

CÁC KỸ NĂNG CƠ BẢN TRONG HOẠT ĐỘNG NGHỀ NGHIỆP CỦA CÁN BỘ XÃ HỘI

Hà Thị Thư

Trường Đại học Lao động - xã hội.

1. Đặt vấn đề

Kỹ năng là sự vận dụng những tri thức, giá trị (thái độ) liên quan vào hoạt động hay hành động thực tiễn trong điều kiện cụ thể để thực hiện hành động hay hoạt động đó có kết quả⁽¹⁾. Trong bất cứ loại hình nghề nghiệp nào thì kỹ năng nghề nghiệp cũng đóng vai trò quan trọng. Đối với nghề công tác xã hội thì kỹ năng nghề nghiệp lại trở nên hết sức quan trọng bởi “*hoạt động công tác xã hội cung ứng các dịch vụ xã hội nhằm giúp đỡ các cá nhân, gia đình và cộng đồng giải quyết những vấn đề khó khăn, phục hồi hay tăng cường chức năng xã hội*”⁽²⁾. Cho nên nếu người cán bộ xã hội có kỹ năng nghề nghiệp tốt sẽ biết cách phát huy tối đa tiềm năng của các cá nhân, gia đình và xã hội trong quá trình giải quyết vấn đề, cải thiện cuộc sống.

Việc nghiên cứu về kỹ năng trong hoạt động nghề nghiệp của cán bộ xã hội giúp cho chúng ta xác định được kỹ năng nào là kỹ năng quan trọng nhất trong các loại kỹ năng nghề nghiệp cơ bản của hoạt động công tác xã hội; giúp tìm hiểu thực tế cán bộ xã hội đã và đang vận dụng kỹ năng đó như thế nào, họ thiếu hụt những loại kỹ năng nào và vận chúng chúng ra sao?... để từ đó đưa ra biện pháp, cách thức nhằm nâng cao kỹ năng hoạt động nghề nghiệp của họ thông qua việc đào tạo, tập huấn... với các phương pháp tích cực.

2. Một số kỹ năng cơ bản của cán bộ xã hội trong hoạt động nghề nghiệp

2.1. Kỹ năng lắng nghe

Lắng nghe là hoạt động mang tính tích cực vì nó là nghe có chủ định, đòi hỏi có sự chú ý để có thể nghe thấy. Theo từ điển tiếng Việt của Hoàng Phê: “*Lắng nghe là sự thể hiện sự chú ý để hiểu những gì mà chúng ta nghe thấy*”. Như vậy, lắng nghe là một hoạt động tâm lý tích cực có sự tham gia của

ý thức, đòi hỏi người nghe phải tập trung cao độ để tiếp nhận và hiểu được ý nghĩa của thông tin.

Lắng nghe trong công tác xã hội là một quá trình lắng nghe tích cực, đòi hỏi người cán bộ xã hội phải biết quan sát hành vi của đối tượng một cách tinh tế, phải tập trung chú ý cao độ và phải tôn trọng, chấp nhận đối tượng và vấn đề của họ, đồng thời giúp họ nhận biết là đang được quan tâm và chia sẻ.

Kỹ năng lắng nghe thể hiện ở khả năng tập trung cao độ tới điều đối tượng trình bày và thể hiện qua hành vi, cử chỉ. Nghe không chỉ bằng tai, mà còn bằng mắt và cả bằng tâm của người nhân viên xã hội

2.2. Kỹ năng quan sát

Quan sát là chú ý đến những đặc điểm của người, vật hay tình huống trong bối cảnh của công tác xã hội cá nhân, mục đích là sử dụng những dữ kiện quan sát được để hiểu đối tượng và hoàn cảnh của đối tượng⁽³⁾.

