo dục lý tưởng và truyền thống cách mạng cho thanh niên, thiếu niên...”

Thông báo số 12-TB/TW ngày 13/6/2001 đã khẳng định hội người cao tuổi Việt Nam là tổ chức xã hội của người cao tuổi, có các nhiệm vụ đã được quy định cụ thể tại pháp lệnh Người cao tuổi; Hội có ban đại diện ở cấp tỉnh và cấp huyện. cấp tỉnh có từ 2 đến 3, cấp huyện có từ 1 đến 2 cán bộ chuyên trách đồng thời khẳng định: “ Nhà nước tiếp tục trợ cấp kinh phí hoạt động

cho Hội. Các cơ quan có chức năng của nhà nước tạo thuận lợi, đảm bảo cấp kinh phí kịp thời cho Hội”

Trong bài phát biểu tại cuộc gặp mặt nhân ngày quốc tế NCT (01/10/2002) do TW hội người cao tuổi Việt Nam tổ chức tại Hà Nội, Tổng bí thư Nông Đức Mạnh đã nói “ Chưa bao giờ lực lượng người cao tuổi nước ta lại đông đảo như hiện nay. Đảng, Nhà nước và nhân dân ta tự hào về lớp người cao tuổi nước ta. Với uy tín cao, sự mẫu mực về phẩm chất chính trị, đạo đức và lối sống cùng với vốn tri thức, kinh nghiệm, kỹ năng lao động và nghiệp vụ phong phú, đa dạng của mình, người cao tuổi thực sự là một bộ phận hợp thành nguồn lực nội sinh quý giá của cả dân tộc. Chúng ta tôn trọng, bồi dưỡng và phát huy nguồn lực ấy”

Báo cáo chính trị tại Đại hội X của Đảng ghi rõ “ Vận động toàn dân tham gia các hoạt động đền ơn đáp nghĩa, uống nước nhớ nguồn đối với lão thành cách mạng, những người có công với nước, người hưởng chính sách xã hội. Chăm sóc đời sống vật chất và tinh thần của người già, nhất là những người già cô đơn, không nơi nương tựa...”

Như vậy từ chỉ thị 59/CT-TW các văn kiện đại hội Đảng và Thông báo số 12-TB/TW của Ban bí thư TW đảng đều khẳng định: Người cao tuổi là nền tảng của gia đình, là tài sản vô giá, nguồn lực quan trọng cho sự phát triển xã hội. Vì thế, chăm sóc và phát huy tốt vai trò người cao tuổi là thể hiện bản chất tốt đẹp của chế độ ta và đạo đức người Việt Nam, góp phần tăng cường khối đại đoàn kết toàn dân vì sự nghiệp dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng, dân chủ, văn minh.

1.5.2. Luật pháp và chính sách của nhà nước

1.5.2.1. Luật pháp liên quan đến người cao tuổi

Quan điểm của bác Hồ được thể hiện trong Hiến pháp năm 1946, Điều 14 quy định “ Những công dân già cả hoặc tàn tật không làm được việc thì được giúp đỡ”. Điều 32 của hiến pháp 1959 ghi rõ “ Giúp đỡ người già, người đau yếu và tàn tật, mở rộng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm sức khỏe và cứu trợ xã hội...”. Điều 64 của hiến pháp 1992 quy định “...Cha mẹ có trách nhiệm nuôi dạy con cái, con cái có trách nhiệm kính trọng và chăm sóc ông bà cha mẹ ...” và điều 87 Hiến pháp có ghi rõ “ Người già, người tàn tật, trẻ mồ côi không nơi nương tựa được Nhà nước và xã hội giúp đỡ”.

Luật hôn nhân và gia đình khoản 2 điều 36 quy định: “ con có nghĩa vụ và quyền chăm sóc nuôi dưỡng cha mẹ, đặc biệt khi cha mẹ ốm đau, già yếu, tàn tật ... và khoản 2 điều 47 Luật này quy định: “ cháu có bổn phận chăm sóc, phụng dưỡng ông bà nội, ngoại”.

Luật bảo vệ chăm sóc sức khỏe nhân dân đã dành một chương riêng: Bảo vệ sức khỏe người cao tuổi ... trong đó, khoản 1 điều 41 của luật này quy định: “ người cao tuổi được ưu tiên khám bệnh, chữa bệnh, được tạo điều kiện thuận lợi để đóng góp cho xã hội phù hợp với sức khỏe của mình”.

Luật lao động quy định tại điều 124: “ người sử dụng lao động có trách nhiệm quan tâm chăm sóc sức khỏe người lao động cao tuổi, không được sử dụng người lao động cao tuổi làm việc nặng nhọc, nguy hiểm ảnh hưởng sức khỏe”.

Điều 151 của Bộ luật hình sự quy định: “ Tội ngược đãi hành hạ ông bà, cha mẹ, vợ chồng, con, cháu người có công nuôi dưỡng mình” và điều 152 quy định “ tội từ chối hoặc trốn tránh nghĩa vụ cấp dưỡng”. Bên cạnh đó, luật cũng quy định một số tình tiết giảm nhẹ khi “ người phạm tội là người già”.

1.5.2.2. Chính sách của Nhà nước Việt Nam về người cao tuổi

Năm 1996, Thủ tướng chính phủ ban hành chỉ thị 117/CP về chăm sóc người cao tuổi và hỗ trợ hoạt động cho Hội người cao tuổi Việt Nam chỉ thị

khẳng định rằng kính lão đắc thị là truyền thống tốt đẹp của nhân dân ta, Đảng và Nhà nước ta coi việc quan tâm, chăm sóc đời sống vật chất tinh thần của người cao tuổi là đạo lý của dân tộc, là tình cảm và trách nhiệm của toàn dân. Các cấp chính quyền đã đề ra nhiều chính sách thể hiện sự quan tâm đó.

Để phát huy truyền thống của dân tộc, thực hiện chủ trương chính sách của Đảng và hỗ trợ hoạt động của hội người cao tuổi, thủ tướng đã chỉ thị:

Về chăm sóc người cao tuổi

Ủy ban nhân dân các cấp chỉ đạo các cơ quan chức năng, đơn vị thuộc quyền thường xuyên quan tâm làm tốt công tác chăm sóc người cao tuổi. Công tác này cần được thể hiện trong các kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội ngắn hạn và dài hạn của địa phương. Trong chỉ tiêu xây dựng gia đình văn hóa, xây dựng cuộc sống mới khu dân cư: chỉ đạo các cơ quan văn hóa, thông tin, giáo dục và đào tạo đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục nhân dân, nhất là thế hệ trẻ về ý thức, thái độ và nghĩa vụ chăm sóc, giúp đỡ kính trọng người cao tuổi.

Các cấp chính quyền, các cơ quan quản lý nhà nước trong khi hoạch định các kế hoạch phát triển kinh tế, xã hội và các chương trình quốc gia, cần chú ý bồi dưỡng và phát huy nguồn lực người cao tuổi. Hàng năm cần dành một tỷ lệ thích đáng ngân sách để giải quyết các vấn đề xã hội, chăm sóc, bồi dưỡng, phát huy vai trò người cao tuổi và hỗ trợ hội người cao tuổi.

Đối với Hội người cao tuổi

Hội có tư cách pháp nhân, hoạt động theo điều lệ phù hợp với Hiến pháp và pháp luật dưới sự lãnh đạo của Đảng và sự hỗ trợ của Chính phủ về kinh phí và điều kiện hoạt động.

Đối với các Bộ, ngành

Bộ Lao động – Thương binh và xã hội quản lý về mặt Nhà nước đối với Hội Người cao tuổi có trách nhiệm theo dõi, hướng dẫn Hội hoạt động theo đường lối, chính sách, pháp luật của Nhà nước...

Bộ tài chính, Ủy ban nhân dân các địa phương tạo điều kiện giúp đỡ về cơ sở vật chất và hỗ trợ một phần kinh phí hoạt động cho Hội người cao tuổi ở trung ương, xã phường và thị trấn.

Các Bộ, ngành khi soạn thảo các văn bản pháp luật có liên quan đến chính sách đối với người cao tuổi cần tham khảo ý kiến của Hội người cao tuổi Việt Nam trước khi trình chính phủ và Quốc hội.

Chỉ thị cũng đã đề cập đến Bộ Y Tế, Bộ giáo dục và đào tạo, Bộ khoa học và công nghệ, Bộ ngoại giao, Tổng cục thể dục thể thao. Mặt trận Tổ quốc Việt Nam... tạo điều kiện phối hợp ... chăm sóc và phát huy vai trò người cao tuổi.

Pháp lệnh Người cao tuổi của Ủy ban Thường vụ Quốc hội được ban hành năm 2000. Pháp lệnh Người cao tuổi ra đời là bước đi thích hợp để chăm sóc người cao tuổi.

Pháp lệnh Người cao tuổi đã dành chương 2: phụng dưỡng, chăm sóc người cao tuổi(14 điều) tập trung đề cập trách nhiệm của gia đình. Nhà nước, các tổ chức, cá nhân trong việc phụng dưỡng chăm sóc người cao tuổi trong đó chính sách chăm sóc sức khỏe được quan tâm khá toàn diện. Điều này được minh chứng ở khoản 2 điều 10; khoản 2 điều 12; điều 13; khoản 1,2 điều 14; điều 15; điều 16.

Nghị định số 30/cp của Chính phủ ban hành năm 2002 “quy định và hướng dẫn thi hành một số điều của pháp lệnh Người cao tuổi”. Điều 9 nêu rõ Người cao tuổi được chăm sóc sức khỏe theo quy định của Luật bảo vệ nhân dân ngày 11 tháng 8 năm 1989; Người cao tuổi được hưởng dịch vụ ưu tiên khi khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế theo Nghị định số 23/HĐBT của Hội

đồng Bộ Trưởng(nay là chính phủ) ngày 24 tháng 01 năm 1991 về điều lệ khám, chữa bệnh và phục hồi chức năng; Người cao tuổi từ 100 tuổi trở lên được cấp miễn phí thẻ bảo hiểm y tế.

Căn cứ nghị định số 30, Bộ Lao động – Thương binh và xã hội ban hành Thông tu số 16/TT năm 2002 “ hướng dẫn thực hiện một số điều của nghị định số 30/CP của Chính phủ”.

Nghị định số 120/CP của Chính phủ về việc sửa đổi Điều 9 của nghị định số 30/CP năm 2002.

Nghị định số 121/CP của chính phủ năm 2003 “ Về chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức ở xã, phường, thị trấn” ghi rõ chế độ đối với Chủ tịch Hội người cao tuổi cấp xã.

Năm 2004, Bộ y tế đã ban hành thông tư số 02/2004/TT-BYT hướng dẫn thực hiện công tác chăm sóc sức khỏe người cao tuổi trong đó quy định: người cao tuổi được chăm sóc sức khỏe, được khám chữa bệnh khi ốm đau, bệnh tật, được chăm sóc sức khỏe ban đầu, được ưu tiên khám, chữa bệnh khi ốm đau, bệnh tật, được chăm sóc sức khỏe ban đầu, được ưu tiên khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế; Ủy ban nhân dân các cấp có trách nhiệm đảm bảo chế độ chăm sóc sức khỏe cho người cao tuổi tại địa phương. Ngành y tế chịu trách nhiệm về chuyên môn, kỹ thuật trong chăm sóc sức khỏe người cao tuổi..Tổ chức mạng lưới tình nguyện viên chăm sóc sức khỏe người cao tuổi tại nhà.Trạm y tế xã, phường, thị trấn có trách nhiệm quản lý sức khỏe và thực hiện chăm sóc sức khỏe ban đầu cho người cao tuổi tại địa phương. Trường hợp người cao tuổi bị tàn tật cô đơn không nơi nương tựa bị ốm đau nhưng không đến khám, chữa bệnh tại nơi quy định thì trưởng trạm y tế cấp xã cử cán bộ y tế đến khám, chữa bệnh tại nơi ở của người cao tuổi hoặc báo cáo Ủy ban nhân dân địa phương tổ chức đưa người bệnh đến cơ sở khám chữa bệnh... thực hiện việc ưu tiên khám trước cho người cao tuổi 9 sau

trường hợp cấp cứu), phát triển các phương pháp chữa bệnh không dùng thuốc nhất là ở tuyến y tế cơ sở đối với người bệnh cao tuổi.

Người cao tuổi từ 90 tuổi trở lên được hưởng các chế độ bảo hiểm y tế theo quy định tại thông tư số 24.2003 ngày 6/11/2003 của Bộ Lao động – Thương binh và xã hội hướng dẫn thi hành nghị định số 120/NĐ-CP ngày 20/10/2003 của chính phủ khuyến khích các tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài, gia đình của người cao tuổi mua thẻ BHYT cho người cao tuổi.

Có thể nói, Thông tư 02/2004 của Bộ y tế đã tiến một bước dài trong việc thể chế hóa chính sách y tế mới cho người cao tuổi khi Luật người cao tuổi được Quốc hội thông qua.

Quyết định của Thủ tướng chính phủ số 141, năm 2004 về việc thành lập ủy ban Quốc gia về người cao tuổi Việt Nam

Quyết định số 47, năm 2006 của Bộ trưởng Bộ tài chính về việc ban hành quy chế quản lý và sử dụng Quỹ chăm sóc người cao tuổi

Nghị định 67/CP, năm 2007 của chính phủ về chính sách trợ giúp các đối tượng bảo trợ xã hội trong đó có đối tượng là người từ 85 tuổi trở lên không có lương hưu hoặc trợ cấp bảo hiểm xã hội, được hưởng 120.000 đồng/tháng tính đến năm 2017 là được hưởng 350.000đồng/tháng.

Bằng thực tiễn hoạt động của người cao tuổi và Hội người cao tuổi Việt Nam đã có những đóng góp cụ thể vào các nội dung trong các văn bản pháp quy của Đảng và Nhà nước nêu trên. Các tổ chức Hội vừa triển khai, vừa đúc rút kinh nghiệm, vừa tham mưu đề xuất với cấp ủy, chính quyền, từng bước bổ sung những quan điểm, đường lối, chủ trương, chính sách đối với người cao tuổi. Ban chấp hành TW Hội người cao tuổi Việt Nam cùng với tổ chức hội các cấp đã trực tiếp tham gia bằng nhiều hình thức. Góp ý kiến bằng văn bản vào các báo cáo chính trị Đại hội IX, đại hội X, tham mưu giúp Nhà nước những vấn đề cụ thể về người cao tuổi như: thành lập Ủy ban Quốc gia về

người cao tuổi Việt Nam, xây dựng chương trình hành động Quốc gia về người cao tuổi giai đoạn 2006 – 2010.

Từ ngày 01/7/2010, Luật Người cao tuổi có hiệu lực, Luật người cao tuổi thể hiện rất rõ nét tính ưu việt cũng như truyền thống “ uống nước nhớ nguồn” của xã hội ta. Ngoài việc được nhà nước, các tổ chức, đoàn thể chúc thọ, mừng thọ theo quy định, người cao tuổi sẽ được chăm sóc sức khỏe thông qua việc định kỳ khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế, đặc biệt ưu tiên cho người đủ 80 tuổi trở lên. Các bệnh viện sẽ thành lập các khoa lão khoa hoặc dành một số giường để điều trị người bệnh cao tuổi. Người cao tuổi được chăm sóc đầy đủ hơn về đời sống tinh thần trong họa động văn hóa, giáo dục, thể dục, thể thao, giải trí, du lịch, hưởng phúc lợi từ các công trình công cộng và giao thông công cộng do Nhà nước và xã hội đầu tư. Chính phủ sẽ ban hành danh mục dịch vụ mà người cao tuổi sử dụng với mức miễn, giảm nhất định. Mặc dù đất nước còn khó khăn nhưng Đảng, Chính phủ vẫn bố trí một phần ngân sách nhà nước để thực hiện bảo trợ xã hội đối với người cao tuổi, hộ có người cao tuổi nghèo. Theo luật mới ban hành, người đủ 80 tuổi trở lên không có lương hưu và bảo hiểm xã hội sẽ được trợ cấp hàng tháng, được hưởng bảo hiểm y tế, được hỗ trợ chi phí mai tang khi chết... Các cơ quan nhà nước cũng có trách nhiệm tạo điều kiện tốt để người cao tuổi phát huy vai trò phù hợp với khả năng của mình thông qua việc bày tỏ ý kiến, nguyện vọng, kiến nghị, việc trực tiếp cống hiến trong khoa học, sản xuất, kinh doanh...

Như vậy, ngoài nghĩa vụ và quyền phụng dưỡng, chăm sóc của gia đình, người thân, Nhà nước có những cơ chế, chính sách cụ thể, phù hợp và sẽ bổ sung, tăng dần theo xu thế đà tăng trưởng của nền kinh tế để bảo đảm chăm sóc và phát huy vai trò của người cao tuổi.

1.6. Phương pháp can thiệp

Công tác xã hội cá nhân là một phương pháp can thiệp (của CTXH) quan tâm đến những vấn đề về nhân cách mà một thân chủ cảm nghiệm. Mục đích của công tác xã hội cá nhân là phục hồi, củng cố và phát triển sự thực hành bình thường của chức năng xã hội của cá nhân và gia đình. Nhân viên xã hội thực hiện điều này bằng cách giúp tiếp cận các tài nguyên cần thiết. Về nội tâm, về quan hệ giữa người và người, và kinh tế xã hội. Phương pháp này tập trung vào các mối liên hệ về tâm lý xã hội, bối cảnh xã hội trong đó vấn đề của cá nhân và gia đình diễn ra và bị tác động.

Tiến trình công tác xã hội cá nhân: Công tác xã hội cá nhân là phương pháp giúp đỡ cá nhân có vấn đề về chức năng tâm lý xã hội. Nó đi sâu vào tiến trình giải quyết vấn đề gồm 6 bước. Đó là tiếp nhận đối tượng; thu thập thông tin; đánh giá và xác định vấn đề; lập kế hoạch can thiệp, hỗ trợ; thực hiện kế hoạch; lượng giá. Đây là những bước chuyển tiếp theo thứ tự logic, nhưng trong quá trình giúp đỡ, có những bước kéo dài suốt quá trình như thu thập thông tin, can thiệp và lượng giá. Các bước này được kết hợp nhau thành 3 giai đoạn. Giai đoạn nghiên cứu gồm xác định vấn đề và thu thập thông tin; giai đoạn 2 gồm: chẩn đoán và lên kế hoạch trợ giúp; cuối cùng giai đoạn 3 gồm: thực hiện kế hoạch, lượng giá, tiếp tục hay chấm dứt.

Xác định vấn đề: Công tác xã hội cá nhân bắt đầu với việc xác định vấn đề do thân chủ trình bày. Đó là vấn đề đã gây ra cho TC nhiều khó khăn và sự mất cân bằng trong chức năng tâm lý xã hội. Bước này diễn ra ở giai đoạn “đăng ký”, nghĩa là khi thân chủ tự mình hay được giúp đỡ để chính thức yêu cầu một sự giúp đỡ của cơ quan.

Thu thập thông tin: Trước tiên nhân viên xã hội tìm hiểu hoàn cảnh của thân chủ thông qua sự trình bày của mình. Sau khi xác định tính chất của vấn đề nhân viên xã hội tìm hiểu sâu hơn nữa tại sao nó xảy ra.

Chẩn đoán: Gồm 3 bước: chẩn đoán, phân tích, thẩm định. Chẩn đoán là xác định xem có trục trặc ở chỗ nào, tính chất của vấn đề là gì, trên cơ sở các dữ kiện thu thập được. Phân tích là động tác chỉ ra các nguyên nhân hay nhân tố dẫn đến hay đóng góp vào khó khăn. Thẩm định là thử xem có thể loại bỏ hay giảm bớt khó khăn trên cơ sở động cơ và năng lực của thân chủ để tham gia giải quyết vấn đề, tạo mối quan hệ và sử dụng sự giúp đỡ. Sự thẩm định này mang tính chất tâm lý xã hội vì đây là trọng tâm của công tác xã hội. Khi hoàn thành cuộc thẩm định tình huống có vấn đề và cá nhân liên quan trong đó, nhân viên xã hội làm ngay một kế hoạch trị liệu cho dù đây mới là tạm bợ.

Kế hoạch trợ giúp: Nhân viên xã hội xác định loại hỗ trợ sẽ cung ứng cho thân chủ, cách can thiệp mà anh, chị ta cho rằng tốt nhất cho thân chủ. Giai đoạn này gồm việc xác định mục đích trị liệu và các mục tiêu cụ thể để đạt được mục đích. Càng nhiều càng tốt đây là một sự chung sức của nhân viên xã hội thân chủ vì chính thân chủ là người phải tạo ra những thay đổi cần thiết với sự hỗ trợ của nhân viên xã hội. sự chọn lựa mục đích cuối cùng phụ thuộc vào: Điều thân chủ mong muốn. Điều mà cho là cần thiết khả thi. Và các yếu tố liên hệ như có hay không có các dịch vụ, tài nguyên cần thiết.

Từ góc độ của nhân viên xã hội có 3 yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn cách trợ giúp: tính chất của vấn đề, các tài nguyên cần thiết và có được và động năng lực của thân chủ. Các nhân tố khác có thể ảnh hưởng đến việc lựa chọn mục đích và mục tiêu là các giá trị của thân chủ, cách anh ta đánh giá vấn đề và hệ lụy của nó. Các mục tiêu cụ thể là những đáp ứng cho các nguyên nhân và nhân tố đã liên kết đã tạo ra tình huống có vấn đề.

Trị liệu: Đó là tổng hợp các hoạt động và dịch vụ nhằm vào việc giúp đỡ cá nhân có vấn đề. Đó là giải tỏa hay giải quyết một số vấn đề trước mặt và điều chỉnh những khó khăn với sự công nhận và tham gia của thân chủ. Có khi mục tiêu chỉ là giữ không cho tình huống trở nên xấu hơn, giữ vững hiện

trạng, giữ mức độ hoạt động tâm lý xã hội của thân chủ thông qua các hỗ trợ vật chất và tâm lý.

Lượng giá: Lượng giá là công việc đo lường và thẩm định các thay đổi tiến bộ của đối tượng, nhằm xác định các thay đổi tiến bộ của đối tượng, nhằm xác định xem sự can thiệp của nhân viên xã hội hay trị liệu có thể đem lại kết quả mong muốn không, xem mức độ đạt được để kịp thời bổ sung, điều chỉnh.

Lượng giá quá trình giúp đỡ đem lại nhiều lợi ích cho việc nâng cao chất lượng hoạt động chuyên môn, nâng cao năng lực của nhân viên xã hội và phát triển nghề nghiệp. Thông qua lượng giá, nhân viên xã hội có thể có được những gợi mở, ý tưởng cho sự phát triển mô hình hỗ trợ cá nhân.

Để quá trình lượng giá thành công và thu thập được những thông tin đúng và đầy đủ, nhân viên xã hội cần phair thiết kế các phương pháp lượng giá phù hợp, đảm bảo độ tin cậy, xác thực và phản ánh đúng thực chất hiệu quả công việc. Có nhiều cách tiến hành lượng giá như phỏng vấn đối tượng và những người tham gia vào quá trình can thiệp, lấy ý kiến bằng phiếu hỏi... Bên cạnh đó nhân viên xã hội cũng có thể dùng những phương pháp khoa học khác để đo lường sự tiến bộ của đối tượng như phương pháp so sánh kết quả thay đổi của họ trước và sau quá trình hỗ trợ, trị liệu. Trong phương pháp này, nhân viên xã hội sẽ ghi chép lại thực trạng ban đầu. Trong và sau quá trình can thiệp, hỗ trợ nhân viên xã hội lại ghi chép lại sự tiến bộ hoặc chưa tiến bộ của đối tượng trong một biểu đồ khác. Khi so sánh hai biểu đồ này sẽ thấy được hoạt động hỗ trợ đem lại hiệu quả tiến bộ hay chưa đem lại sự thay đổi tích cực nào cho đối tượng.

