

Vai trò của các tổ chức xã hội nhìn từ góc độ cung cấp dịch vụ công tác xã hội đối với gia đình và trẻ em

Đỗ Thị Ngọc Phương

Viện Dân số, Gia đình và Trẻ em

Tóm tắt: Bài viết dưới đây trình bày những khái niệm cơ bản về dịch vụ công tác xã hội, những kinh nghiệm quốc tế trong hoạt động này và đồng thời làm rõ vai trò của các tổ chức xã hội trong việc cung cấp dịch vụ công tác xã hội ở Việt Nam. Tác giả cho rằng để hỗ trợ giải quyết các vấn đề xã hội một cách khoa học và hiệu quả nhằm thúc đẩy an sinh xã hội thông qua các hoạt động trợ giúp cho cá nhân, gia đình, các nhóm xã hội và cộng đồng thì đội ngũ nhân viên dịch vụ công tác xã hội cần được đào tạo chuyên nghiệp, được trang bị những kiến thức, kỹ năng tốt phục vụ nhu cầu thực tiễn ngày càng gia tăng.

Từ khóa: Tổ chức xã hội; Công tác xã hội; Dịch vụ; Gia đình; Trẻ em.

Trong hơn hai thập kỷ qua, sự đổi mới về nhiều mặt đã tạo ra những thay đổi tích cực về kinh tế - xã hội. Tuy nhiên, sự phát triển của xã hội cũng đã làm thay đổi cấu trúc và cuộc sống của nhiều gia đình và cộng đồng cùng với sự gia tăng tệ nạn xã hội trong đó có xâm hại, bóc lột, bạo lực, ngược đãi phụ nữ, trẻ em. Những thay đổi xã hội trên đòi hỏi cần có

những hoạt động công tác xã hội (CTXH) chuyên nghiệp để có thể hỗ trợ giải quyết các vấn đề xã hội một cách khoa học và hiệu quả nhằm thúc đẩy an sinh xã hội thông qua các hỗ trợ cho cá nhân, gia đình, các nhóm xã hội và cộng đồng.

Tham gia vào quá trình phát triển nghề CTXH có nhiều lực lượng xã hội khác nhau. Bên cạnh đội ngũ được đào tạo CTXH chuyên nghiệp là các cán bộ, nhân viên trong các cơ quan, đơn vị, đoàn thể, tổ chức xã hội (TCXH), các cá nhân có tâm huyết với nghề CTXH và các hoạt động trợ giúp các đối tượng xã hội.

Từ sau Đại hội lần thứ VI, chính sách của Đảng đối với các hội nghề nghiệp đã có sự tiến triển, khuyến khích sự ra đời của các loại hình “Hội” khác nhau. Hiện nay ở nước ta có nhiều Tổ chức xã hội đã hình thành khoảng 76 hội ngành trung ương (với 156 hội chuyên ngành), gần 600 đơn vị khoa học và công nghệ thành lập theo Nghị định 81/2002/NĐ-CP ngày 17/10/2002 của Chính phủ. Có khoảng 50 Hội cấp tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương, hàng vạn Hội cấp quận/huyện, thị trấn, xã/phường. Việc ra đời với số lượng lớn và đa dạng của các loại hình tổ chức xã hội như vậy chứng tỏ nhu cầu thực tiễn về dịch vụ công tác xã hội ngày càng tăng.

I. Một vài khái niệm

Khái niệm Tổ chức xã hội

Tổ chức xã hội là tên gọi chung để chỉ các tổ chức tự nguyện của quần chúng nhưng không phải là 6 tổ chức chính trị - xã hội (Mặt trận Tổ quốc, Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam, Đoàn Thanh niên, Liên đoàn Lao động, Hội Nông dân, Hội Cựu chiến binh). Các TCXH có nhiều tên gọi khác nhau như: Hội, Liên hiệp các hội, Hội Liên hiệp, Tổng hội, Liên đoàn, Hiệp hội... Tổ chức và hoạt động của các TCXH được pháp luật công nhận (đăng ký hoạt động, phê chuẩn điều lệ...) và có tư cách pháp nhân. Theo một số nghiên cứu, tổ chức xã hội ở Việt Nam có những đặc điểm như sau: hoạt động phi lợi nhuận và mang yếu tố đặc thù là tự nguyện, tự quản, tự chủ về tài chính và tự chịu trách nhiệm.