Trong hoạt động nghề nghiệp của mình thì không chỉ lời nói (ngôn ngữ) đem lại cho cán bộ xã hội những thông tin về đối tượng, mà ngay cả những cử chỉ không lời của đối tượng cũng có thể mang lại cho cán bộ xã hội những manh mối quan trọng về nội dung chuyển tải của đối tượng. Vì vậy, để kỹ năng quan sát được thực hiện tốt thì người cán bộ xã hội phải có khả năng nhận thức tinh tế về các vấn đề của đối tượng, phải biết cách quan sát từ tổng thể về hành vi, diện mạo bên ngoài của đối tượng, đến những đặc điểm tâm lý, đặc biệt là những sắc thái tình cảm xảy ra giữa đối tượng với người khác và với chính cán bộ xã hội.

2.3. Kỹ năng giao tiếp

Kỹ năng giao tiếp là năng lực vận dụng có hiệu quả những tri thức, hiểu biết về quá trình giao tiếp, các yếu tố tham gia và ảnh hưởng tới quá trình giao tiếp cũng như sử dụng có hiệu quả các phương tiện giao tiếp, phối hợp hài hoà toàn bộ hành vi, ứng xử, cử chỉ... để giúp chủ thể đạt được mục đích nhất định của hoạt động giao tiếp đó⁽⁴⁾.

Để trở thành một cán bộ xã hội chuyên nghiệp thì đòi hỏi người đó phải có kỹ năng giao tiếp tốt, kỹ năng này được thể hiện: cán bộ xã hội phải nhận thức được vấn đề mà mình đang giao tiếp; giao tiếp được thực hiện trên cơ sở kế hoạch đó định trước; giao tiếp luôn thực hiện nhằm đạt được những mục tiêu nhất định và có định hướng cho mỗi cuộc giao tiếp... Để thực hiện được kỹ năng này thì cán bộ xã hội phải có khả năng thiết lập các mối quan hệ, biết cách lắng nghe tích cực, biết phản hồi cảm xúc và nội dung của đối tượng giao tiếp và biết cách thu thập và xử lý thông tin qua việc đặt câu hỏi...

2.4. Kỹ năng tham vấn

Tham vấn là quá trình cán bộ xã hội sử dụng những kiến thức, kỹ năng chuyên môn để giúp đối tượng giải quyết hoặc tăng cường khả năng tự giải quyết vấn đề, tăng cường chức năng xã hội của họ.

Mục tiêu của kỹ năng này là giúp đối tượng hiểu được cảm xúc, suy nghĩ của chính họ, hoàn cảnh vấn đề, khám phá và sử dụng những tiềm năng nguồn lực vào giải quyết vấn đề, giúp đối tượng nâng cao khả năng đối phó với vấn đề trong cuộc sống.

Để thực hiện được kỹ năng này thì người cán bộ xã hội phải biết phối hợp và sử dụng nhuần nhuyễn các kỹ năng cụ thể như lắng nghe, đặt câu hỏi, thấu hiểu và phản hồi (cảm xúc và nội dung)...

2.5. Kỹ năng ghi chép

Ghi chép là sự ghi lại của cán bộ xã hội về các sự việc, hiện tượng, tình huống, kết quả hoạt động của cán bộ xã hội và đối tượng trong quá trình giải quyết vấn đề.⁽³⁾

Khi thực hiện kỹ năng ghi chép, một điều quan trọng là cần phải ghi lại tất cả những gì xảy ra trong tiến trình đó - một nhiệm vụ bắt buộc mà cán bộ xã hội phải lưu tâm. Cán bộ xã hội chuyên nghiệp giúp đối tượng giải quyết được vấn đề khó khăn của họ trong đó có phần là nhờ những ghi chép lại tất cả những gì xảy ra trong quá trình trợ giúp đối tượng.

Mục đích của việc ghi chép là giúp cán bộ xã hội làm cơ sở đánh giá kết quả của sự tương tác giữa cán bộ xã hội và đối tượng, sự thay đổi và tiến bộ (hoặc không) của đối tượng trong quá trình giúp đỡ; giúp cán bộ xã hội nhận thức được trình độ, kỹ năng trong công việc chuyên môn của họ; làm cơ sở cho các cơ quan xã hội ra các quyết định về các dịch vụ có liên quan. Vì vậy, để thực hiện kỹ năng này thì cán bộ xã hội phải có trình độ chuyên môn cao, phải có kiến thức, hiểu biết về cá nhân và phải có kỹ năng giao tiếp tốt.