Tiểu kết chương 1

Trong chương 1 đề tài đã nghiên cứu cơ sở lý luận và thực tiễn làm nền tảng để phân tích, đánh giá vấn đề nghiên cứu một cách sâu sắc và toàn diện ở các chương tiếp theo giúp người đọc có sự nhìn nhận tổng quan về đề tài nghiên cứu. Có thể thấy các quan điểm, chính sách của Đảng, nhà nước và địa phương đã tạo hành lang pháp lý vô cùng quan trọng cho nhân viên công tác xã hội thực hiện vai trò của mình một cách hiệu quả. Những lý thuyết ứng dụng trong đề tài hỗ trợ nhân viên công tác xã hội tìm ra nguyên nhân và cách thức để hỗ trợ NCT một cách phù hợp. Những yếu tố ảnh hưởng đến việc trợ giúp người cao tuổi giúp người làm công tác xã hội có cái nhìn tổng quan nhất để trong quá trình tác nghiệp có thể phát huy tốt các yếu tố thúc đẩy, hạn chế tối đa các yếu tố cản trở, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi tại cộng đồng.

CHƯƠNG II. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN VÀ TIẾN TRÌNH CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI CAO TUỔI TẠI XÃ MINH QUANG, HUYỆN BA VÌ, THÀNH PHỐ HÀ NỘI.

2.1. Đặc điểm địa bàn và khách thể nghiên cứu.

Mô tả địa bàn nghiên cứu

Điều kiện tự nhiên

Xã Minh Quang là một trong 7 xã miền núi nằm ở sườn tây núi Ba vì, cách trung tâm huyện Ba Vì 30 km, cách trung tâm thủ đô Hà nội trên 70km. có nhiều đồi gò, địa hình phức tạp, độ dốc từ Đông sang Tây, trải dài theo hướng Bắc Nam, thấp dần từ độ cao 100m xuống khoảng 20m, Địa hình đồi núi thuộc Vườn Quốc gia Ba Vì, có dải đồng bằng hẹp giáp Sông Đà.

Với diện tích đất tự nhiên là 2790,04ha. Xã Minh Quang có 15 thôn, Trải qua các thời kỳ lịch sử, cư dân của xã Minh Quang ngày càng ngày càng đông đúc tổng số hộ dân là 2.753 hộ với dân số khoảng 12.800 người (*trong đó có 925 hộ là người dân tộc thiểu số, chiếm 33,% hộ dân toàn xã*), có 3 dân tộc Kinh, Mường, Dao cùng sinh sống.

Điều kiện kinh tế

Tổng giá trị sản xuất (Giá cố định năm 2015) ước đạt 84,4 tỷ đồng, so với năm 2016 tăng 11,5%. Trong đó: giá trị ngành Nông nghiệp – thủy sản 39,5 tỷ đồng, công nghiệp – xây dựng 25,7 tỷ đồng, thương mại dịch vụ 19,2 tỷ đồng.

Về cơ cấu kinh tế: Nông nghiệp 46,8%, Công nghiệp – xây dựng 30,5%, Thương mại – dịch vụ 22.7%. Thu nhập bình quân đầu người là 18 triệu đồng/ năm. Trong sản xuất nông nghiệp, giá trị sản xuất ngành nông nghiệp ước đạt 39 tỷ 500 triệu đồng, tăng 10,8 % so với cùng kỳ năm trước. Trong đó, giá trị trồng trọt là 24,7 tỷ đồng, giá trị chăn nuôi 14,8 tỷ đồng.

Điều kiện văn hóa - xã hội

Công tác Giáo dục - Đào tạo

Tính đến năm học 2015 – 2016 giáo dục ở cả ba bậc học tiếp tục được quan tâm đầu tư, có bước phát triển toàn diện. Kết quả tỷ lệ học sinh giỏi đạt 33,7%, học sinh đạt danh hiệu tiên tiến đạt 62,1%, học sinh trung bình là 4,2% học sinh đạt giải cấp huyện là 116 học sinh, cấp tỉnh là 68 học sinh. Trường mầm non kết quả trẻ nuôi bán trú và mẫu giáo đạt 100% (đối với nhà trẻ); chất lượng giáo dục 100% nhóm trẻ được dạy theo chương trình giáo dục mầm non mới. Giáo dục toàn diện đạt kết quả cao và hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ và được công nhận chuẩn quốc gia cả 3 bậc học.

Công tác Y tế - kế hoạch hóa gia đình

Được sự quan tâm, đầu tư trang thiết bị, cùng với sự nỗ lực của Đảng ủy, UBND xã quan tâm đầu tư xây dựng cơ sở vật chất khang trang đảm bảo cho nhu cầu khám chữa bệnh cho nhân dân. Công tác tuyên truyền các chủ trương đường lối của Đảng, pháp luật, nhà nước được làm thường xuyên rộng khắp do đó đã có bước chuyển biến một cách mạnh mẽ. Công tác chăm sóc sức khỏe cho nhân dân được đảm bảo kịp thời từng bước đáp ứng được nhu cầu của nhân dân đến nay đã được công nhận xã chuẩn quốc gia về y tế mức độ 3, tỷ lệ phát triển dân số tự nhiên đạt dưới 1%.

Về thực hiện chính sách

Công tác chăm sóc và thực hiện chính sách xã hội luôn được quan tâm đảm bảo đúng quy định đối với gia đình liệt sĩ, thương bệnh binh, người được hưởng như thương binh, gia đình có công với đất nước, đối tượng nhiễm chất độc da cam và các gia đình có hoàn cảnh khó khăn, tính đến nay toàn xã tỉ lệ hộ nghèo giảm chỉ còn 5,5 % vào năm 2016; phong trào xây dựng nếp sống văn hóa trên địa bàn dân cư đã có bước phát triển mạnh tỷ lệ gia đình văn hóa những năm 2015 – 2016 đạt 90%.

Về công tác quốc phòng an ninh

Quốc phòng an ninh được tăng cường, chính trị xã hội luôn giữ vững ổn định, trật tự an toàn xã hội được đảm bảo, khu vực phòng thủ được xây dựng vững chắc gắn với thế trận quốc phòng toàn dân và an ninh nhân dân, công tác huấn luyện cũng như chỉ tiêu giao quân hàng năm đều đảm bảo đạt và vượt chỉ tiêu kế hoạch được giao, công tác phối hợp và mối quan hệ giữa các xã bạn luôn được duy trì phát triển tốt đẹp.

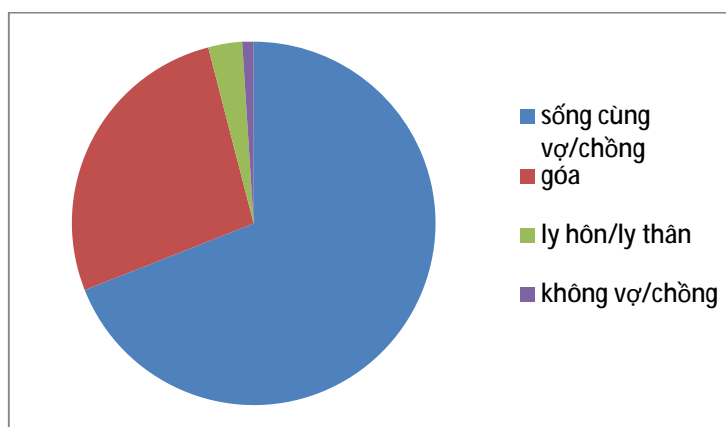
2.2. Mô tả khách thể nghiên cứu

Đặc điểm người cao tuổi

Trong khảo sát này cho thấy tỷ số giới tính nghiêng về nữ giới, cụ thể cụ ông chiếm 38% và cụ bà chiếm 62%. Đây cũng là xu hướng chung của Việt Nam và trên thế giới. Nguyên nhân có thể lý giải cho xu hướng này là nam giới cao tuổi thường có tỷ suất chết cao hơn nữ giới cao tuổi ở cùng nhóm tuổi. Do tỷ lệ phụ nữ trong dân số cao tuổi ngày càng tăng (còn gọi là xu hướng “*nữ hóa*” dân số cao tuổi) nên đòi hỏi phải có các chính sách chăm sóc NCT thích ứng với xu hướng này vì phụ nữ cao tuổi thường dễ tổn thương hơn với các cú sốc kinh tế và xã hội. Trên thực tế, chỉ số (nữ > nam) này không liên quan nhiều đến cán cân giới tính của NCT trong dân số nói chung nhưng lại có ý nghĩa quan trọng trong quá trình phân tích và so sánh sự khác biệt giữa nam giới và nữ giới trên các nội dung khác nhau.[24]

Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tổng số	100	100%
Nam	38	38%
Nữ	62	62%

Bảng 2.1: Giới tính của người cao tuổi tại xã Minh Quang
(Điều tra khảo sát NCT tháng 6 năm 2017 xã Minh Quang)

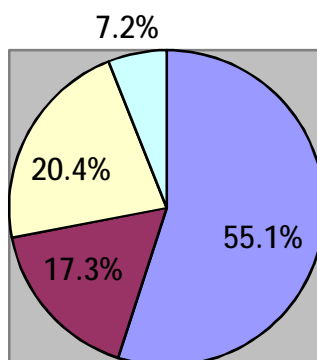


Biểu đồ 2.1: Tình trạng hôn nhân của người cao tuổi xã Minh Quang

(Điều tra khảo sát NCT tháng 6 năm 2017 xã Minh Quang)

Số liệu cho thấy phần lớn NCT xã Minh Quang đang sống cùng với vợ/chồng (chiếm 70.1%), tiếp đó là góa vợ/chồng (25.6%), còn các tình trạng ly hôn/ly thân (chiếm 3.1%); không vợ/chồng chiếm tỷ lệ nhỏ (chiếm 1.2%). Nhìn chung, hôn nhân phổ biến của NCT là sống cùng bạn đời của mình (chiếm gần 3/4 mẫu khảo sát, góa vợ/chồng (chiếm hơn 1/4 tổng mẫu khảo sát), các tình trạng khác chiếm tỷ lệ nhỏ và không phổ biến. Tuy nhiên, chúng ta cũng cần lưu ý đến nhóm NCT góa vợ/chồng, ly hôn/ly thân hoặc không vợ/chồng khi trợ giúp cho NCT bởi họ rất dễ rơi vào tình trạng bị cô đơn và khủng hoảng tâm lý.

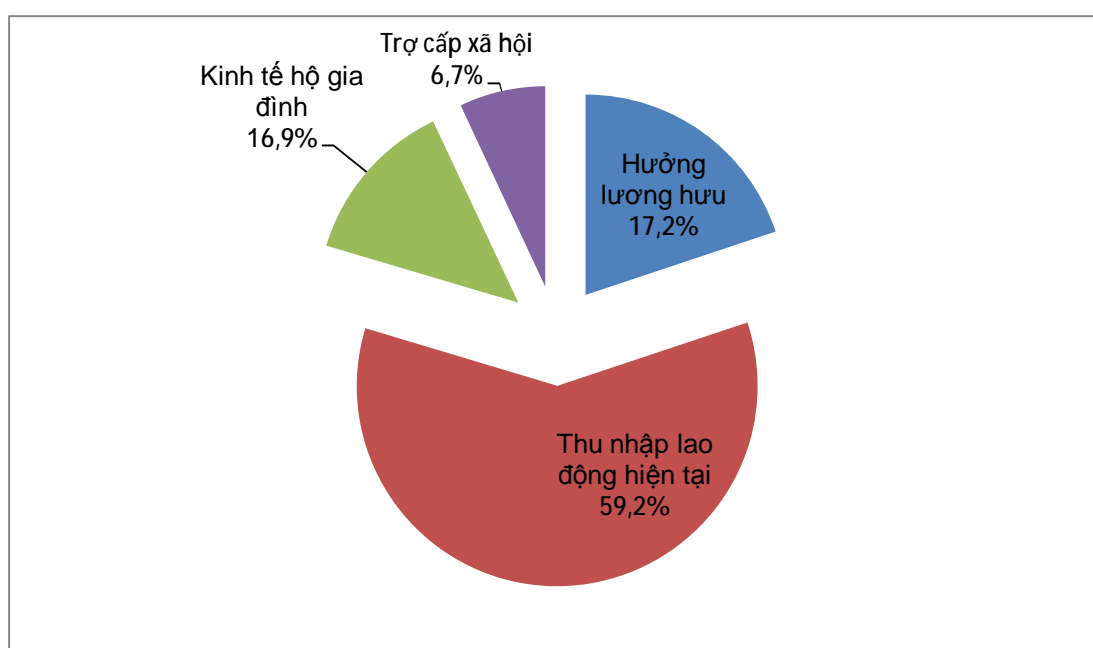
■ sống cùng con cháu ■ 2 vợ chồng
 □ gia đình nhiều thế hệ □ sống một mình



Biểu đồ 2.2: Mô hình sinh sống NCT xã Minh Quang

(Điều tra khảo sát NCT tháng 6 năm 2017 xã Minh Quang)

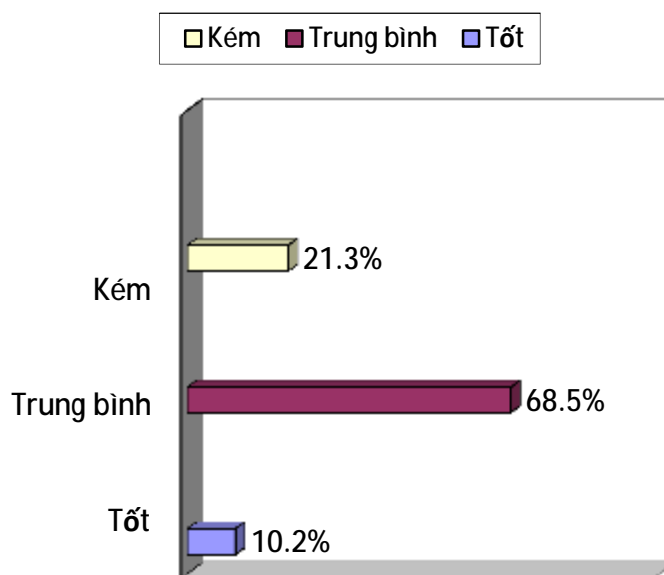
Theo như số liệu điều tra mô hình gia đình của NCT tại xã Minh Quang phổ biến là hai vợ chồng NCT sống cùng con cháu chiếm 55.1%, hai vợ chồng cao tuổi sống với nhau chiếm 17.3%, NCT nhiều thế hệ chiếm 20.4%, tỷ lệ NCT sống cô đơn một mình chiếm tỷ lệ nhỏ (chiếm 7.2%). Mô hình gia đình hiện nay đang được nhiều người khuyến khích, duy trì song việc dung hòa về lối sống, suy nghĩ giữa các thế hệ trong một gia đình luôn là vấn đề quan trọng. Tìm hiểu lý do một số cụ hiện đang phải sống cô đơn một mình không có ai phụng dưỡng chăm sóc thì lý do chủ yếu của NCT là muốn tự do thoải mái, không hợp với người thân trong gia đình, quen sống riêng. Tình trạng nhà ở chật chội, kinh tế con cháu khó khăn cũng là nguyên nhân dẫn đến tình trạng các cụ phải sống cô đơn. Một nguyên nhân đáng lưu ý ở đây là lý do con cái không muốn sống chung. Tuy nguyên nhân này chiếm tỷ lệ không nhiều nhưng cũng cần phải cảnh báo nhằm hạn chế và chấm dứt tình trạng này nhất là khi cơ chế thị trường đang có những ảnh hưởng sâu sắc đến gia đình, đảm bảo cuộc sống gia đình cho người cao tuổi.[28]



Biểu đồ 2.3 : Nguồn thu nhập chính của người cao tuổi xã Minh Quang
(Điều tra khảo sát NCT tháng 6 năm 2017 xã Minh Quang)

Như vậy, chúng ta có thể nhận thấy rõ qua các con số ở trên, người cao tuổi có mức thu nhập trung kém so với mặt bằng chung. Với mức thu nhập đó đối với người cao tuổi chỉ đủ chi trả cho cuộc sống đắt đỏ hiện nay, nhiều người cao tuổi phải tìm đến sự trợ giúp của con cháu hoặc người khác hoặc dù già yếu vẫn phải làm việc để có thể đủ chi trả cho cuộc sống hàng ngày. Đây có thể coi là một trong những khó khăn của người cao tuổi tại xã Minh Quang nói riêng và người cao tuổi nói chung.

Hiện nay, có tới 59,2% người cao tuổi hiện vẫn phải tham gia lao động trong nhiều lĩnh vực nghề nghiệp khác nhau như buôn bán tạp hóa, bán hàng ở chợ... hay những việc nặng nhọc hơn là trồng trọt, chăn nuôi, làm bốc vác... Những công việc này tạo thêm thu nhập cho người cao tuổi nhưng cũng có những công việc vất vả và nặng nhọc gây ảnh hưởng không nhỏ tới sức khỏe vì phải lao động cực nhọc. Xét về khía cạnh nào đó, việc làm đối với người cao tuổi không chỉ có ý nghĩa về mặt thực tế mà còn có ý nghĩa to lớn về mặt tâm lý, đối với người cao tuổi, tâm lý tự ti, mặc cảm rằng mình không còn có ích, không thể tham gia làm việc được sẽ gây cho người cao tuổi một cảm giác chán trường và mặc cảm trong cuộc sống, vì thế công việc tạo nên niềm vui, nhiều người thấy được mình có ích, giúp người cao tuổi sống vui, sống khỏe hơn.

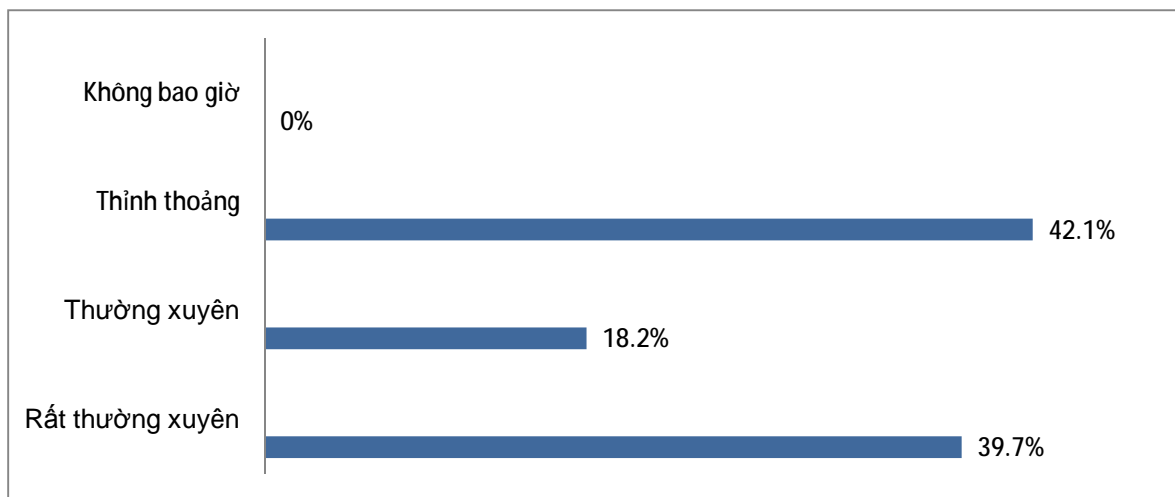


Biểu đồ 2.4: Tình trạng sức khỏe của NCT xã Minh Quang

(Điều tra khảo sát NCT tháng 6 năm 2017 xã Minh Quang)

Qua biểu đồ phân tích tình trạng sức khỏe NCT thì khi tự đánh giá về sức khỏe của bản thân thì có 10,2 % các cụ cho rằng sức khỏe tốt, 68,5% cho rằng sức khỏe trung bình, 21,3 % cho rằng sức khỏe hiện nay kém. Như vậy, vẫn còn tỷ lệ và số lượng không nhỏ NCT có sức khỏe yếu. Những nghiên cứu sức khỏe NCT trong thời gian qua cho thấy: có hai nguyên nhân dẫn đến tình trạng này. *Thứ nhất*, phần lớn NCT hiện nay vẫn phải lao động quá sức để kiếm sống. Nếu NCT lao động vừa phải, công việc phù hợp với NCT làm việc trong điều kiện tư tưởng thoải mái, tự nguyện, không bị gò bó thì có tác dụng tăng cường sức khỏe. Nhưng ở đây, NCT phải lao động quá sức, hiệu quả đem lại cũng thấp. Không đủ để tái sản xuất giản đơn sức lao động, sức khỏe giảm đi nhanh chóng. *Thứ hai*, do hậu quả tất yếu của cả quá trình dài thiếu thốn dinh dưỡng lại gian lao vất vả trong công việc hiện tại nên sinh

nhieu bệnh tật [12]. Tình trạng sức khỏe nói chung phụ thuộc rất nhiều vào tuổi tác, theo quy luật tự nhiên thì tuổi càng cao sức khỏe càng kém.

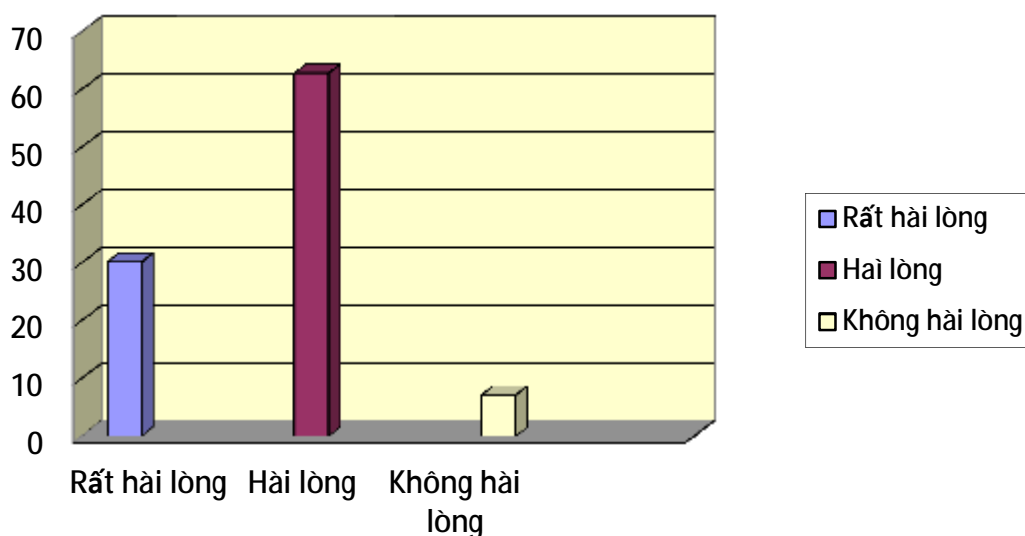


Biểu đồ 2.5: Mức độ quan tâm của người thân đối với người cao tuổi

(Điều tra khảo sát NCT tháng 6 năm 2017 xã Minh Quang)

Qua điều tra cho thấy, có 39,7% trong số các cụ cho rằng con cháu thường xuyên quan tâm, 18,2% rất thường xuyên và 42,1% còn lại cho rằng con cháu thỉnh thoảng quan tâm đến mình. Sự quan tâm của con cháu đến NCT cũng là nguồn động viên lớn đối với NCT đặc biệt là khi ốm đau, bệnh tật. Tuy nhiên, một xu hướng của xã hội hiện đại khi mô hình con cháu sống xa NCT ngày càng tăng, sự hỗ trợ quan tâm chăm sóc của con cháu có chiều hướng giảm. Các lý do dẫn đến việc thiếu chu đáo với NCT gồm: Con cháu quá nghèo, bất hòa trong gia đình,... Lý giải vấn đề này một chia sẻ của NCT: “cha mẹ nuôi được con cái nhưng con cái giờ có nuôi được bố mẹ đâu cô, chúng nó giờ nhiều thứ phải lo lắng nào con cái, kinh tế gia đình, thôi thì mỗi người mỗi việc, tôi cũng chả biết mình chết lúc nào thôi thì trời cho sống thì được sống cô ạ. Tôi cũng buồn nhưng thôi giờ phải thông cảm cho chúng nó cô ạ” (PVS nữ giới 75 tuổi)

Đạo lý “Kính già”, “Đạo hiếu” cho đến nay vẫn còn nguyên giá trị, được coi là một trong những thang bậc giá trị cơ bản và quan trọng của dân tộc Việt Nam, song trên thực tế do lao động và kiếm sống đã và đang chiếm phần lớn thời gian của gia đình nên việc thực hiện đạo lý ấy đang bị sao nhãng và ít được quan tâm như trước. Nhiều nghiên cứu cho thấy, có không ít những NCT ở nước ta đang phải sống trong những hoàn cảnh thiếu thốn về kinh tế, phải tiếp tục lao động kiếm sống, thậm chí là những công việc vất vả, nặng nhọc. Nhiều NCT cô đơn, không nơi nương tựa. Sự suy giảm sức khỏe, thể lực, sự thiếu thốn về tinh thần, tình cảm, sự quan tâm chăm sóc của gia đình và xã hội đối với NCT đang trở thành những hiện tượng khá phổ biến.... Chưa kể đến những trường hợp NCT bị phân biệt đối xử, ngược đãi, bị bạo hành [24, tr.6].