Khái niệm dịch vụ xã hội (DVXH)

Theo nghĩa về chuẩn mực hay tính xã hội, thì DVXH cung cấp những dịch vụ hỗ trợ cho các thành viên trong xã hội để họ (i) chủ động phòng ngừa khả năng xảy ra rủi ro dẫn đến không bảo đảm giá trị và chuẩn mực xã hội; (ii) chủ động tiếp cận hạn chế ảnh hưởng của rủi ro dẫn đến không

bảo đảm giá trị và chuẩn mực xã hội; (iii) khắc phục rủi ro và hòa nhập cộng đồng/xã hội trên cơ sở các giá trị, chuẩn mực xã hội.

Trong bài viết này, quan niệm về DVXH có thể được hiểu như sau: *DVXH là các dịch vụ cụ thể hóa luật pháp, chính sách của nhà nước về các lĩnh vực phúc lợi xã hội, y tế, giáo dục, pháp lý... nhằm trợ giúp các cá nhân, nhóm, cộng đồng có nhu cầu giải quyết các vấn đề khó khăn.*

Khái niệm Dịch vụ công tác xã hội (DVCTXH)

Từ những khái niệm, quan điểm về CTXH và DVXH, có thể hiểu dịch vụ công tác xã hội ở Việt Nam như sau: *DVCTXH là hoạt động mang tính chuyên nghiệp về CTXH nhằm cung cấp các hoạt động hỗ trợ về tinh thần hay vật chất cho những người gặp hoàn cảnh khó khăn như người nghèo, người khuyết tật, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, người già, người là nạn nhân của bạo lực, xâm hại... hoặc những người có nhu cầu hỗ trợ về mặt tâm lý xã hội, trợ giúp pháp lý nhằm giảm thiểu những rào cản, những bất công và bất bình đẳng trong xã hội.*

II. Một số kinh nghiệm quốc tế về hoạt động cung cấp các dịch vụ công tác xã hội

Các cách tiếp cận DVCTXH

Ở mỗi quốc gia, DVCTXH có những cách tiếp cận khác nhau hoặc gần giống nhau.

Ở Anh, Mỹ cách tiếp cận dịch vụ có thể là do thân chủ tự tìm đến dịch vụ, hoặc được cán bộ chuyên môn giới thiệu (như bác sỹ hoặc giáo viên), hoặc thông qua lệnh của tòa án dựa trên đánh giá của nhân viên xã hội (NVXH) cấp quận/huyện.

Ở Úc, chính quyền trung ương đưa ra các chính sách tổng quát về phúc lợi xã hội và cung cấp một số dịch vụ trực tiếp, NVXH sẽ hỗ trợ tâm lý xã hội và góp phần nghiên cứu, xây dựng chính sách và quản lý, hỗ trợ tâm lý xã hội chủ yếu dành cho các cá nhân và gia đình.

Tại Philippines các cán bộ hoạt động trực tiếp kết hợp vai trò cung cấp các dịch vụ phúc lợi xã hội cho nhu cầu của các cá nhân gia đình, cộng đồng. Các dịch vụ chuyên biệt được cung cấp tại các trung tâm dành cho người có nhu cầu.

Tại Thái Lan, CTXH được pháp luật quy định trách nhiệm trong các

lĩnh vực bảo vệ trẻ em, người già không nơi nương tựa, chống buôn bán người, bạo hành gia đình, sức khỏe tâm thần và thúc đẩy phúc lợi xã hội;

Ở Singapore, NVXH phải qua 4 năm đào tạo đại học và họ được tuyển dụng để đảm nhiệm nhiều chức năng về phúc lợi xã hội như giáo dục và hỗ trợ gia đình, cha mẹ, tham vấn cá nhân về các mối quan hệ, việc làm cho thanh niên, bạo lực trong gia đình và các biện pháp ngăn ngừa lạm dụng, khuyết tật và sức khỏe tâm thần, chăm sóc người già không nơi nương tựa, trẻ có nhu cầu đặc biệt và quản lý các dịch vụ, chính sách phúc lợi xã hội và nghiên cứu.

Tại Nhật Bản, NVXH cung cấp các dịch vụ về các lĩnh vực trẻ em, người già không nơi nương tựa, các vấn đề của phụ nữ.

