

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

THẾ THỊ HƯƠNG

**VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI
TRONG VIỆC HỖ TRỢ NGƯỜI KHUYẾT TẬT SỐNG ĐỘC LẬP
TẠI TRUNG TÂM HỖ TRỢ SỐNG ĐỘC LẬP
CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT 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

THẾ THỊ HƯƠNG

**VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI
TRONG VIỆC HỖ TRỢ NGƯỜI KHUYẾT TẬT SỐNG ĐỘC LẬP
TẠI TRUNG TÂM HỖ TRỢ SỐNG ĐỘC LẬP
CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT HÀ NỘI**

Chuyên ngành: Công tác xã hội

Mã số : 06.09.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ CÔNG TÁC XÃ HỘI

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: TS. BÙI THỊ MAI ĐÔNG

Hà Nội - 2017

LỜI CAM ĐOAN

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

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

Tác giả

Thế Thị Hương

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên cho phép tôi được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới tập thể thầy cô giáo trường Đại học Lao động- Xã Hội đã tận tình và truyền đạt cho tôi những kiến thức, kinh nghiệm, tâm huyết với nghề nghiệp.

Xin trân trọng cảm ơn T.S. Bùi Thị Mai Đông người đã hướng dẫn và chỉ bảo cho tôi rất tận tình trong suốt quá trình thực hiện đề tài. Nhờ có sự chỉ bảo giúp đỡ của cô, tôi đã có được nhiều kinh nghiệm quý báu trong việc triển khai và thực hiện đề tài nghiên cứu.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo, các hội viên, các NVCTXH, gia đình, bạn bè, người thân của TC đã giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho tôi thực hiện nghiên cứu.

Dù đã rất cố gắng và tâm huyết với đề tài nhưng do kiến thức của bản thân về lĩnh vực nghiên cứu chưa thực sự chuyên sâu, thời gian nghiên cứu còn hạn chế nên không tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, tôi rất mong nhận được các đánh giá, góp ý của các thầy cô giáo để luận văn của tôi được hoàn chỉnh và có chất lượng hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, ngày 8 tháng 12 năm 2017

Học viên

Thế Thị Hương

MỤC LỤC

MỤC LỤC	I
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	IV
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	V
MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Tổng quan vấn đề nghiên cứu.....	2
3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu	7
4. Đối tượng, khách thể nghiên cứu.....	7
5. Phạm vi nghiên cứu.....	7
6. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu	8
7. Kết cấu luận văn.....	12
CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI KHUYẾT TẬT SỐNG ĐỘC LẬP	13
1.1. Một số khái niệm liên quan	13
1.1.1. Khái niệm khuyết tật	13
1.1.2. Khái niệm người khuyết tật	14
1.1.3. Khái niệm công tác xã hội và công tác xã hội với người khuyết tật.....	18
1.1.4. Khái niệm nhân viên công tác xã hội.....	18
1.1.5. Khái niệm vai trò và vai trò của nhân viên công tác xã hội.....	20
1.1.6. Khái niệm hỗ trợ	21
1.1.7. Khái niệm Sống độc lập	22
1.2. Lý luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập	23

1.2.1. Vai trò chăm sóc cho người khuyết tật sống độc lập.....	24
1.2.2. Vai trò hỗ trợ người khuyết tật học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội.....	25
1.2.3. Vai trò hỗ trợ tâm lý cho người khuyết tật sống độc lập.....	26
1.2.4. Vai trò cung cấp thông tin cho người khuyết tật sống độc lập.....	26
1.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến vai trò hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập của nhân viên công tác xã hội	27
1.3.1. Yếu tố chủ quan.....	27
1.3.2. Yếu tố khách quan	28
1.4. Luật pháp chính sách liên quan tới người khuyết tật sống độc lập ...	30
1.5. Lý thuyết ứng dụng.....	32
1.5.1. Lý thuyết hệ thống	32
1.5.2. Lý thuyết nhu cầu	33
1.5.3. Lý thuyết vai trò	35
TIÊU KẾT CHƯƠNG 1.....	37
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG VIỆC HỖ TRỢ NGƯỜI KHUYẾT TẬT SỐNG ĐỘC LẬP TẠI TRUNG TÂM HỖ TRỢ SỐNG ĐỘC LẬP CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT HÀ NỘI	38
2.1. Khái quát về địa bàn nghiên cứu và khách thể nghiên cứu	38
2.1.1. Khái quát về địa bàn nghiên cứu.....	38
2.1.2. Thông tin về khách thể nghiên cứu	41
2.2. Thực trạng thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật Sống độc lập tại Trung tâm.....	43
2.2.1. Vai trò người chăm sóc cho người khuyết tật sống độc lập.....	43
2.2.2. Vai trò hỗ trợ người khuyết tật học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội	50

2.2.3. Vai trò hỗ trợ tâm lý cho người khuyết tật Sống độc lập	55
2.2.4. Vai trò cung cấp thông tin cho người khuyết tật sống độc lập	62
2.3. Thực trạng một số yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập	67
2.3.1. Một số yếu tố chủ quan ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập	67
2.3.2. Một số yếu tố khách quan ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập	74
TIÊU KẾT CHƯƠNG 2	80
CHƯƠNG 3:ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ ỨNG DỤNG THỰC HIỆN VAI TRÒ HỖ TRỢ NGƯỜI KHUYẾT TẬT SỐNG ĐỘC LẬP CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI.....	81
3.1. Giải pháp nâng cao hiệu quả vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập	81
3.1.1. Giải pháp về chính sách.....	81
3.1.2 Giải pháp đối với Trung tâm hỗ trợ sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội.....	81
3.1.3. Giải pháp nâng cao vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập	82
3.2. Ứng dụng thực hiện vai trò hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập của nhân viên công tác xã hội.	83
3.2.1. Trường hợp thân chủ.....	83
3.2.2. Kế hoạch giải quyết vấn đề cho chị Nguyễn Thị T.P.....	84
3.2.3. Ứng dụng thực hiện vai trò nhân viên công tác xã hội vào trợ giúp chị Nguyễn Thị T.P	86
TIÊU KẾT CHƯƠNG 3.....	94
KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ.....	95
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	99
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	TỪ VIẾT TẮT	NỘI DUNG ĐẦY ĐỦ
1	CTXH	Công tác xã hội
2	NKT	Người khuyết tật
3	NV	Nhân viên
4	NVCTXH	Nhân viên công tác xã hội
5	PV	Phỏng vấn
6	SĐL	Sống độc lập
7	TVĐC	Tham vấn đồng cảnh
8	TC	Thân chủ

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

	Trang
Bảng 2.1: Những vấn đề về tâm lý mà Người khuyết tật tại trung tâm hay gặp phải.....	56
Bảng 2.2: Trình độ chuyên môn của nhân viên công tác xã hội trong Trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội.....	68
Bảng 2.3: Thời gian làm việc của nhân viên công tác xã hội tại trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội.....	69
Bảng 3.1: Bảng kế hoạch giải quyết vấn đề cho thân chủ.....	85
Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức bộ máy của Trung tâm.....	39
Biểu đồ 1.1: Bậc thang nhu cầu của A.Maslow.....	33
Biểu đồ 2.1: Mức độ quan trọng của vai trò chăm sóc của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người khuyết tật Sống độc lập.....	45
Biểu đồ 2.2: Mức độ hài lòng của người khuyết tật đối với vai trò chăm sóc của nhân viên công tác xã hội.....	49
Biểu đồ 2.3: Tần suất hỗ trợ của nhân viên công tác xã hội trong việc giúp người khuyết tật học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội.....	52
Biểu đồ 2.4: Tần suất hỗ trợ tâm lý của nhân viên công tác xã hội đối với người khuyết tật tại trung tâm.....	59
Biểu đồ 2.5: Mức độ hài lòng của người khuyết tật đối với vai trò hỗ trợ tâm lý của nhân viên công tác xã hội.....	62
Biểu đồ 2.6: Mức độ tác động của phẩm chất đạo đức đối với việc thực hiện vai trò nhân viên công tác xã hội trong việc trợ giúp người khuyết tật sống độc lập.....	72
Biểu đồ 2.7: Mức độ tác động của nhận thức cộng đồng về người khuyết tật và công tác xã hội với người khuyết tật.....	76

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Theo con số của Bộ Lao động thương binh và Xã hội, tính đến tháng 6-2015, Việt Nam có khoảng 7 triệu người khuyết tật, chiếm 7,8% dân số trong đó người khuyết tật đặc biệt nặng và nặng chiếm khoảng 28,9% dân số. Những số liệu trên cho thấy tỷ lệ người khuyết tật chiếm khá cao. Sự khiếm khuyết các bộ phận cơ thể khiến họ khó khăn trong quá trình sinh hoạt và tham gia các hoạt động xã hội. Một số người tự ti mặc cảm với bản thân thu mình trong gia đình, số khác thì muốn thể hiện mình trong mọi lĩnh vực xã hội đi ra ngoài giao lưu bạn bè mở rộng các mối quan hệ. Khi được tiếp xúc với thế giới xung quanh họ thấy mình có ích hơn trong xã hội, bản thân cũng làm được những việc như những người không khuyết tật khác. Để làm được những công việc đó họ cần sự trợ giúp của rất nhiều người xung quanh như bạn bè, gia đình, xã hội...

Đảng và nhà nước rất quan tâm đến NKT, ban hành nhiều chính sách, pháp luật...có liên quan tới NKT vì vậy, đời sống vật chất của NKT ngày càng được cải thiện, nâng cao; các nhu cầu thiết yếu như: ăn, mặc, chỗ ở... được đáp ứng; tuy nhiên đời sống tinh thần chưa thật sự được đáp ứng. Nhu cầu được yêu thương như mọi người, nhu cầu được sự tôn trọng hơn từ phía xã hội và được đối xử công bằng như những người bình thường khác. Hơn ai hết họ là những người yếu thế trong xã hội cần được bảo vệ và hỗ trợ, để họ có thể phát huy tốt đa khả năng của mình cống hiến cho xã hội.

Trong bối cảnh nghề CTXH hiện nay, NVCTXH đã thực hiện nhiều vai trò của mình để hỗ trợ nhiều trường hợp NKT, tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế nhất định. Nguyên nhân là do một số yếu tố chủ quan và khách quan như NVCTXH chưa được tạo điều kiện để phát huy vai trò của mình như thiếu cơ chế, chính sách từ đó thiếu các quyền hạn để hoàn thành nhiệm vụ của mình.

NVXH cũng chưa đủ kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm của NVCTXH chuyên nghiệp nên việc thực hiện vai trò hiện tại vẫn còn hạn chế.

SĐL là mô hình chăm sóc NKT được xã hội đánh giá cao, trung tâm hỗ trợ SĐL của NKT Hà Nội có NVCTXH được đào tạo cơ bản, các hoạt động mang tính chuyên nghiệp, vì vậy vai trò của họ trong các hoạt động trợ giúp thể hiện rõ hơn các mô hình cung cấp dịch vụ cho NKT. Trên thực tế đã có rất nhiều đề tài nghiên cứu về NKT, tuy nhiên việc nghiên cứu về vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT SĐL thì lại chưa nhiều. Tác giả muốn làm rõ hơn vai trò của NVCTXH trong mô hình này và đề ra những biện pháp phát huy tiềm năng vốn có của NVCTXH, nâng cao vai trò của họ hơn nữa trong việc hỗ trợ cho NKT. Từ những lý do trên tác giả đã lựa chọn viết đề tài nghiên cứu: *“Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập tại trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội”*.

Qua quá trình nghiên cứu sẽ đánh giá vai trò của NVCTXH hỗ trợ NKT, hiệu quả của vai trò đó đối với NKT SĐL. Trên cơ sở đó đề xuất một số những giải pháp nhằm được sự ủng hộ hơn nữa của các cấp, các ngành cũng như toàn xã hội để vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT SĐL ngày càng được nâng cao hơn. Hỗ trợ cho NKT nâng cao được năng lực bản thân quay trở lại hòa nhập với cộng đồng.

2. Tổng quan vấn đề nghiên cứu

Có rất nhiều đề tài nghiên cứu vấn đề NKT trên thế giới nói chung và hoạt động hỗ trợ NKT SĐL nói riêng. Trong đề tài nghiên cứu tác giả xin đưa ra một số nghiên cứu trên thế giới và Việt Nam về NKT, các mô hình dịch vụ hỗ trợ NKT và vai trò của NVCTXH với việc hỗ trợ NKT.

2.1. Trên thế giới

Năm 2011, Brenda Gannon and Brian Nolan đã: *“Nghiên cứu khuyết tật hòa nhập xã hội”* ở Ieland, Brenda Gannon and Brian Nolan. Thông qua

nghiên cứu tác giả đã thấy được hoàn cảnh khó khăn của NKT khi tham gia vào hòa nhập xã hội, đồng thời tác giả cũng thấy được sự tự ti là một trong những yếu tố gây cản trở NKT tham gia vào cuộc sống hằng ngày, trong nghiên cứu tác giả biết được các yếu tố ảnh hưởng tới đời sống của NKT như thiết kế nơi làm việc, không phù hợp, sự kì thị của cộng đồng, sự tiếp cận các phương tiện đi lại gây khó khăn cho NKT. Điều này cũng giúp tác giả phần nào hiểu thêm về cuộc sống khó khăn của NKT khi hòa nhập cộng đồng. [20]

Năm 2012, Benjamin Dieffenbach nghiên cứu về “*Developmental Disabilities and Independent Living: A Systematic Literature Review (Khuyết tật Phát triển và sống độc lập: Tổng quan tài liệu)*”. Nghiên cứu này cho tác giả thấy được NKT với cuộc sống bán độc lập sẽ có những trải nghiệm so với những NKT sống tại nhà theo cách truyền thống. Tác giả biết thêm được những lợi ích mà cuộc sống bán độc lập đem lại cho NKT là rất nhiều vượt xa so với việc phụ thuộc vào gia đình. [19]

Nghiên cứu của Mary Ann Lachat, tác phẩm: “*Mô hình dịch vụ Sống độc lập nguồn gốc lịch sử, các yếu tố cơ bản, và thực hành hiện tại*”. Trong nghiên cứu này tác giả thấy được rằng các mô hình Sống độc lập đã trở thành nguồn lực thúc đẩy thay đổi của NKT. Tác phẩm này cũng cho tác giả thấy được nguồn gốc lịch sử của SDL, cách thiết kế một chương trình SDL, cách tổ chức và cung cấp dịch vụ SDL tới NKT, sự phát triển và các yếu tố ảnh hưởng tới mô hình trung tâm SDL. Từ đó hỗ trợ tác giả trong quá trình đi nghiên cứu và tìm hiểu rõ hơn về mô hình này trong việc hỗ trợ NKT SDL.[25]

Năm 1979, Gerben DeJong đã cho ra đời cuốn “*Phong trào sống độc lập*” (The Movement for Independent Living) tác giả thấy được tính hiệu quả của Trung tâm sống độc lập so với trung tâm phục hồi chức năng trên mặt học

thuật và lý luận. [22]

Năm 2014, đề tài nghiên cứu của nhóm tác giả: Natasha Ann Layton - Master of Health Science về: “*Assistive technology solutions as mediators of equal outcomes for people living with disability*” (Các giải pháp công nghệ giúp đỡ người khuyết tật). Qua bài nghiên cứu tác giả thấy được sự bình đẳng của NKT Úc qua đó có cái nhìn khách quan hơn về bình đẳng của NKT trong xã hội.[26]

Nghiên cứu của Synnove Karvinen – Niinikoski, khoa nghiên cứu Xã hội, đại học Helsinki, Phần Lan, tác phẩm “*Nhân quyền, quyền xã hội công dân, và phương pháp cá nhân cùng tham gia trong công tác xã hội với người khuyết tật*”. Qua bài nghiên cứu tác giả thấy được thách thức của CTXH đối với NKT từ đó có cái nhìn sâu sắc hơn về những khó khăn của NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT.[27]

2.2. Tại Việt Nam

Năm 2007, nghiên cứu Nguyễn Thị Báo về đề tài: “*Hoàn thiện pháp luật về quyền của người khuyết tật ở Việt Nam hiện nay*” qua nghiên cứu tác giả đã thấy được thực trạng công tác thực hiện pháp luật về người khuyết tật ở nước ta hiện nay và những giải pháp khả thi nhằm nâng cao hoạt động thực hiện pháp luật về người khuyết tật, góp phần bảo đảm việc thực hiện các quyền của người khuyết tật, tạo cơ hội cho người khuyết tật bình đẳng và hoà nhập cộng đồng xã hội.[1]

Năm 2011, nghiên cứu của tác giả Nguyễn Diệu Hồng về đề tài: “*Đánh giá việc thực hiện Bộ luật lao động đối với lao động là người tàn tật và pháp lệnh người tàn tật*”. Qua nghiên cứu tác giả thấy được lao động và việc làm là một trong những yếu tố để người khuyết tật có thể tự tin tham gia hòa nhập cộng đồng. Với người khuyết tật khi tham gia lao động ở các doanh nghiệp hay ở các cơ sở sản xuất thì quyền và lợi ích của họ có được đảm bảo theo

đúng tinh thần của Bộ luật lao động hay không thì còn là một vấn đề bỏ ngỏ. Tác giả cũng thấy NKT được đảm bảo về mặt quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm như thế nào khi là người lao động.[6]

Năm 2014, đề tài nghiên cứu về mô hình hỗ trợ cho người khuyết tật của tác giả Phạm Thị Hương về: “*Mô hình trợ giúp người khuyết tật vận động tại trung tâm sống độc lập 42 Kim Mã Thượng, Ba Đình, Hà Nội*” bài nghiên cứu đã cho tác giả thấy rất chi tiết về mô hình trợ giúp cho người khuyết tật sống độc lập, các chương trình hỗ trợ cho người khuyết tật. Nghiên cứu cung cấp cho tác giả một cái nhìn tổng thể về mô hình sống độc lập và hiệu quả hoạt động của mô hình Trung tâm Sống độc lập với người khuyết tật vận động nói riêng và người khuyết tật nói chung.[8]

Năm 2014, đề tài nghiên cứu của Mai Thị Phương về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật. Đề tài: “*Vấn đề CTXH với NKT*”. Đề tài đã cho tác giả thấy được vai trò của CTXH đối với NKT trên tất cả các phương diện, đặc biệt là vấn đề dạy nghề và tìm việc làm, những tồn tại yếu kém trong công tác dạy nghề cho NKT ở nước ta. Nội dung, chương trình, nghề đào tạo, hình thức đào tạo chưa hợp lý về kết cấu, quá nặng về lý thuyết, thiếu thực hành, chưa có những giáo trình và các thiết bị dạy nghề dành riêng cho NKT, đội ngũ giáo viên dạy nghề cho NKT còn yếu cả về kiến thức, kỹ năng và nhận thức về các lĩnh vực sư phạm và quản lý. Đồng thời việc thực hiện chính sách về việc làm với NKT chưa nghiêm, hoạt động kiểm tra giám sát chưa thường xuyên, vì vậy NKT chịu thiệt thòi trong công việc tiếp cận dạy nghề và việc làm. [12]

Năm 2011 nghiên cứu của tác giả Bùi Thị Huệ về: “*Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc giải quyết vấn đề của người khuyết tật*” qua đây tác giả thấy được nhân viên công tác xã hội có vai trò hết sức thiết thực

và cụ thể hỗ trợ trực tiếp can thiệp giúp người khuyết tật phục hồi chức năng. Đồng thời, nhân viên công tác xã hội chính là cầu nối để người khuyết tật có thể tiếp cận được các chính sách và nguồn lực hỗ trợ từ xã hội. Hỗ trợ NKT, gia đình NKT giải quyết các vấn đề khó khăn của họ thông qua việc tìm kiếm cung cấp dịch vụ cần thiết cho NKT. Hỗ trợ về mặt tâm lý (hiểu được tâm lý của NKT, ảnh hưởng của sự khuyết tật đối với gia đình của NKT, tác động của sự khuyết tật đến vai trò và mối quan hệ của các thành viên trong gia đình, và cả những rắc rối cá nhân hay vấn đề xã hội khác). Phối hợp, vận động tìm nguồn lực, nguồn tài nguyên hỗ trợ cho NKT, gia đình NKT. [7]

Năm 2014, nghiên cứu của tác giả Nguyễn Dạ Trang về đề tài “Vận dụng những kiến thức, kỹ năng công tác xã hội nói chung và công tác xã hội với người khuyết tật nói riêng trong can thiệp, trợ giúp người khuyết tật”. Bài viết đã giúp cho tác giả khái quát tình hình NKT, đưa ra những nhiệm vụ của NVCTXH khi làm việc với đối tượng và ví dụ trường hợp điển cứu có ý nghĩa thực tế trong quá trình nghiên cứu. [16]

Qua khái quát tổng quan nghiên cứu các tài liệu về người khuyết tật, mô hình, dịch vụ hỗ trợ NKT và vai trò của NVCTXH hỗ trợ NKT trên thế giới và Việt Nam giúp tác giả có thể hiểu được rõ hơn về tình hình người khuyết tật, họ đang được nhà nước quan tâm bên cạnh đó họ còn đang gặp phải những khó khăn nhất định do đó cần có những phương pháp, mô hình hỗ trợ tích cực hơn đối với người khuyết tật. Tuy nhiên hầu hết các bài nghiên cứu đều chưa nhấn mạnh được vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ cho người khuyết tật trong việc sống độc lập. Qua đây đề tài nghiên cứu tác giả sẽ làm rõ hơn vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật cụ thể là hỗ trợ người khuyết tật trong việc sống độc lập. Giúp cho người đọc hiểu rõ hơn tầm quan trọng của nhân viên xã hội hơn nữa. Cách thức trợ giúp hiệu quả đáp ứng được đúng nhu cầu mong muốn của

người khuyết tật.

3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích

Đánh giá vai trò của NVCTXH trong hỗ trợ NKT Sống độc lập, phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến việc thực hiện vai trò của NVCTXH trong hỗ trợ NKT SDL. Từ đó đề xuất 1 số giải pháp khắc phục những khó khăn, hạn chế nhằm phát huy vai trò của NVCTXH trong hoạt động trợ giúp NKT.

3.2. Nhiệm vụ

- Nghiên cứu cơ sở lí luận về vai trò của NVCTXH trong hỗ trợ NKT SDL
- Nghiên cứu thực trạng vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT SDL và thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới việc thực hiện vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT SDL
- Đề xuất giải pháp khắc phục những khó khăn, hạn chế nhằm phát huy vai trò của NVCTXH trong trợ giúp NKT

4. Đối tượng, khách thể nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập

4.2. Khách thể nghiên cứu

- 32 NKT đang là hội viên của trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của NKT Hà Nội
- 5 Cán bộ lãnh đạo trong trung tâm
- 10 Nhân viên công tác xã hội tham gia vào việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập tại trung tâm.
- 5 hộ gia đình NKT

5. Phạm vi nghiên cứu

5.1. Phạm vi về nội dung nghiên cứu

Vai trò của NVCTXH thì rất nhiều, tuy nhiên trong phạm vi về nội dung

nhà nghiên cứu tác giả chỉ đi sâu nghiên cứu 4 vai trò điển hình được NVCTXH thực hiện trong trung tâm đó là:

- + Vai trò người chăm sóc
- + Vai trò hỗ trợ NKT học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội
- + Vai trò hỗ trợ tâm lý
- + Vai trò cung cấp thông tin

5.2. Phạm vi về địa bàn nghiên cứu

Trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của NKT Hà Nội, số 4 ngõ Vạn Bảo (khu tập thể Bảo tàng Hồ Chí Minh)

Gia đình NKT

5.3. Phạm vi về thời gian nghiên cứu

Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 01/2017- 9/2017

6. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

6.1. Phương pháp luận

Nghiên cứu trên cơ sở duy vật biện chứng; nghiên cứu trên cơ sở thu thập các thông tin liên quan tới đề tài từ đó phân tích, tổng hợp xây dựng cơ sở lý luận và đánh giá thực trạng tại trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của NKT Hà Nội, đúc rút thành lý luận và đề xuất thực tiễn, chính sách luật pháp.

Nghiên cứu vấn đề trong hệ thống: Hệ thống những lý thuyết có liên quan trực tiếp, hệ thống các yếu tố có liên quan: hệ thống chính sách, hoạt động hỗ trợ NKT sống độc lập...

6.2. Các phương pháp nghiên cứu

Do đề tài nghiên cứu thuộc phạm vi hẹp là trung tâm, với số lượng hội viên là NKT ít gồm 32 thành viên, NVCTXH chiếm một tỷ lệ nhỏ do đó đề tài nghiên cứu sử dụng chủ yếu các phương pháp nghiên cứu định tính. Tuy nhiên tác giả cũng sử dụng một số khảo sát nhằm đưa ra số liệu cụ thể giúp đề tài nghiên cứu được rõ ràng và đầy đủ hơn.

6.2.1. Phương pháp phân tích tài liệu

Phương pháp phân tích tài liệu: Người nghiên cứu sẽ đi tìm hiểu các tài liệu liên quan tới người khuyết tật, các chính sách luật pháp có liên quan tới NKT, CTXH hỗ trợ cho NKT từ các báo cáo của Trung tâm, các giáo trình, tạp chí liên quan... đến NKT

Mục đích: Xây dựng cơ sở lý luận cho phần nghiên cứu thực trạng. Phân tích những thông tin thu thập được từ các đối tượng NKT, gia đình NKT, số liệu. Ngoài ra phương pháp này cũng nhằm thu thập tất cả những thông tin về chính sách ban hành về NKT có liên quan tới SDL, để có đầy đủ tài liệu phục vụ cho việc nghiên cứu triển khai viết đề tài.

6.2.2. Phương pháp quan sát

Quan sát: những gì NKT làm mà còn quan sát những yếu tố xung quanh ảnh hưởng trực tiếp tới NKT ví dụ cử chỉ, hành vi, thói quen, sinh hoạt hàng ngày của NKT, gia đình bạn bè, cộng đồng, cơ quan chính quyền địa phương.... Từ đó NVCTXH nắm bắt được hoàn cảnh sống cũng như nhu cầu của NKT và từ đó có những kế hoạch trợ giúp nhất định.

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

Ngoài ra quan sát cũng giúp tác giả hiểu được những khó khăn của NVCTXH khi thực hiện vai trò của họ, những phẩm chất về đạo đức và kỹ năng... của người NVCTXH

Đối tượng quan sát:

NKT tại trung tâm: Nội dung quan sát, NKT tham gia vào hoạt động của Trung tâm hỗ trợ SDL của NKT Hà Nội: cảm nhận cũng như thái độ và sự thay đổi của họ sau khi tham gia với các hoạt động như tham vấn đồng cảnh,

tập huấn SĐL, sự hỗ trợ của nhân viên CTXH với hình thức là người trợ giúp cá nhân. NKT sống trong sinh hoạt hàng ngày nếu như có sự hỗ trợ của NVCTXH. NKT hòa nhập với cộng đồng: khi họ tham gia vào các chương trình giao lưu, hội thảo, cuộc thi vẽ đẹp dành cho chính bản thân họ (cuộc thi vẽ đẹp vàng trắng khuyết), các hoạt động xã hội...)

NVCTXH quan sát những thao tác, kỹ năng mà họ hỗ trợ cho NKT

6.2.3. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

Bảng hỏi là hệ thống các câu hỏi được xếp đặt trên cơ sở các nguyên tắc: tâm lý, logic và theo nội dung nhất định

Mục đích: Tạo điều kiện cho người được hỏi thể hiện được quan điểm của mình với những vấn đề thuộc về đối tượng nghiên cứu và người nghiên cứu thu nhận được các thông tin cá biệt đầu tiên đáp ứng các yêu cầu nghiên cứu của đề tài và mục tiêu nghiên cứu.

Cách thức tiến hành: Thông qua khảo sát bằng bảng hỏi, học viên đưa ra đề hỏi 32 hội viên là những NKT trong trung tâm. Từ đó, có thêm nhiều thông tin cụ thể hơn trong quá trình phân tích thực trạng, và giúp cho người đọc thấy rõ hơn vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT SĐL.

6.2.4. Phương pháp thảo luận nhóm

Thảo luận nhóm là việc lựa chọn các nhóm NKT và NVXH trong nhóm tham gia tương tác, từ đó người nghiên cứu lấy sâu hơn về vấn đề dựa trên sự trao đổi nhiều chiều của nhóm

Mục đích: Dựa trên sự tương tác giữa các thành viên trong nhóm, người nghiên cứu có được cái nhìn đa chiều hơn về NKT, vấn đề khó khăn, nhu cầu mà họ đang gặp phải để có những kế hoạch triển khai hỗ trợ

Cách thức tiến hành: Mời nhóm khách thể nghiên cứu, có thể lấy:

- Nhóm thân chủ (gồm 5->7 người khuyết tật): Thực hiện 1 cuộc thảo

luận nhóm để tác giả tìm hiểu xem các nhân viên CTXH của trung tâm đã giúp NKT như thế nào.

- Nhóm NVCTXH gồm 6 NVCTXH, diễn ra 1 cuộc thảo luận nhóm diễn ra khoảng 120 phút

Tác giả thiết kế mẫu hỏi làm công cụ hướng dẫn thảo luận nhóm, gồm các nội dung có liên quan tới vai trò của NVXH giúp nhà nghiên cứu có thêm được thông tin. (Phụ lục)

6.2.5. Phương pháp phỏng vấn sâu

Phỏng vấn sâu là những cuộc đối thoại được lặp đi lặp lại giữa tác giả làm luận văn nghiên cứu và NKT, NVCTXH và cán bộ lãnh đạo của trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của NKT Hà Nội nhằm tìm hiểu cuộc sống, kinh nghiệm và nhận thức của người cung cấp thông tin thông qua chính ngôn ngữ của người ấy. Phương pháp này được sử dụng phỏng vấn trực tiếp các đối tượng NKT, cán bộ Trung tâm Sống độc lập và NVCTXH.

Mục đích của phỏng vấn là thu thập những thông tin về thực trạng, kết quả hoạt động, khó khăn của NVCTXH trong việc trợ giúp NKT từ đó biết được vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ cho NKT

Các hoạt động:

Khách thể - Đề tài đã thực hiện 16 phỏng vấn với 16 NKT

- Nhân viên CTXH: 7 người
- Lãnh đạo trung tâm: 02 người

Nội dung: Lập phiếu hỏi phỏng vấn sâu đối với NKT có liên quan tới vai trò của NVCTXH hỗ trợ NKT sống độc lập như về hoạt động hỗ trợ của NVCTXH, khó khăn, nhu cầu NKT....

Phiếu phỏng vấn NVCTXH được hỏi về vai trò của họ trong việc hỗ trợ NKT, thuận lợi và khó khăn trong thực hiện vai trò đó...

Phiếu phỏng vấn lãnh đạo trung tâm hỏi về những dịch vụ và hoạt động của trung tâm, đội ngũ NVCTXH, tập huấn nhân viên... (Phụ lục)

6.2.6. Phương pháp xử lý số liệu

Sử dụng các phương pháp thống kê để xử lý các thông tin các số liệu đã thu thập được qua điều tra, khảo sát. Số liệu xử lý không qua lớn do đó toàn bộ số liệu điều tra định lượng được xử lý thô.

Mục đích: Từ những số liệu được xử lý, ta có cái nhìn tổng quan hơn về các con số được xử lý, khái quát rõ hơn thực trạng tình hình và các yếu tố ảnh hưởng tới vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT SDL

7. Kết cấu luận văn

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

Chương 1: Những vấn đề lý luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập

Chương 2: Thực trạng vai trò của nhân viên công tác xã hội trong các hoạt động hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập của trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của Người khuyết tật Hà Nội

Chương 3: Đề xuất giải pháp và ứng dụng thực hiện vai trò hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập của nhân viên công tác xã hội.