Biểu đồ 2.6. Mức độ hài lòng của người cao tuổi về sự quan tâm đến sức khỏe của các thành viên trong gia đình.

(Điều tra khảo sát NCT tháng 6 năm 2017 xã Minh Quang)

Khi hỏi về mức độ hài lòng của các cụ với việc quan tâm, chăm sóc của con cháu, có 30,1% các cụ rất hài lòng, 62,8% các cụ hài lòng và 7,1% còn lại chưa hài lòng. Như vậy, còn không ít trong số những NCT khảo sát chưa hài

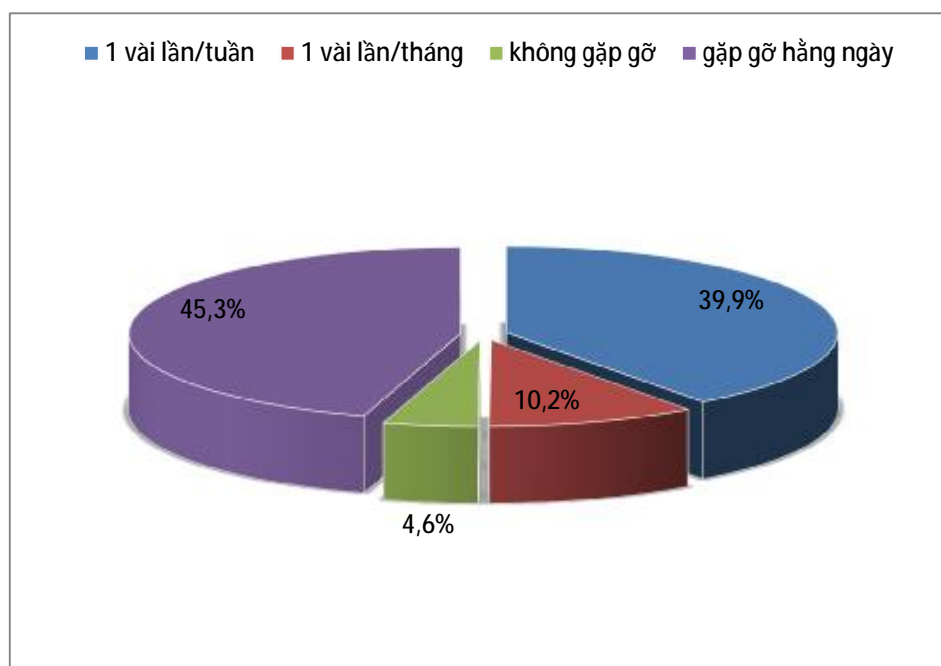
lòng về sự quan tâm của gia đình, họ hàng đối với bản thân mình. Họ chưa nhận được sự quan tâm kịp thời từ phía gia đình, do rất nhiều nguyên nhân khác nhau: Không có con cháu, con cháu ở xa, không hòa hợp với con cháu... Điều này ảnh hưởng rất nhiều đến tâm lý của NCT trong cuộc sống hàng ngày. Một chia sẻ của NCT

“Gia đình tôi có hai con một trai một gái khi lớn dựng vợ gả chồng hết, vợ chồng tôi về hưu chuyển về quê sống, kể ra cũng thoải mái nhưng cũng buồn, con cái thì chúng nó ở xa, giờ còn trẻ thỉnh thoảng mới xuống chơi được, các con cũng bận làm được nghỉ cuối tuần thì chúng nó cũng phải dành thời gian cho gia đình nó chứ chị, được cái ở xa nhưng các cháu tới nào cũng gọi điện hỏi thăm với nói chuyện, hết bố mẹ rồi tới các cháu nói chuyện cũng vui lắm chị ạ, mặc dù xa nhau nhưng con nhà tôi đứa nào cũng tình cảm lắm, chúng tôi giờ già rồi có cần tiền đâu chỉ cần tình cảm thế thôi là thấy vui rồi”
(PVS NCT nam 65 tuổi)

Như vậy, để giúp NCT có được tâm lý thoải mái hơn ngoài việc tuyên truyền vận động, giáo dục các thành viên trong gia đình về nghĩa vụ và trách nhiệm của con cái đối với ông bà, cha mẹ những người làm CTXH cần vận động NCT tích cực tham gia vào các hoạt động xã hội để họ có thêm cơ hội chia sẻ, giao lưu, để có thêm quan tâm từ cộng đồng và xã hội.

Theo quan niệm về sức khỏe của Tổ chức Y tế Thế giới muốn tăng cường sự thoải mái về mặt tâm lý và thể chất thì việc duy trì các quan hệ xã hội trong quãng đời của tuổi xế chiều có tính chất vô cùng quan trọng. Người ta nhận thấy việc giải quyết tốt các mối quan hệ xã hội gắn liền với sự giảm nguy cơ bệnh tim - mạch, nguy cơ suy giảm chức năng và tử vong. Tình cảm bạn bè và tương tác xã hội góp phần làm cho cảm xúc được phong phú, mang lại sự thoải mái và niềm hạnh phúc cho con người. Nhiều nghiên cứu cho thấy các NCT có nhiều mối dây liên lạc xã hội dường như ít bị suy giảm khả năng

cơ thể và nhận thức sau khi đã được điều chỉnh tình trạng sức khỏe và chức năng. Một số nghiên cứu khác cũng nhận thấy những người có mạng lưới quan hệ xã hội rộng lớn và thường xuyên tiếp xúc với các thành viên trong mạng lưới đó thường có tốc độ suy giảm chức năng chậm hơn cũng như có thể sống lâu hơn. Như vậy mức độ thấp trong hòa nhập xã hội, ví dụ cách biệt với cộng đồng có thể là một yếu tố nguy cơ lớn đối với tử vong; đây là yếu tố độc lập đối với các yếu tố nguy cơ khác về mặt y - sinh học và ứng xử. Tất nhiên các mối quan hệ xã hội nói chung phần lớn mang tính tích cực nhưng cũng có khi gây tác động khó dự đoán đối với một số NCT. Có ba mặt của quan hệ xã hội đã được xác định là hỗ trợ cơ cấu, hỗ trợ xã hội và hỗ trợ tiêu cực. Đây là điều cần cân nhắc trước từng trường hợp, hoàn cảnh cụ thể, căn cứ vào việc lượng giá đúng thực trạng của từng đối tượng NCT [19].



Biểu đồ 2.7. Thời gian người cao tuổi dành thăm hỏi họ hàng/bạn bè/hàng xóm và ngược lại

(Nguồn: Kết quả khảo sát thực trạng NCT xã Minh Quang tháng 6/2017)

Việc thăm hỏi họ hàng, bạn bè, hàng xóm và được họ tới thăm không ngoài mục đích quan trọng là hỏi thăm hay chia sẻ. Thông qua việc trò chuyện hàng ngày tạo nên sợi dây gắn kết, hỗ trợ về mặt tinh thần đối với NCT. Theo kết quả điều tra, có 45,3% gặp gỡ hàng ngày; 39,9% gặp gỡ một vài lần/tuần; 10,2% gặp gỡ một vài lần/tháng, Tuy nhiên, cũng có một tỷ lệ nhỏ NCT có mối quan hệ hẹp (chiếm 4,6%). NCT thích sống trong cộng đồng: làng xóm, bạn bè, đồng môn, đồng đội. Họ không muốn bị lạc lõng, đứng ngoài lề xã hội Việt Nam, họ còn mong được góp ý kiến với Đảng và Chính phủ về những vấn đề thời sự nóng bỏng,... Họ thường nhắc đến quá khứ nhiều hơn hiện tại, tự hào về kinh nghiệm sống của mình. Tuy nhiên, họ nhạy bén với cái mới, với sự biến động của lịch sử hay các sự kiện diễn ra hàng ngày.

Một xu hướng của đại đa số NCT là tìm lại chính mình trong hoài niệm. Để giải tỏa những ưu phiền thường nhật trong cuộc sống hiện tại, NCT thường thích hội họp, tìm lại bạn cũ, cảnh xưa, tham gia Hội Cựu chiến binh... Họ thích ôn lại chuyện cũ, viết hồi ký, tái hiện kinh nghiệm sống cũng như hướng về cội nguồn: viếng mộ tổ tiên, sưu tầm cổ vật. Thông qua những mối quan hệ bạn bè, thông qua trò chuyện họ được thể hiện mình, tìm được những người bạn "*tâm giao*", tâm sự làm giải tỏa những tâm lý mặc cảm, tự ti của vấn đề lão hóa. Từ đó làm cho NCT an tâm hơn để sống và tham gia vào các hoạt động xã hội. Và đây cũng là một cách thức hiệu quả khi hỗ trợ xã hội về mặt tinh thần với NCT. Đây là một đặc điểm tâm lý quan trọng mà nhân viên CTXH, các cơ quan đoàn thể và gia đình NCT cần nắm được và có cách ứng xử phù hợp.

Giống như lúc mới sinh và trong thời thơ ấu, NCT không còn tham vọng vật chất và cảm thấy cô đơn rất nhiều. Do vậy khi về già tìm được những người bạn tri kỷ là điều rất an ủi và hỗ trợ tinh thần rất tốt cho NCT. Vượt qua những tham vọng, buồn vui trong cuộc sống, thậm chí là những mất

mát đau thương còn lại trong NCT là cái tình giữa người với người. Có những người bạn tâm đầu ý hợp về quan điểm, sở thích là điều đáng quý, nhất là tình bạn khi tuổi đã cao. Trong đời sống hàng ngày với nhiều biến cố và suy nghĩ tuổi già, tình bằng hữu giúp cho con người bớt cô đơn hơn. Một tình bạn chân thành giúp cho chúng ta có thể chia sẻ và giải bày những điều thâm kín và trăn trở nhất. Mỗi tâm giao giữa tình bạn già cho con người thấy cuộc sống tuổi hưu ấm áp và có ý nghĩa hơn.

Nhu cầu được quan tâm, tôn trọng của người cao tuổi

Theo quan niệm về sức khỏe của Tổ chức Y tế Thế giới muốn tăng cường sự thoải mái về mặt tâm lý và thể chất thì việc duy trì các quan hệ xã hội trong quãng đời của tuổi xế chiều có tính chất vô cùng quan trọng. Người ta nhận thấy việc giải quyết tốt các mối quan hệ xã hội gắn liền với sự giảm nguy cơ bệnh tim - mạch, nguy cơ suy giảm chức năng và tử vong. Tình cảm bạn bè và tương tác xã hội góp phần làm cho cảm xúc được phong phú, mang lại sự thoải mái và niềm hạnh phúc cho con người. Nhiều nghiên cứu cho thấy các NCT có nhiều mối dây liên lạc xã hội dường như ít bị suy giảm khả năng cơ thể và nhận thức sau khi đã được điều chỉnh tình trạng sức khỏe và chức năng. Một số nghiên cứu khác cũng nhận thấy những người có mạng lưới quan hệ xã hội rộng lớn và thường xuyên tiếp xúc với các thành viên trong mạng lưới đó thường có tốc độ suy giảm chức năng chậm hơn cũng như có thể sống lâu hơn. Như vậy mức độ thấp trong hòa nhập xã hội, ví dụ cách biệt với cộng đồng có thể là một yếu tố nguy cơ lớn đối với tử vong; đây là yếu tố độc lập đối với các yếu tố nguy cơ khác về mặt y - sinh học và ứng xử. Tất nhiên các mối quan hệ xã hội nói chung phần lớn mang tính tích cực nhưng cũng có khi gây tác động khó dự đoán đối với một số NCT. Có ba mặt của quan hệ xã hội đã được xác định là hỗ trợ cơ cấu, hỗ trợ xã hội và hỗ trợ tiêu

cực. Đây là điều cần cân nhắc trước từng trường hợp, hoàn cảnh cụ thể, căn cứ vào việc lượng giá đúng thực trạng của từng đối tượng NCT [24].

Trong cuộc sống, con người ở nhóm nào cũng có những nhu cầu chung và nhu cầu đặc thù để đáp ứng những đòi hỏi của cuộc sống cá nhân, nhóm hoặc cộng đồng phù hợp theo các đặc trưng giới tính và độ tuổi của họ. Có rất nhiều loại nhu cầu khác nhau của con người nhưng nhìn chung, đối với NCT nhu cầu được chăm sóc sức khỏe, nhu cầu về vật chất và tinh thần là ba loại nhu cầu rất quan trọng.

STT	<i>Mong muốn, nhu cầu của NCT</i>	<i>Tổng</i>
		<i>Tỷ lệ (%)</i>
1	Được chăm sóc sức khỏe	89,1
2	Được khám chữa bệnh định kỳ	78,8
3	Được tham gia các hoạt động văn hóa – xã hội	40,3
4	Được quan tâm chăm sóc đời sống vật chất – tinh thần	71,7
5	Hỗ trợ kinh tế, tạo việc làm	37,3
6	Giao tiếp	35,6
7	Tham gia sinh hoạt các câu lạc bộ	27,4
8	Bổ sung chế độ chính sách	21,1
9	Tham gia công tác phát triển kinh tế - xã hội địa phương	19,6
10	Được tôn trọng	15,3
11	Tâm linh	18,6
12	Tham quan, du lịch	12,2
13	Được sống trong các trung tâm dưỡng lão	4,5
14	Khác	0,0

Bảng 2.2. Mong muốn, nhu cầu của người cao tuổi

(Nguồn: Kết quả khảo sát thực trạng NCT xã Minh Quang tháng 6)

Qua những nhu cầu được lựa chọn nhiều nhất có thể thấy vấn đề nổi bật là chăm sóc sức khỏe chiếm 89,1% , khám sức khỏe định kỳ chiếm 78,8% và được quan tâm chăm sóc vật chất lẫn tinh thần 71,7% . NCT là nhóm đặc thù và việc họ phải đối mặt với tình trạng sức khỏe không ổn định là vấn đề mang tính thời sự hàng ngày. Trong việc tự chăm sóc sức khỏe của NCT, khám sức

khỏe định kỳ có ý nghĩa cực kỳ quan trọng, khám sức khỏe định kỳ giúp chuẩn đoán sớm bệnh tật, nhất là các bệnh mà NCT có nguy cơ mắc phải như: tiểu đường, xơ gan, ung thư, cao huyết áp, suy thận, các bệnh về tim mạch, rối loạn nội tiết, rối loạn thần kinh... để có chiến lược kịp thời. Hoạt động chăm sóc sức khỏe và rèn luyện sức khỏe ở NCT là hết sức cần thiết, nhằm làm cho sức khỏe dẻo dai, mặt khác hạn chế bệnh tật. Một trong những biện pháp tốt nhất để giữ gìn sức khỏe, tăng cường sức đề kháng, có tác dụng phòng và chữa bệnh tốt nhất là tập thể dục. Tập thể dục đúng cách điều độ, khoa học có tác dụng duy trì và củng cố sức khỏe, giúp NCT sống khỏe và kéo dài tuổi thọ hơn nhưng với NCT nhiều khi sức khỏe và điều kiện không cho phép họ tập thể dục. Hình thức tập thể dục rất đa dạng: Thể dục buổi sáng, dưỡng sinh, đi bộ,... NCT cần lựa chọn bài tập hợp dựa trên điều kiện thời gian, dụng cụ, sân tập, trang phục... quan tâm tới vấn đề vật chất cũng như tinh thần cũng rất quan trọng không phải ngẫu nhiên mà kết quả điều tra khảo sát lại cho được kết quả như vậy vì hiện nay sự quan tâm của con cháu dành cho người cao tuổi giảm đi rất nhiều thay vào đó là quan tâm công việc, công nghệ, internet... Chính vì vậy, chính quyền địa phương, gia đình và xã hội cần quan tâm nỗ lực triển khai nhiều giải pháp để tăng cường, cải thiện chất lượng chăm sóc sức khỏe và y tế đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của NCT.

Tiếp theo là nhu cầu được tham gia các hoạt động văn hóa – xã hội của NCT (chiếm 40,3%). Việc tham gia các hoạt động văn hóa, xã hội có tác dụng tích cực đối với NCT. Một mặt nó đem lại tinh thần thoải mái, sống vui, sống khỏe, mặt khác phát huy tài năng trí tuệ của NCT phục vụ cho xã hội. Tham gia các hoạt động văn hóa – xã hội sẽ tạo điều kiện cho các cụ được thăm hỏi động viên lúc ốm đau, thoải mái hơn về tinh thần, nâng cao hiểu biết xã hội, có điều kiện trao đổi kinh nghiệm làm ăn, có điều kiện chăm sóc, giáo dục con cái tốt hơn. Vì vậy, cần nâng cao nhận thức trong công việc tổ chức sinh

hoạt văn hóa – xã hội cho NCT tại địa phương, xây dựng các loại hình văn hóa đa dạng phong phú, quan tâm nhiều hơn đến nhóm NCT nghèo, tàn tật, cô đơn, không nơi nương tựa.

Trong những nhu cầu của NCT, hai nhu cầu đáng quan tâm là nhu cầu nhu cầu được quan tâm chăm sóc đời sống vật chất – tinh thần (chiếm 71,7%) và nhu cầu hỗ trợ kinh tế, tạo việc làm (chiếm 37,3%). Điều này phản ánh thực tế còn quá nhiều NCT hiện nay đang sống trong các hoàn cảnh khó khăn, cần sự trợ giúp ngay cả khi họ bước vào những giai đoạn cuối của cuộc đời.

Ngoài những nhu cầu được nhiều NCT lựa chọn, cũng có những nhu cầu không nhận được sự quan tâm của NCT. Tỷ lệ thấp nhất, đó là nhu cầu được sống trong các trung tâm nuôi dưỡng là 4,5%. Nhu cầu được tham quan, du lịch là 12,2, nhu cầu tâm linh là 18,6%, nhu cầu được tôn trọng là 15,3%, nhu cầu tham gia công tác phát triển kinh tế - xã hội địa phương là 19,6%, nhu cầu được bổ sung chế độ chính sách là 21,1%.

Qua bảng số liệu điều tra, nhu cầu được sống trong các trung tâm nuôi dưỡng ít nhận được sự quan tâm của NCT. Trên thực tế, chỉ những trường hợp đặc biệt, còn tâm lý NCT, ai cũng muốn được bên cạnh con cháu, được con cháu chăm sóc như mô hình gia đình Việt Nam truyền thống. Trong trường hợp con cháu quá bận rộn công việc thì một số NCT cũng chỉ cho rằng chỉ nên vào nhà dưỡng lão một thời gian chứ không phải sống hết cuộc đời tại đó. Nhìn chung, dư luận của đa số NCT hiện nay chưa đồng tình với việc con cháu đưa cha mẹ vào trung tâm dưỡng lão sống. Cũng có trường hợp các cụ phản đối quyết liệt và cho rằng đó là một việc làm bất hiếu, vô trách nhiệm đối với bố mẹ và không hiểu tâm lý NCT.

Ngày nay đời sống kinh tế và xã hội đã có những bước tiến trên nhiều lĩnh vực. Bên cạnh đời sống xã hội đang diễn ra thực tại người ta còn hướng cả tới thế giới tâm linh. Kết quả khảo sát cho thấy có 18% NCT cho rằng họ

có nhu cầu tâm linh. Một nhu cầu cơ bản và quan trọng ở NCT là được tôn trọng và được mọi người chấp nhận, quý mến. Do sự giảm sút năng lực và trí tuệ có phần thiếu minh mẫn, một số NCT cảm thấy mất quyền tự chủ. Dù không còn trực tiếp tham gia hoạt động đóng góp cho xã hội, nhưng họ vẫn cần được sự công nhận những giá trị, những thành quả mà họ đã đạt được. Họ vẫn cần được khẳng định, rằng họ không phải là người thừa, người vô ích mà ngược lại họ vẫn là người có ích, là người quan trọng trong xã hội và trong gia đình. Vì vậy, các thành viên trong gia đình cũng cần khuyến khích, động viên ông bà cha mẹ mình tham gia các hoạt động mang tính xã hội, đồng thời cũng thường xuyên ghi nhận công lao của họ thông qua những hoạt động trong gia đình và ngoài xã hội. Một số nhu cầu khác cũng cần được chú ý là nhu cầu tham quan du lịch, nhu cầu tham gia công tác phát triển kinh tế - xã hội địa phương, nhu cầu được bổ sung chế độ chính sách.

Qua việc phân tích một số nhu cầu chung của NCT có thể thấy chăm sóc NCT cần có các hoạt động hướng vào đời sống tình cảm, tâm lý của NCT, chú ý cả những sinh hoạt tâm linh, phù hợp với văn hóa, tín ngưỡng của người Việt Nam. Bên cạnh đó chúng ta cũng cần cải thiện các hình thức sinh hoạt giao lưu thông qua hoạt động của các đoàn thể và câu lạc bộ, tạo điều kiện và môi trường thuận lợi cho NCT được giao lưu, kết bạn và gần gũi với nhau. Thiết nghĩ, đây là việc làm mang ý nghĩa lớn về mặt tinh thần cho NCT. Tạo môi trường “*Sống vui, sống khỏe và sống có ích*” là trách nhiệm không chỉ các cấp, đoàn thể mà của cả bản thân các gia đình có NCT.

Việc đáp ứng nhu cầu của NCT cần được đề cao và cần sự lắng nghe từ gia đình, cộng đồng và xã hội, qua đó cần động viên, khuyến khích NCT tích cực hơn trong các hoạt động xã hội do các cơ quan, đoàn thể và cộng đồng tổ chức.