Cũng giống như Singapore, DVCTXH ở Hồng Kông là sự kết hợp của các tổ chức chính phủ và phi chính phủ, tập trung vào hỗ trợ các gia đình để chăm sóc cho những người có nhu cầu, hỗ trợ chăm sóc người không có khả năng tự chăm sóc, người trong cơn khủng hoảng...

Tại các quốc gia này, NVXH vẫn thực hiện chức năng tham vấn tâm lý xã hội, nhưng lồng ghép với đánh giá các nhu cầu phúc lợi xã hội và quản lý việc tiếp cận với các DVXH đa dạng khác nhau, bao gồm việc xem xét các nhu cầu phát triển của trẻ em, gia đình, cộng đồng và lồng ghép với sự tham gia của cộng đồng.

Mối quan hệ giữa chính phủ và khu vực phi chính phủ

Tại Mỹ khu vực phi chính phủ chiếm ưu thế, ngược lại với Vương quốc Anh cho dù đây là quốc gia có nghề CTXH phát triển sớm nhất. Mô hình ở Úc lại là sự tổng hòa của hai quốc gia trên do Úc đã từng là thuộc địa của Anh và khu vực phi chính phủ được khuyến khích để cung cấp DVXH tại các cộng đồng nghèo. Các yếu tố tương tự cũng có thể thấy ở Singapore và Hồng Kông, nơi mà khu vực phi chính phủ giữ vai trò lớn hơn. Trong số các quốc gia Châu Á, Thái Lan là quốc gia theo sát mô hình của Mỹ nhất, nhưng cũng bị tác động bởi vai trò hạn chế của chính phủ đối với vấn đề phúc lợi xã hội. Ngược lại, với các quốc gia như Trung Quốc, Nhật Bản và Phillipines, chính phủ có truyền thống hành động thay mặt người dân để giải quyết các vấn đề phúc lợi xã hội.

Tại các quốc gia trên, trong cơ chế DVCTXH của chính phủ đều có một cấu trúc chung, đó chính là sự quản lý bao quát và định hướng chính sách tại cấp trung ương thông qua các Bộ hoặc cơ quan nhà nước. Việc

cung cấp DVCTXH được thực hiện tại cấp chính quyền địa phương thông qua việc hình thành các trung tâm hoặc văn phòng cấp quận/huyện là nơi NVXH thực hiện các đánh giá nhu cầu, lập kế hoạch các trường hợp, đưa ra các can thiệp trực tiếp và các hỗ trợ tâm lý xã hội, vận động sự tham gia các ngành chuyên môn, giới thiệu chuyển tuyến...

Liên quan đến tính thể chế của các DVCTXH

Kinh nghiệm ở một số nước cho thấy DVCTXH đã được chú trọng và mang tính pháp lý, tạo điều kiện cho người hành nghề các DVCTXH được thuận lợi và thực sự được coi là một nghề. Ví dụ, “*quy tắc và thực hành*” được sử dụng ở Úc, trong đó, chính phủ Úc công nhận CTXH là một nghề thông qua việc phân bổ hoặc giao những nhiệm vụ ngành cụ thể (đào tạo nghề có chứng chỉ, xây dựng bộ quy tắc ứng xử, công nhận bằng cấp của những người được đào tạo tại các nước khác) nhưng Chính phủ Úc lại không ban hành luật hay quy định nào liên quan. Hệ thống này được gọi là hệ thống “tự điều chỉnh”.

Ở một số nước khác việc “đăng ký” hành nghề được coi trọng và cách này xác định được ai là người có thể được coi là NVXH, xác định được vai trò và trách nhiệm mà họ cần thực hiện, và không công nhận những người không thích hợp với nghề này. Các cơ chế áp dụng đó được gọi là “đăng ký” (như ở Hồng Kông, Niu Dilân, Philippines và Anh) hoặc “cấp giấy phép hành nghề” (như ở Canada và Mỹ). Trong trường hợp một người được xem là không phù hợp để thực hành nghề, như vi phạm nghiêm trọng luật pháp hay quy điều đạo đức, ngoài trách nhiệm hình sự và dân sự, đăng ký nghề của họ có thể bị hủy và giấy phép bị thu hồi có thời hạn hay vĩnh viễn. Cả Hồng Kông và Philippines đều có các công cụ pháp lý cho phép và yêu cầu các tổ chức DVXH phải đăng ký riêng rẽ với phân đăng ký của các NVXH. Một số luật này trao quyền cụ thể cho NVXH, kể cả với tư cách một nghề riêng biệt hay là một thành viên trong nhóm nghề.