CHƯƠNG 1

NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI KHUYẾT TẬT SỐNG ĐỘC LẬP

1.1. Một số khái niệm liên quan

1.1.1. Khái niệm khuyết tật

Định nghĩa về khuyết tật theo cuốn Từ điển Tiếng Việt: từ “khuyết” có nghĩa là không đầy đủ, thiếu một bộ phận, một phần. Từ “tật” có nghĩa là có “điều gì đó không được bình thường, ít nhiều khó chữa ở vật liệu, dụng cụ, máy móc. Còn ở người là sự bất thường, nói chung không thể chữa được, của một cơ quan trong cơ thể do bẩm sinh mà có, hoặc do tai nạn hay bệnh gây ra” Định nghĩa này chỉ ra rằng khuyết tật là khiếm khuyết thực thể ở một bộ phận nào đó hoặc khiếm khuyết về chức năng của một hoặc nhiều cơ quan, tổ chức của cơ thể và khiếm khuyết đó có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến cuộc sống. Hiện nay, trong các văn bản pháp quy cụm từ “khuyết tật” dần được sử dụng thay cho cụm từ “tàn tật” bởi sử dụng hai từ “khuyết tật” nghe nhẹ nhàng hơn, mang ý nghĩa nhân văn hơn hai từ “tàn tật”. Từ “khuyết” mang ý nghĩa chỉ suy giảm một chức năng nào đó, còn các chức năng khác vẫn hoạt động bình thường. [11]

Theo Điều 3 Luật NKT Việt Nam: Có 6 nhóm khuyết tật

Khuyết tật vận động: Là tình trạng giảm hoặc mất chức năng cử động đầu, cổ, chân, tay, thân mình dẫn đến hạn chế trong vận động, di chuyển

Khuyết tật nghe, nói: Là tình trạng giảm hoặc mất chức năng nghe, nói hoặc cả nghe và nói, phát âm thành tiếng và câu rõ ràng dẫn đến hạn chế trong giao tiếp, trao đổi thông tin bằng lời nói

Khuyết tật nhìn: Là tình trạng giảm hoặc mất khả năng nhìn và cảm nhận ánh sáng, màu sắc, hình ảnh, sự vật trong điều kiện ánh sáng và môi trường

bình thường

Khuyết tật thần kinh, tâm thần: là tình trạng rối loạn tri giác, trí nhớ, cảm xúc, kiểm soát hành vi, suy nghĩ và có biểu hiện với lời nói, hành động bất thường

Khuyết tật trí tuệ: Là tình trạng giảm hoặc mất khả năng nhận thức, tư duy biểu hiện bằng việc chậm hoặc không thể suy nghĩ, phân tích về sự vật, hiện tượng, giải quyết sự việc

Khuyết tật khác: là tình trạng giảm hoặc mất những chức năng cơ thể khiến cho hoạt động lao động, sinh hoạt, học tập gặp khó khăn mà không thuộc các trường hợp được quy định ở trên. [15]

Cũng theo Điều 3 Luật NKT quy định mức độ khuyết tật như sau:

Người khuyết tật đặc biệt nặng: là do khuyết tật không thể thực hiện việc phục vụ nhu cầu sinh hoạt cá nhân hàng ngày

Người khuyết tật nặng: là người khuyết tật dẫn đến không thể tự thực hiện một số việc phục vụ nhu cầu sinh hoạt cá nhân hàng ngày

Người khuyết tật nhẹ: là người khuyết tật không quy định ở hai nội dung trên và người khuyết tật nhẹ chỉ cần sự trợ giúp nhỏ. [15]

1.1.2. Khái niệm người khuyết tật

Công ước quốc tế về quyền của người khuyết tật năm 2006 thì “*Người khuyết tật (people with disabilities) bao gồm những người có những khiếm khuyết lâu dài về thể chất, trí tuệ, thần kinh hoặc giác quan mà khi tương tác với các rào cản khác nhau có thể cản trở sự tham gia đầy đủ và hiệu quả của họ trong xã hội trên một nền tảng công bằng như những người khác trong xã hội*” [24]

Theo khoản 1 Điều 2 Luật người khuyết tật số 51/2010/QH12 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 17/06/2010 có ghi: “*Người khuyết tật là người bị khiếm khuyết một hoặc nhiều bộ phận cơ thể hoặc bị suy giảm chức năng được biểu hiện dưới dạng tật khiến cho lao*

động, sinh hoạt, học tập gặp khó khăn” [15]

Đặc điểm người khuyết tật

Về tâm lý: Tâm lý bi quan, chán nản, tự ti, mặc cảm, tủi phận, cho mình là người bỏ đi, là gánh nặng của gia đình, người thân, ngại giao tiếp với mọi người. Tuy nhiên họ lại là người rất giàu nghị lực để vượt qua những khó khăn, tật nguyên để đạt được hiệu quả cao trong lao động và học tập nếu họ nhận được sự quan tâm phù hợp của gia đình và toàn xã hội. Đời sống nội tâm NKT là những người rất nhạy cảm, tinh tế, dễ thông cảm với những khó khăn của người khác

Về sinh lý: Do sự thiếu hụt về thể chất dẫn tới khả năng hoạt động chức năng của NKT có thể bị suy giảm; Ở NKT có cơ chế bù trừ chức năng của các cơ quan cảm giác.

Về kinh tế: Mất khả năng hoạt động của các một số bộ phận trên cơ thể, nên người khuyết tật khó xin được việc làm mà họ mang muốn để đáp ứng được nhu cầu của họ, do đó đời sống kinh tế eo hẹp, gặp nhiều khó khăn.

Về quan hệ xã hội: Các mối quan hệ xã hội trở nên hạn chế với NKT, họ ít ra giao lưu với bên ngoài, tránh hay ngại giao tiếp với xã hội.

Khó khăn của người khuyết tật

Khó khăn trong học tập: Với sự hạn chế của bản thân NKT, đặc biệt là ở người khuyết tật về trí tuệ hoặc cơ quan thu nhận cảm giác (khiếm thính, khiếm thị) khả năng tiếp thu tri thức là khá khó khăn, khuyết tật vận động thì bị ảnh hưởng ít hơn. Người khuyết tật cần một hình thức giáo dục đặc biệt phù hợp với đặc điểm khiếm khuyết của mình - điều này đôi khi yêu cầu đầu tư về cơ sở vật chất nhiều hơn so với giáo dục thông thường, do đó nếu sự hỗ trợ từ phía chính quyền, cơ quan giáo dục và bản thân gia đình không tốt, việc duy trì học tập tiếp lên cao hầu như là bất khả thi.

Việc làm: Khó khăn trong học tập ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng xin

việc, trình độ học vấn trung của người khuyết tật thấp hơn tương đối so với cộng đồng. Ngoài ra một số công việc có những yêu cầu mà người khuyết tật khó thực hiện tốt được, điều này có thể được giảm thiểu bằng cách tránh những việc liên quan đến hạn chế của mình, chẳng hạn khuyết tật ở chân thì không nên tìm những việc phải đi lại quá nhiều. Một số khác thì yêu cầu ngoại hình và sức khỏe tốt, đây cũng là những công việc mà họ khó có thể tiếp cận.

Hôn nhân: Nhiều người khuyết tật gặp nhiều cản trở trong tìm kiếm hạnh phúc lứa đôi. Người khuyết tật khó lập gia đình hơn người bình thường, điều này có nhiều nguyên nhân. Theo nguyên lý chung thì con người có xu hướng lựa chọn bạn đời có bộ gen tốt, do vậy người khuyết tật thường bị cho là lựa chọn "dưới tiêu chuẩn", một quan điểm thể hiện sự phân biệt đối xử hết sức rõ ràng.

Tâm lý: tâm lý của khá đông người khuyết tật là mặc cảm, tự đánh giá thấp bản thân mình so với những người bình thường khác. Ở những người mà khuyết tật nhìn thấy được - chẳng hạn như khuyết chi - họ có các biểu hiện tâm lý giống như mặc cảm ngoại hình, tức là sự chú trọng quá mức đến khiếm khuyết cơ thể đến nỗi gây khổ đau lớn - mặc dù vậy trong tâm lý học, mặc cảm ngoại hình không được chẩn đoán cho người có khiếm khuyết cơ thể nghiêm trọng, rối loạn tâm lý này chỉ hướng tới những người có khiếm khuyết nhỏ nhưng lại cứ cường điệu chúng lên

Kỳ thị/Phân biệt đối xử: Sự phân biệt đối xử của cộng đồng là nguyên nhân chính cản trở người khuyết tật có cuộc sống tốt đẹp. Kỳ thị là vấn đề thường xảy ra với nhóm thiểu số và mang một số đặc điểm bị cho là bất lợi. Người ta bắt gặp thái độ đó với nhóm người mắc HIV, những người đồng tính luyến ái, tội nhân sau khi ra tù...Người khuyết tật cũng không tránh khỏi và

điều đó càng làm họ khó khăn hơn để có được cuộc sống bình thường.

Nhu cầu cơ bản của người khuyết tật

Nhu cầu của NKT cũng giống với mọi nhu cầu của những người bình thường khác, theo quan điểm của nhà tâm lý học A. Maslow thì con người được chia làm năm nhu cầu cơ bản theo thứ bậc từ thấp tới cao: nhu cầu về thể chất và sinh lý, nhu cầu an toàn và được bảo vệ, nhu cầu tình cảm và quan hệ, nhu cầu được tôn trọng, nhu cầu tự hoàn thiện bản thân.

Nhu cầu về thể chất và sinh lý NKT: bao gồm ăn uống, ngủ, nghỉ ngơi... Những nhu cầu tối thiểu để tồn tại, hơn ai hết NKT tật có nhu cầu cao hơn người bình thường, khi đáp ứng được nhu cầu này thì họ mới có thể nghĩ tới những nhu cầu khác cao hơn chính bản thân mình.

Nhu cầu an toàn và bảo vệ: Do cơ thể còn nhiều khiếm khuyết không có khả năng đề tự bảo vệ bản thân do đó nhu cầu thiết yếu là được bảo vệ an toàn. Họ luôn tự ti mặc cảm với bản thân luôn nghĩ mình là cản trở của xã hội thu hẹp khoảng cách với thế giới xung quanh do đó xã hội cần có sự quan tâm nhiều hơn nữa tới họ.

Nhu cầu tình cảm và quan hệ mọi người cũng giống như người bình thường, NKT cũng có nhu cầu tình cảm quan hệ với bạn bè, hàng xóm, gia đình xã hội là rất lớn. Nhu cầu này xếp ở mức độ cao đây là nhu cầu về tinh thần rất lớn đối với NKT. Ngoài ra NKT rất mong muốn được có một mái ấm riêng như bao người bình thường khác, được có người bạn đời để chăm sóc và có được đưa con để phụng dưỡng về già.

Nhu cầu được tôn trọng: được tôn trọng trước mọi người, được công nhận trước xã hội khiến NKT gạt bỏ những mặc cảm tự ti vốn có trong xã hội chứng tỏ họ được mọi người quan tâm từ đó khẳng định mình nhiều hơn trong xã hội.

Nhu cầu tự hoàn thiện: khi các nhu cầu trên đã được đáp ứng họ tự tin hơn

để tự hoàn thiện bản thân phấn đấu thành người có ích cho xã hội và cộng đồng.

Qua việc áp dụng thuyết nhu cầu của nhà tâm lý học A. Maslow chúng ta hiểu rõ được những nhu cầu thiết yếu đối với NKT từ đó đưa ra những chính sách phù hợp hỗ trợ đối với họ từ đó vươn lên hòa nhập với cộng đồng.

1.1.3. Khái niệm công tác xã hội và công tác xã hội với người khuyết tật

Công tác xã hội: “CTXH 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, cộng đồng giải quyết và phòng ngừa các vấn đề xã hội góp phần đảm bảo an sinh xã hội” [10, tr.9]

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

1.1.4. Khái niệm nhân viên công tác xã hội

Nhân viên công tác xã hội (social worker) được Hiệp hội các nhà công tác xã hội chuyên nghiệp Quốc tế - IASW định nghĩa: *“Nhân viên xã hội là người được đào tạo và trang bị các kiến thức kỹ năng trong công tác xã hội, họ có nhiệm vụ: Trợ giúp các đối tượng nâng cao khả năng giải quyết và đối phó với vấn đề trong cuộc sống, tạo cơ hội để các đối tượng tiếp cận được nguồn lực cần thiết; thúc đẩy sự tương tác giữa cá nhân, giữa cá nhân với môi trường tạo ảnh hưởng tới chính sách xã hội, các cơ quan, tổ chức vì lợi ích của cá nhân, giữa cá nhân với môi trường tạo ảnh hưởng tới chính sách xã hội, các cơ quan, tổ chức vì lợi ích của cá nhân, gia đình, nhóm và cộng đồng thông qua hoạt động nghiên cứu và hoạt động thực tiễn”[10, tr.141]*

Yêu cầu về kiến thức, kỹ năng

NVCTXH cần phải có các kiến thức và kỹ năng cần thiết phù hợp với mỗi chức năng. NVCTXH cần có kiến thức cơ bản sau đây:

Kiến thức:

Kiến thức về chính sách và dịch vụ trợ cấp

Kiến thức về hành vi ứng xử của con người và môi trường xã hội, bao gồm nội dung kiến thức về phát triển con người, phát triển nhân cách; giá trị tiêu chuẩn văn hóa; qua trình hòa nhập cộng đồng; và những khía cạnh khác ảnh hưởng đến chức năng của cá nhân và nhóm xã hội

Các phương pháp CTXH, bao gồm kỹ thuật can thiệp trong khi làm việc với cá nhân, làm việc với nhóm và tổ chức cộng đồng; kiến thức về nghiên cứu quản lý.

Các kiến thức chung về kinh tế- xã hội, pháp luật [10, tr.154]

Kỹ năng:

Trong quá trình trợ giúp thân chủ thì NVCTXH cần có kỹ năng cụ thể như: Kỹ năng lắng nghe tích cực, kỹ năng thu thập, phân tích thông tin, kỹ năng nhận xét, đánh giá, kỹ năng thiết lập mối quan hệ với đối tượng, kỹ năng quan sát đối tượng, kỹ năng diễn giải vấn đề, thuyết trình trước quần chúng, kỹ năng giúp đối tượng tìm hiểu rõ nguyên nhân vấn đề, kỹ năng đưa ra các giải pháp và hiệu quả sử dụng, kỹ năng kiểm soát cảm xúc cá nhân như giữ được bình tĩnh, tự tin trước mọi tình huống. Kỹ năng làm việc với nhiều tổ chức khác nhau, kể cả những tổ chức chính phủ và những tổ chức phi chính phủ, kỹ năng biện hộ cho nhu cầu đối tượng, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tư vấn, kỹ năng tham vấn [10, tr.156]

Phẩm chất đạo đức của nhân viên công tác xã hội

Trước hết NVCTXH cần sự cảm thông và tình yêu thương con người, sự sẵn sàng giúp đỡ người khác cũng là phẩm chất đạo đức qua trong của NVCTXH,

Thứ hai: NVCTXH cần có niềm đam mê nghề nghiệp, sự cam kết với nghề nghiệp. Nếu không có yếu tố phẩm chất này họ sẽ dễ dàng từ bỏ được nghề nghiệp bởi tính chất công việc trợ giúp luôn khó khăn và phức tạp

Trung thực là một yếu tố đạo đức quan trọng mà NVCTXH cần có. Đây là một phẩm chất nhân cách mà Carl Roger cho rằng không thể thiếu được ở người tham gia vào hoạt động trợ giúp

Thái độ cởi mở được xem như là một yếu tố nhân cách cần có đối với NVCTXH bởi đó là yếu tố tiên quyết tạo nên niềm tin và sự chia sẻ từ phía đối tượng của NVCTXH

NVCTXH phải có tính kiên trì, nhẫn nại, sự rộng lượng

NVCTXH cũng cần có là người luôn có quan tâm cấp tiến và hoạt động hướng tới sự thay đổi trong trật tự xã hội

NVCTXH cũng cần là người tỏ ra cương trực, sẵn sàng từ chối sự gian lận trong người quản lý. Đây là một phẩm chất mà hội các nhà CTXH chuyên nghiệp cho là rất cần thiết ở NVCTXH chuyên nghiệp [10, tr.152]

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

Vai trò thường là tính từ tính chất của sự vật, sự việc hiện tượng, dùng để nói về vị trí chức năng, nhiệm vụ, mục đích của sự vật, sự việc, hiện tượng trong một hoàn cảnh, bối cảnh và mối quan hệ nào đó. Theo Robertsons vai trò là một tập hợp các chuẩn mực, hành vi, quyền lợi và nghĩa vụ được gắn liền với một vị thế xã hội nhất định. Mỗi cá nhân có vô vàn vai trò, có bao nhiêu mối quan hệ xã hội thì có bấy nhiêu vai trò xã hội.

Từ khái niệm vai trò và khái niệm Công tác xã hội, tác giả đưa ra cách hiểu về vai trò của công tác xã hội như sau: “*Vai trò của công tác xã hội là tập hợp các chuẩn mực, hành vi, quyền lợi và nghĩa vụ gắn liền với vị thế của tổ chức của những người làm công tác xã hội cũng như vị trí của hoạt động công tác xã hội trong đời sống xã hội*”. [5, tr.32]

Vai trò của công tác xã hội là can thiệp vào cuộc sống của cá nhân, gia

đình, nhóm người có cùng vấn đề, cộng đồng và các hệ thống xã hội nhằm hỗ trợ thân chủ đạt được sự thay đổi về mặt xã hội, giải quyết các vấn đề trong các mối quan hệ với con người và để nâng cao an sinh xã hội. Để đạt được các điều này, ngành công tác xã hội phải thực hiện các nhiệm vụ tham vấn, trị liệu, giáo dục, thương lượng, hòa giải, hỗ trợ, nghiên cứu và vận động chính sách...

Khi nhân viên xã hội ở những vị trí khác nhau thì vai trò và nhiệm vụ của họ cũng rất khác nhau, tùy theo chức năng và nhóm đối tượng họ làm việc.

Theo quan điểm của Feyerico (1973) người nhân viên xã hội có những vai trò, nhiệm vụ sau đây: Vai trò là người vận động nguồn lực, vai trò là người kết nối, vai trò là người biện hộ, vai trò là người vận động/hoạt động xã hội, vai trò là người cung cấp thông tin, vai trò người tạo sự thay đổi, vai trò là người tư vấn vai trò là người tham vấn vai trò là người trợ giúp xây dựng và thực hiện kế hoạch cộng đồng, vai trò là người chăm sóc, người trợ giúp, vai trò là người quản lý hành chính, người tìm hiểu, khám phá cộng đồng. [10, tr.145]

1.1.6. 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: 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 có thể hiểu hỗ trợ một cách ngắn gọn như sau: Hỗ trợ là giúp đỡ nhau cùng phát triển vì một mục tiêu chung của hai bên hoặc toàn xã hội.

1.1.7. Khái niệm Sống độc lập

Theo từ điển tiếng việt “độc lập” có các nghĩa sau:

Một tính từ, “độc lập” có nghĩa là: “Tự mình tồn tại, hoạt động, không nương tựa hoặc phụ thuộc vào ai, vào cái gì khác”; và “(nước hoặc dân tộc) có chủ quyền, không phụ thuộc vào nước khác hoặc dân tộc khác”

Một danh từ, “độc lập” chỉ “Trạng thái của một nước hoặc một dân tộc có chủ quyền về chính trị, không phụ thuộc vào nước khác hoặc dân tộc khác”.

Hai khái niệm liên quan đến chủ đề được Từ điển định nghĩa như sau: “sống” là “tồn tại ở hình thái có trao đổi chất với môi trường ngoài, có sinh đẻ, lớn lên và chết”; còn “chết” là “mất khả năng sống, không còn biểu hiện của sự sống”

“Độc lập” là sự chuyển đổi từ “Mô hình y tế” với chủ thể các chuyên gia về NKT sang “Mô hình sống độc lập” với chủ thể là chính những NKT

“Độc lập” là việc tự làm chủ cuộc sống của bản thân thông qua việc tự đưa ra lựa chọn cho mọi vấn đề của cuộc sống, Sống độc lập là cho dù bản thân có khuyết tật nặng đến đâu thì những lựa chọn trong cuộc sống mình cũng phải được tôn trọng tối đa

“Sống độc lập là việc tự do lựa chọn việc sống ở đâu, sống như thế nào, làm gì để sống. Đó là việc sống trong cộng đồng, với những hàng xóm mà mình lựa chọn, tự mình quyết định sống cùng bạn hay sống một mình, là việc mình tự tiến hành mọi việc như sinh hoạt hàng ngày, ăn uống, giải trí, sở thích, việc xấu, việc tốt, bạn bè...bằng ý chí và trách nhiệm của mình. Đó còn là sự vượt qua rủi ro, tự do sai lầm, tự do học cách sống độc lập qua những trải nghiệm của bản thân”

Sống độc lập có nghĩa là NKT có thể:

Tự lựa chọn, quyết định và hướng dẫn toàn bộ sự hỗ trợ của người khác đối với mình, trong đó có việc sử dụng các thiết bị trợ giúp cần thiết cho cuộc sống hàng ngày của bản thân;

Bình đẳng với người không khuyết tật về cơ hội tiếp cận nhà ở, giao thông vận tải, y tế, giáo dục - đào tạo, việc làm và các phúc lợi, dịch vụ xã hội khác như du lịch, vui chơi giải trí...

Được sự hỗ trợ của Nhà nước và cộng đồng, đặc biệt là dịch vụ người hỗ trợ các nhân, để thực hiện những điều trên.

Nói một cách khác, để người khuyết tật có thể sống độc lập thì nỗ lực phải đến từ hai phía:

Từ phía bản thân mình, người khuyết tật phải có đủ kỹ năng sống để tự lựa chọn, tự quyết định và tự chịu trách nhiệm về những vấn đề có liên quan tới cuộc sống của chính mình, đồng thời thể hiện khả năng của mình để phục vụ cuộc sống của chính mình và phục vụ cộng đồng như các công dân khác trong xã hội

Từ phía Nhà nước và cộng đồng, sự hỗ trợ chính là việc tạo ra một môi trường không rào cản trong mọi lĩnh vực và cung cấp dịch vụ hỗ trợ cá nhân để người khuyết tật có thể bình đẳng trong mọi cơ hội và mọi mặt của cuộc sống.

1.2. Lý luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập

Vai trò của công tác xã hội là can thiệp vào cuộc sống của cá nhân, gia đình, nhóm người có cùng vấn đề, cộng đồng và các hệ thống xã hội nhằm hỗ trợ thân chủ đạt được sự thay đổi về mặt xã hội, giải quyết các vấn đề trong các mối quan hệ với con người và để nâng cao an sinh xã hội. Để đạt được các điều này, ngành công tác xã hội phải thực hiện các nhiệm vụ tham vấn, trị liệu, giáo dục, thương lượng, hòa giải, hỗ trợ, nghiên cứu và vận động chính sách...

Khi nhân viên xã hội ở những vị trí khác nhau thì vai trò và nhiệm vụ của họ cũng rất khác nhau, tùy theo chức năng và nhóm đối tượng họ làm việc thì vai trò của NVCTXH có rất nhiều vai trò như: Vai trò vận động nguồn lực, vai trò kết nối các dịch vụ, vai trò biện hộ, vai trò vận động/ hoạt động xã hội,

vai trò người giáo dục, vai trò là người tạo ra sự thay đổi, vai trò tư vấn, tham vấn, vai trò là người quản lý hành chính. Với những tác động và ảnh hưởng tích cực tới xã hội nói chung và NKT nói riêng thì hoạt động nhân viên CTXH hỗ trợ NKT Sống độc lập có vai trò riêng hết sức to lớn:

1.2.1. Vai trò chăm sóc cho người khuyết tật sống độc lập

NKT là người bị khiếm khuyết một số bộ phận trên cơ thể do đó khả năng tự phục vụ những sinh hoạt các nhân thường ngày còn hạn chế do đó vai trò chăm sóc là vai trò điển hình của NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT sống độc lập. Tại trung tâm NVCTXH có trách nhiệm tới nhà TC thực hỗ trợ NKT vệ sinh cá nhân cho NKT như đánh răng, rửa mặt, hỗ trợ ăn uống, tắm rửa. Tại trung tâm có ba dạng tật khác nhau đó là bại não, bại liệt, tổn thương cột sống do đó việc hỗ trợ cho TC cũng khác nhau. Những TC bại não lại có cách chăm sóc khác với những người bại liệt và tổn thương cột sống do đó NVCTXH phải rất cẩn thận khi hỗ trợ cho TC trong quá trình chăm sóc.

Ngoài hỗ trợ nhu cầu cơ bản, hầu hết những NKT khi họ phải ngồi lâu một chỗ cố định, các khớp chân tay của họ hay bị co cứng và tê chân. NVCTXH thực hiện vai trò chăm sóc có nhiệm vụ tập trị liệu cho NKT để giảm thiểu sự co cứng, mỏi, người hay tê chân cho NKT. Tại trung tâm NVCTXH đã được tập huấn kỹ năng trị liệu cho NKT, bản thân họ đều biết cách tập luyện trị liệu cho TC của mình mỗi khi họ cần trợ giúp. Từ đó nâng cao vai trò chăm sóc cho NKT trong hỗ trợ SDL.

Khi TC là NKT sống một mình không thể tự mình giặt quần áo, đi chợ, dọn dẹp nơi ở... thì NVCTXH sẽ là những người trợ giúp cho họ làm những công việc đó, theo sự hướng dẫn của NKT để họ tự quyết định vấn đề họ muốn trợ giúp. Ngay cả việc nấu ăn một số NKT không thể tự nấu ăn được tuy nhiên NVCTXH là người trợ giúp cho TC nấu ăn, thực hiện chế biến món

ăn theo sự hướng dẫn chỉ đạo của NKT, từ đó sẽ tạo cho chính những NKT tính tự quyết việc làm hằng ngày của họ.

Sự chăm sóc của NVCTXH trong hỗ trợ NKT SDL tạo điều kiện đáp ứng nhu cầu thiết yếu của NKT, giúp họ được độc lập trong cách suy nghĩ tự quyết cho bản thân nhưng không vì thế mà ta phủ nhận sự hỗ trợ của NVCTXH là điều rất cần thiết.

1.2.2. Vai trò hỗ trợ người khuyết tật học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội

Do hạn chế khả năng của thân như NKT ở thể bại não co cứng họ rất khó khăn trong việc viết chữ và đánh máy tính, NVCTXH sẽ là người hỗ trợ trong việc học tập như viết, đánh máy tính giúp họ, hay chia sẻ những kiến thức hỗ trợ họ trong quá trình học tập.

Để mưu sinh cho cuộc sống, NKT cần có một công việc tạo thu nhập duy trì cuộc sống tồn tại, tuy nhiên đôi khi họ gặp phải những khó khăn lớn, như đi lại tới chỗ làm việc hay sự trợ giúp trong công việc. Do đó NVCTXH sẽ là người hỗ trợ cho NKT thực hiện được việc đó hỗ trợ NKT tới chỗ làm việc, rồi cùng làm hỗ trợ cho NKT.

Để tham gia các hoạt động xã hội từ bên ngoài, tuy nhiên việc di chuyển lại hết sức khó khăn với NKT nên NVCTXH như đôi chân của NKT hỗ trợ NKT các cuộc hội thảo, câu lạc bộ hay việc tham gia sinh hoạt tại trung tâm. Khi NKT tham gia vào các hoạt động xã hội, NVCTXH có thể hỗ trợ TC cùng làm những nhiệm vụ mà TC của họ được giao khi ở trong các tổ chức xã hội mà NKT tham gia. Từ đó giúp NKT được hòa nhập với cộng đồng, tự khẳng định bản thân, phát huy khả năng của mình để họ nghĩ mình không là người thừa của xã hội.

Như vậy NKT có thể học tập, làm việc và tới nơi mà mình muốn, tham gia

làm những điều mà mình thích hòa nhập cộng đồng độc lập tự chủ hơn trong mọi trường hợp nhờ sự hỗ trợ của NVCTXH.

1.2.3. Vai trò hỗ trợ tâm lý cho người khuyết tật sống độc lập

NVCTXH tìm là vấn đề, hạn chế của TC khiến họ căng thẳng, lo lắng trong cuộc sống từ đó giúp cá nhân NKT nhìn nhận lại vấn đề của mình, tự xem xét bản thân và thay đổi một cách hiệu quả nhất.

Có những NKT khi sinh ra đã là một người khuyết tật bẩm sinh do đó việc họ đã chấp nhận số phận của mình là một NKT và cố gắng vươn lên. Những trường hợp khác ban đầu họ là một người bình thường không may gặp tai nạn hoặc do bệnh tật tiềm ẩn, khiến họ bị mất đi khả năng như mọi người khác và trở thành một NKT. Họ gặp phải cú sốc tâm lý quá lớn khiến mọi thứ xung quanh bị sụp đổ, tưởng rằng mọi cánh cửa xung quanh đã đóng sập lại. Họ cắt đứt mọi quan hệ bạn bè xung quanh, không tham gia vào các hoạt động xã hội ngay cả chính gia đình họ không muốn nói chuyện điều này là vô cùng khó khăn. Hay nhiều vấn đề tâm lý mà NKT gặp phải trong cuộc sống khiến họ căng thẳng lo âu như mặc cảm, tự ti, học tập, gia đình, việc làm, tình yêu...và rất nhiều những vấn đề khác nữa.

Từ những vấn đề gặp phải, họ sẽ rất cần tới NVCTXH tham vấn, chia sẻ, cảm thông, thấu hiểu từ đó giúp họ nhìn nhận lại vấn đề, biết chấp nhận và cố gắng thay đổi để tạo niềm tin vào cuộc sống làm lại bản thân, không mặc cảm xã hội và hơn hết chính là sự độc lập ngay cả khi không có sự hỗ trợ của NVCTXH thì họ vẫn có thể tự tin đối phó với mọi khó khăn thử thách trong cuộc sống.

1.2.4. Vai trò cung cấp thông tin cho người khuyết tật sống độc lập

NVCTXH có vai trò cung cấp thông tin cần thiết về các quyền lợi của NKT, các chính sách, thông tin về sức khỏe, học tập, việc làm, hôn nhân...có liên quan tới NKT.

Đa phần người khuyết tật rất khó khăn trong việc tiếp cận các thông tin, một số NKT hạn chế khả năng ngôn ngữ, đi lại để tiếp cận các chính sách và một số các thủ tục, ví dụ như việc thực hiện thủ tục trợ cấp cho bản thân điều này đôi khi là một trở ngại lớn cho NKT, vì chưa được cung cấp đầy đủ những thông tin để biết về điều đó. Một số NKT khác hạn chế khả năng cảm nắm các đồ vật để có thể thực hiện lên internet, sách báo... theo dõi các thông tin có liên quan tới họ và các thông tin khác.

Do vậy NVCTXH cung cấp, chia sẻ cho họ những thông tin nền tảng có liên quan tới họ các vấn đề tới quyền lợi và những vấn đề mà họ quan tâm. Bằng phương pháp đọc, kể chuyện, chia sẻ...từ đó cung cấp cho NKT nhiều thông tin hơn, biết được những quyền lợi của bản thân mình từ đó họ hiểu biết hơn, độc lập tự chủ hơn trong cuộc sống.

1.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến vai trò hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập của nhân viên công tác xã hội

1.3.1. Yếu tố chủ quan

Để NVCTXH có thể hỗ trợ cho NKT được một cách hiệu quả nhất đòi hỏi nhiều yếu tố, quan trọng trong đó là yếu tố chủ quan như:

Trình độ chuyên môn, kinh nghiệm, kỹ năng, phẩm chất đạo đức của nhân viên công tác xã hội

Trình độ chuyên môn: NVCTXH có trình độ chuyên môn tốt sẽ hỗ trợ và đáp ứng nhu cầu của NKT một cách tối đa trong khả năng hiểu biết của họ. Nếu NVCTXH có chuyên ngành đào tạo CTXH, họ sẽ có cách hỗ trợ một cách chuyên nghiệp cho NKT hơn là những nhân viên được đào tạo các ngành kinh tế hay khoa học khác.

Kinh nghiệm, kỹ năng: Người NVCTXH có kinh nghiệm và kỹ năng tốt họ sẽ biết được TC của mình cần gì và có được kỹ năng hỗ trợ phù hợp.

Phẩm chất đạo đức: Một NVCTXH có phẩm chất đạo đức tốt như cảm

thông, tình yêu thương con người, trung thực, tôn trọng, chấp nhận, thái độ cởi mở, kiên trì, nhẫn nại, lòng vị tha, rộng lượng... họ sẽ sẵn sàng giúp đỡ TC trong mọi hoàn cảnh.

Lòng yêu nghề: Một NVCTXH có lòng yêu nghề họ sẽ hết mình vì công việc, không quản ngại khó khăn hỗ trợ cho TC.

Ngược lại một NVCTXH không có trình độ chuyên môn, kinh nghiệm, kỹ năng, phẩm chất đạo đức, lòng yêu nghề thì sẽ không thể mang lại hiệu quả trong qua trình hỗ trợ cho TC là NKT SDL.

1.3.2. Yếu tố khách quan

Ngoài những yếu tố chủ quan trên thì những yếu tố khách quan cũng đóng vai trò hết sức quan trọng có thể kể tới như:

1.3.2.1. Điều kiện phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội của đất nước và những chủ trương chính sách của Đảng, Nhà nước đối với phát triển nghề công tác xã hội

Điều kiện phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội cũng là một yếu tố ảnh hưởng không nhỏ tới NKT. Một đất nước phát triển, rõ ràng NKT sẽ được quan tâm nhiều hơn, NVCTXH sẽ được đáp ứng nhiều hơn về phương tiện tốt để phục vụ cho quá trình làm việc của họ.

Hiện nay tại Việt Nam Đảng và Nhà nước cũng đưa ra rất nhiều chính sách, đề án được đưa ra nhằm hỗ trợ sự phát triển của nghề công tác xã hội. Tuy nhiên Đảng và nước chưa thực sự tập trung vào việc hỗ trợ NVCTXH trong việc trợ giúp những người yếu thế cụ thể ở đây là NKT. Điều này làm cho NVCTXH không phát huy hết những khả năng vốn có của bản thân mình trong việc hỗ trợ nhóm đối tượng yếu thế đặc biệt là NKT.

1.3.2.2. Nhận thức của cộng đồng về người khuyết tật và công tác xã hội với người khuyết tật

Xã hội sự kỳ thị của xã hội biểu hiện dưới góc độ nhận thức họ áp đặt chủ quan rằng tất cả NKT đều thiếu khả năng nhận thức, giải quyết vấn đề thấp hơn mức bình thường vì vậy gạt NKT ra khỏi đời sống kinh tế chính trị, văn hóa xã hội. Dưới góc độ thái độ từ những áp đặt chủ quan cái nhìn phiến diện đối với NKT thì xã hội thường có những thái độ kinh thường thiếu tôn trọng tới những NKT. Từ thái độ như vậy sẽ dẫn đến những hành vi xa lánh, ngược đãi có thành kiến đối với NKT. Do đó hoạt động hỗ trợ NKT của xã hội chưa có cái nhìn đúng đắn đối với NKT và vẫn coi sự hỗ trợ như những sự ban ơn. Như vậy việc hỗ trợ cho NKT mỗi khi ra ngoài cộng đồng cũng mang lại những khó khăn riêng cho NVCTXH. Ngược lại nếu như cộng đồng có sự nhìn nhận đúng đắn hơn về vai trò của NVCTXH đối với NKT điều này tạo điều kiện cho NVCTXH có thể thực hiện đúng vai trò của mình đem lại hiệu quả cao trong công việc.

1.3.2.3. Gia đình người khuyết tật

Gia đình là yếu tố quan trọng ảnh hưởng lớn tới việc thực hiện vai trò của NVCTXH. Trợ giúp TC nếu NVCTXH nhận được sự ủng hộ của gia đình sẽ tạo điều kiện cho NVCTXH phát huy được tối đa vai trò của mình là hỗ trợ sống độc lập cho NKT. Ngược lại nếu không nhận được sự ủng hộ của gia đình thì NVCTXH rất khó khăn trong việc hỗ trợ cho TC, việc tiếp xúc và khai thác thông tin từ người thân của TC. Điều này đem lại bất lợi cho NVCTXH trong tiến trình trợ giúp của mình.

1.3.2.4. Đặc điểm của người khuyết tật

Độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn: Độ tuổi và giới tính của NKT cũng ảnh hưởng rất nhiều tới việc hỗ trợ của NVCTXH. Mỗi độ tuổi khác nhau lại có những cách suy nghĩ khác nhau. Trình độ học vấn nhất định giúp NKT tự tin với bản thân mình hơn, họ biết rõ được những quyền lợi của bản thân từ đó sẽ tự mình tìm tới những sự hỗ trợ của NVCTXH để giải quyết vấn đề cho bản thân mình.