2.3. Thực trạng công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi tại xã Minh Quang, huyện Ba Vì, Tp. Hà Nội

2.3.1. Nhận thức, đánh giá của người cao tuổi về công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi tại cộng đồng

Công tác xã hội đã xuất hiện từ rất sớm trên thế giới và phát triển mạnh ở các nước công nghiệp phát triển để đáp ứng nhu cầu của xã hội trong quá trình công nghiệp hóa. Hơn 100 năm hình thành và phát triển, ngành công tác xã hội ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp các dịch vụ xã hội ở các nước phát triển. Vị thế của nghề công tác xã hội, cũng như của các cán bộ xã hội trong đời sống cá nhân, cộng đồng, xã hội là hết sức quan trọng.

Tuy vậy, công tác xã hội là một ngành mới ở nước ta, chưa phát triển nên không được mọi người biết đến rộng rãi. Đặc biệt công tác xã hội cá nhân là một khái niệm mới đối với người cao tuổi.

Trong cộng đồng, người cao tuổi chỉ quan tâm tới tổ chức chính quyền, các tổ chức đoàn thể xã hội, hệ thống các doanh nghiệp, hiệp hội làng nghề, cán bộ làm công tác văn hóa – xã hội, cán bộ làm công tác thương binh xã hội,... chứ hầu hết nhiều người chưa biết đến người làm công tác xã hội.

Tại địa bàn nghiên cứu, theo khảo sát thu được, hiện đã có 7 cộng tác viên công tác xã hội trên địa bàn xã, (theo báo cáo phòng lao động huyện Ba Vì) Trong quá trình điều tra, phỏng vấn, chúng tôi đã cung cấp thêm kiến thức cho người cao tuổi về nhân viên công tác xã hội, các hoạt động của họ hiện tại ở địa phương, đã có nhiều người thấy bất ngờ khi chính người làm công tác phụ nữ hay đoàn thanh niên chính là cộng tác viên công tác xã hội. Nhờ quá trình cung cấp thông tin này mà người dân đã hiểu thêm phần nào và đánh giá khách quan hơn cho khảo sát của đề tài.

Theo kết quả điều tra tại cộng đồng về công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi có 10 người (chiếm 10%) cho rằng rất quan trọng, 23 người

(chiếm 23%) cho rằng quan trọng, 27 người (chiếm 37%) nhận định là bình thường và 40 người (chiếm 40%) đánh giá là không quan trọng.

2.3.2. Mức độ tìm kiếm nguồn lực của nhân viên công tác xã hội

Từ những nhận định, chia sẻ của nhân viên công tác xã hội địa phương về những khó khăn trong thực hiện kết nối nguồn lực, tác giả đi tìm hiểu mức độ tìm kiếm nguồn lực của nhân viên công tác xã hội để tìm hiểu sự chủ động của cán sự xã hội địa phương.

Từ kết quả điều tra qua phương pháp phỏng vấn sâu, tác giả nhận thấy hiện nay nhân viên công tác xã hội chưa chủ động tìm kiếm nguồn lực. Đại đa số đều chia sẻ họ ít tìm kiếm nguồn lực. Lý giải điều này, các nhân viên công tác xã hội chia sẻ “ *do công việc bình thường đã quá bận rồi, giờ lại thêm cả việc bên cộng tác viên này nữa nên rất mệt mỏi và thường cũng không có người kiểm tra nên là tôi cũng bỏ qua*” – K, nữ, 27 tuổi; hay như chị T, 37 tuổi: “ *trên mạng giờ cũng có nhiều thông tin lắm nhưng mà tôi thì có biết đăng nào đâu, động tí lại đi hỏi thành ra chả có thông tin gì nắm bắt được, người cao tuổi ở đây họ cũng không cần lắm nên tôi cũng làm việc của tôi thôi*”

Cùng với đó, người làm công tác xã hội cho biết đã tìm kiếm ở mức độ bình thường. Công tác xã hội là ngành đòi hỏi sự kiên trì, lòng yêu nghề, sự chủ động hăng say của những người làm nghề. Tại một xã miền núi như xã Minh Quang điều kiện về mọi thứ còn rất hạn chế vì vậy cần số lượng nhân viên công tác xã hội chuyên nghiệp và bán chuyên nghiệp hơn nữa để chủ động trong tác nghiệp sẽ giúp sự kết nối giải quyết vấn đề khủng hoảng tâm lý ở người cao tuổi sẽ đạt hiệu quả cao hơn.

2.3.3. Tìm hiểu nhu cầu hỗ trợ người cao tuổi đối với công tác xã hội cá nhân

Khi tìm hiểu về nhu cầu hỗ trợ của người cao tuổi với công tác xã hội cá nhân để giải quyết các vấn đề bản thân NCT đang gặp phải thì đại đa số người dân đều mong muốn được hỗ trợ (chiếm 97,5%). “*Tôi mong được lãnh đạo địa phương và nhân viên công tác xã hội quan tâm tới mình lắm, tôi già rồi, đau yếu và bệnh tật suốt...*” – Nữ, 77 tuổi; “*nếu có các dịch vụ hỗ trợ tôi sẵn sàng tham gia và vận động bạn bè tôi, tôi thấy một xã hội hiện đại, phát triển là cần quan tâm tới an sinh xã hội, quan tâm tới NCT như chúng tôi*” – Nam 60 tuổi. Đây là những mong muốn thiết thực của NCT mà theo như thuyết nhu cầu của Maslow đó là nhu cầu được sống trong môi trường an toàn, bảo vệ được sức khỏe, nhu cầu được tạo điều kiện phát triển bản thân.

Như vậy, có thể thấy hầu hết NCT đều có nhu cầu được chăm sóc, quan tâm, được hòa nhập cộng đồng. khi chưa biết đến công tác xã hội cá nhân thì nó là một khái niệm khá xa lạ và mới mẻ nhưng khi biết tới và hiểu về nó NCT rất muốn được hưởng các dịch vụ từ công tác xã hội: Ông A chia sẻ “*tôi thấy tốt mà, hỗ trợ chúng tôi về vấn đề sức khỏe, tâm, sinh lý vì tuổi của chúng tôi gần đất xa trời rồi nhiều vấn đề lắm, mà con cháu sao chúng nó hiểu hết được*”.

2.4. Tiến trình công tác xã hội cá nhân trong hỗ trợ người cao tuổi tại xã Minh Quang, huyện Ba Vì Tp. Hà Nội (đối với trường hợp cụ thể)

2.4.1. Hồ sơ thân chủ

2.4.1.1. Thông tin cá nhân

Họ và tên:

Giới tính: Nữ

Ngày tháng năm sinh: 12/4/1948

Nơi sinh: xã Đồng Thái – Huyện Ba Vì – TP Hà Nội

Nơi ở hiện tại: Thôn Cốc đồng tâm - Xã Minh Quang - Huyện Ba Vì - TP Hà Nội

Trình độ học vấn: Tốt nghiệp cấp 2

Nghề nghiệp: Nông nghiệp

Tình trạng sức khỏe thể chất: Bị bệnh xương khớp

Tình trạng sức khỏe tâm thần: khủng hoảng tâm lý

Các vấn đề khác: hay cáu gắt và ít nói chuyện với làng xóm

2.4.1.2. Thông tin về gia đình, người thân

Bà C hiện nay bố mẹ đều đã mất, có các em nhưng ở dưới quê bà chuyển lên trên này sinh sống từ năm 1991 cũng ít liên lạc vì xa một phần vì tuổi cao sức yếu khôn thường xuyên về thăm quê được.

Bà C có một người con trai nhưng anh đã mất do một tai nạn giao thông.

Bà hiện đang sống cùng con dâu và cháu nội.

2.4.2. Vài nét về hoàn cảnh thân chủ và gia đình

Bản thân tác giả nhập vai là nhân viên công tác xã hội tiếp cận thân chủ là bà Khuất Thị C 68 tuổi.

Thân chủ sinh ra trong một gia đình nghèo tại Xã Đồng Thái huyện Ba Vì TP Hà Nội nhà lại đông anh chị em. Từ năm 1991 bà chuyển lên xã Minh Quang sinh sống cùng chồng và con trai, bố mẹ thân chủ đã mất từ lâu, gia đình đông anh chị em nhưng cũng ít gặp vì mỗi người một nơi mà giờ đây bà lại tuổi cao sức yếu. Bà sinh được 4 người con thì có một con trai và ba cô con gái, một cô lấy chồng ở quê, một cô lấy chồng gần bà hiện nay và một cô mất lúc 6 tuổi, Năm 1995 chồng bà bỏ bà lấy thêm vợ hai và không chung sống cùng bà nữa, bà nuốt nước mắt vào trong chăm lo cho cuộc sống của gia đình. Đầu năm 2017 cuộc sống dần đi vào ổn định các cháu bà cũng đã lớn khôn, gia đình cũng vượt qua được cái nghèo thì tai họa ập đến con trai bà bị

tai nạn trong khi tham gia giao thông để lại mẹ già, vợ trẻ và con thơ, nỗi đau mất mát quá lớn đã gây nên cho bà cú sốc về tâm lý. Trước đây bà là người vui vẻ, hoạt bát hay nói hay cười hết mực thương con, thương cháu nhưng từ khi con trai mất bà trở nên lo lắng, suy nghĩ, chần chừ và luôn bất an, chán cuộc sống hiện tại nên bà ít giao lưu và ít tiếp xúc với mọi người, ôm mối hận càng tăng lên đối với chồng bà đồng thời hạn chế không tham gia các hoạt động chung của thôn của hội.

Như vậy ban đầu biết được hoàn cảnh thân chủ bị khủng hoảng tâm lý, nhân viên công tác xã hội trong quá trình giải quyết vấn đề thân chủ có thể căn cứ vào một số thông tin để can thiệp trợ giúp thân chủ có hiệu quả hơn.

2.4.3. Giai đoạn 1: Tiếp cận thân chủ

Bước tiếp cận thân chủ là bước vô cùng quan trọng và là bước can thiệp đầu tiên trong 6 bước của tiến trình can thiệp. Tiếp cận tốt, nhân viên CTXH sẽ dễ dàng thực hiện trong các bước tiếp theo.

Nhân viên CTXH bước đầu tiếp xúc với thân chủ để tạo dựng hình ảnh và mối quan hệ thân thiện với thân chủ, tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình trợ giúp thân chủ.

Mục tiêu trước mắt của nhân viên CTXH khi tiếp xúc với thân chủ là: Nói chuyện được với bà, để nói chuyện được với bà nhân viên CTXH không những sử dụng nhiều kỹ năng mà phải vận dụng các kỹ năng đó phù hợp và khéo léo. Điều này rất quan trọng vì ban đầu tiếp xúc với người cao tuổi bị khủng hoảng tâm lý sẽ khó khăn, nhân viên CTXH phải nhẹ nhàng, khéo léo để có thể trò chuyện được với thân chủ. Vì vậy, trong buổi đầu tiếp xúc, nhân viên CTXH đã sử dụng một số kỹ năng nghề nghiệp để thân chủ tin tưởng và đồng ý nói chuyện như kỹ năng đặt câu hỏi, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng giao tiếp không lời (ánh mắt, cử chỉ, nét mặt, giọng nói...) ngoài ra nhân viên

CTXH còn tạo ra bầu không khí thân mật cởi mở, thoải mái trong cuộc trò chuyện để nhận được sự tin tưởng từ phía thân chủ.

Trong 2 tuần đầu tiên (từ ngày 17/4-30/4), nhân viên CTXH đã bắt đầu thu thập được một số thông tin sơ lược về tên, tuổi, điều kiện, hoàn cảnh gia đình, các thông tin về sở thích, nhu cầu của thân chủ. Chủ động gặp gỡ thân chủ trình bày suy nghĩ và cảm nhận của mình, cảm nhận được sự chân thành đó nên bà C rất vui vẻ hợp tác cùng tôi. Tuy nhiên bà C cũng có những lúc lảng tránh không muốn nói chuyện với tôi, nhiều lúc tôi tới bà lại lấy cớ đi làm gì đó. Sau nhiều lần thuyết phục và nhờ sự giúp đỡ từ phía cháu bà tác động bà đã tiếp tục công việc cùng tôi, quan hệ từ đó ngày càng gần gũi và tốt lên.

2.4.4. Giai đoạn 2: Thu thập thông tin

Sau 2 tuần tiếp xúc với thân chủ được thân chủ nói chuyện, chia sẻ nhân viên CTXH cùng thân chủ xác định vấn đề đang gặp phải và cần được can thiệp:

- Thân chủ đang bị khủng hoảng tâm lý, bà bị bệnh thấp khớp đi lại nhiều có phần có khăn, suy nghĩ nhiều, sức khỏe yếu, hay bị mất ngủ thường xuyên.

- Thân chủ có hoàn cảnh khó khăn, chồng đã ly hôn từ lâu, con trai mới mất

- Chán nản mất niềm tin từ cuộc sống, đôi lúc có xung đột với con dâu

Như vậy việc xác định vấn đề thân chủ chính xác hay không tùy thuộc vào sự nắm bắt vấn đề nhanh nhạy của nhân viên CTXH bởi thông qua thời gian tiếp cận, nhân viên CTXH có khả năng tóm lược những nội dung chính mà thân chủ cung cấp và đưa ra những vấn đề tổng quát để xác định các vấn đề thân chủ chính xác hơn.

Xác định các yếu tố liên quan:

Yếu tố bảo vệ:

- Sự quan tâm và yêu thương của các cháu
- Sự quan tâm của hội người cao tuổi

Yếu tố nguy cơ:

- Sự thiếu quan tâm của chính quyền địa phương
- Sự mâu thuẫn và không hòa hợp với con dâu
- Con trai mất đi để lại một vết thương lòng quá lớn
- Hoàn cảnh gia đình còn tương đối khó khăn

Rào cản:

- Tâm lý mặc cảm, chán nản, buông xuôi và mất niềm tin vào cuộc sống

Phản ứng phòng vệ:

- Tự ti, khép mình với mọi người và xã hội xung quanh
- Hay cáu gắt và nói con dâu để giải tỏa uất ức trong lòng

2.4.5. Giai đoạn 3: Đánh giá và xác định vấn đề

Nhân viên CTXH khi xác định vấn đề và tạo được sự tin cậy của thân chủ thì tiến hành bước thu thập thông tin, phương pháp sử dụng chủ yếu trong phần này là phỏng vấn sâu. Để có thể khai thác được những vấn đề cụ thể của thân chủ, nhân viên CTXH tiến hành thu thập thông tin từ chính thân chủ, gia đình thân chủ và hàng xóm của thân chủ.

Trước khi thu thập thông tin, nhân viên CTXH đã vạch ra những nội dung cần phỏng vấn, khai thác và thu thập như:

Hoàn cảnh, điều kiện sống của thân chủ cũng như những thông tin về tình hình cuộc sống tâm lý của thân chủ, mối quan hệ giữa thân chủ và các thành viên trong gia đình, nhận thức của thân chủ, nguyên nhân dẫn đến tình trạng thân chủ bị khủng hoảng tâm lý, và mong muốn, nguyện vọng của thân chủ.

Điều kiện sống của thân chủ

Để tìm hiểu cuộc sống của thân chủ nhân viên CTXH dùng các kỹ năng như quan sát, kỹ năng đặt câu hỏi để thu thập những thông tin về điều kiện sống của thân chủ. Thân chủ sống cùng con dâu và 2 cháu nội trong căn nhà cấp bốn ba gian, điều kiện gia đình còn nhiều khó khăn từ khi con trai bà mất đi mọi việc lớn nhỏ con dâu bà lo toan, bà thì tuổi cao sức yếu lại thêm hay đau yếu.

Bà C tâm sự “ cuộc sống của tôi từ trước đến nay chưa bao giờ là ổn cả, tôi hụt hẫng và buồn nhiều lắm, tại sao ông trời lại bất công với gia đình chúng tôi như vậy chứ? Cuộc sống khó khăn giờ mới đỡ tí thì nó lại chết đi bỏ lại mẹ già, vợ trẻ với con thơ như vậy”.

Tâm lý thân chủ

Để tìm hiểu vấn đề thân chủ được rõ ràng nhân viên CTXH cần thu thập những thông tin về cảm xúc, suy nghĩ, tâm lý của thân chủ. Từ việc lắng nghe, quan sát những biểu hiện bên ngoài và bên trong, nhân viên CTXH tiếp xúc, trò chuyện với thân chủ không những hiểu được vấn đề của thân chủ mà còn hiểu rõ tâm lý của người cao tuổi đang bị khủng hoảng tâm lý. Bà có nhiều biểu hiện tâm lý như: bà tỏ ra lảng tránh khi tôi đến tiếp xúc, bà buồn phiền lo nghĩ khi kể về gia đình mình, bà sống khép kín so với trước đây và hay lo lắng, bất an.

Bà tâm sự “ tôi thấy mình cô đơn lắm ngay cả trong gia đình của mình, tôi luôn tự suy nghĩ một mình, tôi có ít bạn thân để bầu bạn trò chuyện lắm, nhưng giờ tôi cũng kệ, chẳng quan tâm gì hết”

Mối quan hệ giữa thân chủ và gia đình

Bà có con gái lấy chồng cạnh đó nhưng do bận công việc và cuộc sống nên ít quan tâm đến bà.

Con dâu rất tốt và quan tâm tới bà nhưng cách thể hiện thì chưa hợp lý dẫn đến hiểu lầm trong mối quan hệ mẹ chồng nàng dâu. Bà C cảm thấy con dâu không có sự chia sẻ với bà

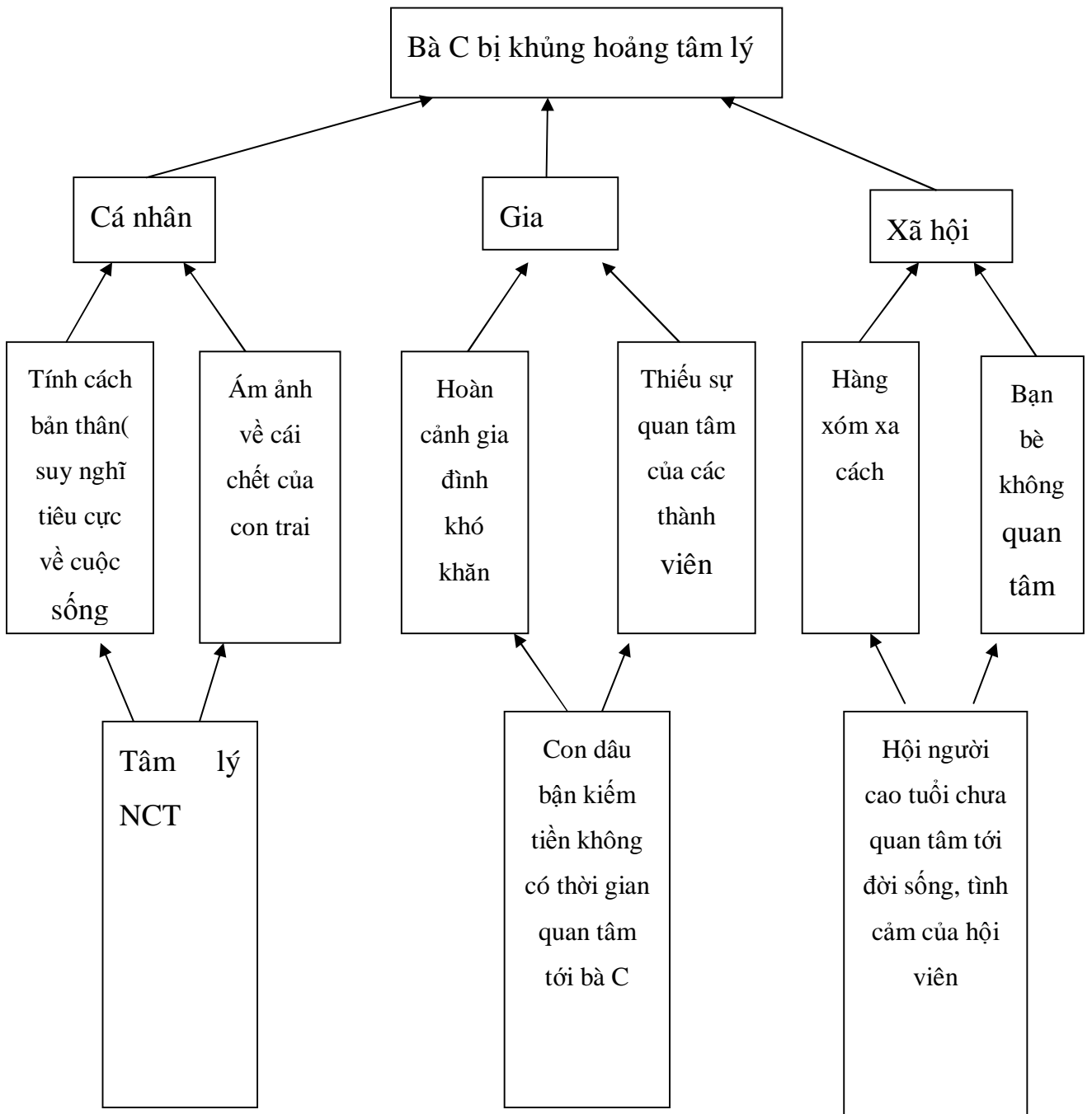
Bà rất thương yêu hai cháu nội, các cháu cũng vậy nhưng khoảng cách thế hệ khiến cho các cháu ít nói chuyện và tâm sự với bà nên mối quan hệ trong gia đình khá lỏng lẻo

Các mối quan hệ khác

Bà C chơi thân với một bà gần nhà vì từ khi bà chuyển lên đây có bà L là hay giúp đỡ hay nói chuyện cùng bà.

Cây vấn đề:

Cây vấn đề dùng để mô hình hóa vấn đề của thân chủ. Các vấn đề của thân chủ sẽ được thể hiện một cách rõ ràng. Việc thể hiện trên cây vấn đề giúp NVCTXH xác định được vấn đề chính của thân chủ, các nguyên nhân dẫn tới vấn đề của thân chủ. Và từ đó, tìm ra cách giải quyết vấn đề một cách triệt để nhất.



Sơ đồ 1 cây vấn đề

Theo sơ đồ, Có hai cách để hiểu vấn đề:

- Cách nhìn từ trên xuống dưới:

Hàng trên cùng là vấn đề chính của bà C. Hàng thứ 2 là các yếu tố ảnh hưởng đến vấn đề của bà C. Hàng thứ 3 là hàng chỉ các nguyên nhân từ phía

mỗi yếu tố hàng 2. Hàng dưới cùng là hàng phân tích một số nguyên nhân dẫn đến nguyên nhân hệ quả của hàng 3.

- Cách nhìn từ dưới lên trên:

Các nguyên nhân nhỏ được dẫn dắt đến nguyên nhân cuối cùng bởi các mũi tên (đi từ dưới lên).