III. Vai trò của các tổ chức xã hội trong việc cung cấp dịch vụ công tác xã hội với gia đình và trẻ em ở Việt Nam

Ở Việt Nam, các DVXH cũng có nhiều điểm tương đồng. Cả khu vực nhà nước và khu vực phi chính phủ đã có nhiều hoạt động đa dạng mang tính DVCTXH để trợ giúp các cá nhân, gia đình, cộng đồng như các dịch vụ: hỗ trợ cha mẹ trong bảo vệ, chăm sóc con (chăm sóc an toàn; cung cấp thông tin kỹ năng phòng ngừa tai nạn thương tích cho trẻ; nâng cao kỹ

năng cha mẹ; dịch vụ cho trẻ bị lạm dụng tình dục); hỗ trợ cho trẻ thiếu số (giáo dục kỹ năng sống; chăm sóc thay thế); trợ giúp cho những cha mẹ nghiện có ảnh hưởng đến con cái; dịch vụ cho người khuyết tật; nhà mở cho phụ nữ bị bạo lực gia đình; trợ giúp những người có HIV/AIDS và những người có vấn đề về sức khỏe tâm thần; phục hồi chức năng cho người khuyết tật;...

Để cung cấp các DVCTXH có hiệu quả, đặc biệt đối với gia đình và trẻ em, một số vấn đề sau đây đã được các TCXH luôn phát triển và đầu tư.

1. Quan tâm phát triển CTXH chuyên nghiệp

1.1. Loại hình hoạt động của các TCXH

Các tổ chức xã hội thể hiện vai trò của mình qua các việc sau:

- Tham gia thúc đẩy thay đổi xã hội thông qua việc hỗ trợ, giúp đỡ những người gặp khó khăn hoặc những người bị đẩy ra ngoài xã hội (người nghèo, người khuyết tật, trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, phụ nữ, người già neo đơn, phụ nữ bị bạo hành...) với nỗ lực nhằm giảm thiểu: (i) những rào cản trong xã hội; (ii) sự bất công, (iii) sự bất bình đẳng; (iv) giải quyết vấn đề của người gặp khó khăn.

- Quan tâm đến con người và môi trường của những người được tổ chức giúp đỡ, bao gồm: môi trường tự nhiên, gia đình, bạn bè, họ hàng, hàng xóm, nhà trường, chính quyền địa phương, các ban ngành đoàn thể, hệ thống luật pháp, chính sách liên quan đến thực hiện và bảo vệ quyền con người, đặc biệt quyền của phụ nữ và trẻ em.

- Sử dụng kiến thức, kỹ năng, phương pháp CTXH chuyên nghiệp trong các hoạt động giúp trẻ em, gia đình và các bên liên quan xác định được vấn đề mà họ đang gặp phải và những tài nguyên cần thiết để hỗ trợ họ giải quyết vấn đề của mình và giúp họ phát triển. thông qua các hoạt động trợ giúp, các chương trình, dự án, các mô hình cung cấp DVXH.

1.2. Nâng cao năng lực tổ chức về kỹ năng, phương pháp CTXH

Có rất nhiều vấn đề mà các nhóm người yếu thế như trẻ em, các thành viên khác trong gia đình gặp phải cần được sự hỗ trợ của những người có chuyên môn CTXH chuyên nghiệp. CTXH là một cơ chế xã hội cần thiết để chuyển các quyền hạn đã được công bố thành hiện thực. NVXH có thể phát hiện ra tình huống khó khăn trong cuộc sống, giúp cho một gia đình hoặc một trẻ em, hoặc nhiều gia đình, nhiều trẻ em, hoặc một cộng đồng

biết cách tìm đến các nguồn lực của xã hội để từ đó nhận được sự can thiệp, trợ giúp nhằm giải quyết khó khăn của mình. CTXH tập trung vào giải quyết vấn đề, còn NVXH là tác nhân cho những thay đổi. Để đáp ứng được các nhiệm vụ đó, các TCXH hiện nay đang tập trung và cố gắng nâng cao năng lực về nhiều mặt, trong đó có việc trang bị các kiến thức, kỹ năng, phương pháp CTXH cho các nhân viên trong tổ chức thông qua tổ chức và tham gia các khóa đào tạo, tập huấn dài, ngắn hạn, đặc biệt chú trọng khuyến khích nhân viên tổ chức theo học cử nhân, thạc sĩ chuyên ngành CTXH với số lượng đông, như tổ chức trẻ em Rồng Xanh (Blue Dragon), CSAGA...; hoặc nhiều tổ chức xã hội tuyển chọn nhân viên chuyên ngành CTXH về làm việc tại tổ chức.