Thế chất: NKT vướng phải những bệnh về giao tiếp khiến họ khó khăn trong việc nói chuyện với những người xung quanh cũng là một trong những rào cản lớn về thể chất cho NKT. Không thể cầm nắm, di chuyển khó khăn điều này cũng tạo ra những khóa khăn trong việc hỗ trợ cho NKT của NVCTXH.

Tâm lý: Do khiếm khuyết bộ phận trên cơ thể NKT tự ti mặc cảm với chính bản thân mình mà không đi giao tiếp ra ngoài xã hội, ngại người bên ngoài có cái nhìn không thiện cảm với mình. Sự tự kỳ thị của chính bản thân NKT, càng làm cho họ có cái nhìn tiêu cực hơn đối với chính bản thân mình, không cởi mở lòng mình, không chia sẻ với ai điều này cũng làm cho NVCTXH khó khăn trong việc hỗ trợ khi không có được nhiều thông tin về đối tượng để trợ giúp.

1.4. Luật pháp chính sách liên quan tới người khuyết tật sống độc lập

Trên thế giới: Theo Công ước Quốc tế về các Quyền của Người Khuyết tật, được xây dựng dựa trên khuôn khổ Tuyên ngôn Quốc tế Nhân Quyền có hiệu lực từ ngày 3 tháng 5 năm 2008 và lần đầu tiên. Đây là hiệp ước đầu tiên mang lại vị thế và quyền hợp pháp nhìn nhận tình trạng khuyết tật như là một vấn đề về quyền con người. Điều 19 của công ước này đã nêu rõ quyền sống độc lập của người khuyết tật và yêu cầu cung cấp các dịch vụ hỗ trợ người khuyết tật Sống độc lập: *“Các quốc gia thành viên Công ước này công nhận quyền bình đẳng của mọi người khuyết tật được sống trong cộng đồng theo sự lựa chọn bình đẳng như những người khác, tiến hành mọi biện pháp hiệu quả và thích hợp để tạo điều kiện cho người khuyết tật hưởng trọn vẹn quyền này, giúp họ gia nhập và tham gia hoàn toàn vào cộng đồng, bao gồm việc bảo đảm rằng:*

Người khuyết tật có cơ hội chọn khu vực cư trú và nơi họ sống, người họ sống cùng, trên cơ sở bình đẳng với những người khác và không bị bắt buộc phải sống trong một điều kiện cụ thể nào;

Người khuyết tật có được tiếp cận với một tập hợp dịch vụ tại nhà, tại khu vực cư trú hoặc các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng khác, trong đó có sự hỗ trợ cá nhân cần thiết để họ sống và gia nhập cộng đồng, và ngăn chặn sự cách ly và tách biệt khỏi cộng đồng;

Các dịch vụ và cơ sở vật chất cộng đồng dành cho quảng đại công chúng phải dành cho người khuyết tật trên cơ sở bình đẳng, và phải đáp ứng các nhu cầu của họ” [6]

Tại Việt Nam quyền được sống độc lập và hòa nhập cộng đồng cũng được nêu rõ tại phần b, khoản 1 điều 4 trong Luật người khuyết tật Việt Nam năm 2010. Như vậy có thể nói Việt Nam cũng đã nhận ra việc sống độc lập đối với người khuyết tật có ý nghĩa rất to lớn.

Bên cạnh những chính sách tác động trực tiếp tới việc sống độc lập của người khuyết tật Đảng và nhà nước cũng ban hành một số chính sách khác tạo điều kiện thuận lợi để NKT có thể có môi trường thuận lợi hơn để sống độc lập:

Tại nghị định 28 của chính phủ quy định chi tiết hướng dẫn thi hành luật của người khuyết tật trong điều 5 cũng có đề cập tới chính sách xã hội hóa trợ giúp đối với người khuyết tật đã nêu: *“Tổ chức, cá nhân đầu tư xây dựng cơ sở chỉnh hình, phục hồi chức năng, chăm sóc, giáo dục, dạy nghề, tạo việc làm hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ khác trợ giúp người khuyết tật được hưởng chính sách theo quy định của pháp luật về chính sách khuyến khích xã hội hóa đối với các hoạt động trong lĩnh vực giáo dục, dạy nghề, y tế, văn hóa, thể thao, môi trường” [11]*, nghị định khuyến khích các tổ chức, cá nhân đầu tư các cơ sở cung cấp dịch vụ cho người khuyết tật. Điều này tạo điều kiện cho mô hình hoạt động hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập được phát triển hơn.

Tại Nghị định 67/2007 chính sách về trợ giúp các đối tượng bảo trợ xã hội cũng có quy định tại khoản 4, điều 4, chương II về trợ giúp cho người khuyết tật. NKT được quy định chế độ trợ cấp đối với bản thân mình từ đó

phần nào có thể giúp họ được độc lập hơn trong cuộc sống.

Có thể nói quyền được sống độc lập của NKT đã được quy định từ lâu, Đảng và nhà nước đã và đang đưa ra nhiều chính sách nhằm hỗ trợ cho NKT một cách hiệu quả và tốt nhất. Những chính sách tác động tới NKT không hề nhỏ, tạo điều kiện cho NKT ngày càng được độc lập hơn trong suy nghĩ cũng như cuộc sống của chính bản thân họ, từ đó đó giúp họ vươn lên hòa nhập cộng đồng và ổn định cuộc sống.

1.5. Lý thuyết ứng dụng

1.5.1. Lý thuyết hệ thống

Lý thuyết hệ thống được đề xướng năm 1940 bởi nhà sinh vật học nổi tiếng Ludwig von Bertalanffy. Ông sinh năm 1901 tại Vienna, mất năm 1972 tại NewYork- Mỹ. Sau này lý thuyết hệ thống được các nhà khoa học khác nghiên cứu và phát triển như Hanson (1995), Mancoske (1981), Siporin (1980)

Đây là một lý thuyết sinh học cho rằng mọi tổ chức hữu cơ đều là những hệ thống, được tạo nên từ các tiểu hệ thống và ngược lại cũng là một phần của hệ thống lớn hơn. Do đó con người là một bộ phận của xã hội, đồng thời cũng được tạo nên từ các phần tử nhỏ hơn. Từ lĩnh vực sinh học, các nguyên tắc của lý thuyết này được chuyển sang việc giải quyết những vấn đề của các chuyên ngành khác, trong đó có các ngành thuộc khoa học xã hội, nghiên cứu về mối quan hệ giữa con người với xã hội [15, tr.196]

Mục đích: Nhằm hỗ trợ cho thân chủ về mặt tâm lý, nguồn lực trợ giúp trong tất cả hệ thống.

Ứng dụng: Với việc đặt NKT vào trong một hệ thống, và tất cả các hệ thống bao quanh từ đó NVCTXH sẽ nhìn nhận được các nguồn lực trợ giúp cho thân chủ của mình từ các nguồn lực hệ thống. Mỗi một NKT khi đặt vào hoàn cảnh khác nhau thì họ có nguồn lực hỗ trợ khác nhau ví dụ như nguồn lực hỗ trợ có thể là gia đình, bạn bè, hàng xóm, trung tâm, cơ sở y tế, chính

quyền địa phương...

1.5.2. Lý thuyết nhu cầu

Abraham Maslow (1908 – 1970), nhà tâm lý học người Mỹ. Ông được thế giới biết đến như là nhà tiên phong trong trường phái tâm lý học nhân văn bởi hệ thống lý thuyết về bậc thang nhu cầu của con người. Từ khi ra đời cho tới nay lý thuyết có tầm ảnh hưởng rộng rãi và được ứng dụng ở nhiều lĩnh vực khoa học.

Maslow nhìn nhận con người theo hướng nhân đạo, vì vậy lý thuyết của ông được xếp vào trường phái nhân văn hiện sinh, đánh giá cao khả năng của con người và bản thân họ tự quyết định lấy cuộc sống của mình. Ông cho rằng con người cần đáp ứng những nhu cầu cơ bản để tồn tại và phát triển đó là nhu cầu thể chất, nhu cầu an toàn, nhu cầu tình cảm xã hội, nhu cầu được tôn trọng và nhu cầu được hoàn thiện. Những nhu cầu này được sắp xếp theo thang bậc từ nhu cầu cơ bản nhất, có vị trí nền tảng và có ý nghĩa quan trọng nhất tới nhu cầu cao hơn và ở vị trí thứ bậc thang cao hơn. Theo Maslow viên mãn (đạo đức, sáng tạo chấp nhận thực tế, hoàn toàn tự chủ không bị ràng buộc bởi những khuôn sáo) là tầng cao nhất trong 5 tầng nhu cầu của con người. [8, tr.33]



Biểu đồ 1.1: Bậc thang nhu cầu của A.Maslow

Mục đích: Nhằm bắt được nhu cầu thiết yếu của thân chủ, lựa chọn vấn đề ưu tiên, từ đó hỗ trợ cho thân chủ một cách tốt nhất.

Ứng dụng:

+ Nhu cầu thể chất/sinh lý:

Đó là những nhu cầu cơ bản nhất trong cuộc sống hằng ngày của mỗi con người nói chung và NKT nói riêng: như ăn, ở, mặc, đi lại, sức khỏe, bảo đảm điều kiện sống tối thiểu. Chính vì vậy, nhu cầu thể chất/sinh lý là nhu cầu quan trọng thứ nhất đối với người khuyết tật vận động.

+ Nhu cầu an toàn:

NKT thường chỉ ở trong một phạm vi nhất định họ không thể chống đối hay có khả năng đề phòng những trường hợp như bạo lực trong gia đình, quấy rối tình dục ... cộng đồng nhìn nhận họ với sự ái ngại, thương hại, luôn kỳ thị và nhất là mặc dù sức khỏe không được tốt nhưng việc chăm sóc về sức khỏe y tế không được chú trọng. Vì vậy nhu cầu được an toàn đối với NKT là quan trọng. Vì nếu như điều kiện sống và sinh hoạt an toàn sẽ giúp tâm lý của NKT cảm thấy thoải mái hơn.

+ Nhu cầu tình cảm xã hội hay nhu cầu được yêu thương:

Đó như là nhu cầu cần thiết của xã hội loài người nói chung và của NKT nói riêng. Được yêu thương càng giúp cho NKT có thể hòa nhập cộng đồng. Nếu không có sự yêu thương, giúp đỡ của mọi người thì cuộc sống của NKT vô cùng khó khăn. Do đó việc yêu thương đùm bọc của người thân bạn bè sẽ tạo cảm giác an toàn và che chở và được bảo vệ.

+ Nhu cầu được tôn trọng:

Đây là nhu cầu quan trọng đối với NKT. Bởi vì họ luôn cần được bình đẳng, được lắng nghe, không bị coi thường, coi trọng, được ghi nhận về sự hiện diện cũng như chính kiến của cá nhân, mong muốn được cộng đồng, gia đình, bạn bè tôn trọng coi họ như là cũng như bình đẳng về tất cả các quyền lợi giống như những người bình thường khác.

+ Nhu cầu được hoàn thiện và phát triển:

Khi được cộng đồng thừa nhận và tôn trọng, NKT luôn mong muốn được cộng đồng tạo điều kiện để họ có thể được tham gia học tập, làm việc, được cống hiến, được phát huy những khả năng của mình và có thể tự nuôi sống bản thân.

Như vậy, để tồn tại và phát triển con người cần phải đáp ứng các nhu cầu thiết yếu cơ bản cần cho sự sống như: ăn, ở, mặc, chăm sóc y tế, nhu cầu được an toàn, học hành, yêu thương, được tôn trọng và khẳng định mình. Xét cho cùng, sự vận động và phát triển của xã hội loài người là nhằm mục đích đáp ứng ngày càng cao nhu cầu của con người. Việc đáp ứng các nhu cầu của con người chính là động cơ thúc đẩy con người tham gia hoạt động sản xuất, hoạt động xã hội

1.5.3. Lý thuyết vai trò

Người đại diện: Perlman(1968) – học giả có những đóng góp lớn trong việc vận dụng thuyết vai trò vào công tác xã hội. Bà nhấn mạnh vào lợi ích của vai trò xã hội trong việc tìm hiểu các mối quan hệ và nhân cách. Theo bà, công việc, gia đình, vai trò cha mẹ là những yếu tố quyết định giúp hình thành nhân cách và hành vi. Đồng thời bà đưa ra các cách thức mà lý thuyết công tác xã hội truyền thống đã nhấn mạnh vào các thiết chế này như thế nào

Thuyết cho rằng:

Mỗi cá nhân đều chiếm những vị trí trong xã hội và mỗi vị trí đó là mỗi vai trò khác nhau.

Một phần các hành vi xã hội hằng ngày quan sát được chỉ đơn giản là những việc mà con người thực hiện trong vai trò của họ, cũng giống như các diễn viên đóng vai trên sân khấu.

Hành vi con người chịu sự chỉ đạo của những mong muốn của cá nhân hoặc từ mong muốn của những người khác: tức là cùng với một hành vi, có

thể chấp nhận ở vai trò này nhưng lại không được chấp nhận ở vai trò kia

Khi nói tới vai trò người ta thường nói tới sự căng thẳng và xung đột, mơ nhạt về vai trò.

Mục đích: Việc sử dụng thuyết vai trò cho để NKT nhận thấy rõ vai trò của mình trong xã hội, rằng họ không phải là người thừa mà cũng là hạt nhân quan trọng trong xã hội. Thuyết vai trò còn mục đích giúp cho NVCTXH xác định đúng vai trò hiện tại của mình.

Ứng dụng: Việc đưa thuyết vai trò sẽ giúp thân chủ thân chủ thấy được tầm quan trọng của bản thân mình. NKT nhận được vai trò riêng và một địa vị trong xã hội, không phải mặc cảm tự ti mà ngược lại cảm thấy có ích trong xã hội. Đối với NVCTXH giúp cho họ xác định được vai trò của mình tránh sự căng thẳng, xung đột và mơ hồ về vai trò

TIÊU KẾT CHƯƠNG 1

Chương 1 những vấn đề lí luận về vai trò của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập.

Bốn vai trò của nhân viên công tác xã hội có ý nghĩa vô cùng quan trọng trong việc hỗ trợ cho người khuyết tật sống độc lập.

Vai trò chăm sóc của nhân viên công tác xã hội, để người khuyết tật có thể sống độc lập thì việc đáp ứng những nhu cầu cơ bản về ăn, mặc, ở...là việc rất cần thiết từ đó sẽ giúp họ có điều kiện ra ngoài để hòa nhập cộng đồng.

Vai trò hỗ trợ người khuyết tật học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội. Nhân viên xã hội sử dụng các kỹ năng được đào tạo hoặc những kinh nghiệm qua quá trình làm việc để hỗ trợ cho người khuyết tật học tập, làm việc và đưa họ ra ngoài để tham gia hoạt động xã hội.

Vai trò hỗ trợ tâm lý, nhân viên xã hội hỗ trợ người khuyết tật vững tin hơn về bản thân, giảm mặc cảm tự ti từ đó giúp họ tự tin hơn vào cuộc sống để có thể độc lập hơn trong cách suy nghĩ.

Vai trò cung cấp thông tin nhân viên công tác xã hội cung cấp những thông tin cần thiết như luật pháp, chính sách, sức khỏe, học tập, việc làm...cho người khuyết tật. Từ đó họ có thêm những thông tin có thể tự mình tìm hiểu vấn đề mà họ gặp phải, tự chủ hơn trong cuộc sống.

Cần tìm hiểu một số yếu tố khách quan và chủ quan ảnh hưởng tới việc thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập, từ đó khắc phục những tổ đó để thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội được cải thiện và nâng cao

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI TRONG VIỆC HỖ TRỢ NGƯỜI KHUYẾT TẬT SỐNG ĐỘC LẬP TẠI TRUNG TÂM HỖ TRỢ SỐNG ĐỘC LẬP CỦA NGƯỜI KHUYẾT TẬT HÀ NỘI

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

2.1.1. Khái quát về địa bàn nghiên cứu.

2.1.1.1. Vài nét về lịch sử hình thành trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội

Năm 2008 Tổ chức Người khuyết tật khu vực Châu Á – Thái Bình Dương (DPI A/P) giao cho lãnh đạo Nhóm Vì tương lai tươi sáng của người khuyết tật (BF) thực hiện một dự án lớn: thành lập và đưa vào hoạt động Trung tâm Sống độc lập đầu tiên ở Việt Nam, với sự tài trợ của Nippon Foundation.

Năm 2009: Trung tâm Sống độc lập Hà Nội được thành lập và trở thành mô hình thí điểm ở Việt Nam.

Tháng 10/2014: Trung tâm chính thức được nhà nước công nhận có tư cách pháp nhân và có con dấu riêng biệt. Trung tâm SDL theo đó được đổi tên thành Trung tâm hỗ trợ SDL của NKT Hà Nội, theo quyết định số 36 của Hội NKT thành phố Hà Nội.

Ban đầu trung tâm được đặt tại địa chỉ 42 Kim Mã Thượng- Hà Nội, vào tháng 7/2017 trung tâm đã được chuyển tới địa điểm mới là số 49 Vạn Bảo- Hà Nội

2.1.1.2. Mục đích và nhiệm vụ của trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của Người khuyết tật Hà Nội

Mục đích

Hỗ trợ từng cá nhân khuyết tật để họ phát huy được tiềm năng của mình ở mức cao nhất ngay tại gia đình và cộng đồng.

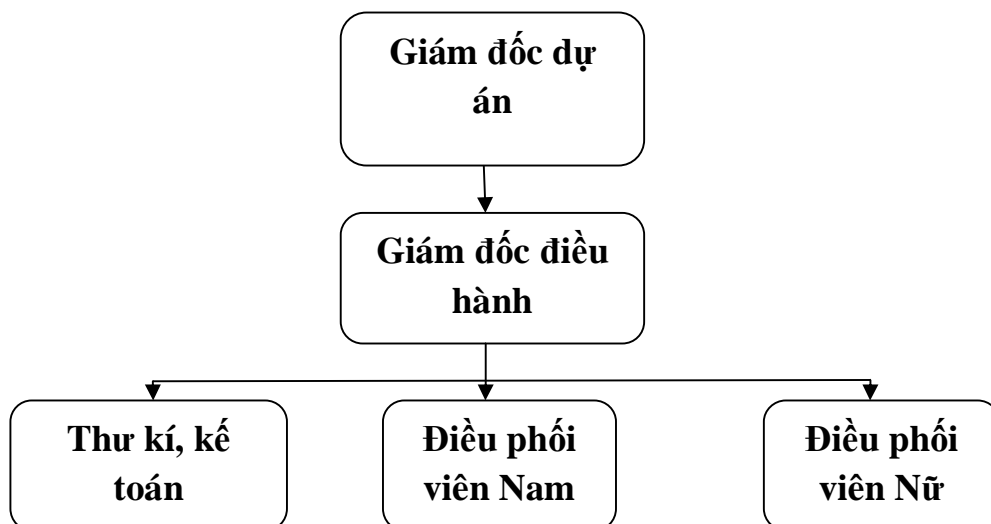
Trung tâm Sống độc lập là một bằng chứng rõ ràng khả năng của người khuyết tật họ có thể sống độc lập nếu như có sự trợ giúp từ các tổ chức, cá nhân, gia đình và cộng đồng. Ngoài ra, trung tâm đứng ra tổ chức các cuộc vận động để đảm bảo người khuyết tật tiếp cận nhà ở, việc làm, giao thông, giao tiếp, các phương tiện giải trí và các dịch vụ y tế, dịch vụ xã hội một cách bình đẳng như mọi người trong xã hội.

Nhiệm vụ:

Cung cấp các dịch vụ tư vấn đồng đẳng, thiết kế chương trình đào tạo kỹ năng sống độc lập, cung cấp NVCTXH và cung cấp thông tin về phúc lợi xã hội, cách sửa chữa nhà cửa theo hướng tiếp cận ...)

2.1.1.3. Bộ máy tổ chức cán bộ

Trung tâm Sống độc lập gồm 5 người trong ban lãnh đạo, trong đó bao gồm cả giám đốc dự án, cán bộ điều phối và thư ký. Trong đó mỗi người có một chức trách và đảm nhận những công việc khác nhau.



Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức bộ máy của Trung tâm

2.1.1.4. Các hoạt động của trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội

Tham vấn đồng cảnh

Tham vấn đồng cảnh là một trong những hoạt động quan trọng của trung tâm. Một người khuyết tật trở thành nhà tham vấn và đồng thời cũng được một người khuyết tật khác tham vấn là “tham vấn đồng cảnh”. Các hoạt động tham vấn đồng cảnh bao gồm chia sẻ kinh nghiệm về sống độc lập, thông tin về nhà ở, kỹ năng sử dụng dịch vụ hỗ trợ cá nhân và làm việc với người hỗ trợ cá nhân, hiểu biết về phương pháp sử dụng các nguồn lực xã hội, tham khảo các việc làm phù hợp và hàng loạt phương pháp tự vận động tuyên truyền cho bản thân.

Chương trình Sống độc lập

Đây là chương trình mang đến cho người khuyết tật (NKT) những kiến thức và các kỹ năng cần thiết cho cuộc sống độc lập, mà khi sống cùng gia đình hoặc tại các cơ sở chăm sóc họ không được trải nghiệm. Đó là những kỹ năng như quản lý tiền bạc, quản lý thời gian, xây dựng các mối quan hệ con người, nấu ăn, tìm đường đi thuận tiện nhất, ...

Nhân viên công tác xã hội (Người hỗ trợ cá nhân)

Một trong những hoạt động không kém phần quan trọng để duy trì cuộc sống độc lập của NKT tại cộng đồng là cung cấp người hỗ trợ cá nhân (NVCTXH) tại chỗ ở và chỗ làm việc của người khuyết tật. Tại một Trung tâm hỗ trợ SDL của NKT Hà Nội thì đây là hoạt động của người không khuyết tật hỗ trợ cho NKT

Người hỗ trợ cá nhân (PA) cho người khuyết tật nặng là ai?

“Người hỗ trợ cá nhân”, (“personal assistant” trong tiếng Anh), được hiểu là người hỗ trợ ai đó trong những công việc hàng ngày hoặc trong những sinh hoạt cá nhân. Họ có thể làm việc trong nhiều lĩnh vực khác nhau, trong các tổ chức, doanh nghiệp, công ty hoặc làm việc cho cá nhân tùy theo yêu cầu.

Trong những nội dung của Sống độc lập, dịch vụ NVCTXH là một phần không thể thiếu, đóng vai trò hỗ trợ cho cuộc sống của NKT nặng sống trong cộng đồng, khi họ đã xác định rõ các mục tiêu trong cuộc sống của mình thông qua chương trình Sống độc lập ILP và tham vấn đồng cảnh. Dịch vụ NVCTXH là cần thiết để duy trì cuộc sống độc lập của NKT. Vì vậy, nó là một trụ cột của Sống độc lập.

Nguyên tắc nền tảng của dịch vụ NVCTXH là:

Dịch vụ cần đảm bảo rằng, tất cả mọi NKT ở bất cứ mức độ khuyết tật nào cũng đều được hưởng thụ chất lượng cuộc sống giống như những người không khuyết tật ở độ tuổi của họ. Với nguyên tắc này, công việc chủ yếu của một người hỗ trợ cá nhân cho NKT sống độc lập có thể được mô tả như sau:

Giúp NKT trong những sinh hoạt cá nhân như ăn uống, tắm rửa, vệ sinh, di chuyển, nấu nướng...

Giúp NKT đi ra ngoài, học tập ở nhà trường, đi làm việc, đi giao lưu, tham gia các hoạt động ngoại khóa... bằng những phương tiện có thể.

Tuy nhiên, công việc của người hỗ trợ cá nhân không đơn thuần chỉ là những công việc “chân tay”, do một trong những mục đích hỗ trợ là “đồng hành cùng với những NKT trẻ tuổi trải qua những kinh nghiệm trong cuộc sống xã hội, và trưởng thành cũng với những thất bại và thành công”. Người hỗ trợ cá nhân còn đóng vai trò như một NVCTXH, là một người bạn đồng hành chia sẻ khó khăn tâm lý đối với NKT, họ cũng đóng vai trò như một người chăm sóc, nhà hỗ trợ tâm lý, người cung cấp thông tin, người kết nối...

2.1.2. Thông tin về khách thể nghiên cứu

Hiện tại trung tâm có 32 hội viên đang sinh hoạt thuộc 3 dạng tật khác nhau: Bại liệt, bại não, tổn thương cột sống.

Những người khuyết tật *bại não* tại trung tâm: Là khuyết tật chỉ gây ảnh hưởng đến khả năng nói và vận động không ảnh hưởng đến khả năng tư

duy. Theo kết quả khảo sát tỷ lệ người bị bại não chiếm 21.87% số hội viên tại trung tâm. Nguyên nhân dẫn đến dạng khuyết tật này là do bẩm sinh, biến chứng sau khi bị sốt. Biểu hiện của dạng tật này là các cơ co cứng, hay giật mình kèm theo nói khó, khi người khuyết tật có tuổi thì những cơn co giật này thường tạo ra các tổn thương thứ cấp. Có người muốn kéo mạnh để dẫn các cơ ra.

Người bị tổn thương cột sống: Theo khảo sát thì tỷ lệ số người bị tổn thương cột sống chiếm 28.12% trên số hội viên trung tâm. Nguyên nhân dẫn đến dạng tật này thường do bị tai nạn hoặc do bẩm sinh... biểu hiện nửa thân dưới không có cảm giác, đôi khi không có cảm giác từ ngực trở xuống. Tổn thương có thể gây ảnh hưởng sức khỏe toàn thân.

Bại liệt: Chiếm 50% số hội viên tại trung tâm, nguyên nhân là do bẩm sinh, sốt bại liệt, hoặc do di truyền. Bại liệt hai chân, yếu toàn thân, teo cơ bộ phận hoặc toàn thân, yếu cơ lưng, cơ hông, cơ cổ. cơ thể to ta do ngồi nhiều. Có thể bị ngã ra ngoài xe lăn hoặc gật cổ ra đằng sau nếu người đẩy xe không chú ý khi đi lên, xuống đường dốc, hay đi ngang qua đường rãnh, khi người khuyết tật vươn tay với vật ở trên cao hay dưới đất. Đôi khi người khuyết tật cần cố định tư thế ngồi.

Về giới tính: Số hội viên ở trung tâm nữ (62.5%) nhiều hơn nam (37.5%), phần lớn các hội viên trong trung tâm đang sống độc thân, có một số ít hội viên có cơ hội kết hôn và lập gia đình. Hầu hết các hội viên đều đang sống và làm việc trên địa bàn Hà Nội. Mỗi người có một hoàn cảnh và điều kiện sống khác nhau. Bên cạnh những hội viên sống chung cùng gia đình như: bố, mẹ, anh chị...thì cũng có một số hội viên đến từ những tỉnh lẻ thuê phòng trọ ở cùng bạn bè. Các hội viên này gặp nhiều khó khăn trong cuộc sống vì bản thân họ cũng phải bươn chải để có thể ở lại thủ đô.

Đây là nhóm đối tượng thuộc dạng khuyết tật nặng họ muốn di chuyển thì phải có xe lăn và người hỗ trợ, họ cần được sự cảm thông và giúp đỡ của toàn thể cộng đồng, họ có nhu cầu hòa nhập với cộng đồng, muốn tự quyết các vấn đề của mình, họ mong được học hỏi, được giao lưu, được làm việc và được cống hiến cho xã hội. Họ mong muốn được bình đẳng với mọi người trong việc tiếp cận các cơ hội về việc làm, nhà ở, giao thông, giáo dục và các dịch vụ xã hội khác.

2.2. Thực trạng thực hiện vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật Sống độc lập tại Trung tâm

Để hỗ trợ cho NKT SDL thì NVCTXH phải thực hiện nhiều vai trò khác nhau, tuy nhiên qua quá trình khảo sát và trong giới hạn của bài tác giả chỉ tập trung nghiên cứu 4 vai trò điển hình nhằm hỗ trợ NKT SDL đó là: vai trò chăm sóc cho NKT SDL, vai trò hỗ trợ NKT học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội, vai trò hỗ trợ tâm lý cho NKT, vai trò cung cấp thông tin cho NKT SDL.

2.2.1. Vai trò người chăm sóc cho người khuyết tật sống độc lập

2.2.1.1. Nội dung chăm sóc

Để hỗ trợ cho NKT SDL thì NVCTXH đã được trung tâm đào tạo các kỹ năng về chăm sóc NKT, mỗi một dạng tật thì cách hỗ trợ lại khác nhau. Công việc của NVCTXH khi chăm sóc cho NKT tùy thuộc vào gia đình người khuyết tật, họ sống với ai, một mình hay với nhiều người trong gia đình.

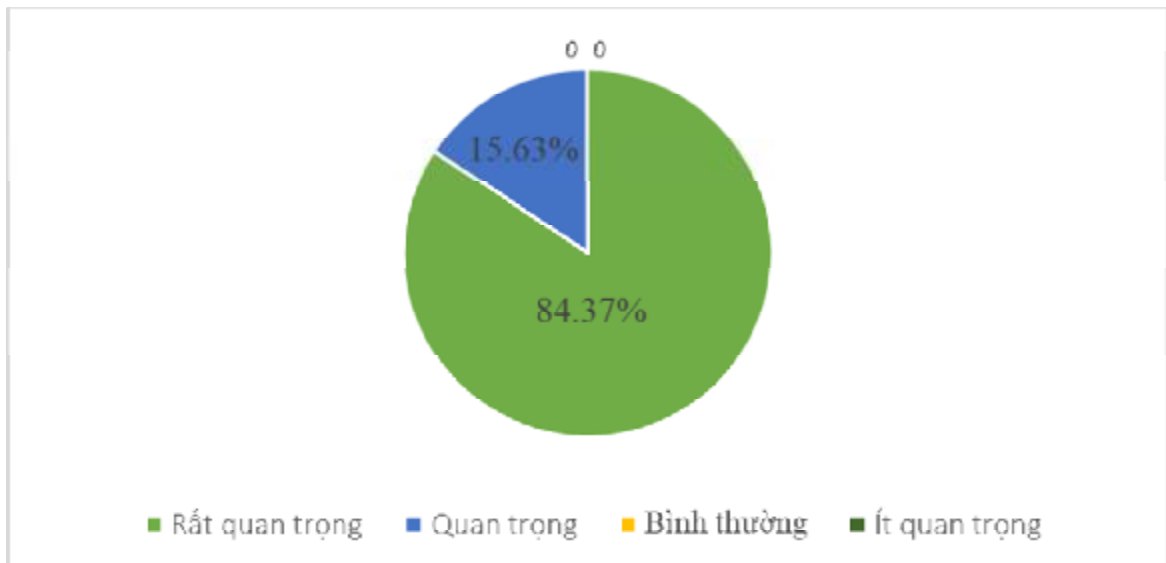
Các công việc chăm sóc chủ yếu đó là vệ sinh cá nhân cho người khuyết tật như cho họ ngồi lên xe, hỗ trợ họ trong việc đánh răng, rửa mặt, tắm, ăn uống. Một số người khuyết tật thuộc dạng khuyết tật tổn thương cột sống thì những công việc này họ có thể tự làm được nếu như có sự hỗ trợ của NVCTXH. Một số người thuộc dạng khuyết tật bại não thì các cơ tay và chân của họ hay co rút, việc cầm nắm các vật như bàn chải đánh răng, cầm thìa ăn cơm là vô cùng khó

do vậy việc hỗ trợ lại được thực hiện theo một cách khác.

Vai trò chăm sóc còn được thể hiện qua việc tập trị liệu cho thân chủ như xoa bóp chân, tay, gáy...Do đặc điểm của một số NKT nếu nằm hay ngồi quá lâu các khớp chân tay hay bị co cứng và giật, như vậy đòi hỏi NVCTXH phải biết các kỹ năng về xoa bóp, chân, tay. Qua phỏng vấn sâu NVCTXH: *“Chúng tôi được trung tâm đào tạo qua các chương trình nâng cao tập huấn hỗ trợ NKT, ở đó chúng tôi được học các kỹ năng trị liệu cho NKT đối với chân, tay, các khớp, toàn thân...để hỗ trợ chăm sóc cho NKT SDL (Chị L.A- 22 tuổi- nữ- NVCTXH- Mẫu pv NV số 6)”*. Như vậy có thể nói mỗi dạng tật của TC thì ta lại có cách hỗ trợ và chăm sóc khác nhau đối với mỗi người.

Ngoài ra việc chăm sóc cho NKT còn biểu hiện ở việc trợ giúp NKT đi chợ, nấu ăn, giặt quần áo, dọn dẹp nơi ở của NKT...do NKT rất khó khăn trong việc di chuyển do đó rất cần tới sự trợ giúp của NVCTXH trong việc trợ giúp cho họ làm những công việc trong nhà. Tuy nhiên NVCTXH chỉ làm những việc mà NKT hướng dẫn chỉ đạo tôn trọng quyền tự chủ NKT bảo đảm động lập trong cách suy nghĩ. Chia sẻ: *“NVCTXH giống như cánh tay trợ giúp đắc lực cho tôi khi tôi không thể làm được, bạn ấy làm các công việc theo sự hướng dẫn của tôi, từ đó tôi có thể làm được những gì mà tôi muốn, độc lập hơn với bản thân và không phụ thuộc vào gia đình” (Chị T- 41 tuổi- nữ- NKT- Mẫu pv NKT số 9)*

Việc chăm sóc cho NTK là một công việc rất quan trọng, để đáp ứng được nhu cầu cơ bản của họ thì NKT mới có thể ra ngoài hòa nhập cộng đồng



Biểu đồ 2.1: Mức độ quan trọng của vai trò chăm sóc của nhân viên công tác xã hội trong hỗ trợ người khuyết tật Sống độc lập

(Nguồn: Khảo sát Người khuyết tật, 2017)

Nhìn vào biểu đồ trên ta có thể thấy 84.37% có câu trả lời là rất quan trọng, 15.63 % có câu trả lời là quan trọng và 0% có câu trả lời là bình thường và ít quan trọng. Chứng tỏ vai trò này là một vai trò vô cùng quan trọng việc trợ giúp cho NKT SDL.