Nhận xét:

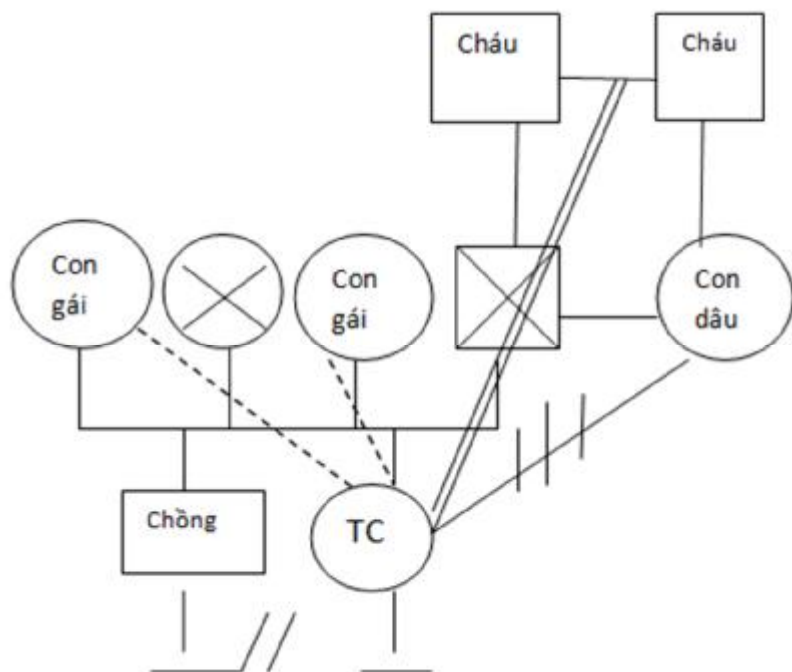
Nhìn vào cây vấn đề, ta có thể thấy được vấn đề chính của bà C là bà đang bị khủng hoảng tâm lý. Cây vấn đề chia các nguyên nhân của bà C ra thành 3 yếu tố: cá nhân, gia đình và xã hội.

Đối với yếu tố cá nhân. Ta thấy nguyên nhân sâu xa chủ quan do tâm lý ám ảnh về cái chết của con trai mình, bà cảm thấy đó là lỗi của bà, nguyên nhân khách quan thứ hai do tâm lý người cao tuổi hay suy nghĩ tiêu cực, thường xuyên mất ngủ, chán nản bị quan vào cuộc sống

Đối với yếu tố gia đình, có 2 nguyên nhân chính là gia đình có hoàn cảnh khó khăn và gia đình thiếu sự quan tâm. Nguyên nhân gia đình có hoàn cảnh khó khăn cùng với yếu tố thiếu sự quan tâm dẫn đến tình trạng bà C chán nản, buồn rầu, u uất. Đối với yếu tố sự quan tâm, ta có thể dễ dàng thấy ở trong hoàn cảnh gia đình bà: con trai mất, con dâu mãi lo toan cho cuộc sống gia đình (Kinh tế), các cháu còn nhỏ, Công việc bận rộn khiến con dâu không có thời gian quan tâm tới mẹ chồng

. Yếu tố thứ 3: Xã hội. Yếu tố này mang tính chất khách quan. Trong yếu tố này có hai nguyên nhân đó là hàng xóm không gần gũi và bạn bè không quan tâm.

Như vậy, từ cây vấn đề ta có thể thấy vấn đề của TC bắt nguồn từ các yếu tố gốc rễ chính sau: tính cách bản thân (tự ti, mặc cảm, ám ảnh về quá khứ), sự thiếu quan tâm từ phía gia đình và cộng đồng.



Sơ đồ 2: sơ đồ phả hệ

Ghi chú:



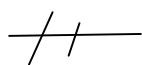
Nam

----- Mối quan hệ xa cách

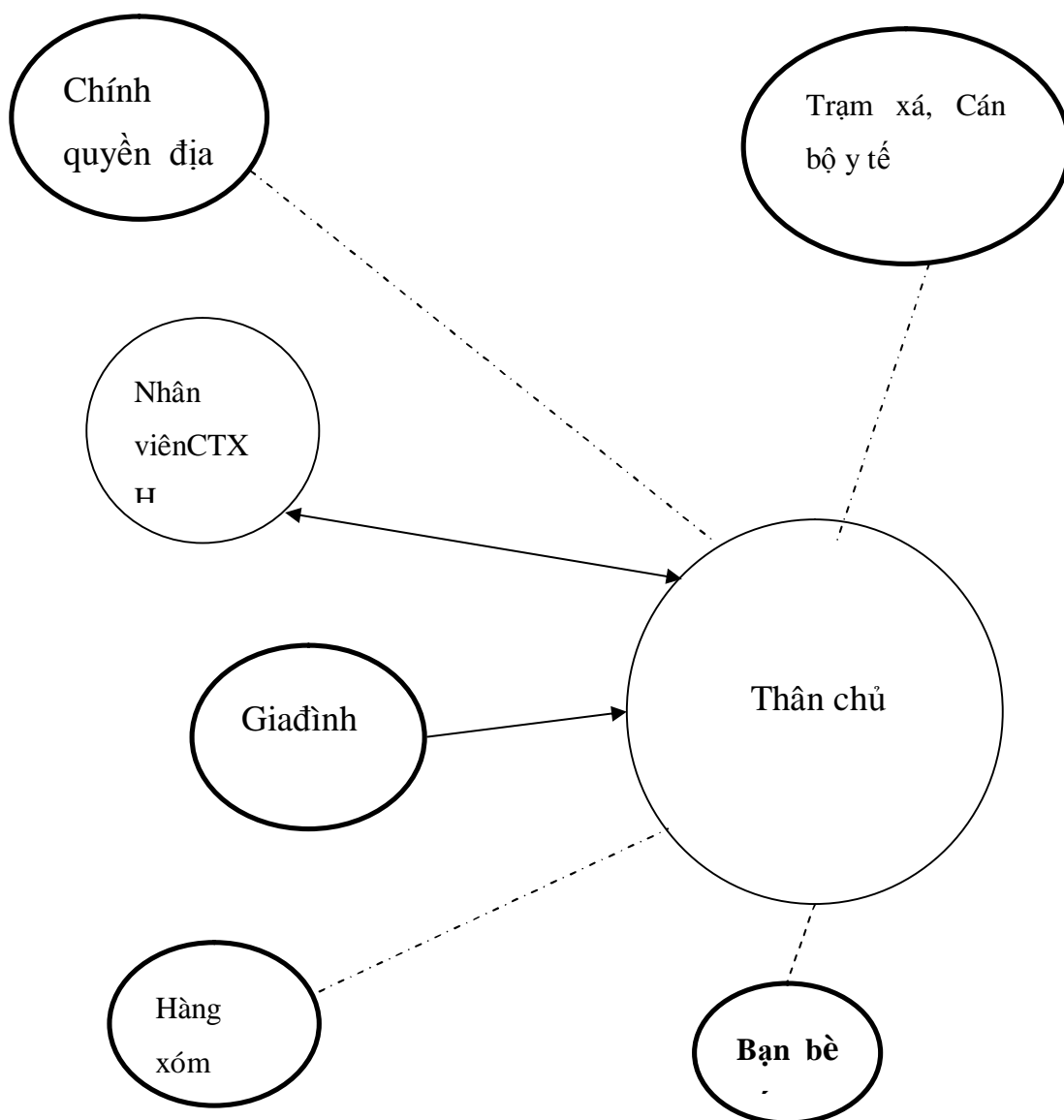


Nữ

———— Mối quan hệ gần gũi



Mối quan hệ mâu thuẫn



Sơ đồ 3: Biểu đồ sinh thái

Ghi chú:

- ↔ Quan hệ 2 chiều
- Quan hệ một chiều
- - - - - Quan hệ xa cách

Bảng phân tích điểm mạnh – điểm yếu của bà C, gia đình và môi trường xung quanh bà C

Từ những thông tin thu thập được về bà C (bao gồm bản thân bà, gia đình, cộng đồng) và từ việc sử dụng sơ đồ phả hệ, sơ đồ sinh thái; tôi cùng bà C đã xây dựng được bảng phân tích điểm mạnh - điểm yếu của bà và các đối tượng có liên quan đến việc giải quyết vấn đề của bà, như sau:

Bà c	Anh chị em	Con dâu	Cháu nội	Bạn bè	Hàng xóm	Cộng đồng
ĐIỂM MẠNH						
-Bà có trí nhớ tốt - Bà là người yêu thương gia đình	-Thương bà	-Thương bà C	-Yêu quý bà	- Cùng tuổi nên dễ dàng kết bạn, chia sẻ, tâm tình	- Có thể quan sát, trò chuyện và hỏi thăm, động viên bà	-Cán bộ xã tốt => có thể tác động tới chính quyền xem xét hỗ trợ gia đình bà
ĐIỂM HẠN CHẾ						
-Thân chủ tự ti cho số phận, mặc cảm với mọi người	- ở xa ít có thời gian quan tâm và có hoàn cảnh khó khăn nên không giúp đỡ được bà C	- Bạn làm việc không có thời gian để ý, thiếu quan tâm tới mẹ chồng -Không hiểu được tâm lý người già	- Phải đi học thường xuyên nên không có thời gian để ý sự thay đổi của bà -ít trò chuyện, giao tiếp với bà nội	-Ít tiếp xúc với bà C hơn vì thấy bà ko ra ngoài và ít truyện trò hơn	- không quan tâm tới vì không phải việc của mình	- Sự hỗ trợ còn hạn chế

Bảng 2.3: Bảng phân tích điểm mạnh điều yếu của thân chủ

2.4.6. Giai đoạn 4: Lập kế hoạch can thiệp/hỗ trợ

Lên kế hoạch trị liệu là bước vô cùng quan trọng của nhân viên CTXH, đây là yếu tố trực tiếp quyết định sự thành công trong công tác trị liệu cho thân chủ. Nhân viên CTXH sau khi xác định vấn đề thân chủ bị khủng hoảng tâm lý phải xác định và xây dựng kế hoạch trị liệu trong vòng 8 tuần. Lúc này nhân viên CTXH cùng thân chủ lập kế hoạch trợ giúp lấy thân chủ làm trung tâm, giúp thân chủ đưa ra các giải pháp cho bản thân. Mục đích của việc lập kế hoạch trước hết là để thân chủ tự nhận định vấn đề của mình, tự thân chủ tìm ra cách giải quyết và thực hiện nó dựa trên sự trợ giúp của nhân viên công tác xã hội, từ đó tinh thần thân chủ được cải thiện, vươn lên trong cuộc sống, hòa nhập cộng đồng và tự giải quyết được vấn đề của mình.

Xây dựng bảng kế hoạch can thiệp cho thân chủ

T T	Mục tiêu cụ thể	Hoạt động của NVCTXH	Thân chủ(Bà C)	Nguồn lực huy động phối hợp		Thời gian		Kết quả
				<i>Bên trong</i>	<i>Bên ngoài</i>	<i>Bắt đầu</i>	<i>Kết thúc</i>	
1	-Bà C cân bằng trạng thái tâm lý	- Vãng gia tham vấn cho bà L để bà giải tỏa vấn đề tâm lý cho thân chủ, giúp thân chủ ổn định về mặt tư tưởng và có những suy nghĩ tích cực. -Tham vấn giúp thân chủ cũng như gia đình tìm ra được hướng giải quyết vấn đề của	Tham gia vào hoạt động cân bằng tâm lý	- Bà C	-NVXH - Con dâu - Bạn bè	30/4	7/5	-Bà hiểu hơn về hoàn cảnh hiện tại của gia đình -Tâm lý ổn định và đỡ chán nản

		<p>mình.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tham vấn (chuyện trò) giúp bà C ổn định lại tâm lý, hiểu về hoàn cảnh gia đình và lắng nghe nhiều hơn - Trao đổi với con dâu, với hàng xóm, và bạn bè bà để mọi người quan tâm, hiểu về bà C trong cuộc sống và giúp bà hòa đồng với mọi người hơn 						
2	Tăng cường sự quan tâm tới bà C từ phía gia đình và bạn bè	<ul style="list-style-type: none"> - Tham vấn, trao đổi với thân chủ, gia đình của thân chủ để mọi người biết cách quan tâm hơn đến bà - Cùng với cháu nội khuyến khích các em nói chuyện với bà nhiều hơn, xóa đi sự tự ti, mặc cảm - Hướng dẫn cách quan tâm của bà đến gia đình. 	-Tham gia, hưởng ứng và thực hiện hoạt động của NVCT XH	-TC	-Bạn bè - NVCTX H	21/5	31/5	<ul style="list-style-type: none"> -Quan hệ của bà C với những người xung quanh trở nên khăng khít hơn. -Bà đã cười nhiều, ra ngoài nhiều hơn, giao tiếp với mọi người thường xuyên hơn

								- ít câu gắt với con dâu hơn
3	Giúp gia đình TC bớt khó khăn.	- Cùng tổ trưởng thôn tìm hiểu về những chính sách của Nhà nước áp dụng với hoàn cảnh của gia đình bà C - Tìm hiểu về nhu cầu, mong muốn của gia đình bà c trong việc hỗ trợ		TC	- Cán bộ xã nơi bà C sinh sống - NVCTXH	10/6	17/6	- Gia đình bà C được xem xét hưởng các chế độ chính sách cho hộ gia đình khó khăn. - xem xét việc miễn giảm học phí đối với các cháu bà C
4	Theo dõi TC thực hiện kế hoạch, có sự điều chỉnh, tác động kịp thời, phù hợp.			TC	NVCTXH	25/6	2/7	- TC đã có sự thay đổi

Bảng 2.4: bảng xây dựng kế hoạch cho thân chủ

Lúc này vai trò của NVCTXH là người định hướng, hỗ trợ và là người đánh giá, phản ánh lại với đối tượng những cái mà thân chủ đã đạt được. Nhân viên CTXH động viên, khuyến khích thân chủ thực hiện các hoạt động, nhưng trong những lúc khó khăn nhân viên CTXH vẫn phải đảm bảo nguyên tắc “ cho cần câu chứ không cho sâu cá”. Công tác tham vấn vấn đề khủng hoảng tâm lý cho thân chủ, nhân viên CTXH không chỉ dựa vào điều kiện hoàn cảnh, hành vi mà dựa vào nhu cầu cơ bản của bản thân thân chủ để tác động vào những đối tượng có liên quan đến gia đình như con dâu, cháu nội và

bạn bè của thân chủ để cùng thân chủ lên kế hoạch cạnh thiệp. Công tác lên kế hoạch và triển khai kế hoạch luôn thống nhất với nhau. Phương pháp trị liệu cho thân chủ phụ thuộc hoàn toàn vào khả năng sử dụng các cách thức cạnh thiệp có hiệu quả của nhân viên CTXH



Biểu đồ 2.8: Mô hình cạnh thiệp của nhân viên xã hội

2.4.7. .Giai đoạn 5: Triển khai kế hoạch và thực hiện kế hoạch

- § Chuẩn bị điều kiện cần thiết
- § Hỗ trợ đối tượng thực hiện kế hoạch
- + Cung cấp một số dịch vụ hỗ trợ cụ thể;
- + Tham vấn, cải thiện môi trường xung quanh;
- + Huy động nguồn lực từ địa phương – nơi bà đang sinh sống.

2.4.8. Giai đoạn 6: Lượng giá

- § Xem xét tính hiệu quả của công việc
- § Lượng giá sự tiến bộ, năng lực được nâng cao của đối tượng
- § Lượng giá về các hoạt động của đối tượng

NVCTXH thường xuyên đo lường và thẩm định quá trình tìm hiểu cũng như công tác trợ giúp cho thân chủ bị khủng hoảng tâm lý nhằm xác định xem sự can thiệp của mình hoặc cách thức tiến hành trợ giúp có đem lại kết quả khả quan hay không để xem xét và bổ sung điều chỉnh cho phù hợp.

Trong quá trình can thiệp trực tiếp với thân chủ là người cao tuổi bị khủng hoảng tâm lý, NVCTXH căn cứ vào kết quả lượng giá để xác định vai trò của mình trong đó. Vì kết quả lượng giá cho thấy hướng đi đúng đắn và tích cực thể hiện sự tiến bộ của thân chủ tạo điều kiện cho sự chủ động độc lập và mục tiêu mà NVCTXH đề ra quyết định lượng giá một cách tốt nhất trong quá trình giải quyết vấn đề.

Sau 1 thời gian tiến hành hoạt động CTXH cá nhân đối với thân chủ là người cao tuổi (Bà C), tôi và bà đã đạt được những kết quả sau:

- Về phía thân chủ:

Thân chủ tuy có bi quan chán nản, mặc cảm tự ti về bản thân và hoàn cảnh gia đình nhưng thông qua quá trình tham vấn của NVCTXH và sự quan

tâm của những người thân trong gia đình bà C đã lấy lại được sự tự tin, vui vẻ, hòa đồng hơn.

Trong hoàn cảnh thân chủ bị khủng hoảng tâm lý, gia đình thân chủ khó khăn, bước đầu đã nhận được sự giúp đỡ từ chính quyền địa phương, được xem xét xác nhận hộ nghèo và cho vay vốn ngân hàng để phục vụ sản xuất và làm kinh tế.

- *Về phía những người xung quanh:*

+ Cô L(con dâu bà C) đã có sự thay đổi điều chỉnh về hoạt động giao tiếp với mẹ chồng, ít xảy ra mâu thuẫn thông qua hoạt động tham vấn;

+ Mọi quan hệ giữa bà C và các bạn đã được cải thiện;

+ Các cháu quan tâm tới bà nội nhiều hơn

+ Bước đầu kết nối được nguồn lực (hỗ trợ vay vốn, miễn giảm học phí cho cháu bà C)

Tuy vậy, bên cạnh những thay đổi tích cực đó, thân chủ vẫn còn những hạn chế sau:

+ Mặc dù có sự thay đổi trong giao tiếp cũng như cuộc sống hằng ngày nhưng việc bà C ngại đi gặp bác sỹ để khám và tư vấn bệnh đau khớp vẫn chưa được thực hiện

+ Trong quá trình làm việc đôi lúc bà còn chưa hiểu những điều tôi giải thích đâm ra dễ gây chán nản

Về phía NVCTXH (học viên)

Tích cực, trong thời gian tiến hành trợ giúp bà C, tôi nhận thấy mình đã thực hiện được những điều sau:

+ Đã vận dụng được các kiến thức, kỹ năng trong CTXH cá nhân để giúp đỡ thân chủ, hoàn thành hết các mục tiêu đã đề ra, giúp thân chủ có những thay đổi tích cực;

+ Khuyến khích, hỗ trợ thân chủ. Đồng thời tìm kiếm và kết nối các nguồn lực hỗ trợ việc giải quyết vấn đề của thân chủ;

+ Tạo lập được mối quan hệ tốt với cán bộ địa phương;

+ Đảm bảo được nguyên tắc nghề nghiệp và giá trị đạo đức nghề CTXH;

+ Tìm hiểu được thêm về tính cách, tâm lý của NCT

Tuy nhiên, bên cạnh những ưu điểm trên, bản thân tôi nhận thấy trong quá trình làm việc với thân chủ mình vẫn còn hạn chế sau:

- Lúc gặp sự cố trong công việc có đôi chút lúng túng (việc để thực hiện kế hoạch), thao tác xử lý còn chậm.

- Thời gian đầu làm việc vẫn chưa vận dụng thành thạo các kỹ năng CTXH như:

+ Chưa thống nhất cách ghi chép. Cách làm việc còn thiếu tính khoa học, đôi khi còn máy móc;

+ Các đặt vấn đề khai thác thông tin cho đối tượng đôi lúc rập khuôn khiến cho việc khai thác ban đầu gặp nhiều khó khăn;

+ Chưa linh hoạt, mềm dẻo trong quá trình phát triển vấn đề;

+ Mặc dù có sự liên kết với các nguồn lực trợ giúp nhưng còn hạn hẹp mới chỉ dừng lại ở chính sách của Đảng và nhà nước chứ chưa tìm được các nguồn lực khác.

2.5. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới hoạt động công tác xã hội cá nhân trong hỗ trợ người cao tuổi

- Yếu tố bản thân nhân viên công tác xã hội

Hầu hết các tác viên tại cộng đồng có chuyên môn nghiệp vụ ở các chuyên ngành khác, chưa được đào tạo chính quy về chuyên ngành công tác xã hội, cho nên khi thực hiện các hoạt động nghiệp vụ tư vấn, tham vấn, kết

nội của công tác xã hội cá nhân còn gặp nhiều khó khăn, ngỡ ngàng và thực hiện chưa đúng quy trình nên hiệu quả trợ giúp không đạt kết quả cao

Một số nhân viên do mãi lo kinh tế gia đình nên thiếu nhiệt huyết trong công việc, từ đó thiếu trách nhiệm trong quá trình thực hiện công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi.

- Yếu tố đặc điểm đối tượng

Với các đặc điểm tâm lý chung của đối tượng yếu thế, người cao tuổi luôn quan niệm rằng mình là lớp tuổi già dặn về kinh nghiệm, sức khỏe yếu kém nên nghĩ mình là người được hỗ trợ về vật chất, tinh thần, được chăm sóc nuôi dưỡng, vì vậy họ trông chờ vào sự hỗ trợ của nhà nước, chưa nhận thức được rõ vai trò của nhân viên công tác xã hội là đang cố gắng phối hợp với đối tượng, gia đình và đoàn thể xã hội để tăng cường năng lực, phát huy những mặt mạnh của người cao tuổi để họ tự giải quyết các vấn đề khó khăn của bản thân một cách hiệu quả nhất, và nâng cao vai trò của chính mình trong việc giải quyết các khó khăn. Vì vậy nhân viên công tác xã hội phải mất một khoảng thời gian nhất định để thay đổi nhận thức của đối tượng rồi mới đến quy trình trợ giúp của công tác xã hội cá nhân.

- Yếu tố kinh phí và cơ chế chính sách

Kinh phí hoạt động cho các dịch vụ CTXH cá nhân cung cấp cho người cao tuổi chủ yếu dựa vào nguồn ngân sách nhà nước, chưa huy động được sự hỗ trợ ngoài cộng đồng và các nguồn từ xã hội hóa.

Hiện nay Đảng và Nhà nước ban hành rất nhiều chủ trương, chính sách ưu đãi cho người cao tuổi, tuy nhiên các chính sách đó trong quá trình áp dụng còn nhiều bất cập, đôi khi còn không phù hợp với vùng miền, nhất là điều kiện kinh tế-xã hội ở xã Minh Quang, các thủ tục thực hiện chính sách hỗ trợ cho người cao tuổi còn phức tạp, gây khó khăn cho đối tượng,

cho cán bộ thực thi chính sách cũng như khó khăn trong quá trình hoạt động của nhân viên xã hội cho thân chủ của mình.

Chế độ đãi ngộ cho các nhân viên công tác xã hội còn nhiều khó khăn, để yên tâm thực hiện được nhiệm vụ, chức năng của mình thì trước hết họ phải lo được cuộc sống tối thiểu của bản thân thì sau đó đến đời sống của mình, hiện nay tiền hỗ trợ cho các tác viên cộng đồng là rất thấp điều đó ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Chị B chia sẻ “ *chị theo cũng vì cái tâm thôi e ạ, chứ chính sách hỗ trợ các chị được thấp quá, chị đủ tiền xăng xe mỗi tháng thôi, mong sao được quan tâm hơn để các chị cảm thấy xứng đáng với công sức bỏ ra*”

Tiểu kết chương 2

Trong chương 2 đề tài đã tìm hiểu về địa bàn nghiên cứu, nhận thức, nhu cầu của người cao tuổi và thực trạng công tác xã hội cá nhân trong việc hỗ trợ người cao tuổi tại cộng đồng. Tác giả đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu chủ yếu như thu thập tài liệu, phỏng vấn sâu để áp dụng vào tiến trình công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi. Công tác xã hội cá nhân đối với người cao tuổi là một công cụ để triển khai các chương trình, chính sách đối với người cao tuổi bao gồm đời sống vật chất, tinh thần, sức khỏe cho đến đánh giá các hoạt động của người cao tuổi. Việc xem xét nhiều chiều liên quan đến người cao tuổi qua đó áp dụng tiến trình công tác xã hội cá nhân để can thiệp và trị liệu đối với cá nhân người cao tuổi đang gặp phải vấn đề khủng hoảng tâm lý. Bên cạnh những yếu tố thúc đẩy còn có rất nhiều yếu tố cản trở về cả khách quan và chủ quan trong quá trình thực hiện công tác xã hội cá nhân trong hỗ trợ người cao tuổi tại cộng đồng.

CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐẢM BẢO THỰC HIỆN CÔNG TÁC XÃ HỘI CÁ NHÂN TRONG VIỆC HỖ TRỢ NGƯỜI CAO TUỔI TẠI CỘNG ĐỒNG

3.1. Với cộng đồng xã hội

Xã hội cần có cái nhìn cởi mở hơn trong việc hỗ trợ người cao tuổi được tham gia vào các hoạt động như lao động sản xuất, được làm việc, vui chơi giải trí...

Cần có sự hỗ trợ, chia sẻ để người cao tuổi tiếp cận được các chế độ chính sách xã hội cần có những quan tâm, hỗ trợ cho người cao tuổi khi cần thiết để giúp người cao tuổi vượt qua khủng hoảng nhanh chóng hòa nhập và phát triển.

3.2. Với Đảng và Nhà nước

Xây dựng và hoàn thiện các Luật và chính sách có liên quan đến người cao tuổi để người cao tuổi nâng cao năng lực, tạo điều kiện để người cao tuổi nâng cao vị thế một cách tốt nhất.

Quán triệt và thực hiện nghiêm chỉnh các chủ trương của Đảng, các quy định pháp luật của Nhà nước về NCT trong cán bộ, nhân dân trong công tác chăm sóc và phát huy NCT. Nhất là việc chăm sóc giúp đỡ NCT, hộ gia đình NCT có hoàn cảnh khó khăn.

Lồng ghép vấn đề NCT vào các chương trình phát triển kinh tế – văn hóa – xã hội tại địa phương.

Đẩy mạnh truyền thông và giáo dục truyền thống tốt đẹp, đạo lý tôn trọng NCT để người dân hiểu đúng và thực hiện đúng và đủ công tác chăm sóc và phát huy vai trò NCT.

Bổ trí đúng và đủ ngân sách, nguồn lực cho các hoạt động chăm sóc NCT.

Triển khai xây dựng Quỹ chăm sóc NCT theo quy định của Luật NCT trên cơ sở đó hỗ trợ nâng cao chất lượng chăm sóc đời sống vật chất của NCT.

Hỗ trợ, nhân rộng hoạt động trợ giúp mô hình NCT ở cộng đồng, câu lạc bộ của NCT. Kịp thời nêu gương và biểu dương NCT có thành tích, phát huy tốt vai trò ở địa phương, các tổ chức cá nhân có thành tích, sáng kiến tốt trong chăm sóc và phát huy vai trò NCT tại địa phương

Tăng cường việc theo dõi, giám sát, đánh giá trong các hoạt động chăm sóc NCT tại cộng đồng.

Thực hiện nghiêm chỉnh và thường xuyên công tác sơ kết, tổng kết công tác NCT.

Thực hiện bảo hiểm y tế toàn dân, và có sự bảo đảm cho các đối tượng chính sách, các đối tượng diện hỗ trợ xã hội.

Tăng cường việc đào tạo cán bộ xã hội có chuyên môn và phẩm chất đạo đức. Tăng cường công tác biên soạn tài liệu, truyền thông cho cán bộ, công chức, biên soạn tài liệu hướng dẫn NCT tự chăm sóc và chăm sóc NCT tại gia đình và cộng đồng.

Hội NCT cần tích cực đẩy mạnh phong trào thi đua “*Tuổi cao gương sáng*” với những hoạt động thiết thực, phát huy vai trò của NCT trong nhiều lĩnh vực, góp phần quan trọng vào công cuộc đổi mới, phát triển kinh tế - xã hội, xóa đói giảm nghèo, xây dựng đời sống văn hóa, khuyến học, khuyến tài... tích cực, chủ động tham gia vận động hội viên tham gia bảo hiểm y tế toàn dân. Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng tổ chức thực hiện chính sách bảo trợ xã hội cho NCT theo Luật NCT. Làm tốt công tác chúc thọ, mừng thọ, ngày lễ, ngày kỷ niệm... Phối hợp với các cấp, các tổ chức đoàn thể, các doanh nghiệp, các nhà hảo tâm chung tay chăm lo cho NCT nghèo, NCT khuyết tật, cô đơn, không nơi nương tựa, hoàn cảnh đặc biệt khó

khăn, các gia đình chính sách. Phối hợp với các đoàn thể tại địa phương tạo điều kiện cho NCT tham gia hoạt động kinh tế để tăng thu nhập, những công việc đó phải phù hợp với khả năng và thể lực của NCT.

Hội NCT có trách nhiệm là chỗ dựa vững chắc và ổn định cho NCT ngoài gia đình, để họ có thể gửi gắm tâm tư, nguyện vọng, tham gia đóng góp ý kiến của mình vào sự phát triển của đất nước.

3.3. Đối với gia đình

Nâng cao tinh thần trách nhiệm của con, cháu trong việc chăm sóc cha mẹ, ông bà. Tạo một môi trường gia đình hạnh phúc, tình thương yêu và hiểu biết lẫn nhau. Tôn trọng truyền thống kính già, yêu trẻ.

Nâng cao trách nhiệm của cha mẹ, ông bà trong việc chăm sóc con, cháu, tạo môi trường để phát triển toàn diện và hài hòa mọi khả năng của mỗi thành viên trong gia đình.

Tổ chức nhiều hình thức giáo dục tuyên truyền phát huy những chuẩn mực đạo đức xã hội trong ứng xử với NCT, phù hợp với truyền thống tốt đẹp của dân tộc và tiến trình phát triển của đất nước.

Cần tăng cường học hỏi những kiến thức và kỹ năng chăm sóc NCT thông qua các lớp tập huấn, tìm hiểu các kênh thông tin để có sự quan tâm chăm sóc chu đáo, phù hợp với những đặc thù riêng của NCT.

Có chính sách ưu đãi, khuyến khích các gia đình sống cùng NCT và tự nguyện chăm sóc NCT tại nhà. Tăng cường tổ chức các hoạt động giao lưu giữa các gia đình trong chăm sóc NCT gắn với văn hóa và các thiết chế xã hội tại địa phương.

Củng cố và tăng cường thiết gia đình, dòng họ, tăng cường xây dựng gia đình văn hóa đấu tranh với những thói hư, tật xấu, những biểu hiện tiêu cực trong gia đình. Củng cố vấn đề giáo dục và truyền thông về các giá trị văn

hóa, truyền thống tốt đẹp của dân tộc trong gia đình, mà ở đó chính sự khẳng định vai trò của NCT đối với gia đình và xã hội.

Huy động sự đóng góp các gia đình thành lập quỹ hỗ trợ NCT tại cộng đồng.

Động viên, khuyến khích NCT tham gia vào các hoạt động đoàn thể, các hoạt động xã hội, văn hóa, văn nghệ của địa phương.

Khuyến khích sự tham gia của người cao tuổi có đủ khả năng tài và trí vào việc soạn thảo các văn bản Luật, chính sách, nghị định ... có liên quan đến người cao tuổi đảm bảo các chủ trương chính sách đưa ra đều đáp ứng được nhu cầu nguyện vọng của đông đảo người cao tuổi.

Khích lệ những cá nhân người cao tuổi tiêu biểu, xuất sắc tham gia vào ứng cử Đại biểu Quốc hội để thay mặt những người cao tuổi trong cả nước nói lên tâm tư nguyện vọng cũng như nhu cầu của người cao tuổi Việt Nam.

Trợ giúp về mặt chính sách cũng như về ngân sách để thúc đẩy sự phát triển và nhân rộng các mô hình trợ giúp NCT tại cộng đồng, đặc biệt là công tác xã hội cá nhân với người cao tuổi.

Mở rộng công tác truyền thông để huy động nguồn vốn sự trợ giúp của toàn xã hội, tăng cường sự kết nối giữa các tổ chức, cá nhân về người cao tuổi để tạo thành một mạng lưới trợ giúp chung.

Mở các lớp học nghề ngắn hạn cho các hội viên trong cộng đồng để NCT có sức lực muốn cống hiến có thể tìm việc làm phù hợp với sức khỏe để tự tạo thu nhập cho bản thân. Ví dụ với những công việc nhẹ nhàng như mây tre đan, chăn nuôi phù hợp với điều kiện kinh tế của gia đình, phụ giúp con cháu, trông trẻ...

Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ NVCTXH

3.4. Bản thân người cao tuổi và gia đình

Gia đình cần phải củng cố, tăng cường mối quan hệ giữa các thành viên trong gia đình, các thành viên cũng cần cố gắng hiểu được suy nghĩ của nhau,

nhằm tăng cường vai trò và chức năng của gia đình. Cần có những trợ giúp phù hợp cho thành viên là NCT.

Bản thân người cao tuổi cần có sự tin tưởng vào bản thân, vào sự giúp đỡ của gia đình, cộng đồng và chính quyền địa phương. Luôn lạc quan khắc phục khó khăn, giải quyết vấn đề để khẳng định vị thế và vai trò của mình.

Cần có thái độ tôn trọng người hỗ trợ cá nhân khi họ đang tiến hành công việc trợ giúp.

3.5. Đối với nhân viên CTXH

Cần trau dồi, học hỏi kiến thức và kinh nghiệm từ thực tế nhiều hơn. Đi sâu, đi sát vào thực tế cuộc sống của NCT để thấy họ thực sự cần gì, mong muốn gì. Tăng cường tham gia lớp tập huấn kỹ năng và năng lực chuyên môn do ngành tổ chức. Luôn học hỏi kinh nghiệm, trao đổi với đồng nghiệp những người đi trước hoạt động cùng lĩnh vực khi gặp vấn đề khó khăn để đạt kết quả cao trong quá trình trợ giúp NCT.

Sau mỗi mô hình trợ giúp cần có đánh giá, rút ra bài học kinh nghiệm thành công, thất bại tìm ra những nguyên nhân và phương pháp trợ giúp hiệu quả hơn.

Cần vận dụng triệt để các kỹ năng, phương pháp đã được học và kỹ năng trong cuộc sống hàng ngày. Các phương pháp: phương pháp CTXH cá nhân, phương pháp CTXH nhóm. Các kỹ năng như: Kỹ năng quan sát (quan sát trong CTXH cá nhân, quan sát trong CTXH nhóm với nhóm NCT); kỹ năng lắng nghe; kỹ năng xử lý sự im lặng; kỹ năng thấu cảm; kỹ năng đặt câu hỏi; kỹ năng tự bộc lộ; kỹ năng vận động và kết nối nguồn lực; kỹ năng điều phối... Khi giải quyết một số vấn đề, một tình huống các kỹ năng không phải sử dụng đơn lẻ mà cần có sự kết hợp một cách nhuần nhuyễn, đan xen lẫn nhau nhằm đem đến sự giúp đỡ tối ưu nhất cho thân chủ.

Trong quá trình trợ giúp NCT để làm tốt vai trò nhân viên CTXH ngoài trình độ chuyên môn, năng lực còn đòi hỏi nhân viên CTXH phải có phẩm chất đạo đức tốt:

Thứ nhất là tính khiêm tốn, biết học hỏi nơi người dân: Trong phát triển cộng đồng học hỏi không chỉ có một chiều từ nhân viên CTXH đến người dân mà nhân viên CTXH học rất nhiều từ sự hiểu biết, kinh nghiệm cuộc sống của dân. Chỉ có sự khiêm tốn mới giúp cho nhân viên CTXH lắng nghe, đón nhận ý kiến từ dân. Chấp nhận sự đóng góp của người dân giúp cho nhân viên CTXH phát triển toàn diện hơn.

Thứ hai là tính khách quan, vô tư: Tinh thần khách quan, vô tư giúp nhân viên CTXH giải quyết những mâu thuẫn trong cộng đồng và làm tốt vai trò liên kết các thành viên, các nhóm.

Thứ ba là tính kiên nhẫn, nhẫn nại: Nhân viên CTXH mới vào nghề thường hay nóng vội, muốn thấy thành tích ngay nên hay áp đặt ý kiến, cách nghĩ của mình. Họ dễ ngã lòng khi dân không thực hiện điều mong muốn của họ. Sự thay đổi trong thái độ và hành vi của người dân không thể diễn ra một sớm, một chiều. Do vậy, nhân viên CTXH phải biết kiên trì và nhẫn nại.

Thứ tư là tính trung thực: Nhân viên CTXH phải luôn trung thực với người dân và với chính mình. Nhân viên CTXH luôn ý thức về chính bản thân mình, chấp nhận những yếu kém nếu có, không nên tự cao tự đại, tỏ ra là người hiểu biết trong khi năng lực quá kém, luôn luôn học hỏi để trao rồi kiến thức từ chính cộng đồng, người dân và các đồng nghiệp cũng hợp tác với mình. Sự ba hoa, hứa hẹn, tạo uy tín bằng chính cái mình không có, không thuộc về phẩm chất của tác viên cộng đồng.

Thứ năm là tính hòa đồng: Muốn tiếp cận cộng đồng, nhân viên CTXH phải có phong cách hòa đồng, cùng ăn cùng ở cùng làm với người NCT nói

riêng và người dân nói chung. Lắng nghe, đồng cảm, chấp nhận họ, điều này sẽ giúp nhân viên CTXH trở nên hòa đồng hơn.

Để công việc đạt hiệu quả nhất trong sự trợ giúp yêu cầu nhân viên CTXH phải có đạo đức phù hợp với giá trị, chuẩn mực của xã hội và được mọi người chấp nhận.

Tiểu kết chương 3

Trong xu hướng phát triển kinh tế - xã hội của nước ta hiện nay thì vai trò của công tác xã hội cá nhân trong hỗ trợ đối tượng yếu thế vươn lên trong cuộc sống, hòa nhập cộng đồng. Tuy nhiên những chính sách trợ giúp đối với người cao tuổi nói chung và người cao tuổi bị khủng hoảng tâm lý nói riêng còn nhiều hạn chế. Bản thân nghề công tác xã hội không thể làm tốt chức năng xã hội cũng như cung ứng đầy đủ các nguồn lực cần thiết đảm bảo cho cuộc sống của người cao tuổi mà cần sự chung tay góp sức của nhiều ngành, nhiều tổ chức, người làm công tác xã hội chỉ thực hiện nhiệm vụ như làm cầu nối người cao tuổi với các nguồn lực trong xã hội. Vì vậy cần có những đề xuất giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả hơn nữa hoạt động công tác xã hội cá nhân trong cộng đồng cụ thể là tại xã Minh Quang, huyện Ba Vì Tp Hà Nội nhằm giúp người cao tuổi nơi đây tiếp cận với các dịch vụ xã hội, các chính sách an sinh xã hội hướng tới một xã hội công bằng, đảm bảo an sinh và tiến bộ xã hội.

KẾT LUẬN

Công tác xã hội với cá nhân và gia đình rất quan trọng trong đó đặc biệt là công tác xã hội cá nhân trong việc hỗ trợ người cao tuổi tại cộng đồng trong xã hội hiện nay khi mà nền kinh tế phát triển kèm theo đó là những vấn đề nảy sinh trong xã hội.

Đề tài “ Công tác xã hội cá nhân trong việc hỗ trợ người cao tuổi xã Minh Quang, huyện Ba Vì, thành phố Hà Nội”. Qua nghiên cứu ta thấy được đặc điểm thực trạng người cao tuổi xã Minh Quang, những vấn đề và nhu cầu người cao tuổi đang gặp phải, cần tới sự trợ giúp của các cơ quan chức năng, tổ chức đoàn thể, gia đình, nhân viên công tác xã hội...tác giả nhận thấy rằng phương pháp hoạt động của công tác xã hội cá nhân trong cộng đồng là cần thiết với thực trạng hiện nay. Bên cạnh việc hỗ trợ, cung cấp thông tin, kết nối các nguồn lực cho người cao tuổi thì công tác xã hội cá nhân còn tham vấn tâm lý, sử dụng các kỹ năng nhằm hỗ trợ đối tượng người cao tuổi tự giải quyết các vấn đề của bản thân họ, từ đó để phát huy tiềm năng của bản thân để cân bằng lại cuộc sống. Qua quá trình nghiên cứu tác giả đã tìm ra được phương pháp hỗ trợ cho người cao tuổi bị khủng hoảng tâm lý nói riêng và người cao tuổi nói chung có thể trở về trạng thái cân bằng và hòa nhập lại với cuộc sống hằng ngày, sống vui vẻ, hạnh phúc hơn. NCT bị khủng hoảng tâm lý đã được sự hỗ trợ của nhân viên công tác xã hội, gia đình, bạn bè và cộng đồng đã vượt qua được những tổn thương tâm lý, lấy lại niềm tin với cuộc sống. Vì vậy, tiến trình trợ giúp cá nhân là người cao tuổi tại cộng đồng bị khủng hoảng tâm lý đã có được những thành công nhất định, Nghiên cứu là cơ sở cho những nghiên cứu ứng dụng về công tác xã hội cá nhân vào việc trợ giúp người cao tuổi, cũng như tầm quan trọng của nhân viên công tác xã hội

trong cuộc sống hiện nay, và tính cấp thiết trong việc áp dụng thực hành CTXH cá nhân trong việc hỗ trợ cho đối tượng là người cao tuổi.

Đồng thời trong cuốn luận văn này tác giả có đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần đảm bảo công tác xã hội cá nhân đối với người cao tuổi từ thực tiễn cộng đồng cụ thể là xã Minh Quang để đóng góp một phần sức lực nhằm phát triển nghề công tác xã hội thành một nghề chuyên nghiệp trong tương lai, góp phần hỗ trợ đối tượng yếu thế ở đây là người cao tuổi. Góp phần vào sự phát triển chung của xã hội, Những kinh nghiệm có được trong quá trình nghiên cứu đã giúp tôi trưởng thành lên rất nhiều trong cuộc sống, đồng thời nó cũng mang đến cho tôi cái nhìn tổng quan về công tác xã hội cá nhân hay ngành công tác xã hội - một công việc mang lại lợi ích cho cuộc sống con người, hướng xã hội tới sự phát triển tốt đẹp hơn./

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo (Tháng 7/2011), *Già hóa dân số và người cao tuổi ở Việt Nam: Thực trạng, dự báo và một số khuyến nghị chính sách.*
2. Bộ Tư pháp (2010), *Luật người cao tuổi*, NXB Tư Pháp, Hà Nội.
3. Phạm Khắc Chương (1996), *Người già - tiềm năng to lớn trong giáo dục gia đình.*
4. Bùi Thế Cường (2005), *Nghiên cứu phúc lợi xã hội: Nhìn lại một chặng đường*, Ủy ban Dân số, Gia đình và Trẻ em, Hà Tây.
5. Điều tra gia đình Việt Nam (2006).
6. Trần Thị Minh Đức (2014), *Giáo trình Tham vấn*, NXB Đại học quốc gia Hà Nội.
7. Trương Thị Khánh Hà (2013), *Giáo trình tâm lý học phát triển*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
8. Nguyễn Thị Kim Hoa (2013), *Giáo trình công tác xã hội với người cao tuổi*, NXB Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn, Đại học quốc gia TP. Hồ Chí Minh.
9. Nguyễn Thế Huệ (2008), *Người cao tuổi và già làng trong phát triển bền vững Tây Nguyên*, NXB Thông Tấn, Hà Nội.
10. Nguyễn Thế Huệ (2010), *Thực trạng đời sống của người cao tuổi từ 80 trở lên*, NXB Văn hóa Thông tin, Hà Nội.
11. Nguyễn Thế Huệ (2013), *Cẩm nang chăm sóc sức khỏe người cao tuổi ở cơ sở*, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
12. Hoàng Mộc Lan, *Đời sống tinh thần của người cao tuổi Việt Nam hiện nay*, Khoa Tâm lý học, NXB Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn.

13. Nguyễn Thị Thái Lan (2011), *Giáo trình công tác xã hội cá nhân và gia đình*, NXB Lao động - Xã hội.
14. Nguyễn An Lịch (2013), *Giáo trình nhập môn công tác xã hội*, NXB Lao động, Hà Nội.
15. Nguyễn Kim Liên (2008), *Giáo trình phát triển cộng đồng*, NXB Lao động, Hà Nội.
16. Đặng Vũ Cảnh Linh (2009), *Nghiên cứu một số đặc trưng của người cao tuổi Việt Nam và đánh giá mô hình chăm sóc NCT đang áp dụng*, NXB Dân trí, Hà Nội.
17. Trịnh Duy Luân, Lê Truyền, Bùi Thế Cường, Trần Thị Vinh, Vũ Hoa Thạch, Đỗ Thịnh, *Người cao tuổi và an sinh xã hội*, Được sự tài trợ của quỹ Toyota/Tương lai.
18. Nguyễn Thị Hồng Nga (2010), *Giáo trình Hành vi con người và môi trường xã hội*, NXB Lao động - Xã hội.
19. Trịnh Thị Nguyệt (2014), *Tìm hiểu hoạt động chăm sóc, hỗ trợ cho người cao tuổi tại các trung tâm chăm sóc tập trung trên địa bàn Hà Nội*, Nghiên cứu trường hợp tại Trung tâm bảo trợ xã hội 3 và Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Thiên Đức, Luận văn Thạc sĩ Công tác xã hội.
20. Đồng Thị Minh Phúc (2014), *Trợ giúp xã hội đối với người cao tuổi tại cộng đồng tại xã Trục Tuấn, huyện Trục Ninh, tỉnh Nam Định*, Luận văn Thạc sĩ Công tác xã hội.
21. Quỹ dân số Liên Hợp Quốc (7/2011), *Già hóa dân số và người cao tuổi ở Việt Nam: Thực trạng, dự báo và một số khuyến nghị chính sách*.

22. Phùng Thanh Thảo (2014), *Công tác xã hội với người cao tuổi bị bạo lực gia đình*, Nghiên cứu tại xã An Tường, thành phố Tuyên Quang, tỉnh Tuyên Quang, Luận văn Thạc sĩ Công tác xã hội.

23. Dương Chí Thiện (1999), *Sự tham gia hoạt động xã hội của người cao tuổi ở đồng bằng sông Hồng*, Tạp chí Xã hội học, số 2 (66), tr.62 - tr.65.

24. Hà Thị Thư (2007), *Giáo trình tâm lý học phát triển*, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.

25. Hà Văn Thuật (2013), *Chính sách của Đảng, Nhà nước về chăm sóc, phụng dưỡng và phát huy vai trò của người cao tuổi: Hỏi và đáp*, NXB Chính trị Quốc gia.

26. *Thực trạng người cao tuổi Hà Tây* (2003), Ủy ban Dân số, Gia đình và Trẻ em, Hà Tây.

27. Trần Đình Tuấn (2010), *Công tác xã hội: Lý thuyết và thực hành*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.

28. Nguyễn Thị Tuyết (2015), *Vai trò của nhân viên công tác xã hội với người cao tuổi tại cộng đồng*, Luận văn Thạc sĩ.

PHỤ LỤC

Phiếu trưng cầu ý kiến

Xin kính chào Quý Ông/Bà!