1.3. Đóng góp vào việc hoàn thiện giá trị, lý thuyết và thực hành CTXH

- **Giá trị:** CTXH phát triển lý tưởng nhân đạo và dân chủ, và giá trị của nó được dựa trên sự tôn trọng bình đẳng, giá trị và nhân phẩm của tất cả mọi người. CTXH thực tế đã tập trung vào việc đáp ứng nhu cầu và phát triển tiềm năng con người. Quyền con người và công bằng xã hội như là động lực và biện minh cho các hoạt động CTXH. Giá trị này không nằm ngoài mục đích các hoạt động của các TCXH.

- **Lý thuyết:** Hoạt động thực tiễn có liên quan đến nghề CTXH của các thành phần trong xã hội, bao gồm các TCXH, đã đóng góp vào cơ sở phương pháp luận của CTXH dựa trên bằng chứng có nguồn gốc từ thực tiễn, thực hành nghiên cứu và đánh giá. Hoạt động này chỉ ra sự phức tạp trong tương tác giữa con người và môi trường và khả năng của người dân trong việc giải quyết vấn đề của họ. Một số phương pháp làm việc với gia đình dựa trên một số lý thuyết như: *Các mô hình dựa trên thuyết gắn bó* (trong tâm lý học phát triển) tập trung vào sự tương tác; *Mô hình dựa trên lý thuyết hành vi* là một cách tiếp cận tâm lý trị liệu để giải quyết những cảm xúc rối loạn chức năng, hành vi, và các nhận thức thông qua một quá trình theo định hướng mục tiêu có hệ thống; *Mô hình dựa trên lý thuyết hệ thống* - với mô hình này để khám phá mối quan hệ giữa trẻ và cha mẹ trẻ, mạng lưới xã hội của trẻ; *Mô hình dựa trên lý thuyết hiện sinh*, khám phá những cảm xúc bên trong, có giá trị và ý nghĩa cuộc sống; *Mô hình dựa trên thuyết phân tâm*, ví dụ như khám phá những trải nghiệm trong quá khứ và cố gắng để hiểu được mối quan hệ giữa những trải nghiệm này và cuộc sống hiện tại; *Mô hình dựa trên lý thuyết áp bức*, ví dụ bằng cách sử dụng cách tiếp cận nữ quyền, cách tiếp cận về quyền bình đẳng... Như

vậy, các hoạt động do các TCXH đang tiến hành trong thực tiễn chính là sự áp dụng các lý thuyết có liên quan, và làm rõ hơn những vấn đề lý thuyết trong thực tiễn.

- **Thực hành:** Can thiệp của CTXH tập trung vào các quá trình hỗ trợ tâm lý xã hội, lập kế hoạch, vận động chính sách và phát triển, bao gồm tư vấn, CTXH lâm sàng, làm việc nhóm, điều trị liệu pháp gia đình, trẻ em. Quá trình thực hành này được nhiều bên tham gia, trong đó có các TCXH để thúc đẩy thực hiện và bảo vệ quyền con người. Đây chính là quá trình thực hành kiến thức, kỹ năng, phương pháp CTXH trong thực tiễn.

2. Mối quan hệ giữa vai trò bảo vệ quyền phụ nữ, trẻ em của các TCXH và DVCTXH chuyên nghiệp

2.1. Mối quan hệ với đối tượng và kết quả can thiệp, trợ giúp

Bảo vệ quyền con người là một lĩnh vực đặc thù trong hoạt động CTXH áp dụng những giá trị, kiến thức và kỹ năng của nghề CTXH để thực hiện và đảm bảo sự an toàn cho trẻ em, gia đình và cộng đồng. Quá trình các TCXH tham gia thực hiện bảo vệ quyền phụ nữ, trẻ em chính là hướng đến đảm bảo quyền cho họ. Kết quả của việc thực hiện và bảo vệ quyền bao gồm 5 khía cạnh thay đổi: (i) thay đổi về chính sách và thực tiễn ảnh hưởng đến quyền con người; (ii) thay đổi về sự bình đẳng và không phân biệt đối xử; (iii) thay đổi về sự tham gia của người dân; (iiii) thay đổi về năng lực của XHDS và cộng đồng để thực hiện quyền con người; (v) thay đổi trong đời sống của trẻ em, phụ nữ, gia đình, cộng đồng.