2.2.1.2. Phương pháp chăm sóc

Mỗi một dạng tật thì NVCTXH lại có phương pháp chăm sóc khác nhau. Tất cả NVCTXH đều phải tới trực tiếp nhà TC để trợ giúp theo sự hướng dẫn chỉ đạo của NKT. Những NKT thuộc dạng khuyết tật bại não các cơ của họ bị co cứng, hay giật mình kèm theo khó nói khả năng cầm nắm các vật rất khó khăn do đó phương pháp chăm sóc cho những NKT dạng tật này đó là tập cho họ thói quen, cách cầm nắm các vật theo cách đơn giản nhất. Ban đầu NVCTXH có thể cầm giúp cho NKT, sau đó NVCTXH trợ giúp cho NKT cầm các vật tập kỹ năng nâng đỡ đồ vật để NKT có cách cầm đồ vật và tự thực hiện được một mình khi không có sự trợ giúp của NVCTXH bên cạnh. Ý kiến: “Tôi là một NKT thuộc dạng khuyết tật bại não, chân tay hay co giật

nên việc cầm nắm các đồ vật là hết sức khó khăn do đó, ban đầu chưa có sự hỗ trợ của NVCTXH tôi không biết làm cách nào để đánh răng hay xúc cơm mà toàn phải nhờ tới sự hỗ trợ của gia đình. Từ khi có bạn NVCTXH tới trợ giúp cho tôi, bạn hướng dẫn tôi cách cầm thìa để xúc thức ăn, cầm bàn chải để đánh răng điều mà từ trước tới nay tôi nghĩ mình không thể làm được. Giờ thì tôi đã biết cách cầm những đồ vật đó tuy còn hơn gọng gao và khó khăn nhưng tôi cảm thấy mình không còn phụ thuộc vào người khác nữa”(chị C-27 tuổi- nữ- NKT- Mẫu pv NKT số 11)

Dạng tổn thương cột sống là những người bị tai nạn hoặc do bẩm sinh, nửa thân dưới không còn cảm giác đôi khi không có cảm giác từ ngực trở xuống. Do đó chân họ không thể đi lại được tuy nhiên tay của họ vẫn hoàn toàn bình thường thì cách hỗ trợ của NVCTXH đối với họ dễ dàng hơn so với hỗ trợ những NKT bại não. Việc vệ sinh cá nhân cho họ cũng dễ dàng hơn như chỉ cần mang đồ vật như chậu nước, bàn chải đánh răng, khăn mặt tới cho họ là họ có thể tự làm được.

Đối với dạng khuyết tật bại liệt: Bại liệt hai chân, teo cơ bộ phận hoặc toàn thân, yếu lưng, cơ hông, cơ cổ việc trợ giúp cho những người ở khuyết tật dạng này phải vô cùng cẩn thận và chú ý, phương pháp nâng đỡ nhẹ nhàng.

2.2.1.3. Tần suất hỗ trợ

Đây được coi là vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ NKT SDL, phần lớn NKT không thể tự phục vụ được sinh hoạt hàng ngày nếu như không có sự hỗ trợ của mọi người xung quanh. Đặc biệt là vai trò của NVCTXH. Theo kết quả khảo sát thì 100% tổng số NKT được hỏi về tần suất hỗ trợ của NVCTXH trong vai trò chăm sóc đều trả lời là “*thường xuyên*”. Điều này chứng tỏ đây là vai trò rất quan trọng không thể thiếu đối với NKT. Nếu không có nó vai trò này thì NKT khó có thể đáp ứng được nhu cầu cơ bản, tiến tới thực hiện

những nhu cầu tiếp theo.

2.2.1.4. Những thuận lợi và khó khăn của nhân viên xã hội trong quá trình chăm sóc cho người khuyết tật

Thuận lợi hay khó khăn trong quá trình thực hiện vai trò chăm sóc phụ thuộc vào nhiều yếu tố như bản thân NVCTXH đã có đầy đủ các kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm để hỗ trợ cho quá trình thực hiện vai trò không, đó là yếu tố chủ quan. Yếu tố khách quan có thể tới từ việc bản thân TC, hay gia đình TC có ủng hộ việc hỗ trợ chăm sóc hay không.

Thuận lợi:

Từ bản NVCTXH, được đào tạo các kỹ năng chăm sóc cho NKT điều này khiến cho NVCTXH dễ dàng hơn trong việc chăm sóc. Hỗ trợ người tổn thương cột sống có gì thuận lợi hơn đối với NKT dạng bại liệt. Qua phỏng vấn sâu anh *L.Q.V- 27 tuổi- nam - NVCTXH*: “*TC tôi là người có thân hình khá nhỏ, nên việc bế lên xe lăn, hay tham gia các phương tiện công cộng khá dễ dàng đối với tôi*” (Trích Mẫu pv NV số 3). Hay một phỏng vấn của chị *N.T.L (22 tuổi- nữ- NVCTXH)*: “*TC của tôi là một người hòa đồng, khi tới chăm sóc TC tôi được gia đình của TC rất ủng hộ việc chăm sóc con cái họ*”. Như vậy qua phỏng vấn ta có thể thấy được sự thuận lợi đối việc chăm sóc TC đến từ việc bản thân NKT hay do gia đình NKT có ủng hộ hay không. Đó là những yếu tố quan trọng góp nên sự hiệu quả trong việc hỗ trợ cho NKT của NVCTXH

Bên cạnh thuận lợi thì NVCTXH cũng gặp không ít những:

Khó khăn:

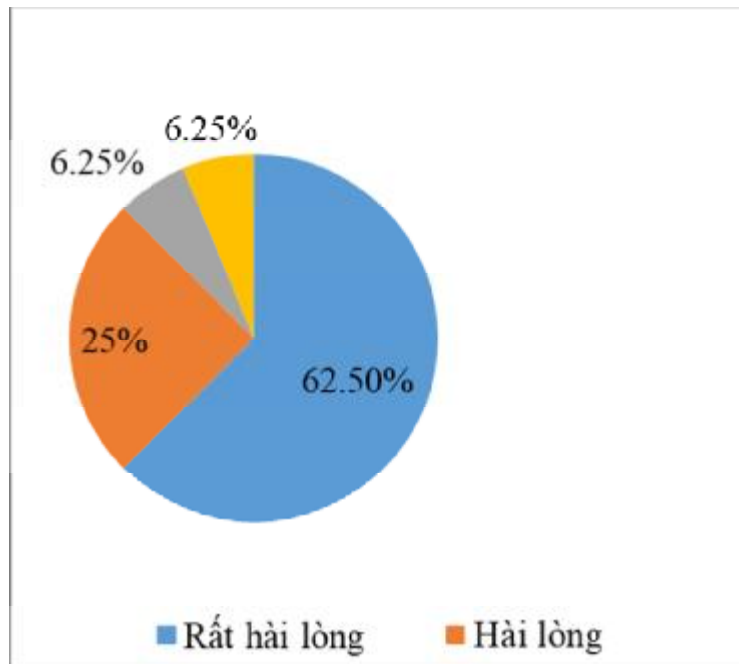
Do kinh nghiệm chưa có của NVCTXH, hay đặc điểm cơ thể của TC, hoặc đôi khi là do sự không ủng hộ của gia đình, việc bất đồng quan điểm giữa NKT và chính gia đình họ. Khó khăn nữa cũng có thể kể tới là việc sắp xếp thời gian NVCTXH, nhiều NVCTXH cùng một ngày hỗ trợ tới hai, hay thậm

chí ba thân chủ, việc bố trí thời gian không rõ ràng cũng thành trở ngại lớn đối với NVCTXH. Trong quá trình phỏng vấn sâu tác giả đã thu được ý kiến chia sẻ: *“TC là người có thân hình khá đậm nên việc hỗ trợ cho lên xe khá khó khăn. Thứ hai gia đình TC khá phức tạp sống cùng chồng và con trai. Chồng và TC có mối quan hệ không tốt nên việc chăm sóc nhiều khi cũng khá bất tiện”*(N.T.Q-22 tuổi- nữ NVCTXH- Mẫu pv NV số 1). Hay một ý kiến khác khó khăn tới từ: *“TC bị di chứng sau tai nạn nên cũng phải mổ nhiều lần sau khi về nhà em cũng phải học cách rửa vết thương, thay xông tiêu giống như một nhân viên y tế điều này ban đầu cũng gây khá nhiều khó khăn cho em trong việc chăm sóc.”* (L.T.H- 23 tuổi- nữ - NVCTXH- trích Mẫu pv NV số 2) Đó là khó khăn về đặc điểm cơ thể của TC còn khó khăn về gia đình TC có ý khác: *“TC là người khá khó tính, TC sống cùng bố mẹ, nhiều khi ý kiến của TC và bố mẹ khác nhau trong cách hỗ trợ. Là người ở giữa nên tôi cũng gặp không ít những khó khăn.”* (L.Q.V- 27 tuổi- nữ- NVCTXH- trích Mẫu pv NV số 3)

Như vậy có thể nói rằng những khó khăn trong vai trò chăm sóc NKT SDL không đơn thuần là tác động của yếu tố chủ quan mà nó còn đến những yếu tố tác động khách quan đến từ NKT hay gia đình NKT cùng với các yếu tố khác xung quanh.

2.2.1.5. Kết quả của vai trò chăm sóc cho người khuyết tật sống độc lập

Với vai trò chăm sóc mà NVCTXH đem lại cho NKT, thì kết quả điều tra khảo sát cho biết. Trong tổng số 100% NKT được hỏi mức độ hài lòng của một số vai trò mà NVCTXH mang đến cho anh chị thì có tới 62.5% trả lời rất hài lòng, 25% trả lời là hài lòng và 6.25% trả lời là không quan tâm và không hài lòng được thể hiện qua biểu đồ sau:



Biểu đồ 2.2: Mức độ hài lòng của người khuyết tật đối với vai trò chăm sóc của nhân viên công tác xã hội

(Nguồn: Khảo sát NKT tại trung tâm, 2017)

Điều này chứng tỏ rằng, NKT rất hài lòng về những gì mà NVCTXH mang lại cho họ ở vai trò chăm sóc. NKT được đáp ứng nhu cầu cơ bản, được chủ trong hoạt động và suy nghĩ, được làm mọi thứ mà mình thích. “Tôi rất hài lòng với vai trò chăm sóc của NVCTXH. Anh ấy như cánh tay của tôi giúp vệ sinh cho tôi và những công việc tôi không thể làm được” (T.Q.H- 27 tuổi- nam-NKT- trích Mẫu pv NKT số 3). NVCTXH như cánh tay của NKT giúp họ làm những việc họ khó khăn không thể làm được. “Vì bạn ấy thực sự nhiệt tình và chăm sóc tôi và dọn dẹp nhà ở rất chu đáo”(N.T.P.T- 32 tuổi- nữ - NKT- trích Mẫu pv NKT số 7). Hay ý kiến “Theo chúng tôi nhận thấy thì NVCTXH đã thực hiện đúng vai trò của mình, vai trò chúng tôi cảm thấy quan trọng nhất đó là vai trò chăm sóc”(Thảo luận nhóm của NKT)

Như vậy có thể nói vai trò chăm sóc của NKT như vệ sinh cá nhân, tập trị liệu, đi chợ, giặt quần áo, dọn dẹp nơi của NKT... đã đem lại cho bản thân NKT một sự trợ giúp rất to lớn. Nhiều người khi chưa hiểu thực sự về

vai trò chăm sóc NKT, mọi người sẽ nghĩ ngay họ như một người giúp việc hơn là một NVCTXH. Suy nghĩ đó là hoàn toàn không đúng với vai trò chăm sóc của NVCTXH. Trong vai trò này người NVCTXH chỉ là người hỗ trợ cho NKT, tạo cho NKT có được tính độc lập trong suy nghĩ. NVCTXH không phải là người làm thay hay làm hộ, mà họ đóng vai trò là một người trợ giúp, hỗ trợ cho TC mình là NKT làm những việc mà họ mong muốn. Từ đó giúp họ tự chủ hơn trong cách suy nghĩ, tự lập trong cách sống, rằng NKT có thể làm chủ được cuộc sống của họ mà không bị phụ thuộc quá nhiều vào những người xung quanh. Đúng với mục đích của trung tâm, SDL không có nghĩa là sống một mình mà đó là độc lập trong cách suy nghĩ và cách sống của bản thân NKT.

2.2.2. Vai trò hỗ trợ người khuyết tật học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội

2.2.2.1. Nội dung hỗ trợ

Để NKT có thể SDL làm những gì mà mình muốn không chỉ ở nhà mà ra ngoài xã hội học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội cần có sự hỗ trợ rất lớn của NVCTXH.

Một số NKT bại não họ có khả năng hạn chế về sử dụng ngôn ngữ, cầm nắm các đồ vật, truyền đạt thông tin... do đó NVCTXH là người sẽ phải hỗ trợ làm việc cho NKT như đánh máy trợ giúp cho NKT trong quá trình làm việc “*NVCTXH được ví như là cánh tay, là đôi chân, là giọng nói của NKT, họ giúp cho NKT khắc phục những khó khăn về mặt thể chất để sống, học tập và làm việc*” (*Trích báo cáo của trung tâm hỗ trợ SDL của NKT Hà Nội*)

Để hòa nhập cộng đồng thì NVCTXH có vai trò hỗ trợ NKT ra ngoài tham gia các hoạt động xã hội, đi gặp gỡ bạn bè. NVCTXH là đôi chân của NKT đưa họ tới những nơi mà họ mong muốn. Qua phỏng vấn sâu, một NVCTXH: “*TC của tôi rất thích đi dạo tôi thường hỗ trợ anh ấy ra ngoài đi ra ngoài thay đổi không khí, gặp gỡ bạn bè và tham gia hoạt động xã hội mà*

trung tâm tổ chức hay các nơi khác mà anh ấy muốn tới. Từ đó giúp anh ấy tự tin yêu đời hơn, được sống làm những gì mình mong muốn, độc lập hơn và tự khẳng định mình trong xã hội” (L.Q.V- 27 tuổi- nam, trích Mẫu pv NV số 3)

Qua quá trình phỏng vấn sâu hầu hết người được hỏi họ đều thích tham gia các hoạt động xã hội. *“Tôi rất thích được tham gia các hoạt động xã hội, nhờ đó mà tôi quen biết thêm nhiều bạn bè, học hỏi được nhiều điều. Nếu như trước đây tôi rất e ngại khi phải gặp hay nói chuyện với bất kỳ ai, thì khi tham gia hoạt động xã hội tôi được trau dồi hơn sự tự tin, mạnh dạn bắt chuyện với các bạn khác. Tôi thấy mình không phải người thừa của xã hội. May mắn hơn là tôi có sự hỗ trợ của NVCTXH hỗ trợ tôi đi tới những nơi mà tôi muốn tới.” (Anh T.Q.H- 31 tuổi- nam, trích Mẫu pv NKT số 3)*

Như vậy với sự hỗ trợ của NVCTXH, NKT họ được sống toàn diện hơn không chỉ đáp ứng nhu cầu về ăn, mặc, ở mà đó còn là nhu cầu được hoàn thiện, được khẳng định với xã hội. Với việc hỗ trợ NKT học tập, làm việc ra ngoài gặp gỡ bạn bè và tham gia hoạt động xã hội.

2.2.2.2. Phương pháp hỗ trợ

Giống như phương pháp chăm sóc để hỗ trợ cho NKT học tập, làm việc và ra ngoài gặp gỡ bạn bè, tham gia các hoạt động xã hội thì NVCTXH cũng phải tới tận nhà của NKT để hỗ trợ cho họ. Học cách họ làm việc để trợ giúp cho họ, đánh máy cho NKT, làm đồ thủ công, truyền đạt kinh nghiệm làm việc nếu có của NVCTXH cho NKT biết: *“TC của tôi có nghề làm thủ công tại nhà, tôi hỗ trợ chị ấy làm việc, ban đầu việc học thuê thùa may vá không phải sở trường của tôi tuy nhiên để hỗ trợ cho chị trong việc làm kiếm thêm thu nhập, tôi đã tự học thêm cách thuê để hỗ trợ cho chị một cách tốt nhất” (Chị N.T.L- 22 tuổi- nữ, trích Mẫu pv NV số 4)* Công việc mà NKT đang làm có là trở ngại cho NVCTXH thì họ cũng sẽ cố gắng tìm cách khắc phục để hỗ

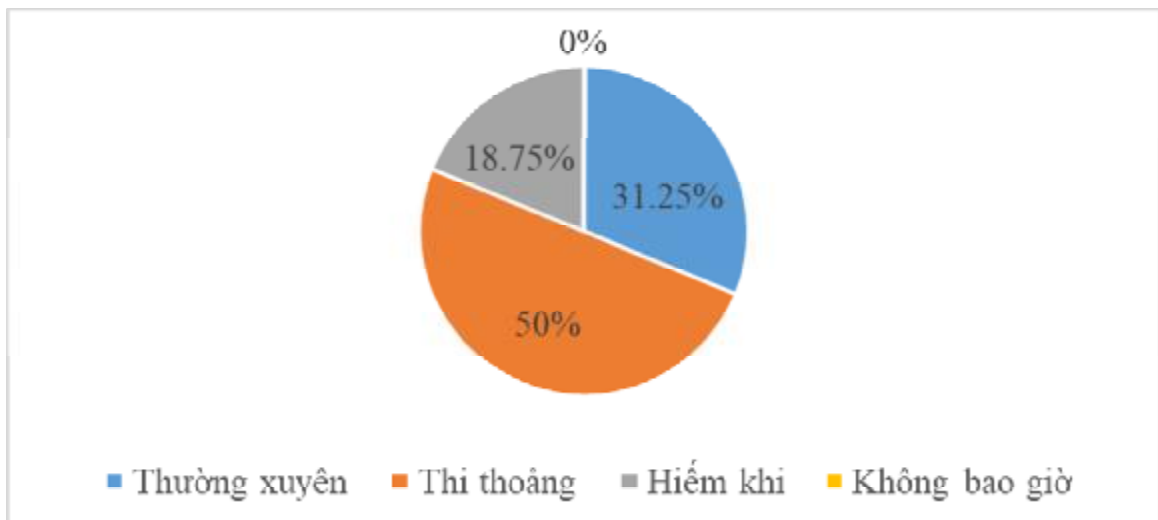
trợ cho TC mình một cách tốt nhất.

Ngoài ra NVCTXH còn hỗ trợ đưa TC ra ngoài gặp gỡ bạn bè hay tham gia các hoạt động xã hội. NVCTXH đưa TC đi lại, và tham gia các phương tiện công cộng, như xe buýt, taxi: “Đưa chị ra ngoài gặp gỡ bạn bè và đi tham gia các hoạt động xã hội bằng các phương tiện công cộng, hỗ trợ chị lên xe, đưa chị xuống và tới nơi mà chị muốn tham gia” (Chị N.T.L-22 tuổi-nữ, trích Mẫu pv NV số 4)

Nhờ sự hỗ trợ nhiệt tình của NVCTXH mà NKT học tập, làm việc và tham gia các hoạt động xã hội được hiệu quả hơn. NVCTXH còn là đôi chân đưa NKT tới những nơi mà họ muốn tới, làm những gì mà họ thích.

2.2.2.3. Tần suất hỗ trợ.

Do đặc điểm của NKT và tính chất công việc, hay mức độ ra ngoài của NKT mà tần suất hỗ trợ nhiều hay ít.



Biểu đồ 2.3: Tần suất hỗ trợ của nhân viên công tác xã hội trong việc giúp người khuyết tật học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội

(Nguồn: Khảo sát người khuyết tật tại trung tâm, 2017)

Qua quá trình phỏng vấn được biết tổng số 100% người được hỏi có 31.35% có câu trả lời là thường xuyên ra ngoài, 50% có câu trả lời là thi thoảng ra ngoài, 18.75% có câu trả lời là rất hiếm khi ra ngoài và 0% có câu

trả lời là không quan tâm. Những con số này cho thấy được tần suất hỗ trợ của NVCTXH giúp NKT làm việc, học tập và đi ra ngoài gặp gỡ bạn bè, tham gia hoạt động xã hội khá là lớn, từ đó hỗ trợ cho NKT ra ngoài hòa nhập cộng đồng, tự khẳng định bản thân, cống hiến hết sức mình cho xã hội.

2.2.2.4. Những thuận lợi và khó khăn của nhân viên xã hội trong quá trình hỗ trợ NKT làm việc, học tập và đi ra ngoài gặp gỡ bạn bè, tham gia hoạt động xã hội.

Thuận lợi:

Việc hỗ trợ cho NKT làm việc, học tập và đi ra ngoài là khá khăn đối với những người chưa được qua đào tạo, nhưng khi trở thành thuận lợi khi NVCTXH được trung tâm đào tạo các kỹ năng hỗ trợ thì khá dễ dàng: *“Chúng em đã được trung tâm SDL đào tạo nên cũng đã có được các kỹ năng hỗ trợ cho TC ra ngoài, cách đẩy xe lăn khi lên xuống dốc, khi có bậc...điều này giúp cho em rất nhiều trong khi hỗ trợ TC”*(L.T.H- 23 tuổi- nữ- NVCTXH, trích Mẫu pv NV số 2)

Ngoài ra việc hỗ trợ thuận lợi cho NVCTXH còn phụ thuộc vào đặc điểm cơ thể của NKT như thân hình, nhỏ hay TC có đầu óc nhanh nhạy thì việc hỗ trợ của NVCTXH sẽ trở lên dễ dàng hơn. Qua nghiên cứu phỏng vấn sâu anh L.Q.V: *“TC tôi có đầu óc minh mẫn nên việc hỗ trợ trong học tập và việc làm khá đơn giản. Thân hình nhỏ bé nên việc đưa TC ra ngoài tham gia các phương tiện công cộng khá dễ dàng”*

Khó khăn:

Bên cạnh những thuận lợi thì là khó khăn của NVCTXH trong việc hỗ trợ cho TC. Khi NVCTXH phải hỗ trợ nhiều người trong cùng một ngày nếu việc bố trí thời gian không được hợp lý thì việc hỗ trợ diễn ra không được như mong muốn của NVCTXH và cũng gây sự thiệt thòi khi nhu cầu của

NVCTXH không được đáp ứng: “*Vì tôi phải hỗ trợ cho hai TC trong một ngày nên nhiều khi việc bố trí thời để đáp ứng nhu cầu ra ngoài của cả hai người khá là khó khăn.*” (Anh L.Q. V-27tuổi- nam, trích Mẫu pv NV số 3)

Ngoài ra việc hỗ trợ TC chủ trong khi làm việc còn phụ thuộc vào yếu tố đó có phải là sở trường của NVCTXH hay không ví dụ như phỏng vấn chị N.T.L: “*TC tôi có nghề riêng đặc thù là làm đồ thủ công, mà tôi thì lại không đủ khéo léo để làm được những công việc đó. Do đó làm tôi rất hạn chế trong quá trình hỗ trợ TC làm việc*” (N.T.L- 22 tuổi- nữ, trích Mẫu pv NV số 4)

Hay việc dạng tật, đặc điểm cơ thể TC cũng ảnh hưởng không nhỏ tới việc hỗ trợ của NVCTXH trong hoạt động trợ giúp, TC khó khăn trong việc cầm nắm, khi làm việc sẽ cần nhờ tới sự hỗ trợ của NVCTXH, sự tập luyện các kỹ năng thành thục cho NKT không phải chuyện nhỏ. “*TC tôi hạn chế trong việc cầm nắm các đồ vật, do vậy mỗi khi anh làm việc hay học tập. Thì tôi là người hỗ trợ anh trong việc đánh máy. Người TC khá lớn hơn so với tôi nên việc hỗ trợ cho TC tham gia các phương tiện cộng đồng đôi khi gặp nhiều khó khăn*” (N.V.T- 31 tuổi- nam, trích Mẫu pv số 5). Như vậy có thể nói việc hỗ trợ TC khi tham gia làm việc, học tập hay đi ra ngoài còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố gây trở ngại cho NVCTXH.

2.2.2.5. Kết quả hỗ trợ

Nhờ việc hỗ trợ của NVCTXH mà NKT có thể ra ngoài học tập, làm việc và giao lưu. Từ đó tự chủ hơn trong cách trong từng hành động của mình, góp phần thực hiện vai trò SDL: “*Tôi hài lòng với sự hỗ trợ này. Nhờ sự hỗ trợ của bạn NVCTXH mà tôi có thể ra ngoài gặp gỡ bạn bè tham gia các hoạt động xã hội điều mà từ trước tới nay tôi chưa hề nghĩ tới khi mà tôi bị tai nạn*” (L.T.H- 41 tuổi- nữ- NVCTXH, trích Mẫu pv NKT số 1). Chị L.T.H là một NKT thuộc dạng tổn thương cột sống, chị gặp một tai nạn năm 27 tuổi từ

đó chỉ trở thành một NKT, ít được đi ra ngoài vì không có ai đưa chị đi, chồng và anh chị em đều có những công việc riêng của họ, khiến nhiều năm sau khi tai nạn chị chỉ quanh quẩn ở 4 bức tường. Nhờ biết tới trung tâm và có sự hỗ trợ của NVCTXH chị được ra ngoài nhiều hơn, được làm những gì mà mình muốn, độc lập hơn trong suy nghĩ và hành động. Một chia sẻ khác của: (Anh V.A.T- 40 tuổi- nam- NKT, trích Mẫu pv NKT số 5): *“Tôi hài lòng với vai trò này. NVCTXH là đôi chân của tôi, đưa tôi tới những nơi mà tôi muốn tới”* hay ý kiến của (chị N.T.P.T- 32 tuổi- nữ- NKT, trích Mẫu NKT pv số 7) chia sẻ: *“Tôi hài lòng với sự hỗ trợ này. Chúng tôi được ra ngoài giao lưu, gặp gỡ nhiều người từ đó tự tin hoàn nhập cộng đồng hơn. Đúng với tiêu chí hỗ trợ SDL cho NKT mà trung tâm đề ra. Hay trong ý kiến thảo luận nhóm: “Vai trò chăm sóc (vệ sinh cá nhân, dọn dẹp nơi ở, tắm, đi chợ,...), vai trò hỗ trợ NKT làm việc, học tập và đi tham gia hoạt động xã hội, vai trò hỗ trợ tâm lý, vai trò cung cấp thông tin. Trong các vai trò đó thì chúng tôi thấy vai trò hỗ trợ NKT làm việc, học tập và đi tham gia hoạt động xã hội là vai trò quan trọng nhất để NKT có thể sống độc lập”* (Thảo luận nhóm của NVCXTH)

Như vậy có thể nói đây là vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ cho NKT hòa nhập cộng đồng, được ra ngoài tham gia hoạt động xã hội giao lưu, học hỏi, gặp gỡ bạn bè, không có sự ngỡ ngàng mà thay vào đó là sự tự tin hơn nhiều. Có được điều đó là sự nỗ lực cố gắng không ngừng nghỉ của người NVCTXH, bên cạnh trách nhiệm, bổn phận thì đó còn là tình cảm, sự nhiệt thành hỗ trợ đối với NKT. NVCTXH không chỉ mong cho TC mình được đáp ứng những nhu cầu cơ bản về ăn, mặc, ở mà thay vào đó là nhu cầu được tham gia gia, khẳng định mình hòa nhập với xã hội. Từ đó giúp NKT có được sự độc lập hơn khi đã có những trải nghiệm bên ngoài, họ sẽ có cách ứng phó với những khó khăn tượng tự hạn chế sự phụ thuộc vào những người xung quanh.

2.2.3. Vai trò hỗ trợ tâm lý cho người khuyết tật Sống độc lập

2.2.3.1. Nội dung hỗ trợ

NKT là người rất nhạy cảm, nhiều trở ngại trong cuộc sống cũng làm cho họ suy nghĩ nhiều và bận tâm. Cách tốt nhất là cùng trò chuyện chia sẻ với họ để họ cảm thấy thoải mái quên đi gánh nặng cuộc sống. Trong quá trình phỏng vấn sâu tác giả đã tìm hiểu được những vấn đề mà NKT tại trung tâm gặp phải

Bảng 2.1: Những vấn đề về tâm lý mà Người khuyết tật tại trung tâm hay gặp phải

Stt	Họ và tên	Những vấn đề tâm lý
1	Chị N.T.H	- Trầm cảm, không thích giao tiếp với ai
2	Chị N.T.C	- Mặc cảm, hay tủi thân vì sự kì thị của xã hội
3	Anh V.A.T	- Mặc cảm với ngoại hình của bản thân
4	Chị N.T.L	- Tự ti là gánh nặng cho gia đình
5	L.T.H	- Căng thẳng trong công việc
6	Anh T.H	- Muốn được yêu, nhưng tự ti với bản thân
7	Anh V.Đ.H	- Tự ti trong giao tiếp vì giọng nói hạn chế của bản
8	Chị N.C.N	- Muốn có một gia đình nhỏ nhưng tự ti mặc cảm với bản thân
9	Chị N.T.T.P	- Căng thẳng tâm lý do chuyện học hành
10	N.T.S	- Luôn mặc cảm thân, là NKT thì khó có thể làm được gì.

(Nguồn: Phỏng vấn sâu người khuyết tật tại trung tâm, 2017)

Trên đây là một trong rất số rất nhiều vấn đề tâm lý mà NKT gặp phải. Biết được những vấn đề đó của NKT, NVCTXH đã tìm hiểu nguyên nhân và hỗ trợ cho NKT vượt qua những vấn đề tâm lý mà họ gặp phải. Chia sẻ của chị L.T.H (41 tuổi- nữ- NKT, trích Mẫu pv NKT số 1) “*Tôi vẫn thường xuyên gặp phải nhiều vấn đề trong cuộc sống đặc biệt là căng thẳng trong công việc, công việc của tôi hay phải trực tới 12h trên máy tính, tôi phải trả lời những thắc mắc của khách hàng nhiều khách hàng hỏi dồn dập, có người thì dùng những lời lẽ khiếm nhã khiến đôi lúc tôi bị căng thẳng trong công việc. Ngoài ra còn nhiều vấn đề khác mà tôi cũng gặp phải trong gia đình, mối quan hệ với chồng tôi*

không được tốt lắm nhiều lúc tôi cảm thấy rất buồn”

Hay ý kiến của anh V.A.T (40 tuổi, nam- NTK, trích Mẫu pv NKT số 5) có chia sẻ: *“Tôi hay mặc cảm với ngoại hình bé nhỏ của mình, khi vào chùa lễ hay đi bất cứ đâu tôi hay được mọi người cho tiền vì ngoại hình của tôi khiến mọi người có chút thương hại. Nhưng điều đó càng khiến tôi mặc cảm hơn với bản thân của mình”*

Với những vấn đề tâm lý mà NKT gặp phải, NVCTXH tại đã được tập huấn các kỹ năng về xử lý khủng hoảng, hỗ trợ tâm lý, hay kinh nghiệm bản thân họ từ đó hỗ trợ cho NKT vượt qua những khó khăn về mặc cảm tự ti, căng thẳng tâm lý, tự ti trong giao tiếp... Từ đó góp phần cho NKT có thêm sự tự tin trong cuộc sống.

2.2.3.2. Phương pháp hỗ trợ

Bên cạnh hoạt động của trung tâm như TVĐC, chương trình SĐL, NKT được chia sẻ câu chuyện với những người đồng cảnh với nhau, hiểu nhau hơn. NVCTXH tại trung tâm đóng vai trò là người hỗ trợ về mặt tâm lý cho NKT thông qua những buổi trò chuyện, chia sẻ, đồng viên của NVCTXH sẽ giúp NKT an tâm, bớt lo lắng để bắt đầu tiếp nhận và chấp nhận cuộc sống hiện tại.

Ngoài ra NVCTXH còn giới thiệu cho TC của mình tham gia các câu lạc bộ giao lưu với bạn bè từ đó có thể giúp cho NKT phần nào giải tỏa được căng thẳng trong tâm lý.

Đưa NKT đi dạo, thăm quan, mua sắm... cũng là phương pháp hỗ trợ tâm lý cho NKT quên đi những vấn đề về tâm lý mà mình đang gặp phải

Qua quá trình phỏng vấn sâu NVCTXH chị N.C.N (32 tuổi- nữ- NKT) gặp phải vấn đề về tâm lý cũng là tự ti về bản thân nhưng lý do của chị là. *Chị mong muốn có một gia đình nhỏ, chị có nhu cầu lập gia đình. Chị Nhung là người khuyết tật bại liệt, do cơn sốt bại liệt năm chị mới 7 tuổi từ đó chân tay của chị đều teo và không thể di chuyển được. Giờ đây hơn 30 tuổi và chị rất mong muốn có thể lập gia đình, tuy nhiên mặc cảm ngoại hình bản thân*

khiến chị không dám nghĩ tới việc đó. Chị rất buồn bã mỗi khi nghĩ tới hoàn cảnh của mình, mọi suy nghĩ cứ quay quẩn trong đầu chị rằng tại sao chị lại không thể có được một gia đình nhỏ như bao người bình thường khác. Thấy chị N như vậy, chị H một NVCTXH (thạc sĩ về CTXH), chị H cũng đã tham vấn, trò chuyện với chị N rất nhiều vận dụng các kỹ năng thấu cảm, lắng nghe tích cực thuyết nhu cầu để thấu hiểu bản thân chị đưa ra lời khuyên xác đáng để giúp chị. Chị H còn giới thiệu cho chị tham gia vào các chương trình như tìm bạn bốn phương để chị có thể tìm được những người cùng hoàn cảnh với chị. Giúp chị tham gia giao lưu, sinh hoạt các tổ chức từ đó mở rộng mối quan hệ giúp chị tìm kiếm bạn đời.