*Cháu là học viên khoa Công tác xã hội – Trường Đại học Lao động xã hội. Hiện nay cháu đang thực hiện đề tài “**Công tác xã hội cá nhân trong việc hỗ trợ người cao tuổi xã Minh Quang , huyện Ba Vì, Thành phố Hà Nội**”. Vì vậy, cháu rất mong nhận được sự giúp đỡ của Quý Ông/Bà bằng cách trả lời bảng khảo sát dưới đây. Những thông tin mà Ông/Bà cung cấp chỉ để phục vụ cho đề tài và đảm bảo tính khuyết danh. Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!*

Một số thông tin chung về người cao tuổi

1. Giới tính

1. Nam

2. Nữ

2. Tình trạng hôn nhân hiện tại của ông/bà?

1. Có vợ/chồng

2. Không có vợ/chồng

3. Ly hôn/ly thân

4. Góa

3. Hiện nay ông/bà sống cùng với ai?

1. Sống trong gia đình nhiều thế hệ

2. Sống với vợ/chồng

3. Sống với con/cháu

4. Sống một mình

4. Trình độ học vấn mà ông/bà đã đạt được là gì?

1. Không biết chữ

2. Tốt nghiệp cấp 1

3. Tốt nghiệp cấp 2

4. Tốt nghiệp cấp 3

5. Trung cấp/Cao đẳng/ Đại học

5.Nguồn thu nhập chính của ông/bà hiện này là gì?

1. Hưởng lương hưu

2. Lao động hiện tại

3. Kinh tế hộ gia đình

4. Trợ cấp xã hội

6. Tình trạng sức khỏe của ông/bà hiện nay như thế nào?

1. Khỏe

2. Trung bình

3. Kém

7. Theo ông/bà người cao tuổi một năm cần khám sức khỏe định kỳ mấy lần?

1. 1 lần

2. 2 lần

3. Trên 3 lần

4. Không cần thiết

5. Ý kiến khác (Ghi rõ).....

8. Các thành viên trong gia đình có quan tâm tới sức khỏe của ông/bà không?

1. Rất thường xuyên

2. Thường xuyên

3. thỉnh thoảng

4. Không bao giờ

Một số thông tin về hoạt động văn hóa – xã hội và nhu cầu tham gia của

người cao tuổi

9. Ông/bà thường làm gì khi có thời gian rảnh

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> Chơi với cháu/bạn bè/hàng xóm | 2. <input type="checkbox"/> Nghe đài, xem ti vi, đọc báo |
| 3. <input type="checkbox"/> Sinh hoạt đoàn thể/câu lạc bộ | 4. <input type="checkbox"/> Tham gia công tác xã hội |
| 5. <input type="checkbox"/> Tham quan du lịch | 6. <input type="checkbox"/> Hoạt động khác |

10. Ông/bà cho biết lợi ích khi tham gia các hoạt động văn hóa – xã hội?

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> Được quan tâm, giúp đỡ | 2. <input type="checkbox"/> Sống khỏe, lạc quan, yêu đời |
| 3. <input type="checkbox"/> Nâng cao hiểu biết | 4. <input type="checkbox"/> Gồm các ý 1, 2, 3 |
| 5. <input type="checkbox"/> Ý kiến khác (Ghi rõ)..... | |

Một số thông tin về hỗ trợ người cao tuổi của cán bộ xã hội và chính quyền địa phương.

11. Cán bộ xã hội địa phương có hỗ trợ gì cho ông/bà về chăm sóc sức khỏe?

1. Tư vấn hình thức chăm sóc sức khỏe, chế độ dinh dưỡng phù hợp
2. Tư vấn khám chữa bệnh
3. Tổ chức các lớp thể dục thể thao
4. Cung cấp một số dịch vụ hỗ trợ tại nhà
5. Không hỗ trợ
6. Ý kiến khác (Ghi rõ).....

12. Ông/bà đánh giá như thế nào về vai trò hỗ trợ của cán bộ xã hội, chính quyền địa phương?

1. Rất quan trọng
2. Quan trọng
3. Bình thường
4. Không quan trọng

Phát huy vị trí, vai trò của người cao tuổi

13. Theo ông/bà người cao tuổi có thể hỗ trợ gì cho con/cháu?(Có thể chọn nhiều phương án)

1. Tạo thu nhập
2. Cấp vốn
3. Quyết định
4. Chia sẻ kinh nghiệm
5. Giáo dục/chăm sóc con cháu
6. Nội trợ và các công việc khác
7. Ý kiến khác (Ghi rõ).....

14. Hoạt động công tác xã hội tại địa phương của ông/bà? (Có thể chọn nhiều phương án)

1. Tham gia công tác lãnh đạo
2. Tham gia hoạt động Hội người cao tuổi và các tổ chức đoàn thể
3. Xây dựng gia đình văn hóa và khu dân cư văn minh
4. Không tham gia
5. Ý kiến khác (Ghi rõ).....

Mong muốn/nguyện vọng của người cao tuổi

15. Ông/bà cho biết những mong muốn, nguyện vọng?(Có thể chọn nhiều phương án)

1. Nhu cầu được chăm sóc sức khỏe
2. Nhu cầu được khám chữa bệnh
3. Nhu cầu tham gia sinh hoạt các câu lạc bộ
4. Nhu cầu hỗ trợ kinh tế, tạo việc làm
5. Nhu cầu tham gia công tác phát triển kinh tế - xã hội địa phương
6. Nhu cầu được tôn trọng
7. Nhu cầu được tham gia các hoạt động văn hóa – xã hội
8. Nhu cầu được sống trong các trung tâm nuôi dưỡng
9. Nhu cầu được bổ sung chế độ chính sách
10. Nhu cầu được quan tâm chăm sóc đời sống vật chất – tinh thần
11. Nhu cầu tâm linh
12. Nhu cầu được tham quan, du lịch
13. Nhu cầu giao tiếp
14. Khác (Ghi rõ).....

16. Ông/bà có biết tới công tác xã hội cá nhân không? Biết từ kênh thông tin nào?

.....
.....
.....

17. Đánh giá cú ông/bà về vai trò của công tác xã hội cá nhân trong việc hỗ trợ người cao tuổi tại cộng đồng?

1. Không quan trọng

2. Hơi thường

3. Quan trọng

4. Rất quan trọng

18. Theo ông/bà nhân viên công tác xã hội nên làm gì để thực hiện tốt công tác xã hội cá nhân trong việc hỗ trợ người cao tuổi tại địa phương?

.....
.....
.....

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Ông/Bà!

HƯỚNG DẪN PHÒNG VẤN SÂU CÁN BỘ LÃNH ĐẠO ĐỊA PHƯƠNG

1. Mục tiêu

Qua phỏng vấn cán bộ lãnh đạo địa phương nhằm tìm hiểu thêm về: Chế độ chính sách của Nhà nước và địa phương trong chăm sóc và phát huy vị trí, vai trò của NCT; hoạt động thường xuyên của NCT và những khó khăn lớn trong công tác chăm sóc người cao tuổi tại cộng đồng.

2. Phương pháp

- Phỏng vấn sâu theo chủ đề
- Nghiên cứu viên là người phỏng vấn
- Công cụ hỗ trợ: Máy ghi âm, sổ ghi chép

3. Đối tượng phỏng vấn

Chủ tịch Hội NCT ,cán bộ lãnh đạo địa phương

4. Thời gian phỏng vấn: 60 phút

5. Địa điểm phỏng vấn

Tại Ủy Ban nhân dân xã

6. Nội dung phỏng vấn

- Ông/bà có thể cho biết đôi nét về tình hình NCT trong phạm vi địa phương/công tác mình phụ trách?
- Chế độ chính sách và các quy định của Nhà nước và địa phương trong chăm sóc và phát huy vị trí, vai trò của NCT. Việc thực hiện trên thực tế?
- Ông/bà nêu khái quát một số hoạt động chính của NCT hiện nay? (Các hoạt động kinh tế?Hoạt động chính trị?Các hoạt động văn hóa - xã hội?
- Hoạt động của Hội/chi hội NCT? Đánh giá vai trò của Hội đối với các hoạt động cộng đồng, xã hội: hòa giải, xây dựng khu dân cư văn hóa, các phong trào ở địa phương...

- Theo đánh giá của ông/bà, mặt mạnh trong hoạt động của NCT, của Hội NCT ở địa phương là gì? Mặt nào còn hạn chế? Tại sao? Có thể làm gì để phát huy hơn nữa tiềm năng của NCT ở địa phương?

- Trong công tác chăm sóc NCT ở địa phương thì có những khó khăn chính là gì?

- Ông/ bà có những đóng góp đề nghị nào để nâng cao việc hỗ trợ người cao tuổi hay không?

- Nhân viên công tác xã hội có hay liên hệ với ông/bà không? Họ liên hệ với ông bà với nội dung gì?

- Ông /bà nhận xét thế nào về các dịch vụ kết nối mà nhân viên công tác xã hội cung cấp? Theo ông bà đã hiệu quả chưa? Vì sao?

- Theo ông/bà để thực hiện hiệu quả hơn nữa trong việc triển khai mạng lưới công tác xã hội tại cộng đồng, nhân viên công tác xã hội cần làm gì?

- Ông bà đánh giá như thế nào về các hoạt động của nhân viên công tác xã hội trong kết nối nguồn lực cộng đồng để hỗ trợ người cao tuổi đang gặp vấn đề tại cộng đồng?

- Theo ông/bà để thực hiện hiệu quả hơn nữa trong việc hỗ trợ người cao tuổi tại cộng đồng thì nhân viên công tác xã hội cần làm gì?

Xin chân thành cảm ơn hợp tác của Ông/Bà!

HƯỚNG DẪN PHÒNG VẤN SÂU THÀNH VIÊN HỘ GIA ĐÌNH CÓ NCT

1. Mục tiêu

Qua phỏng vấn sâu thành viên hộ gia đình có NCT nhằm tìm hiểu thêm về: Cuộc sống của NCT trong gia đình, vai trò của NCT trong gia đình và xã hội.

2. Phương pháp

- Phỏng vấn sâu theo chủ đề
- Nghiên cứu viên là người phỏng vấn
- Công cụ hỗ trợ: Máy ghi âm, sổ ghi chép

3. Đối tượng phỏng vấn

Các thành viên đại diện hộ gia đình hiện có NCT đang chung sống

4. Thời gian phỏng vấn: 60 phút

5. Địa điểm

Xã Minh Quang

6. Nội dung

- Ông/bà cho biết đôi nét về hoàn cảnh gia đình hiện nay (kinh tế, nguồn thu nhập, con cái, cha mẹ...)?

- Trong gia đình ông/bà, ai là chủ gia đình? Vì sao? Người cao tuổi có phải là người quyết định/tham gia quyết định những việc quan trọng của gia đình không? Tại sao? (Thường là những công việc gì, mức độ tham gia như thế nào?)

- Hiện nay các cụ còn tham gia các hoạt động kinh tế, đóng góp thu nhập (từ các nguồn) cho gia đình không?

- Các loại công việc (công việc gia đình) mà các cụ tham gia trong gia đình ông/bà hiện nay như thế nào? Ông/bà đánh giá như thế nào về vai trò của các cụ trong gia đình hiện nay? Loại công việc gì mà ông/bà cho rằng sự đóng góp của các cụ là phù hợp với sức khỏe, khả năng của NCT.

- Các cụ trong gia đình của ông/bà có tham gia các tổ chức đoàn thể xã hội nào không? Mặt tích cực, hạn chế khi tham gia hoạt động ở các đoàn thể, tổ chức này ở địa phương?

- Ông/bà đánh giá như thế nào về những hoạt động, về vai trò của Hội NCT ở địa phương?

- Hiện nay NCT gặp những khó khăn gì? Làm thế nào để khắc phục những khó khăn này?

- Chính sách của nhà nước về NCT cần phải được thay đổi và bổ sung những điểm gì để đáp ứng những nhu cầu, nguyện vọng, lợi ích và quyền của NCT?

- Việc thực hiện chính sách đối với NCT tại địa phương của ông/bà như thế nào? Tốt hay không tốt? Tại sao?

- Để NCT phát huy tốt hơn khả năng của mình, có vai trò tích cực hơn nữa trong gia đình và xã hội, theo ông/bà, cần phải làm gì?

Xin chân thành cảm ơn hợp tác của Ông/Bà

HƯỚNG DẪN PHÒNG VẤN SÂU DÀNH CHO NGƯỜI CAO TUỔI

1. Mục tiêu

Mục tiêu của phỏng vấn là tìm hiểu về thực trạng công tác xã hội cá nhân trên địa bàn xã Minh Quang, cuộc sống hiện tại của NCT; những yếu tố ảnh hưởng đến tuổi già (đời sống, sức khỏe, tinh thần, quan hệ trong gia đình, thay đổi cấu trúc gia đình...); NCT quan tâm đến những vấn đề gì; NCT nhận được những hỗ trợ gì và từ đâu; hệ thống chính sách ASXH hiện nay đáp ứng như thế nào tới nhu cầu của NCT; và các đề xuất của NCT để có một cuộc sống tốt hơn. Những câu hỏi liệt kê mang tính gợi ý, người phỏng vấn có thể thay đổi thứ tự các câu hỏi cho phù hợp với từng người được phỏng vấn.

2. Phương pháp

- Phỏng vấn sâu theo chủ đề
- Nghiên cứu viên là người phỏng vấn
- Công cụ hỗ trợ: Máy ghi âm, sổ ghi chép

3. Đối tượng phỏng vấn

Người cao tuổi

4. Thời gian phỏng vấn: 60 phút

5. Địa điểm

Xã Minh Quang

6. Nội dung

- Trong cuộc sống hiện tại ông/bà quan tâm tới điều gì? Vợ/chồng của ông/bà có cùng mối quan tâm đó không? Vì sao?

- Tình trạng sức khỏe hiện nay của ông bà như thế nào? Ông bà có thường xuyên được thăm khám sức khỏe định kỳ không? Khám ở đâu? Do ai?

- Trong cuộc sống hiện tại, ông/bà có những thuận lợi và khó khăn gì nhất? Để vượt qua những khó khăn đó ông/bà đã làm gì?

- Hiện tại, thu nhập của ông/bà nhận được đảm bảo phần lớn từ nguồn nào?

- Nguồn từ các chính sách an sinh xã hội có thể đảm bảo thế nào cho thu nhập của ông/bà? (Trong trường hợp không đảm bảo mới hỏi tiếp) Ông/bà có kiến nghị gì về những nguồn này để chúng thiết thực hơn với đời sống NCT không?

- Nhân viên công tác xã hội có hay liên hệ với ông bà không? Họ liên hệ với ông bà về những nội dung gì?

- Ông/bà có biết tới công tác xã hội cá nhân không? Ông /bà đánh giá như thế nào về việc thực hiện công tác xã hội trong hỗ trợ người cao tuổi tại cộng đồng?

- Ông/bà có thường xuyên tham gia các hoạt động vui chơi giải trí tại địa phương không? Ông/bà cảm thấy vai trò xã hội của mình hiện nay như thế nào?

- Hiện tại, trong đời sống tinh thần và cuộc sống hàng ngày, ông/bà có nhận được sự giúp đỡ của gia đình, cộng đồng không? Cụ thể là từ những ai?

(Nếu có mới hỏi tiếp) Sự giúp đỡ đó có đáp ứng được nhu cầu của ông/bà không?

(Nếu không, hỏi vì sao và...) Để có được sự giúp đỡ tốt hơn, đúng nguyện vọng hơn, ông/bà có đề xuất gì với nhà nước về mặt chính sách?

- Nhìn chung, ông/bà có cảm thấy hài lòng với cuộc sống hiện tại không? Vì sao?

- Trong thời gian tới, ông/bà mong muốn nhất một cuộc sống như thế nào? Và ông/bà không mong muốn nhất một cuộc sống như thế nào? Để có được điều đó, ông/bà thấy cần phải chuẩn bị như thế nào? (gợi ý: từ bản thân, từ gia đình, cộng đồng và chính sách).

- Nhân viên công tác xã hội có hay liên hệ với ông/bà không? Họ liên hệ với ông/bà với những nội dung gì?

- Ông/bà đánh giá như thế nào về các hoạt động của nhân viên công tác xã hội tại địa phương mình?

- Ông /bà nhận xét thế nào về các dịch vụ kết nối mà nhân viên công tác xã hội cung cấp? Theo ông bà đã hiệu quả chưa? Vì sao?

- Theo ông/bà để thực hiện hiệu quả hơn nữa trong việc triển khai mạng lưới công tác xã hội tại cộng đồng, nhân viên công tác xã hội cần làm gì?

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà đã tham gia phỏng vấn này./.

PHỎNG VẤN SÂU DÀNH CHO CÁN BỘ XÃ HỘI

1. Xin anh/chị cho biết cuộc sống hiện tại của NCT ở địa phương như thế nào?
Khó khăn? Thuận lợi?
2. Theo anh/chị, những vấn đề gì NCT quan tâm nhất? Vì sao? Có sự khác biệt giữa cụ ông và cụ bà không? Có sự khác biệt về nhóm tuổi không? Có sự khác biệt giữa những người có lương hưu/trợ cấp xã hội với các nhóm khác không?
3. Anh/chị cho biết các nhu cầu, mong muốn lớn nhất của NCT ở địa phương hiện nay là gì? Có sự khác biệt giữa cụ ông và cụ bà hay không? Có sự khác biệt về nhóm tuổi không? Có sự khác biệt giữa những người có lương hưu/trợ cấp xã hội với các nhóm khác không?
4. Những yếu tố ảnh hưởng nào đến cuộc sống của NCT? (*Gợi ý: đời sống, thu nhập, sức khỏe, tinh thần, quan hệ trong gia đình, thay đổi cấu trúc gia đình, sống một mình, NCT nữ nhiều hơn...*)
5. NCT có những đóng góp gì đối với gia đình, cộng đồng, chính quyền? NCT tham gia những hoạt động gì? Có sự khác biệt giữa cụ ông và cụ bà không? Có sự khác biệt về nhóm tuổi không? Có sự khác biệt giữa những người có lương hưu/trợ cấp xã hội với các nhóm khác không?
6. Hiện tại NCT nhận được những hỗ trợ gì, từ ai? (*Gợi ý: từ gia đình, bạn bè, hàng xóm, CLB LTH TGN, cộng đồng; từ nhà nước, tổ chức NCT; các chính sách...*)
7. Theo Anh/chị, biết hệ thống chính sách ASXH hiện nay đáp ứng như thế nào đối với các nhu cầu của NCT? Có sự khác biệt giữa cụ ông và cụ bà không? Có sự khác biệt về nhóm tuổi không?
8. Theo anh/chị có cần phải thay đổi gì trong các chính sách hiện hành hay không? Nếu có, vì sao? Cần phải thay đổi những gì? Thay đổi như thế nào?
9. Trong thời gian tới, theo anh/chị chính quyền địa phương cần phải làm gì để cải thiện đời sống NCT hơn nữa? Cần phải chuẩn bị những gì từ bây giờ? (*Gợi ý: nâng cao nhận thức, hỗ trợ NCT tham gia, phát huy vai trò NCT; từ bản thân NCT, từ gia đình, cộng đồng và chính sách...*).
10. Đề xuất/kiến nghị của chính quyền xã/ huyện/ tỉnh?

Xin trân trọng cảm ơn Anh/Chị (Ông/Bà) đã tham gia trả lời./.

Phúc trình I

- **Thời gian:** 14h00' đến 14h30' ngày 17/4
- **Địa điểm:** nhà thân chủ
- **Đối tượng phúc trình:** thân chủ
- **Mục đích:** Cùng bà C xác định thông tin, chuẩn đoán và xác định vấn đề
- **Người thực hiện:** NVCTXH – học viên Nguyễn Thị Thương Huyền
- **Bối cảnh:** Tôi đến nhà bà vào một buổi chiều dưới sự sắp xếp ban đầu là của chú cán bộ văn hóa xã hội.
- Phương pháp thu thập thông tin: Vãng gia

Tôi: Cháu chào bà, cháu là Huyền đây ạ, bà ơi cháu được bác Hưng cán bộ văn hóa xã hội giới thiệu và hôm nay cháu tới thăm bà đây ạ!

Bà C : Vâng chào cô, cô vào trong nhà ngồi đợi tôi chút (bà đang giờ việc ngoài vườn), Tôi vào lấy nước cho chị

Tôi: Bà ơi, không cần đâu ạ, trước khi tới đây cháu có uống rồi, bà cho cháu ra vườn cùng bà nhé

Bà C: nhìn với ánh mắt ngạc nhiên nhưng rồi cũng đồng ý

(*Kỹ năng quan sát*(tôi quan sát căn nhà và vườn bà C ở).

Tôi: Vâng ạ . Bà ơi bà đang làm gì đấy cho cháu làm cùng với(*Kỹ năng tạo lập mối quan hệ*).

TC: có biết không mà đòi làm, tôi đang cắm cây cho đỡ leo

Tôi: dạ có ạ, cháu xuất phát từ con nhà nông mà bà, bà cứ yên tâm để cháu phụ bà nhé

TC:(đưa mấy cây cho tôi cắm thử)

Tôi: Bà ơi, cháu cảm nhé

TC: ừ

Tôi: bà ơi năm nay bà bao nhiêu tuổi rồi ạ?

TC: tôi 69 tuổi rồi, mà nay chị đến đây là có việc gì?

Tôi: dạ, cháu đang học thạc sỹ chuyên ngành CTXH và công việc của cháu là thực hiện các hoạt động trợ giúp mọi người. Nói cho dễ hiểu là cháu đến đây là để giúp đỡ bà (Khuôn mặt nghiêm túc, từ tốn giải thích công việc => *Kỹ năng thuyết phục*).

TC: Cô nói cứ như cô là bác sỹ ý nhỉ?

Tôi: Không ạ, cháu không phải là bác sỹ. Cháu đến đây giúp em nhưng với tư cách như 1 người cháu. Chúng ta sẽ cùng nhau trò chuyện, khi nào bà muốn trò chuyện hay giải đáp điều gì cháu có thể cùng bà giải quyết chúng (Mỉm cười. Cảm thấy vui vì thân chủ hiểu được công việc của mình => *tiếp tục sử dụng kỹ năng thuyết phục đồng thời sử dụng kỹ năng tạo lập niềm tin*).

TC: thế à, cô biết tôi cần gì đâu mà giúp được

Tôi: dạ, trước khi cháu tới nhà bà, cháu đã gặp bác Hưng và trao đổi với bác để được làm việc với bà đấy ạ, cháu cũng đã nắm được một số thông tin của bà qua lời kể của bác rồi ạ

TC: thế à, ừ

Tôi: bà ơi bà đồng ý để cháu giúp bà nhé (*Kỹ năng tạo lập mối quan hệ*).

TC: im lặng một lúc rồi ừ

Tôi: Vậy bà ơi chúng ta sẽ giới thiệu lại bản thân bà nhé, và có điều gì bà đang suy nghĩ bà cứ nói cho cháu biết, cháu hứa sẽ không nói cho ai biết đâu

a

TC: bà im lặng (đôi mắt mệt mỏi tròng xuống)

Tôi: lại gần bà lắng nghe dùng kỹ năng thấu cảm để bà nhận thấy sự cảm thông từ phía mình.

Kết thúc buổi gặp gỡ, tôi tạm biệt bà và lên lịch hẹn gặp bà vào buổi khác.

Thuận lợi

Về phía tôi:

- Có sự chuẩn bị đầy đủ về:

+ Thông tin về thân chủ, vấn đề liên quan đến thân chủ thông qua hoạt động trao đổi với cán bộ xã hội trước khi tiến hành buổi làm việc đầu tiên.

+ Chủ động liên lạc và lên kế hoạch làm việc với thân chủ.

+ Kiến thức và kỹ năng CTXH cá nhân cho làm việc với với NCT

+ Các trang thiết bị cho buổi làm việc (giấy, bút)

+ Thu thập được 1 số thông tin cơ bản về thân chủ và gia đình bà

Về phía bà C

- Bà hòa đồng và chấp nhận làm việc với tôi.