2.2. Mối quan hệ với các phương pháp, biện hộ, quản trị xã hội, vận động chính sách

Ngoài ba phương pháp cơ bản của CTXH: (i) công tác xã hội với cá nhân; (ii) công tác xã hội với nhóm; (iii) phát triển cộng đồng, hoạt động CTXH còn bao gồm: (iv) biện hộ (tiếng nói chung qua các phương tiện truyền thông đại chúng bằng cách tổ chức các phong trào, tạo mạng lưới và đại diện tiếng nói cho các nhóm yếu thế...); (v) quản trị xã hội và (vi) vận động chính sách. Thực tế là các TCXH có nhiều ưu thế để thực hiện các phương pháp và các vấn đề nêu trên.

- Mối quan hệ với phương pháp CTXH cá nhân, nhóm, cộng đồng

Khi giải quyết các vấn đề của phụ nữ, trẻ em, các phương pháp này được các TCXH đan xen, phối hợp chặt chẽ, hỗ trợ nhau để đạt được hiệu quả cao nhất trong quá trình thực hiện các chức năng của CTXH là: trị

liệu, phòng ngừa, phục hồi và phát triển nhằm chặn đứng những hành động gây tổn hại cho phụ nữ, trẻ em, gia đình; ngăn chặn những hành động phát sinh có thể gây tổn hại cho họ; phục hồi và hỗ trợ cho những người đang chịu những hậu quả của tổn thương và có nguy cơ bị tổn thương có cơ hội phát triển (ví dụ hoạt động của các TCXH như Blue Dragon, CSAGA, Ngôi nhà Bình yên...).

- Mối quan hệ giữa TCXH với quản trị xã hội và quản trị quyền con người

Đóng góp của các TCXH đối với “quản trị dân chủ” gồm: tăng cường trách nhiệm giải trình, công khai và phản hồi của cơ quan nhà nước, cũng như tăng cường sự tham gia và phổ biến thông tin đến người dân. Những cơ chế dân chủ là điều kiện cơ bản và là môi trường cho tiến trình dân chủ, vì thế, khuyến khích và trợ sức cho các TCXH tham gia quản trị xã hội đóng một vai trò chính trị xã hội quan trọng, mang tính chiến lược. Vấn đề này đang được nhiều Tổ chức quốc tế tại Việt Nam hỗ trợ các TCXH Việt Nam từng bước nâng cao nhận thức, kiến thức và năng lực về quản trị xã hội và quản trị quyền con người

- Mối quan hệ với Biện hộ:

Các TCXH cũng thực hiện chức năng đại diện cho quyền lợi của các nhóm công dân bị thiệt thòi khi đưa ra các khuyến nghị, tác động đến điều kiện chính trị và quá trình soạn thảo chính sách nói chung. Như vậy, TCXH có một vai trò quan trọng trong việc đòi hỏi và thúc đẩy tinh thần trách nhiệm của nhà nước đối với công dân của mình như phụ nữ, trẻ em và gia đình thông qua giám sát và phản biện chính sách.

- Mối quan hệ với Vận động chính sách

Thực tiễn hoạt động cho thấy, thông qua các hoạt động với phụ nữ, trẻ em, gia đình và cộng đồng, các TCXH (như Hội Bảo vệ Quyền trẻ em Việt Nam, Hội Bảo trợ Người tàn tật và Trẻ mồ côi Việt Nam, Hội Bảo trợ Trẻ em TPHCM...) có cơ hội nhận biết được những mặt được và những hạn chế trong việc thực hiện luật pháp, chính sách có liên quan. Từ các bằng chứng thu thập được trong quá trình thực hiện, giám sát bảo vệ quyền con người, các TCXH sẽ khuyến nghị việc sửa đổi, bổ sung luật pháp, chính sách có liên quan phụ nữ, trẻ em, nhằm giúp họ có nhiều cơ hội được tiếp cận với các quyền đã được luật pháp quốc tế và quốc gia thừa nhận.