Hay có thể kể tới trường hợp của anh V.A.T (nam, 40 tuổi, NKT) trong phỏng vấn sâu, vấn đề tâm lý mà anh gặp phải đó là luôn mặc cảm với ngoại hình của bản thân mình. “ *Anh là một người khuyết tật bại liệt từ nhỏ, thân và chân, tay của anh bị teo lại, ngoại hình của anh khá bé nhỏ. Mỗi khi đi dạo phố hay tham quan, nhiều nghĩ anh rất khó khăn theo lời anh kể thì: “Anh hay được mọi người cho tiền, để trên xe, giải thích rồi rằng mình không phải là người đi ăn xin như mọi người nghĩ, bạn thấy đấy lúc đó tôi lại càng cảm thấy mặc cảm với bản thân và hình dáng bên ngoài của mình. Nhưng may tôi có NVCTXH luôn ở bên tôi trò chuyện, an ủi động viên tôi”*

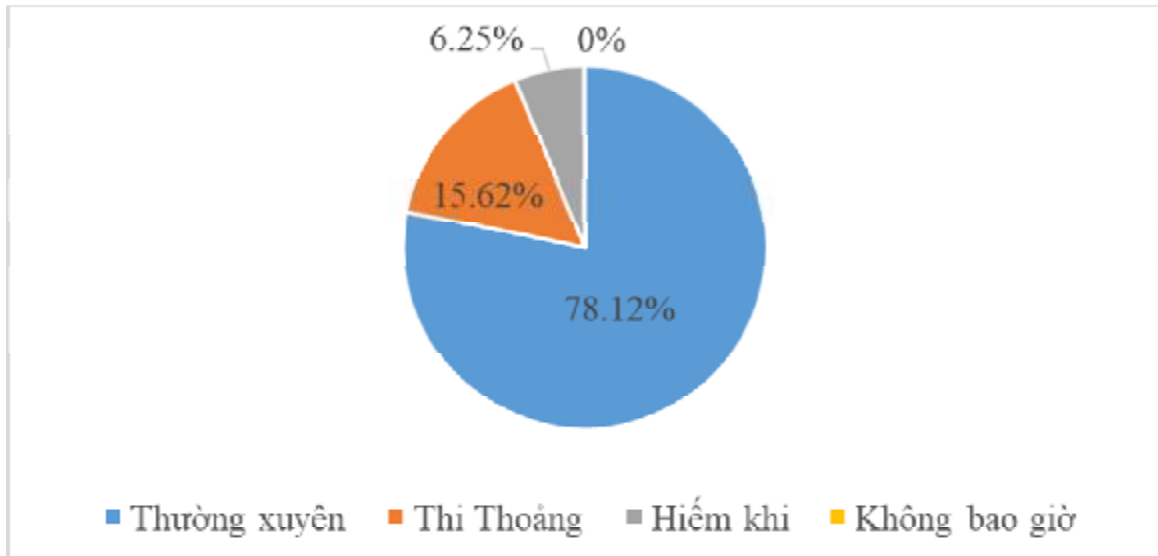
Anh V một NVCTXH của anh V.A.T: “ *Là NVCTXH hỗ trợ cho anh T nhiều năm tôi phần nào thấu hiểu được cảm giác của anh T, tôi thường xuyên trò chuyện giúp anh quên đi mặc cảm của bản thân, luôn khuyến khích anh để anh có thể vượt qua mọi khó khăn thử thách, tự tin hơn vào bản thân. Rằng cho dù anh có khuyết tật về bề ngoài nhưng trí tuệ và tâm hồn của anh thì không khuyết tật. Bằng chứng là anh có công việc bán vé máy bay qua mạng để có thể trang trải cuộc sống hằng ngày từ đó giúp anh thêm tự tin hơn nhiều vào bản thân”*

Từ phương pháp hỗ trợ đúng đắn của NVCTXH như chia sẻ, đồng cảm,

thấu hiểu, tham vấn... sẽ đem lại hiệu quả cao trong việc giải quyết tâm lý cho NKT. Từ đó giúp TC thêm phần tự tin hơn vào trong cuộc sống.

2.2.3.3. Tần suất hỗ trợ

Theo kết quả khảo sát với NKT tại trung tâm thì tần suất hỗ trợ về tâm lý của NVCTXH đối với NKT tại trung tâm được thể hiện ở bảng sau:



Biểu đồ 2.4: Tần suất hỗ trợ tâm lý của nhân viên công tác xã hội đối với người khuyết tật tại trung tâm

(Nguồn: Khảo sát người khuyết tật tại trung tâm, 2017)

Nhìn vào bảng trên ta có thể thấy được mức độ hỗ trợ tâm lý của NVCTXH đối với NKT thường xuyên là 78.12%, thi thoảng là 15.62%, hiếm khi 6.25 % và không bao giờ là 0%. Điều này chứng tỏ rằng NVCTXH thường xuyên hỗ trợ tâm lý cho NKT sống độc lập “Tôi thường xuyên gặp phải những vấn đề về tâm lý khoảng tuần 1 lần, bạn NVCTXH hỗ trợ tâm lý cho tôi” (Anh T.Q.H- 31 tuổi- nam, trích Mẫu pv NKT số 3)

2.2.3.4. Những thuận lợi và khó khăn của nhân viên xã hội trong quá trình hỗ trợ tâm lý cho NKT khuyết tật SDL

Thuận lợi:

Những kinh nghiệm, kiến thức, kỹ năng sẵn có của NVCTXH là một thuận lợi cho NVCTXH thực hiện việc hỗ trợ tâm lý cho NKT. Ngoài ra sự

thuận lợi cho phụ thuộc vào chính bản thân của TC, chị N.T.Q (nữ, 22 tuổi, phỏng vấn Mẫu NV số 1): *“TC của tôi là người rất giàu nghị lực cũng là lợi thế trong việc hỗ trợ tâm lý cho TC”*. Một ý kiến khác: *“TC tôi rất hòa đồng nên việc chia sẻ, tâm sự của hai chị em khá dễ dàng”*

Sự thuận lợi không chỉ tới từ việc nhiều kỹ năng, kinh nghiệm của NVCTXH hay do TC mà sự thuận lợi còn do chính gia đình TC. Nhận được sự ủng hộ của gia đình thì NVCTXH mới có thể dễ dàng phát huy hết khả năng của mình, trong quá trình phỏng vấn sâu chị N.T.L (nữ, 22 tuổi, NVCTXH, trích mẫu NV số 4): *“TC tôi có bố mẹ rất ủng hộ đó là nguồn động viên rất lớn về tinh thần cho TC”*

Bên cạnh những thuận lợi thì NVCTXH gặp không ít những khó khăn trong việc hỗ trợ tâm lý cho NKT. Chính những thuận lợi của người là khó khăn của những người khác. Khi NVCTXH có kinh nghiệm, kỹ năng họ sẽ hỗ trợ tốt cho TC ngược lại nếu còn trẻ kỹ năng, kinh nghiệm chưa có, thậm chí có những NVCTXH còn không có kinh nghiệm bằng chính TC của họ điều này cũng gây ra không ít khó khăn cho NVCTXH. Qua chia sẻ trong phỏng vấn sâu của bạn N.T.Q (nữ, 22 tuổi, NVCTXH, trích Mẫu NV số 1): *“Là một sinh viên còn trẻ mới ra trường, ít kinh nghiệm sống.TC lại là người có gia đình rồi. Nên nhiều vấn đề cần hỗ trợ như về gia đình thì tôi lại không có kinh nghiệm để hỗ trợ. Do đó cũng gây ra khó khăn cho tôi rất nhiều”*

Hay việc bất đồng quan điểm của NVCTXH và TC được biết qua phỏng vấn sâu của chị L.T.H (23 tuổi- nữ- NVCTXH, trích mẫu pv NV số 2): *“Đôi khi tôi và TC mỗi người có 1 quan điểm khác nhau nên nhiều lúc chúng tôi không có tiếng nói chung điều này cũng gây không ít những khó khăn cho bản thân tôi”*

Ngoài ra những khó khăn khác còn do chính TC hay từ phía gia đình TC

gây khó khăn thì việc hỗ trợ tâm lý cho TC ít nhiều cũng gây ảnh hưởng tới sự hỗ trợ của NVCTXH.

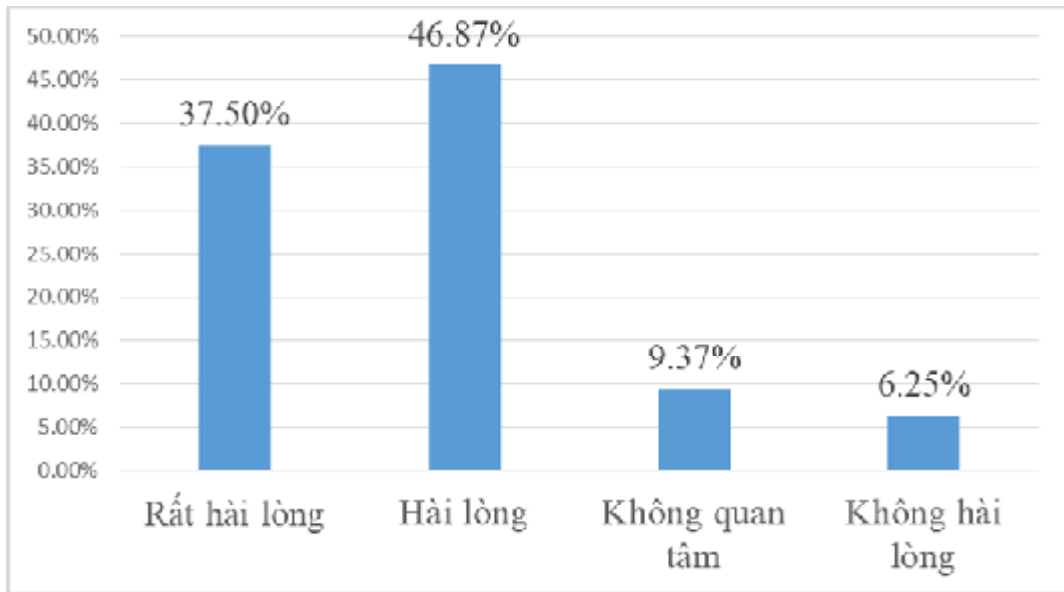
2.2.3.5. Kết quả hỗ trợ tâm lý của nhân viên công tác xã hội đối với người khuyết tật sống độc lập.

Với việc hỗ trợ tâm lý cho NKT, NVCTXH đã giúp cho NKT được vững tin hơn sẵn sàng đối phó với mọi thứ sẽ xảy ra với mình, được tự chủ hơn ngay cả khi không có sự hỗ trợ của NVCTXH. Anh T.H (32 tuổi- nam- NKT, trích Mẫu pv NKT số 9): *“NVCTXH không chỉ hỗ trợ tôi việc sinh hoạt cá nhân, hỗ trợ tập trị liệu, đưa tôi đi học, đi làm, tham gia các hoạt động xã hội. NVCTXH còn hiểu được tâm tư suy nghĩ của tôi vì tôi và anh ấy đã đồng hành với nhau trong suốt 4 năm qua, anh ấy hiểu rõ tôi cần gì, nghĩ gì rồi chia sẻ với tôi. Anh ấy là người đã có gia đình, tôi thì chưa nên những chuyện chia sẻ về tình cảm, anh ấy luôn hỗ trợ tôi giúp tôi vượt qua những rào cản tâm lý tự tin đối mặt với mọi biến cố trong tình cảm. Như bạn biết đấy, NKT chúng tôi cũng như những người bình thường khác chúng tôi cũng muốn có tình yêu của mình, một gia đình nhỏ, nhưng điều đó đối với chúng tôi là rất khó. Những chia sẻ của tôi anh ấy đều thấu hiểu, cảm thông và hỗ trợ tâm lý cho tôi rất nhiều....”*

Hay ý kiến của chị L.T. A (25 tuổi- nữ- NKT, trích phỏng vấn sâu mẫu NKT 8): *“Tôi hài lòng với vai trò này. Vì những NKT rất dễ tổn thương nên có sự động viên kịp thời của NVCTXH sẽ phần nào giúp tôi gạt đi khỏi mặc cảm bản thân”*

Ý kiến của chị N.T.P.T (32 tuổi- nữ- NKT, trích Mẫu pv NKT số 7) đối với vai trò hỗ trợ tâm lý của NVCTXH: *“Tôi hài lòng với vai trò này của NVCTXH. Vì mỗi tôi có chuyện buồn là hai chị em tôi lại ngồi trò chuyện cùng nhau như những người bạn, chị sẻ với nhau về nhiều chuyện trong cuộc sống. Khi tôi có một người đồng hành như vậy NVCTXH giúp tôi giải tỏa*

những căng thẳng trong cuộc sống, tôi thêm yêu đời hơn”



Biểu đồ 2.5: Mức độ hài lòng của người khuyết tật đối với vai trò hỗ trợ tâm lý của nhân viên công tác xã hội

(Nguồn: Khảo sát người khuyết tật tại trung tâm, 2017)

Như biểu đồ trên ta có thể thấy số lượng NKT có câu trả lời không hài lòng với vai trò hỗ trợ tâm lý của NVCTXH là 6.25%, không quan tâm 9.37%, hài lòng là 46.87% và rất hài lòng là 37.50%. Điều này chứng tỏ rằng vai trò hỗ trợ tâm lý cho NKT sống độc lập đem lại kết quả rất lớn cho NKT.

Khi những biến cố trong cuộc sống bất ngờ tới bản thân mỗi chúng ta phải có một tâm lý vững vàng mới có thể vượt qua được những khó khăn đó. NKT là những người rất dễ tổn thương, nếu không có sự hỗ trợ tâm lý đúng cách, rất có thể vô tình làm cho họ tủi thân hoặc càng cảm thấy tự ti mặc cảm hơn về bản thân, vì họ luôn nghĩ rằng mình là người thừa của xã hội. NVCTXH hơn ai hết là người hỗ trợ họ SDL luôn biết cách làm thế nào để hỗ trợ cho họ một cách tốt nhất. Kể cả khi không có ai bên cạnh NKT vẫn có thể tự mình suy nghĩ lạc quan, tích cực có như vậy thì vai trò của NVCTXH mới thực sự thành công.

2.2.4. Vai trò cung cấp thông tin cho người khuyết tật sống độc lập

2.2.4.1. Nội dung thông tin cung cấp cho người khuyết tật

NVCTXH là người cung cấp kiến thức, kỹ năng liên quan tới vấn đề cần giải quyết, nâng cao năng lực cho cá nhân, gia đình, nhóm hay cộng đồng qua tập huấn, giáo dục cộng đồng. Cụ thể ở đây NVCTXH sẽ là người cung cấp các thông tin cho NKT như các quyền, luật pháp, chính sách có liên quan tới NKT. Ngoài ra trong mỗi trường hợp cụ thể thì NVCTXH phải cung cấp thông tin khác nhau như sức khỏe liên quan tới giới tính, sinh sản, việc làm, học tập...

Để cung cấp được những thông tin đó đòi hỏi NVCTXH phải xuyên bổ sung kiến thức và nâng cao kỹ năng cho bản thân từ đó có thể cung cấp thông tin cho TC. Các kiến thức được NVCTXH phối hợp với trung tâm được cung cấp cụ thể như sau:

+ Luật pháp, chính sách: Cung cấp thông tin về Luật NKT, nghị định 28/2012/ NĐ- CP của chính phủ quy định và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật NKT thì nhà nước khuyến khích NKT tự tạo việc làm, hộ gia đình tạo việc làm cho NKT, nghị định 67/2007/ NĐ-CP về chính sách trợ giúp các đối tượng bảo trợ xã hội và bổ sung sửa đổi bằng Nghị định số 13/2010/ NĐ- CP....

+ Sức khỏe: Các thông tin về phòng ngừa bệnh tật, trị liệu, tập các bài tập phục hồi chức năng cho NKT

+ Dạy nghề và việc làm: Các thông tin về cơ sở tạo việc làm cho NKT như doanh nghiệp xã hội Kim Việt, trung tâm hội NKT quận Thanh Xuân để hỗ trợ tìm kiếm việc làm cho NKT, trung tâm Nghị lực sống cung cấp những thông tin việc làm cho NKT....

+ Học tập: Cung cấp thông tin về các chương trình học bổng của các trường học hỗ trợ cho NKT, tham gia học tập như trường trung cấp kỹ thuật tin học Hà Nội, trường FPT Arena...

Ngoài ra còn các kiến thức khác về hôn nhân, gia đình và sức khỏe sinh

sản giành cho NKT... để họ có thể SDL. Chị T.H (nữ, 35 tuổi là hội viên của trung tâm): *“Từ khi tham gia vào trung tâm, nhờ có sự cung cấp thông tin của NVCTXH giúp tôi có thêm kiến thức cho bản thân mình hơn. Tôi biết được quyền lợi của bản thân mình, biết thêm các luật pháp chính sách giành cho những NKT như tôi. Đặc biệt là các kiến thức về sức khỏe, như bạn biết thì NKT chúng tôi có sức đề kháng không tốt, thay đổi thời tiết là người tôi đau ê ẩm, nhờ có sự cung cấp kiến thức về sức khỏe của NVCTXH, từ đó giúp tôi có thêm nhiều kỹ năng trong việc bảo vệ sức khỏe cho bản thân”* (Trích phỏng vấn sâu, Mẫu NKT số 12)

Hay anh N. G (37 tuổi- nam- NKT- Mẫu pv NKT số 15): *“Tôi là một người đam mê học hỏi những thông tin liên quan tới học nghề và dạy nghề cho NKT, có sự cung cấp thông tin của NVCTXH cùng với trung tâm qua chương trình SDL. Từ đó tôi biết thêm nhiều thông tin hơn có thể lựa chọn các doanh nghiệp nhận NKT như tôi vào làm việc, giúp tôi kiếm thêm thu nhập cải thiện cuộc sống”*

Như vậy có thể nói việc cung cấp thông tin cho NKT là rất quan trọng, giúp NKT hiểu thêm về những quyền lợi của mình cũng như thông tin về cuộc sống, từ đó giúp NKT tự chủ độc lập hơn trong cuộc sống của chính bản thân họ.

2.2.4.2. Phương pháp cung cấp thông tin

Việc cung cấp thông tin cho NKT được dựa trên sự truyền đạt, hay việc đọc thông tin mà NVCTXH biết và cung cấp cho TC của mình. Có thể là kinh nghiệm bản thân NVCTXH cũng có thể lấy đó là kiến thức truyền đạt lại cho NKT.

Khi TC của NVCTXH là những NKT họ muốn biết vấn đề nào đó, NVCTXH sẽ dùng khả năng thu thập thông tin của mình có thể qua sách báo, tivi, đài, internet đọc lại những thông tin trọng điểm mà NKT cần cho họ

Việc cung cấp thông tin cho NKT có thể thực hiện trong các chương trình SDL của trung tâm, tại đó lãnh đạo trung tâm cùng với NVCTXH sẽ cũng chia sẻ những thông tin có liên quan tới chủ đề NKT sống độc lập được rõ hơn. Anh V.Đ.H (50 tuổi- nam- NKT, trích Mẫu pv NKT số 6): *“Từ kinh nghiệm bản thân của NVCTXH cùng với việc tìm hiểu trên internet bạn ấy đọc lại cho tôi”*

Với phương pháp truyền đạt đọc lại, hay qua các chương trình sinh hoạt cũng đã cung cấp cho NKT rất nhiều thông tin cho họ nhờ vai trò của NVCTXH

2.2.4.3. Tần suất cung cấp thông tin

Với nhu cầu muốn tìm hiểu thông tin hiện nay của NKT là rất lớn, việc thường xuyên cung cấp những thông tin cho họ là việc rất cần thiết. 100% NKT khi được khảo sát đều có câu trả lời vai trò cung cấp thông tin của NVCTXH đối với họ là thường xuyên. Có NVCTXH mỗi ngày họ cung cấp là 1-2giờ mỗi ngày hoặc có người cung cấp cho TC chỉ là 30 phút-1 giờ một ngày điều này cũng cho thấy rằng việc cung cấp thông tin cho NKT của NVCTXH rất được chú trọng và được diễn ra thường xuyên.

2.2.4.4. Thuận lợi và khó khăn của nhân viên công tác xã hội trong quá trình cung cấp cho người khuyết tật

Thuận lợi

Việc cung cấp thông tin có thuận lợi hay không là do bản thân NVCTXH có kiến thức về lĩnh vực đó hay khả năng thu tập thông tin của họ có tốt hay không, nếu tốt thì việc truyền đạt cho TC hiểu hơn về vấn đề và sẽ dễ dàng hơn rất nhiều. *“Tôi khá nắm rõ các kiến thức về chính sách cho NKT và sức khỏe cho NKT. Nên khi cần cung cấp thông tin về lĩnh vực này tôi sẵn sàng chia sẻ được nhiều cho TC” (L.T.H, 23 tuổi- nữ, NVCTXH, trích Mẫu pv NV số 2)*

Ngoài ra việc cung cấp thông tin có thuận lợi hay không còn phụ thuộc

vào sự cầu thị của NKT, nếu họ ham học hỏi việc lắng nghe thông tin của NVCTXH truyền đạt lại nhiều hơn: *“TC tôi là người cầu thị, ham học hỏi, anh ấy rất chú ý lắng nghe khi tôi chia sẻ thông tin cho anh ấy”* (N.V.T, 31 tuổi- nam- NVCTXH, Mẫu pv NV số 5)

Khó khăn

Khả năng truyền đạt kém cũng là một khó khăn cho NVCTXH khi cung cấp thông tin cho TC của mình. Việc truyền đạt rời rạc, không mạch lạc rất dễ gây sự hiểu nhầm cho NKT: *“Sự truyền đạt thông tin của tôi cho TC còn khá hạn chế. Khiến TC của tôi khó tiếp thu được những gì mà tôi cung cấp”* (L.Q.V- 27 tuổi- nam- NVCTXH, trích Mẫu pv NV số 3)

Ngoài ra việc kiến thức hạn chế của NVCTXH cũng là một trở ngại lớn cho việc cung cấp thông tin cho TC. Như vậy đòi hỏi việc NVCTXH phải luôn trau dồi bản thân để chọn lọc những thông tin tốt cho TC của mình.

2.2.4.5. Kết quả cung cấp thông tin

Việc cung cấp thông tin tốt sẽ hỗ trợ rất lớn cho NKT có được những thông tin cần thiết. Theo kết quả phỏng vấn sâu, trong tổng số 100% người được hỏi thì có tới 68,75% số người trả lời là rất hài lòng việc cung cấp thông tin mà NVCTXH đưa ra cho họ. Qua ý kiến phỏng vấn L.T.A (25 tuổi- nữ- NKT, trích Mẫu pv số 8): *“Tôi rất hài lòng với vai trò này. Thường xuyên ở nhà nên đôi khi nhiều thông tin tôi không nắm bắt rõ. Bạn NVCTXH đã giúp tôi biết thêm nhiều thông tin hơn, biết được quyền lợi của bản thân từ đó tôi tự tin sống với chính bản thân mình, độc lập hơn”*. Ý kiến của chị P.T (32 tuổi- nữ- NKT, trích Mẫu pv NKT số 7) đưa ra *“Tôi hài lòng. NVCTXH là người đã lập gia đình nên những kiến thức về tình yêu hôn nhân bạn ấy rất có kinh nghiệm. Bạn ấy thường xuyên chia sẻ những thông tin đó cho tôi. Giúp tôi có thêm động lực tìm cho mình một mái ấm riêng.*

Một ý kiến nữa của TC là NKT hài lòng về sự nhạy bén thông tin của

NVCTXH: *“Tôi hài lòng với vai trò này. Bạn ấy khá nhanh nhạy trong việc giúp tôi những thông tin cần thiết mà tôi nhờ bạn ấy hỗ trợ mà tôi có thêm được nhiều thông tin bổ ích cho bản thân mình” (T.T.H- 44 tuổi- nữ- NKT- trích Mẫu pv NKT số 2)*

Như vậy có thể nói bốn vai trò trên là bốn vai trò điển hình hỗ trợ cho NKT sống độc lập, thông qua thực trạng của từng vai trò ta thấy được nhu cầu hỗ trợ cần thiết của NKT. Để họ được sống độc lập thì phải chăm sóc họ, đó là điều kiện nền tảng giúp họ phát triển vươn lên và tự khẳng định mình, từ đó mới hỗ trợ tham gia vào các hoạt động xã hội, học tập, làm việc, gặp gỡ giao lưu bạn bè. Hỗ trợ tâm lý để họ luôn có niềm tin vững chắc vào bản thân mình, có thể làm được nhiều việc trong cuộc sống có ích cho xã hội. Việc cung cấp những thông tin cần thiết, đó cũng là điều kiện đủ để NKT sống độc lập chỉ khi họ được trang bị cho mình đầy đủ mọi thứ nhờ sự vai trò của NVCTXH, đó là vai trò cụ thể nhất để hỗ trợ cho NKT SDL.

2.3. Thực trạng một số yếu tố ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập

Khi hỗ trợ cho NKT Sống độc lập, NVCTXH gặp phải rất nhiều yếu tố tác động đến vai trò hỗ trợ cho NKT, trong bài nghiên cứu tác giả chia làm hai nhóm yếu tố ảnh hưởng đó là nhóm yếu tố chủ quan và nhóm yếu tố khách quan.

2.3.1. Một số yếu tố chủ quan ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập

Một số yếu tố chủ quan ảnh hưởng tới việc thực hiện vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT Sống độc lập đó là: Trình độ chuyên môn, kinh nghiệm, kỹ năng, phẩm chất đạo đức của nhân viên công tác xã hội

2.3.1.1. Trình độ chuyên môn của nhân viên công tác xã hội

Để hỗ trợ cho NKT một cách hiệu quả trong chăm sóc NKT, đưa NKT đi tham gia làm việc, học tập, tham gia hoạt động xã hội, hỗ trợ tâm lý, cung cấp thông tin, từ đó giúp NKT hòa nhập cộng đồng và sống độc lập hơn đòi hỏi NVCTXH phải có một trình độ chuyên môn tốt.

Bảng 2.2: Trình độ chuyên môn của nhân viên công tác xã hội trong Trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội

Trình độ Chuyên môn	Trung cấp	Cao đẳng	Đại học	Khác
	%	%	%	%
Công tác xã hội	14,28	21,42	56,25	
Ngành khác	18,18	18,18	36,36	27,27

(Nguồn: Kết quả điều tra nhân viên công tác xã hội tại Trung tâm hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập tại Hà Nội, 2017)

Nhìn vào bảng trên ta có thể thấy được trình độ chuyên môn của NVCTXH về chuyên ngành CTXH khá là cao trung cấp về CTXH chiếm tỷ lệ 14, 28%, cao đẳng 21,42%, đại học chiếm tỷ lệ cao nhất 56,25%. Điều này tác động không hề nhỏ đối với việc hỗ trợ NKT sống độc lập của NVCTXH. Khi có trình độ chuyên môn tốt NVCTXH có thể hỗ trợ hiệu quả đối với NKT như việc nắm bắt tâm lý NKT, chăm sóc họ hiệu quả, hỗ trợ tốt đã trong việc làm, học tập và các mối quan hệ xã hội.

Khi phỏng vấn sâu chị L.T.H (41 tuổi- nữ- NKT): “*May mắn cho tôi là có NVCTXH là người giúp tôi giải quyết những vấn đề trong cuộc sống. Bạn ấy có trình độ đại học về CTXH, nhiệt tình và có kỹ năng hỗ trợ cho NKT*” (trích Mẫu pv NKT số 1) hay ý kiến khác của chị T.T.H (44 tuổi – nữ- NKT): “*Ở trung tâm thì tôi được cung cấp một NVCTXH, bạn có trình độ đại học của học việc thanh thiếu niên, được Trung tâm tập huấn các kỹ năng trợ giúp NKT với nhiều dạng tật khác nhau*” (trích Mẫu pv NKT số 2)

Trình độ chuyên môn là một yếu tố ảnh hưởng rất lớn tới việc hỗ trợ cho NKT, từ có NVCTXH có sự hỗ trợ tốt hơn đối với NKT. Nếu một NVCTXH không có trình độ chuyên môn tốt thì việc hỗ trợ cho NKT sẽ không đạt hiệu quả cao. Do đó đây là yếu tố tác động rất lớn tới việc hỗ trợ NKT SDL

2.3.1.2. Kinh nghiệm, kỹ năng của nhân viên công tác xã hội

Ngoài trình độ chuyên môn thì kinh nghiệm, kỹ năng của NVCTXH là điều không thể thiếu, có chuyên môn mà chưa có kinh nghiệm thì việc hỗ trợ cho NKT cũng đem lại hiệu quả tốt.

Bảng 2.3: Thời gian làm việc của nhân viên công tác xã hội tại trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội

Stt	Họ và tên	Giới tính	Thời gian làm việc
1	Nguyễn Văn T	Nam	8 năm
2	Nguyễn Quốc V	Nam	7 năm
3	Thế Thị H	Nữ	2 năm 8 tháng
4	Nguyễn Thị L	Nữ	1 năm 6 tháng
5	Nguyễn Thị Lan A	Nữ	2 năm
6	Nguyễn Quỳnh T	Nữ	2 năm
7	Nguyễn Thị Q	Nữ	1 năm 6 tháng
8	Nguyễn Thị H	Nữ	1 năm
9	Nguyễn P	Nữ	2 năm
10	Trần M	Nữ	3 năm

(Nguồn: Trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội, 2017)

Từ thời gian làm việc, NVCTXH sẽ có kinh nghiệm bản thân từ đó NVCTXH sẽ biết được TC của mình đang có nhu cầu gì để có cách hỗ trợ một cách hỗ trợ tốt nhất và phù hợp. Những người có kinh nghiệm lâu năm thì việc hỗ trợ cho TC được dễ dàng và hiệu quả hơn rất nhiều. Bác V.Đ. H(50 tuổi- nam-NKT) : “NVCTXH là người hỗ trợ tôi giải quyết vấn đề. Đó là bạn nam hơn 30 tuổi, bạn là một trong những NVCTXH tham gia trung tâm đầu tiên. Tuy chỉ tốt nghiệp trung học phổ thông nhưng khi tham gia vào trung tâm bạn được trung tâm tập huấn kỹ năng hỗ trợ cho NKT. Với kinh nghiệm 8 năm của làm việc bạn

ấy hỗ trợ cho tôi và biết được tôi đang cần và mong muốn gì, từ đó bạn tìm phương pháp hỗ trợ cho tôi một cách tốt nhất” (trích Mẫu pv NKT số 6)

Một ý kiến khác của chị N.T.P (32 tuổi- nữ- NKT): “NVCTXH là người hỗ trợ tôi giải quyết những khó khăn đó. Bạn ấy năm nay 25 tuổi, tốt nghiệp chuyên ngành CTXH, nhiệt tình, chăm chỉ, hiền lành, tốt bụng, bạn đã tham gia trung tâm được 2 năm do đó bạn rất có kinh nghiệm và kỹ năng trong việc hỗ trợ cho NKT” (trích Mẫu pv NKT số 4)

Phỏng vấn N.T.Q một NVCTXH (22 tuổi- nữ): “Là một sinh viên còn trẻ mới ra trường, ít kinh nghiệm sống. TC lại là người có gia đình rôi. Nên nhiều vấn đề cần hỗ trợ như về gia đình thì tôi lại không có kinh nghiệm để hỗ trợ. Do đó cũng gây ra khó khăn cho tôi rất nhiều” (trích Mẫu pv NV số 1)

Kỹ năng hỗ trợ của NVCTXH tại trung tâm: NVCTXH được đào tạo qua các lớp tập huấn rèn luyện các kỹ năng để hỗ trợ cho NKT. Các kỹ năng thường được sử dụng như kỹ năng đẩy xe lăn, kỹ năng lắng nghe, thấu cảm mọi suy nghĩ của NKT, kỹ năng quan sát, động viên tích cực... Sự thành thực các kỹ năng khiến NVCTXH có thể đảm bảo tốt việc hỗ trợ cho NKT. Trong ý kiến thảo luận nhóm: “Trung tâm có tổ chức tập huấn đều đặn 3-6 tháng một lần với hai cấp độ sơ đẳng và nâng cao nhằm cung cấp những kiến thức và kỹ năng cần thiết như các dạng tật, tâm lý NKT, kỹ năng giao tiếp (trong đó có cách tiếp xúc với NKT thuộc tất cả các dạng tật), kỹ năng hỗ trợ NKT nặng, kỹ năng quản lý thời gian, giải quyết xung đột đặc thù trong công việc...” (Thảo luận nhóm của NVCXTH)

Qua chia sẻ của anh Văn N (34 tuổi- nam- NKT trích Mẫu pv NKT số 14) “ Bạn NVCTXH là người có kinh nghiệm 3 năm làm việc, bạn có kỹ năng trong việc hỗ trợ tôi như việc đẩy xe lăn, nâng xe và giật xe khi trên đường có chỗ bậc, quay lùi đầu xe khi xuống dốc...”