Khó khăn

- Thời gian tiếp xúc ít nên chưa tìm hiểu được nhiều thông tin.

- Bà c chưa tin tưởng chưa thực sự chia sẻ nội tâm và vấn đề bà đang gặp phải cho tôi.

- Quá trình làm việc còn xem lẫn hoạt động làm việc chưa thực sự diễn ra như đúng dự định.

Kế hoạch lần sau

- Thu thập thông tin liên qua đến thân chủ thông qua thân chủ và những người xung quanh.

- Sắp xếp thỏa thuận để tìm hiểu thêm thông tin về gia đình bà và mối quan hệ giữa bà và con dâu

- Thu thập thông tin của thân chủ từ phía làng xóm

§Đánh giá ban đầu về vấn đề của đối tượng

- Vấn đề trong thay đổi suy nghĩ, hành động của bà khi gặp phải cú sốc tâm lý lớn

§Ghi chép hồ sơ thông tin ban đầu về đối tượng

Phúc trình II

- Thời gian: 9h30' đến 10h ngày 27/4
- Địa điểm: tại nhà thân chủ
- Đối tượng phúc trình: cô Trần Thị L (con dâu bà C)
- Tuổi: 45
- Trình độ học vấn: 10/10
- Mục đích:
 - Thông báo cho cô L những thông tin thu được về bà C thông qua buổi tạo lập mối quan hệ.
 - Thỏa thuận với cô L về công việc CTXH cá nhân với bà C
 - Tìm hiểu thêm thông tin gia đình cô và mối quan hệ của mọi người trong gia đình với bà C
- Bối cảnh: Tôi xin được lịch hẹn gặp cô L vào buổi sáng. Đây là một buổi nói chuyện diễn ra khá nhanh chóng và kín đáo. Đây là thời gian mà bà C đi hái rau

- **Nội dung:**

Tôi: Cháu chào cô ạ

Cô L: ừ, chào cháu. Cháu vào nhà đi (thái độ niềm nở).

Tôi: Cô đang làm gì đấy ạ?(*Kỹ năng giao tiếp (mở đầu vấn đề)*).

Cô L: cô đang làm chút việc vặt cháu à

Tôi: thế ạ (cười)

Cô L: Thế hôm nay cháu đến gặp cô có chuyện gì thế? Có việc gì quan trọng không cháu?

Tôi: Dạ, không ạ, không có việc gì quan trọng lắm đâu cô. Hôm nay cháu đến là để đề cập đến chuyện của bà nhà mình cô ạ (*Kỹ năng phản hồi, nhắc lại những gì mà bà đề cập ở trên*).

Cô L: ừ

Tôi: Cô ạ, thông qua hai buổi trò chuyện và tiếp xúc với em bà nhà mình cháu nhận thấy bà nhà mình hiểu biết và tốt bụng. Tuy nhiên, cháu nhận thấy bà vẫn chưa thực sự bộc lộ chia sẻ với cháu những tâm tư trong lòng. Với lại, cháu nhận thấy bà có phần không hợp với cô lắm(qua lời kể của bà).

Cô L: thử dài, ừ cháu à, đúng vậy đấy từ khi chú nhà cô mất cô với bà lại càng xa cách hơn

Tôi: Vâng, thế nên cháu muốn được sự đồng ý của cô cũng như gia đình mình để cháu gặp bà và trò chuyện với bà được nhiều hơn định là xin phép bà cho cháu được gặp bà nhiều hơn để giúp bà (*Kỹ năng thuyết phục, đưa ra dẫn chứng thuyết phục để xin phép bà là bên cạnh hoạt động trợ giúp bà c giải quyết vấn đề cá nhân*)

Cô L: như thế có tiện cho cháu không?(lo lắng).

Tôi: dạ không ạ. Cháu thấy không sao cô ạ. Cháu sẽ cố gắng tìm hiểu những việc bà đang gặp phải

Cô L: Vậy cháu thấy làm như thế nào thuận lợi thì cứ làm.

Tôi: Dạ. Cháu cảm ơn cô

À mà cô ơi, hôm trước cháu có nói chuyện với bà và cháu thấy bà có vẻ rất quý 2 em và thương cô cô ạ(*Kỹ năng khuyến khích sự chia sẻ (thu thập thông tin)*).Tôi sử dụng hướng nói chuyện gợi chuyện để khuyến khích cô L chia sẻ thông tin).

Cô L: ừ, bà quý 2 cháu lắm. chúng nó cũng quý bà, từ khi chú nhà cô mất bà mới thành ra thế này (khỏe mắt cay cay)

Tôi: vâng thế 2 em có hay nói chuyện với bà không cô?(*Kỹ năng đặt câu hỏi để thu thập thông tin*).

Cô L: cũng thỉnh thoảng thôi cháu à, tại chúng nó là con trai nên cũng ít tâm sự

Tôi: Vâng ạ, thế bà nhà mình có hay chơi thân với ai không cô?(*Kỹ năng phản hồi và khích lệ đối tượng chia sẻ thông tin*).

Cô L: ừ, ngày trước bà hay chơi thân với bà Lợi hàng xóm gần nhà

Tôi: thế cơ ạ. Thế giờ các bà có hay gặp mặt nói chuyện không cô?(*Kỹ năng đặt câu hỏi để thu thập thông tin*).

Cô L: Không ít lắm cháu à

Tôi: à vâng ạ...cô ơi bây giờ cô cho cháu xin phép hỏi 1 số thông tin về gia đình mình được không ạ?(*Kỹ năng đặt câu hỏi*)

Cô L: ừ, cháu cần gì thì cô nói cho mà ghi.

Được số đồng ý trên, tôi và cô cùng trao đổi một số thông tin cơ bản về gia đình cô và mối quan hệ giữa cô và mẹ chồng. Đôi lúc khi nói chuyện, cô L ngừng lại vì xúc động. Tôi cũng ngừng lại theo 1 vài phút cùng cô(*Kỹ năng thấu cảm*). Sau khi trao đổi thông tin về gia đình cô, tôi có hỏi thêm 1 số thông tin về mối quan hệ giữa cô và mẹ chồng. Trong lúc nói về bà, cô tỏ thái độ lo lắng cho vấn đề của bà C và liên tục nhờ tôi giúp đỡ bà. Tôi hứa với cô là sẽ giúp bà và hết sức có thể nhưng rất cần sự ủng hộ từ phía gia đình mình(*Kỹ năng quan sát, lắng nghe và tạo lập niềm tin cho bà nội của thân chủ*).

Kết thúc buổi nói chuyện cũng là lúc cô L phải chuẩn bị đi nấu cơm. Tôi chào cô và hẹn gặp cô vào 1 buổi khác.

• **Lượng giá :**

Kết quả đạt được:

Thứ nhất, tôi đã thu thập được các thông tin cơ bản về gia đình bà C bao gồm : tên, tuổi, thu nhập hàng tháng, nghề nghiệp, mối quan hệ giữa các thành viên với nhau.

Qua trao đổi, tôi cũng phần nào hiểu được lý do bà bị khủng hoảng tâm lý và nhận thấy mối quan hệ mẹ chồng nàng dâu gần đây không được tốt

Thuận lợi:

Về phía tôi:

- Có sự chuẩn bị kỹ về các kỹ năng CTXH trước khi tiến hành việc gặp gỡ đối tượng

- Thu thập được những thông tin đặt ra và khai thác được những thông tin mới về thân chủ: tính cách, mối quan hệ bạn bè...

- Tạo lập được mối quan hệ và sự tin tưởng của con dâu thân chủ với bản thân

Về phía đối tượng khai thác thông tin(con dâu bà C)

- Có sự hợp tác tích cực

- Là người thương mẹ chồng nhưng do hoàn cảnh gia đình và cách dạy dỗ con không có tiếng nói chung với mẹ chồng.

Khó khăn

- Buổi nói chuyện diễn ra vào ban trưa có phần gấp gáp do con dâu mà C rất bận rộn với công việc dẫn tới hạn chế về thời gian.

- Kỹ năng đặt câu hỏi của tôi sử dụng chưa được tốt, các câu hỏi chưa được rõ ý nên các thông tin thu được trong từng câu hỏi chưa nhiều điều này đã khiến tôi phải đặt nhiều câu hỏi dò hỏi và hỏi kiên tục trong buổi nói chuyện.

Kế hoạch tiếp theo:

- Thu thập thêm thông tin về bà C thông qua bà và mọi người xung quanh.

Phúc trình III

- **Thời gian:** 15h00' đến 16h00' ngày 20/4
- **Địa điểm:** tại nhà thân chủ
- **Đối tượng phúc trình:** thân chủ
- **Mục đích**
 - Tìm hiểu thêm thông tin về bạn bè của bà C, tìm hiểu việc bà bị khủng hoảng tâm lý
 - **Người thực hiện:** NVCTXH – học viên Nguyễn Thị Thương Huyền
 - **Bối cảnh:** Tôi đến gặp bà C vào 1 buổi chiều ngày cuối tuần. Hôm nay là lần thứ 6 tôi và bà gặp nhau. Bà C đã có sự thân mật hơn trước, bà không còn khách sáo và dè chừng tôi như trước nữa. Qua các cuộc gặp gỡ trò chuyện đã tạo nên mối quan hệ gắn kết hơn cho hai bà cháu và tôi dần được bà tin tưởng. Do đó, sự chia sẻ giữa tôi và bà cũng trở nên dễ dàng hơn.
 - **Nội dung:**

Tôi: Cháu chào bà

TC: Chào cháu (vui mừng)

Tôi: bà đang làm gì vậy? dạo này sức khỏe bà thế nào ạ? có tốt không bà? (kỹ năng giao tiếp, nói chuyện sơ qua trước khi đề cập đến vấn đề chính).

TC: bà đang ngồi chơi thôi, bà dạo này lại đau gối quá Huyền à

Tôi: thế ạ, thế bà đã uống thuốc chưa bà?

TC: Bà thấy nản lắm uống mãi không đỡ, tốn tiền ra mà không đâu vào đâu, có khi sắp đi gặp tổ tiên cháu à (bà cười)

Tôi: không ạ, sao bà lại nói thế, bà còn khỏe, còn phải sống đến trăm tuổi ấy chứ (kỹ năng phản hồi)

TC: sống chết cũng có số biết thế nào được hả cháu, nay biết nay thôi mai chẳng biết ra sao(bà thở dài)

Tôi: bà cứ nói thế, không phải đâu bà ạ, bà cứ uống thuốc thường xuyên, chịu khó tập thể dục, ra ngoài sinh hoạt tập thể cháu tin là sẽ cải thiện và đơcx đấy bà ạ, không tin bà thử mà xem (*Kỹ năng khuyến khích sự tham gia của thân chủ vào các hoạt động*).

TC: ừ

Tôi: bà ơi, bà kể cho cháu về bạn thân của bà đi

TC:trước đây bà hay chơi với bà L ở gần nhà, cũng gọi là thân vì hai bà bằng tuổi lại hợp nhau khoản ăn trầu, nhưng gần đây bà chẳng muốn nói chuyện cùng chỉ muốn ở nhà thôi, chán lắm nó thấy bà ít nói thế là nó cũng ko lên chơi nữa.

Tôi: thế ạ, hay tí cháu với bà đi xuống nhà bà L chơi bà nhé, bà ra ngoài cho khuây khỏa bà ạ, người cũng khỏe hơn đó ạ

TC: không, nó không lên chơi thì thôi tôi sao phải xuống đấy, kệ nó chứ

Tôi: chắc bà L bận việc gì đó nên chưa lên chơi với bà thôi bà ạ chứ không phải quên bà đâu

TC: ừ, chắc thế

Tôi: Bà ơi bà có hay đi chơi thể thao với tham gia các hoạt động của hội người cao tuổi của thôn/xã mình không bà?

TC: trước đây có chơi nhưng giờ bà bỏ hết rồi, chỉ ở nhà thôi

Tôi: Sao bà không đi chơi nữa ạ, cháu thấy ra ngoài hoạt động, gặp gỡ các ông các bà sinh hoạt tập thể, có câu lạc bộ dưỡng sinh đó ạ

TC: bà cũng tham gia và có tên trong danh sách câu lạc bộ dưỡng sinh nhưng giờ bỏ hết chẳng tham gia gì nữa, mệt người, thế là từ đây cái hội đấy cũng ko chơi với tôi nữa

Tôi: dạ, cháu hiểu

TC: nói thật cái hội ấy cũng chơi theo nhóm lắm, chẳng đoàn kết gì đâu (*Kỹ năng quan sát*, khi nói về điều này khuôn mặt bà Chiện lên vẻ rất không đồng tình)

Tôi: vâng

TC: mà thôi không nhắc lại việc này nữa, bà không thích.

Thấy bà có vẻ không thích khi nhắc đến các bạn ở câu lạc bộ dưỡng sinh, tôi lập tức chuyển đề tài nói sang một lĩnh vực khác để thay đổi không khí. Chúng tôi nói chuyện với nhau về những kỷ niệm của bà với các cháu. Kết thúc buổi nói chuyện hôm nay cũng là lúc bà đến giờ phải đi cho gà ăn, chúng tôi tạm biệt và hẹn gặp nhau vào 1 ngày khác.

•Lượng giá:

Kết quả đạt được :

Thứ nhất, Thu thập thông tin về bạn bè của bà C, mối quan hệ của bà C với bạn bè. Nhận xét thấy bà C có tính cách nhạy cảm và rất dễ bị ảnh hưởng từ phía bạn bè

Thứ hai, trong gia đình mình, bà rất quý các cháu.

Thứ ba, về chuyện giận dỗi với bà L vì bà L không lên nhà thăm bà C nên khoảng cách giữa hai bà ngày càng xa.

Thuận lợi:

- Có sự thoải mái về thời gian tiếp xúc giữa hai bên.

- Do có sự tiếp xúc nên tôi và bà C đã trở nên thân mật hơn, buổi nói chuyện có không khí thoải mái và sự chia sẻ được nhiều hơn.

- Bản thân tôi có sự chuẩn bị tốt về nội dung và kỹ năng CTXH trong buổi làm việc ngày hôm nay.

Khó khăn:

- Trong buổi làm việc, đôi lúc tôi và thân chủ mất tập trung, lan man sang chủ đề khác .

Kế hoạch lần sau

- Thu thập thông tin về gia đình bà C từ phía cộng đồng làng xóm

- Cùng bà C xác định vấn đề của mình.

Phúc trình IV

- **Thời gian:** 19h30' đến 20h30' ngày 2/5
- **Địa điểm:** tại nhà thân chủ
- **Đối tượng phúc trình:** thân chủ
- **Mục đích:** cùng bà C xây dựng bản kế hoạch hành động
- **Người thực hiện:** NVCTXH – học viên Nguyễn Thị Thương Huyền
- **Bối cảnh:** Sau khi chuẩn đoán vấn đề của bà, tôi đã hẹn bà để hai bà cháu cùng nhau bàn bạc, lập kế hoạch hành động cụ thể dựa trên nguyên tắc tôn trọng quyền tự quyết của thân chủ (bà C) và chính thân chủ là người chủ động lựa chọn giải pháp.

Buổi đầu tiên trong giai đoạn lập kế hoạch diễn ra không thành công do bà chưa hiểu được cách lập vấn đề và bà cũng không hiểu tại sao cần lập vấn đề. Do đó, trong buổi này, tôi dành thời gian giải thích cho bà hiểu hơn về việc lập kế hoạch có tác dụng như thế nào.

Bản phúc trình dưới đây là bản thứ 2 – hôm chúng tôi đã lập được kế hoạch.

- **Nội dung:**

Tôi: Cháu chào bà

TC: Huyền à, vào nhà đi cháu

Tôi: bà ơi nay cháu đến cùng bà làm lại cây vấn đề hôm trước

TC: ừ , làm tới khi nào được thì thôi vậy (bà cười)

Tôi: Vâng, như vậy là những vấn đề mà theo bà cần giải quyết đã được vẽ hết trong sơ đồ này giờ cháu và bà cùng xem cần bổ sung hồ sơ gì không nhé (Kỹ năng tóm lược, xem xét toàn bộ sơ đồ).

TC: ừ nhưng bà nhìn chẳng hiểu lắm đâu, mắt bà lại kém nữa nhờ cháu giúp bà vậy

Tôi: vâng có gì bà không hiểu ở đây bà cứ hỏi lại để cháu giải thích ạ, vấn đề này là của bà nên cháu giúp bà nhận diện vấn đề và giải quyết vấn đề bà đang gặp phải bà ạ.

TC: Thế à? Liệu bà có làm được không nhỉ?

Tôi: Được chứ ạ, cháu tin là bà sẽ làm tốt mà

TC: ừ (vui vẻ trước sự ủng hộ)

Tôi: bà ơi theo bà thì những việc nào sẽ được thực hiện nhanh nhất?

TC: theo bà thì việc này, việc này...

Tôi: Vậy chúng ta sẽ dựa trên biểu đồ và lập bảng kế hoạch chính bà nhé. Trong bảng này chúng ta sẽ ghi chi tiết hơn về thời gian và cả công việc của cháu sẽ thực hiện cùng bà đó ạ

TC: ừ

Chúng tôi cùng nhau xây dựng bảng kế hoạch chi tiết. Công việc hôm nay hoàn thành tương đối nhẹ nhàng và đơn giản.

Kết thúc buổi làm việc, tôi hẹn bà sẽ gặp em vào hôm khác để thực hiện kế hoạch.

• **Lượng giá:**

Kết quả đạt được:

- Tôi đã hướng dẫn bà C lập được kế hoạch chi tiết

Thuận lợi:

- Bà C đã có sự chuẩn bị nên việc lập kế hoạch được dễ dàng, nhanh chóng và cụ thể.

- Bản thân tôi đã có sự nghiên cứu về vấn đề của bà C nên đã có sự bổ sung cho những hướng giải quyết vấn đề của bà.

- Kỹ năng CTXH (Kỹ năng tóm lược) được vận dụng rất tốt trong buổi làm việc này.

Khó khăn:

- Do lần đầu bà C chưa hiểu được tầm quan trọng của việc lập kế hoạch nên đã bị trì hoãn sang buổi khác.

- Bà C còn ngại ngùng khi nhìn thẳng vào vấn đề của bản thân.

- Vẫn còn tình trạng ỷ lại vào NVCTXH (mỗi khi không nghĩ ra hướng giải quyết).

Kế hoạch lần sau:

- Triển khai thực hiện kế hoạch bao gồm:

+ Tham vấn cho TC

+ Tham vấn cho con dâu TC

+ Đến gặp và làm việc với cháu nội, bạn bè bà

+ Làm việc với cán bộ sinh sống tại nơi của bà

Phúc trình V

- **Thời gian::** 17h00' đến 18h00' ngày 15/6/2017
- **Địa điểm:** Tại nhà lãnh đạo địa phương
- **Đối tượng phúc trình:** chú M – phó chủ tịch xã
- **Mục đích:** Trao đổi với chú về hoàn cảnh và vấn đề của bà C, tìm kiếm sự giúp đỡ từ bên ngoài (chính quyền)
- **Người thực hiện:** NVCTXH – học viên Nguyễn Thị Thương Huyền
- **Bối cảnh:** Được sự đồng ý hợp tác của chú Minh trong hoạt động CTXH với bà C ngay từ buổi đầu nên quá trình làm việc của tôi với chú Hà cũng khá thuận lợi và dễ dàng. Trong buổi làm việc này, tôi đã có sự trao đổi về các chính sách, chương trình hỗ trợ cho Bà C và gia đình bà
- **Nội dung:**

Chú M : chào cháu

Tôi: cháu chào chú ạ,

Chú M:Cháu uống nước đi

Tôi: Vâng ạ, Cháu cảm ơn chú

Chú M: Thế công việc tại nhà bà C thế nào rồi cháu?

Tôi: Cũng khá tốt chú ạ, dạo này bà cũng đã nói chuyện vui vẻ,hòa đồng hơn ạ

Chú M: Thế thì tốt quá còn gì nữa (cười vui vẻ).

Tôi: Chú ạ, hôm nay cháu đến gặp chú là về vấn đề của bà C.

Chú M: Ừ

Tôi: Qua quá trình tiếp xúc và tìm hiểu, cháu được biết gia đình bà C có hoàn cảnh rất khó khăn, con trai bà mất sớm để lại mẹ giàm vợ trẻ và con

chưa trưởng thành, bà lại không có lương hưu, việc làm thêm của cô L để nuôi gia đình cũng không được nhiều (*Kỹ năng phản hồi, tường thuật lại những thông tin thu thập được về bà C và gia đình bà với chú*).

Chú M: Ủ, chú biết rồi.

Tôi:Cháu muốn hỏi là liệu chúng ta có thể xin cho bà C và gia đình bà được hưởng chế độ hay chính sách nào của nhà nước không ạ?(*Kỹ năng đàm phán, thuyết phục*).

Chú M: Ủ, chính sách hỗ trợ gia đình hoàn cảnh khó khăn thì năm nào cũng được cấp rồi, các chính sách khác thì gia đình bà C chưa đủ tiêu chuẩn.

Tôi: Vậy ạ, thế có chương trình nào cho vay vốn không ạ, giúp gia đình bà có vốn phục vụ sản xuất chú ạ

Chú M: Cái đó thì trong chính sách có cho hộ gia đình có hoàn cảnh khó khăn vay đấy, nhưng chú không có thấy gia đình bà đăng ký vay

Tôi: Chúng ta có thể hướng dẫn và cung cấp thông tin và những quyền lợi khi được vay cho gia đình bà C được không ạ?

Chú M: Cái này thì chú rất sẵn sàng, chú khuyến khích vay để đầu tư, cải thiện cơ sở vật chất, đầu tư vào chăn nuôi cháu à

Tôi: Vậy thì tốt quá chú ạ, cháu cảm ơn chú, cháu mừng quá. À, vì hoàn cảnh nhà bà C vậy thì chú xem có thể làm đơn xin miễn giảm học phí cho các cháu của bà C con của cô L không ạ? Cháu thấy cô đơn thân nuôi con trong khi đó 2 con chưa đủ 18 tuổi phải được trợ cấp hàng tháng chú ạ

Chú M: cái này thì chú phải tìm hiểu đã nhé, cái đó nằm trong vấn đề chính sách của nhà nước(do dự một lúc) để chú bàn bạc lại với các cô chú phụ trách nữa xem sao

Tôi: Vâng ạ, cháu cảm ơn chú nhiều ạ, chú nhớ lưu tâm giúp cháu nhé, cháu sẽ trao đổi với gia đình bà C thêm về vấn đề này nữa ạ.

Chú M:ừ chú nhớ rồi, cháu cứ yên tâm, quyền lợi mà đáng được hưởng chú nhất định sẽ giúp gia đình bà

Tôi: Vâng ạ, cháu cảm ơn chú.

Sau đó, chúng tôi cũng trao đổi thêm vài điều nữa. Ra về, tôi cảm thấy vui vì công việc hôm nay diễn ra khá thuận lợi.

- **Lượng giá:**

Kết quả đạt được:

- Thuyết phục và tìm được các chính sách trợ giúp phù hợp với gia đình thân chủ từ phía chính quyền địa phương.

Thuận lợi:

- Có sự chuẩn bị đầy đủ kỹ năng CTXH và có tìm hiểu về các chương trình, chính sách xã hội;
- Được sự giúp đỡ nhiệt tình từ phía cán bộ xã;
- Buổi làm việc diễn ra nhanh chóng, hiệu quả.

Khó khăn:

- Việc chính sách được triển khai tới gia đình bà C sẽ diễn ra chậm do quá trình hoàn thành thủ tục.