Như vậy, chúng ta có thể nhận thấy, các kỹ năng nghề nghiệp trong hoạt động nghề nghiệp của người cán bộ xã hội không tồn tại độc lập mà chúng có mối quan hệ khăng khít, hỗ trợ cho nhau.

3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến kỹ năng của cán bộ xã hội trong hoạt động nghề nghiệp

- Nền tảng kiến thức, kỹ năng chuyên môn. Đây là một yếu tố quan trọng quyết định kỹ năng nghề nghiệp của cán bộ xã hội, họ chỉ có thể tiến hành hoạt động nghề nghiệp có hiệu quả cao nếu được trang bị kiến thức và kỹ năng công tác xã hội một cách bài bản, hệ thống. Những kiến thức nền tảng mà cán bộ xã hội cần phải có đó là kiến thức về xã hội, đặc biệt kiến thức về sự phát triển tâm lý con người, kiến thức về tham vấn và thực hành công tác xã hội...

- Năng lực giao tiếp cũng là một điều kiện không thể thiếu, bởi vì nếu cán bộ xã hội có được kỹ năng chuyên môn, kiến thức, mà không có năng lực giao tiếp để đưa những hiểu biết đó vào hoạt động nghề nghiệp của mình thì quá trình trợ giúp sẽ gặp rất nhiều khó khăn và kết quả sẽ không cao. Năng lực này được thể hiện ở chỗ cán bộ xã hội có khả năng thiết lập được mối quan hệ, nêu được vấn đề của đối tượng và giúp họ tìm cách giải quyết được vấn đề của họ...

- Tâm lý của đối tượng giao tiếp (tính cách, cảm xúc, thái độ, hành vi của đối tượng...) cũng ảnh hưởng không nhỏ đến quá trình làm việc của cán bộ xã hội, ví dụ: nếu đối tượng có cảm xúc quá tiêu cực hoặc có hành vi không hợp tác... thì đó sẽ là nhân tố cản trở việc vận dụng tốt kỹ năng vào hoạt động nghề nghiệp. Vì vậy, đòi hỏi người cán bộ xã hội cũng phải rèn luyện để hình thành bản lĩnh nghề nghiệp và lường trước được những khó khăn trong quá trình làm việc với đối tượng.

- Quá trình đào tạo của nhà trường. Nhà trường là nơi đào tạo nên những những cán bộ xã hội chuyên nghiệp, vì vậy nội dung, chương trình đào tạo của nhà trường cũng hết sức quan trọng trong việc hình thành kỹ năng nghề nghiệp. Việc đảm bảo cân đối, hợp lý giữa nội dung lý thuyết và thực hành môn học và thực tập tốt nghiệp là nhân tố giúp cho người nhân viên xã hội tương lai thực hiện tốt kỹ năng trong hoạt động nghề nghiệp của mình.

Tài liệu tham khảo

1. Bùi Thị Xuân Mai (2007). *Một số kỹ năng tham vấn cơ bản của cán bộ xã hội*. Viện Tâm lý học, luận án Tiến sỹ tâm lý học.
2. Nguyễn Văn Gia (2001). *Công tác xã hội*. Tập bài giảng dùng cho sinh viên hệ Cao đẳng chuyên ngành Công tác xã hội. NXB Lao động - Xã hội.
3. Nguyễn Thị Vân (2005). *Công tác xã hội cá nhân*. Tài liệu dành cho sinh viên chuyên ngành Công tác xã hội. Trường ĐHLĐ-XH và UNICEP.
4. Lê Thị Dung (2005). *Giao tiếp và kỹ năng giao tiếp với trẻ em*. Tài liệu giảng dạy cho cán bộ cộng đồng. Trường ĐHLĐ-XH và Dự án Canada.
5. *Nghiên cứu nguồn lực và nhu cầu đào tạo cho phát triển Công tác xã hội ở Việt Nam (T10/2006)*. UNICEP.