Hay một chia sẻ khác của chị L. T. M (28 tuổi- nữ- NKT trích Mẫu pv

NKT số 13): “ *Bạn NVCTXH là người có kỹ năng động viên tôi rất tốt, mỗi khi tôi gặp chuyện buồn bạn ấy thường giúp tôi vượt qua những khó khăn trong cuộc sống, giúp tôi có thêm sự tự tin hơn. Nhìn chung tôi rất hài lòng với các kỹ năng mà NVCTXH hỗ trợ cho bản thân tôi*”

Như vậy có thể nói kinh nghiệm và kỹ năng của NVCTXH cũng là một yếu tố quan trọng tác động tới việc hỗ trợ NKT SDL. Một NVCTXH có kinh nghiệm, kỹ năng tốt họ sẽ dễ dàng biết cách ứng phó với những vấn đề của TC, và biết cách xử lý một sao cho hiệu quả nhất. Ngược lại nếu như NVCTXH không có kinh nghiệm thì điều này cũng gây ra rất nhiều khó khăn trong việc trợ giúp NKT SDL. Do đó NVCTXH phải thường xuyên trau dồi những kinh nghiệm và kỹ năng thật tốt để có thể hỗ trợ NKT đạt được hiệu quả cao trong việc SDL

2.3.1.3. Phẩm chất đạo đức của nhân viên công tác xã hội

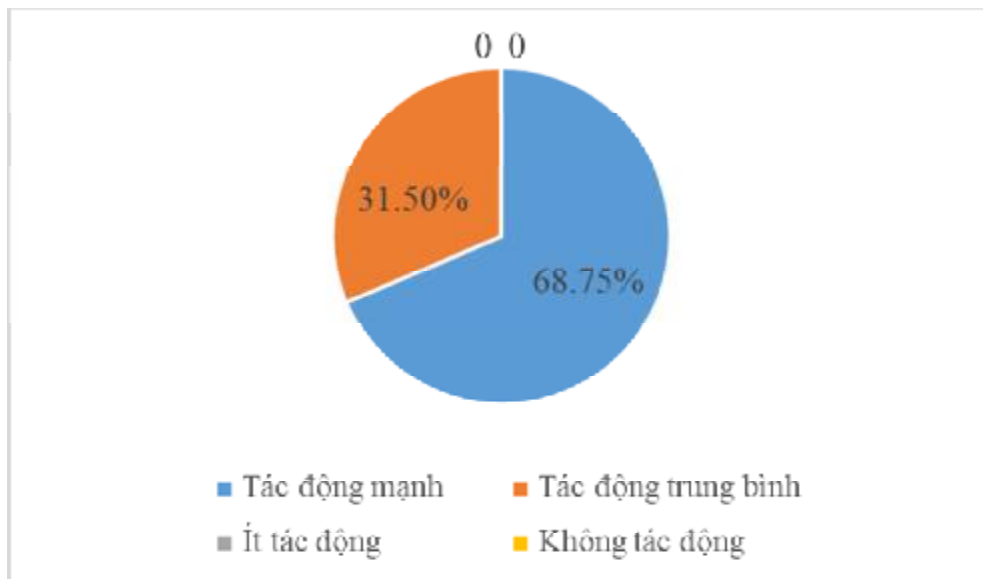
Phẩm chất đạo đức là một yếu tố được đánh giá cao trong bất kỳ công việc nào đặc biệt đối với công việc đặc thù là hỗ trợ cho NKT, công việc này đòi hỏi NKT phải có sự kiên trì, nhiệt tình, sự cảm thông, chia sẻ đối với NKT. NVCTXH có được phẩm chất tốt cộng với chuyên môn, kinh nghiệm thì sẽ là điều kiện tốt nhất để hỗ trợ cho NKT. “*Ai hỗ trợ tôi, dĩ nhiên NVCTXH của tôi, tôi may mắn được tiếp xúc và làm việc nhiều chị, bạn NVCTXH đến hỗ trợ mình, qua đó, tôi học được từ NVCTXH một bài nào đó.*

Tôi đã tiếp xúc và làm việc NVCTXH rồi, qua đó, tôi cảm nhận các bạn có một thái độ thông cảm, sẻ chia với NKT, phần lớn các bạn có phẩm chất và kỹ năng, rất là tốt giúp đỡ mình vượt qua được những vấn đề trong cuộc sống” (L.T.A- 25 tuổi- nữ- NKT, trích Mẫu pv NKT số 8). Đa phần NVCTXH đều có một sự nhiệt tình trách nhiệm với công việc, tuy nhiên cũng có một số NVCTXH cũng chưa thực sự đạt được yêu cầu mà NKT mong muốn: “*NVCXTH cần tinh ý, biết làm việc nấu ăn, dọn dẹp nhà cửa và có tinh thần*

trách nhiệm, biết cảm thông chia sẻ với tôi hơn trong mọi vấn đề trong cuộc sống của tôi”

Ngoài ra phẩm chất đạo đức còn được thể hiện qua sự tôn trọng, chấp nhận thân chủ, hay cư xử đối với TC của mình. Chia sẻ trong phỏng vấn anh Lê K (38 tuổi- nam- NKT, trích Mẫu pv NKT số 13): “ *NVCTXH rất tôn trọng những ý kiến mà tôi đưa ra, anh ấy thường xuyên khích lệ tinh thần cho tôi chứ không phàn nàn chê trách gì”*

Qua quá trình khảo sát NKT tại trung tâm về tác động của phẩm chất đạo đức tới vai trò của NKT như thế nào thì 68.75% có câu trả lời là tác động rất mạnh, 31.50% có câu trả lời là tác động trung bình và 0% câu trả lời nào là ít tác động và không tác động. Qua biểu đồ dưới đây ta có thể thấy rõ hơn điều đó.



Biểu đồ 2.6: Mức độ tác động của phẩm chất đạo đức đối với việc thực hiện vai trò nhân viên viên công tác xã hội trong việc trợ giúp người khuyết tật sống độc lập

(Nguồn: Khảo sát người khuyết tật tại trung tâm, 2017)

Qua đây ta thấy được, phẩm chất đạo đức của người NVCTXH là một

yếu tố đủ bên cạnh các yếu tố cần như trình độ chuyên môn, kinh nghiệm, kỹ năng để có thể trở thành một NVCTXH chuyên nghiệp. Vì nó chính là yếu tố tác động mạnh mẽ tới việc hỗ trợ cho NKT có được tất cả các yếu tố này sẽ giúp cho việc trợ giúp NKT mang lại hiệu quả tốt nhất.

2.3.1.4. Lòng yêu nghề

Bên cạnh các yếu tố trình độ, phẩm chất đạo đức, kinh nghiệm, kỹ năng thì lòng yêu nghề cũng là một yếu tố rất quan trọng. *“Tôi rất yêu thích công việc này, ngoài việc giúp tôi đem lại thu nhập thì nó là một công việc có tính nhân văn cao cả. Có rất nhiều vấn đề mà tôi đã gặp phải trong quá trình hỗ trợ, nhiều lúc tôi cũng chỉ muốn từ bỏ nhưng vì lòng yêu nghề tôi vẫn tiếp tục với công việc của mình”* (Nguyễn P- 21 tuổi- nữ, NVCTXH trích Mẫu pv NV 10).

Hay có ý kiến khác: *“ Tôi là một người đã có gia đình việc chăm lo cho gia đình, việc vừa chăm lo cho NKT và gia đình riêng của tôi là một điều vô cùng khó khăn, làm thế nào để vẹn toàn cả hai bên được tốt là điều mà tôi luôn trăn trở, vì tính chất công việc của tôi rất đặc thù. Nếu không có lòng yêu nghề thì chắc giờ này tôi đã tìm cho mình một công việc khác để có nhiều thời gian hơn giành cho gia đình của mình”* (Trần M- 27 tuổi- nữ- NVCTXH, trích Mẫu pv NV số 9)

Khi được hỏi NKT về lòng yêu nghề có tác động như thế nào tới vai trò của NVCTXH thì có tới 27 người có câu trả lời là tác động mạnh chiếm tỷ lệ 84.37% điều này chứng tỏ một điều rằng lòng yêu nghề có tác động mạnh mẽ tới vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ cho NTK.

Như vậy có thể thấy rằng công việc hỗ trợ cho NKT là một công việc hết sức đặc thù, đặc biệt khi NVCTXH có gia đình riêng việc hài hòa giữa công việc và gia đình là điều khó. Hay những mâu thuẫn căng thẳng trong công việc, nếu như không có sự giải quyết ổn thỏa thì rất dễ áp lực cho NVCTXH. Nếu không có lòng yêu nghề thì họ sẽ không dễ dàng vượt qua và hoàn thành

tốt công việc của mình. Do đó lòng yêu nghề là một yếu tố rất cần thiết trong mọi nghề nói chung và nghề hỗ trợ cho NKT nói riêng.

2.3.2. Một số yếu tố khách quan ảnh hưởng đến vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập

Một số yếu tố khách quan tác động tới với trò hỗ trợ NKT SDL của NVCXTH đó là yếu tố điều kiện phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội của đất nước và những chủ chương chính sách của Đảng, Nhà nước đối với phát triển nghề công tác xã hội, nhận thức của cộng đồng về NKT và CTXH với NKT, gia đình NKT và bản thân đặc điểm của NKT

2.3.2.1. Điều kiện phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội của đất nước và những chủ chương chính sách của Đảng, Nhà nước đối với phát triển nghề công tác xã hội

Một đất nước có nền kinh tế, văn hóa, xã hội sẽ tạo điều kiện rất lớn cho sự phát huy hết vai trò của NVCTXH, Đảng và Nhà nước ta cũng đã đưa ra nhiều chính sách nhằm hỗ trợ cho NKT và cho hoạt động nghề CTXH phát triển. Tuy nhiên chưa thực sự tập trung vào việc hỗ trợ NVCTXH trong việc giúp đỡ người yếu thế cụ thể là NKT. Tại trung tâm khi được hỏi NVCTXH về chế độ của nhà nước đối với họ thì 100% các câu trả lời đều nói là chưa nhận được một chế độ nào của Nhà nước.

Khi được phỏng vấn chị N.T. Q (22 tuổi- nữ- NVCXTH) có chia sẻ về quan điểm của chị về chính sách của Nhà nước đối với NKT và NVCTXH là như thế nào: *“Hiện nay Nhà nước đã có sự quan tâm sâu sắc đến đời sống của NKT, nhà nước đã có những chính sách ưu đãi để hỗ trợ NKT có cuộc sống tốt đẹp hơn. Tuy nhiên việc đầu tư cho NVCTXH để hỗ trợ cho NKT thì còn hạn chế. Điều đó cũng gây trở ngại lớn cho chúng tôi khi thực hiện vai trò của mình”* (trích Mẫu pv NV số 1).

Hay một ý kiến khác của NVCTXH tại trung tâm chia sẻ về vấn đề này:

“Theo quan điểm của tôi thì nhà nước cũng có nhiều chính sách nhằm hỗ trợ cho NKT và NVCTXH tuy nhiên nó chưa được cụ thể hóa khiến vai trò của chúng tôi nhiều khi cũng chưa được phát huy hết”

Như vậy có thể nói, điều kiện phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội và những chính sách hỗ trợ của Đảng và nhà nước là yếu tố tác động rất lớn tới vai trò hỗ trợ của NVCTXH, có được một chính sách ưu đãi tốt, sẽ giúp cho NVCTXH phát huy hết khả năng của mình, cống hiến nhiệt tình hơn trong công việc.

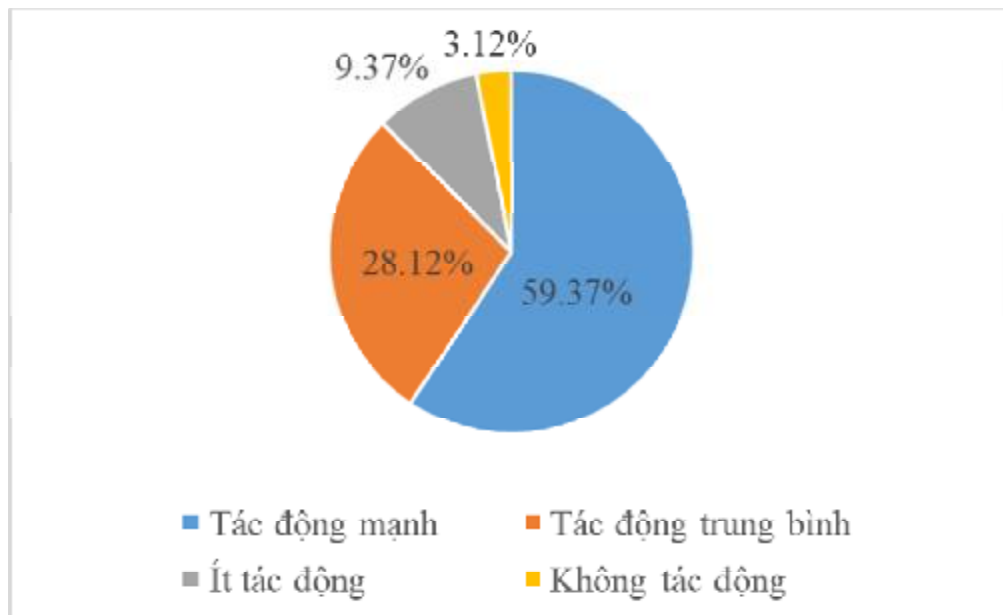
2.3.2.2. Nhận thức của cộng đồng về người khuyết tật và công tác xã hội với người khuyết tật

Trong quá trình đưa NKT đi tham gia làm việc, học tập, tham gia các hoạt động xã hội NVCTXH cùng với NKT. NVCTXH sẽ phải hỗ trợ cho NKT tham nhiều hoạt động cộng đồng, nếu nhận được sự ủng hộ nhiệt tình của cộng đồng điều này sẽ góp phần tạo điều kiện cho NVCTXH phát huy hết khả năng của mình. Ngược lại nếu cộng đồng có sự nhìn nhận không tích cực, hay có thái độ kỳ thị điều này cũng làm giảm đi vai trò của NVCTXH trong việc trợ NKT.

Qua quá trình phỏng vấn sâu, tác giả có được biết đến trường hợp của chị C (27 tuổi- nữ- NKT) có chia sẻ kỷ niệm đáng nhớ với chị cách đây hai năm trước: *“Chị và bạn NVCTXH có hỗ trợ chị dọn nhà, rồi mang chăn đi giặt ở một tiệm giặt là gần luôn ngõ nhà chị ở. Hôm đó là mùng 1, hai chị em đi lấy chăn vì tiệm giặt là đóng cửa bọn chị đành hỏi thăm một nhà hàng xóm bên cạnh. Bà ấy bước ra, hai chị em chưa kịp hỏi gì đã bị bà mắng xoi xoi, mới mùng một đã lao vào nhà người khác đen đui. Hai chị em chưa hiểu chuyện gì xảy ra đã bị mắng như vậy rồi. Không kịp giải thích hai chị em đã bị đuổi về. Khi về tới nhà NVCTXH đã trò chuyện với chị, chị nói: “Những*

người như bọn chị đi đâu cũng bị mọi người kỳ thị, coi là vận đen mang tới cho họ trong khi bọn chị có làm gì ai đâu chứ, xin lỗi em vì đi với chị mà em bị oan ức vậy”

Nhận thức của cộng đồng đôi khi có cái nhìn không thiện cảm, xui xẻo, một số người thì xa lánh. Do đó việc tác động của cộng đồng tới người khuyết tật là không nhỏ.



Biểu đồ 2.7: Mức độ tác động của nhận thức cộng đồng về người khuyết tật và công tác xã hội với người khuyết tật

(Nguồn: Khảo sát người khuyết tật, 2017)

Qua biểu đồ trên ta có thể thấy khi được hỏi về mức độ tác động của nhận thức cộng đồng về NKT và CTXH với NKT thì có tới 59.37% có câu trả lời là tác động mạnh, 28.12% có câu trả lời là tác động trung bình, 9.37% có câu trả lời là ít tác động, 3.12 % có câu trả lời là không tác động. Điều này chứng tỏ rằng nhận thức của cộng đồng đối với NKT là một yếu tố tác động vô cùng mạnh mẽ, để NKT có thể hòa nhập xã hội, điều cần thiết nhất đó là phải nhận được sự ủng hộ của cộng đồng. Có như vậy việc trợ giúp cho NKT của NVCTXH mới có thể đạt được hiệu quả cao

2.3.2.3. Gia đình người khuyết tật

Gia đình NKT là yếu tố ảnh hưởng rất lớn tới việc phát huy vai trò của NVCTXH. NVCTXH khi hỗ trợ cho NKT SDL họ phải tận nhà của TC để làm công việc chăm sóc, hay hỗ trợ tâm lý, đưa TC đi tham gia các hoạt động xã hội... Việc này khiến NVCTXH thường xuyên đối mặt phải đối mặt với gia đình NKT, nếu được sự ủng hộ của họ thì NVCTXH sẽ dễ dàng hơn trong việc hỗ trợ NKT.

Trong quá trình phỏng vấn NKT, NVCTXH cũng có tới nhà của NKT bên cạnh việc phỏng vấn NKT, tác giả cũng phỏng vấn qua gia đình NKT về câu hỏi: *“Gia đình có ủng hộ khi có NVCTXH tới hỗ trợ chăm sóc con cái mình”?* Gia đình chị N.T.T.P có chia sẻ: *“Trước đây khi chưa có NVCTXH tới nhà hỗ trợ, con gái tôi cảm thấy rất tự ti và ít khi ra ngoài và hầu như là không giao tiếp với ai. Từ khi có sự hỗ trợ của NVCTXH con gái tôi bắt đầu ra ngoài đi giao lưu với bạn bè, học tập trở lại và kiếm cho mình một công việc. Gia đình tôi rất ủng hộ việc hỗ trợ của NVCTXH đã giúp cho con gái tôi thay đổi rất nhiều. Cảm ơn trung tâm đã cung cấp dịch vụ người hỗ trợ cá nhân này giúp con gái tôi thêm lạc quan hơn vào cuộc sống”*

Phỏng vấn sâu NVCTXH chị N.T.L (22 tuổi- nữ): *“TC tôi có bố mẹ rất ủng hộ đó là nguồn động viên rất lớn về tinh thần cho TC”*. Sự ủng hộ của gia đình chính là nguồn động viên rất lớn cho cả TC và sự phát huy hết khả năng của NVCTXH. Anh N.V.T một NVCTXH (31 tuổi- nữ- NVCTXH): *“Tới nhà TC thực hiện vai trò chăm sóc. Tôi được bố mẹ TC rất ủng hộ. Hãy được bố mẹ của anh giữ lại ăn cơm”* (trích Mẫu pv NV số 5)

Bên cạnh những thuận lợi nếu như được gia đình hỗ trợ, thì NVCTXH đôi khi cũng gặp phải những khó khăn từ phía gia đình trong quá trình trợ giúp, phỏng vấn sâu chị N.T.Q (22 tuổi- nữ- NVCTXH) có chia sẻ: *“Gia đình*

TC khá phức tạp sống cùng chồng và con trai. Chồng và TC có mối quan hệ không tốt nên việc chăm sóc nhiều khi cũng khá bất tiện” (trích, *Mẫu pv NV số 1*). Sự không ủng hộ từ phía gia đình hay mối quan hệ phức tạp giữa các thành viên trong gia đình và phía người thân NKT cũng ảnh hưởng rất lớn tới việc phát huy vai trò của NVCTXH.

Như vậy có thể nói để NVCTXH để hoàn thành tốt công việc của mình hỗ trợ cho TC sống độc lập thì việc không thể thiếu đó chính là sự ủng hộ từ phía gia đình NKT. Đó là yếu tố quan trọng để giúp NVCTXH phát huy được hết khả năng của bản thân mình.

2.3.2.4. Bản thân đặc điểm người khuyết tật

Bản thân đặc điểm, dạng tật, tính cách, độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn... của NKT có ảnh hưởng rất quan trọng tới việc phát huy vai trò của NVCTXH trong việc trợ giúp cho NKT SDL. TC là người có dạng khuyết tật bại não, bại liệt hay tổn thương cột sống thì mỗi NVCTXH tại trung tâm lại có cách chăm sóc và hỗ trợ riêng. Hay tính cách của TC sống hòa đồng, cởi mở, với tính cách TC sống khép kín thì việc hỗ trợ cho TC cũng gây không ít những thuận lợi và khó khăn. Đặc điểm cơ thể thân chủ to, cao, gầy, nhỏ... cũng ảnh hưởng tới hoạt động trợ giúp của NVCTXH. Khi được hỏi: *“Thuận lợi của anh chị trong quá trình thực hiện vai trò chăm sóc cho TC là gì?”* chị N.T Q (22 tuổi- nữ- NVCTXH) có chia sẻ: *“Thân chủ là người cởi mở, không kỹ tính nên không cảm thấy áp lực khi làm việc”* (trích, *Mẫu pv NV số 1*) cũng câu hỏi đó anh L.Q.V (27 tuổi- nam- NVCTXH) có câu trả lời: *“TC tôi là người có thân hình khá nhỏ, nên việc bế lên xe lăn, hay tham gia các phương tiện công cộng khá dễ dàng đối với tôi”* (trích, *Mẫu pv NV số 3*)

Bên cạnh những thuận lợi thì cũng có những khó khăn ảnh hưởng tới

việc phát huy vai trò của NVCTXH chị N.T.L (22 tuổi- nữ- NVCTXH) có chia sẻ: *“TC tôi có nghề riêng đặc thù là làm đồ thủ công, mà tôi thì lại không đủ khéo léo để làm được những công việc đó. Do đó làm tôi rất hạn chế trong quá trình hỗ trợ TC làm việc”* (trích, Mẫu pv NV số 4). Như vậy có thể nói đặc điểm, tính cách, của NKT có ảnh hưởng rất lớn tới việc phát huy vai trò của NVCTXH trong vai trò hỗ trợ NKT SĐL.

Qua đây ta có thể thấy được thực trạng những yếu tố ảnh hưởng tới vai trò hỗ trợ NKT SĐL của NVCTXH. Các yếu tố chủ quan và khách quan đóng vai trò hết sức quan trọng để NVCTXH có thể phát huy hết khả năng của mình, nếu như các yếu tố tác động thuận lợi thì sẽ dễ dàng cho NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT, ngược lại các yếu tố gây trở ngại sẽ làm cho NVCTXH gặp những khó khăn không ít. Do đó NVCTXH phải: *“Thường xuyên luyện tập để thành thục các kỹ năng cơ bản hỗ trợ người khuyết tật, học những kỹ năng mới, quan sát và nhận biết cách hỗ trợ cho NKT một cách thoải mái nhất cho NKT và không mất sức, an toàn với người hỗ trợ. Hiểu về nhu cầu, mong muốn của người khuyết tật, biết lắng nghe và thực hiện công tác hỗ trợ theo cách mà người khuyết tật mong muốn”* (trích phỏng vấn sâu lãnh đạo trung tâm) đây là điều mà lãnh đạo trung tâm chia sẻ để NVCTXH có được những kỹ năng hỗ trợ tốt nhất cho NKT SĐL.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Chương 2 phân tích thực trạng vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT và một số yếu tố chủ quan, khách quan có ảnh hưởng tới việc thực hiện vai trò của NVCTXH trong hỗ trợ NKT SDL tại trung tâm hỗ trợ SDL của NKT Hà Nội.

Bốn vai trò hỗ trợ NKT được phân tích: Vai trò chăm sóc, vai trò học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội, vai trò hỗ trợ tâm lý, vai trò cung cấp thông tin. Vai trò chăm sóc được thể hiện thông qua các biểu hiện, tần suất, thuận lợi khó khăn kết quả của vai trò này đối với NKT tạo tiền đề và đáp ứng nhu cầu cơ bản của NKT. Vai trò học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội đây là quan trọng, NVCTXH hỗ trợ NKT được đi ra ngoài, với tần suất hỗ trợ trên 50% từ đó giúp NKT có cơ hội giao lưu với bên ngoài hòa nhập xã hội. Vai trò hỗ trợ tâm lý, NKT được NVCTXH động viên, khích lệ, chia sẻ những vấn đề khó khăn trong cuộc sống từ đó họ thêm tự chủ và độc lập hơn trong cách suy nghĩ của mình. Vai trò cung cấp thông tin, NKT được NVCTXH cung cấp thông tin về luật pháp, chính sách, học tập, việc làm, sức khỏe từ đó hỗ trợ hơn cho NKT trong việc sống độc lập.

Một số yếu tố ảnh hưởng tới vai trò NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT SDL bao gồm yếu tố chủ quan từ phía NVCTXH, về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm, kỹ năng, phẩm chất đạo đức, kinh nghiệm, kỹ năng, lòng yêu nghề. Cùng các yếu tố khách quan: Điều kiện phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội, của đất nước và những chủ trương chính sách của Đảng, Nhà nước đối với phát triển nghề CTXH, nhận thức của cộng đồng về NKT và CTXH với NKT, gia đình NKT và bản thân đặc điểm của NKT. NVCTXH cần nhận ra những yếu tố nào ảnh hưởng không tốt tới việc hỗ trợ NKT SDL để có hướng khắc phục ngày một tốt hơn

CHƯƠNG 3

ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ ỨNG DỤNG THỰC HIỆN VAI TRÒ HỖ TRỢ NGƯỜI KHUYẾT TẬT SỐNG ĐỘC LẬP CỦA NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI

3.1. Giải pháp nâng cao hiệu quả vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập

Để thực hiện tốt hơn nữa vai trò của NVCTXH tác giả có đưa ra một số giải pháp như sau:

3.1.1. Giải pháp về chính sách

Mở rộng hợp tác, thu hút nhiều nguồn lực trong nước và quốc tế nhằm hỗ trợ nhiều hơn cho NKT SDL

Truyền thông tuyên truyền về chính sách của Đảng và Nhà nước với công tác xã hội trong hỗ trợ NKT SDL

3.1.2 Giải pháp đối với Trung tâm hỗ trợ sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội

Trung tâm cần định hướng hình thành hệ thống NVCXTH chuyên nghiệp. Cơ cấu của mô hình SDL vừa có thể ở trong hệ thống quản lý của nhà nước, vừa có thể nằm trong hệ thống các tổ chức phi chính phủ nhưng tất cả đều hưởng những tác động trực tiếp và nằm trong sự vận hành của hệ thống phúc lợi xã hội nói chung. Với đối tượng khuyết tật, nhà nước và hệ thống an sinh xã hội cần phải đầu tư nguồn kinh phí tối đa cho sự vận hành các mô hình thực hành cũng như điều tiết các nguồn lực từ tài trợ, hoạt động từ thiện và đóng góp của xã hội, để từ đó vai trò hỗ trợ của NVCTXH sẽ ngày được nâng cao.

Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, đầu tư kinh phí tới các hoạt động liên

quan tới việc thực hành, tập huấn các kỹ năng cho NVCTXH và đặc biệt là các hoạt động hỗ trợ NKT SDL, từ đó giúp NVCTXH thêm sự ổn định, có thể cống hiến hết mình cho công việc. Tạo điều kiện thuận lợi hơn nữa để NVCTXH có thể phát huy hết khả năng của mình.

Tuyên truyền về mô hình SDL để mọi người có thêm nhiều thông tin hơn nữa về hình thức hỗ trợ cho NKT SDL

3.1.3. Giải pháp nâng cao vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập

Việc quan tâm tạo nguồn NVCTXH cần chú trọng nhiều hơn đến khía cạnh kỹ năng và khía cạnh đạo đức nghề nghiệp. Hiện các chương trình đào tạo ở các trường đại học đã có những môn học liên quan đến lĩnh vực khuyết tật, tuy nhiên chưa hình thành có hệ thống về mặt nội dung đào tạo và thực hành, nhất là thiếu các môn học và nội dung đề cập đến khía cạnh kỹ năng trong thực hành công tác xã hội ở các lĩnh vực cụ thể. Đi cùng với việc đầu tư khía cạnh kỹ năng trong vấn đề đào tạo công tác xã hội, vấn đề xây dựng hệ thống các chuẩn mực thực hành và quy điều đạo đức trong thực hành công tác xã hội là điều rất cần thiết. Đó là những yếu tố cơ bản giúp cho vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT SDL được hiệu quả hơn.

Trau dồi thêm nữa thái độ làm việc và lòng yêu nghề để có thể đảm bảo sự tận tụy trong việc thực hiện vai trò của NVCTXH khi hỗ trợ NKT SDL

Xây dựng các hệ thống giao thông tiếp cận với NKT, như xe buýt có hỗ trợ dốc lên phù hợp với NKT, các toàn nhà, vệ sinh công cộng, trung tâm thương mại nơi NKT thường xuyên lui tới phải xây dựng phù hợp tiếp cận với NKT. Có như vậy mới tạo điều kiện thuận lợi hơn cho NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT được dễ dàng khi tham gia các hoạt động xã hội ngoài cộng đồng.

Phát hành thẻ cho NVCTXH: Mỗi NVCTXH sẽ có thẻ ngành riêng tương ứng với ngành công án, báo chí, như giấy thông hành để từ đó giúp cho NVCTXH nâng cao được vai trò của mình, không bị cản trở khi đang thực hiện nhiệm vụ của mình. Từ đó thấy được trách nhiệm của bản thân. Giúp họ có thêm sự tự tin và phát huy hết khả năng mình hỗ trợ cho NKT.

3.2. Ứng dụng thực hiện vai trò hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập của nhân viên công tác xã hội.

3.2.1. Trường hợp thân chủ

Họ tên thân chủ: Nguyễn Thị T. P, 32 tuổi

Nơi ở hiện tại: Yên Xá – Tân Triều – Thanh Trì- Hà Nội

Tình trạng quan hệ: Độc thân

Dạng tật: Khuyết tật vận động

Mức độ khuyết tật: Đặc biệt nặng không thể tự phục vụ sinh hoạt cho bản thân mình

Hiện nay chị đang là sinh viên của trường đại học Rmit. Chị sống cùng gia đình gồm có ông bà, bố (làm kỹ sư nhà máy) và mẹ (làm giáo viên), một em gái (đã đi lấy chồng) cùng một cậu em trai. Gia đình thì hết mực yêu thương chị, đặc biệt là người bố của chị rất yêu thương và quý mến chị.

Qua quá trình thu thập thông tin, TC có chia sẻ, chị mắc bệnh viêm tủy năm 19 tuổi, trước đó năm lớp 11 chị đã bị đau lưng rất nhiều. Do chủ quan không đi khám bệnh tích tụ và tới năm 19 tuổi sau cơn đau dữ dội chị chân chị đã không còn cảm giác và không thể đi lại được. Từ đó cuộc sống của chị như khép lại, bạn bè tới thăm chị cũng không ra đón tiếp, chị thu mình trong nhà và cùng gia đình đi chạy chữa rất nhiều nơi mong cho bệnh qua khỏi. Nhưng mọi thứ đều vô vọng với chị, dần dần chị chấp nhận số phận của mình, vẫn không đi đâu chỉ ở nhà cho tới khi tham gia vào trung tâm hỗ trợ SDL của NKT Hà Nội, chị có NVCTXH hỗ trợ và có thể độc lập trong cách suy nghĩ,

làm những gì mình thích. Nhờ có NVCTXH chị đã đi học tin học tại trường đào tạo cho NKT, sau đó ra trường chị có làm lập trình viên trong hai năm. Công việc khá nặng đối với chị, do đó chị đã quyết định nghỉ và đi học tiếng anh theo niềm đam mê của mình, giờ đây chị đã nhận được học bổng của trường đại học quốc tế RMIT, 32 tuổi chị đang là sinh viên năm hai.

Qua quá trình tiếp xúc với TC, gần đây tôi thấy được sự mệt mỏi của TC, mắt chị thâm quầng giọng nói khá yếu, khuôn mặt buồn buồn. NVCTXH có hỏi thăm TC thì được biết. Đạo này chị đang buồn và căng thẳng về việc học tập, bài vở trên lớp khó quá với sức của chị, nhiều tài liệu tìm hiểu trên mạng mà không có, do đó chị cảm thấy rất lo lắng về bài tập của mình. Nhóm học tập mà chị được phân thì lại không hợp tác ăn ý với nhau, các thành viên trong nhóm rất thờ ơ với bài tập nhóm được giao, chị là nhóm trưởng điều lãnh đạo một nhóm rất khó khăn với chị vì chưa nhận được sự hợp tác thực sự của các thành viên. Người bình thường đã khó, một người khuyết tật như chị lại càng khó hơn. Sức khỏe không tốt, sức đề kháng kém, chị cũng thường xuyên mất ngủ chị chia sẻ: *“Tối nào cũng phải 1, 2h chị mới ngủ được”* điều này khiến chị mệt mỏi và căng thẳng tâm lý càng nhiều.

Đó là một vấn đề chị đang gặp phải, vấn đề thứ hai mà chị cũng chia sẻ với tôi đó là việc hè sắp tới chị rất muốn tham gia vào các tổ chức xã hội để làm tình nguyện để học hỏi thêm kinh nghiệm. Tuy nhiên chị đã nộp hồ sơ rất nhiều nơi mà vẫn chưa có phản hồi gì. Chị chia sẻ: *“Hay là do chị ngồi xe lăn nên không nơi nào muốn nhận chị vào làm tình nguyện nhỉ, chắc chẳng có tổ chức nào quan tâm tới hồ sơ của chị để mà tham gia”*

3.2.2. Kế hoạch giải quyết vấn đề cho chị Nguyễn Thị T.P

Qua quá trình tìm hiểu NVCTXH xác định rõ nguyên nhân của vấn đề, thực hiện vai trò của mình. NVCTXH cùng với TC lập ra bảng kế hoạch can thiệp/ hỗ trợ giúp TC giải quyết vấn đề.

Bảng 3.1: Bảng kế hoạch giải quyết vấn đề cho thân chủ

Thời gian	Mục tiêu cụ thể	Hoạt động	Nguồn lực tham gia	Vai trò NVCTXH thực hiện	Kết quả mong đợi
Tuần 1	-Xác định được vấn đề của TC	-NVCTXH phân tích, đánh giá vấn đề qua sự đóng góp của TC -NVCTXH xác định đâu là nhu cầu ưu tiên của TC	- NVCTXH - TC	- Vai trò chăm sóc, qua quá trình tiếp xúc hằng ngày NVCTXH tìm hiểu được vấn đề TC đang gặp phải.	- Đánh giá được vấn đề của TC
Tuần 2+3	-TC giảm được căng thẳng	-NVCTXH tham vấn trò chuyện với TC giúp TC giảm bớt căng thẳng -Tới trường học nhờ sự hỗ trợ của giáo viên và bạn bè TC -NVCTXH đưa TC lên trung tâm tham gia chương trình SDL cùng TT -Đưa chị đi tham quan và tham gia các câu lạc bộ giúp giải tỏa tâm lý.	NVC TXH Giảng viên Bạn bè TC Lãnh đạo TT Hội viên TT Lãnh đạo của các tổ chức xã hội Gia đình TC	Vai trò hỗ trợ tâm lý Vai trò hỗ trợ TC học tập và tham gia hoạt động xã hội	Phản n nào giảm căng thẳng cho TC
Tuần 4+5	-TC tìm được tổ chức làm tình nguyện	-Cung cấp thông tin giúp TC tìm được tổ chức tình nguyện mà TC mong muốn -Hỗ trợ TC đi lại để TC có thể tham gia được các hoạt động	N VCTXH Tổ chức xã hội T C	Vai trò cung cấp thông tin cho TC Vai trò hỗ trợ TC tham hoạt	TC tìm được tổ chức làm tình nguyện

		tình nguyện của tổ chức		động xã hội	
--	--	-------------------------	--	-------------	--

Dựa vào bảng kế hoạch trên NVCTXH có thể ứng dụng vai trò của mình như chăm sóc tới hỗ trợ cho chị trong việc vệ sinh cá nhân từ đó tạo sự tin tưởng, thân quen, tìm hiểu thêm thông tin để hỗ trợ chị trong việc giải quyết vấn đề.

Vai trò hỗ trợ TC học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội: Giúp chị giải quyết vấn đề, tham gia vào hòa nhập cộng đồng và thấy có ích hơn trong xã hội

Hỗ trợ tâm lý: chia sẻ, thấu hiểu, cảm thông đối với TC giúp cho TC có được niềm tin hơn trong cuộc sống, từ đó giải quyết được căng thẳng vấn đề mà TC gặp phải.

Cung cấp thông tin bổ ích cho TC liên quan tới việc học tập và các tổ chức xã hội mà TC muốn tham gia từ đó giúp giải quyết vấn đề cho TC một cách hiệu quả nhất.

3.2.3. Ứng dụng thực hiện vai trò nhân viên công xã hội vào trợ giúp chị Nguyễn Thị T.P

Vai trò của NVCTXH được ứng dụng thực hiện để nhằm hỗ trợ cho TC được Sống độc lập và giải quyết những vấn đề mà mình đang gặp phải.