2.3. *Mối quan hệ với việc cung cấp dịch vụ CTXH*

Hoạt động CTXH có thể là hoạt động nghề nghiệp hay tự nguyện, tùy theo mức độ được đào tạo của cán bộ hoặc hay tính chuyên nghiệp của nghề CTXH mà các TCXH có thể lựa chọn.

Trẻ em, gia đình hoặc nhóm người đang trong tình trạng khó khăn có quyền tìm kiếm sự giúp đỡ dự định dành cho họ. Sự hỗ trợ của các nhân viên trong các TCXH tại cộng đồng là một hình thức hỗ trợ mà người dân dễ thừa nhận và chấp thuận hơn.

CTXH là một quy chế xã hội tổng hợp: giúp đỡ cho mọi cá nhân không phụ thuộc vào tình trạng xã hội, dân tộc, tôn giáo, màu da, giới tính, tuổi tác và những điều kiện khác. Quy chế của CTXH có đặc điểm trong sáng và là đặc trưng của một XHDS. Vì thế, bên cạnh những mệnh lệnh đạo đức- tập tục, hoạt động của NVXH cũng được điều hoà nhờ có luật pháp của nhà nước.

Việc lựa chọn DVCTXH, một mặt đã chứng tỏ cách nhìn thích hợp với TCXH, mặt khác, làm tăng vai trò của khách hàng CTXH. Khách hàng không những có quyền trong việc tiếp nhận hoặc không tiếp nhận DVCTXH, mà họ còn nhận thức được sự hiện diện của dịch vụ này và đánh giá được nhu cầu của bản thân mình đối với dịch vụ đó, điều này cũng là động lực cho các TCXH nỗ lực phát triển những DVCTXH ngày càng có chất lượng, hiệu quả và chuyên nghiệp hơn.

Trong quá trình cung cấp DVCTXH, CTXH gia đình dựa trên giáo dục xã hội là một phương pháp làm việc tương đối hiệu quả với phụ nữ, trẻ em, gia đình. Giáo dục xã hội là một nhánh của CTXH, được sử dụng chính ở Đức, Đan Mạch, Pháp, Hà Lan, Ý, Cộng hòa Séc và Thụy Điển, có liên quan tới cả lý thuyết và thực hành của giáo dục và chăm sóc toàn diện cho những thành viên trong xã hội bị gạt bên lề xã hội. Trong vấn đề giáo dục xã hội, NVXH cần biết: *Nhìn; Hiểu; Hành động* đối với những người cần sự giúp đỡ thông qua giáo dục.

3. Một vài đề xuất với các tổ chức xã hội

Để phát huy được vai trò trợ giúp trẻ em, gia đình, nhân viên trong các TCXH cần được thường xuyên nâng cao nhận thức, kiến thức, kỹ năng, phương pháp và năng lực về hoạt động CTXH với phương châm: (i) thường xuyên tích lũy kinh nghiệm cá nhân; (ii) áp dụng kiến thức, kỹ năng CTXH. (iii) bổ sung lý thuyết; (iv) tăng cường hiệu quả hoạt động

qua nghiên cứu đánh giá.

Để việc cung cấp các dịch vụ CTXH có hiệu quả, chuyên nghiệp, nhân viên trong các TCXH cần tuân thủ một số nguyên tắc:

- Quá trình cung cấp DVCTXH là một “tiến trình” có mở đầu, diễn biến và kết thúc.
- Quá trình cung cấp DVCTXH là một sự “tương tác” giữa hai bên: NVXH và phụ nữ, trẻ em, gia đình
- Quá trình cung cấp DVCTXH cũng là một quá trình “tìm tiềm năng” của chính những người được cung cấp dịch vụ CTXH.
- Trong quá trình cung cấp DVCTXH, các NVXH cần tôn trọng quyền “tự quyết” của bên nhận các DVCTXH.■

Tài liệu trích dẫn

Tham khảo trang <http://www.civicus.org>

United Nations Development Programme (UNDP). Engagement with Civil Society, and information available at: <www.undp.org/partners/civil_society/>, accessed on 25 May 2010.