Vai trò chăm sóc của nhân viên công tác xã hội với chị Nguyễn Thị T.P

Nội dung

Với công việc là người hỗ trợ trực tiếp cho thân chủ (TC): chị Nguyễn Thị T. P, NVCTXH đã được trang bị các kiến thức đã học trên ghế nhà trường và khóa tập huấn cho nhân viên tại trung tâm. Mỗi ngày TC được 08 tiếng được sử dụng NVCTXH do Trung tâm hỗ trợ SDL của NKT Hà Nội cung

cấp. Hàng ngày NVCTXH đều được tiếp xúc với TC, NVCTXH thực hiện vai trò chăm sóc đối với TC:

Mỗi ngày, bắt đầu từ 8 giờ NVCTXH có mặt ở nhà TC để thực hiện việc chăm sóc cho TC:

Tập trị liệu: NVCTXH xoa bóp, chân tay, vai, gáy... trước khi TC rời khỏi giường (các kỹ năng được trung tâm tập huấn) thời gian khoảng 30 phút mỗi ngày. Sau đó NVCTXH cho TC ngồi lên xe lăn.

Vệ sinh cá nhân cho TC: TC thuộc dạng tổn thương cột sống do đó tay của TC vẫn có thể cầm nắm được các vật thoải mái. Do đó trường hợp của chị NVCTXH sẽ lấy nước, cùng bàn chải đánh răng, khăn mặt để chị có thể tự vệ sinh được cho mình.

Ăn, uống: NVCTXH hâm lại đồ ăn, hoặc nấu cơm sáng cho TC rồi TC có thể tự mình ăn đồ ăn mà không cần tới sự hỗ trợ xúc, không giống với TC ở các dạng tật như bại não thể co cứng khó khăn trong việc ăn uống.

Dọn dẹp phòng của TC: Gấp chăn, quét nhà, lau nhà, xếp sách đồ đạc trong phòng giúp TC,

Đi chợ: TC sống cùng gia đình, nên công việc đi chợ không diễn ra thường xuyên. Khi TC muốn mua đồ ăn về nhà, NVCTXH sẽ là người đi mua đồ ăn đó giúp cho TC

Nấu ăn: NVCTXH sẽ nấu những món ăn mà TC muốn, từ việc nêm nếm thức ăn, hay cho gì vào trước, sau đều theo sự hướng dẫn của TC.

Kết quả

Các công việc trên đều được thực hiện theo mong muốn và sự hướng dẫn của TC, đáp ứng nhu cầu cơ bản ăn, mặc, ở... của họ, từ đó NVCTXH hỗ trợ TC làm những gì mình muốn, tự chủ hơn với bản thân, độc lập hơn trong suy nghĩ của mình. Đúng với mục tiêu của trung tâm đề ra đó chính là Sống độc lập, không phải NKT sống một mình mà là có sự độc lập hơn trong suy nghĩ làm những việc mình thích, hạn chế phụ thuộc vào người nhà.

Hạn chế

Tuy nhiên vai trò này đôi khi tạo cho TC một thói quen ỷ lại NVCTXH, nhiều khi NKT là người không quyết định mà lại giao hết cho NVCTXH. Do đó việc chăm sóc này, phải được NVCTXH thực hiện một cách đúng mục tiêu, hạn chế sự cả nể đối với TC.

NVCTXH thời gian đầu còn gặp khá nhiều điều ngỡ ngàng, chưa quen công việc do đó sự hỗ trợ cho TC chưa được hiệu quả cao.

3.2.3.2. Vai trò hỗ trợ chị Nguyễn Thị T.P học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội

Nội dung

Chị Nguyễn Thị T.P hiện đang là sinh viên năm 2 của trường đại học quốc tế RMIT do đó việc hỗ trợ chị trong việc học tập là rất cần thiết.

NVCTXH đưa TC đi học, trước đó NVCTXH chuẩn bị đồ đạc cho TC mỗi khi ra ngoài, di chuyển đưa TC đi học bằng phương tiện xe ba bánh vào hầu hết các ngày trong tuần.

Ngoài ra khi TC cần trợ giúp trong việc học tập, như bài tập nhóm khi thiếu thành viên TC có thể nhờ sự hỗ trợ từ phía NVCTXH đóng góp thêm ý kiến, phục vụ cho việc học.

Khi TC có nhiều bài tập, cần tìm kiếm hỗ trợ thêm thông tin thì NVCTXH sẽ giúp TC tìm kiếm thông tin phục vụ vào bài của TC.

Như vậy có thể nói vai trò việc hỗ trợ cho TC trong việc học tập của NVCTXH đối với chị T.P là rất cần thiết vì bản thân chị vẫn đang còn là sinh viên.

Hỗ trợ TC tham gia hoạt động xã hội:

Có cơ hội học tập ở trường được mở rộng thêm các mối quan hệ, từ đó nhu cầu về việc giao lưu gặp gỡ bạn bè là thường xuyên, do vậy NVCTXH là người hỗ trợ cho TC đi gặp gỡ bạn bè, tới các địa điểm giao lưu mà TC muốn tham gia.

Ngoài việc học tập ở trường TC còn có tham gia các hoạt động mà trung tâm tổ chức hàng tháng ví dụ như, tham vấn đồng cảnh, chương trình sống độc lập, hay tham gia tình nguyện vào các câu lạc bộ ở trường (câu lạc bộ đại sứ, câu lạc bộ môi trường...). Khi tham gia các hoạt động này đều cần sự hỗ trợ của NVCTXH, đưa tới địa điểm và cùng hỗ trợ TC các hoạt động mà TC tham gia. NVCTXH cùng tham gia các hoạt động với TC trong quá trình hỗ trợ từ đó thắt chặt hơn mối quan hệ giữa TC và NVCTXH.

Kết quả

Từ việc hỗ trợ TC về học tập, tham gia các hoạt động xã hội, gặp gỡ bạn bè... điều này mang lại cho TC sự tự tin hơn, hòa nhập cộng đồng, bớt sự mặc cảm về bản thân. Thông qua việc hỗ trợ này của NVCTXH, chị P có những trải nghiệm với các hoạt động xã hội, điều mà từ trước tới nay chị nghĩ mình không thể làm được từ khi ngồi trên xe lăn. Chị thêm phần tự tin và cảm thấy mình là không phải người thừa của xã hội.

Hạn chế

Vai trò này đem lại rất nhiều lợi ích cho TC tuy nhiên nhiều khi xa đà quá vào việc tham gia các hoạt động xã hội, hay công việc học tập vất vả, TC không lấy lại được sự cân bằng trong bản thân rất dễ gây ảnh hưởng tới sức khỏe của bản thân TC. Cả TC và NVCTXH đôi khi có sự bất đồng quan điểm với nhau, việc này đòi hỏi NVCTXH cần linh hoạt trong cách trợ giúp TC hơn trong vai trò hỗ trợ của mình.

3.2.3.3 Vai trò hỗ trợ tâm lý cho chị Nguyễn Thị T.P

Nội dung

Như ở phần đầu tác giả có đề cập tới vấn đề của TC đang gặp phải đó là do học tập căng thẳng, bài khó quá sức với chị, nhóm bài tập trên lớp không có sự hợp tác giữa các thành viên và chị đóng vai trò là người nhóm trưởng không chỉ đạo được các thành viên trong nhóm, đó là nguyên nhân dẫn tới căng thẳng tâm lý cho TC

Để giải quyết vấn đề này kế hoạch giải quyết vấn đề đã được đưa ra ở phần trước đó, TC NVCTXH cùng trò chuyện tham vấn, hỗ trợ về tâm lý cho TC trong vòng 2 buổi, NVCTXH cũng chia sẻ những khó khăn mà mình gặp phải trước đây, dẫn tới cũng bị khủng hoảng tâm lý như TC hiện tại. Sau đó, cách mà NVCTXH đã vượt qua được căng thẳng bằng cách như chia sẻ nói chuyện với những người thân thiết hay đi chơi, nghe nhạc, đi ăn uống, đi mua sắm, tham gia vào các câu lạc bộ... Từ đó TC thấy được điểm trung với NVCTXH, áp dụng một số cách mà NVCXTH chia sẻ, như việc nói chuyện nhiều hơn với NVCXTH hay đi chơi, mua sắm. Điều này giúp TC giảm được căng thẳng nhiều hơn trong việc học tập và cuộc sống.

Tiếp theo NVCTXH tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến căng thẳng của TC là do nhiều bài tập ở trường quá khó so với sức của TC, NVCTXH gợi ý cho TC là nhờ sự hỗ trợ của giáo viên giúp chị trong những bài tập khó. Liên hệ với các thành viên trong nhóm học tập ở lớp, cùng với chị hợp tác tích cực hơn vì một tập thể trung. Vận dụng một số kinh nghiệm hoạt động nhóm trong nhóm đã học trên ghế nhà trường, NVCTXH chia sẻ kinh nghiệm trước đây mình cũng là một nhóm trưởng trong nhóm, mình đã làm gì để lấy được lòng và sự nhiệt huyết của tất cả các thành viên trong nhóm. Từ đó giúp cho TC soi vào trường hợp của mình để có hướng giải quyết tốt nhất.

Cùng với việc giải quyết vấn đề trọng tâm của TC, NVCTXH còn đưa TC lên trung tâm, tham gia các hoạt động của trung tâm để giải tỏa bớt căng thẳng, như hoạt động TVĐC cùng các hội viên của trung tâm. Hỗ trợ TC tham gia các câu lạc bộ do trường tổ chức như câu lạc bộ môi trường, câu lạc bộ phân nào cũng giúp cho tâm lý của TC được giải tỏa. Vào thời gian rảnh rỗi, NVCTXH còn dẫn TC đi tham quan (văn miếu, bờ hồ, trung tâm thương mại, chùa...), đi mua sắm quần áo... Tất cả những hoạt động trên nhằm hỗ trợ cho TC giải tỏa bớt căng thẳng về tâm lý.

Kết quả

Sau nỗ lực hỗ trợ tâm lý 1 tuần của NVCTXH, TC đã giảm bớt được sự căng thẳng, bớt lo lắng hơn, đã đi ngủ được sớm để giữ gìn sức khỏe.

Tại trường chị đã tìm ra cách để giúp các thành viên trong nhóm hoạt động năng nổ, và kết hợp với nhau được hài hòa hơn. Từ đó làm giảm áp lực căng thẳng về học tập cho chị.

Được tham gia các hoạt động của trung tâm giúp chị tự tin đầu óc cũng được thoải mái hơn.

Hạn chế

Trong quá trình hỗ trợ TC, NVCTXH còn gặp khá nhiều khó khăn trong hoạt động hỗ trợ vì NVCTXH chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc hỗ trợ tâm lý và phải nhờ tới việc tham khảo ý kiến của đồng nghiệp.

3.2.3.4. Vai trò cung cấp thông tin cho chị Nguyễn Thị T.P

Nội dung

Việc học tập của chị nhiều khi phải tìm kiếm thông tin về các đề tài là khá nhiều, do đó NVCTXH cũng hỗ trợ chị cung cấp các thông tin trong việc học tập.

Phần mô tả trường hợp có đề cập tới việc TC đang muốn tham gia vào các tổ chức xã hội để làm tình nguyện, tuy nhiên TC chưa nhận được sự đồng ý vào làm tình nguyện của các tổ chức nào. NVCTXH đã tìm hiểu và cung cấp cho TC một loại các tổ chức xã hội để TC như có thể tham gia như tổ chức rồng xanh, doanh nghiệp xã hội Kim Việt nơi tạo việc làm cho NKT, câu lạc bộ tình nguyện HOPE, AIESEC, SJ VietNam, Operation Smile... Cùng với việc cung cấp thông tin về các tổ chức mà TC có thể tham gia hoạt động tình nguyện, NVCTXH còn cung cấp thêm cho TC thông tin về cách thức tiến hành tuyển chọn, phỏng vấn của các tổ chức.

Sau các gợi ý đưa ra TC quyết định lựa chọn doanh nghiệp xã hội Kim Việt để làm tình nguyện, đây là tổ chức tạo việc làm cho NKT hầu hết nhân viên là những người khiến thính và có tay nghề khéo léo. TC học ngành truyền thông chị có thể vận dụng khả năng của mình để quảng cáo sản phẩm cho NKT tại tổ chức này.

NVCTXH đã liên hệ với quản lý tại tổ chức là anh Hoài, rồi đưa TC tới gặp mặt trò chuyện phỏng vấn. Vì anh Hoài cũng là một NKT ngồi xe lăn, nên chị nhận được sự đồng cảm là dễ dàng hơn.

Kết quả

Nhận thấy sự mong muốn của chị, cũng như khả năng của chị. Quản lý của tổ chức Kim Việt đã nhận chị vào làm tình nguyện viên, nhờ chị dịch các sản phẩm của họ sang tiếng anh để quảng cáo sản phẩm ra nước ngoài cho họ. Như vậy với việc trợ giúp của NVCTXH cuối cùng thì chị P cũng có thể trở thành tình nguyện viên của một tổ chức xã hội như chị mong muốn. Từ đó tạo động lực hơn cho chị, để chị có thể tự khẳng định bản thân và cảm thấy có ích cho xã hội.

Hạn chế

Khi thực hiện vai trò này NVCTXH cũng gặp khá nhiều khó khăn trong việc tìm hiểu các thông tin để cung cấp lựa chọn cho TC xem là tổ chức nào mới là tổ chức phù hợp đi lại, tiếp cận cơ sở vật chất và đặc biệt là khả năng phù hợp với TC mang lại cho TC sự tự tin để phát huy hết khả năng của mình.

Như vậy có thể nói với vai trò của mình NVCTXH đã thực hiện đúng những gì mà họ cần làm để hỗ trợ cho NKT SDL, và để NVCTXH phát huy thêm nữa khả năng của mình trong việc hỗ trợ TC thì phải có những giải pháp phù hợp để nâng cao vai trò trong việc hỗ trợ NKT SDL.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 3

Chương 3 đưa ra ứng dụng việc thực hiện các vai trò của NVCTXH trong hỗ trợ NKT SDL, bằng cách tác giả đã đưa ra một trường hợp cụ thể từ đó dựa trên các vai trò của NVCTXH để giải quyết vấn đề cho TC. Vai trò chăm sóc, tác giả đã đi sâu vào thực tiễn cụ thể nội dung của một trường hợp TC, kết quả đạt được và hạn chế của vai trò đó đối với việc hỗ trợ TC, từ đó làm nổi bật lên vai trò của NVCTXH

Vai trò thứ hai đó là vai trò hỗ trợ cho TC học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội. Tác giả cho người đọc thấy được nội dung hỗ trợ TC là gì, kết quả đạt được và những hạn chế của NVCTXH trong quá trình trợ giúp.

Vai trò thứ ba là vai trò hỗ trợ tâm lý cho TC, tác giả đưa ra cách hỗ trợ tâm lý của NVCTXH cho TC là bao nhiêu buổi, cách thức giải quyết căng thẳng cho TC là gì, kết quả đạt được và hạn chế của NVCTXH trong quá trình hỗ trợ.

Vai trò cuối cùng là vai trò cung cấp thông tin cho TC của NVCTXH, tác giả đưa ra cụ thể những thông tin cần thiết đối với TC, kết quả đạt được và những tồn tại cần khắc phục từ đó nổi bật lên vai trò của NVCTXH.

Để giúp NVCTXH nâng cao hiệu quả hơn nữa vai trò mình, chương 3 cũng đề ra các giải pháp nhằm giúp NVCTXH phát huy hơn nữa vai trò của mình trong việc hỗ trợ NKT SDL.

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

1. Kết luận

Người khuyết tật hiện nay đều được xã hội rất quan tâm, để người khuyết tật có một môi trường sống tốt phát huy hết khả năng của mình đòi hỏi cần có sự chung tay hỗ trợ của toàn xã hội.

Mô hình sống độc lập cho NKT, nhằm hỗ trợ cho NKT tự chủ hơn trong cuộc sống. Ở đó vai trò của NVCTXH được nâng cao như vai trò chăm sóc, vai trò hỗ trợ học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội, vai trò hỗ trợ tâm lý, vai trò cung cấp thông tin. Trong đó vai trò chăm sóc, vai trò hỗ trợ học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội được coi là hai vai trò quan trọng, điển hình trong việc hỗ trợ NKT sống độc lập.

Thực trạng vai trò hỗ trợ của NVCTXH trong hỗ trợ NKT cũng được thể hiện qua nội dung, phương pháp hỗ trợ, tần suất, thuận lợi và khó khăn mà NVCTXH gặp phải, kết quả thực hiện từ đó giúp bạn đọc có cái nhìn sâu sắc hơn về vai trò của NVCTXH để giúp NKT được sống độc lập.

Bên cạnh đó có rất nhiều yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng tới việc thực hiện vai trò của NVCTXH. Yếu tố chủ quan là những yếu tố như trình độ chuyên môn, kỹ năng, phẩm chất đạo đức, lòng yêu nghề. Yếu tố khách quan đó là điều kiện kinh tế, văn hóa, xã hội của đất nước, chính sách của đảng và nhà nước, nhận thức của cộng đồng, gia đình và đặc điểm của NKT. Chính những yếu tố này ảnh hưởng rất nhiều tới việc hỗ trợ của NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT SDL.

Để thực hiện tốt vai trò của mình NVCTXH cần trau dồi thêm các kiến thức, kinh nghiệm, kỹ năng cần thiết khắc phục những hạn chế của bản thân và những tác động bên ngoài. Từ đó thực hiện hiệu quả hơn vai trò hỗ trợ NKT SĐL

2. Một số khuyến nghị

Từ thực tế vai trò NVCTXH đối với NKT tôi xin đưa ra một số khuyến nghị như sau:

▼ Đối với cộng đồng:

Xã hội cần có cái nhìn cởi mở hơn trong việc hỗ trợ người khuyết tật được tham gia vào các hoạt động như lao động sản xuất, được làm việc, học tập, vui chơi giải trí... Cần có sự hỗ trợ, chia sẻ để người khuyết tật tiếp cận được các chế độ chính sách xã hội cần có những quan tâm, hỗ trợ cho người khuyết tật khi cần thiết để giúp người khuyết tật nhanh chóng hòa nhập và phát triển. Cần hỗ trợ tối đa nhất và tạo điều kiện thuận lợi cho NVCTXH mỗi khi họ nhờ tới sự giúp đỡ.

▼ Đối với Đảng và Nhà nước:

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

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

Trợ giúp về mặt chính sách cũng như về ngân sách để thúc đẩy sự phát triển và nhân rộng của mô hình Trung tâm Sống độc lập

Đảng và nhà nước cũng cần quan tâm hỗ trợ nhiều hơn (như công nhận PA là một nghề và được hưởng lương theo thang bảng lương của một NVCTXH chuyên nghiệp). Quan tâm tới nhiều dự án hỗ trợ của NKT trong đó sự hỗ trợ của NVCTXH để các NVCTXH có thể phát huy hết vai trò hỗ trợ của mình. Nhà nước nên cấp thẻ ngành cho NVCTXH để hoạt động khi có thể trở nên dễ dàng hơn đối với NVCTXH.

▼ *Đối với Trung tâm:*

Cần thúc đẩy vai trò của NVCTXH trong các trung tâm SDL nói riêng và các trung tâm tư thực khác nói chung

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 trung tâm, tổ chức về người khuyết tật để tạo thành một mạng lưới trợ giúp chung.

Mở các lớp học nghề ngắn hạn cho các hội viên trong Trung tâm để họ có thể tìm việc làm phù hợp với sức khỏe để tự tạo thu nhập cho bản thân. Dạy tiếng anh cho học sinh, sinh viên với những anh chị là người khuyết tật nhưng giỏi về ngoại ngữ, hay công nghệ thông tin, viết báo ... những công việc này có nhiều người khuyết tật có thể làm được nhưng thực tế để chủ lao động chấp nhận người khuyết tật làm việc vẫn còn rất ít. Khi người khuyết tật đến xin việc chủ lao động thường đưa ra những lí do này hoặc lí do khác để từ chối.

Trung tâm thường xuyên có các buổi tập huấn nâng cao kỹ năng cho NVCTXH. Thực hành các tình huống có thể xảy ra để NVCTXH khi gặp trường hợp đó ngoài đời thực cũng có thể giải quyết được. Mở các lớp học hỏi kinh nghiệm giữa những NVCTXH chuyên nghiệp và NVCTXH bán chuyên

nghiệm cho họ chia sẻ với nhau cách hỗ trợ TC một cách hiệu quả. Tổ chức các buổi tham quan cho các TC và NVCTXH với nhau, từ đó giúp họ gần gũi, hiểu nhau hơn có thể cùng nhau đương đầu với các khó khăn gặp phải. Xây dựng chế độ đãi ngộ tốt đối với NVCTXH ví dụ như đóng bảo hiểm đối với NVCTXH có thời gian làm việc và gắn bó từ 01 năm trở lên.

▼ *Với người khuyết tật và gia đình người khuyết tật*

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 NKT.

Bản thân người khuyết tật cần có sự tin tưởng vào bản thân, vào sự giúp đỡ của gia đình, cộng đồng và chính quyền địa phương. Luôn nỗ lực vươn lên 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 NVCTXH khi họ đang tiến hành công việc trợ giúp.

Kết hợp chặt chẽ với Trung tâm Sống độc lập để duy trì và phát triển hoạt động của Trung tâm Sống độc lập.

▼ *Đối với NVCTXH:*

Cần trau dồi hơn nữa các kiến thức kỹ năng cho bản thân mình, nhìn nhận đúng vấn đề của TC hỗ trợ kịp thời cho TC. NVCTXH cần trau dồi về phẩm chất đạo đức, tâm huyết và nhiệt tình, khéo léo trong cách xử lý các tình huống gặp phải. Nếu trường hợp không thể giải quyết được NVCTXH cần nhờ tới sự hỗ trợ của các nguồn lực khác để trợ giúp cho TC một cách hiệu quả.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu trong nước:

1. Nguyễn Thị Báo, (2007) *“Hoàn thiện pháp luật về quyền của người khuyết tật ở Việt Nam hiện nay”*
2. Chính phủ số: 28/2012/NĐ-CP *Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật người khuyết tật*
3. Chính phủ số: 67/2007/NĐ-CP *Chính sách trợ giúp các đối tượng bảo trợ xã hội*
4. Đại học Lao động xã hội, (2014), *“Giáo trình CTXH với NKT”*, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội
5. Nguyễn Thị Bích Hằng, (2014), *“Vai trò của NVCXTH đối với lao động trẻ em tại thành phố Hà Nội (nghiên cứu tại quận Ba Vì và huyện Thường Tín)*
6. Nguyễn Diệu Hồng, (2011), *“Đánh giá việc thực hiện Bộ luật lao động đối với lao động là người tàn tật và pháp lệnh người tàn tật”*
7. Bùi Thị Huệ, (2011), *“Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc giải quyết vấn đề của người khuyết tật”*
8. Phạm Thị Hương , (2014), *“Mô hình trợ giúp người khuyết tật vận động tại trung tâm sống độc lập 42 Kim Mã Thượng, Ba Đình, Hà Nội”*
9. Nguyễn Thị Thái Lan, (2011), *“Giáo trình CTXH cá nhân và gia đình”*, nhà xuất bản Lao Động - Xã hội
10. Bùi Thị Xuân Mai, (2012), *“Giáo trình nhập môn Công tác xã hội”* Nhà xuất bản Lao động- Xã hội
11. Hoàng Phê, (1988), *“Từ điển Tiếng Việt”*, NXB Khoa học Xã hội, Hà

Nội

12. Mai Thị Phương, (2014), “ *Vấn đề CXTH với NKT*”
13. Quốc hội, (2006) bộ luật số: 76/2006/QH11: *Luật dạy nghề, chương VII*
14. Quốc hội, (2010), bộ luật số: 51/2010/QH12: *Luật lao động*
15. Quốc hội, (2010), bộ luật số: 51/2010/QH12: *Luật người khuyết tật*
16. Nguyễn Dạ Trang, (2014) “*Vận dụng những kiến thức, kỹ năng công tác xã hội nói chung và công tác xã hội với người khuyết tật nói riêng trong can thiệp, trợ giúp người khuyết tật*”
17. Trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội, (2009), “*Những điều các PA cần ghi nhớ*” (tài liệu dành cho khóa tập huấn PA tại Trung tâm Sống độc lập Hà Nội)
18. Trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội, (2010), *Chương trình Sống độc lập, số 22*

Tài liệu nước ngoài:

19. Benjamin Dieffenbach, (2012) “*Developmental Disabilities and Independent Living: A Systematic Literature Review*”
20. Brenda Gannon and Brian Nolan, (2011), *Disability and social inclusion in Ieland, Ieland.*
21. Dark and Light Blind Care, (2008), “*Inclusion of disabled people Vocational Training and income*”
22. Gerben DeJong, (1979), “ *The Movement for Independent Living*)”
23. Kailes, J .M, (1987), "Establishing an Effective Advocacy Program".
24. Liên hợp quốc, (2006), *Công ước quốc tế về quyền của người khuyết tật*
25. Mary Ann Lachat, “*Mô hình dịch vụ Sống độc lập nguồn gốc lịch sử, các yếu tố cơ bản, và thực hành hiện tại*”

26. Natasha Ann Layton (2014), “*Assistive technology solutions as mediators of equal outcomes for people living with disability*”
27. Synnove Karvinen – Niinikoski, “*Nhân quyền, quyền xã hội công dân, và phương pháp cá nhân cùng tham gia trong công tác xã hội với người khuyết tật*”

PHỤ LỤC

1. Phiếu khảo sát

PHIẾU KHẢO SÁT

(Dành cho người khuyết tật)

Chào anh chị!

Em là người hỗ trợ cá nhân (nhân viên công tác xã hội) tại trung tâm mình. Hiện tại em đang thực hiện luận văn thạc sỹ chuyên ngành công tác xã hội với đề tài: “*Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập tại trung tâm hỗ trợ sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội*”. Rất mong muốn nhận được sự hợp tác của các anh chị hội viên trung tâm trong việc cung cấp một số thông tin qua việc trả lời các câu hỏi dưới đây. Sự tham gia của anh chị là hoàn toàn tự nguyện. Mọi thông tin anh/chị đưa ra sẽ được giữ kín dưới dạng khuyết danh cho mục đích nghiên cứu.

(Gợi ý trả lời nếu anh chị đồng ý với phương án nào thì đánh dấu (x) vào đáp án anh/ chị chọn và điền vào... (nếu có), anh chị có thể nhờ người hỗ trợ cá nhân (nhân viên công tác xã hội) đọc rồi viết vào phiếu hỏi nếu anh/ chị khó khăn trong việc viết)

I.THÔNG TIN CHUNG

Họ và tên (nếu có thể):.....

Tuổi:.....

Giới tính: Nam:

Nữ:

Dân tộc:

Nơi cư trú:.....

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

Câu 1. Anh/ chị thuộc dạng khuyết tật nào

- a. Bại não
- b. Bại liệt
- c. Tồn thương cột sống

Câu 2: Anh/ chị đánh giá mức độ khó khăn trong việc thực hiện các hoạt động sinh hoạt thường ngày?

Khả năng	Đánh giá			
	Không khó khăn	Hơi khó khăn	Rất khó khăn	Không thể thực hiện được
Ăn, uống	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nghe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nhìn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vận động, đi lại	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giao tiếp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vệ sinh cá nhân	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Câu 3: Anh chị có thường xuyên tham gia vào các hoạt động của trung tâm không?

- a. Có
- b. Không (trả lời tiếp câu 4)

Câu 4: Lý do khiến anh/ chị ít tham gia vào các hoạt động của trung tâm là gì?

- a. Không có thời gian vì phải đi làm
- b. Không cần thiết
- c. Ngại không muốn tham gia

Câu 5: Hoạt động nào mà anh/chị đang tham gia cùng trung tâm?

- a. Chương trình Sống độc lập
- b. Tham vấn đồng cảnh
- c. Dịch vụ người hỗ trợ cá nhân
- d. Tuyên truyền
- e. Khác.....

Câu 6: Theo anh/ chị người hỗ trợ cá nhân (nhân viên công tác xã hội) hiện tại có đáp ứng được nhu cầu của anh/ chị hay không?

- a. Có
- b. Không

Câu 7: Anh/ chị vui lòng cho biết mức độ quan trọng của một số vai trò của nhân viên công tác xã hội mang lại cho anh chị?

Stt	Một số vai trò	Mức độ			
		Rất quan trọng	Quan trọng	Bình thường	Ít quan trọng
1	Vai trò chăm sóc				
2	Vai trò hỗ trợ người khuyết tật học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội				
3	Vai trò hỗ trợ tâm lý				
4	Vai trò cung cấp thông tin				

Câu 8: Anh/ chị cho biết tần suất thực hiện một số vai trò trên của nhân viên công tác xã hội đối với anh/ chị?

Stt	Một số vai trò	Tần suất			
		Thường xuyên	Thi thoảng	Hiếm khi	Không bao giờ
1	Vai trò chăm sóc				
2	Vai trò hỗ trợ người khuyết tật học tập, làm việc và tham gia hoạt động xã hội				
3	Vai trò hỗ trợ tâm lý				
4	Vai trò cung cấp thông tin				

Câu 9: Anh/ chị cho biết mức độ hài lòng của một số vai trò mà nhân viên công tác xã hội mang lại cho anh/ chị?

Stt	Một số vai trò	Mức độ hài lòng			
		Rất hài lòng	Hài lòng	Không quan tâm	Không hài lòng
1	Vai trò chăm sóc				
2	Vai trò hỗ trợ người khuyết tật học tập, làm việc				

	và tham gia hoạt động xã hội				
3	Vai trò hỗ trợ tâm lý				
4	Vai trò cung cấp thông tin				

Câu 10: Anh chị vui lòng cho biết mức độ tác động của một số yếu tố chủ quan dưới đây tới vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật Sống độc lập?

Stt	Một số yếu tố	Mức độ			
		Tác động mạnh	Tác động trung bình	Ít tác động	Không tác động
1	Trình độ chuyên môn				
2	Kinh nghiệm, kỹ năng				
3	Phẩm chất đạo đức				
4	Lòng yêu nghề				

Câu 11: Anh chị vui lòng cho biết mức độ tác động của một số yếu tố khách quan dưới đây tới vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật Sống độc lập?

Stt	Một số yếu tố	Mức độ			
		Tác động mạnh	Tác động trung bình	Ít tác động	Không tác động

1	Điều kiện phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội của đất nước và những chủ trương chính sách của Đảng, Nhà nước đối với phát triển nghề công tác xã hội.				
2	Nhận thức của cộng đồng về người khuyết tật và công tác xã hội với người khuyết tật				
3	Gia đình người khuyết tật				
4	Đặc điểm của người khuyết tật				

Câu 12: Anh chị có đề xuất, kiến nghị gì để giúp nâng cao vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật Sống độc lập?

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của các anh chị!

2.

Phiếu phỏng vấn sâu

PHỎNG VẤN SÂU

(Dành cho người khuyết tật)

Kính chào anh/ chị!

Em xin giới thiệu, em là *Thế Thị Hương* là học viên cao học trường đại học Lao động- Xã hội và hiện tại em cũng đang làm người hỗ trợ cá nhân(NVCTXH) tại trung tâm mình. Hiện em đang thực hiện đề tài: **“Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập tại Trung tâm Hỗ trợ sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội”**. Em muốn xin ý kiến của các anh/ chị về một số vấn đề liên quan tới đề tài nghiên cứu. Ý kiến của các anh/ chị sẽ giúp em rất nhiều trong việc thực hiện đề tài này.

Đặc điểm của người được phỏng vấn.

Họ và tên người được phỏng vấn.....

Tuổi:.....

Giới tính:....

1. Anh/ chị có thể giới thiệu đôi nét về bản thân mình được không ạ? Anh/ chị tham gia vào Trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của Người khuyết tật Hà Nội từ khi nào?

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

2. Anh/ chị biết đến Trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của Người khuyết tật Hà Nội qua các kênh thông tin nào?

.....
.....

3. Anh/ chị mong muốn điều gì khi tham gia vào trung tâm?

.....
.....

4. Theo anh/ chị trung tâm có những hoạt động nào để đáp hỗ trợ NKT?

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

5. Anh/chị có tham gia tất cả các hoạt động mà Trung tâm hỗ trợ cho NKT không?

.....

6. Anh/ chị thích hoạt động nào nhất? Vì sao?

.....
.....

7. Anh chị có thường xuyên gặp phải những vấn đề trong cuộc sống không? Đó là những vấn đề nào?

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

8. Ở trung tâm ai là người giúp anh/ chị giải quyết vấn đề đó? Anh/ chị có thể giới thiệu đôi nét về NVCTXH- hỗ trợ cá nhân của anh/ chị (tuổi tác, trình độ, năng lực, kỹ năng, phẩm chất đạo đức, lòng yêu nghề...)?

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

9. NVCTXH có thời gian hỗ trợ anh/ chị như thế nào?

.....

10. Anh/chị có thể cho biết thêm thông tin tại bảng sau để cụ thể hóa hơn vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ anh/ chị sống độc lập?

STT	Vai trò thực hiện (Nội dung cụ thể)	Phương pháp hỗ trợ	Nhận xét của anh/ chị về vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập
1	Vai trò chăm sóc
2	- Vai trò hỗ trợ NKT làm việc, học tập và tham gia hoạt động xã hội
3	Vai trò hỗ trợ tâm lý
4	Vai trò cung cấp thông tin

11. Anh/ chị có mong muốn gì đối với NVCTXH để họ thực hiện vai trò của mình được tốt hơn?

.....
.....
12. Anh/chị có đề xuất gì với Trung tâm để việc thực hiện vai trò của NVCTXH được tốt hơn?

.....
.....
Xin chân thành cảm ơn anh/chị đã trả lời những câu hỏi trên!

PHIẾU PHÒNG VẤN SÂU

(Dành cho lãnh đạo trung tâm)

Kính chào anh/ chị

Em xin giới thiệu, em là Thế Thị Hương là học viên cao học trường đại học Lao động- Xã hội và hiện tại em cũng đang làm người hỗ trợ cá nhân tại trung tâm mình. Hiện em đang thực hiện đề tài: “Vai trò của nhân viên công tác xã hội (người hỗ trợ cá nhân) trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập tại Trung tâm Hỗ trợ sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội”. Em muốn xin ý kiến của các anh/ chị về một số vấn đề liên quan tới đề tài nghiên cứu. Ý kiến của các anh/ chị sẽ giúp em rất nhiều trong việc thực hiện đề tài này.

Họ và tên người được phỏng vấn:

Tuổi:

Giới tính:.....

Địa chỉ:

1. Trung tâm được thành lập từ khi nào? Anh/ chị có thể giới thiệu đôi nét về trung tâm (mục đích, hoạt động, kết quả đạt được...) là gì?

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

2. Các nguồn lực hỗ trợ cho trung tâm là từ những đâu? Nhà nước đã hỗ

trợ những gì cho trung tâm?

.....
.....

3. Trung tâm mình có những hoạt động và dịch vụ gì để hỗ trợ cho NKT (người khuyết tật)?

.....
.....

4. Trong quá trình hỗ trợ cho NKT, trung tâm anh/ chị gặp được những thuận lợi và khó khăn gì?

.....
.....

5. Anh/ chị giới thiệu đôi nét về đội ngũ người hỗ trợ cá nhân, NVCTXH đang làm việc tại trung tâm (số lượng, độ tuổi, giới tính, trình độ...)?

.....
.....

6. Anh/ chị đánh giá gì về vai trò của người hỗ trợ cá nhân (NVCTXH) trong việc hỗ trợ NKT tại trung tâm?

.....
.....

7. Theo anh/ chị người hỗ trợ cá nhân (NVCTXH) cần có những kỹ năng gì để hỗ trợ cho NKT tốt hơn?

.....
.....

8. Trong thời gian tới anh/ chị có kế hoạch gì để nâng cao kiến thức, kỹ năng gì cho đội ngũ người hỗ trợ cá nhân?

.....
.....

Xin chân thành cảm ơn anh/ chị đã trả lời những câu hỏi trên!

PHIẾU PHỎNG VẤN SÂU

(Dành cho nhân viên công tác xã hội)

Kính chào anh/ chị

Em xin giới thiệu, em là Thế Thị Hương là học viên cao học trường đại học Lao động- Xã hội và hiện tại em cũng đang làm người hỗ trợ cá nhân (NVCTXH) tại trung tâm mình. Hiện em đang thực hiện đề tài: “Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập tại Trung tâm Hỗ trợ sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội”. Em muốn xin ý kiến của các anh/ chị về một số vấn đề liên quan tới đề tài nghiên cứu. Ý kiến của các anh/ chị sẽ giúp em rất nhiều trong việc thực hiện đề tài này.

Họ và tên người được phỏng vấn:

Tuổi:.....

Giới tính:.....

Địa chỉ:.....

1. Anh/ chị tham gia làm việc ở Trung tâm từ khi nào?

.....

2. Anh/ chị đã được đào tạo về CTXH chưa? Trình độ đào tạo về CTXH là gì? (Đại học, cao đẳng, trung cấp, tập huấn...)

.....

3. Nhiệm vụ của anh/chị ở trung tâm là gì?

.....

4. Theo anh/ chị ở trung tâm có những hoạt động gì để hỗ trợ cho NKT. Trong các hoạt động đó anh/ chị tham gia với vai trò gì?

.....

5. Anh/ chị hỗ trợ cho NKT được bao lâu rồi? Anh/ chị đã hỗ trợ cho bao nhiêu thân chủ? Anh (chị) có thể nói đôi nét về thân chủ của mình được không?

.....

6. Vai trò của anh chị trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập là gì?

.....

7. Anh chị gặp phải những thuận lợi và khó khăn gì trong quá trình thực hiện vai trò hỗ trợ cho NKT SDL. Hãy trả lời vào bảng sau:

Vai trò NVCTXH hỗ trợ NKT sống độc lập	Thuận lợi	Khó khăn
Vai trò chăm sóc
Vai trò hỗ trợ NKT làm việc, học tập và tham gia hoạt động xã hội
Vai trò hỗ trợ tâm lý

Vai trò cung cấp thông tin

7. Anh/ chị có suy nghĩ gì về công việc này?

.....
.....

8. Ngoài chế độ mà anh/ chị được hưởng tại trung tâm thì anh/ chị còn được hưởng chế độ nào từ nhà nước không?

.....
.....

9. Quan điểm của anh/ chị về chính sách của nhà nước đối với NKT và NVCTXH như thế nào?

.....
.....

10. Anh/ chị có đề xuất gì để công việc của anh/ chị được hiệu quả hơn?

.....
.....

Xin chân thành cảm ơn anh/ chị đã trả lời những câu hỏi trên.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- Tự do- Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 15 tháng 5 năm 2017

BIÊN BẢN PHỎNG VẤN NGƯỜI KHUYẾT TẬT (Mẫu NKT số 1)

Kính chào anh/ chị!

Em xin giới thiệu, em là Thế Thị Hương là học viên cao học trường đại học Lao động- Xã hội và hiện tại em cũng đang làm người hỗ trợ cá nhân(NVCTXH) tại trung tâm mình. Hiện em đang thực hiện đề tài: “Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập tại Trung tâm Hỗ trợ sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội”. Em muốn xin ý kiến của các anh/ chị về một số vấn đề liên quan tới đề tài nghiên cứu. Ý kiến của các anh/ chị sẽ giúp em rất nhiều trong việc thực hiện đề tài này.

Đặc điểm của người được phỏng vấn.

Họ và tên người được phỏng vấn: L.T.H

Tuổi: 41

Giới tính: Nữ

1. Anh/ chị có thể giới thiệu đôi nét về bản thân mình được không ạ? Anh/ chị tham gia vào Trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của Người khuyết tật Hà Nội từ khi nào? “Tôi là L.T.H, 41 tuổi, ở La Khê- Hà Đông- Hà Nội. Tôi là NKT đặc biệt nặng, từ khi sinh ra tôi hoàn toàn bình thường học hai trường đại học: Đại học Hà Nội và Học viện ngoại giao. Tôi lấy chồng và bị tai nạn năm 27 tuổi từ đó đôi chân của tôi không thể đi được nữa trở thành một NKT. Mọi thứ với tôi dường như sụp đổ cho tới khi ra nhập vào trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của NKT Hà Nội năm 2010. Hiện tại thì tôi đang sống cùng con trai 15 tuổi và vợ chồng tôi đã ly thân.”
2. Anh/ chị biết đến Trung tâm hỗ trợ Sống độc lập của Người khuyết tật Hà Nội qua các kênh thông tin nào? “Bạn bè giới thiệu qua internet”
3. Anh/ chị mong muốn điều gì khi tham gia vào trung tâm? “ Tôi mong

muôn có người hỗ trợ cá nhân (NVCTXH) để họ có thể hỗ trợ tôi trong sinh hoạt hằng ngày và đi ra ngoài tham gia các hoạt động xã hội”

4. Theo anh/ chị trung tâm có những hoạt động nào để đáp hỗ trợ NKT?
“Trung tâm có chương trình Sống độc lập, tham vấn đồng cảnh”

5. Anh/chị có tham gia tất cả các hoạt động mà Trung tâm hỗ trợ cho NKT không? “Tôi có”

6. Anh/ chị thích hoạt động nào nhất? Vì sao? “Tham vấn đồng cảnh vì có thể lắng nghe, chia sẻ nhiều điều khó nói và rút ra được kinh nghiệm cho bản thân”

7. Anh chị có thường xuyên gặp phải những vấn đề trong cuộc sống không? Đó là những vấn đề nào? “Tôi vẫn thường xuyên gặp phải nhiều vấn đề trong cuộc sống đặc biệt là căng thẳng trong công việc, công việc của tôi hay phải trực tới 12h trên máy tính, tôi phải trả lời những thắc mắc của khách hàng nhiều khách hàng hỏi dồn dập, có người thì dùng những lời lẽ khiếm nhã khiến đôi lúc tôi bị căng thẳng trong công việc. Ngoài ra còn nhiều vấn đề khác mà tôi cũng gặp phải trong gia đình, mối quan hệ với chồng tôi không được tốt lắm nhiều lúc tôi cảm thấy rất buồn”

8. Ở trung tâm ai là người giúp anh/ chị giải quyết vấn đề đó? Anh/ chị có thể giới thiệu đôi nét về NVCTXH- hỗ trợ cá nhân của anh/ chị (tuổi tác, trình độ, năng lực, kỹ năng, phẩm chất đạo đức, lòng yêu nghề...)? “May mắn cho tôi là có NVCTXH là người giúp tôi giải quyết những vấn đề trong cuộc sống. Bạn ấy có trình độ đại học về CTXH, nhiệt tình và có kỹ năng hỗ trợ cho NKT, phẩm chất đạo đức tốt. Bạn ấy có lòng yêu nghề cao, hết lòng vì công việc”

9. NVCTXH có thời gian hỗ trợ anh/ chị như thế nào? “ Tôi được trung tâm cung cấp thời gian NVCTXH tới hỗ trợ là 4h mỗi ngày từ thứ 2 tới chủ nhật”

10. Anh/chị có thể cho biết thêm thông tin tại bảng sau để cụ thể hóa hơn vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ anh/ chị sống độc lập?

STT	Vai trò thực hiện (Nội dung cụ thể)	Phương pháp hỗ trợ	Nhận xét của anh/ chị (Rất hài lòng, hài lòng, khá hài lòng? Vì sao)
1	Vai trò chăm sóc - Vệ sinh cá nhân (Đánh răng, rửa mặt, tắm... - Ăn uống - Tập trị liệu (xoa bóp, chân, tay, gáy...) - Giặt quần áo - Đi chợ mua thức ăn - Dọn dẹp nơi ở	- Tôi trực tiếp nhà NKT để làm theo sự hướng dẫn chỉ đạo của NKT	- Tôi hài lòng với việc làm chăm sóc của NVCTXH nhờ có sự hỗ trợ của bạn ấy mà tôi cảm thấy được tự chủ hơn trong cuộc sống của mình
2	- Vai trò hỗ trợ NKT ra ngoài gặp gỡ bạn bè và tham gia hoạt động xã hội	- Hỗ trợ đưa đi tới nơi mà tôi cần tới như gặp gỡ bạn bè hay tham gia hoạt động xã hội.	- Tôi hài lòng với sự hỗ trợ này. Nhờ sự hỗ trợ của bạn NVCTXH mà tôi có thể ra ngoài gặp gỡ bạn bè tham gia các hoạt động xã hội điều mà từ trước tới nay tôi chưa hề nghĩ tới khi mà tôi bị tai nạn.
3	Vai trò hỗ trợ tâm lý	- Trò chuyện chia sẻ	- Tôi hài lòng với sự hỗ trợ tâm lý của NVCTXH. Họ giống như người bạn chia sẻ với tôi mỗi khi tôi gặp những vấn đề trong cuộc sống
4	Vai trò cung cấp thông tin	- Tìm hiểu trên sách báo, internet rồi truyền đạt lại cho tôi	- Tôi khá lòng với vai trò cung cấp thông tin. Từ đó giúp tôi biết thêm được nhiều thông tin bổ ích từ NVCTXH cung cấp

11. Anh/ chị có mong muốn gì đối với NVCTXH để họ thực hiện vai trò của mình được tốt hơn? *“Năng động và nhiệt tình hơn”*

12. Anh/chị có đề xuất gì với Trung tâm để việc thực hiện vai trò của NVCTXH được tốt hơn? *“ Trung tâm nên tìm thêm nguồn tài trợ để NVCTXH có thêm thời gian hỗ trợ cho NKT được nhiều hơn”*

Xin chân thành cảm ơn anh/chị đã trả lời những câu hỏi trên!

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- Tự do- Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 20 tháng 5 năm 2017

BIÊN BẢN PHÒNG VẤN CÁN BỘ LÃNH ĐẠO TRUNG TÂM

Kính chào anh/ chị

*Em xin giới thiệu, em là Thế Thị Hương là học viên cao học trường đại học Lao động- Xã hội và hiện tại em cũng đang làm người hỗ trợ cá nhân tại trung tâm mình. Hiện em đang thực hiện đề tài: “**Vai trò của nhân viên công tác xã hội (người hỗ trợ cá nhân) trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập tại Trung tâm Hỗ trợ sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội**”. Em muốn xin ý kiến của các anh/ chị về một số vấn đề liên quan tới đề tài nghiên cứu. Ý kiến của các anh/ chị sẽ giúp em rất nhiều trong việc thực hiện đề tài này.*

Họ và tên người được phỏng vấn: Nguyễn Bích Thủy

Tuổi: 46

Giới tính: Nữ

Địa chỉ: Trung tâm hỗ trợ sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội

1. Trung tâm được thành lập từ khi nào? Anh/ chị có thể giới thiệu đôi nét về trung tâm (mục đích, hoạt động, kết quả đạt được...) là gì?

“Trung tâm Sống độc lập Hà Nội được thành lập ngày 1/1/2009 và là trung tâm đầu tiên của mô hình sống độc lập tại Việt Nam. Trung tâm là một tổ chức phi lợi nhuận và dựa vào cộng đồng, hoạt động dựa trên nguyên lý sống độc lập của người khuyết tật (NKT).

Mô hình Trung tâm sống độc lập là mô hình người khuyết tật điều hành việc cung cấp các sự hỗ trợ cho người khuyết tật nặng sống tại cộng đồng. Ở

Việt Nam, đây là dự án dài hạn mang tính chất xây dựng mô hình, do nhóm "Vì tương lai tươi sáng" của người khuyết tật Hà Nội thực hiện với sự hỗ trợ của Hội NKT thành phố Hà Nội và Tổ chức người khuyết tật quốc tế khu vực châu Á - Thái Bình Dương, nguồn tài trợ từ Quỹ Nippon (Nippon Foundation), Nhật Bản, tài trợ.

Mục tiêu của Trung tâm là:

- *Hỗ trợ và khuyến khích từng cá nhân người khuyết tật năng phát huy được tiềm năng của mình ở mức cao nhất ngay tại gia đình và cộng đồng*
- *Xây dựng mô hình hỗ trợ thiết thực cho NKT nặng tại cộng đồng*
- *Hợp tác với các cơ quan của Nhà nước để thúc đẩy việc thực hiện tạo điều kiện tiếp cận cho NKT trong mọi lĩnh vực của cuộc sống và các dịch vụ xã hội*

2. Các nguồn lực hỗ trợ cho trung tâm là từ những đâu? Nhà nước đã hỗ trợ những gì cho trung tâm?

"Nguồn hỗ trợ cho trung tâm là từ quỹ Nippon Nhật Bản thông qua Tổ chức người khuyết tật quốc tế khu vực CA-TBD (DPI A/P). Nhà nước chưa có sự hỗ trợ gì cho trung tâm"

3. Trung tâm mình có những hoạt động và dịch vụ gì để hỗ trợ cho NKT(người khuyết tật)? .

"Các hoạt động của trung tâm như:

- *Tham vấn đồng cảnh cho những người khuyết tật do chính những người khuyết tật thực hiện. Mục đích lớn nhất của tham vấn đồng cảnh là giúp người khuyết tật năng phục hồi lại sự tự tin, xây dựng lại mối quan hệ con người và đóng góp trở lại xã hội góp phần làm cho xã hội trở nên tốt đẹp hơn.*

- *Chương trình sống độc lập (ILP)*

Đây là chương trình mang đến cho người khuyết tật nặng những kiến thức và các kỹ năng cần thiết cho cuộc sống độc lập, mà khi sống cùng gia đình hoặc tại các cơ sở chăm sóc họ không được trải qua, từ những việc hàng

ngày như quản lý tiền bạc, xây dựng các mối quan hệ con người, nấu ăn, đến những kỹ năng làm việc như làm việc theo nhóm, tổ chức các chuyến đi, vận động ủng hộ, vận động chính sách...

- Tập huấn kỹ năng hỗ trợ và cung cấp người hỗ trợ cá nhân (NVCTXH) miễn phí tới từng NKT

Một trong những hoạt động điển hình của Trung tâm sống độc lập là cung cấp người hỗ trợ cá nhân (Personal Assistant, gọi tắt là PA) làm những công việc của NVCTXH tới hỗ trợ từng NKT. NVCTXH là người làm việc với các kỹ năng chuyên nghiệp và được trả lương. Công việc chủ yếu của họ là giúp đỡ NKT trong sinh hoạt hàng ngày, ăn uống, tắm rửa, di chuyển..., đưa NKT đi giao lưu, đi học, đi làm, đi gặp gỡ bạn bè, hỗ trợ NKT trong công việc (đánh máy, ghi chép...), trong giao tiếp (đối với người nói khó), cung cấp thông tin, hỗ trợ về tâm lý cho NKT để họ sống độc lập...

Những khóa đào tạo cho NVCTXH hỗ trợ NKT SĐL được Trung tâm tổ chức đều đặn 3-6 tháng một lần với hai cấp độ sơ đẳng và nâng cao nhằm cung cấp những kiến thức và kỹ năng cần thiết như các dạng tật, tâm lý NKT, kỹ năng giao tiếp (trong đó có cách tiếp xúc với NKT thuộc tất cả các dạng tật), kỹ năng hỗ trợ NKT nặng, kỹ năng quản lý thời gian, giải quyết xung đột đặc thù trong công việc...

NVCTXH được ví như là cánh tay, là đôi chân, là giọng nói của NKT, họ giúp cho NKT khắc phục những khó khăn về mặt thể chất để sống, học tập và làm việc.

4. Trong quá trình hỗ trợ cho NKT, trung tâm anh/ chị gặp được những thuận lợi và khó khăn gì?

“NKT thích và mong muốn được học tập, sống độc lập và tham gia phát triển phong trào sống độc lập.

Khó khăn: chưa được cấp ngân sách nhà nước cho các hoạt động, dịch vụ của Trung tâm, cũng như các chi phí cho nhân sự và văn phòng trung tâm”

5. Anh/ chị giới thiệu đôi nét về đội ngũ người hỗ trợ cá nhân, NVCTXH

đang làm việc tại trung tâm (số lượng, độ tuổi, giới tính, trình độ...)?

“NVCTXH trong trung tâm gồm 25 người, nam gồm 8 người nữ là 17 người, độ tuổi từ 18 - 35; trình độ: từ trung học phổ thông trở lên trong đó có 14 người được đào tạo CTXH. Khi vào trung tâm họ đều được đào tạo các kỹ năng hỗ trợ NKT chuyên nghiệp”

6. Anh/ chị đánh giá gì về vai trò của người hỗ trợ cá nhân (NVCTXH) trong việc hỗ trợ NKT tại trung tâm?

“Dịch vụ NVCTXH là dịch vụ không thể thiếu để những người khuyết tật nặng và đặc biệt nặng có thể tận hưởng những sinh hoạt, công việc như những người không khuyết tật khác, nhất là trong môi trường không tiếp cận như bây giờ. NVCTXH cũng là người đồng hành với những người khuyết tật nặng trẻ tuổi, giúp họ có được những kinh nghiệm sống cần thiết cho cuộc đời rất dài sau này, giúp họ có thể sống độc lập theo đúng như mục đích của trung tâm đưa ra”

7. Theo anh/ chị người hỗ trợ cá nhân (NVCTXH) cần có những kỹ năng gì để hỗ trợ cho NKT tốt hơn?

“Luyện tập để thành thục các kỹ năng cơ bản hỗ trợ người khuyết tật

- Học những kỹ năng mới

- Quan sát và nhận biết cách hỗ trợ cho NKT một cách thoải mái nhất cho NKT và không mất sức, an toàn với người hỗ trợ

- Hiểu về nhu cầu, mong muốn của người khuyết tật, biết lắng nghe và thực hiện công tác hỗ trợ theo cách mà người khuyết tật mong muốn”

8. Trong thời gian tới anh/ chị có kế hoạch gì để nâng cao kiến thức, kỹ năng gì cho đội ngũ người hỗ trợ cá nhân?

“Hướng dẫn cách hỗ trợ người già, người khiếm thị, trẻ em khuyết tật

Vận động chính sách để NVCTXH hỗ trợ NKT trong trung tâm được hưởng lương từ ngân sách nhà nước.”

Xin chân thành cảm ơn anh/ chị đã trả lời những câu hỏi trên!

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- Tự do- Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 25 tháng 5 năm 2017

BIÊN BẢN PHÒNG VẤN NHÂN VIÊN CÔNG TÁC XÃ HỘI

(Mẫu NV số 1)

Kính chào anh/ chị

Em xin giới thiệu, em là Thế Thị Hương là học viên cao học trường đại học Lao động- Xã hội và hiện tại em cũng đang làm người hỗ trợ cá nhân (NVCTXH) tại trung tâm mình. Hiện em đang thực hiện đề tài: “Vai trò của nhân viên công tác xã hội trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập tại Trung tâm Hỗ trợ sống độc lập của người khuyết tật Hà Nội”. Em muốn xin ý kiến của các anh/ chị về một số vấn đề liên quan tới đề tài nghiên cứu. Ý kiến của các anh/ chị sẽ giúp em rất nhiều trong việc thực hiện đề tài này.

Họ và tên người được phỏng vấn: N.T.Q

Tuổi: 22 tuổi

Giới tính: Nữ

Địa chỉ: Thanh Xuân, Hà Nội

1. Anh/ chị tham gia làm việc ở Trung tâm từ khi nào? “*Tôi tham gia trung tâm từ năm 2015*”
2. Anh/ chị đã được đào tạo về CTXH chưa? Trình độ đào tạo về CTXH là gì? (Đại học, cao đẳng, trung cấp, tập huấn...) “*Tôi vừa tốt nghiệp đại học Công Đoàn chuyên ngành CTXH*”
3. Nhiệm vụ của anh/chị ở trung tâm là gì? “*Hỗ trợ cho NKT Sống độc lập*”
4. Theo anh/ chị ở trung tâm có những hoạt động gì để hỗ trợ cho NKT. Trong các hoạt động đó anh/ chị tham gia với vai trò gì?

“*Các hoạt động: Cung cấp dịch vụ người hỗ trợ cá nhân (NVCTXH), tham vấn đồng cảnh, chương trình Sống độc lập. Trong các hoạt động đó tôi tham gia với vai trò là người hỗ trợ cho TC đến để tham gia hoạt động với trung tâm*”

4. Anh/ chị hỗ trợ cho NKT được bao lâu rồi? Anh/ chị đã hỗ trợ cho bao nhiêu thân chủ? Anh (chị) có thể nói đôi nét về thân chủ của mình được không?

“Tôi đã hỗ trợ cho NKT được 2 năm, đã hỗ trợ cho 4 thân chủ

Đôi nét về thân chủ: Thân chủ của tôi là người khuyết tật bị tổn thương cột sống, chị là người hiểu biết nhiều, sống lạc quan và rất yêu hoa, chị cũng là người nấu ăn rất ngon và ham học hỏi. Chị là người dễ gần, dễ tiếp xúc, cởi mở và hay chỉ bảo cho tôi những điều tôi chưa biết.”

5. Vai trò của anh chị trong việc hỗ trợ người khuyết tật sống độc lập là gì?

“NVCTXH như chúng tôi trong trung tâm là có vai trò chăm sóc (giúp thân chủ các công việc cá nhân, đi chợ, nấu cơm, dọn dẹp nhà cửa), vai trò hỗ trợ TC làm việc, học tập, ra ngoài gặp gỡ bạn bè và tham gia hoạt động xã hội, ..., vai trò hỗ trợ tâm lý cho TC, vai trò cung cấp thông tin cần thiết cho TC”

6. Anh chị gặp phải những thuận lợi và khó khăn gì trong quá trình thực hiện vai trò hỗ trợ cho NKT SDL. Hãy trả lời vào bảng sau:

Vai trò NVCTXH hỗ trợ NKT sống độc lập	Thuận lợi	Khó khăn
<i>Vai trò chăm sóc</i>	<i>- Thân chủ là người cởi mở, không kỹ tính nên không cảm thấy áp lực khi làm việc</i>	<i>- TC là người có thân hình khá đậm nên việc hỗ trợ cho lên xe khá khó khăn - Gia đình TC khá phức tạp sống cùng chồng và con trai. Chồng và TC có mối quan hệ không tốt nên việc chăm sóc nhiều khi cũng khá bất tiện</i>

Vai trò hỗ trợ NKT làm việc, học tập, ra ngoài gặp gỡ bạn bè và tham gia hoạt động xã hội	- Trình độ học vấn của TC cao nên việc hỗ trợ làm việc và học tập cho TC khá dễ dàng không có gì đáng ngại.	- Khó khăn trong việc đi lại vì phương tiện của tôi là xe bus, tôi phải đi 2 tuyến xe bus mới đến được nhà thân chủ, nên thi thoảng tôi không tới kịp thời gian để chuẩn bị trước cho TC khi đi ra ngoài
Vai trò hỗ trợ tâm lý	- TC của tôi là người rất giàu nghị lực cũng là lợi thế trong việc hỗ trợ tâm lý cho TC	- Là một sinh viên còn trẻ mới ra trường, ít kinh nghiệm sống. TC lại là người có gia đình rồi. Nên nhiều vấn đề cần hỗ trợ như về gia đình thì tôi lại không có kinh nghiệm để hỗ trợ. Do đó cũng gây ra khó khăn cho tôi rất nhiều.
Vai trò cung cấp thông tin	- Các phương tiện tìm kiếm thông tin tại nhà TC khá dễ dàng.	- TC là người hiểu biết rộng nên việc chốt lọc những thông tin cho TC phải cực kỳ kỹ lưỡng và chính xác

7. Anh/ chị có suy nghĩ gì về công việc này?

“Công việc trợ giúp NKT là một công việc mang tính nhân văn cao cả, khi làm việc tại trung tâm tôi vừa có thể học hỏi được kinh nghiệm trợ giúp NKT như thế nào, lại vừa kiếm thêm được thu nhập đỡ bố mẹ”

8. Ngoài chế độ mà anh/ chị được hưởng tại trung tâm thì anh/ chị còn được hưởng chế độ nào từ nhà nước không? “Tôi không được hưởng một chế độ nào khác từ nhà nước”

9. Quan điểm của anh/ chị về chính sách của nhà nước đối với NKT và NVCTXH như thế nào? *“Hiện nay Nhà nước đã có sự quan tâm sâu sắc đến đời sống của NKT, nhà nước đã có những chính sách ưu đãi để hỗ trợ NKT có cuộc sống tốt đẹp hơn. Tuy nhiên việc đầu tư cho NVCTXH để hỗ trợ cho NKT thì còn hạn chế. Điều đó cũng gây trở ngại lớn cho chúng tôi khi thực hiện vai trò của mình”*

10. Anh/ chị có đề xuất gì để công việc của anh/ chị được hiệu quả hơn?

“Trung tâm cần thường xuyên mở những khóa tập huấn kỹ năng nâng cao cho người hỗ trợ cá nhân hơn nữa, cần có những chính sách đãi ngộ đối với nhân viên như: chế độ thưởng lễ, tết, quy định được nghỉ phép hàng tháng, hỗ trợ chi phí đi lại cần tăng lên”

Xin chân thành cảm ơn anh/ chị đã trả lời những câu hỏi trên.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- Tự do- Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 30 tháng 5 năm 2017

BIÊN BẢN THẢO LUẬN NHÓM

▼ Nhóm TC (gồm 5->7 người khuyết tật):

1. Anh/ chị hãy giới thiệu bản thân để mọi người được biết rõ hơn? (về dạng tật, năm tham gia trung tâm, nghề nghiệp...?)

L.T.H- 41 tuổi- tổn thương cột sống- tham gia trung tâm năm 2010- nghề nghiệp bán vé máy bay qua mạng

N.T.P- 32 tuổi- tổn thương cột sống- tham gia trung tâm năm 2009- nghề nghiệp sinh viên

V.A.T- 40 tuổi- tham gia trung tâm năm 2009- nghề nghiệp bán vé máy bay qua mạng

T.T.H- 44 tuổi- tham gia trung tâm năm 2010- nghề nghiệp bán vé máy bay qua mạng

N.T.P.T- 32 tuổi- tham gia trung tâm năm 2009- nghề nghiệp tự do

N.T.L- 58 tuổi- tham gia trung tâm năm 2009- nghề nghiệp bán vé máy bay

N.T.C- 27 tuổi- tham gia trung tâm năm 2009- nghề nghiệp tự do

2. Khi tham gia vào trung tâm anh/ chị được cung cấp những dịch vụ gì hỗ trợ cho bản thân? *“Tham gia vào trung tâm chúng tôi được cung cấp dịch vụ người hỗ trợ cá nhân (NVCTXH) để hỗ trợ cho chúng tôi SDL*

3. Anh/ chị có cảm nhận như thế nào về NVCTXH hỗ trợ mình?

“Nhiệt tình, có trách nhiệm, tâm huyết, tốt, có kinh nghiệm, có kỹ năng hỗ trợ, chưa đúng giờ...”

4. Theo anh/ chị người NVCTXH hỗ trợ cho anh/ chị đã thực hiện đúng

vai trò của mình chưa? Vai trò nào mà anh/ chị cảm thấy quan trọng nhất? “*Theo chúng tôi nhận thấy thì NVCTXH đã thực hiện đúng vai trò của mình, vai trò chúng tôi cảm thấy quan trọng nhất đó là vai trò chăm sóc và vai trò hỗ trợ làm việc, học tập và đi ra ngoài tham gia hoạt động xã hội*”

5. Anh/ chị có mong muốn gì đối với NVCTXH để họ hỗ trợ một cách tốt hơn?

“Đúng giờ hơn

Có trách nhiệm hơn với công việc

Nhiệt tình hơn

Không ngại khó khăn

Có nhiều kỹ năng hỗ trợ tốt hơn”

▼ Nhóm NVCTXH (gồm 6 NVCTXH):

1. Anh/ chị giới thiệu bản thân mình? Anh/ chị đã tham gia vào trung tâm được bao năm rồi?

“Lê Quốc Vịnh năm nay 27 tuổi, tốt nghiệp đại học Khoa học xã hội nhân văn chuyên ngành CTXH , tham gia vào trung tâm được 7 năm

Nguyễn Thị Lan- 22 tuổi, tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành CTXH, vào trung tâm được 2 năm

Nguyễn Thị Hoa- 22 tuổi, tốt nghiệp Đại học Công Đoàn chuyên ngành CTXH, vào trung tâm được hơn 1 năm

Ngô Thị Lan Anh 22 tuổi, tốt nghiệp Đại học Công Đoàn chuyên ngành CTXH, vào trung tâm được gần 2 năm

Đỗ Thị Quyên- 22 tuổi, tốt nghiệp Đại học Công Đoàn chuyên ngành CTXH, vào trung tâm được gần 2 năm

Nguyễn Quỳnh Trang - 23 tuổi, tốt nghiệp học viện thanh thiếu niên, vào trung tâm được 2 năm”

2. Anh/ chị đã được tập huấn những gì khi trở thành NVCTXH chính

thức tại trung tâm? “Trung tâm có tổ chức tập huấn đều đặn 3-6 tháng một lần với hai cấp độ sơ đẳng và nâng cao nhằm cung cấp những kiến thức và kỹ năng cần thiết như các dạng tật, tâm lý NKT, kỹ năng giao tiếp (trong đó có cách tiếp xúc với NKT thuộc tất cả các dạng tật), kỹ năng hỗ trợ NKT nặng, kỹ năng quản lý thời gian, giải quyết xung đột đặc thù trong công việc...”

3. Thuận lợi và khó khăn của anh chị là gì khi tham gia vào trung tâm?

- “ Thuận lợi:- Được nhiều kinh nghiệm

- Cung cấp nhiều kiến thức, kỹ năng khi tham gia hỗ trợ

- Lãnh đạo trung tâm linh hoạt, nhiệt tình hỗ trợ nhân viên

- Môi trường làm việc khá chuyên nghiệp

- Đồng nghiệp tốt, hỗ trợ cho nhau khi chưa bố trí được thời gian

- Khó khăn: Nhà nước chưa có chính sách quan tâm cụ thể đối với việc thực hiện vai trò của NVCTXH trong việc hỗ trợ NKT SDL

- Trung tâm chưa có chế độ bảo hiểm cho nhân viên

- Nhiều gia đình NKT còn chưa có sự ủng hộ khi NVCTXH tới hỗ trợ

- Khó khăn trong việc sắp xếp thời gian khi hỗ trợ cùng hai TC cùng một thời gian

- Chi phí đi lại khá ít không đủ cho nhân viên

- Khó khăn từ chính bản thân NKT, nhiều khi có sự bất đồng quan điểm giữa NVCTXH và TC”

4. Anh/ chị đã dùng những phương pháp, kỹ năng gì để hỗ trợ cho TC của mình?

“ Là NVCTXH khi hỗ trợ trực tiếp TC thì đa phần chúng tôi hay dùng phương pháp CTXH cá nhân để hỗ trợ cho TC, tuy nhiều trường hợp không hẳn là áp dụng đúng nhưng dựa vào đó chúng tôi cũng có thể hỗ trợ cho TC được. Ngoài ra chúng tôi còn sử dụng kỹ năng thu thập thông tin, kỹ năng thấu cảm, kỹ năng quan sát, kỹ năng hỏi, kỹ năng động viên khích lệ”

5. Theo anh chị thì có những vai trò nào của NVCTXH hỗ trợ cho NKT SDL? Trong các vai trò đó thì vai trò nào là quan trọng nhất trong việc hỗ trợ NKT sống độc lập?

“ Vai trò chăm sóc (vệ sinh cá nhân, dọn dẹp nơi ở, tắm, đi chợ,...), vai trò hỗ trợ NKT làm việc, học tập và đi tham gia hoạt động xã hội, vai trò hỗ trợ tâm lý, vai trò cung cấp thông tin. Trong các vai trò đó thì chúng tôi thấy vai trò hỗ trợ NKT làm việc, học tập và đi tham gia hoạt động xã hội là vai trò quan trọng nhất để NKT có thể sống độc lập”

6. Anh chị có đề xuất gì với trung tâm để vai trò hỗ trợ NKT SDL được phát huy hiệu quả hơn?

“Nếu có thể thì tăng chi phí đi lại cho NVCTXH

Thường xuyên mở các lớp tập huấn để nâng cao kỹ năng cho nhân viên

Có những chuyến đi ngoại cho cả NKT và NVCTXH được hiểu nhau hơn

Trung tâm linh hoạt trong việc sắp xếp thời gian làm việc

Có chế độ bảo hiểm đối với nhân viên

Có thể cho nhân viên”